

**PRODAM**



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

# Pesquisa de Satisfação de Clientes

Resultado 2º semestre 2022

Superintendência de Negócios – Gerência de Negócios -Departamento de Marketing

[WWW.PRODAM.AM.GOV.BR](http://WWW.PRODAM.AM.GOV.BR)

---

Nível de Classificação

**Interno**

Grupo de acesso

**Geneg/ Diretoria/ Gestores**

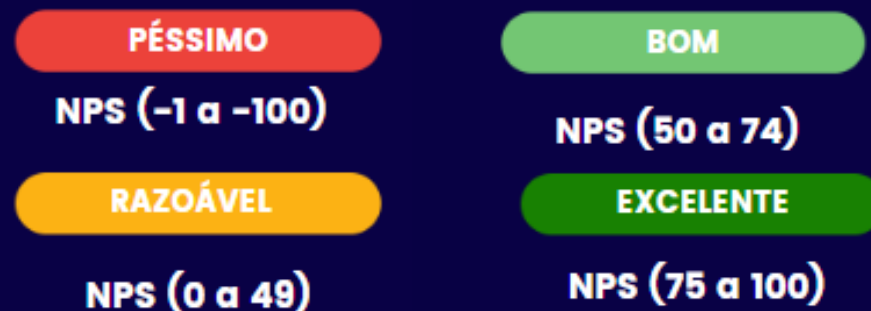
---

# Metodologia - NPS

## CÁLCULO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

O índice de satisfação é calculado subtraindo o percentual de clientes promotores (notas 9 e 10), do percentual dos clientes detratores (notas de 0 a 6). A escala foi de 0 a 10.

Pergunta única: **Você recomendaria os serviços da Prodam?**



## Metodologia - NEV

**Net Emotional Vale** - É a métrica que pretende medir a emoção causada por sua marca em sua base de clientes. Ajuda a entender o sentimento do cliente e a nota aplicada no NPS. As palavras são identificadas nos comentários enviados pelos clientes.

# Métodos de coleta – Automação de fluxo de e-mails

E-mails programados para serem disparados para a base de contatos salva na plataforma de automação.

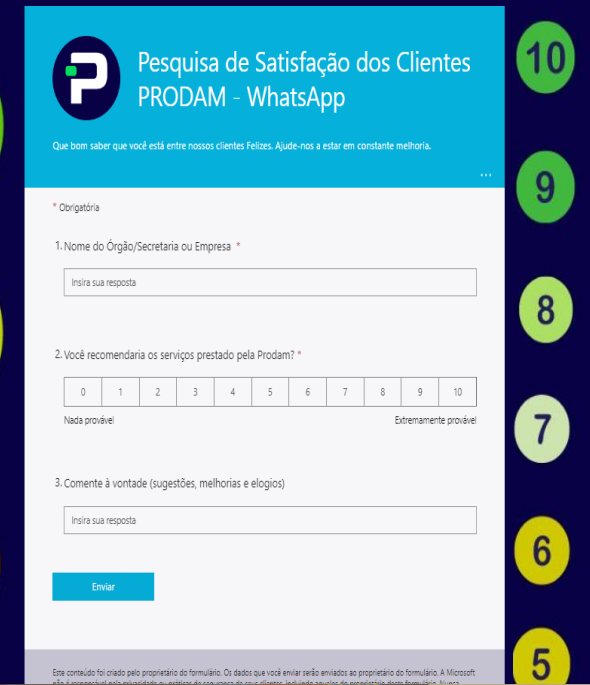
**Você está feliz com sua experiência conosco?**

As opções para o cliente foram:

Sim, estou feliz e

Não, não estou feliz

Neste semestre, foi utilizado o recurso de enquete disponível no WhatsApp, que foi responsável por 143% mais respostas do setor privado em relação ao semestre 2022/1.



# Resultados

---

Nível de Classificação

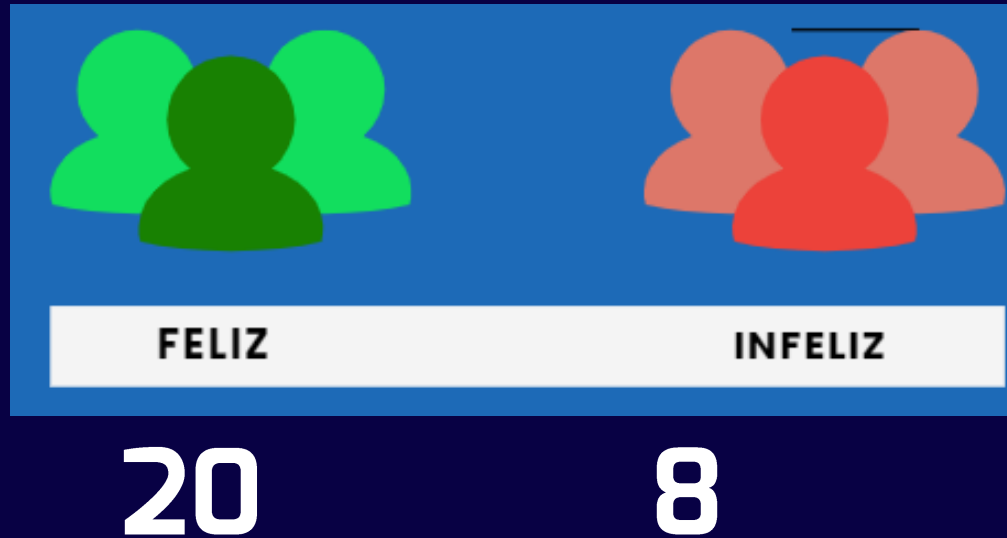
**Interno**

Grupo de acesso

**Geneg/ Diretoria/ Gestores**

---

# Sentimento do cliente



- **ÍNDICE EMOCIONAL**

Você está feliz com sua experiência conosco?

**+CLIENTES FELIZES**

# NEV Geral 2022



PALAVRAS  
SENTIMENTO FELIZ

7



PALAVRAS  
SENTIMENTO NEUTRO

1



PALAVRAS  
SENTIMENTO INFELIZ

23

- **ÍNDICE EMOCIONAL**  
**+PALAVRAS PARA SENTIMENTO  
INFELIZ**

# NPS Geral 2022/2

49

## NPS Clientes Privados 2022/2

67

## NPS Clientes Públicos 2022/2

20

### Classificação

PÉSSIMO

NPS (-1 a -100)

RAZOÁVEL

NPS (0 a 49)

BOM

NPS (50 a 74)

EXCELENTE

NPS (75 a 100)

Nível de Classificação

Interno

Grupo de acesso

Geneg/ Diretoria/ Gestores

Pesquisa de Satisfação de Clientes

O NPS não é apenas uma ferramenta de pesquisa, é uma ferramenta de ação.



**PRODAM**



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

# FIM

---

Nível de Classificação

**Interno**

Grupo de acesso

**Geneg/ Diretoria/ Gestores**

---