

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

Nível de Classificação

Interno

Grupo de acesso

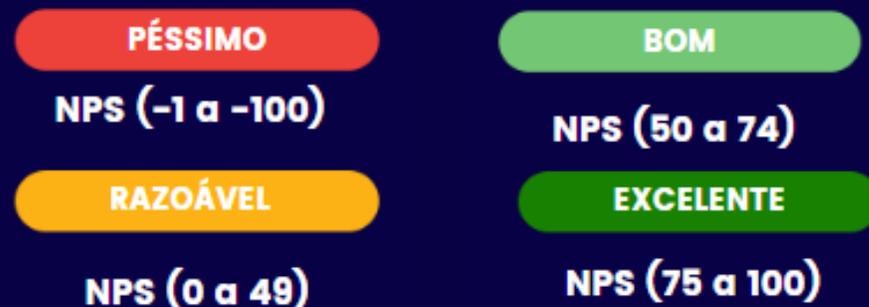
Geneg/ Diretoria/ Gestores

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.

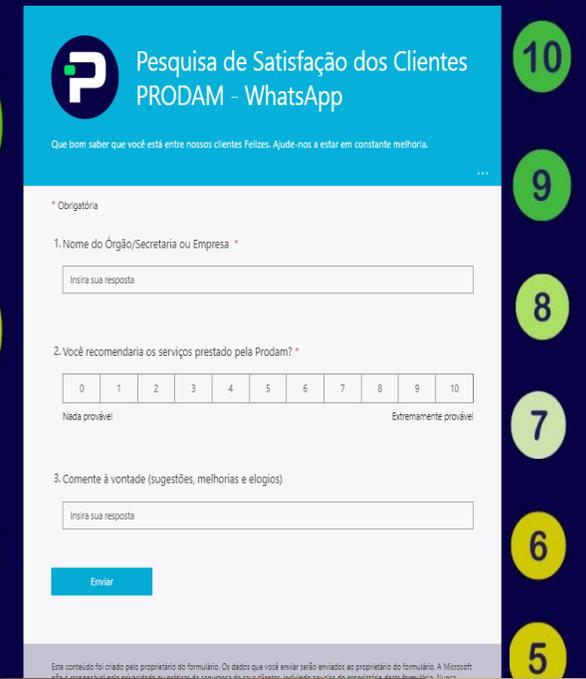
Você está feliz com sua experiência conosco?

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

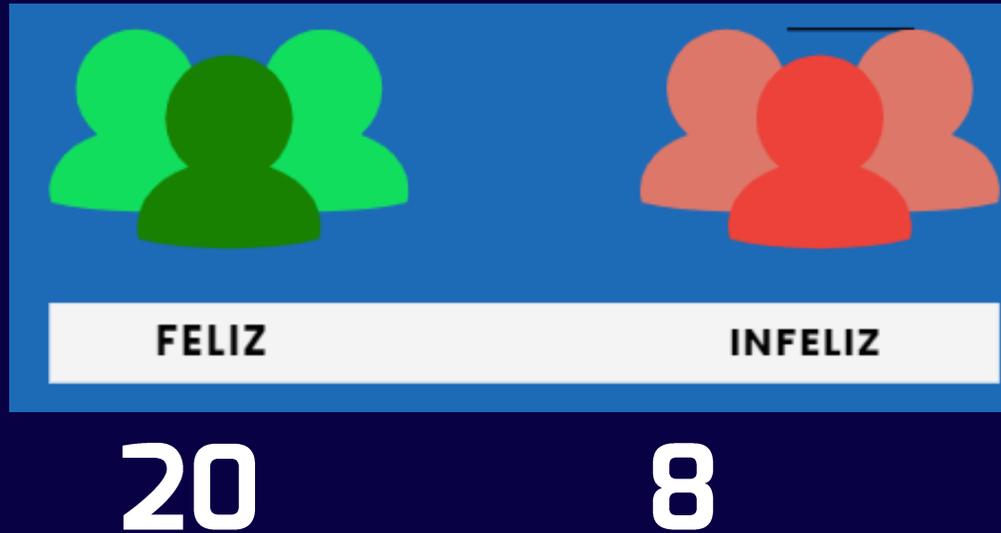
Nível de Classificação

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
