

**PRODAM**



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

# Pesquisa de Satisfação de Clientes

Resultado 2º semestre 2023

Superintendência de Negócios – Gerência de Negócios

Departamento de Marketing – 2121-6518

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

---

Nível de Classificação  
**público**

Grupo de acesso  
**Geneg/ Diretoria/ Gestores**

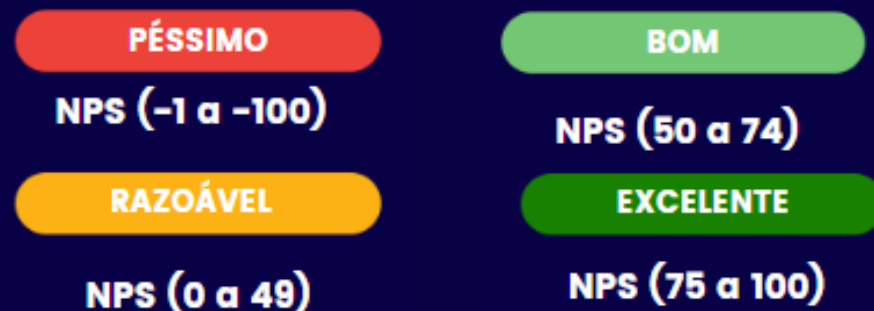
---

# 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.

# Metas do Processo

**Meta de coleta de respostas:** mínimo 50% da base de clientes selecionada

**Meta de NPS GERAL:** 40

**Meta de Sentimento:** +clientes declarados Felizes

**O que é considerado:**

1. A média de NPS do setor de atuação da PRODAM: SaaS e Serviços de tecnologia
2. A tabela genérica de NPS

# Resultados

# Sentimento do cliente



24

8

- **ÍNDICE EMOCIONAL**

Você está feliz com sua experiência conosco?

**+CLIENTES FELIZES**

# NPS Geral 2023/2

45

## NPS Cliente Privados 2023/2

57

## NPS Cliente Público 2023/2

34

### Classificação



# Mapa Comparativo de NPS 2023 (semestres 1 e 2)

## 1º Semestre 2023

### NPS 47

NPS Público

26

NPS Privado

64

## 2º Semestre 2023

### NPS 45

NPS Público

34

NPS Privado

57

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

---