

**PRODAM**

Processamento de Dados Amazonas

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

## RESULTADO 2024/1



 **Cliente PRODAM!** Há 15 min

**Pesquisa de Satisfação de Clientes  
da PRODAM 2024/1  
CONCLUÍDA COM SUCESSO**

# 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



# Metodologia - NPS

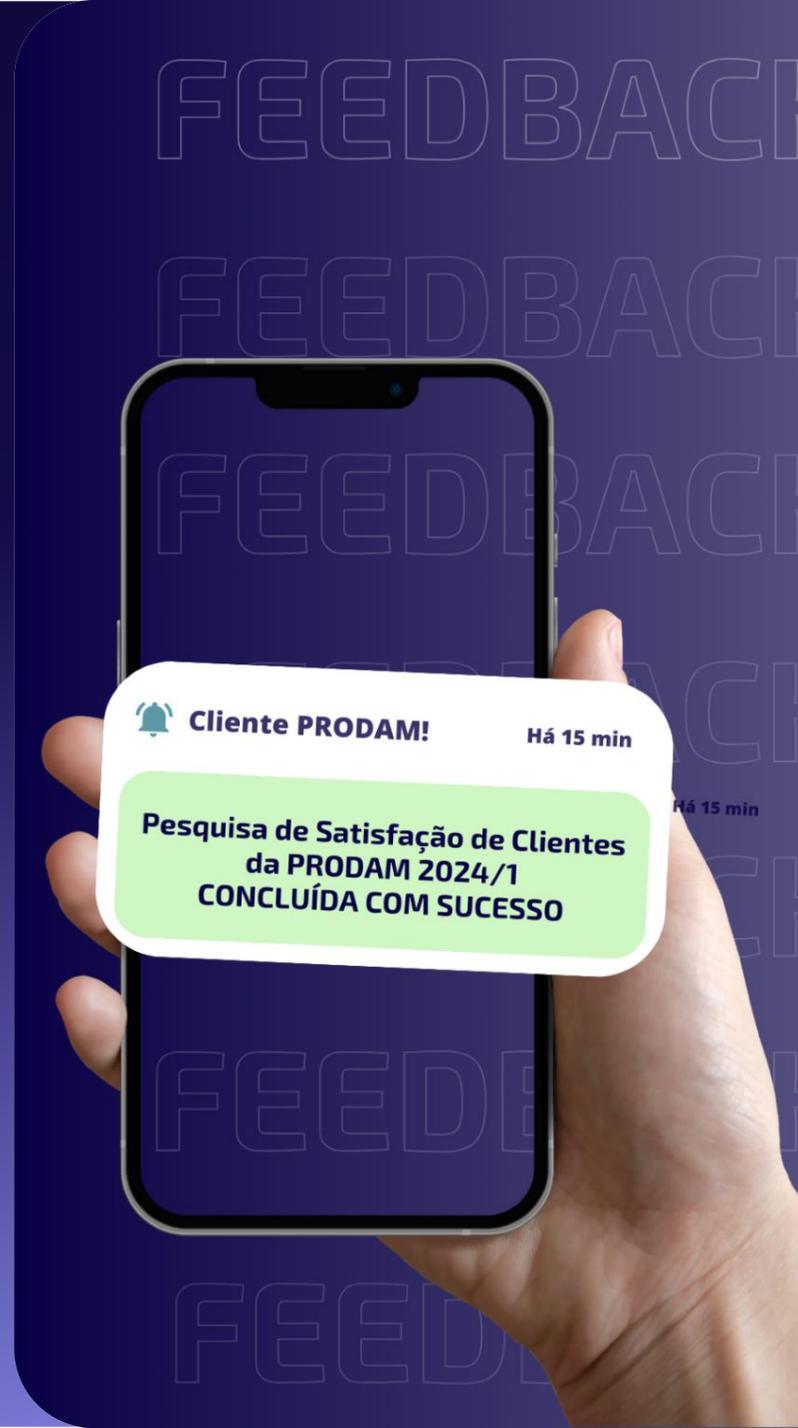
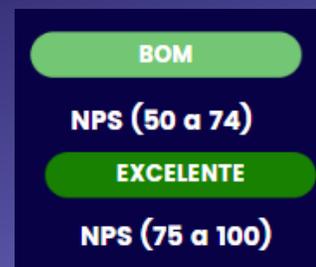
## CÁLCULO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

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.



# Metodologia - NPS

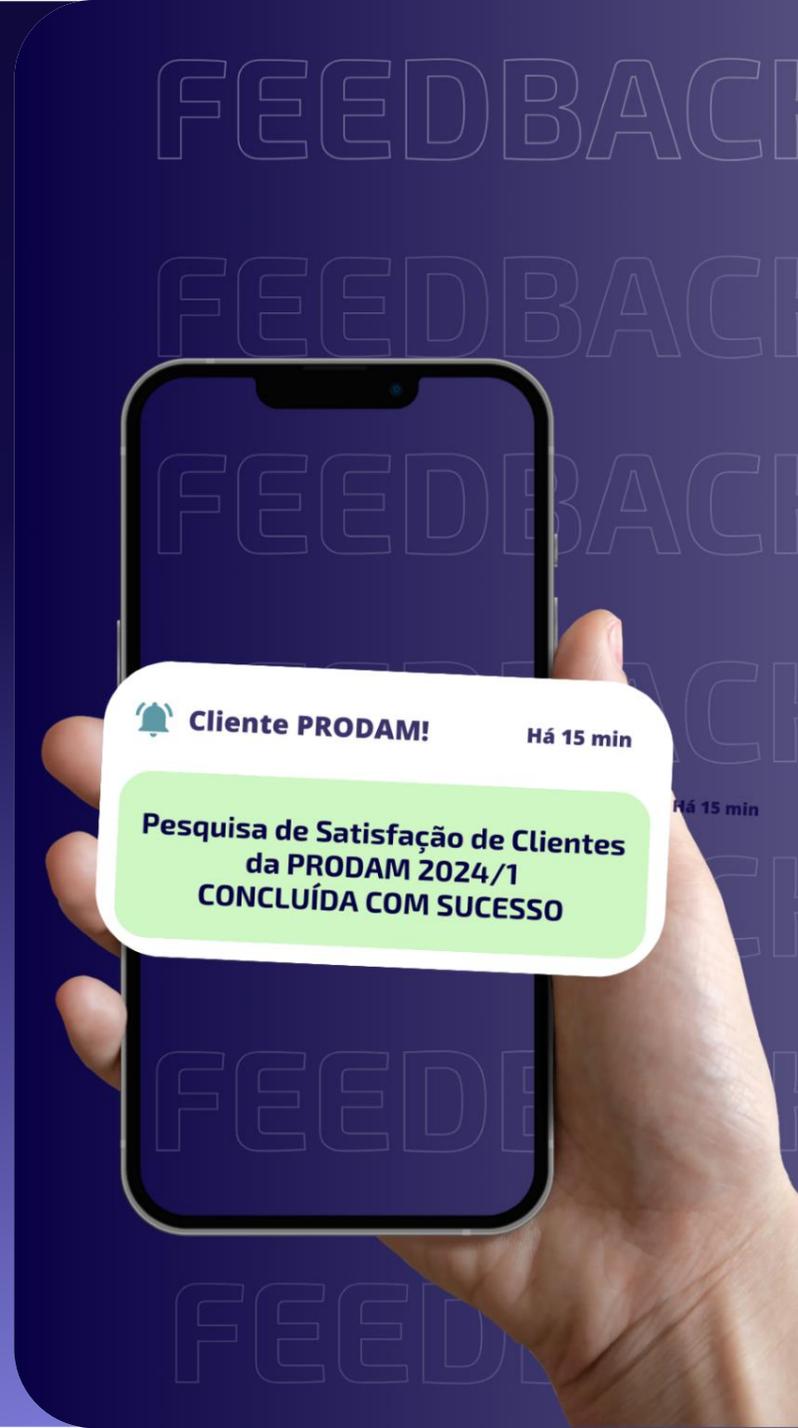
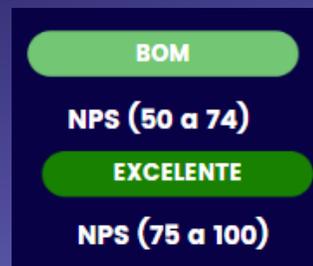
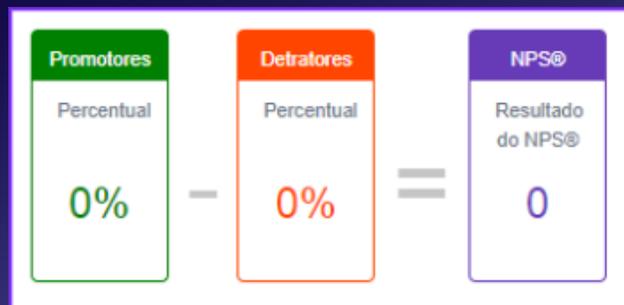
## CÁLCULO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

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.



# Resultado 2024/1

Meta geral de NPS Prodam - 40

## NPS Geral

ÍNDICE DE  
SATISFAÇÃO

52

## NPS Clientes Setor Privado

ÍNDICE DE  
SATISFAÇÃO

57

## NPS Clientes Setor Público

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

40



🔔 Cliente PRODAM! Há 15 min

Pesquisa de Satisfação de Clientes  
da PRODAM 2024/1  
CONCLUÍDA COM SUCESSO

### Classificação

PÉSSIMO

NPS (-1 a -100)

RAZOÁVEL

NPS (0 a 49)

BOM

NPS (50 a 74)

EXCELENTE

NPS (75 a 100)

# Mapa Comparativo de NPS

## 1º Semestre 2023

NPS Público

**NPS 26**

NPS Privado

**NPS 64**

## 2º Semestre 2023

NPS Público

**NPS 34**

NPS Privado

**NPS 57**

## 1º Semestre 2024

NPS Público

**NPS 40**

NPS Privado

**NPS 57**



# Mapa Comparativo Emocional

---

## 1º Semestre 2023

FELIZ – 31 cliques

INFELIZ - 5 cliques

Palavras sentimento feliz - 18

Palavras sentimento neutro – 3

Palavras sentimento infeliz – 10

## 2º Semestre 2023

FELIZ – 24 cliques

INFELIZ - 8 cliques

Palavras sentimento feliz - 09

Palavras sentimento neutro – 01

Palavras sentimento infeliz – 17

## 1º Semestre 2024

FELIZ – 39 cliques

INFELIZ – 9 cliques

Palavras sentimento feliz - 24

Palavras sentimento neutro – 08

Palavras sentimento infeliz – 15

*Pessoas capacitadas / sempre um bom atendimento/ parceiras . O sistema super favorável para nós deste ramo . Nós ajuda a organizar melhor e ter mas autonomia. Enfim, trabalhar com a Prodam é excelente !* **Clínica Médica de Trânsito Tefé**

*Estamos 100% satisfeitos com o sistema e os serviços prestados.* **SEMED COARI**

*Ótimo atendimento!*  
**Polícia Civil AM**

*Agilidade nos atendimentos, Comprometimento com as partes.* **JUCEA**

# COMENTÁRIOS

---

*Gostaríamos de informar que a PRODAM está sempre pronta para auxiliar esta Fundação em qualquer aspecto necessário.*

**JUCEA**

*Está tudo ótimo.*

**Ocidental Despachante de Veículos**

*Agilidade e eficiência.*

**SICRED**