

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



Cliente PRODAM!

Há 15 min

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

Metodologia - NPS

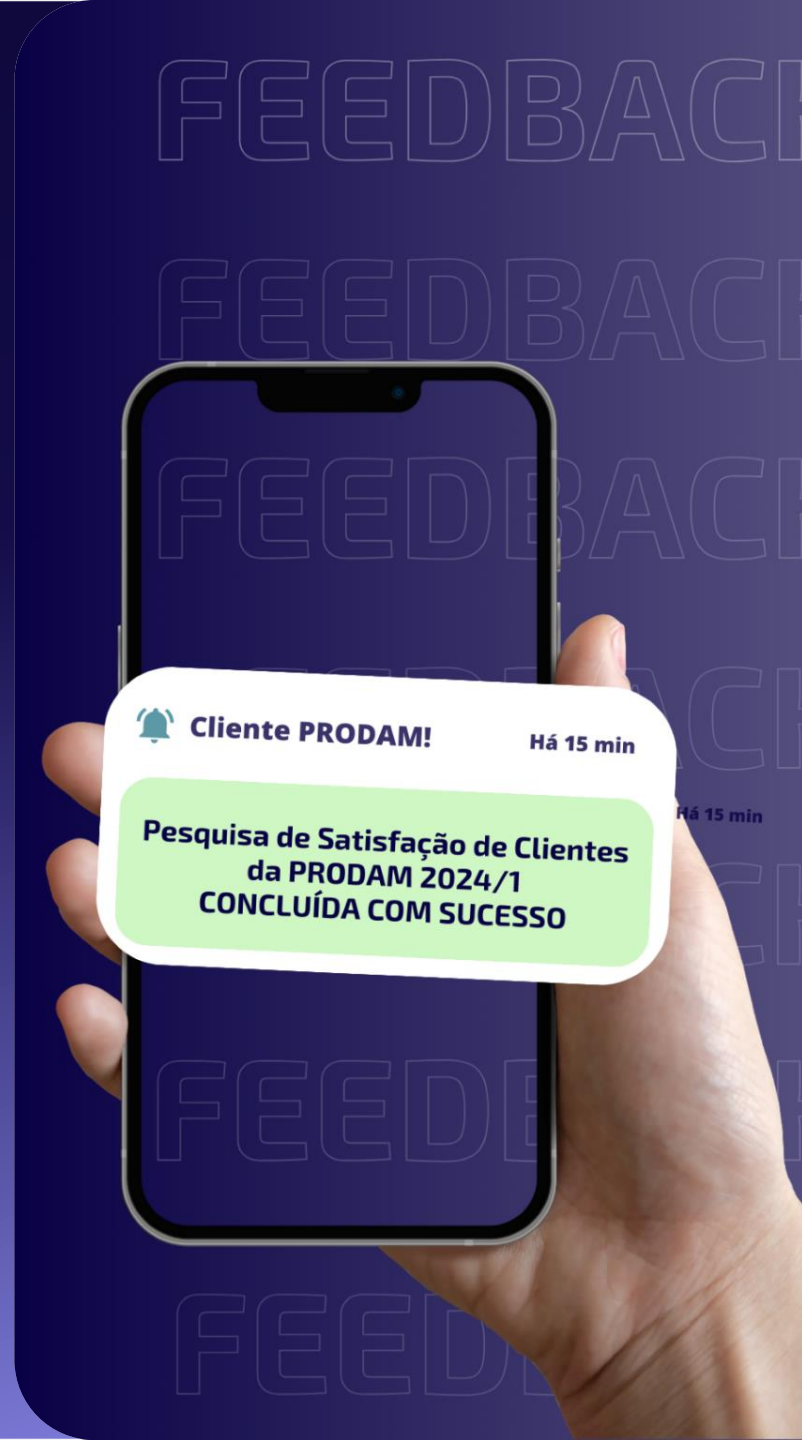
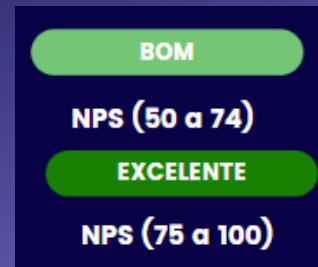
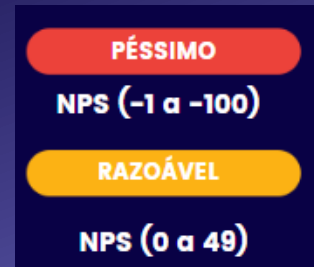
CÁLCULO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

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

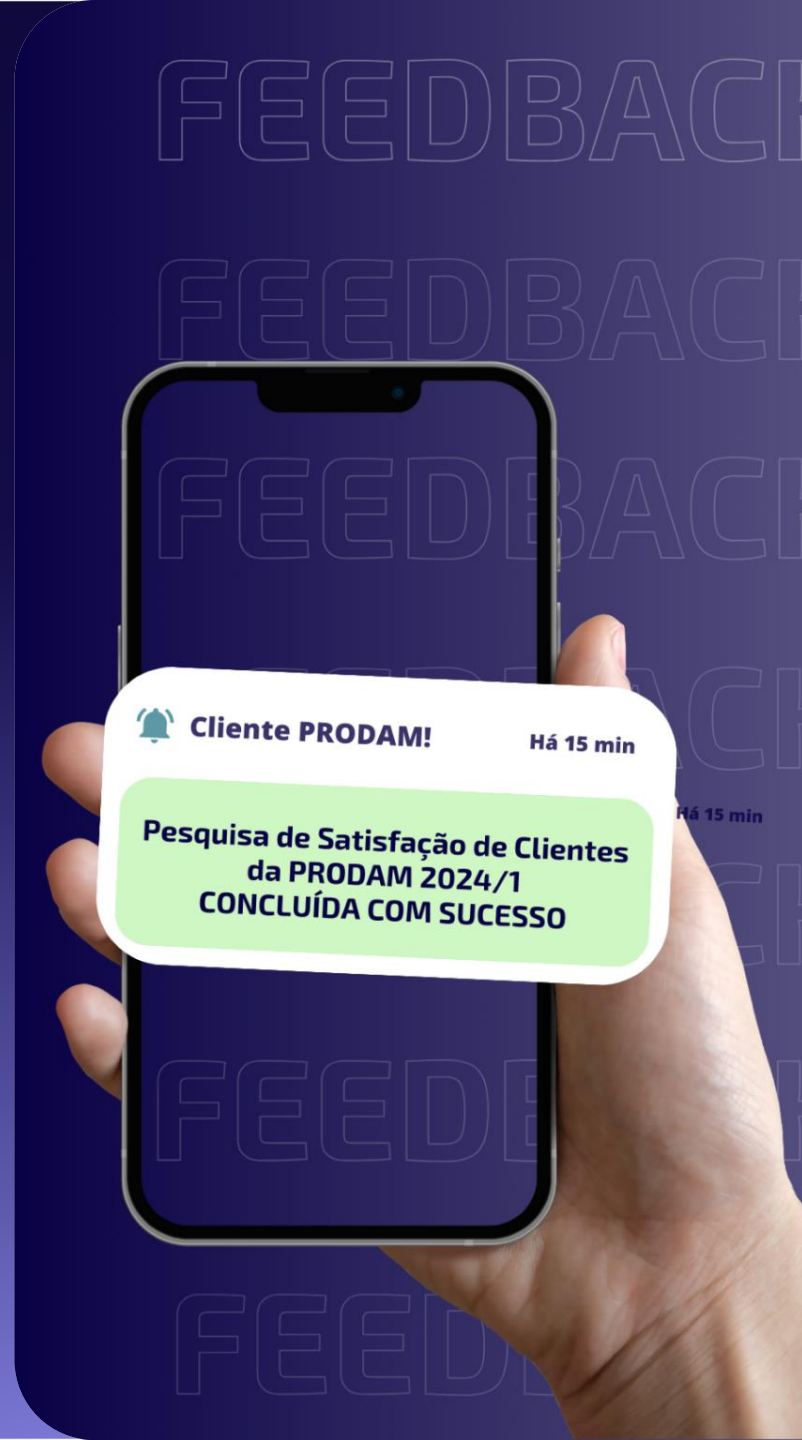
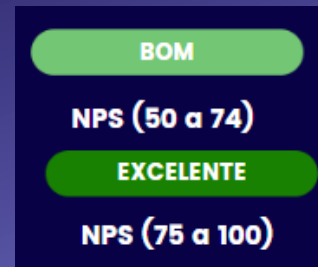
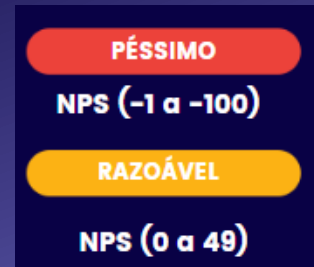
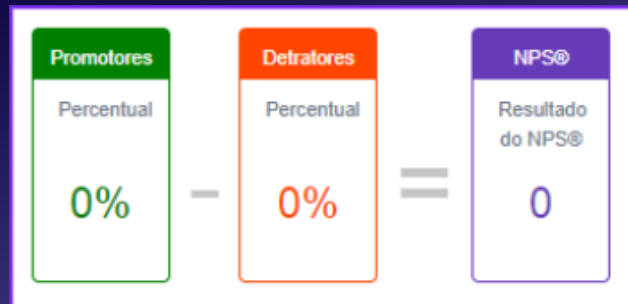
CÁLCULO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

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



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