



Cliente PRODAM!

Há 15 min

**Pesquisa de Satisfação de Clientes da
PRODAM 2024/2**

Sua opinião é muito importante!

Superintendência de Negócios

Departamento de Marketing

Período: 06/01 a 11/02

Responsável: Departamento de
Marketing

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

2024/2

PRODAM

Metas do Processo

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

Meta de NPS GERAL: 45

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

PESQUISA DE
SATISFAÇÃO
DE CLIENTES

2024/2

PRODAM

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 Value - É a métrica que pretende medir a emoção causada pela 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.



PESQUISA DE
SATISFAÇÃO
DE CLIENTES

2024/2

PRODAM

Resultado 2024/1

NPS Geral 2024/2



NPS Clientes Públicos 2024/2



NPS Privado 2024/2



Mapa Comparativo de NPS

2º Semestre 2023

NPS Público

NPS 36

NPS Privado

NPS 57

1º Semestre 2024

NPS Público

NPS 40

NPS Privado

NPS 57

2º Semestre 2024

NPS Público

NPS 50

NPS Privado

NPS 54

Nível de Classificação

Interno

Grupo de acesso

Geneg/ Diretoria/ Gestores

PESQUISA DE
SATISFAÇÃO
DE CLIENTES

2024/2

PRODAM

Queremos expressar nossa gratidão pelos excelentes serviços prestados em 2024. A competência técnica e a dedicação da equipe PRODAM foram fundamentais para o sucesso de nossos projetos. Gostaríamos de agradecer imensamente ao Edimilson e ao Blaise pelo atendimento incrível. A simpatia, prontidão e profissionalismo deles fizeram toda a diferença para nós. Obrigado por todo o suporte e pela dedicação em nos atender tão bem. Parabéns pelo ótimo trabalho!

Secretaria de Cultura e Economia Criativa

COMENTÁRIOS



Satisfeito com os serviços prestados pela PRODAM, principalmente o suporte que está sempre pronto a nos atender e solucionar nossos problemas. **Autoescola Manacapuru**

A equipe nos mantém informados à todo instante desde que abrimos qualquer chamado e tem a preocupação em querer saber se já estamos cientes das soluções dadas.

FUNATI

Sempre muito bem atendida pela equipe.

SEMAD

Só elogios, o suporte é muito rápido, quando precisamos.

Clínica de Trânsito

PRODAM



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

