



**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

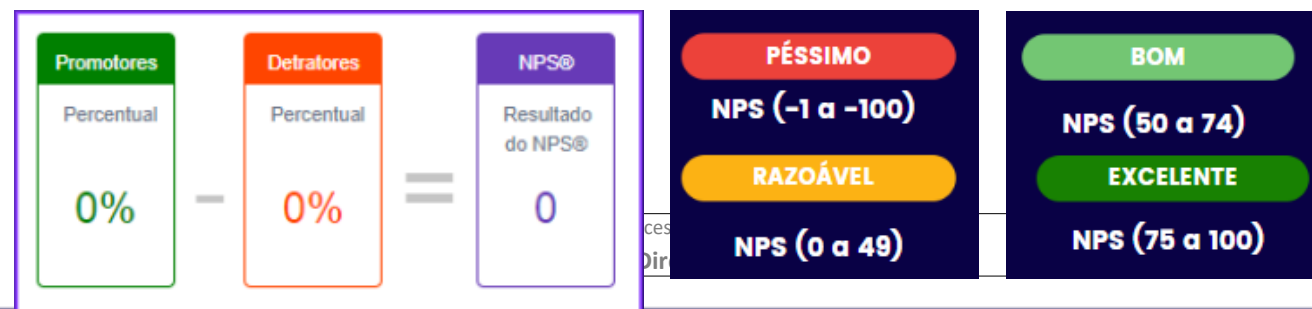
O índice de satisfação é calculado subtraindo o percentual de clientes promotores (notas 9 e 10), do percentual dos clientes detratores (notas de 0 a 6). A escala foi de 0 a 10.

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**

