

PRODAM



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

2025/1



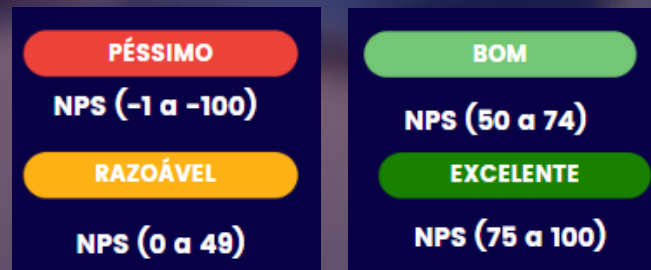
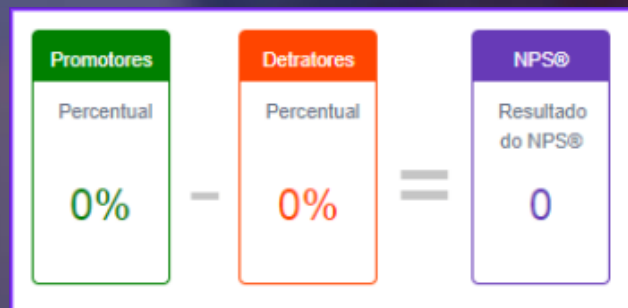
Metodologia - NPS

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.



» Indicador de Eficiência PRODAM
NPS 50

Resultados



Nível de Classificação

Interno

Grupo de acesso

Geneg/ Diretoria/ Gestores

Pesquisa de Satisfação de Clientes 2025/1

Resultado NPS 2025/1

RESULTADO GERAL

NPS 52

RESULTADO 2025

NPS Público

NPS 53

1º SEMESTRE 2025

NPS Privado

NPS 52



Nível de Classificação

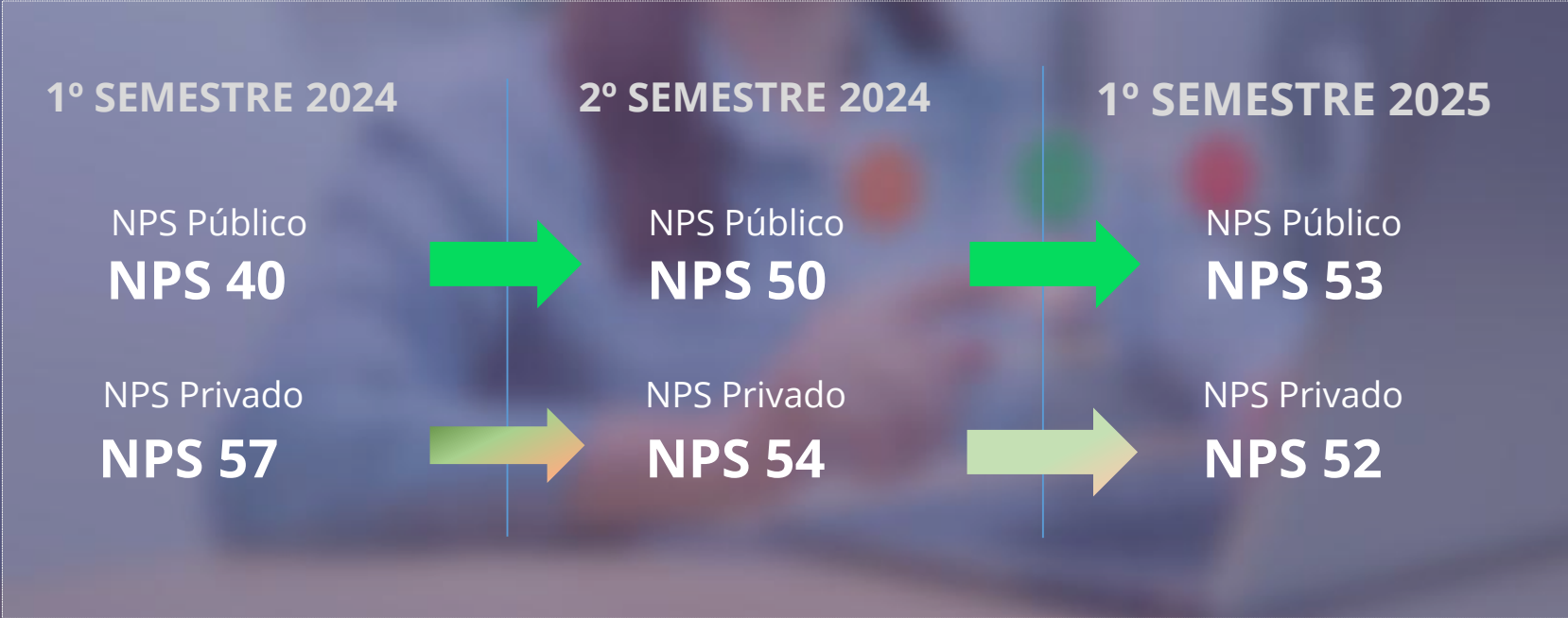
Interno

Grupo de acesso

Geneg/ Diretoria/ Gestores

Pesquisa de Satisfação de Clientes 2025/1

Mapa Comparativo de NPS



Mapa Comparativo de NPS

1º Semestre 2022

71 repostas

NPS 31

Meta NPS 80

2º Semestre 2022

137 repostas

NPS 49

Meta NPS 40

1º Semestre 2023

105 repostas

NPS 47

Meta NPS 40

2º Semestre 2023

96 repostas

NPS 45

Meta NPS 40

1º Semestre 2024

153 repostas

NPS 52

Meta NPS 40

2º Semestre 2024

Prevista para janeiro 2025

NPS 54

Meta NPS 45

1º Semestre 2025

185 Respostas

NPS 52

Meta NPS 50

BOM

NPS (50 a 74)

EXCELENTE

NPS (75 a 100)

Super competente, é necessário que a empresa contrate mais profissionais para atender a grande demanda que a empresa possui.

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

COMENTÁRIOS



Recomendo com certeza l, não tenho do quê reclamar até esse período, sempre que preciso, sou muito bem recepcionado..

F A SOUZA CAMPOS - DESPACHANTE

PARABÉNS PELA ATENÇÃO E SERVIÇOS.

UNIODONTO

Serviço prestado com excelência.

Atendimento eficiente e eficaz.

SEMAD

Parabéns pelo serviço.

FUNATI

PRODAM



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Obrigada!

PESQUISA DE
**SATISFAÇÃO DE
CLIENTES**

2025/1



Nível de Classificação

Interno

Grupo de acesso

Geneg/ Diretoria/ Gestores