

Pesquisa de Satisfação de Clientes 2025/2

PRODAM

Período avaliado: julho a dezembro 2025
Aplicação: dezembro a fevereiro
Responsável: DPMKT (SUPTN)



PRODAM



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Metodologia NPS

O que é NPS?



O Net Promoter Score é uma métrica que avalia a satisfação e a lealdade do cliente com base em uma única pergunta.

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?**

Classificação de Clientes



• **Promotores (9-10):** Clientes leais e entusiastas que promovem a marca.

• **Neutros (7-8):** Clientes satisfeitos, mas não leais, propensos a mudar.

• **Detratores (0-6):** Clientes insatisfeitos que podem prejudicar a reputação da marca.



Indicador de Eficiência – NPS 50
Meta para o período 2025-2029 –
NPS 65



Base de Contatos 343
Meta - Alcançar mínimo 50% da
base



PÉSSIMO
NPS (-1 a -100)
RAZOÁVEL
NPS (0 a 49)

BOM
NPS (50 a 74)
EXCELENTE
NPS (75 a 100)

Metodologia NEV

O que é NEV?



O Net Emotional Value (NEV), ou Valor Emocional Líquido, é uma métrica de experiência do cliente (CX) que mede o impacto emocional de uma marca, produto ou serviço sobre o consumidor.

O NEV (Valor Emocional Líquido) representa o que nossos clientes sentem em relação à experiência do nosso serviço. De forma mais geral, perguntamos: **Você está feliz com sua experiência conosco?**

Categorias de palavras



Que denotam:

- o Sentimento Feliz
- o Sentimento Neutro
- o Sentimento Infeliz

O NEV (Valor Emocional Líquido) representa o que nossos clientes sentem em relação à experiência do nosso serviço. De forma mais geral, perguntamos: **Você está feliz com sua experiência conosco?**

Métodos de Coleta

A coleta de dados é realizada através de dois canais digitais, buscando ampliar a cobertura e acessibilidade aos nossos clientes.



E-mail marketing

Olá, Francisco.
Obrigado por ser nosso cliente!

Aqui está seu acesso a nossa Pesquisa de Satisfação de Clientes referente ao período de 2024/1.

Lembramos que o objetivo da PSC é identificar seu nível de satisfação em relação aos serviços que prestamos e soluções PRODAM que utiliza referente ao período de janeiro a junho de 2024 e as formas como podemos melhorar.

Clique no botão que define sua experiência conosco e você será direcionado (a) para o formulário da pesquisa.

Você está feliz com sua experiência conosco?

Clicando em qualquer um dos links acima você será redirecionado para uma pesquisa, na qual você poderá avaliar o serviço/produto que utiliza e incluir novos comentários.

Levamos muito a sério as suas respostas. Portanto, todo comentário que você fizer será lido e considerado.

Obrigado!

Enviado por www.prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pereira, 1437 - Praça 14 de Janeiro, Manaus - AM, 69000-110
Se deseja não receber mais mensagens como esta, [clicar aqui](#).



WhatsApp

PRODAM AMAZONAS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES
2025/1

Bom dia! Aqui está seu link da Pesquisa de Satisfação. Ao escolher um dos links você será direcionado para o formulário.

😊 Se você está feliz com nossos serviços, responda a pesquisa aqui
<https://forms.office.com/r/9V0vwVUjKS>

😞 Se você não está feliz com nossos serviços, responda a pesquisa aqui
<https://forms.office.com/r/c26R04umJw>

Se já estiver respondido desconsidere a mensagem

Até breve,
Time Prodam

09:48

Pesquisa de Satisfação de Clientes Prodam 2025/1 Para facilitar sua participação trouxemos a pesquisa nesse novo formato.

★ De 0 a 10 quanto você recomendaria os serviços prestados pela PRODAM (Processamento de Dados Amazonas S.A.).

🗳️ Selecione uma ou mais opções

☐	0	0
☐	1	0
☐	2	0
☐	3	0
☐	4	0
☐	5	0
☐	6	0
☐	7	0
☐	8	0
☐	9	0
☐	10	1

10:32 ✓

Mostrar votos

Resultados da Pesquisa

Canal da Resposta



96,5%

96,5% dos nossos clientes responderam à PSC via **WhatsApp**.

Taxa de Resposta



87,5%

Nossos clientes participaram ativamente da pesquisa e 87,5% relataram estar **felizes** com a experiência com a Prodam.

Contatos Pesquisados: 343

Setor Público: 110

Respostas: 65 (59%)

Setor Privado: 233

Respostas: 112 (48%)

Respostas Recebidas: 177

Percentual alcançado: 52%

Resultados da Pesquisa

NPS Setor Público

58

NPS Setor Privado

68

NPS Geral

NPS 64



BOM

NPS (50 a 74)

EXCELENTE

NPS (75 a 100)

O maior da história da **Prodram!**

Comparativo

Evolução da Prodram

Meta	80	40				45	50	50
Período	2022/1	2022/2	2023/1	2023/2	2024/1	2024/2	2025/1	2025/2
NPS	31	49	47	45	52	54	52	64



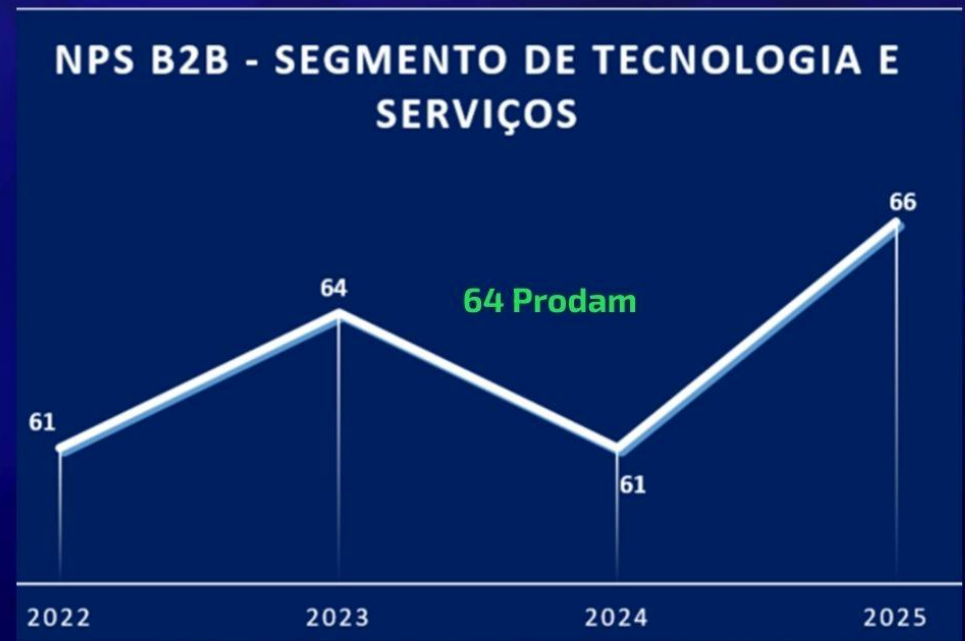
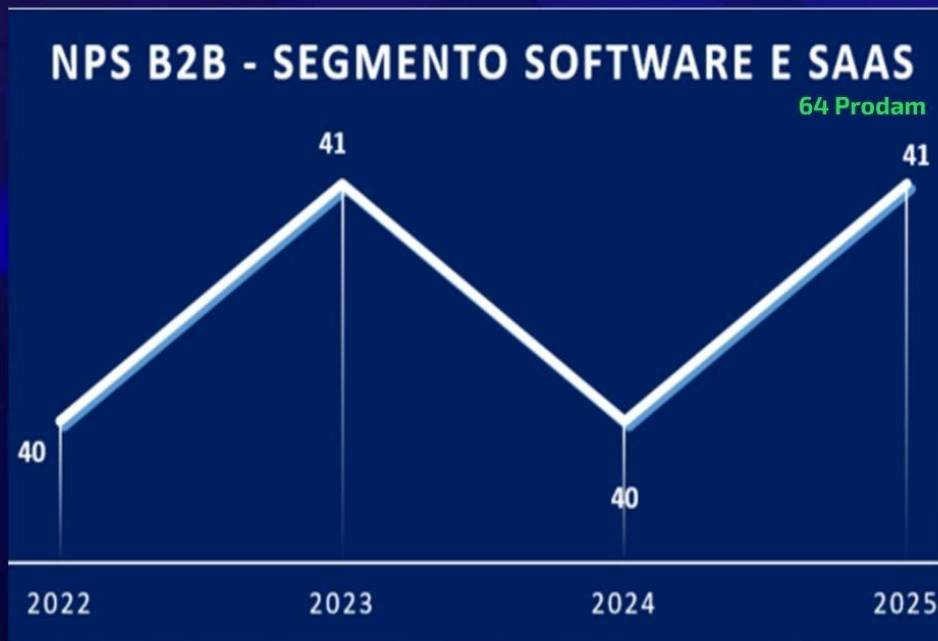
2022–2023: A PRODAM operava longe da meta (abaixo de 50). 2024–2025/1: A organização atingia o mínimo estratégico (50) ou ficava próxima dele.

2025/2: A PRODAM rompe completamente o patamar estratégico, atingindo 64.

Análise Comparativa - setores (retenly)

Acima da média de SaaS e perto da elite de **Serviços de TIC**

Benchmark com
média dos setores
de B2B



Comentários - Clientes

Gostaria de parabenizar a PRODAM pelos serviços prestados à Secretaria de Cultura, sempre com muita eficiência e atenção. Buscando sempre resolver rapidamente as questões apresentadas. Esse trabalho faz uma diferença significativa e é essencial para o fortalecimento da cultura em nosso Estado. Muito Obrigado!

DTIN – Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa - SEC

Excelência nos serviços e atendimento. Secretaria de Estado da Fazenda - **Sefaz**

Parabenizo a PRODAM, pelo excelente serviço prestado a esta Instituição no ano de 2025. **Fundação de Vigilância Sanitária - FVS**

Análise Comparativa - setores (retenly)



18,52%

*Crescimento em relação ao
mesmo período do ano anterior*

Esse resultado mostra o quanto a
**experiência dos nossos clientes
evoluiu.**

É mais que um número: é um
indicador de confiança e lealdade.



PRODAM



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO