



Pesquisa de Satisfação de Clientes 2015



A pesquisa foi realizada entre os dias 28 de janeiro e 06 de fevereiro de 2015 através da plataforma



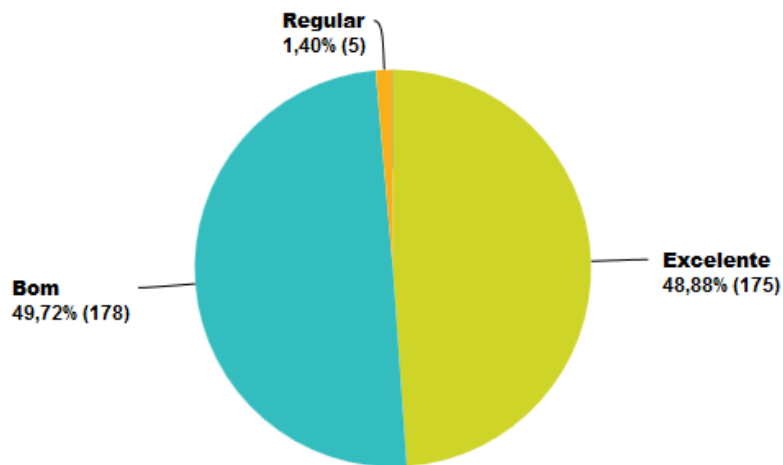
Total de Respostas

358

O questionário foi enviado para todos os clientes e parceiros Oobj.

Os usuários levaram em consideração os atendimentos realizados durante o ano de 2014.

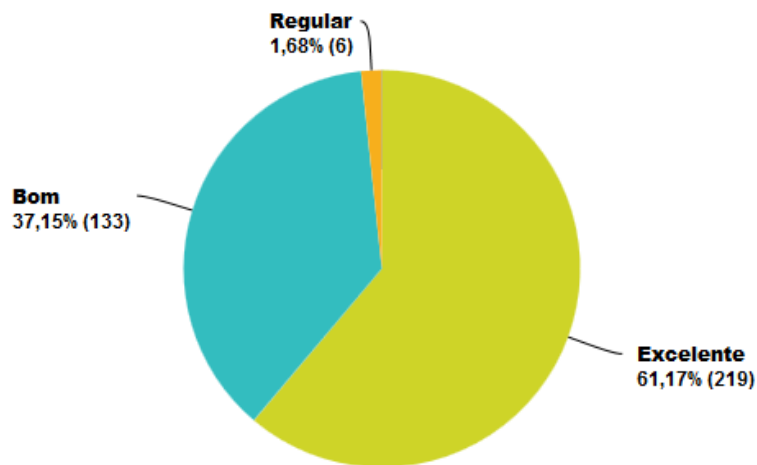
A comunicação entre o cliente e o atendente deve ser clara e objetiva. Como você classificaria a linguagem usada pelo nosso atendente?



Opções de resposta	Respostas	
Excelente (1)	48,88%	175
Bom (2)	49,72%	178
Regular (3)	1,40%	5
Ruim (4)	0,00%	0
Péssimo (5)	0,00%	0
Total		358

Estatísticas básicas				
Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Desvio padrão
1,00	3,00	2,00	1,53	0,53

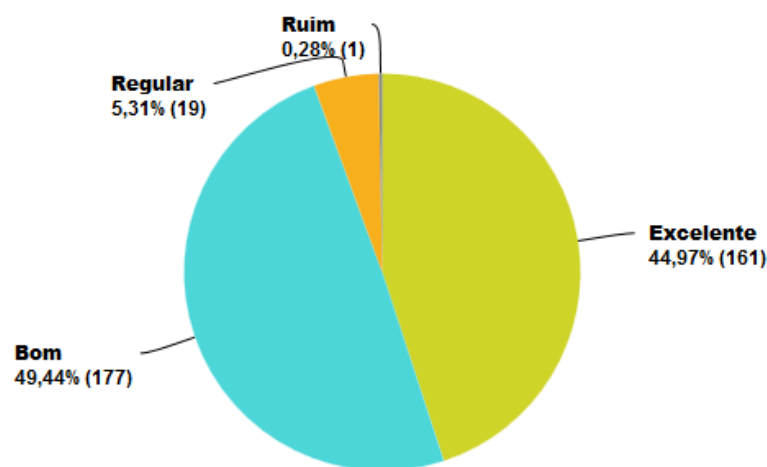
Como você classificaria a **atenção e cordialidade do atendente** ao se comunicar com você, seja por e-mail ou telefone?



Opções de resposta	Respostas	
Excelente (1)	61,17%	219
Bom (2)	37,15%	133
Regular (3)	1,68%	6
Ruim (4)	0,00%	0
Pêssimo (5)	0,00%	0
Total		358

Estatísticas básicas				
Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Desvio padrão
1,00	3,00	1,00	1,41	0,52

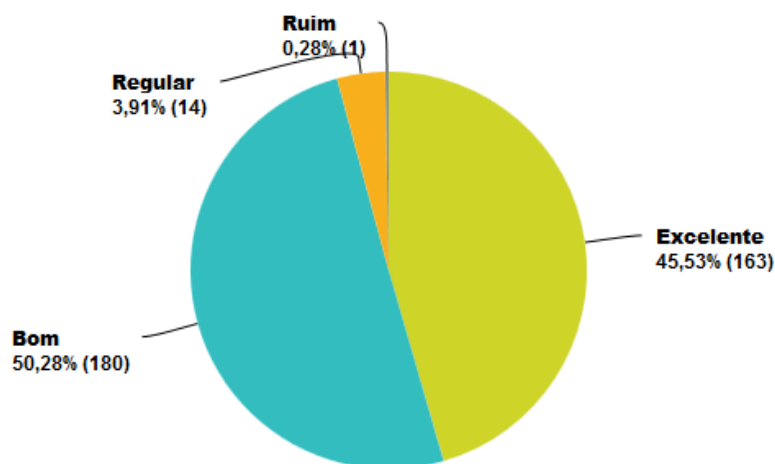
Para que possamos atendê-lo com agilidade, é importante que o atendente entenda bem qual é o problema. Como você classificaria a facilidade com que o atendente entende o seu problema ou sua necessidade?



Opções de resposta	Respostas
Excelente (1)	44,97% 161
Bom (2)	49,44% 177
Regular (3)	5,31% 19
Ruim (4)	0,28% 1
Péssimo (5)	0,00% 0
Total	358

Estatísticas básicas				
Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Desvio padrão
1,00	4,00	2,00	1,61	0,60

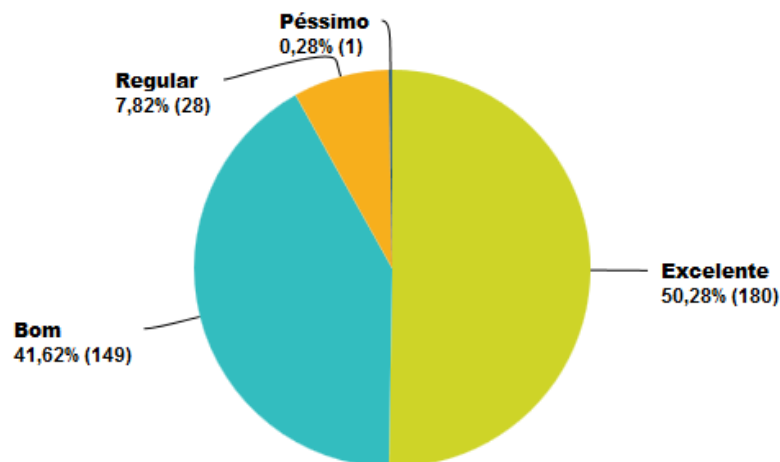
Como você classificaria o conhecimento demonstrado pelo atendente sobre as nossas soluções?



Opções de resposta	Respostas	
Excelente (1)	45,53%	163
Bom (2)	50,28%	180
Regular (3)	3,91%	14
Ruim (4)	0,28%	1
Péssimo (5)	0,00%	0
Total		358

Estatísticas básicas				
Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Desvio padrão
1,00	4,00	2,00	1,59	0,58

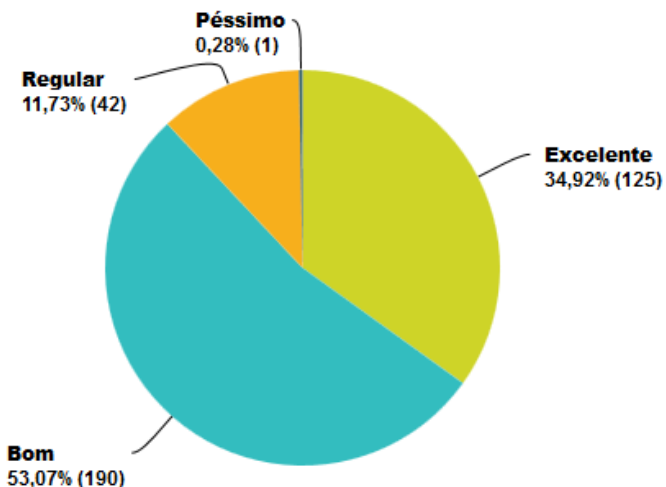
Como você classificaria o empenho do atendente em manter-lhe informado sobre o progresso do atendimento durante a resolução do problema?



Opções de resposta	Respostas	
Excelente (1)	50,28%	180
Bom (2)	41,62%	149
Regular (3)	7,82%	28
Ruim (4)	0,00%	0
Péssimo (5)	0,28%	1
Total		358

Estatísticas básicas				
Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Desvio padrão
1,00	5,00	1,00	1,58	0,66

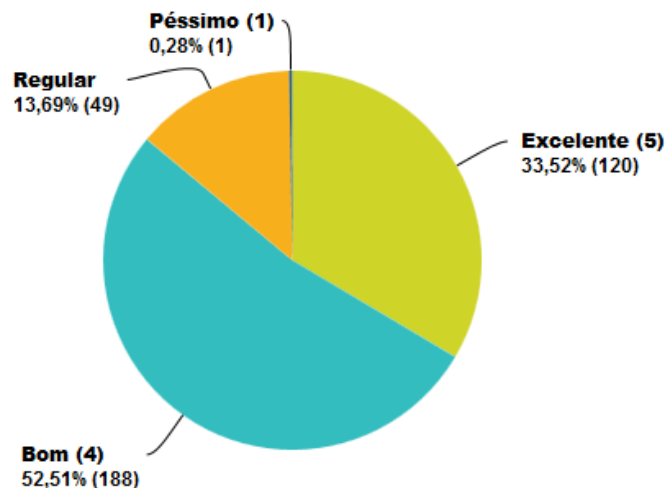
Como você classificaria o tempo de solução do problema?



Opções de resposta	Respostas	
Excelente (1)	34,92%	125
Bom (2)	53,07%	190
Regular (3)	11,73%	42
Ruim (4)	0,00%	0
Péssimo (5)	0,28%	1
Total		358

Estatísticas básicas				
Mínimo 1,00	Máximo 5,00	Mediana 2,00	Média 1,78	Desvio padrão 0,66

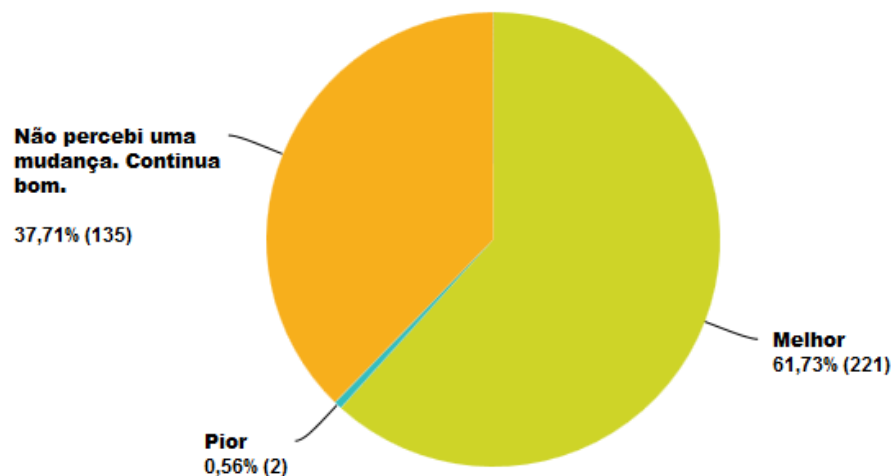
Como você classificaria o esforço do atendente em não só resolver o seu problema, mas também **tentar exceder as suas expectativas?**



Opções de resposta	Respostas	
Excelente (5)	33,52%	120
Bom (4)	52,51%	188
Regular (3)	13,69%	49
Ruim (2)	0,00%	0
Péssimo (1)	0,28%	1
Total		358

Estatísticas básicas				
Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Desvio padrão
1,00	5,00	2,00	1,81	0,68

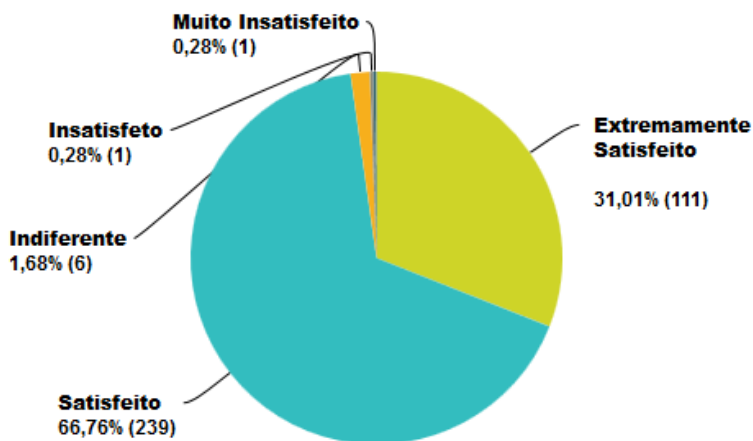
Em relação aos anos anteriores, você considera que o nosso atendimento está?



Opções de resposta	Respostas	
▼ Melhor (1)	61,73%	221
▼ Pior (2)	0,56%	2
▼ Não percebi uma mudança. Continua bom. (3)	37,71%	135
▼ Não percebi uma mudança. Continua ruim. (4)	0,00%	0
Total		358

Estatísticas básicas				
Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Desvio padrão
1,00	3,00	1,00	1,76	0,97

Ao término dos atendimentos, pode-se dizer que de uma maneira geral você se sente:



Opções de resposta	Respostas	
Extremamente Satisfeito (1)	31,01%	111
Satisfeito (2)	66,76%	239
Indiferente (3)	1,68%	6
Insatisfeto (4)	0,28%	1
Muito Insatisfeito (5)	0,28%	1
Total		358

Estatísticas básicas				
Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Desvio padrão
1,00	5,00	2,00	1,72	0,53



Ao término dos
atendimentos, **97.8%**
dos **clientes** se sentem

Satisfeitos ou
Extremamente
Satisfeitos

Muito Obrigado!
:)