



2015

# Pesquisa de Satisfação dos Clientes

# A pesquisa...

No início de cada ano, enviamos uma pesquisa para todos os nossos clientes e parceiros com o objetivo de avaliarmos a qualidade dos serviços prestados no ano anterior. As informações obtidas são essenciais para que a gente possa identificar os pontos a serem melhorados para assim buscarmos a melhoria contínua. **Ouvir o cliente é uma coisa que levamos muito a sério aqui na Oobj.**

A pesquisa foi realizada entre os dias 26 de Janeiro e 12 de fevereiro de 2016. Ao todo foram obtidas **169 respostas** de clientes e parceiros.

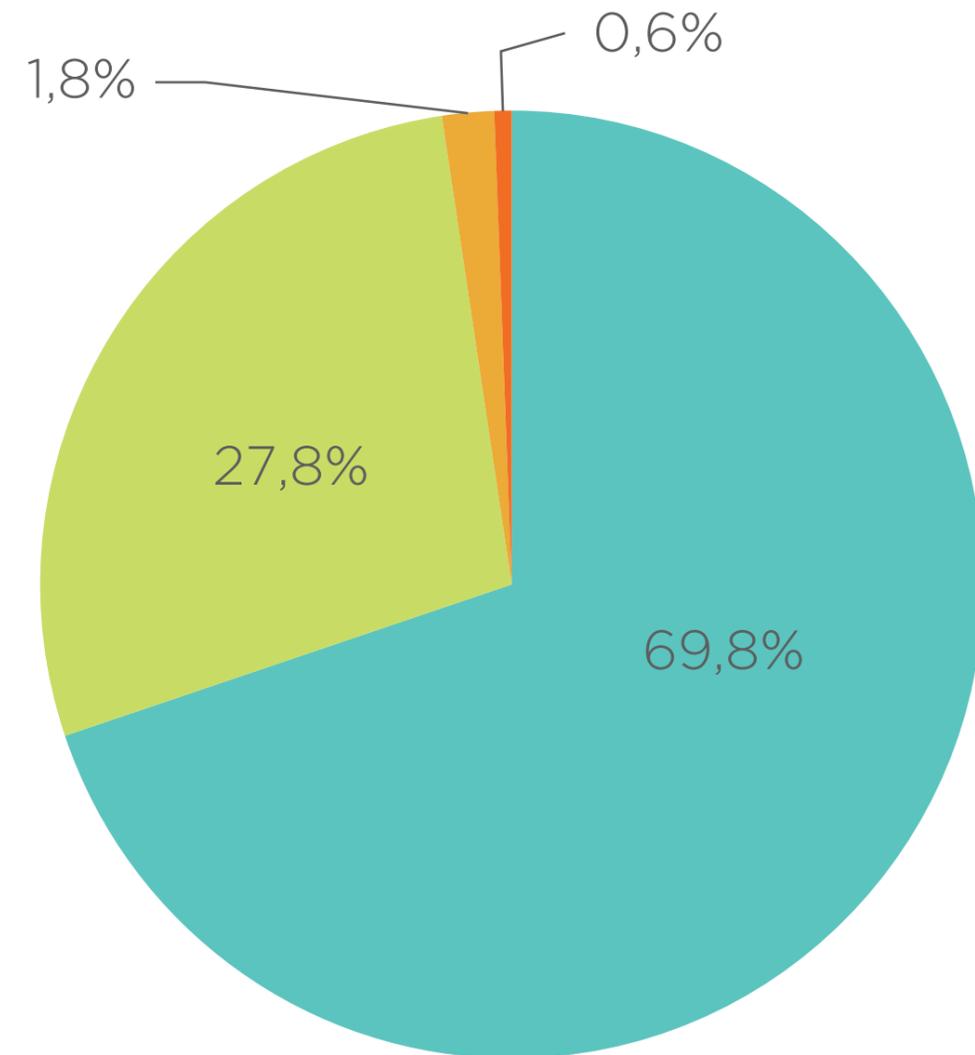
Continuamos sempre abertos para ouvir todos vocês não só na pesquisa anual, mas durante o ano todo.

**Agradecemos a todos os parceiros e clientes que colaboraram e ficamos muito felizes em compartilhar o resultado com vocês!**



Questão 1.

# O atendente é sempre cordial e atencioso?

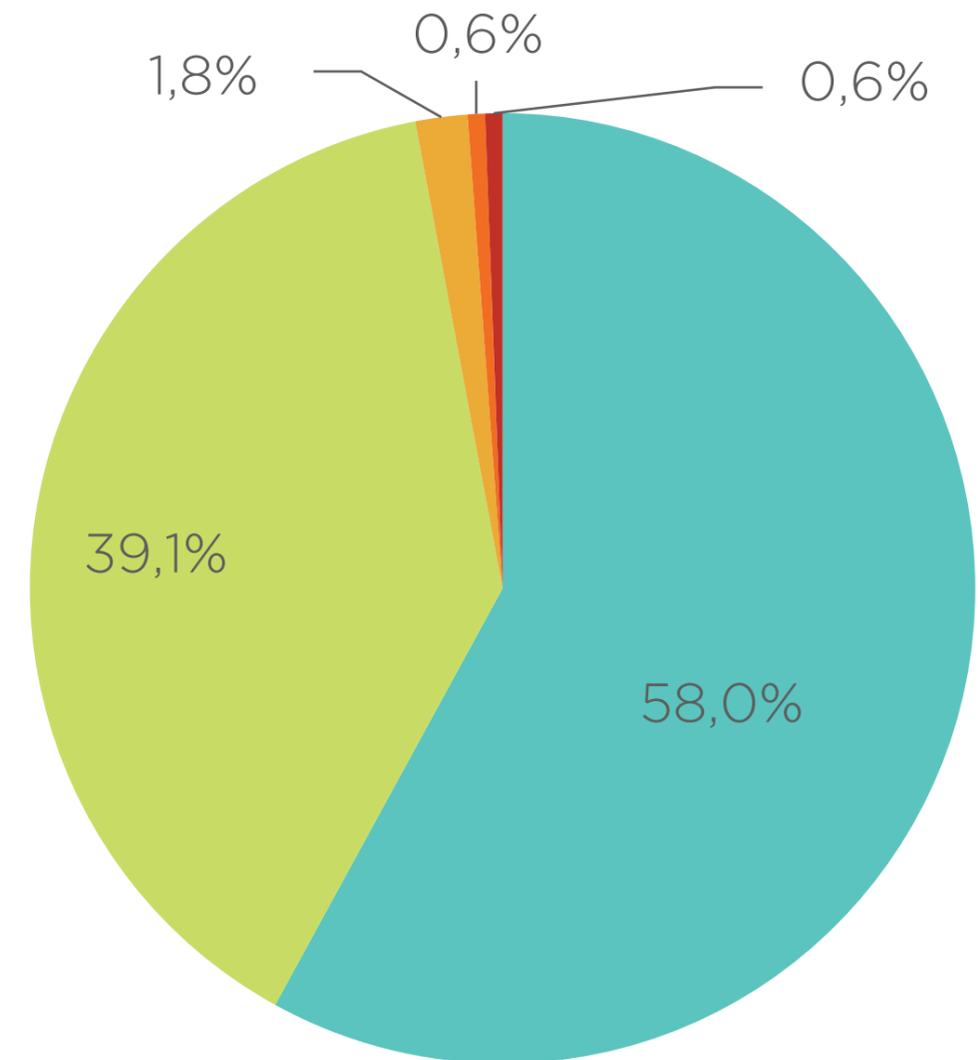


Resposta	Quantidade	%
Excelente	118	69,8%
Bom	47	27,8%
Razoável	3	1,8%
Ruim	1	0,6%
Péssimo	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>

😊 **97,6%** dos clientes avaliaram esta questão com **Excelente** ou **Bom**

Questão 2.

# O atendente utiliza sempre uma linguagem clara e objetiva?

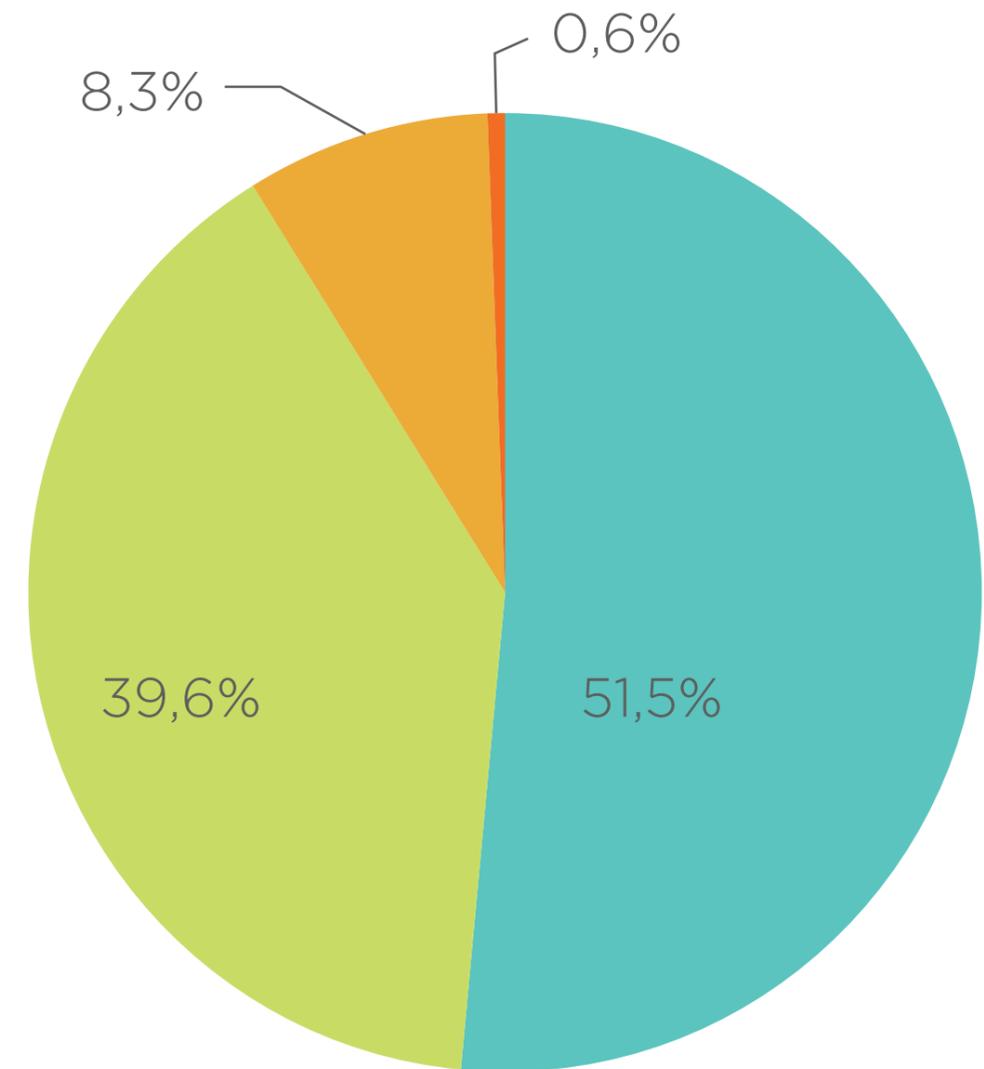


Resposta	Quantidade	%
Excelente	98	58,0%
Bom	66	39,1%
Razoável	3	1,8%
Ruim	1	0,6%
Péssimo	1	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>

😊 **97,1%** dos clientes avaliaram esta questão com **Excelente** ou **Bom**

Questão 3.

# O atendente entende rapidamente qual é o seu problema?

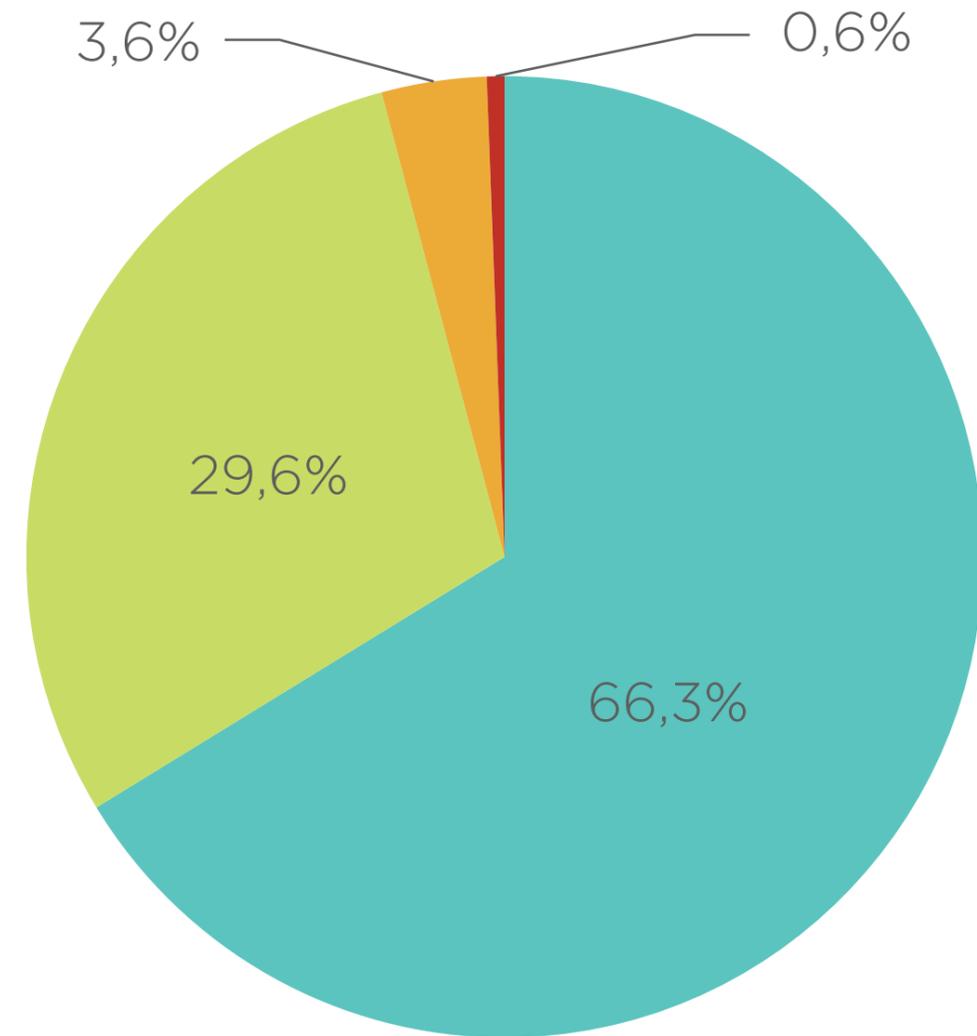


Resposta	Quantidade	%
Excelente	87	51,5%
Bom	67	39,6%
Razoável	14	8,3%
Ruim	1	0,6%
Péssimo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>

😊 **91,1%** dos clientes avaliaram esta questão com **Excelente** ou **Bom**

Questão 4.

# O atendente demonstra conhecimento sobre as nossas soluções?

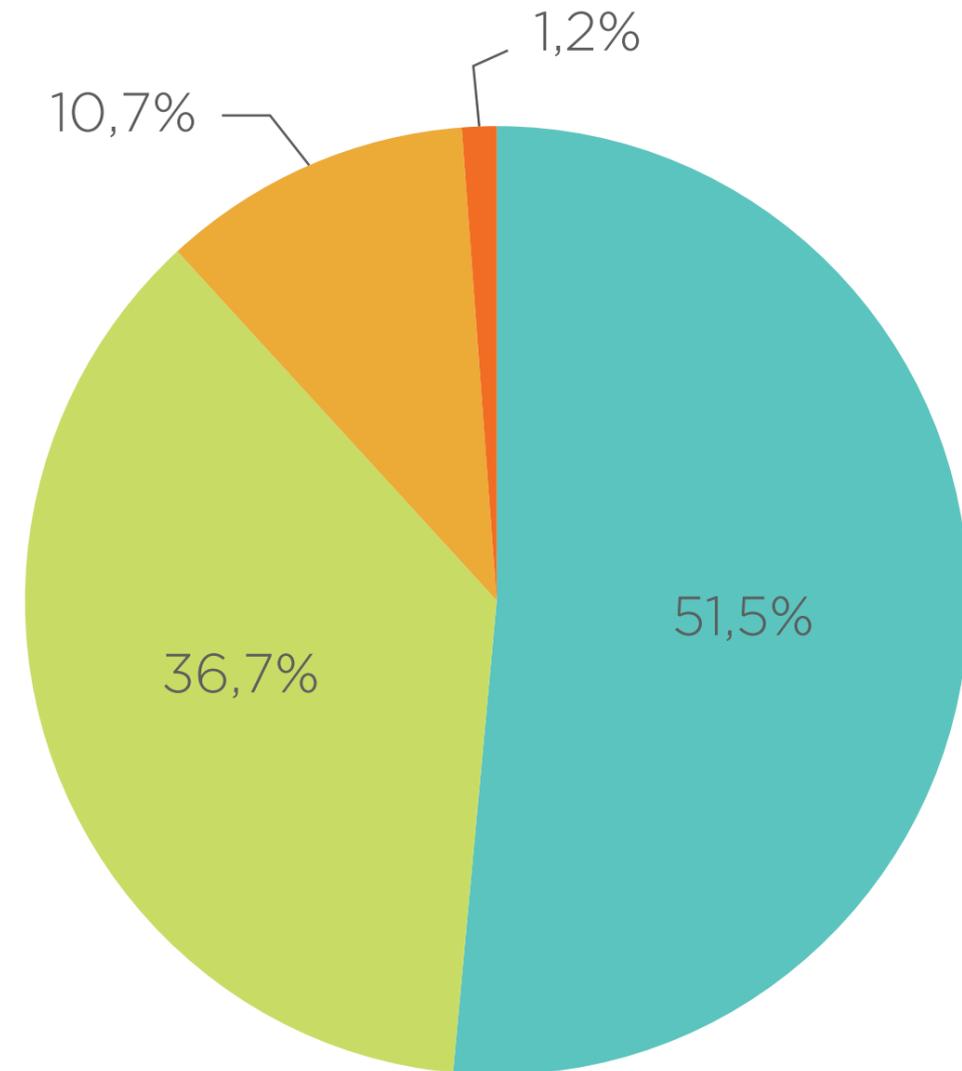


Resposta	Quantidade	%
Excelente	112	66,3%
Bom	50	29,6%
Razoável	6	3,6%
Ruim	0	0%
Péssimo	1	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	100%

😊 **95,9%** dos clientes avaliaram esta questão com **Excelente** ou **Bom**

Questão 5.

# O atendente lhe mantém informado sobre o progresso dos chamados?

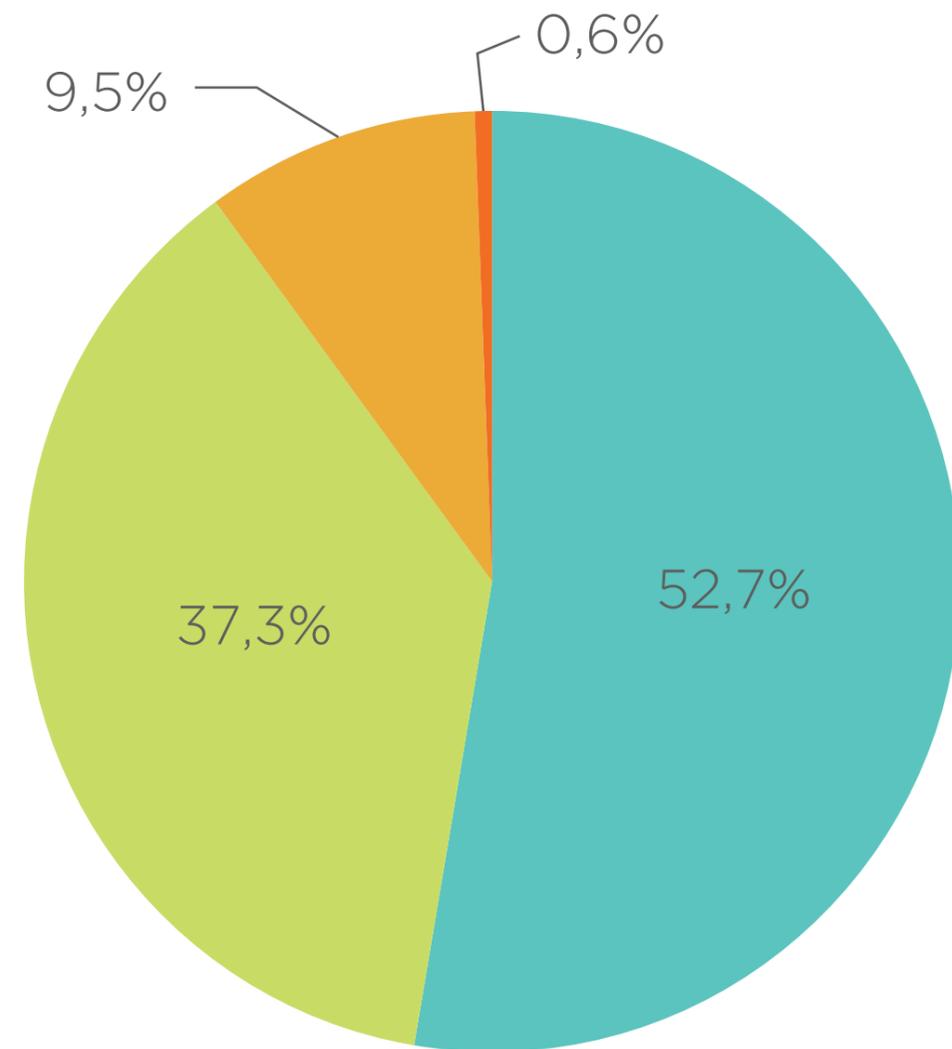


Resposta	Quantidade	%
Excelente	87	51,5%
Bom	62	36,7%
Razoável	18	10,7%
Ruim	2	1,2%
Péssimo	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>

😊 **88,2%** dos clientes avaliaram esta questão com **Excelente** ou **Bom**

Questão 6.

# Seus problemas são resolvidos rapidamente?

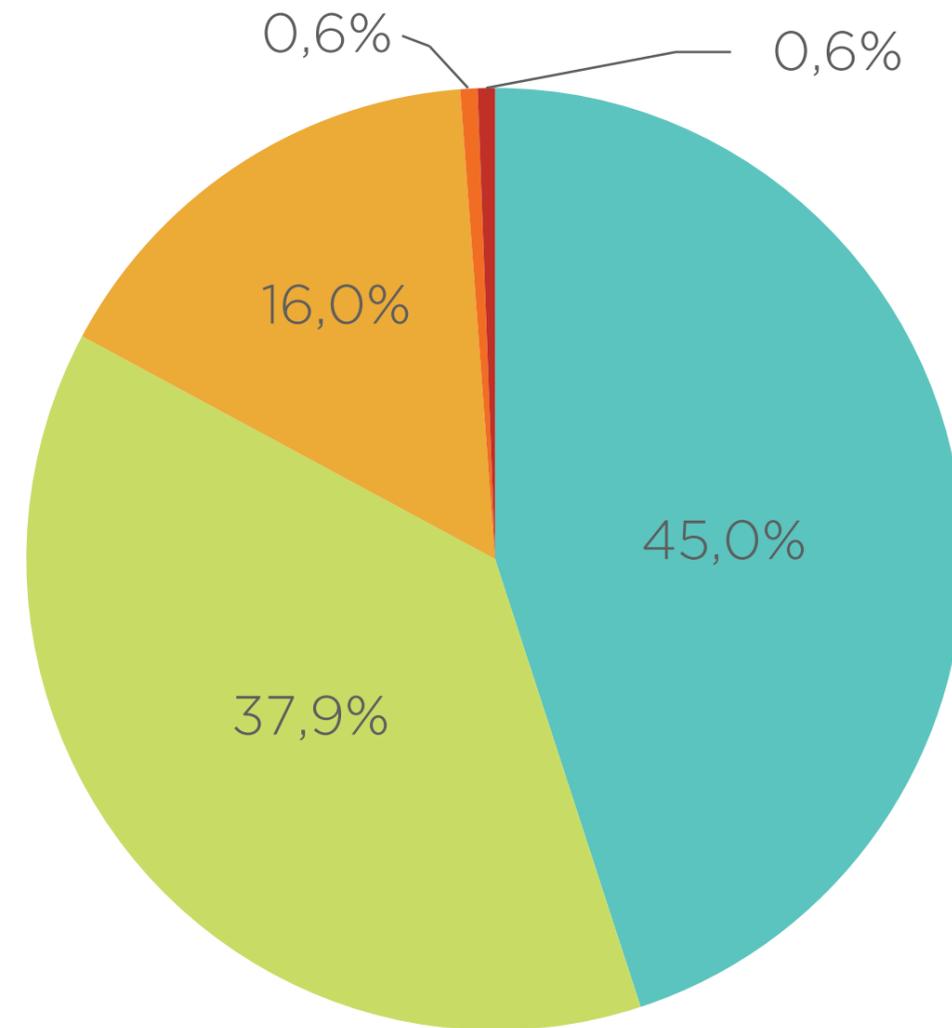


Resposta	Quantidade	%
Excelente	89	52,7%
Bom	63	37,3%
Razoável	16	9,5%
Ruim	1	0,6%
Péssimo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>

 **90%** dos clientes avaliaram esta questão com **Excelente** ou **Bom**

Questão 7.

# Suas expectativas são excedidas?

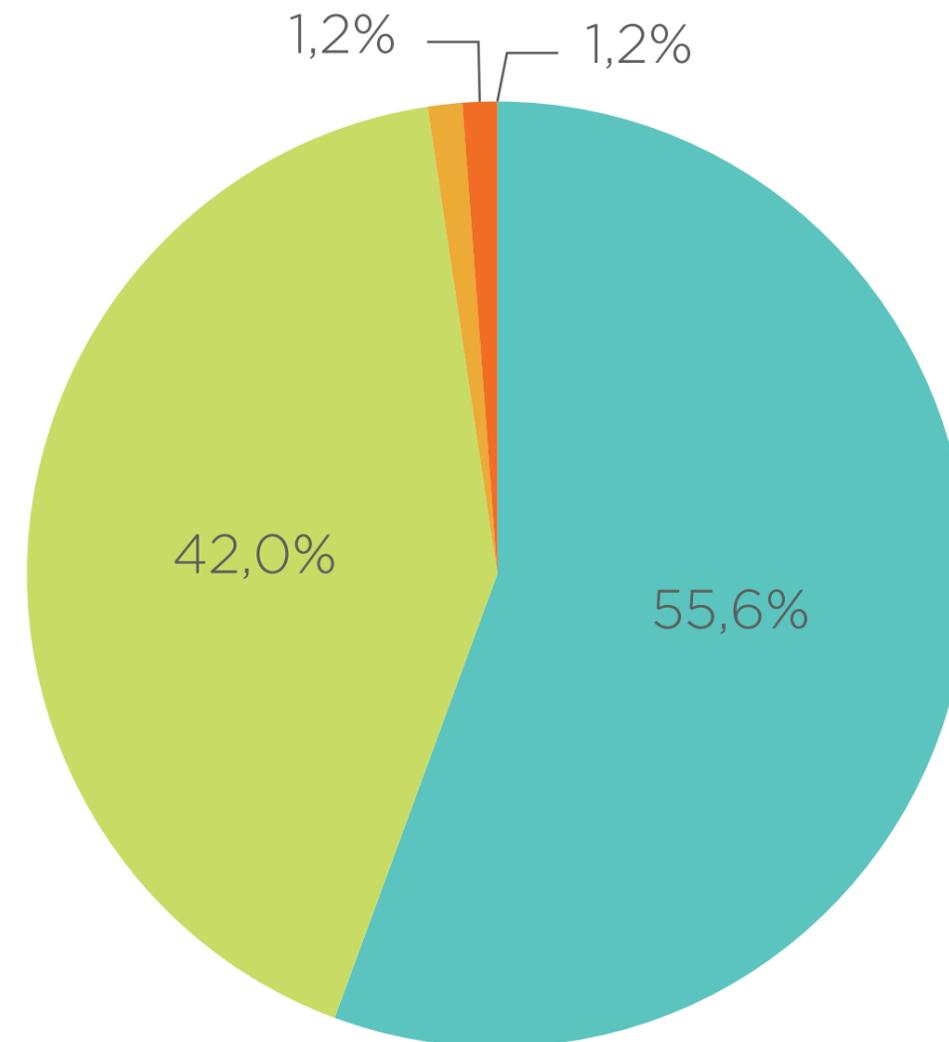


Resposta	Quantidade	%
Excelente	76	45%
Bom	64	37,9%
Razoável	27	16%
Ruim	1	0,6%
Péssimo	1	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	100%

😊 **82%** dos clientes avaliaram esta questão com **Excelente** ou **Bom**

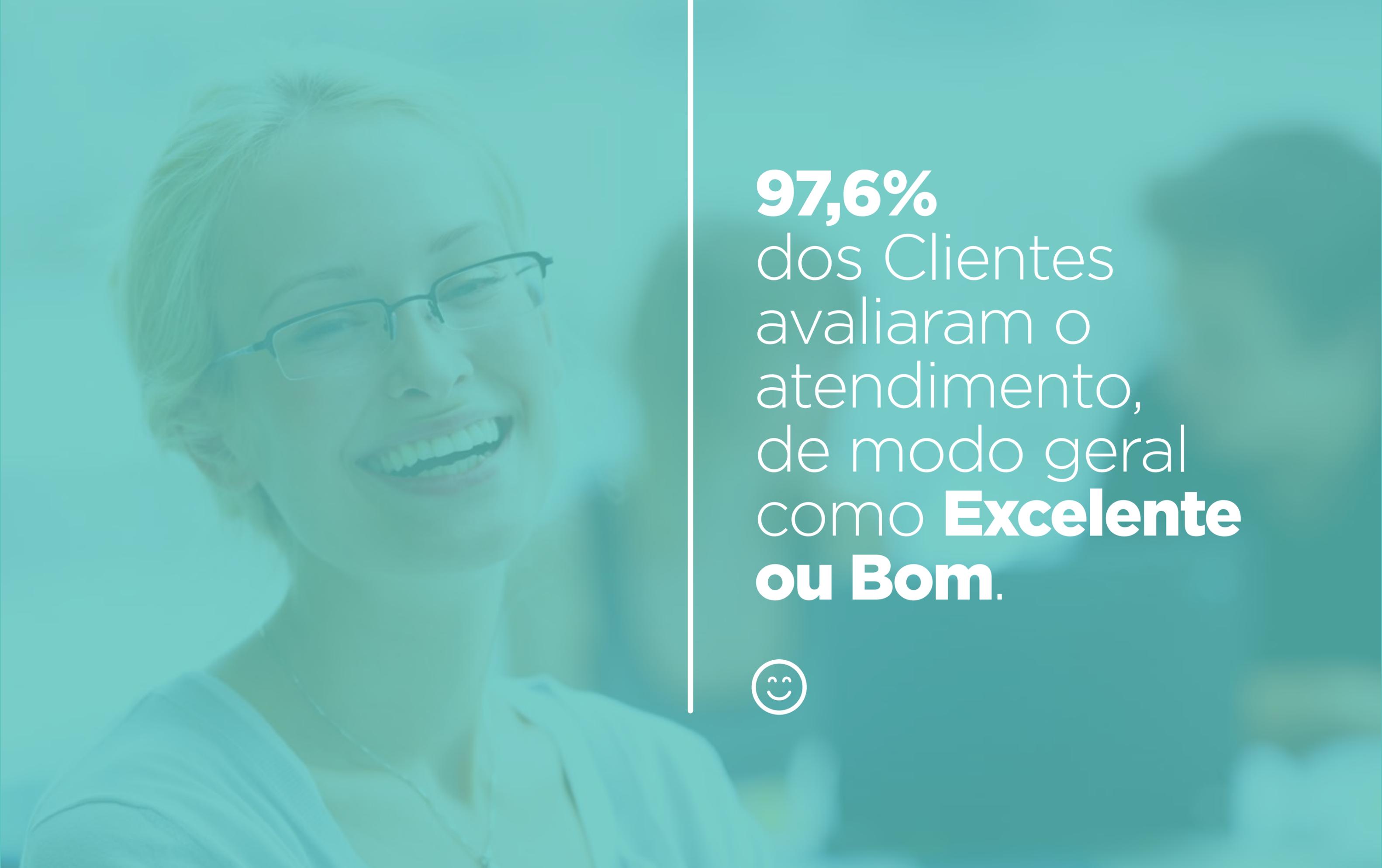
Questão 8.

# Qual a sua satisfação com os atendimentos de maneira geral?



Resposta	Quantidade	%
Excelente	94	55,6
Bom	71	42%
Razoável	2	1,2%
Ruim	2	1,2%
Péssimo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>

😊 **97,6%** dos clientes avaliaram esta questão com **Excelente** ou **Bom**



**97,6%**  
dos Clientes  
avaliaram o  
atendimento,  
de modo geral  
como **Excelente**  
**ou Bom.**





# Oobj

Alta performance para  
sua empresa evoluir

[oobj.com.br](http://oobj.com.br)



Obrigado!