

Pesquisa de **Satisfação de Clientes** 2018



A Pesquisa

A pesquisa foi realizada entre 07 de Fevereiro e 28 de Fevereiro de 2019.

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

Os usuários levaram em consideração os atendimentos realizados no ano de 2018.

208
RESPOSTAS

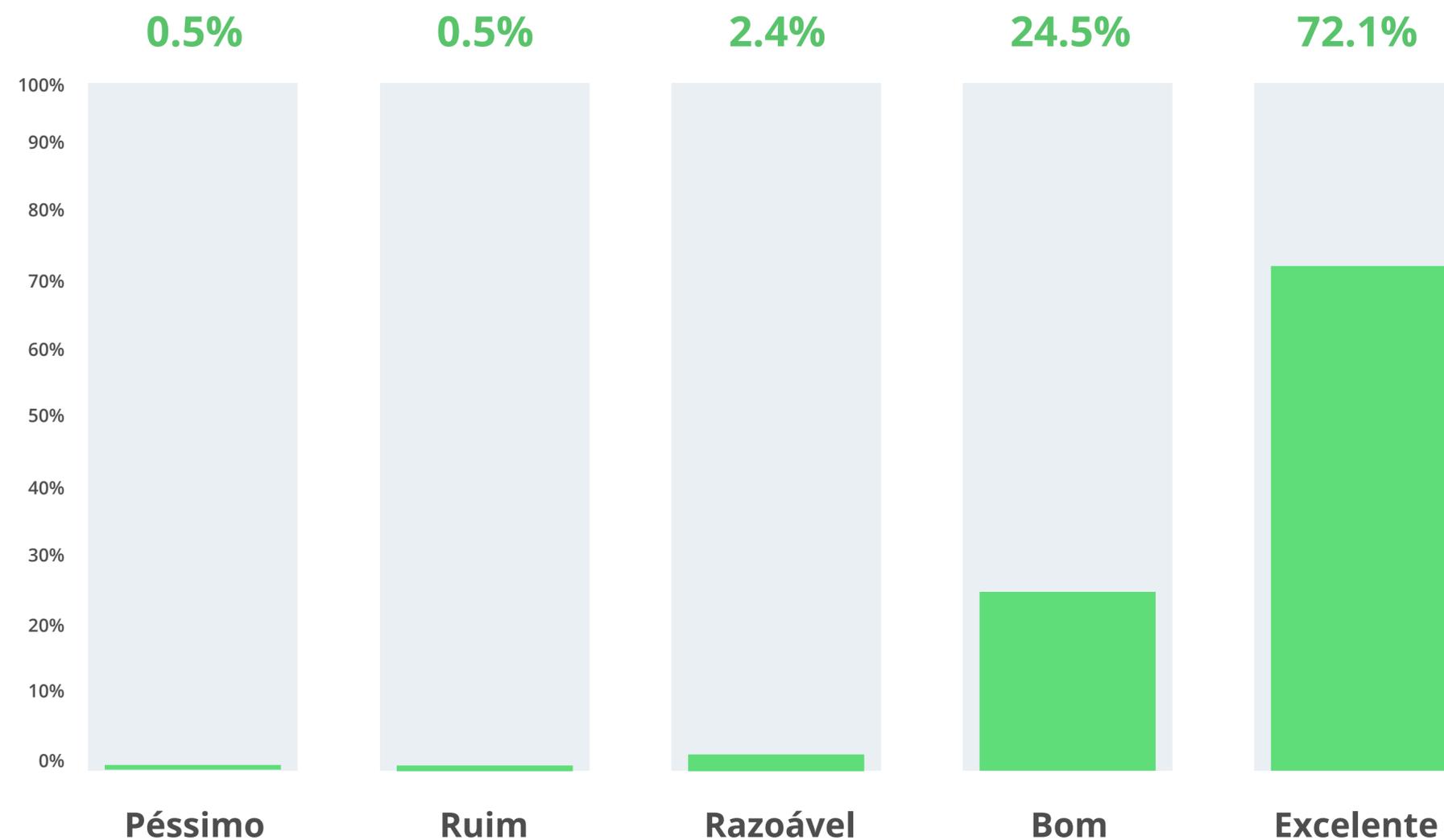
Sumário de Perguntas

(Clique para ir)

- 1 O atendente é sempre cordial e atencioso?
- 2 O atendente utiliza sempre uma linguagem clara e objetiva?
- 3 O atendente entende rapidamente qual é o seu problema?
- 4 O atendente demonstra conhecimento sobre as nossas soluções?
- 5 O atendente lhe mantém informado sobre o progresso dos chamados?
- 6 Seus problemas são resolvidos rapidamente?
- 7 Suas expectativas são excedidas?
- 8 Qual a sua satisfação com os atendimentos de maneira geral?
- 9 Como você avalia a performance dos serviços Oobj (Emissão e Recebimento)?
- 10 Como você avalia a performance do Monitor Oobj?
- 11 Como você avalia a usabilidade do Monitor Oobj?
- 12 Se pudesse escolher apenas 1 funcionalidade, para você, qual é a mais importante?
- 13 Como você avalia as funcionalidades disponibilizadas no Monitor Oobj?
- 14 Você recomendaria a um amigo os serviços da Oobj?

Pergunta #1

O atendente é sempre cordial e atencioso?

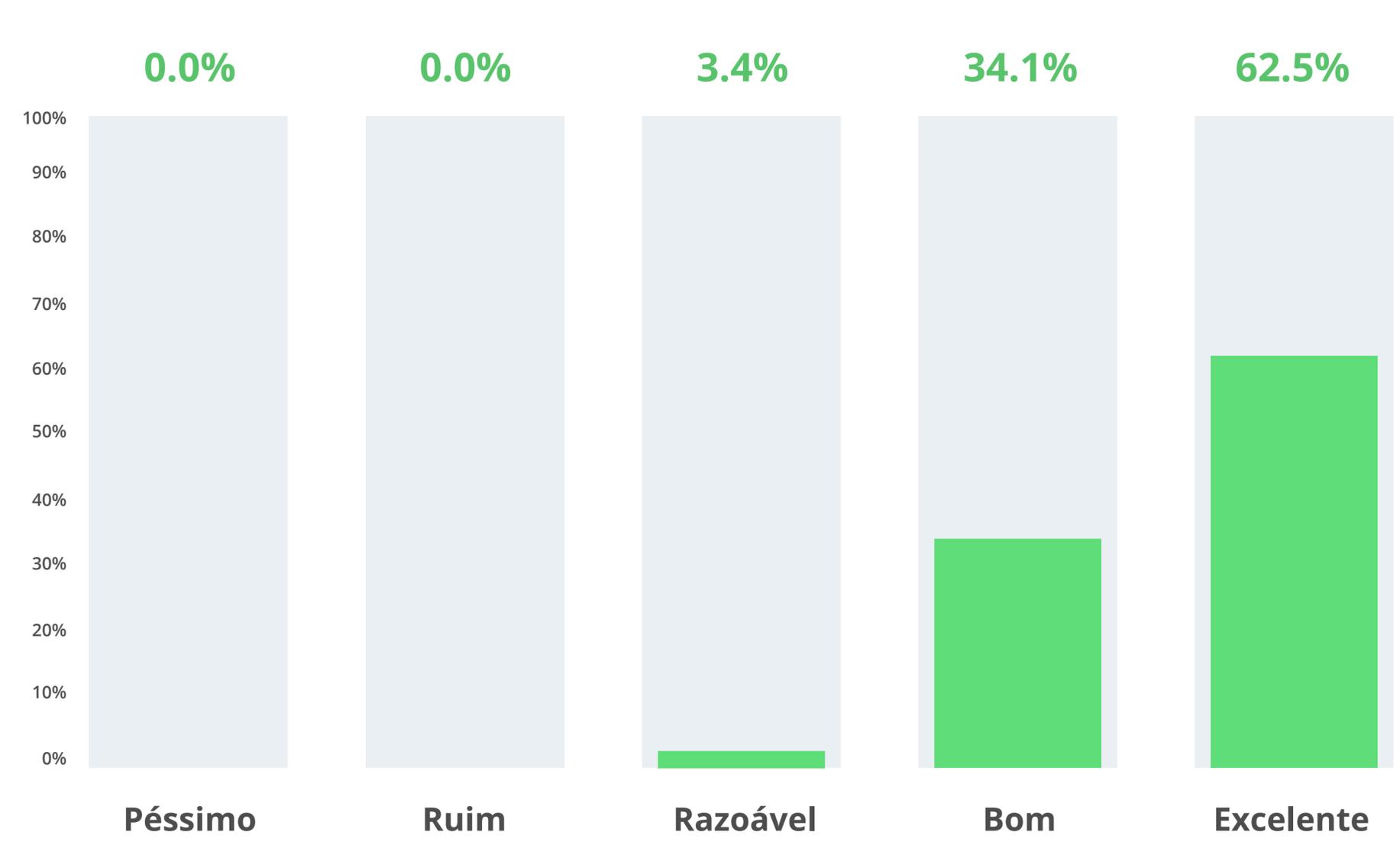


96,6%
responderam
"Excelente"
ou "Bom"

| | | |
|-----------|-----|---------|
| Excelente | 150 | (72.1%) |
| Bom | 51 | (24.5%) |
| Razoável | 5 | (2.4%) |
| Ruim | 1 | (0.5%) |
| Péssimo | 1 | (0.5%) |

Pergunta #2

O atendente utiliza sempre uma linguagem clara e objetiva?

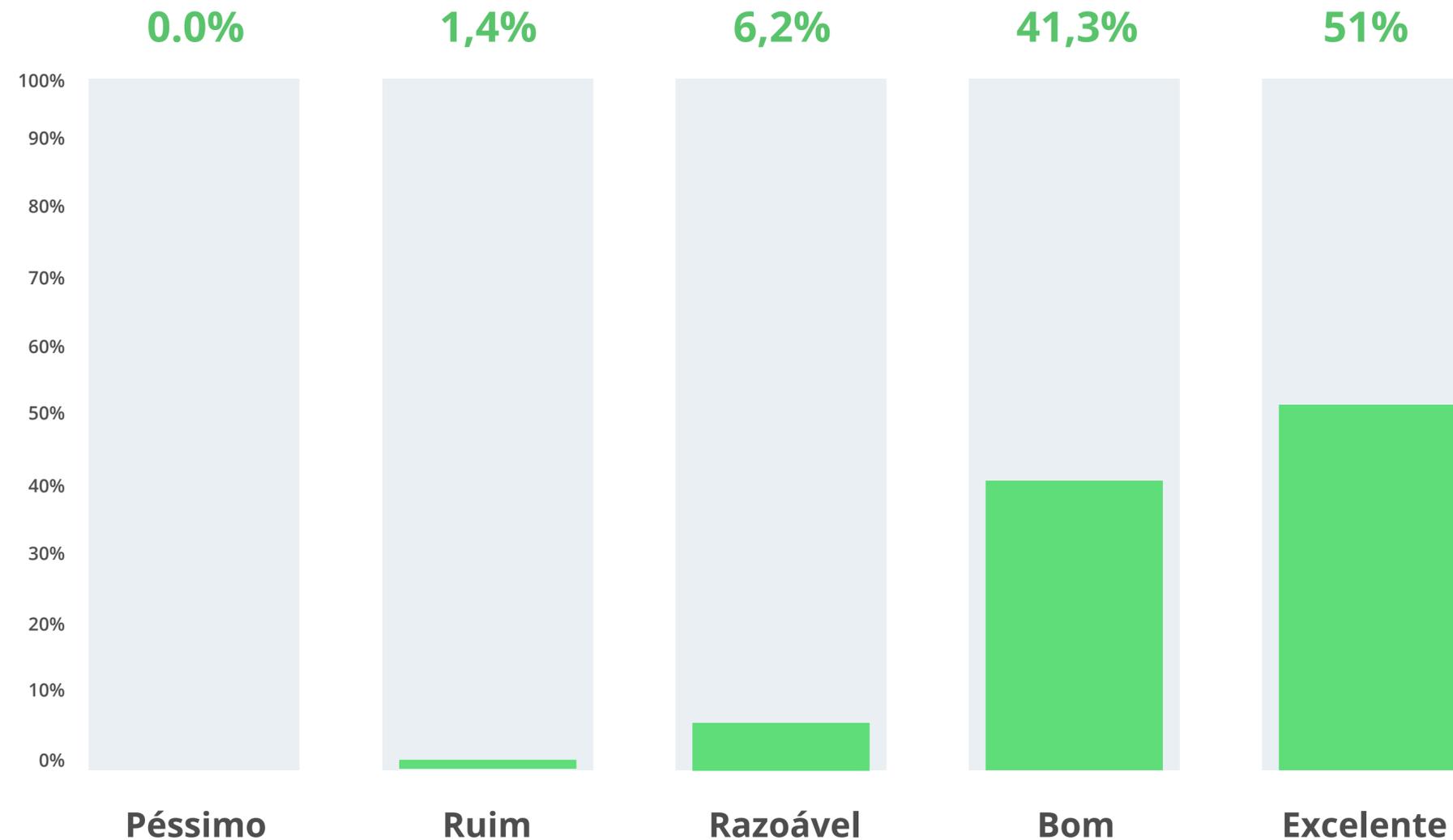


96,6%
responderam
"Excelente"
ou "Bom"

| | | |
|-----------|-----|---------|
| Excelente | 130 | (62.5%) |
| Bom | 71 | (34.1%) |
| Razoável | 7 | (3.4%) |
| Ruim | 0 | (0%) |
| Péssimo | 0 | (0%) |

Pergunta #3

O atendente entende rapidamente qual é o seu problema?

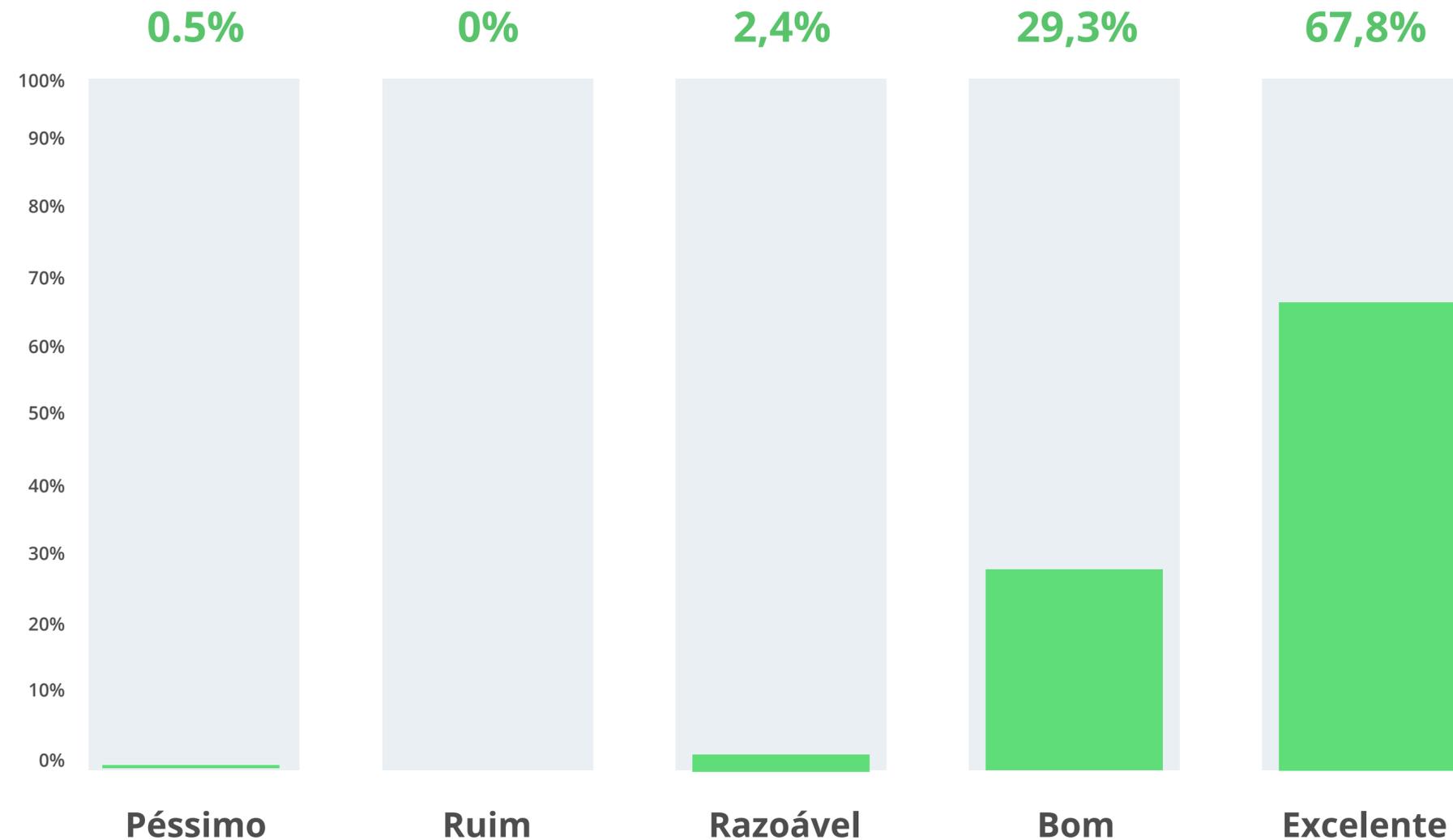


92,3%
responderam
"Excelente"
ou "Bom"

| | | |
|-----------|-----|---------|
| Excelente | 106 | (51%) |
| Bom | 86 | (41.3%) |
| Razoável | 13 | (6.2%) |
| Ruim | 3 | (1.4%) |
| Péssimo | 0 | (0%) |

Pergunta #4

O atendente demonstra conhecimento sobre as nossas soluções?

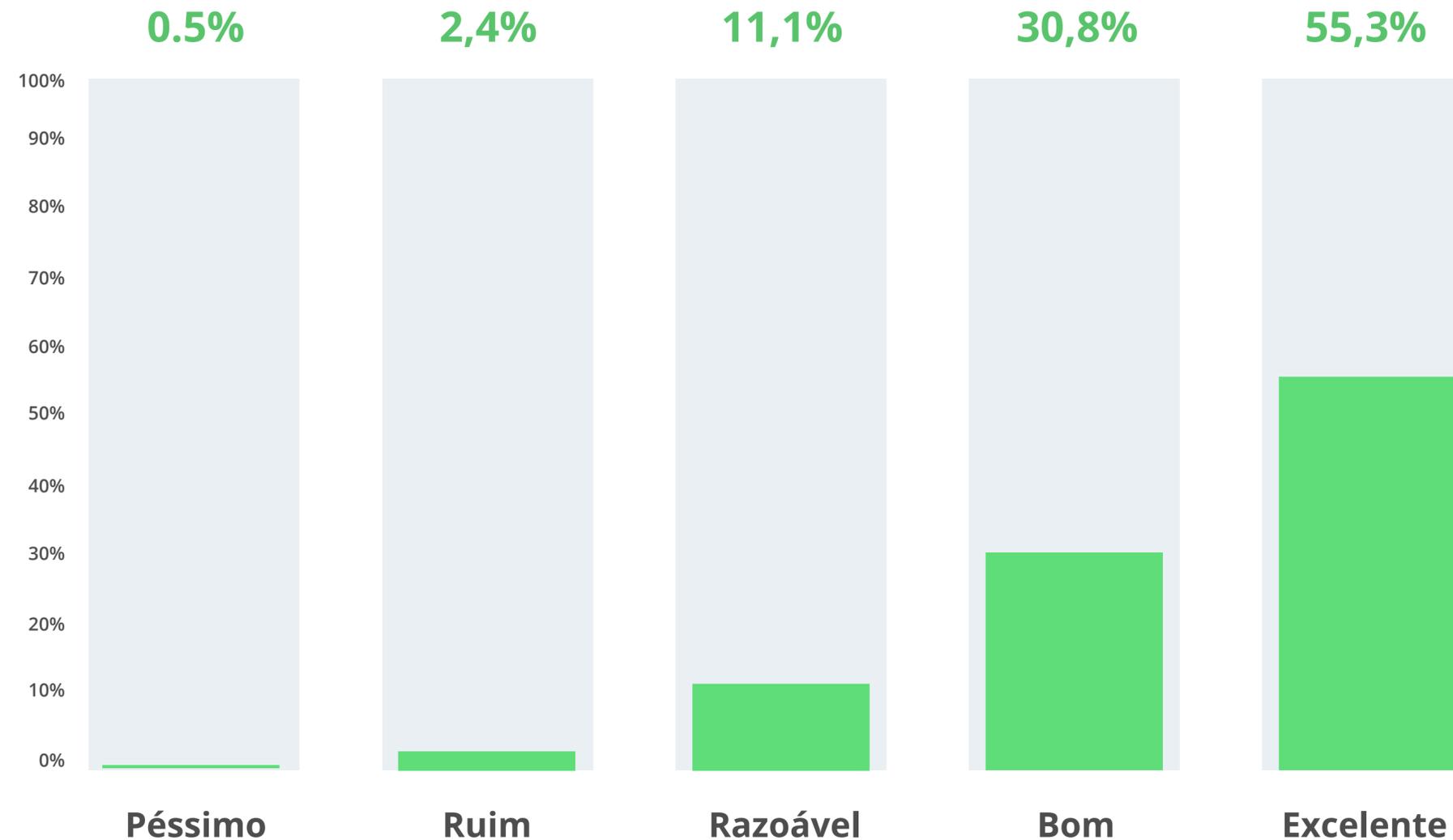


97,1%
responderam
"Excelente"
ou "Bom"

| | | |
|-----------|-----|---------|
| Excelente | 141 | (67,8%) |
| Bom | 61 | (29,3%) |
| Razoável | 5 | (2,4%) |
| Ruim | 0 | (0%) |
| Péssimo | 1 | (0,5%) |

Pergunta #5

O atendente lhe mantém informado sobre o progresso dos chamados?

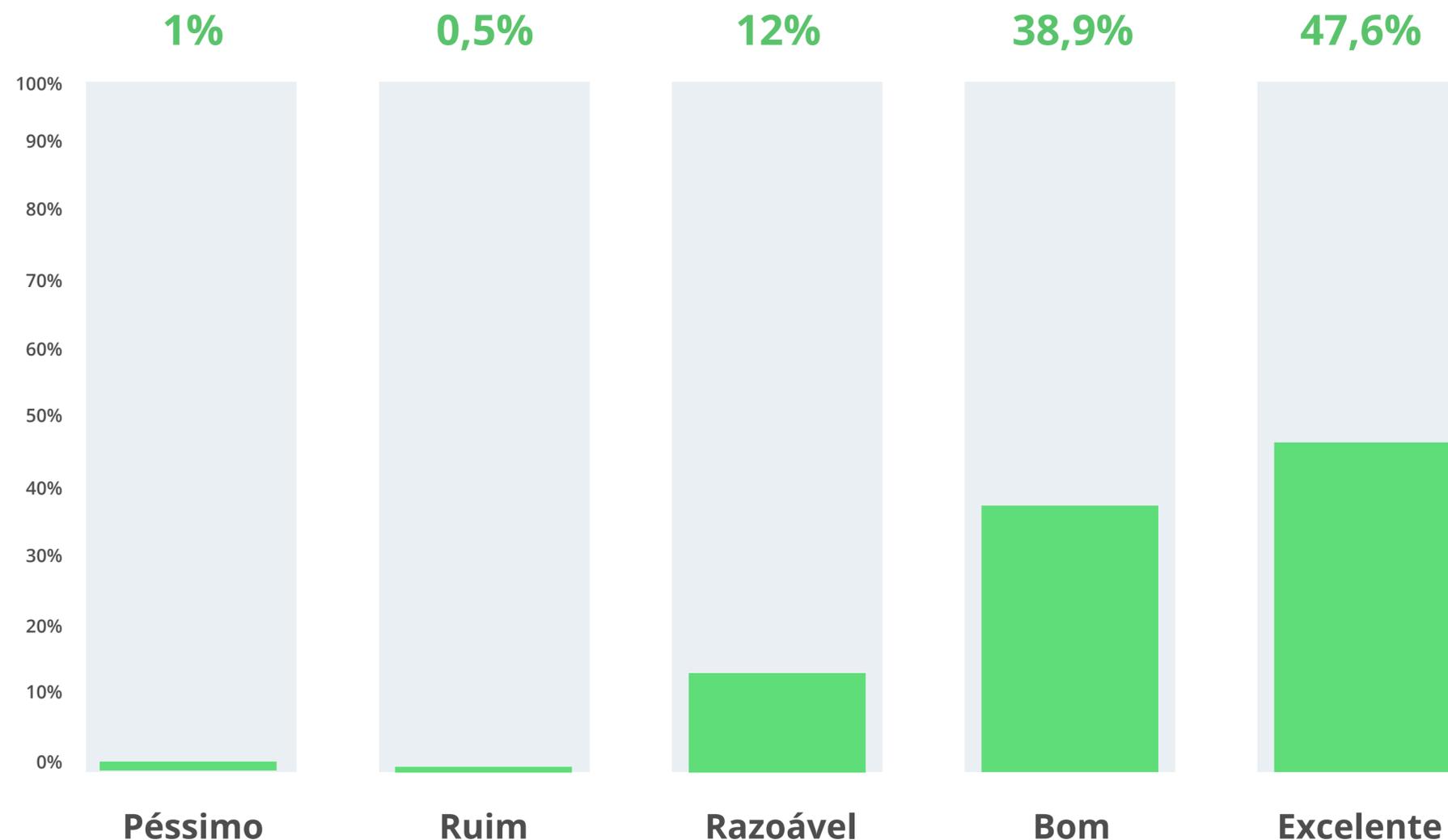


86,1%
responderam
"Excelente"
ou "Bom"

| | | |
|-----------|-----|---------|
| Excelente | 115 | (55,3%) |
| Bom | 64 | (30,8%) |
| Razoável | 23 | (11,1%) |
| Ruim | 5 | (2,4%) |
| Péssimo | 1 | (0,5%) |

Pergunta #6

Seus problemas são resolvidos rapidamente?

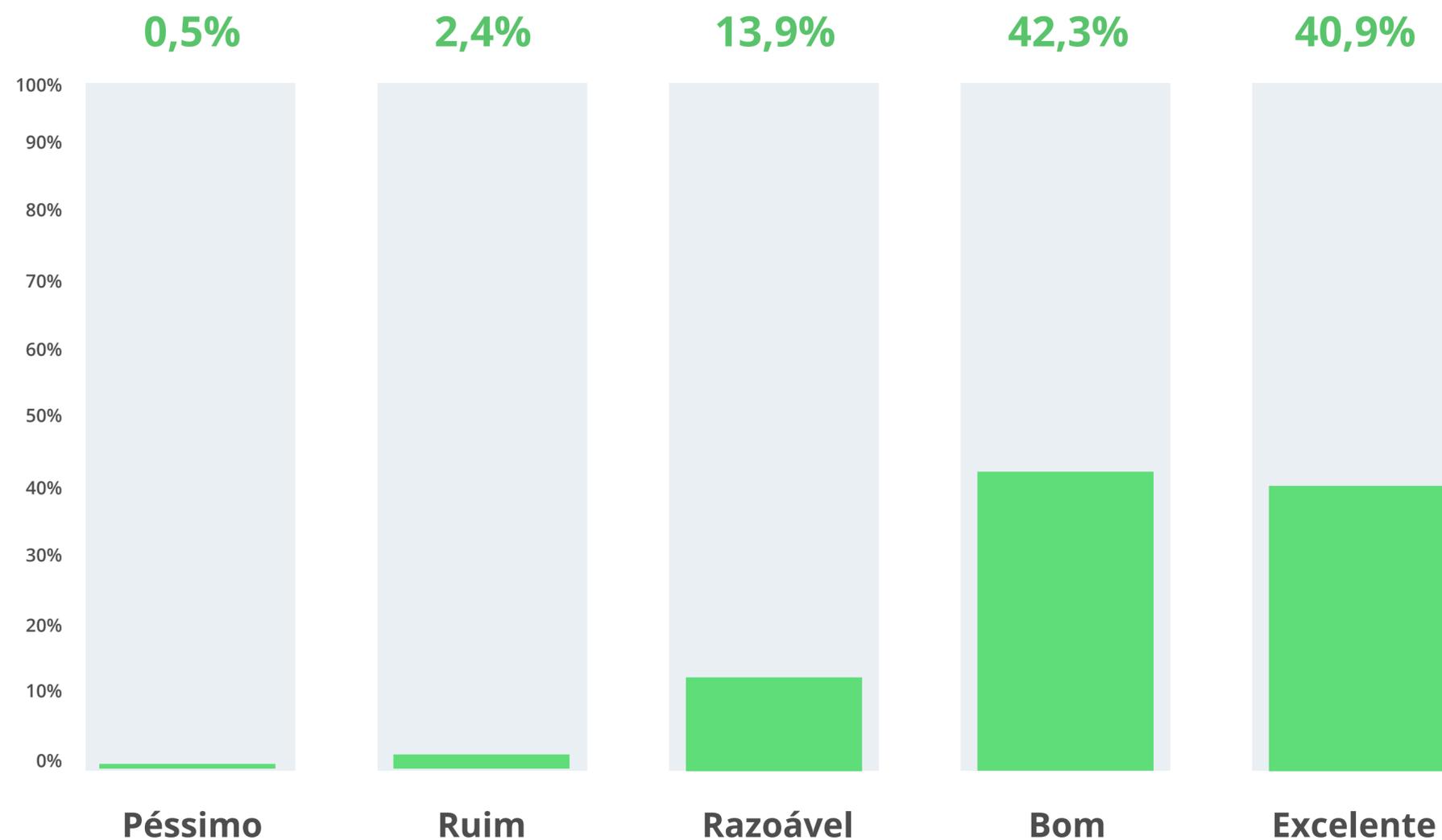


86,5%
responderam
"Excelente"
ou "Bom"

| | | |
|-----------|----|---------|
| Excelente | 99 | (47,6%) |
| Bom | 81 | (38,9%) |
| Razoável | 25 | (12%) |
| Ruim | 1 | (0,5%) |
| Péssimo | 2 | (1%) |

Pergunta #7

Suas expectativas são excedidas?

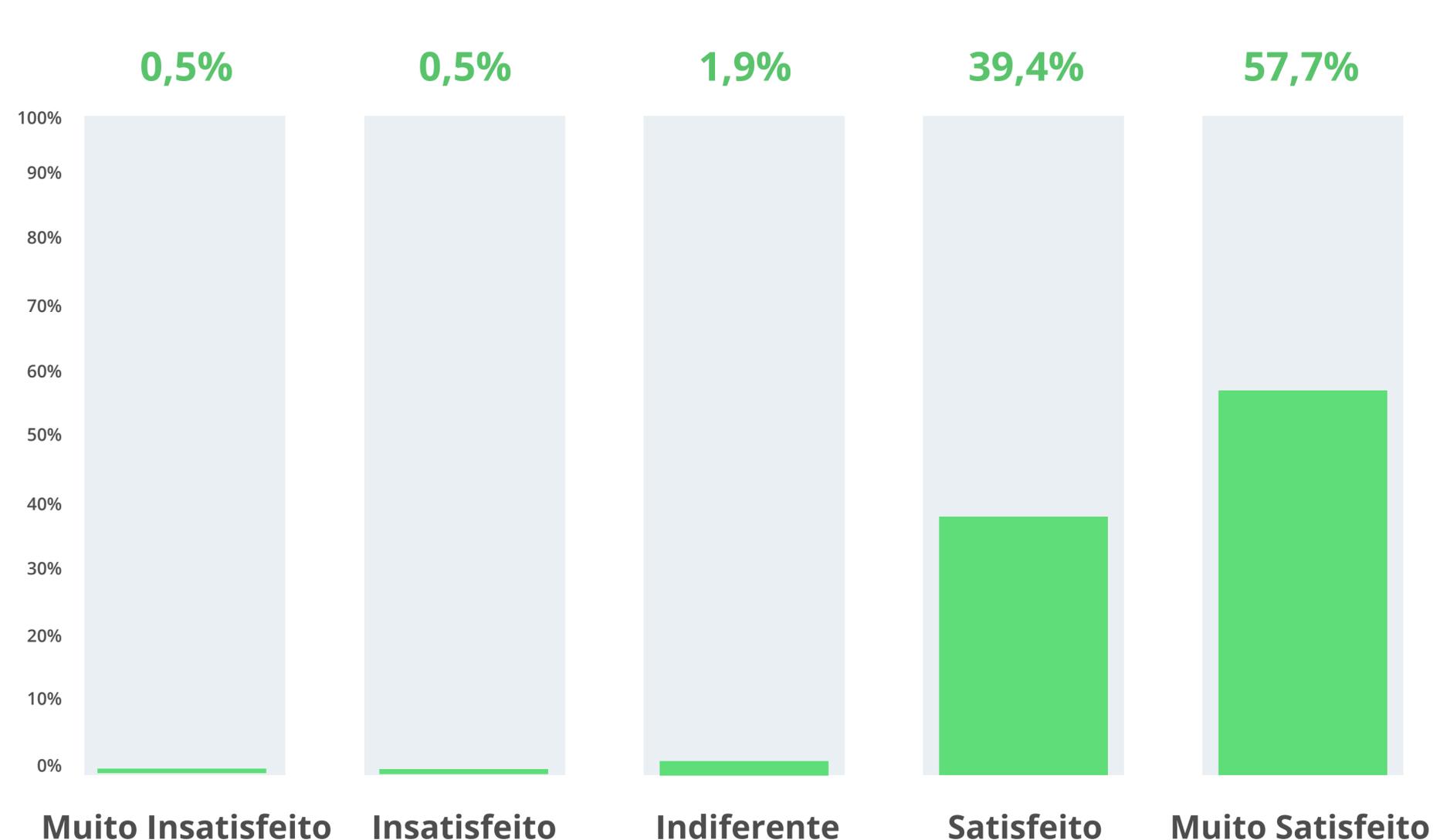


83,2%
responderam
"Excelente"
ou "Bom"

| | | |
|-----------|----|---------|
| Excelente | 85 | (40,9%) |
| Bom | 88 | (42,3%) |
| Razoável | 29 | (13,9%) |
| Ruim | 5 | (2,4%) |
| Péssimo | 1 | (0,5%) |

Pergunta #8

Qual a sua satisfação com os atendimentos de maneira geral?

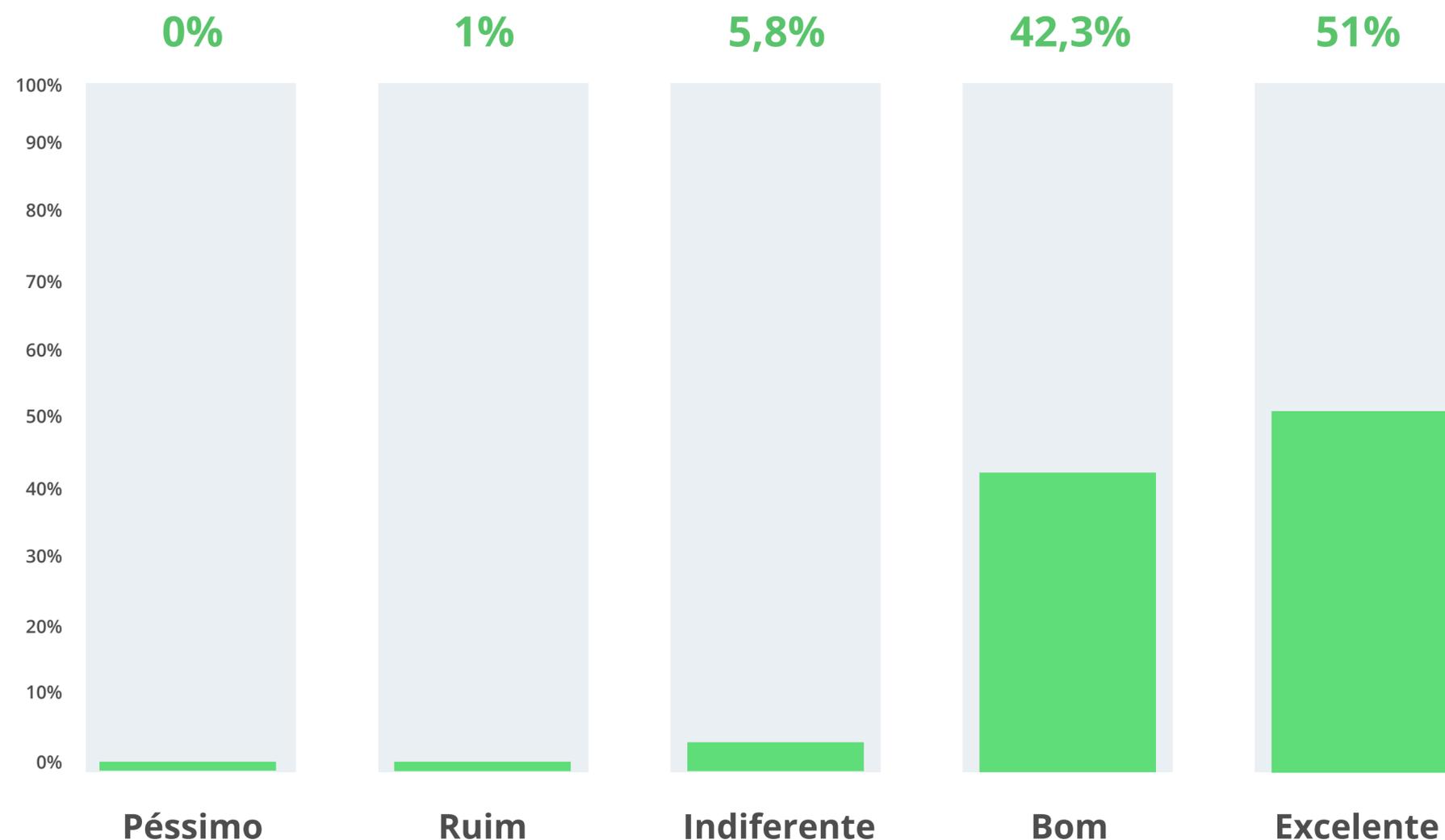


97,1%
responderam
"Satisfeito" ou
"Muito Satisfeito"

| | | |
|-----------|-----|---------|
| Excelente | 120 | (57,7%) |
| Bom | 82 | (39,4%) |
| Razoável | 4 | (1,9%) |
| Ruim | 1 | (0,5%) |
| Péssimo | 1 | (0,5%) |

Pergunta #9

Como você avalia a performance dos serviços Oobj (Emissão e Recebimento)?

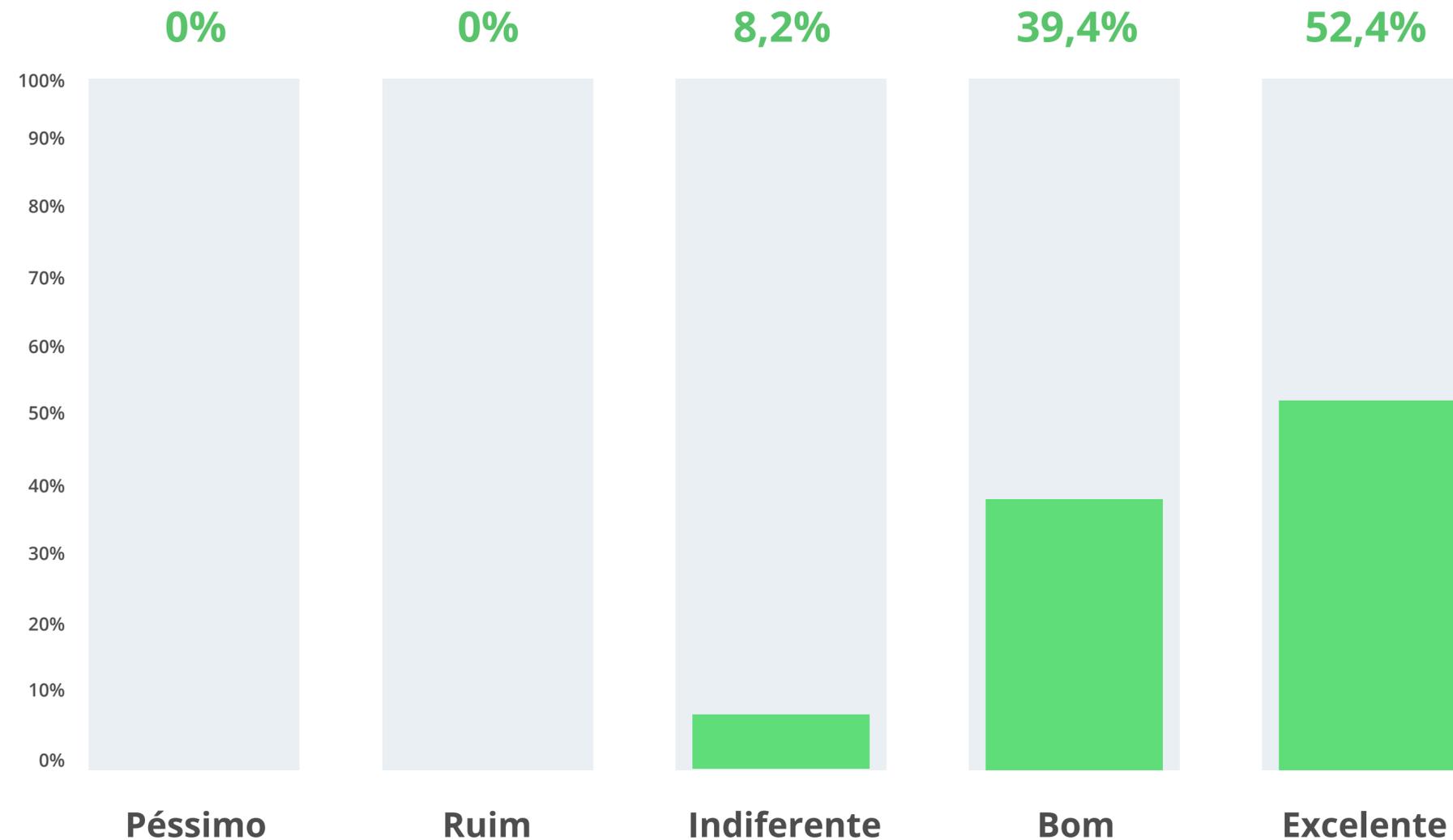


93,3%
responderam
"Excelente"
ou "Bom"

| | | |
|-------------|-----|---------|
| Excelente | 106 | (51%) |
| Bom | 88 | (42,3%) |
| Indiferente | 12 | (5,8%) |
| Ruim | 2 | (1%) |
| Pésimo | 0 | (0%) |

Pergunta #10

Como você avalia a performance do Monitor Oobj?

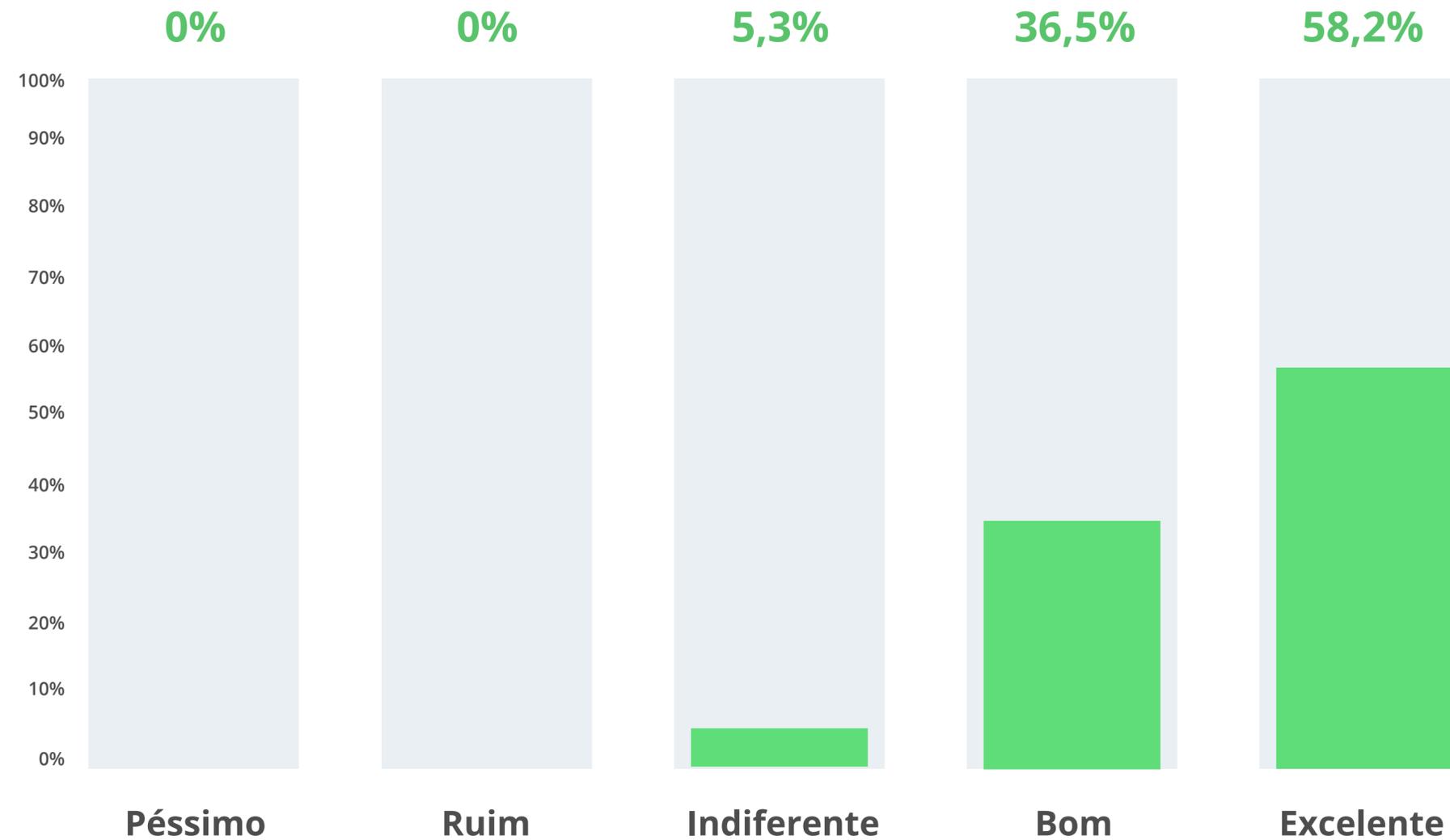


91,8%
responderam
"Excelente"
ou "Bom"

| | | |
|-------------|-----|---------|
| Excelente | 109 | (52,4%) |
| Bom | 82 | (39,4%) |
| Indiferente | 17 | (8,2%) |
| Ruim | 0 | (0%) |
| Péssimo | 0 | (0%) |

Pergunta #11

Como você avalia a usabilidade do Monitor Oobj?

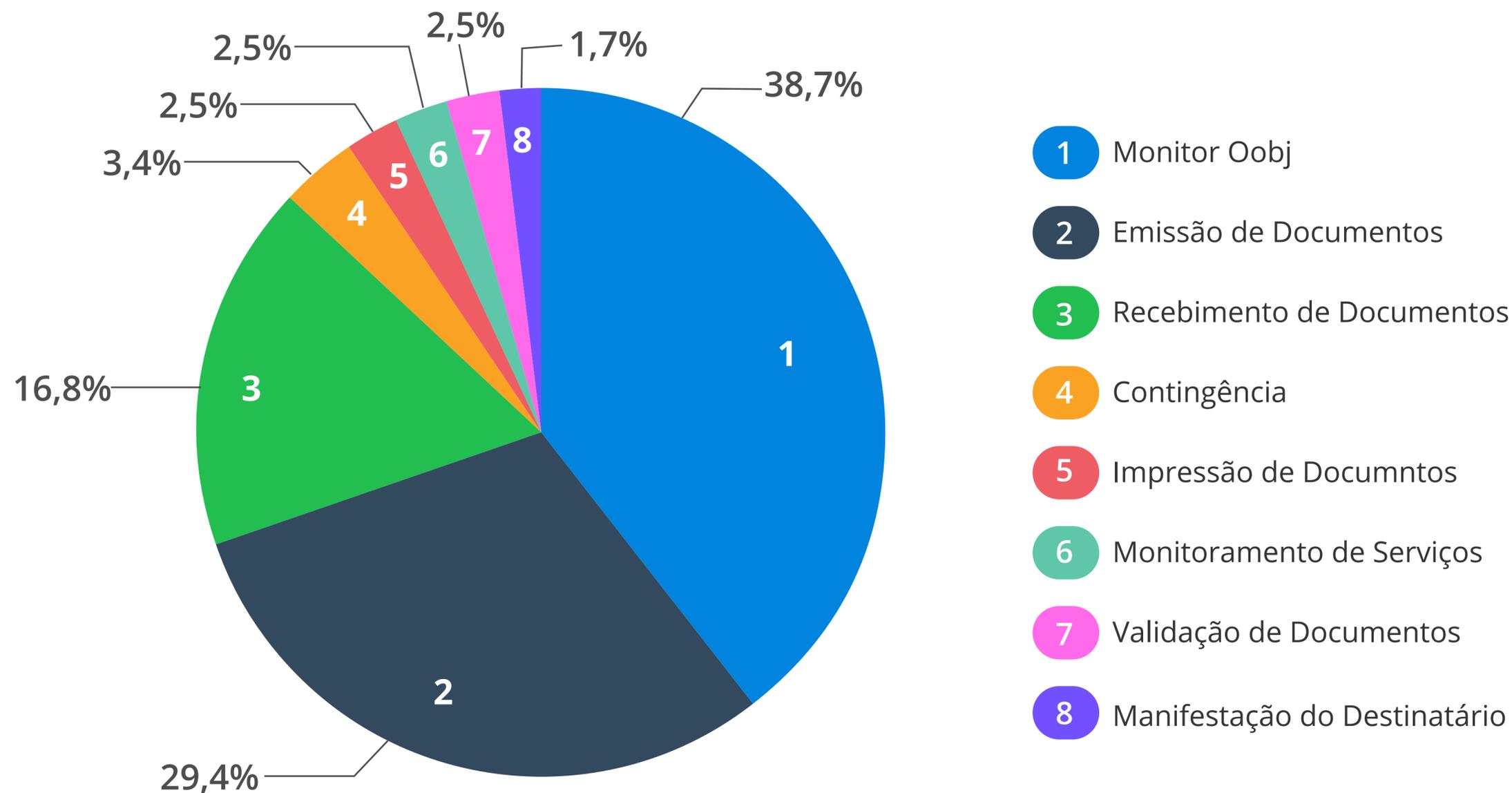


94,7%
responderam
"Excelente"
ou "Bom"

| | | |
|-------------|-----|---------|
| Excelente | 121 | (58,2%) |
| Bom | 76 | (36,5%) |
| Indiferente | 11 | (5,3%) |
| Ruim | 0 | (0%) |
| Péssimo | 0 | (0%) |

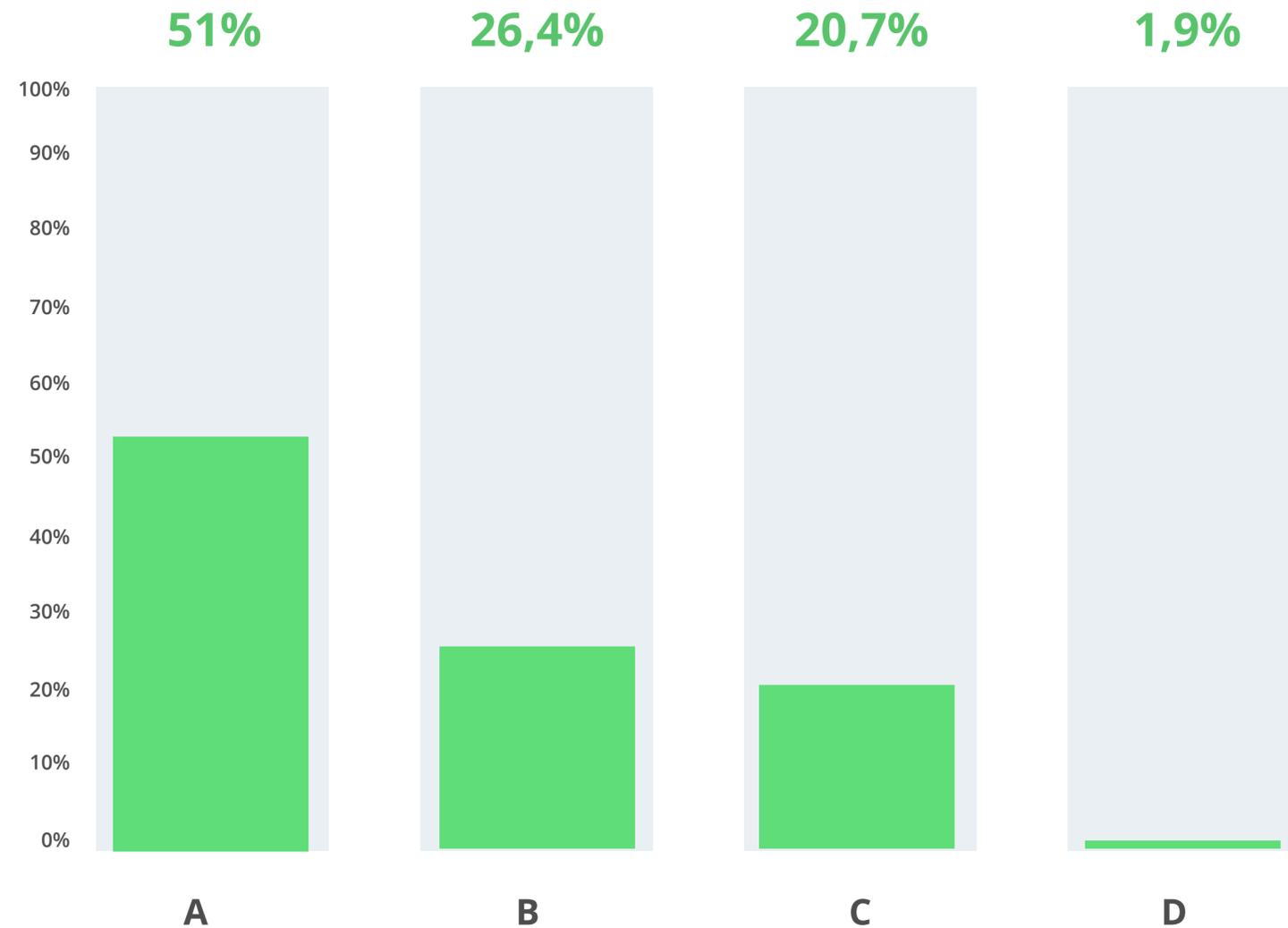
Pergunta #12

Se pudesse escolher apenas 1 funcionalidade dentre nossos serviços, para você, qual é a mais importante?



Pergunta #13

Como você avalia as funcionalidades disponibilizadas no Monitor Oobj?



| | | | |
|----------|---|------------|---------|
| A | Tem todas as funcionalidades que eu preciso | 106 | (51%) |
| B | Tem muitas funcionalidades, mas podem ser adicionadas outras relacionadas | 55 | (26,4%) |
| C | Não conheço todas as funcionalidades | 43 | (20,7%) |
| D | Falta muitas funcionalidades que eu preciso | 4 | (1,9%) |

Pergunta #14

Você recomendaria a um amigo os serviços da Oobj?



98,6%
Recomendariam
os serviços da Oobj

| | | |
|-------------|-----|---------|
| Com certeza | 148 | (71,2%) |
| Sim | 57 | (27,4%) |
| Indiferente | 1 | (0,5%) |
| Não | 2 | (1%) |
| Nunca | 0 | (0%) |

Pesquisa de

Satisfação de Clientes 2019

Até o término
dos atendimentos,

97,1%

dos clientes se sentem
Satisfeitos
ou
Extremamente
Satisfeitos