
GINSOR

Pesquisa de Satisfação de Clientes
GINSOR

Relatório Final
Mês/Ano

equestiona.com

Conteúdo

Seção	Descrição	Página
I	Como Ler o Relatório	3
II	Metodologia de Trabalho	4
III	Resultado da Pesquisa	5
IV	Próximos Passos	15

I. Como Ler o Relatório

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In pharetra congue leo, ac egestas lacus porttitor vel. Sed tincidunt ipsum nisl. Phasellus arcu orci, auctor fermentum vestibulum quis, suscipit id orci. Aenean posuere nulla sed est sodales sit amet sollicitudin tortor congue. Ut dapibus blandit interdum. Aenean in orci vitae libero pellentesque venenatis sed eu velit. Sed varius massa ac lorem pharetra lacinia. Donec volutpat placerat faucibus. Maecenas condimentum, risus sit amet pellentesque mattis, arcu metus pretium elit, non lacinia justo ipsum sed velit. Ut molestie adipiscing ipsum ut hendrerit. Fusce eleifend condimentum augue vel sagittis. Donec pretium eros in purus sagittis viverra. Morbi cursus interdum luctus. Sed gravida ante sed ligula sollicitudin quis tincidunt leo adipiscing.

Escala de Avaliação

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS
<< Completamente INSATISFEITO			Nem satisfeito, nem insatisfeito				Completamente SATISFEITO >>				Não Sei
Completamente INSATISFEITO		Muito INSATISFEITO					Muito SATISFEITO		Completamente SATISFEITO		
INSATISFEITOS			INDIFERENTES				SATISFEITOS				

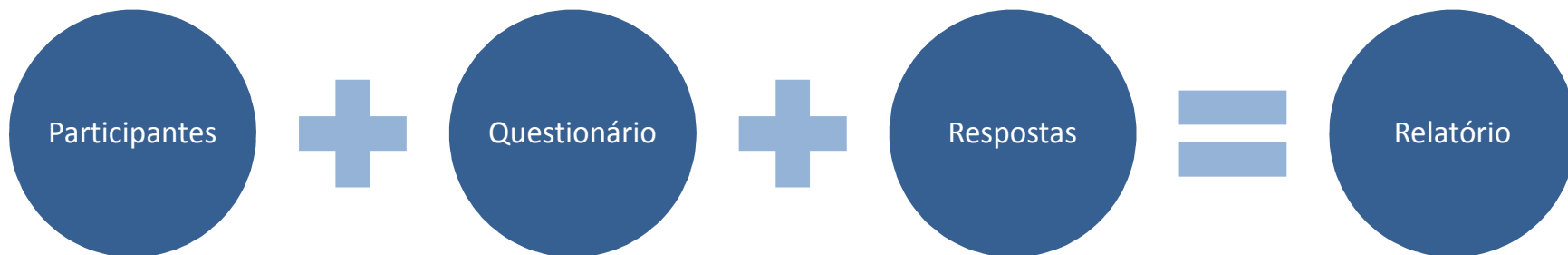
II. Metodologia de Trabalho

Etapas do Projeto



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In pharetra congue leo, ac egestas lacus porttitor vel. Sed tincidunt ipsum nisl. Phasellus arcu orci, auctor fermentum vestibulum quis, suscipit id orci. Aenean posuere nulla sed est sodales sit amet sollicitudin tortor congue. Ut dapibus blandit interdum. Aenean in orci vitae libero pellentesque venenatis sed eu velit. Sed varius massa ac lorem pharetra lacinia. Donec volutpat placerat faucibus.

Componentes da Pesquisa



III. Resultado da Pesquisa

O resultado da pesquisa de satisfação de clientes fornece uma compreensão abrangente do todo e de como suas partes contribuem com o resultado geral, aponta o que está bom e o que precisa de mais atenção e desafia a Organização a descobrir como se tornar melhor.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In pharetra congue leo, ac egestas lacus porttitor vel. Sed tincidunt ipsum nisl. Phasellus arcu orci, auctor fermentum vestibulum quis, suscipit id orci. Aenean posuere nulla sed est sodales sit amet sollicitudin tortor congue. Ut dapibus blandit interdum. Aenean in orci vitae libero pellentesque venenatis sed eu velit. Sed varius massa ac lorem pharetra lacinia. Donec volutpat placerat faucibus. Maecenas condimentum, risus sit amet pellentesque mattis, arcu metus pretium elit, non lacinia justo ipsum sed velit. Ut molestie adipiscing ipsum ut hendrerit. Fusce eleifend condimentum augue vel sagittis. Donec pretium eros in purus sagittis viverra. Morbi cursus interdum luctus. Sed gravida ante sed ligula sollicitudin quis tincidunt leo adipiscing. Suspendisse tempus, urna non dapibus facilisis, leo ante lacinia nulla, et eleifend nisl tortor eu massa. In hac habitasse platea dictumst.

Suspendisse dapibus mi vel sem rutrum sit amet porttitor purus euismod. Sed blandit arcu non felis imperdiet id ullamcorper mauris condimentum. Sed placerat sagittis ligula, sed eleifend ante dapibus vitae.

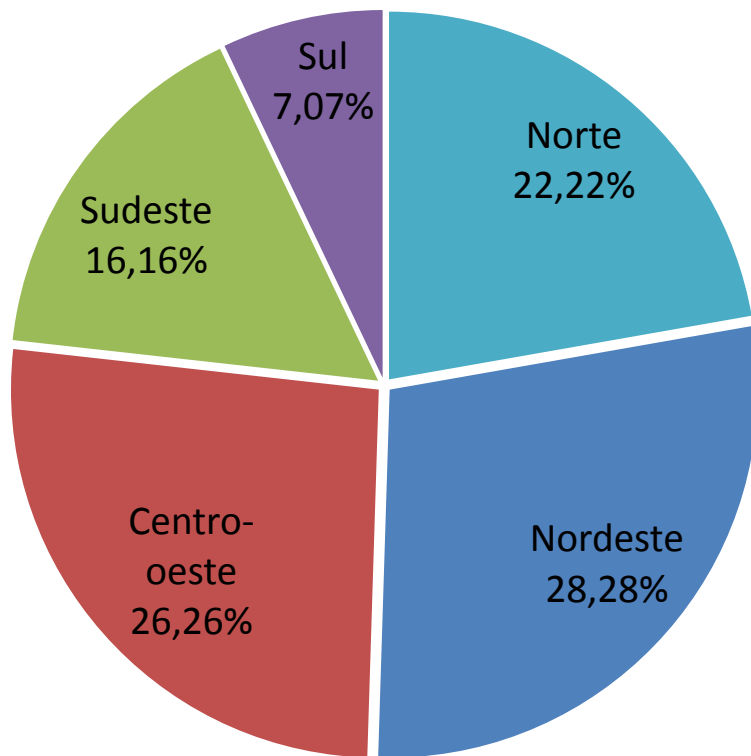
Quadro de Participação

(em quantidade e em %)

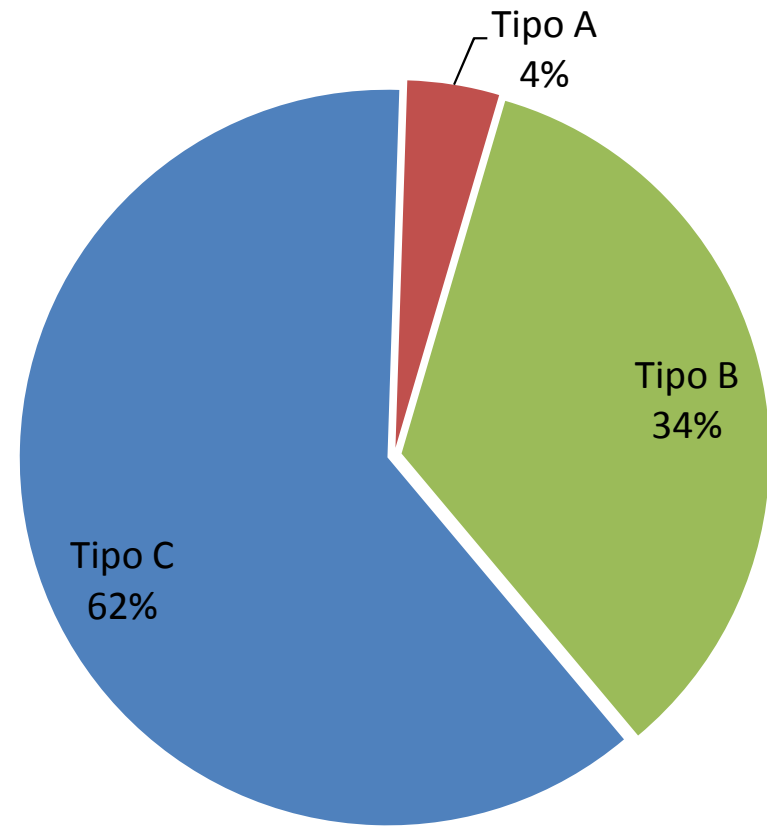
Segmentação		Total de Convites	Situação da Participação (quantidade)				Taxa de Retorno (%)
			Omitida	Recusada	Incompleta	Concluída	
GERAL		146	24	23	0	99	67,8
Região	Norte	34	6	6	0	22	64,7
	Nordeste	39	3	8	0	28	71,8
	Centro-oeste	32	5	1	0	26	81,3
	Sudeste	28	6	6	0	16	57,1
	Sul	13	4	2	0	7	53,8
Classificação	Tipo A	11	6	1	0	4	36,4
	Tipo B	52	1	17	0	34	65,4
	Tipo C	83	17	5	0	61	73,5
Aplicação	Internet	94	23	6	0	65	69,1
	Entrevista	52	1	17	0	34	65,4

Perfil dos Respondentes

Região

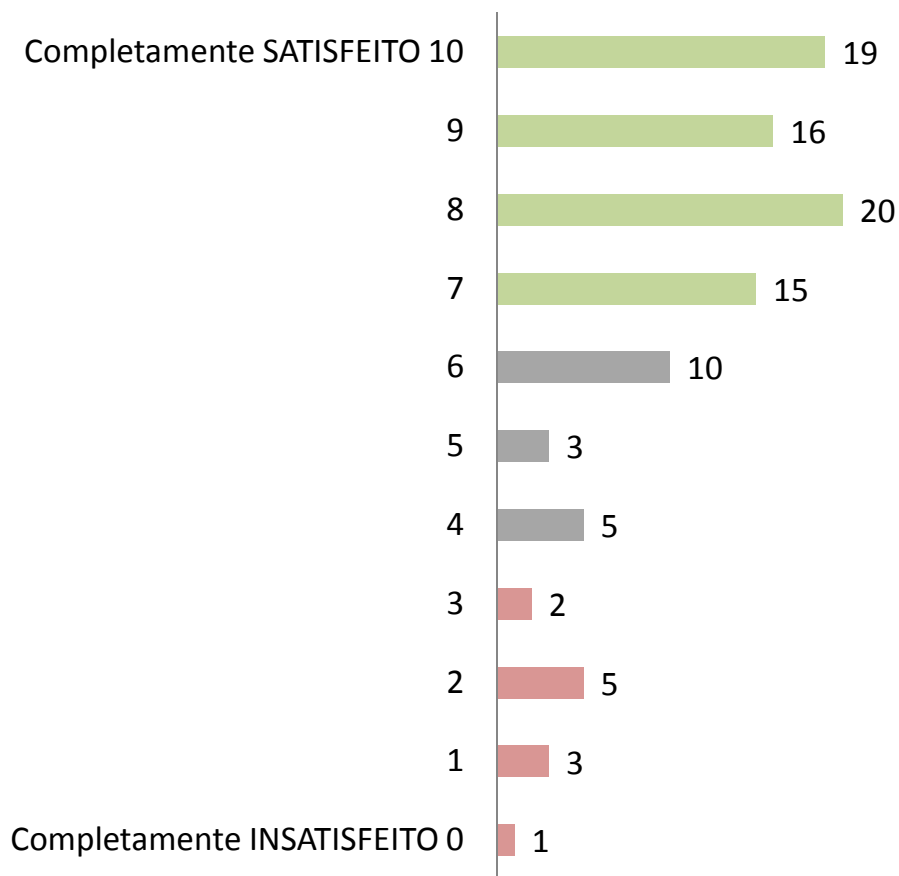


Classificação

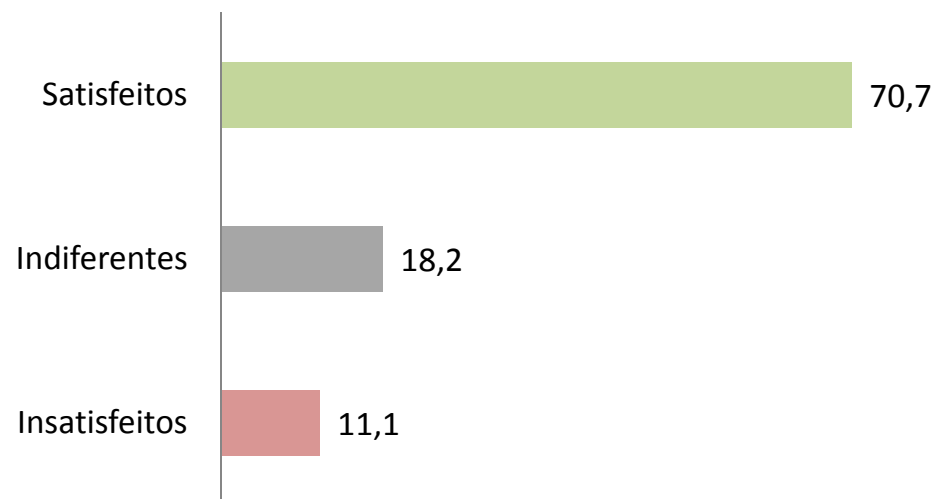


NSI – Net Satisfaction Index

Notas da Satisfação Geral
(em quantidade)



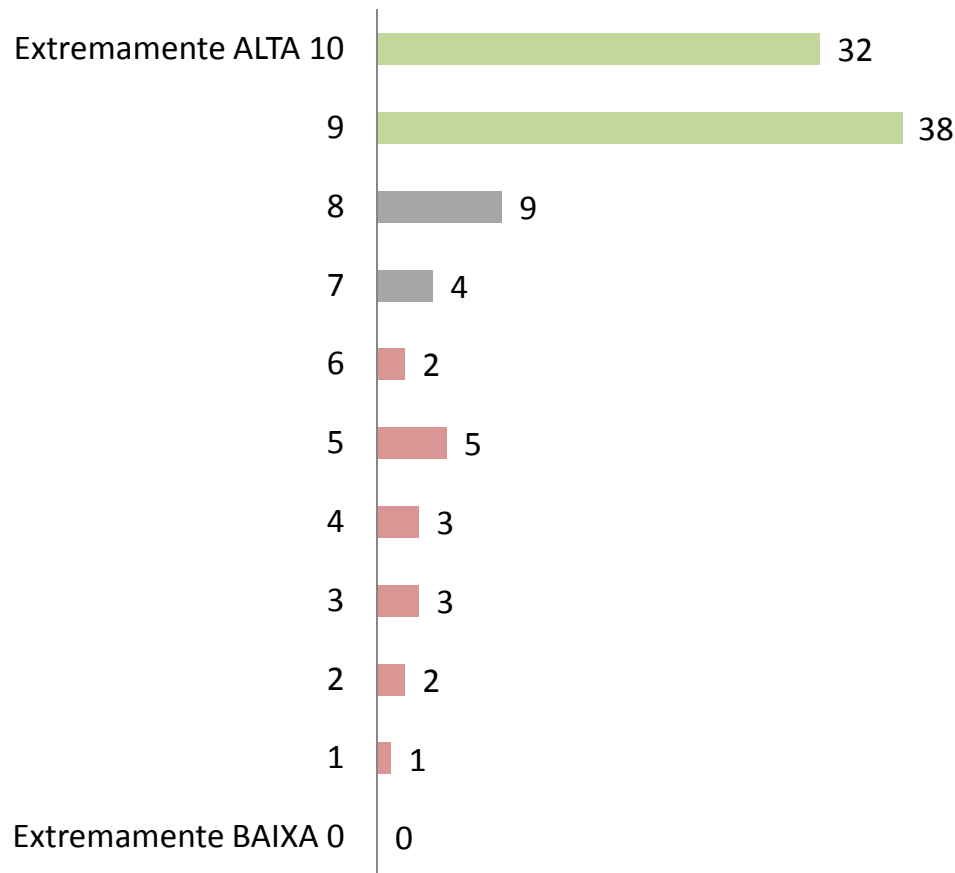
Classificação por Satisfação Geral
(em %)



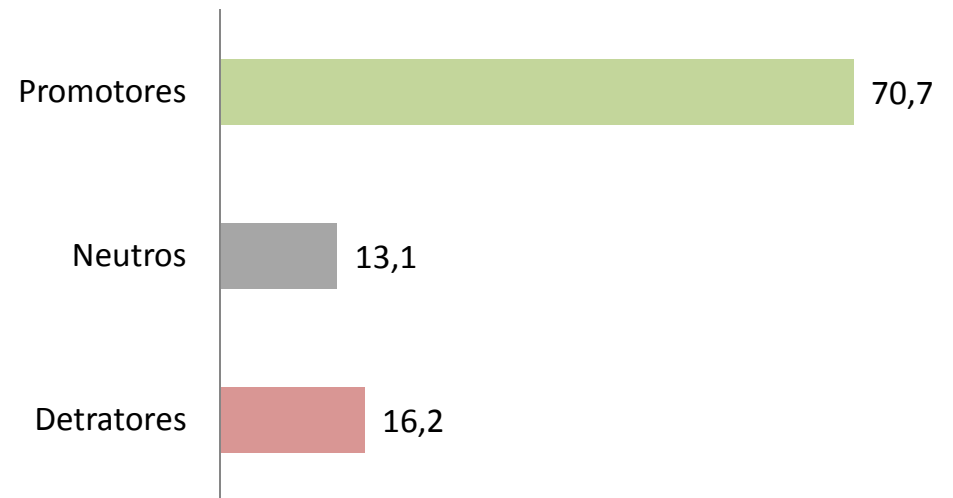
Net Satisfaction Index
NSI = 72

NPS – Net Promoter Score

Notas da Probabilidade de Recomendação
(em quantidade)



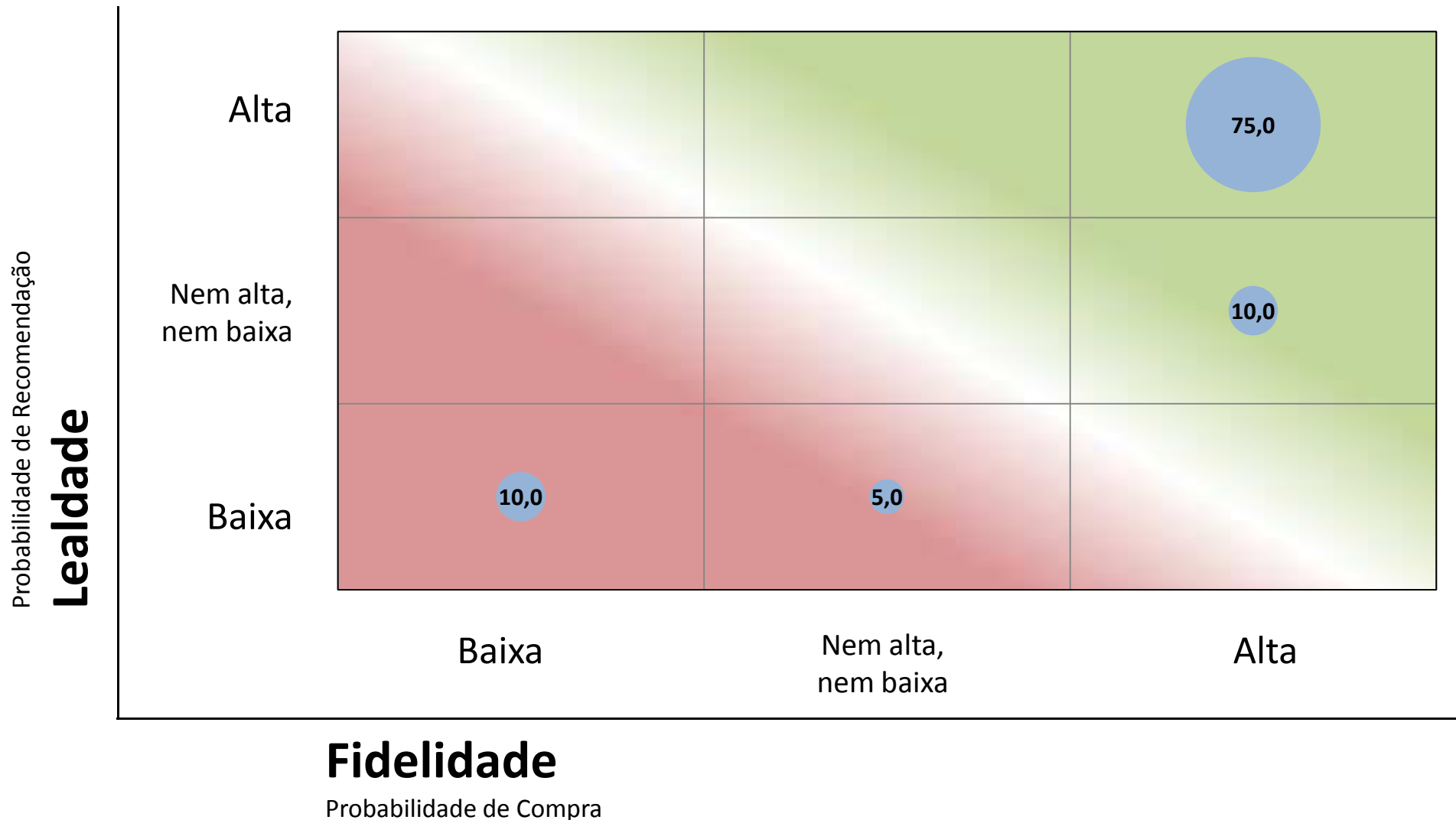
Classificação por Probabilidade de Recomendação
(em %)



Net Promoter Score
NPS = 54,5%

Posicionamento Lealdade-Fidelidade

(em %)



Análise de Impacto na Satisfação Geral

(em %)

QUESTÃO (em ordem decrescente pelo IMPACTO)	Clientes SATISFEITOS com a questão	Clientes INSATISFEITOS com a questão	Clientes SATISFEITOS com a questão entre os clientes SATISFEITOS	Clientes SATISFEITOS com a questão entre os clientes INSATISFEITOS	IMPACTO da questão na satisfação geral
Questão 07	90,0	5,0	100,0	0,0	100,0
Questão 06	90,0	5,0	100,0	0,0	100,0
Questão 05	95,0	0,0	100,0	0,0	100,0
Questão 02	80,0	5,0	94,1	0,0	94,1
Questão 08	85,0	5,0	94,1	0,0	94,1
Questão 04	85,0	0,0	94,1	0,0	94,1
Questão 03	70,0	10,0	76,5	0,0	76,5

Análise de Favorabilidade

(em %)

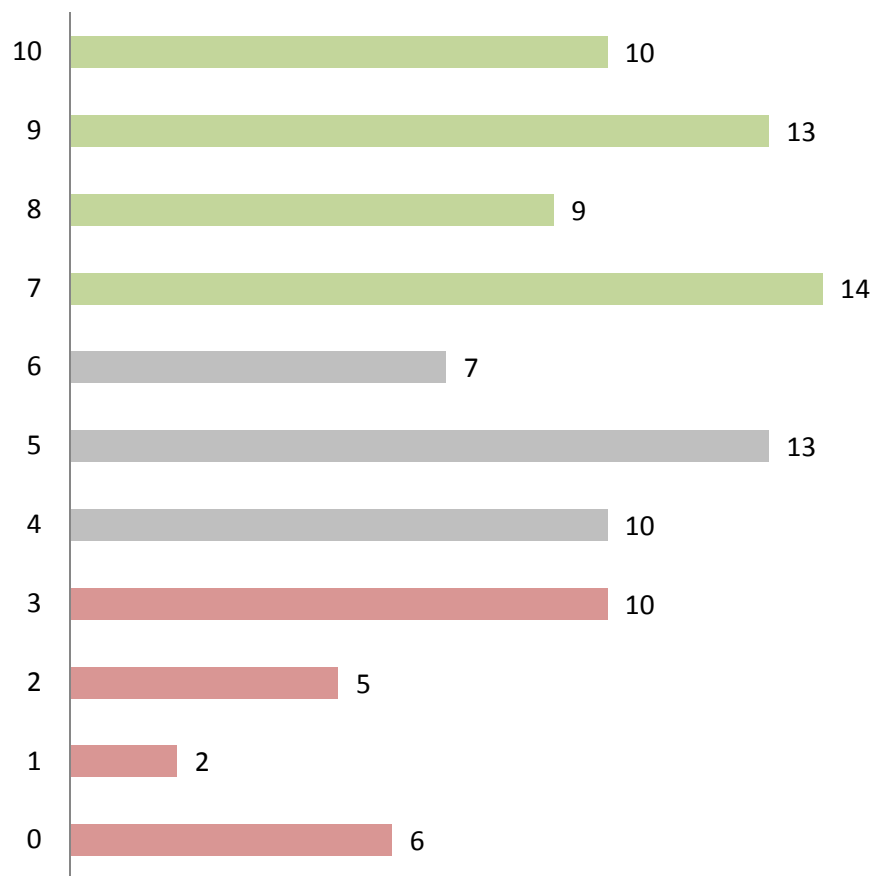
QUESTÃO	GERAL	Região					Classificação		
		Norte	Nordeste	Centro-oeste	Sudeste	Sul	Tipo A	Tipo B	Tipo C
Questão 01	40,0	85,0	35,0	61,0	3,0	47,0	84,0	98,0	31,0
Questão 02	81,0	45,0	13,0	64,0	87,0	64,0	92,0	15,0	81,0
Questão 03	89,0	81,0	98,0	20,0	56,0	31,0	50,0	35,0	23,0
Questão 04	4,0	19,0	96,0	87,0	60,0	13,0	61,0	26,0	64,0
Questão 05	47,0	8,0	43,0	96,0	98,0	26,0	49,0	38,0	2,0
Questão 06	92,0	70,0	87,0	23,0	35,0	44,0	12,0	84,0	4,0
Questão 07	36,0	5,0	79,0	36,0	30,0	1,0	29,0	57,0	88,0
Questão 08	73,0	75,0	56,0	94,0	8,0	50,0	49,0	48,0	83,0
Questão 09	2,0	69,0	19,0	41,0	73,0	19,0	37,0	57,0	8,0
Questão 10	20,0	54,0	0,0	43,0	60,0	67,0	90,0	41,0	39,0

■ Ponto Forte ■ Ponto de Atenção

Questão N

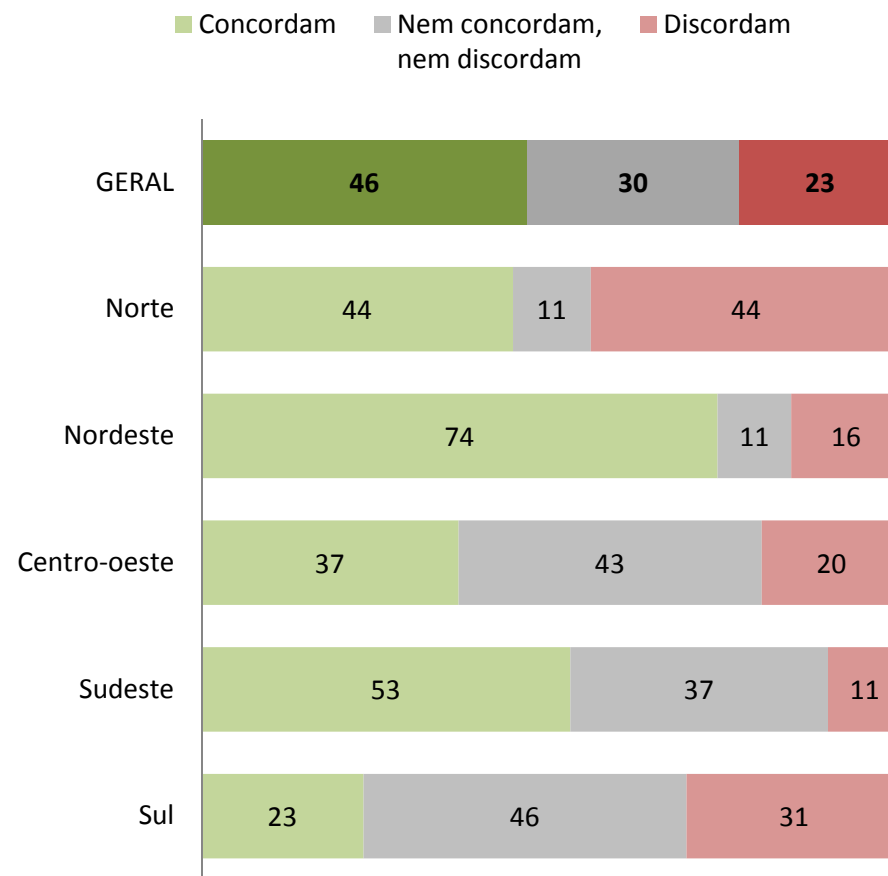
Notas Recebidas

(em quantidade)



Nível de Concordância por Região

(em %)

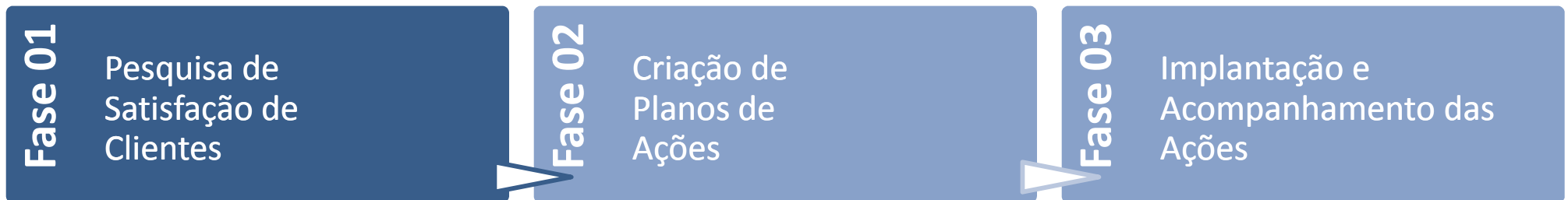


11. Comentários Gerais

Esta é uma questão aberta. Todas as respostas encontram-se em arquivo MS-Excel, identificadas por Região, Classificação e Respondente.

IV. Próximos Passos

O resultado final da pesquisa apresenta as informações necessárias para a identificação de oportunidades de melhoria. A figura abaixo ilustra as fases subseqüentes à Pesquisa de Satisfação de Clientes, necessárias ao aprimoramento contínuo da gestão empresarial e encantamento do cliente:



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In pharetra congue leo, ac egestas lacus porttitor vel. Sed tincidunt ipsum nisl. Phasellus arcu orci, auctor fermentum vestibulum quis, suscipit id orci. Aenean posuere nulla sed est sodales sit amet sollicitudin tortor congue. Ut dapibus blandit interdum. Aenean in orci vitae libero pellentesque venenatis sed eu velit. Sed varius massa ac lorem pharetra lacinia. Donec volutpat placerat faucibus. Maecenas condimentum, risus sit amet pellentesque mattis, arcu metus pretium elit, non lacinia justo ipsum sed velit. Ut molestie adipiscing ipsum ut hendrerit. Fusce eleifend condimentum augue vel sagittis.

Av. Jabaquara, 2819 – Conjunto 58
São Paulo – SP – CEP 04045-004
+55 (11) 2157-6683 / 5589-4343



www.equestiona.com

Sobre a EQUESTIONA

Fundada em 1997, a EQUESTIONA é uma empresa prestadora de serviços profissionais especializada na implementação de projetos de Pesquisa de Satisfação de Clientes, Avaliação de Desempenho, Avaliação 360 Graus e Pesquisa de Clima Organizacional.

A EQUESTIONA desenvolve soluções integradas de consultoria, software e treinamento para facilitar a captação de dados, idéias e opiniões e a geração de informações para a tomada de decisões.

Nossos clientes são empresas de vários portes, setores e localidades, do Brasil e do exterior, cuja principal qualidade é a orientação para resultados.
