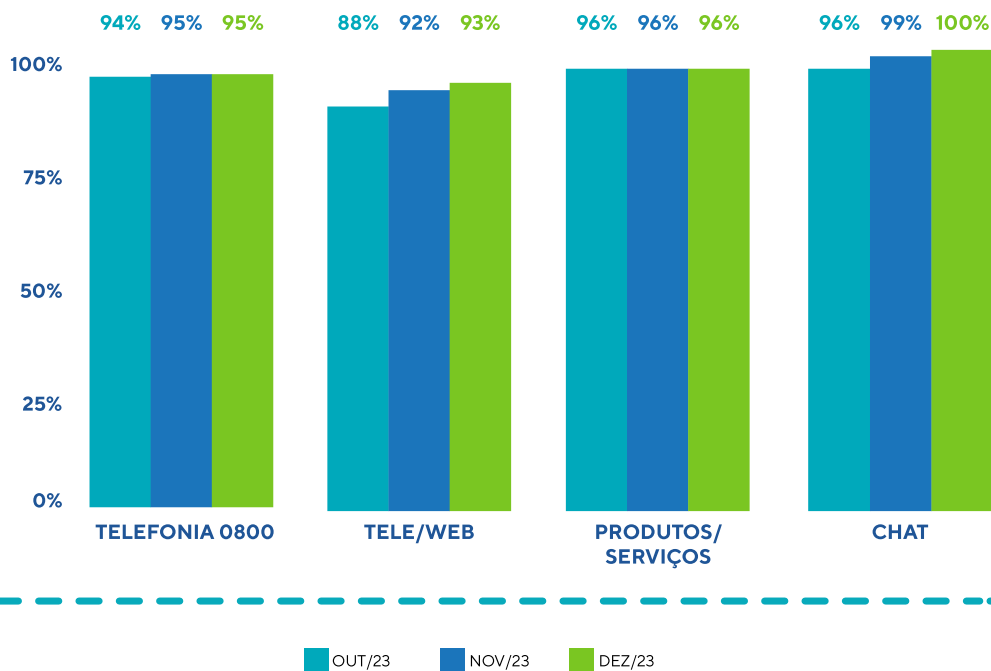


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Para acompanhar a satisfação dos usuários do Crea-PR com relação às solicitações recebidas é aplicada uma pesquisa de satisfação, que é enviada após a conclusão da solicitação. Essa pesquisa roda diariamente e os resultados são automaticamente alimentados num sistema de BI – Business Intelligence.

Também é monitorada a satisfação com o atendimento telefônico através do 0800 e acompanhado o índice NPS – Net Promoter Score, que é calculado de acordo com a pontuação dada pelo usuário, sendo essa uma métrica mundialmente utilizada para acompanhar a satisfação dos clientes/usuários.

VISÃO GERAL DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

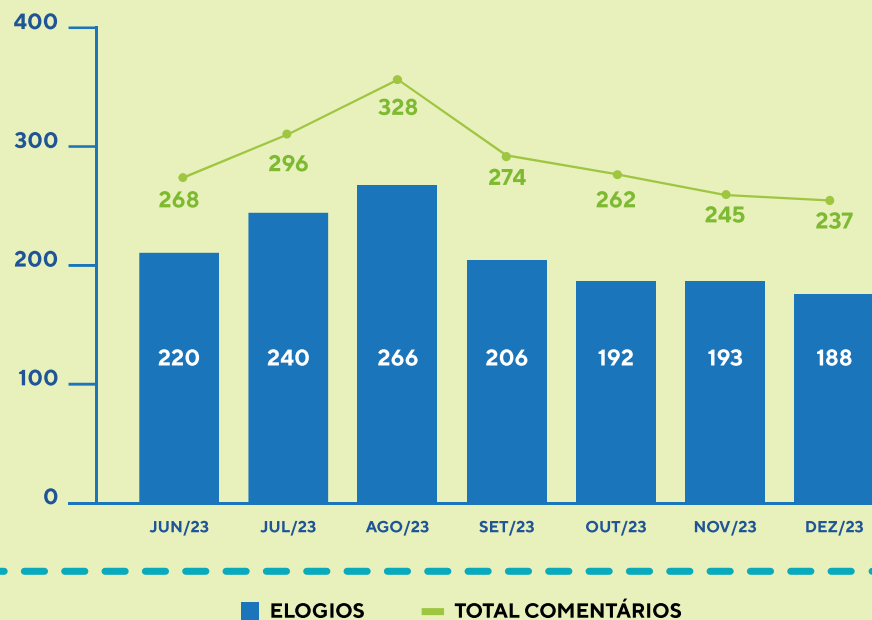


QUAIS PESQUISA ENVIAMOS?

- **TELEFONIA:** Ao final do atendimento, todas as ligações atendidas ou efetuadas em callback no canal 0800; O usuário avalia com notas de 1 a 5.
- **TELE/WEB:** Em todos os protocolos web ou tele respondidos por e-mail, o usuário recebe um link para avaliar sua experiência.
- **PRODUTOS E SERVIÇOS:** Nos protocolos de outros serviços finalizados, como registro, certidões, etc. Neste caso há algumas regras que evitam pesquisas recorrentes em um certo período de tempo. Essa pesquisa também avalia a nota do Crea-PR, que compõe o índice "NPS"
- **CHAT:** Nos atendimentos chat realizados no Portal de Serviços, o usuário recebe uma pergunta para avaliar como foi o atendimento.

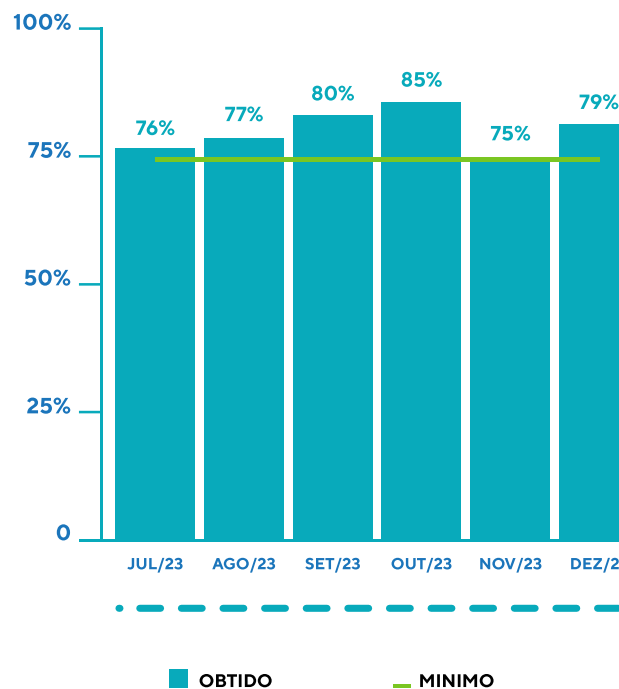
ELOGIOS FORMALIZADOS EM PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

ELOGIOS - ÚLTIMOS 6 MESES

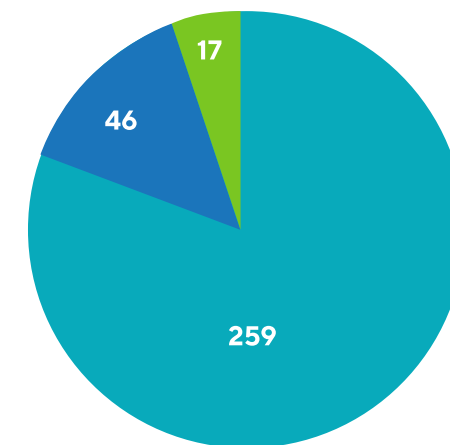


O NPS é calculado a partir das pesquisas que solicitam ao usuário que dê uma nota para o Crea-PR. O cálculo se dá pela fórmula: percentual de promotores (notas 9 e 10) - percentual de detratores (notas 0 e 6). O resultado demonstra o índice relacionado à reputação, diretamente ligado à imagem da empresa. Objetivo: acima de 70%, sendo que resultados superiores a 75% indicam nível de excelência.

NPS - ÚLTIMOS 6 MESES

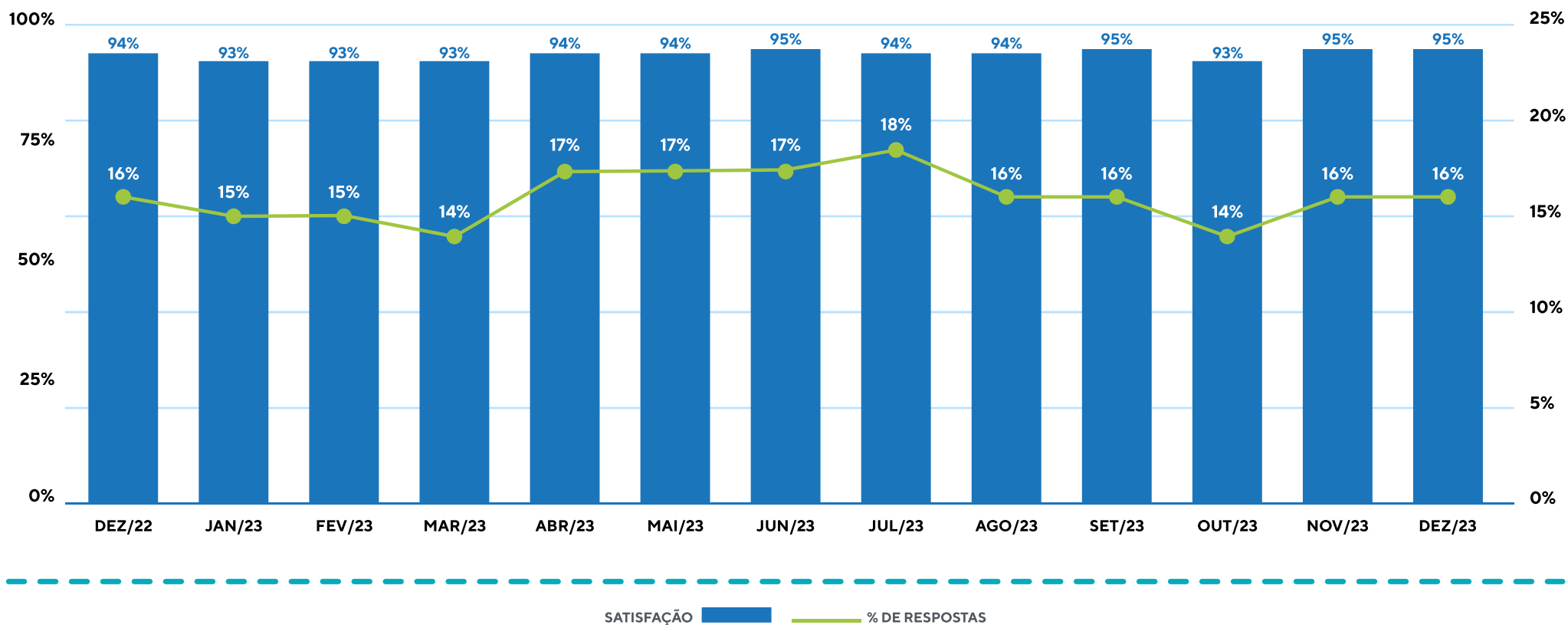


NOTAS RECEBIDAS NO MÊS DE DEZEMBRO



Detratores5,3%
 Neutros14,3%
 Promotores.....80,4%

SATISFAÇÃO GERAL - ÚLTIMOS 12 MESES



O gráfico de satisfação geral compila os resultados obtidos em todas as pesquisas de satisfação disponíveis.