



## **Análise da Pesquisa de Satisfação dos Clientes – ano base 2014**

Certificado ISO9001:



## Pesquisa de Satisfação dos Clientes - 2014

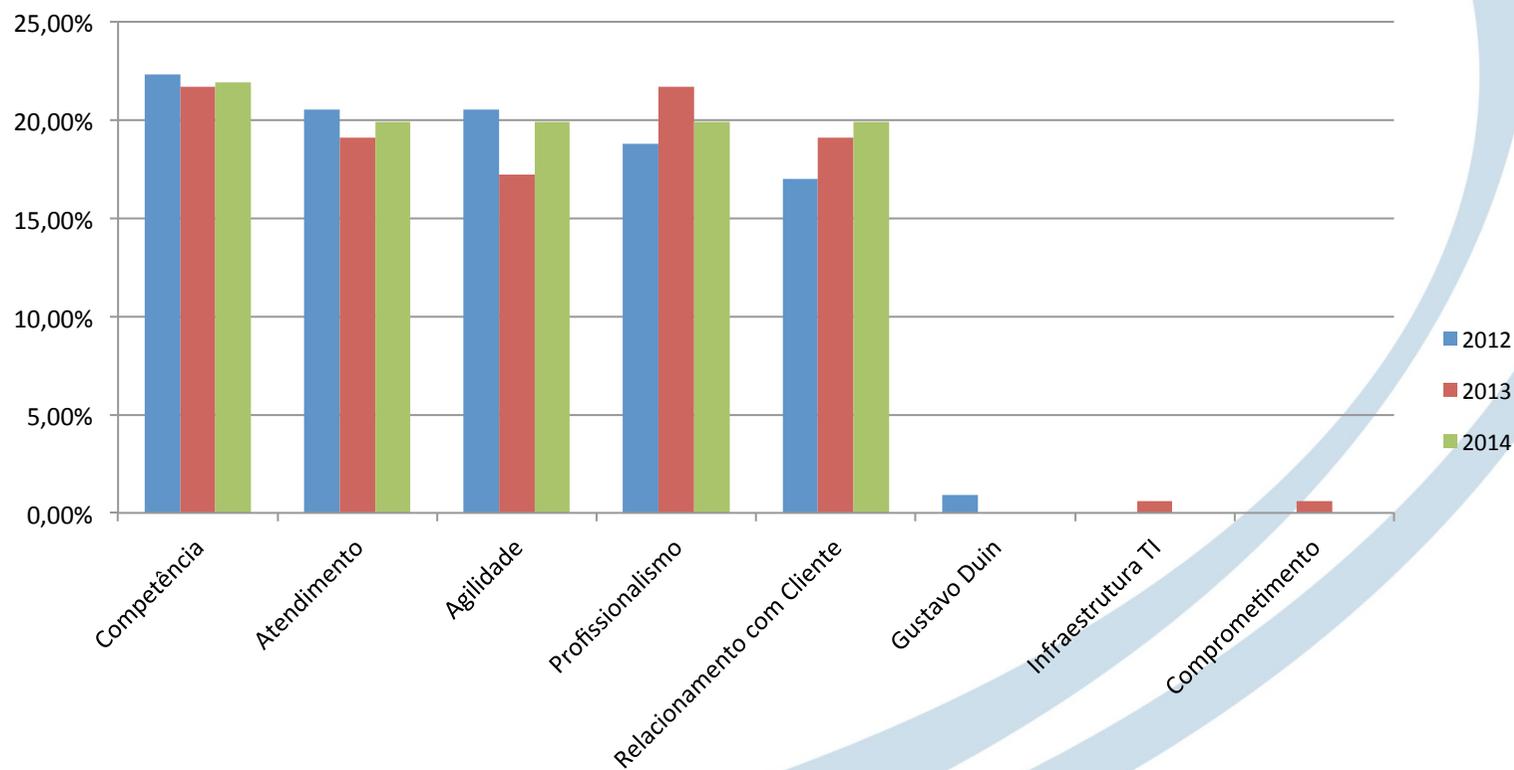
✓ Pontos fortes do escritório apontados pelos clientes

	2012	2013	2014
Competência	22,30%	21,70%	21,90%
Atendimento	20,50%	19,10%	19,90%
Agilidade	20,50%	17,20%	19,90%
Profissionalismo	18,80%	21,70%	19,90%
Relacionamento com Cliente	17,00%	19,10%	19,90%
Gustavo Duin	0,90%	0,00%	0,00%
Infraestrutura TI	0%	0,60%	0,00%
Comprometimento	0%	0,60%	0,00%



## Pesquisa de Satisfação dos Clientes - 2014

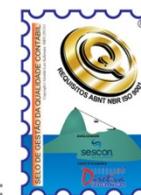
✓ Pontos fortes do escritório apontados pelos clientes:



## Pesquisa de Satisfação dos Clientes - 2014

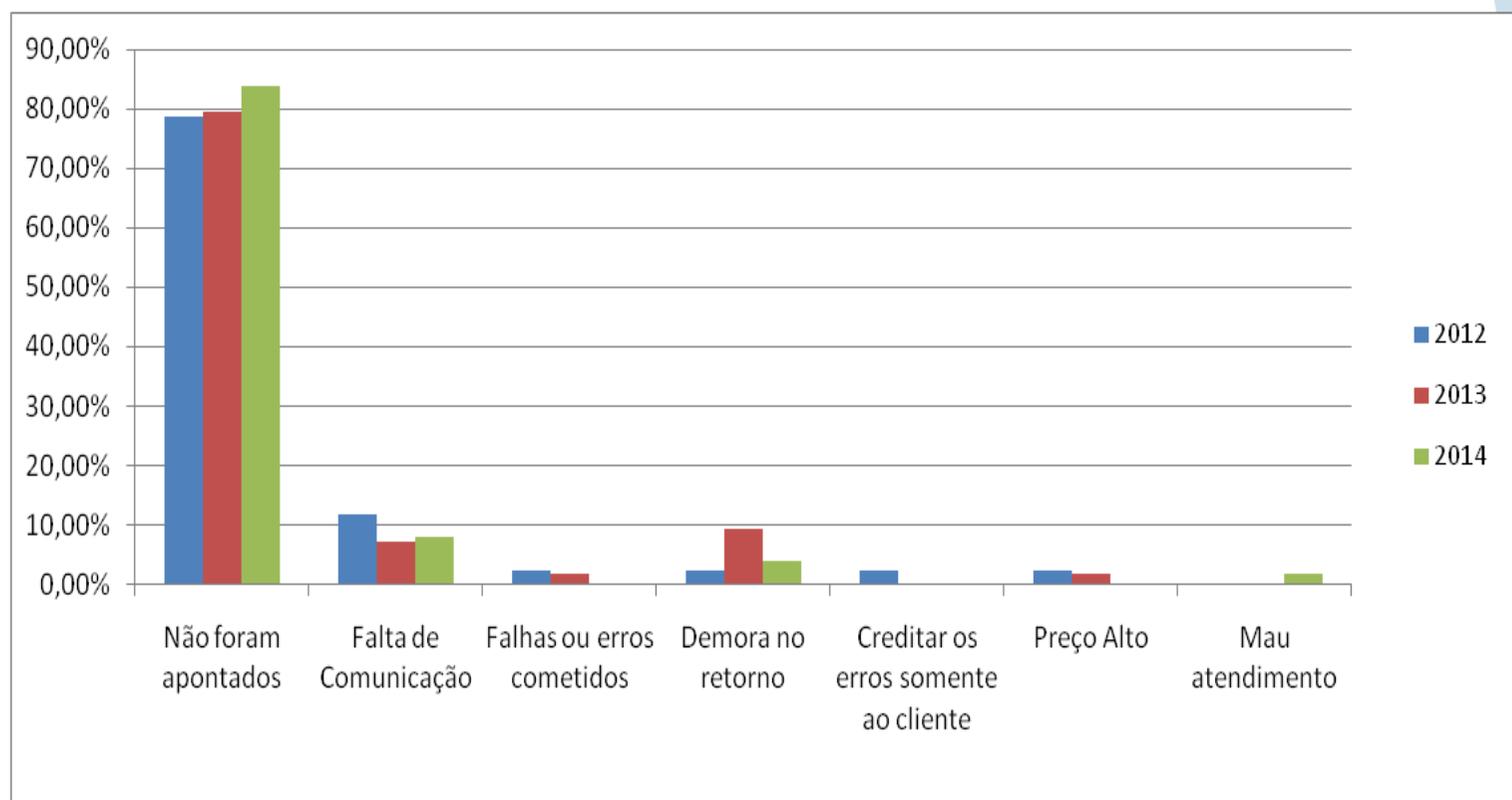
### ✓ Pontos Fracos do Escritório apontados pelos Clientes

	2012	2013	2014
Não foram apontados	78,60%	79,60%	<b>83,70%</b>
Falta de Comunicação	11,90%	7,40%	<b>8,20%</b>
Falhas ou erros cometidos	2,40%	1,90%	<b>0,00%</b>
Demora no retorno	2,40%	9,30%	<b>4,10%</b>
Creditar os erros somente ao cliente	2,40%	0,00%	<b>0,00%</b>
Preço Alto	2,40%	1,90%	<b>0,00%</b>
Mau atendimento	0,00%	0,00%	<b>1,90%</b>



## Pesquisa de Satisfação dos Clientes - 2014

### ✓ Pontos Fracos do Escritório apontados pelos Clientes



## Pesquisa de Satisfação dos Clientes - 2014

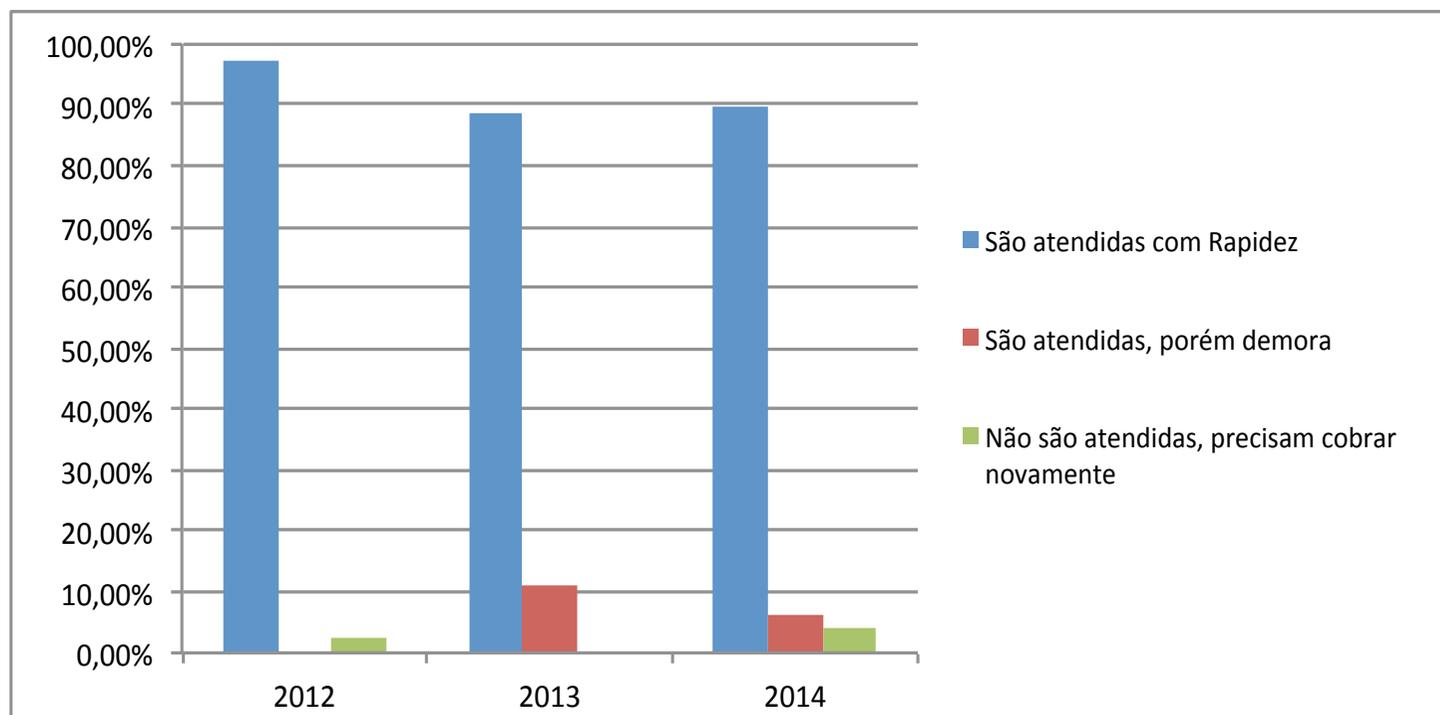
✓ Resolução de Problemas e retorno das Informações:

	2012	2013	2014
São atendidas com Rapidez	97,50%	88,70%	89,80%
São atendidas, porém demora	0,00%	11,30%	6,10%
Não são atendidas, precisam cobrar novamente	2,50%	0,00%	4,10%



## Pesquisa de Satisfação dos Clientes - 2014

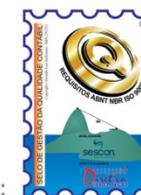
✓ Resolução de Problemas e retorno das Informações:



## Pesquisa de Satisfação dos Clientes - 2014

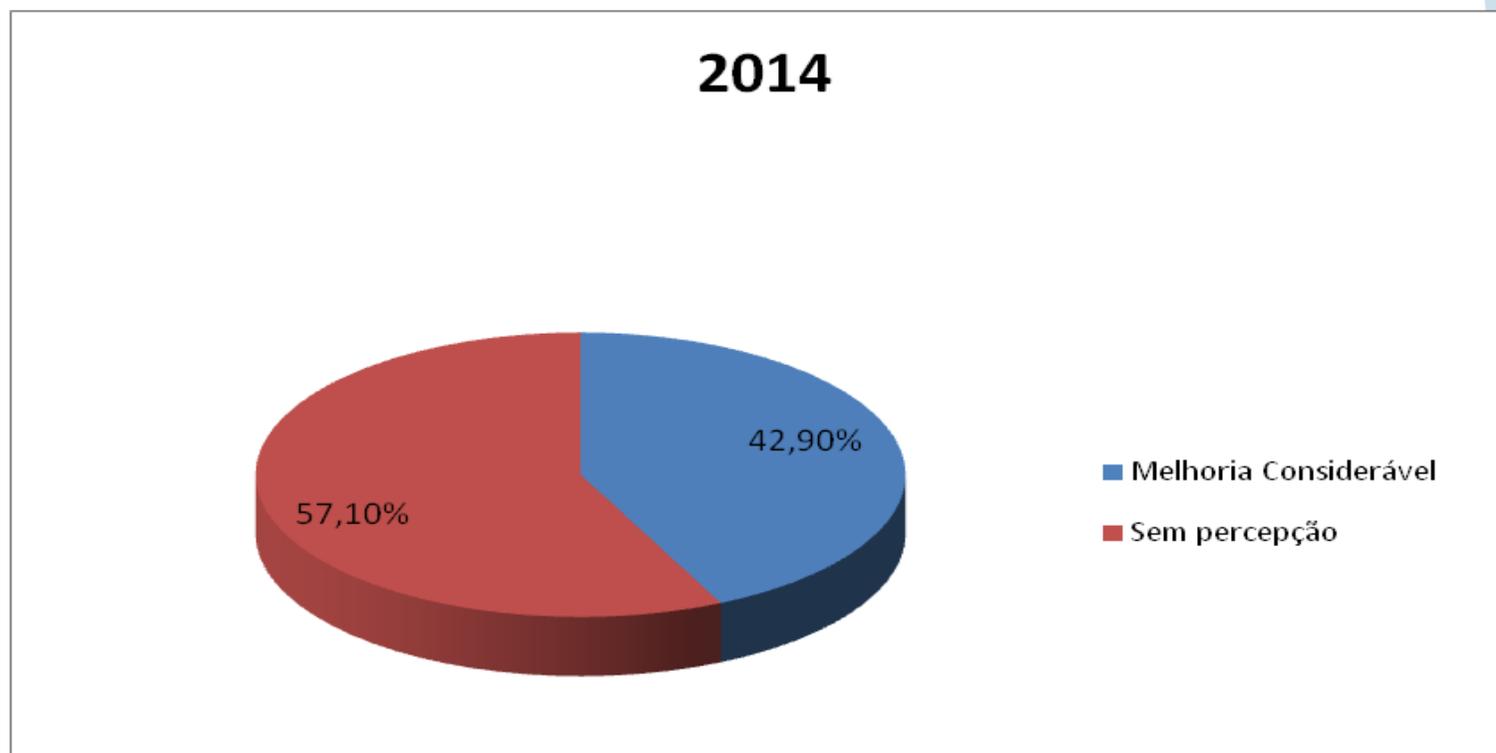
✓ Após a Certificação do ISO9001 conquistado em 2013, sentiu diferença na qualidade do atendimento:

	2012	2013	2014
Melhoria Considerável	0,00%	0,00%	42,90%
Sem percepção	0,00%	0,00%	57,10%



## Pesquisa de Satisfação dos Clientes - 2014

✓ Após a Certificação do ISO9001 conquistado em 2013, sentiu diferença na qualidade do atendimento:



## Pesquisa de Satisfação dos Clientes - 2014

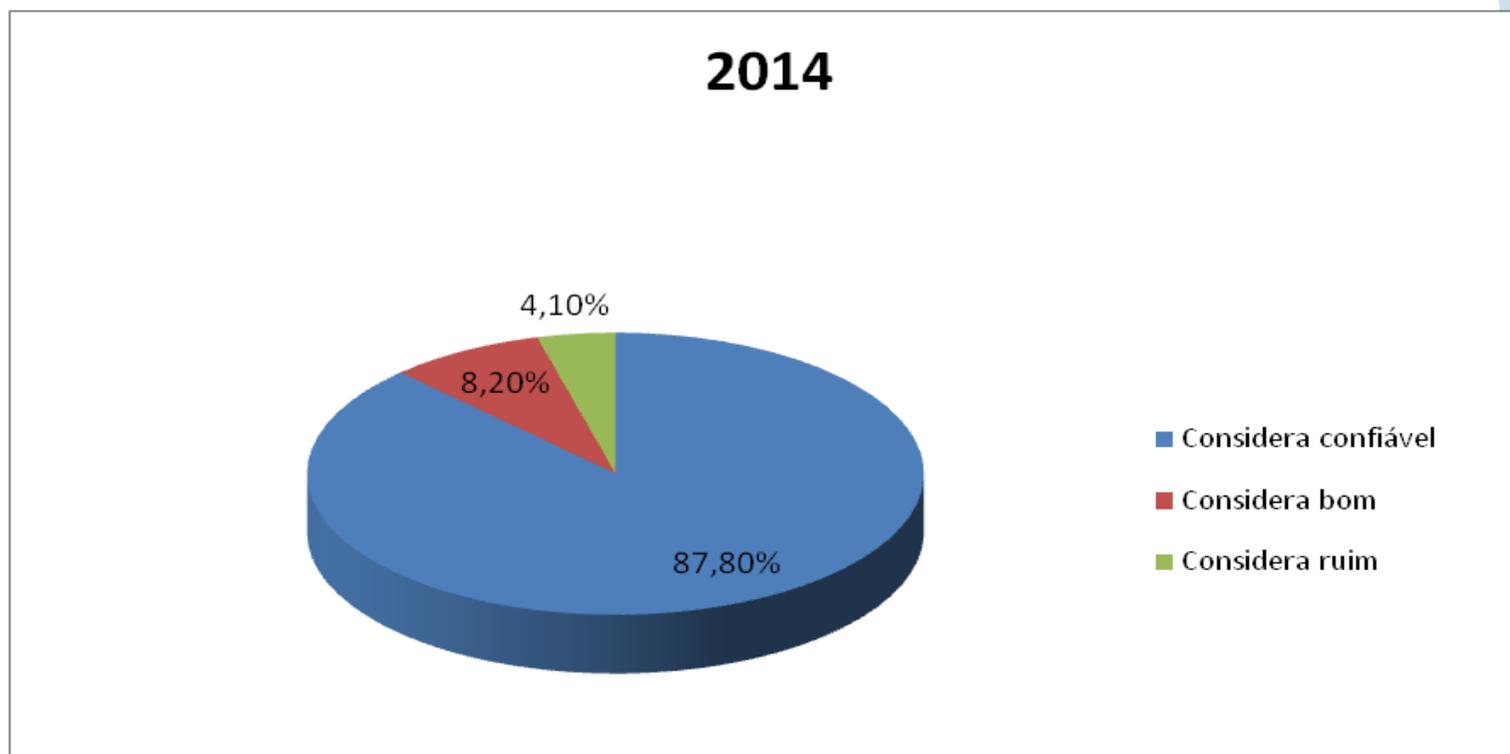
✓ Em relação ao tipo de controle efetuado de remessa de documentos e movimentos contábeis:

	2012	2013	2014
Considera confiável	0,00%	0,00%	87,80%
Considera bom	0,00%	0,00%	8,20%
Considera ruim	0,00%	0,00%	4,10%



## Pesquisa de Satisfação dos Clientes - 2014

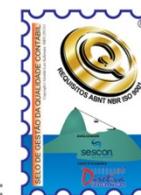
✓ Em relação ao tipo de controle efetuado de remessa de documentos e movimentos contábeis:



## Pesquisa de Satisfação dos Clientes - 2014

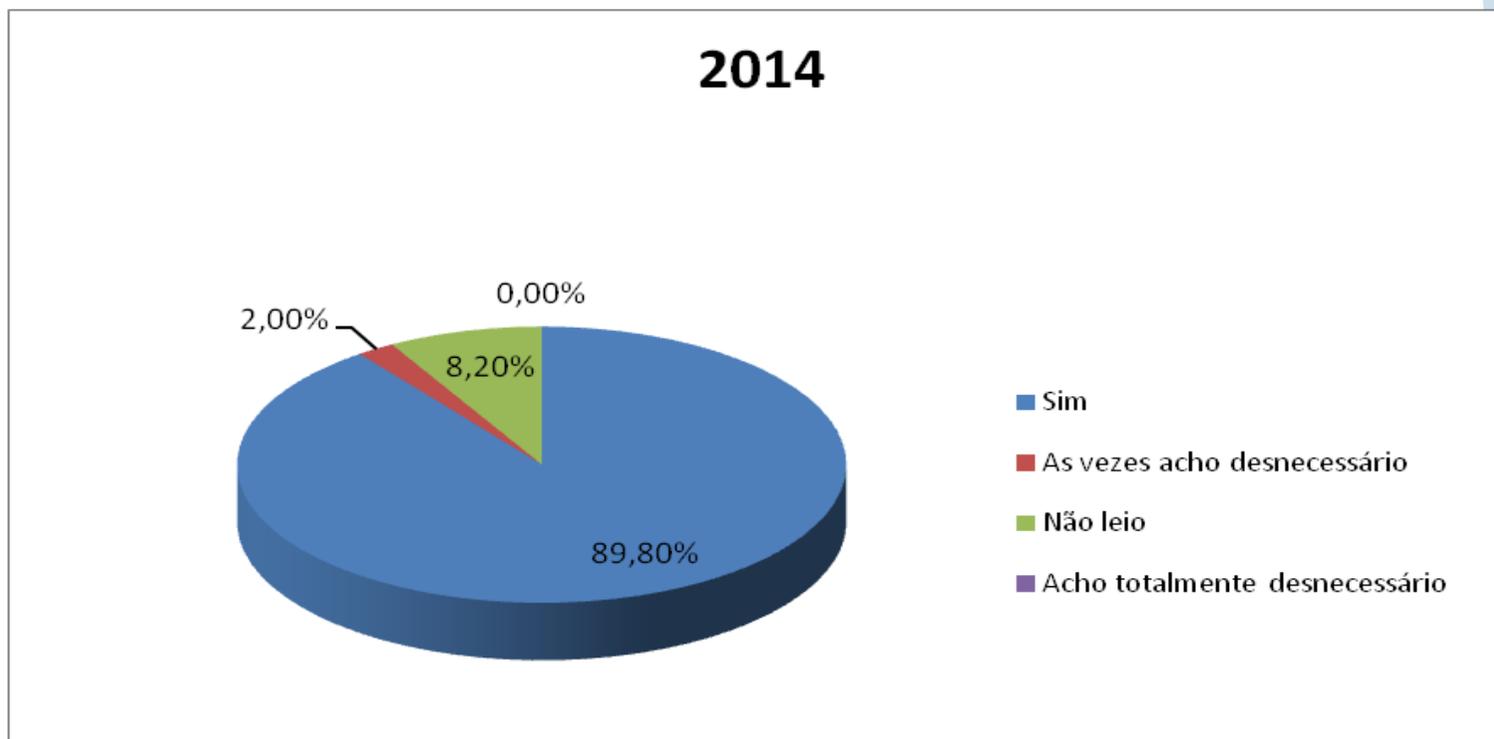
✓ Você se sente confortável com os avisos e envio por e-mail de legislações que consideramos importantes para o seu conhecimento e tipo de negócio:

	2012	2013	2014
Sim	0,00%	0,00%	89,80%
As vezes acho desnecessário	0,00%	0,00%	2,00%
Não leio	0,00%	0,00%	8,20%
Acho totalmente desnecessário	0,00%	0,00%	0,00%



## Pesquisa de Satisfação dos Clientes - 2014

✓ Você se sente confortável com os avisos e envio por e-mail de legislações que consideramos importantes para o seu conhecimento e tipo de negócio:



## Pesquisa de Satisfação dos Clientes - 2014

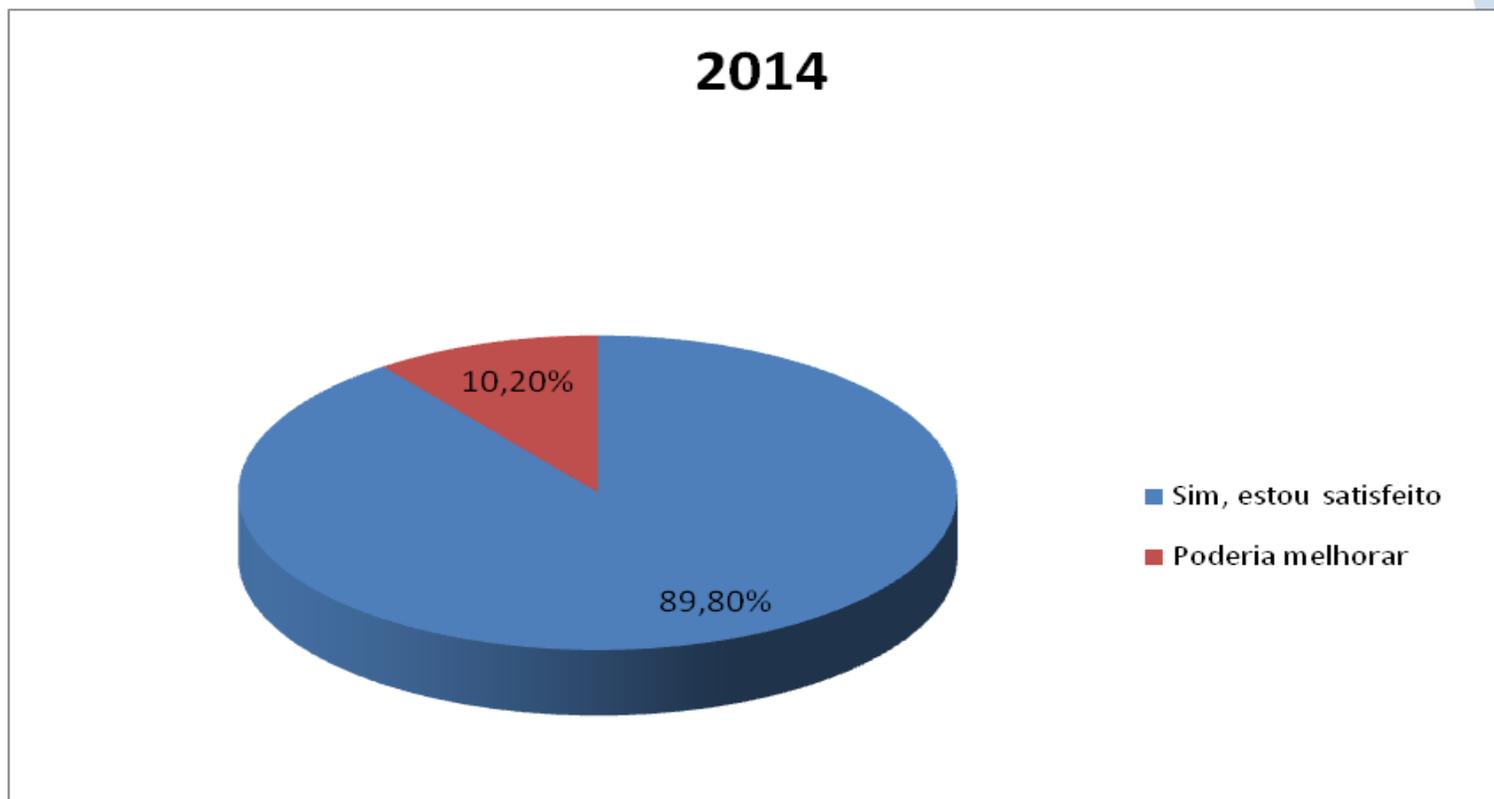
✓ Estão satisfeito com o grau de suporte sobre a legislação para sua Empresa:

	2012	2013	2014
Sim, estou satisfeito	0,00%	0,00%	89,80%
Poderia melhorar	0,00%	0,00%	10,20%



## Pesquisa de Satisfação dos Clientes - 2014

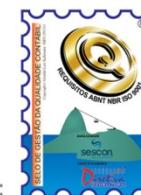
✓ Estão satisfeito com o grau de suporte sobre a legislação para sua Empresa:



## Pesquisa de Satisfação dos Clientes - 2014

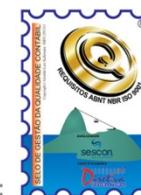
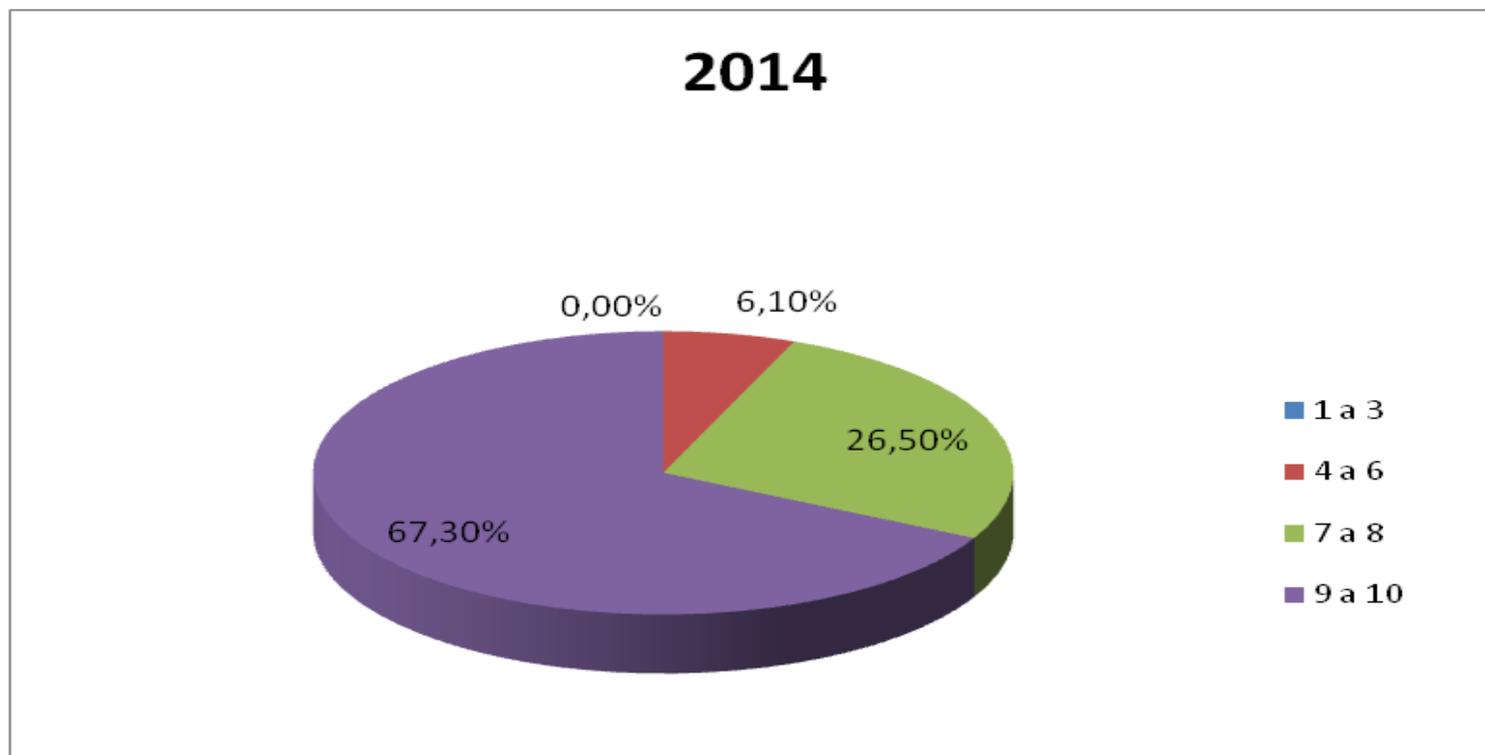
✓ Se pudesse dar uma geral para o desempenho dos processos e atendimentos no dia a dia da Duin Assessoria Contábil, qual nota daria:

	2012	2013	2014
1 a 3	0,00%	0,00%	0,00%
4 a 6	0,00%	0,00%	6,10%
7 a 8	0,00%	0,00%	26,50%
9 a 10	0,00%	0,00%	67,30%



## Pesquisa de Satisfação dos Clientes - 2014

✓ Se pudesse dar uma geral para o desempenho dos processos e atendimentos no dia a dia da Duin Assessoria Contábil, qual nota daria:



## Pesquisa de Satisfação dos Clientes - 2014

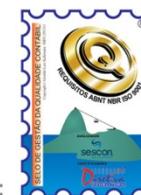
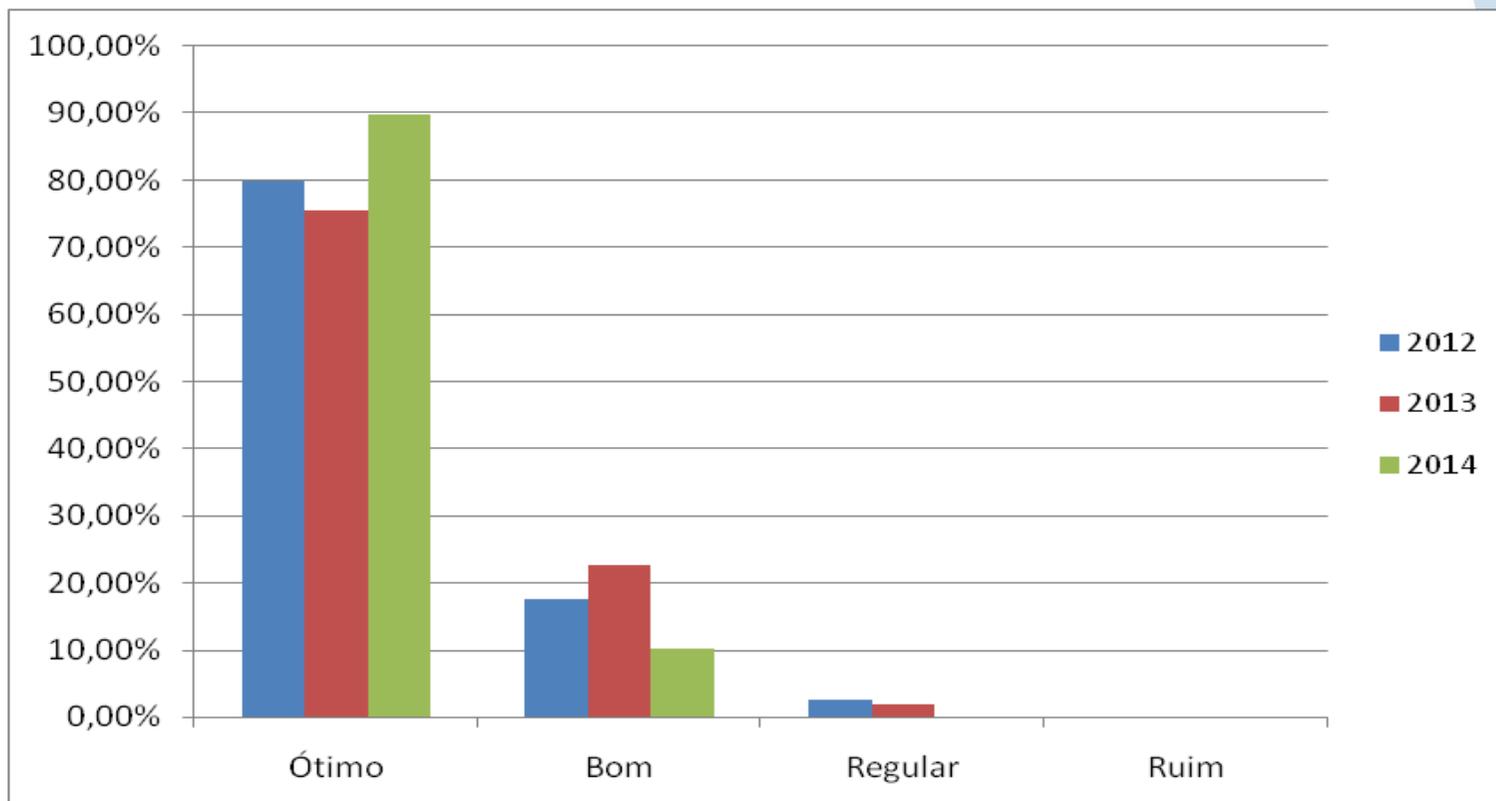
✓ Quanto ao grau de confiabilidade no escritório:

	2012	2013	2014
Ótimo	80,00%	75,50%	89,80%
Bom	17,50%	22,60%	10,20%
Regular	2,50%	1,90%	0,00%
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%



## Pesquisa de Satisfação dos Clientes - 2014

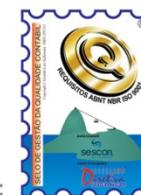
✓ Quanto ao grau de confiabilidade no escritório:



## Pesquisa de Satisfação dos Clientes - 2014

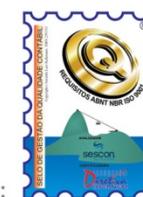
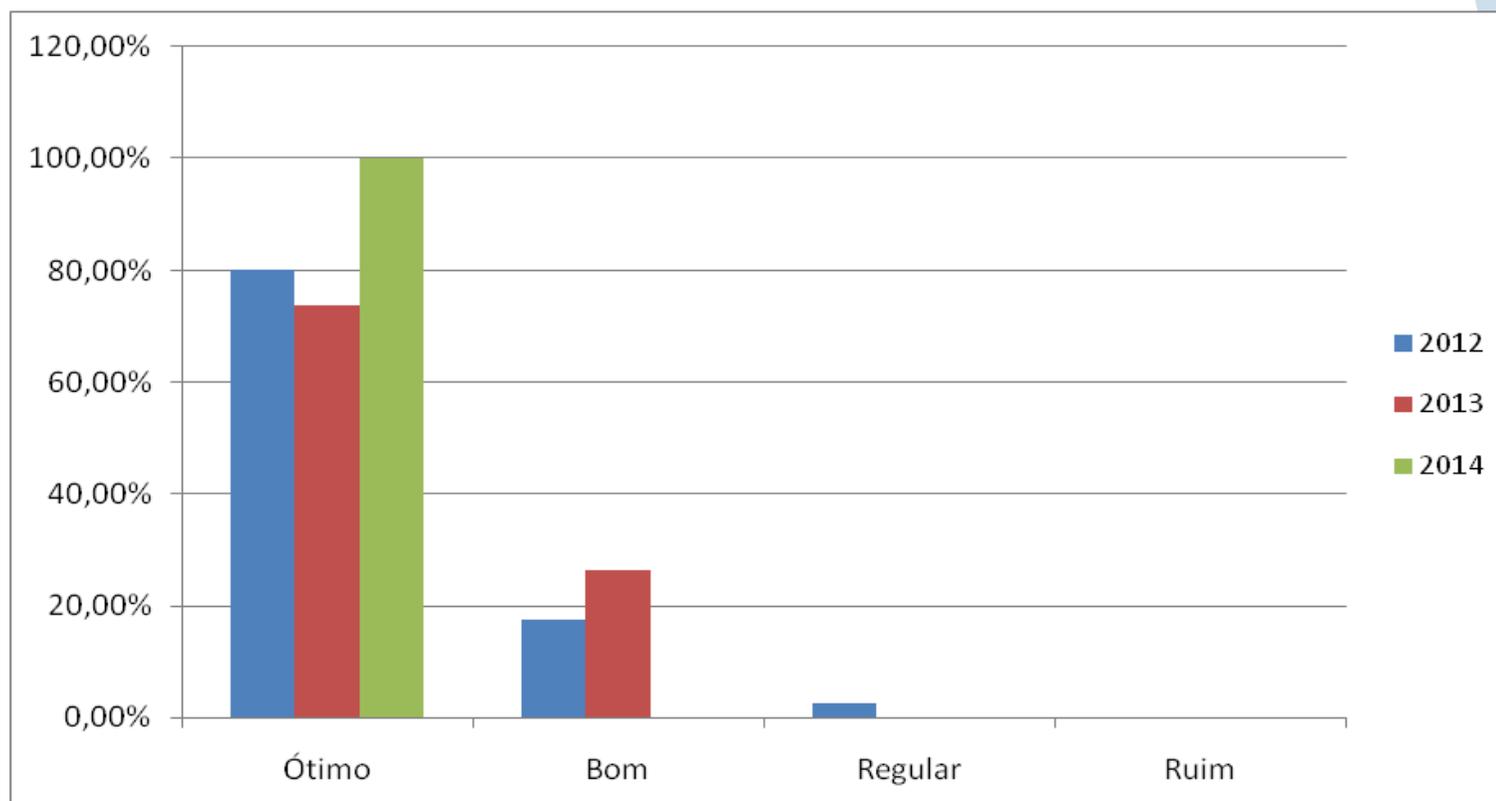
✓ Quanto ao grau de satisfação com os serviços prestados:

	2012	2013	2014
Ótimo	80,00%	73,60%	100,00%
Bom	17,50%	26,40%	0,00%
Regular	2,50%	0,00%	0,00%
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%



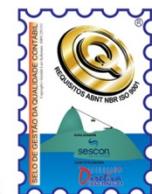
## Pesquisa de Satisfação dos Clientes - 2014

✓ Quanto ao grau de satisfação com os serviços prestados:





# **Análise da Pesquisa de Clima Organizacional (Colaboradores) Ano base 2014**



Certificado ISO9001:

## Pesquisa de Clima Organizacional

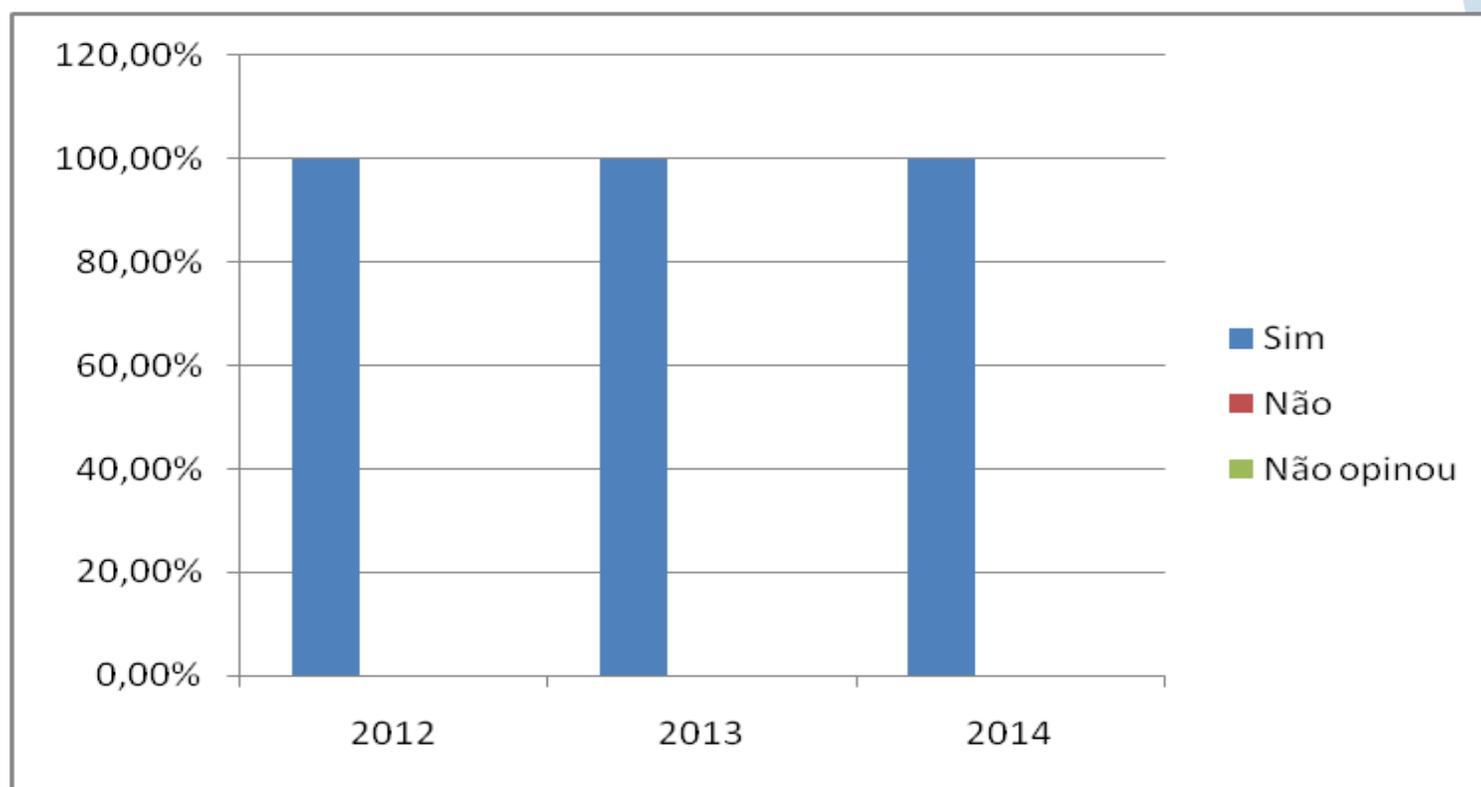
✓ Consideram a empresa um bom lugar para trabalhar

	2012	2013	2014
Sim	100,00%	100,00%	100,00%
Não	0,00%	0,00%	0,00%
Não opinou	0,00%	N/A	N/A



## Pesquisa de Clima Organizacional

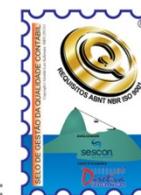
✓ Consideram a empresa um bom lugar para trabalhar



## Pesquisa de Clima Organizacional

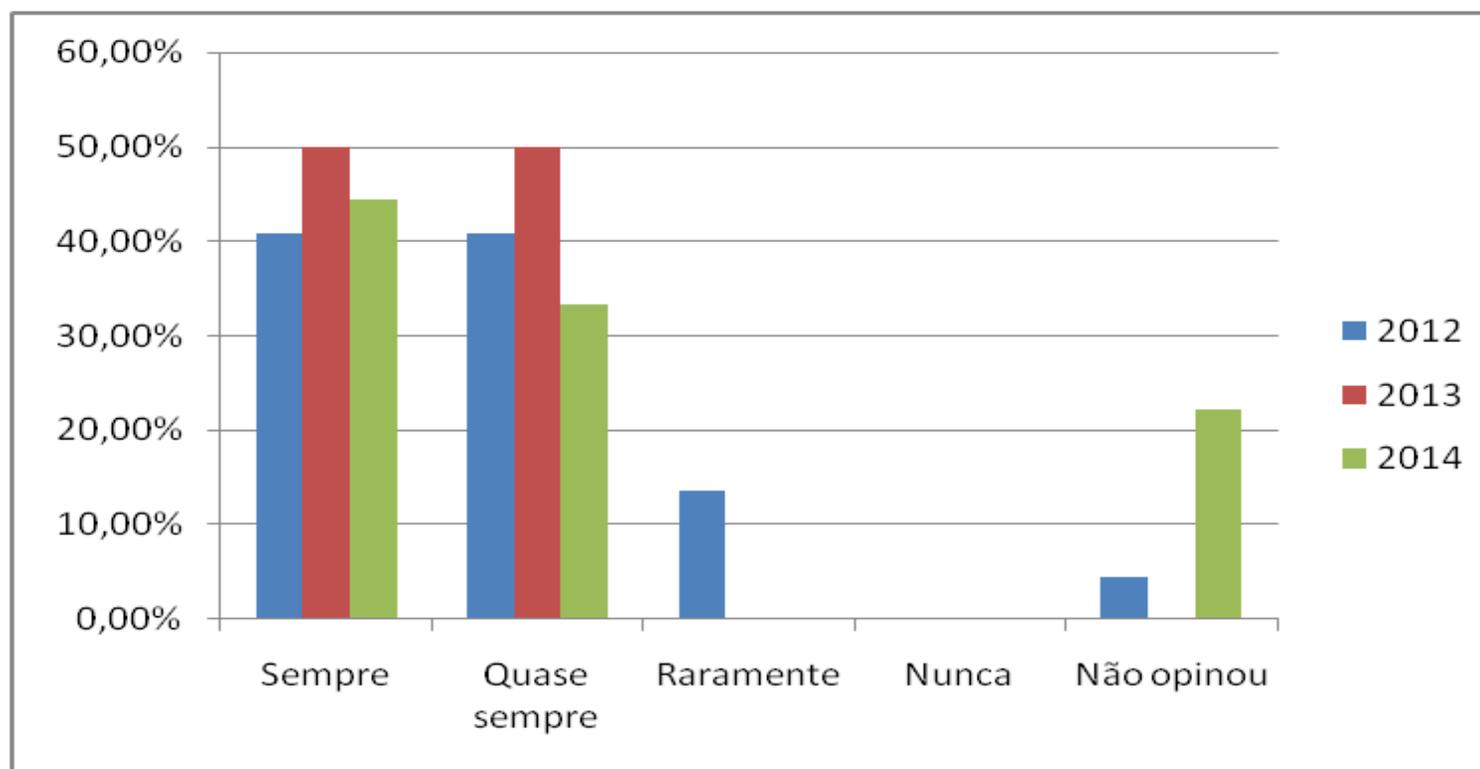
✓ Consideram que seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado:

	2012	2013	2014
Sempre	40,91%	50,00%	44,44%
Quase sempre	40,91%	50,00%	33,33%
Raramente	13,64%	0,00%	0,00%
Nunca	0,00%	0,00%	0,00%
Não opinou	4,55%	N/A	22,22%



## Pesquisa de Clima Organizacional

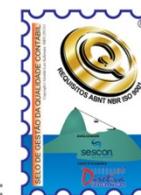
✓ Consideram que seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado:



## Pesquisa de Clima Organizacional

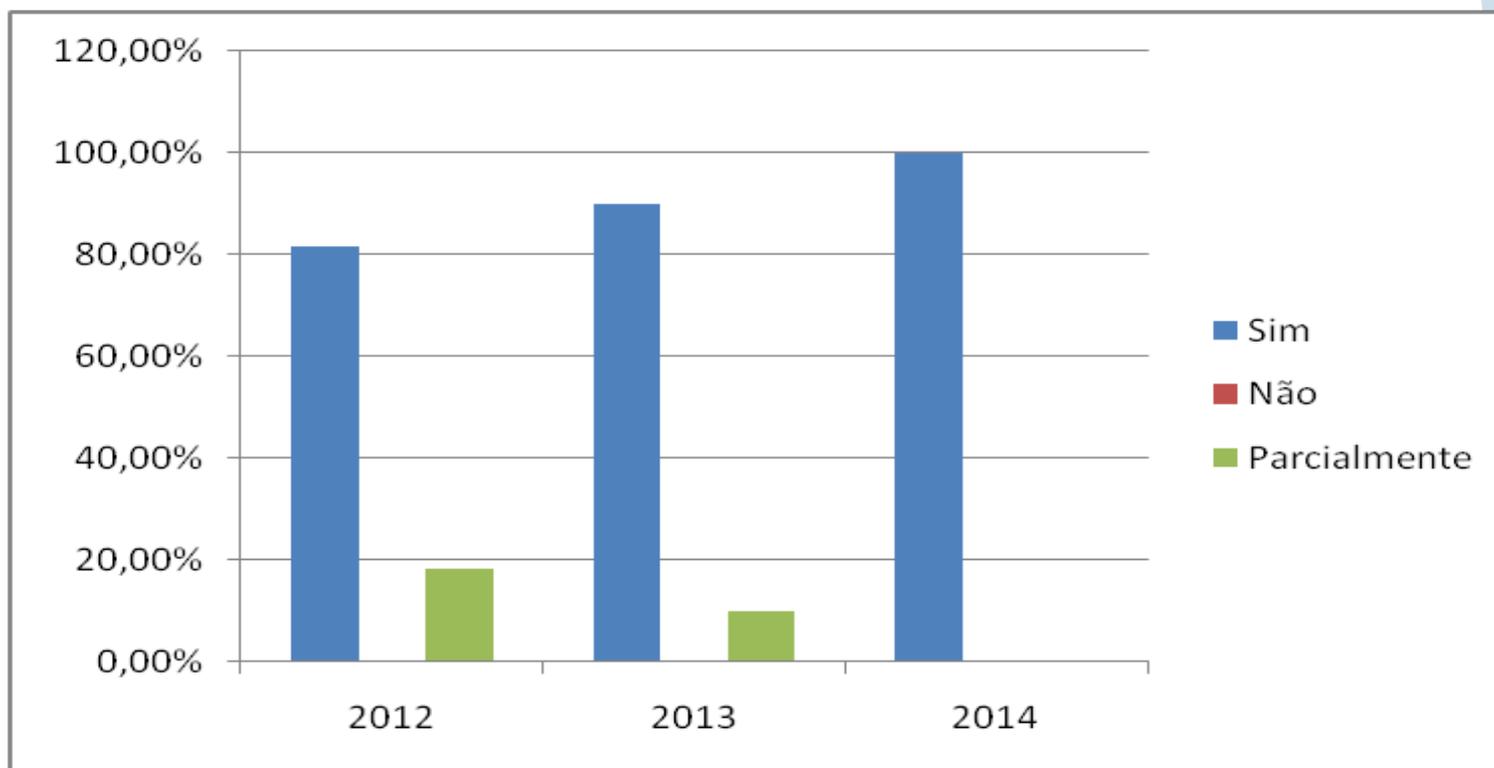
✓ Consideram que a empresa tem investido em treinamentos necessários para o desenvolvimento profissional e pessoal dos funcionários:

	2012	2013	2014
Sim	81,82%	90,00%	100,00%
Não	0,00%	0,00%	0,00%
Parcialmente	18,18%	10,00%	N/A



## Pesquisa de Clima Organizacional

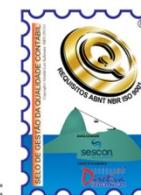
✓ Consideram que a empresa tem investido em treinamentos necessários para o desenvolvimento profissional e pessoal dos funcionários:



## Pesquisa de Clima Organizacional

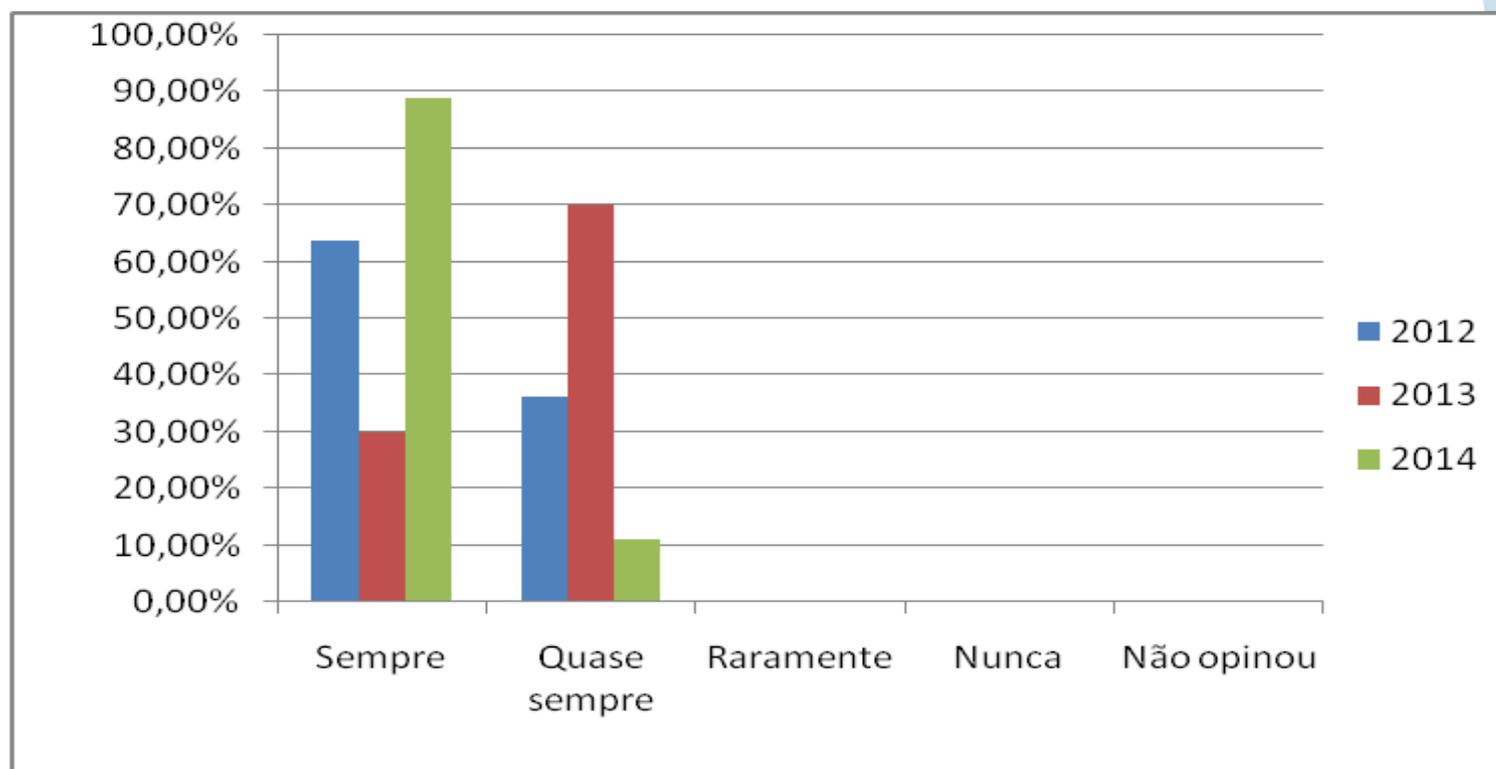
✓ Consideram as orientações recebidas sobre o trabalho sendo claras e objetivas:

	2012	2013	2014
Sempre	63,64%	30,00%	88,89%
Quase sempre	36,36%	70,00%	11,11%
Raramente	0,00%	0,00%	0,00%
Nunca	0,00%	0,00%	0,00%
Não opinou	0,00%	N/A	N/A



## Pesquisa de Clima Organizacional

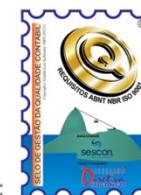
✓ Consideram as orientações recebidas sobre o trabalho sendo claras e objetivas:



## Pesquisa de Clima Organizacional

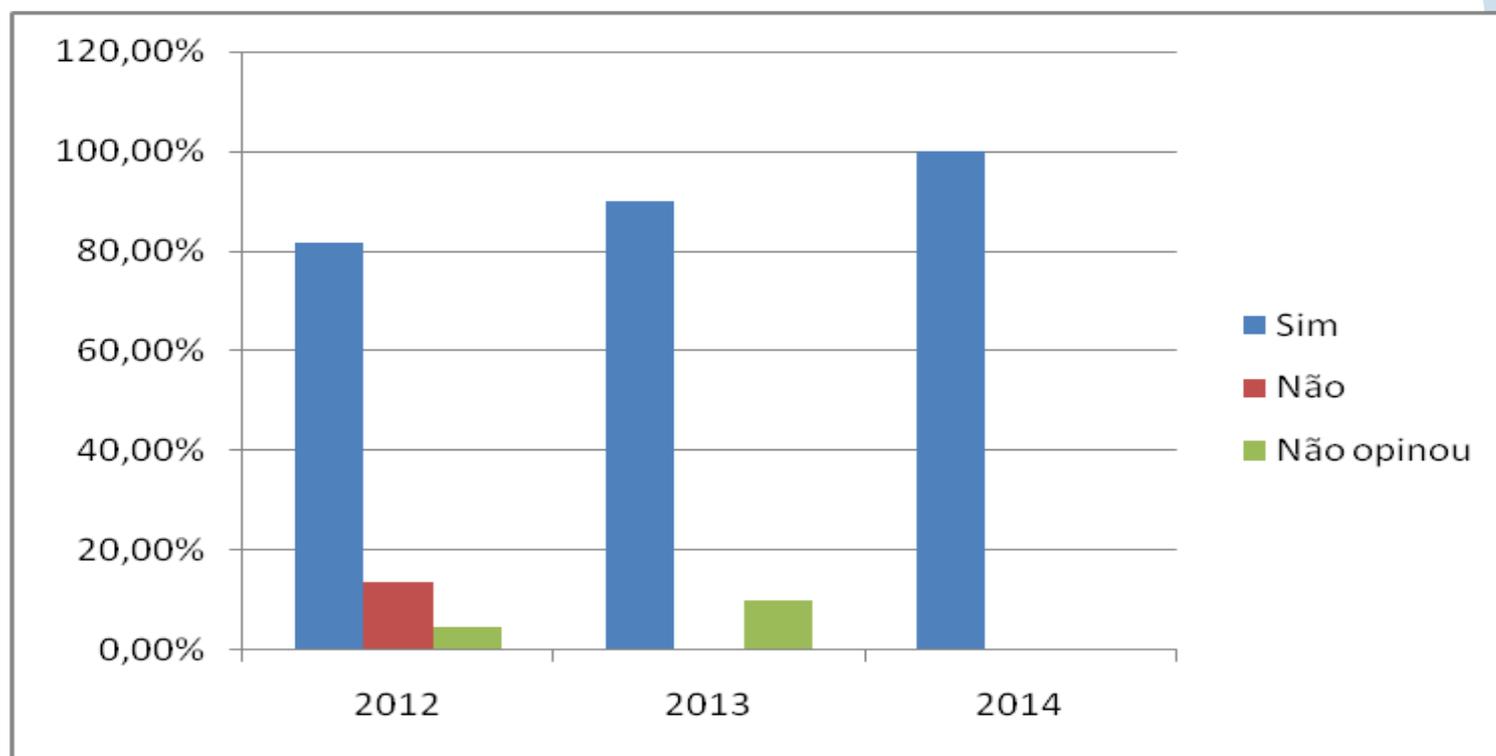
✓ Consideram a existência de um relacionamento de cooperação entre os departamentos:

	2012	2013	2014
Sim	81,82%	90,00%	100,00%
Não	13,64%	0,00%	0,00%
Não opinou	4,55%	10,00%	0,00%



## Pesquisa de Clima Organizacional

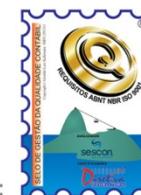
✓ Consideram a existência de um relacionamento de cooperação entre os departamentos:



## Pesquisa de Clima Organizacional

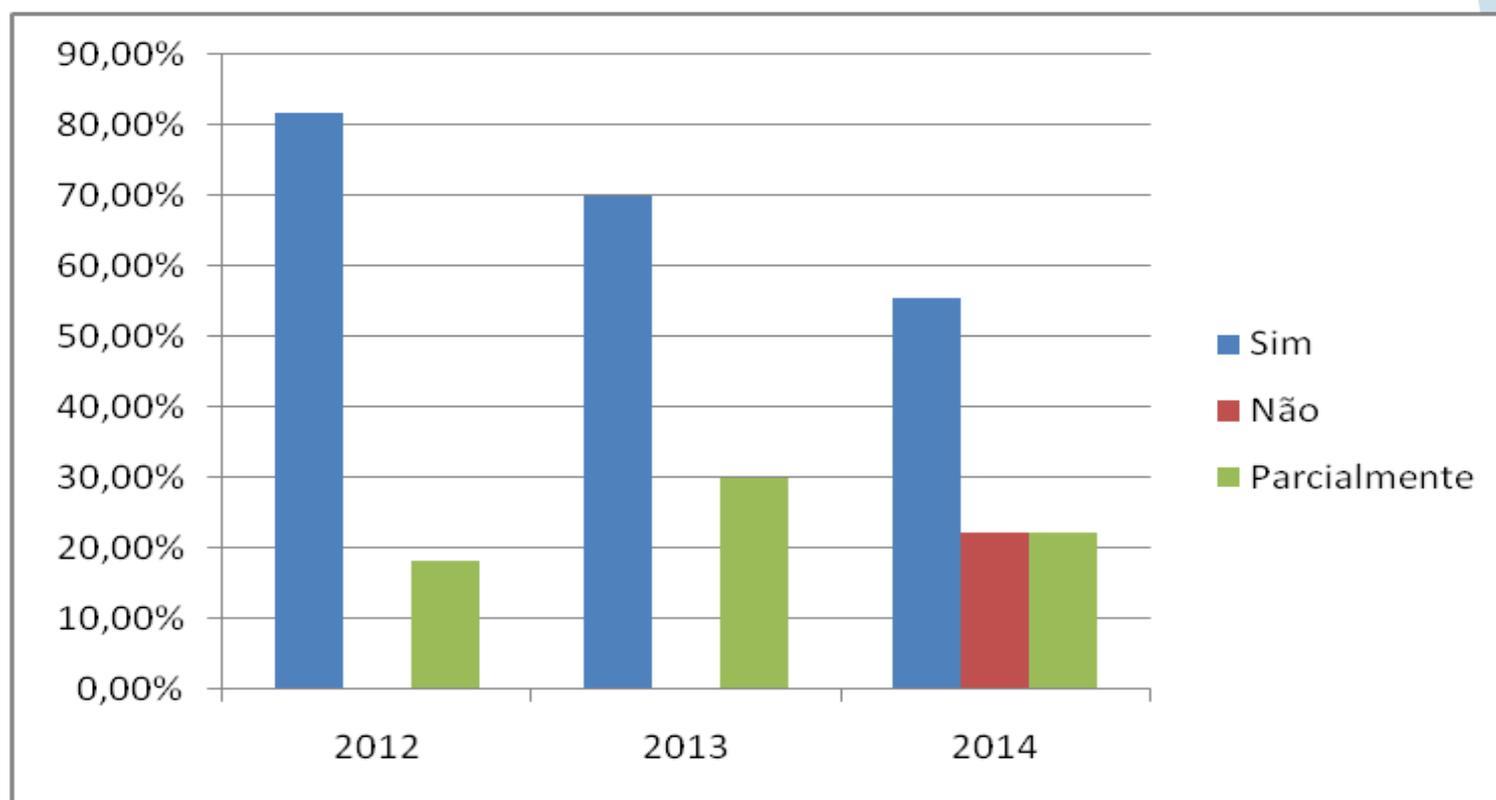
✓ Estão satisfeitos com o seu cargo:

	2012	2013	2014
Sim	81,82%	70,00%	55,56%
Não	0,00%	0,00%	22,22%
Parcialmente	18,18%	30,00%	22,22%



## Pesquisa de Clima Organizacional

✓ Estão satisfeitos com o seu cargo:



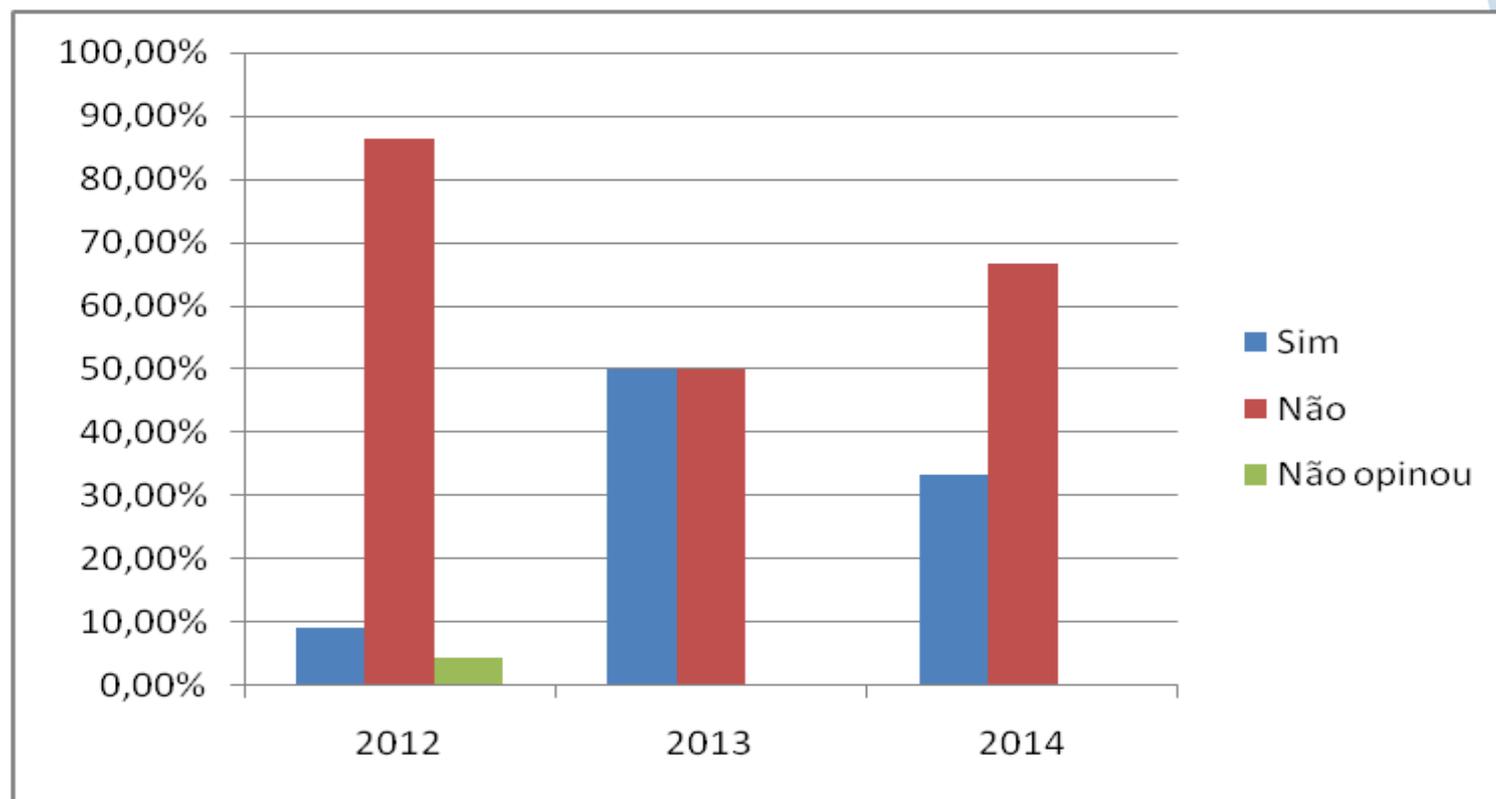
## Pesquisa de Clima Organizacional

✓ Gostariam de trabalhar em outro departamento:

	2012	2013	2014
Sim	9,09%	50,00%	33,33%
Não	86,36%	50,00%	66,67%
Não opinou	4,55%	N/A	N/A

## Pesquisa de Clima Organizacional

✓ Gostariam de trabalhar em outro departamento:



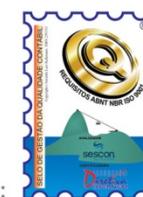
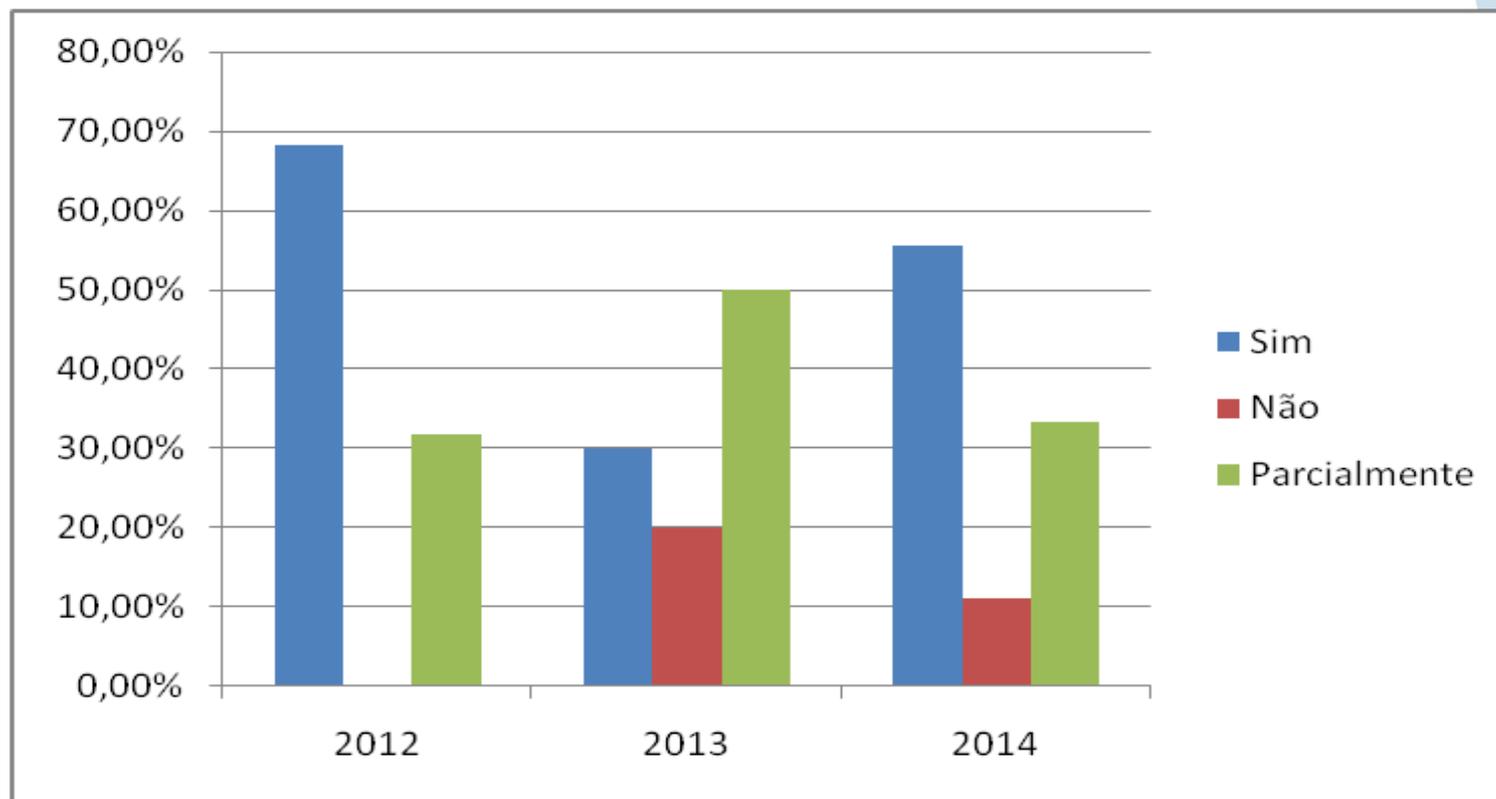
## Pesquisa de Clima Organizacional

✓ Sentem-se seguros em relação à estabilidade de seus empregos:

	2012	2013	2014
Sim	68,18%	30,00%	55,56%
Não	0,00%	20,00%	11,11%
Parcialmente	31,82%	50,00%	33,33%

## Pesquisa de Clima Organizacional

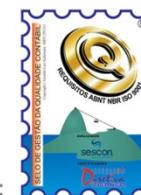
✓ Sentem-se seguros em relação à estabilidade de seus empregos:



## Pesquisa de Clima Organizacional

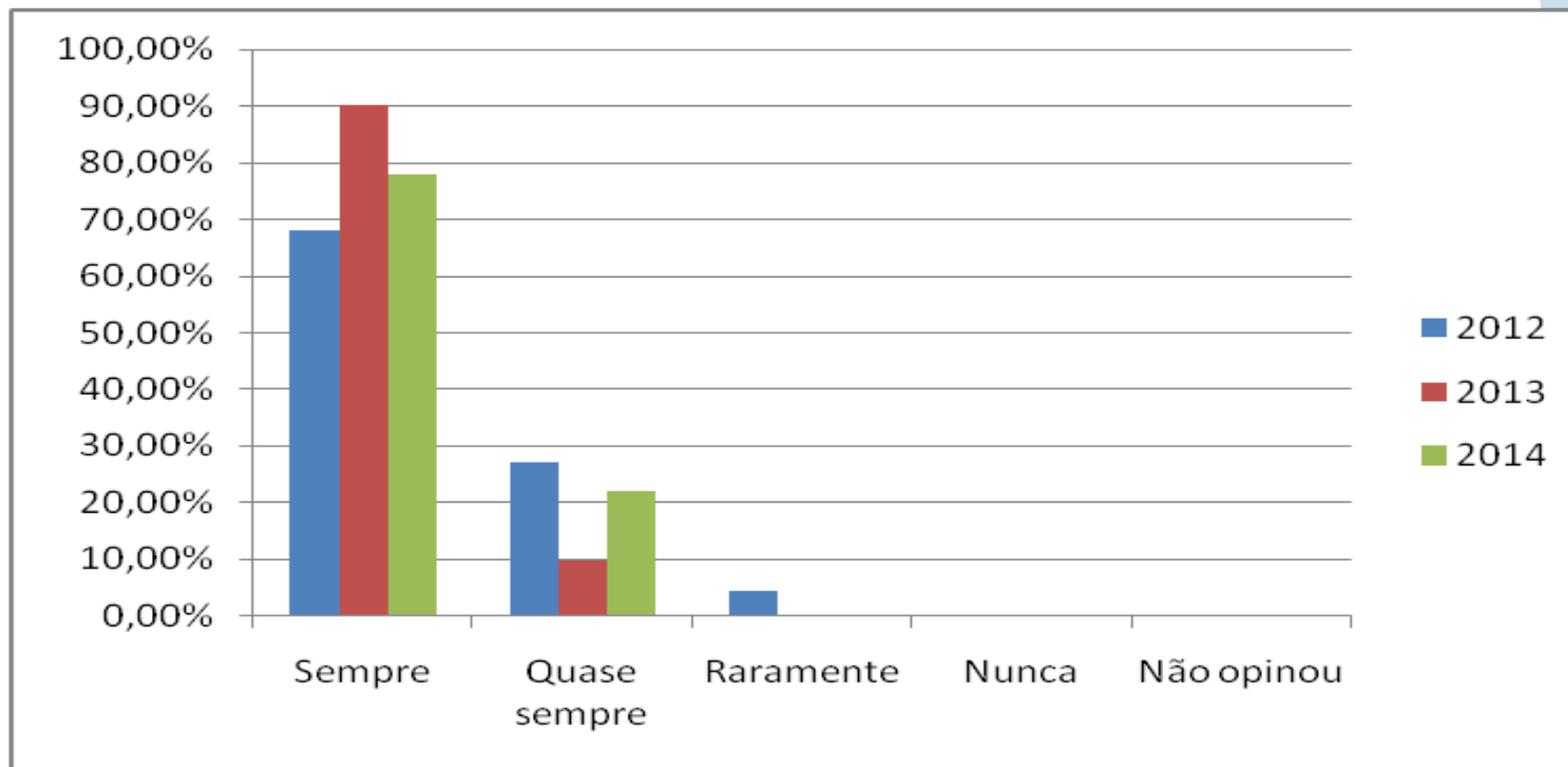
✓ Consideram que a qualidade do trabalho é vista como mais importante que sua quantidade:

	2012	2013	2014
Sempre	68,18%	90,00%	77,78%
Quase sempre	27,27%	10,00%	22,22%
Raramente	4,55%	0,00%	0,00%
Nunca	0,00%	0,00%	0,00%
Não opinou	0,00%	N/A	N/A



## Pesquisa de Clima Organizacional

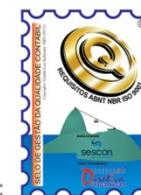
✓ Consideram que a qualidade do trabalho é vista como mais importante que sua quantidade:



## Pesquisa de Clima Organizacional

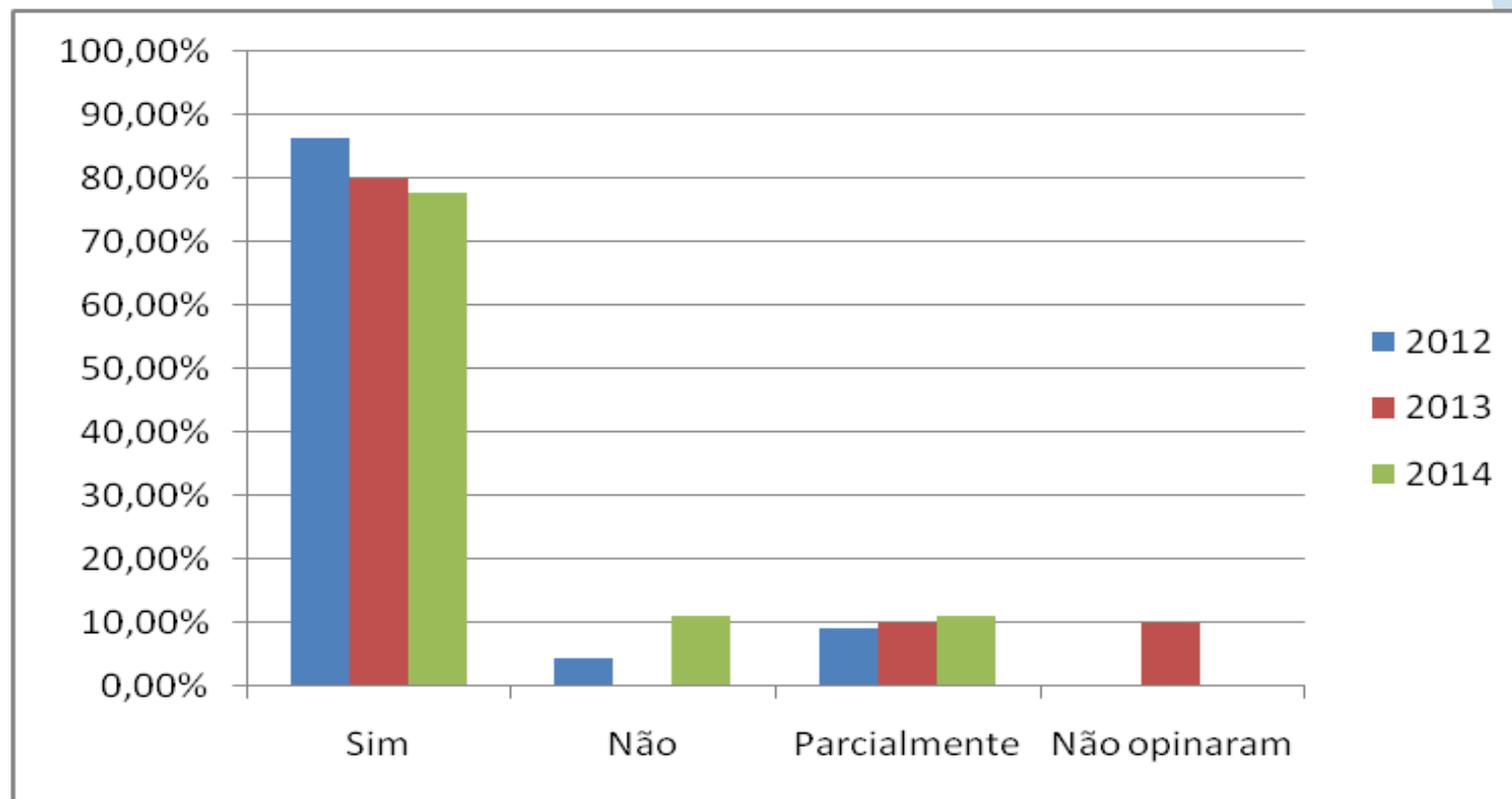
✓ Consideram que o trabalho que realizam atualmente podem ser melhorado:

	2012	2013	2014
Sim	86,36%	80,00%	77,78%
Não	4,55%	0,00%	11,11%
Parcialmente	9,09%	10,00%	11,11%
Não opinaram	N/A	10,00%	N/A



## Pesquisa de Clima Organizacional

✓ Consideram que o trabalho que realizam atualmente podem ser melhorado:



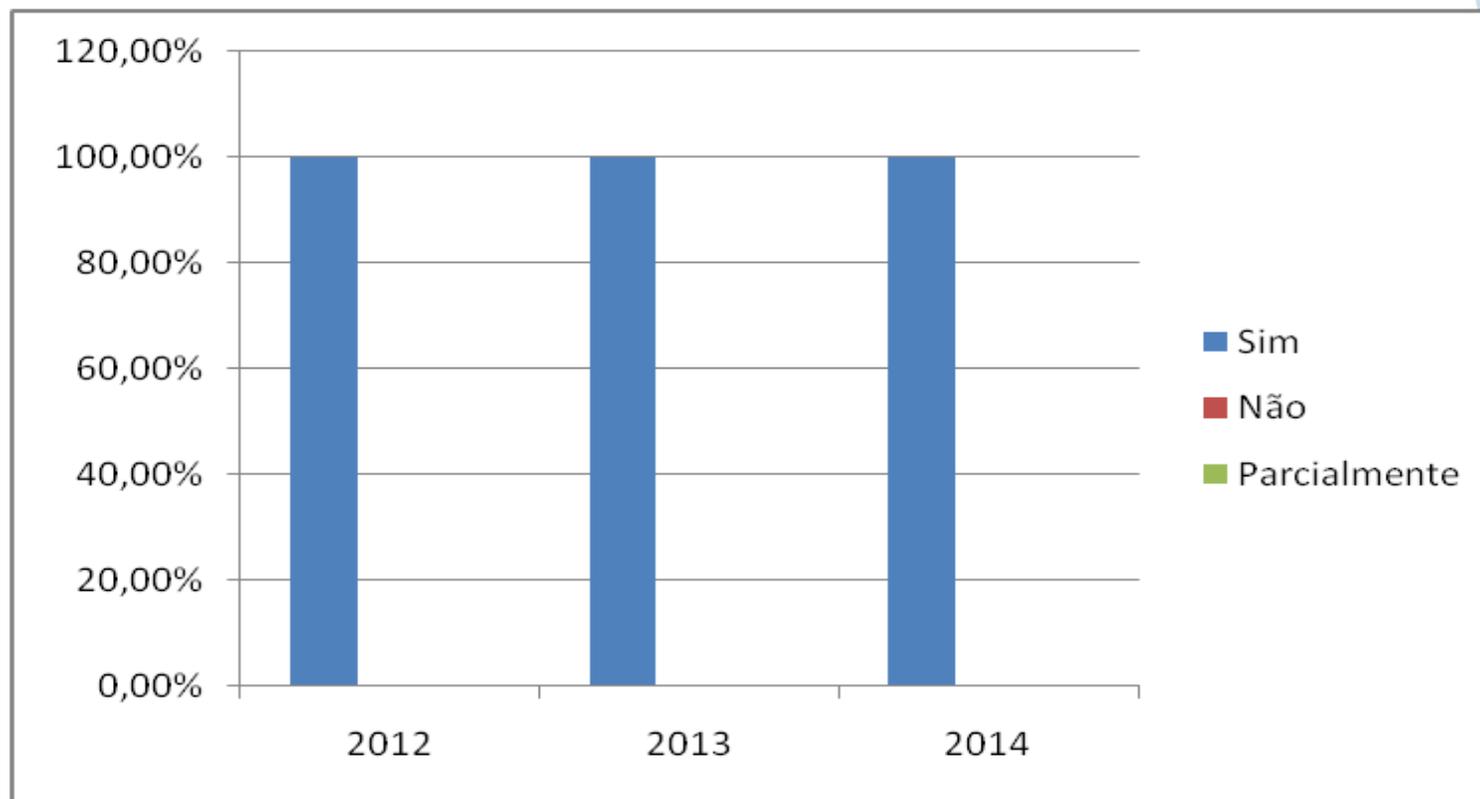
## Pesquisa de Clima Organizacional

✓ Consideram o local de trabalho apropriado:

	2012	2013	2014
Sim	100,00%	100,00%	100,00%
Não	0,00%	0,00%	0,00%
Parcialmente	0,00%	0,00%	N/A

## Pesquisa de Clima Organizacional

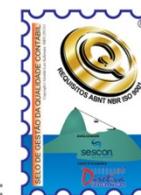
✓ Consideram o local de trabalho apropriado:



## Pesquisa de Clima Organizacional

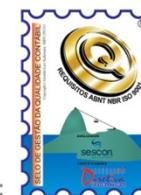
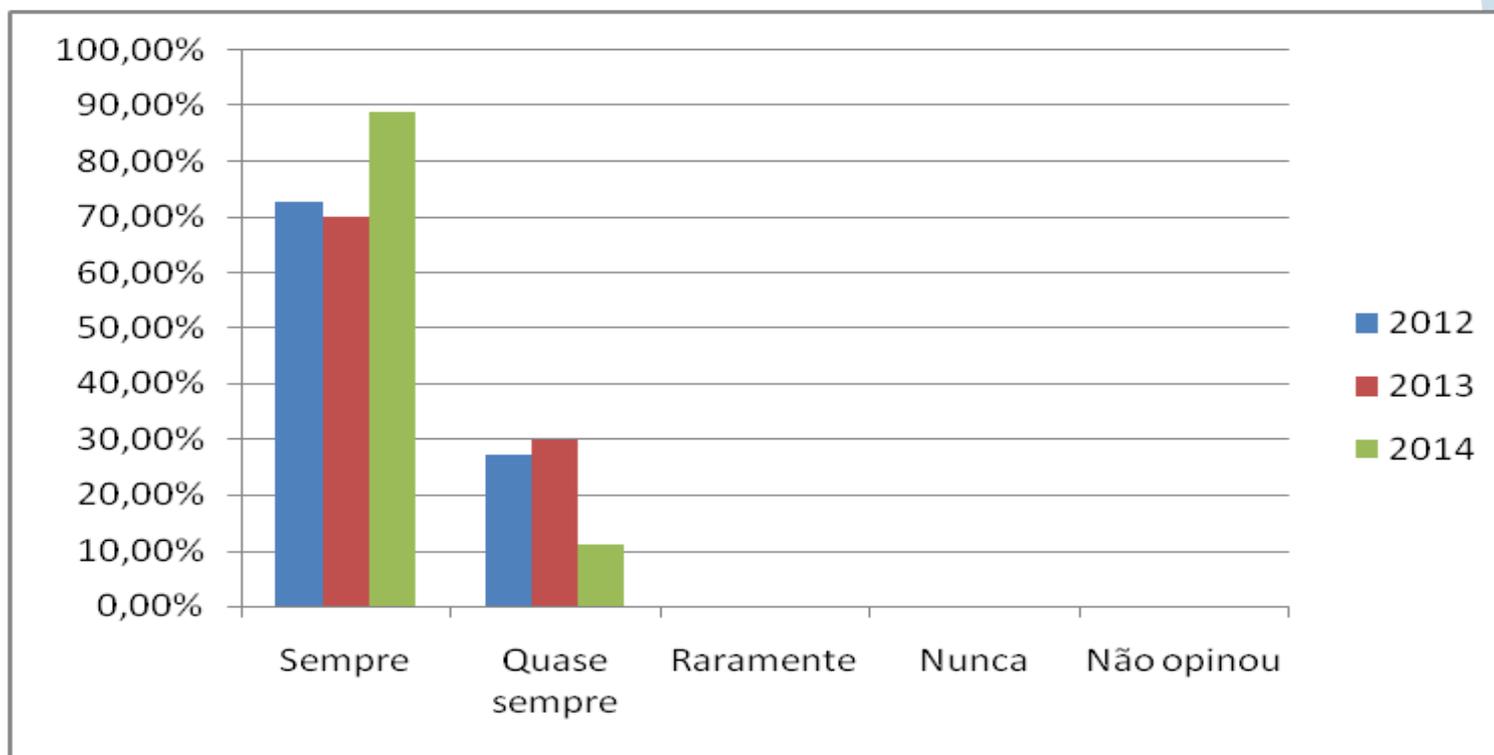
✓ Consideram que a empresa está aberta a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus colaboradores:

	2012	2013	2014
Sempre	72,73%	70,00%	88,89%
Quase sempre	27,27%	30,00%	11,11%
Raramente	0,00%	0,00%	0,00%
Nunca	0,00%	0,00%	0,00%
Não opinou	0,00%	N/A	0,00%



## Pesquisa de Clima Organizacional

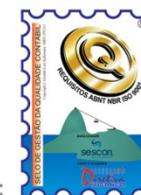
✓ Consideram que a empresa está aberta a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus colaboradores:



## Pesquisa de Clima Organizacional

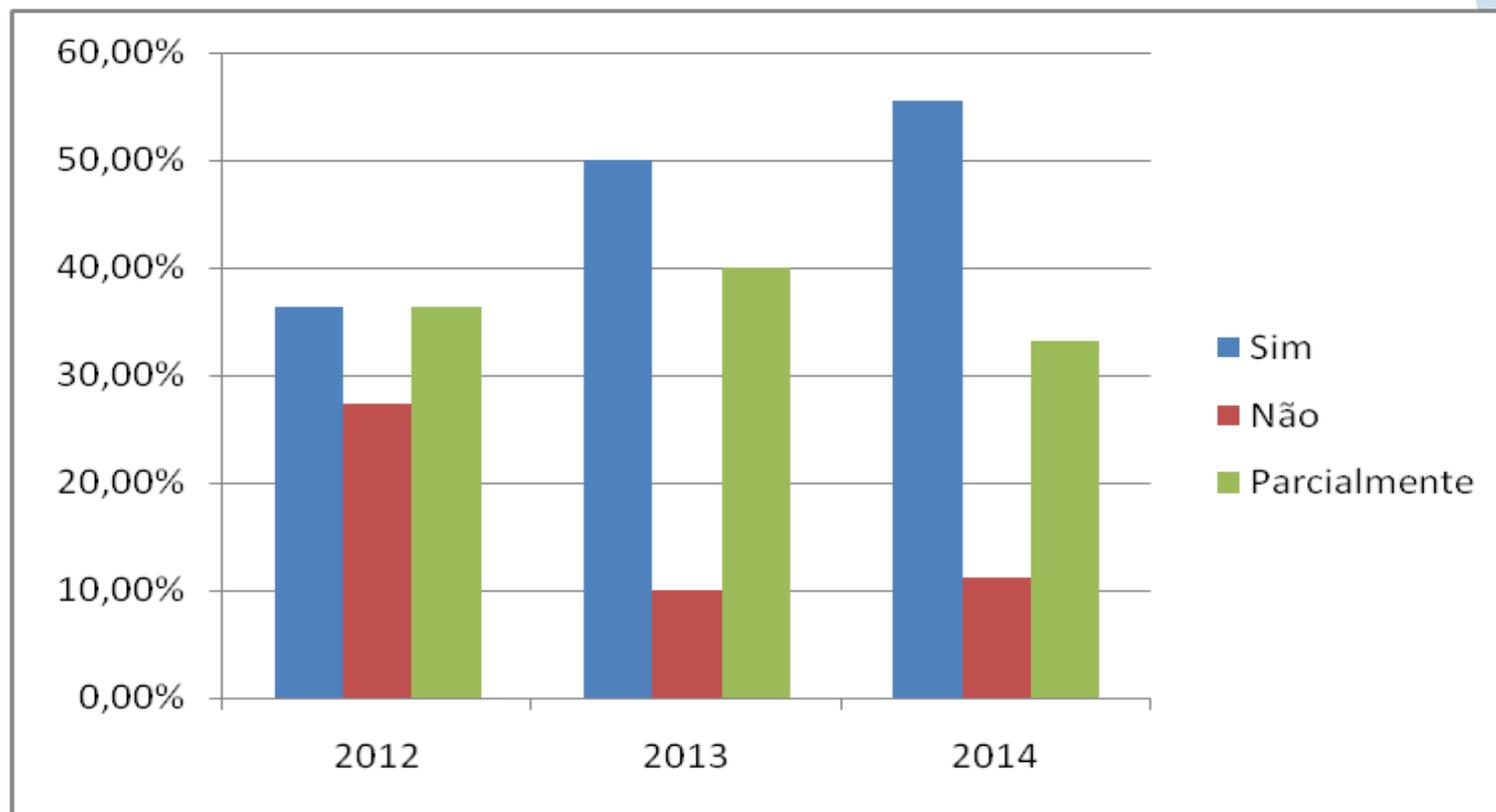
✓ Consideram a remuneração adequada ao trabalho realizado:

	2012	2013	2014
Sim	36,36%	50,00%	55,56%
Não	27,27%	10,00%	11,11%
Parcialmente	36,36%	40,00%	33,11%



## Pesquisa de Clima Organizacional

✓ Consideram a remuneração adequada ao trabalho realizado:



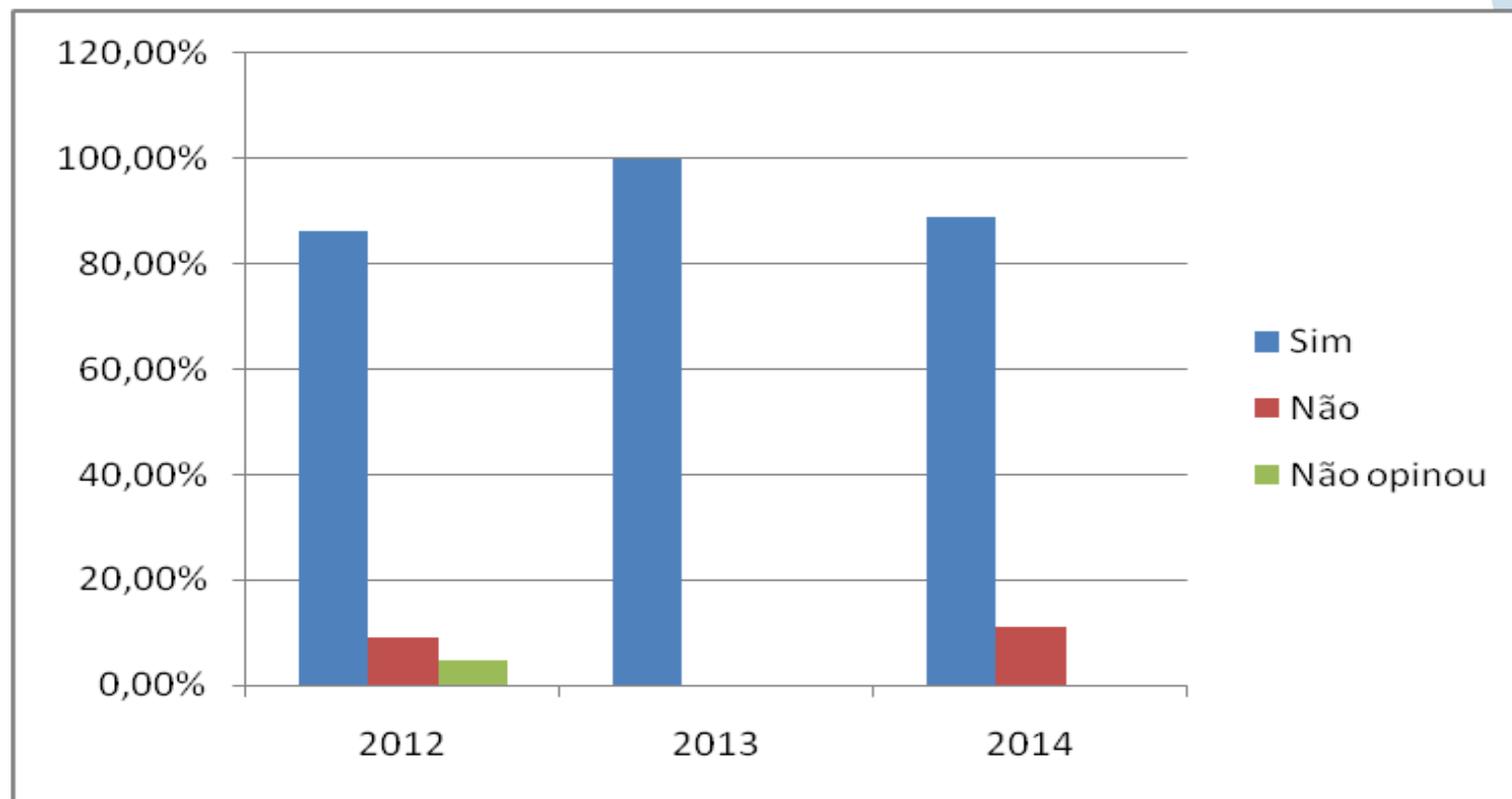
## Pesquisa de Clima Organizacional

✓ Indicariam um amigo para trabalhar na empresa:

	2012	2013	2014
Sim	86,36%	100,00%	88,89%
Não	9,09%	0,00%	11,11%
Não opinou	4,55%	N/A	0,00%

## Pesquisa de Clima Organizacional

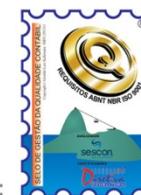
✓ Indicariam um amigo para trabalhar na empresa:



## Pesquisa de Clima Organizacional

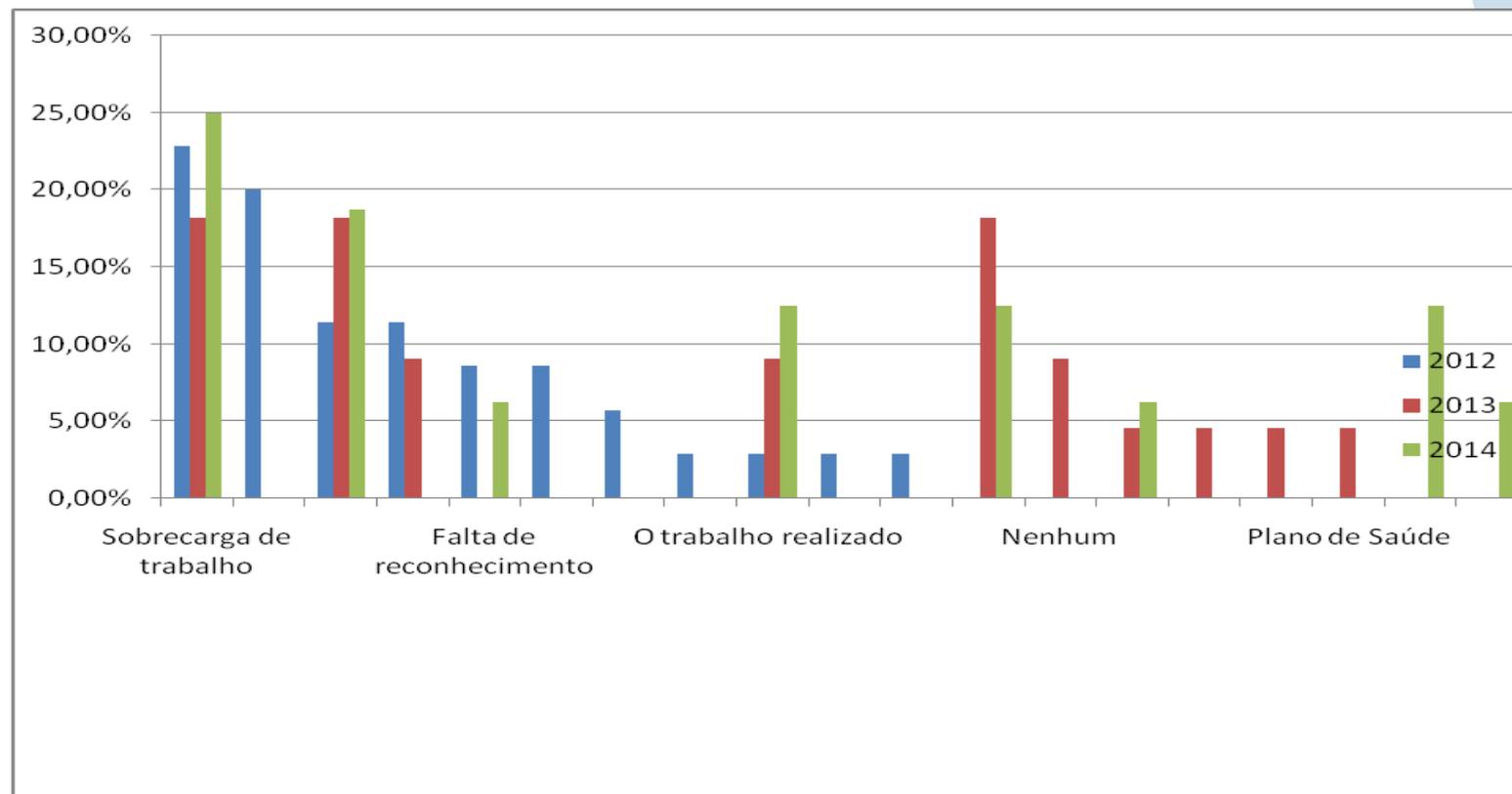
✓ Fatores que geram maior insatisfação no trabalho:

	2012	2013	2014
Sobrecarga de trabalho	22,86%	18,18%	25,00%
Não opinou	20,00%	N/A	N/A
Salário	11,42%	18,18%	18,75%
Relacionamento entre departamentos	11,43%	9,09%	N/A
Falta de reconhecimento	8,57%	N/A	6,25%
Falta de treinamento	8,57%	N/A	N/A
Está satisfeito	5,71%	N/A	N/A
Instalações inadequadas	2,86%	N/A	N/A
O trabalho realizado	2,86%	9,09%	12,50%
Limpeza	2,86%	N/A	N/A
Relacionamento com Chefia	2,86%	N/A	N/A
Falta de autonomia	N/A	18,18%	12,50%
Nenhum	N/A	9,09%	N/A
Falta de segurança no emprego	N/A	4,55%	6,25%
Localização da empresa	N/A	4,55%	N/A
Falta de organização	N/A	4,55%	N/A
Plano de Saúde	N/A	4,55%	N/A
Impossibilidade de crescimento profissional	N/A	N/A	12,50%
Outros	N/A	N/A	6,25%



## Pesquisa de Clima Organizacional

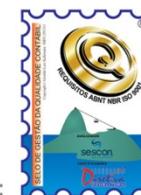
✓ Fatores que geram maior insatisfação no trabalho:



## Pesquisa de Clima Organizacional

### ✓ Razões pelas quais trabalha na empresa:

	2012	2013	2014
As chances de progresso profissional	25,42%	32,14%	24,24%
Ambiente de trabalho	20,34%	17,86%	24,24%
O trabalho que realiza	11,86%	10,71%	9,09%
Possibilidade de treinamento	11,86%	10,71%	9,09%
Estabilidade no emprego	8,47%	N/A	3,03%
Reconhecimento	8,47%	17,86%	N/A
Prestígio da empresa	3,39%	N/A	N/A
Relacionamento com a chefia	3,39%	3,57%	9,09%
Salário	3,39%	3,57%	6,06%
Benefícios oferecidos pela empresa	1,69%	N/A	N/A
Colegas e chefe do setor são prestativos e atenciosos	1,69%	N/A	N/A
Autonomia no trabalho	N/A	N/A	9,09%
Reconhecimento	N/A	N/A	6,06%



## Pesquisa de Clima Organizacional

✓ Razões pelas quais trabalha na empresa:

