



Pesquisa de Satisfação 2015

Janeiro de 2016

VISÃO GERAL

Objetivo

Como parte do processo de controle de qualidade da gestão, a Duin Contábil realiza anualmente uma pesquisa de satisfação entre seus clientes. Esse estudo tem como objetivo principal identificar as oportunidades de melhoria de seus serviços e abrir um canal de comunicação independente para seus clientes. Desta maneira, a Duin Contábil reafirma seu compromisso com a busca da melhoria contínua, compromisso assumido com a implementação dos processos de qualidade requeridos pela certificação ISO 9001.

Resumo dos Resultados

Os resultados da pesquisa são bastante positivos. Como uma Satisfação Geral de 89%, e um Nível de Confiança de 100%, a Duin Contábil segue os resultados de anos anteriores de altos níveis de satisfação. A pesquisa indicou altos níveis de satisfação em todos os aspectos analisados: Operação, Capacidade Técnica e Atendimento.

Mudança na Metodologia

A B2B Marketing implementou um questionário mais adequado a filosofia de qualidade da Duin Contábil. Com perguntas direcionadas a fatores mais objetivos e tangíveis do negócio, o novo questionário, ofereceu aos clientes a oportunidade de opinar sobre aspectos dos serviços prestados pela empresa que afetam diretamente seu negócio. Essa mudança oferece a Duin Contábil a possibilidade de encontrar oportunidades de melhoria concretas. Devido à essa melhoria, a comparação dos resultados desta pesquisa com a série de pesquisas anteriores não pode ser feita estatisticamente e uma nova série histórica se inicia.

Nota Técnica

Representantes de todos os clientes da Duin Contábil foram convidados para participar espontaneamente da pesquisa. Tivemos a participação de 76% do grupo, obtendo tamanho de amostra e resultados estatisticamente significantes para todas as respostas do questionário. Todas as perguntas respondidas com a escala Likert foram analisadas com técnicas não-paramétricas. A pesquisa foi realizada nos meses de Dezembro/15 e Janeiro/16.



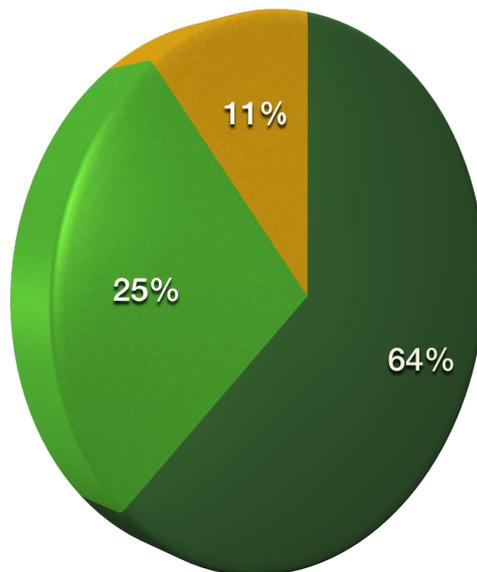


1. SATISFAÇÃO GERAL

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL SOBRE OS SERVIÇOS DA DUIN CONTÁBIL?

	%
Muito Satisfeito	64%
Satisfeito	25%
Neutro	11%
Insatisfeito	-
Muito Insatisfeito	-

● Muito Satisfeito ● Satisfeito ● Neutro





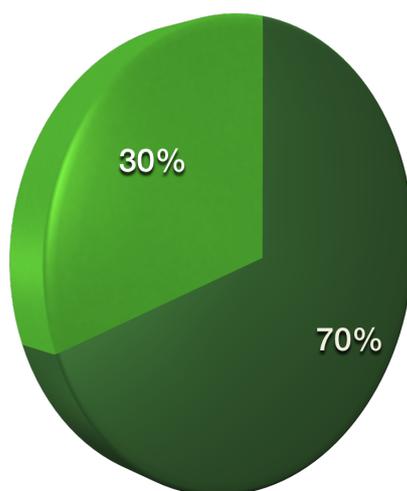
2. CONFIANÇA

QUAL A SUA POSIÇÃO SOBRE A SEGUINTE FRASE?

"Confio na Duin Contábil no que diz respeito à garantia de que minha empresa está de acordo com suas obrigações tributárias (e/ou trabalhistas)."

		%
Concordo Plenamente		70%
Concordo		30%
Indiferente		-
Discordo		-
Discordo Planejamento		-

● Concordo Plenamente
 ● Concordo



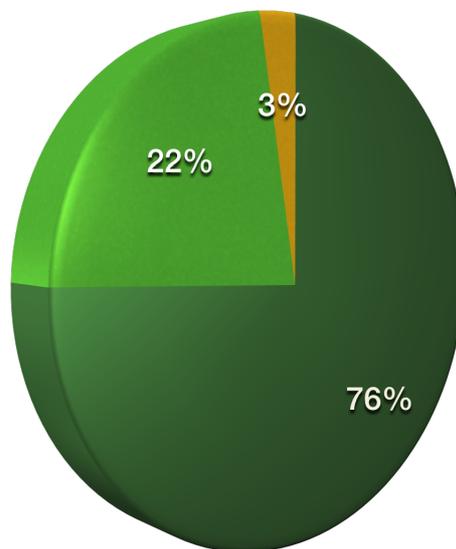


3.1. ATENDIMENTO - CORTESIA

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À CORTESIA NO ATENDIMENTO?

		%
Muito Satisfeito		76%
Satisfeito		22%
Neutro		3%
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-

● Muito Satisfeito
 ● Satisfeito
 ● Neutro



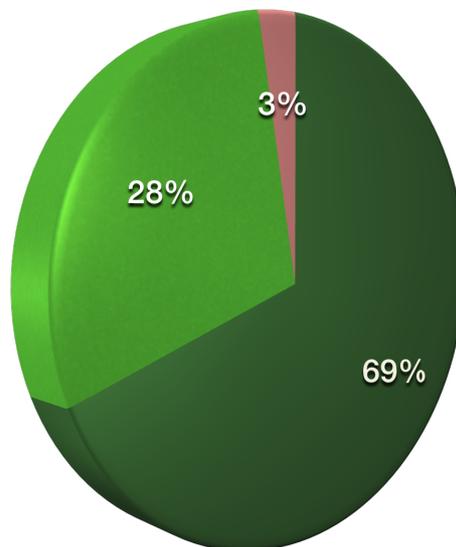


3.2. ATENDIMENTO - PROFISSIONALISMO

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO PROFISSIONALISMO DA EQUIPE

		%
Muito Satisfeito		69%
Satisfeito		28%
Neutro		-
Insatisfeito		3%
Muito Insatisfeito		-

● Muito Satisfeito
 ● Satisfeito
 ● Neutro
 ● Insatisfeito



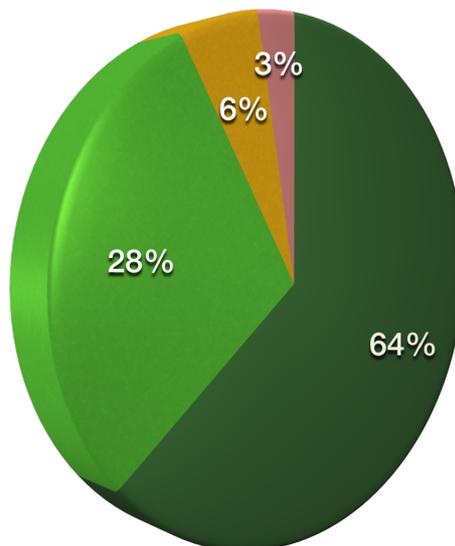


3.3. ATENDIMENTO - AGILIDADE NAS SOLICITAÇÕES

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À AGILIDADE NO ATENDIMENTO DE SUAS SOLICITAÇÕES?

	%
Muito Satisfeito	64%
Satisfeito	28%
Neutro	6%
Insatisfeito	3%
Muito Insatisfeito	-

● Muito Satisfeito ● Satisfeito ● Neutro ● Insatisfeito



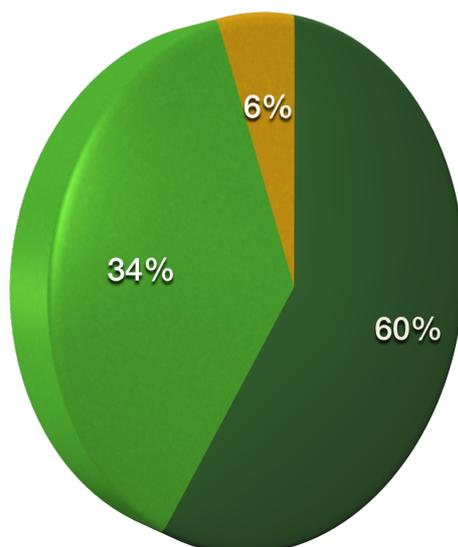


4.1. OPERAÇÕES - PONTUALIDADE

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À PONTUALIDADE NA ENTREGA DE ROTINAS CONTÁBEIS (GUIAS, RELATÓRIOS ETC.)

		%
Muito Satisfeito		60%
Satisfeito		34%
Neutro		6%
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-

● Muito Satisfeito
 ● Satisfeito
 ● Neutro



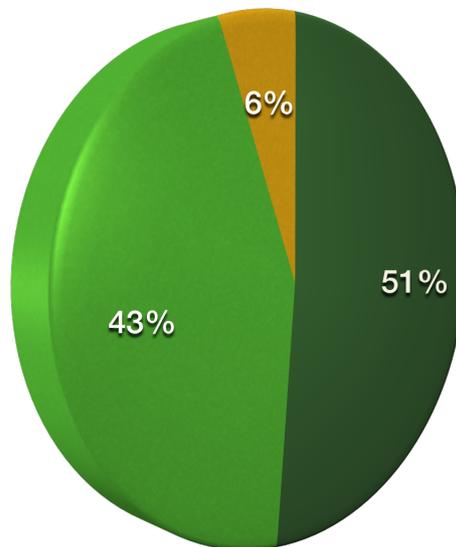


4.2. OPERAÇÕES - AGILIDADE NO DIA-A-DIA

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À AGILIDADE NOS PROCESSOS DO DIA-A-DIA?

		%
Muito Satisfeito		51%
Satisfeito		43%
Neutro		6%
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-

● Muito Satisfeito
 ● Satisfeito
 ● Neutro



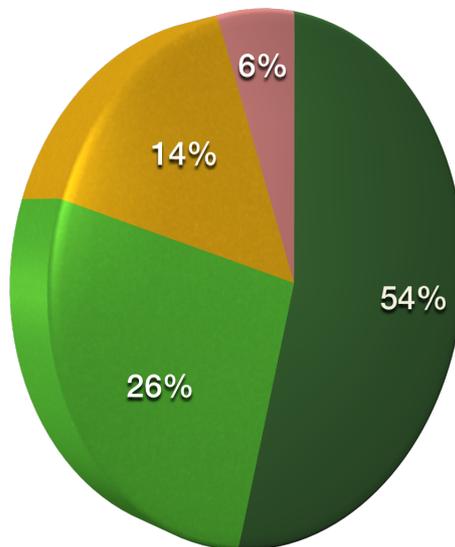


4.3. OPERAÇÕES - CONTROLE DE DOCUMENTOS

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO CONTROLE E REMESSA DE DOCUMENTOS?

		%
Muito Satisfeito		54%
Satisfeito		26%
Neutro		14%
Insatisfeito		6%
Muito Insatisfeito		-

● Muito Satisfeito ● Satisfeito ● Neutro ● Insatisfeito



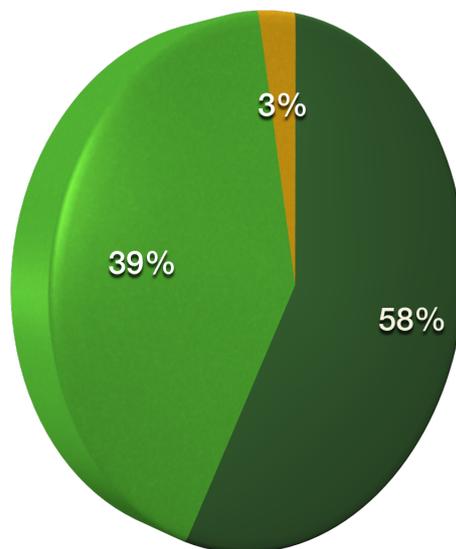


5.1. CONHECIMENTO TÉCNICO - RESPOSTA ÀS DÚVIDAS

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À ADEQUAÇÃO DAS RESPOSTAS DE SUAS QUESTÕES CONTÁBEIS?

		%
Muito Satisfeito		58%
Satisfeito		39%
Neutro		3%
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-

● Muito Satisfeito
 ● Satisfeito
 ● Neutro



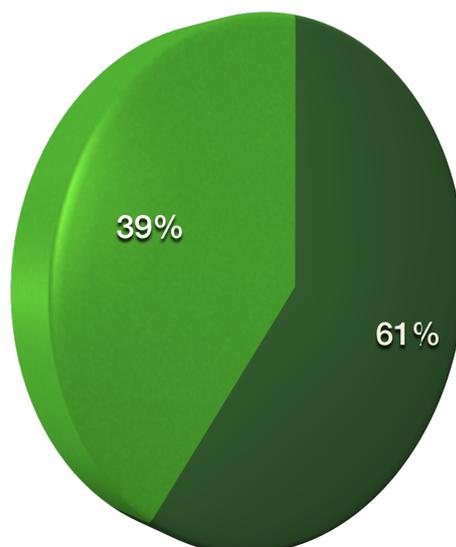


5.2. CONHECIMENTO TÉCNICO - RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DO DIA-A-DIA CONTÁBIL?

		%
Muito Satisfeito		61%
Satisfeito		39%
Neutro		-
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-

● Muito Satisfeito
 ● Satisfeito
 ● Neutro



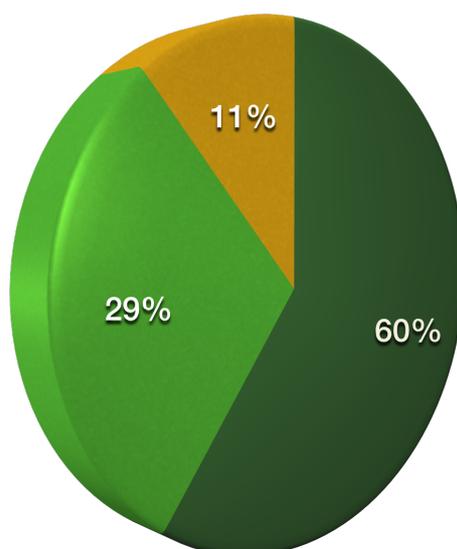


5.3. CONHECIMENTO TÉCNICO - CONHECIMENTO SOBRE A LEGISLAÇÃO

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À COMUNICAÇÃO E SUPORTE SOBRE A LEGISLAÇÃO E SUAS MUDANÇAS?

		%
Muito Satisfeito		60%
Satisfeito		29%
Neutro		11%
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-

● Muito Satisfeito
 ● Satisfeito
 ● Neutro

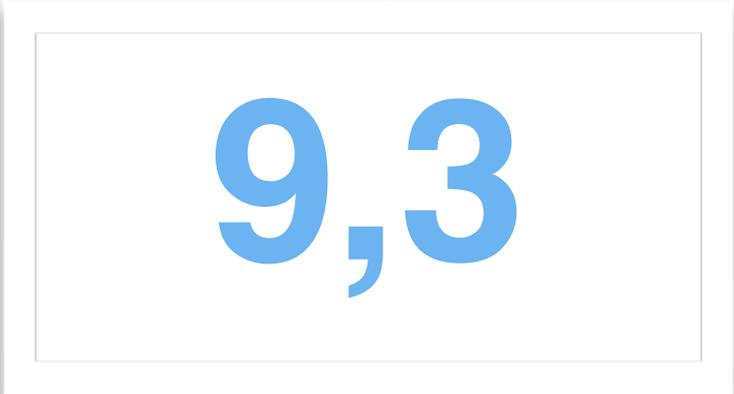




6. RELACIONAMENTO

VOCÊ RECOMENDARIA OS SERVIÇOS DA DUIN
CONTÁBIL PARA SEUS PARCEIROS DE NEGÓCIO,
AMIGOS E FAMILIARES?

Numa escala de 0 ("Jamais recomendaria!") a 10 ("Recomendaria sem sombra de dúvidas!")



9,3

Média

