Duin
assessoria contábil

Pesquisa de Satisfação 2017

Fevereiro de 2018

VISÃO GERAL

Objetivo

Como parte dos 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

A Duin Contábil está acima da média no que diz respeito a satisfação do cliente e sua percepção sobre a qualidade de seus serviços. Atingindo 97% de Satisfação Geral, 100% de Confiança em seus serviços contábeis e 87% de “Net Promoter Score”, que reforça o alto nível de satisfação dos serviços prestados pela empresa.

Nota Técnica

Representantes de todos clientes da Duin Contábil foram convidados para participar espontaneamente e anonimamente da pesquisa. A taxa de participação foi de 47%; com isso, obtivemos resultados estatisticamente significativos 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/17 e Janeiro/18.

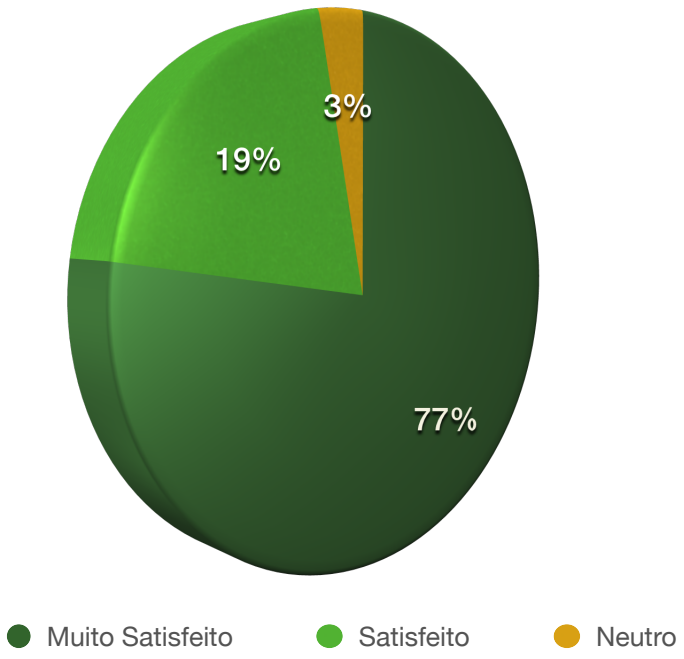
B2B MKTG

Duin assessoria contábil

1. SATISFAÇÃO GERAL

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

		%
Muito Satisfeito		77%
Satisfeito		19%
Neutro		3%
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-



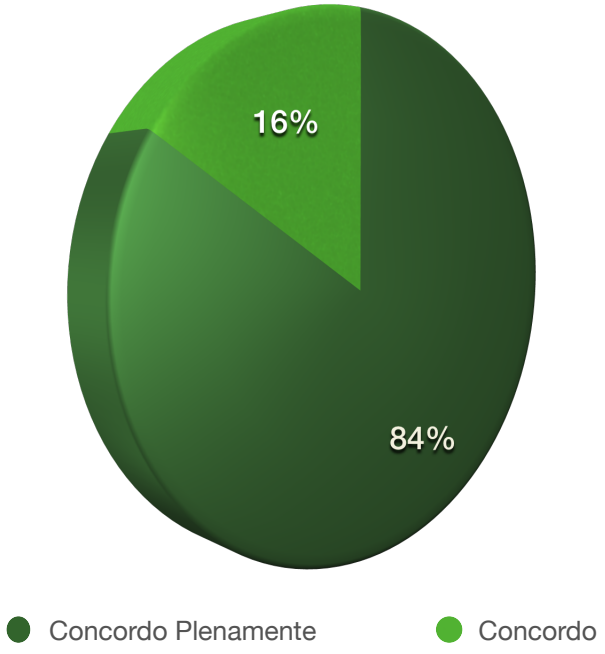
Duin assessoria contábil

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		84%
Concordo		16%
Indiferente		-
Discordo		-
Discordo Planejamento		-

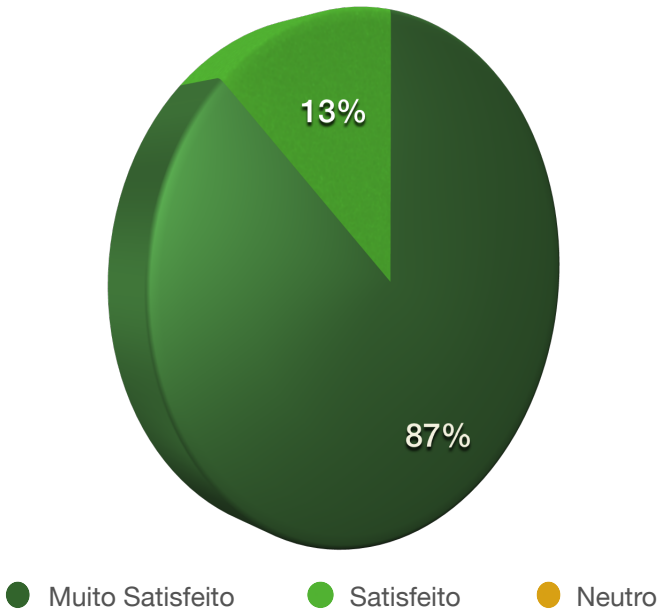


Duin assessoria contábil

3.1. ATENDIMENTO - CORTESIA

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

		%
Muito Satisfeito		87%
Satisfeito		13%
Neutro		-
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-

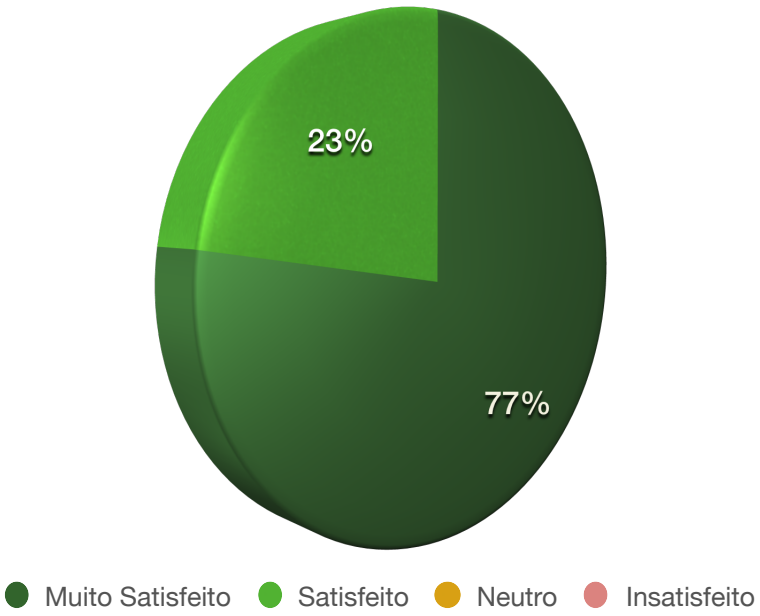


Duin assessoria contábil

3.2. ATENDIMENTO - PROFISSIONALISMO

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

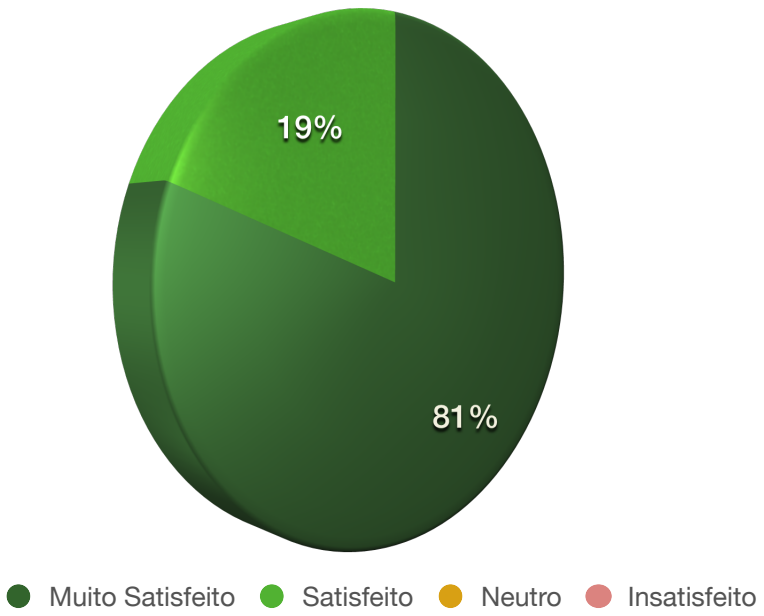
		%
Muito Satisfeito		77%
Satisfeito		23%
Neutro		-
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-



3.3. ATENDIMENTO - AGILIDADE NAS SOLICITAÇÕES

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

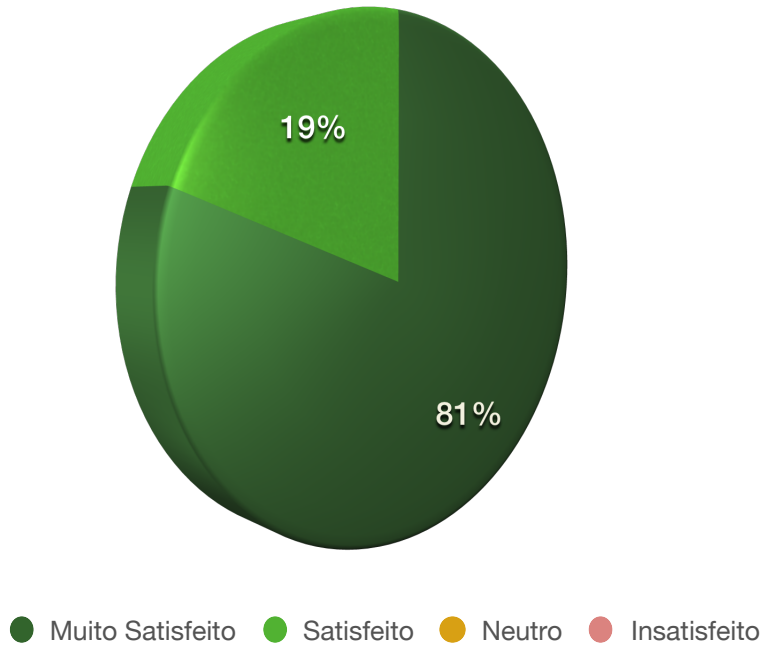
		%
Muito Satisfeito		81%
Satisfeito		19%
Neutro		-
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-



4.1. OPERAÇÕES - PONTUALIDADE

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

		%
Muito Satisfeito		81%
Satisfeito		19%
Neutro		-
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-

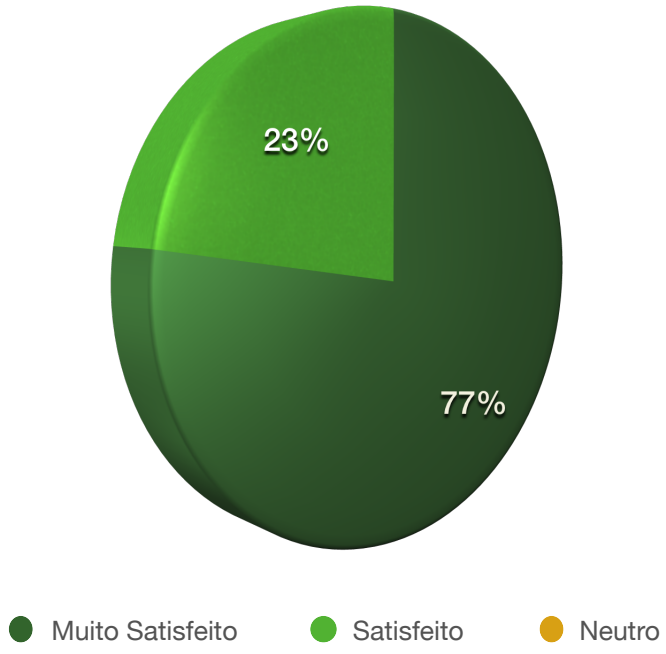


Duin assessoria contábil

4.2. OPERAÇÕES - AGILIDADE NO DIA-A-DIA

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

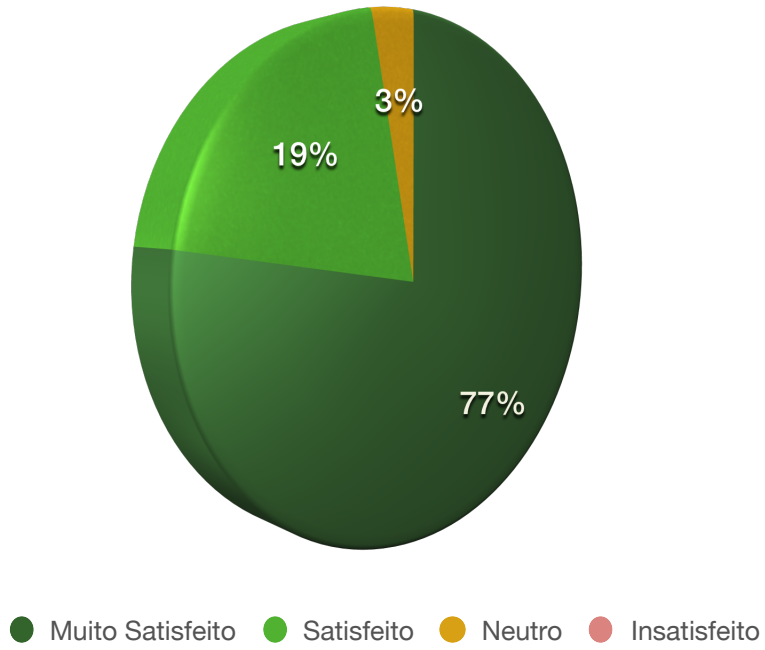
		%
Muito Satisfeito		77%
Satisfeito		23%
Neutro		-
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-



4.3. OPERAÇÕES - CONTROLE DE DOCUMENTOS

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

		%
Muito Satisfeito		77%
Satisfeito		19%
Neutro		3%
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-

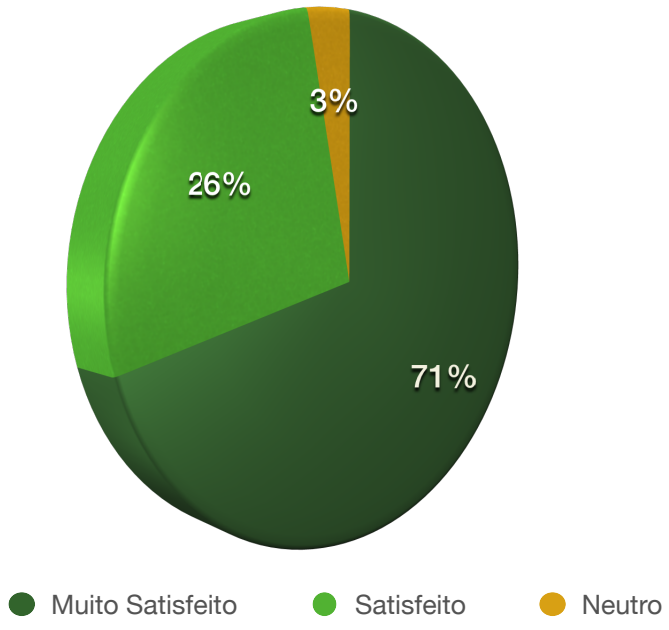


Duin assessoria contábil

5.1. CONHECIMENTO TÉCNICO - RESPOSTA ÀS DÚVIDAS

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

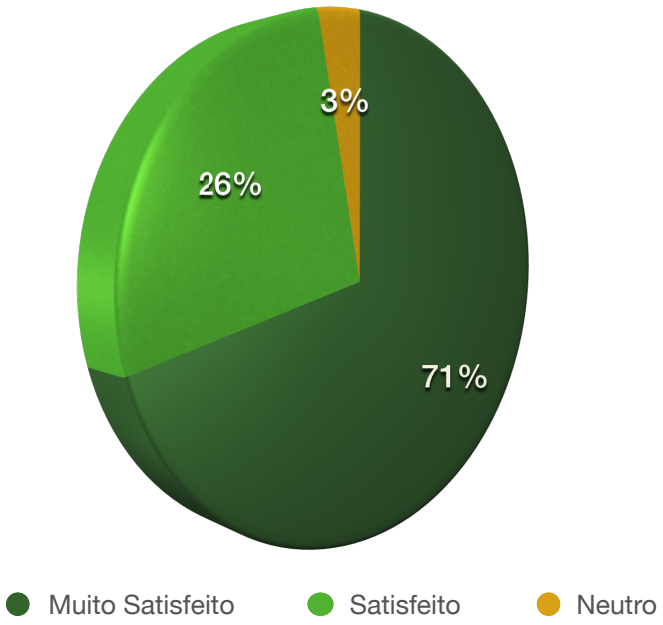
		%
Muito Satisfeito		71%
Satisfeito		26%
Neutro		3%
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-



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?

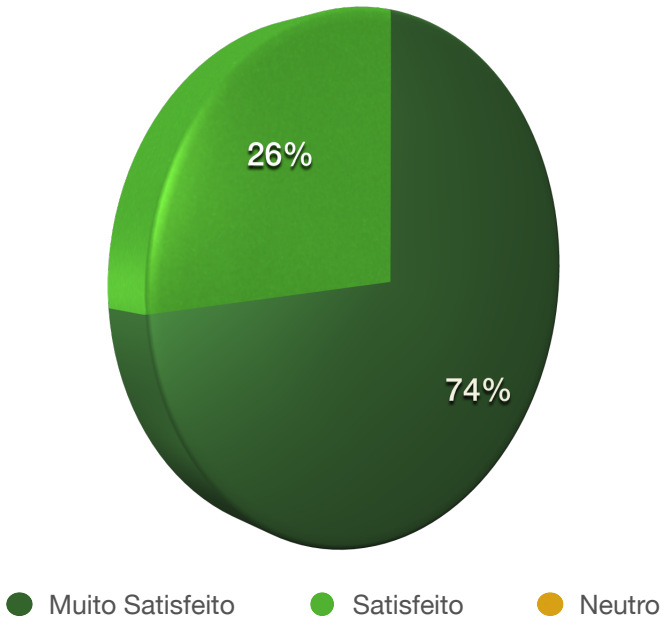
		%
Muito Satisfeito		71%
Satisfeito		26%
Neutro		3%
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-



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		74%
Satisfeito		26%
Neutro		-
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-



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!")

9,6

Média