



Satisfação Participantes CIP 2017

© 2017 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

O ESTUDO Amostra

Clientes



Foram entrevistados **413 participantes** da CIP. Cada contato poderia realizar mais de uma avaliação de acordo com os produtos utilizados pela empresa, totalizando **651 avaliações**.

	2017						2016
	Universo recebido (final)*	Entrevistas não realizadas		Total de contatos possíveis	Entrevistas realizadas	Efetividade **	Efetividade 2016
		Recusa	Não realizadas				
■ Sitraf	99	5	0	94	94	100%	100%
■ Siloc Dia	119	5	0	114	114	100%	100%
■ Siloc Noite	110	5	0	105	105	100%	100%
■ C3	82	13	0	69	69	100%	100%
■ SCG	38	1	0	37	37	100%	100%
■ CQL	25	6	0	19	19	100%	100%
■ CTC	73	4	0	69	69	100%	100%
■ SCC	32	0	0	32	32	100%	100%
■ STD Cadastro	121	16	0	105	105	100%	100%
■ STD CNF	7	2	0	5	5	100%	100%
■ SELTEC	3	0	0	3	3	100%	100%
Total	651	58	0	593	593	100%	100%

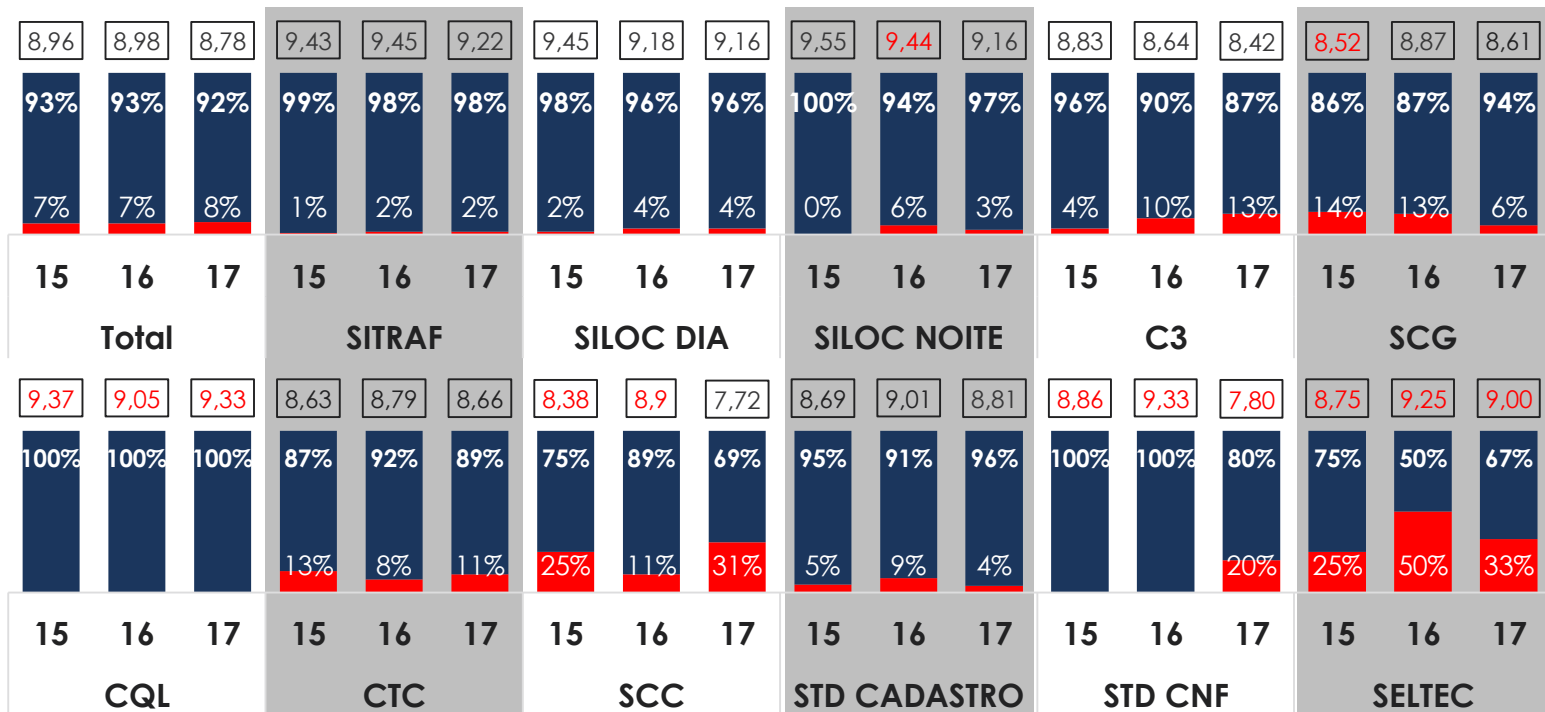
* Desconsiderando os contatos duplicados e os casos em que o entrevistado não respondia pelo serviço indicado na listagem inicial.

** Para efetividade, foram considerados somente os casos com possibilidade de entrevistas. Os contatos que recusaram não foram incluídos.

SATISFAÇÃO GERAL – COMPARATIVO TODOS SERVIÇOS

SITRAF e **SILOC DIA** mantêm níveis estáveis de clientes satisfeitos com a CIP. **SILOC NOITE** demonstra uma evolução no %, apesar da média sofrer uma queda. Em **SCG** tivemos uma redução no % de clientes insatisfeitos. Maior ponto de atenção é **SCC**, que apresentou piora em média e % de satisfeitos. Importante ressaltar que houve um aumento do universo pesquisado desse produto (de 19 entrevistados em 2016 para 31 em 2017)

Legenda
 □ Média
 ■ % Notas 8-10
 ■ % Notas 0-7
 Base inferior a 30 respondentes



Q1- Como o (a) Sr (a) avalia o desempenho da CIP como prestadora de serviços para a sua empresa nos últimos 12 meses?

2017: Total: 580/ Sitraf: 84 / Siloc Total: 185/ Siloc Dia: 96 / Siloc Noite: 89/ C3: 53 / SCG: 37 / Seltec: 3* / STD Total: 105 / STD CNF: 5* / STD Cadastro: 100 / SCC: 31 / CTC: 66 / CQL: 16* //

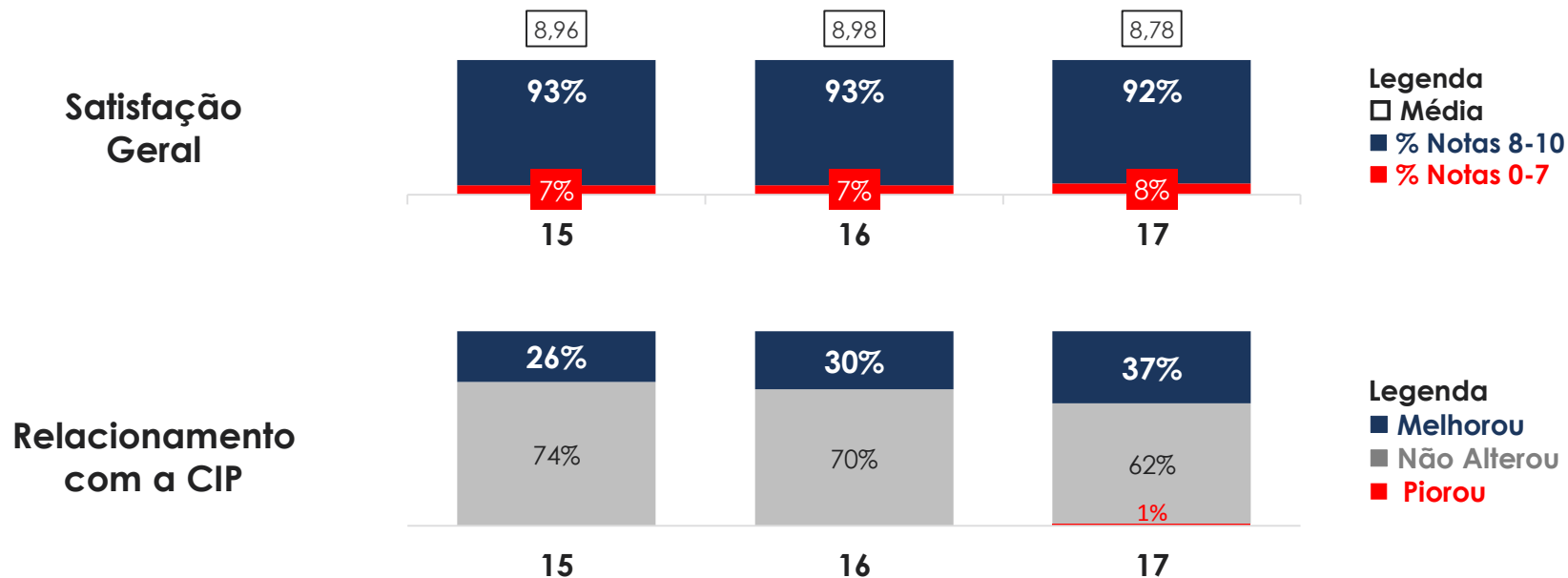
2016: Total: 526/ Sitraf: 81 / Siloc Total: 99/ Siloc Dia: 91 / Siloc Noite: 18* / C3: 52 / SCG: 30 / Seltec: 4* / STD Total: 109 / STD CNF: 3* / STD Cadastro: 106 / SCC: 19* / CTC: 70 / CQL: 20* //

2015: Total: 405/ Sitraf: 83 / Siloc Total: 114/ Siloc Dia: 109 / Siloc Noite: 31 / C3: 52 / SCG: 29 / Seltec: 4* / STD Total: 111 / STD CNF: 7* / STD Cadastro: 106 / SCC: 16* / CTC: 71 / CQL: 27* //



PRINCIPAIS ÍNDICES DA CIP

A maioria dos clientes está satisfeita com a CIP – embora há uma ligeira redução na média de satisfação geral. No entanto, há uma tendência positiva no % de clientes que detectaram melhoria do relacionamento com a CIP nos últimos 2 anos.

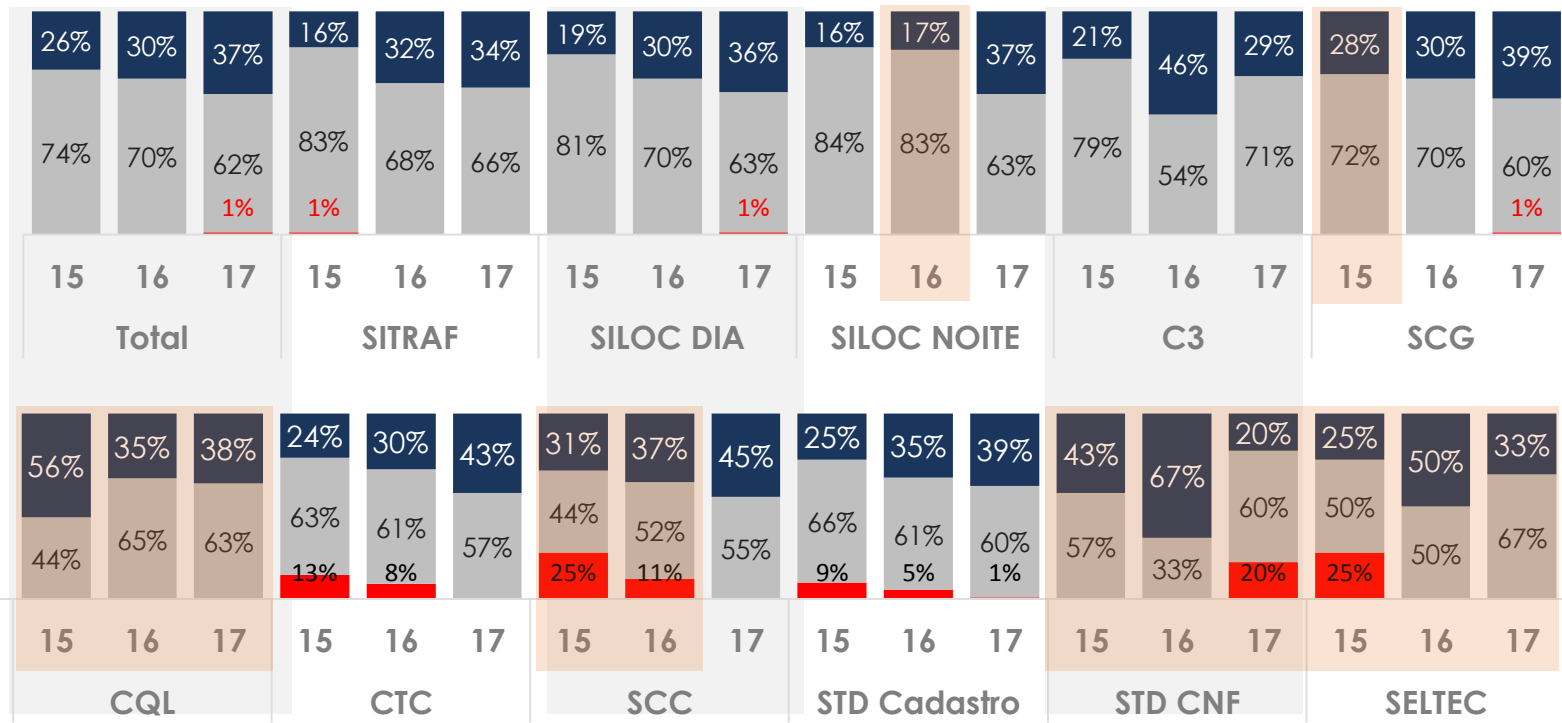


Q1- Como o (a) Sr(a) avalia o desempenho da CIP como prestadora de serviços para a sua empresa nos últimos 12 meses?

Q1B- Em sua opinião, o relacionamento de sua Instituição com a equipe da CIP nos últimos 12 meses?

PERCEPÇÃO DO RELACIONAMENTO COM A CIP

Apesar dos resultados mais estáveis em satisfação, podemos ver que no geral há uma **melhora na percepção do atendimento**, principalmente no **SILOC NOITE**. Apesar do resultado de satisfação menor, o **SCC** apresentou avanços na percepção, sem nenhuma menção de piora em 2017



Legenda
■ Melhorou
■ Não Alterou
■ Piorou

Base inferior a 30 respondentes

Q1B- Em sua opinião, o relacionamento de sua Instituição com a equipe da CIP nos últimos 12 meses?

2017: Total: 580/ Sitraf: 84 / Siloc Total: 185/ Siloc Dia: 96 / Siloc Noite: 89/ C3: 53 / SCG: 37 / Seltec: 3* / STD Total: 105 / STD CNF: 5* / STD Cadastro: 100 / SCC: 31 / CTC: 66 / CQL: 16* //
 2016: Total: 526/ Sitraf: 81 / Siloc Total: 99/ Siloc Dia: 91 / Siloc Noite: 18* / C3: 52 / SCG: 30 / Seltec: 4* / STD Total: 109 / STD CNF: 3* / STD Cadastro: 106 / SCC: 19* / CTC: 70 / CQL: 20* //
 2015: Total: 405/ Sitraf: 83 / Siloc Total: 114/ Siloc Dia: 109 / Siloc Noite: 31 / C3: 52 / SCG: 29 / Seltec: 4* / STD Total: 111 / STD CNF: 7* / STD Cadastro: 106 / SCC: 16* / CTC: 71 / CQL: 27* //

CONCLUSÃO



De forma geral a avaliação dos clientes da CIP é muito positiva

- 1) Satisfação geral mantém-se num alto nível com 92% de clientes satisfeitos.
- 2) Além disso, os clientes reconhecem que houve avanço no relacionamento com a CIP nos últimos anos (de 26% em 2015 para 37% em 2017).
- 3) A qualidade do serviço prestado é frequentemente citada – mais da metade dos comentários finais dos clientes são elogios à equipe de atendimento e à atuação da CIP como um todo. Principais pontos citados são agilidade, capacitação dos atendentes e qualidade dos serviços.

Serviços de maior destaque

Os sistemas com maior satisfação e as áreas onde excedem (avaliações acima da média de todos os sistemas) são:

- **SITRAF** – Agilidade, prontidão da equipe em comunicar problemas e qualidade do resultado final
- **SILOC DIA** e **NOITE** – Agilidade, prontidão da equipe em comunicar problemas e proximidade da equipe



Pontos de atenção

- 1) Há divergência na avaliação dos serviços, portanto a experiência de alguns clientes não chega a ser tão positiva.
- 2) Os **clientes procuram uma maior proximidade com a CIP** - este é o tema avaliado com o maior percentual de clientes insatisfeitos, mesmo para serviços em que a avaliação é mais alta.
- 3) **Agilidade** mantém-se como ponto de prioridade. Na avaliação serviço a serviço sempre é um tema crucial para a manutenção da satisfação.

Serviços de maior atenção

Os sistemas com menores índices de satisfação e as suas áreas prioritárias são (avaliações abaixo da média de todos os sistemas):

- **C3** – Cumprimento/pontualidade dos prazos, qualidade do resultado e transparência das informações
- **SCG** – Entender problemas/solicitações e propor soluções, proximidade da equipe e qualidade do resultado
- **SCC** – Proximidade da equipe, cumprimento/pontualidade dos prazos e qualidade do resultado

OBRIGADO!