



PESQUISA DE OPINIÃO DE CLIENTES

Duin Assessoria Contábil

Rio de Janeiro/RJ

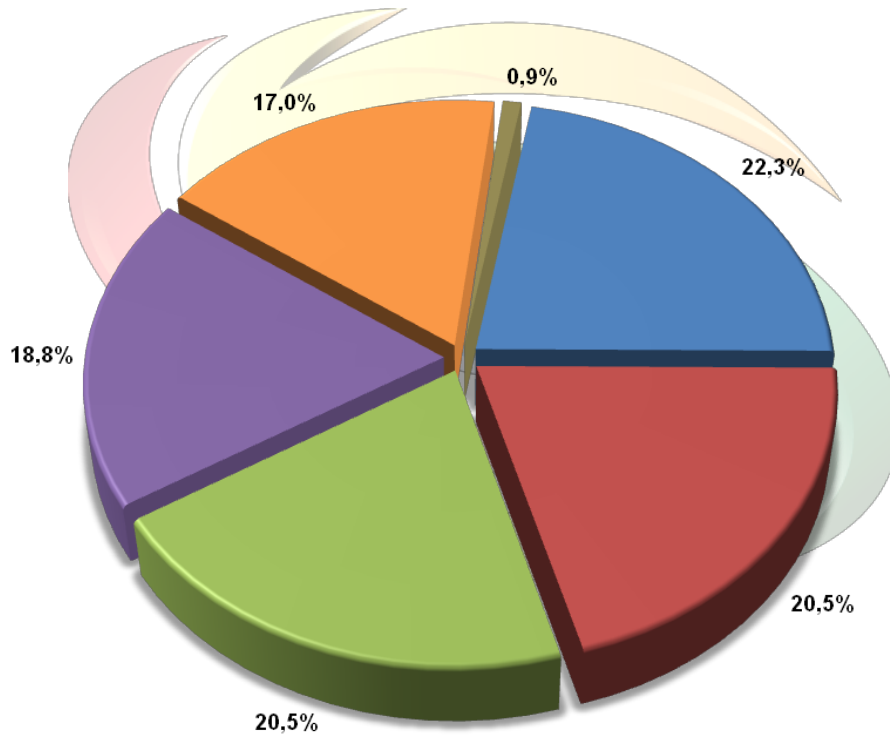
Assessoria de Marketing – Izadora de Godoy

Santa Cruz do Rio Pardo/SP
Janeiro/2013

ÍNDICES DA PESQUISA

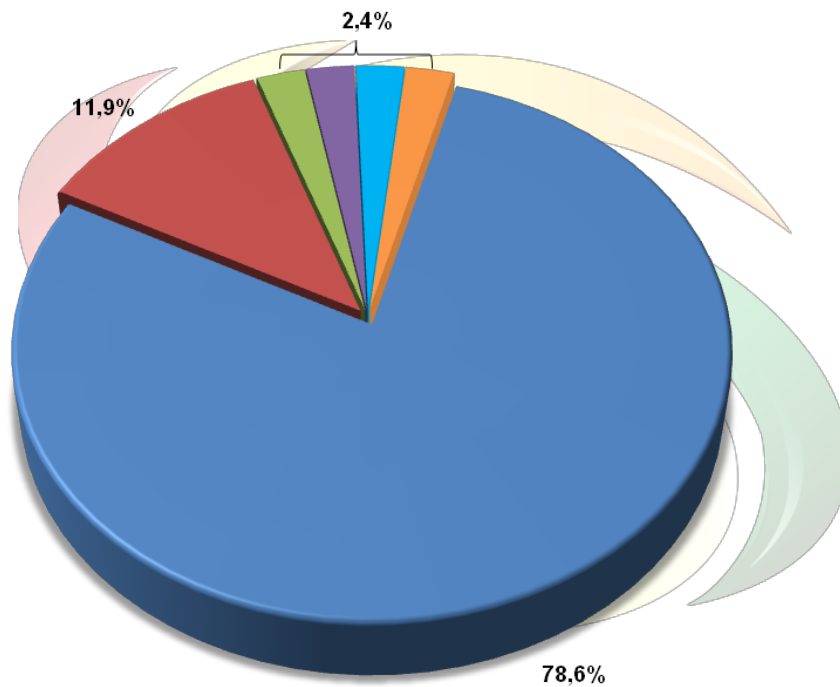
1- Pontos fortes do escritório apontados pelos clientes:

<i>Competência</i>	<i>22,3%</i>
<i>Atendimento</i>	<i>20,5%</i>
<i>Agilidade</i>	<i>20,5%</i>
<i>Profissionalismo</i>	<i>18,8%</i>
<i>Relacionamento com o cliente</i>	<i>17,0%</i>
<i>Sr. Gustavo</i>	<i>0,9%</i>



2- Pontos fracos do escritório apontados pelos clientes:

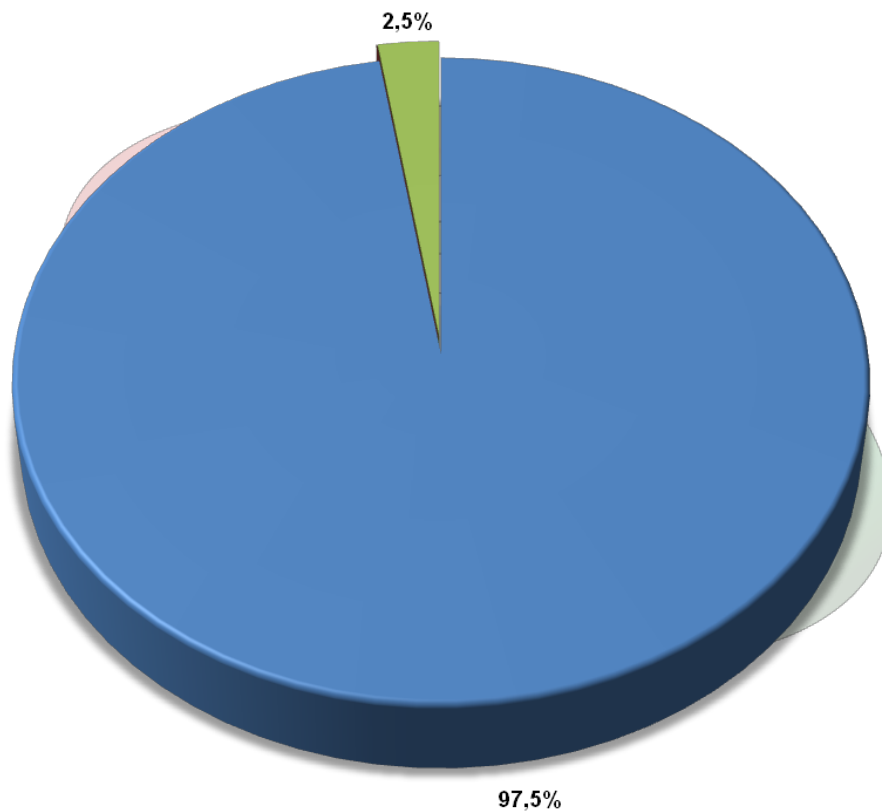
<i>Não foram apontados pontos fracos</i>	<i>78,6%</i>
<i>Falta de comunicação ou informação</i>	<i>11,9%</i>
<i>Falhas ou erros cometidos</i>	<i>2,4%</i>
<i>Demora no retorno</i>	<i>2,4%</i>
<i>Creditar os erros somente ao cliente</i>	<i>2,4%</i>
<i>Preço alto</i>	<i>2,4%</i>



- *Não foram apontados pontos fracos*
- *Falta de comunicação ou informação*
- *Falhas ou erros cometidos*
- *Demora no retorno*
- *Creditar os erros somente ao cliente*
- *Preço alto*

3- A resolução de problemas, o retorno das informações e as solicitações são dados:

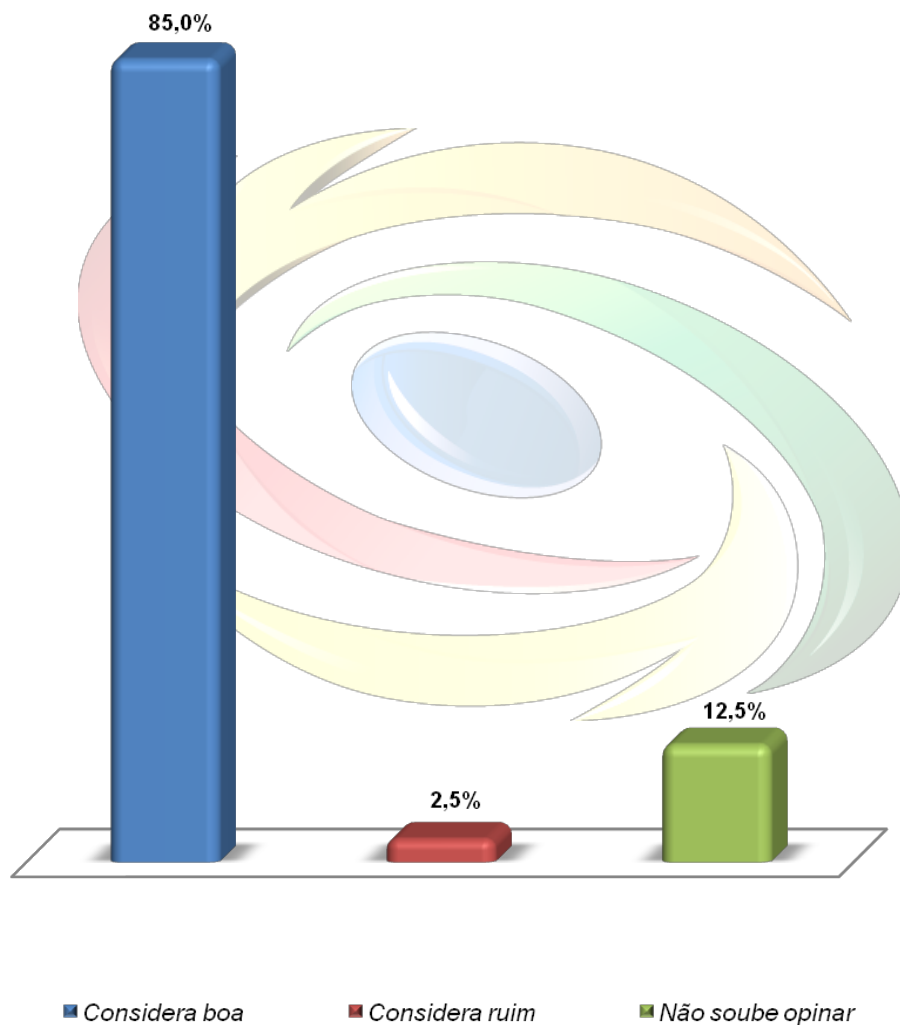
<i>Com rapidez</i>	<i>97,5%</i>
<i>Às vezes demora</i>	<i>0,0%</i>
<i>Precisa ficar cobrando</i>	<i>2,5%</i>



■ *Com rapidez* ■ *Às vezes demora* ■ *Precisa ficar cobrando*

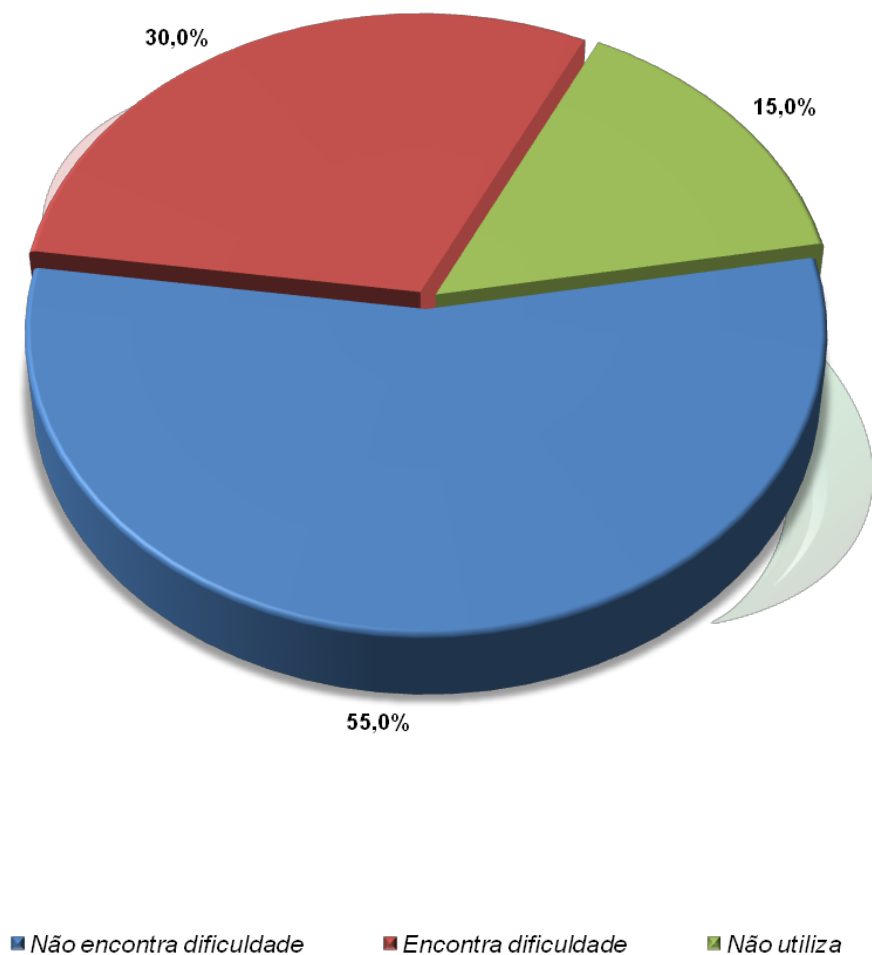
4- Quanto à localização do escritório:

<i>Considera boa</i>	85,0%
<i>Considera ruim</i>	2,5%
<i>Não soube opinar</i>	12,5%



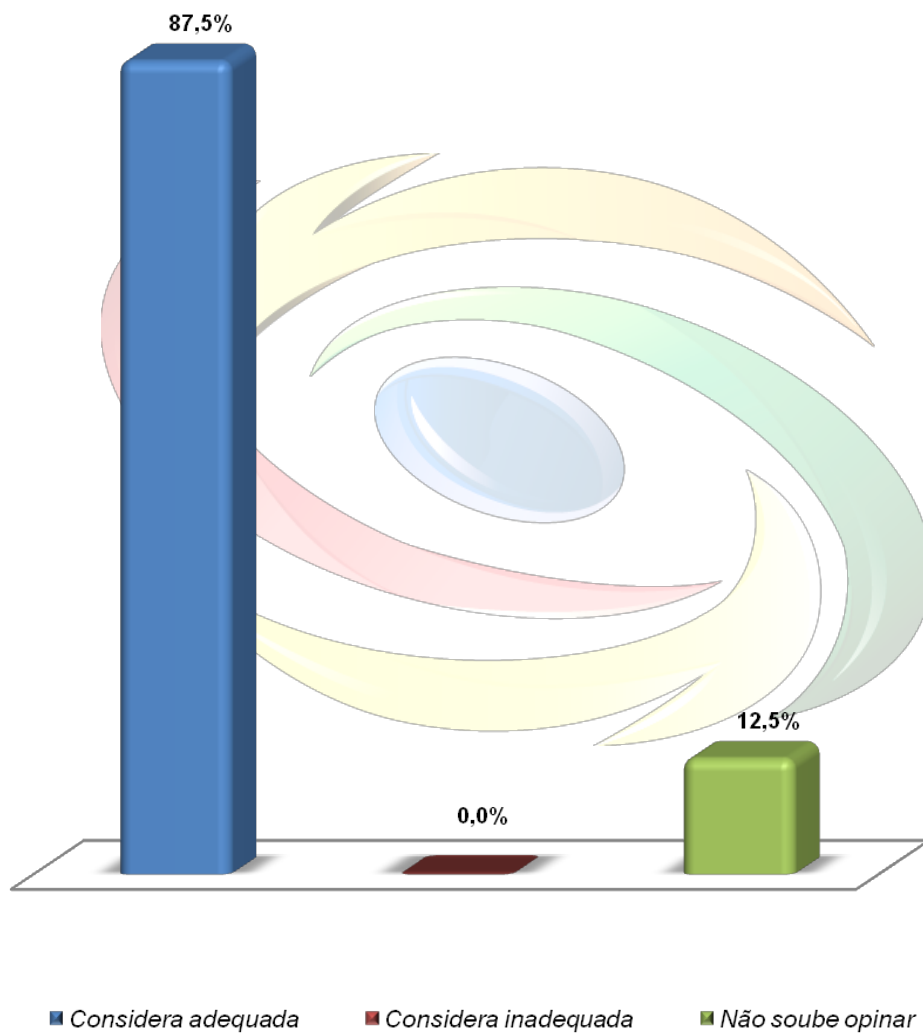
5- Quanto às dificuldades para estacionar:

<i>Não encontra dificuldade</i>	<i>55,0%</i>
<i>Encontra dificuldade</i>	<i>30,0%</i>
<i>Não utiliza</i>	<i>15,0%</i>



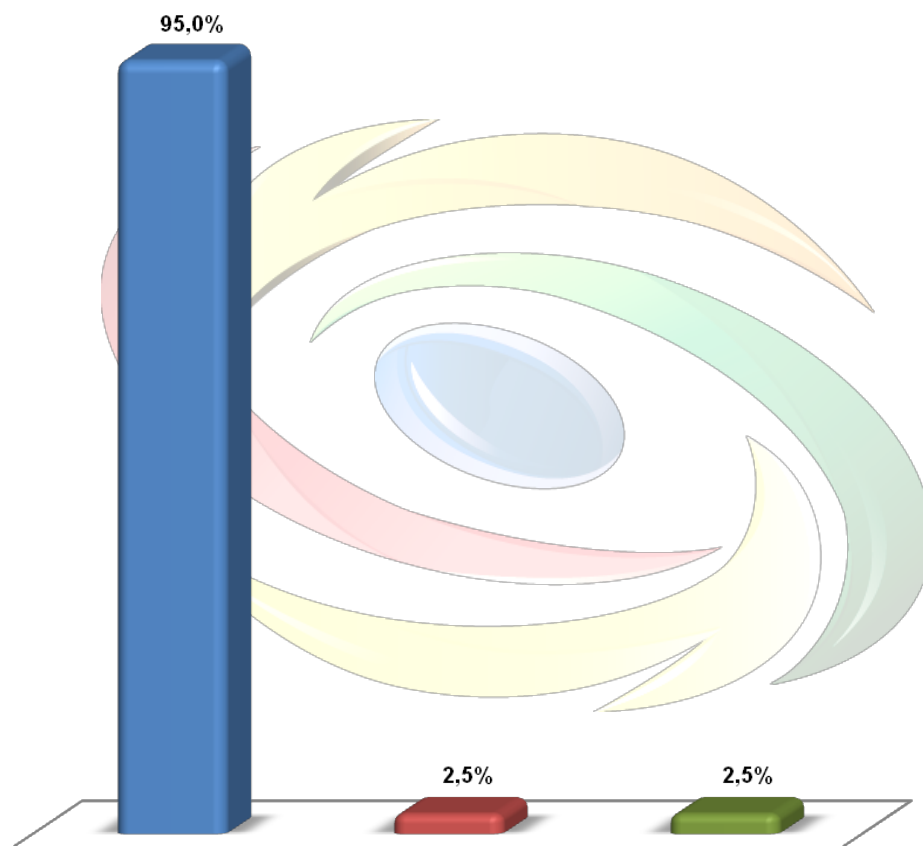
6- Quanto à infraestrutura do escritório:

<i>Considera adequada</i>	<i>87,5%</i>
<i>Considera inadequada</i>	<i>0,0%</i>
<i>Não soube opinar</i>	<i>12,5%</i>



7- Quanto à forma de pagamento dos honorários:

<i>Está satisfeito, não quer mudar</i>	<i>95,0%</i>
<i>Está insatisfeito, quer mudar</i>	<i>2,5%</i>
<i>Não soube opinar</i>	<i>2,5%</i>

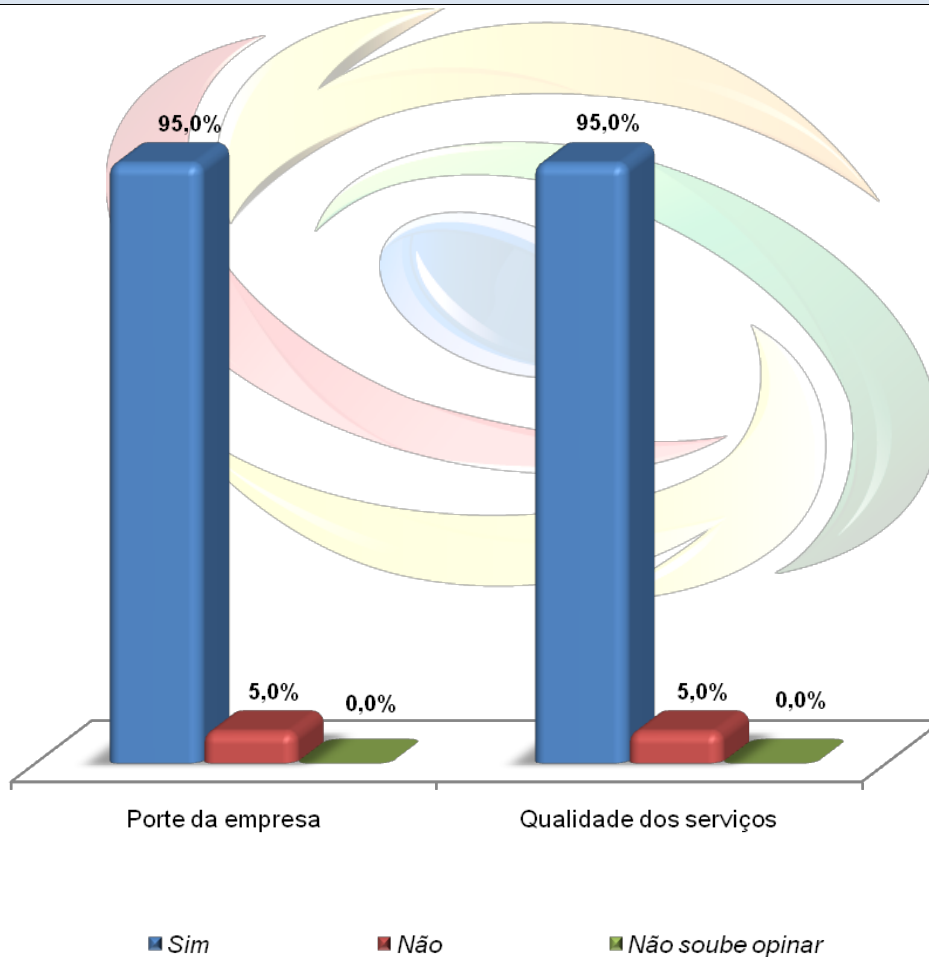


■ *Está satisfeito, não quer mudar* ■ *Está insatisfeito, quer mudar* ■ *Não soube opinar*

8- Quanto ao preço cobrado pelo escritório, está de acordo com:

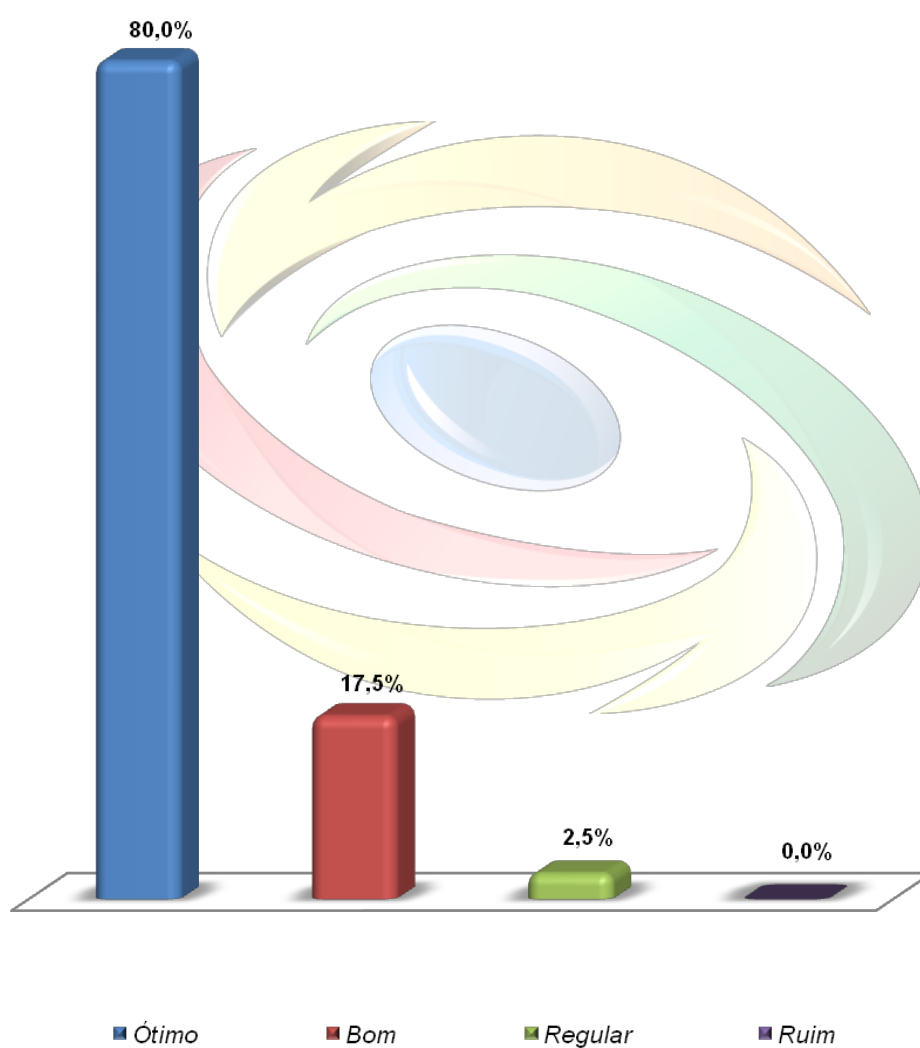
<i>Porte da empresa</i>	<i>95,0% Sim</i>
	<i>5,0% Não</i>
	<i>0,0% Não soube opinar</i>

<i>Qualidade dos serviços</i>	<i>95,0% Sim</i>
	<i>5,0% Não</i>
	<i>0,0% Não soube opinar</i>



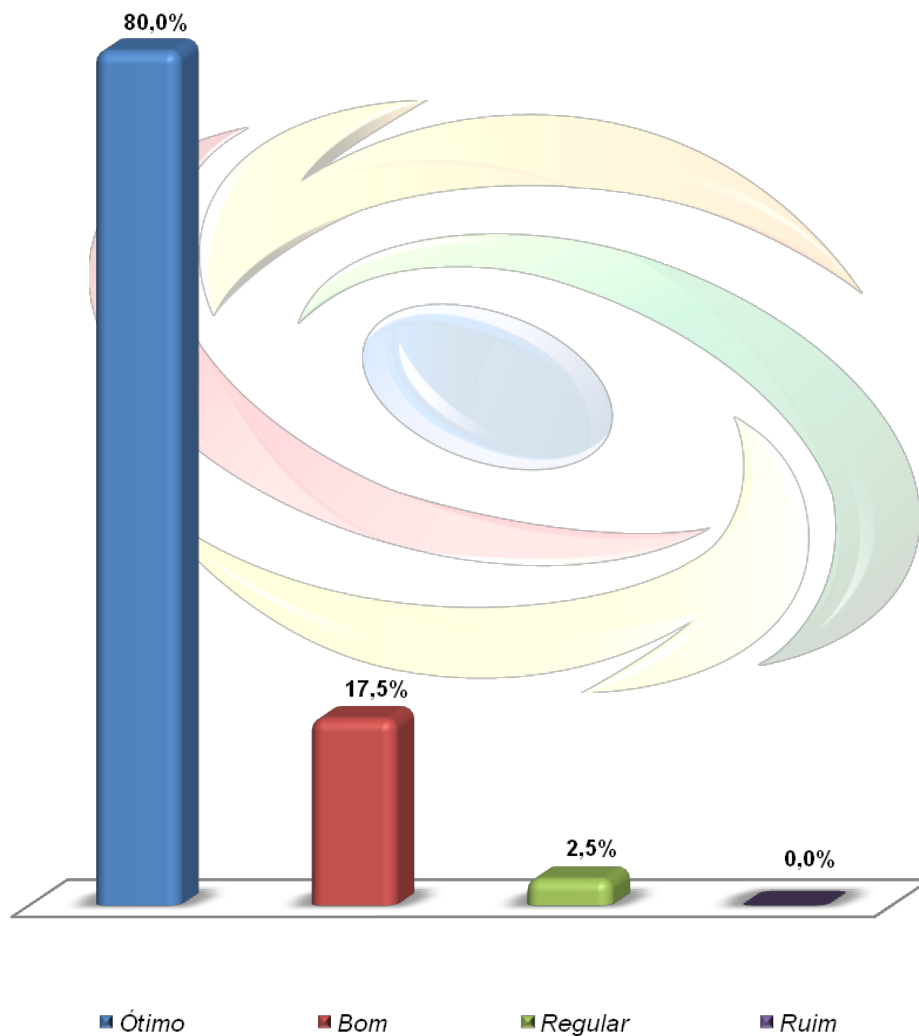
9- Quanto ao grau de confiabilidade no escritório:

<i>Ótimo</i>	<i>80,0%</i>
<i>Bom</i>	<i>17,5%</i>
<i>Regular</i>	<i>2,5%</i>
<i>Ruim</i>	<i>0,0%</i>



10- Quanto ao grau de satisfação com os serviços prestados:

<i>Ótimo</i>	<i>80,0%</i>
<i>Bom</i>	<i>17,5%</i>
<i>Regular</i>	<i>2,5%</i>
<i>Ruim</i>	<i>0,0%</i>



Obs.: Na tabulação dos dados coletados alguns gráficos podem não totalizar 100% em virtude de dízima periódica.