

# **PESQUISA DE OPINIÃO DE CLIENTES**

## **Duin Assessoria Contábil**

***Rio de Janeiro/RJ***

***Assessoria de Marketing – Amanda Nunes***

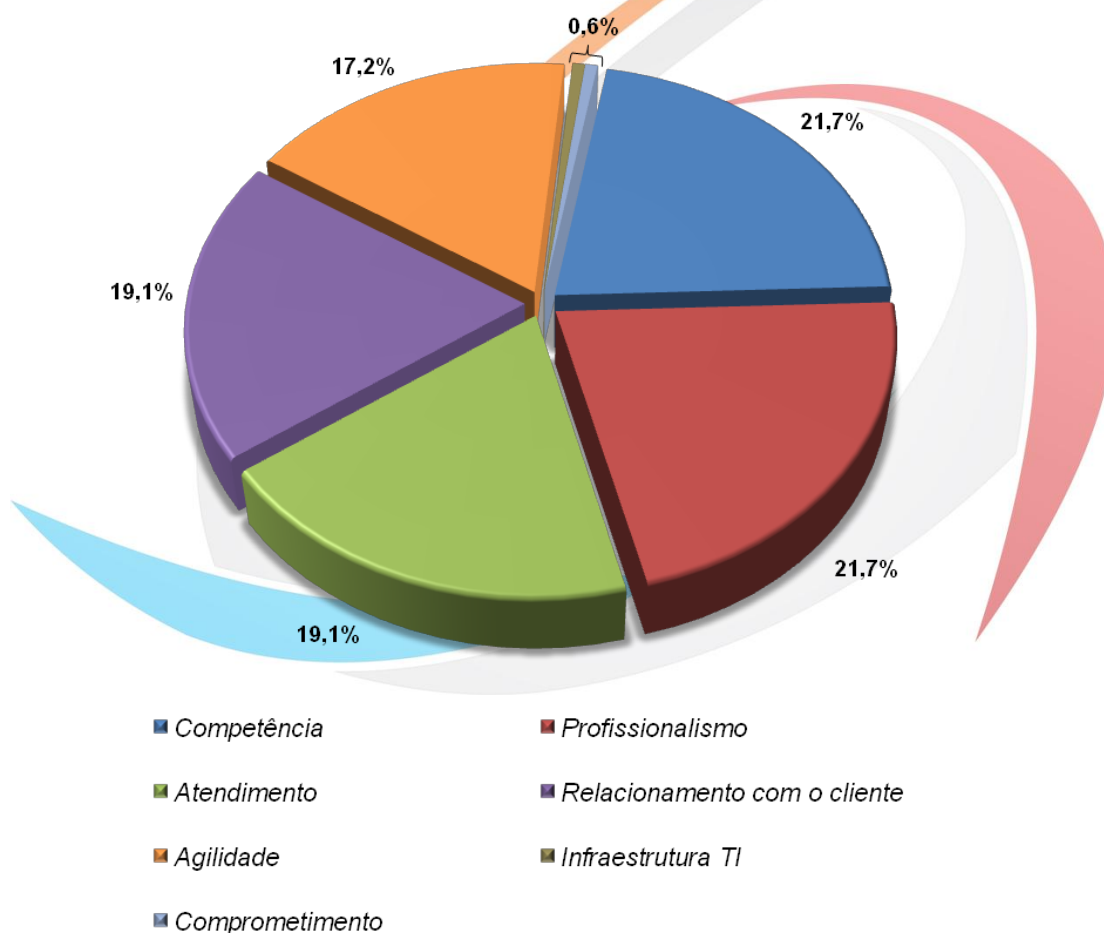
***Santa Cruz do Rio Pardo/SP***  
***Abril/2014***

1

## ÍNDICES DA PESQUISA

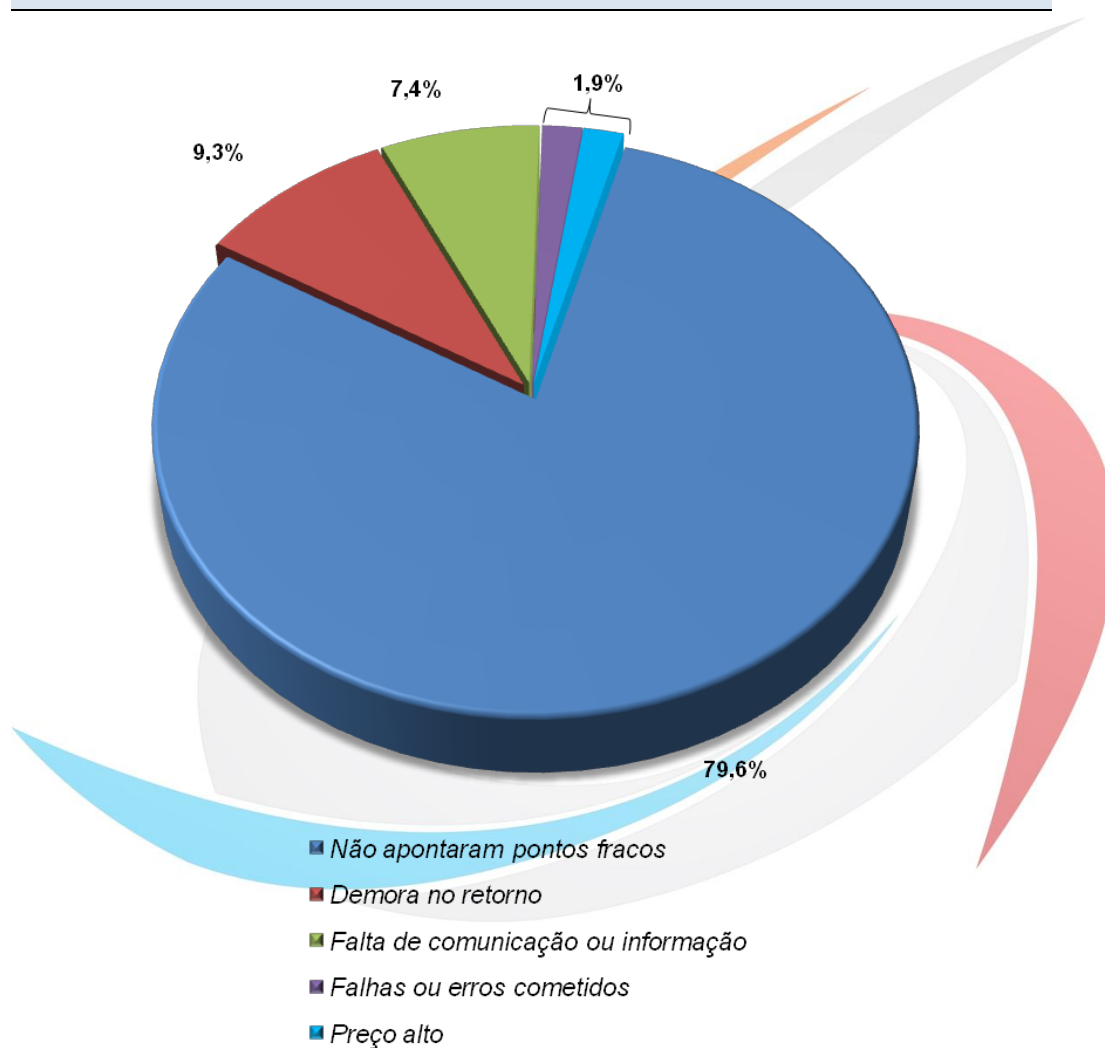
### 1- Pontos fortes do escritório apontados pelos clientes:

<i>Competência</i>	<i>21,7%</i>
<i>Profissionalismo</i>	<i>21,7%</i>
<i>Atendimento</i>	<i>19,1%</i>
<i>Relacionamento com o cliente</i>	<i>19,1%</i>
<i>Agilidade</i>	<i>17,2%</i>
<i>Infraestrutura TI</i>	<i>0,6%</i>
<i>Comprometimento</i>	<i>0,6%</i>



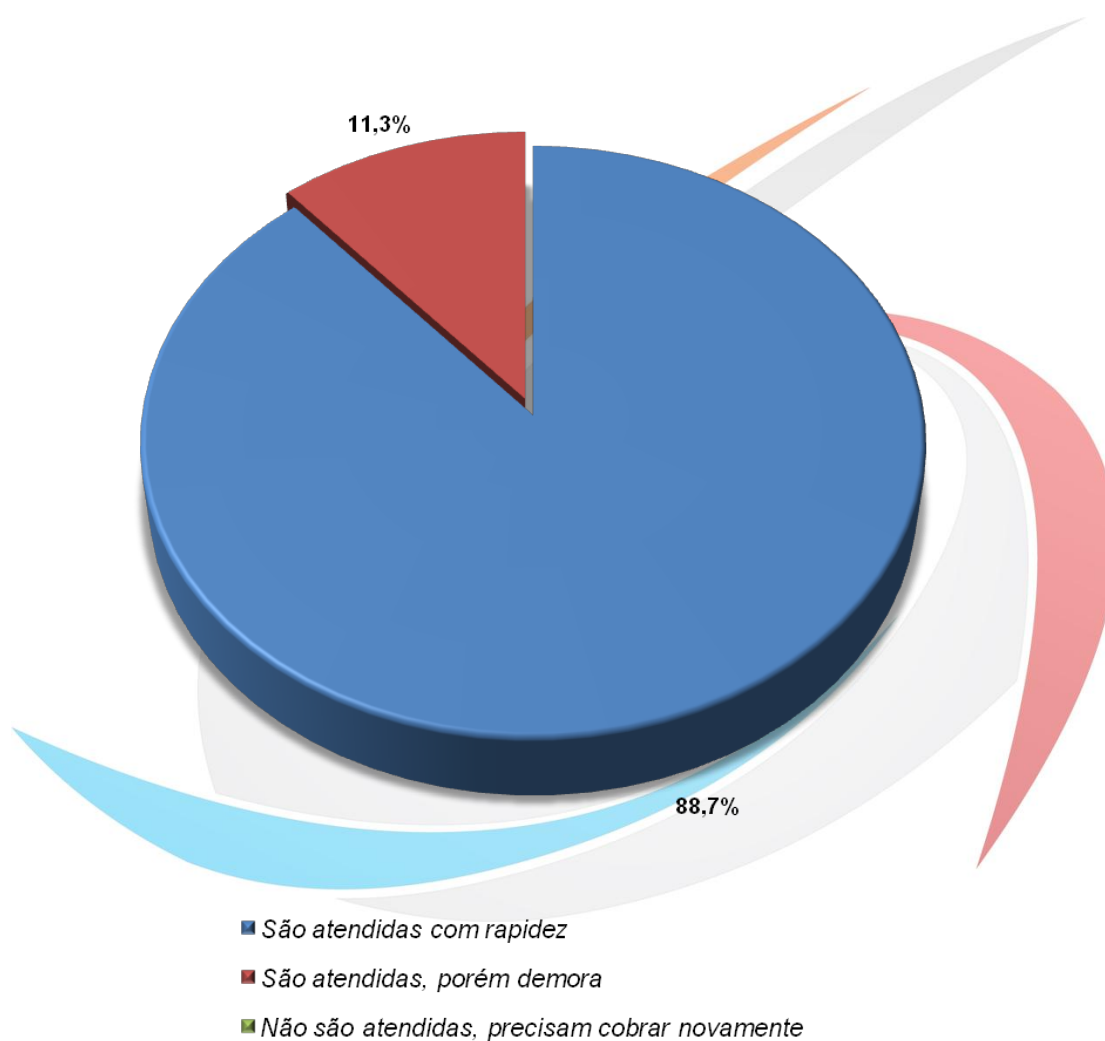
## 2- Pontos fracos do escritório apontados pelos clientes:

<i>Não apontaram pontos fracos</i>	<i>79,6%</i>
<i>Demora no retorno</i>	<i>9,3%</i>
<i>Falta de comunicação ou informação</i>	<i>7,4%</i>
<i>Falhas ou erros cometidos</i>	<i>1,9%</i>
<i>Preço alto</i>	<i>1,9%</i>



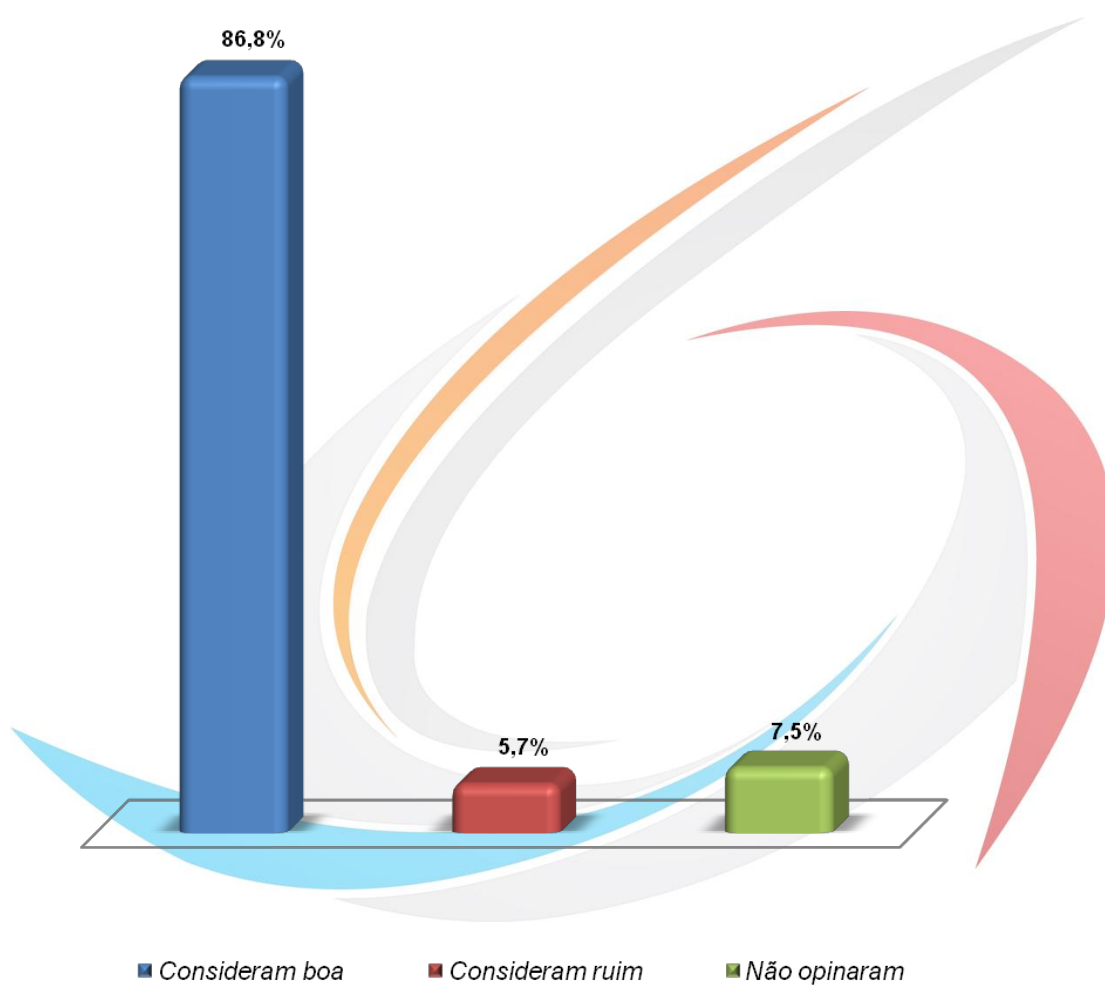
### 3- A resolução de problemas, o retorno das informações e as solicitações:

<i>São atendidas com rapidez</i>	<i>88,7%</i>
<i>São atendidas, porém demora</i>	<i>11,3%</i>
<i>Não são atendidas, precisam cobrar novamente</i>	<i>0,0%</i>



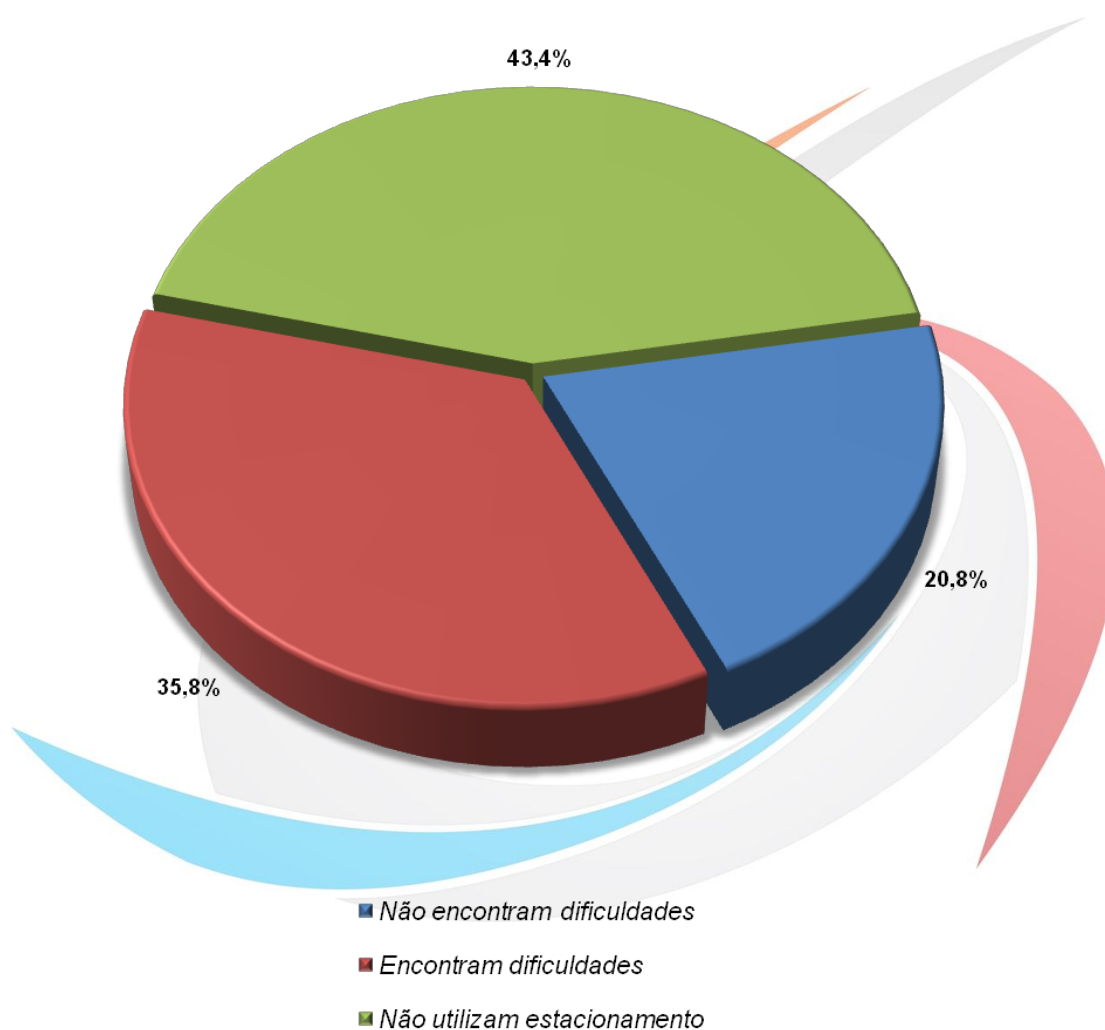
#### 4- Quanto à localização do escritório:

<i>Consideram boa</i>	<i>86,8%</i>
<i>Consideram ruim</i>	<i>5,7%</i>
<i>Não opinaram</i>	<i>7,5%</i>



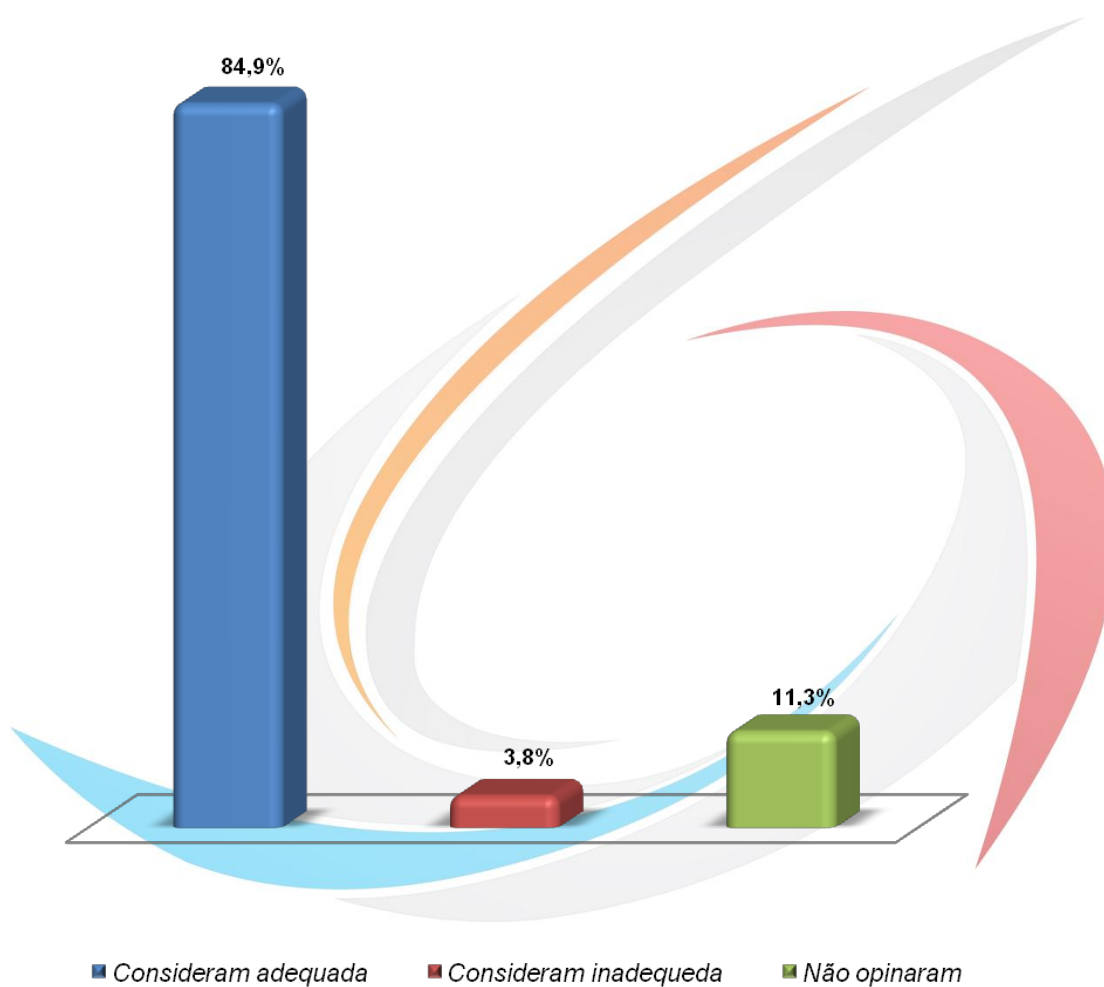
### 5- Quanto às dificuldades para estacionar:

<i>Não encontram dificuldades</i>	<i>20,8%</i>
<i>Encontram dificuldades</i>	<i>35,8%</i>
<i>Não utilizam estacionamento</i>	<i>43,4%</i>



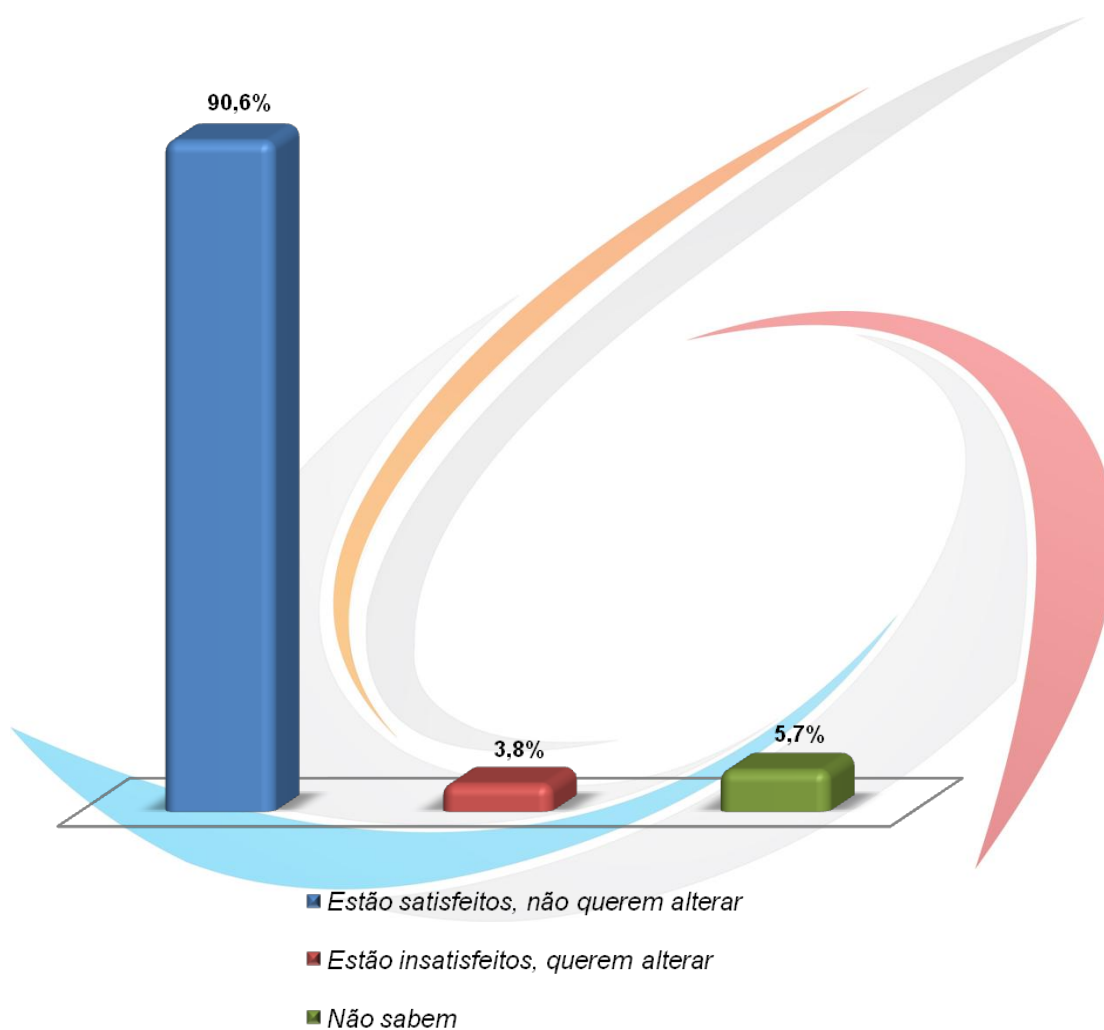
## 6- Quanto à infraestrutura do escritório:

<i>Consideram adequada</i>	<i>84,9%</i>
<i>Consideram inadequada</i>	<i>3,8%</i>
<i>Não opinaram</i>	<i>11,3%</i>



### 7- Quanto à forma de pagamento dos honorários:

<i>Estão satisfeitos, não querem alterar</i>	<i>90,6%</i>
<i>Estão insatisfeitos, querem alterar</i>	<i>3,8%</i>
<i>Não sabem</i>	<i>5,7%</i>

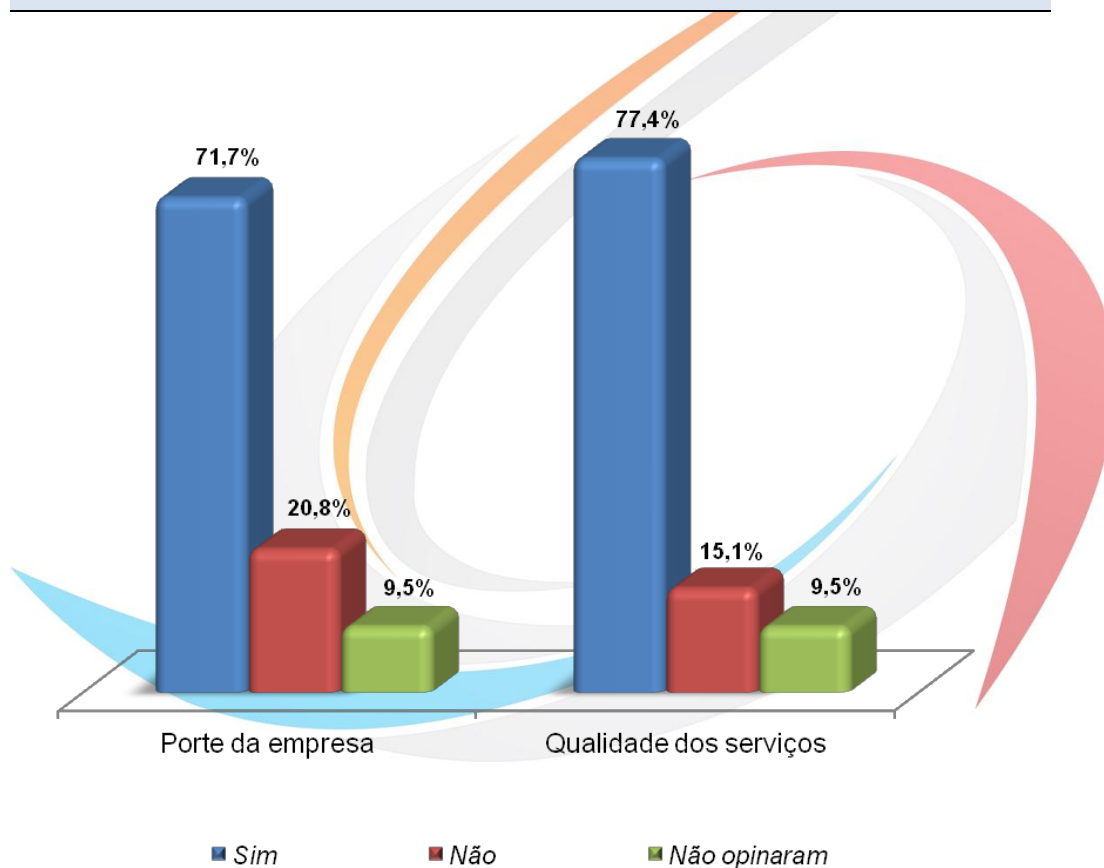




**8- Quanto ao preço cobrado pelo escritório, está de acordo com:**

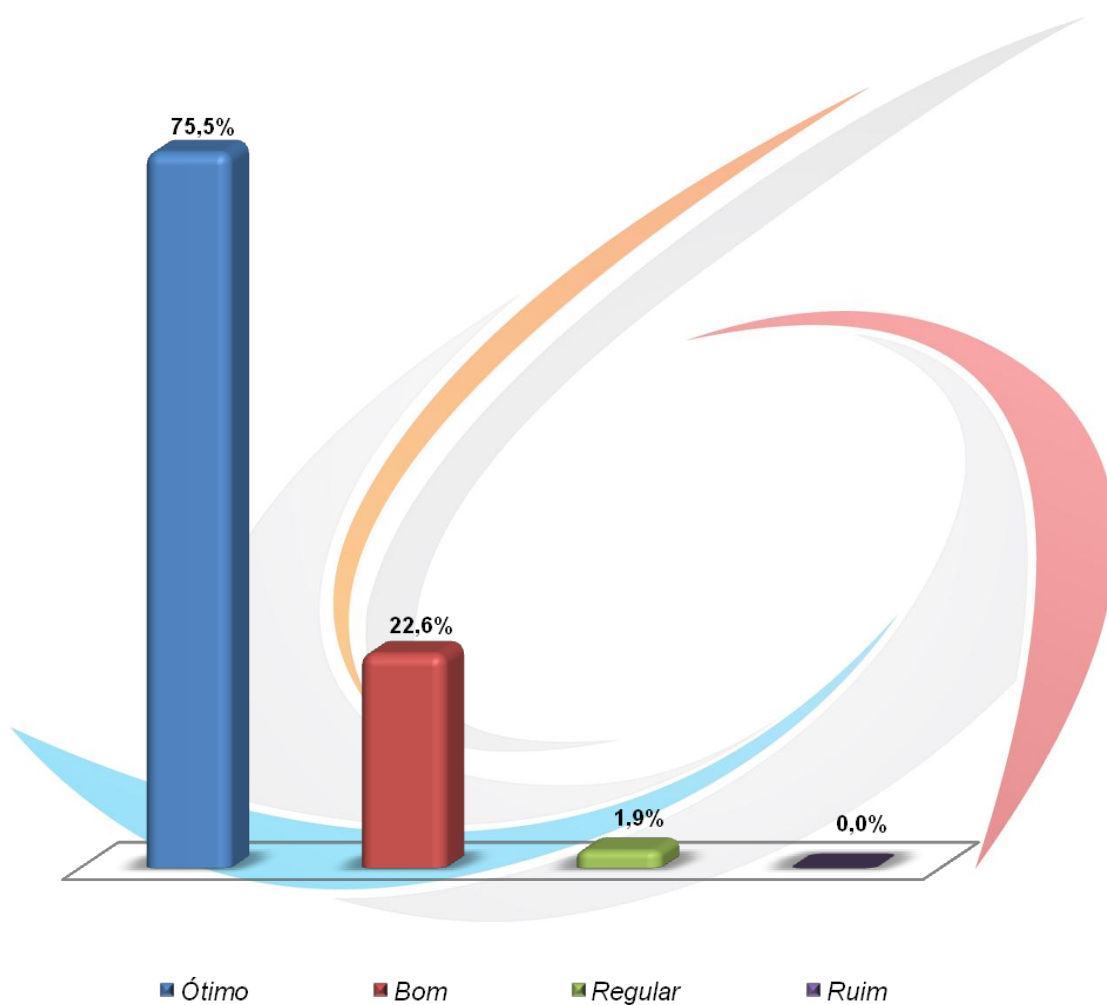
<i>Porte da empresa</i>	<i>71,7% Sim</i>
	<i>20,8% Não</i>
	<i>7,5% Não opinaram</i>

<i>Qualidade dos serviços</i>	<i>77,4% Sim</i>
	<i>15,1% Não</i>
	<i>7,5% Não opinaram</i>



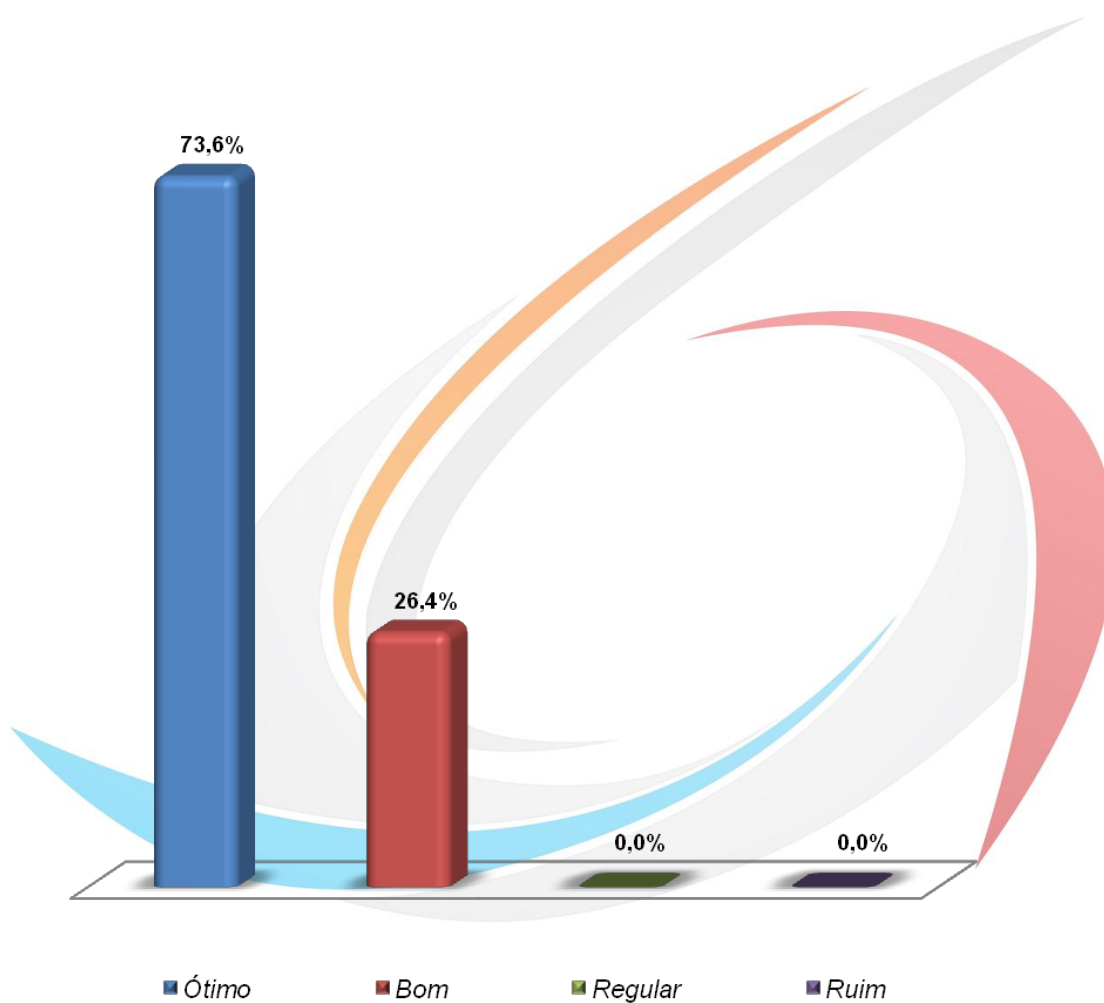
### 9- Quanto ao grau de confiabilidade no escritório:

<i>Ótimo</i>	<i>75,5%</i>
<i>Bom</i>	<i>22,6%</i>
<i>Regular</i>	<i>1,9%</i>
<i>Ruim</i>	<i>0,0%</i>



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

<i>Ótimo</i>	<i>73,6%</i>
<i>Bom</i>	<i>26,4%</i>
<i>Regular</i>	<i>0,0%</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.