



PESQUISA DE OPINIÃO DE CLIENTES
DUIN ASSESSORIA CONTÁBIL
Rio de Janeiro/RJ

Assessoria de Marketing – Helem Bressanin

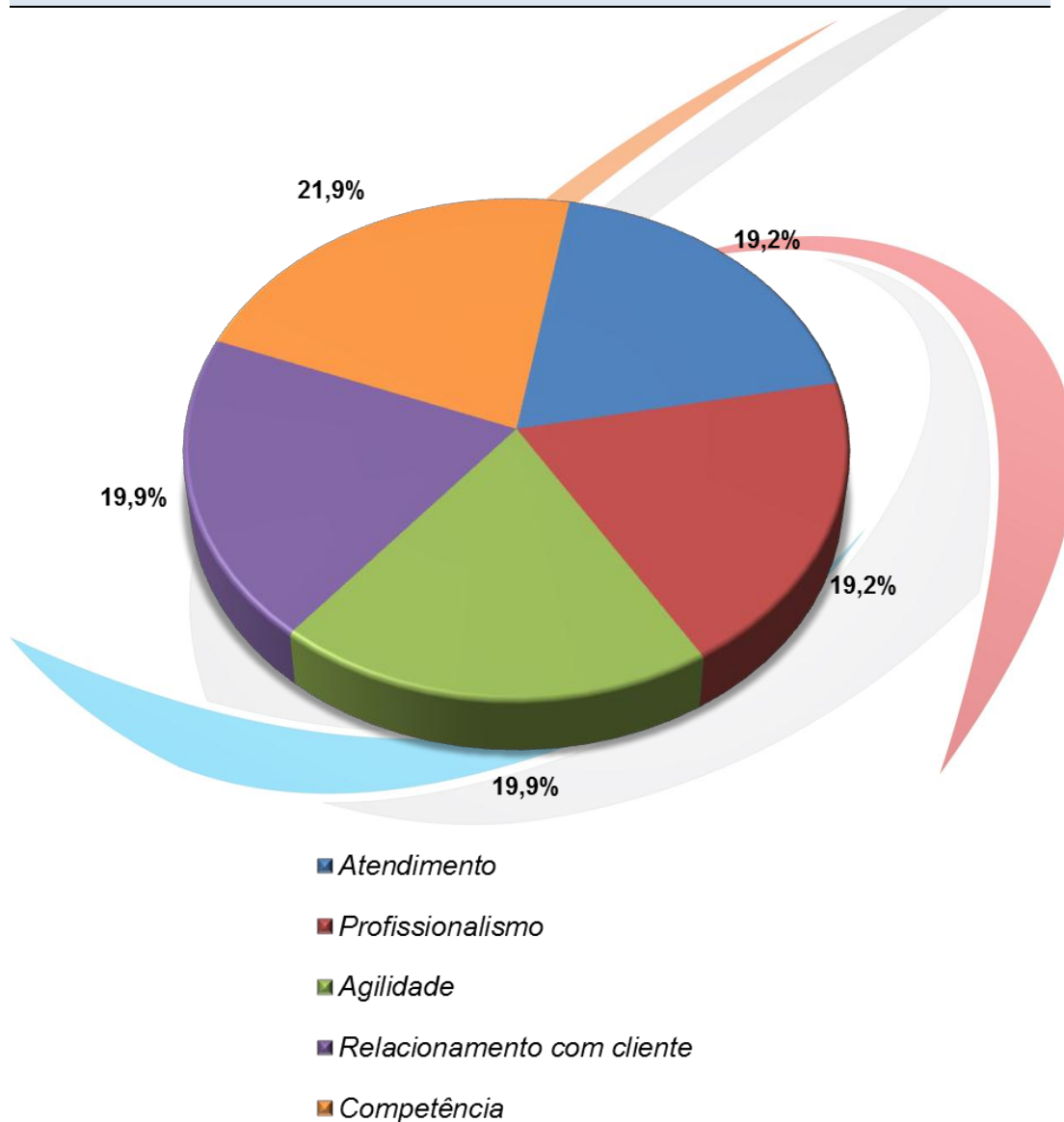
Santa Cruz do Rio Pardo/SP
Novembro/2014

1

ÍNDICES DA PESQUISA

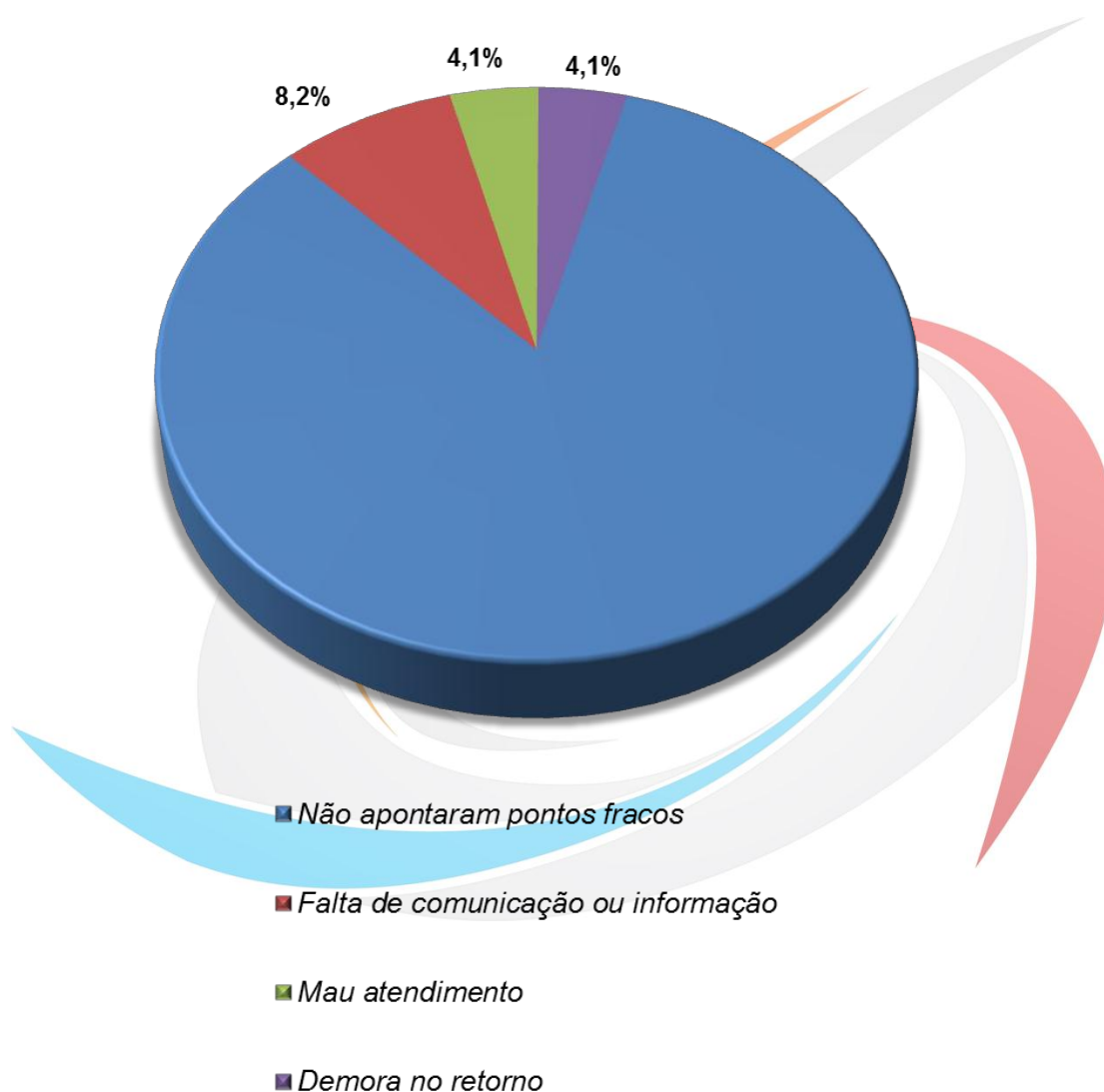
1- Pontos fortes do escritório apontados pelos clientes:

<i>Competência</i>	<i>21,9%</i>
<i>Relacionamento com o cliente</i>	<i>19,9%</i>
<i>Agilidade</i>	<i>19,9%</i>
<i>Profissionalismo</i>	<i>19,2%</i>
<i>Atendimento</i>	<i>19,2%</i>



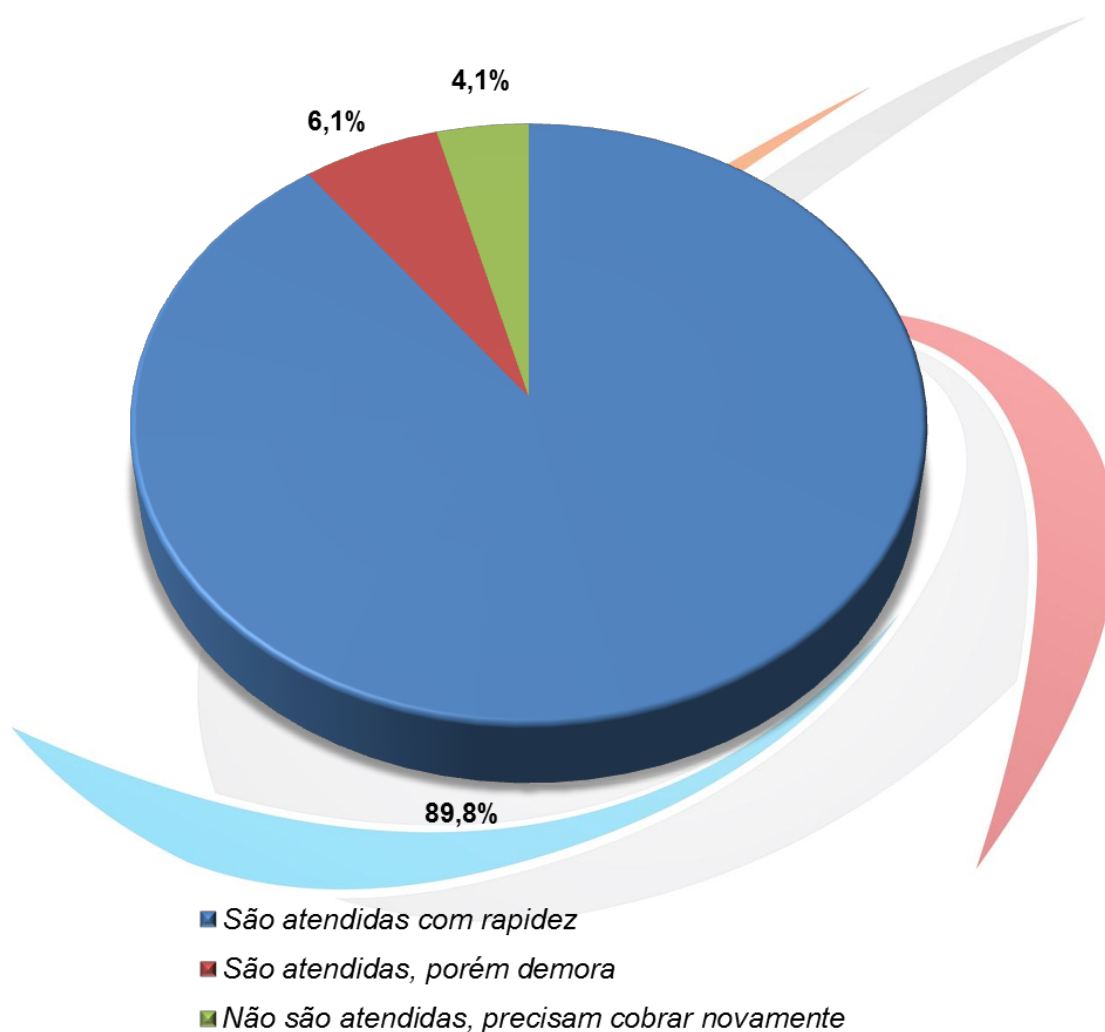
2- Pontos fracos do escritório apontados pelos clientes:

<i>Não apontaram pontos fracos</i>	83,7%
<i>Falta de comunicação ou informação</i>	8,2%
<i>Mau atendimento</i>	4,1%
<i>Demora no retorno</i>	4,1%



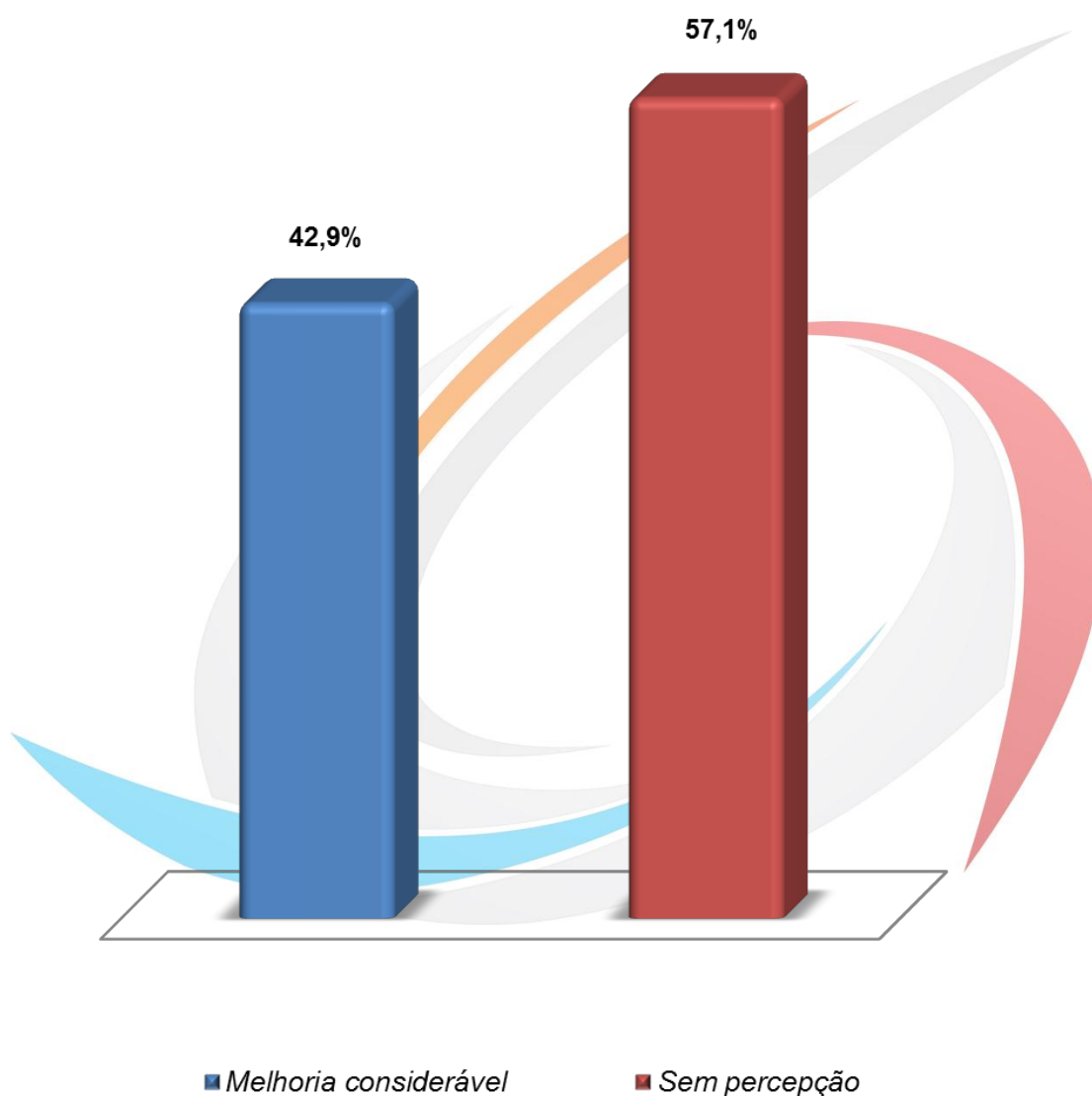
3- A resolução de problemas, o retorno das informações e as solicitações:

<i>São atendidas com rapidez</i>	89,8%
<i>São atendidas, porém demora</i>	6,1%
<i>Não são atendidas, precisam cobrar novamente</i>	4,1%



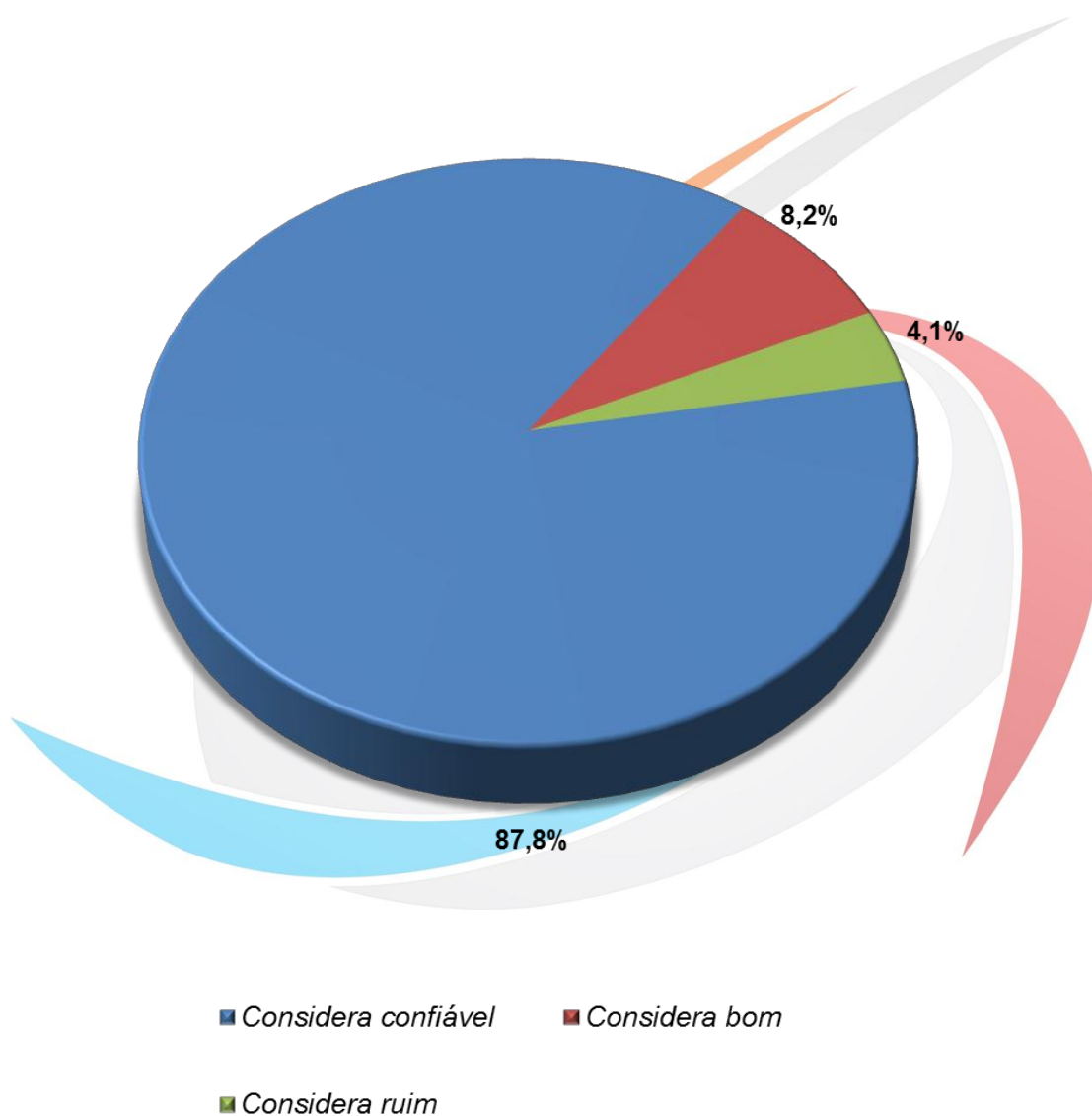
4- Após a certificação do ISO9001 conquistado em 2013 , sentiu diferença na qualidade do atendimento:

<i>Melhoria considerável</i>	42,9%
<i>Sem percepção</i>	57,1%



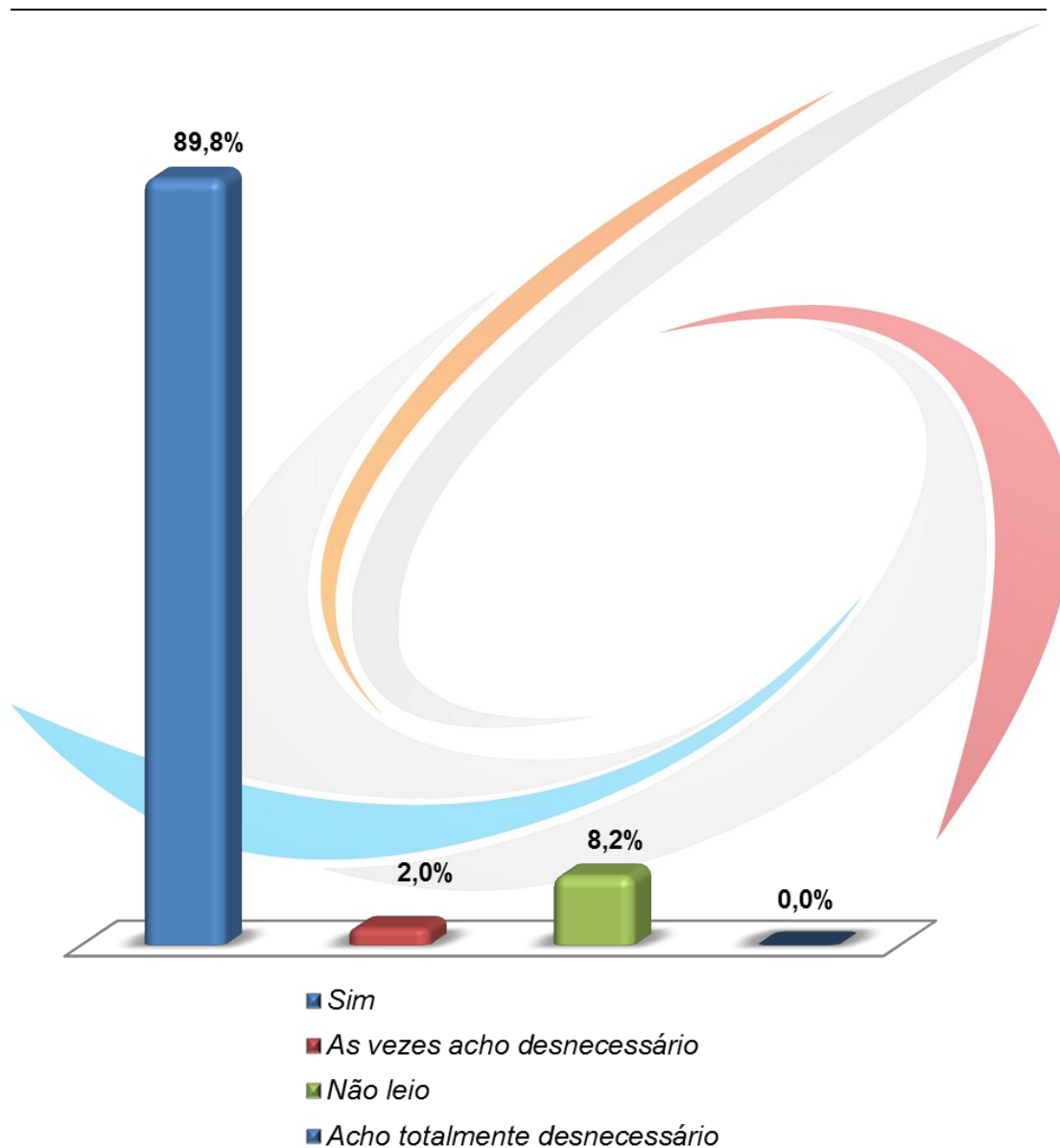
5- Em relação ao tipo de controle efetuado de remessa de documentos e movimentos contábeis:

<i>Considera confiável</i>	<i>87,8%</i>
<i>Considera bom</i>	<i>8,2%</i>
<i>Considera ruim</i>	<i>4,1%</i>



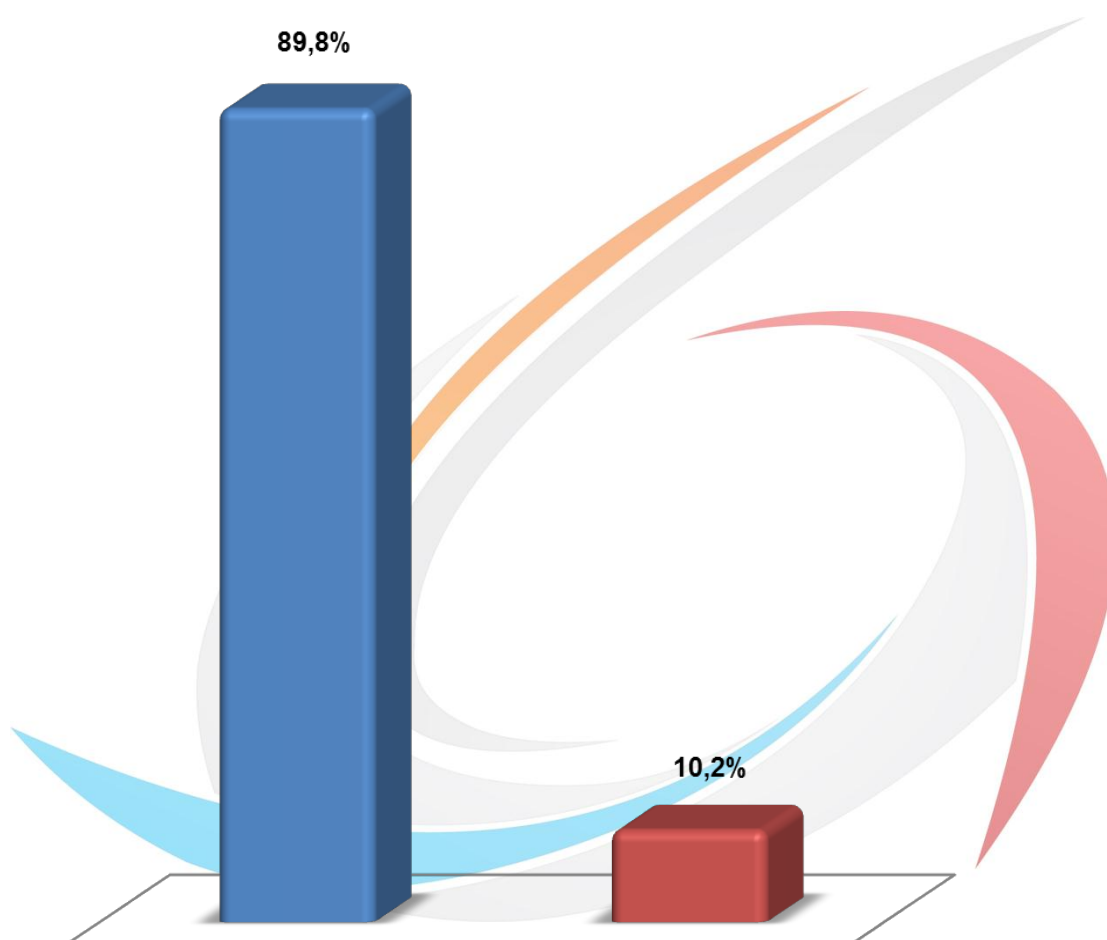
6- Você se sente confortável com os avisos e envio por e mail de legislações que consideramos importantes para seu conhecimento e tipo de negócio:

<i>Sim</i>	<i>89,8%</i>
<i>As vezes acho desnecessário</i>	<i>2,0%</i>
<i>Não leio</i>	<i>8,2%</i>
<i>Acho totalmente desnecessário</i>	<i>0,0%</i>



7- Está satisfeito com o grau de suporte sobre legislação para sua empresa:

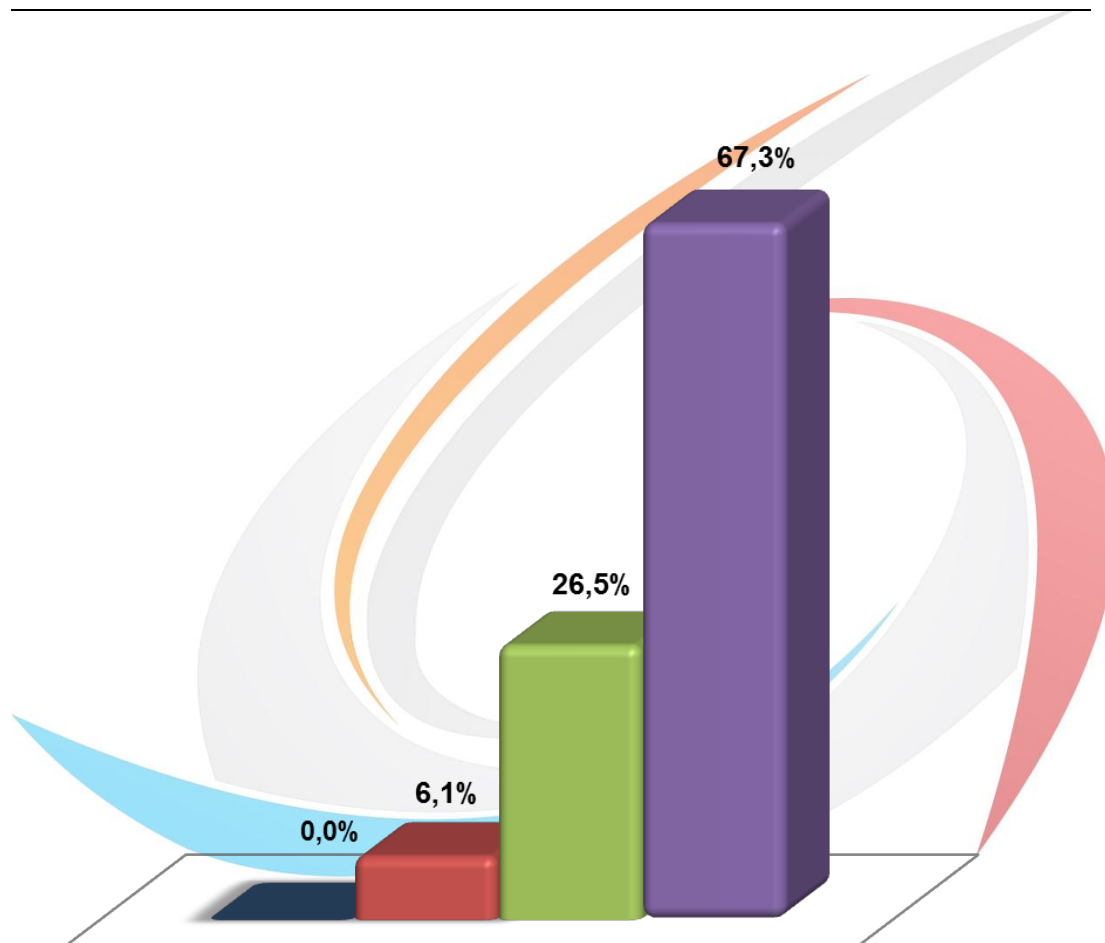
<i>Sim, estou satisfeito</i>	89,8%
<i>Poderia melhorar</i>	10,2%



■ *Sim, estou satisfeito* ■ *Poderia melhorar*

8- Se pudesse dar uma nota geral para o desempenho dos processos e atendimentos no dia a dia do Duin Assessoria Contábil, qual nota daria:

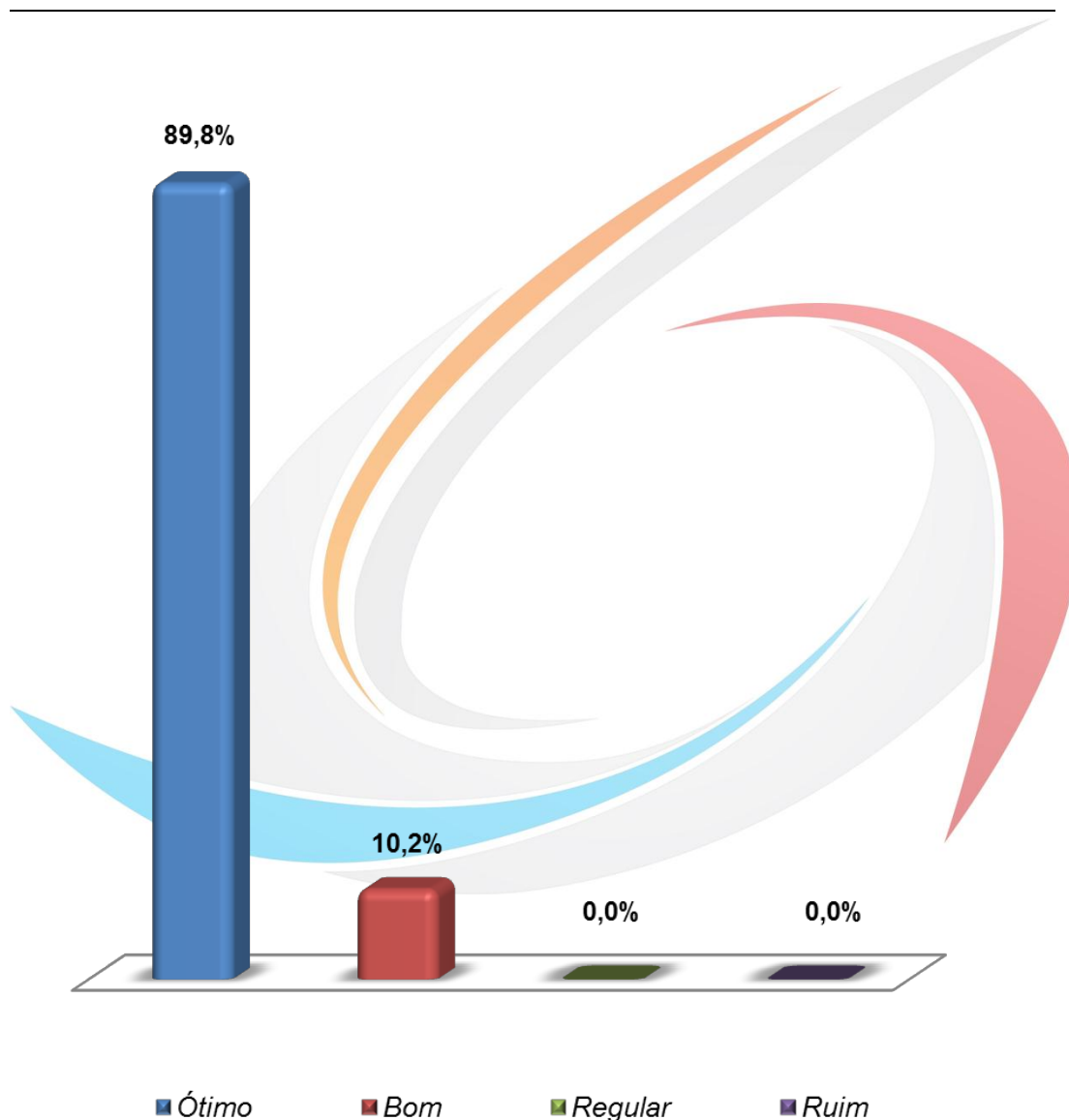
1 a 3	0,0%
4 a 6	6,1%
7 a 8	26,5%
9 a 10	67,3%



■ 1 a 3 ■ 4 a 6 ■ 7 a 8 ■ 9 a 10

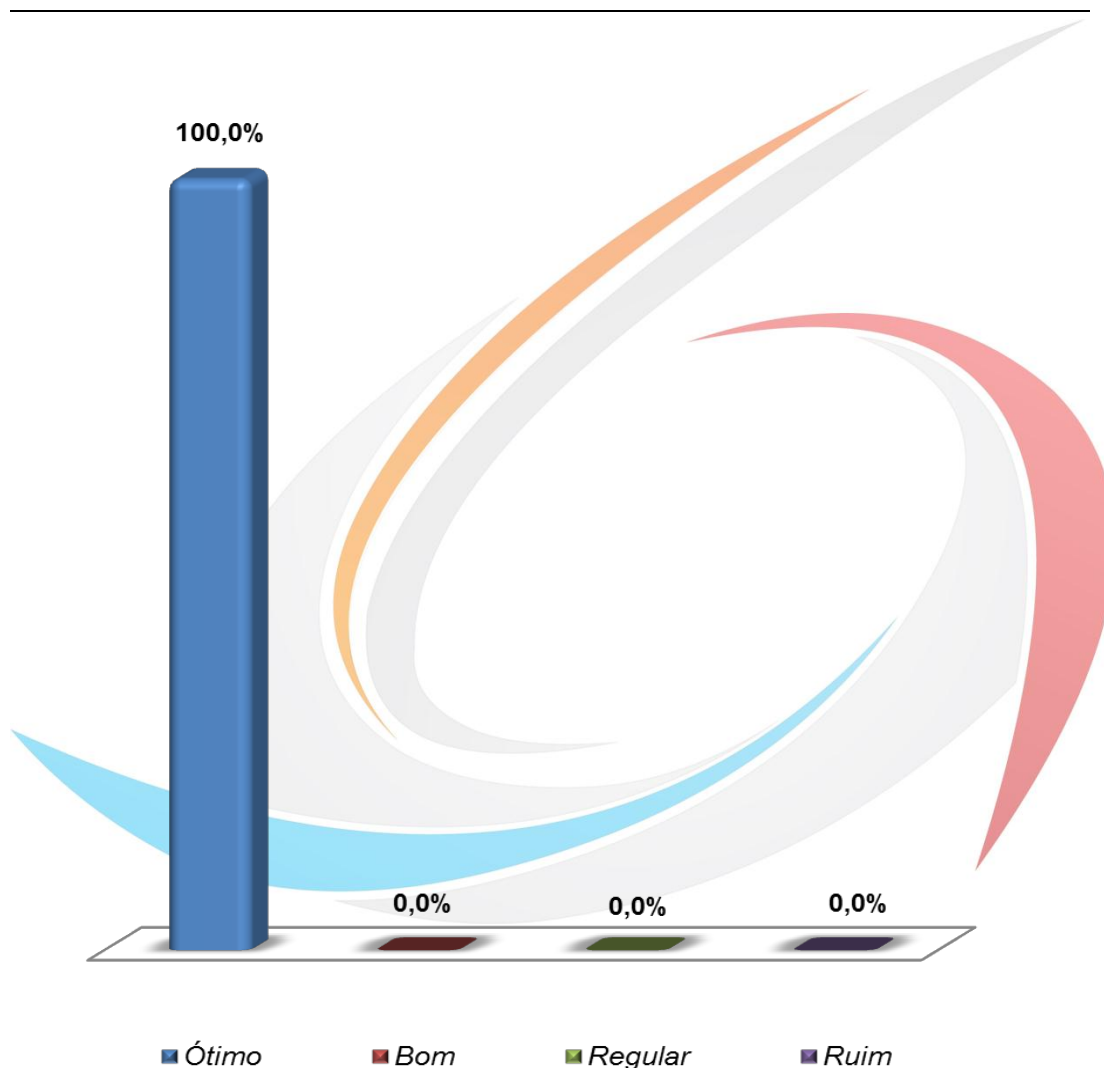
9- Quanto ao grau de confiabilidade no escritório:

<i>Ótimo</i>	<i>89,8%</i>
<i>Bom</i>	<i>10,2%</i>
<i>Regular</i>	<i>0,0%</i>
<i>Ruim</i>	<i>0,0%</i>



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

<i>Ótimo</i>	<i>100,0%</i>
<i>Bom</i>	<i>0,0%</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 dizima periódica.