

Pesquisa de Satisfação - Clientes 2019



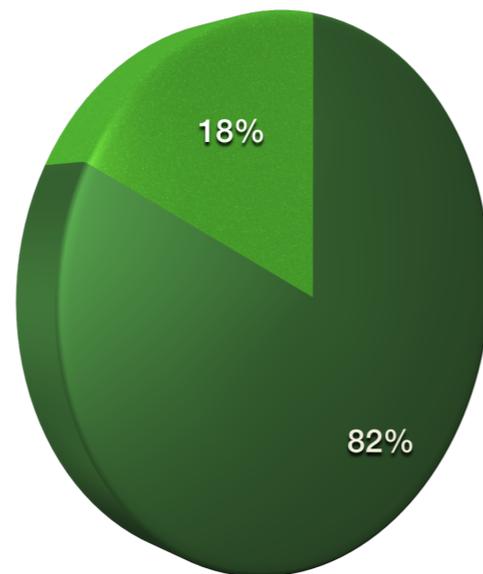
Resumo Executivo

- **Resultado Geral:** 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 100% de Satisfação Geral e de Confiança em seus serviços contábeis.
- **Nota Técnica:**
 - Representantes de todos os clientes da Duin Contábil foram convidados para participar espontaneamente e anonimamente da pesquisa.
 - A taxa de participação foi de 55%, obtendo 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 Julho e Agosto de 2019.

Satisfação Geral

Satisfação Geral

100%
de aprovação



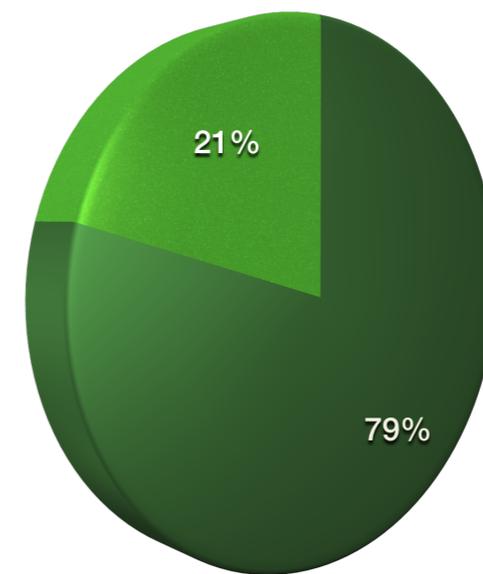
● Muito Satisfeito
 ● Satisfeito
 ● Neutro

Qual o seu grau de satisfação geral sobre os serviços da Duin Contábil?

		%
Muito Satisfeito		82%
Satisfeito		18%
Neutro		-
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-

Confiança

100%
de aprovação



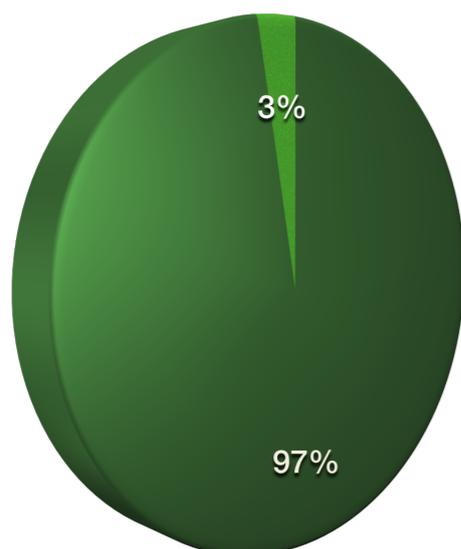
● Concordo Plenamente
 ● Concordo

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		79%
Concordo		21%
Indiferente		-
Discordo		-
Discordo Planejamento		-

Cortesia

100%
de aprovação



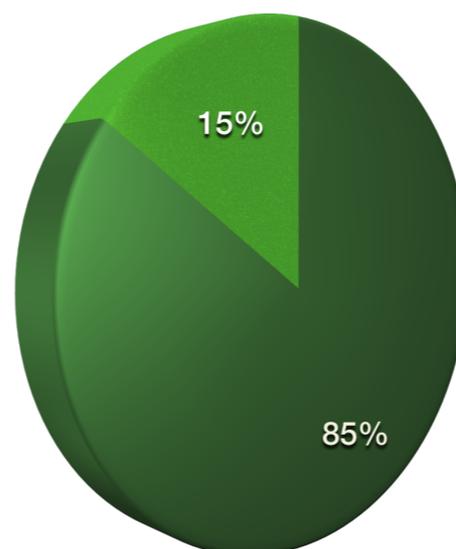
● Muito Satisfeito ● Satisfeito ● Neutro

Qual o seu grau de satisfação em relação à cortesia no atendimento?

		%
Muito Satisfeito		97%
Satisfeito		3%
Neutro		-
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-

Profissionalismo

100%
de aprovação



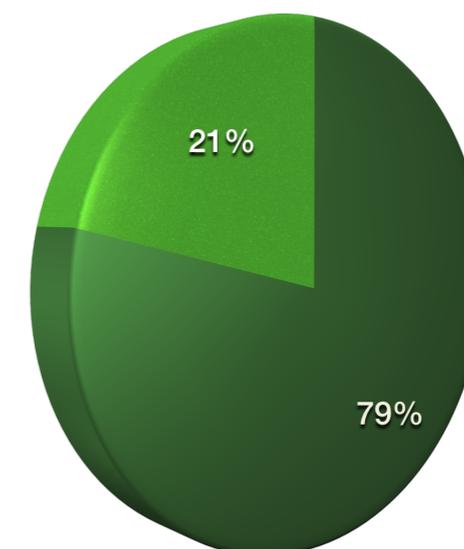
● Muito Satisfeito ● Satisfeito ● Neutro ● Insatisfeito

Qual o seu grau de satisfação em relação ao profissionalismo da equipe

		%
Muito Satisfeito		85%
Satisfeito		15%
Neutro		-
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-

Agilidade

100%
de aprovação



● Muito Satisfeito ● Satisfeito ● Neutro ● Insatisfeito

Qual o seu grau de satisfação em relação à agilidade no atendimento de suas solicitações?

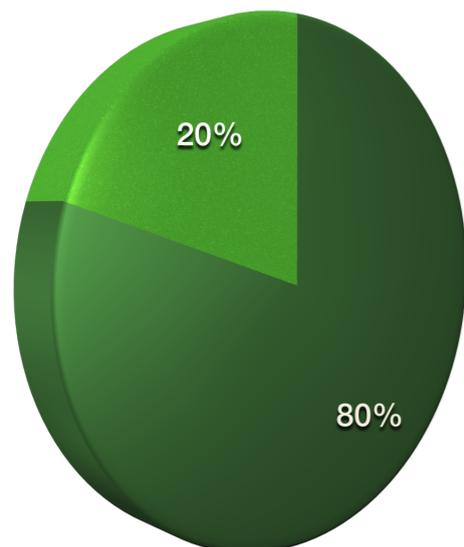
		%
Muito Satisfeito		79%
Satisfeito		21%
Neutro		-
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-



Operação

Pontualidade

100%
de aprovação



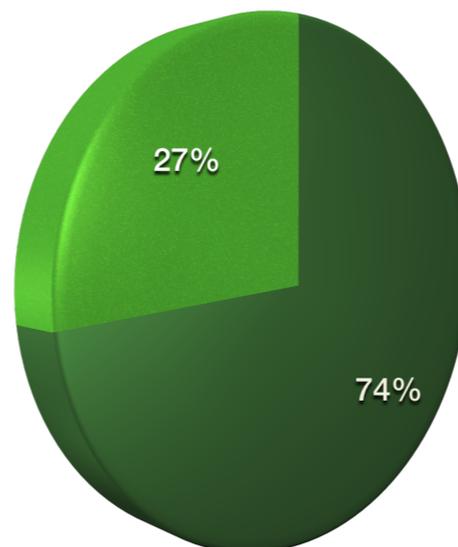
● Muito Satisfeito ● Satisfeito ● Neutro ● Insatisfeito

Qual o seu grau de satisfação em relação à pontualidade na entrega de rotinas contábeis (guias, relatórios etc.)

	%
Muito Satisfeito	80%
Satisfeito	20%
Neutro	-
Insatisfeito	-
Muito Insatisfeito	-

Agilidade no dia-a-dia

100%
de aprovação



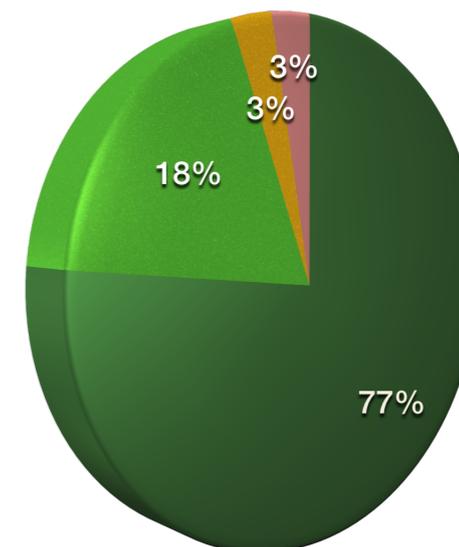
● Muito Satisfeito ● Satisfeito ● Neutro

Qual o seu grau de satisfação em relação à agilidade nos processos do dia-a-dia?

	%
Muito Satisfeito	74%
Satisfeito	27%
Neutro	-
Insatisfeito	-
Muito Insatisfeito	-

Controle

94%
de aprovação



● Muito Satisfeito ● Satisfeito ● Neutro ● Insatisfeito

Qual o seu grau de satisfação em relação ao controle e remessa de documentos?

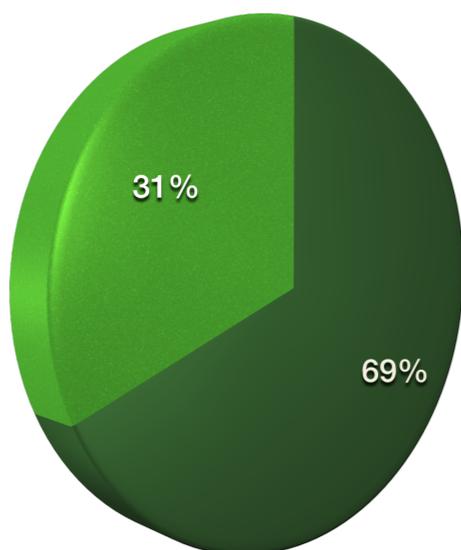
	%
Muito Satisfeito	77%
Satisfeito	18%
Neutro	3%
Insatisfeito	3%
Muito Insatisfeito	-



Conhecimento Técnico

Respostas às Dúvidas

100%
de aprovação



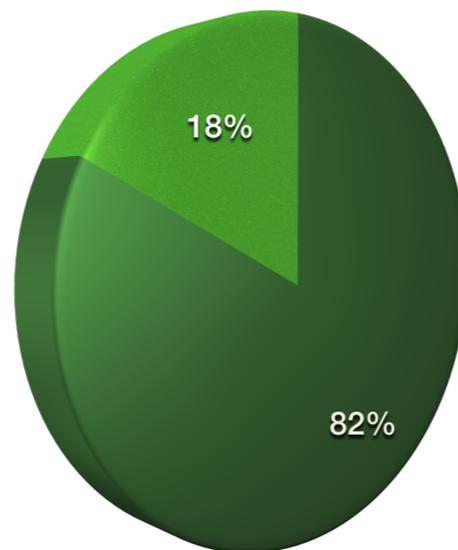
● Muito Satisfeito ● Satisfeito ● Neutro

Qual o seu grau de satisfação em relação à adequação das respostas de suas questões contábeis?

		%
Muito Satisfeito		69%
Satisfeito		31%
Neutro		-
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-

Resolução de Problemas

100%
de aprovação



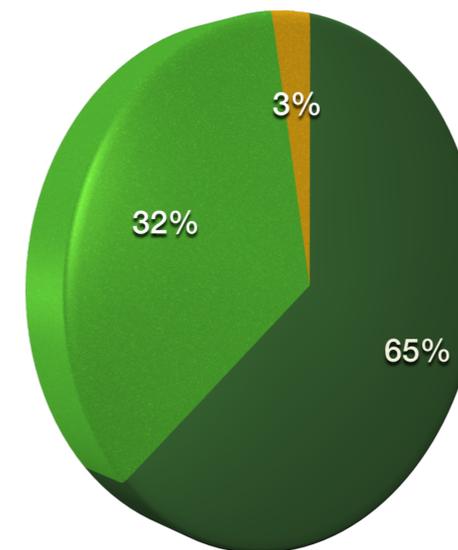
● Muito Satisfeito ● Satisfeito ● Neutro

Qual o seu grau de satisfação em relação à capacidade de resolução de problemas do dia-a-dia contábil?

		%
Muito Satisfeito		82%
Satisfeito		18%
Neutro		-
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-

Conhecimento sobre Legislação

97%
de aprovação



● Muito Satisfeito ● Satisfeito ● Neutro

Qual o seu grau de satisfação em relação à comunicação e suporte sobre a legislação e suas mudanças?

		%
Muito Satisfeito		65%
Satisfeito		32%
Neutro		3%
Insatisfeito		-
Muito Insatisfeito		-

Visão Geral 2019



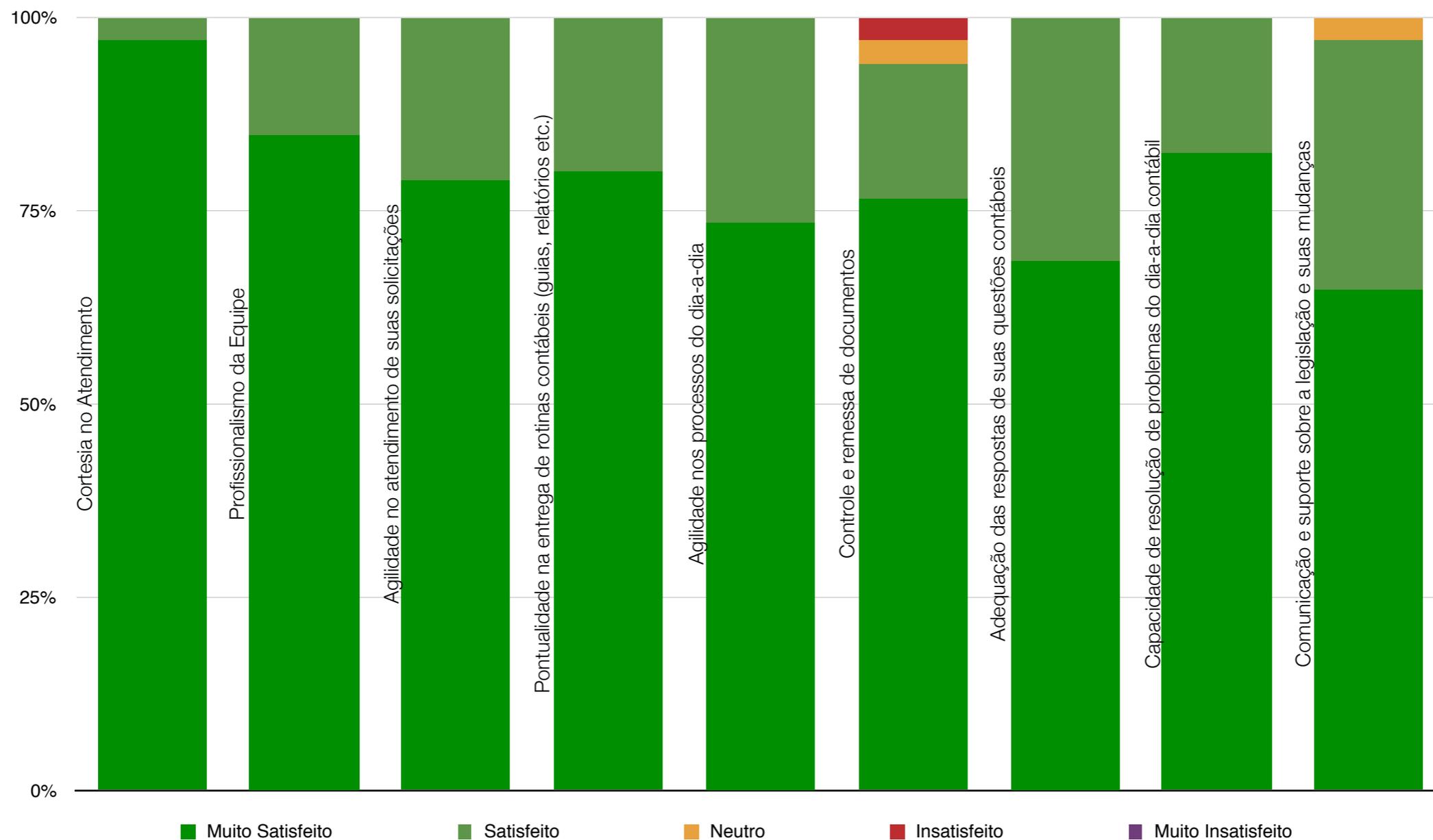
Atendimento



Operação



Conhecimento Técnico



Comentários espontâneos

"Tenho confiança no escritório, quando preciso de qualquer informação o Sr. Gustavo Duin não mede esforços."

"São excelentes!"

"Pessoal qualificado, cortês e sempre ágil no atendimento. Muito bom!"

"O controle de documentos (boletos de impostos) feito pelo Nibo, ajudou bastante! obrigado por implementar."

"Recomendo que a Duin tire proveito das tecnologias atuais como a provista pelo Nibo."

"Uma empresa compromissada, que passa confiança para seus clientes. Todos são educados e proativos. Não tenho nada a reclamar, apenas elogiar."

"Ótima Equipe"

"Sempre confiei nos profissionais da Duin e sempre fiquei satisfeita com o atendimento que eles me apresentam."

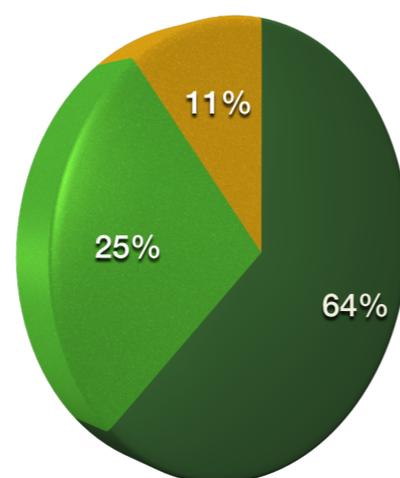
"Uma empresa compromissada, que passa confiança para seus clientes. Todos são educados e proativos. Não tenho nada a reclamar, apenas elogiar."

Histórico

Satisfação Geral

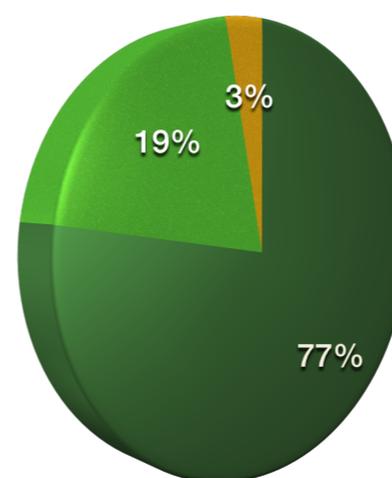
Satisfação Geral

2015



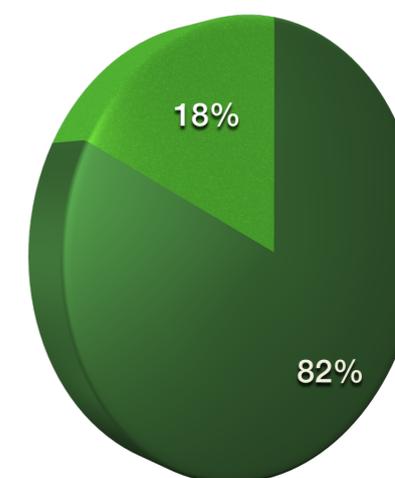
Muito Satisfeito Satisfeito Neutro

2017



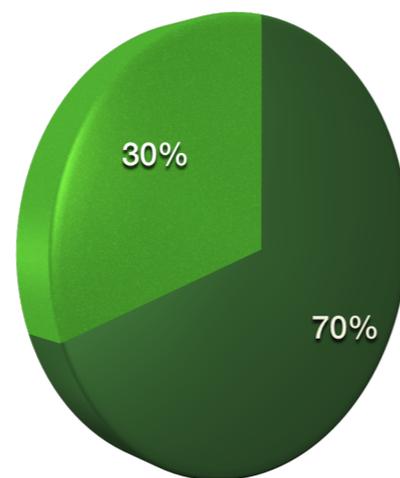
Muito Satisfeito Satisfeito Neutro

2019

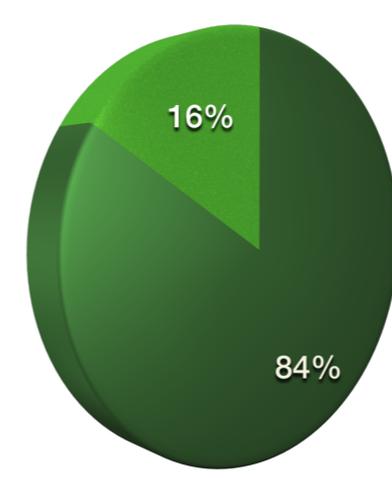


Muito Satisfeito Satisfeito Neutro

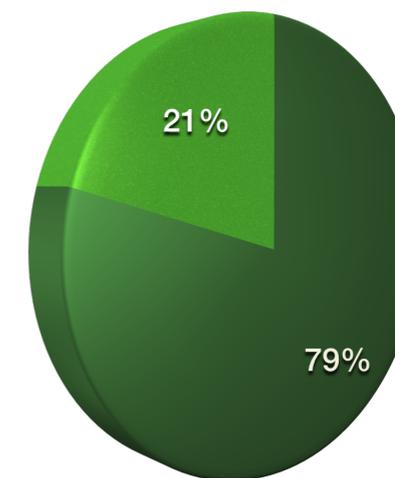
Confiança



Concordo Plenamente Concordo



Concordo Plenamente Concordo



Concordo Plenamente Concordo



Atendimento

Cortesia no atendimento

	2015	2017	2019
Muito Satisfeito	75.7%	87.1%	97.1%
Satisfeito	21.6%	12.9%	2.9%
Neutro	2.7%	0.0%	0.0%
Insatisfeito	0.0%	0.0%	0.0%
Muito Insatisfeito	0.0%	0.0%	0.0%

Profissionalismo da equipe

	2015	2017	2019
Muito Satisfeito	69.4%	77.4%	84.8%
Satisfeito	27.8%	22.6%	15.2%
Neutro	0.0%	0.0%	0.0%
Insatisfeito	2.8%	0.0%	0.0%
Muito Insatisfeito	0.0%	0.0%	0.0%

Agilidade no atendimento de suas solicitações

	2015	2017	2019
Muito Satisfeito	63.9%	80.6%	78.8%
Satisfeito	27.8%	19.4%	21.2%
Neutro	5.6%	0.0%	0.0%
Insatisfeito	2.8%	0.0%	0.0%
Muito Insatisfeito	0.0%	0.0%	0.0%



Operação

Pontualidade na entrega de rotinas contábeis (guias,

	2015	2017	2019
Muito Satisfeito	60.0%	80.6%	80.0%
Satisfeito	34.3%	19.4%	20.0%
Neutro	5.7%	0.0%	0.0%
Insatisfeito	0.0%	0.0%	0.0%
Muito Insatisfeito	0.0%	0.0%	0.0%

Agilidade nos processos do dia-a-dia

	2015	2017	2019
Muito Satisfeito	51.4%	77.4%	73.4%
Satisfeito	42.9%	22.6%	26.5%
Neutro	5.7%	0.0%	0.0%
Insatisfeito	0.0%	0.0%	0.0%
Muito Insatisfeito	0.0%	0.0%	0.0%

Controle e remessa de documentos

	2015	2017	2019
Muito Satisfeito	54.3%	77.4%	76.5%
Satisfeito	25.7%	19.4%	17.6%
Neutro	14.3%	3.2%	2.9%
Insatisfeito	5.7%	0.0%	2.9%
Muito Insatisfeito	0.0%	0.0%	0.0%



Conhecimento Técnico

Adequação das respostas de suas questões contábeis

	2015	2017	2019
Muito Satisfeito	58.3%	71.0%	68.6%
Satisfeito	38.9%	25.8%	31.4%
Neutro	2.8%	3.2%	0.0%
Insatisfeito	0.0%	0.0%	0.0%
Muito Insatisfeito	0.0%	0.0%	0.0%

Capacidade de resolução de problemas do dia-a-dia contábil

	2015	2017	2019
Muito Satisfeito	61.1%	71.0%	82.4%
Satisfeito	38.9%	25.8%	17.6%
Neutro	0.0%	3.2%	0.0%
Insatisfeito	0.0%	0.0%	0.0%
Muito Insatisfeito	0.0%	0.0%	0.0%

Comunicação e suporte sobre a legislação e suas mudanças

	2015	2017	2019
Muito Satisfeito	60.0%	74.2%	64.7%
Satisfeito	28.6%	25.8%	32.4%
Neutro	11.4%	0.0%	2.9%
Insatisfeito	0.0%	0.0%	0.0%
Muito Insatisfeito	0.0%	0.0%	0.0%

