

Pesquisa de Satisfação Clientes Etice

Julho/2019

1. TÍTULO

Pesquisa de Satisfação dos Clientes da Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – Etice.

2. OBJETIVO

Aferir o grau de satisfação dos clientes da Etice visando conhecer e medir essa satisfação de forma a direcionar ações que melhorem a qualidade dos nossos produtos e serviços bem como o relacionamento com nossos clientes.

3. JUSTIFICATIVA/CONTEXTUALIZAÇÃO

A ETICE vem passando, há algum tempo, por um processo de mudanças e de ampliação das suas competências e atribuições. Em 2015, a partir das novas diretrizes estabelecidas pelo Governo, o grande desafio da empresa passou a ser a busca da autossustentabilidade, por meio da comercialização dos seus produtos e serviços visando à geração de receitas e o aumento da satisfação dos seus clientes.

Uma Pesquisa de Satisfação é uma das mais importantes ferramentas de Gestão e seu objetivo é mensurar o que os clientes estão pensando, sentindo e fazendo sobre determinado assunto da organização.

Visando melhorar sempre o seu desempenho e fortalecer o relacionamento com seus Clientes, a Etice vai realizar Pesquisas de Satisfação de forma sistemática e os resultados dessas pesquisas serão acompanhados para que ajustes possam ser realizados e o objetivo atendido.

Foram realizados até o momento 3 pesquisas de satisfação, nos anos de 2017, 2018 e 2019 usando para coleta dos dados a ferramenta Lime Survey.

A 1ª pesquisa de satisfação foi aplicada entre os dias 27 de setembro e 27 de outubro de 2017 e foi composta por 5 blocos de perguntas, em cada bloco foi abordado um serviço prestado pela Etice.

A 2ª pesquisa de foi aplicada entre os dias 03 a 20 de setembro de 2018 e foi composta por 6 blocos de perguntas, em cada bloco foi abordado um serviço prestado pela Etice.

A 3ª pesquisa de satisfação foi aplicada entre os dias 01 a 15 de julho de 2019 e foi composta por 6 blocos de perguntas, em cada bloco foi abordado um serviço prestado pela Etice.

Utilizou-se na pesquisa notas de 1 a 10, sendo considerada a seguinte escala de classificação:

-  Notas 1 e 2 – Péssimo;
-  Notas 3 e 4 – Ruim;
-  Notas 5 e 6 – Regular;
-  Notas 7 e 8 – Bom e
-  Notas 9 e 10 – Ótimo.

A interpretação deu-se dessa forma:

- Péssimo e Ruim, entende-se que o respondente se sente insatisfeito com a qualidade do serviço prestado, estando abaixo do atendimento da sua satisfação;
- Regular, entende-se que o respondente preferiu não pontuar positivamente, nem tão pouco negativamente, demonstrando não existir insatisfação, mas considerando existir a necessidade de melhoria do processo;
- Bom e Ótimo confirmam a satisfação do respondente quanto ao item pesquisado e esse índice deve ser mantido ou, preferencialmente, melhorado.

Utilizaremos a metodologia do NPS (Net Promoter Score) para avaliar a satisfação do cliente em relação aos serviços questionando: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o produto (CDC, Videoconferência, Central de Serviços, Nuvem e VoIP)? Esse método de pesquisa é eficiente para descobrir se o cliente está satisfeito com os produtos e serviços oferecidos.

Para calcular o NPS utiliza-se os resultados da pergunta definitiva (Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o produto (CDC, Videoconferência, Nuvem e VoIP)?, e divide-se em três categorias de acordo com as notas:

- Clientes Promotores: notas 9 ou 10.
- Clientes Neutros: notas 7 ou 8
- Clientes Detratores: notas de 0 a 6.

Para encontrar o resultado, basta aplicar a seguinte fórmula:

$$\text{(Promotores - Detratores) / total de respondentes}$$

A escala que será usada para avaliação será:

- **Zona de Excelência:** 75% - 100%
- **Zona de Qualidade:** 50% - 74%
- **Zona de Aperfeiçoamento:** 0% - 49%
- **Zona Crítica:** <0%

Os resultados obtidos nesta pesquisa estão a seguir detalhados.

No ano de 2019 incluímos na pesquisa perguntas sobre o interesse dos clientes em alguns serviços novos (BigData, Suporte a Microinformática, Serviços de Fábrica de Software, Blockchain, analytics, Inteligência Artificial e IoT(Internet das Coisas) que foram mencionados na Lei do Hub de Tecnologia e Informação(Lei 16.727). No Anexo III serão relacionados os clientes que tem interesse nos serviços e o resultado estatístico da pesquisa desses serviços.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Para a realização da pesquisa de satisfação os serviços da Etice foram distribuídos em 6 blocos:

- Relacionamento com o Cliente
- Conexão ao Cinturão Digital do Ceará (CDC)
- Videoconferência
- Central de Serviços / Help Desk
- Serviço em Nuvem (IaaS e SaaS)
- VoIP

O link da pesquisa foi enviado ao Gestores de TIC do Estado, do Tribunal de Justiça do Ceará, Tribunal de Contas do Ceará, Tribunal Regional Eleitoral do Ceará e todos os gestores de prefeituras e clientes privados (TAM, Instituto Atlântico entre outros) cadastrados no sistema da Central de Serviços da Etice. O link da pesquisa foi, portanto, enviado a 125 e-mails.

Após a retirada de respostas incompletas e duplicadas, foram consideradas aptas para análise, 35 respostas de clientes.

Considerando o total de e-mails enviados (125) e o total de respostas recebidas (35), somente 28% responderam à pesquisa de satisfação.

Os clientes que responderam à Pesquisa de Satisfação foram:

ADAGRI
ADECE
ARCE
CASA CIVIL
CEARA CIDADÃO
CEASA
CEGAS
CGD
CGE
CIDADES
CIPP
COGERH
EGPCE
EMATERCE
ESP
FUNCAP
FUNCEME
FUNTELC
HEMOCE
HOSPITAL ALBERT SABIN
HOSPITAL DE MESSEJANA
HOSPITAL SÃO JOSÉ
JUCEC
METROFOR
NUTEC
PREFEITURA DE SOBRAL
SCT
SEAS
SEDET
SEJUV

SETUR
SPS
URCA
VAPTVUPT
ZPECEARA

4.1 Relacionamento com o Cliente

Define a forma como a Etice se relaciona com seus clientes, como eles são atendidos independente do motivo do contato. Mostra a qualidade dos esclarecimentos às dúvidas e das informações repassadas, se houve cordialidade e se o conhecimento dos técnicos sobre o serviço foi satisfatório.

Foram avaliados a qualidade do relacionamento; a cordialidade e o conhecimento demonstrado.

A pontuação média desse quesito foi **8,17** e o resultado geral de avaliação deste bloco se encontra no gráfico abaixo.

Comparado com o ano anterior (2018), onde a média foi 8,45 houve uma pequena queda de 0,28 na nota geral.

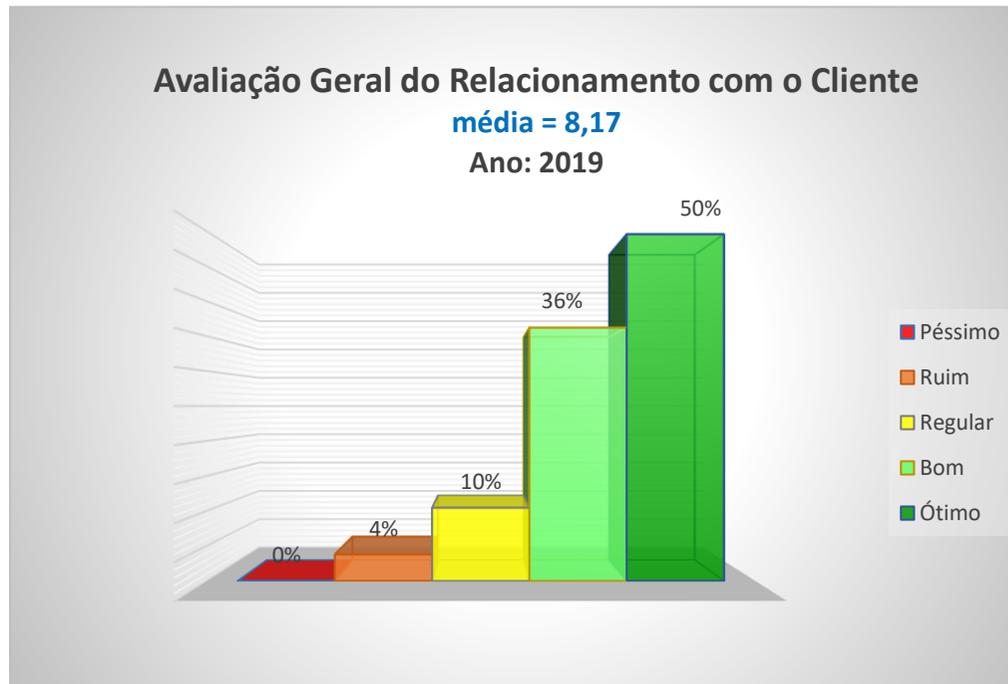


Figura 1: Avaliação Geral do Relacionamento com o Cliente - Ano 2019

Os 35 participantes responderam os quesitos relacionados ao relacionamento com o cliente. A análise mostra que, mesmo a maioria das respostas sendo classificadas como boas e ótimas, representando 86%, a Etice deve avaliar os casos com notas mais baixas (até 6), para adotar as providências necessárias para que elas não voltem a acontecer e melhorar sempre este item que é fundamental em qualquer instituição.

4.2 Conexão ao Cinturão Digital do Ceará (CDC)

Serviço de Transporte de Dados e Internet para os clientes. De acordo com a pesquisa, 34 dos 35 entrevistados confirmaram utilizar o serviço do CDC sendo, portanto, o serviço mais utilizado.

Foram avaliados a qualidade do serviço (velocidade, falhas, indisponibilidade etc); o tempo de atendimento aos problemas; a quantidade de interrupções programadas do serviço e a relação custo x benefício do serviço.

A pontuação média desse quesito foi **8,45**. A média do ano de 2018 foi 7,78 e de 2017 foi 7,9. O resultado geral de avaliação deste bloco se encontra no gráfico abaixo.

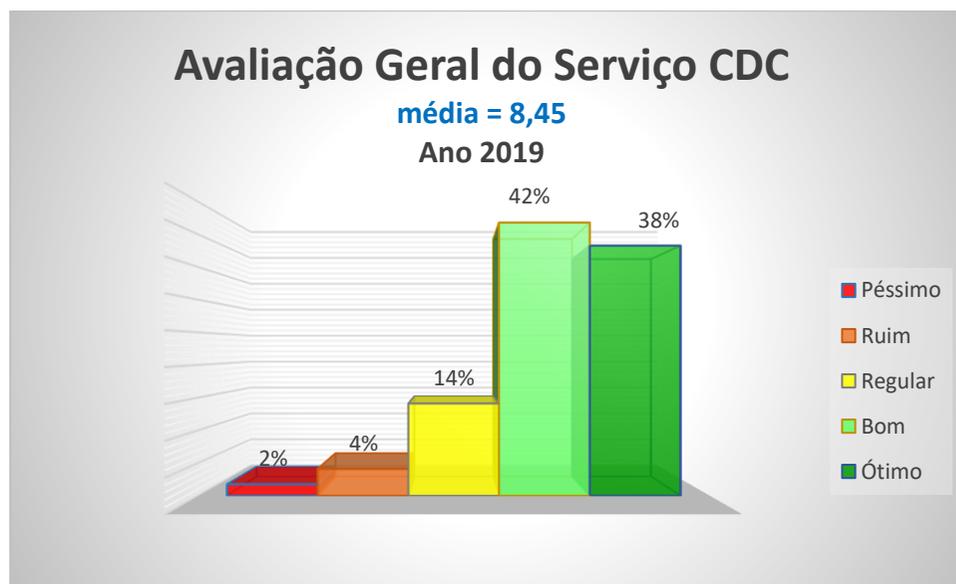


Figura 2: Avaliação Geral CDC - Ano 2019

A análise do CDC mostra que houve uma melhora na nota, grande parte das notas foram boas (92%), mas, por outro lado, aconteceram também notas muito baixas o que gera uma preocupação e a necessidade urgente de reverter esse quadro. Por ser atualmente o principal produto da Etice, esses clientes precisam ser ouvidos e providências devem ser adotadas corrigindo os problemas detectados.

O item que recebeu as notas mais baixas foi a relação Custo-Benefício. Esse item demanda uma revisão urgente e criteriosa para reverter esse quadro de insatisfação.

Dos 35 entrevistados, 8 realizaram comentários, com críticas ao custo e forma de cobrança. Houve também reclamações em relação a demora nas respostas pela equipe do comercial, como também falta de redundância e apontamento de várias quedas nos links de internet. Recebemos elogio (1) quanto ao atendimento e qualidade do serviço.

Quando questionados: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o produto CDC, o NPS do CDC foi -2,94%, ficando na classificação de **zona crítica**.

A relação de clientes que pontuaram com nota baixa (até 6) e quais quesitos receberam essa pontuação, se encontra no ANEXO II. Está destacado também quem respondeu o gráfico de NPS do CDC.

4.3 Videoconferência

Possibilita a comunicação entre grupos de pessoas independentemente de suas localizações geográficas, através de áudio e vídeo simultaneamente. Permite muitas vezes que se trabalhe de forma cooperativa e se compartilhe informações e materiais de trabalho sem a necessidade de locomoção geográfica.

Foram avaliados a qualidade do serviço (tempo de transmissão, qualidade de áudio e vídeo, disponibilidade etc), o tempo de atendimento aos problemas e a relação custo x benefício do serviço.

Dos 35 entrevistados, somente 1 utiliza o serviço Videoconferência. A pontuação média desse quesito foi 9,25. No ano de 2018 a média foi 8,22 e no ano de 2017 a pontuação foi 8,11. O resultado geral de avaliação deste bloco se encontra no gráfico abaixo.

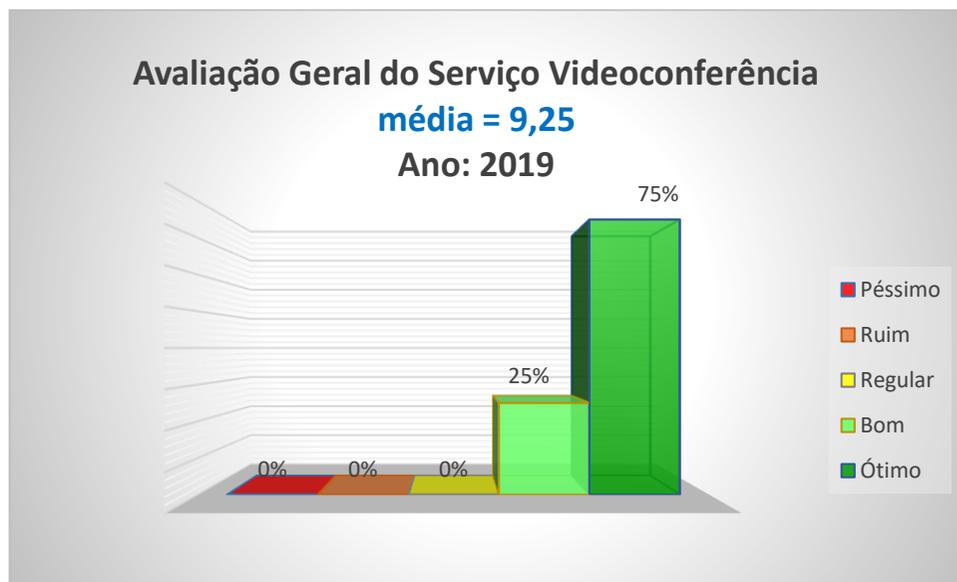


Figura 3: Avaliação Geral do Serviço Videoconferência - Ano 2019

Todas as notas referentes ao serviço de Videoconferência foram iguais ou superiores a 8, considerando que só tivemos 1 resposta para esse serviço não há muitos dados para realizar comparações. O NPS do serviço de videoconferência foi de 100,00% ficando, portanto, classificado na **zona de excelência**.

Dos 34(1 já utiliza o serviço) participantes da pesquisa, 8 responderam “Sim” e 26 responderam “Não”, quando questionados se tinham interesse no serviço de Videoconferência.



4.4 Central de Serviços / Help Desk

Possibilita a comunicação entre a Etice e seus Clientes, registrando as ocorrências, acompanhando e dando o devido retorno das situações e soluções adotadas.

Foram avaliados a qualidade das informações prestadas, a cordialidade dos atendentes, o tempo de resposta aos chamados e os meios disponibilizados para os contatos (telefone, e-mail, sistema).

Dos participantes da pesquisa, 24 informaram usar o serviço da Central de Serviços da Etice, enquanto 11 participantes não utilizam. A pontuação média desse quesito foi **8,48**. No ano de 2018 foi 8,45. No ano de 2017 a pontuação foi 8,69. O resultado geral de avaliação deste bloco se encontra no gráfico abaixo.

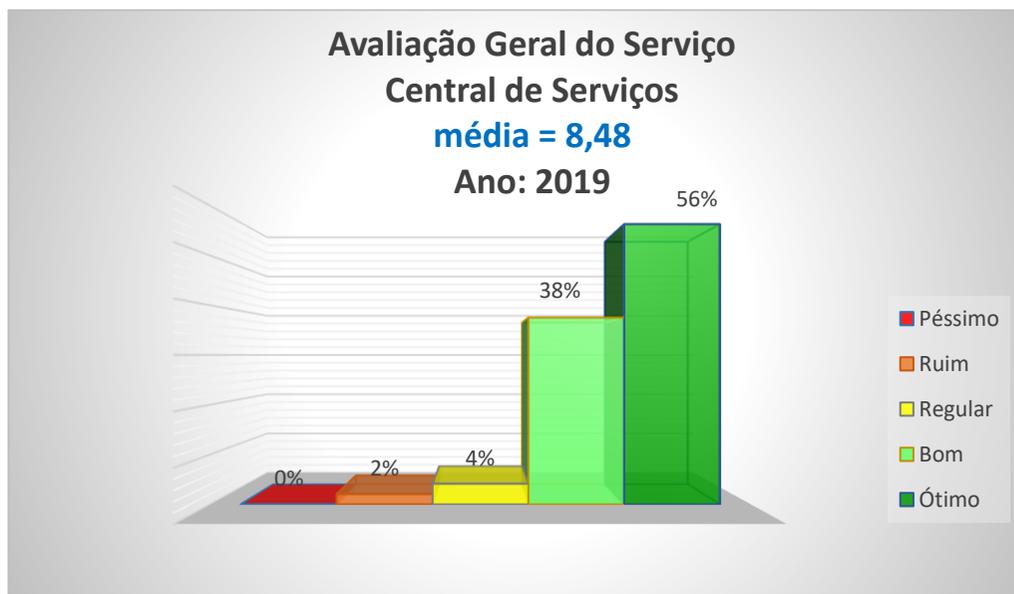


Figura 4: Avaliação Geral do Serviço Central de Serviços - Ano 2019

A Central é um importante meio de relacionamento com os clientes, obteve uma avaliação muito boa e recebeu alguns elogios referentes a profissionalismo e competência da equipe de atendimento. Houve também reclamação em relação a clareza das informações, tempo de atendimento e burocracia para registro de chamados.

4.5 Serviço em Nuvem (IaaS e SaaS)

Permite acesso ubíquo, conveniente e sob demanda, através da rede, a um conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis (por exemplo: redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços), que podem ser rapidamente provisionados e disponibilizados com o mínimo de esforço de gerenciamento ou de interação com o provedor de serviços.

Entre os benefícios destacam-se a Portabilidade, a Elasticidade, a Confidencialidade, a Integridade, a Disponibilidade e Autenticidade.

Infraestrutura de Serviços – IAAS é o provisionamento de processamento, armazenamento, comunicação de rede e outros recursos fundamentais de computação.

Software como Serviço – SAAS – é a possibilidade de utilizar aplicações do provedor de serviços na infraestrutura de nuvem, que são acessíveis de forma transparente independente de dispositivo.

Foram avaliados a qualidade do serviço (velocidade, falhas, indisponibilidade etc), tempo de atendimento aos problemas e a relação custo x benefício do serviço.

A pontuação média desse quesito foi **8,11**. No ano de 2018 a média foi 7,96 e em 2017 a média foi 9. O resultado geral de avaliação deste bloco se encontra no gráfico abaixo.

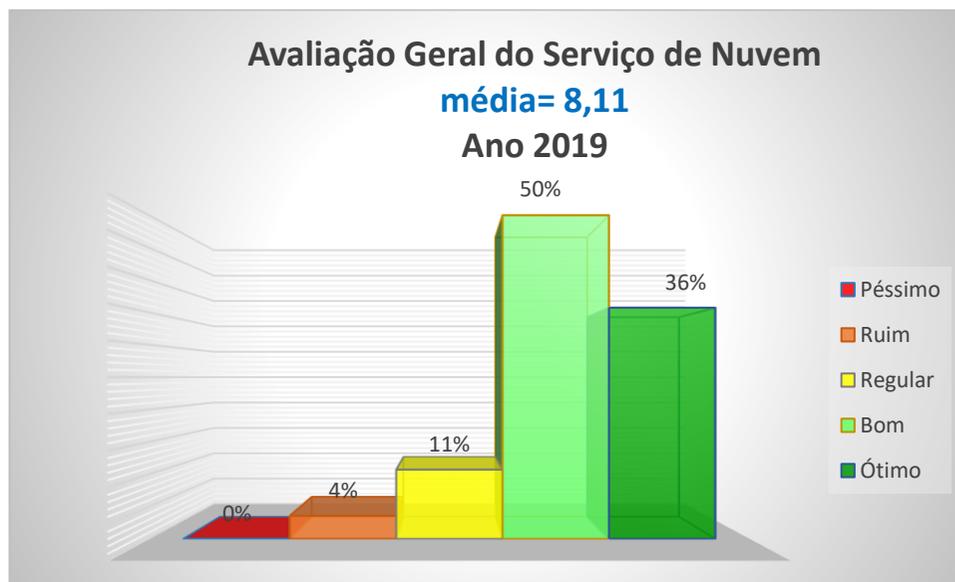


Figura 5: Avaliação Geral do Serviço Nuvem - Ano 2019

Dos 35 participantes da pesquisa, somente 7 utilizam o serviço de Nuvem. Dos 28 que não utilizam o serviço, houve o interesse de 18 (64%) na aquisição do serviço.



O NPS do serviço de nuvem foi 28,57% ficando na **zona de aperfeiçoamento**.

4.6 Serviço VoIP

O VoIP é uma tecnologia que usa a Internet ou as redes IP privadas como suporte para a comunicação de voz, substituindo ou complementando os sistemas de telefonia convencionais. No caso da Etice, a intenção é que o mesmo substitua e agregue serviços e funcionalidades ao serviço de telefonia tradicional.

O crescimento do sistema VoIP é uma tendência para o futuro, uma vez o custo ficará restrito ao uso da rede de dados.

Dentre os benefícios da Tecnologia VoIP, podemos destacar:

- Segurança nas Ligações: confidencialidade, privacidade e autenticidade;
- Redução de custos e transparência para órgãos e o estado;
- Controle sobre os gastos com telefonia: de equipamentos a consumo de minutos;
- Inovação tecnológica;
- Ramais podem ser usados em telefones físicos, *softphone* (software phones) em computadores e smartphones;

Foram avaliados a qualidade do serviço (velocidade, falhas, indisponibilidade etc), tempo de atendimento aos problemas e a relação custo x benefício do serviço.

A pontuação média desse serviço foi 9,67. No ano de 2018 foi 8,05.

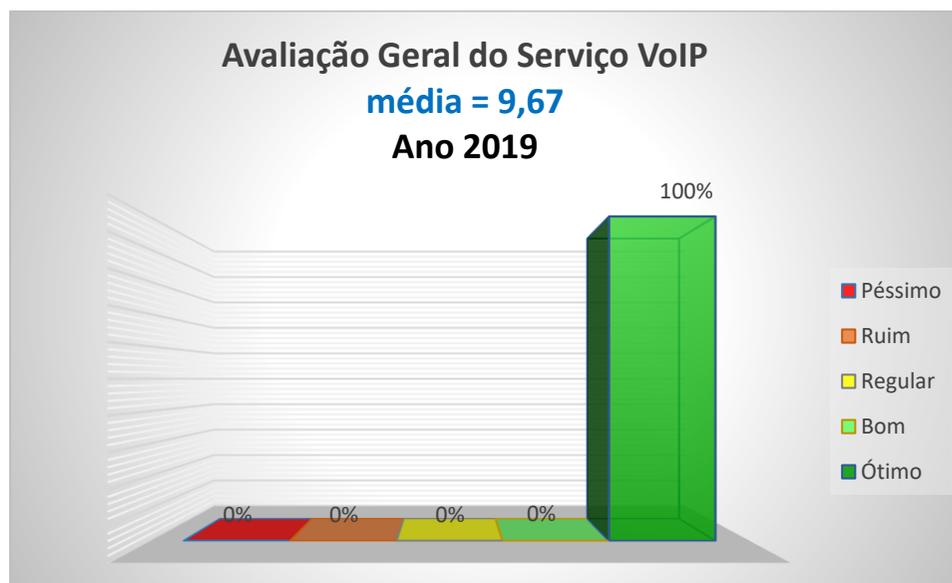


Figura 6: Avaliação Geral Serviço VoIP - Ano 2019

Dos 35 entrevistados, somente 3 utilizam o serviço de VoIP. Existe o interesse de 16(50%) entrevistados no serviço de VoIP. Quando questionados: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o produto VoIP? O NPS foi 100% classificando o serviço na **zona de excelência**.



5. CONCLUSÃO

Comparado com o ano de 2018, houve uma queda significativa na participação dos clientes em responder a Pesquisa de Satisfação.

O número de respondentes foi pequeno considerando o público que recebeu o link da pesquisa. Fora o e-mail enviado, que continha anexo um ofício assinado pelo Presidente da Etice, fizemos ligações para os clientes e solicitamos a participação, mesmo assim, alguns dos que foram contatados não responderam à pesquisa.

Acreditamos que deve ser realizado um trabalho de sensibilização dos clientes, com visitas presenciais para termos uma resposta mais efetiva da pesquisa.

Com base nos resultados, onde obteve-se mais *ótimos* e *bons* do que *regulares*, *ruins* e *péssimos*, pode-se concluir que a satisfação dos clientes da Etice de modo geral é muito boa. No entanto, um trabalho de melhoria continuada verificando o resultado da pesquisa, contatando os respondentes, analisando e corrigindo os problemas, e sistematicamente realizando esta avaliação, deve ser incorporada nas atividades da Etice.

O gráfico abaixo representa o total de avaliações, permitindo uma visualização comparativa de como se encontra a satisfação dos clientes. A média geral foi 8,58. No ano de 2018 a média foi 8,15, considerando a classificação adotada, encontra-se dentro do Ótimo e Bom. A média geral do ano de 2017 foi de 8,43.

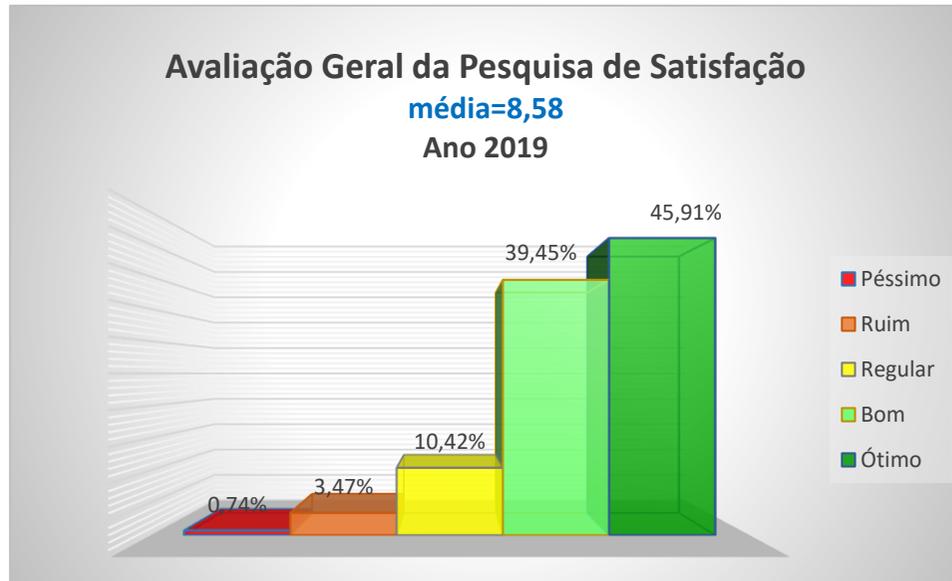


Figura 7: Avaliação Geral da Pesquisa de Satisfação 2019

A tabela a seguir apresenta os valores médios da avaliação por produto/serviço e a média geral da Etice:

Produto/Serviço	Média
RELACIONAMENTO	8,17
CDC	7,78
VIDEOCONFERÊNCIA	9,25
CENTRAL DE SERVIÇOS	8,48
NUVEM	8,11
VoIP	9,67
Média Geral	8,58



Figura 8: Média dos serviços

Comparado com a pesquisa anterior, podemos observar que as médias dos serviços foram mantidas. Houve uma pequena variação, porém considerando que o número de participantes foi bem menor do que no ano anterior, não há como confirmar se as médias que aumentaram foi por satisfação do cliente ou devido ao público ter sido diferente. A maior variação ocorreu no serviço VoIP que teve a média 9,67 em 2019 e 8,05 em 2018.

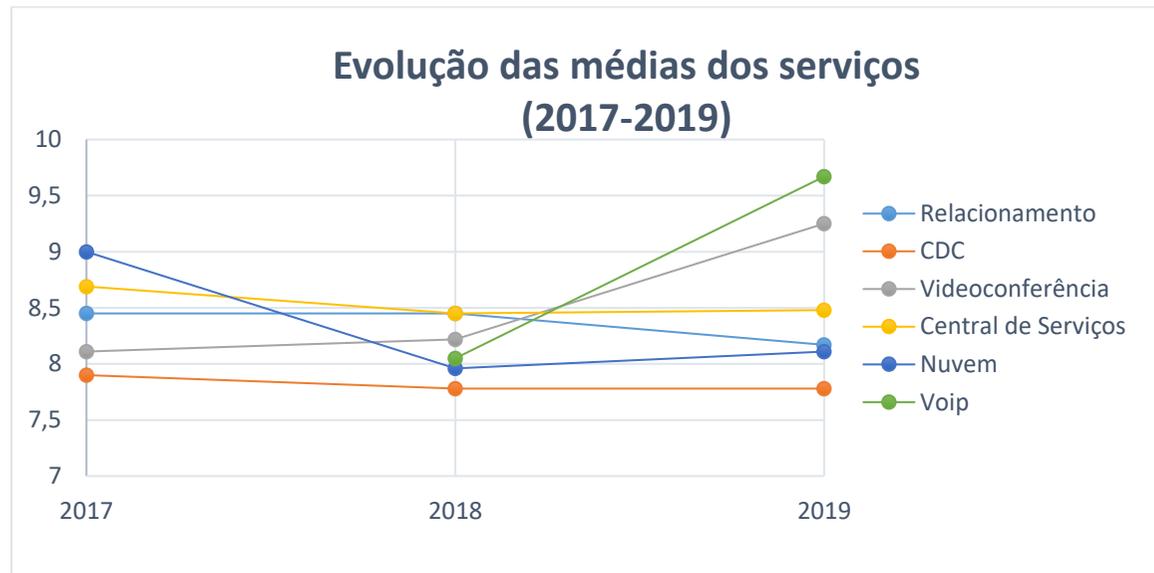


Figura 9: Evolução das médias dos serviços

O Gráfico de NPS (Net Promoter Score) que mede o grau de satisfação e lealdade do cliente com sua empresa foi dividido por serviço e está detalhado abaixo:

CALCULO NPS	CDC	VIDEOCONFERÊNCIA	NUVEM	VoIP
Zona de Excelência(75-100)				
Zona de Qualidade(50-74)				
Zona de Aperfeiçoamento(0-49)				
Zona Crítica(<0)				

O CDC (Cinturão Digital do Ceará) foi o único serviço que ficou na zona crítica. Acreditamos que por ser o serviço mais usado, seguido da Nuvem.

Esse grau de satisfação é fruto do bom trabalho da Etice e dos (as) profissionais que procuram executar ações eficientes, preocupados com a satisfação dos clientes e demonstrando comprometimento com as realizações do Governo.

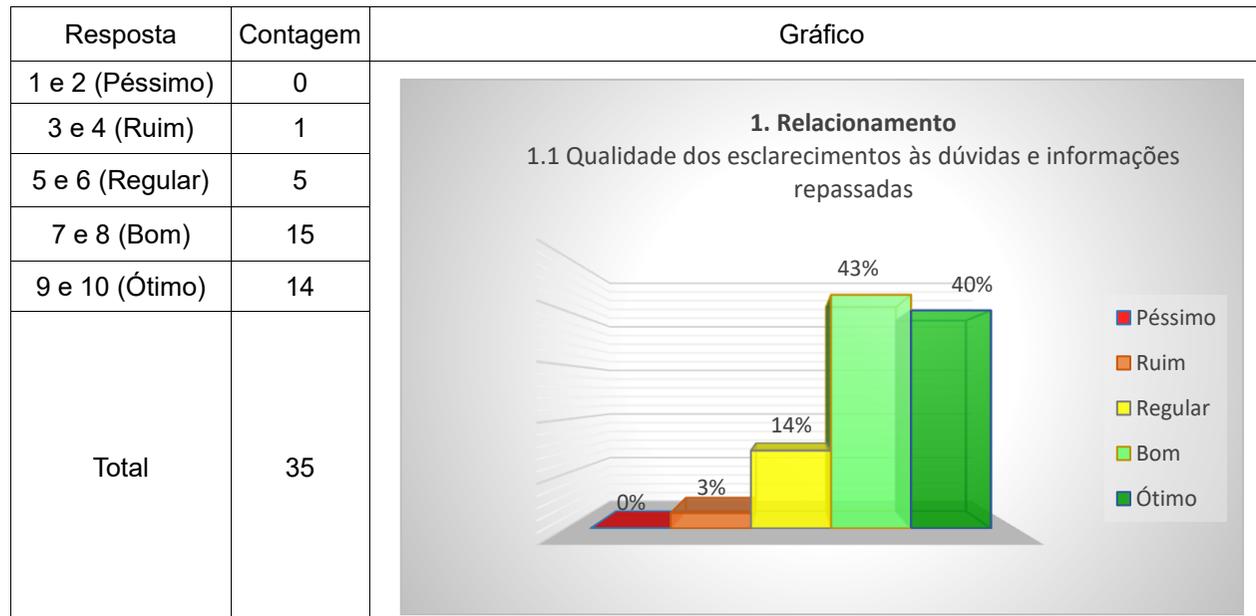
O desafio é aumentar o número de clientes participando da pesquisa, e aprofundar o que foi classificado *regular*, *ruim* ou *péssimo* para que medidas possam ser tomadas e a satisfação dos clientes seja sempre melhorada.

Espera-se que nas próximas pesquisas, o índice de satisfação seja melhorado e a busca de excelência seja sempre uma constante nas atividades da Etice.

Fortaleza, julho de 2019

ANEXO

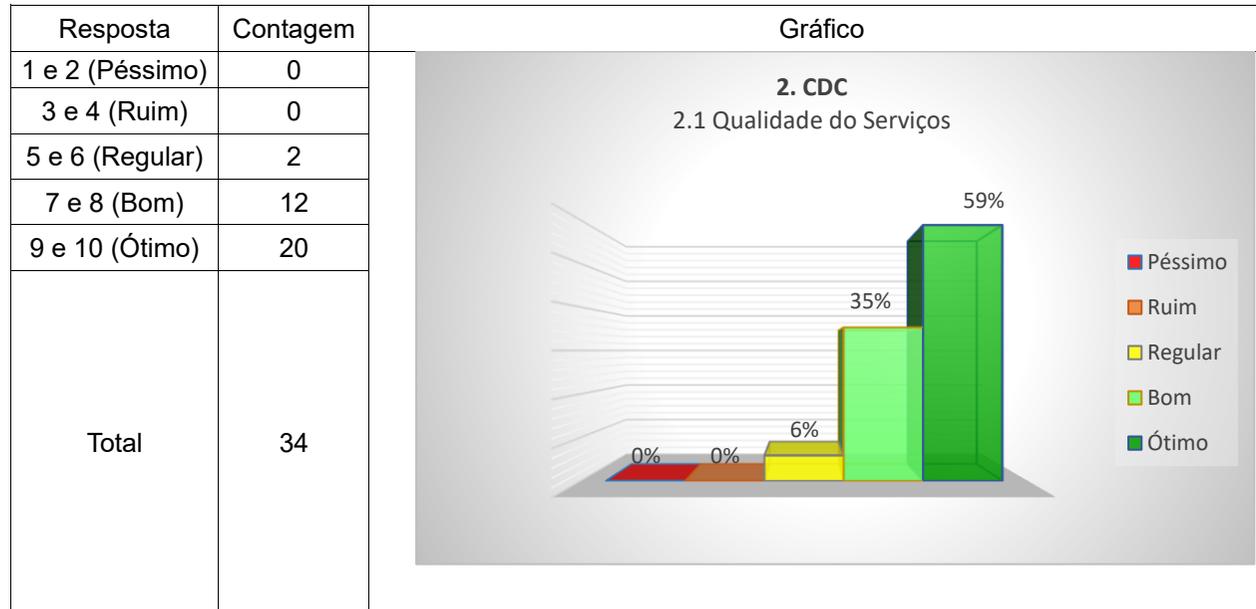
1. Relacionamento com o Cliente



Resposta	Contagem	Gráfico
1 e 2 (Péssimo)	0	<p>1. Relacionamento 1.2 Cordialidade das pessoas com as quais se relacionou</p> <p>0% 0% 3% 26% 71%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Péssimo ■ Ruim ■ Regular ■ Bom ■ Ótimo
3 e 4 (Ruim)	0	
5 e 6 (Regular)	1	
7 e 8 (Bom)	9	
9 e 10 (Ótimo)	25	
Total	35	

Resposta	Contagem	Gráfico
1 e 2 (Péssimo)	0	<p>1. Relacionamento 1.3 Conhecimento dos técnicos sobre o serviço contratado</p> <p>0% 0% 3% 26% 71%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Péssimo ■ Ruim ■ Regular ■ Bom ■ Ótimo
3 e 4 (Ruim)	3	
5 e 6 (Regular)	5	
7 e 8 (Bom)	14	
9 e 10 (Ótimo)	13	
Total	35	

2. Conexão ao Cinturão Digital de Ceará – CDC



Resposta	Contagem	Gráfico
1 e 2 (Péssimo)	0	<p style="text-align: center;">2. CDC 2.2 Tempo de atendimento aos problemas</p> <p style="text-align: center;"> ■ Péssimo ■ Ruim ■ Regular ■ Bom ■ Ótimo </p>
3 e 4 (Ruim)	0	
5 e 6 (Regular)	3	
7 e 8 (Bom)	18	
9 e 10 (Ótimo)	13	
Total	34	

Resposta	Contagem	Gráfico
1 e 2 (Péssimo)	0	<p>2. CDC</p> <p>2.3 Quantidade de interrupções programadas do serviço</p> <p>0% 0% 12% 32% 56%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Péssimo ■ Ruim ■ Regular ■ Bom ■ Ótimo
3 e 4 (Ruim)	0	
5 e 6 (Regular)	4	
7 e 8 (Bom)	11	
9 e 10 (Ótimo)	19	
Total	34	

Resposta	Contagem	Gráfico
1 e 2 (Péssimo)	2	<p style="text-align: center;">2. CDC 2.4 Relação custo x benefícios do serviço</p> <p style="text-align: center;"> ■ Péssimo ■ Ruim ■ Regular ■ Bom ■ Ótimo </p>
3 e 4 (Ruim)	4	
5 e 6 (Regular)	10	
7 e 8 (Bom)	13	
9 e 10 (Ótimo)	5	
Total	34	

3. Videoconferência

Resposta	Contagem	Gráfico
1 e 2 (Péssimo)	0	<p style="text-align: center;">3. Videoconferência 3.1 Qualidade do Serviço</p> <p style="text-align: center;">100%</p> <div style="display: flex; justify-content: flex-end; align-items: center;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ Péssimo ■ Ruim ■ Regular ■ Bom ■ Ótimo </div>
3 e 4 (Ruim)	0	
5 e 6 (Regular)	0	
7 e 8 (Bom)	1	
9 e 10 (Ótimo)	0	
Total	1	

Resposta	Contagem	Gráfico
1 e 2 (Péssimo)	0	<p>3. Videoconferência 3.2 Tempo de atendimento aos problemas</p>  <p>The chart displays a 3D bar for 'Ótimo' at 100%. The other categories (Péssimo, Ruim, Regular, Bom) are represented by very short bars at 0%.</p>
3 e 4 (Ruim)	0	
5 e 6 (Regular)	0	
7 e 8 (Bom)	0	
9 e 10 (Ótimo)	1	
Total	1	

Resposta	Contagem	Gráfico
1 e 2 (Péssimo)	0	<p>3. videoconferência 3.3 Relação custo x benefício</p> <p>100%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Péssimo ■ Ruim ■ Regular ■ Bom ■ Ótimo
3 e 4 (Ruim)	0	
5 e 6 (Regular)	0	
7 e 8 (Bom)	0	
9 e 10 (Ótimo)	1	
Total	1	

4. Central de Serviços

Resposta	Contagem	Gráfico
1 e 2 (Péssimo)	0	<p>4. Central de Serviços 4.1 Qualidade das informações prestadas</p> <p>0% 0% 0% 46% 54%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Péssimo ■ Ruim ■ Regular ■ Bom ■ Ótimo
3 e 4 (Ruim)	0	
5 e 6 (Regular)	0	
7 e 8 (Bom)	13	
9 e 10 (Ótimo)	11	
Total	24	

Resposta	Contagem	Gráfico
1 e 2 (Péssimo)	0	<p>4. Central de Serviços 4.2 Cordialidade dos atendentes</p> <p>0% 0% 4% 33% 63%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Péssimo ■ Ruim ■ Regular ■ Bom ■ Ótimo
3 e 4 (Ruim)	0	
5 e 6 (Regular)	1	
7 e 8 (Bom)	8	
9 e 10 (Ótimo)	15	
Total	24	

Resposta	Contagem	Gráfico
1 e 2 (Péssimo)	0	<p>4. Central de Serviços 4.3 Tempo de resposta aos chamados</p> <p>0% 8% 8% 33% 50%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Péssimo ■ Ruim ■ Regular ■ Bom ■ Ótimo
3 e 4 (Ruim)	2	
5 e 6 (Regular)	2	
7 e 8 (Bom)	8	
9 e 10 (Ótimo)	12	
Total	24	

Resposta	Contagem	Gráfico																		
1 e 2 (Péssimo)	0	<p style="text-align: center;">4. Central de Serviços 4.4 Meios disponibilizados para os contatos</p> <table border="1"> <caption>Gráfico de Dados</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Contagem</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 e 2 (Péssimo)</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>3 e 4 (Ruim)</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>5 e 6 (Regular)</td> <td>1</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>7 e 8 (Bom)</td> <td>9</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>9 e 10 (Ótimo)</td> <td>14</td> <td>58%</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	Contagem	Porcentagem	1 e 2 (Péssimo)	0	0%	3 e 4 (Ruim)	0	0%	5 e 6 (Regular)	1	4%	7 e 8 (Bom)	9	38%	9 e 10 (Ótimo)	14	58%
Resposta	Contagem		Porcentagem																	
1 e 2 (Péssimo)	0		0%																	
3 e 4 (Ruim)	0		0%																	
5 e 6 (Regular)	1		4%																	
7 e 8 (Bom)	9		38%																	
9 e 10 (Ótimo)	14	58%																		
3 e 4 (Ruim)	0																			
5 e 6 (Regular)	1																			
7 e 8 (Bom)	9																			
9 e 10 (Ótimo)	14																			
Total	24																			

5. Nuvem

Resposta	Contagem	Gráfico												
1 e 2 (Péssimo)	0	<p style="text-align: center;">5.Nuvem 5.1 Qualidade do serviço</p> <p>The chart displays the following data:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Qualidade</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Péssimo</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Ruim</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Bom</td> <td>57%</td> </tr> <tr> <td>Ótimo</td> <td>43%</td> </tr> </tbody> </table>	Qualidade	Porcentagem	Péssimo	0%	Ruim	0%	Regular	0%	Bom	57%	Ótimo	43%
Qualidade	Porcentagem													
Péssimo	0%													
Ruim	0%													
Regular	0%													
Bom	57%													
Ótimo	43%													
3 e 4 (Ruim)	0													
5 e 6 (Regular)	0													
7 e 8 (Bom)	4													
9 e 10 (Ótimo)	3													
Total	7													

Resposta	Contagem	Gráfico
1 e 2 (Péssimo)	0	<p>5. Nuvem 5.2 Tempo de atendimento aos problemas</p> <p>0% 0% 14% 43% 43%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Péssimo ■ Ruim ■ Regular ■ Bom ■ Ótimo
3 e 4 (Ruim)	0	
5 e 6 (Regular)	1	
7 e 8 (Bom)	3	
9 e 10 (Ótimo)	3	
Total	7	

Resposta	Contagem	Gráfico
1 e 2 (Péssimo)	0	<p style="text-align: center;">5. Nuvem 5.3 Relação Custo x Benefício do serviço</p> <p style="text-align: center;"> ■ Péssimo ■ Ruim ■ Regular ■ Bom ■ Ótimo </p>
3 e 4 (Ruim)	1	
5 e 6 (Regular)	1	
7 e 8 (Bom)	3	
9 e 10 (Ótimo)	2	
Total	7	

6. VoIP

Resposta	Contagem	Gráfico
1 e 2 (Péssimo)	0	<p>6. VoIP 6.1 Qualidade do serviço</p> <p>100%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Péssimo ■ Ruim ■ Regular ■ Bom ■ Ótimo
3 e 4 (Ruim)	0	
5 e 6 (Regular)	0	
7 e 8 (Bom)	0	
9 e 10 (Ótimo)	3	
Total	3	

Resposta	Contagem	Gráfico
1 e 2 (Péssimo)	0	<p>6. VoIP 6.2 Tempo de atendimento aos problemas</p> <p>100%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Péssimo ■ Ruim ■ Regular ■ Bom ■ Ótimo
3 e 4 (Ruim)	0	
5 e 6 (Regular)	0	
7 e 8 (Bom)	0	
9 e 10 (Ótimo)	3	
Total	3	

Resposta	Contagem	Gráfico
1 e 2 (Péssimo)	0	<p>6. VoIP 6.3 Relação custo x benefício do serviço</p> <p>The chart displays a single green bar representing 'Ótimo' at 100%. The other categories are represented by very thin bars at 0%: 'Péssimo' (red), 'Ruim' (orange), and 'Regular' (yellow). A legend on the right identifies the colors: Péssimo (red), Ruim (orange), Regular (yellow), Bom (light green), and Ótimo (dark green).</p>
3 e 4 (Ruim)	0	
5 e 6 (Regular)	0	
7 e 8 (Bom)	0	
9 e 10 (Ótimo)	3	
Total	3	

Pesquisa sobre o interesse dos clientes em novos serviços e produtos:

