

# Resultado da Pesquisa de Satisfação de Clientes

## Imprensa Oficial - 2024

A **metodologia NPS** (Net Promoter Score) é uma ferramenta de medição de satisfação e lealdade de cliente, tem sido utilizada pela Imprensa Oficial para entender a experiência do cliente e, principalmente, o grau de recomendação do produto ou serviço oferecido.

A metodologia se baseia em uma única pergunta que o cliente responde em uma escala de 1 a 10:

Em uma escala de 1 a 10, qual seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados pela Imprensa Oficial do Estado do Amazonas?



### Como funciona o cálculo do NPS:

Com base nas respostas, os clientes são classificados em três grupos:



#### DETRATORES (nota 0 - 6)

São **clientes insatisfeitos** que podem prejudicar a imagem da instituição por meio de críticas negativas.



#### NEUTROS (nota 7 - 8)

São **clientes satisfeitos, mas não são tão entusiastas** para recomendar a instituição, ele até pode indicar a Imprensa Oficial a um cliente, porém existem algumas ressalvas.



#### PROMOTORES (nota 9 - 10)

São os clientes entusiastas que provavelmente recomendariam a Imprensa Oficial para outros clientes e **são considerados leais e oferecem feedbacks positivos** e ajudam no crescimento da instituição.

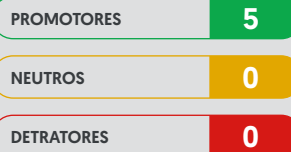
# Zona de classificação NPS

A **zona de classificação NPS** (Net Promoter Score) é uma forma de interpretar o valor obtido no NPS para entender o nível de satisfação e lealdade dos clientes de uma empresa. O **NPS varia de -100 a +100** e é dividido em zonas ou faixas de classificação, que ajudam a avaliar a performance da empresa com base nas respostas dos clientes.

ZONA NPS	PONTUAÇÃO	SIGNIFICADO
<b>Zona Crítica</b>	-100 a 0	Alta quantidade de detratores. Problemas sérios com a experiência ou o serviço.
<b>Zona de Aperfeiçoamento</b>	1 a 49	Clientes razoavelmente satisfeitos, mas há espaço para melhorias.
<b>Zona de Qualidade</b>	50 a 74	Bom nível de satisfação e lealdade.
<b>Zona de Excelência</b>	75 a 100	Altíssimo nível de lealdade. Experiência excelente.

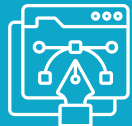
# Janeiro 2024

Centro de Documentação e Memória - CDM



ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços Gráficos



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Diário Oficial Eletrônico - DOE



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Plataforma Legisla.Am



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Ouvidoria



Não obtivemos respostas para o período supracitado.



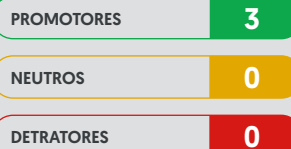
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

DETRATORES

NEUTROS PROMOTORES

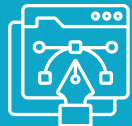
# Fevereiro 2024

Centro de Documentação e Memória - CDM



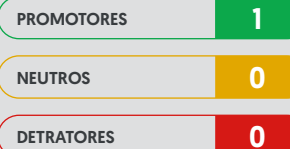
ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços Gráficos



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Diário Oficial Eletrônico - DOE



ZONA DE EXCELÊNCIA

Plataforma Legisla.Am



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Ouvidoria



Não obtivemos respostas para o período supracitado.



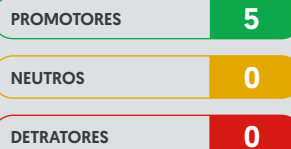
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

DETRADORES

NEUTROS PROMOTORES

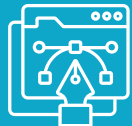
# Março 2024

Centro de Documentação e Memória - CDM



ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços Gráficos



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Diário Oficial Eletrônico - DOE



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Plataforma Legisla.Am



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Ouvidoria



Não obtivemos respostas para o período supracitado.



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

DETRATORES

NEUTROS PROMOTORES

## Centro de Documentação e Memória - CDM



PROMOTORES 4

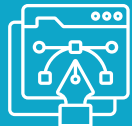
NEUTROS 0

DETRAIRES 0



ZONA DE EXCELÊNCIA

## Serviços Gráficos



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

## Diário Oficial Eletrônico - DOE



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

## Plataforma Legisla.Am



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

## Ouvidoria



Não obtivemos respostas para o período supracitado.



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

DETRAIRES

NEUTROS PROMOTORES

# Maio 2024

Centro de Documentação e Memória - CDM



PROMOTORES 6

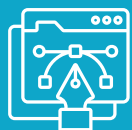
NEUTROS 0

DETRADORES 0



ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços Gráficos



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Diário Oficial Eletrônico - DOE



PROMOTORES 0

NEUTROS 0

DETRADORES 1



ZONA CRÍTICA

Plataforma Legisla.Am



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Ouvidoria



Não obtivemos respostas para o período supracitado.



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

DETRADORES

NEUTROS PROMOTORES

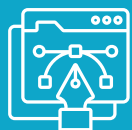
# Junho 2024

Centro de Documentação e Memória - CDM



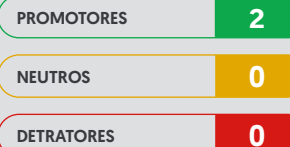
ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços Gráficos



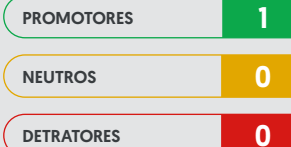
Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Diário Oficial Eletrônico - DOE



ZONA DE EXCELÊNCIA

Plataforma Legisla.Am



ZONA DE EXCELÊNCIA

Ouvidoria



Não obtivemos respostas para o período supracitado.



DETRADORES

NEUTROS PROMOTORES

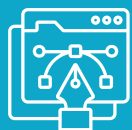
# Julho 2024

Centro de Documentação e Memória - CDM



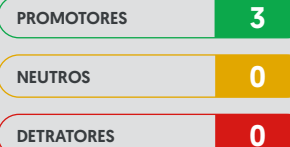
ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços Gráficos



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Diário Oficial Eletrônico - DOE



ZONA DE EXCELÊNCIA

Plataforma Legisla.Am



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Ouvidoria



Não obtivemos respostas para o período supracitado.



DETRADORES

NEUTROS PROMOTORES

# Agosto 2024

Centro de Documentação e Memória - CDM



PROMOTORES 9

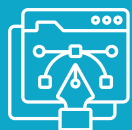
NEUTROS 0

DETRAIRES 0



ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços Gráficos



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Diário Oficial Eletrônico - DOE



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Plataforma Legisla.Am



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Ouvidoria



Não obtivemos respostas para o período supracitado.



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

DETRAIRES

NEUTROS PROMOTORES

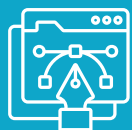
# Setembro 2024

Centro de Documentação e Memória - CDM



ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços Gráficos



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Diário Oficial Eletrônico - DOE



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Plataforma Legisla.Am



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Ouvidoria



Não obtivemos respostas para o período supracitado.



DETRATORES

NEUTROS PROMOTORES

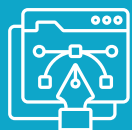
# Outubro 2024

Centro de Documentação e Memória - CDM



ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços Gráficos



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Diário Oficial Eletrônico - DOE



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Plataforma Legisla.Am



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Ouvidoria



Não obtivemos respostas para o período supracitado.



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

DETRADORES

NEUTROS PROMOTORES

# Novembro 2024

Centro de Documentação e Memória - CDM



PROMOTORES 3

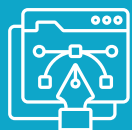
NEUTROS 0

DETRAIRES 0



ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços Gráficos



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Diário Oficial Eletrônico - DOE



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Plataforma Legisla.Am



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Ouvidoria



Não obtivemos respostas para o período supracitado.



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

DETRAIRES

NEUTROS PROMOTORES

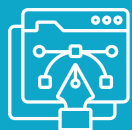
# Dezembro 2024

Centro de Documentação e Memória - CDM



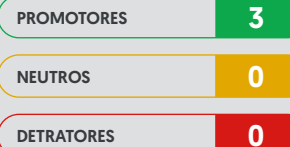
ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços Gráficos



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Diário Oficial Eletrônico - DOE



ZONA DE EXCELÊNCIA

Plataforma Legisla.Am



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Ouvidoria



Não obtivemos respostas para o período supracitado.



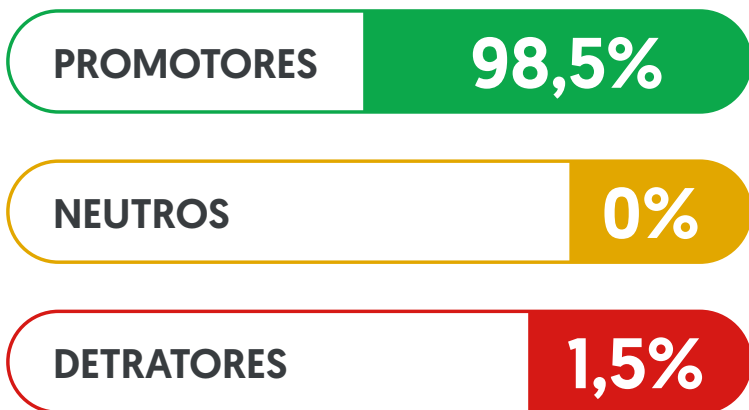
DETRADORES

NEUTROS PROMOTORES

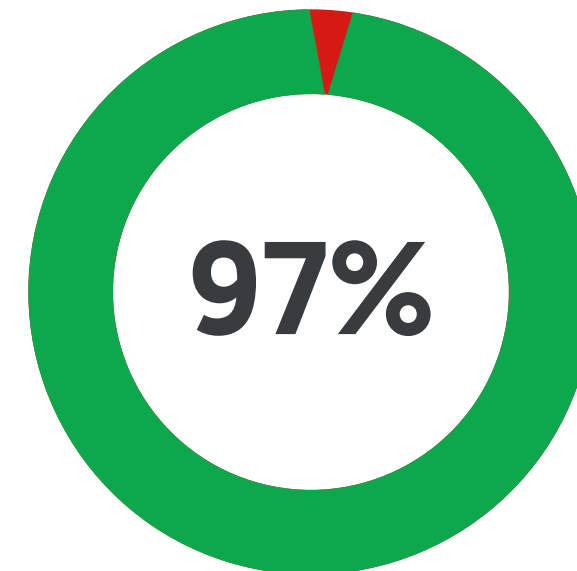
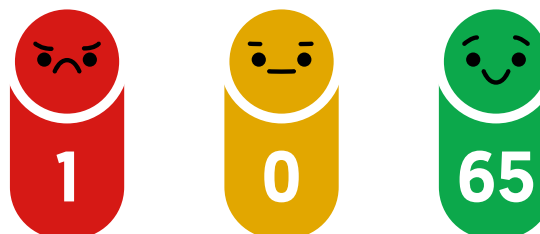
# Consolidado 2024

## NPS

NET PROMOTER SCORE



QUANTIDADE



CLASSIFICAÇÃO ZONA DE EXCELÊNCIA

