

Resultado da Pesquisa de Satisfação de Clientes

Imprensa Oficial - 2025

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

Janeiro 2025

Centro de Documentação e Memória - CDM



PROMOTORES

3

NEUTROS

0

DETRATORES

0

100%

ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços Gráficos



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Diário Oficial Eletrônico - DOE



PROMOTORES

4

NEUTROS

0

DETRATORES

0

100%

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

DETRATORES

NEUTROS

PROMOTORES

Fevereiro 2025

Centro de Documentação e Memória - CDM



PROMOTORES

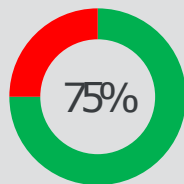
3

NEUTROS

0

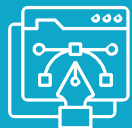
DETRATORES

1



ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços Gráficos



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Diário Oficial Eletrônico - DOE



PROMOTORES

1

NEUTROS

0

DETRATORES

0



ZONA DE EXCELÊNCIA

Plataforma Legisla.Am

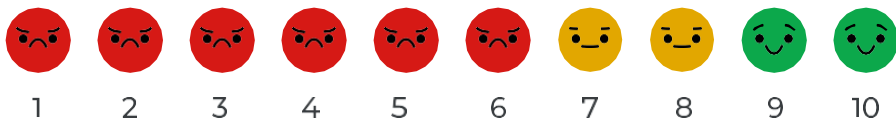


Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Ouvidoria



Não obtivemos respostas para o período supracitado.



DETRATORES

NEUTROS

PROMOTORES

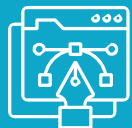
Março 2025

Centro de Documentação e Memória - CDM



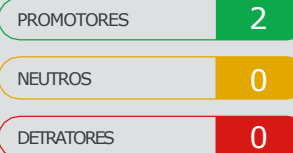
ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços Gráficos



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Diário Oficial Eletrônico - DOE



ZONA DE EXCELÊNCIA

Plataforma Legisla.Am

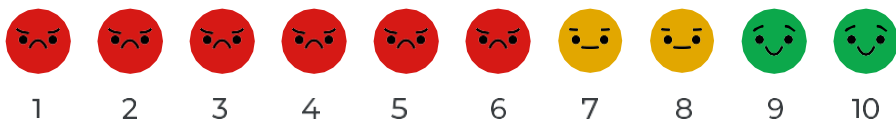


Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Ouvidoria



Não obtivemos respostas para o período supracitado.



DETRATORES

NEUTROS

PROMOTORES

Abril 2025

Centro de Documentação e Memória - CDM



PROMOTORES

2

NEUTROS

0

DETRATORES

0

100%

ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços Gráficos



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Diário Oficial Eletrônico - DOE



PROMOTORES

0

NEUTROS

1

DETRATORES

1

100%

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

DETRATORES

NEUTROS

PROMOTORES

Maio 2025

Centro de
Documentação e
Memória - CDM



PROMOTORES

1

NEUTROS

0

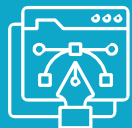
DETRATORES

0

100%

ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços
Gráficos



Não obtivemos
respostas para o
período supracitado.

Diário Oficial
Eletrônico -
DOE



PROMOTORES

2

NEUTROS

0

DETRATORES

0

100%

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

DETRATORES

NEUTROS

PROMOTORES

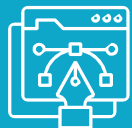
Junho 2025

Centro de Documentação e Memória - CDM



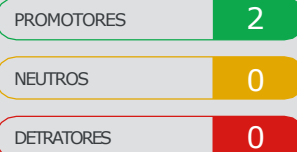
Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Serviços Gráficos



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Diário Oficial Eletrônico - DOE



ZONA DE EXCELÊNCIA

Plataforma Legisla.Am

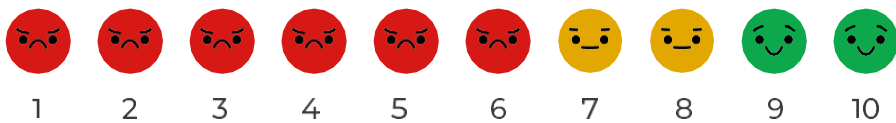


Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Ouvidoria



Não obtivemos respostas para o período supracitado.



DETRATORES

NEUTROS

PROMOTORES

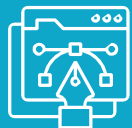
Julho 2025

Centro de
Documentação e
Memória - CDM



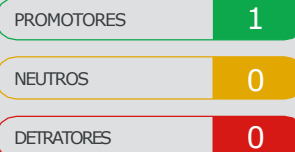
Não obtivemos
respostas para o
período supracitado.

Serviços
Gráficos



Não obtivemos
respostas para o
período supracitado.

Diário Oficial
Eletrônico -
DOE



ZONA DE EXCELÊNCIA

Plataforma
Legisla.Am

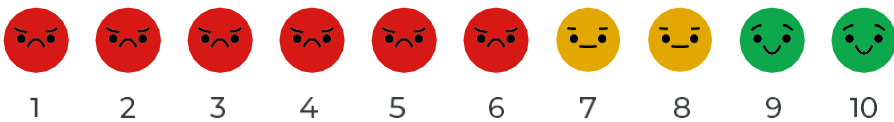


Não obtivemos
respostas para o
período supracitado.

Ouvidoria



Não obtivemos
respostas para o
período supracitado.



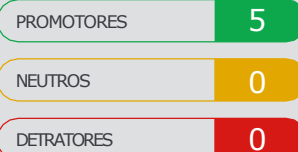
DETRATORES

NEUTROS

PROMOTORES

Agosto 2025

Centro de Documentação e Memória - CDM



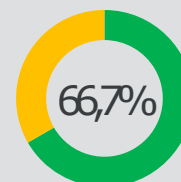
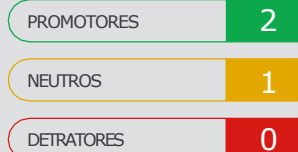
ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços Gráficos



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Diário Oficial Eletrônico - DOE



ZONA DE QUALIDADE

Plataforma Legisla.Am



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Ouvidoria



Não obtivemos respostas para o período supracitado.



DETRATORES

NEUTROS

PROMOTORES

Setembro 2025

Centro de Documentação e Memória - CDM



PROMOTORES

1

NEUTROS

0

DETRATORES

0

100%

ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços Gráficos



PROMOTORES

2

NEUTROS

0

DETRATORES

0

100%

ZONA DE EXCELÊNCIA

Diário Oficial Eletrônico - DOE



PROMOTORES

10

NEUTROS

0

DETRATORES

0

100%

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

DETRATORES

NEUTROS

PROMOTORES



imprensa oficial
GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

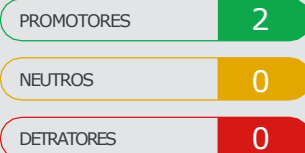
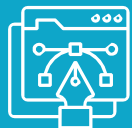
Outubro 2025

Centro de Documentação e Memória - CDM



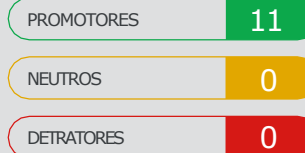
ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços Gráficos



ZONA DE EXCELÊNCIA

Diário Oficial Eletrônico - DOE



ZONA DE EXCELÊNCIA

Plataforma Legisla.Am

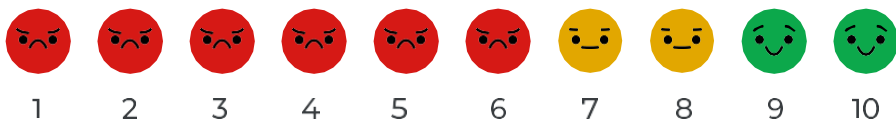


Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Ouvidoria



Não obtivemos respostas para o período supracitado.



DETRATORES

NEUTROS

PROMOTORES

Novembro 2025

Centro de Documentação e Memória - CDM



PROMOTORES

1

NEUTROS

0

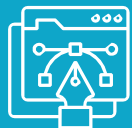
DETRATORES

0

100%

ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços Gráficos



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Diário Oficial Eletrônico - DOE



PROMOTORES

2

NEUTROS

0

DETRATORES

0

100%

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

DETRATORES

NEUTROS

PROMOTORES

Dezembro 2025

Centro de Documentação e Memória - CDM



PROMOTORES

2

NEUTROS

0

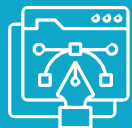
DETRATORES

0

100%

ZONA DE EXCELÊNCIA

Serviços Gráficos



Não obtivemos respostas para o período supracitado.

Diário Oficial Eletrônico - DOE



PROMOTORES

4

NEUTROS

0

DETRATORES

0

100%

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

DETRATORES

NEUTROS

PROMOTORES

Consolidado 2025

NPS

NET PROMOTER SCORE

PROMOTORES

94,4%

NEUTROS

2,8%

DETRATORES

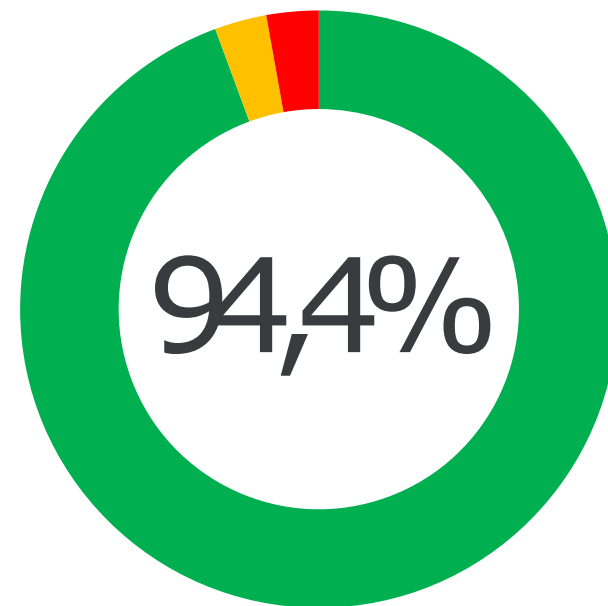
2,8%

QUANTIDADE



CLASSIFICAÇÃO

ZONA DE EXCELÊNCIA



DETRATORES

NEUTROS

PROMOTORES