



FLESSAK ELETRO INDUSTRIAL S/A

Matriz - Francisco Beltrão

Pesquisa de Satisfação: Atendimento ao Cliente

Emissão

2016.01

Código

PS.01.01.08.01

Emissão: 2016.01

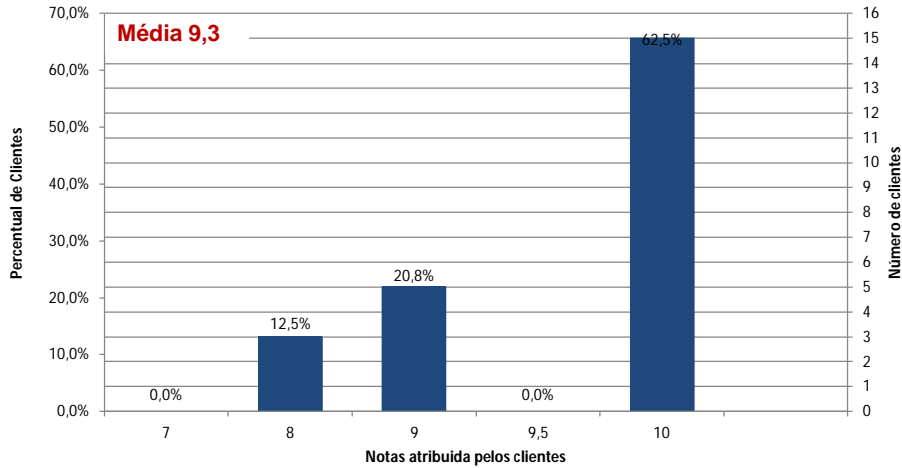
Dados da Pesquisa

Esta pesquisa foi realizada no período de 20 de maio a 20 de junho, com 24 clientes, nos últimos 6 meses, solicitaram da Flessak Eletro Industrial S/A serviços de Manutenção Eletrônica.

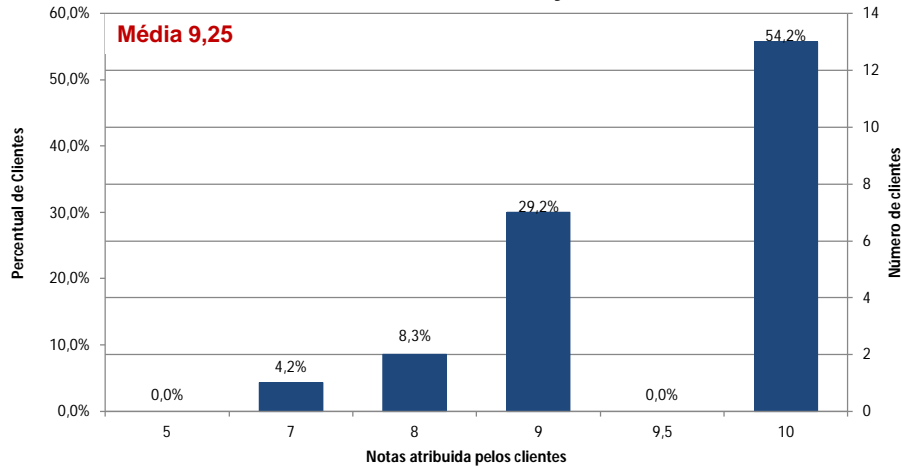
Dados Coletados

Foi solicitado aos clientes que atribuissem, de zero a dez, uma nota para os seguintes tópicos:

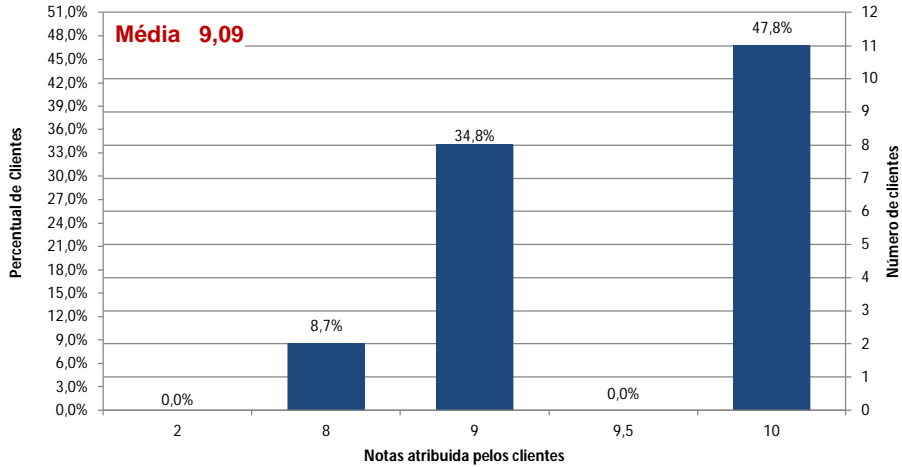
Qualidade no Atendimento Recebido



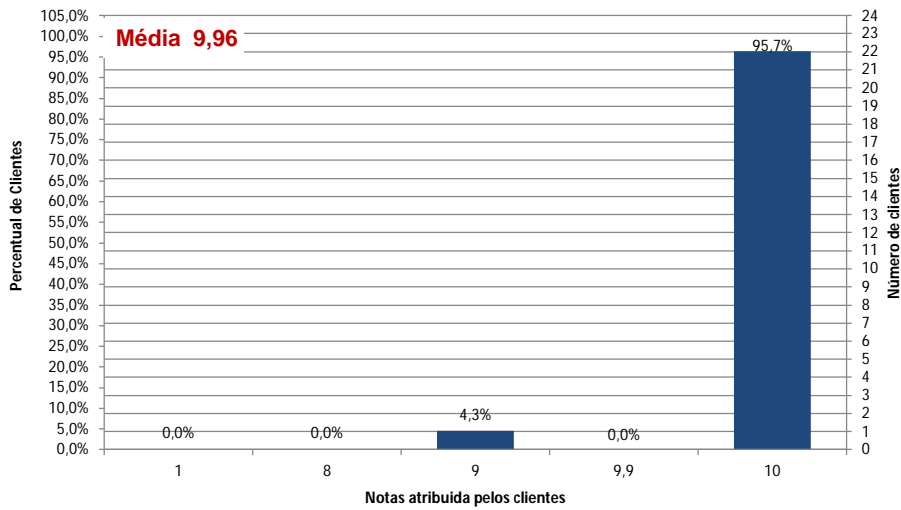
Prazo do Retorno do Orçamento



Prazo de Execução do Serviço



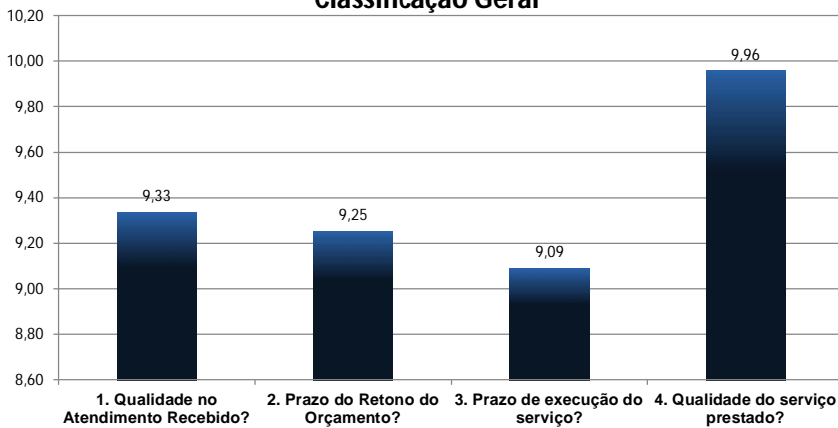
Qualidade do Serviço Prestado



Resultado Final

Pergunta	Média de Notas	Média Geral
1. Qualidade no Atendimento Recebido?	9,33	9,4
2. Prazo do Retono do Orçamento?	9,25	
3. Prazo de execução do serviço?	9,09	
4. Qualidade do serviço prestado?	9,96	

Classificação Geral





FLESSAK ELETRO INDUSTRIAL S/A

Matriz - Francisco Beltrão

Pesquisa de Satisfação: Atendimento ao Cliente

Emissão

2016.01

Código

PS.01.01.08.01

Emissão: 2016.01

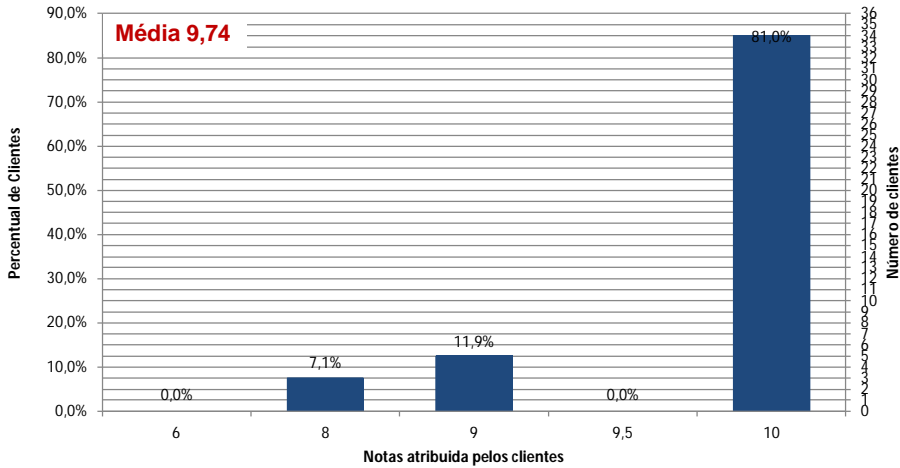
Dados da Pesquisa

Esta pesquisa foi realizada no período de 20 de maio a 20 de junho, com 42 clientes que, nos últimos 6 meses, solicitaram da Flessak Eletro Industrial S/A serviços de Rebobinagem de motores.

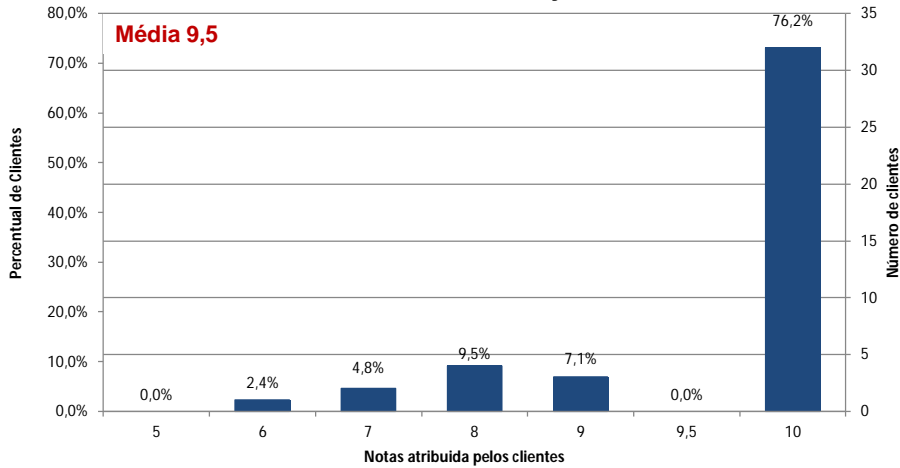
Dados Coletados

Foi solicitado aos clientes que atribuissem, de zero a dez, uma nota para os seguintes tópicos:

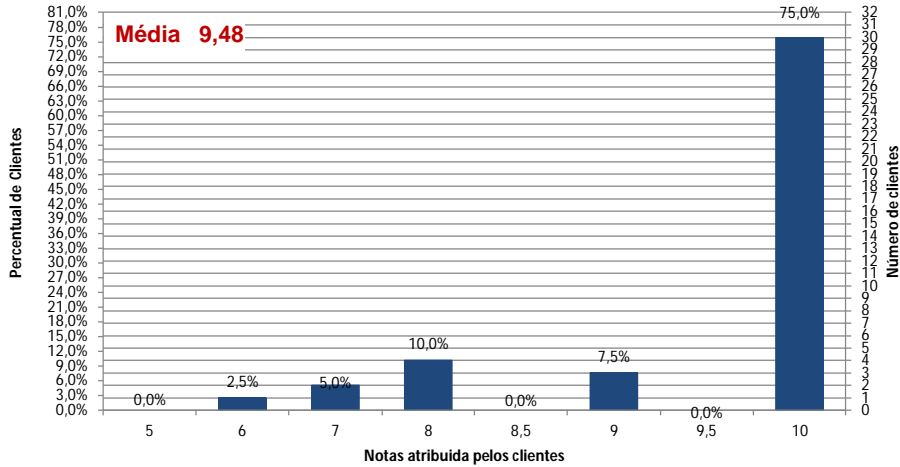
Qualidade no Atendimento Recebido



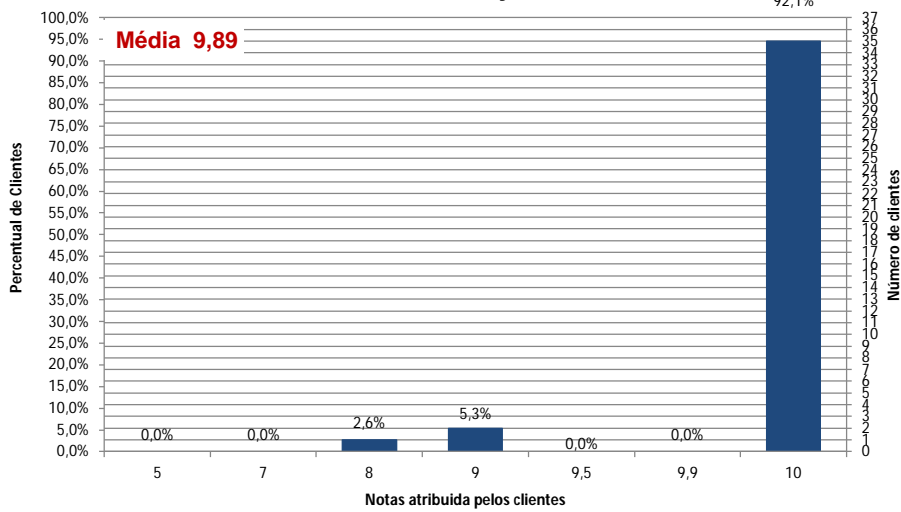
Prazo de Retorno do Orçamento



Prazo de Execução do Serviço



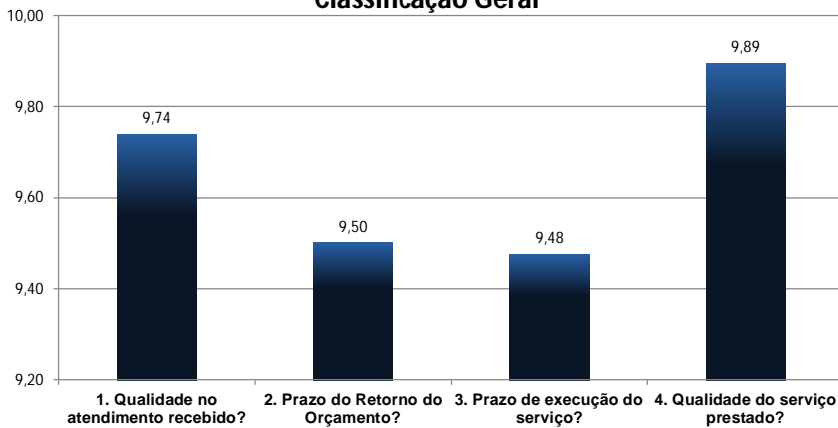
Qualidade do Serviço Prestado



Resultado Final

Pergunta	Média de Notas	Média Geral
1. Qualidade no atendimento recebido?	9,74	9,7
2. Prazo do Retorno do Orçamento?	9,50	
3. Prazo de execução do serviço?	9,48	
4. Qualidade do serviço prestado?	9,89	

Classificação Geral





FLESSAK ELETRO INDUSTRIAL S/A

Matriz - Francisco Beltrão

Pesquisa de Satisfação: Atendimento ao Cliente

Emissão

2016.01

Código

PS.01.01.08.01

Emissão: 01.2016

Data:07/07/2016

Dados da Pesquisa

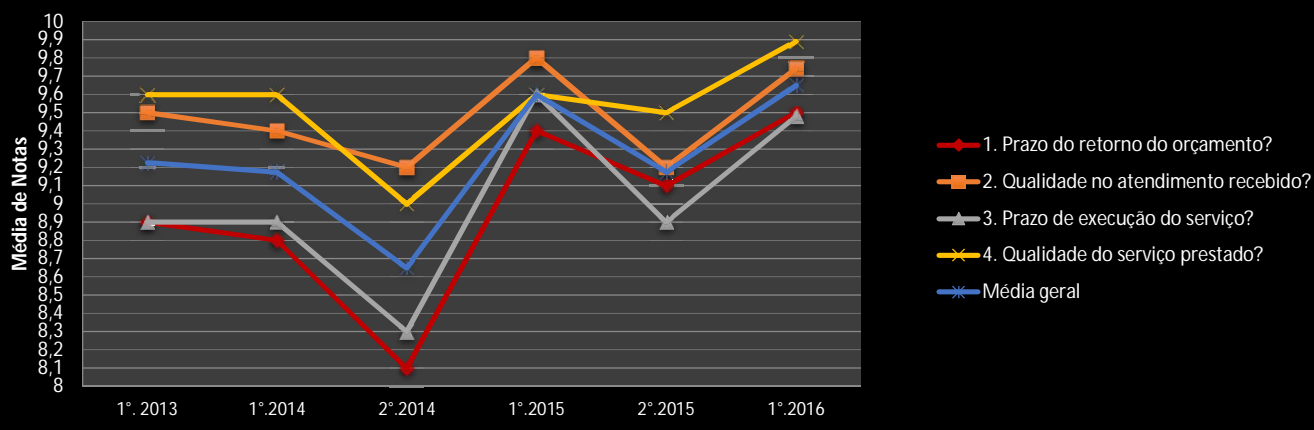
Os dados são coletados semestralmente, através de perguntas direcionadas aos clientes que realizaram algum serviço referente à rebobinagem de motores ou serviços referentes à eletrônica no período de 6 meses.

Dados Coletados

Foi solicitado aos clientes que atribuísem, de zero a dez, uma nota para os seguintes tópicos:

Rebobinagem de Motores

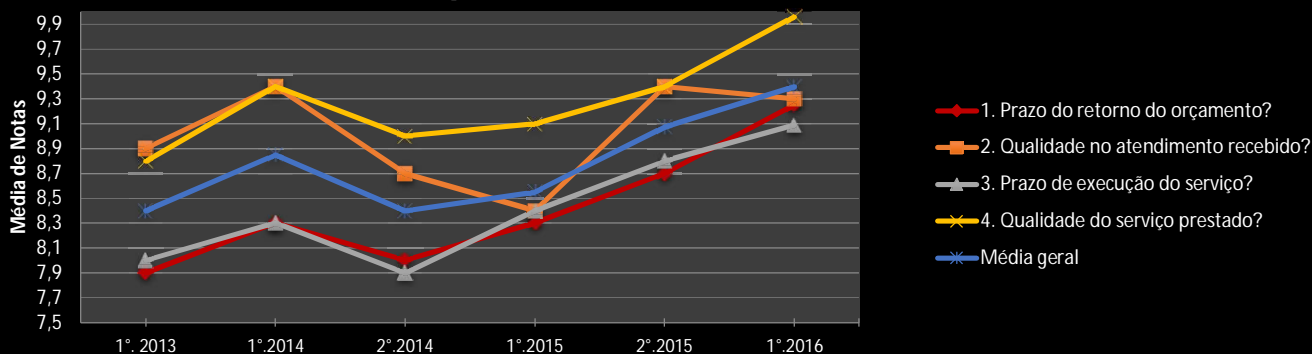
Comparativo Semestral de Rebobinagem de Motores



Pergunta	1º. 2013	1º.2014	2º.2014	1º.2015	2º.2015	1º.2016
1. Prazo do retorno do orçamento?	8,9	8,8	8,1	9,4	9,1	9,5
2. Qualidade no atendimento recebido?	9,5	9,4	9,2	9,8	9,2	9,74
3. Prazo de execução do serviço?	8,9	8,9	8,3	9,6	8,9	9,48
4. Qualidade do serviço prestado?	9,6	9,6	9	9,6	9,5	9,89
Média geral	9,2	9,2	8,7	9,6	9,2	9,7

Eletrônica

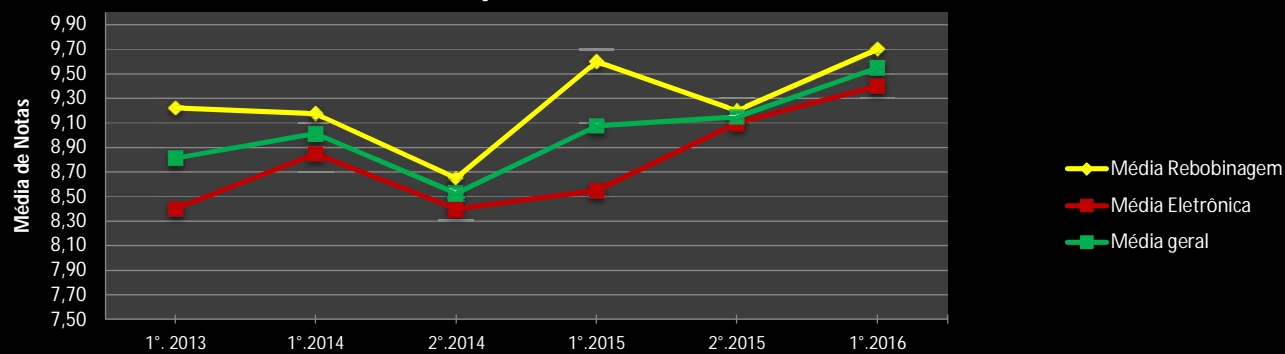
Comparativo Semestral da Eletrônica



Pergunta	1º. 2013	1º.2014	2º.2014	1º.2015	2º.2015	1º.2016
1. Prazo do retorno do orçamento?	7,9	8,3	8	8,3	8,7	9,25
2. Qualidade no atendimento recebido?	8,9	9,4	8,7	8,4	9,4	9,3
3. Prazo de execução do serviço?	8	8,3	7,9	8,4	8,8	9,09
4. Qualidade do serviço prestado?	8,8	9,4	9	9,1	9,4	9,96
Média geral	8,4	8,9	8,4	8,6	9,1	9,4

Comparativos Gerais

Comparativo Semestral Geral



	1º. 2013	1º.2014	2º.2014	1º.2015	2º.2015	1º.2016
Média Rebobinagem	9,23	9,18	8,65	9,60	9,20	9,70
Média Eletrônica	8,40	8,85	8,40	8,55	9,10	9,40
Média Geral	8,81	9,01	8,53	9,08	9,15	9,55