

## AVALIAÇÃO DOS CLIENTES

Ao longo do ano de 2022, a Superintendência de Marketing e Vendas realizou pesquisas de satisfação com os clientes de todos os produtos e serviços da Cepe. Seguem abaixo os itens avaliados pelos clientes e o resumo de resultados dessas consultas:

- **Net Promoter Score (NPS):** esta é uma metodologia essencial para qualquer empresa que busca saber como está a fidelidade de seus clientes. Criado em 2003 por Fred Reichheld, consultor da Bain & Company, na Harvard Business Review (revista de publicações da Universidade de Harvard), o NPS é descoberto através da pergunta “definitiva”: de 0 a 10, qual a chance de você recomendar a nossa empresa para seus amigos? Não há indicador maior de confiança do que a recomendação dos nossos clientes para seus conhecidos. Apesar de se comportar de maneiras distintas em cada mercado, de maneira geral, o NPS pode ser classificado como excelente (75 a 100), muito bom (50 a 74), regular (0 a 49) e ruim (-1 a -100).

<b>NPS Cepe</b>	<b>83,7</b>
<b>Produtos/Serviços</b>	<b>NPS</b>
NPS Cepe Editora (Assinaturas)	81,3
NPS Cepe Digital	Sem dados
NPS Cepe Gráfica	90,0
NPS Cepe Editora (Livros)	83,8
NPS Cepe Editora (Periódicos)	84,2
NPS Diário Oficial do Estado	68,8
NPS Cepe Doc	Sem dados

- **Índice de Avaliação do Atendimento ao Cliente (AAC):** o indicador de Avaliação do Atendimento ao Cliente (AAC) é um índice criado pelas equipes de Marketing e Comercial da Cepe e que tem como objetivo avaliar o atendimento recebido pelos nossos clientes/usuários nos canais de atendimento oferecidos pela empresa. São eles: atendimento presencial, chat no site oficial, e-mail, formulários “Fale Conosco” disponíveis em nossos sites, telefone e WhatsApp (canal não-oficial). Os clientes que se disponibilizaram a responder às perguntas avaliaram apenas os canais sinalizados como utilizados no processo. As respostas podiam variar entre nota 1 (péssimo) e nota 5 (excelente).

ITEM	ÍNDICE
AAC	4,56
Telefone	4,50
E-mail	4,60
WhatsApp	4,50
Atendimento Presencial	Sem avaliação
Chat	Sem avaliação
Fale Conosco	Sem avaliação

- **Índice de Avaliação da Experiência do Cliente (AEC):** a Avaliação da Experiência do Cliente (AEC) preocupa-se em identificar como está a percepção geral da relação do usuário da Cepe. Os departamentos de Marketing e Comercial definiram alguns itens de observação do processo de compra/contratação dos produtos e serviços da empresa. Os respondentes precisam avaliar todos estes itens na pesquisa. As respostas podiam variar entre nota 1 (péssimo) e nota 5 (excelente).

ITEM	ÍNDICE
Organização do ambiente	4,75
Limpeza do ambiente	4,61
Prazo de entrega do produto/serviço	4,60
Educação e simpatia do atendimento	4,60
Facilidade para finalizar a compra/contratação	4,56
Tempo de resposta do contato	4,54
Qualidade do produto/serviço recebido	4,45
Clareza na comunicação recebida	4,43
Preço do produto / Valor do serviço	4,15
<b>AEC</b>	<b>4,52</b>