



Diagrama de respostas



Título: Pesquisa de Satisfação do Cliente, referente ao Produto Brazil SMS

Português ▾

Não há nenhum filtro aplicado aos resultados desta pesquisa.

10
Questionários r
Questionários

Página 1. Ajude-nos a melhorar

▼ 1. Há quanto tempo você utiliza o programa BRAZIL SMS?

	%
Menos de um mês	14%
Entre um e seis meses	25%
Entre seis meses e um ano	7%
Entre um e três anos	32%
Mais de três anos	21%
Respostas recebidas: 28	
Perguntas sem respostas: 0	

▼ 2. Com qual frequência você utiliza o programa BRAZIL SMS?

	%
Uma ou mais vezes por semana	50%
Duas ou três vezes por mês	11%
Uma vez por mês	7%
Menos de uma vez por mês	32%
Respostas recebidas: 28	
Perguntas sem respostas: 0	

Página 2. Satisfação geral

▼ 3. Qual é seu grau de satisfação com o programa BRAZIL SMS?

	%
Completamente satisfeito	33%
Satisfeito	42%
Insatisfeito	17%
Completamente insatisfeito	8%
Respostas recebidas: 24	
Perguntas sem respostas: 4	

▼ 4. Em comparação com alternativas aos outros programas para envio de SMS, o programa BRAZIL SMS é:

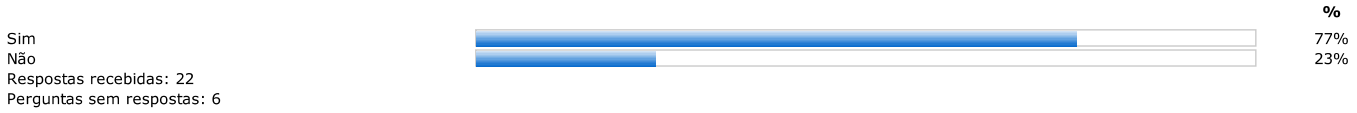
	%
Muito melhor	33%
Um pouco melhor	25%
Mais ou menos igual	12%
Um pouco pior	12%
Muito pior	4%
Não sei	12%
Respostas recogidas: 24	
Perguntas sin contestar: 4	

Página 3. Intenção de uso e Recomendação

▼ 5. Você compraria ou utilizaria o programa BRAZIL SMS de novo?

	%
Certeza que sim	32%
Provavelmente sim	32%
Talvez	23%
Provavelmente não	9%
Certeza que não	5%
Respostas recebidas: 22	
Perguntas sem respostas: 6	

▼ 6. Você já recomendou o programa BRAZIL SMS a outras pessoas?



▼ 7. Você recomendaria o programa BRAZIL SMS a outras pessoas?



Página 4. Satisfação com Atributos

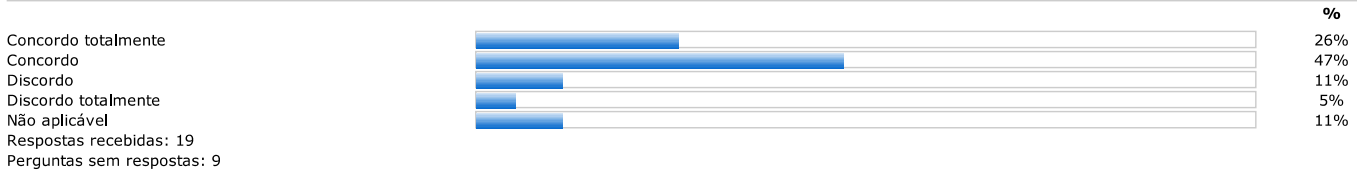
▼ 8. Que grau de importância você dá aos seguintes aspectos no momento de comprar um programa para envio de SMS? E qual é seu grau de satisfação com esses mesmos atributos no que se refere ao nosso produto?

Grau de importância ao fazer a compra:	Muito importante	Importante	Pouco importante	Nada importante		
Qualidade do Produto	75%(15)	15%(3)	0%(0)	10%(2)		
Relação entre qualidade e preço	70%(14)	20%(4)	5%(1)	5%(1)		
Processo de compra do produto	45%(9)	50%(10)	0%(0)	5%(1)		
Experiência de uso	65%(13)	30%(6)	0%(0)	5%(1)		
Serviço pós-venda	70%(14)	20%(4)	5%(1)	5%(1)		
Suporte	80%(16)	10%(2)	5%(1)	5%(1)		
Satisfação com nosso produto:	Completamente satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Completamente insatisfeito	Não aplicável	
Qualidade do Produto	20%(4)	45%(9)	20%(4)	5%(1)	10%(2)	
Relação entre qualidade e preço	20%(4)	50%(10)	20%(4)	5%(1)	5%(1)	
Processo de compra do produto	25%(5)	50%(10)	10%(2)	5%(1)	10%(2)	
Experiência de uso	25%(5)	45%(9)	15%(3)	5%(1)	10%(2)	
Serviço pós-venda	30%(6)	50%(10)	5%(1)	10%(2)	5%(1)	
Suporte	35%(7)	35%(7)	10%(2)	10%(2)	10%(2)	

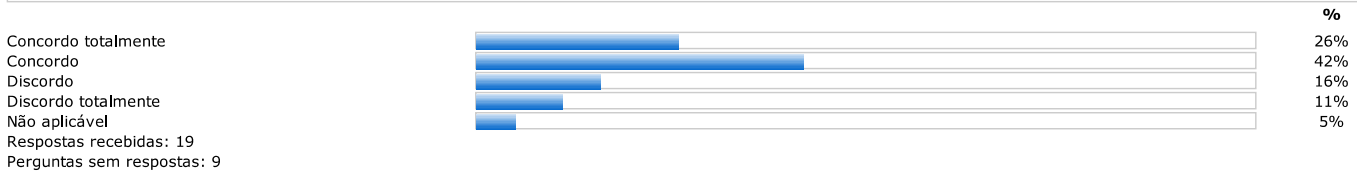
Respostas recebidas: 20
Perguntas sem respostas: 8

Página 5. Avaliação da Empresa e do Produto

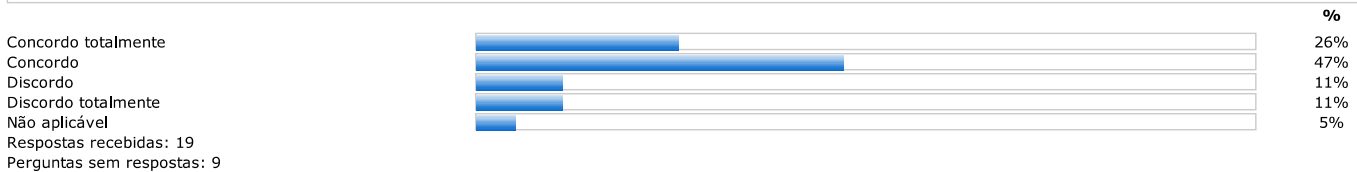
▼ 9. A NETBRAZIL me vendeu o BRAZIL SMS, um programa que fez jus ao que paguei.



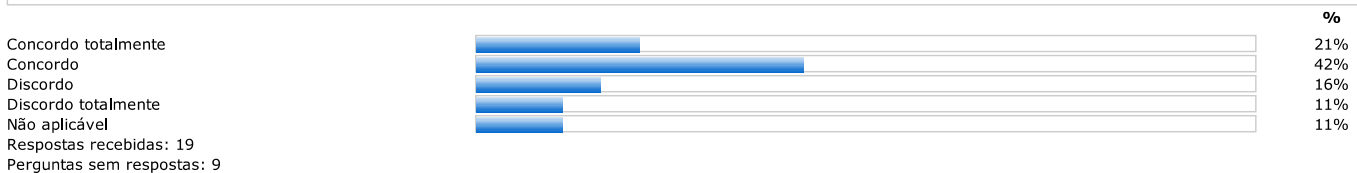
▼ 10. O BRAZIL SMS atende minhas necessidades.



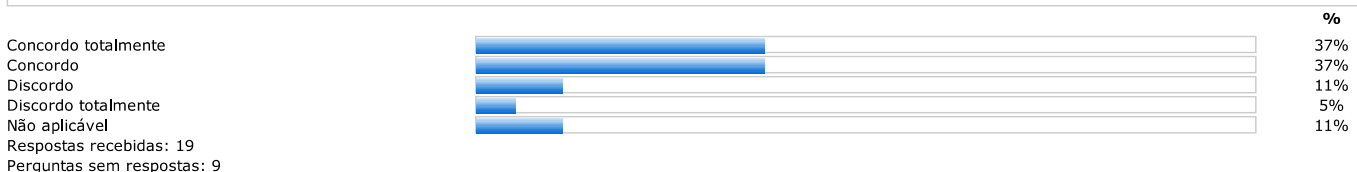
▼ 11. O BRAZIL SMS é fácil de usar.



▼ 12. A NET BRAZIL oferece serviços competitivos.



▼ 13. O departamento de SUPORTE ao cliente da NET BRAZIL conhece bem o BRAZIL SMS.



▼ **14. O departamento de SUPORTE e atenção ao cliente da NET BRAZIL atende bem as necessidades de quem usa este produto.**

		%
Concordo totalmente		26%
Concordo		37%
Discordo		16%
Discordo totalmente		11%
Não aplicável		11%

Respostas recebidas: 19
Perguntas sem respostas: 9

Página 6. Vários

▼ **15. Considerando sua experiência com o BRAZIL SMS, você procuraria a NET BRAZIL para comprar outros produtos e/ou serviços semelhantes?**

		%
Muito provável		37%
É provável		37%
Improável		21%
Não		5%

Respostas recebidas: 19
Perguntas sem respostas: 9

▼ **16. Você teve algum problema na hora de usar o BRAZIL SMS?**

		%
Sim		58%
Não		42%

Respostas recebidas: 19
Perguntas sem respostas: 9

▼ **17. Esses problemas foram resolvidos de forma satisfatória?**

		%
Sim, foram solucionados pela empresa ou por seus representantes		39%
Sim, foram solucionados por alguém que não pertence à empresa		11%
Não		17%
Não houve nenhum problema		33%

Respostas recebidas: 18
Perguntas sem respostas: 10

▼ **18. Deseja comentar algo sobre o BRAZIL SMS que não tenha sido abordado nesta pesquisa? Em caso positivo, por favor, conte-nos do que se tra**

[Clique para ver o detalhe](#)

Respostas recebidas: 4
Perguntas sem respostas: 24

Copyright © 2005-2016 Encuesta Fácil, S. L. Tel.: +34 (91) 416-4609 ou e-mail para: [Atenção ao Cliente](#)

[makeaNet.com](#), a sua Rede Social Corporativa [groupstowork.com](#), o seu grupo de trabalho e gerenciador de projetos