**Relatório de Pesquisa de Satisfação 2024 do SERPRO**

*Satisfação geral dos clientes do Serpro aumenta e alcança 87,8%*

O SERPRO realiza anualmente uma pesquisa junto aos seus clientes externos, com o objetivo de medir o grau de satisfação em relação aos produtos e serviços fornecidos.

. No ano de 2024, foram enviados em torno de 7.500 emails para os clientes e tivemos o retorno de 998 respondentes.

A Pesquisa de Satisfação com Clientes 2024 revelou um aumento na satisfação geral dos consumidores, saltando de 85,5%, em 2023, para 87,8% em 2024 % no último ano. O índice subiu 2,3 pontos percentuais se comparado com a apuração anterior e é o resultado das estratégias realizadas pelo Serpro para garantir uma experiência ao cliente cada vez mais positiva em sua jornada de consumo.

Gráfico, Gráfico de barras

O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.

Os respondentes com poder total ou parcial na tomada de decisão compõem 74,11% da amostra, sugerindo uma forte representação de cargos estratégicos e de liderança.

**Gráfico, Gráfico de funil

O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.**

Gráfico, Gráfico de funil

O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.

“Ouvir o cliente é uma ação fundamental para medir a efetividade de nosso trabalho e avaliar a satisfação do cliente, considerando o atendimento, os produtos e serviços da empresa. Permite identificar áreas de melhoria, tomar decisões embasadas em dados e priorizar ações”, enfatizou a gerente do Departamento de Estratégia de Negócio com Foco na Felicidade do Cliente, Sheila Antonioli.

Com o objetivo de avaliar a experiência dos consumidores com relação ao atendimento e aos produtos e serviços do Serpro, a Pesquisa de Satisfação traz insumos importantes para a definição de estratégias de melhoria no relacionamento com o cliente.

A participação nas pesquisas mostrou o quanto os clientes estão engajados e interessados em contribuir para aprimorar produtos, serviços e processos do Serpro, permitindo que a empresa direcione ações cada vez mais assertivas para promover melhores experiências e a fidelização do cliente.

Os clientes estão muito satisfeitos com a Segurança da Informação e com a Privacidade e Proteção de Dados, com taxas de satisfação de 85,3%. Esses resultados destacam não apenas a excelência do serviço oferecido, mas também a profunda expertise e comprometimento do SERPRO com esse assunto específico. É um testemunho da capacidade da empresa de entender as necessidades dos clientes e fornecer soluções que superam suas expectativas. Essa alta satisfação do cliente não apenas valida a qualidade do trabalho realizado, mas também fortalece ainda mais a reputação da empresa como líder de mercado no assunto.

