

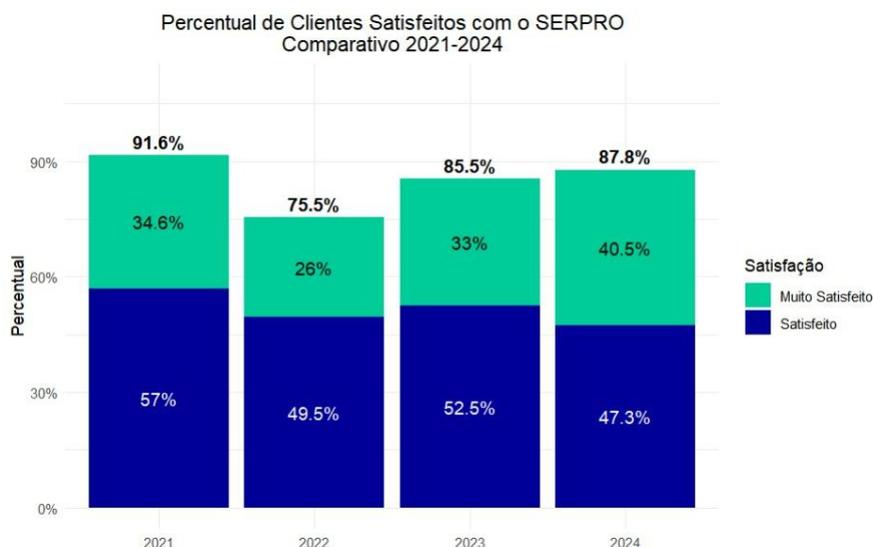
Relatório de Pesquisa de Satisfação 2024 do SERPRO

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

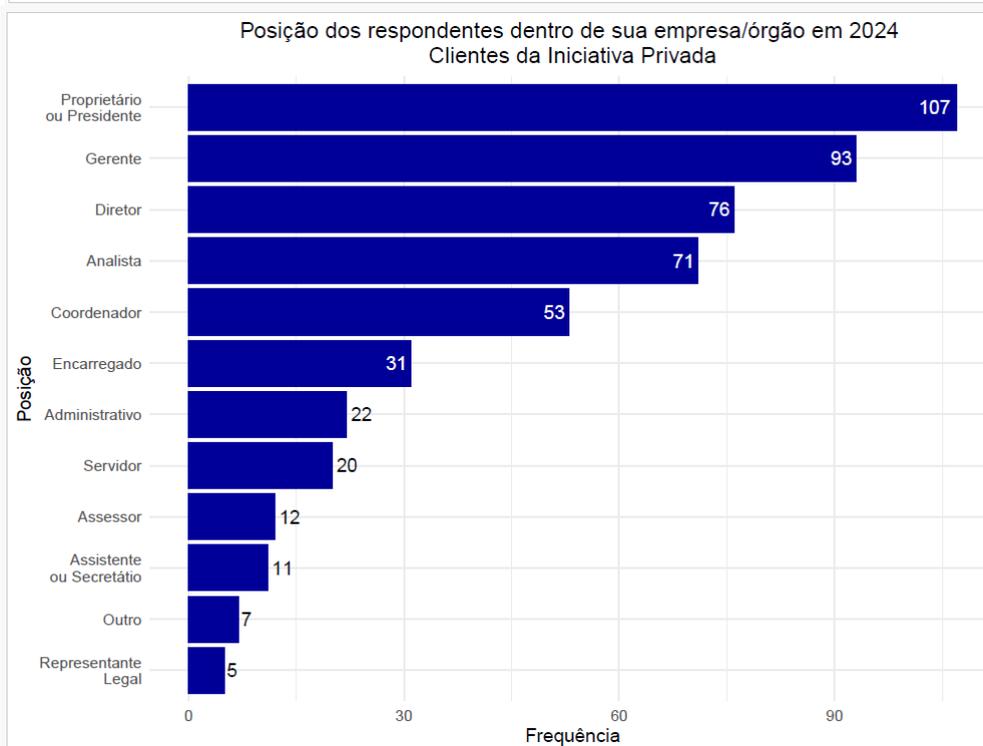
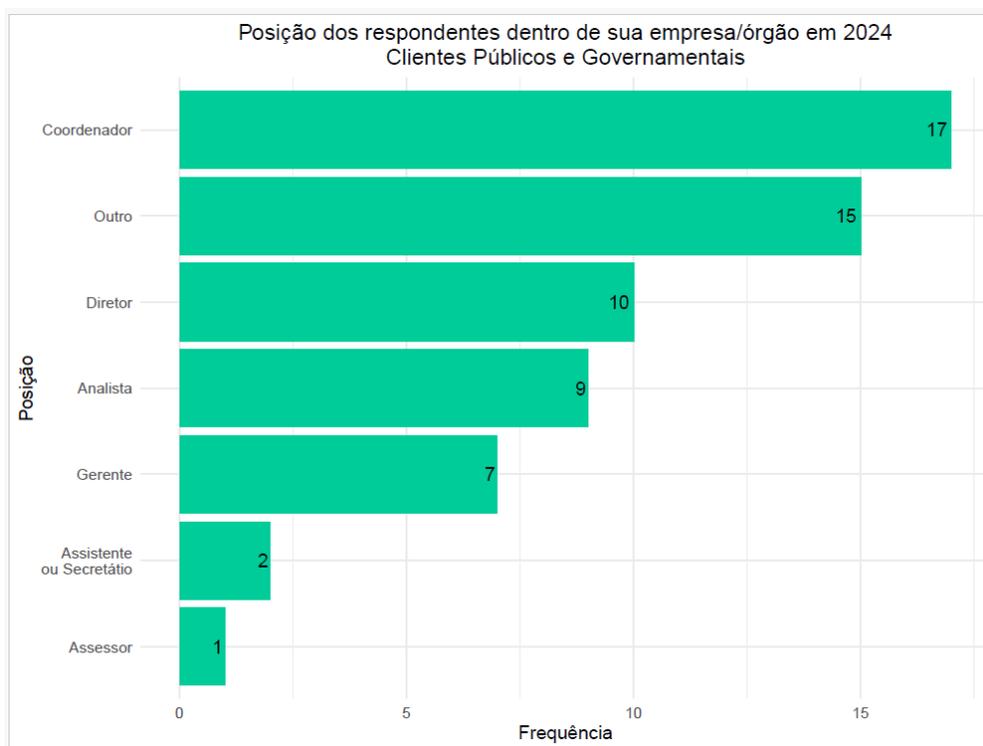
O SERPRO realiza anualmente uma pesquisa junto aos seus clientes externos, com o objetivo de medir o grau de satisfação em relação aos produtos e serviços fornecidos.

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.



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.



“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.

