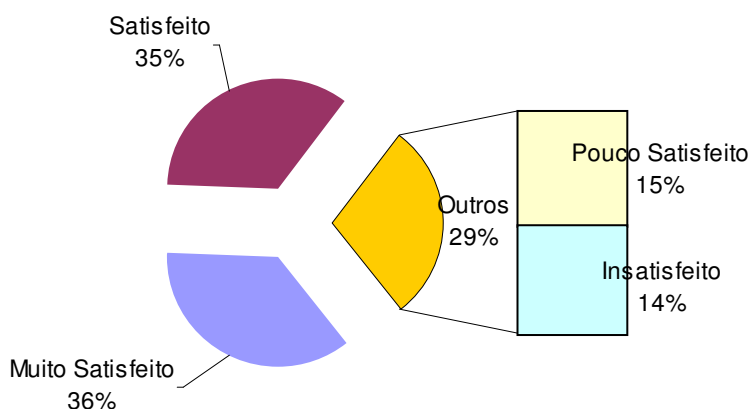


## Resultado da Pesquisa

**Área Pesquisada:** Consultoria "Suporte ao Cliente"  
**Período Pesquisado:** 18/07 à 31/08/06

Nos meses de Julho e Agosto de 2006 a Datamace realizou uma nova pesquisa para avaliar o grau de satisfação dos serviços de Consultoria prestados por nossa organização. O objetivo desta pesquisa é conhecer nosso desempenho e aprimorarmos o sistema de Gestão da Qualidade. Agradecemos a participação de todos os clientes, o que nos permitiu identificarmos oportunidades de melhoria em nossos processos e serviços. A seguir relacionamos os resultados finais e as ações correspondentes.

### Resultado Global

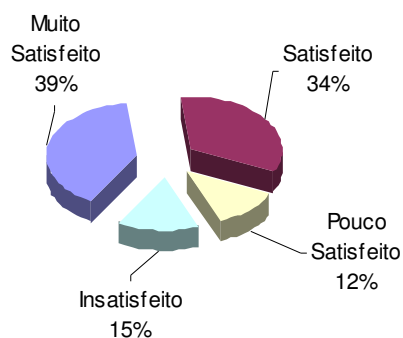


## Resultado da Pesquisa

Área Pesquisada:  
Período Pesquisado:

Consultoria  
18/07 à 31/08/06

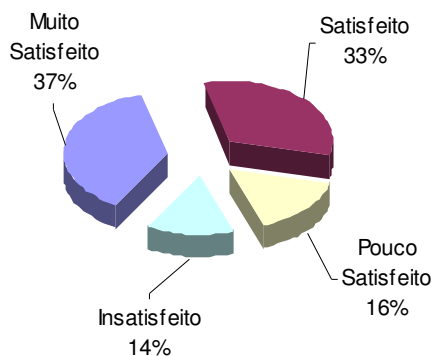
### Resolução dos Problemas



#### Ações de Melhoria

Para a melhoria deste quesito, estamos promovendo treinamentos contínuos para aprimorar o atendimento realizado por nossos consultores.

### Meios de Comunicação



#### Ações de Melhoria

Para a melhoria deste quesito, liberamos a todos os nossos clientes um novo canal de comunicação: o SAD On-line.

Passamos a divulgar, via e-mail, as atualizações quinzenais realizadas em nosso site, informando a todos os clientes as implementações e/ou alterações realizadas no período.

Nota:

Lembramos mais uma vez que há em nosso site a opção de consulta "Estatística de Atendimento Real-Time", a qual permite o acompanhamento em tempo real do fluxo de ligações para o suporte.

## Resultado da Pesquisa

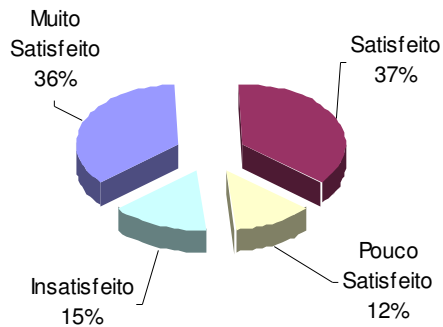
Área Pesquisada:  
Período Pesquisado:

Consultoria  
18/07 à 31/08/06

### Profissionalismo

#### Ações de Melhoria

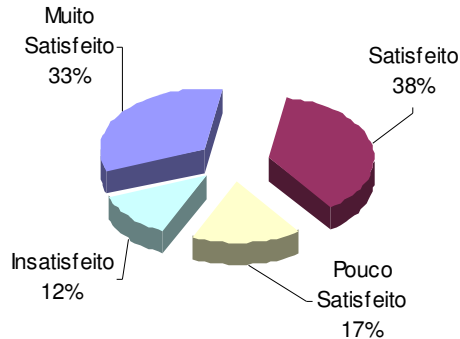
Com a finalidade de promovermos melhoria neste quesito, passamos a realizar reuniões periódicas de avaliação e feedback do atendimento realizado aos clientes .



### Precisão das Informações

#### Ações de Melhoria

Visando um melhor desempenho neste quesito, implantamos reuniões mensais com os depts. de Consultoria e Desenvolvimento de Sistemas para análise e indicação das oportunidades de melhoria a serem trabalhadas no atendimento ao cliente.



## Resultado da Pesquisa

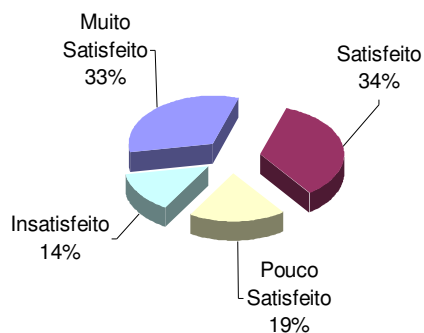
Área Pesquisada:

Consultoria

Período Pesquisado:

18/07 à 31/08/06

### Agilidade nas Resoluções



#### Ações de Melhoria

Para promover ações que agilizem as soluções a serem apresentadas aos clientes, implantamos novos controles gerenciais, que demonstram os resultados apurados no período, permitindo a análise e discussão do tempo utilizado pelos envolvidos no processo de atendimento.