

Inquérito de satisfação

No âmbito do KPI da avaliação da satisfação dos clientes e dos auditores, foram realizados dois inquéritos dedicados a cada público-alvo, referente ao ano de 2021.

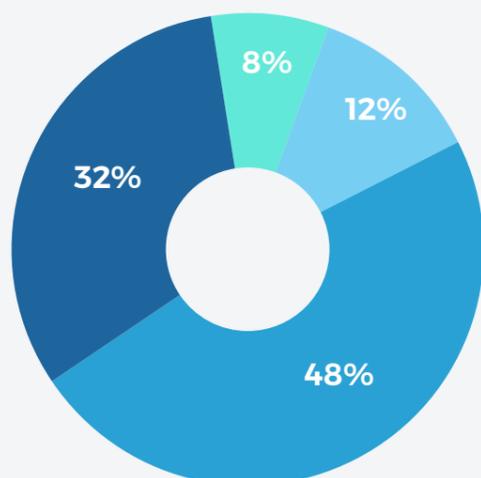
- **Prazo:** de 29 de novembro a 13 de dezembro de 2021;
- **Plataforma:** Google Forms;
- **Escala utilizada:** Likert (Concordo totalmente (5 pontos); Concordo (4 pontos); Não concordo nem discordo (3 pontos); Discordo (2 pontos); Discordo totalmente (1 ponto));
- **Meta KPI:** 8,7;
- **Métrica:** Soma da média final dos resultados dos inquéritos de satisfação.

Clientes

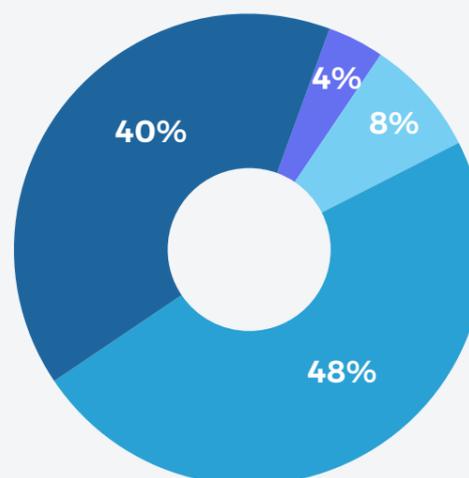
- **Universo:** 81 (entidades com selo aprovado)
- **Respostas obtidas:** 30% responderam ao inquérito (25 entidades)
- **Média:** 4,2
- **Média Convertida:** 8,4

Questionário e resultado clientes

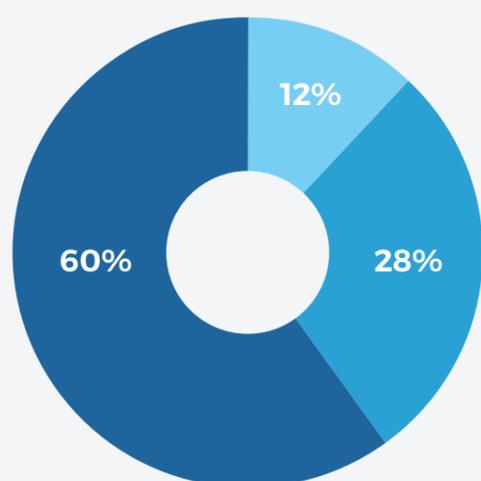
Considera que o selo CONFIO é importante para o seu negócio/atividade?



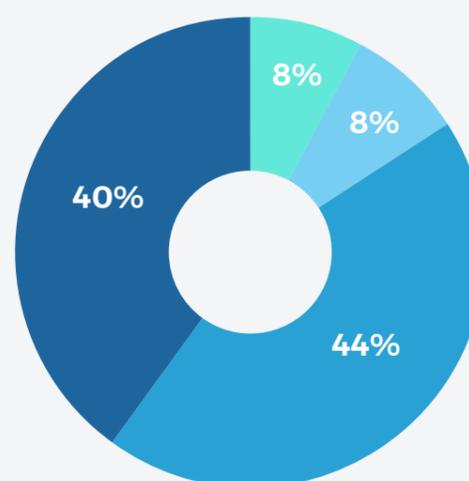
Ficou satisfeito com a auditoria ao seu website?



Na interação com a equipa CONFIO obteve o apoio/esclarecimentos de que precisava?



Recomendaria o selo CONFIO?



Concordo Totalmente



Concordo



Nem Concordo e Nem Discordo



Discordo



Discordo Totalmente

Audidores

- Universo: 5
- Respostas obtidas: 40% respondeu ao inquérito (2 auditores)
- Média: 4,8
- Média Convertida: 9,7

Questionário e resultado auditores



Elencam-se abaixo as respostas à pergunta “**Como é que o CONFIO pode melhorar?**” realizada em ambos os inquéritos:

- Dar workshops aos associados sobre temáticas relevantes da atualidade/
- Ganhar seriedade. Pagar 50€ / ano apenas para garantir que coloquei uns quantos links e elementos no website demonstra o quão inútil é a certificação, pois presumo que os restantes sites certificados passaram por processo igual: basta colocar meia dúzia de links algures na página e automaticamente o site é considerado "de confiança" - qualquer scammer pode fazer o mesmo.
- De momento ainda não tirei partido do selo confio.... Esperava mais! Penso onde podem ajustar é no preço de anuidade. Estou convicto se o preço fosse mais simpático haveria maior número de aderentes!
- Garante que o serviço que estamos a adquirir é fiável.
- A pedir reviews de clientes
- Propagandeando os sites com o selo que não dão problemas e que exibem práticas de honesto comércio electrónico.
- Funciona bem.
- Desenvolvendo uma área comercial para promover e vender o selo CONFIO.

Conclusão

No cômputo geral o CONFIO é um serviço que gera confiança e revela-se importante para os negócios e atividades online dos seus aderentes.

A meta do KPI foi amplamente conseguida **ao atingirmos a classificação média de 9 valores**, que corresponde à soma da média de repostas dos aderentes (8,4 convertidos) e dos auditores (9,7 convertidos).

Foi, também, possível aferir que a equipa CONFIO faz um trabalho de excelência no apoio ao cliente e aos auditores ao obter as pontuações de 8,7 e de 10, respetivamente, tendo uma média global de 9,3.

Revela-se, ainda, que a estratégia definida para 2022 está de acordo com as melhoras apontadas, nomeadamente o lançamento dos agentes de venda, da nova plataforma, realização de uma campanha nacional para a divulgação do selo CONFIO e ações de formação.