



**singularare**



# Pesquisa de Satisfação dos Clientes

62 respostas no período de 29/01 a 15/02



singulare

# Avaliações dos aspectos relativos aos serviços prestados pela Singulare

## Atendimento em geral

A maioria dos clientes classificou o atendimento como **"Satisfatório"** (33.9%), seguido por **"Insatisfatório"** (25.8%) e **"Muito Satisfatório"** (19.4%).



## Tempo de resolução de questões

As respostas foram bem distribuídas entre **"Satisfatório"** (25.8%) e **"Insatisfatório"** (24.2%), sugerindo que o tempo de resolução de problemas é uma área com espaço para melhorias.

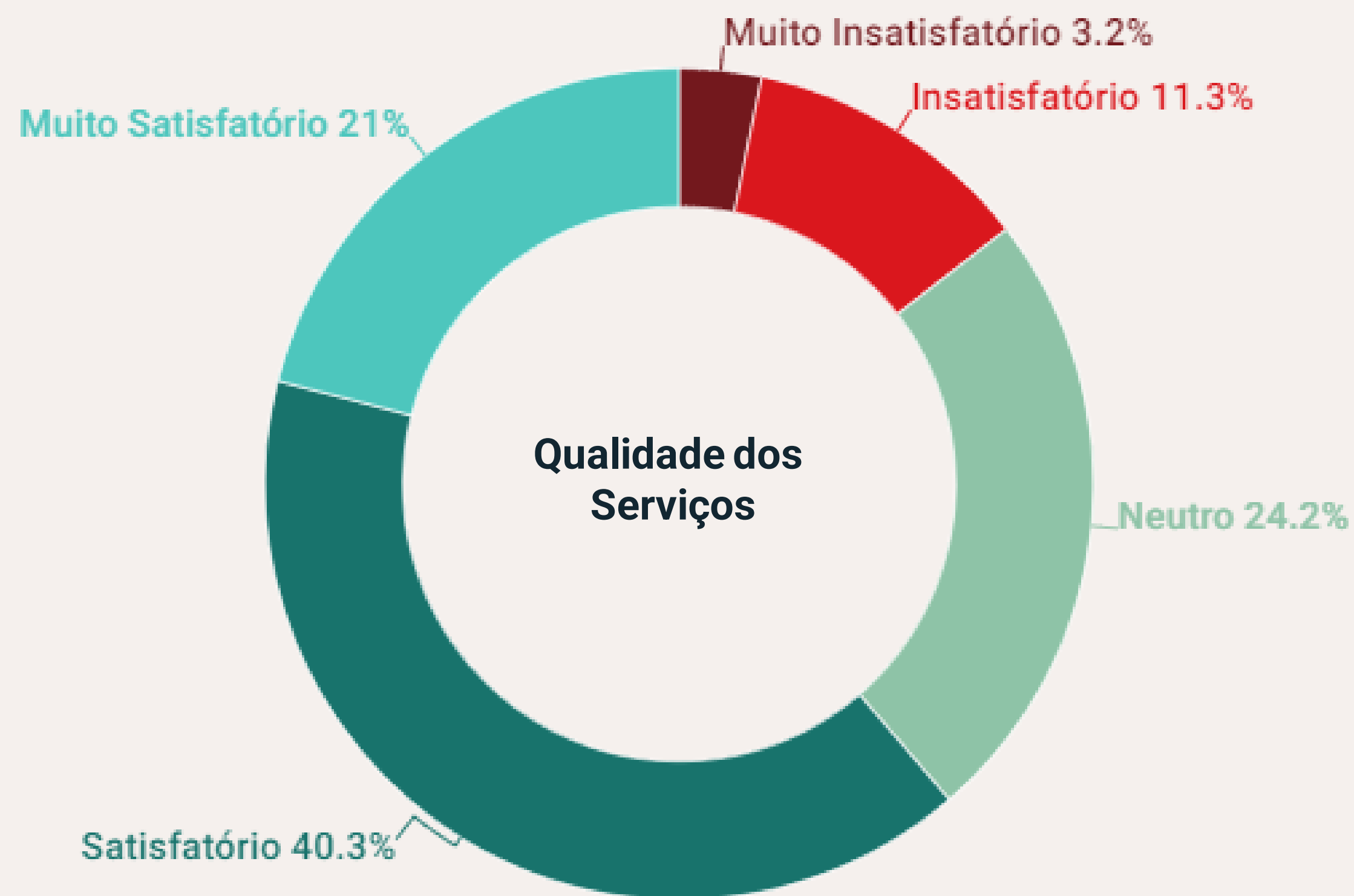




# Avaliações dos aspectos relativos aos serviços prestados pela Singulare

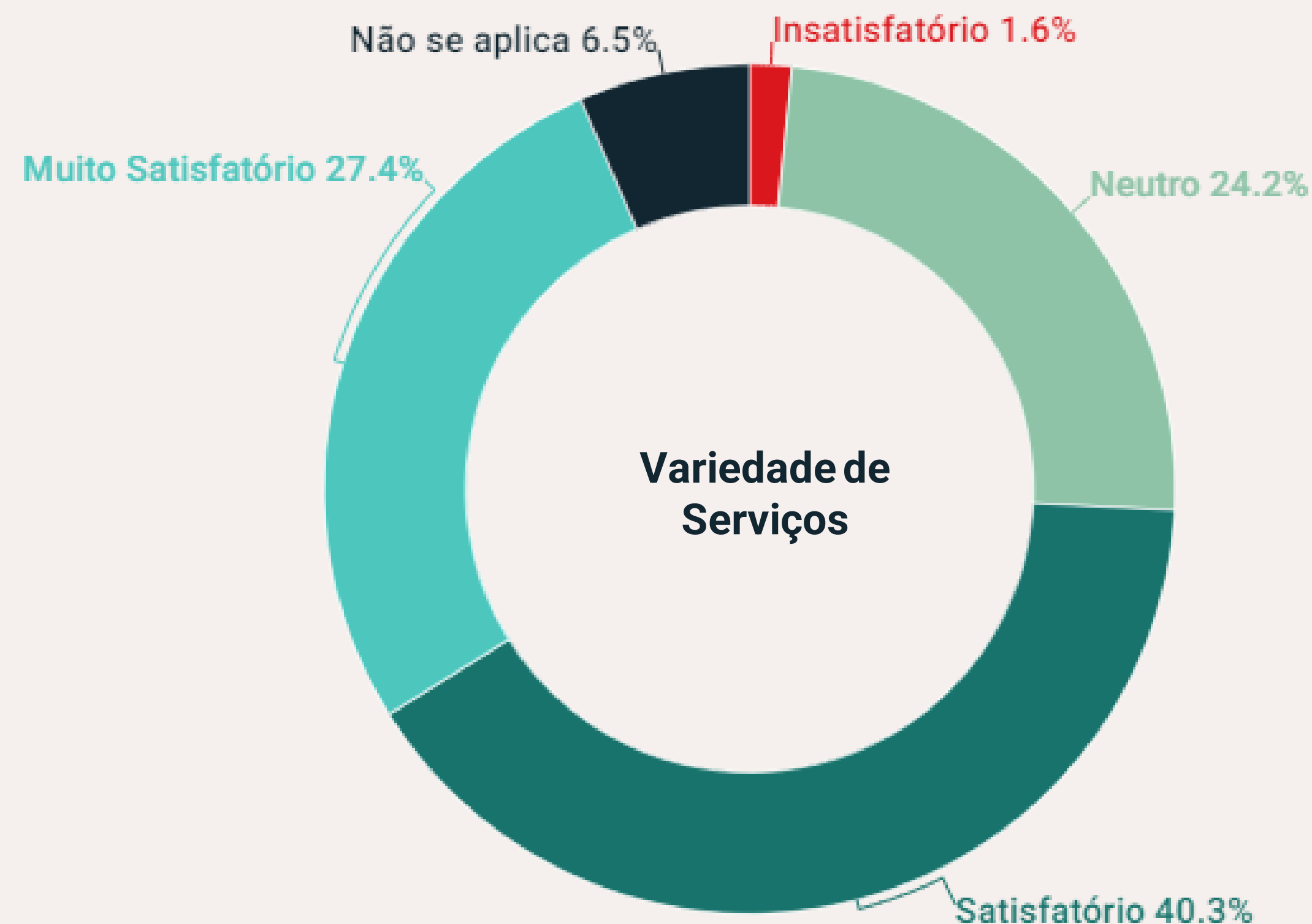
## Qualidade dos Serviços

"Satisfatório" (40,3%) e "Neutro" (24,2%) foram as respostas mais comuns, indicando uma percepção geralmente positiva da qualidade dos serviços.



## Variedade de Serviços

A "Variedade de Serviços" foi a categoria mais positivamente avaliada. "Satisfatório" liderando com (40,3%) e "Muito Satisfatório" recebendo (27,4%) das respostas.



# Avaliações dos aspectos relativos aos serviços prestados pela Singulare

## Experiência com os Sistemas

"Insatisfatório" (32,3%) e "Satisfatório" (24,2%) foram as repostas mais comuns, um alerta a melhoria dos sistemas.



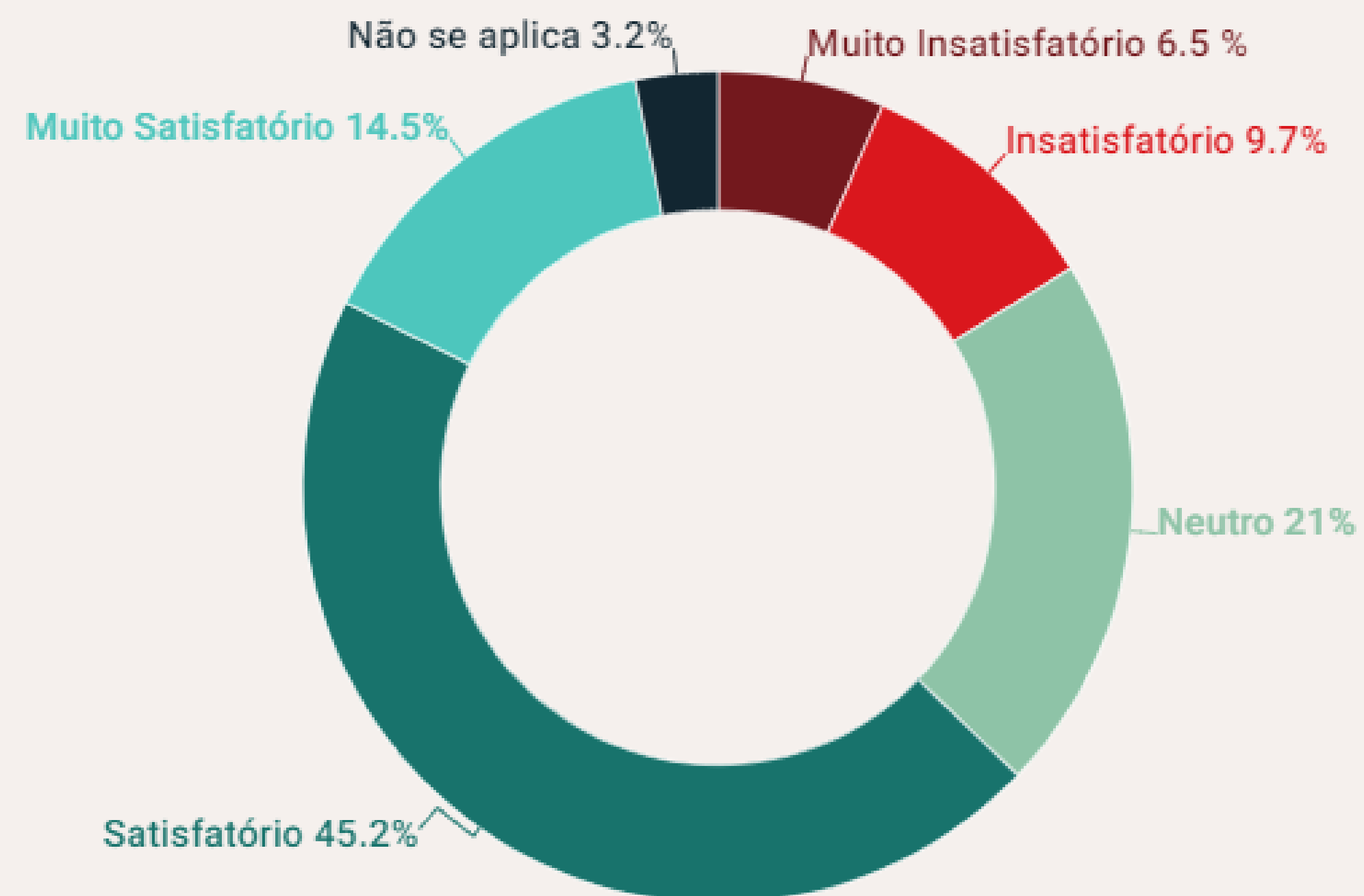
## Performance e Estabilidade dos Sistemas

Indica "Satisfatório" (33.9%) seguido de "Insatisfatório" (21%).

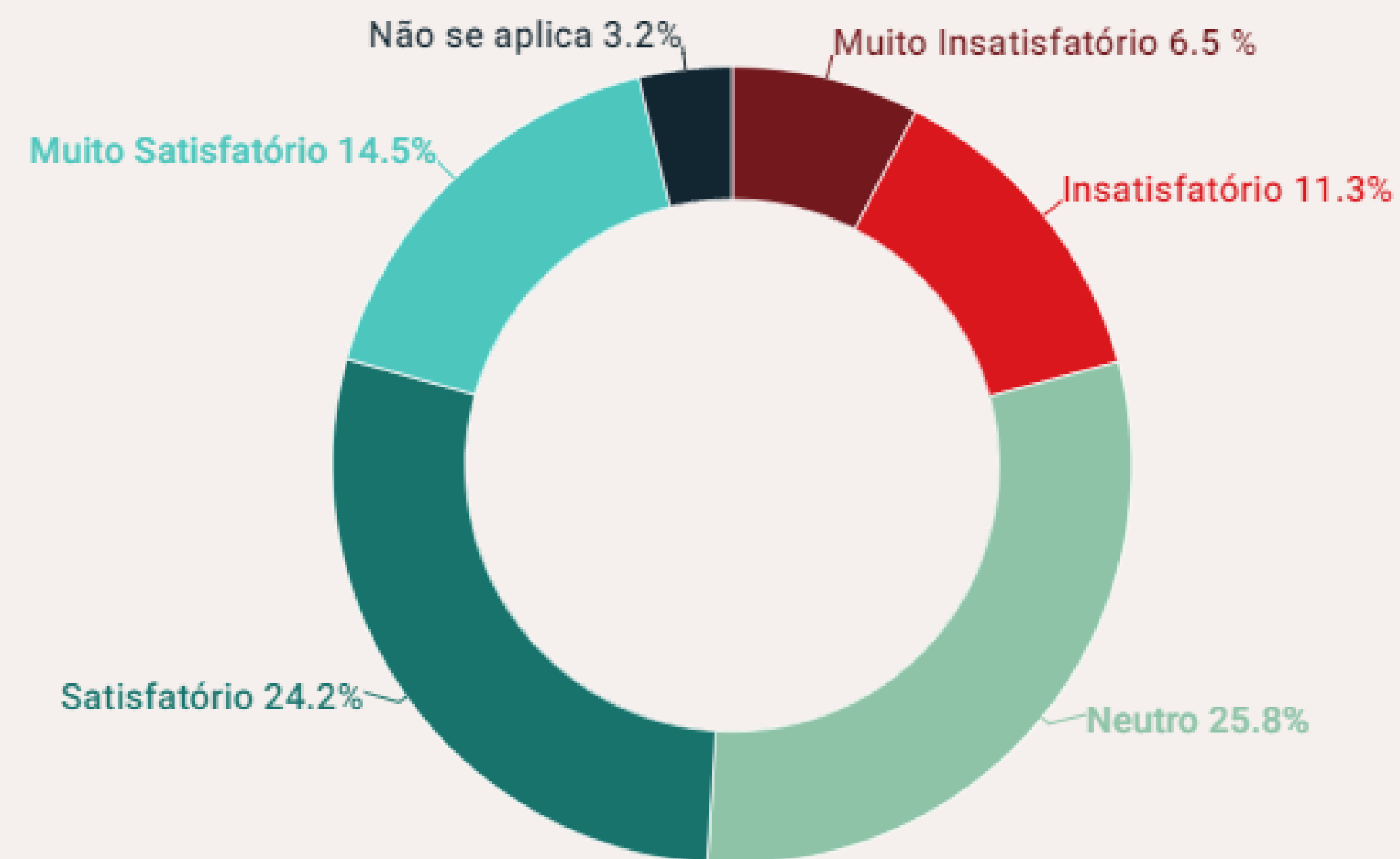


# Avaliações do atendimento da equipe em cada área

## Administração Fiduciária



## Estruturação de Fundos

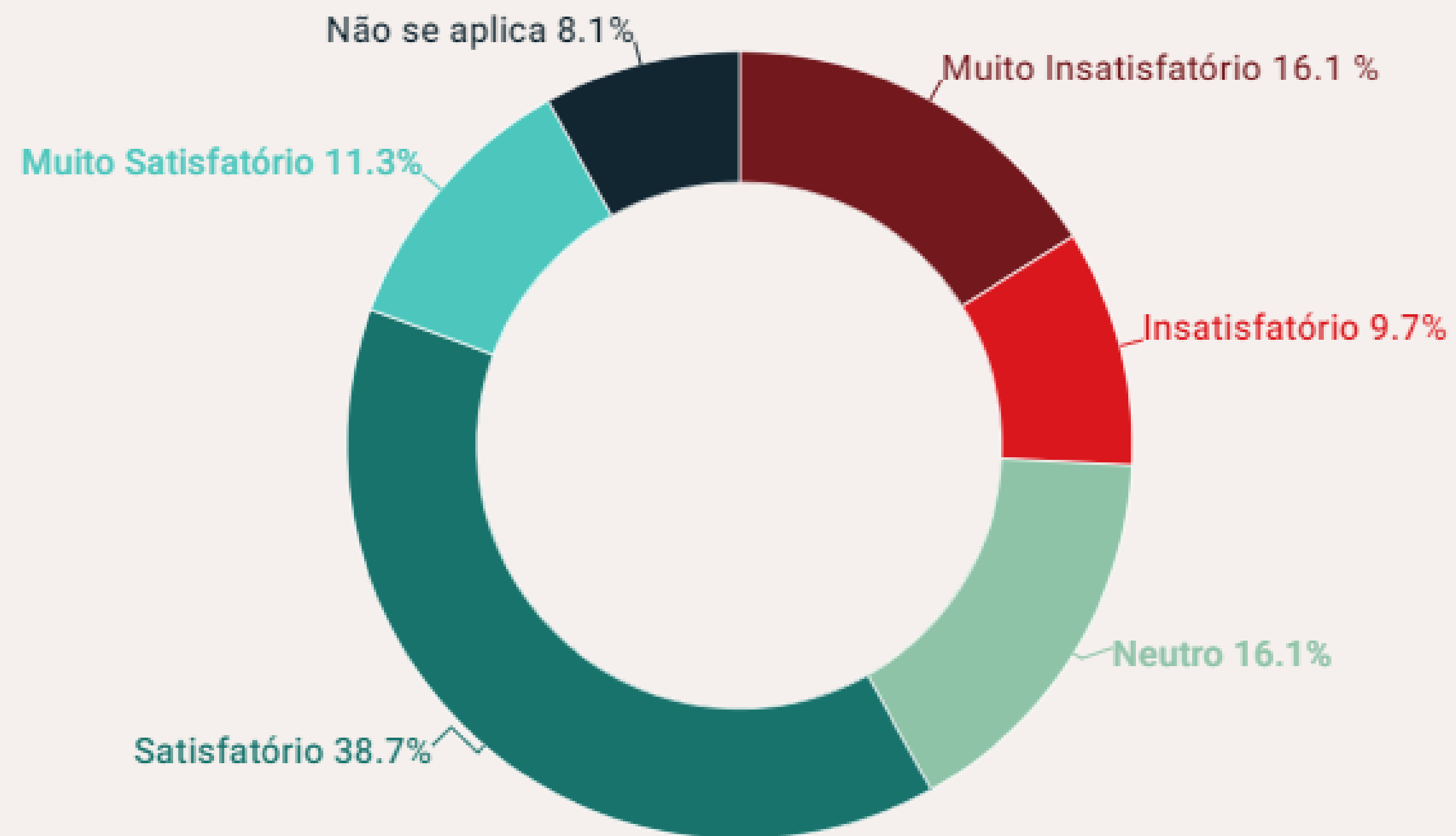


\* A opção "Não se aplica" foi selecionada quando o cliente não teve contato com a respectiva área

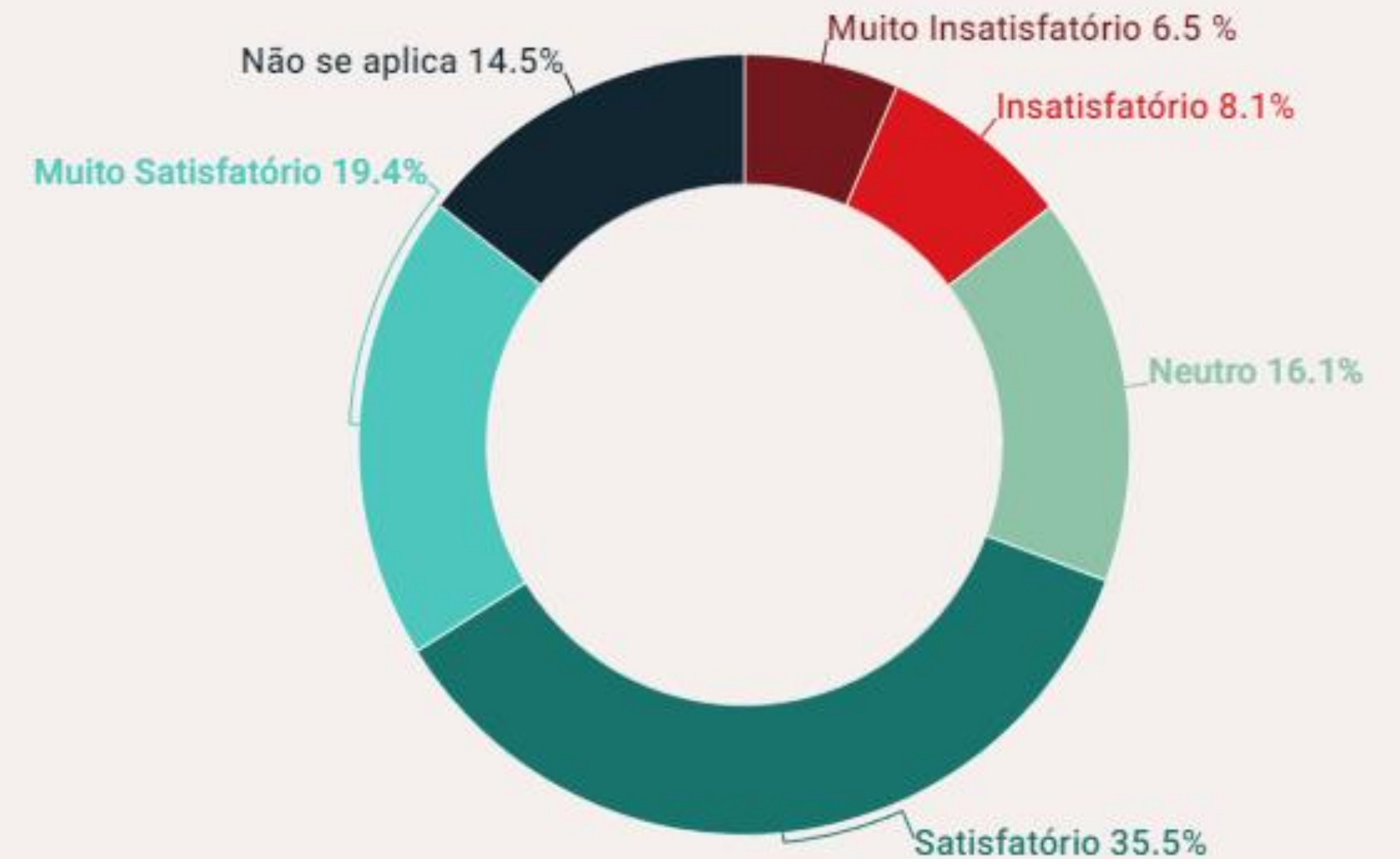


# Avaliações do atendimento da equipe em cada área

## Processamento de Fundos e Passivo



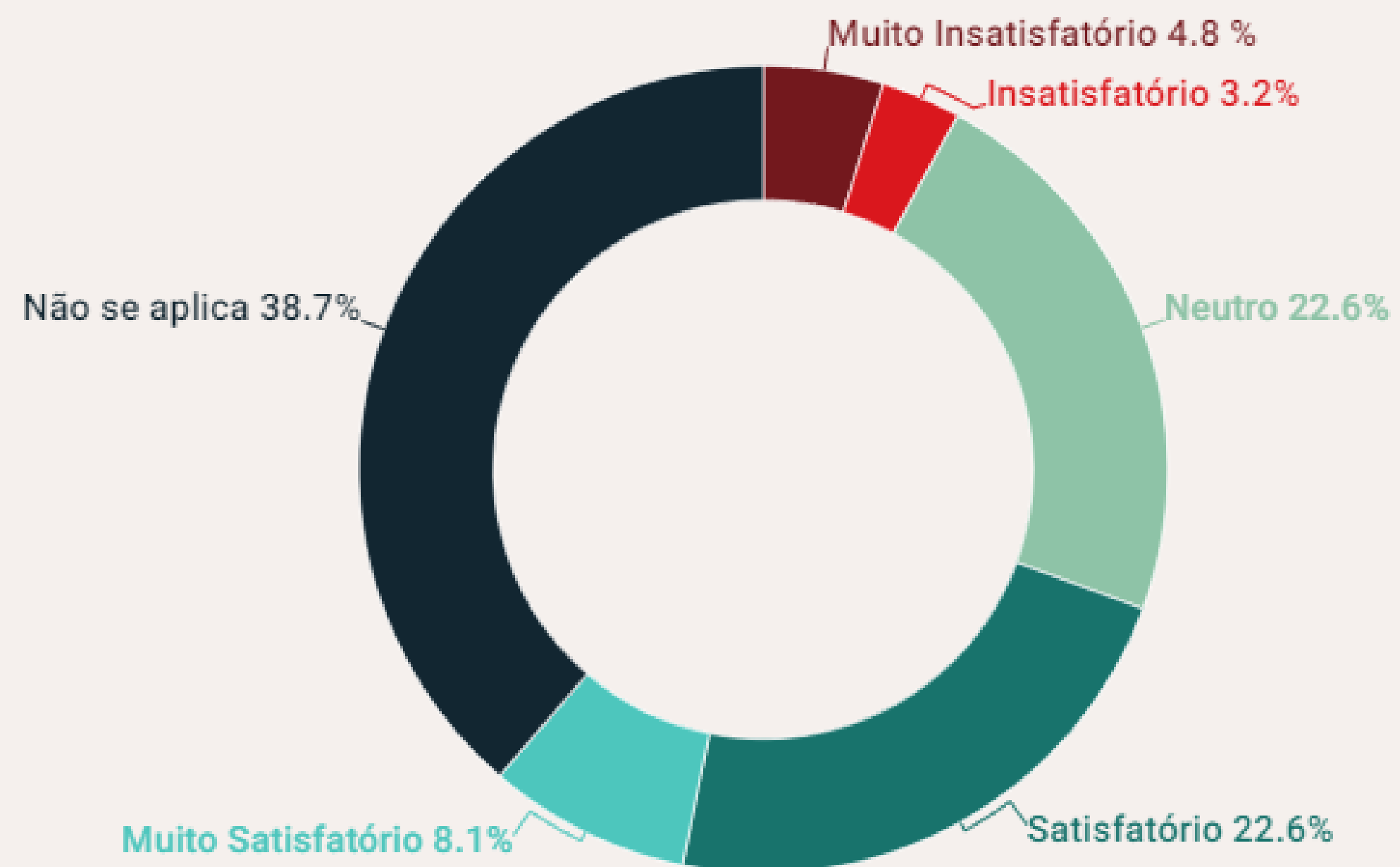
## Middle Office e Controle de Fundos



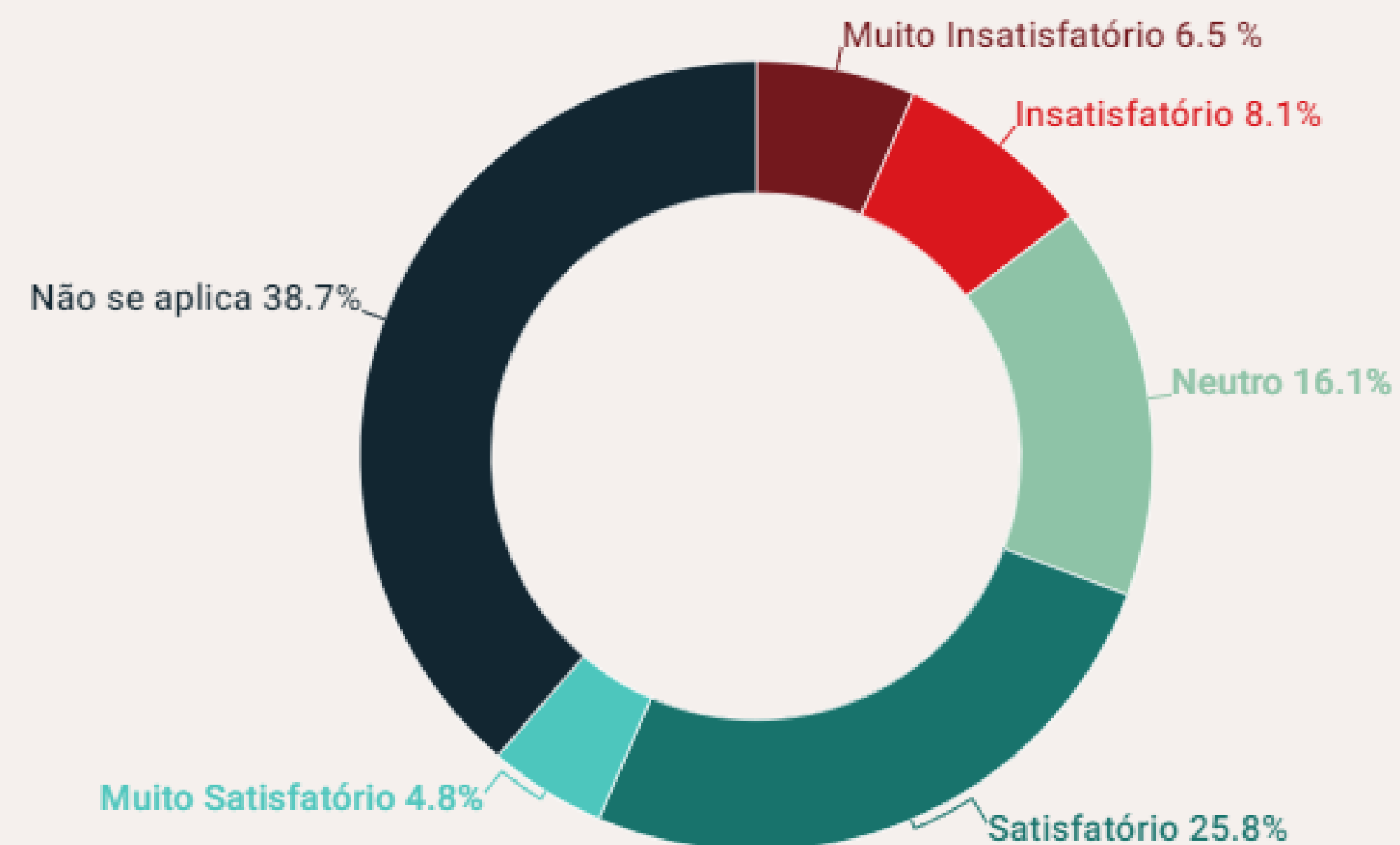
\* A opção "Não se aplica" foi selecionada quando o cliente não teve contato com a respectiva área

# Avaliações do atendimento da equipe em cada área

## Produtos



## Escrituração

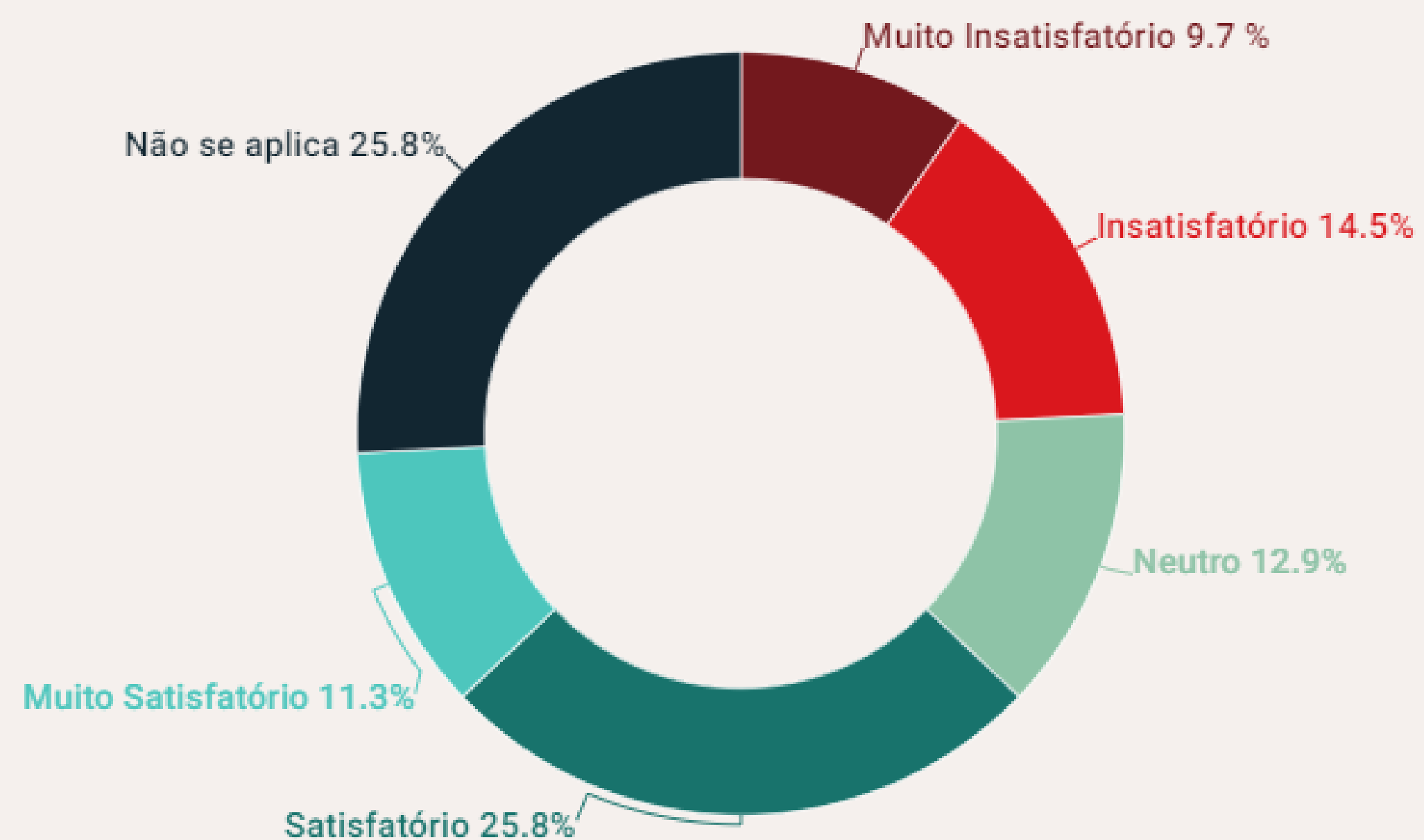


\* A opção "Não se aplica" foi selecionada quando o cliente não teve contato com a respectiva área

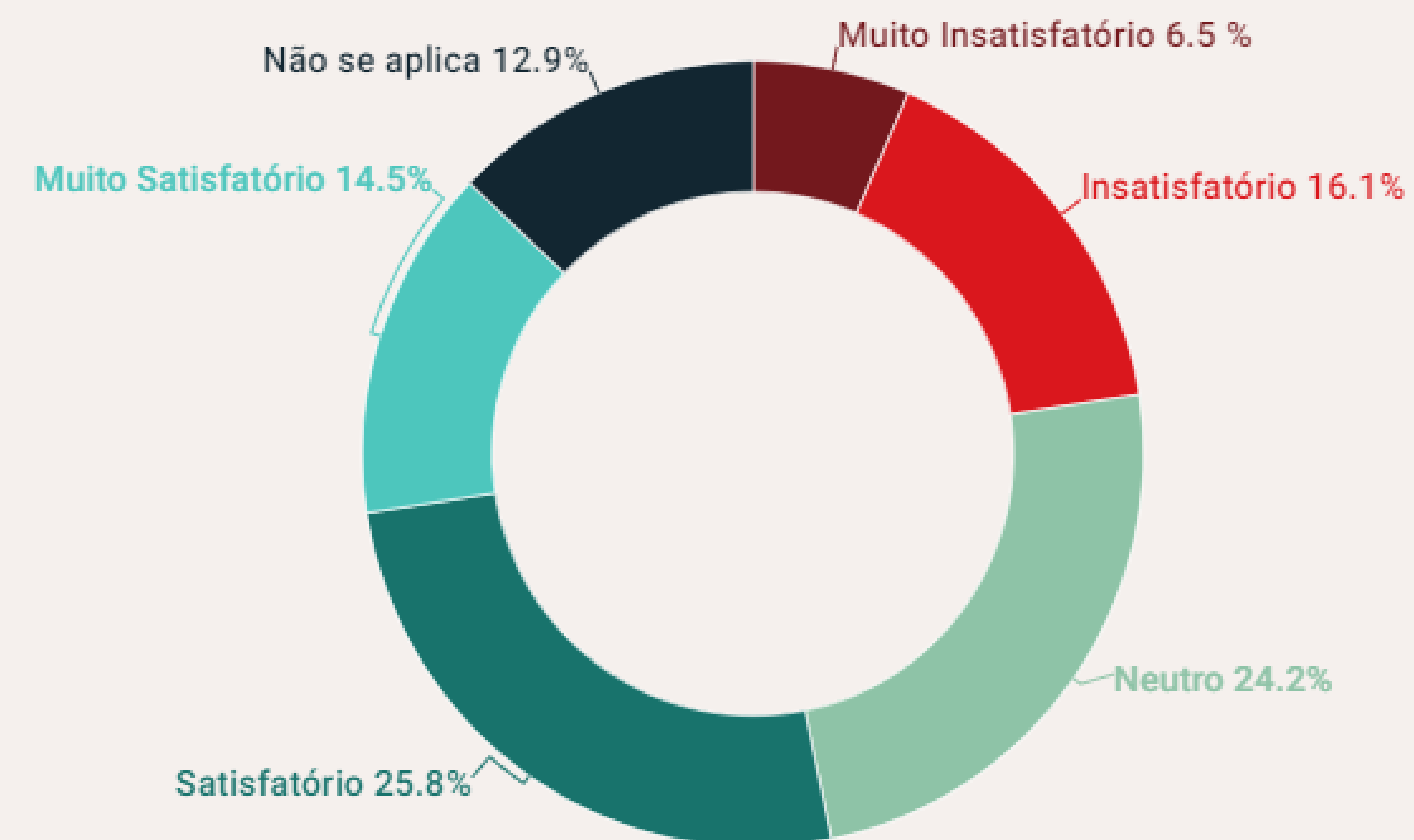


# Avaliações do atendimento da equipe em cada área

## Distribuição de Ativos Financeiros



## Jurídico

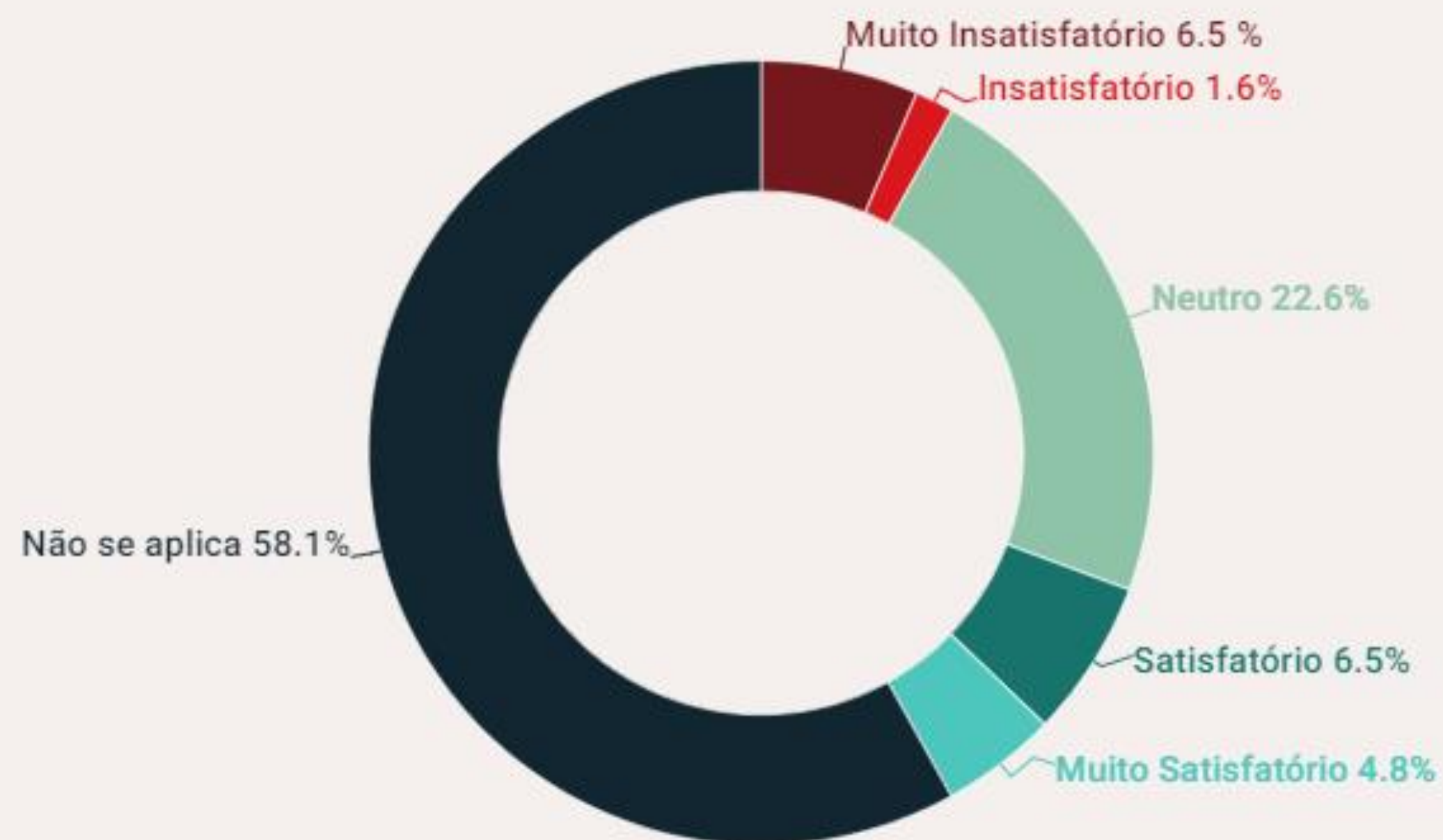


\* A opção "Não se aplica" foi selecionada quando o cliente não teve contato com a respectiva área

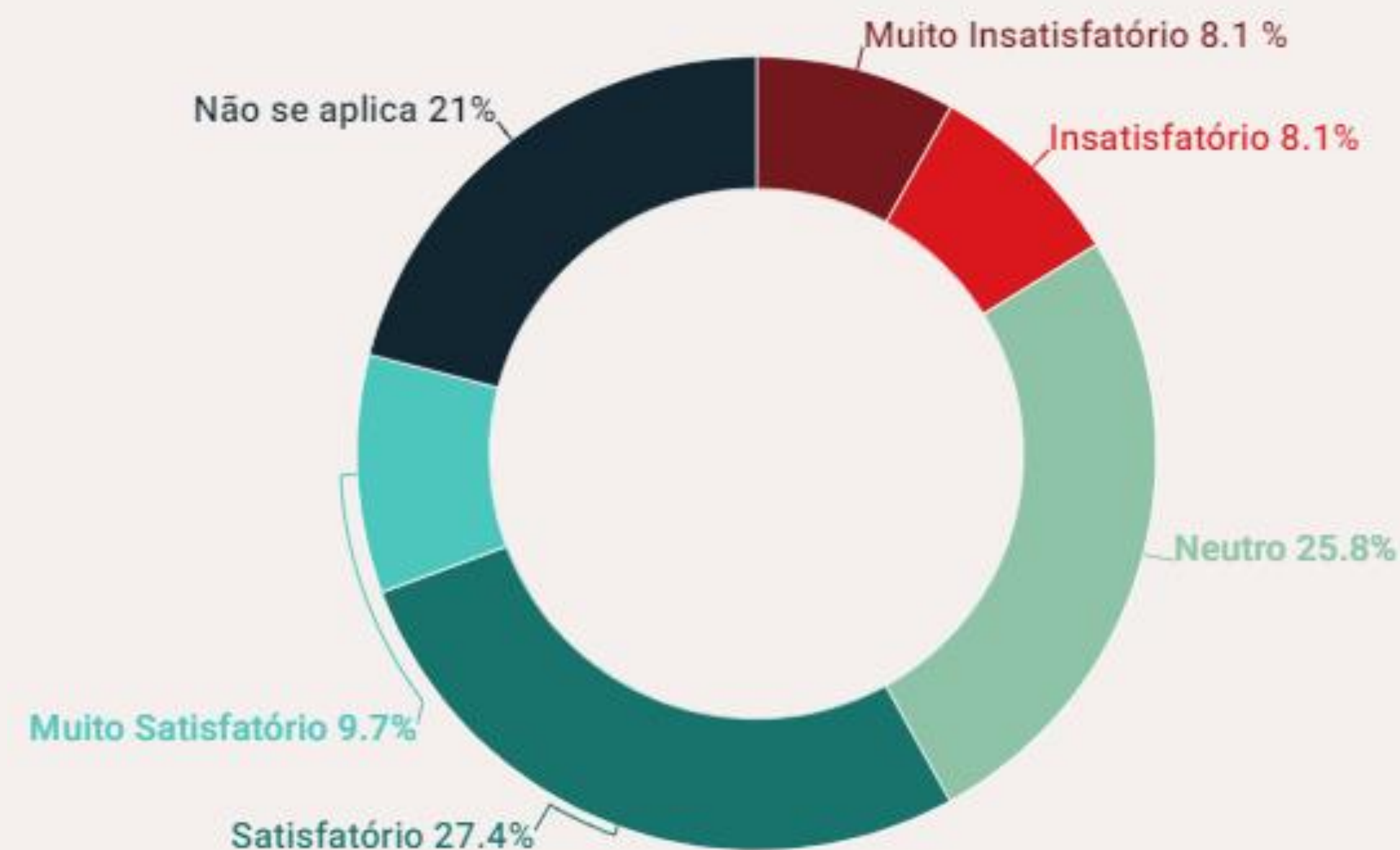


# Avaliações do atendimento da equipe em cada área

## Atendimento (0800)



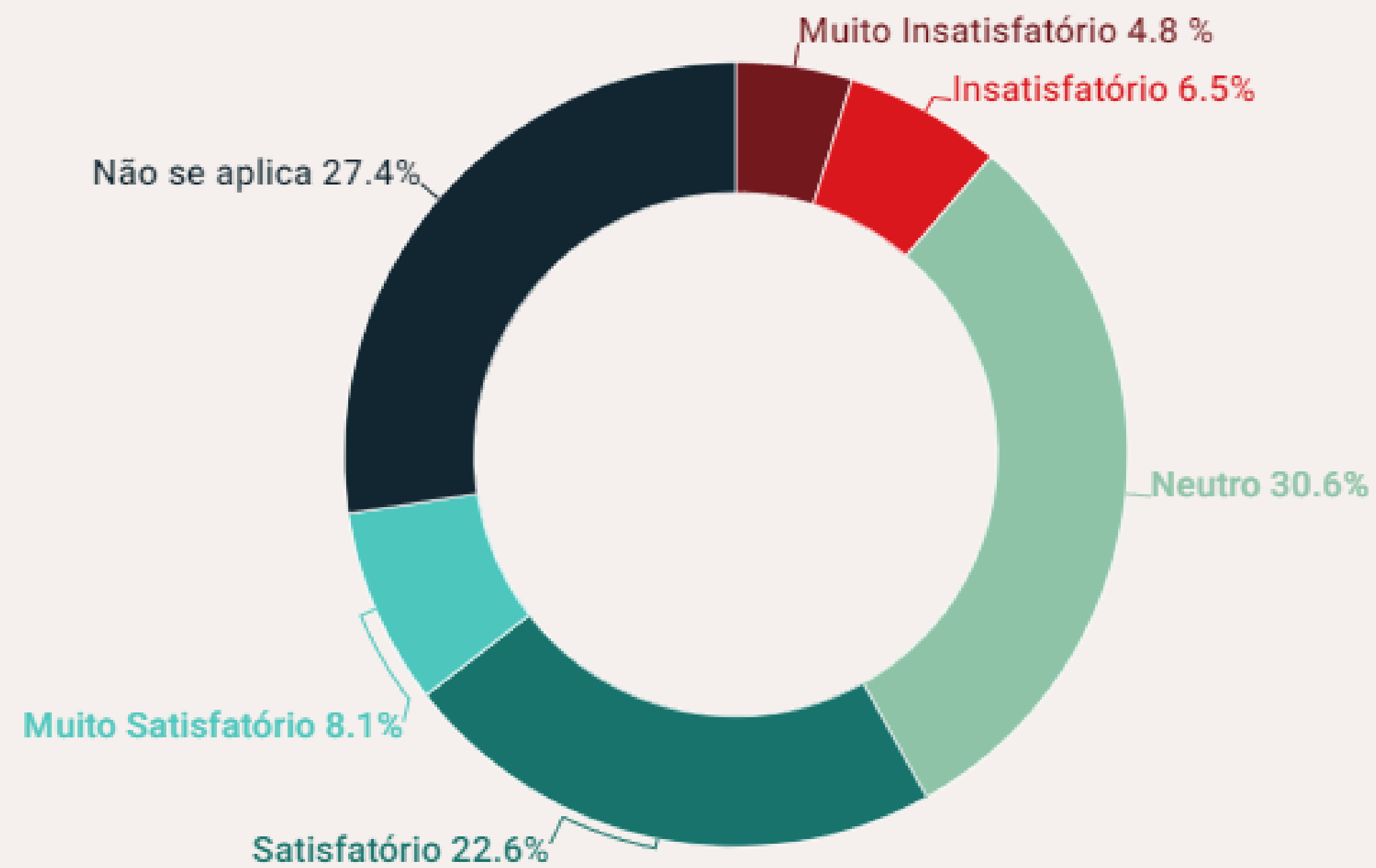
## Cadastro



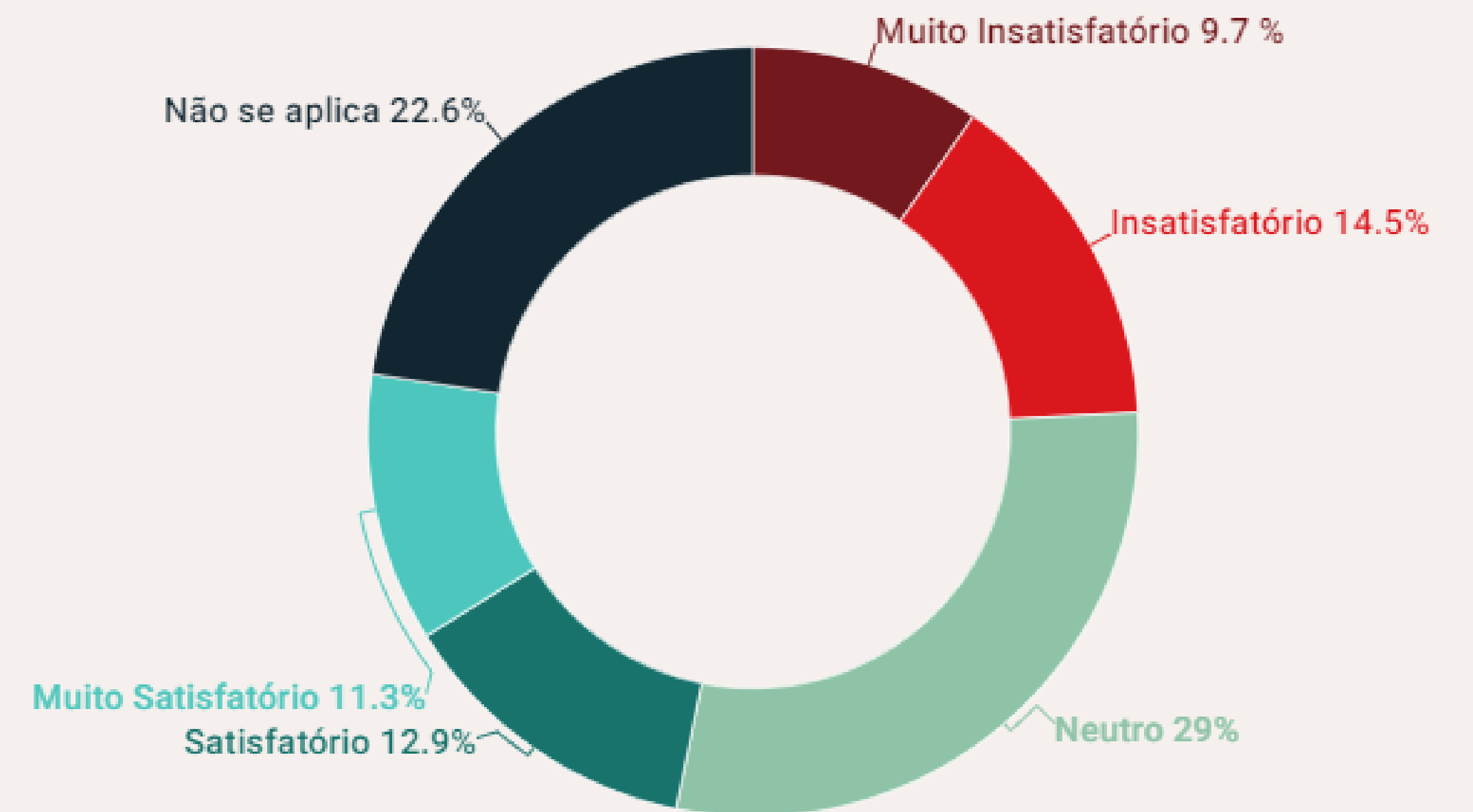
\* A opção "Não se aplica" foi selecionada quando o cliente não teve contato com a respectiva área

# Avaliações do atendimento da equipe em cada área

## PLD



## Tecnologia

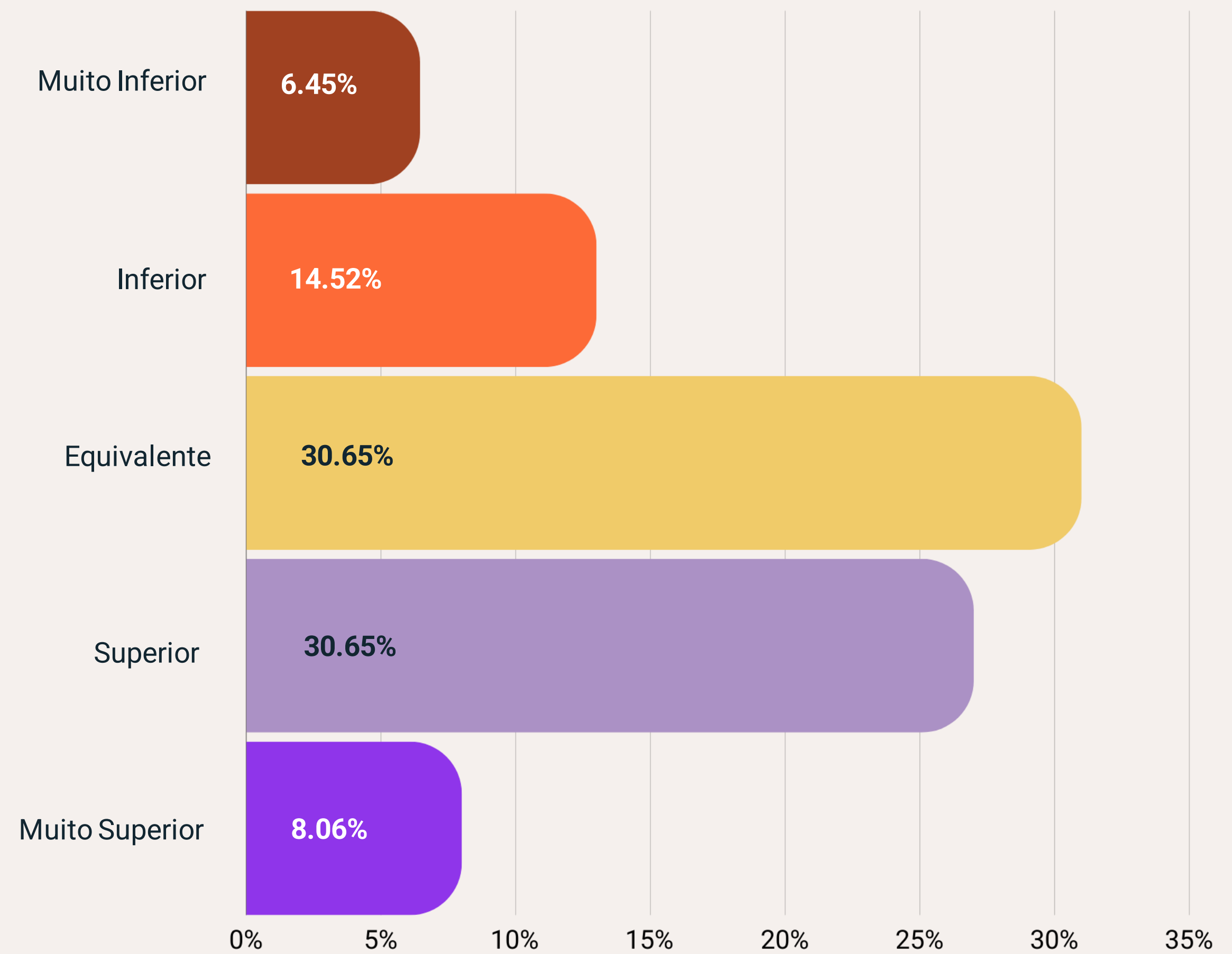


\* A opção "Não se aplica" foi selecionada quando o cliente não teve contato com a respectiva área



# Comparação com Outras Empresas

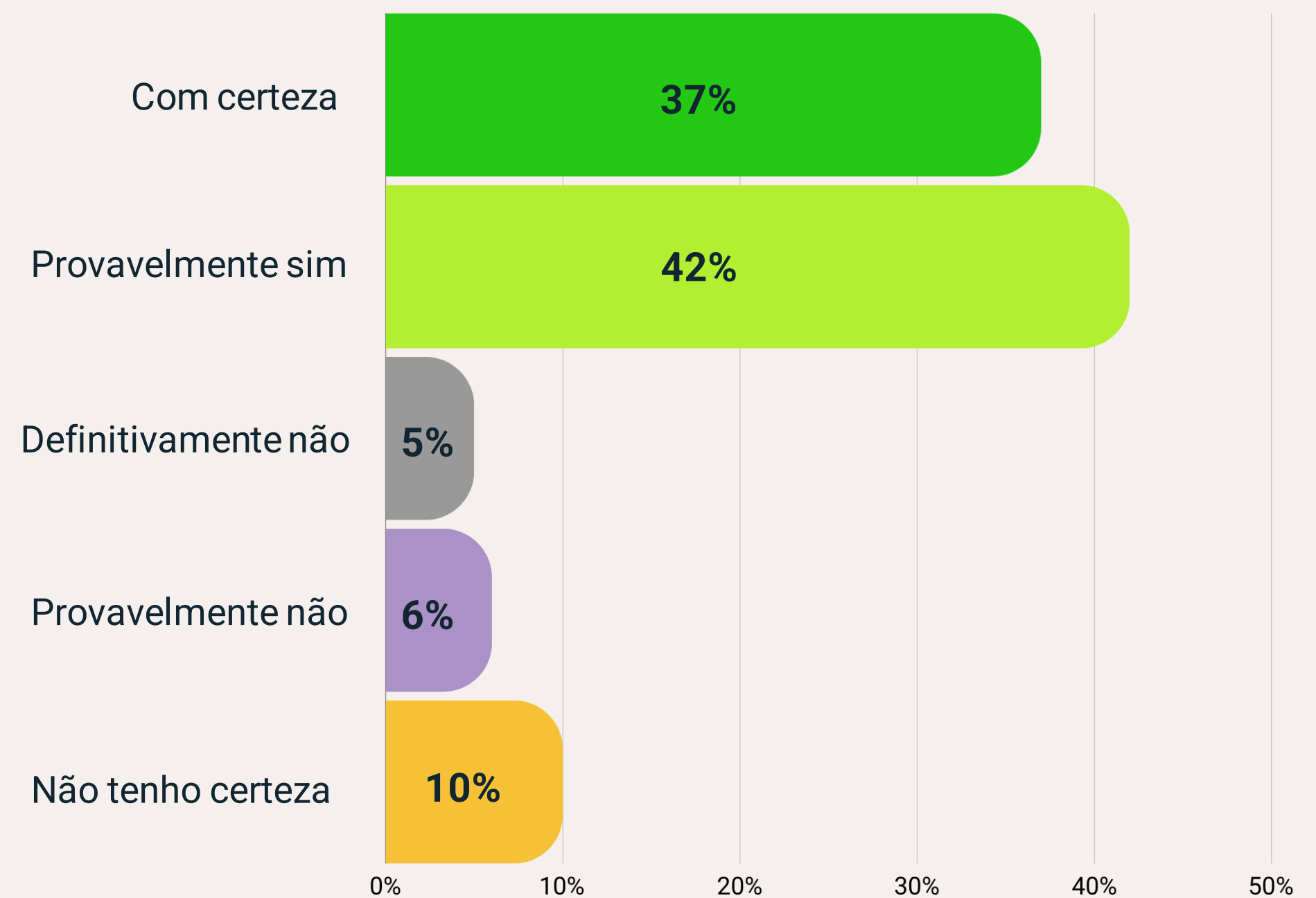
A maioria dos clientes consideram que a Singulare presta um serviço equivalente ou melhor do que os concorrentes.



# Disposição para **Novos Negócios** e **Recomendação**

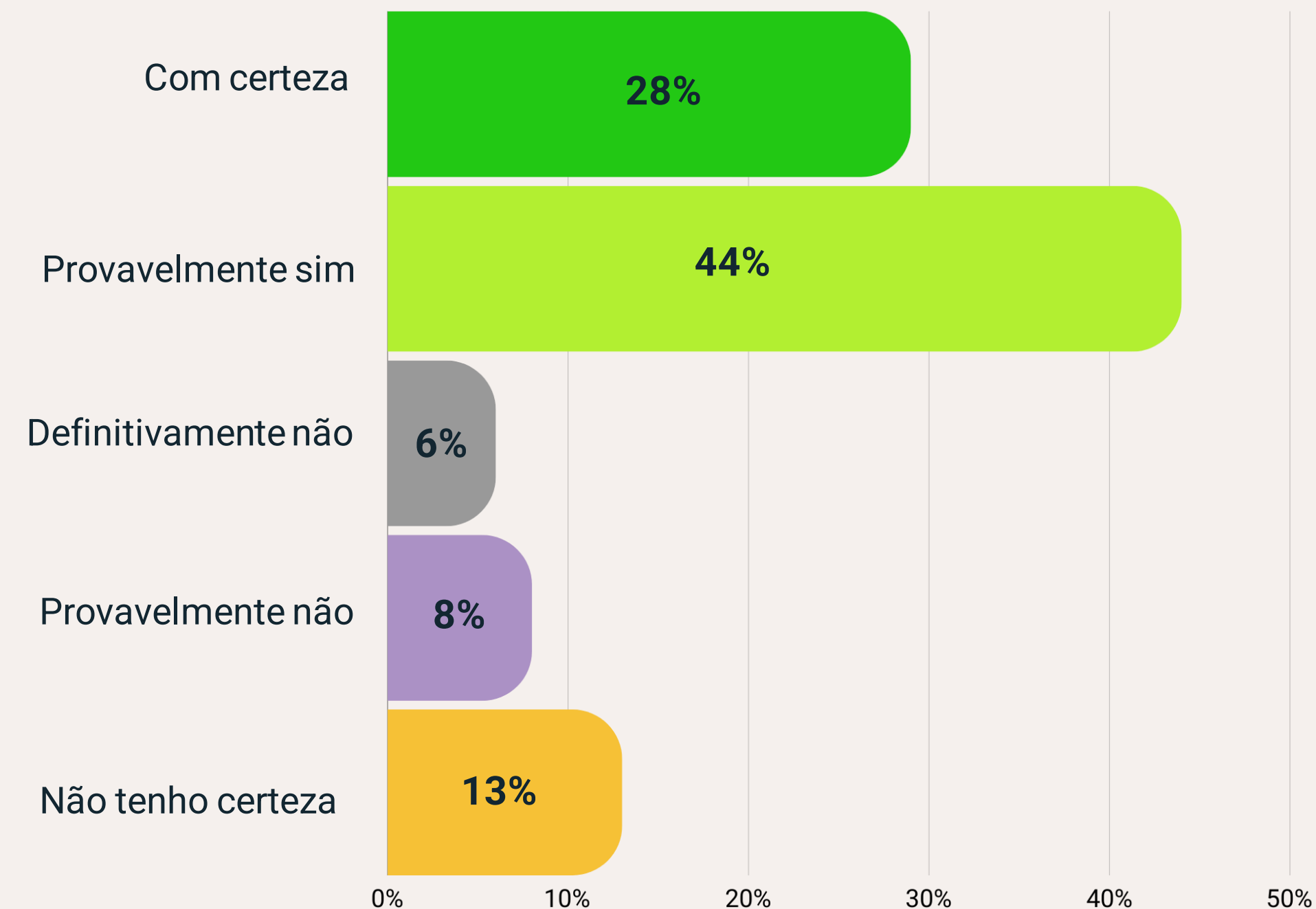
## Intenção de Fazer Novos Negócios com a Singulare

"Provavelmente sim" (42%) e "Com certeza" (37%) indicam uma inclinação positiva para continuar fazendo negócios com a empresa.



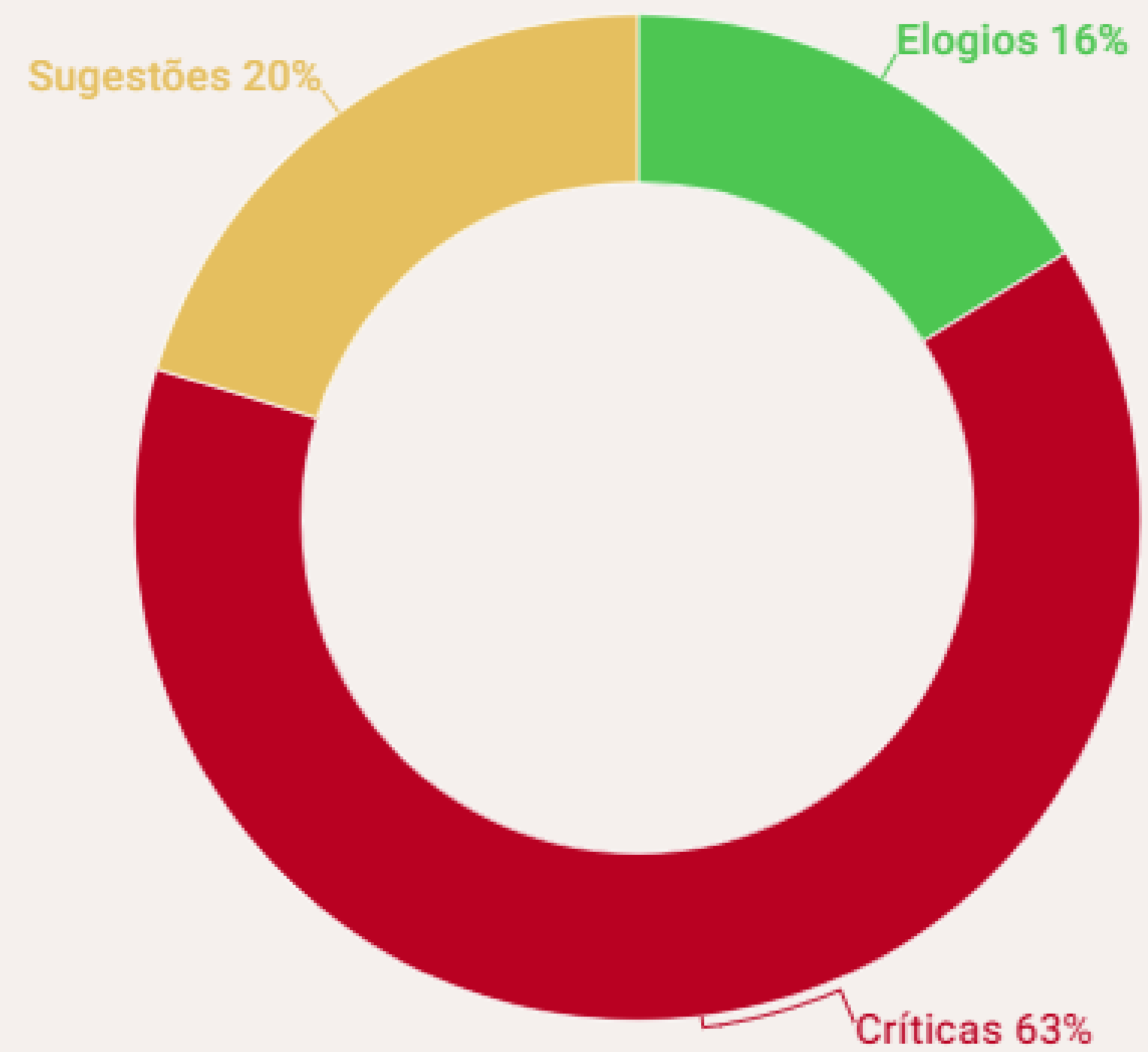
## Disposição para Recomendar a Empresa

"Provavelmente sim" (44%) e "Com certeza" (29%) mostram uma boa disposição dos clientes em recomendar a empresa.



# Comentários, Críticas e Sugestões

## Visão Geral



● Elogios ● Críticas ● Sugestões



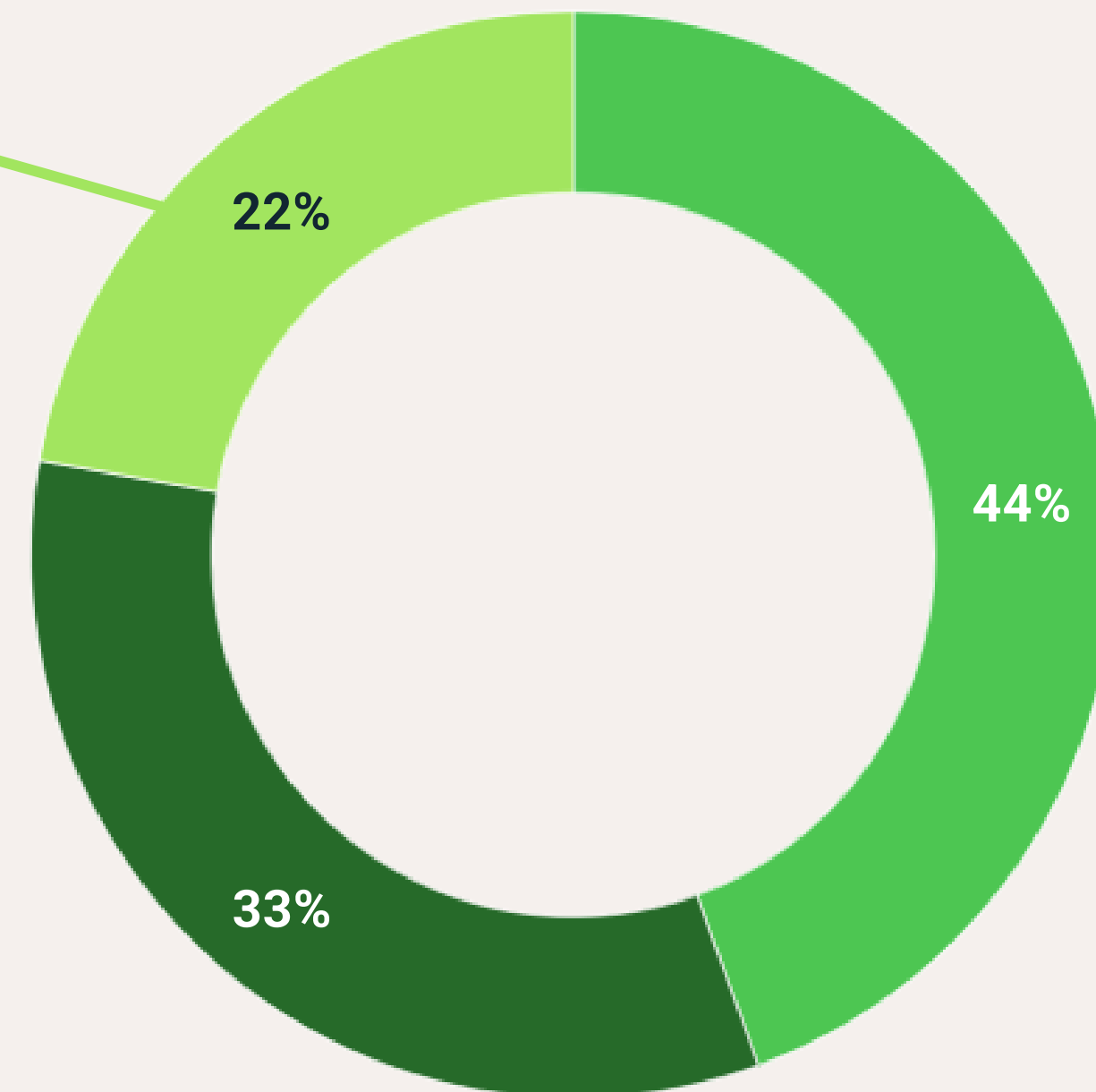


# Comentários, Críticas e Sugestões

## Positivos

### Elogios a atendimento por profissionais - Citações

Nilson (5), Carlos Melo (3), Daniel Spercazechi (2), Stephanie (2), Alexandre, Bassi, Beatriz Cireli, Carlos, Caroline Botelho, Caroline Testa, Daniel Doll, Daniel dos Santos, Eder Correia, Edgar Venceslau, Erica Pradela, Everton, Fabiana, Fabiana Yamada, Gabriel Hessel, Giovana Ferme, Ione Macedo, Ivan, Jair, Jaqueline Santos, Joyce Ramos, Leandro Davanso, Leticia, Lucas Gomes Santiago, Marcio Marques, Murilo Menegasso, , Regina, Rinaldo Fonseca, Rodrigo Silverio, Vanessa Nicolini, Vitor Hugo.



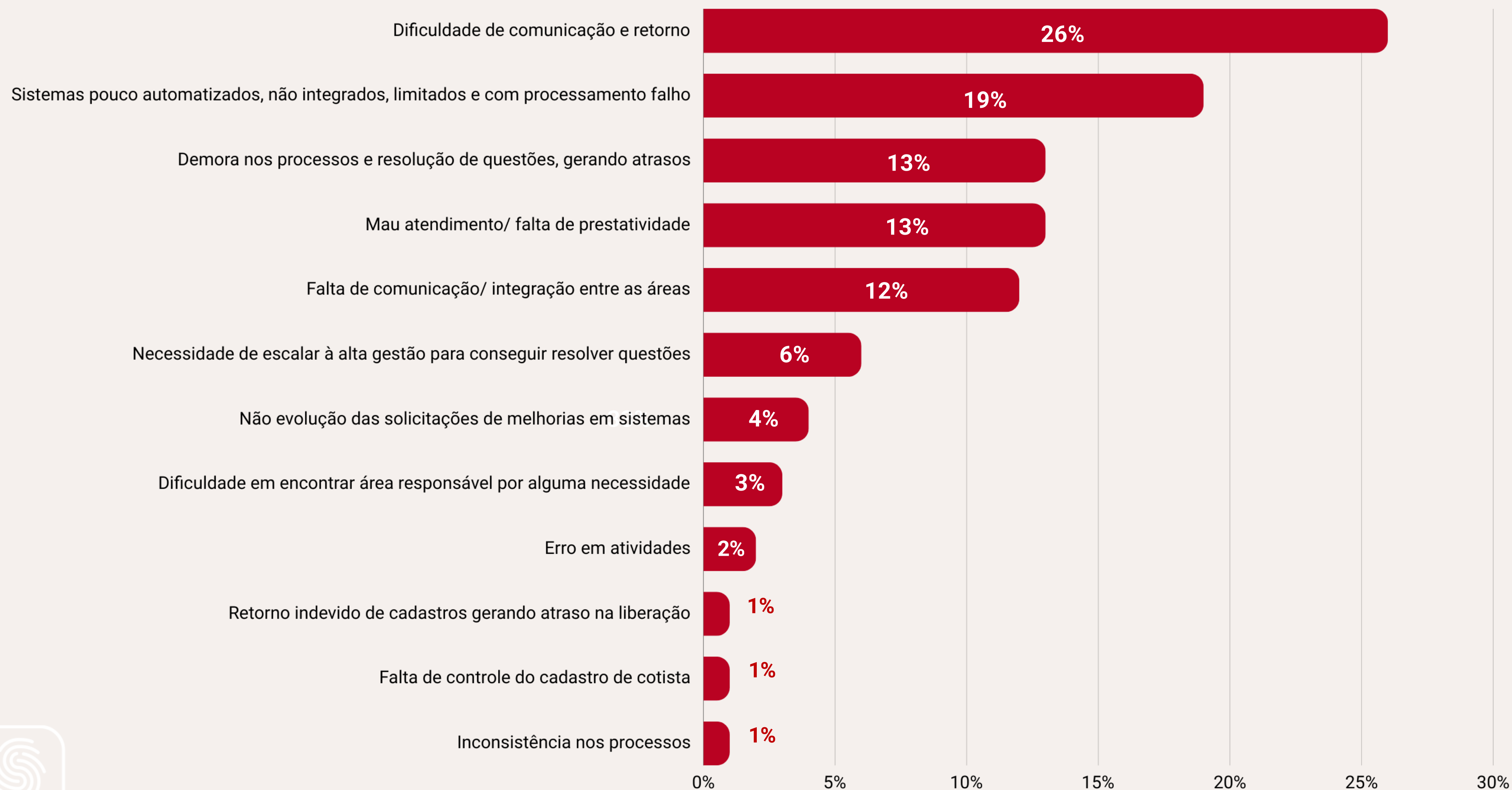
- Satisfação com serviços/atendimento no geral
- Elogios a atendimento por áreas
- Elogios a atendimentos por profissionais

### Elogios a atendimento por áreas - Citações

Custódia, Distribuição, Cadastro Passivo, Atendimento (3), Comercial, FIP Adm, Jurídico, Formalização, Passivo Escrituração



# Comentários, Críticas e Sugestões Negativos



## Citações Importantes

**Dificuldade de comunicação e retorno:** principalmente com home office

**Sistemas pouco automatizados, não integrados, limitados e com processamento falho:** principalmente NETCOT, Google Forms, IBK

**Demora nos processos e resolução de questões, gerando atrasos:** principalmente Análise de lastro e habilitação de novos cedentes, estruturação de fundos, mudanças de regulamentos, Passivo Escrituração



# Comentários, Críticas e Sugestões

## Sugestões







# Marketing & Comunicação

[marketing@singularare.com.br](mailto:marketing@singularare.com.br)

Documento Interno: Este documento contém informações confidenciais. Seu acesso e uso são exclusivamente internos.