

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

GRUPO VITRU

Ano de 2023

PESQUISADORES

Demetrius Souza
Diretor-Presidente

Iolanda Bezerra
Orçamentos

Daniela Oliveira
Administradora

Construtech Construções e Tecnologia Ltda
CNPJ: 26.206.895/0001-09

E-mail: administrador@construtech.srv.br

Telefone: +55 31 97230-0831 / +55 11 91470-4391

Endereço Av. Dom João VI, 1370 loja 1 - Palmeiras - Belo Horizonte - 30575-460

SUMÁRIO

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	1
1. INTRODUÇÃO.....	3
2. METODOLOGIA.....	4
2.1. Campo de aplicação da pesquisa.....	4
2.2. Método de aplicação da pesquisa.....	4
3. RESULTADOS.....	5
3.1. Retorno.....	5
3.2. Respostas.....	5
3.3. Avaliação.....	6
4. CRÍTICAS, DIVERGÊNCIAS OU PROBLEMAS.....	7
4.1. Uniasselvi Brusque - SC.....	7
4.2. Uniasselvi Lages - SC.....	7
4.3. Unicesumar Bonito - PE.....	7
4.4. Unicesumar Maringá - PR.....	8
4.5. Uniasselvi Goianésia - GO.....	8
5. CASES DE SUCESSO.....	9
5.1. Uniasselvi Goianésia - GO (Novo Polo).....	9
5.2. Uniasselvi Barretos - SP (Novo Polo).....	9
5.3. Uniasselvi Uberaba - MG (Novo Polo).....	9
5.4. Upgrade de Memória e Instalação de novo Firewall.....	10
5.5. Laboratório de Enfermagem E Núcleo Jurídico.....	10
5.6. Unicesumar São Bernardo do Campo - SP (Novo Polo).....	10
5.7. Comunicação Visual.....	11
5.8. Emergenciais.....	11
5.9. Contratos.....	11
6. CONCLUSÃO.....	12

1. INTRODUÇÃO

No ambiente empresarial atual, entender e atender às necessidades dos clientes é fundamental para o sucesso de qualquer organização. A satisfação do cliente não apenas impulsiona a fidelidade à marca, mas também serve como um indicador vital da qualidade dos produtos e serviços oferecidos. Neste contexto, a pesquisa de satisfação desempenha um papel crucial, fornecendo insights valiosos sobre a percepção e as experiências dos clientes.

O presente relatório de pesquisa de satisfação tem como objetivo analisar o nível de satisfação dos clientes em relação aos produtos/serviços oferecidos pela Construtech. Através de uma abordagem abrangente, exploraremos diversos aspectos, incluindo a qualidade do serviço, atendimento ao cliente, experiência e percepção da marca. Além disso, buscaremos identificar áreas de melhoria e oportunidades para aprimorar a experiência do cliente, fortalecendo assim a posição competitiva da empresa no mercado.

Por meio da análise dos dados coletados nesta pesquisa, esperamos fornecer insights acionáveis que possam orientar estratégias futuras e iniciativas de melhoria contínua, visando garantir a máxima satisfação e fidelidade dos nossos clientes.

2. METODOLOGIA

2.1. Campo de aplicação da pesquisa

A pesquisa foi realizada conforme solicitação de serviços e execução, coletados a saber:

- **Formulário Google Forms:** Formulário com 5 (cinco) perguntas.
- **E-mail:** Envio para todos os responsáveis pelos serviços em 2023.
- **Whatsapp:** Para aqueles que não nos responderam por e-mail.

2.2. Método de aplicação da pesquisa

A pesquisa foi aplicada em formulário específico, disponibilizado no link <https://forms.gle/MM9Qda2j6KehXERE9>.

Os clientes foram provocados por meio de e-mail e mensagens no whatsapp quando não obtivemos resposta no primeiro.

3.RESULTADOS

3.1. Retorno

Como resultado, enviamos mais de 60 (sessenta) links para clientes e obtivemos um retorno de 27 (vinte e sete) respondidos, totalizando 45% das respostas obtidas.

3.2. Respostas

Nome	Cargo	Nota	Observação	Serviço
Victor Candemil da Silva	Analista de Infraestrutura	5		763913976
Emille Carla da Silva Souza	Coordenador de Polo	5	Não, serviço prestado com excelência!	682722130
Layra	Analista de Compras	5		647596989
Jardenia Kelly Lima Ferreira	coordenadora de polo	5	Não	769267898
Danilo Silva da Costa	Coordenador	3	Foi feito o orçamento antes da visita técnica. O primeiro técnico disse que precisaria trocar toda a fiação e que precisaria fazer outro orçamento. Depois o técnico sumiu, ficamos esperando vários dias até que um novo técnico compareceu e só arrumou as tomadas de rede mesmo. De modo geral a construtech é uma ótima empresa quando o serviço é executado por ela própria, mas quando terceiriza, geralmente o serviço é ruim.	666091281
Luana Oliveira	Coordenadora	4	Esteve que apontar alguns detalhes do serviço, para o profissional fazer!	833415407
BRUNA EMANUELLY MARTINS COUTINHO	COORDENADORA	5		794697651
Thaise	Gerente da Unidade	5	não	597466871
KELY SOUZA DE OLIVEIRA	COORDENADORA DE POLO	5		595204165
Victor Candemil da Silva	Analista de Infraestrutura	5		590491604
Victor Candemil da Silva	Analista de Infraestrutura	5		691320729

Wellington Pereira de Jesus	Coordenador de Operações	5		657341283
Isadora Marcon	Coordenadora de Polo	5	não	594654657
Oswaldo Pintus	Coordenador de Polo	5	não	648255979
Lilian	Coordenadora	5		100251058
Carina Aparecida da Silva Rocha	Supervisora de Campus	5	Não temos reclamação. O serviço foi executado e ficou ótimo.	631820769
Bruna Gonçalves Martins	Coordenadora de Polo	5	O serviço foi muito bem executado pelo prestador, muito atencioso e solícito.	701516797
Bruna Gonçalves Martins	Coordenadora de Polo	5	Serviço foi muito bem executado e prestador atencioso.	623420861
Rafaela	Coordenadora	5		659904292
JULIANA OLIVEIRA	Coordenadora do polo	2	Depois que o serviço foi realizado, os computadores não ficaram como o esperado.	797731090
Edneia Souza Licas	Coordenadora	5	Não	808914299
Victor Candemil da Silva	Analista de Infraestrutura	5		650618822
Victor Candemil da Silva	Analista de Infraestrutura	5		644743043
Victor Candemil da Silva	Analista de Infraestrutura	5		590490655
Victor Candemil da Silva	Analista de Infraestrutura	5		649591250
Kely	coordenadora	5	Trabalho realizado dentro do esperado.	590508772
Rosângela Marques	Coordenadora de Polo	5	Não	727271588

3.3. Avaliação

Com base nas respostas recebidas, levando em conta que a pontuação máxima é 5, alcançamos uma taxa de aceitação de 95%. Para aqueles que atribuíram uma pontuação inferior a 5, implementamos um plano de ação para garantir um atendimento melhor no futuro.

4. CRÍTICAS, DIVERGÊNCIAS OU PROBLEMAS

4.1. Uniasselvi Brusque - SC

Em Brusque/SC ficaram faltando algumas instalações de iluminação de emergência e placas de aviso de saída conforme projeto aprovado, mesmo passado 1 ano após a vistoria final, nós prontamente atendemos todas as exigências e deixamos conforme para a vistoria dos bombeiros.

4.2. Uniasselvi Lages - SC

Em Lages/SC ficaram faltando algumas instalações de iluminação de emergência e placas de aviso de saída conforme projeto aprovado e também ficou faltando o Laudo de estanqueidade da área técnica onde fica os ares condicionados do shopping.

Mesmo passado 1 ano após a vistoria final, nós prontamente atendemos todas as exigências do projeto PPCI e fizemos uma manutenção na manta incluindo uma proteção mecânica com produto de impermeabilização importado, ainda estamos aguardando os resultados finais.

4.3. Unicesumar Bonito - PE

Na Unicesumar Bonito/PE enfrentamos uma série de desafios desde a contratação até a conclusão do projeto com nosso novo parceiro. Eles não possuíam a documentação de As Built, o que nos levou a executar conforme nossa experiência, resultando em diversas inconsistências, mas mesmo com essas divergências, fomos diversas vezes ao polo, idas e vindas para atender às expectativas do cliente.

Um dos principais obstáculos foi a aquisição de equipamentos, pois a Uniasselvi não costuma lidar com esse tipo de compra. Quando elaboramos o orçamento inicial, seguimos os padrões habituais, mas fomos surpreendidos ao descobrir que os equipamentos precisavam ser incluídos, o que nos levou a negociar um aditivo contratual.

Apesar das dificuldades enfrentadas, buscamos atender todas as solicitações do cliente. Enfrentamos problemas com as janelas, uma vez que foi solicitado que fossem de ferro, embora hoje em dia o material mais comum seja o alumínio devido ao custo. Contratamos um profissional para fabricar as janelas de ferro, mas quatro delas não atenderam às expectativas. Mesmo assim, as retrabalhamos, lixamos, pintamos e entregamos conforme solicitado.

Ao passar de 2023 para 2024, fomos informados de que não havia mais verba disponível para concluir o projeto, e o saldo devedor para sua conclusão total era de R\$ 64 mil. Após negociações, concordamos em receber um pagamento de R\$ 20 mil para encerrar o projeto. Aceitamos e encerramos o assunto.

4.4. Unicesumar Maringá - PR

Entramos em concorrência para criar um abrigo de gás para a matriz da Unicesumar, Esse projeto estava avaliado em mais ou menos uns R\$ 47 mil, como foi emergencial foi nos solicitado um acordo no valor de R\$ 20 mil, não tínhamos projeto, não tinha parâmetros, mas entramos mesmo assim pensando que fora fácil, o que não foi.

Tivemos que cumprir com toda obrigatoriedade da parte dos engenheiros, criamos o projeto, instalamos conforme solicitado gerando um Ônus de mais de R\$ 25K para a Construtech, queríamos abortar mas por ter consideração a trabalhos executados com a Uniasselvi, continuamos e entregamos o projeto 100% mesmo tendo prejuízos.

4.5. Uniasselvi Goianésia - GO

Construímos o novo polo de Goianésia para a Uniasselvi, foi tudo certo até um dos colaboradores do polo estourar a porta de vidro principal por baixar a porta automática de aço sem fechar a outra. Como vimos que o colaborador não tinha condições de arcar com uma porta de mais de R\$ 4K, adquirimos a mesma em forma de cortesia e instalamos para não agravar a inauguração da loja.

5. CASES DE SUCESSO

5.1. Uniasselvi Goianésia - GO (Novo Polo)

Construímos o novo polo de Goianésia para a Uniasselvi do zero, obedecendo todas as solicitações e regras do projeto e entregamos antes do prazo estipulado.



5.2. Uniasselvi Barretos - SP (Novo Polo)

Construímos o novo polo de Barretos para a Uniasselvi do zero, obedecendo todas as solicitações e regras do projeto e entregamos antes do prazo estipulado.



5.3. Uniasselvi Uberaba - MG (Novo Polo)

Construímos o novo polo de Barretos para a Uniasselvi do zero, obedecendo todas as solicitações e regras do projeto e entregamos antes do prazo estipulado.



Construtech Construções e Tecnologia Ltda
CNPJ: 26.206.895/0001-09

E-mail: administrador@construtech.srv.br

Telefone: +55 31 97230-0831 / +55 11 91470-4391

Endereço Av. Dom João VI, 1370 loja 1 - Palmeiras - Belo Horizonte - 30575-460

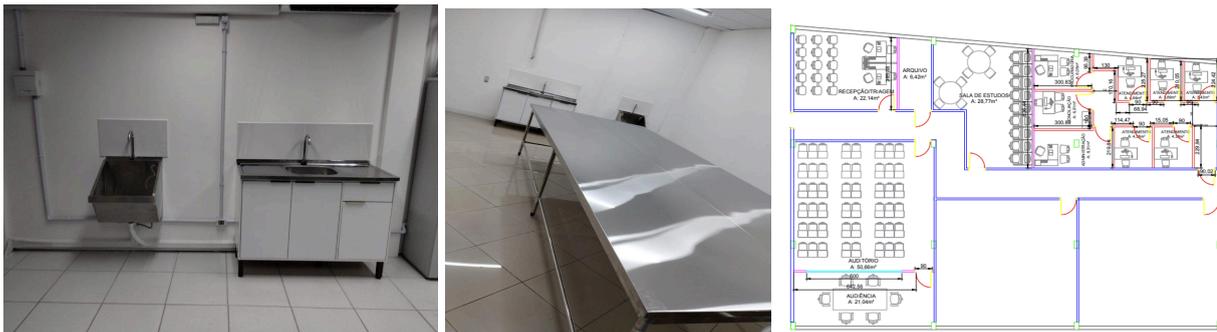
5.4. Upgrade de Memória e Instalação de novo Firewall

Realizamos um trabalho extenso para atualizar o parque de computadores da Uniasselvi, aumentando a capacidade de processamento substituindo as memórias anteriores por novas.

Também instalamos o novo firewall (FORTIGATE) sem cobrar nenhum centavo a mais, pois como já estávamos indo aos polos de várias localidades do Brasil, instalamos como cortesia o novo equipamento, foram no total 69 polos atualizados.

5.5. Laboratório de Enfermagem E Núcleo Jurídico

Para garantir a conformidade com os requisitos do MEC e obter a aprovação necessária, realizamos um trabalho minucioso em vários polos do Brasil. Isso incluiu a adaptação dos laboratórios de enfermagem e a criação do Núcleo Jurídico. Além disso, implementamos ajustes não previstos no escopo inicial como cortesia, a fim de evitar atrasos no processo e a necessidade de alterações contratuais. Um exemplo disso foi a redução dos pés das mesas do Laboratório de Enfermagem para garantir a entrada nas salas pela porta.



5.6. Unicesumar São Bernardo do Campo - SP (Novo Polo)

Construímos o novo polo de São Bernardo do Campo no Shopping para a Unicesumar, teve um alto grau de complexidade por não haver uma regra pré existente como a Uniasselvi, mas fizemos tudo conforme o cliente nos solicitou, entregando um belíssimo polo.



Construtech Construções e Tecnologia Ltda
CNPJ: 26.206.895/0001-09

E-mail: administrador@construtech.srv.br

Telefone: +55 31 97230-0831 / +55 11 91470-4391

Endereço Av. Dom João VI, 1370 loja 1 - Palmeiras - Belo Horizonte - 30575-460

5.7. Comunicação Visual

Estamos comprometidos em trazer e ajudar as atenções em todo o Brasil. Com nossa experiência em comunicação visual, realizamos instalações em diversos polos, respeitando fielmente a identidade visual de sua marca e os layouts personalizados de cada um. Já são mais de 10 projetos bem-sucedidos, onde implantamos a identidade visual de forma única em cada localidade



5.8. Emergenciais

Como atendemos nossos clientes com espírito de Dono, nosso canal fica aberto 24/7, onde já atendemos as seguintes ocorrências:

- Infiltrações devido a fortes chuvas;
- Manutenção de portas e reforço de segurança devido a roubos;
- Manutenção em instalações elétricas devido a surtos repentinos;
- Obtenção de licenças emergenciais (AVCB, Alvará, ART);
- Instalação e fornecimento de equipamentos de rede para aguardar a compra dos equipamentos;
- Laudos técnicos;

5.9. Contratos

Tamanho confiança e parceria que temos 2 (dois) contratos assinados de precificação em:

- Fornecimento e montagem de ativos de rede e infraestrutura de tecnologia
 - https://drive.google.com/file/d/17yhvUtpXbbs_H6dH7kInjp1VIEJBI8Zt/view?usp=sharing
- Montagem de equipamentos de TI (computadores)
 - <https://drive.google.com/file/d/1oYwLIDwnPDdxCqu6yYVTxrQJ968vr8f/view?usp=sharing>

Construtech Construções e Tecnologia Ltda
CNPJ: 26.206.895/0001-09

E-mail: administrador@construtech.srv.br

Telefone: +55 31 97230-0831 / +55 11 91470-4391

Endereço Av. Dom João VI, 1370 loja 1 - Palmeiras - Belo Horizonte - 30575-460

6. CONCLUSÃO

Concluimos nosso trabalho com um comprometimento total, agindo como verdadeiros parceiros. Minimizamos qualquer ônus ao longo do projeto sem precisar realizar nenhum aditivo de contrato, reconhecendo as dificuldades envolvidas na obtenção de aprovações.

Reconhecemos a relevância das universidades nos dias atuais e estamos comprometidos em contribuir de maneira consistente para seu progresso contínuo.

O compromisso com a conformidade é essencial para o sucesso e a integridade de nossa organização. Todos os colaboradores são responsáveis por seguir rigorosamente as políticas, regulamentos e padrões éticos estabelecidos. Ao agir em conformidade, protegemos nossa reputação, mitigamos os riscos e garantimos a transparência e a confiança em todas as nossas operações, o compliance é uma responsabilidade de todos.

Permanecemos à disposição através de nossos canais de comunicação para esclarecer dúvidas ou fornecer qualquer informação adicional que possa ser necessária. Estamos aqui para ajudar de todas as formas possíveis.

Agradeço pela excelente parceria e que tenhamos muito sucesso.