

# Triunfo Transbrasiliiana realiza pesquisa de satisfação com usuários

A Triunfo Transbrasiliiana realiza, mensalmente, uma pesquisa de satisfação com os usuários que utilizam os serviços da Concessionária, entre eles socorro mecânico e atendimento médico de emergência. A pesquisa, que é realizada por telefone pela equipe de 0800, avalia sobre o atendimento recebido, tempo de atendimento, conhecimento nos procedimentos realizados e a satisfação geral com a empresa. O usuário pode avaliar cada item da pesquisa dando uma nota de 1 a 5. Importante que todas as ligações são gravadas para fins de auditoria.

Para a Gerente de Comunicação e Sustentabilidade da Triunfo Transbrasiliiana, Pricilla Ratto, a pesquisa é uma ferramenta estratégica e, com base nela, é possível aperfeiçoar os serviços prestados. “O índice de satisfação do usuário é um indicador muito importante para nós. Com os dados obtidos na pesquisa melhoramos constantemente nossos serviços. Além disso, os resultados também contribuem para motivar os nossos profissionais, reforçar boas práticas e ajustar desvios”, comentou.

A Triunfo Transbrasiliiana possui a certificação internacional na norma ISO 9001, que representa o compromisso com os clientes, colaboradores e parceiros na busca constante pela excelência dos serviços e pela melhoria contínua dos processos.

Em março, a pesquisa de satisfação contou com a participação de 280 usuários que avaliaram em 95% o índice de satisfação com o atendimento recebido, em 92% de satisfação com o conhecimento dos procedimentos adotados pelas equipes da Triunfo Transbrasiliiana e em 91% de satisfação geral com a Concessionária. Confira no quadro abaixo.

