

ATESTADO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

Atestamos para os devidos fins que a empresa Márcia Câmara de Figueiredo - PERFIL PESQUISAS TÉCNICAS realizou no período de maio a agosto de 1999, para a cia. Energética do Rio Grande do Norte - COSERN uma série de pesquisas dentro das seguintes características técnicas:

01. **Pesquisas Qualitativas** - objetivando levantar junto aos clientes da COSERN as expectativas, percepções, sentimentos e motivações a respeito do produto energia elétrica, bem como avaliar sua imagem e os serviços prestados, nos seguintes segmentos: grandes clientes - 1 grupo; indústria/comércio/serviços - 2 grupos; poderes públicos - 2 grupos; micro empresas - 2 grupos; alojamento e alimentação - 2 grupos; residencial - 2 grupos; residencial baixa renda - 2 grupos e interno (empregados) - 1 grupo.

02. **Pesquisas Quantitativas** - objetivando obter informações sobre as opiniões, necessidade e expectativas dos segmentos de mercado determinados pela COSERN no que se refere ao produto energia elétrica, com vistas a aferir o grau de satisfação e a importância atribuída aos vários serviços prestados pela empresa, nos seguintes segmentos: grandes clientes; indústria/comércio/serviços; poderes públicos; residencial e residencial baixa renda.

02.1. nas **pesquisas quantitativas** foram aplicados dois tipos de questionários, que avaliaram, respectivamente, o grau de satisfação e o de importância relativa dos atributos determinados na pesquisa qualitativa.

Amostra aplicada		
SEGMENTO	SATISFAÇÃO	IMPORTÂNCIA
Grandes clientes	20	5
Industria/comércio/serviços	241	40
Poderes públicos	131	17
Residencial	604	101
Residencial baixa renda	200	20
T o t a l	1196	183

02.2. índices gerados nas pesquisas quantitativas:

02.2.1. índice de aprovação do cliente

02.2.2. índice de desempenho da área de qualidade - IDAR

02.2.3. índice de satisfação com a qualidade percebida - ISQP

03.2.4. índice de satisfação com o preço percebido - ISCP

Os trabalhos foram executados plenamente a contento da COSERN, dentro das exigências técnicas, não havendo nada que desabone a empresa supra citada.

Natal, 25 de agosto de 1999.


PEDRO NEBREDA
DIRETOR COMERCIAL