# INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

**A sua opinião é muito importante!**

Ela contribuirá para melhorar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados pelo LREC.

O presente inquérito tem como objetivo obter a opinião dos nossos clientes sobre os nossos serviços no presente ano. Por favor, responda escolhendo **Sim** ou **Não** e/ou utilizando a seguinte escala:  **Insatisfeito**  **Satisfeito**

## Identificação do Inquirido:

Designação da entidade/empresa:

Responsável pelo preenchimento (**opcional**):

**Inquérito:**

***Atendimento Geral:1***

**A** – Receção/Apoio Administrativo **B** – Receção de Amostras **C** – Apoio Técnico

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | **A** | | | | | | | **B** | | | | | **C** | | | |
|  | | |  | | | | | | |  | | | | |  | | | |
| **Facilidade em estabelecer contato** | | |  | | |  | |  | | |  | |  | | |  | |
| Obs.: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Esclarecimento de dúvidas** | |  | | | | |  | |  | | |  | |  | | |  | |
| Obs.: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Encaminhamento das situações expostas** | | | |  | | |  | |  | | |  | |  | | |  | |
| Obs.: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | **Tempo de Espera** | | | | | |  | |  | | |  | |  | | |  | |
| Obs.: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Simpatia e profissionalismo no relacionamento** | | | | |  | |  | |  | | |  | |  | | |  | |
| Obs.: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

***Corpo Técnico r***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | |  |
| **Competência / conhecimentos técnicos** | |  | | | |  |
| Obs.: | | | | | | |
| **Empenho no trabalho desenvolvido** |  | | | | |  |
| Obs.: | | | | | | |
| **Envolvimento com os objetivos do cliente** | | |  | | |  |
| Obs.: | | | | | | |
| **Domínio de informação associada a cada situação** | | | |  | |  |
| Obs.: | | | | | | |
| **Informação prestada sobre o desenvolvimento do trabalho** | | | | |  |  |
| Obs.: | | | | | | |
| **Capacidade de Aconselhamento** | | |  | | |  |
| Obs.: | | | | | | |

***Serviços Prestado r***

 ***Ensaios***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |  |
| **Capacidade de resposta** |  | | | |  |
| Obs.: | | | | | |
| **Qualidade técnica dos resultados** | |  | | |  |
| Obs.: | | | | | |
| **Aconselhamento técnico** | | |  | |  |
| Obs.: | | | | | |
| **Diversidade de ensaios disponibilizados** | | | |  |  |
| Obs.: | | | | | |
| **Cumprimento dos requisitos contratuais** | | |  | |  |
| Obs.: | | | | | |
| **Cumprimento dos prazos estabelecidos** | | |  | |  |
| Obs.: | | | | | |

 ***Sondagens***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |  |
| **Capacidade de resposta** |  | | | |  |
| Obs.: | | | | | |
| **Qualidade técnica dos resultados** | |  | | |  |
| Obs.: | | | | | |
| **Aconselhamento técnico** | | |  | |  |
| Obs.: | | | | | |
| **Diversidade de ensaios disponibilizados** | | | |  |  |
| Obs.: | | | | | |
| **Cumprimento dos requisitos contratuais** | | |  | |  |
| Obs.: | | | | | |
| **Cumprimento dos prazos estabelecidos** | | |  | |  |
| Obs.: | | | | | |

***Realização de Estudos e Pareceres***



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |  |
| **Responsabilidade e prontidão no aconselhamento e esclarecimento técnico** | | | |  |  |
| Obs.: | | | | | |
| **Rigor técnico na elaboração dos trabalhos solicitados** | | | |  |  |
| Obs.: | | | | | |
| **Nível de confiança em relação ao serviço prestado** | | |  | |  |
| Obs.: | | | | | |
| **Correspondência às necessidades e expetativas** | |  | | |  |
| Obs.: | | | | | |
| **Cumprimento dos requisitos contratuais** |  | | | |  |
| Obs.: | | | | | |
| **Cumprimento dos prazos estabelecidos** |  | | | |  |
| Obs.: | | | | | |

***Divulgação de Conhecimento e Desenvolvimento Tecnológico***



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |  |
| **Promoção de reuniões de reflexão e discussão - Quantidade** | | |  | |  |
| Obs.: | | | | | |
| **Promoção de reuniões de reflexão e discussão - Qualidade** | | | |  |  |
| Obs.: | | | | | |
| **Promoção de ações de sensibilização, formação ou esclarecimento - Quantidade** | | | |  |  |
| Obs.: | | | | | |
| **Promoção de ações de sensibilização, formação ou esclarecimento - Qualidade** | | | |  |  |
| Obs.: | | | | | |
| **Promoção de eventos e ou seminários - Quantidade** |  | | | |  |
| Obs.: | | | | | |
| **Promoção de eventos e ou seminários - Qualidade** | |  | | |  |
| Obs.: | | | | | |

***Projetos de Investigação***



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | |  |
| **Correspondência às necessidades e expetativas** | | |  |  |
| Obs.: | | | | |
| **Qualidade no desenvolvimento do Projeto** | |  | |  |
| Obs.: | | | | |
| **Qualidade técnica dos resultados obtidos** |  | | |  |
| Obs.: | | | | |

***Recomendação dos Serviços r***

Recomendaria os serviços de LREC?

Sim  Não

Se respondeu “Não”, indique a razão:

Tenciona continuar a recorrer aos serviços do LREC?

Sim  Não

Se respondeu “Não” indique a razão:

***Oportunidades de Melhoria r***

|  |  |
| --- | --- |
| Durante o ano de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ fez alguma reclamação | Sim  Não |

|  |  |
| --- | --- |
| Se respondeu sim, ficou satisfeito com o tratamento que lhe foi dado | Sim  Não |

***Observações. Sugestões de Melhoria***

Data:      -     -

***Obrigado pela sua colaboração***.