# 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***.