***PESQUISA DE SATISFAÇÃO***

*Prezado Cliente,*

*Estamos constantemente procurando maneiras de melhorar a qualidade de nossos produtos e serviços. Para isso, precisamos saber o que você pensa.*

*Agradecemos se puder tomar um pouco do seu tempo para responder algumas perguntas abaixo. Como cliente valioso, sua avaliação de nosso trabalho é a informação mais importante que podemos obter.*

*Ajude-nos a fazer o trabalho que você merece – sempre o* ***melhor*** *possível!*

*Devolva esta pesquisa para nosso e-mail: maodeamigo@outlook.com*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | **Qual seu nível geral de satisfação com a Empresa?** |
|  | |  | | --- | | Muito Satisfeito | |  | | Satisfeito | | Indiferente | | Insatisfeito | | Muito Insatisfeito | |
|  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. | **Qual a principal razão pela nota atribuída ao seu nível geral de satisfação?** | | |
|  |  | | |
|  | | |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3. | | **Qual a principal ação corretiva que faria você nos dar a nota "Muito Satisfeito"?** |
|  | | | |
|  | | |  |  | | --- | --- | | 4. | **Confiabilidade** Capacidade de realizar um serviço prometido de forma confiável e precisa | |  | |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Quando algo é prometido em um certo tempo é cumprido. |  | Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | Quando há algum problema com a empresa, ela é solidária e o deixa seguro. |  | Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | Tem confiabilidade. |  | Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | Fornece o serviço no tempo prometido. |  | Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | | 5. | **Empatia** Cuidados e atenção individualizados aos clientes | |  | |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Atenção individual. |  | Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | Empregados dão a você atenção pessoal. |  | Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | Empregados sabem das suas necessidades. |  | Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | Os objetivos da empresa são os seus objetivos. |  | Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | | 6. | **Presteza**  Disposição para ajudar o cliente e prover pronto atendimento | |  | |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Informa exatamente quando os serviços serão executados. |  | Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | Recebe serviço imediato. |  | Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | Empregados estão sempre dispostos a ajudar os clientes. |  | Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | Empregados não estão sempre ocupados para responder aos pedidos dos clientes. |  | Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | | 7. | **Segurança** Habilidade em transmitir confiança e segurança, com cortesia e conhecimento | |  | |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Empregados Apresentam soluções confiáveis. |  | Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | Os empregados utilizavam-se de equipamento de proteção durante o trabalho |  | Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | Empregados são educados. |  | Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | Suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente. |  | Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | | 8. | **Aspectos Tangíveis** Aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação | |  | |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Os recursos utilizados são modernos. |  | Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | Os recursos técnicos são visualmente atrativas. |  | Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | Os empregados são bem-vestidos e asseados. |  | Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | A aparência das suas instalações físicas é conservada após o serviço oferecido. |  | Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | Os recursos de marketing da empresa são objetivos e apresentam de forma clara nosso produto. |  | Muito Insatisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito | | | |

*Agradecemos pelo seu tempo dedicado à esta pesquisa certos de sua contribuição para o aprimoramento de nossos serviços para podermos servi-lo cada vez melhor.*

*Julio Brum*

*Diretor e técnico responsável*