***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*