

## Questionário de Avaliação da Satisfação do Cliente

A Qualidade dos Serviços que prestamos tem sido, desde sempre, uma prioridade para a CPCis, tendo presente que é sempre possível e desejável melhorar. A opinião dos nossos Clientes é importante para que possamos detectar eventuais oportunidades de melhoria, pelo que solicitamos o preenchimento do presente questionário, de acordo com a seguinte escala:

**5** Excelente - **4** Bom - **3** Regular - **2** Fraco - **1** Muito Fraco - **0** Não aplicável

O que pensa, actualmente, sobre o serviço prestado pela CPCIS em cada uma das seguintes Áreas?

Serviços de Atendimento	5	4	3	2	1	0
▪ Facilidade em obter ligação / duração do período de espera até ser atendido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Acolhimento do seu contacto (simpatia / cortesia)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Capacidade de identificar as suas necessidades / encaminhamento da chamada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviços Comerciais	5	4	3	2	1	0
▪ Identificação das suas necessidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Tempo de resposta à sua consulta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Condições comerciais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviços Profissionais	5	4	3	2	1	0
▪ Tempo de resposta para intervir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Capacidade técnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Qualidade do serviço prestado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviços de Logística	5	4	3	2	1	0
▪ Tempo de satisfação de um pedido / prazo de entrega	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Acompanhamento na satisfação da encomenda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Rigor e clareza na facturação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opinião Global	5	4	3	2	1	0
▪ Globalmente, qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado pela CPCis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Se pretender abordar alguma outra questão ou apresentar sugestões que considere importantes para a melhoria da nossa Qualidade de Serviço, utilize o espaço seguinte:**

Assinatura do Cliente: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

**OBRIGADO PELO TEMPO QUE NOS DISPENSOU, A SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE PARA NÓS**

Garantindo o tratamento rigoroso e confidencial das respostas, agradecemos, desde já, a devolução do questionário devidamente preenchido para

**CPCis – Direcção da Qualidade ● R. Alfredo Silva, n.º 2, 2610-016 Amadora**  
● Tel.: 214 706 200 ● Fax: 214 706 290 ● Email: qualidade@cpcis.pt