**Questionário de Avaliação da Satisfação do Cliente**

|  |  |
| --- | --- |
| ENTIDADE: |  |
| NOME: |  |
| FUNÇÃO: |  |

**Pontos de Avaliação**

 Mau Suficiente Bom Muito Bom

1. Atendimento (facilidade de contacto / capacidade de comunicação

 / cortesia) [ ]  [ ]  [ ]  [ ]

1. Clareza no procedimento de envio de amostras [ ]  [ ]  [ ]  [ ]
2. Qualidade do Serviço Prestado (Resposta às solicitações efetuadas) [ ]  [ ]  [ ]  [ ]
3. Relatório (apresentação e conteúdo) [ ]  [ ]  [ ]  [ ]
4. Tempo de resposta [ ]  [ ]  [ ]  [ ]
5. Grau de Satisfação Global [ ]  [ ]  [ ]  [ ]

 Sim Não

Conhece outros serviços prestados/análises efetuadas pelo Laboratório? [ ]  [ ]

O tipo de serviços efetuados corresponde às suas necessidades? [ ]  [ ]

Recomendaria os nossos serviços? [ ]  [ ]

Necessita de esclarecimentos adicionais? [ ]  [ ]

Se sim, quais?

|  |
| --- |
|  |

**DEIXE-NOS AQUI AS SUAS SUGESTÕES PARA MELHORARMOS O NOSSO SERVIÇO**

|  |
| --- |
|  |

DATA: Data Enviar para: lrn@dct.uc.pt

**Obrigado pela sua colaboração!**