**PREZADO CLIENTE,**

A procura de uma melhoria contínua dos **serviços prestados** é o principal compromisso assumido por esta organização.

Neste sentido, conhecer o grau de satisfação dos Clientes da UTR é fundamental. Disso depende a criação de novas alternativas e a oferta de um atendimento cada vez mais eficaz. Assim, pedimos a sua colaboração, preenchendo o presente formulário para que o possamos servir melhor.

Este questionário é de natureza **confidencial (Utilize a tecla “tab”, para saltar de campo).**

**1. IDENTIFICAÇÃO DO UTILIZADOR DO SERVIÇO/CLIENTE:**

 **DATA:** (dd-mm-aaaa) **NOME/ASSINATURA:**

 **2. SATISFAÇÃO:**

NA =Não aplicável; 4 = Muito Satisfeito; 3 = Satisfeito; 2 = Pouco Satisfeito e 1 = Insatisfeito

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Como Classifica…** | **Satisfação** | **Sugestões de Melhoria** |
| **Atendimento** | Eficiência/Simpatia |  |       |
| Atendimento telefónico/ esclarecimentos |  |       |
| Resposta via e-mail  |  |       |
| Rigor/ clareza das informações prestadas |  |       |
| **Proposta/Orçamento** | Capacidade de resposta às necessidades/solicitações  |  |       |
| Tempo de resposta |  |       |
| Sistema de envio/informação |  |       |
| **Produtos e serviços** | Qualidade do serviço de irradiação |  |       |
| Satisfação com os produtos entregues |  |       |
| Satisfação com os serviços prestados |  |       |
| Certificado de Dose (sistema de envio/ informação) |  |       |
| Prazos de execução |  |       |
| Relação preço/qualidade |  |       |
| **Imagem global da organização** | Cortesia/ simpatia dos colaboradores |  |       |
| Eficiência e flexibilidade de resposta |  |       |
| Desempenho e qualidade do serviço de irradiação |  |       |
| Logística |  |       |
| Serviço ao cliente (reuniões para resolução de problemas, disponibilidade para realização de auditorias, envio de inquéritos de satisfação, informações, etc.). |  |       |

**Muito obrigada pela sua colaboração!**

**INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO,***CAMPUS TECNOLÓGICO E NUCLEAR,*

Estrada Nacional 10 (ao km 139,7), 2695-066 Bobadela LRS, Portugal; Telef.: (+351) 219946000

**Agradecemos o envio deste documento (formato pdf) para** **anafaria@ctn.tecnico.ulisboa.pt**

LATR\_UTR\_IM\_47– Rev.1