

**Inquérito de Avaliação da Satisfação de Clientes**

Estimado Cliente,

A BCD considera a sua opinião vital na melhoria contínua dos serviços que prestamos, pelo que, solicitamos a sua colaboração no preenchimento deste inquérito. Agradecemos desde já o tempo dispendido, o qual, irá certamente trazer benefícios consideráveis no nosso desempenho.

Com os melhores cumprimentos,  
José Encarnação  
Coordenador da Qualidade

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Nada Satisfeito	Não Aplicável
1. Celeridade na recepção do contacto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Simpatia e cordialidade no atendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**DEPARTAMENTO COMERCIAL**

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Nada Satisfeito	Não Aplicável
3. Capacidade de identificar a sua necessidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Rapidez da resposta a pedidos de cotação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Adequação da proposta à sua necessidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Nada Satisfeito	Não Aplicável
6. Simpatia e cordialidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Capacidade técnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Acompanhamento efectuado durante a reparação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Cumprimento do tempo de reparação acordado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Rigor nos esclarecimentos prestados sobre a reparação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Estado da reparação com consulta on-line no nosso SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Eficácia da(s) reparação (ões)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Clareza dos relatórios técnicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Adequação da informação enviada sobre os testes realizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA**

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Nada Satisfeito	Não Aplicável
15. Apresentação pessoal da equipa de logística	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Cumprimento das datas para entrega acordadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Condições de entrega do equipamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Conformidade das guias de transporte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Rigor na facturação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**DEPARTAMENTO DA QUALIDADE**

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Nada Satisfeito	Não Aplicável
20. Simpatia e cordialidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Aptidão para compreender a sua sugestão / reclamação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Concretização das acções e tempos acordados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**SATISFAÇÃO GLOBAL**

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Nada Satisfeito	Não Aplicável
Grau de satisfação global em relação à BCD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**COMENTÁRIOS E SUGESTÕES**


---



---



---

Cliente: \_\_\_\_\_ Nome/Função: \_\_\_\_\_  
Assinatura: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_