



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Prezado Cliente,

Objetivando avaliar o grau de satisfação de nossos clientes, solicitamos a gentileza de responder às questões abaixo, que servirão de subsídios para o constante aperfeiçoamento da qualidade de nossos serviços.

Quanto ao atendimento:	Fraco	Regular	Bom	Excelente
Cortesia: O atendimento foi cordial e eficiente?				
Presteza: Procuram sempre atender as solicitações?				
Eficiência: Resolvem os problemas com rapidez?				
Receptividade: Respondem às reclamações, solicitações e sugestões?				
Quanto aos serviços:	Fraco	Regular	Bom	Excelente
Execução: A equipe do laboratório executa serviços de maneira adequada?				
Clareza: Os procedimentos são objetivos e claros?				
Pontualidade: Os serviços são entregues nos prazos estabelecidos?				
Orientação Técnica: As orientações foram suficientes para esclarecer dúvidas sobre o serviço prestado?				
Quanto à competência:	Fraco	Regular	Bom	Excelente
Capacitação do pessoal: Conta com pessoal técnico que demonstra conhecimento dos serviços?				
Confiabilidade: O laboratório demonstra Confiabilidade dos Resultados ?				
Confidencialidade: Mantém sigilo das informações confidenciais de seus clientes?				

VOCÊ INDICARIA ESTE LABORATÓRIO? () SIM () NÃO

Caso julgue necessário, utilize o espaço abaixo para comentários e/ou sugestões

Uso exclusivo do NUCLA/SDA

Setor:	Data:	Responsável :
---------------	--------------	----------------------