

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE - GSC**

**(Por Obra)**

Prezado Cliente,

Visando melhorar cada vez mais o atendimento que prestamos a você, solicitamos o preenchimento do questionário abaixo para avaliação do seu grau de satisfação relativo aos serviços prestados na obra especificada a seguir.

Obrigado pela colaboração.

|  |
| --- |
| **OBRA:** |

***INSTRUÇÕES:***

Indique com um **X** o número correspondente ao seu grau de satisfação com os aspectos relacionados no questionário, assim como o grau de importância que você atribui a estes mesmos aspectos.

O número 4 significa que você está muito satisfeito e/ou que o aspecto é muito importante.

O número 1 significa que você está muito insatisfeito e/ou que o aspecto não tem a menor importância.

Os números 2 e 3 são posições intermediárias.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| MUITO SATISFEITOMUITO IMPORTANTE | **4** | SATISFEITOIMPORTANTE | **3** | INSATISFEITOPOUCO IMPORTANTE | **2** | MUITO INSATISFEITONADA IMPORTANTE | **1** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **ASPECTOS** | **GRAU DE SATISFAÇÃO** | **GRAU DE IMPORTÂNCIA** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **RELACIONA-MENTO** | **Cortesia das pessoas envolvidas:** demonstraram educação e cordialidade |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Relacionamento com o cliente final:** equipes de campo e de gerência trataram o cliente final com cortesia e profissionalismo. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Receptividade:** equipes de campo e de gerência respondem a todas às solicitações, reclamações e sugestões. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SERVIÇOS E RECURSOS** FÍSICOS | **Prazo:** o serviço é prestado nas datas combinadas. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Capacitação técnica:** corpo técnico bem preparado e com capacidade para apresentar soluções técnicas. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Qualidade dos Projetos / Relatórios:** contém todos os dados relativos aos trabalhos realizados e boa apresentação. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Ferramentas e instrumental:** são em quantidade suficiente e bem conservados. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| IMAGEM | **Credibilidade:** cumpre o prometido. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| EXPECTATIVA | Com relação à sua expectativa, o serviço da ELO foi ( ) inferior ( ) igual ( ) superior ao esperado? |

**SUGESTÕES**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_CLIENTE: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_RESP. PELA AVALIAÇÃO: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_