

Questionário - Satisfação dos clientes

Elaborado por: Rita Matos Castanheira Vale de Almeida

A sua opinião é importante...

... **pedimos-lhe, por isso, que nos conceda alguns minutos para preencher este questionário.** Ao dar-nos a sua opinião sobre a empresa e os seus serviços, ajudar-nos-á a melhorá-los e a assegurar que estão ainda mais adaptados às suas necessidades e expectativas.

As respostas serão totalmente confidenciais. Por favor, devolva-nos este questionário completamente preenchido.

Obrigado.

1. Como teve conhecimento da Empresa?

pela imprensa

pela Internet

através de laços de amizade

através de outra empresa

noutro local

2. Quais as principais razões que o levaram a escolher a Empresa?

experiência anterior positiva

conveniência de datas

confiança na empresa

boa relação qualidade/preço

baixo preço

pontualidade

bom serviço

era a única possibilidade

outras razões

CONTABILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO CAPITAL HUMANO
Modelo de Satisfação dos Clientes (Thomas Stewart)

3. De um modo geral, consegue marcar as avaliações para as datas que pretende?

Sim

Não

4. Qual a sua opinião sobre a pontualidade na entrega dos processos de recrutamento?

1 = muito má

1
2
3
4
5

5 = muito boa

5. Considera-se satisfeito com a informação que é fornecida nos relatórios da Empresa?

1= nada satisfeito

1
2
3
4
5

5 = muito satisfeito

6. Considera-se satisfeito com a informação que é fornecida nos relatórios, atendendo aos seguintes aspectos:

a quantidade

1= nada satisfeito

1
2
3
4
5

5 = muito satisfeito

a variedade

1= nada satisfeito

1
2
3
4
5

5 = muito satisfeito

a apresentação

1= nada satisfeito

1

CONTABILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO CAPITAL HUMANO
Modelo de Satisfação dos Clientes (Thomas Stewart)

2

3

4

5

5 = muito satisfeito

7. Considera-se satisfeito com a qualidade global dos relatórios produzidos?

1= nada satisfeito

1

2

3

4

5

5 = muito satisfeito

8. Considera-se satisfeito com a relação qualidade/preço?

1= nada satisfeito

1

2

3

4

5

5 = muito satisfeito

9. Considera-se satisfeito com o serviço prestado pelos nossos colaboradores, no seu conjunto?

1= nada satisfeito

1

2

3

4

5

5 = muito satisfeito

10. Qual a sua opinião sobre os nossos colaboradores, atendendo aos seguintes aspectos:

disponibilidade

1= muito má

1

2

3

4

5

5 = muito boa

simpatia

1= muito má

1

2

CONTABILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO CAPITAL HUMANO
Modelo de Satisfação dos Clientes (Thomas Stewart)

3

4

5

5 = muito boa

profissionalismo

1= muito má

1

2

3

4

5

5 = muito boa

correção da apresentação

1= muito má

1

2

3

4

5

5 = muito boa

capacidade para satisfazer os seus pedidos

1= muito má

1

2

3

4

5

5 = muito boa

11. Tendo em conta a sua experiência de hoje com os nossos serviços, qual a probabilidade...

de voltar a trabalhar com a Empresa

1= nada provável

1

2

3

4

5

5 = muito provável

CONTABILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO CAPITAL HUMANO
Modelo de Satisfação dos Clientes (Thomas Stewart)

de preferir a Empresa a outra empresa congénere

1= nada provável

1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>

5 = muito provável

de nos recomendar aos seus amigos e colegas

1= nada provável

1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>

5 = muito provável

12. Admitindo que outra empresa oferece este serviço a um preço 10% mais baixo do que o nosso, qual a probabilidade de continuar efectuar processos de recrutamento connosco?

1= nada provável

1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>

5 = muito provável

13. Qual é a sua impressão geral da Empresa?

1= muito má

1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>

5 = muito boa

14. De entre as características seguintes, quais as que se aplicam à Empresa?

pontual

1= nada aplicável

1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>

5 = completamente aplicável

de confiança

CONTABILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO CAPITAL HUMANO
Modelo de Satisfação dos Clientes (Thomas Stewart)

1= nada aplicável

1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>

5 = completamente aplicável

orientada para o cliente

1= nada aplicável

1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>

5 = completamente aplicável

serviço variado

1= nada aplicável

1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>

5 = completamente aplicável

bom serviço

1= nada aplicável

1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>

5 = completamente aplicável

cumpre o que promete

1= nada aplicável

1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>

5 = completamente aplicável

CONTABILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO CAPITAL HUMANO
Modelo de Satisfação dos Clientes (Thomas Stewart)

boa relação qualidade/preço

1= nada aplicável

1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>

5 = completamente aplicável

15. Quantos Processos de Recrutamento efectua, a sua empresa, em média, por ano?

N.º Total de Processos de Recrutamento: _____

N.º Total de Processos de Recrutamento na Empresa: _____

Muito obrigado!

Os seus comentários...
