

SICC: unidade de Impressão

Inquérito à Qualidade dos Serviços

Agradecendo desde já a sua preferência pela utilização dos nossos serviços, gostaríamos de solicitar a sua colaboração no preenchimento deste inquérito de avaliação de desempenho.

Objectivamos desta forma melhorar a nossa prestação de serviços. Obrigado pela sua colaboração.

Data de Realização : _____

I Serviço prestado:

- | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|
| -impressão cores | <input type="checkbox"/> | -encadernação livro | <input type="checkbox"/> |
| -impressão p/b | <input type="checkbox"/> | -corte de guilhotina | <input type="checkbox"/> |
| -impressão capas tese | <input type="checkbox"/> | -dobragem de panfletos/circulares | <input type="checkbox"/> |
| -impressão grandes formatos | <input type="checkbox"/> | -duplicação CD's | <input type="checkbox"/> |
| -encadernação espiral | <input type="checkbox"/> | -digitalização e conversão | <input type="checkbox"/> |

Escala de avaliação

Numa escala de 1 a 10, onde 1 representa 1 "Muito Mau" e 10 "Muito Bom" avalie os seguintes aspectos:

II Instalações e ambiente

1- Espaço onde foi recebido

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2- Qualidade do equipamento disponibilizado

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3- Quantidade do equipamento disponibilizado

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4- Como avaliaria o software disponibilizado (para digitalização/impressão de documentos)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5- Como avaliaria a qualidade dos materiais utilizados

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

III Fiabilidade do serviço:

1- Como avalia o tempo de entrega do serviço solicitado relativamente ao indicado

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2- O apoio prestado no esclarecimento de dúvidas foi:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

IV Atendimento e capacidade de resposta:

1- O horário da sala / *help-desk* é:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2- O horário de apoio à impressão é:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3- Tempo de resposta ao pedido:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4- Considera que o trabalho assistido é uma mais valia:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5- O apoio prestado pelos colaboradores na resolução de possíveis anomalias foi:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6- Como avalia o acompanhamento personalizado no acompanhamento do seu trabalho:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

V Qualidade geral

1- A sua satisfação global dos serviços prestados é:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2- A imagem que tem deste serviço é:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3- A relação Qualidade/Preço é:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4- Possibilidade de voltar a recorrer a este serviço é:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5- Possibilidade de recomendar este serviço a um colega é:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6- Como avalia a qualidade geral do serviço prestado face a serviços concorrentes:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

VI Comentários ao conjunto dos serviços prestados

1- Qual a frequência com que utiliza os serviços/recursos prestados pela unidade de impressão:

Semanalmente Mensalmente Raramente

2- Nos trabalhos que realizou, registou-se algum atraso motivado por anomalia técnica?

Sim Não

Se respondeu "sim" qual a anomalia?

3- Os prazos de entrega de elementos foram cumpridos, de parte a parte, segundo o calendário estabelecido?

4- Como teve conhecimento deste serviço?

5- Gostaria que houvesse mais algum tipo de serviço que ainda não está contemplado? Qual?

6- Sugestões/comentários para a melhoria do Serviço:

Os seus dados:

Preenchimento facultativo, mas importante para que lhe possamos responder e apresentar novidades no nosso serviço

Nome: _____

Departamento: _____

e-mail: _____

telefone: _____