



AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO E SERVIÇO PRESTADO

Questionário de Satisfação

Escala de um a cinco, sendo um o pior valor.

Data: ___/___/20___

| | Questão | Avaliação | | | | |
|--|--|-----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. ATENDIMENTO | 1.1 – Simpatia e cordialidade no atendimento | | | | | |
| | 1.2 – Apresentação do pessoal de contacto | | | | | |
| | 1.3 – Qualidade da informação prestada | | | | | |
| | 1.4 – Qualidade e apresentação do espaço de atendimento | | | | | |
| 2. QUALIDADE DO SERVIÇO | 2.1 – Adequação do tratamento contabilístico e fiscal | | | | | |
| | 2.2 – Pontualidade no cumprimento de prazos legais | | | | | |
| | 2.3 – Fornecimento de informação de apoio à gestão | | | | | |
| | 2.4 – Rapidez e pontualidade no fornecimento de informação contabilística e fiscal | | | | | |
| | 2.5 – Confiança na qualidade do serviço | | | | | |
| | 2.6 – Respeito pelos direitos do cliente | | | | | |
| | 2.7 – Transparência na prestação dos serviços de contabilidade | | | | | |
| | 2.8 – Confidencialidade no tratamento dos seus assuntos | | | | | |
| 3 – Gestão e tratamento de reclamações e sugestões | | | | | | |
| 4 – Relação preço/qualidade do serviço | | | | | | |
| 5 – Aconselharia os nossos serviços a um amigo? | | | | | | |

6. O que mais valoriza no serviço de contabilidade?

7. O que mais lhe desagrada no serviço de contabilidade?

8. O que o levou ou poderá levar a mudar de prestador de serviços de contabilidade?

9. Qual ou quais os gabinetes de contabilidade com que já trabalhou?

Nome (facultativo) _____ Contacto (facultativo) _____

A melhoria da qualidade dos nossos serviços, é uma preocupação constante da gerência da DIRGEST, pelo que agradecemos desde já a sua prestimosa colaboração. A sua opinião é muito importante para nós.

Obrigada!