Prezado Cliente,
Objetivando avaliar o grau de satisfação de nossos clientes, solicitamos a gentileza de responder às questões abaixo. Suas respostas serão subsídios para o constante aperfeiçoamento da qualidade de nossos serviços. Gostaríamos de sua sinceridade e agradecemos sua compreensão.

Quanto ao atendimento:	**Fraco**	**Regular**	**Bom**	**Excelente**
1. **Cortesia:** O atendimento foi cordial e eficiente?				
2. **Presteza:** Procuram sempre atender as solicitações?				
3. **Eficiência:** Resolvem os problemas com rapidez?				
4. **Receptividade:** Respondem às reclamações, solicitações e sugestões?				
5. **Personalização:** Considera nosso tratamento diferenciado?				
Quanto aos serviços:	**Fraco**	**Regular**	**Bom**	**Excelente**
6. **Apresentação:** A equipe do laboratório executa serviços de maneira adequada?				
7. **Clareza:** Os procedimentos são objetivos e claros?				
8. **Pontualidade:** Os serviços são entregues nos prazos estabelecidos?				
9. **Orientação Técnica:** As orientações foram suficientes para esclarecer dúvidas sobre o serviço prestado?				
10. **Forma de pagamento:** Propicia condições satisfatórias e flexibilidade de negociação?				
11. **Localização:** O laboratório possui fácil acesso?				
Quanto à competência:	**Fraco**	**Regular**	**Bom**	**Excelente**
12. **Capacitação do pessoal:** Conta com pessoal técnico que demonstra conhecimento dos serviços?				
13. **Garantia da Qualidade:** O laboratório possui espaço físico, ambiental e capacidade operacional adequada para atender às solicitações de seus clientes?				
14. **Confiabilidade:** O laboratório demonstra Confiabilidade dos Resultados e Melhoria Contínua dos processos?				
Quanto à imagem:	**Fraco**	**Regular**	**Bom**	**Excelente**
15. **Divulgação:** O laboratório e seus serviços são conhecidos?				
16. **Credibilidade:** Cumpre de maneira confiável o serviço contratado?				
17. **Confidencialidade:** Mantém sigilo das informações confidenciais de seus clientes?				

SUGESTÕES / RECLAMAÇÕES

Setor:	**Data:**	**Responsável :**

Elaborado / Revisado por: RT's CLAVECE/LAQ/LASP	**Aprovado por:** Gerente da Qualidade