



[www.baiadotejo.pt](http://www.baiadotejo.pt)



## INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

*Estimado e Estimada Cliente,*

*Sendo a Qualidade, o Ambiente e a Segurança uma prioridade para a Baía do Tejo, solicitamos que, através do preenchimento deste questionário, nos ajude a perceber quais as áreas em que devemos melhorar, para com isso obtermos uma maior satisfação dos/as nossos/as Clientes.*



**baía  
do tejo**

geral@baiadotejo.pt  
00351 212 067 600

Rua Industrial Alfredo da Silva, n.º12,  
CP 5001 2831-904 Barreiro - PORTUGAL



*A Baía do Tejo Agradece a Sua Colaboração!*

# INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Identificação do Cliente:		
Telefone:	Fax:	E-mail:
Responsável pelo preenchimento deste questionário:		
Cargo na empresa:		
Parque Empresarial:	Barreiro <input type="checkbox"/>	Seixal <input type="checkbox"/>
	Estarreja <input type="checkbox"/>	Vendas Novas <input type="checkbox"/>

Assinale com um "X" a opção que considere mais adequada para avaliar o desempenho da Baía do Tejo.

Área	Questão	Avaliação														
Qualidade	1 - Sempre que necessário, é fácil entrar em contato com as pessoas certas da Baía do Tejo? <u>Observações:</u>	<table border="0"> <tr> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sempre</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Nunca</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5		Sempre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nunca
		1	2	3	4	5										
	Sempre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nunca									
	2 - Os Colaboradores da Baía do Tejo encontram-se disponíveis e respondem eficazmente às Vossas solicitações? <u>Observações:</u>	<table border="0"> <tr> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sempre</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Nunca</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5		Sempre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nunca
		1	2	3	4	5										
Sempre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nunca										
3 - Os pedidos de intervenção que, eventualmente, tenham sido apresentados pela Vossa Empresa foram eficientemente tratados pela Baía do Tejo? <u>Especifique qual/quais os pedidos de intervenção:</u>	<table border="0"> <tr> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sempre</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Nunca</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5		Sempre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nunca	
	1	2	3	4	5											
Sempre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nunca										
4 - Considera que, atualmente, as condições do edifício onde está instalado são compatíveis com o nível de qualidade requerido pela Vossa Empresa? <u>Especifique caso as instalações não sejam adequadas:</u>	<table border="0"> <tr> <td>Muito adequadas</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>Pouco adequadas</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Muito adequadas	1	2	3	4	5	Pouco adequadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Muito adequadas	1	2	3	4	5	Pouco adequadas										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
5 - A Baía do Tejo procedeu à entrega do espaço dedicado à Vossa Empresa dentro do prazo e com as condições previamente acordadas? (Responda apenas se for Cliente da Baía do Tejo à menos de 2 anos). <u>Especifique caso não tenham sido cumpridas as condições acordadas:</u>	<table border="0"> <tr> <td>Muito adequadas</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>Pouco adequadas</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Muito adequadas	1	2	3	4	5	Pouco adequadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Muito adequadas	1	2	3	4	5	Pouco adequadas										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										

Ambiente	6 - Como classifica as condições de limpeza do Parque Empresarial (PE)? <u>Observações:</u>	<table border="0"> <tr> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muito adequadas</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Pouco adequadas</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5		Muito adequadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pouco adequadas		
		1	2	3	4	5												
Muito adequadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pouco adequadas												
	7 - Considera adequado o sistema de gestão de resíduos sólidos urbanos do parque? <u>Observações:</u>	<table border="0"> <tr> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muito adequadas</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Pouco adequadas</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5		Muito adequadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pouco adequadas		
	1	2	3	4	5													
Muito adequadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pouco adequadas												
Segurança/Situações de Emergência	8 - Considera adequadas as condições de segurança do PE (preparação para situações de emergência)? <u>Observações:</u>	<table border="0"> <tr> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muito adequadas</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Pouco adequadas</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5		Muito adequadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pouco adequadas		
		1	2	3	4	5												
Muito adequadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pouco adequadas												
	9 - Considera-se suficientemente informado para atuar em situações de emergência que ocorram no PE ou no edifício onde está instalado? <u>Observações:</u>	<table border="0"> <tr> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muito adequadas</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Pouco adequadas</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5		Muito adequadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pouco adequadas		
	1	2	3	4	5													
Muito adequadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pouco adequadas												
Geral	10 - De uma forma global como avalia o serviço prestado pela Baía do Tejo? <u>Observações:</u>	<table border="0"> <tr> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muito adequadas</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Pouco adequadas</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5		Muito adequadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pouco adequadas		
		1	2	3	4	5												
Muito adequadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pouco adequadas												
	11 - Na sua opinião, quais os critérios que estão na base da seleção de um Parque Empresarial para uma empresa se instalar?  <u>(Numere de 1 a 7 as opções, sendo que 1 corresponde ao critério menos relevante e 7 ao mais relevante)</u>	<table border="0"> <tr> <td>Apoio ao Cliente</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Limpeza de Rua e Recolha de Resíduos</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Arranjo de espaços externos</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Vigilância</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Preço</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Gestão de Emergências</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Gestão Ambiental</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Outros _____</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Apoio ao Cliente	<input type="checkbox"/>	Limpeza de Rua e Recolha de Resíduos	<input type="checkbox"/>	Arranjo de espaços externos	<input type="checkbox"/>	Vigilância	<input type="checkbox"/>	Preço	<input type="checkbox"/>	Gestão de Emergências	<input type="checkbox"/>	Gestão Ambiental	<input type="checkbox"/>	Outros _____	<input type="checkbox"/>
Apoio ao Cliente	<input type="checkbox"/>																	
Limpeza de Rua e Recolha de Resíduos	<input type="checkbox"/>																	
Arranjo de espaços externos	<input type="checkbox"/>																	
Vigilância	<input type="checkbox"/>																	
Preço	<input type="checkbox"/>																	
Gestão de Emergências	<input type="checkbox"/>																	
Gestão Ambiental	<input type="checkbox"/>																	
Outros _____	<input type="checkbox"/>																	

Indique-nos 3 aspetos, positivos e negativos, relativamente ao Parque Empresarial onde está instalado:

**Positivo:**

**Negativo:**

**Comentários / Sugestões de Melhoria:**