

ANEXO 2 – QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO CLIENTE

A avaliação de satisfação do cliente será realizada por meio de questionário, aplicado ao final dos serviços de campo, composto por 10 questões objetivas. O instrumento tem como finalidade avaliar a percepção do cliente quanto à qualidade técnica dos serviços executados, conformidade com requisitos de segurança, apresentação e identificação da equipe, condições das ferramentas de trabalho, organização e limpeza do local, pontualidade, clareza e assertividade da comunicação, conduta ética e profissional dos colaboradores, capacidade de esclarecimento de dúvidas e, por fim, o grau de recomendação da Look do Brasil com base na atuação da equipe em campo.

As respostas serão registradas com as opções “Sim”, “Não” ou “Parcial”, permitindo a mensuração do desempenho mediante a pontuação de cada resposta, considerando os seguintes pesos: 10 para sim, 0 para não e 5 para parcial.

Item	Pergunta	Respostas		
		Sim	Não	Parcial
1	A equipe atendeu os serviços de campo com a qualidade esperada?			
2	Os profissionais da Look do Brasil atenderam as regras de segurança da sua empresa?			
3	Os profissionais da Look do Brasil estavam uniformizados e identificados com a logo da empresa?			
4	As ferramentas de trabalho utilizadas pelos profissionais da Look estavam em boas condições de uso?			
5	A equipe manteve o local de trabalho limpo e organizado?			
6	A equipe manteve pontualidade durante o serviço de campo?			
7	A comunicação da equipe, sobre o andamento dos serviços de campo, foi assertiva?			
8	Os profissionais da Look do Brasil mantiveram uma conduta respeitosa e ética?			
9	Os profissionais da Look do Brasil conseguiram esclarecer dúvidas de forma satisfatória?			
10	Considerando a atuação da equipe no serviço de campo executado, você recomendaria a Look do Brasil?			