

Resultados do questionário de avaliação à satisfação dos clientes da **INA editora** em 2011

Universo de inquiridos: Clientes da loja *online* da INA editora

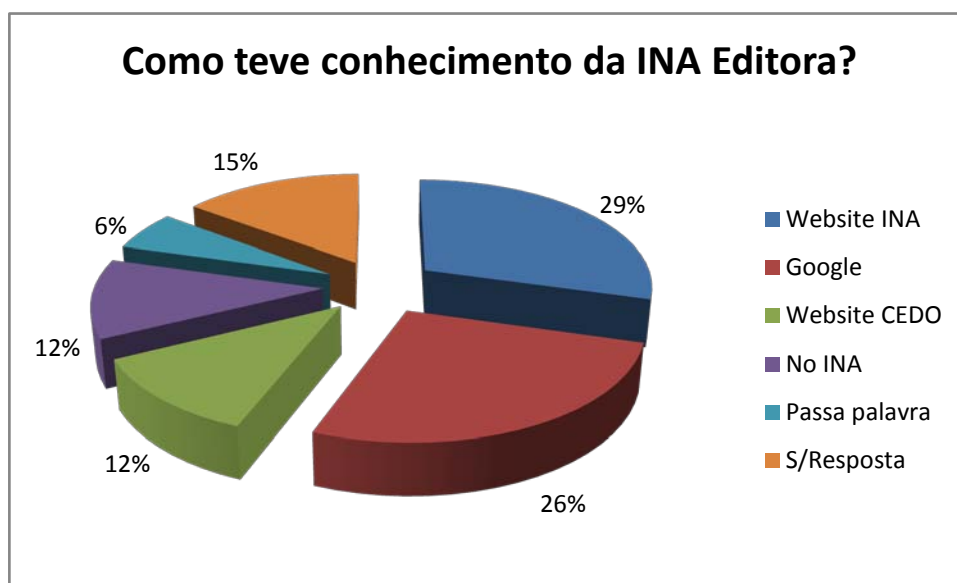
Amostra obtida: 34 questionários

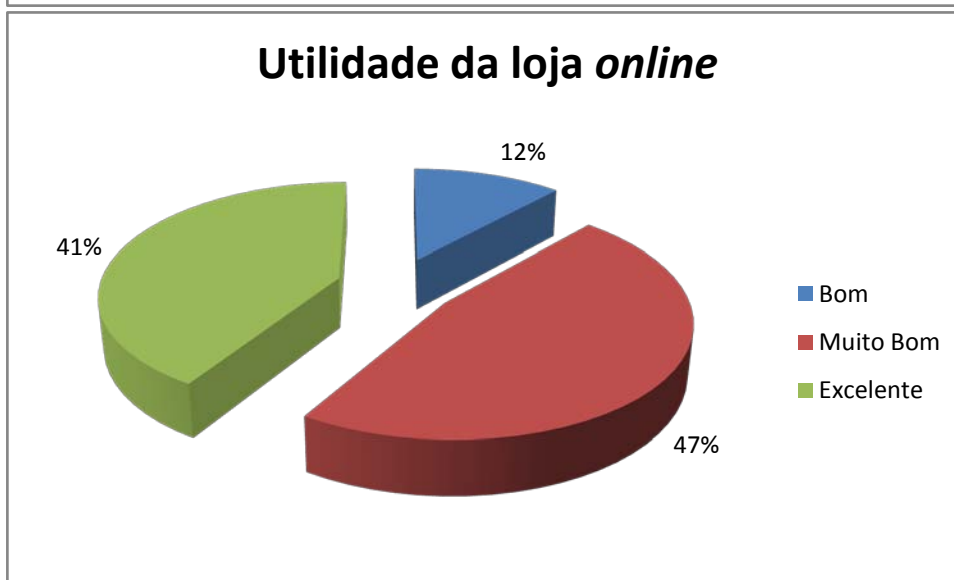
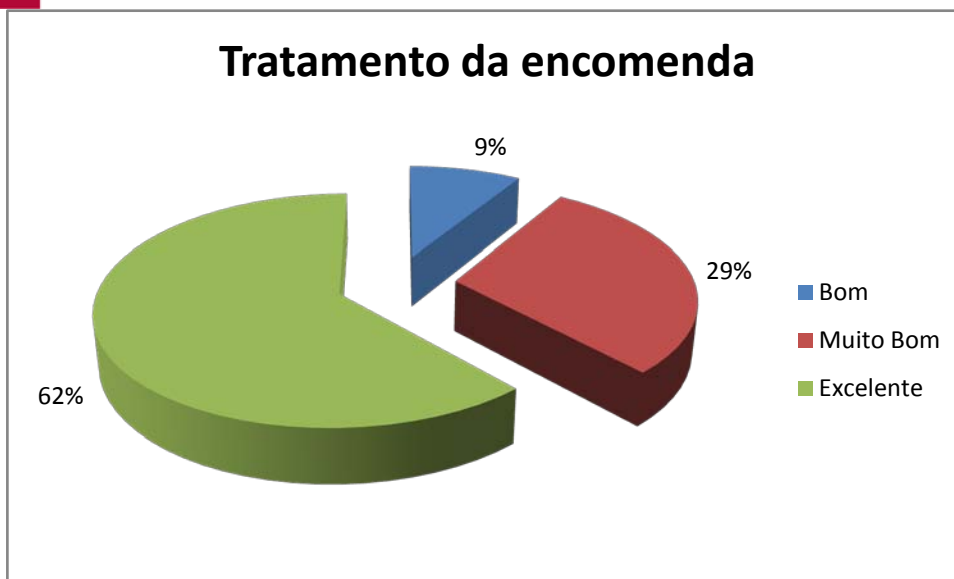
Período de realização: Jan-Dez. 2011

Este questionário foi disponibilizado *online* e enviado para o endereço de e-mail dos clientes para avaliação dos seguintes itens:

- **Como teve conhecimento da INA Editora?**
- **Tratamento da encomenda**
- **Utilidade da loja *online***

A avaliação foi feita com base numa escala de 1 a 5, em que: 1= MAU; 2=RAZOÁVEL; 3=BOM; 4=MUITO BOM; 5= EXCELENTE e colocada uma questão de resposta aberta para comentários e sugestões:





Comentários e sugestões (transcritos do questionário):

“Prontidão nas respostas / actualização das encomendas / esclarecimentos rápidos. na minha opinião funcionam muito bem. Parabéns.”

“Eficácia.”

“Maior divulgação das obras produzidas.”

“Gostei da forma prática e eficaz como foram atendidos os meus pedidos.”

“Gostaria de salientar a prontidão com que respondem às questões e à qualidade do serviço e entrega. Continuem com o bom trabalho.”

In: *Relatório de Atividades CEDO 2011*