

## Unidade de Engenharia Clínica InCor/HCFMUSP

### Pesquisa de satisfação de clientes

A Unidade de Engenharia Clínica (UEC) do InCor presta serviços de manutenção corretiva e preventiva em equipamentos médico-hospitalares e de laboratório. Além disso a UEC gerencia contratos de manutenção, avalia orçamentos e auxilia na especificação de equipamentos serem adquiridos. Gostaríamos que Vsa. avaliasse os serviços prestados pela nossa unidade a fim de que possamos identificar oportunidades de melhoria em nossos processos de trabalho.

1. Aproximadamente, quantas vezes você usa os serviços da Engenharia Clínica?

Nunca utilizei      01/ano      02 à 03/ano      01/mês      02/mês ou mais

Por gentileza responda o questionário abaixo, informando como você avalia:

2. A Facilidade de comunicação com a Unidade de Engenharia Clínica (OS's, telefone e e-mail)?

péssimo -     ruim -       regular -     bom -       ótimo -

3. O atendimento de nossos funcionários (presteza e cordialidade)?

péssimo -     ruim -       regular -     bom -       ótimo -

4. O atendimento de nossos funcionários (conhecimento técnico)?

péssimo -     ruim -       regular -     bom -       ótimo -

5. A rapidez no retorno às solicitações (tempo para o primeiro contato)?

péssimo -     ruim -       regular -     bom -       ótimo -

6. A rapidez na liberação de equipamentos (tempo para a finalização do serviço)?

péssimo -     ruim -       regular -     bom -       ótimo -

7. A qualidade geral do serviço prestado?

péssimo -     ruim -       regular -     bom -       ótimo -

Comentários, críticas e sugestões (se necessário utilize o verso).

---

---

---

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

---

---