

EXISTEM RESULTADOS RELATIVOS À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES?

Os resultados a serem avaliados nesta questão são oriundos da prática de gestão de avaliação da satisfação dos clientes referida na questão 14.

a.☐

Não existem informações suficientes para avaliar.

b.☐

Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, mas a tendência é desfavorável.

c.☐

Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, sendo que nos dois últimos períodos a tendência é favorável.

d.☐

Existem informações referentes a três últimos períodos anuais distintos, com tendência favorável considerando os três resultados.