|  |  |
| --- | --- |
| Você tem telefone celular? | |
| 1. Sim **🡪 Aplique a próxima** 2. Não **🡪** **Vá para a pergunta 7** |  | |

|  |  |
| --- | --- |
| O seu aparelho de celular é do tipo *smartphone*, ou não? | |
| 1. Sim **🡪 Aplique a próxima** 2. Não **🡪** **Vá para a pergunta 7** |  | |

|  |  |
| --- | --- |
| Você baixa aplicativos, mesmo que de vez em quando, para o seu aparelho de telefone celular? | |
| 1. Sim 2. Não 3. Não sabe o que são aplicativos |  | |

|  |  |
| --- | --- |
| Você sabia que a Empresa X desenvolveu um aplicativo para ser instalado em *smartphones,* que permite que o cliente consulte o histórico de serviços contratados, solicite suporte técnico, gere boletos para pagamento, dentre outros serviços? | |
| 1. Sim, sabia 🡪 **Aplique a próxima** 2. Não sabia 🡪 **Vá para a pergunta 6** |  | |

|  |  |
| --- | --- |
| Você já baixou o aplicativo da Empresa X? | |
| 1. Sim 🡪 **Vá para a pergunta 8** 2. Não   **Aplique a próxima**   1. Não sabe |  | |

|  |  |
| --- | --- |
| Sabendo que a Empresa X tem um aplicativo para *smartphones ou tablets*,qual seria o seu interesse em baixá-lo? | |
| 1. Nenhum interesse 2. Baixo 3. Médio 4. Alto interesse em baixar o aplicativo 5. Não sabe |  | |

|  |  |
| --- | --- |
| Você acessa a Internet, mesmo que seja de vez em quando? Pode ser em casa ou em outro local... pelo computador ou outros tipos de equipamento... | |
| 1. Sim **🡪 Aplique a próxima** 2. Não **🡪** **Vá para a pergunta 10** |  | |

# Você tem conta em alguma rede social, como por exemplo: Twitter, Facebook, WhatsApp, Instagram?

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| 1. Sim **🡪 Aplique a próxima** 2. Não 🡪 **Vá para a pergunta 10** |  | |

|  |
| --- |
| Em quais redes sociais você tem conta? 1 – citou 2 – não citou |

|  |  |
| --- | --- |
| Facebook |  |
| Twitter |  |
| Instagram |  |
| WhatsApp |  |
| Outra |  |

# De uma maneira geral, qual é o seu nível de satisfação com a qualidade dos serviços prestados pela Empresa X?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | **Muito insatisfeito** | | **Insatisfeito** | | **Nem satisfeito nem insatisfeito** | | **Satisfeito** | | **Muito satisfeito** | | |  |

# Qual aspecto você considera **mais** importante para a sua satisfação com a Empresa X?

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| 1. Preço 2. Rapidez do atendimento 3. Qualidade do atendimento 4. Qualidade na prestação dos serviços 5. Diversidade dos serviços oferecidos |  | |

# E qual aspecto você considera **menos** importante para a sua satisfação com a Empresa X?

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| 1. Preço 2. Rapidez do atendimento 3. Qualidade do atendimento 4. Qualidade na prestação dos serviços 5. Diversidade dos serviços oferecidos |  | |

**Agradeça e encerre o questionário**