|  |  |
| --- | --- |
|  | **Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1748 cg. 1601 - São Paulo/SP**  Tel: (011) 2645- 0424  www.h2rpesquisas.com.br |

|  |
| --- |
| **PÚBLICO-ALVO: ASTEC CONSULTORIA** |

Esta pesquisa está sendo realizada com o objetivo de ouvir sua avaliação sobre a área de assistência técnica.

Sua avaliação será compartilhada com a Papirus, em sua constante melhoria dos serviços prestados.

Sua colaboração é fundamental para a qualidade dos resultados.

Esta pesquisa terá duração de aproximadamente 3 minutos.

Podemos contar com a sua colaboração e com o compartilhamento de suas informações?

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | Sim |
| **2** | Não **ENCERRAR** |

|  |
| --- |
| **Empresa:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Nome do entrevistado(a):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **E-mail:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

1. Como você classifica sua empresa? **(RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | Gráfica |
| **2** | Universidades (parceiros) |
| **3** | Associações (parceiros) |
| **4** | Escolas (parceiros) |
| **5** | Fornecedores |
| **6** | End User |
| **98** | Outros **(ANOTAR)** |

1. Quais foram suas necessidades de contato? **(RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | Apresentação de produtos |
| **2** | Desenvolvimento de Projeto ou Produto da Linha Vita |
| **3** | Alinhamento técnico nos processos produtivos |
| **4** | Dúvidas / Solicitações sobre especificações de uso de produtos |
| **5** | Envio de documentação ou Relatório Técnico |
| **6** | Desenvolvimento de fornecedor/parceiro |
| **7** | Comparativo técnico em relação aos produtos de mercado |
| **8** | Treinamento técnico Astec |
| **9** | Utilização dos Serviços Vitalab |
| **98** | Outro. Qual? |

1. Com base no nesse ou neste atendimento que recebeu da Papirus, você diria que foi: **(RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | Consultoria técnica |
| **2** | Atendimento técnico em geral |
| **3** | Não sabe |

4. Numa escala de 0 a 10, como você avalia a PAPIRUS em relação às seguintes afirmações? **(RU)**

**PROGRAMAÇÃO: RODIZIAR**

**USO INTERNO:**

* 1. (Amarelo) Resposta da equipe técnica
  2. (Verde) Atendimento técnico da PAPIRUS
  3. (Roxo) Tempo para a solução da sua solicitação

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | Você teve a percepção de ter recebido uma consultoria | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| **2** | Os consultores sugeriram soluções diferentes do que você esperava | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| **3** | Como você analisa o nível técnico dos consultores | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| **4** | Fiquei satisfeito com a qualidade da consultoria | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| **5** | Fiquei satisfeito com o prazo dado para conclusão da solicitação | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

1. Fique à vontade para comentar algo sobre a consultoria que recebeu (elogios, críticas, reclamações):

|  |
| --- |
|  |

**Agradeça a participação e encerre!**