Grupo RTA

RTA Consultoria

RTA Academy

ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO

KNOWLEDGE, EXPERIENCE, SKILLS ... TO INSPIRE & SHARE!

www.rta-consultoria.pt

Modelo de Inquérito de Satisfação do Cliente

Auditoria da Qualidade, Retenção e Entrega de Valor Estratégico

Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.
Documento confidencial. Propriedade da Rita Teixeira d'Azevedo Consultoria, Lda.

Grupo RTA
RTA Consultoria
RTA Academy
ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA DGERT
ACT AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO
KNOWLEDGE, EXPERIENCE, SKILLS ... TO INSPIRE & SHARE!
www.rta-consultoria.pt

Água & Águas Residuais | Ambiente | Energia | Qualidade | Responsabilidade Social | Segurança Alimentar | Segurança e Saúde no Trabalho | Soft Skills & Comportamental | Sustentabilidade & ESG

ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO: O Cliente como Sensor de Risco e Valor

A medição da satisfação do Cliente (*Customer Satisfaction Index* – CSI / *Net Promoter Score* - NPS) transcende a cortesia; é um indicador de desempenho crítico (KPI) para a saúde financeira e a sustentabilidade de longo prazo de uma empresa de consultoria. No contexto de serviços críticos como os de conformidade legal, ambiente, segurança, qualidade, sustentabilidade, alimentar, trabalhadores, skills, a perceção do cliente é diretamente proporcional ao risco de incumprimento ou à oportunidade de valor.

O NPS é o indicador para observar como evolui a satisfação dos clientes na empresa.

Este modelo de Inquérito de Satisfação é uma ferramenta de gestão formal que visa:

1. **Garantir a Conformidade ISO 9001:** Servir como registo obrigatório no processo de monitorização da satisfação do cliente.

2. **Deteção Precoce de Riscos:** Identificar falhas de comunicação, gaps técnicos ou expetativas desalinhadas antes que se tornem um passivo (Ex. Recursos: Ruído Ocupacional *vs* Ambiental, Consumos Hídricos, entre outros).

3. **Medir a Entrega de Valor:** Avaliar o impacte real dos serviços (Ex: Redução de coimas, melhoria da eficiência operacional, obtenção de financiamento verde).

4. **Otimização Estratégica:** Fundamentar a alocação de recursos internos e o desenvolvimento de novos serviços/formações (**RTA Academy**).

CONTACTE A RTA CONSULTORIA!

ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO

KNOWLEDGE, EXPERIENCE, SKILLS
... TO INSPIRE & SHARE!

www.rta-consultoria.pt

Água & Águas Residuais | Ambiente | Energia | Qualidade | Responsabilidade Social | Segurança Alimentar | Segurança e Saúde no Trabalho | Soft Skills & Comportamental | Sustentabilidade & ESG

SECÇÃO I: FICHA DE IDENTIFICAÇÃO E CONTEXTO

Esta secção permite contextualizar a avaliação e segmentar os resultados por tipo de serviço e colaborador.

Campo	Preenchimento
Nome da Empresa:	
Pessoa de Contacto (Inquirido):	
Função/Cargo na Empresa:	
Data de Conclusão do Inquérito:	
Serviço/Projeto Avaliado (Se aplicável):	[ ] Consultoria/Conformidade Legal (Ambiente, SST, Energia, Alimentar, Resp. Social, …)
	[ ] Auditorias (ISO 9001, ISO 14001, ESG, Compliance, …)
	[ ] Formação/RTA Academy
	[ ] Gestão de Dossiers (SILiAmb, Licenciamentos, …)
	[ ] Projetos de Engenharia (ETAR, Hidráulica Predial e/ou Urbana, Reutilização de Água, …)
	[ ] Outro: _____
Duração da Relação Comercial (com a RTA):	[ ] < 6 meses [ ] ≥ 6 meses [ ] ≥ 2 anos [ ] ≥ 5 anos
Consultor/Equipa Principal (Se aplicável):	_____

SECÇÃO II: QUALIDADE DA PRESTAÇÃO E DOS RESULTADOS

Avalie o serviço/produto principal fornecido pela **RTA Consultoria**.
Use a escala de Likert: 1 (Totalmente Insatisfeito) a 5 (Totalmente Satisfeito).

Critério de Avaliação	1	2	3	4	5	N/A
1. Clareza da Proposta de Serviço/Produto (Entendimento dos objetivos e entregáveis)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
2. Cumprimento dos Prazos Acordados (Pontualidade na entrega dos outputs)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
3. Qualidade Técnica dos Deliverables/ Relatórios (rigor, detalhe e aplicabilidade dos documentos)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
4. Gestão e Organização do Projeto/Serviço (Eficiência na execução das etapas e coordenação)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
5. Capacidade de Adaptação a Alterações (Flexibilidade da RTA face a necessidades imprevistas do Cliente)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Comentários Específicos sobre a Qualidade da Entrega (obrigatório, se a avaliação for 1 ou 2 em qualquer item):

SECÇÃO III: COMPETÊNCIA TÉCNICA E PROFISSIONALISMO

Avaliação da *expertise* e da conduta da equipa da **RTA Consultoria**, crítica em serviços de alta especialização.

Critério de Avaliação	1	2	3	4	5	N/A
6. Profundidade do Conhecimento Técnico (Conhecimento especializado na(s) área(s) e temática(s)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
7. Rigor na Interpretação Legal/ Normativa (Capacidade de aplicar a legislação/normas de forma correta e atualizada)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
8. Proatividade na Identificação de Problemas (Capacidade de antecipar e alertar para riscos antes que se materializem)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
9. Postura e Ética Profissional da Equipa (Comportamento, discrição e tratamento da informação confidencial)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
10. Apresentação e Explicação de Resultados (Clareza ao transmitir dados técnicos à gestão da sua empresa)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Comentários Específicos sobre a Competência Técnica:

SECÇÃO IV: COMUNICAÇÃO, SUPORTE E RELACIONAMENTO

Avaliação do *backbone* de suporte e da facilidade de interação com a equipa da RTA.

Critério de Avaliação	1	2	3	4	5	N/A
11. Disponibilidade e Acessibilidade do Consultor (Facilidade em contactar a pessoa responsável quando necessário)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
12. Tempo de Resposta a Pedidos e Dúvidas (Rapidez e eficiência na resposta a emails/chamadas)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
13. Qualidade da Informação de Follow-up (Receção de atualizações sobre o estado do processo/projeto)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
14. Empatia e Orientação para a Solução (Sentimento de que a RTA se focou genuinamente nos seus desafios)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
15. Facilidade em Fornecer os Dados Necessários à RTA (Clareza nos pedidos de informação por parte da RTA)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Comentários Específicos sobre a Comunicação:

ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA
AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO
KNOWLEDGE, EXPERIENCE, SKILLS ... TO INSPIRE & SHARE!
www.rta-consultonia.pt
Água & Águas Residuais | Ambiente | Energia | Qualidade | Responsabilidade Social | Segurança Alimentar | Segurança e Saúde no Trabalho | Soft Skills & Comportamental | Sustentabilidade & ESG

SECÇÃO V: IMPACTE ESTRATÉGICO E VALOR ACRESCENTADO

Avaliação de como o serviço da RTA contribuiu para os objetivos estratégicos e redução de risco da sua empresa (Alinhamento com ESG e Eficiência Operacional).

Critério de Avaliação	Sim	Não	Melhorou substancialmente	N/A
16. O serviço da RTA ajudou a evitar um Risco/Coima de Conformidade? (Ex: Falha em Licenciamento, e-GAR, MIRR, Ruído, …)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
17. O serviço da RTA contribuiu para uma Redução de Custos Operacionais? (Ex: Otimização hídrica, gestão de frota, …)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
18. A intervenção da RTA resultou numa melhoria documentada da imagem/ reputação? (Ex: Relatórios ESG / Pegada de Carbono / Declaração Ambiental do Produto, …; Certificação)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
19. O serviço da RTA alinhou-se com os objetivos de Sustentabilidade (ESG) da sua empresa?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

20. Qual o principal Valor Acrescentado que a RTA Consultoria trouxe para a sua Empresa? (Selecione 2)

- **[ ] Conformidade Legal *(Blindagem contra coimas)***
- **[ ] Redução de Risco de Incumprimento *(Paz de espírito)***
- **[ ] Melhoria da Eficiência e Redução de Custos**
- **[ ] Apoio Técnico Especializado para a Certificação (ISO, NP)**
- **[ ] Transferência de Conhecimento para a Equipa Interna (RTA Academy)**
- **[ ] Outro: _____**

Grupo RTA
RTA Consultoria
RTA Academy
ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA
ACT AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO
KNOWLEDGE, EXPERIENCE, SKILLS ... TO INSPIRE & SHARE!
www.rta-consultoria.pt
Água & Águas Residuais | Ambiente | Energia | Qualidade | Responsabilidade Social | Segurança Alimentar | Segurança e Saúde no Trabalho | Soft Skills & Comportamental | Sustentabilidade & ESG

Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.
Documento confidencial. Propriedade da Rita Teixeira d'Azevedo Consultoria, Lda.

SECÇÃO VI: AVALIAÇÃO GLOBAL E RECOMENDAÇÃO (NPS)

Esta secção é crucial para medir a lealdade e a probabilidade de aquisição futura de serviços.

21. NET PROMOTER SCORE (NPS): Numa escala de 0 a 10, qual a probabilidade de recomendar a **RTA Consultoria** e/ou a **RTA Academy** a um colega, parceiro de negócio ou empresa?

Detratores (0-6)	Passivos (7-8)	Promotores (9-10)
[ ] 0	[ ] 7	[ ] 9
[ ] 1	[ ] 8	[ ] 10
[ ] 2		
[ ] 3		
[ ] 4		
[ ] 5		
[ ] 6		

22. Motivo da Pontuação (Obrigatório para Pontuações 0-6):

23. O que poderíamos ter feito de diferente para lhe ter dado a pontuação máxima (10)?

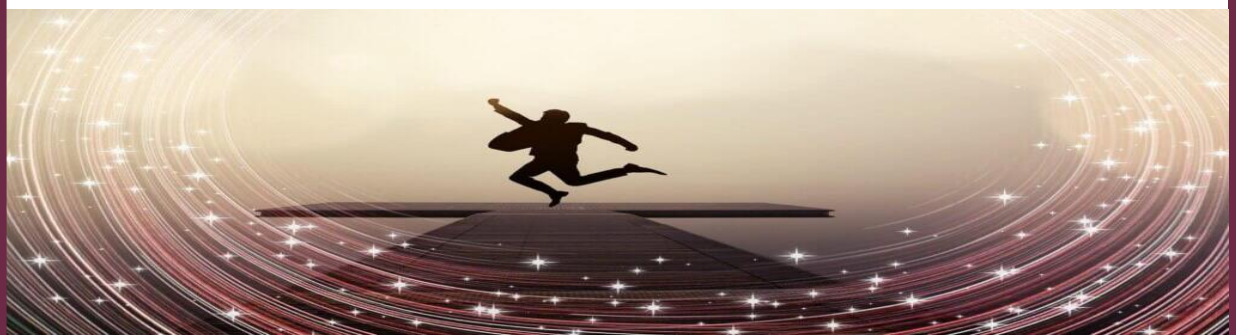
24. Que Outros Serviços/Formações a sua empresa necessita (ou equaciona) para o próximo ano?

- [ ] Plano de Gestão de Resíduos e Licenciamento (e-GAR, SILiAmb)
- [ ] Auditoria de Ruído Ocupacional ou Ambiental
- [ ] Implementação / Manutenção de Sistemas de Gestão (ISO 9001/14001/45001/50001/ 22000/56001/22301, …, NP 4492/4590/4452/4427/4469, …, FSC/PEFC)
- [ ] Consultoria em Sustentabilidade e Relatórios ESG
- [ ] Projetos de Engenharia (infraestruturas de hidráulica predial e/ou pública, de tratamento, reutilização de água, estudos de impacte ambiental, medidas de autoproteção, desenvolvimento de planos de segurança e saúde, planos de sustentabilidade ambiental na construção, …)
- [ ] Formação Certificada para equipas (RTA Academy)
- [ ] Gestão de Frota / Eficiência Energética
- [ ] Outros: _____

A **RTA Consultoria** agradece o seu tempo e o feedback valioso. A sua opinião é a ferramenta mais importante para a nossa melhoria contínua e para o nosso compromisso em ser o seu parceiro estratégico em Conformidade e Sustentabilidade.

RTA Consultoria: da Organização à Vantagem Competitiva. Contacte-nos!

Descubra como podemos transformar as suas preocupações em certezas e ajudar a sua equipa a estar sempre pronta. Saiba mais em: www.rta-consultoria.pt



Grupo RTA
RTA Consultoria
RTA Academy
ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA DGERT
ACT AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO
KNOWLEDGE, EXPERIENCE, SKILLS … TO INSPIRE & SHARE!
www.rta-consultoria.pt
Água & Águas Residuais | Ambiente | Energia | Qualidade | Responsabilidade Social | Segurança Alimentar | Segurança e Saúde no Trabalho | Soft Skills & Comportamental | Sustentabilidade & ESG

www.rta-consultoria.pt

www.rtaacademy.rta-consultoria.pt

rita.teixeira.azevedo@rta-consultoria.pt

(+351) 919390891 (chamada para a rede móvel nacional)

RTA Academy & atendimento (9h30-13h00 | 14h00-18h30)**:**
Rua Júlio Conceição de Sousa, nº 14C - Quinta da Parreirinha |
2695-065 Bobadela (Loures, Lisboa)

Sede:
Rua das Aroeiras, nº 14 - Belverde | 2845-489 Amora
(Amora/Seixal, Setúbal)

Conte connosco!
Há mais de 25 anos

DGERT ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

ACT AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO

KNOWLEDGE | EXPERIENCE | SKILLS
... TO INSPIRE & SHARE!

MODELO DE INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

RTA Consultoria RTA Academy

Partilhamos os saberes, as ferramentas e a confiança!
(saber-saber | saber-fazer | saber-ser)