



Qualidade da INCM reconhecida pelos seus clientes

Em 2008 a INCM voltou a consultar os seus clientes de produtos abrangidos no Sistema de Gestão da Qualidade, certificado no âmbito da Norma ISO 9001, com um Inquérito de Satisfação sobre produtos e serviços fornecidos em 2007.

Foram inquiridos cerca de 3.200 clientes de Moeda e Produtos Metálicos e 264 clientes de Cartões Poliméricos e Passaportes, englobando clientes nacionais e estrangeiros, particulares e empresas, tendo a taxa de resposta sido superior a 20%.

Para estes clientes a imagem da INCM está essencialmente associada a estabilidade e a uma empresa bem implementada no mercado, que inspira confiança ao cliente.

No que respeita aos produtos e serviços fornecidos, a qualidade geral e ausência de defeitos apresentam uma boa avaliação, sendo que no caso das moedas de colecção a classificação mais frequente entre os inquiridos foi entre “Alta qualidade” e “Extremamente alta qualidade”.

O Índice de Satisfação para os clientes de Moeda e de Cartões Poliméricos foi respectivamente de 7,4 e 7,7 pontos, numa escala de 1 a 10 pontos, representando uma satisfação elevada na amostra de clientes analisada.

Índice de satisfação por Grupo de Clientes

Grupo de Clientes	Índice de Satisfação 2007
Moeda e Produtos Metálicos	
Clientes particulares nacionais	7,9
Clientes empresas nacionais	7,7
Clientes de Selos Brancos	7,1
Clientes particulares estrangeiros	6,9
Clientes empresas estrangeiras	7,3
	7,4
Cartões Poliméricos e Passaportes	7,7

A INCM orgulha-se destes resultados e agradece a colaboração prestada pelos seus clientes, continuando a trabalhar diariamente com o objectivo de manter elevados os padrões de qualidade dos seus produtos e serviços, num processo de melhoria continua.

24 de Setembro de 2008

IMPRESA NACIONAL – CASA DA MOEDA, S. A.

Av. de António José de Almeida, 1000-042 LISBOA · www.incm.pt · Telef.: (+351) 217 810 700
Capital Social: €27.445.000 · Pessoa Colectiva nº 500792887 · CRCL de Lisboa nº 9272, a fls. 67 v.º do livro I - 1