



## Os clientes reconhecem a Qualidade da INCM

À semelhança do que vem sendo feito em anos anteriores a Imprensa Nacional-Casa da Moeda (INCM), elaborou um inquérito de satisfação aos seus clientes de produtos certificados no sistema de gestão da qualidade no âmbito da norma NP EN ISO 9001:2008, obtendo-se resultados muito satisfatórios.

Consultámos 2.057 clientes de moeda e produtos metálicos e 258 clientes de cartões poliméricos, passaportes e selos de autenticação, englobando todos os clientes nacionais e estrangeiros, particulares e empresas que efectuaram compras em 2008, tendo obtido uma taxa de resposta de cerca de 20%.

Para os nossos clientes a personalidade da marca INCM continua associada a Confiança e a Estabilidade, estando bem implementada no mercado.

Tanto os produtos como os serviços fornecidos pela INCM são geralmente vistos como bons, recaindo a melhor avaliação sobre a qualidade geral e a ausência de defeitos, sendo que no caso das moedas de colecção a classificação mais frequente entre os inquiridos foi entre «alta qualidade» e «extremamente alta qualidade».

Os índices de satisfação calculados, numa escala de 1 a 10 pontos, para cada grupo de clientes inquiridos foram bastante elevados, sendo que o índice de satisfação global para os clientes de moeda atingiu o valor de 7,6 e para os clientes de produtos gráficos abrangidos, o valor de 7,7.

### Índice de satisfação por Grupo de Clientes

Grupo de Clientes	Índice de Satisfação 2008
<b>Moeda e Produtos Metálicos</b>	
Clientes particulares nacionais	8
Clientes empresas nacionais	7,8
Clientes de Selos Brancos	7,1
Clientes particulares estrangeiros	7,6
Clientes empresas estrangeiras	7,4
Global	7,6
<b>Cartões Poliméricos, Passaportes e Selos de Autenticação</b>	
	7,7

A INCM agradece a colaboração dos seus clientes pelo contributo prestado na apresentação de sugestões de melhoria e críticas positivas, muitas das quais serão consideradas e implementadas pelos nossos serviços.

Graças à participação dos seus clientes e aos resultados do inquérito à satisfação, a INCM melhora os seus processos de trabalho procurando sempre alcançar a máxima qualidade dos seus produtos e serviços.

30 de Julho de 2009

IMPRESA NACIONAL – CASA DA MOEDA, S. A.

Av. de António José de Almeida, 1000-042 LISBOA · [www.incm.pt](http://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