

## Satisfação dos Clientes supera a meta estabelecida para 2009

Em 2009 a INCM alargou a consulta da avaliação da satisfação dos clientes a todos os sectores de actividade da empresa.

A metodologia utilizada foi a do modelo ECSI – *European Consumer Satisfaction Index*, abrangendo mais de 19.000 clientes, consultados por carta e via *internet*, obtendo-se uma taxa de resposta de cerca de 14%.

É com agrado que verificamos ter conseguido em 2009 superar os resultados de anos anteriores e ultrapassado as metas que haviam sido traçadas.

A classificação global alcançada é de 7,6 pontos, para um objectivo de 7,5 pontos definidos numa escala de 1 a 10, sendo os valores obtidos por grupo de clientes os seguintes:

Grupo de Clientes	Índice de Satisfação 2009
Moeda	8,0
Produtos Gráficos	8,1
Livros INCM	7,2
Publicações Oficiais	7,4
Contrataria de Lisboa	7,6
Contrataria do Porto	7,7

Para os nossos clientes a imagem da INCM está associada a valores como a confiança, contribuição para a sociedade e estabilidade.

Os produtos e serviços da empresa são avaliados como «bons» ou «muito bons». A «acessibilidade», no caso da moeda, e a «acessibilidade» e o «preço», no caso do livro, assim como «o tempo de resposta no atendimento» no caso dos anúncios do Diário da República, foram identificados como os pontos mais fracos e serão alvo de análise e melhoria.

A INCM agradece aos seus clientes a participação neste processo de avaliação, que muito contribuirá para a melhoria da qualidade dos seus produtos e serviços, permitindo consolidar a posição que tem conseguido junto do mercado.

17 de Maio de 2010