



Clientes satisfeitos com os produtos e serviços da INCM

Em final de 2010 a INCM voltou a consultar os seus clientes para avaliar do seu nível de satisfação, tendo-se obtido resultados muito satisfatórios.

A classificação global obtida em 2010 é de 7,8 pontos, numa escala de 1 a 10, verificando-se uma subida face ao ano anterior em 0,2 pontos, sendo os valores obtidos por grupo de clientes os seguintes:

Grupo de Clientes	Índice de Satisfação 2010
Moeda	8,3
Produtos Gráficos	8,1
Livros	8,1
Publicações Oficiais	7,1
Contratária de Lisboa	8,2
Contratária do Porto	7,9

A metodologia utilizada foi a do modelo ECSI – *European Consumer Satisfaction Index* e abrangeu mais de 26.000 clientes, consultados por carta e via internet, obtendo-se uma taxa de resposta de cerca de 10%.

De acordo com os nossos clientes a imagem da INCM está associada a valores como a confiança, a segurança e o serviço ao cidadão.

Os produtos e serviços da empresa são avaliados como «bons» ou «muito bons» obtendo, na generalidade dos atributos avaliados, pontuações bastantes elevadas. Contribuíram para estes resultados aspectos como a disponibilidade e conhecimento do pessoal de atendimento reconhecidos por todos os grupos de clientes, a ausência de defeitos e o cumprimento de especificações, a utilização, navegação e fiabilidade técnica do *site* do DRE e a qualidade global dos serviços prestados.

A INCM agradece a todos os seus clientes que participaram neste inquérito, e que assim contribuem para a melhoria dos seus produtos e serviços, permitindo continuar a trabalhar para a conquista de níveis de satisfação cada vez mais exigentes.

5 de Maio de 2011

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 · CRLI de Lisboa nº 9272, a fls. 67 v.º do livro I - 1