

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA MULTilog NO PORTO SECO DE URUGUAIANA-RS

Concessionária	Multilog S.A.	PERÍODO:
CNPJ	01.691.041/0005-68	
Unidade da RFB	ALF URUGUAIANA RS	1º Semestre 2018

usuário

Nome do Usuário			
CNPJ / CPF do Usuário			
Categoria do Usuário	<input type="checkbox"/> Importador / Exportador <input type="checkbox"/> Despachante Aduaneiro <input type="checkbox"/> Ajudante de despachante	<input type="checkbox"/> Transportador <input type="checkbox"/> Servidor RFB <input type="checkbox"/> Outro (especifique):	<input type="checkbox"/> Auxiliar de transporte <input type="checkbox"/> Motorista

INDICADORES DE AVALIAÇÃO

Indique, na escala, seu grau de satisfação com o serviço colocado à sua disposição no Porto Seco em Uruguaiana-RS.

Tenha em mente que na escala, 1 representa “muito insatisfeito” e 10 representa “totalmente satisfeito”

LEIA NO VERSO O DETALHAMENTO DOS QUESITOS ANTES DE PREENCHER O FORMULÁRIO.

1) SEGURANÇA PROPORCIONADA AOS USUÁRIOS E ÀS CARGAS		GRAU DE SATISFAÇÃO	
		PIOR	MELHOR
a) Segurança proporcionada aos usuários		① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	
b) Segurança proporcionada às cargas		① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	

2) INFRA-ESTRUTURA DA MULTilog		GRAU DE SATISFAÇÃO	
		PIOR	MELHOR
a) Condições das instalações físicas		① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	
b) Condições de funcionamento dos equipamentos		① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	
c) Quantidade de funcionários para atendimento		① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	
d) Horário de atendimento da concessionária		① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	

3) CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS		GRAU DE SATISFAÇÃO	
		PIOR	MELHOR
a) Recepção/Manuseio de Cargas		① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	
b) Movimentação/Armazenagem de Cargas		① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	
c) Localização de Cargas		① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	
d) Liberação de Cargas		① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	
e) Serviços conexos		① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	

4) COMENTÁRIOS QUE JULGAR NECESSÁRIOS
--

5) NOME LEGÍVEL E ASSINATURA DO USUÁRIO
--

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA MULTILOG NO PORTO SECO DE URUGUAIANA-RS

1) SEGURANÇA PROPORCIONADA AOS USUÁRIOS E ÀS CARGAS:

a) Segurança proporcionada aos usuários

O controle de acesso de pessoas, as sinalizações de advertência, as áreas destinadas ao tráfego de pessoas, a iluminação são adequados?

b) Segurança proporcionada às cargas

Os equipamentos e ferramentas são adequados à execução do serviço? Os serviços são realizados em locais adequados?

2) INFRA-ESTRUTURA DA MULTILOG

a) Condições das instalações físicas

As instalações (armazém, plataformas, estacionamentos, iluminação, sanitários, outros prédios, acessos às instalações, etc) atendem às suas necessidades?

b) Condições de funcionamento dos equipamentos

Os equipamentos (balança, empilhadeiras, terminais de consulta, etc) são suficientes e adequados?

c) Quantidade de funcionários para atendimento

Há funcionários suficientes para o atendimento com eficiência?

d) Horário de atendimento da concessionária

O horário da Multilog é adequado? (Atenção: não se trata do horário das Aduanas do Brasil e da Argentina, nem dos outros órgãos, como ANVISA, MAPA, EMATER)

3) CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

a) Recepção/Manuseio de Cargas

As cargas são manuseadas com cuidado? Os registros de recepção são feitos imediatamente?

b) Movimentação/Armazenagem de Cargas

Há sempre espaço disponível para armazenamento? A movimentação é feita com o cuidado devido e equipamento adequado?

c) Localização de Cargas

É destinado local para estacionamento das cargas?

d) Liberação de Cargas

A liberação pela Multilog, depois de liberado pelas Aduanas, é feita rapidamente?

e) Outros Serviços

Avalie os demais serviços.

OUTROS COMENTÁRIOS

PARA USO EXCLUSIVO DA RFB

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
0,0	0,5		1,0			1,5		2,0		NOTA - INDICADOR 1 - (a - peso 5 / b - peso 5)
0,0	0,5	1,0		1,5		2,0	2,5	3,0		NOTA - INDICADOR 2 - (a - peso 3 / b - peso 3 / c - peso 2 / d - peso 2)
0,0	0,5	1,0	1,5	2,0	2,5	3,0	3,5	4,0	4,5	5,0