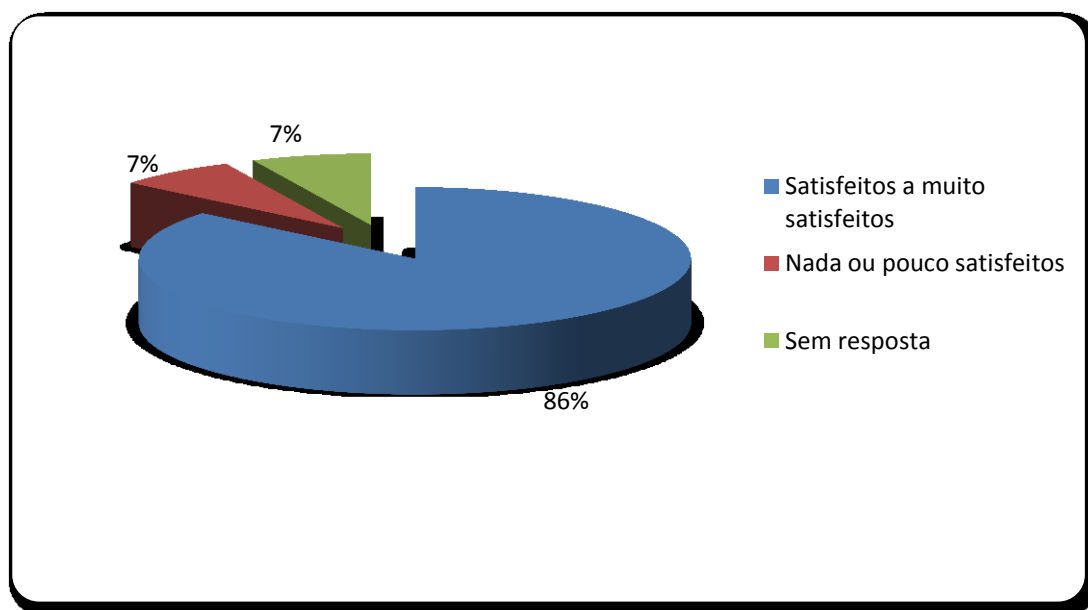


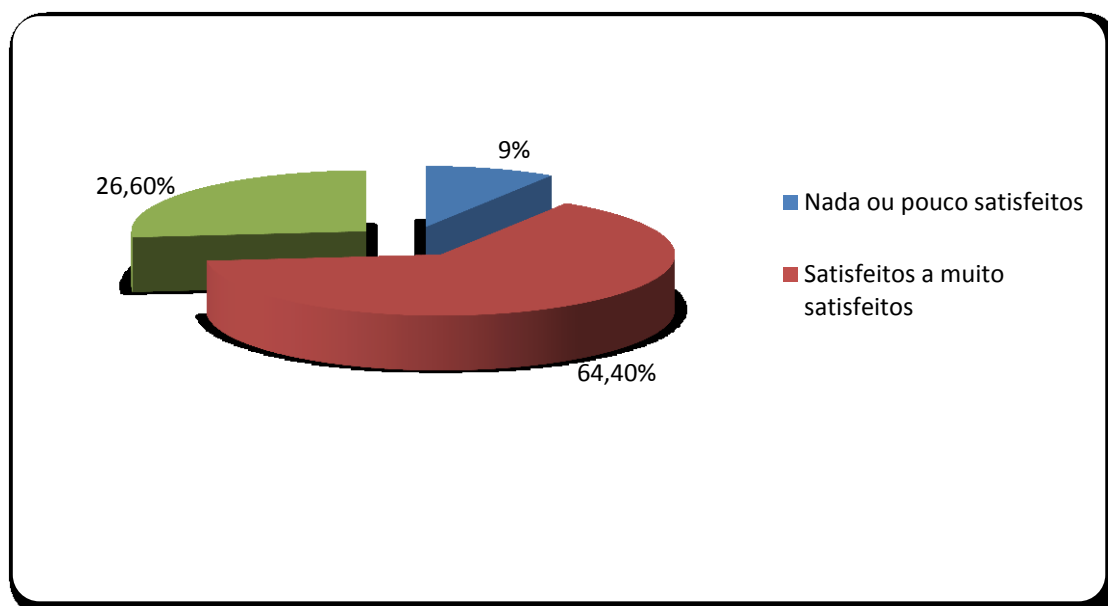
FACTORES TANGÍVEIS

(instalações, equipamentos, viaturas, apresentação dos colaboradores)



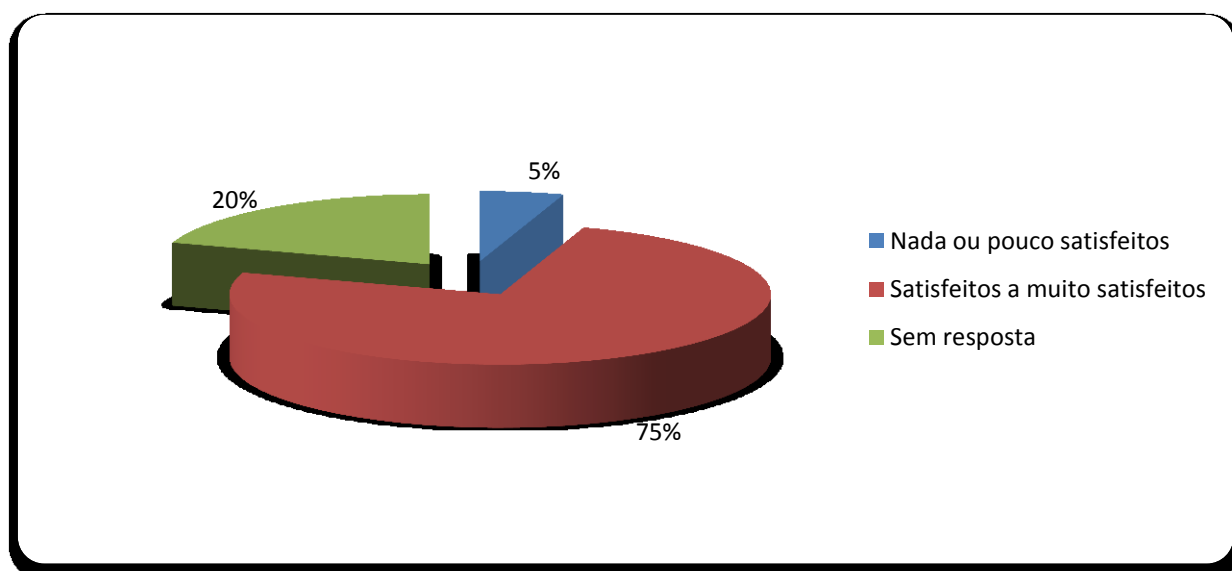
FIABILIDADE

(conhecimento do regulamento interno e PDI, participação)



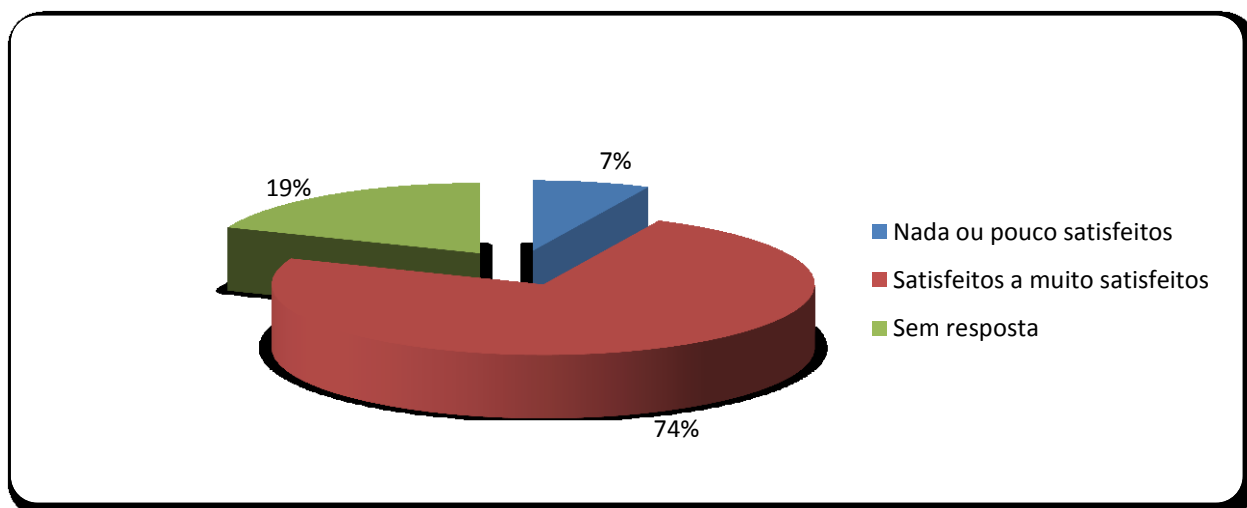
CONFIANÇA E SEGURANÇA

(das instalações e colaboradores)



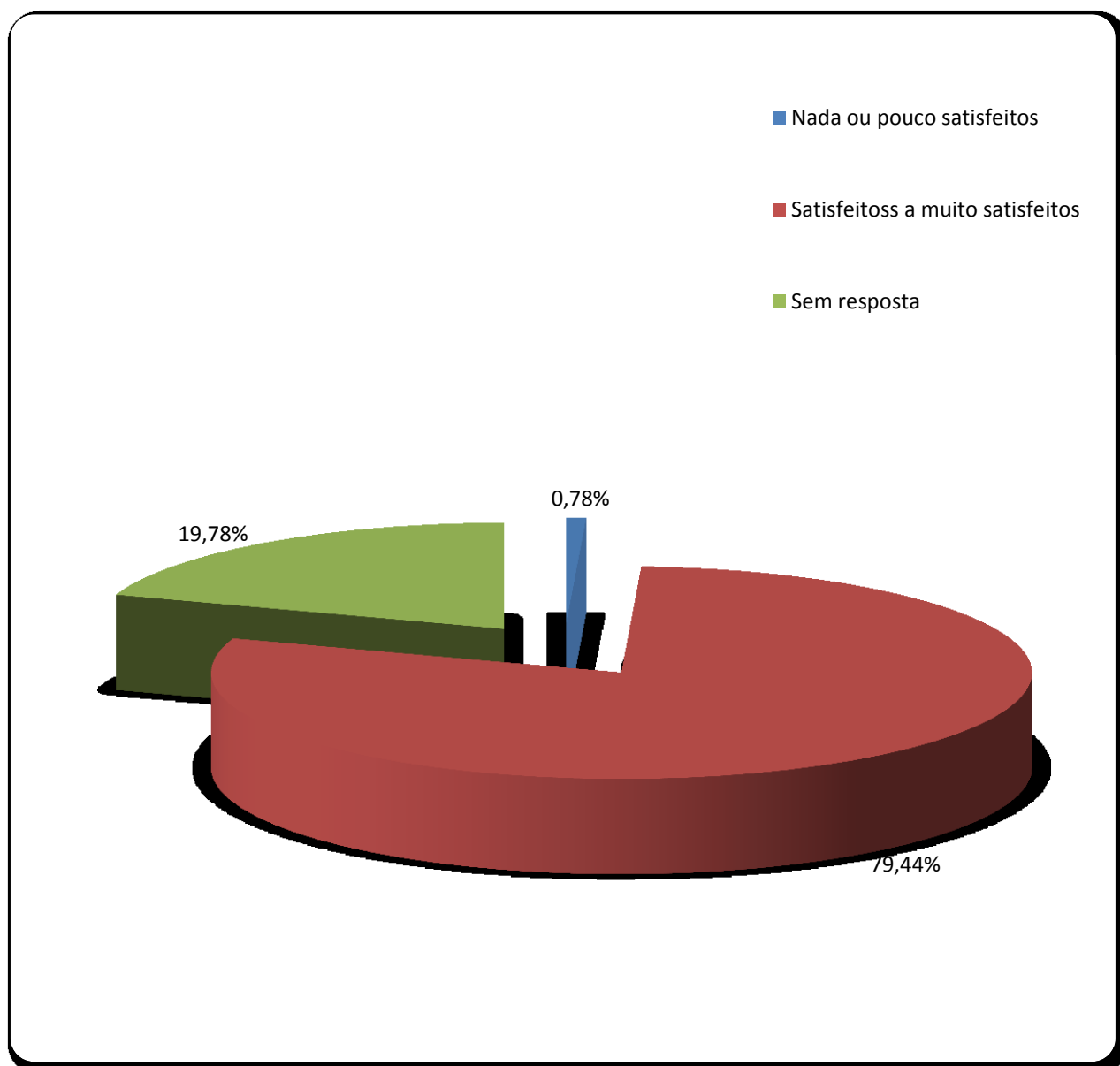
CAPACIDADE DE RESPOSTA

(horário dos transportes, refeições, apoio, adequabilidade das actividades e serviços prestados, etc.)



EMPATIA

(Participação, relacionamento adequado)



SATISFAÇÃO GERAL COM A INSTITUIÇÃO

