

A procura da melhoria contínua, com vista a uma cada vez melhor prestação do serviço público, é o principal compromisso estabelecido pelo Município de Vimioso. Por conseguinte, a sua opinião é fundamental para que possamos criar novas alternativas e oferecer um atendimento cada vez mais eficaz. Este questionário é de natureza confidencial e anónima. Pretende-se a sua opinião pessoal e sincera.

1. CONTACTO

1.1 - Motivo de contacto _____

1.2 - Serviço visitado:

- Atendimento ao Público - Águas / Saneamento / Resíduos Urbanos (RSU) / Taxas / Licenças Diversas
- Atendimento ao Público - Urbanismo / Obras Particulares Serviços Técnicos de Obras Particulares
- Tesouraria Atendimento ao Público Serviços Gerais e Expediente
- Outro: _____

2. CARACTERIZAÇÃO SOCIOLÓGICA:

- 2.1 - Sexo: Masculino Feminino 2.2 - Profissão: _____
- 2.3 - Idade: até 20 anos 21 a 30 anos 31 a 40 anos 41 a 50 anos 51 a 60 anos mais 60 anos
- 2.4 - Hab. Literárias: Sem habilitações Até 4ª Classe (1º ciclo) Até 6º ano (2º ciclo) Até 9º ano (3º ciclo)
Até 12º ano (Ens. Secundário) Formação Superior
- 2.5 - Residência: Freguesia _____ / Localidade _____

3. AO PREENCHER O QUESTIONÁRIO, TENHA EM CONTA OS DIFERENTES GRAUS DE SATISFAÇÃO:

ASPETOS FÍSICOS	Não Satisfaz	Satisfaz	Bom	Excelente	Sem Opinião
3.1 - Limpeza do espaço					
3.2 - Identificação dos funcionários					
3.3 - Sinalética dos serviços prestados					
3.4 - Espaço físico disponível					
CORTESIA/EMPATIA	Não Satisfaz	Satisfaz	Bom	Excelente	Sem Opinião
3.5 - Cortesia do atendimento					
3.6 - Recetividade do atendimento					
CAPACIDADE DE RESPOSTA	Não Satisfaz	Satisfaz	Bom	Excelente	Sem Opinião
3.7 - Clareza do atendimento					
3.8 - Tempo de espera para atendimento					
3.9 - Tempo de resposta às solicitações					
FIABILIDADE	Não Satisfaz	Satisfaz	Bom	Excelente	Sem Opinião
3.10 - Informações prestadas					
3.11 - Serviço prestado sem erros					
ACESSIBILIDADES	Não Satisfaz	Satisfaz	Bom	Excelente	Sem Opinião
3.12 - Simplificação dos requerimentos					
3.13 - Os horários de atendimento					
3.14 - Os formulários disponíveis no Web site					
3.15 - As informações disponíveis no Web site					
SATISFAÇÃO GLOBAL	Não Satisfaz	Satisfaz	Bom	Excelente	Sem Opinião
3.16 - Qual o seu grau de satisfação global					

4. PROPOSTAS DE MELHORIA