



Avaliação da Satisfação do Utente

Idade:	< 18 anos	18 – 35 anos	36 – 50 anos	+ 50 anos	
Sexo:	Masculino	Feminino	Profissão:	_____	
Habilitações literárias:	4º ano	6º ano	9º ano	12º ano	ensino superior
Residência:	Cabeceiras de Basto	Outro Concelho	_____		

Indique a sua opinião assinalando, com “x” uma das opções abaixo indicadas, tendo em atenção que:
1=Muito Mau, 2=Mau, 3=Bom, 4=Muito Bom

Avaliação dos serviços prestados pelo Município

1 2 3 4 Sem opinião

Serviço de Atendimento Único

Horário de atendimento

Tempo de espera

Organização da gestão de filas

Serviços disponibilizados

Atendimento presencial

Disponibilidade para responderem às perguntas

Uso de linguagem clara e simples

Prestação de informação correta e simples

Prestação de informação correta e completa

Simpatia e educação no atendimento

Igualdade de tratamento para todos os utentes

Atendimento telefónico

Facilidade de contacto telefónico

Organização encaminhamento de chamadas

Simpatia e educação no atendimento

Instalações

Continuação



Acessibilidade
Organização e funcionalidade
Qualidade e conforto

Internet – Serviços disponíveis no site do Município

Atendimento on-line (Esclareça on-line)
Serviços on-line
Esclarecimentos (Procedimentos / perguntas frequentes)
Formulários disponíveis)
Mapas on-line

SUGESTÕES:

O nosso objetivo é responder às suas necessidades e expectativas. Neste sentido, deixe-nos as suas sugestões de melhoria

Muito obrigado pela sua colaboração!

Data: ____ / ____ / ____