

# INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS UTENTES

**Idade:** <18 anos  18 - 35 anos  36 – 50 anos  51 - 65 anos  +65 anos  **Profissão:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** M  F  **Habilitações Literárias:** \_\_\_\_\_ **Nacionalidade:** \_\_\_\_\_

Classifique o serviço indicado, colocando "X" na coluna correspondente ao seu grau de satisfação, tendo em atenção que:

1=Muito Insatisfeito, 2=Insatisfeito, 3=Nem Insatisfeito nem Satisfeito; 4 = Satisfeito e 5=Muito Satisfeito

1 2 3 4 5

## 1 – CONTACTO TELEFÓNICO

1.1 – Facilidade de contacto					
1.2 – Eficácia na resolução das questões					

## 2 – ATENDIMENTO

2.1 – Instalações adequadas					
2.2 – É igual para todos os utentes					
2.3 – Divulgação de informação com interesse para o utente					
2.4 – Tempo de espera					
2.5 – Conforto do local de atendimento					

## 3 – FUNCIONÁRIOS

3.1 – Têm simpatia e disponibilidade para responderem às perguntas					
3.2 – Usam uma linguagem clara e simples					
3.3 – Prestam informações correctas e completas					
3.4 – Fazem o seu serviço com rapidez					
3.5 – Demonstram conhecimentos necessários para o desempenho das funções					

## 4 – ACESSIBILIDADE

4.1 – Horário de Atendimento					
4.2 - Localização do serviço (proximidade de transportes públicos, facilidade de estacionamento, etc.)					
4.3 - Nível de acessibilidade para deficientes e carros de bebés (rampas de acesso, elevadores)					

**5. Qual o serviço da Junta de Freguesia a que recorre com maior frequência?**

**6. Que outros serviços gostaria que a Junta de Freguesia lhe proporcionasse?**

**Observações/Sugestões:**

**MUITO OBRIGADO!**