

Estimado/a Múncipe

As opiniões, as expectativas e o grau de satisfação dos nossos clientes, são fatores determinantes para avaliarmos o desempenho dos nossos serviços de atendimento, para refletirmos, identificarmos os aspetos menos positivos e encetarmos medidas de melhoria que nos permitam evoluir e prestar um serviço com mais qualidade.

A certificação e acreditação dos nossos serviços segundo os requisitos da Norma NP EN ISO 9001, obtida e mantida desde 2009, compromete-nos a fazer um inquérito e uma avaliação anual, com repercussão no respetivo Balanço da Qualidade.

Por isso, colocamos ao seu dispor o presente questionário e convidamo-lo a preenchê-lo com o máximo de sinceridade, agradecendo, desde já, toda a sua disponibilidade e colaboração.

A sua identificação é indispensável para que possamos atribuir relevância às suas opiniões, investigar as causas do seu eventual descontentamento e tomar as medidas de correção que se mostrarem adequadas.

Os resultados dos Inquéritos anuais de Satisfação poderão ser consultados nos serviços de atendimento ao público ou no sítio do Município na internet, em www.cm-bombarral.pt, através do Balcão do Múncipe, área da Qualidade Administrativa.

Município de Bombarral, outubro de 2012

O Presidente da Câmara Municipal,



José Manuel Gonçalves Vieira



Município de Bombarral

QUESTIONÁRIO

SOBRE AS EXPECTATIVAS E A SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPEs

Pela experiência que tem nos contactos com os Serviços de Atendimento ao Município do Município de Bombarral, que grau de importância e que nível de satisfação atribui aos seguintes fatores?

REQUISITO	IMPORTÂNCIA				SATISFAÇÃO			
	Sem Importância	Pouco Importante	Importante	Muito Importante	Mau	Aceitável	Bom	Muito Bom
1 - Simpatia e Educação no atendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - Rapidez do atendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - Eficiência do atendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - Rapidez na resolução dos processos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 - Rigor e transparência da informação prestada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 - Qualidade e clareza da documentação disponibilizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 - Qualidade e conforto das instalações do atendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 - Acessibilidade aos serviços de atendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 - Aceitação e resposta às sugestões e/ou reclamações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 - Utilização das novas tecnologias para atendimento e apoio ao Município	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qual(ais) o(s) serviço(s) de atendimento municipal a que recorre com mais frequência e em relação ao(s) qual(ais) se refere a sua avaliação? _____

De que forma costuma solicitar o apoio dos serviços municipais? ☐ Presencialmente ☐ Telefone ☐ Correio ☐ Fax ☐ E-mail

Comentários/Sugestões:

Para que possamos atribuir relevância às suas opiniões, investigar as causas do seu eventual descontentamento e tomar as medidas consideradas adequadas para melhorarmos a qualidade do serviço que lhe prestamos, é necessário que se identifique. Obrigado.

A SUA IDENTIFICAÇÃO:

Nome:	NIF:
Morada:	Localidade:
E-mail:	Telefone:
Data: ____/____/____	Assinatura: _____

Nota: Este questionário, depois de preenchido, deverá ser devolvido aos Serviços Municipais por correio (Gabinete da Qualidade–Praça do Município–2540-046 Bombarral), por fax (262609041), por e-mail (qualidade@cm-bombarral.pt), entregue diretamente na Secção de Atendimento ao Público, ou depositado numa das caixas de sugestões existentes no edifício dos Paços do Município de Bombarral (Receção, Secção de Atendimento, Tesouraria), no horário normal de atendimento entre as 9 e as 16 horas dos dias úteis.

A SUA OPINIÃO É IMPORTANTE – AGRADECEMOS A COLABORAÇÃO