



Este questionário tem carácter anónimo, sendo o seu objectivo avaliar a **qualidade** e promover a **melhoria contínua** do Serviço prestado, de acordo com as suas expectativas e sugestões. Desta forma, agradecemos a sua colaboração, solicitando que o mesmo seja preenchido e nos seja entregue/remetido.

Caso considere pertinente obter uma resposta às sugestões/opiniões mencionadas, solicitamos que se identifique.

SERVIÇO/ASSUNTO: \_\_\_\_\_

Classifique o **SERVIÇO/ASSUNTO** que utilizou, colocando um **X** na coluna correspondente ao seu grau de satisfação, tendo em atenção que:  
**N/A=Não Aplicável, 1=Mau, 2=Medíocre, 3=Razoável, 4=Bom, 5=Excelente.**

N/A	1	2	3	4	5
-----	---	---	---	---	---

#### 1 – O CONTACTO TELEFÓNICO

1.1 – É simpático/esclarecedor/informativo

1.2 – Evita, em determinadas situações, a deslocação aos Serviços

#### 2 – O ATENDIMENTO PESSOAL

2.1 – Faz-se em condições aceitáveis/adequadas

2.2 – É efectuado em tempo útil

#### 3 – ATITUDE DOS FUNCIONÁRIOS

3.1 – Apresentam uma atitude colaborante/simpática

3.2 – Usam uma linguagem clara e simples

3.3 – Prestam informações correctas e completas

3.4 – Fazem um serviço com qualidade

3.5 – Sugerem medidas complementares, nomeadamente de melhoria

#### 4 – OS SERVIÇOS

4.1 – Actuam eficazmente e de forma pró-activa

4.2 – Divulgam convenientemente informação considerada relevante

4.3 – Os requerimentos são fáceis de compreender e de preencher

4.4 – Tratam devidamente as opiniões/sugestões apresentadas

4.5 – Foram úteis na resolução do(s) assunto(s)/serviço(s)

#### 5 – ATENDIMENTO ON-LINE

5.1 – O nível de satisfação pode ser considerado

#### SUGESTÃO/OPINIÃO

---



---



---



---

#### IDENTIFICAÇÃO (NÃO OBRIGATÓRIA)

Nome/Divisão: \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_

Telefone/Telemóvel: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_