Questionário de Avaliação de Satisfação de Utentes



Caro(a) Concidadão(ã),

A melhoria contínua dos serviços prestados aos cidadãos é um dos compromissos da Junta da Freguesia de Ramalde (JFR). Avaliar o grau de satisfação dos utentes é fundamental para podermos fazer ainda melhor. Colabore com a JFR no seguimento deste objetivo, preenchendo o presente questionário.

Os dados são apenas para tratamento estatístico, sendo mantida toda a confidencialidade.

Os nossos agradecimentos,

A Presidente da Junta Patrícia Rapazote							
Instruções para o preenchimento							
Por favor, para cada item coloque uma x na resposta escolhida e no final das questões faça as suas propostas, críticas ou							
sugestões. O inquérito é anónimo (não colocar assinatura).							
1. Qualidade do Edifício e das Instalações							
P1. Acessos e localização do edifício sede:	Excelente Bom Razoável Mau Péssimo						
P2. Sinalização exterior do edifício:	Excelente Boa Razoável Má Péssima						
P3. Conforto e atração das instalações:	Excelente Boa Razoável Má Péssima						
P4. Arrumação e limpeza das instalações:	Excelente Boa Razoável Má Péssima						
P5. Identificação e sinalização das áreas:	Excelente Boa Razoável Má Péssima						
2. Qualidade do Atendimento							
P6. Horário praticado (9h00-17h00):	Excelente Bom Razoável Má Péssimo						
P7. Simpatia, cortesia e imagem colaboradores/as:	Excelente Boa Razoável Má Péssimo						
P8. Interesse e disponibilidade colaboradores/as:	Excelente Bom Razoável Má Péssimo						
P9. Clareza na informação prestada:	Excelente Boa Razoável Má Péssimo						
P10. Resolução de questões e problemas:	Excelente Boa Razoável Má Péssimo						
P11. Tratamento de reclamações:	Excelente Bom Razoável Mau Péssimo						
P12. Acesso à Coordenadora dos serviços:	Excelente Bom Razoável Mau Péssimo						
3. Qualidade dos Serviços							
J. Qualitatic dos sei viços							
P13. Variedade dos serviços adequada às necessidades:	Excelente Boa Razoável Mau Péssimo						
P14. Atendimento telefónico:	Excelente Bom Razoável Má Péssima						

P15. Atendimento presencial:	Excelente	Bom	Razoável	Mau	Péssimo		
P16. Tempo de resposta dos serviços:	Excelente	Bom	Razoável	Mau	Péssimo P		
P17. Meios de comunicação existentes:	Excelente	Bom	Razoável	Mau	Péssimo		
4. Site da JFR							
P18. Qualidade da informação/conteúdos:	Excelente	Boa	Razoável	Má	Péssima		
P19. Compreensão formulários/requerimentos:	Excelente	Boa	Razoável	Má Má	Péssima P		
P20. Utilidade do site:	Excelente	Boa	Razoável	Má	Péssima		
5. Taxas e Licenças							
P21. Valores praticados:	Excelente	Bom	Razoável	Má	Péssima		
P22. Meios de pagamento disponibilizados:	Excelente	Bom	Razoável	Mau	Péssimo		
6. Satisfação Global							
P23. Qualidade do Edifício e das Instalações:	Excelente	Boa	Razoável	Mau	Péssimo		
P24. Qualidade do Atendimento:	Excelente	Boa 🗌	Razoável	Mau	Péssimo P		
P25. Qualidade dos Serviços Prestados:	Excelente	Boa 🗌	Razoável	Mau	Péssimo		
P26. Grau de Satisfação Global com a JFR:	Excelente	Bom	Razoável	Mau	Péssimo		
P27. Qual(ais) o(s) Serviço(s) que utiliza com maior frequência?							
							
7. Propostas, Sugestões e Críticas							
P28. Se pretender abordar qualquer outra questão, apresentar reclamações ou enviar uma mensagem de reconhecimento que considere importantes para a melhoria da nossa Qualidade dos Serviços, utilize também por favor o seguinte espaço:							





Pelas atividades de:

Prestação de Serviços de Atendimento ao Público nos Seguintes Domínios: Posto CTT, Certidões, Atestados para Diversos Fins e Certificação de Fotocópias, Fotocópias, Registo e Licença de Canídeos e Gatídeos, Licenças de Mercado de Levante, Serviços no Âmbito do Cemitério, Recenseamento Eleitoral e Netspace.

008/SGQ/04