

# INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO

DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES



**Balcão Único / Operações Urbanísticas / Água e saneamento**

COLABORE CONNOSCO.

Ajude-nos a melhorar a qualidade dos nossos serviços,  
respondendo ao seguinte questionário:

COMO CLASSIFICA OS NOSSOS SERVIÇOS  
RELATIVAMENTE A:

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
-----------------------	--------------	------------	---------------------

## 1 - Qualidade do atendimento ao público

Competência dos profissionais

Clareza das informações que lhe são prestadas

Tempo de espera para ser atendido(a)

Disponibilidade e simpatia para apoiar os munícipes

Conforto das instalações

indique com uma cruz

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<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 - Qualidade do contacto telefónico

Facilidade em conseguir o contacto

Clareza das informações que lhe foram prestadas

Eficácia na resolução dos problemas

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Preencher o ponto 3 e 4 caso tenha beneficiado do serviço de operações urbanísticas e/ou água e saneamento

## 3 - Operações urbanísticas

Rapidez de resposta à resolução dos problemas ou reclamações

Cumprimento dos prazos

<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 - Água e saneamento

Rapidez e eficiência na resolução de anomalias nas condutas

☐☐☐☐

Qualidade quanto à pressão da água distribuída

☐☐☐☐

Qualidade da água distribuída

☐☐☐☐

Qualidade do serviço de abastecimento de água

☐☐☐☐

Qualidade do serviço de saneamento

☐☐☐☐

GLOBALIDADE DO SERVIÇO

☐☐☐☐

COMO GOSTARIA DE VER MELHORADO O NOSSO SERVIÇO

Respondido por: (facultativo)

Data: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_