

# INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO



COMUNIDADE INTERMUNICIPAL  
VISEU DÃO LAFÕES



Este questionário faz parte do projeto de Modernização Administrativa promovido pela Comunidade Intermunicipal Viseu Dão Lafões (CIMVDL).

Os dados pessoais recolhidos destinam-se à aferição do nível de satisfação dos cidadãos relativamente aos serviços e meios de relacionamento que são disponibilizados pelos Municípios da CIMVDL e não serão processados ou utilizados para outros fins que não o especificado. O tratamento destes dados será realizado pela CIMVDL e respeitará a legislação em vigor em matéria de proteção de dados pessoais.

A sua colaboração é essencial para melhorarmos os serviços prestados pelo seu Município.

## INFORMAÇÃO

Este inquérito é anónimo e confidencial. Por favor, seleccione as opções que pretende assinalar.

(\*) Preencha se for entidade individual.

### 1. Tipo de Entidade

Individual	
Coletiva	

### 2. Género (\*)

Feminino	
Masculino	

### 3. Idade (\*)

Até aos 15 anos	
16-30 anos	
31-40 anos	
41-50 anos	
51-60 anos	
61-74 anos	
+75 anos	

### 4. Habilitações Literárias (\*)

1.º ciclo	
2.º ou 3.º ciclo	
Secundário	
Licenciatura	
Pós-Graduação	
Mestrado	
Doutoramento	

### 5. Concelho de Residência/ Sede

Aguiar da Beira	São Pedro do Sul
Carregal do Sal	Santa Comba Dão
Castro Daire	Sátão
Mangualde	Tondela
Nelas	Vila Nova de Paiva
Oliveira de Frades	Vouzela
Penalva do Castelo	Outro

## SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DO MUNICÍPIO

### 6. Qual(ais) a(s) área(s)/assunto(s) que normalmente costuma tratar com o Município? (pode seleccionar mais do que uma opção)

Águas (quando existente)	
Urbanismo/Obras Particulares	
Ação Social	
Educação	
Atividades Económicas/Licenciamentos Diversos	
Outras áreas/assuntos	

### 6.1. Caso tenha seleccionado a opção "Outras áreas/assuntos", indique qual(ais):


### 7. De que forma contacta com o Município?

(pode seleccionar mais do que uma opção)

Atendimento Presencial	
Atendimento em Posto móvel (quando existente)	
Atendimento Telefónico	
Serviços Online	
Outra, especifique:	

### 8. Com que frequência se desloca aos serviços de atendimento presencial do Município?

Nunca	
Raramente	
Pouco Frequente	
Frequente	
Muito Frequente	
Sempre	

### 9. Indique a sua satisfação com...

(caso tenha respondido NUNCA na pergunta 8, não responda)

	Muito Insatisfeito(a)	Insatisfeito(a)	Pouco Satisfeito(a)	Satisfeito(a)	Muito Satisfeito(a)	Não Sabe/ Não Responde
Tempo de espera para ser atendido(a)						
Atendimento especializado para pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida						
Esclarecimento de dúvidas e prestação de informação						
Rapidez de resposta às solicitações						
Simplicidade dos formulários disponibilizados (clareza da linguagem, facilidade de preenchimento)						
Formas de pagamento disponibilizadas						

Cofinanciado por:

# INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

## FUNCIONALIDADE DO(S) ESPAÇO(S) E INSTALAÇÕES DO MUNICÍPIO

10. Indique a sua satisfação com... (caso tenha respondido NUNCA na pergunta 8, não responda)	Muito Insatisfeito(a)	Insatisfeito(a)	Pouco Satisfeito(a)	Satisfeito(a)	Muito Satisfeito(a)	Não Sabe/ Não Responde
Localização dos serviços de atendimento presencial						
Condições de acesso físico e conforto dos serviços de atendimento presencial						
Horário de atendimento ao público						
Privacidade nos postos de atendimento presencial						

## SERVIÇOS ONLINE E WEBSITE DO MUNICÍPIO

11. Com que frequência utiliza os serviços online do Município?	
Nunca	
Raramente	
Pouco frequente	
Frequente	
Muito Frequente	
Sempre	

12. Com que frequência visita o portal institucional/website do Município?	
Nunca	
Raramente	
Pouco frequente	
Frequente	
Muito Frequente	
Sempre	

13. Indique a sua satisfação com... (caso tenha respondido NUNCA na pergunta 11, não responda)	Muito Insatisfeito(a)	Insatisfeito(a)	Pouco Satisfeito(a)	Satisfeito(a)	Muito Satisfeito(a)	Não Sabe/ Não Responde
Facilidade em aceder e navegar nos serviços online						
Simplicidade dos conteúdos disponíveis nos serviços online (clareza da linguagem)						
Variedade de formulários de diferentes áreas/assuntos disponíveis nos serviços online (ex.: águas, urbanismo, etc.)						
Facilidade em submeter formulários nos serviços online						
Possibilidade de acompanhar/verificar o estado dos processos que submeteu nos serviços online						

14. Indique a sua satisfação com... (caso tenha respondido NUNCA na pergunta 12, não responda)	Muito Insatisfeito(a)	Insatisfeito(a)	Pouco Satisfeito(a)	Satisfeito(a)	Muito Satisfeito(a)	Não Sabe/ Não Responde
Facilidade em aceder e navegar no Portal institucional/website						
Clareza dos conteúdos do Portal institucional/website						
Facilidade de pesquisa de informação no Portal institucional/website						

## SATISFAÇÃO GLOBAL COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO MUNICÍPIO

Muito Insatisfeito(a)	Insatisfeito(a)	Pouco Satisfeito(a)	Satisfeito(a)	Muito Satisfeito(a)

Deixe-nos as suas sugestões!

AGRADECEMOS A SUA COLABORAÇÃO!

Cofinanciado por: