

Questionário de satisfação para cidadãos/clientes

Município de Faro

A procura da melhoria contínua, com vista a uma cada vez **melhor prestação do serviço público**, é o principal compromisso estabelecido na nossa organização. Por conseguinte, a sua opinião é fundamental para que possamos criar novas alternativas e oferecer um atendimento cada vez mais eficaz. **Não há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera. Este questionário é de natureza **confidencial e anónima**.

A sua colaboração é fundamental para prestarmos um serviço de Qualidade

Assinale os Serviços / Espaços que utiliza habitualmente

- Bebéteca
- Hora do Conto
- Sector Infante -Juvenil
- Sector de Audiovisuais
- Sector de Adultos
- Equipamento Informático / Internet
- Actividades Culturais (auditório)
- Empréstimo Domiciliário
  - Livros
  - Revistas
  - Áudio e Vídeo

Periodicidade com que utiliza estes serviços

- Diária
- Semanal
- Mensal
- Semestral
- Esporádica

Ao preencher o questionário tenha em conta que o grau de satisfação:

1 = Muito Insatisfeito; 2 = Insatisfeito; 3 = Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito; 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito

N/A – Considera não aplicável ou desconhece.

Nº	Indicador	Grau de Satisfação						O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5 ?
		1	2	3	4	5	N/A	
1.	Modo de prestação do serviço.							
2.	Tempo de espera no atendimento.							
3.	Cortesia e igualdade do atendimento.							
4.	Formulários (simplicidade, clareza da linguagem, facilidade de preenchimento).							
5.	Acessibilidade à informação / documentação.							
6.	Qualidade da colecção disponível.							
7.	Empréstimo domiciliário (documentos e prazos)							
8.	Atendimento telefónico.							
9.	Horários de funcionamento.							
10.	Localização (proximidade de transportes públicos, estacionamento, etc.).							
11.	Serviços disponíveis <i>on-line</i> .							
12.	Informação disponível no <i>website</i> .							
13.	Contacto por via electrónica.							
14.	Serviços descentralizados.							
16.	Infra-estruturas e equipamentos.							

17.	Meios de pagamento acessíveis (ex. Multibanco).							
18.	Oferta cultural disponibilizada – público adulto							
19.	Oferta cultural disponibilizada – público infantil							
20.	Sistemas de divulgação das actividades.							
21.	Aplicação de medidas correctivas em função das sugestões e reclamações dos cidadãos.							
22.	Tempo de resposta às sugestões e reclamações							
23.	Satisfação global com o desempenho da organização.							
24.	Envolvimento dos cidadãos na concepção dos produtos e serviços e no processo de tomada de decisão.							
25.	Alguma vez foi inquirido(a) anteriormente sobre o tipo de serviços/produtos que deseja encontrar na Biblioteca?							
26.	Observações e propostas:							

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Muito obrigado pela sua colaboração.

Identificação (opcional):

Possui Cartão de Leitor da Biblioteca

Sim

Não

Idade: \_\_\_\_\_ Profissão: \_\_\_\_\_ Habilitações: \_\_\_\_\_

Sexo:

Feminino

Masculino