

<b>Idade:</b>	_____ Anos	<b>Sexo</b>	Masculino <input type="checkbox"/>	Feminino <input type="checkbox"/>
<b>Habilitações Literárias:</b>	_____			
<b>Residência:</b>	<input type="checkbox"/> Espinho Freguesia: _____ <input type="checkbox"/> Outro Concelho: _____ Localidade: _____			

**Qual o motivo que o fez dirigir-se ao AME – Atendimento Municipal de Espinho?**
 Pagamentos (Rendas, Feiras / Mercados, Águas, Cemitérios, Urbanismo, Taxas e Licenças, Educação...)

 Estado do(s) Processo(s)

 Requerimentos vários

 Esclarecimentos

 Outro

Por favor, indique a sua opinião, assinalando **com um "x" uma das opções** abaixo indicadas, tendo em conta que: **1=Muito Mau, 2= Mau, 3=Bom e 4= Muito Bom**

	1	2	3	4	Não se aplica/ Não Responde
<b>1 – Atendimento Presencial</b>					
<b>Q1.</b> Horário de Atendimento					
<b>Q2.</b> Tempo de Espera					
<b>Q3.</b> Duração do Atendimento					
<b>2 – Atendedores</b>					
<b>Q4.</b> Disponibilidade para responderem às perguntas					
<b>Q5.</b> Uso de linguagem clara e simples					
<b>Q6.</b> Prestação de informação correta e completa					
<b>Q7.</b> Simpatia e educação no atendimento					
<b>Q8.</b> Igualdade de tratamento					
<b>Q9.</b> Identificação das necessidades do Município					
<b>Q10.</b> Encaminhamento correto dos processos					
<b>Q11.</b> Celeridade no Atendimento					
<b>Q12.</b> Ajuda no preenchimento de documentos					
<b>3 – Atendimento Telefónico</b>					
<b>Q13.</b> Facilidade de contacto telefónico					
<b>Q14.</b> Acolhimento, simpatia e educação					
<b>Q15.</b> Correto encaminhamento das chamadas					
<b>Q16.</b> Clareza da informação prestada					
<b>4 – Instalações</b>					
<b>Q17.</b> Acessibilidade					
<b>Q18.</b> Organização e funcionalidade					
<b>Q19.</b> Qualidade e conforto					
<b>Q20.</b> Limpeza e Higiene					
<b>Q21.</b> Iluminação					
<b>Q22.</b> Moderno e atrativo					
<b>5 – Satisfação Global (Q23.)</b>					

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

Sugestões:

Muito obrigada pela sua colaboração!