



INQUÉRITO 2008

Departamento de Serviços Municipais



Divisão de Saneamento Básico

Divisão de Saneamento Básico

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES

SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO

2008



INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES SERVIÇO DE ÁGUA E SANEAMENTO

Queremos Melhorar! Com a sua opinião... será mais fácil!

A Câmara Municipal de Bragança (CMB) pretende com este questionário avaliar a qualidade do serviço prestado pela Divisão de Saneamento Básico. Acompanhe o nosso esforço, com a sua colaboração! Na qualidade de consumidor/cliente dos nossos serviços dê-nos a sua opinião, apresente as suas sugestões, ajude-nos a prestar um melhor serviço!

Em caso de dúvidas, contacte 273 304 236 ou pergunte a colaborador do atendimento.

Preencha o questionário colocando um **X** na quadrícula correspondente à sua opção ou respondendo por extenso às questões.

A - Caracterização Geral

A.1 Tipo de Consumidor/Cliente

Doméstico Comércio/Serviço Indústria Administração Central Administração Local

A.2 Freguesia onde está inserido: _____

B - Avaliação do Serviço Prestado

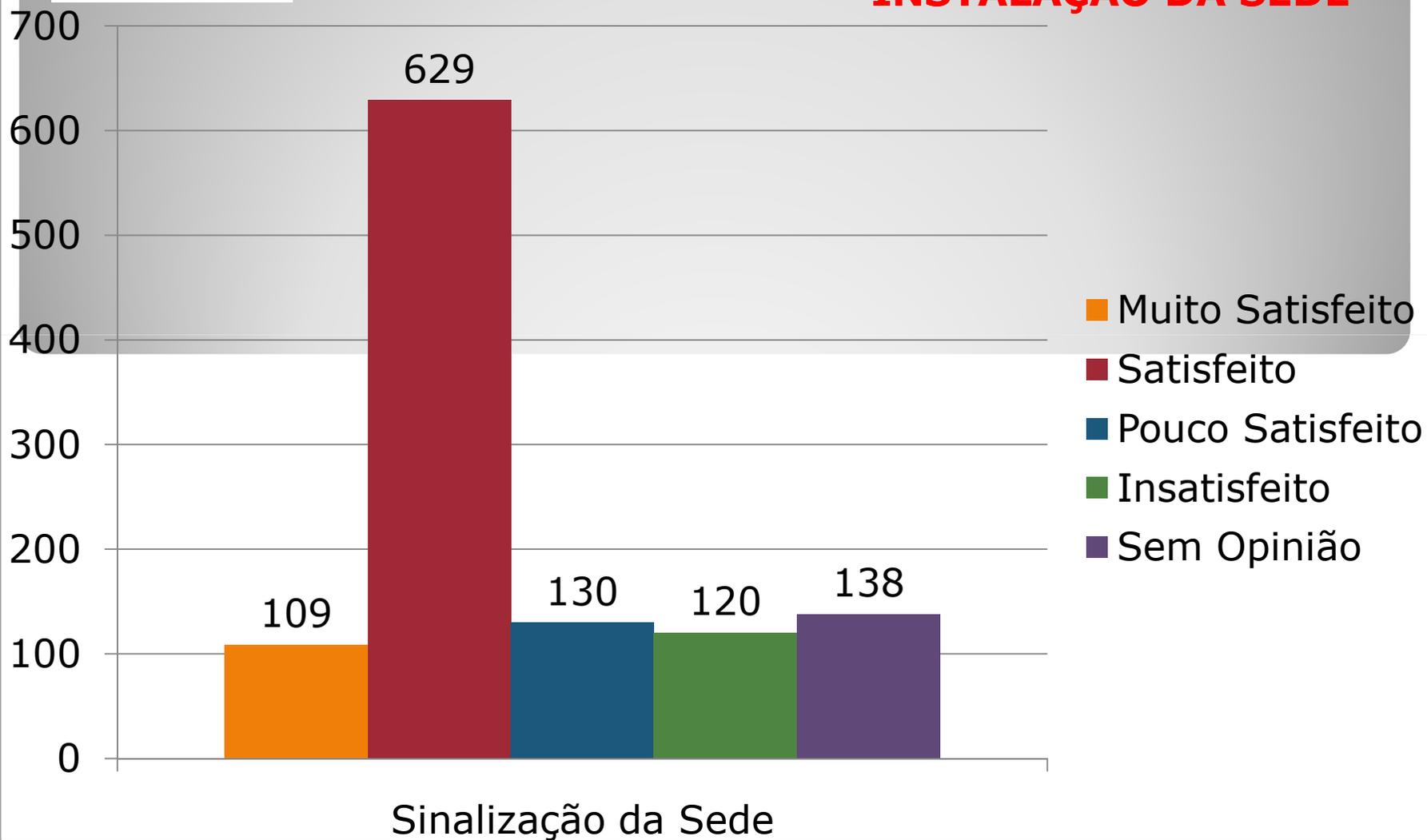
B.1 - Avalie a qualidade dos serviços prestados no que se refere aos seguintes critérios.

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Sem Opinião / Não Aplicável
1 Instalação Sede					
1.1 Sinalização da Sede	<input type="checkbox"/>				
1.2 Conforto da Instalação	<input type="checkbox"/>				
1.3 Acessibilidades a Deficientes Motores	<input type="checkbox"/>				
2 Atendimento					
2.1 Simpatia dos Colaboradores	<input type="checkbox"/>				
2.2 Tempo de Espera	<input type="checkbox"/>				
2.3 Rapidez no Atendimento Presencial	<input type="checkbox"/>				
2.4 Rapidez no Atendimento Telefónico	<input type="checkbox"/>				
2.5 Informação Disponibilizada no Site Internet	<input type="checkbox"/>				
2.6 Conhecimentos do Pessoal para o Atendimento	<input type="checkbox"/>				
2.7 Resposta a Reclamações	<input type="checkbox"/>				
2.8 Eficácia do Atendimento	<input type="checkbox"/>				



Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

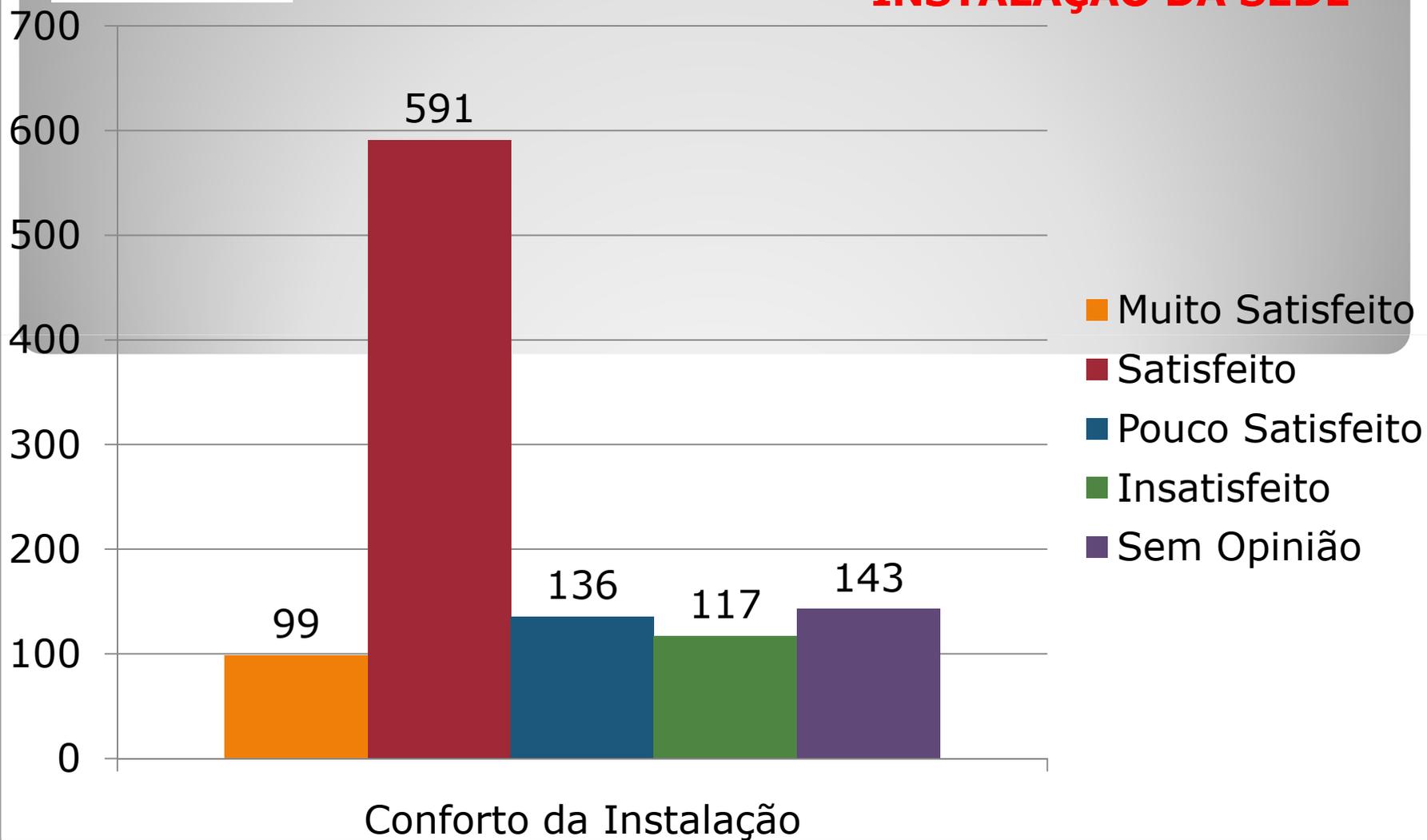
INSTALAÇÃO DA SEDE





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

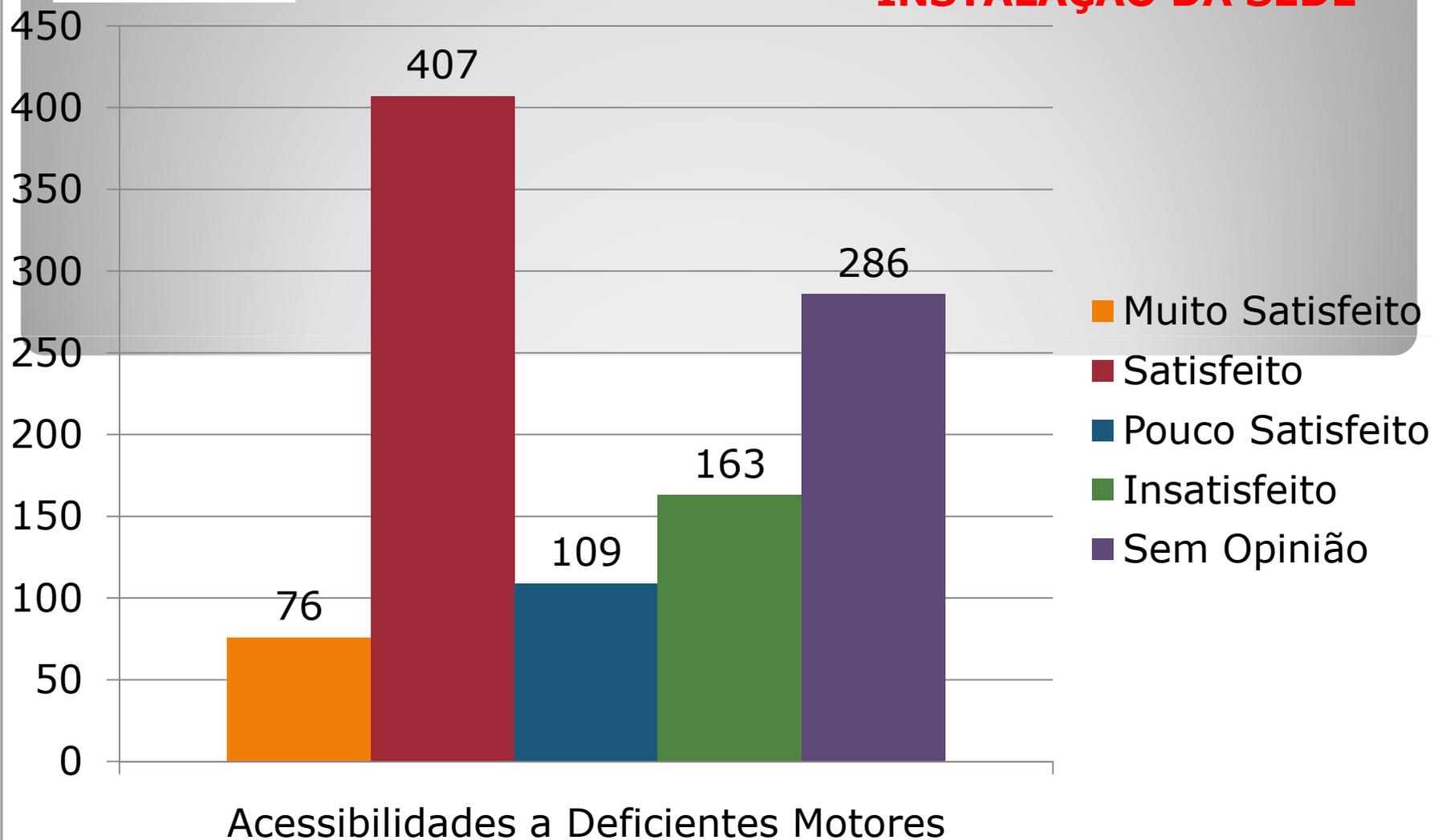
INSTALAÇÃO DA SEDE





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

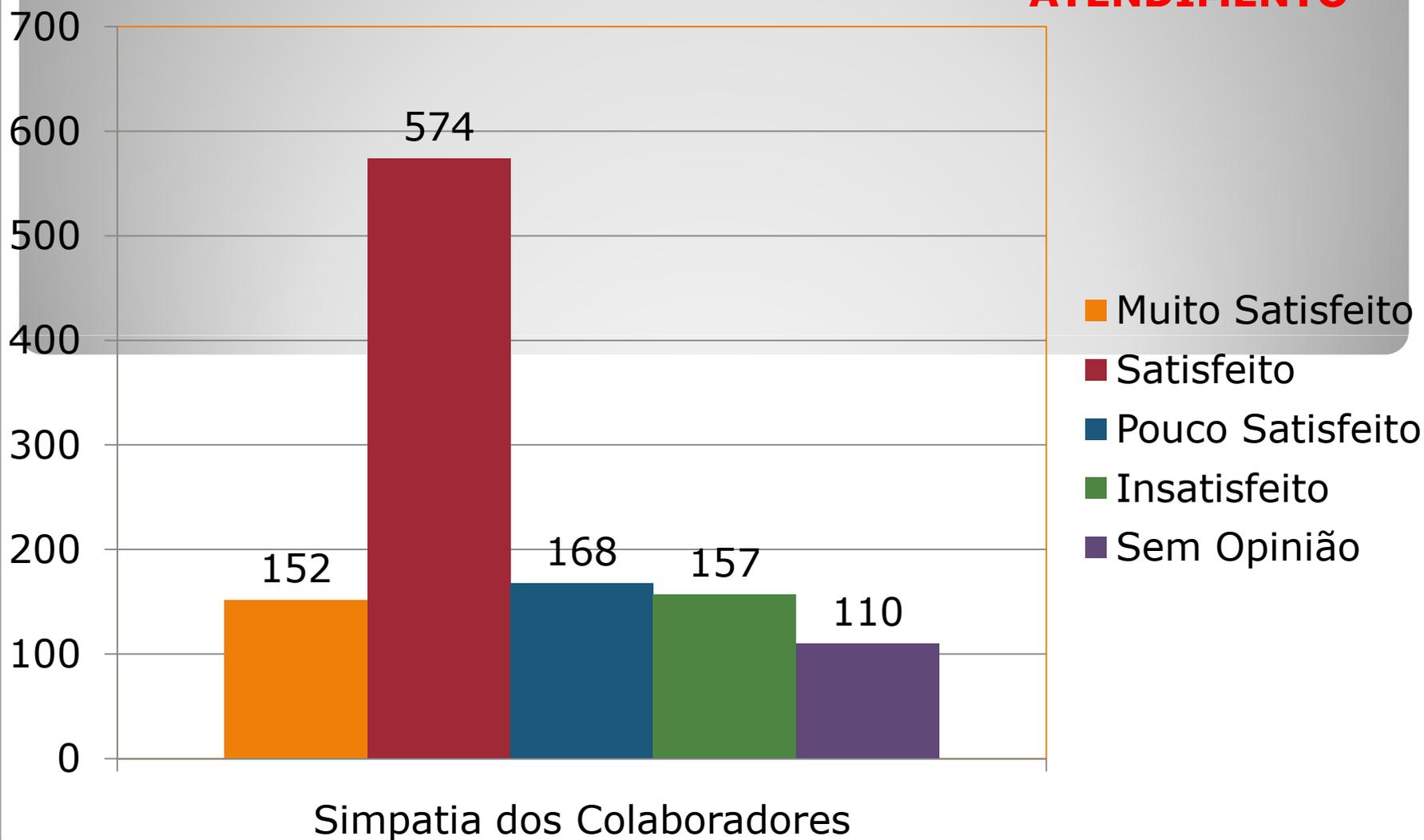
INSTALAÇÃO DA SEDE





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

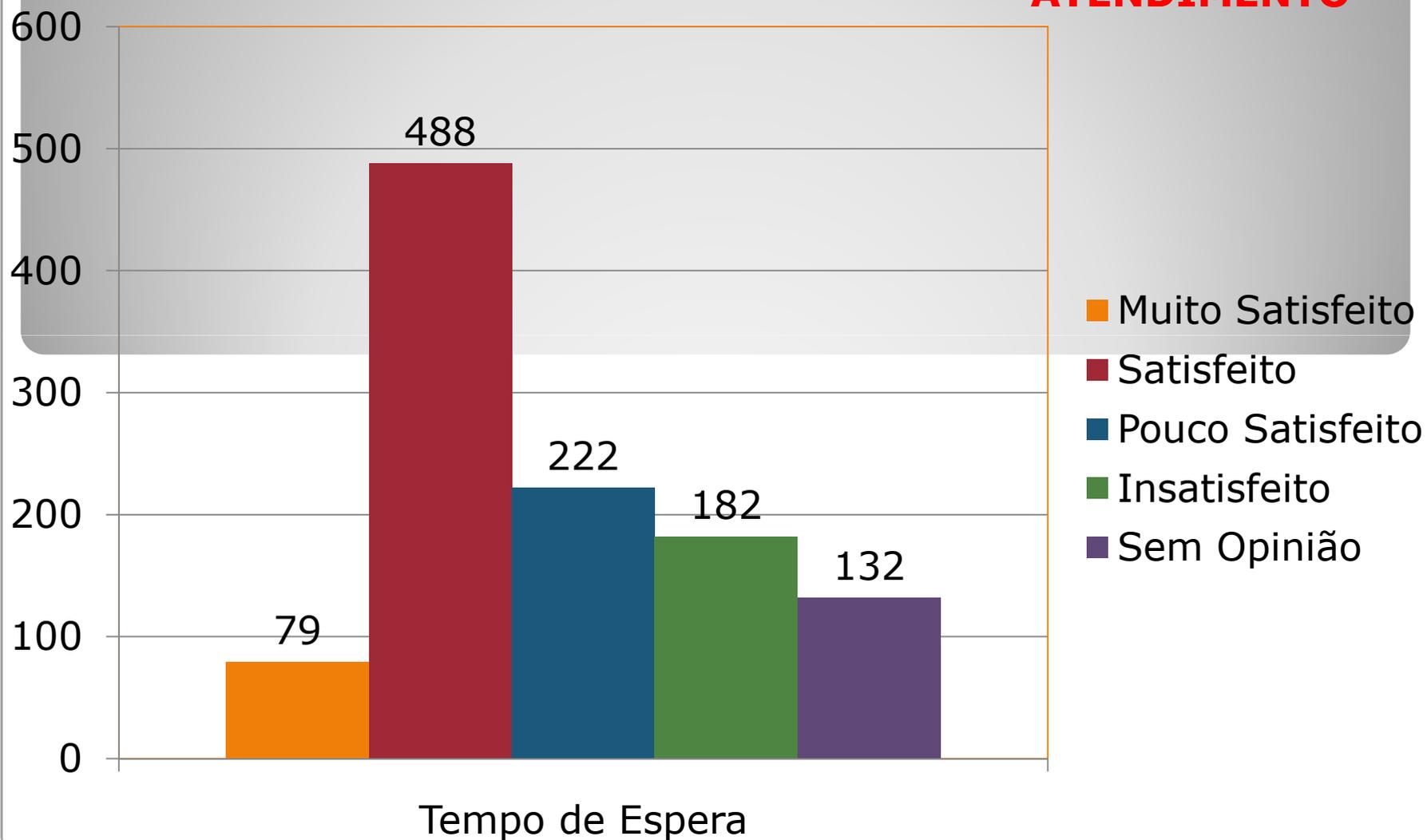
ATENDIMENTO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

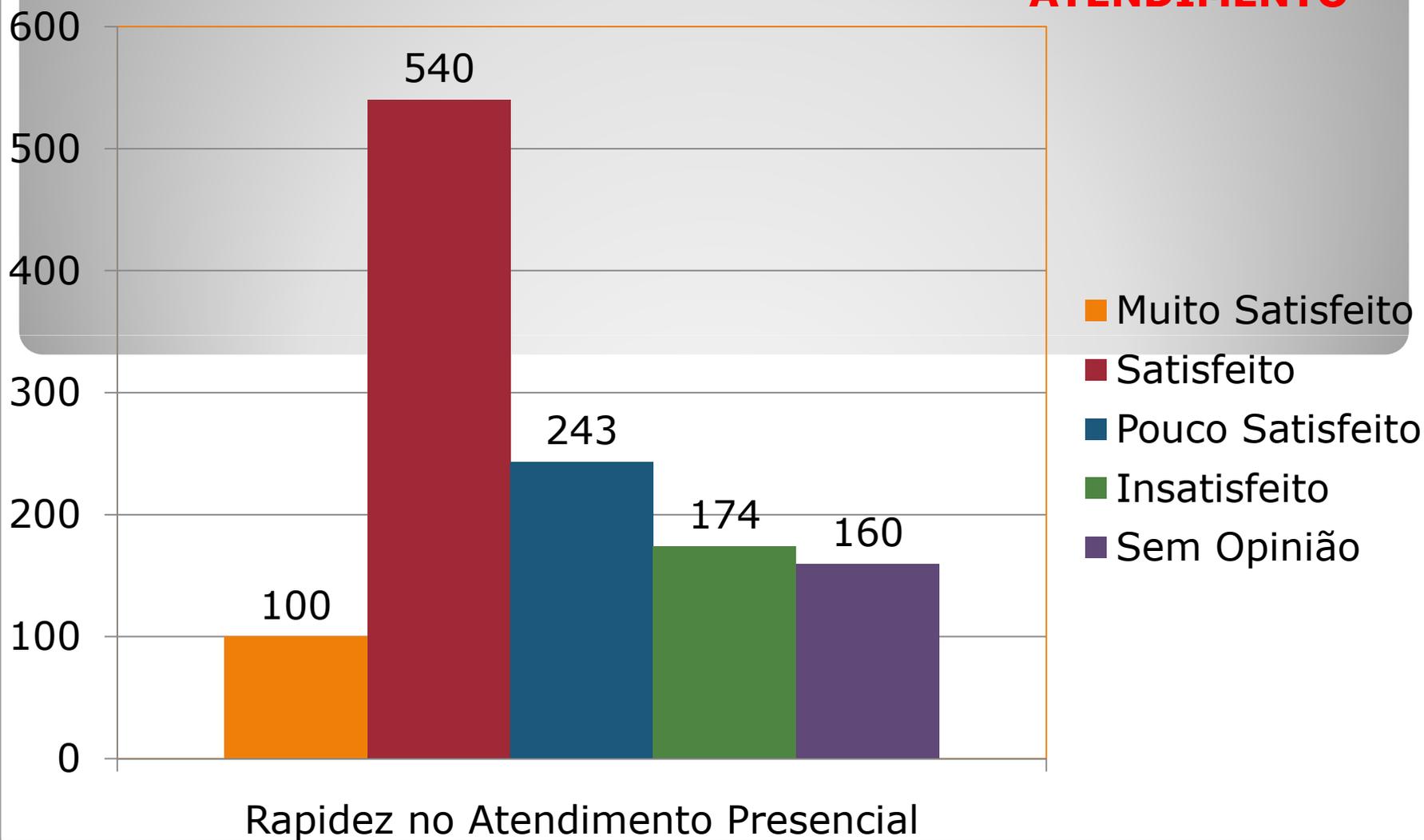
ATENDIMENTO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

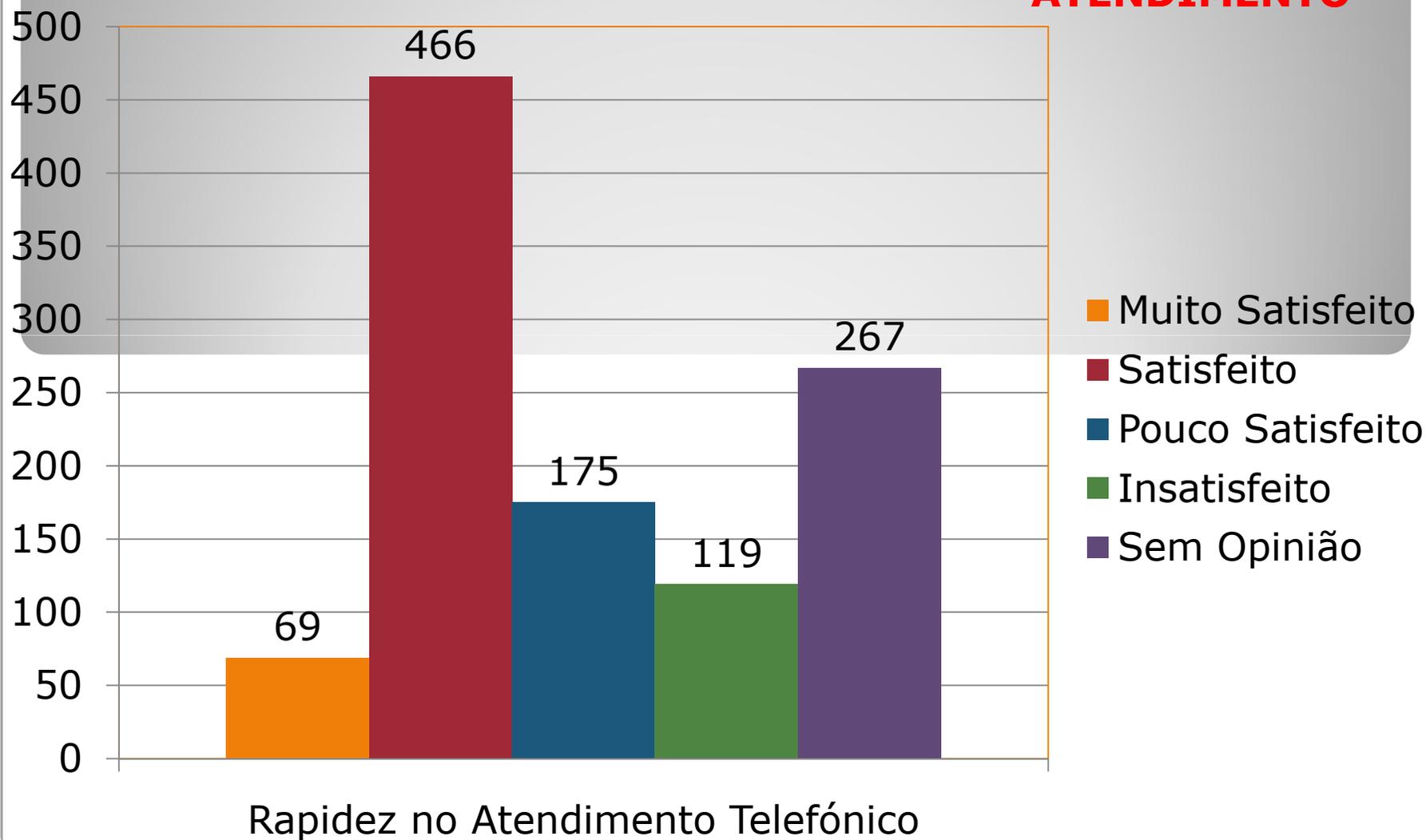
ATENDIMENTO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

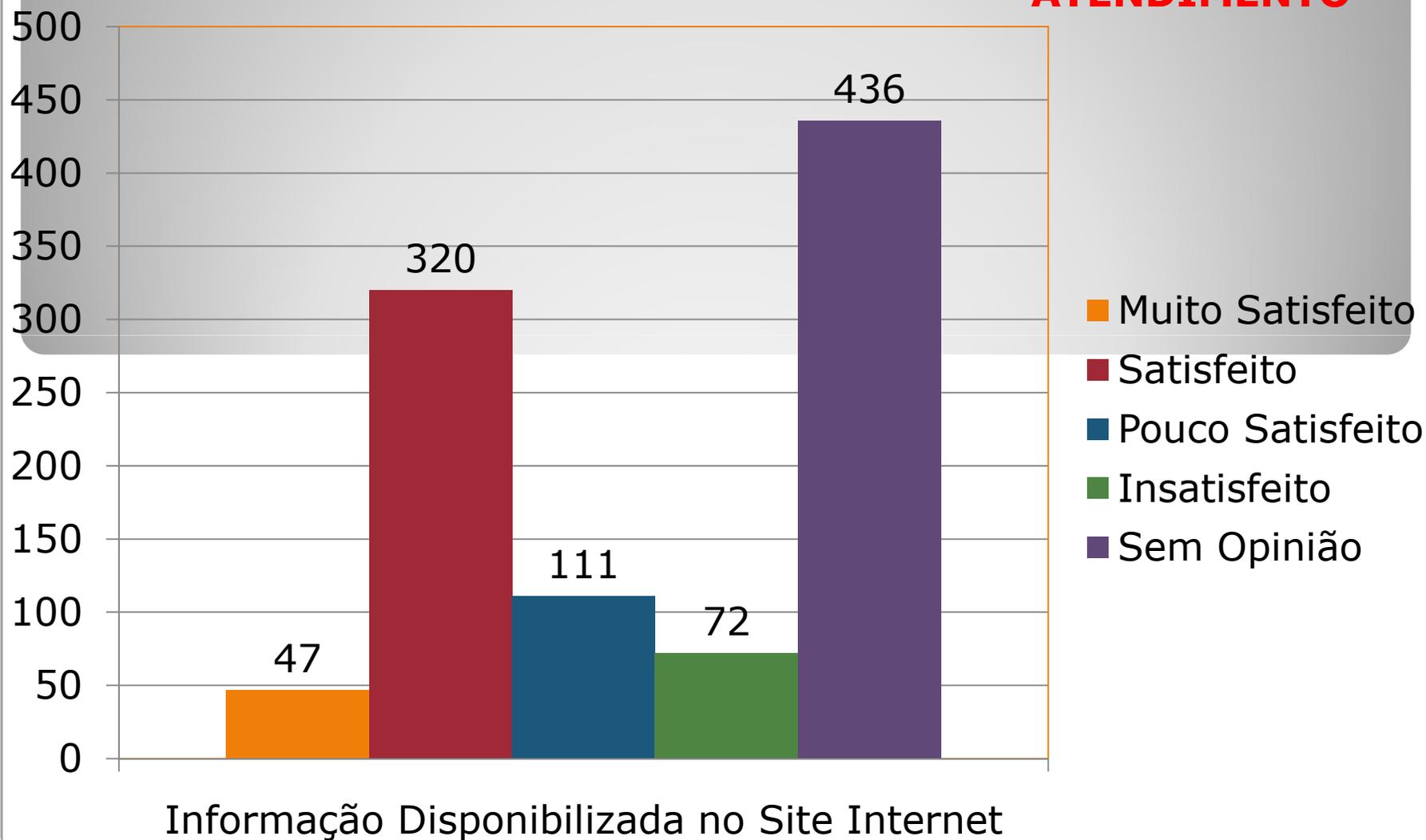
ATENDIMENTO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

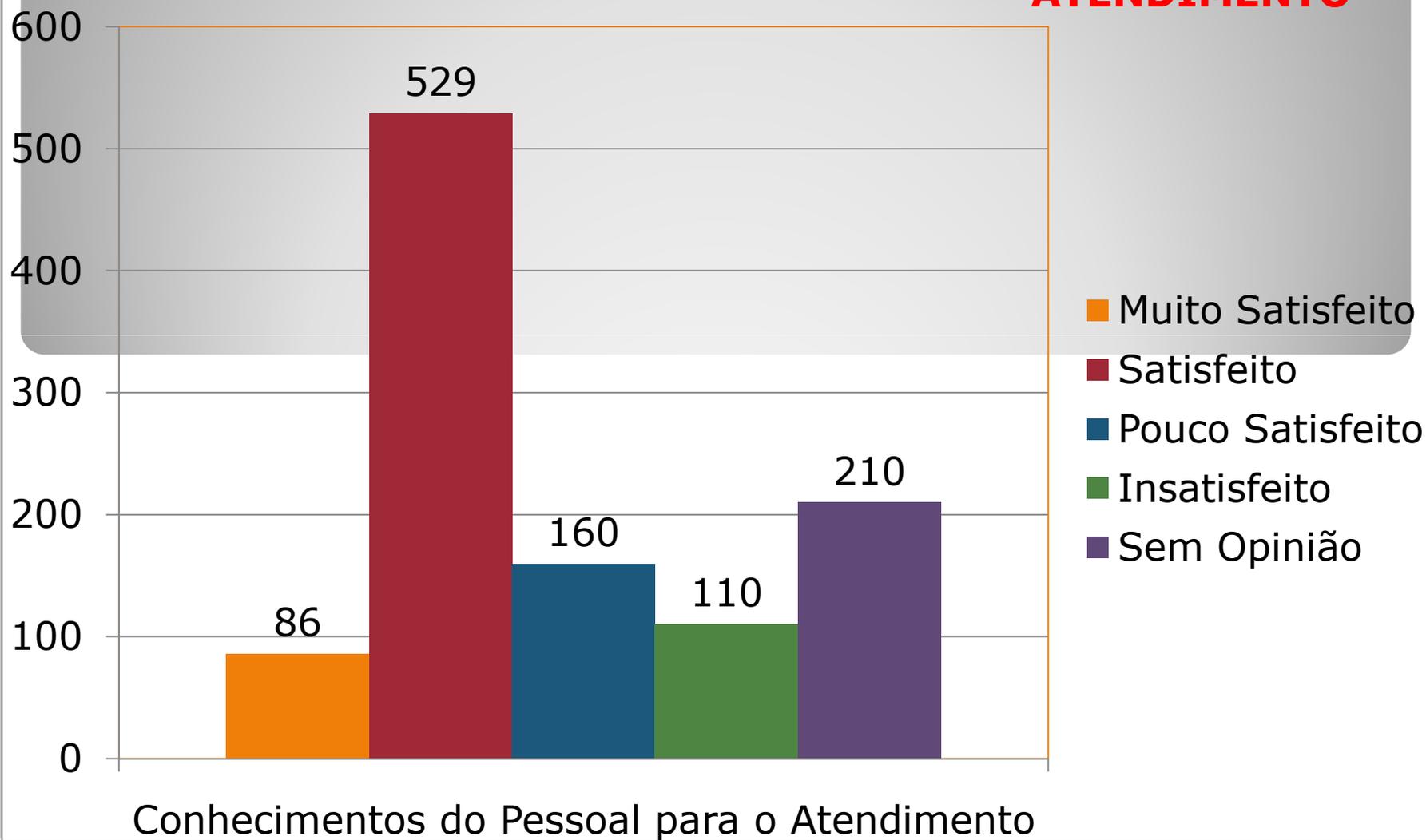
ATENDIMENTO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

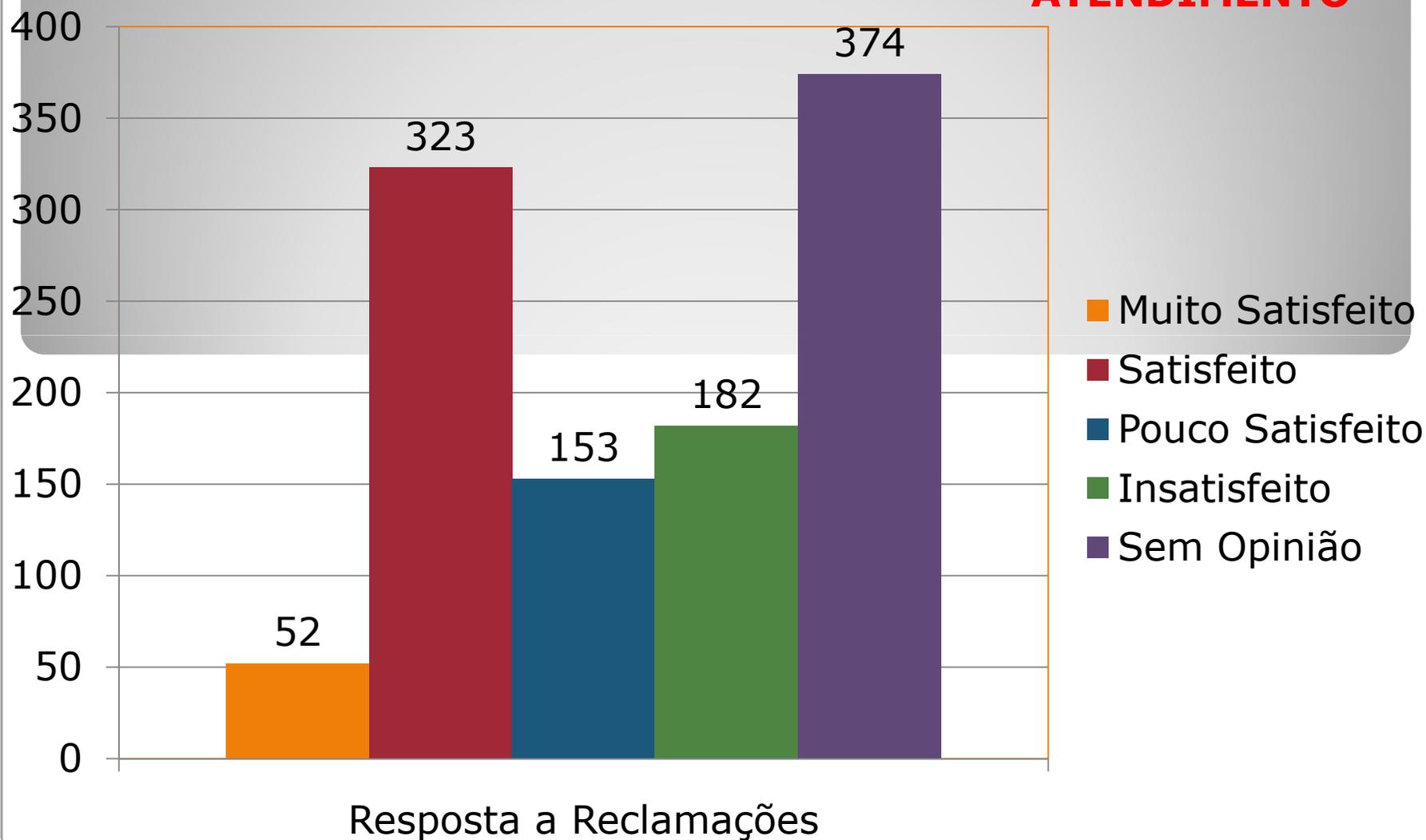
ATENDIMENTO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

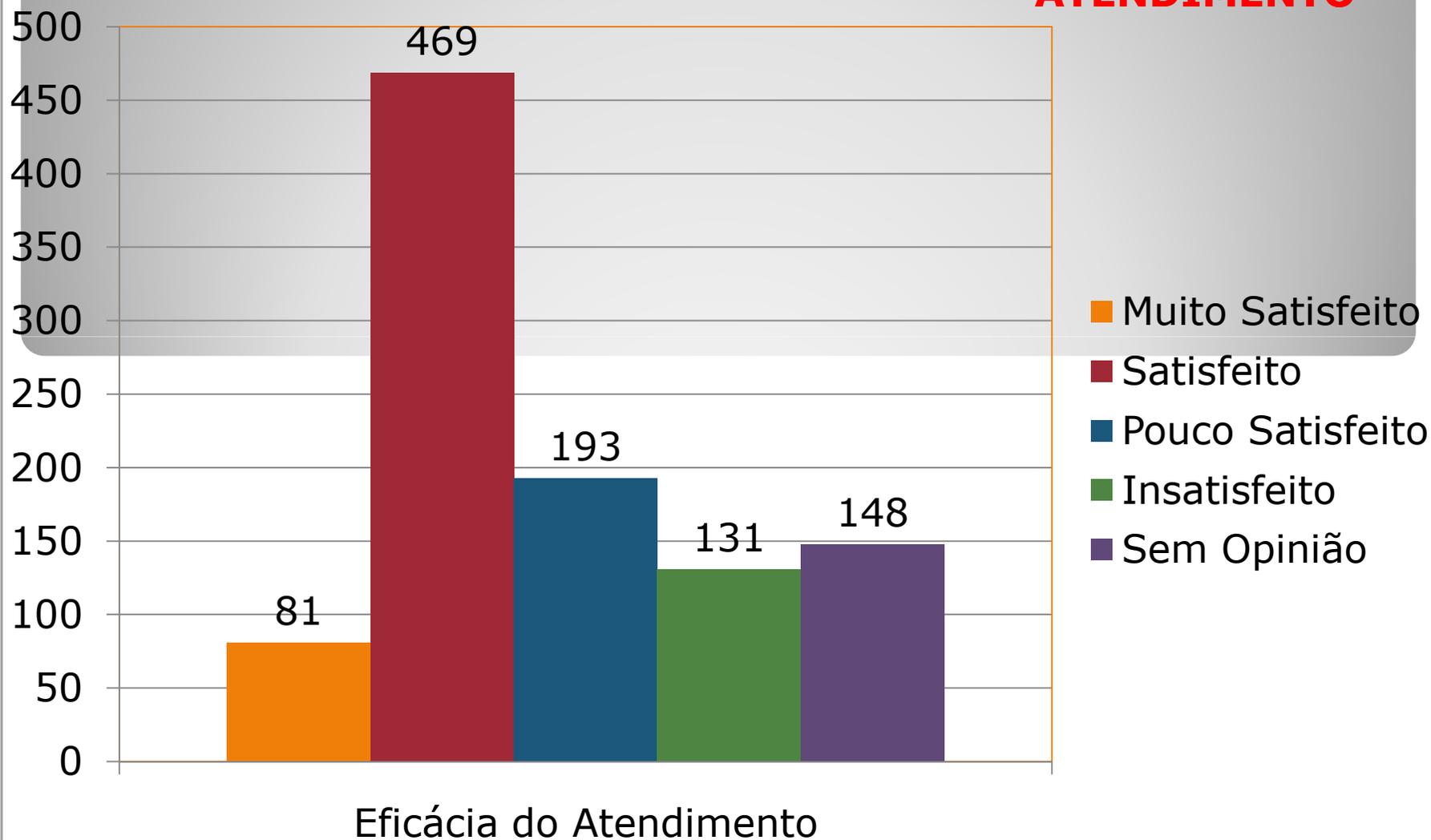
ATENDIMENTO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

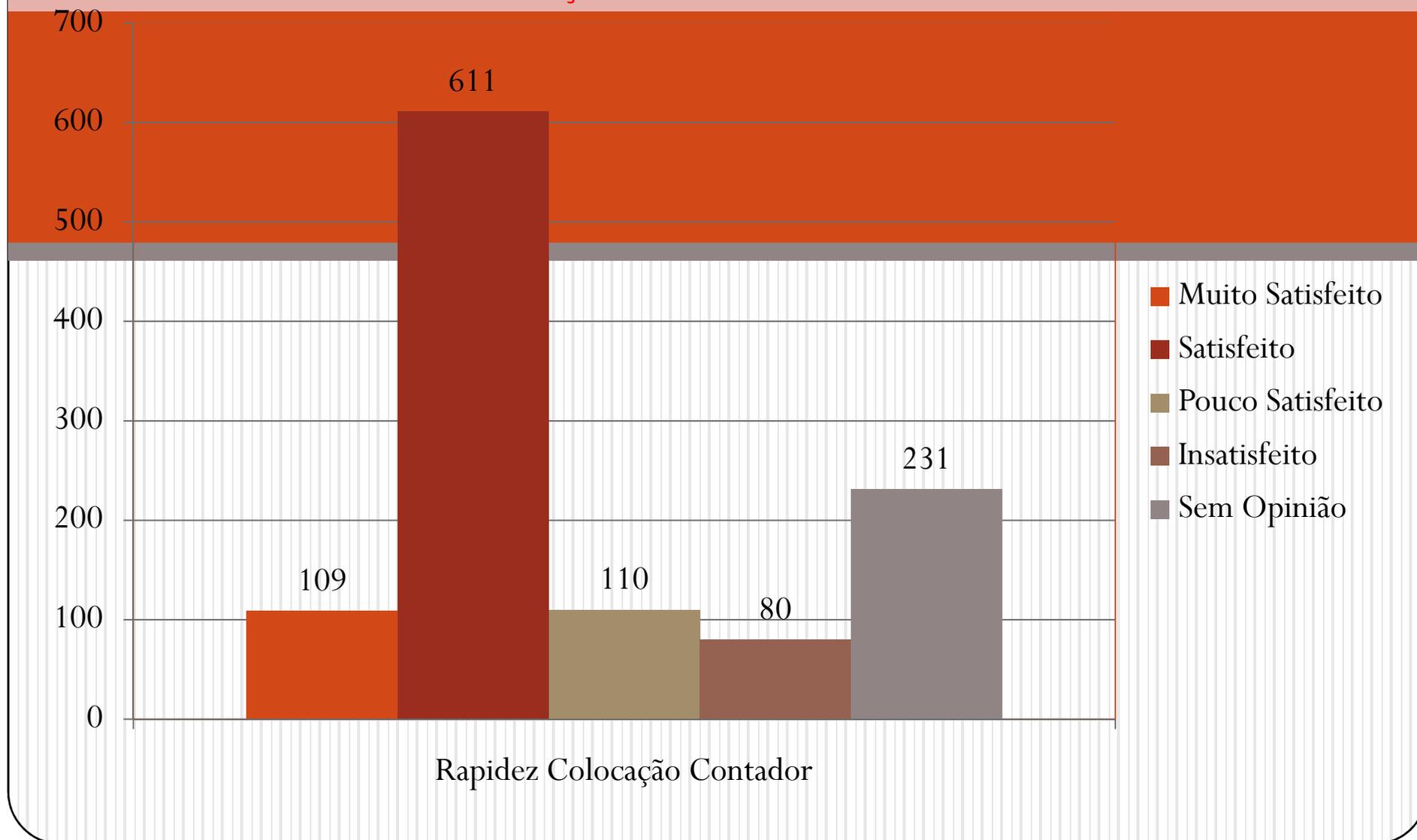
ATENDIMENTO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

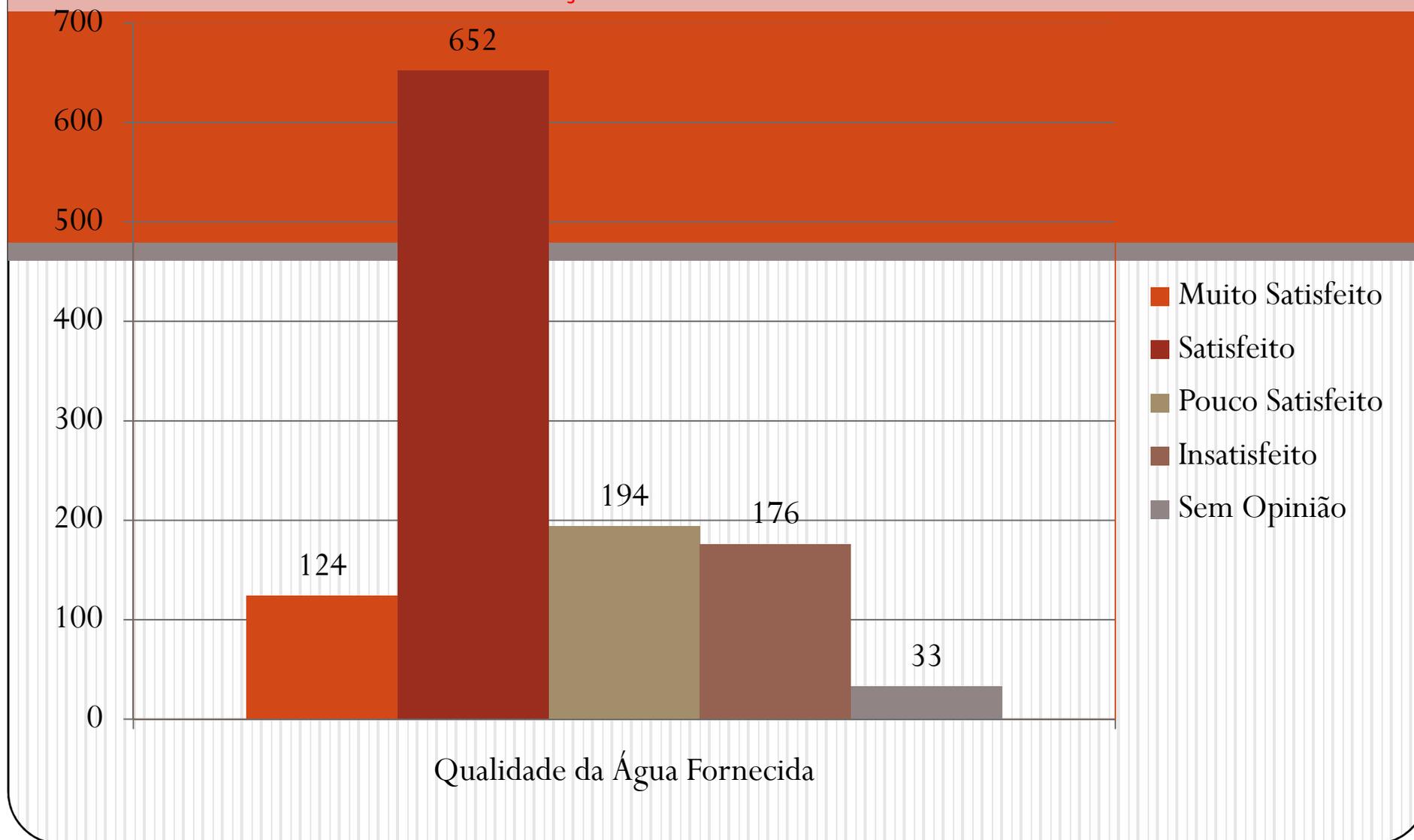
SERVIÇO ÁGUA & SANEAMENTO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

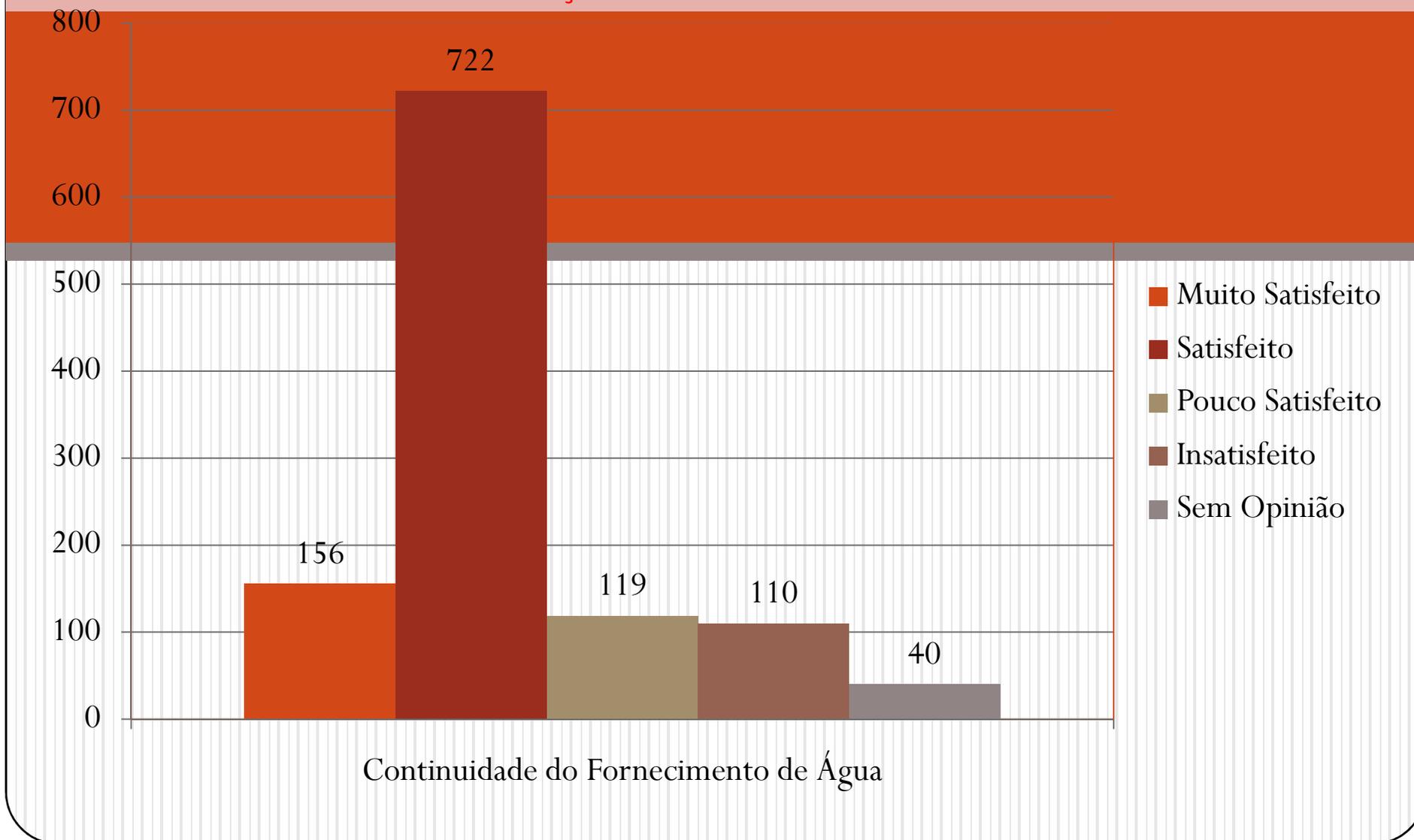
SERVIÇO ÁGUA & SANEAMENTO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

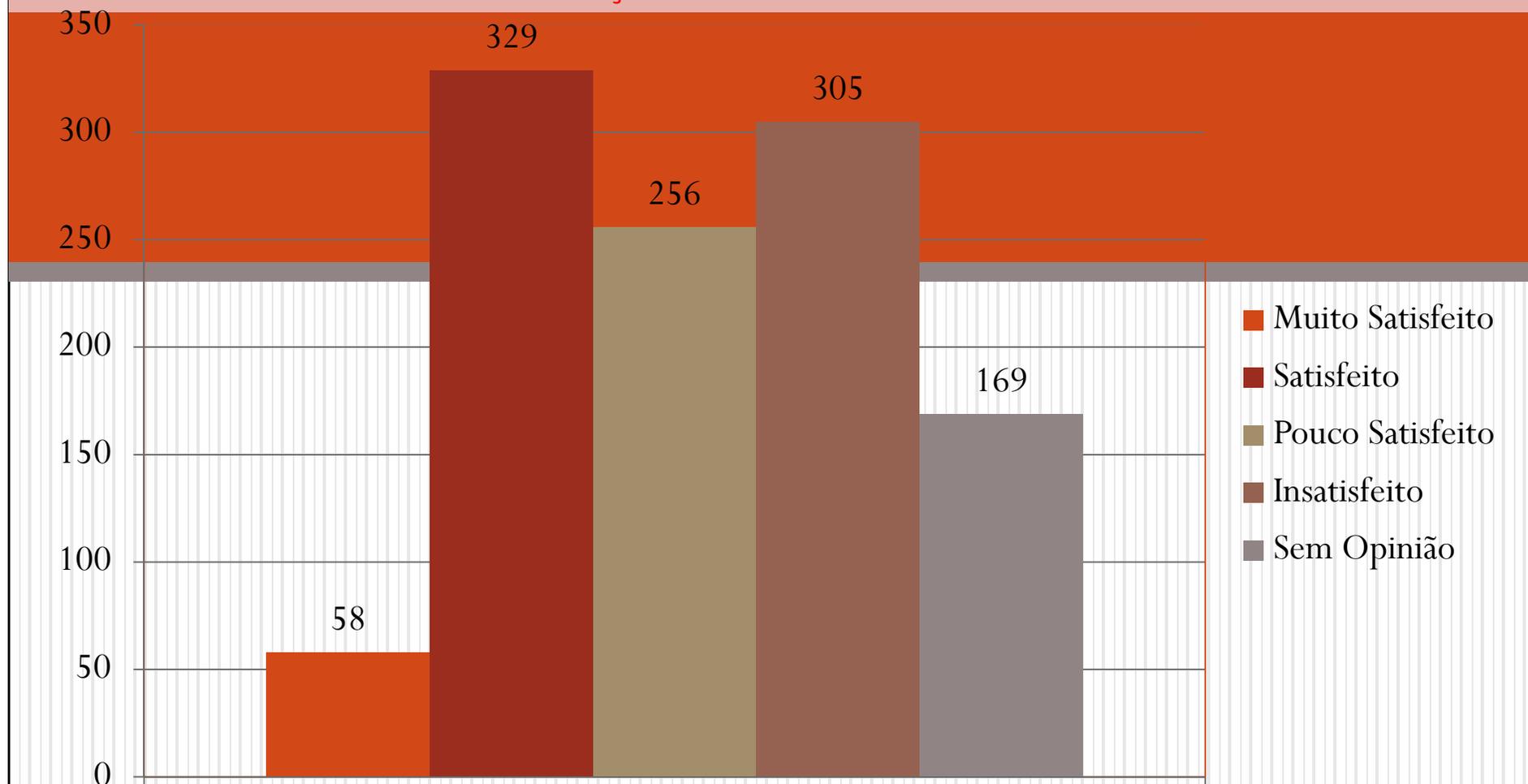
SERVIÇO ÁGUA & SANEAMENTO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

SERVIÇO ÁGUA & SANEAMENTO

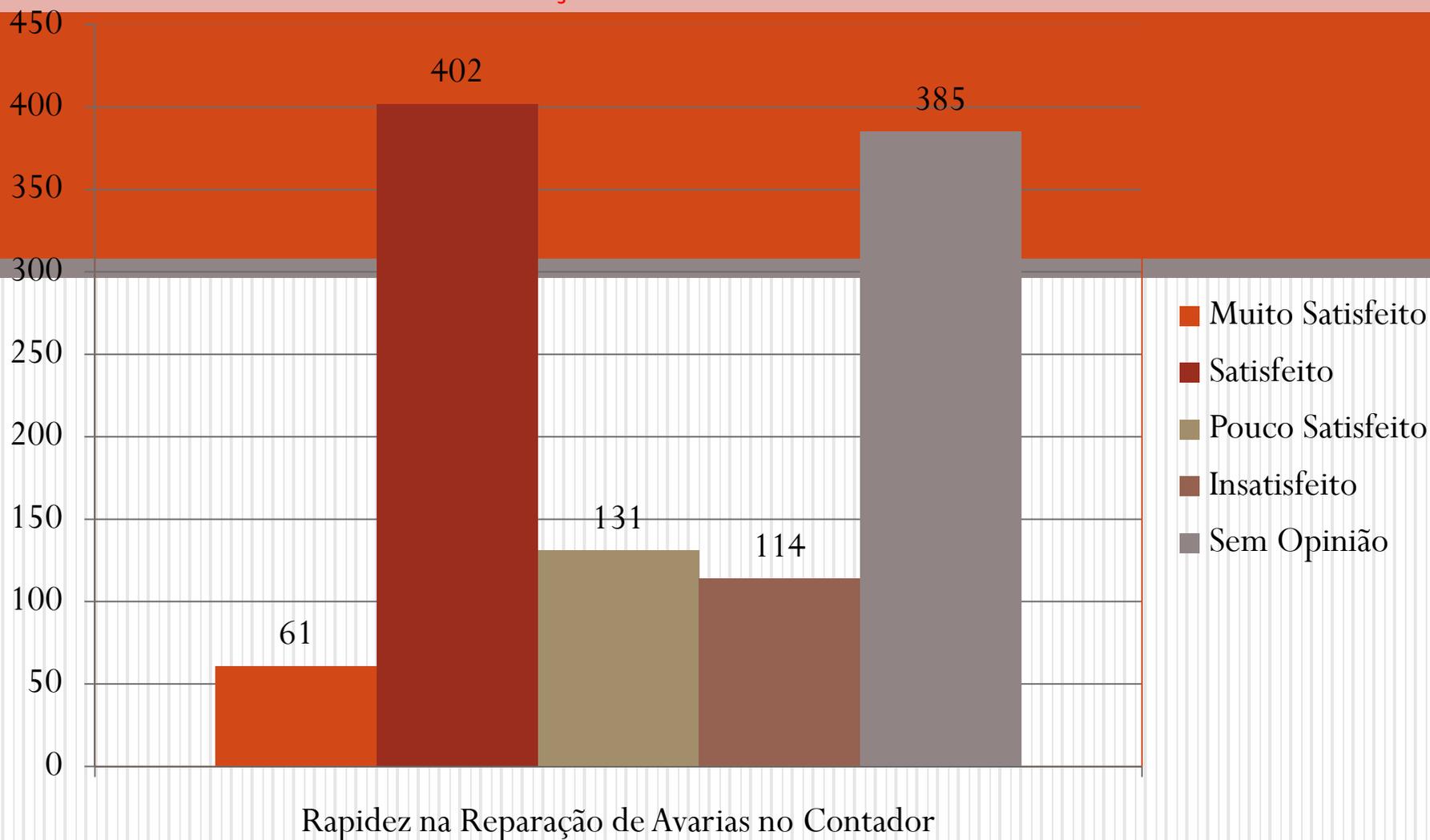


Informação Disponibilizada Sobre a Qualidade da Água



Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

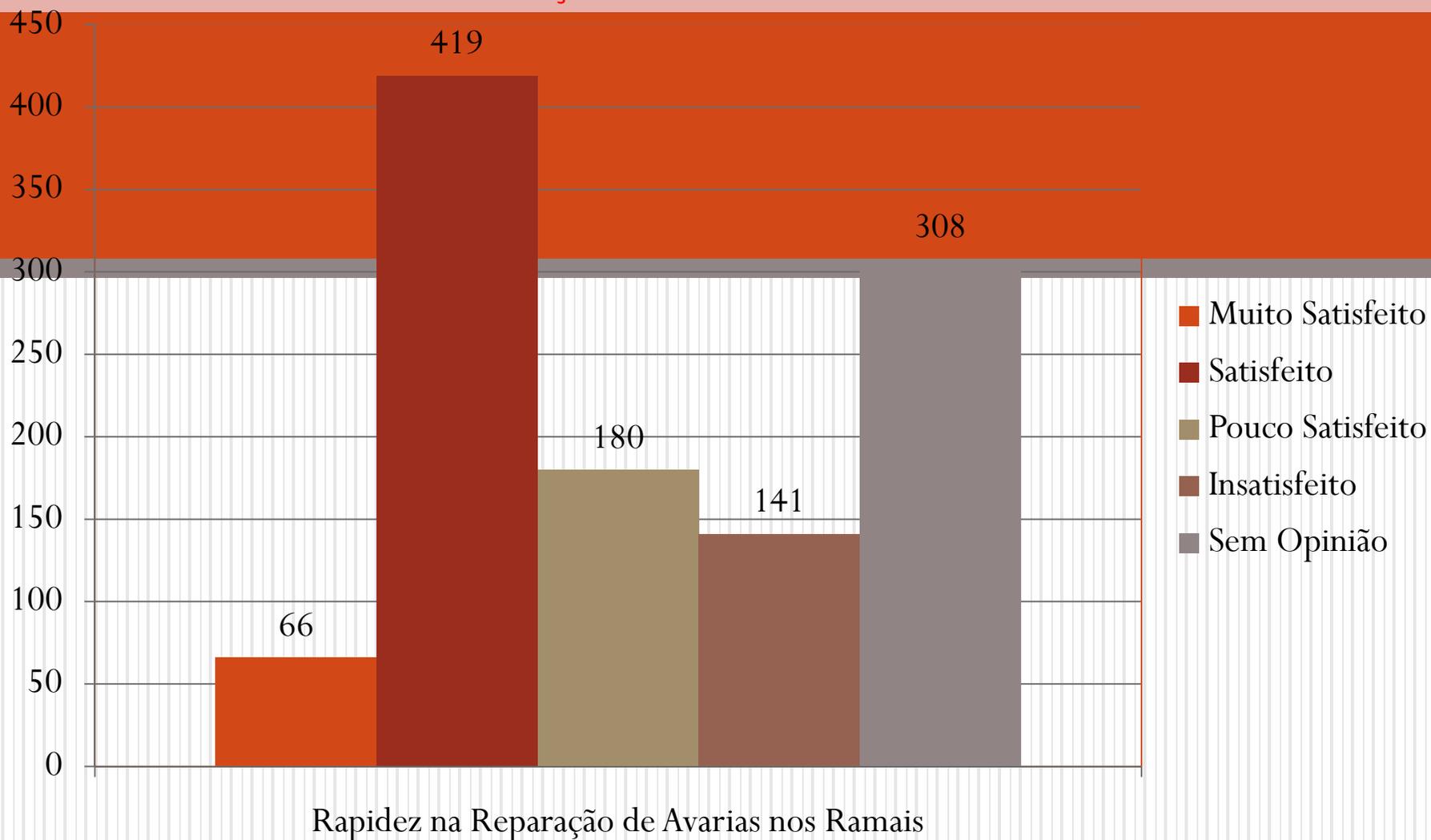
SERVIÇO ÁGUA & SANEAMENTO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

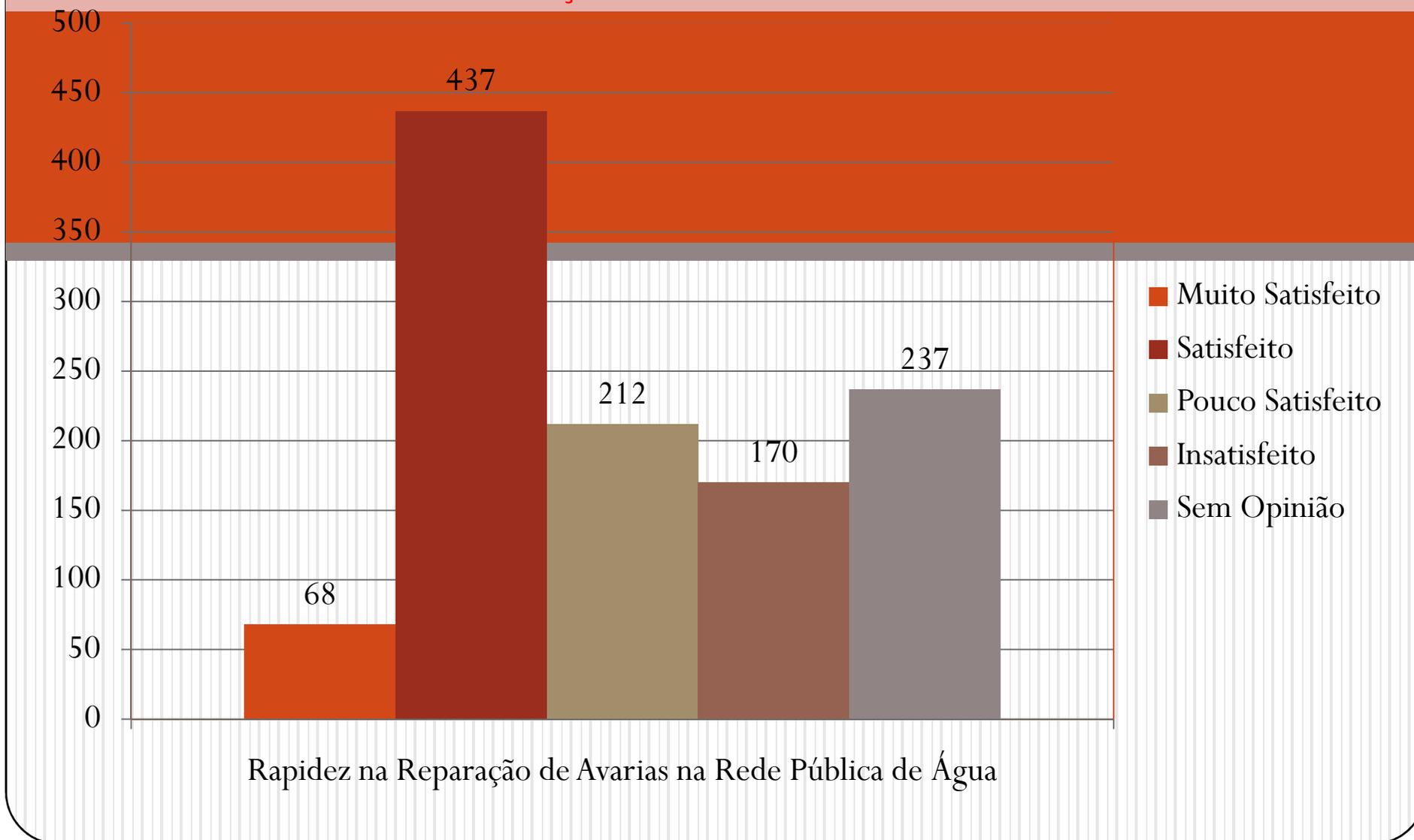
SERVIÇO ÁGUA & SANEAMENTO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

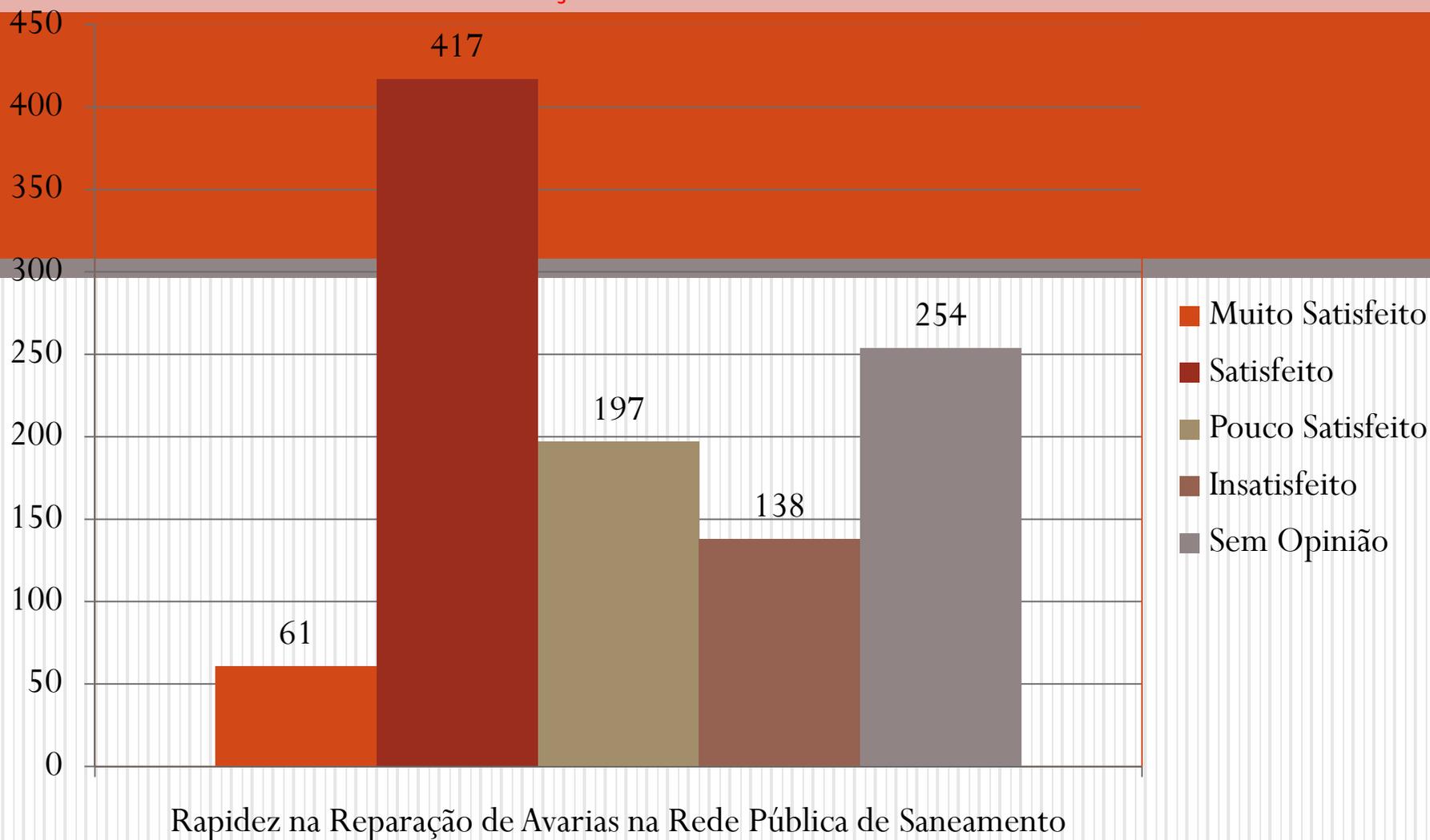
SERVIÇO ÁGUA & SANEAMENTO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

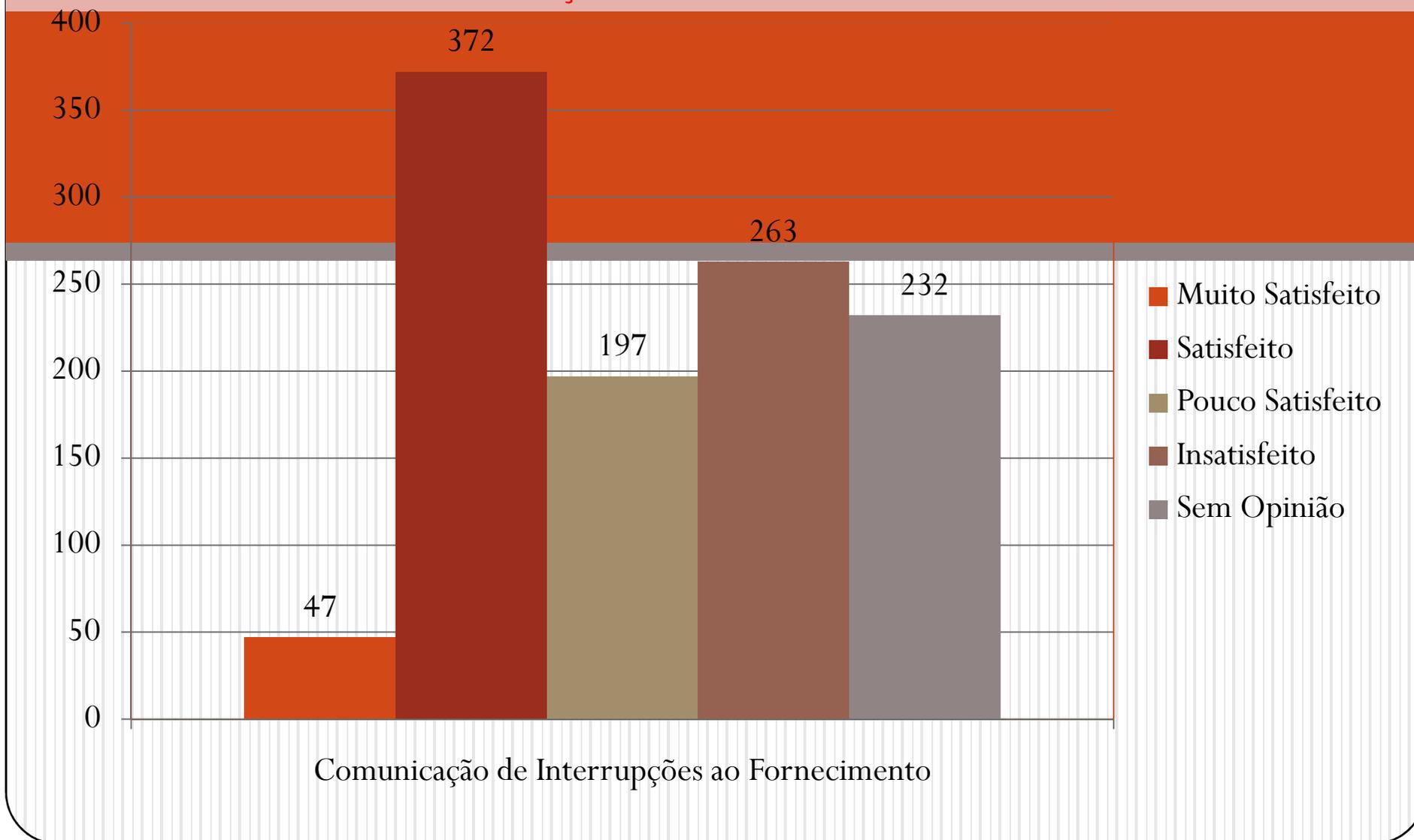
SERVIÇO ÁGUA & SANEAMENTO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

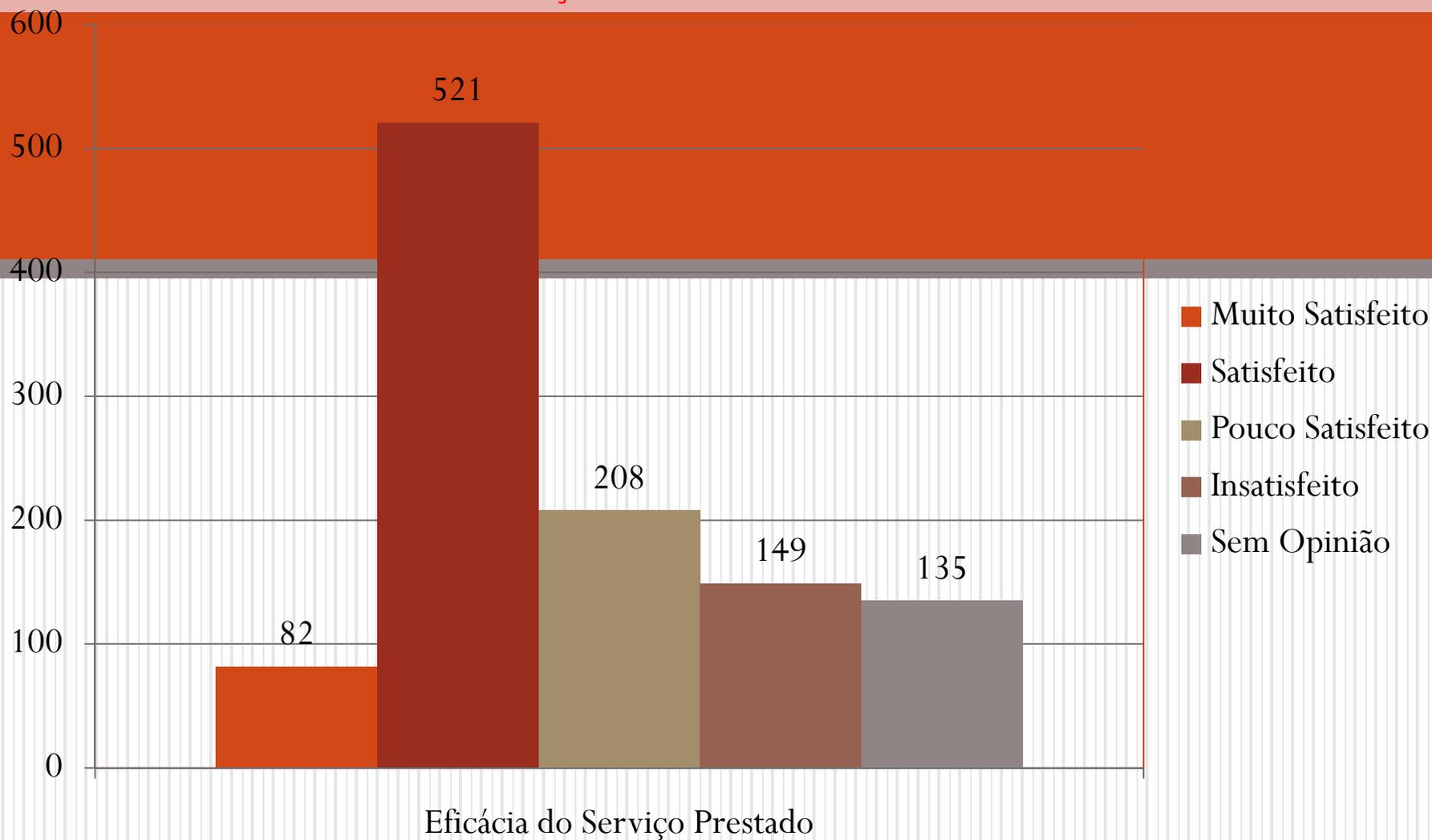
SERVIÇO ÁGUA & SANEAMENTO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

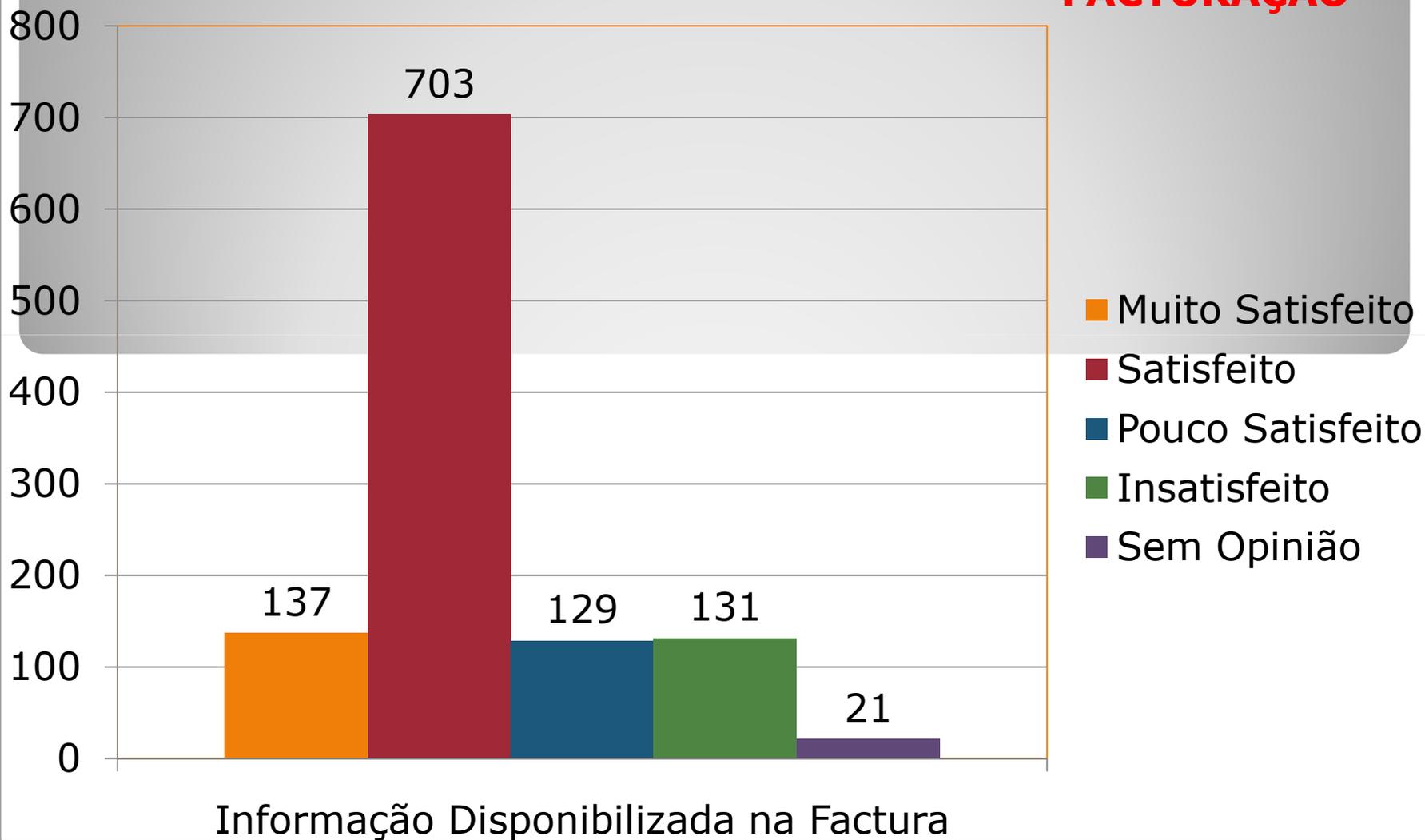
SERVIÇO ÁGUA & SANEAMENTO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

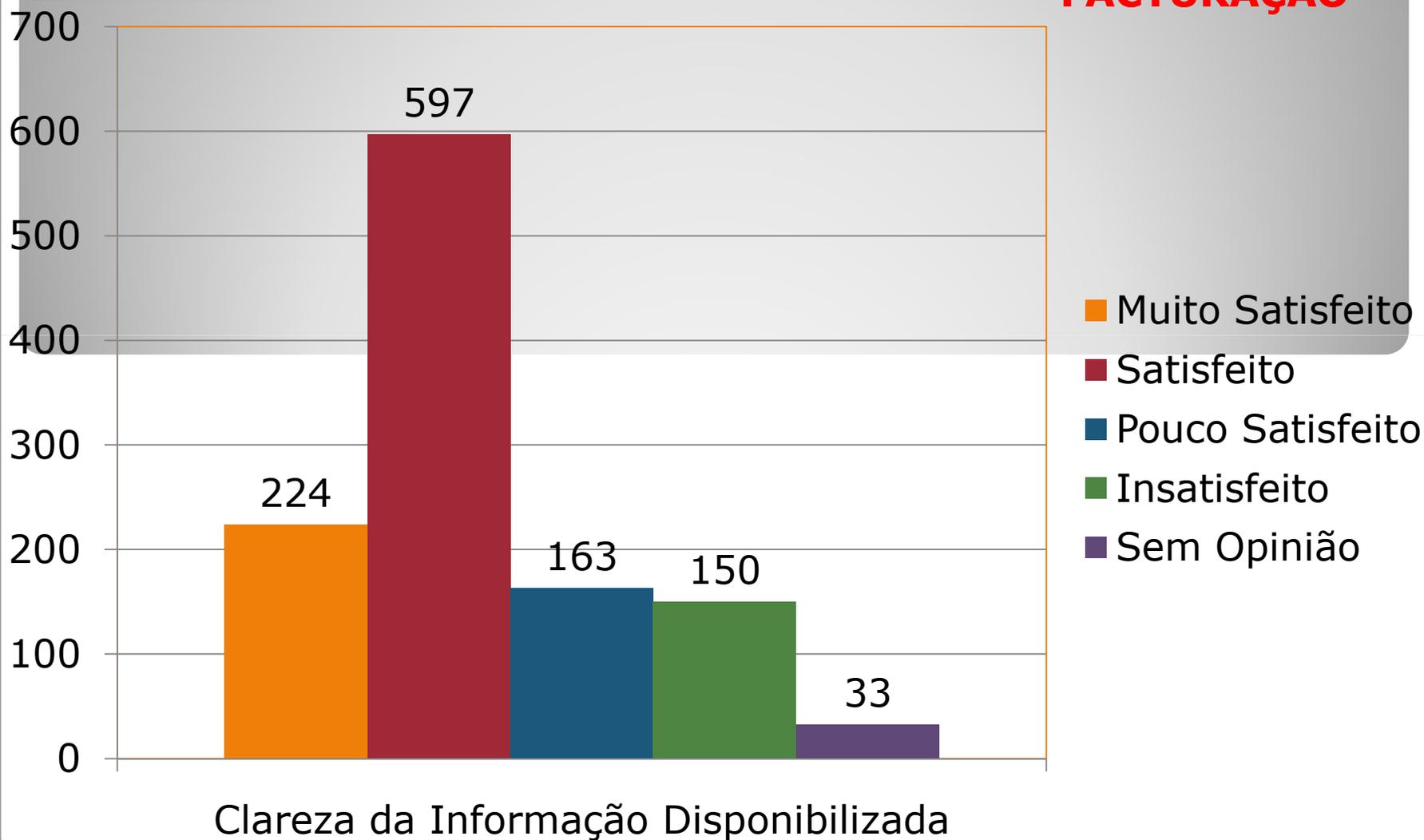
FACTURAÇÃO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

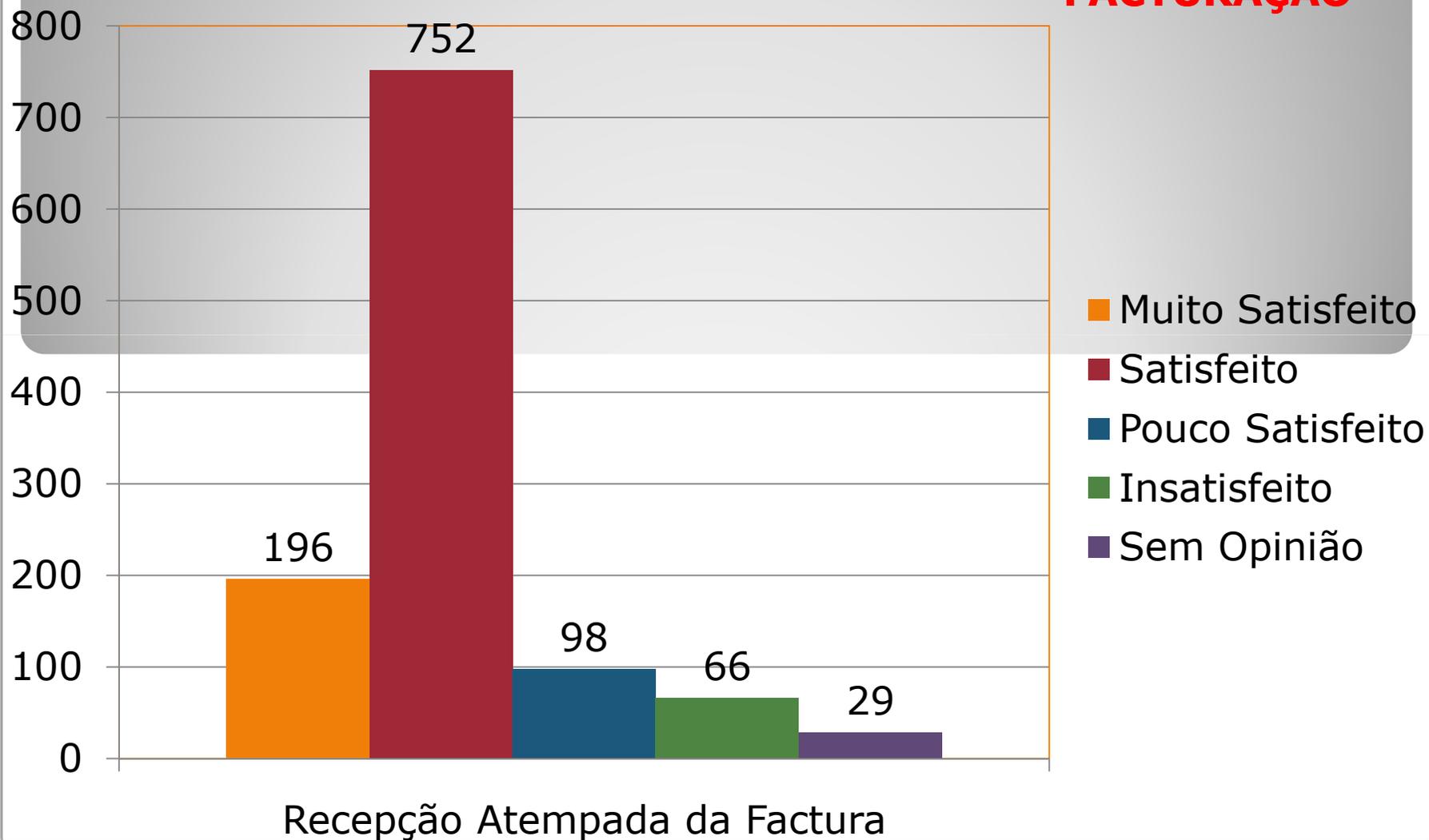
FACTURAÇÃO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

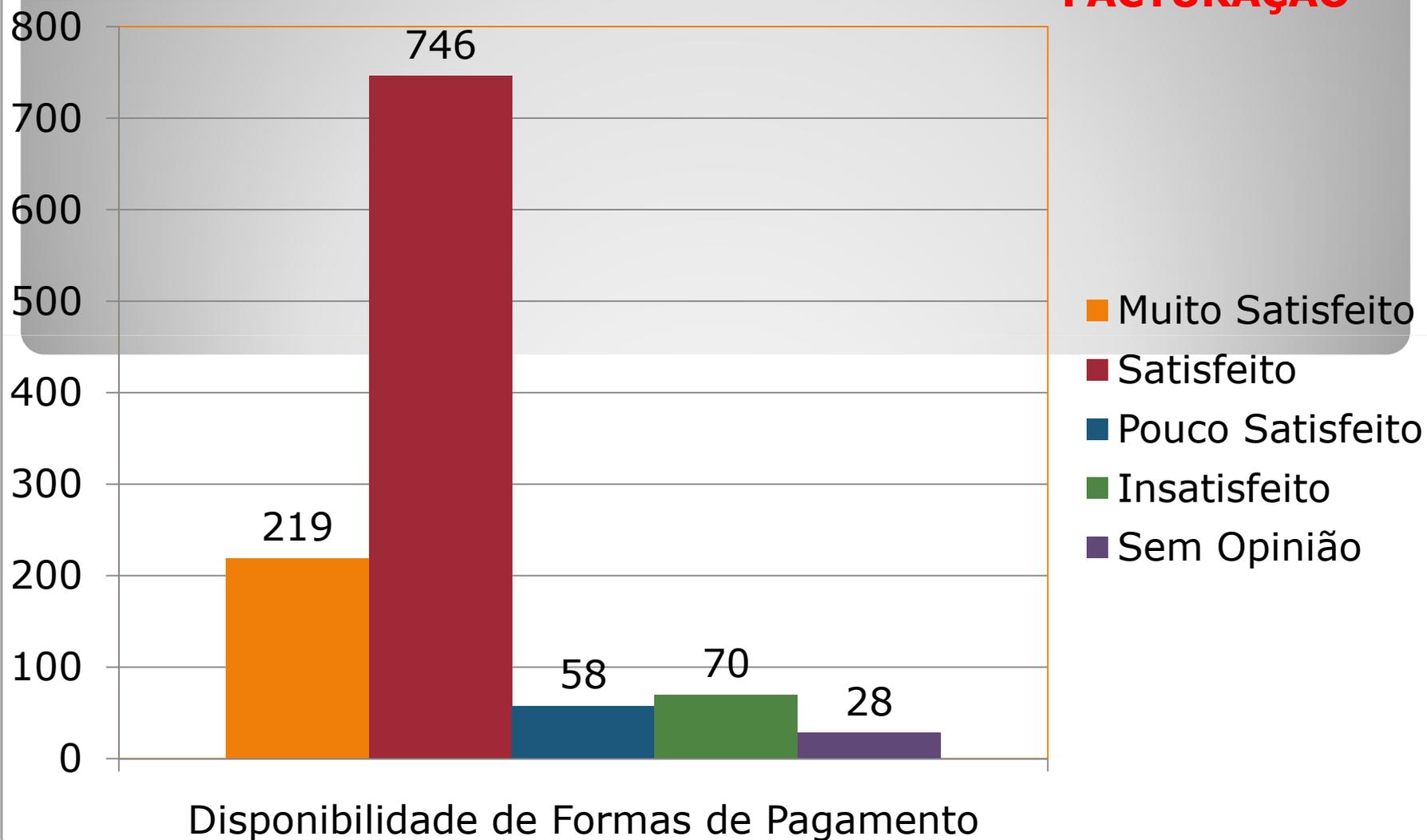
FACTURAÇÃO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

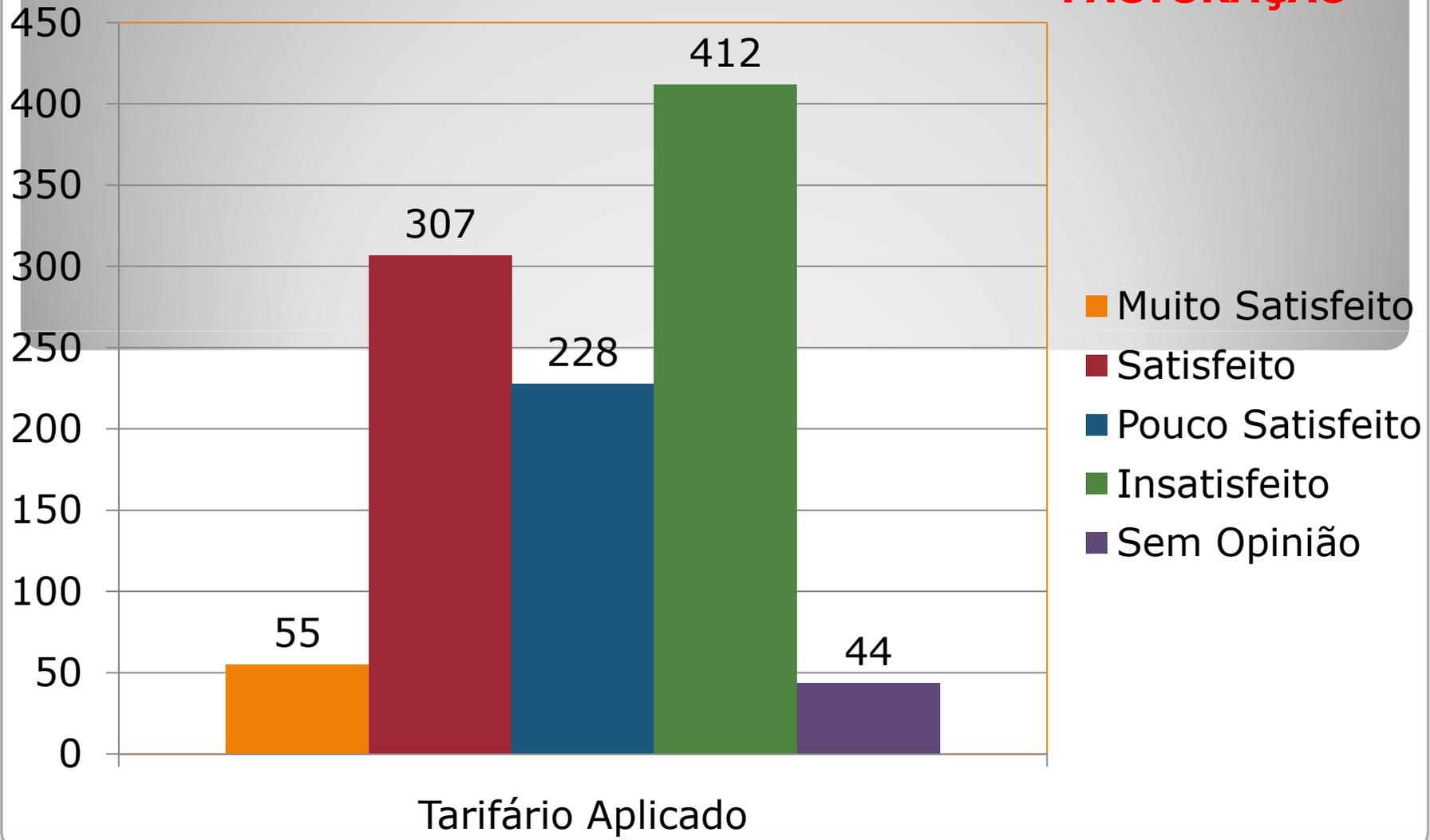
FACTURAÇÃO





Divisão de Saneamento Básico
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES
SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO
2008

FACTURAÇÃO



INQUÉRITOS DE OPINIÃO





**CRÍTICAS E SUGESTÕES ABORDADAS PELOS MUNÍCIPES, QUE CONSIDERAMOS
MAIS RELEVANTES NO SENTIDO DE MELHORAR A QUALIDADE DO SERVIÇO
PRESTADO**

1. Custo exorbitante da Tarifa de Resíduos Sólidos Urbanos e Tarifa de Saneamento . Os Consumidores consideram absurdo que a componente do Consumo de Água na Factura/Recibo seja a menos relevante no respectivo total a pagar;
2. Os Consumidores consideram insuficiente a informação disponibilizada sobre a Qualidade da Água de Abastecimento Público;
3. Muitos Consumidores sugerem a incrementação da Factura Electrónica;
4. Muitos Consumidores sugerem que o valor do recibo não pago, seja imputado ao recibo subsequente;
5. Alguns Consumidores consideram importante a possibilidade de transmitirem leituras de contadores via internet e via SMS;
6. Os Consumidores consideram incorrecto que esteja um único funcionário no Sector de Atendimento no mês de Agosto;
7. Os Consumidores queixam-se da deslocação que têm de fazer ao edifício principal (Tesouraria) para procederem aos pagamentos;