

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DEO CLIENTE

O **Ministério da Agricultura (MINAG)** tem como objectivo, obter a satisfação permanente dos seus clientes. Para melhorarmos continuamente os serviços que prestamos, gostaríamos de obter a sua opinião acerca dos mesmos, respondendo a este inquérito de satisfação. Agradecemos desde já a colaboração prestada.

Identificação

Idade: 19 - 35 anos 36 – 50 anos + de 50 anos Profissão:

Sexo: M F Residência habitual: _____, Província: _____

Utilização dos Serviços do Ministério da Agricultura (MINAG)

Qual o Serviço a que recorre com maior frequência?

Classifique o serviço indicado, colocando "X" na coluna correspondente ao seu grau de satisfação, tendo em atenção que 1=Muito Insatisfeito, 2=Insatisfeito, 3=Satisfeito e 4 = Muito Satisfeito	1	2	3	4
1 – O contacto telefónico				
1.1 – É fácil de conseguir				
1.2 – É eficaz				
1.3 – Na maior parte das vezes evita a deslocação aos serviços				
2 – O atendimento pessoal				
2.1 – Faz-se em instalações adequadas				
2.2 – É efectuado em tempo aceitável				
2.3 – É igual para todos os utentes				
3 – Os funcionários:				
3. 1 – Têm boa-vontade para responderem às perguntas				
3.2 – Usam uma linguagem clara e simples				
3.3 – Prestam informações correctas e completas				
3.4 – Solucionam eficazmente os problemas que lhes são colocados				
3.5 – Fazem o seu serviço com rapidez				
3.6 – Demonstram conhecimentos necessários para o desempenho de funções				
4 – Os serviços				
4.1 – São organizados				
4.2 – Decidem em tempo considerado satisfatório				
4.3 – Actuam eficazmente				
4.4 – Divulgam convenientemente a informação considerada relevante				
4.5 – Disponibilizam informação pertinente				
4.6 – Adoptam formulários (requerimentos) fáceis de compreender e preencher				
4.7 - Tratam devidamente as reclamações apresentadas				
4.8 – Dão o apoio técnico necessário				
4.9 – Os serviços solicitados estão sempre disponíveis				
4.10 - Qualidade dos serviços disponibilizados				

Caso pretenda transmitir-nos outras informações relevantes, agradecímos que utilizasse o verso deste inquérito para essa finalidade. Tais informações poderiam ser relacionadas por exemplo com:

- ✓ O que gostaria de ver melhorado;
- ✓ Outras questões que gostaria de ver incluídas neste inquérito
- ✓ Alguma insatisfação ou reclamação que gostaria de colocar
- ✓ Alguma sugestão que gostaria de incluir.

Sugestões/Observações:

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DEO CLIENTE
