



Avaliação do Funcionamento dos Serviços do Município

O Município de Cantanhede está a desenvolver o modelo CAF – *Common Assessment Framework*, designado como projecto “Conhecer, Aprender, Fortalecer”, que visa a auto-avaliação dos seus serviços, quer ao nível do funcionamento quer ao nível dos procedimentos, no sentido de detectar falhas e insuficiências e propor acções concretas de melhoria.

Para atingirmos este objectivo é fundamental podermos contar com a sua opinião e sugestões, pois só assim poderemos melhorar. Neste sentido solicitamos o preenchimento do presente questionário.

Ajude-nos a servi-lo melhor!

Instruções

Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer dos itens, pretende-se apenas a sua *opinião pessoal e sincera*. Se necessitar de mais espaço para as sugestões de melhoria, utilize o verso das folhas;

Este questionário é de natureza **confidencial e anónima**.

Leia atentamente todo o questionário antes de responder. Se a sua opinião sobre as questões colocadas no questionário for semelhante para mais do que um serviço, assinale-os na lista seguinte e preencha o questionário para esses serviços. Se for diferente, **preencha um questionário para cada serviço ou conjunto serviço.**

Indique a seguir os serviços municipais que utilizou e sobre os quais pretende dar a sua opinião:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Executivo Camarário | <input type="checkbox"/> Serviços Administrativos de Obras Particulares |
| <input type="checkbox"/> Gabinete de Atendimento ao Município (Presidência) | <input type="checkbox"/> Licenciamento de Obras Particulares e Loteamentos |
| <input type="checkbox"/> Gabinete de Sanidade e Pecuária (Veterinário) | <input type="checkbox"/> Planos de Ordenamento (PDM, Planos de Urbanização e Planos de Pormenor) |
| <input type="checkbox"/> Gabinete de Informação e Relações Públicas | <input type="checkbox"/> Fiscalização Municipal |
| <input type="checkbox"/> Protecção Civil | <input type="checkbox"/> Reprografia (Plantas de Localização) |
| <input type="checkbox"/> Serviço Jurídico | <input type="checkbox"/> SIGMC – Produção e Impressão de Mapas |
| <input type="checkbox"/> Gabinete de Design | <input type="checkbox"/> Serviços de Informática e Internet |
| <input type="checkbox"/> Vias, Sinalização e Trânsito | <input type="checkbox"/> Contabilidade |
| <input type="checkbox"/> Equipamentos Colectivos e Cemitérios | <input type="checkbox"/> Taxas e Licenças |
| <input type="checkbox"/> Máquinas e Viaturas (Estaleiros) | <input type="checkbox"/> Tesouraria |
| <input type="checkbox"/> Electricidade e Transportes | <input type="checkbox"/> Aprovisionamento e Gestão de Stocks |
| <input type="checkbox"/> Serviço Administrativo de Obras Municipais | <input type="checkbox"/> Administração Geral (Secretaria) |
| <input type="checkbox"/> Turismo | <input type="checkbox"/> Recursos Humanos |
| <input type="checkbox"/> Educação | <input type="checkbox"/> Expediente e Arquivo |
| <input type="checkbox"/> Acção Social | <input type="checkbox"/> Feiras e Grandes Eventos (Expofac, Dixieland) |
| <input type="checkbox"/> Desporto e Tempos Livres | <input type="checkbox"/> Espaços Verdes e Gestão Ambiental |
| <input type="checkbox"/> Piscinas Municipais | <input type="checkbox"/> Saneamento Básico (Esgotos) |
| <input type="checkbox"/> Pavilhão Marialvas | <input type="checkbox"/> Abastecimento de Água |
| <input type="checkbox"/> Cultura | <input type="checkbox"/> Limpeza Urbana e Recolha de Resíduos Sólidos (Lixos) |
| <input type="checkbox"/> Biblioteca Municipal | <input type="checkbox"/> Transportes Urbanos |
| <input type="checkbox"/> Casa da Cultura | <input type="checkbox"/> Loja da INOVA |
| <input type="checkbox"/> Museu da Pedra | <input type="checkbox"/> Serviços Financeiros da INOVA |



Indique algumas sugestões de melhoria relativamente às questões anteriores:

Qualidade do atendimento

- | | | | | | |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 3a) Horários de atendimento adequados às disponibilidades dos munícipes / clientes | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 3b) Facilidade de acesso e de clareza de conteúdo das indicações (ex: sinaléticas, localizações, ofertas de serviços disponíveis, etc) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 3c) Simplificação dos formulários (clareza da linguagem, acessibilidade, facilidade de preenchimento) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

Indique algumas sugestões de melhoria relativamente às questões anteriores:

Acessibilidade

- | | | | | | |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 3c) Informação e serviços disponíveis on-line | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 3c) Contacto e atendimento por e-mail | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 3d) Postos de atendimento descentralizados | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 3d) Localização dos serviços (proximidade de transportes públicos, estacionamento, etc) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |



Indique algumas sugestões de melhoria relativamente às questões anteriores:

Qualidade geral do serviço

4a) Divulgação dos objectivos e metas do serviço	1	2	3	4	5
4a) Empenhamiento do serviço no cumprimento dos objectivos e das metas	1	2	3	4	5
4b) Tempos de resposta às solicitações	1	2	3	4	5
4c) Atendimento telefónico	1	2	3	4	5
4c) Qualidade geral do atendimento	1	2	3	4	5
1a) Satisfação global com o desempenho	1	2	3	4	5

Indique algumas sugestões de melhoria relativamente às questões anteriores:

Contamos Consigo!

caf@cm-cantanhede.pt
www.cantanhedeonline.pt/caf