



Inquérito para Avaliação da “Carta de Qualidade”

A fim de melhorar a qualidade dos nossos serviços, através do presente inquérito procedemos à recolha de opiniões do público sobre a “Carta de Qualidade” implementada pelo Museu. Solicitamos assim à vossa Escola/Entidade/Grupo que, após o preenchimento, nos enviem o inquérito através do correio ou fax. Todas as informações prestadas são confidenciais. Obrigado pela sua colaboração.

1. Quais foram os últimos serviços requeridos por vossa Escola/Entidade/Grupo?
 Visita gratuita ao Museu Marítimo Desconto na aquisição de bilhetes para grupos

2. Já conheceu bem o plano de divulgação sobre a implementação da “Carta de Qualidade” realizada pelo Museu?
 Sim Não, razão/razões _____

3. O conteúdo nos folhetos relativos à “Carta de Qualidade” foram claros?
 Sim Não, razão/razões _____

4. Ao questionar sobre as formalidades ou os serviços a prestar à/ao V. Escola/Entidade/Grupo, as informações fornecidas foram suficientes?
 Sim Não, razão/razões _____

5. Ficou satisfeito com as qualidades dos serviços prestados pelos funcionários no atendimento e tratamento de formalidades?
 Muito Satisfeito Satisfeito Insatisfeito
 Muito Insatisfeito, porque _____

6. Acha que, no decorrer do tratamento das formalidades, a comunicação e os canais de contacto foram suficientes?
 Sim Não, porque _____

7. A “Carta de Qualidade” implementada por este Museu, foram eficientes para V. Escola/Entidade/Grupo no tratamento das formalidades do requerimento?
 Sim Não, porque _____

8. Este Museu cumpriu a “Carta de Qualidade”, ou seja, dentro do prazo prometido deu resposta à/ao V. Escola/Entidade/Grupo quanto ao requerimento?
 Sim Não, porque _____

9. Qual é a opinião de V. Escola/Entidade/Grupo sobre a “Carta de Qualidade” implementada pelo Museu?
 Muito Satisfeito Satisfeito Insatisfeito
 Muito Insatisfeito, porque _____

10. Na sua opinião, a “Carta de Qualidade” poderá ajudar no aperfeiçoamento da qualidade dos serviços deste Museu?

Queixas/Sugestões :

Nome de Entidade: _____ Nome e N° de Tel do Contacto: _____

As suas opiniões são importantes para aperfeiçoarmos os nossos serviços