



Avaliação de Satisfação dos Utentes/ Vítimas/ Clientes no ano de 2019

3. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS												
1. Atendimento Geral				2. Meios que efectuaram os serviços				2. Bombeiros que efectuaram os serviços				APRECIACÃO GLOBAL
3.1.1 – Qualidade do atendimento no Quartel	3.1.2 – Atendimento telefónico	3.1.3 – Esclarecimentos / Informações Prestadas	3.1.4 - Cumprimento dos prazos estabelecidos	3.2.1 – Cumprimento dos horários estabelecidos	3.2.2-Equipamentos	3.2.3 - Limpeza / higienização dos meios	3.2.4- Estado geral dos meios	3.3.1 - Profissionalismo	3.3.2 – Simpatia	3.3.3 - Apresentação pessoal, vestuário e higiene	3.3.4 - Acompanhamento do utente (e/ou familiar)	
83%	87%	83%	83%	86%	94%	98%	98%	85%	91%	93%	91%	92%

ATENDIMENTO GERAL	MEIOS QUE EFECTUARAM OS SERVIÇOS	BOMBEIROSQUE EFECTUARAM OS SERVIÇOS	PONTUAÇÃO FINAL
84%	94%	90%	90%