



A fim de melhorar a qualidade dos serviços, queira(m) responder às seguintes questões conforme a sua experiência aquando da utilização dos nossos serviços.

| Seguem-se seis factores de avaliação da qualidade dos serviços públicos, por favor avalie os serviços prestados aquando da sua utilização.<br>(5 pontos equivalem a “satisfaz muito”, 1 ponto equivale a “mau”. Caso não compreenda a questão ou não seja possível dar uma resposta exacta, pode marcar na coluna “Sem opinião/não se aplica”) |   |                                    | Sem opinião / não se aplica | Satisfaz Muito           | Satisfaz                 | Satisfaz Pouco / aceitável | Não Satisfaz             | Mau                      | Caso considere que o serviço seja não satisfaz ou mau, por favor indique o motivo. |
|--|---|------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
|  |   |                                    | —<br>—                      | ☺☺<br>5                  | ☺<br>4                   | ☹<br>3                     | ☹<br>2                   | ☹☹<br>1                  |  |
|  |   |                                    | pontos                      | pontos                   | pontos                   | pontos                     | pontos                   | ponto                    |  |
| Informações sobre o desempenho   | 1 | Informações sobre o desempenho     | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| Informações dos serviços prestados   | 2 | Informações dos serviços prestados | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| Qualidade de atendimento   | 3 | Proactividade                      | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|  | 4 | Atitude                            | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|  | 5 | Profissionalismo                   | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| Garantias do serviço   | 6 | Carta de qualidade                 | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| Ambiente e instalações complementares  | 7 | Conveniência                       | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|  | 8 | Medidas de apoio                   | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| Procedimentos e formalidades   | 9 | Eficiência do serviço prestado     | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| Tem (Têm) alguma expectativa acerca dos serviços prestados por esta Direcção de Serviços?  |   |                                    |                             |                          |                          |                            |                          |                          |  |
|  |   |                                    |                             |                          |                          |                            |                          |                          |  |
| Tem (Têm) algo mais a comentar designadamente no que concerne à prestação ou processo dos serviços?  |   |                                    |                             |                          |                          |                            |                          |                          |  |
|  |   |                                    |                             |                          |                          |                            |                          |                          |  |

Gostaríamos de recolher alguns dados pessoais de V. Exa. somente para fins de análise, os quais serão mantidos com sigilo e estão sujeitos à Lei 8/2005 (Lei da Protecção de Dados Pessoais).

Sexo :  Masculino  Feminino

Idade :  18-20 anos  21-25 anos  26-45 anos  46-60 anos

Maior de 60 anos

Nível de escolaridade :  Ensino Primário  Ensino Secundário  Bacharelato / Licenciatura ou superior

Não se aplica