



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 8 factores de avaliação da qualidade dos serviços públicos, por favor avalie os serviços prestados aquando da sua utilização. (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	Mau	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco / aceitável	Satisfaz	Satisfaz Muito	Caso considere que o serviço seja não satisfaz ou mau, por favor indique o motivo.
		— —	☹ ☹ 1 ponto	☹ 2 pontos	☺ 3 pontos	☺ 4 pontos	☺ ☺ 5 pontos	
Serviço prestado pelos trabalhadores	1	Proactividade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	2	Atitude	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ambiente e instalações complementares	3	Conveniência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	4	Hardware e instalações complementares no local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	5	Medidas de apoio adoptadas no local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Procedimentos e formalidades	6	Eficiência dos serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	7	Conveniência das formalidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Informações dos serviços	8	Conveniência das informações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	9	Precisão das informações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	10	Detalhes das informações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Garantias do serviço	11	Cobertura da “Carta de qualidade”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	12	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Serviços electrónicos	13	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	14	Segurança dos serviços electrónicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	15	Abrangência dos serviços electrónicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Informações sobre o desempenho	16	Suficiência dos conteúdos das informações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	17	Canais de divulgação das informações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Integração de serviços	18	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	<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