



Qual foi o serviço que V. Exa./ V. Sociedade utilizou? (selecione apenas um)

- Pedido inicial de licença                       Alteração das participações representativas do capital social por parte dos sócios da sociedade                       Devolução da caução  
 Pedido de renovação da licença                       Mudança de sócios da sociedade  
 Alteração dos titulares dos órgãos sociais                       Alteração da constituição do órgão social

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 10 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”)

Caso considere que o serviço seja mau ou não satisfaz, por favor indique o motivo.

			Sem opinião/ não se aplica	Mau ☹☹ 1 ponto	Não satisfaz ☹ 2 pontos	Satisfaz pouco ☺ 3 pontos	Satisfaz ☺☺ 4 pontos	Satisfaz Muito ☺☺☺ 5 pontos	
<b>Serviço prestado pelos trabalhadores</b>	1	Proactividade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	2	Profissionalismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	3	Apresentação pessoal	<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"/>	
<b>Ambiente</b>	5	Conveniência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	6	Agradabilidade do ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Instalações complementares</b>	7	Instalações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	8	Indicações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	9	Equipamentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	10	Medidas de apoio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	11	Segurança do local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Procedimentos e formalidades</b>	12	Fluidez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	13	Eficiência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	14	Efeitos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	15	Imparcialidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Informações dos serviços</b>	16	Suficiência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	17	Conveniência na aquisição de informações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	18	Precisão das informações adquiridas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	19	Utilidade das informações adquiridas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	20	Confidencialidade das informações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



# Requerimentos do âmbito do licenciamento dos promotores de jogo

## Inquérito do Grau de Satisfação sobre os serviços prestados

Responsável : \_\_\_\_\_ ano \_\_\_\_\_ mês \_\_\_\_\_ dia \_\_\_\_\_

Seguem-se 10 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”)

Caso considere que o serviço seja mau ou não satisfaz, por favor indique o motivo.

			Sem opinião/ não se aplica a	Mau 1 ponto	Não satisfaz 2 pontos	Satisfaz pouco 3 pontos	Satisfaz 4 pontos	Satisfaz muito 5 pontos	
<b>Garantias do serviço</b> <small>O requerente é notificado, dentro do prazo de quinze dias a contar da recepção do requerimento, sobre a suficiência ou não dos documentos apresentados com o mesmo</small>	21	Cobertura da “Carta de qualidade”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	22	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	23	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	24	Meios de apresentação de opiniões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Serviços electrónicos</b>	25	Adequabilidade dos serviços electrónicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	26	Acessibilidade aos serviços electrónicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	27	Segurança dos serviços electrónicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	28	Suficiência dos serviços electrónicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	29	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Informações sobre o desempenho</b>	30	Suficiência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	31	Meios de publicação das informações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Integração de serviços</b>	32	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/ Serviço “one stop”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Serviço global</b>	33	Grau de satisfação do serviço global	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Tem(Têm) algo mais a comentar designadamente no que concerne à prestação ou processo dos serviços?

Agradecemos a colaboração. Recolha-se alguns dados pessoais de V. Exa. somente para fins de análise e que serão mantidos em sigilo.

Nome do promotor de jogo: \_\_\_\_\_

Nome da pessoa a contactar: \_\_\_\_\_ Sr./ Sra    Telefones: \_\_\_\_\_

\* Todos os elementos fornecidos pelo requerente estão sujeitos à Lei n° 8/2005 (Lei da Protecção de Dados Pessoais)