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 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |  |
| 2 | Atitude | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |  |
| **Ambiente e**  **instalações complementares** | 3 | Conveniência | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |  |
| 4 | Hardware e instalações complementares no local | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |  |
| 5 | Medidas de apoio adoptadas no local | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |  |
| **Procedimentos e formalidades** | 6 | Eficiência dos serviços | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |  |
| 7 | Conveniência das formalidades | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |  |
| **Informações dos serviços** | 8 | Conveniência das informações | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |  |
| 9 | Precisão das informações | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |  |
| 10 | Detalhes das informações | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |  |
| **Garantias do serviço** | 11 | Cobertura da “Carta de qualidade” | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |  |
| 12 | Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade” | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |  |
| **Serviços electrónicos** | 13 | Facilidade no uso dos serviços electrónicos | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |  |
| 14 | Segurança dos serviços electrónicos | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |  |
| 15 | Abrangência dos serviços electrónicos | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |  |
| **Informações sobre o desempenho** | 16 | Suficiência dos conteúdos das informações | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |  |
| 17 | Canais de divulgação das informações | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |  |
| **Integração de serviços** | 18 | Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |  |
| 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

DICJ versão 2023-03