

Para elevar a qualidade dos serviços que prestamos, pretendemos recolher, por meio deste inquérito, as opiniões do público que servirão de referência para a elaboração de um indicador de melhoramento do serviço. Agradecendo o seu apoio, continuamos a empenhar-nos em otimizar a qualidade dos serviços públicos. Caso possua quaisquer dúvidas no preenchimento deste Inquérito queira, por favor, contactar o pessoal destes Serviços.

Tipo de serviço utilizado: _____ **Subunidade que proporcionou o serviço:** _____

Ficou:	Não aplicável	Muito Satisfeito	Satisfeito	Normal	Insatisfeito	Muito insatisfeito (Se sim, especifique)
Quanto à facilidade de obtenção dos serviços :						
1. Horário de prestação dos serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
2. Facilidade de chegada ao local de prestação dos serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
3. Facilidade na obtenção de informações acerca dos serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
Quanto aos funcionários:						
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"/> (_____)
6. Eficiência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
7. Iniciativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
Quanto ao ambiente e instalações:						
8. Comodidade do ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
9. Disposição das instalações públicas (ex. Indicações, zona de espera)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
Quanto ao procedimento interno:						
10. Tempo de espera pela prestação dos serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
11. Facilidade nas formalidades necessárias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
12. Igualdade na prestação dos serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
Quanto aos resultados dos serviços:						
13. Os resultados corresponderam às expectativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
Informações prestadas pelos serviços:						
14. Facilidade na obtenção de informações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
15. Exactidão das informações.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
Serviços electrónicos:						
16. A diversidade de serviços electrónicos é adequada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. O seu grau de satisfação quanto aos serviços electrónicos é	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
Avaliação geral :						
18. Compreende o conteúdo da carta de qualidade (ex: âmbito e padrão dos serviços)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
19. O conteúdo da carta de qualidade satisfaz as suas necessidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
20. O âmbito da carta de qualidade da DSEJ é adequado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
21. Nível geral dos serviços por nós prestados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
Outras informações :						
22. Através de que meios ficou a conhecer como solicitar os procedimentos administrativos ?						
<input type="checkbox"/> Familiares ou amigos	<input type="checkbox"/> Consulta telefónica ou pessoal a esta Direcção de Serviços	<input type="checkbox"/> Internet				
<input type="checkbox"/> Cartazes, panfletos ou brochuras publicitárias	<input type="checkbox"/> Comunicação Social (rádio, televisão ou jornais)	<input type="checkbox"/> Outros _____				
23. A sua idade é: <input type="checkbox"/> 20 ou menos <input type="checkbox"/> 21-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> 51-60 <input type="checkbox"/> mais de 60						
24. As suas habilitações literárias são: <input type="checkbox"/> Primário <input type="checkbox"/> Secundário geral <input type="checkbox"/> Secundário complementar <input type="checkbox"/> Bacharelato <input type="checkbox"/> Licenciatura ou superior <input type="checkbox"/> Outro _____						
25. Tem outras opiniões, quais? _____						