

Questionário de satisfação quanto aos serviços da FM

Executante: _____

_____ ano _____ mês _____ dia

 Qual foi o serviço que V.Ex.^a ou V/ entidade utilizou no ano passado (desde _____ de 20____ até ao presente)?

 Serviço no âmbito da concessão de apoios financeiros
 Serviço no âmbito do arrendamento de espaço
 Serviço no âmbito da atribuição de bolsas de estudo

A fim de melhorar a qualidade dos nossos serviços, por favor responda às seguintes questões, de acordo com a sua experiência que teve aquando da sua utilização.

Seguem-se 9 factores de Avaliação da Qualidade dos Serviços Públicos. Por favor, faça a sua avaliação sobre os nossos serviços face à utilização dos mesmos.

("5 pontos" significa "muito satisfeito" e "1 ponto" é "muito insatisfeito".)

Se um item não se adaptar ao seu caso ou não lhe corresponder, pode assinalar o quadrado "Sem opinião / não se aplica" para este item.)

Sem opinião/ não se aplica	Muito satisfeito	Satisfeito	Neutro	Insatisfeito	Muito insatisfeito
--	☺☺	☺	☹	☹☹	☹☹☹
--	5	4	3	2	1
	pontos pontos pontos pontos pontos				

Caso esteja "insatisfeito" ou até "muito insatisfeito" com a utilização dos nossos serviços, por favor indique o motivo.

Acessibilidade	1	Horário dos serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	2	Local de prestação dos serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	3	Meios de contacto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Serviços dos trabalhadores	4	Atitude dos serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	5	Grau de profissionalização	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	6	Eficiência dos serviços	<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"/>	
Ambiente e instalações	8	Grau de conforto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	9	Disposição das instalações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Procedimento interno	10	Tempo de espera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	11	Simplicidade e celeridade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	12	Imparcialidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Resultado dos serviços prestados	13	Conformidade com a finalidade de utilização	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Informação sobre os serviços prestados	14	Divulgação da informação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	15	Exactidão da informação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Serviços electrónicos	16	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	17	No ano passado, alguma vez utilizou os nossos serviços electrónicos? (Em caso afirmativo, por favor responda à seguinte questão n.º 17)							
Carta de Qualidade	18	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	19	Caso o serviço utilizado esteja sujeito à Carta de Qualidade, por favor responda às seguintes perguntas n.ºs 19 e 20.							
	19	Grau de satisfação dos indicadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	20	Clareza dos indicadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Serviço global	21	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 algo mais a comentar relativamente aos nossos serviços?