

**INSTRUÇÕES
DE
PREENCHIMENTO**

Este questionário vai ser submetido a leitura óptica.
Por favor use tinta preta ou azul evitando tocar nos
cantos das caixas.

		2	9	6
--	--	---	---	---

Preencha assim assim não

1. Indique o CFE

- Aveiro Coimbra Lisboa I Loulé Setúbal
 Braga Leiria Lisboa II Porto Viseu

2. ATENDIMENTO (Atribua a cada item a classificação de : 0 a 10)

Variáveis PA	Tempo de espera	Duração do Atendimento	Acolhimento *(1)	Atendimento *(2)	Impressos *(3)	Informações *(4)	Funcionários *(5)														
Primeiro Atendimento - CFE	<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>		
RNPC	<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>		
Empresa na Hora	<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>		
Cartório Notarial	<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>		
Registo Comercial	<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>		
DGI - Finanças	<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>		
Segurança Social	<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>		
balcão da CGD	<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>		

(1) Simpatia, cortesia e educação, (2) Disponibilidade e rapidez, (3) Adequados, acessíveis e fáceis de preencher, (4) Correctas e disponíveis, (5) Demonstrar conhecimentos adequados para o desempenho das funções

OBSERVAÇÕES _____

3. AMBIENTE FÍSICO DO CFE (Atribua a cada item a classificação de : 0 a 10)

Classificação Designação	Acessos e localização	Sinalética	Conforto	Higiene e Limpeza	Organização do Atendimento *(1)										
CFE	<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>			<table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>		

(1) Organização do Atendimento (gestão das filas de espera, prioridades)

OBSERVAÇÕES _____

4. FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO (Considera-se o destinatário final do serviço)

4.1 - Frequência de utilização/Número de visitas:

por Semana por Mês por Ano

4.1.1 - Assuntos que vem tratar:

pessoais da empresa

4.2 - Há quanto tempo utiliza os serviços deste CFE ?

mês(es) ano(s)

4.3 - Número de assuntos tratados por visita:

nº

4.4 - Quantos serviços utilizou :

nº

4.5 - Sugestões para melhorias a implementar nos serviços :

4.6 - Tipo de Atendimento que prefere :

Presencial Telefónico Internet Via e-mail

5. CARACTERIZAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

5.1 - Habilitações Literárias :

Ensino Básico Ensino Secundário Ensino Médio Ensino Superior

5.2 - Idade :

Anos

5.3 - Sexo :

Masculino Feminino

5.4 - Profissão :

Data :

- -

Hora :

:

Draft

