

**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. ATENDIMENTO DOS PA (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)
A. Condições do Trabalho							
ADSE							
BI							
BPC							
Certidões							
CGA							
CGD							
CTT							
DGAJ							
DGI- Finanças							
DUA							
EDP							
EPAL							
Fotografias							
GCL							
IEFP							
IMTransportes Terrestres							
I Segurança Social							
LisboaGás							
MS							
PAM							
PT							
TVCABO							
VIA VERDE							

(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



2. AMBIENTE FÍSICO DA LOJA (Atribua a cada item a classificação de : 0 a 10)

Classificação Designação	Acessos e localização	Sinalética	Conforto	Higiene e Limpeza	Organização do Atendimento *(1)
Loja do Cidadão	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>

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

OBSERVAÇÕES

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

3.1 - Frequência de utilização/Número de visitas:

por Semana por Mês por Ano

3.1.1 - Assuntos que vem tratar:

pessoais da empresa

3.2 - Há quanto tempo utiliza os serviços desta LC ?

mês(es) ano(s)

3.3 - Número de assuntos tratados por visita:

nº

3.4 - Quantos serviços utilizou :

nº

3.5 - Sugestões para melhorias a implementar nos serviços :

3.6 - Tipo de Atendimento que prefere :

Presencial Telefónico Internet Via e-mail

4. CARACTERIZAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

4.1 - Habilitações Literárias : Ensino Básico Ensino Secundário Ensino Médio Ensino Superior

4.2 - Idade : Anos

4.3 - Sexo : Masculino Feminino

4.4 - Profissão :

Data :

- -

Hora :

:

