



SEF – SERVIÇO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS | QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO PARA SERVIÇOS/CLIENTES

Exma./Exmo. Senhora/Senhor

O SEF está a proceder à elaboração do Relatório de Atividades e Autoavaliação relativo ao ano de 2019. Neste âmbito, e numa perspetiva de melhoria contínua dos seus processos e na satisfação das partes interessadas, convidamo-la/lo a responder a um breve questionário, com apenas 15 questões, que não lhe tomará mais de 5 minutos.

O questionário estará disponível para resposta até (indicar o dia da semana), dia (dia) de (mês) e pode ser acedido através deste link: XXXXX

Para quaisquer questões adicionais contacte-nos pelo e-mail XXXXX

A sua opinião é muito valiosa para nós.

Muito obrigado pela sua participação.

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO PARA SERVIÇOS/CLIENTES

Identificação da Organização:

Data: __ / __ / _____

A procura de uma melhoria contínua dos serviços prestados é o principal compromisso assumido pelo SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras.

Neste sentido, conhecer o grau de satisfação dos clientes é fundamental. Disso depende a criação de novas alternativas e a oferta de um atendimento cada vez mais eficaz.

Colabore com o nosso organismo na prossecução dessa meta, preenchendo este questionário. Tenha presente que pretendemos a sua opinião pessoal e objetiva relativamente aos nossos serviços.

Não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal, objetiva e sincera.

Este questionário é de natureza **confidencial**. O tratamento deste, por sua vez, é efetuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu **anonimato** é respeitado.

Instruções de resposta ao questionário:

Para cada uma das seguintes afirmações avalie o seu nível de satisfação e concordância, assinalando com uma cruz.

Considere o **1 o nível menos positivo e o 5 o nível mais positivo**. Caso não saiba o que responder em alguma afirmação, assinale "**Não Sei**" (NS); se a questão não se aplica ao seu caso, assinale "**Não se Aplica**" (NA).

Se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá preencher o quadrado e marcar a cruz na resposta adequada.

1 = Muito Insatisfeito (a), 2 = Insatisfeito (a), 3 = Pouco Satisfeito (a), 4 = Satisfeito(a) e 5 = Muito Satisfeito(a)

Qual a imagem global que tem do SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras?								
Satisfação com...	Grau de Satisfação							Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	NS	NA	
Desempenho global do SEF								
Simpatia e disponibilidade no atendimento ao público								
Flexibilidade e autonomia da equipa na resolução de problemas								
Nível de confiança nos serviços que presta								
Imagem e conteúdos do website								

1 = Muito Insatisfeito (a), 2 = Insatisfeito (a), 3 = Pouco Satisfeito (a), 4 = Satisfeito(a) e 5 = Muito Satisfeito(a)

Meios de envolvimento e participação								
Satisfação com...	Grau de Satisfação							Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	NS	NA	
Existência de interlocutores responsáveis pelas relações com os serviços/clientes								
Nível de envolvimento em projetos/questões transversais (Pedidos de parecer, projetos desenvolvidos em parceria, Pedidos de informação; etc.)								

1 = Muito Insatisfeito (a), 2 = Insatisfeito (a), 3 = Pouco Satisfeito (a), 4 = Satisfeito(a) e 5 = Muito Satisfeito(a)

Acessibilidade dos meios disponibilizados								
Satisfação com...	Grau de Satisfação							Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	NS	NA	
Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone, e-mail, reuniões, correspondência, site institucional)								
Facilidade em obter a informação pretendida								
Uso de linguagem clara e simples								

1 = Muito Insatisfeito (a), 2 = Insatisfeito (a), 3 = Pouco Satisfeito (a), 4 = Satisfeito(a) e 5 = Muito Satisfeito(a)

Satisfação relativa aos serviços prestados								
Satisfação com...	Grau de Satisfação							Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	NS	NA	
Qualidade dos serviços prestados								
Qualidade da informação disponibilizada								
Tempo de resposta às solicitações								
Adequação às diferentes necessidades dos serviços								
Conhecimentos e competências técnicas dos/as colaboradores/as								