

## Centro de Documentação e Disseminação de Informações - CDDI

Pesquisa de Satisfação dos Usuários - 2014

O IBGE, visando o melhor atendimento ao Cidadão, está realizando esta pesquisa originada no Programa de Melhoria da Qualidade no Serviço Público da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

### Bloco I – Identificação da sua procura pelos serviços

**101** O(A) Sr(a). procurou este centro de atendimento do **IBGE** para?

- 1  Consultar publicações ou documentos na **Biblioteca**
- 2  Comprar publicações na **Livraria**
- 3  Buscar orientações técnicas no **Centro de Atendimento**

**102** A qual destas unidades de atendimento o(a) Sr(a) se dirigiu por último hoje?

- 1  Biblioteca
- 2  Livraria
- 3  Centro de atendimento

**103** O(A) Sr(a). conseguiu ser recebido na unidade de atendimento?

- 1  Sim
- 2  Não

**104** É a primeira vez que procura este centro de atendimento do IBGE?

- 1  Sim
- 2  Não

### Bloco II – Sua avaliação do serviço oferecido pelo IBGE

**201** Considerando o serviço da unidade de atendimento que o(a) Sr(a). foi recebido(a) por último hoje:

Selecione somente 2 características e escreva **1** para a característica que considera **mais importante** e **2** para a **segunda** mais importante.

- a)  A conservação e limpeza da unidade de atendimento
- b)  O atendimento dos funcionários
- c)  A capacidade dos funcionários
- d)  O serviço ser feito direito
- e)  A facilidade para conseguir o serviço

**202** Considerando o serviço prestado pela unidade de atendimento que o(a) Sr(a) foi recebido(a) por último hoje, que **nota**, de **0 a 10**, o(a) Sr.(a) dá para:

a) A conservação e limpeza da unidade de atendimento:

NOTA ▶  0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

b) O atendimento dos funcionários:

NOTA ▶  0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

c) A capacidade dos funcionários:

NOTA ▶  0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

d) O serviço ser feito direito:

NOTA ▶  0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

e) A facilidade para conseguir o serviço:

NOTA ▶  0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

**203** E, de **0 a 10**, que **nota** o(a) Sr(a) dá para a **qualidade geral** do serviço prestado pela unidade de atendimento que o(a) Sr(a) foi recebido(a) por último hoje:

NOTA ▶  0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

**204** Dê uma **nota** de **0 a 10**, para dizer como o (a) Sr(a). **imaginava** que seria a **qualidade geral**, do serviço da unidade de atendimento que o(a) Sr(a) foi recebido(a) por último hoje, antes de vir até aqui:

NOTA ▶  0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

## Centro de Documentação e Disseminação de Informações - CDDI

Pesquisa de Satisfação dos Usuários - 2014

**205** Lembrando o que o (a) Sr(a). **imaginava** sobre a **qualidade** do serviço da unidade de atendimento que o(a) Sr(a) foi recebido(a) por último hoje, que **nota**, de **0 a 10**, o(a) Sr.(a) imaginava dar, antes de vir até aqui, para:

a) A conservação e limpeza da unidade de atendimento: **NOTA** ▶

b) O atendimento dos funcionários: **NOTA** ▶

c) A capacidade dos funcionários: **NOTA** ▶

d) O serviço ser feito direito: **NOTA** ▶

e) A facilidade para conseguir o serviço: **NOTA** ▶

**Bloco III – Seus Dados Gerais****1601** Sexo1  Masculino2  Feminino**1602** Em que ano o (a) Sr(a). nasceu?**1603** O(a) Sr(a) está freqüentando a escola?1  Sim2  Não**1604** Até que série o(a) Sr(a). estudou?

- 1  Analfabeto até a 4ª série incompleta do ensino fundamental [antigo primário/1º grau incompletos]
- 2  Quarta série completa até oitava série incompleta do ensino fundamental [ou antigo admissão /ginasial /médio 1º ciclo /1º grau incompletos]
- 3  Oitava série completa do ensino fundamental [ou antigo admissão /ginasial /médio 1º ciclo /1º grau completos] até a terceira série incompleta do ensino médio [ou antigo clássico, científico, normal /médio 2º ciclo /2º grau incompletos]
- 4  Terceira série completa do ensino médio [antigo clássico, científico, normal /médio 2º ciclo /2º grau completos] ou educação superior incompleta (3º grau)
- 5  Educação superior completa /especialização, mestrado ou doutorado (completo ou incompleto)

**1613** Na sua casa o(a) Sr(a). é, em relação à pessoa responsável pelo domicílio:

- 1  Chefe do domicílio/pessoa responsável;
- 2  Cônjuge/companheiro;
- 3  Filho;
- 4  Parente;
- 5  Agregado;
- 6  Pensionista;
- 7  Empregado doméstico ou parente de empregado doméstico;
- 8  Morador em domicílio coletivo (república, pensão, hotel, etc).

**1614** Qual a sua renda mensal?

- 1  Até R\$ 200,00
- 2  De R\$ 200,01 a R\$ 600,00
- 3  De R\$ 600,01 a R\$ 1000,00
- 4  De R\$ 1000,01 a R\$ 2000,00
- 5  De R\$ 2000,01 a R\$ 4000,00
- 6  Mais de R\$ 4000,00
- 7  Sem Renda

## Centro de Documentação e Disseminação de Informações - CDDI

Pesquisa de Satisfação dos Usuários - 2014

**1618** Qual o Tema de seu maior interesse? (responder somente 1 opção)

- 1  Agropecuária
- 2  Comércio e Serviços
- 3  Contas Nacionais
- 4  Estatísticas Gerais
- 5  Geodésia e Cartografia
- 6  Indústria
- 7  Organização do Território e Meio Ambiente
- 8  População
- 9  Preços

### Comentários