

Centro de Documentação e Disseminação de Informações - CDDI

Pesquisa de Satisfação dos Usuários - 2013

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 - 2013

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** ▶ 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

Bloco III – Seus Dados Gerais**1601** Sexo

- 1 Masculino
2 Feminino

1602 Em que ano o (a) Sr(a). nasceu?**1603** O(a) Sr(a) está freqüentando a escola?

- 1 Sim
2 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 Cônjugue/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 - 2013

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