



[Formato do Modelo de acordo com a plataforma de inquérito a utilizar]

## **Caracterização dos Utentes dos Serviços**

**[ ] \***

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Estudante
- Docente
- Não Docente

**[ ] Idade \***

Neste campo só é possível introduzir números.  
Cada resposta deverá ser no mínimo 17

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**[ ] Género \***

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Feminino
- Masculino



### **[ ] Habilitação literária \***

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Ensino básico 1.º ciclo - 4.º ano de escolaridade (antiga 4.ª classe)
- Ensino básico 2.º ciclo - 6.º ano de escolaridade (antigo 2.º ano liceal ou ciclo preparatório)
- Ensino básico 3.º ciclo - 9.º ano de escolaridade (antigo 5.º ano liceal ou ensino técnico)
- Ensino secundário - 12.º ano de escolaridade ou equivalente
- Ensino médio
- Ensino pós-secundário – curso de especialização tecnológica
- Ensino superior - bacharelato
- Ensino superior - licenciatura
- Ensino superior - mestrado
- Ensino superior - doutoramento

## **Avaliação dos Serviços**

**Escolha qual(ais) o(s) serviço(s) ao(s) qual(ais) quer responder:**

### **[ ] Biblioteca: \***

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

----- Scenario 1 -----

Your attribute\_2 não é e Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

----- ou Scenario 2 -----

Your attribute\_2 é e Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

----- ou Scenario 3 -----

Your attribute\_1 é correspondido (regexp)

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim
- Não

[Apresenta-se a questão apenas para um dos serviços. Esta questão é apresentada para todos os serviços de acordo com os Estatutos / Organograma]

## Biblioteca

### Questões \*

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

Your attribute\_2 não é e A resposta for 'Sim' na pergunta '5 [B]' (Biblioteca:)

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	(1) Muito Raramente	(2) Raramente	(3) Frequentemente	(4) Muito Frequentemente
Com que frequência recorre ao Serviço?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### \*

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '5 [B]' (Biblioteca:)

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	(1) Muito Desadequado	(2)	(3)	(4)	(5) Muito Adequado	Não Aplicável
Disponibilidade para a resolução de problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conhecimentos dos assuntos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encaminhamento/Aconselhamento técnico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horário de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de resposta a e-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidade de contacto telefónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequação do site às funcionalidades do Serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequação das instalações ao atendimento prestado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avaliação global do Serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Alguma vez efectuou uma reclamação? \*

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '5 [B]' (Biblioteca:)

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim  
 Não



**[ ] Se respondeu SIM, indique o motivo da reclamação \***

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '5 [B]' (Biblioteca:) e A resposta for 'Sim' na pergunta '19 [BIB2]' (Alguma vez efectuou uma reclamação?)

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**[ ] A reclamação é reincidente (o mesmo problema, no espaço de 3 meses)? \***

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '5 [B]' (Biblioteca:) e A resposta for 'Sim' na pergunta '19 [BIB2]' (Alguma vez efectuou uma reclamação?)

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim  
 Não



**[ ] Relativamente a este serviço e porque a sua opinião é importante, deixen-nos as suas sugestões ou dúvidas e, se desejar obter uma resposta, indique o seu contacto no espaço reservado à sua mensagem.**

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '5 [B]' (Biblioteca:)

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Escreva aqui a sua mensagem

[Apresenta-se a avaliação para um serviço “Biblioteca”, a título de exemplo]