**Inquérito de Satisfação dos Clientes**

A sua opinião é fundamental para que a DGRM melhore a qualidade dos serviços prestados. Deste modo, solicitamos a sua colaboração através do preenchimento deste inquérito para identificarmos as prioridades de intervenção e, desta forma, irmos ao encontro das suas necessidades e expectativas.

**As respostas são anónimas, confidenciais e não serão objeto de tratamento individual.**

1. **Qualidade dos Serviços**

**1.1** Selecione o serviço que utilizou

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Assistência ao utilizador BMar |  | Pareceres e Avaliações |  |
| Embarcações de comércio |  | Títulos de atividade aquícolas - TAA |  |
| Embarcações de recreio |  | Títulos de utilização do espaço marítimo - TUPEM |  |
| Embarcações de pesca |  | Outros assuntos – Administração marítima |  |
| Marítimos |  | Outros assuntos - Aquicultura |  |
| Navegadores de recreio |  | Outros assuntos – Ordenamento e sustentabilidade |  |
| Pesca Profissional |  | Outros assuntos – Pesca |  |

**1.2** Em relação ao serviço selecionado, indique o seu grau de satisfação em relação aos seguintes parâmetros

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Excelente** | **Muito bom** | **Bom** | **Razoável** | **Mau** | **Não Responde** |
| **Objetividade e clareza da informação** |  |  |  |  |  |  |
| **Tempo de resposta** |  |  |  |  |  |  |
| **Capacidade de resolução de problemas** |  |  |  |  |  |  |
| **Simpatia e disponibilidade dos colaboradores** |  |  |  |  |  |  |

1. **Qualidade do Meio de Contacto**

**2.1** Se o meio de contacto utilizado foi o **Atendimento Presencial**,especifique apenas uma das opções

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Edifício Sede |  | Área Inspetiva da Madeira |  |
| Área Inspetiva do Norte |  | Área Inspetiva do Açores |  |

**2.1.1** Indique, por favor, o seu grau de satisfação em relação ao **Atendimento Presencial**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Excelente** | **Muito bom** | **Bom** | **Razoável** | **Mau** | **Não Responde** |
| **Disponibilidade e simpatia do colaborador** |  |  |  |  |  |  |
| **Clareza e objetividade da informação** |  |  |  |  |  |  |
| **Rapidez na resposta/Serviço** |  |  |  |  |  |  |
| **Tempo de espera** |  |  |  |  |  |  |

**2.2** Se o meio de contacto utilizado foi o **Atendimento Telefónico**,especifique apenas uma das opções

|  |  |
| --- | --- |
| Linha BMar: +351 213 035 805 |  |
| Linha Geral: +351 213 035 700 |  |

**2.2.2** Indique, por favor, o seu grau de satisfação em relação ao **Atendimento Telefónico**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Excelente** | **Muito bom** | **Bom** | **Razoável** | **Mau** | **Não Responde** |
| **Disponibilidade e simpatia do colaborador** |  |  |  |  |  |  |
| **Clareza e objetividade da informação** |  |  |  |  |  |  |
| **Rapidez na resposta/Serviço** |  |  |  |  |  |  |
| **Tempo de espera** |  |  |  |  |  |  |

**2.3** Se o meio de contacto utilizado foi o **Correio Eletrónico**,especifique apenas uma das opções

|  |  |
| --- | --- |
| [ajuda.bmar@dgrm.mm.gov.pt](mailto:ajuda.bmar@dgrm.mm.gov.pt) |  |
| [dgrm@dgrm.mm.gov.pt](mailto:dgrm@dgrm.mm.gov.pt) |  |

**2.3.1** Indique, por favor, o seu grau de satisfação em relação ao **Correio Eletrónico**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Excelente** | **Muito bom** | **Bom** | **Razoável** | **Mau** | **Não Responde** |
| **Tempo de espera** |  |  |  |  |  |  |
| **Clareza e objetividade da informação** |  |  |  |  |  |  |

**2.4** Se o meio de contacto utilizado foi o **BMar**,especifique apenas uma das opções

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Reconhecimento por Autenticação de Certificados |  | ANI - Troca de utensílios/artes |  |
| Equiparação de carta de navegador de recreio |  | ANI - Licenciamento no PNSACV e RNB |  |
| 2.ª Via de carta de navegador de recreio |  | ANI - Registo inicial de apanhador |  |
| Renovação de Carta de Navegador de Recreio |  | Embarcações - Gestão conjunta de espadarte |  |
| Pedido de Parecer / avaliação - Aquicultura e Salicultura |  | Embarcações - Cedência de artes |  |
| Pedido de Parecer / avaliação - Controlo e Inspeção |  | Embarcações - Concessão de novas artes |  |
| Pedido de Parecer / avaliação - Defesa e Proteção de Portos de Pesca |  | Embarcações - Autorização para a pesca da sarda em Espanha |  |
| Pedido de Parecer / avaliação - Estado Costeiro |  | Embarcações - Troca de artes |  |
| Pedido de Parecer / avaliação - Estado de Bandeira |  | Setor da Pesca - Licenciamento para a apanha de algas |  |
| Pedido de Parecer / avaliação - Estado do Porto |  | Setor da Pesca - Cessação Temporária / Suspensão |  |
| Pedido de Parecer / avaliação - Mercados e Indústria |  | Setor da Pesca - Reinício de atividade |  |
| Pedido de Parecer / avaliação - Monitorização Ambiental |  | Setor da Pesca - Autorização para pescas experimentais |  |
| Pedido de Parecer / avaliação - Ordenamento do Espaço Marítimo |  | Emissão de Licença de Estação |  |
| Pedido de Parecer / avaliação - Outras Áreas |  | Primeiro Registo de Embarcação de Recreio |  |
| Pedido de Parecer / avaliação - Pescas |  | Certificação do sistema de registo de dados de passageiros |  |
| Títulos de atividade aquícolas - TAA |  | Documentos para Embarcações |  |
| Títulos de utilização do espaço marítimo - TUPEM |  | Embarcações em Experiência |  |
| Alteração de Registo de Embarcação de Recreio |  | Prorrogação da Revisão dos Coletes Insufláveis |  |
| Fiscalização de Operações de carga e descarga de navio graneleiro |  | Prorrogação de Revisão de Jangadas Pneumáticas |  |
| Certificação do sistema de gestão de segurança |  | Registo de Fretamento/Afretamento |  |
| Certificação de estação de serviço para revisão de jangadas pneumáticas |  | Vistorias |  |
| Prorrogação da Revisão de Sistemas de Evacuação para o Mar |  | Em que podemos ajudar? |  |

**2.4.1** Indique, por favor, o seu grau de satisfação em relação ao **BMar**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Excelente** | **Muito bom** | **Bom** | **Razoável** | **Mau** | **Não Responde** |
| **Funcionalidade** |  |  |  |  |  |  |

1. **Avaliação Global**

**3.1** Grau de satisfação global relativamente à DGRM

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Excelente** | **Muito bom** | **Bom** | **Razoável** | **Mau** | **Não Responde** |
| **Qualidade global do Serviço** |  |  |  |  |  |  |

**3.2** Indique pontos fortes

**3.3** Indique pontos fracos

**3.4** Sugestões de melhoria

1. **Caracterização do Cliente**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo** | **Habilitações Literárias** | **Faixa Etária** |
| |  |  | | --- | --- | | Particular |  | | Empresa |  |   **Sexo**   |  |  | | --- | --- | | Feminino |  | | Masculino |  | | |  |  | | --- | --- | | Ensino Básico |  | | Ensino Secundário |  | | Ensino Superior |  | | Mestrado |  | | Doutoramento |  | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 18 – 19 |  | 50 – 59 |  | | 20 - 29 |  | 60 – 69 |  | | 30 – 39 |  | 70 – 79 |  | | 40 – 49 |  | > 80 |  | |
| **Residência Continente** | | |
| |  |  | | --- | --- | | Aveiro |  | | Beja |  | | Braga |  | | Bragança |  | | Castelo Branco |  | | Coimbra |  | | |  |  | | --- | --- | | Évora |  | | Faro |  | | Guarda |  | | Leiria |  | | Lisboa |  | | Portalegre |  | | |  |  | | --- | --- | | Porto |  | | Setúbal |  | | Vila Real |  | | Santarém |  | | Viana do Castelo |  | | Viseu |  | |
| **Residência Região Autónoma** | |  |
| |  |  | | --- | --- | | Açores |  | | |  |  | | --- | --- | | Madeira |  | |  |

Caso pretenda avaliar outro serviço, queira por favor preencher novamente o inquérito.

Depois de preenchido envie para o endereço eletrónico: [atcardoso@dgrm.mm.gov.pt](mailto:atcardoso@dgrm.mm.gov.pt)

**Relembra-se que as respostas são anónimas, confidenciais e não serão objeto de tratamento individual.**

**Obrigada pela colaboração!**

A Direção-Geral de Recursos Naturais, Segurança e Serviços Marítimos (DGRM) declara para todos os efeitos que os dados pessoais recolhidos no âmbito do “Inquérito Avaliação da Satisfação dos Clientes”, são tratados no estrito cumprimento da legislação da proteção de dados pessoais e da sua Política de Privacidade disponível para consulta no em [www.dgrm.mm.gov.pt/web/guest/encarregado](http://www.dgrm.mm.gov.pt/web/guest/encarregado).