# **POLÍCIA** SEGURANÇA PÚBLICA

**DIREÇÃO NACIONAL**
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PRIVADA

## RESULTADOS - Questionário de satisfação para parceiros institucionais/clientes – 2020

**60557 Questionários enviados / 13799 Respostas / 1673 Sugestões de melhoria**

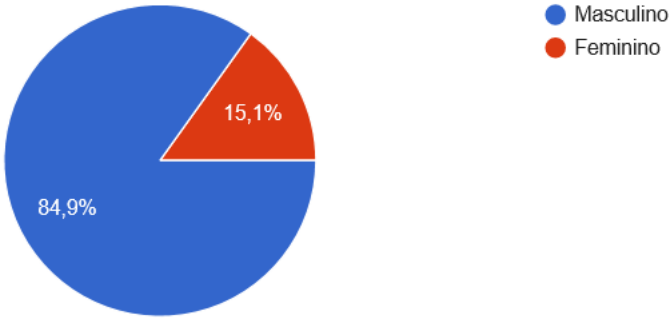
## Dados genéricos

### Tipo de entidade/pessoa

13 796 respostas

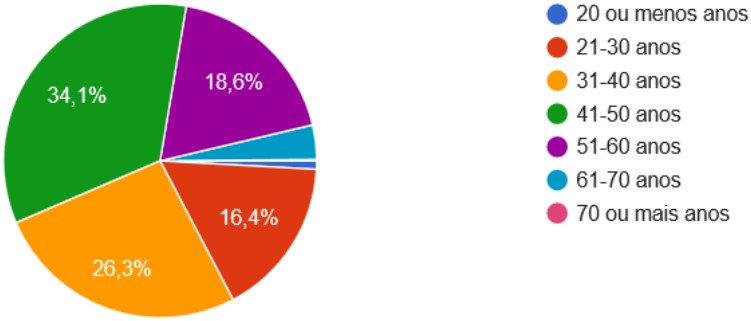
### Sexo

13 796 respostas




### Idade

13 796 respostas

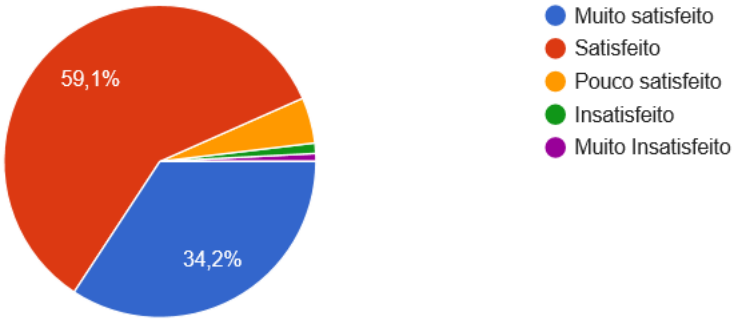



**Direção Nacional da PSP**
Rua da Artilharia 1, nº 21
1269-010 Lisboa
PORTUGAL
T: +351 213 703 900
F: +351 213 874 770
E: depspriv@psp.pt
www.psp.pt

## Imagem Global da Organização

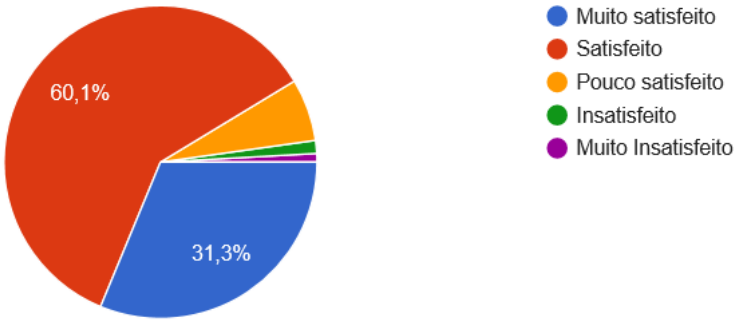
1. A imagem da PSP/DSP

13 796 respostas



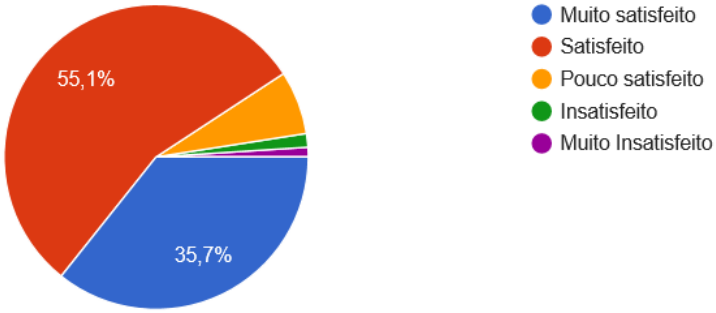

2. O desempenho global da PSP/DSP no conjunto dos serviços prestados

13 796 respostas




3. A cortesia demonstrada pelos profissionais da PSP/DSP que lidam com os seus serviços

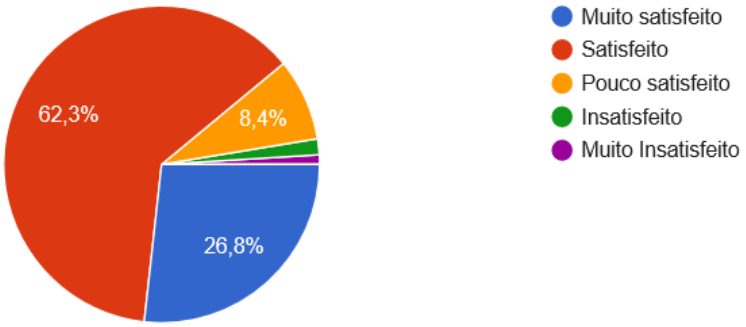
13 796 respostas




**Direção Nacional da PSP**
Rua da Artilharia 1, nº 21
1269-010 Lisboa
PORTUGAL
T: +351 213 703 900
F: +351 213 874 770
E: depspriv@psp.pt
www.psp.pt

4. A capacidade, flexibilidade e autonomia dos profissionais da PSP/DSP para resolver situações

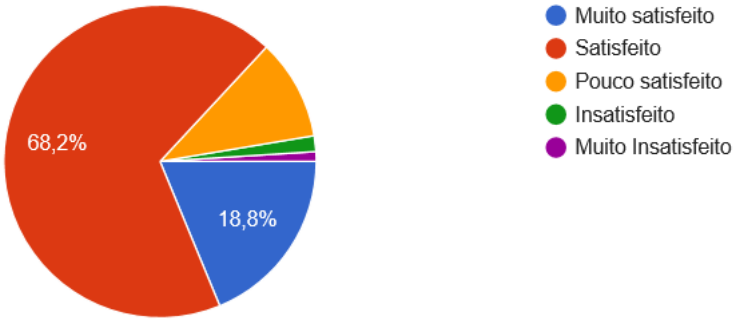
13 796 respostas




## Envolvimento e Participação

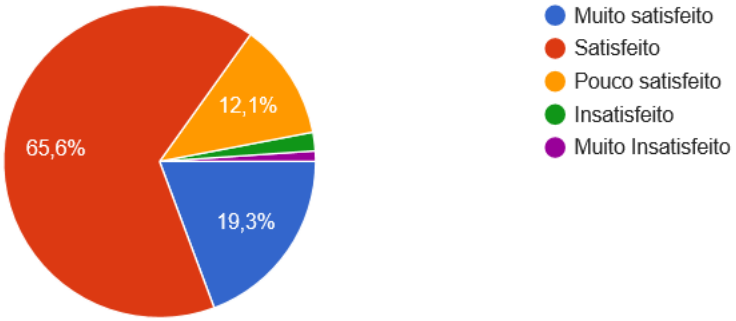
5. Possibilidade de apresentar sugestões de melhoria

13 796 respostas




6. Existência de interlocutores responsáveis pelas relações com os serviços

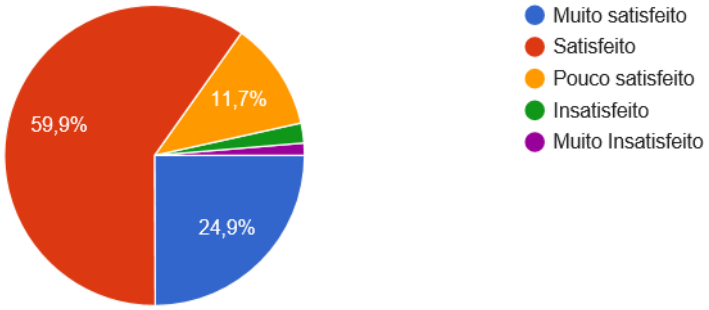
13 796 respostas




**Direção Nacional da PSP**
Rua da Artilharia 1, nº 21
1269-010 Lisboa
PORTUGAL
T: +351 213 703 900
F: +351 213 874 770
E: depspriv@psp.pt
www.psp.pt

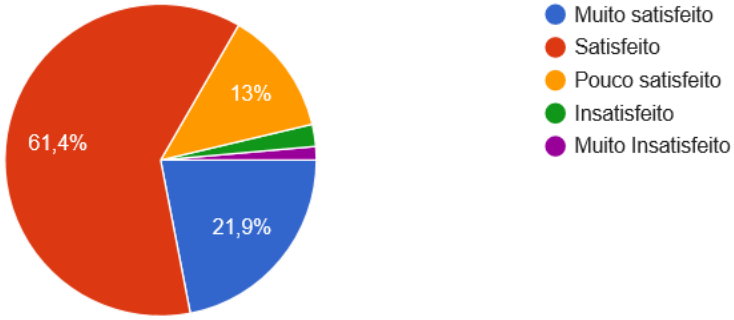
7. Existência de vários canais de comunicação com a PSP/DSP

13 796 respostas



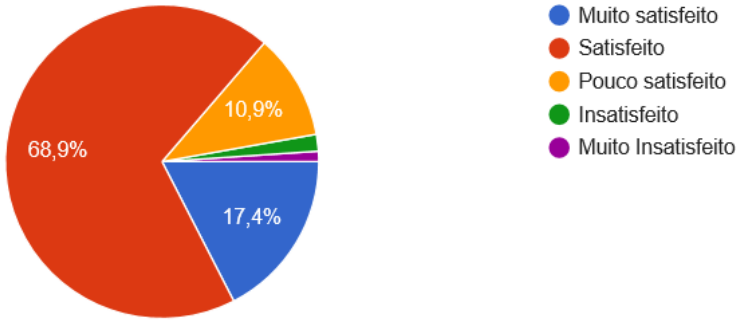

8. Aplicação de inquéritos para conhecer as críticas e sugestões de melhoria

13 796 respostas




9. Horário de atendimento dos serviços

13 796 respostas

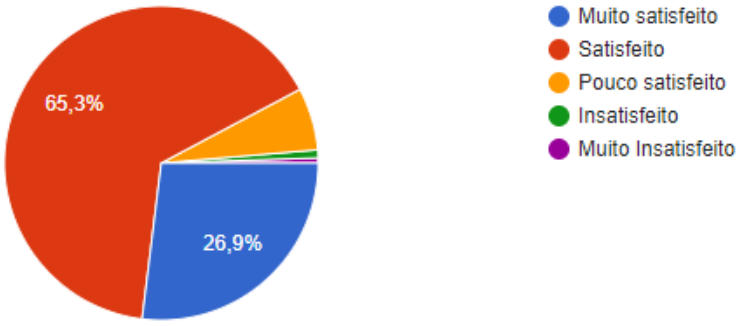



**Direção Nacional da PSP**
Rua da Artilharia 1, nº 21
1269-010 Lisboa
PORTUGAL
T: +351 213 703 900
F: +351 213 874 770
E: depspriv@psp.pt
www.psp.pt

## Acessibilidade

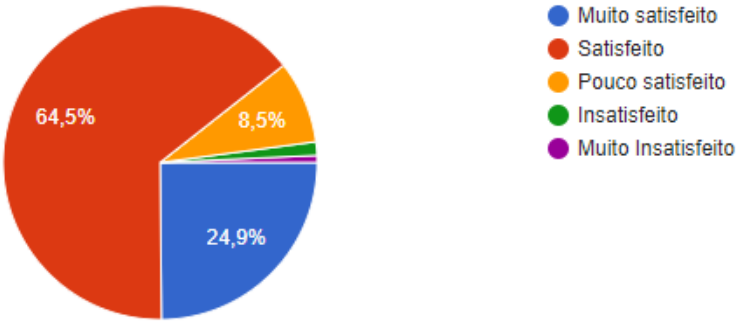
10. Acessibilidade das instruções e formulários (ex: clareza de linguagem, facilidade de preenchimento)

13 796 respostas



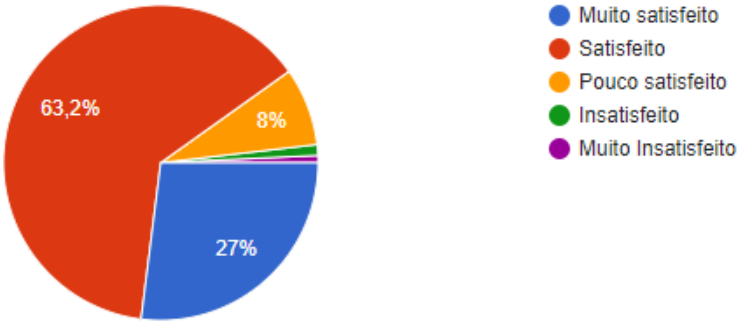

11. Acesso à documentação e encaminhamento para os serviços competentes

13 796 respostas




12. Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos (ex: e-mail, fax,...)

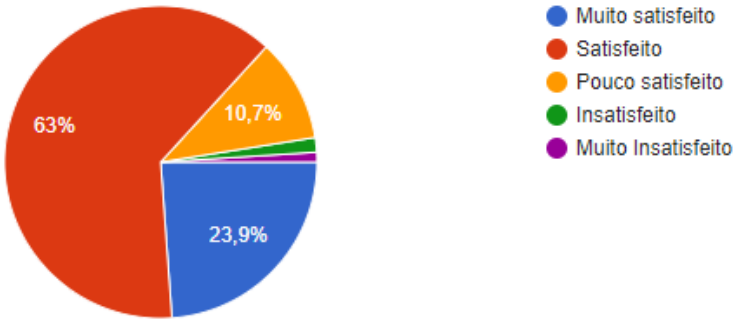
13 796 respostas




**Direção Nacional da PSP**
Rua da Artilharia 1, nº 21
1269-010 Lisboa
PORTUGAL
T: +351 213 703 900
F: +351 213 874 770
E: depspriv@psp.pt
www.psp.pt

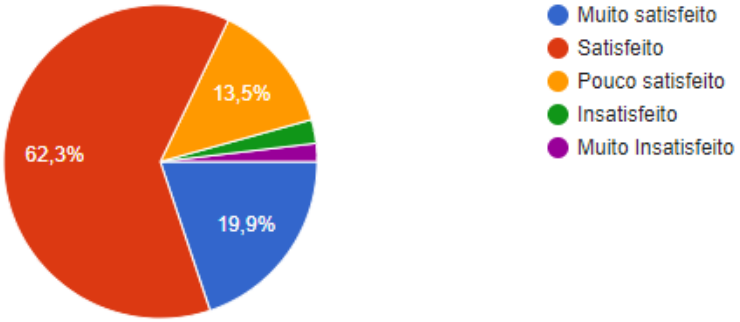
13. Esclarecimento de dúvidas, disponibilização de informação e existência de serviços através da internet

13 796 respostas




14. O atendimento telefónico geral e encaminhamento de chamadas

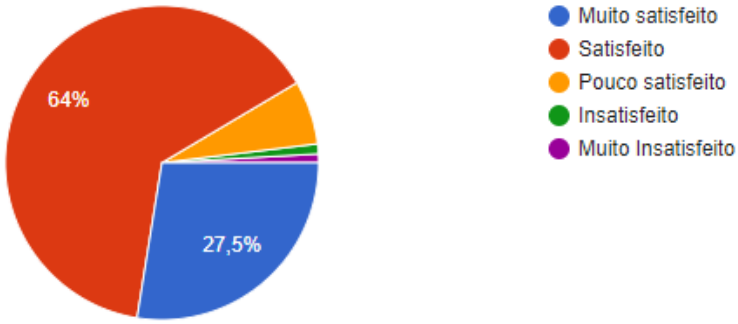
13 796 respostas




## Serviços

15. Os serviços prestados

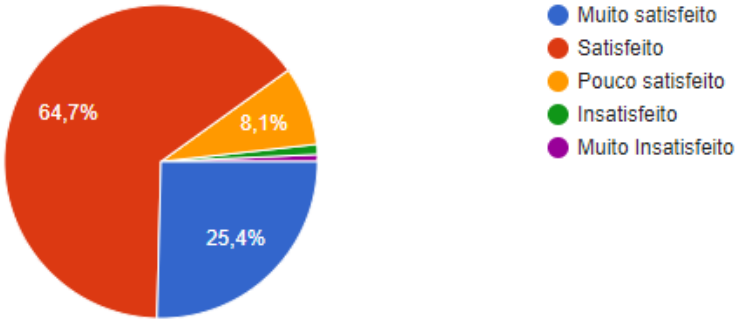
13 796 respostas




**Direção Nacional da PSP**
Rua da Artilharia 1, nº 21
1269-010 Lisboa
PORTUGAL
T: +351 213 703 900
F: +351 213 874 770
E: depspriv@psp.pt
www.psp.pt

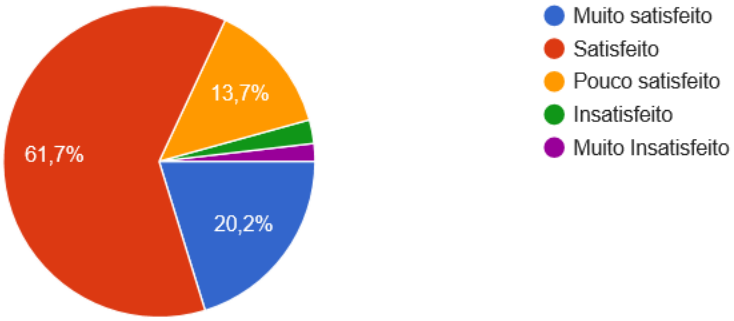
16. A informação disponibilizada

13 796 respostas




17. O tempo de resposta às solicitações

13 796 respostas




**Direção Nacional da PSP**
Rua da Artilharia 1, nº 21
1269-010 Lisboa
PORTUGAL
T: +351 213 703 900
F: +351 213 874 770
E: depspriv@psp.pt
www.psp.pt