

Governo do Distrito Federal
Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal
Companhia de Planejamento do Distrito Federal

PESQUISA DE OPINIÃO - CODEPLAN - SEFAZ

Bom dia/boa tarde/boa noite! Meu nome é (nome e sobrenome do operador) e eu represento a Codeplan. Estamos realizando uma pesquisa sobre os serviços prestados pela Secretaria de Fazenda do Distrito Federal. Sua participação é importante para melhorarmos as políticas públicas do Distrito Federal. Podemos contar com sua colaboração respondendo algumas perguntas sobre o tema? A entrevista será rápida, não mais do que cinco minutos.

1) O(A) Senhor(a) aceita participar desta pesquisa? *

SIM
NÃO

2) Qual o seu nome completo, por favor? *

3) O(A) Sr(a) tem 18 anos ou mais? *

(1) Menor de 18 anos
(2) Possui 18 anos ou mais
(3) Não soube informar/Não Respondeu
INTERROMPER A PESQUISA

3.1) Qual a sua idade? *

(1) De 18 a 30 anos
(2) De 31 a 40 anos
(3) De 41 a 50 anos
(4) De 51 a 60 anos
(5) Acima de 60 anos.
(99) Não soube informar/Não Respondeu
INTERROMPER A PESQUISA

4) Sexo *

(ANOTE SEM PERGUNTAR)

- (1) Masculino
 - (2) Feminino
 - (3) Não identificado
- INTERROMPER A PESQUISA

5) No geral, o(a) Sr(a) acha que a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal está fazendo um

trabalho: *

(ler as alternativas)

- (1) Ótimo
 - (2) Bom
 - (3) Regular
 - (4) Ruim
 - (5) Péssimo
 - (99) Não soube informar/Não Respondeu
- INTERROMPER A PESQUISA

6) Qual é a sua imagem em relação aos servidores da Secretaria de Fazenda? Eles fazem um

trabalho: *

(ler as alternativas)

- (1) Ótimo
 - (2) Bom
 - (3) Regular
 - (4) Ruim
 - (5) Péssimo
 - (99) Não soube informar/Não Respondeu
- INTERROMPER A PESQUISA

7) Nos últimos 12 meses, você utilizou algum serviço da Secretaria de Fazenda, como receber ou emitir guias de pagamento de IPTU, IPVA, Certidão Negativa, parcelamento ou programa Nota

Legal? *

- (1) Sim
 - (2) Não
 - (99) Não soube informar/Não Respondeu
- INTERROMPER A PESQUISA

7.1) Qual o serviço utilizado? *

(leia as alternativas e marque todas as mencionadas)

- (1) Guia de IPTU
 - (2) Guia de IPVA
 - (3) Nota legal
 - (4) Certidão negativa ou positiva de débitos
 - (5) Parcelamento de dívidas
- Outro:

7.2) Por que não utilizou? *

(ler as alternativas)

(1) Não foi necessário

(2) Não possuo imóvel, veículo e nem empresa no DF

(99) Não soube informar/Não Respondeu

INTERROMPER A PESQUISA

8) Nos últimos 12 meses, quais meios de atendimento foram utilizados?

8.1) Recebimento de correspondências (guias, comunicado e outros documentos) *

(1) SIM

(2) NÃO

(99) Não soube informar/Não Respondeu

INTERROMPER A PESQUISA

8.2) Autoatendimento no site da Secretaria de Fazenda do DF (serviços concluídos sem participação de servidores) *

(1) SIM

(2) NÃO

(99) Não soube informar/Não Respondeu

INTERROMPER A PESQUISA

8.3) Atendimento virtual no site da Secretaria de Fazenda do DF (envia solicitação que será respondida por um servidor) *

(1) SIM

(2) NÃO

(99) Não soube informar/Não Respondeu

INTERROMPER A PESQUISA

8.4) Telefone da Central 156 do Governo de Brasília *

(1) SIM

(2) NÃO

(99) Não soube informar/Não Respondeu

INTERROMPER A PESQUISA

8.5) Atendimento presencial como nas Agências e/ou Unidades do Na Hora *

(1) SIM

(2) NÃO

(99) Não soube informar/Não Respondeu

INTERROMPER A PESQUISA

9) Em qual unidade buscou o atendimento presencial?

9.1) Posto "Na Hora"? *

(1) Ceilândia

- (2) Gama
- (3) Plano Piloto
- (4) Sobradinho
- (5) Taguatinga
- (6) Riacho Fundo I
- (7) Não buscou atendimento em posto "Na Hora"

9.2) Agência de Atendimento? *

- (1) Asa Norte
- (2) Asa Sul
- (3) Brazlândia
- (4) Ceilândia
- (5) Gama
- (6) Núcleo Bandeirante
- (7) Planaltina
- (8) SIA
- (9) Sobradinho
- (10) Taguatinga
- (11) Não buscou atendimento em agência

9.3) A unidade utilizada para o atendimento presencial fica próximo à(o): *

(leia as alternativas e marque as que forem mencionadas)

- (1) Residência
- (2) Trabalho
- (3) Escola/Faculdade
- (4) Nenhuma das anteriores

9.4) Antes de optar pelo atendimento presencial, buscou atendimento pela internet ou pelo telefone 156? *

- (1) Sim, internet
 - (2) Sim, telefone número 156
 - (3) Sim, internet e telefone número 156
 - (4) Não
 - (5) Nenhuma das anteriores
 - (99) Não soube informar/Não Respondeu
- INTERROMPER A PESQUISA

9.5) Por que não buscou atendimento pela internet ou pelo telefone? *

(não leia as alternativas, a resposta é espontânea, marque as que forem mencionadas)

- (1) Não sabia que existiam serviços da Secretaria de Fazenda do DF disponíveis pela internet ou por telefone
 - (2) Não tenho acesso à internet
 - (3) O serviço por telefone 156 não aceita ligações por celular
- Outro:

9.6) Por que o atendimento pela internet não foi suficiente? *

(leia as alternativas)

- (1) Não encontrou a página da Secretaria de Fazenda do DF na internet
 - (2) Encontrou a página da Secretaria de Fazenda do DF, mas não encontrou o serviço desejado
 - (3) Encontrou o serviço na página, mas não possui impressora para emissão do documento
 - (4) No site da Secretaria de Fazenda do DF obteve a informação de que o serviço somente é prestado presencialmente
 - (99) Não soube informar/Não Respondeu
- INTERROMPER A PESQUISA

9.7) Por que o atendimento pelo telefone não foi suficiente? *

(leia as alternativas)

- (1) Foi informado pelo(a) atendente da Central 156 que o serviço desejado não é prestado por telefone ou internet.
 - (2) O atendimento da Central 156 foi insatisfatório e não solucionou seu problema
 - (99) Não soube informar/Não Respondeu
- INTERROMPER A PESQUISA

9.8) Qual serviço não foi encontrado na página da Secretaria de Fazenda do DF na Internet? *

10) O(A) Sr(a) ficou insatisfeito com a forma como foi atendido em alguma de suas solicitações? *

- (1) Sim
 - (2) Não
 - (99) Não soube informar/Não Respondeu
- INTERROMPER A PESQUISA

10.1) Qual solicitação não foi atendida de forma satisfatória? *

11) A sua solicitação ocorreu dentro do prazo informado pela Secretaria de Fazenda do DF? *

- (1) Sim
 - (2) Não
 - (99) Não soube informar/Não Respondeu
- INTERROMPER A PESQUISA

12) Qual é o principal equipamento que utiliza para acessar a internet? *

(marque apenas uma resposta)

- (1) Computador (desktop)
 - (2) Notebook
 - (3) Mobile (Celular/Smartphone)
- Outro:

13) Em qual Região Administrativa (Plano Piloto, Taguatinga, Guará, etc) o(a) Sr(a) mora? *

- (1) Plano Piloto/Brasília
- (2) Gama
- (3) Taguatinga
- (4) Brazlândia
- (5) Ceilândia

- (6) Sobradinho
 - (7) Planaltina
 - (8) Paranoá
 - (9) Núcleo Bandeirante
 - (10) Guará
 - (11) Cruzeiro
 - (12) Samambaia
 - (13) Santa Maria
 - (14) São Sebastião
 - (15) Candangolândia
 - (16) Recanto das Emas
 - (17) Lago Sul
 - (18) Riacho Fundo
 - (19) Lago Norte
 - (20) Águas Claras
 - (21) Riacho Fundo II
 - (22) Sudoeste/Octogonal
 - (23) Varjão
 - (24) Parkway
 - (25) SIA
 - (26) SCIA
 - (27) Sobradinho II
 - (28) Jardim Botânico
 - (29) Itapoã
 - (30) Vicente Pires
 - (31) Fercal
 - (99) Não soube informar/Não Respondeu
- INTERROMPER A PESQUISA

14) Até que série o(a) Sr(a) estudou? *

- (1) Não tem instrução
 - (2) Até 4ª série do Ensino Fundamental (antigo primário)
 - (3) Da 5ª a 8ª série do Ensino Fundamental (antigo ginásio)
 - (4) Ensino Médio (antigo colegial)
 - (5) Superior
 - (6) Pós-Graduação (especialização, mestrado e doutorado)
 - (99) Não soube informar/Não Respondeu
- INTERROMPER A PESQUISA

A Codeplan agradece sua participação, ela é muito importante para construção das políticas públicas do DF. Bom dia/boa tarde/boa noite!