

ToqCidadão

Somos alunos da Faculdade de Belas-Artes da Universidade de Lisboa, da pós-graduação em Digital Experience Design, e gostaríamos de pedir a sua participação num breve questionário que pretende recolher alguns dados que nos possam ajudar a desenvolver um novo produto que permitirá a todos os cidadãos reportarem problemas (incidentes) que possam existir na sua cidade.

O preenchimento de algumas secções do questionário depende das suas respostas a questões anteriores, pelo que nem todas serão apresentadas.

O tempo estimado para o preenchimento deste questionário é de 10 minutos.

***Obrigatório**



Passe para a pergunta 1.

Dados Pessoais

1. Idade *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ 16 a 19 anos
- ☐ 20 a 25 anos
- ☐ 26 a 35 anos
- ☐ 36 a 45 anos
- ☐ mais de 45 anos

2. Qual é a sua profissão? *

.....

3. Tem filhos? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim *Passe para a pergunta 4.*
- ☐ Não *Passe para a pergunta 5.*

Idade dos filhos

4. Seleccione a faixa etária. (assinale todas as opções que se aplicam) **Marcar tudo o que for aplicável.*

- ☐ 0 a 5 anos
- ☐ 6 a 10 anos
- ☐ 11 a 15 anos
- ☐ 16 a 19 anos
- ☐ mais de 20 anos

Utilização do smartphone**5. Tem smartphone? ****Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Sim *Passe para a pergunta 6.*
- ☐ Não *Passe para a pergunta 7.*

Utilização do smartphone**6. Que utilização faz do seu smartphone? (assinale todas as opções que se aplicam) ****Marcar tudo o que for aplicável.*

- ☐ Efectuar e receber chamadas telefónicas
- ☐ Enviar e receber sms
- ☐ Fotografar
- ☐ Consultar e enviar e-mails
- ☐ Navegar na internet
- ☐ Utilizar apps

Comportamento perante um incidente**7. Que incidentes encontra com mais frequência na via pública? ***

.....

.....

.....

8. Que incidentes na via pública lhe causam maior transtorno? *

.....

.....

.....

.....

9. Quando se depara com incidentes na via pública, reporta-os? **Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Sim *Passe para a pergunta 10.*
- ☐ Não *Passe para a pergunta 22.*

Comportamento perante um incidente**10. Considera simples reportar os incidentes? ****Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Sim
- ☐ Não

11. Se respondeu não à questão anterior, por favor indique o motivo.

.....

.....

.....

.....

12. Quando se depara com um incidente, normalmente, quanto tempo passa antes de o reportar? **Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Reporto de imediato
- ☐ Até 3 dias
- ☐ Até 1 semana
- ☐ Até 1 mês
- ☐ Mais de 1 mês

13. A que instituições reporta habitualmente os incidentes? *

.....

.....

.....

14. Costuma ter dúvidas sobre a quem deve reportar os incidentes? **Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Sim *Passe para a pergunta 15.*
- ☐ Não *Passe para a pergunta 16.*

Dúvidas sobre a quem reportar os incidentes

15. Que dificuldades sente na identificação da entidade a quem reportar um incidente? *

.....

.....

.....

.....

Canal para reporte de incidentes

16. Qual o meio que utiliza para reportar um incidente? (assinale todas as opções que se aplicam) *

Marcar tudo o que for aplicável.

- ☐ Telefone
- ☐ E-mail
- ☐ Presencial
- ☐ Aplicação móvel
- ☐ Outro

17. Se respondeu aplicação móvel, qual?

18. Se respondeu outro, qual?

.....

Comunicação relacionada com o acompanhamento de incidentes

19. Após reportar um incidente, costuma ser informado por parte das entidades da respectiva resolução? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim *Passe para a pergunta 21.*
- ☐ Não *Passe para a pergunta 20.*

Comunicação relacionada com o acompanhamento de incidentes

20. Gostaria de ser informado quando o incidente reportado ficasse resolvido? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não

Processo de reporte

21. No processo de reporte de um incidente, o que considera que poderia ser melhorado? *

.....

.....

.....

.....

Passe para a pergunta 31.

Comportamento perante um incidente

22. Quais os motivos que o levam a não reportar os incidentes que encontra na via pública? *

.....

.....

.....

.....

23. Tem dúvidas sobre a quem poderia reportar os incidentes? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não

24. Se respondeu que sim à pergunta anterior, por favor indique a informação adicional de que necessitaria.

.....

.....

.....

.....

25. Considera que não tem disponibilidade para reportar os incidentes? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não

26. Não se lembra de reportar os incidentes que encontra? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não

27. Considera que é da sua responsabilidade reportar os incidentes? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim *Passe para a pergunta 29.*
- ☐ Não *Passe para a pergunta 28.*

Comportamento perante um incidente

28. Qual a razão pela qual considera não ser da sua responsabilidade reportar os incidentes que encontra na via pública? *

.....

.....

.....

Processo de reporte

29. Já teve más experiências quando tentou reportar um incidente? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Nunca reporte um incidente

30. Tendo em conta que actualmente não reporta os incidentes, o que o poderia levar a reportá-los? *

.....

.....

.....

Informação sobre os incidentes na vizinhança

31. Considera que seria uma vantagem ter uma forma de consultar os incidentes que estão por resolver na vizinhança da sua localização?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não

32. Considera que os incidentes que ocorrem na sua vizinhança são resolvidos num prazo adequado?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não

Com tecnologia

