



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

Inquérito sobre os serviços prestados pelo Instituto de Acção Social (Para a Divisão de Licenciamento e Fiscalização dos Equipamentos Sociais)

N.º de entrada no computador: (a preencher por este Instituto)

Data de preenchimento: ____ (dia) ____ (mês) ____ (ano)

Com o intuito de melhorar a qualidade dos serviços, vimos por este meio, recolher as vossas opiniões relativas à prestação de serviços públicos da Divisão de Licenciamento e Fiscalização dos Equipamentos Sociais (adiante designado por **DLFES**), durante este ano. O presente inquérito, realizado de forma anónima, os dados recolhidos servirão de consulta para a elaboração dos indicadores de aperfeiçoamento dos serviços. Agradecemos o vosso apoio, pois com ele, poderemos continuar a melhorar e aperfeiçoar a qualidade dos serviços públicos.

Para manifestar as suas opiniões, é favor marcar com um “✓” a resposta, apresentando as suas opiniões complementares na coluna de “Sugestões/Opiniões”.

5= Muito satisfeito/Muito bem informado **4= Satisfeito/Bem informado** **3= Razoável/Suficiente**
2= Insatisfeito/Mal informado **1= Muito insatisfeito/Muito mal informado** **0= Sem opinião**

Opinião da vossa instituição sobre os serviços da **DLFES**, quanto ao: (Favor de especificar as suas ideias)

Aspecto da conveniência da prestação de serviços aos cidadãos

	5	4	3	2	1	0	
1. É fácil chegar à DLFES	<input type="checkbox"/>	(_____)					
2. É fácil contactar com a DLFES (por telefone/fax/e-mail, etc.)	<input type="checkbox"/>	(_____)					
3. Sobre o horário de trabalho prestado nesta DLFES	<input type="checkbox"/>	(_____)					
4. Sobre o tempo de espera para a obtenção de serviços, após a entrega do requerimento à DLFES	<input type="checkbox"/>	(_____)					

Aspecto dos serviços prestados pelos funcionários

	5	4	3	2	1	0	
5. Atitude de atendimento do pessoal	<input type="checkbox"/>	(_____)					
6. Iniciativa e motivação do pessoal	<input type="checkbox"/>	(_____)					
7. O pessoal tem nível profissional	<input type="checkbox"/>	(_____)					

Aspecto do equipamento e do ambiente

	5	4	3	2	1	0	
8. O ambiente é agradável	<input type="checkbox"/>	(_____)					
9. Disposição das Instalações (Por exemplo: Espaço, Ar-Condicionado, Corredor, Casas de banho, Placas de indicação, Iluminação)	<input type="checkbox"/>	(_____)					

É favor indicar(em) o número correspondente ao item em causa e as razões, se optar(em) por “Não satisfeito” ou “Muito insatisfeito”:

(Favor de especificar as suas ideias)

A avaliação dos serviços da DLFES	5	4	3	2	1	0	
10. A qualidade geral dos serviços da DLFES	<input type="checkbox"/>	(_____)					
11. Formalidades e procedimentos dos serviços prestados são simples e claros	<input type="checkbox"/>	(_____)					
12. Serviços e informações obtidos são simples e claros	<input type="checkbox"/>	(_____)					

O aspecto do Programa da Carta de Qualidade	5	4	3	2	1	0	
13. São claros os critérios deste Programa lançado pela DLFES	<input type="checkbox"/>	(_____)					
14. São satisfatórios os critérios deste Programa	<input type="checkbox"/>	(_____)					
15. Avaliação dos âmbitos abrangidos por este Programa	<input type="checkbox"/>	(_____)					

O aspecto dos serviços de licenciamento	5	4	3	2	1	0	
16. Consulta sobre os serviços de licença	<input type="checkbox"/>	(_____)					
17. Visitas e vistorias aos Equipamentos Sociais	<input type="checkbox"/>	(_____)					
18. Renovação da licença/autorização para funcionamento provisório	<input type="checkbox"/>	(_____)					
19. Pedido de licença para a criação de equipamentos sociais	<input type="checkbox"/>	(_____)					
20. Pedido de alteração do conteúdo da licença/mudança de titularidade	<input type="checkbox"/>	(_____)					
21. Pedido da 2. ^a via da licença em caso de extravio ou deterioração	<input type="checkbox"/>	(_____)					
22. Pedido de pareceres técnicos sobre a escolha do local para a criação de equipamento social	<input type="checkbox"/>	(_____)					
23. Tratamento justo e imparcial de queixas pela DLFES	<input type="checkbox"/>	(_____)					
24. Atitude séria no tratamento de queixas pela DLFES	<input type="checkbox"/>	(_____)					

O aspecto dos serviços de licenciamento	5	4	3	2	1	0	
25. Avaliação geral sobre os serviços da DLFES	<input type="checkbox"/>	(_____)					

É favor indicar(em) o número correspondente ao item em causa e as razões, se optar(em) por “Não satisfeito” ou “Muito insatisfeito”:

26. Pode indicar as suas opiniões ou sugestões para o melhoramento de serviços prestados pela **DLFES**

Opiniões/Sugestões sobre os novos serviços

27. Segundo as suas opiniões/sugestões, além dos serviços prestados actualmente, quais os novos serviços que a **DLFES** poderá ainda oferecer?

Este inquérito é preenchido em anonimato. Porém, para efeitos da análise de dados que é necessária ao acompanhamento e melhoria dos serviços da **DLFES**, solicita-se que seja indicado a valência a que a vossa Instituição corresponde, se isso não for contra a sua vontade. Muito obrigado!

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. Creche | <input type="checkbox"/> 2. Lar de Crianças e Jovens | <input type="checkbox"/> 3. Centro de Convívio (providencia actividades recreativas) |
| <input type="checkbox"/> 4. Centro de Dia para Idosos / Centro de Cuidados Especiais para Idosos (Disponibiliza serviços recreativos e de cuidados)/ Complexo de Serviços de Apoio ao Cidadão Sénior | <input type="checkbox"/> 5. Lar / Lares de Cuidados a Idosos / Casa de Repouso e Saúde para Idosos | <input type="checkbox"/> 6. Centro de Dia para Deficientes/Centro de Educação / Centro de Educação Precoce / Oficina de Trabalho Protegido / Centro de Formação Profissional / Centro de Apoio ao Emprego / Complexo de Apoio Familiar |
| <input type="checkbox"/> 7. Lar de Deficientes | <input type="checkbox"/> 8. Centro Comunitário / Centro de Serviço de Apoio Familiar/ Complexo de Serviços de Apoio à Juventude e Família | <input type="checkbox"/> 9. Instituições de Prevenção e Tratamento da Toxicodpendência |
| <input type="checkbox"/> 10. Centro de Protecção / Centro de Acolhimento Temporário | | |

Caso tenha sugestões, queixas, reclamações ou elogios acerca dos serviços prestados por este Instituto, queira apresentá-los das seguintes formas: a Linha Aberta do Projecto de Optimização dos Serviços do IAS n.º 2835 8818 ou o website do IAS: <http://www.ias.gov.mo> e correio electrónico: dep@ias.gov.mo e também enviar carta dirigida directamente ao Presidente, deste Instituto, Estrada do Cemitério, n.º 6, Macau.