



Inquérito sobre a satisfação dos serviços (Para uso da Instituição/Associação)

A preencher por este Instituto N.º de Inquérito _____ Data do preenchimento do boletim: ___/___/201__

A fim de elevar a qualidade dos serviços, este Instituto procede ao seguinte inquérito sobre a avaliação do grau de satisfação dos utentes. É favor responder às seguintes questões, com base na sua experiência como utente dos serviços prestados por este Instituto:

Designação: (O questionário é apenas para um tipo ou uma categoria)

<input type="checkbox"/> Subsídios	<input type="checkbox"/> Serviço de Aconselhamento ao Individual e à Familiar	<input type="checkbox"/> Serviço de Apoio Urgente	<input type="checkbox"/> Projecto de Serviço de Vida Positiva e Plano de Apoio Comunitário ao Emprego
<input type="checkbox"/> Subsídio Especial do Serviço de Teleassistência	<input type="checkbox"/> Subsídio para Idosos	<input type="checkbox"/> Cartão do Idoso	<input type="checkbox"/> Adesão ao Projecto do "Cartão do Idoso"
<input type="checkbox"/> Serviço de Cuidados Domiciliários Integrados e de Apoio	<input type="checkbox"/> Pedido de indemnização para crianças de lares e creches, beneficiárias de seguro	<input type="checkbox"/> Encaminhamento para os equipamentos de serviço sociais <small>Nota1</small>	<input type="checkbox"/> Actividades de formação sobre o combate ao vício da droga
<input type="checkbox"/> Educação sobre vida sadia	<input type="checkbox"/> Serviços de Desintoxicação	<input type="checkbox"/> Actividades educativas para combater o vício do jogo	<input type="checkbox"/> Actividades de aconselhamento para combater o vício do jogo
<input type="checkbox"/> Pedidos de subsidio pelas associações / instituições <small>Nota1</small>	<input type="checkbox"/> Serviços de Licenciamento dos Equipamentos Sociais	<input type="checkbox"/> Avaliação de deficiência <small>Nota2</small>	<input type="checkbox"/> Subsídio de Invalidez <small>Nota 2</small>
<input type="checkbox"/> Outros _____			

Nota1: É favor de escolher o âmbito apropriado Crianças Idosos Reabilitação Licença Família e comunidade Droga Abstenção do jogo

Nota2: Ainda não está implementado na Carta de Qualidade

		Não responde / Não aplicável	Muito satisfeito	Satisfeito	Razoável	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Caso esteja insatisfeito/Muito insatisfeito, é favor indicar a razão
		× ×	😊😊	😊	😐	😞	😞😞	
Grau da conveniência	1 Horário dos serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-----
	2 Local da prestação dos serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-----
	3 Meios de contacto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-----
Serviços dos trabalhadores	4 Atitude dos serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-----
	5 Grau de profissionalização	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-----
	6 Eficiência dos serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-----
Ambiente e instalações	7 Iniciativa dos serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-----
	8 Grau de conforto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-----
Procedimento interno	9 Disposição das instalações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-----
	10 Tempo de espera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-----
Resultado dos serviços	11 Simplicidade e celeridade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-----
	12 Imparcialidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-----
Informações dos serviços	13 Conformidade com a finalidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-----
	14 Divulgação das informações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-----
	15 Fiabilidade das informações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-----

		Não responde / Não aplicável	Muito satisfeito	Satisfeito	Razoável	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Caso esteja insatisfeito/Muito insatisfeito, é favor indicar a razão
		× ×	😊😊	😊	😐	😞	😞😞	
Serviços electrónicos	16	Suficiência das áreas dos serviços electrónicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	17	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Carta de Qualidade	18	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	19	Grau de satisfação dos indicadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	20	Clareza dos indicadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Serviços em geral	21	Grau de satisfação dos serviços em geral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Outras opiniões	22	Possui alguma opinião sobre os serviços deste Instituto?						

Este questionário pode ser obtido nos centros de acção social ou fazendo o download:
<http://www.ias.gov.mo/tw/optimization-services/public-satisfaction>

Após o preenchimento do questionário o mesmo pode ser entregue no IAS por um dos seguintes meios:

1. Enviar por correio / entregar no Departamento de Estudos e Planeamento do IAS (Avenida Conselheiro Borja, n.º56, Centro de Sinistrados da Ilha Verde, 7andar, Macau) ou nos centros de acção social.
2. Fax: 2835 5279
3. Email: dep@ias.gov.mo

O Inquérito do Grau de Satisfação sobre os Serviços Prestados é realizado sem necessidade da identificação da pessoa ou da instituição/associação.