



**Inquérito do Instituto de Acção Social sobre o grau de
satisfação dos cidadãos
(Para a 1.ª fase do Serviço de Adopção---Avaliação da
Adopção)**

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

Data de preenchimento: ___dia ___mês ___ano

A fim de elevar a qualidade dos serviços, pretendemos, através deste inquérito, conhecer a opinião que V. Ex.ª e/ou o seu cônjuge tem sobre o serviço de adopção prestado por esta Divisão. **O presente inquérito, realizado de forma anónima**, será entregue directamente à respectiva chefia deste Instituto.

Tendo V. Ex.ª e/ou o seu cônjuge já completado a 1.ª fase do Serviço de Adopção - Avaliação da Adopção, é favor deixar os seus comentários (os dados recolhidos servirão de consulta para a elaboração dos indicadores de aperfeiçoamento dos serviços, sem comprometer a apreciação do vosso pedido de adopção e agradecemos o vosso apoio para continuarmos a melhorar e a aperfeiçoar a qualidade dos serviços públicos):

1. Como é que V. Ex.ª e/ou o seu cônjuge tomou conhecimento do serviço de adopção prestado por esta Divisão (Pode assinalar mais do que uma resposta):

- ₁ Pelos órgãos dos serviços públicos, por exemplo, Centro de Informações ao Público
₂ Através dos Média (Jornais / Televisão / Rádio) ₃ Dos familiares e amigos ₄ Da divulgação efectuada por este Instituto (*website*, panfletos, etc.)
₅ Pelas associações de solidariedade social ₆ Pelos Equipamentos Sociais
₉₉ Outros _____

2. Tipo de adopção utilizado:

- ₁ **Adopção de menores organizada por este Instituto** ₂ **Adopção de menores escolhidos por V. Ex.ª/e cônjuge**
₃ **Adopção de residentes no Interior da China**

É favor com base na experiência obtida recentemente por V. Ex.ª e/ou o seu cônjuge nesta 1.ª fase do serviço de adopção, marcar com um “✓” para fazer um comentário relativamente às rubricas a seguir indicadas, manifestando a vossa opinião complementar na rubrica “Sugestões/Queixas”.

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**

Qual a vossa avaliação:

Quanto à conveniência da prestação dos serviços aos cidadãos **5 4 3 2 1 0**

- | | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3. É fácil chegar a esta Divisão | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. É fácil consultar (por telefone, fax, e-mail, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Tempo despendido por esta Divisão na prestação dos serviços | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Tempo de espera para a prestação dos serviços por esta Divisão | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Facilidade na obtenção das informações | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Quanto ao pessoal **5 4 3 2 1 0**

- | | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8. A atitude de atendimento do pessoal é cortês e delicada | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Iniciativa e motivação do pessoal | | | | | | |
| 10. As respostas do pessoal às questões foram adequadas e atempadas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. O pessoal possui bons conhecimentos profissionais e capacidade de comunicação | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. O pessoal esclarece claramente o procedimento dos serviços | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. O pessoal explica claramente o conteúdo da “Declaração de vontade para adopção” | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. O pessoal explica claramente quais os documentos necessários constantes da listagem | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Quanto aos equipamentos e ao ambiente **5 4 3 2 1 0**

- | | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 15. O ambiente é agradável | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. As instalações satisfazem (por exemplo: espaço, ar-condicionado, corredor, casa de banho, placas de indicação, iluminação, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Quanto ao serviço de Adopção**5 4 3 2 1 0**17. Qual o grau de satisfação sobre o serviço de adopção **Sobre o Programa da Carta de Qualidade****5 4 3 2 1 0**18. Os critérios deste Programa relativos ao serviço de adopção são claros 19. São satisfatórios os critérios deste Programa relativos ao serviço de adopção **Sugestões/Queixas**

É favor indicar(em) o número correspondente ao item em causa e as razões, no caso de se assinalar “Não satisfeito” ou “Muito insatisfeito”:

Outras informações e opiniões

20. Idade (do requerente): ₁ Inferior a 25 ₂ 25-29 ₃ 30-34 ₄ 35-39 ₅ 40-44
₆ 45-49 ₇ 50-54 ₈ 55-59 ₉ Superior a 60
21. Idade (da requerente): ₁ Inferior a 25 ₂ 25-29 ₃ 30-34 ₄ 35-39 ₅ 40-44
₆ 45-49 ₇ 50-54 ₈ 55-59 ₉ Superior a 60
22. Habilitações literárias (do requerente): ₁ Sem habilitações ₂ Ensino Básico ₃ Ensino Secundário ₄ Bacharelato
₅ Licenciatura ou curso superior ₆ Outros: _____
23. Habilitações literárias (da requerente): ₁ Sem habilitações ₂ Ensino Básico ₃ Ensino Secundário ₄ Bacharelato
₅ Licenciatura ou curso superior ₆ Outros: _____
24. Estado civil (do requerente): ₁ Solteiro ₂ Casado ₃ União de facto ₄ Divorciado ₅ Casado novamente
₆ Outros: _____
25. Estado civil (da requerente): ₁ Solteiro ₂ Casado ₃ União de facto ₄ Divorciado ₅ Casado novamente
₆ Outros: _____
26. Profissão (do requerente): _____
27. Profissão (da requerente): _____
28. Outras opiniões:

Obs.: Caso V. Ex.^a e/ou o seu cônjuge tenha(m) alguma sugestão, queixa, reclamação ou elogio sobre o serviço prestado por esta Divisão ou pelo seu pessoal, pode(m) manifestar a sua opinião ao Instituto de Acção Social através dos seguintes meios: colocá-las na caixa de opiniões instalada na Divisão de Serviços para Crianças e Jovens, sita no 10.º andar do edifício “Nam Yue”; através da linha aberta de 24 horas/fax: 2835 8818; do correio electrónico: dep@ias.gov.mo; por telefone ou conversa pessoal com o Chefe desta Divisão (8399 7703); ou enviar directamente uma carta ao Presidente do IAS. As opiniões recebidas serão entregues directamente à Comissão da Optimização dos Serviços, dirigida pelo Presidente deste Instituto, para os respectivos encaminhamentos.

~ Fim ~

Agradecemos a vossa colaboração e apresentamos votos de felicidades.