



**Inquérito do Instituto de Acção Social sobre o grau de satisfação dos cidadãos (Para a 2.ª fase do Serviço de Adopção---Emparelhamento com os Menores)**

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. Os dados recolhidos servirão de consulta para a elaboração dos indicadores de aperfeiçoamento dos serviços, sem comprometer a apreciação do vosso pedido de adopção. Agradecemos o vosso apoio e continuaremos a melhorar e a aperfeiçoar a qualidade dos serviços públicos.

Tendo V. Ex.ª e/ou o seu cônjuge já completado a 2.ª fase do Serviço de Adopção – Emparelhamento com os Menores, 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):

É favor com base na experiência obtida recentemente por V. Ex.ª e/ou o seu cônjuge nesta 2.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**

<b>Quanto aos serviços</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
1. O pessoal explica claramente os processos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. A atitude de atendimento do pessoal é cortês e dedicada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. São fornecidos os dados suficientes relativos à situação do menor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. O local é adequado para o estabelecimento do contacto com o menor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. O horário é conveniente para o estabelecimento do contacto com o menor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. No seguimento do contacto entre o requerente e o menor é bom o serviço prestado pelo pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Quanto aos documentos a apresentar é clara a explicação dada pelo pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. O tempo de espera para o emparelhamento é aceitável	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Quanto aos equipamentos e ao ambiente</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
9. O ambiente é agradável	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 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"/>
<b>Quanto ao serviço de adopção</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
11. Qual o grau de satisfação geral sobre o serviço de adopção	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Sobre o Programa da Carta de Qualidade</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
12. Os critérios deste Programa lançado no serviço de adopção são claros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Os critérios deste Programa relativos ao serviço de adopção são satisfatórios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**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**

14. Idade (do requerente): <sub>1</sub> Inferior a 25      <sub>2</sub> 25-29      <sub>3</sub> 30-34      <sub>4</sub> 35-39      <sub>5</sub> 40-44  
<sub>6</sub> 45-49      <sub>7</sub> 50-54      <sub>8</sub> 55-59      <sub>9</sub> Superior a 60
15. Idade (da requerente): <sub>1</sub> Inferior a 20      <sub>2</sub> 25-29      <sub>3</sub> 30-34      <sub>4</sub> 35-39      <sub>5</sub> 40-44  
<sub>6</sub> 45-49      <sub>7</sub> 50-54      <sub>8</sub> 55-59      <sub>9</sub> Superior a 60
16. Habilitações literárias (do requerente): <sub>1</sub> Sem habilitações      <sub>2</sub> Ensino Básico      <sub>3</sub> Ensino Secundário      <sub>4</sub> Bacharelato  
<sub>5</sub> Licenciatura ou curso superior      <sub>6</sub> Outros: \_\_\_\_\_
17. Habilitações literárias (da requerente): <sub>1</sub> Sem habilitações      <sub>2</sub> Ensino Básico      <sub>3</sub> Ensino Secundário      <sub>4</sub> Bacharelato  
<sub>5</sub> Licenciatura ou curso superior      <sub>6</sub> Outros: \_\_\_\_\_
18. Estado civil (do requerente): <sub>1</sub> Solteiro      <sub>2</sub> Casado      <sub>3</sub> União de facto      <sub>4</sub> Divorciado      <sub>5</sub> Casado novamente  
<sub>6</sub> Outros: \_\_\_\_\_
19. Estado civil (da requerente): <sub>1</sub> Solteiro      <sub>2</sub> Casado      <sub>3</sub> União de facto      <sub>4</sub> Divorciado      <sub>5</sub> Casado novamente  
<sub>6</sub> Outros: \_\_\_\_\_
20. Profissão (do requerente): \_\_\_\_\_
21. Profissão (da requerente): \_\_\_\_\_
22. Outras opiniões:
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

Obs.: Caso V. Ex.<sup>a</sup> 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.