



Inquérito sobre a satisfação dos serviços (Para uso dos cidadãos)

A preencher por este Instituto N.º de Inquérito _____ Data do preenchimento do boletim: ____/____/202__ Local da recolha do inquérito: _____

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:

Serviços tratados ou que pretende tratar/tipo de serviço que consultou ou pretende consultar neste Instituto: (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"/> Serviço Funerário |
| <input type="checkbox"/> Plano de Apoio Comunitário ao Emprego e Projecto de Serviço de Vida Positiva | <input type="checkbox"/> Subsídio para Idosos | <input type="checkbox"/> Pedido do Cartão de Benefícios Especiais para Idosos | <input type="checkbox"/> Adesão ao Projecto do "Cartão de Benefícios Especiais para Idoso" |
| <input type="checkbox"/> Pedido de Atestado de Situação Financeiro ^{Nota2} | <input type="checkbox"/> Plano de Fixação de Residência no interior da China ^{Nota 2} | <input type="checkbox"/> Pedido de equipamentos de Sociais ^{Nota1} | <input type="checkbox"/> Serviço de Adopção |
| <input type="checkbox"/> Serviços de Desintoxicação | <input type="checkbox"/> Actividades de aconselhamento para combater o vício do jogo | <input type="checkbox"/> Cartão de Registo de Avaliação da Deficiência ^{Nota 2} | <input type="checkbox"/> Subsídio para deficiência ^{Nota2} |
| <input type="checkbox"/> Serviço de Reinserção Social ^{Nota2} | <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

Seguem-se 10 factores de avaliação da qualidade dos serviços públicos, por favor avalie os serviços prestados aquando da sua utilização.

(5 pontos equivalem a "satisfaz muito", 1 ponto equivale a "mau". Caso não compreenda a questão ou não seja possível dar uma resposta exacta, pode marcar na coluna "Sem opinião/ não se aplica")

| Sem opinião/ não se aplica | Mau | Não satisfaz | Satisfaz pouco | Satisfaz | Satisfaz Muito |
|-------------------------------|---------|--------------|----------------|----------|----------------|
| — | ☹☹ | ☹ | ☺ | ☺ | ☺☺ |
| — | 1 ponto | 2 pontos | 3 pontos | 4 pontos | 5 pontos |

Caso considere que o serviço mau ou não satisfaz, por favor indique o motivo.

| | | | Sem opinião/ não se aplica | Mau | Não satisfaz | Satisfaz pouco | Satisfaz | Satisfaz Muito | |
|---|----|----------------------------|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 1 | Proactividade | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 2 | Profissionalismo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 3 | Apresentação pessoal | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 4 | Atitude | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Ambiente | 5 | Conveniência | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 6 | Agradabilidade do ambiente | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Instalações complementares | 7 | Instalações | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 8 | Indicações | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 9 | Equipamentos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 10 | Medidas de apoio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 11 | Segurança do local | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

| Seguem-se 10 factores de avaliação da qualidade dos serviços públicos, por favor avalie os serviços prestados aquando da sua utilização. (5 pontos equivalem a “satisfaz muito”, 1 ponto equivale a “mau”. Caso não compreenda a questão ou não seja possível dar uma resposta exacta, pode marcar na coluna “Sem opinião/ não se aplica”) | | não se aplica | sem opinião/ Mau 1 ponto | Não satisfaz 2 pontos | Satisfaz pouco 3 pontos | Satisfaz 4 pontos | Satisfaz muito 5 pontos | Caso considere que o serviço mau ou não satisfaz, por favor indique o motivo. |
|---|----|--|-----------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|---|
| Procedimentos e formalidades | 12 | Fluidez | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 13 | Eficiência | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 14 | Efeitos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 15 | Imparcialidade | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Informações dos serviços | 16 | Suficiência | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 17 | Conveniência na aquisição de informações | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 18 | Precisão das informações adquiridas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 19 | Utilidade das informações adquiridas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 20 | Confidencialidade das informações | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Garantias do serviço | 21 | Cobertura da “Carta de qualidade” | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 22 | Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade” | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 23 | Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade” | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 24 | Meios de apresentação de opiniões | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Serviços electrónicos | 25 | Adequabilidade dos serviços electrónicos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 26 | Acessibilidade aos serviços electrónicos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 27 | Segurança dos serviços electrónicos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 28 | Suficiência dos serviços electrónicos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 29 | Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Informações sobre o desempenho | 30 | Suficiência | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 31 | Meios de publicação das informações | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Integração de serviços | 32 | Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / Serviço “one stop” | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Serviço global | 33 | Grau de satisfação do serviço global | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

Tem(Têm) algo mais a comentar designadamente no que concerne à prestação ou processo dos serviços?

Gostaríamos de recolher alguns dados pessoais de V. Exa. somente para fins de análise e que serão mantidos em sigilo.

Sexo : Masculino Feminino

Idade : Menor de 18 anos 18-25 anos 26-45 anos 46-60 anos Maior de 60 anos

Nível de escolaridade : Não se aplica Ensino Primário Ensino Secundário Bacharelato / Licenciatura ou superior

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 Divisão de Desenvolvimento Profissional e Planeamento do IAS (Av. Conselheiro Borja, Centro de Sinistrados da Ilha Verde 7º andar, Macau) ou nos centros de acção social.
2. Fax: 2835 5279
3. Email: ddpp@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.