



## 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: \_\_\_/\_\_\_/202\_

**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"/> 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 do Idoso"                         | <input type="checkbox"/> Serviço Funerário  |
| <input type="checkbox"/> Serviço de Adopção  | <input type="checkbox"/> Serviço de Apoio aos Casos dos equipamentos com serviço de Internamento <sup>Nota1</sup> | <input type="checkbox"/> Pedido de Equipamentos Sociais <sup>Nota1</sup>                 | <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"/> Serviços de aconselhamento sobre o Tratamento do Vício do Jogo               |
| <input type="checkbox"/> Pedidos de subsidio pelas associações / instituições <sup>Nota1</sup> | <input type="checkbox"/> Serviços de Licenciamento dos Equipamentos Sociais                                       | <input type="checkbox"/> Cartão de Registo de Avaliação da Deficiência <sup>Nota 2</sup> | <input type="checkbox"/> Subsídio para deficiência <sup>Nota2</sup>                                   |
| <input type="checkbox"/> Serviço de Reinserção Social <sup>Nota2</sup>                         | <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/<br>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/<br>não se aplica | Mau                      | Não satisfaz             | Satisfaz pouco           | Satisfaz                 | Satisfaz Muito           |  |
|---|----|----------------------------|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| <b>Serviço prestado pelos trabalhadores</b> | 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"/> |  |
| <b>Ambiente</b>                             | 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"/> |  |
| <b>Instalações complementares</b>           | 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.<br>(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/<br>não se aplica  | Mau<br>☹☹<br>1<br>ponto  | Não satisfaz<br>☹<br>2<br>pontos | Satisfaz<br>pouco<br>☺<br>3<br>pontos | Satisfaz<br>☺<br>4<br>pontos | Satisfaz muito<br>☺☺<br>5<br>pontos | Caso considere que o serviço mau ou não satisfaz, por favor indique o motivo. |
|---|----|--|--------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|---|
| <b>Procedimentos e formalidades</b>   | 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"/>            |   |
| <b>Informações dos serviços</b>   | 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"/>            |   |
| <b>Garantias do serviço</b>   | 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"/>            |   |
| <b>Serviços electrónicos</b>  | 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"/>            |   |
| <b>Informações sobre o desempenho</b>   | 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"/>            |   |
| <b>Integração de serviços</b>   | 32 | Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / Serviço “one stop” | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/>            |   |
| <b>Serviço global</b>   | 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?

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 7° andar, Macau) ou nos centros de acção social.
2. Fax: 2835 5279
3. Email: [ddpp@ias.gov.mo](mailto: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.

Outras opiniões: