

FERRAMENTA DE AUTOAVALIAÇÃO PARA A MELHORIA DA RESPONSABILIDADE DOS SERVIÇOS SOCIAIS

PASSO 1

Inquérito de avaliação do cidadão

[Logótipo: RESPONSIVE]

PÁGINA 1: PARTICIPAÇÃO E AUTODETERMINAÇÃO**Questão introdutória**

O serviço presta apoio suficiente aos cidadãos — individual e/ou coletivamente — para incentivar a sua participação e autodeterminação efetivas?

Legenda de Cores	
Cinzeno	Dimensão não trabalhada
Vermelho	Dimensão prioritária que necessita de melhoria
Cor-de-laranja	Satisfatório, mas passível de melhoria
Verde	Muito satisfatório, sem necessidade de melhoria

Tabela de Avaliação

Indicador	Questão	Pontuação (Escala)	Pontuação
Nível de envolvimento do cidadão	É-lhe solicitada a sua opinião sobre o plano de apoio/intervenção que lhe é proposto / imposto?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
Frequência/Continuidade do envolvimento do cidadão	Com que frequência pode o plano de apoio ser ajustado em conjunto com a equipa técnica?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
Nível de liberdade de escolha dos cidadãos	Quando são tomadas decisões que o/a afetam, as suas escolhas e preferências são tidas em conta pelo serviço?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
		Total	/30

Como interpretar a sua pontuação?

[0 a 7] [8 a 15] [16 a 24] [25 +]

PÁGINA 2: COMUNICAÇÃO E ESCUTA ATIVA (QUALIDADE DA INTERAÇÃO)**Questão introdutória**

O serviço desenvolve abordagens e processos que permitam uma comunicação suficiente, acessível e adequada com os cidadãos?

Legenda de Cores	
Cinzentos	Dimensão não trabalhada
Vermelho	Dimensão prioritária que necessita de melhoria
Cor-de-laranja	Satisfatório, mas passível de melhoria
Verde	Muito satisfatório, sem necessidade de melhoria

Indicador	Questão	Pontuação (Escala)	Pontuação
Nível de acessibilidade da informação necessária	Recebe informações que lhe interessam — como os seus direitos, serviços ou contactos úteis — de uma forma fácil de compreender?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
Diversidade de meios de comunicação	Que materiais de fácil compreensão utiliza o serviço para comunicar com os cidadãos? <i>Se não souber, ou se não existirem, não assinale nenhuma caixa.</i>	(+1) Documentos simplificados (versão de leitura e compreensão fácil, pictogramas) (+1) Tradução para várias línguas (+1) Plataforma digital ou aplicação móvel (+1) Telefone	
Nível de atenção prestada às opiniões/ideias do cidadão	Durante as reuniões/entrevistas, dispõe de tempo dedicado suficiente para expressar os seus pontos de vista sobre o apoio recebido?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
	Os seus comentários e feedback são tidos em conta pelos técnicos sem serem reinterpretados ou alterados, durante ou após a entrevista/reuniões?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
Qualidade da resposta aos pedidos	Quando faz um pedido, recebe uma resposta clara, fácil de compreender e atempada?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
		Total	/44

Como interpretar a sua pontuação?

[0 a 11] [12 a 22] [23 a 35] [36 +]

PÁGINA 3: CONFIANÇA E RESPEITO NA RELAÇÃO CIDADÃO-TÉCNICO

Cidadãos

Questão introdutória

O serviço implementa um conjunto de boas práticas para estabelecer um clima de confiança na sua relação com os cidadãos?

Legenda de Cores	
Cinzento	Dimensão não trabalhada
Vermelho	Dimensão prioritária que necessita de melhoria
Cor-de-laranja	Satisfatório, mas passível de melhoria
Verde	Muito satisfatório, sem necessidade de melhoria

Indicador	Questão	Pontuação (Escala)	Pontuação
Grau de confiança estabelecido	Confia nos técnicos que o apoiam e sente-se à vontade com eles?	(0) De todo (1) Pouco (3) Moderadamente (6) Muito (10) Completamente	
Nível de garantia de confidencialidade da informação	O serviço explica como garante a proteção das suas informações pessoais?	(0) Não (5) Sim	
Grau de proteção garantida em situações de conflito ou críticas	Já alguma vez hesitou em fazer um comentário ou reclamação por receio de que isso pudesse ter consequências negativas para si?	(0) Não, nunca (3) Sim, algumas vezes (5) Sim, frequentemente	
		Total	/20

Como interpretar a sua pontuação?

[0 a 5] [6 a 10] [11 a 16] [17 +]

Questão introdutória

O serviço está organizado de forma a poder acolher todas as pessoas?

Legenda de Cores	
Cinzentos	Dimensão não trabalhada
Vermelho	Dimensão prioritária que necessita de melhoria
Cor-de-laranja	Satisfatório, mas passível de melhoria
Verde	Muito satisfatório, sem necessidade de melhoria

Indicador	Questão	Pontuação (Escala)	Pontuação
Eficácia das normas de acessibilidade	As instalações do serviço são acessíveis a cidadãos com deficiência?	(0) Não (5) Sim	
Nível de adaptabilidade à diversidade dos cidadãos apoiados e formas específicas de apoio / Intervenção	Se manifestar necessidades de apoio adicionais, o serviço disponibiliza meios adequados (ex: horários adaptados, ferramentas digitais, etc.)?	(0) Não, nunca (3) Sim, algumas vezes (5) Sim, sistematicamente	
	O serviço respeita o seu género, cultura ou língua, e trata-o(a) de forma justa e sem preconceitos?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
Nível de parceria	Se recusar os cuidados, ou se o serviço não puder prestar apoio, é-lhe oferecida uma alternativa (como outro serviço ou apoio adaptado)?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
		Total	/30

Como interpretar a sua pontuação?

[0 a 7] [8 a 15] [16 a 24] [25 +]

PÁGINA 5: ESTRUTURAS DE PARTICIPAÇÃO E PODER DE INFLUÊNCIA DO CIDADÃO**Questão introdutória**

O serviço é orientado por abordagens e procedimentos que permitam aos cidadãos influenciar a forma como este se organiza e o que disponibiliza?

Legenda de Cores	
Cinzentos	Dimensão não trabalhada
Vermelho	Dimensão prioritária que necessita de melhoria
Cor-de-laranja	Satisfatório, mas passível de melhoria
Verde	Muito satisfatório, sem necessidade de melhoria

Indicador	Questão	Pontuação (Escala)	Pontuação
Frequência de reuniões e oportunidades de participação	O serviço disponibiliza espaços ou oportunidades para organizar reuniões informais onde os participantes possam expressar livremente as suas opiniões ou ideias?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
Procedimento de integração do contributo dos cidadãos apoiados	Se solicitar a alteração de algo no seu apoio ou intervenção (como o horário, frequência ou métodos), considera que o serviço estaria aberto a efetuar essa alteração?	(0) Não (1) Não, não creio (3) Não tenho a certeza (6) Sim, provavelmente (10) Sim, certamente	
	Tem conhecimento de como apresentar uma sugestão de melhoria ou manifestar uma preocupação relativa ao funcionamento do serviço?	(0) Não (5) Sim	
Procedimentos formais para o contributo do cidadão	Já alguma vez participou num órgão formal de consulta ou de tomada de decisão no âmbito do serviço (Conselho de Vida Social, comissão de qualidade, reunião de consulta)?	(0) Não (5) Sim	
Extensão do feedback sobre os contributos do cidadão	Recebe feedback sobre se a sua participação tem um impacto real nas decisões tomadas no âmbito do serviço?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
		Total	/40

Como interpretar a sua pontuação?

[0 a 10] [11 a 20] [21 a 32] [33 +]

PÁGINA 6: TRANSPARÊNCIA E GOVERNAÇÃO**Questão introdutória**

O serviço estabeleceu procedimentos para promover uma governação partilhada?

Legenda de Cores	
Cinzentos	Dimensão não trabalhada
Vermelho	Dimensão prioritária que necessita de melhoria
Cor-de-laranja	Satisfatório, mas passível de melhoria
Verde	Muito satisfatório, sem necessidade de melhoria

Indicador	Questão	Pontuação (Escala)	Pontuação
Nível de acessibilidade dos direitos do cidadão e das normas de funcionamento do serviço	Recebe informação escrita que explique os seus direitos e o modo de funcionamento do serviço?	(0) Não (10) Sim	
Qualidade da informação explicativa das decisões tomadas	As potenciais consequências das decisões que o/a afetam são explicadas de forma clara, juntamente com os motivos subjacentes?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
Nível de envolvimento dos cidadãos apoiados	Tem a oportunidade de participar na criação ou na redefinição das normas que orientam o funcionamento do serviço?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
	Tem a oportunidade de participar na redação do relatório das entrevistas realizadas consigo?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
	Tem a oportunidade de participar na redação ou revisão das atas das reuniões em que participou com os técnicos?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
		Total	/50

Como interpretar a sua pontuação?

[0 a 12] [13 a 25] [26 a 40] [41 +]

PÁGINA 7: GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**Questão introdutória**

O serviço implementou procedimentos para a receção e tratamento de reclamações dos cidadãos e para a proteção dos reclamantes?

Legenda de Cores	
Cinzentos	Dimensão não trabalhada
Vermelho	Dimensão prioritária que necessita de melhoria
Cor-de-laranja	Satisfatório, mas passível de melhoria
Verde	Muito satisfatório, sem necessidade de melhoria

Indicador	Questão	Pontuação (Escala)	Pontuação
Nível de acessibilidade para a receção de reclamações	Sabe como apresentar uma reclamação no serviço?	(0) Não (5) Sim	
	Tem conhecimento das reclamações/queixas apresentadas pelos cidadãos no âmbito ou sobre o serviço prestado?	(0) Não, não sei como proceder (3) Sim, mas considero o processo difícil (5) Sim	
	Já alguma vez apresentou uma reclamação sobre o serviço ou o seu funcionamento?	(0) Não (5) Sim	
Nível de acompanhamento da resposta às reclamações	Quando apresentou (ou outros que conheça apresentaram) uma reclamação ou queixa, recebeu uma resposta fundamentada?	(0) Não se aplica (0) Nunca (5) Sim, mas tardiamente (10) Sim, rapidamente	
Grau de garantia de proteção em caso de queixas/reclamações	Sente-se protegido(a) de eventuais consequências negativas por parte da equipa ou de outros cidadãos após a apresentação de uma queixa ou reclamação?	(0) Não se aplica (0) Não tenho a certeza (0) Não (10) Sim	
		Total	/35

Como interpretar a sua pontuação?

[0 a 8] [9 a 17] [18 a 27] [28 +]

PÁGINA 8: PROCESSOS ORGANIZACIONAIS E MELHORIA DA QUALIDADE**Questão introdutória**

O serviço organiza a melhoria da qualidade com base nas experiências dos cidadãos?

Legenda de Cores	
Cinzentos	Dimensão não trabalhada
Vermelho	Dimensão prioritária que necessita de melhoria
Cor-de-laranja	Satisfatório, mas passível de melhoria
Verde	Muito satisfatório, sem necessidade de melhoria

Indicador	Questão	Pontuação (Escala)	Pontuação
Nível de mecanismos de avaliação partilhada	São-lhe facultadas oportunidades regulares para dar feedback sobre a qualidade do apoio prestado?	(0) Não (3) Sim, mas irregularmente (5) Sim, sistematicamente	
Nível de mecanismos de reclamação	É fácil contactar os quadros médios ou superiores do serviço e colocar-lhes questões sobre o apoio ou o serviço?	(0) Não / Não sei (3) Sim, mas com dificuldade (5) Sim, sem dificuldade	
Qualidade dos mecanismos de avaliação partilhada	Após partilhar as suas reflexões ou sugestões, observa melhorias no apoio ou na forma como o serviço funciona?	(0) Não se aplica (0) Não (5) Sim	
		Total	/15

Como interpretar a sua pontuação?

[0 a 3] [4 a 7] [8 a 12] [13 +]

PÁGINA 9: PONTUAÇÃO GLOBAL

Componente	Pontuação
Participação e autodeterminação	
Comunicação e Escuta Ativa (qualidade da interação)	
Confiança e respeito na relação cidadão-técnico	
Acessibilidade e Inclusão	
Estruturas de participação e poder de influência do cidadão	
Transparência e Governança	
Gestão de reclamações e resolução de conflitos	
Processos organizacionais e melhoria da qualidade	
Total	/ 264

Como interpretar a sua pontuação?

[0 a 66] É o momento de começar!

[67 a 132] Existem alguns alicerces, mas são demasiado frágeis para um ambiente responsivo.

[133 a 212] Algumas dimensões estão devidamente implementadas, mas o conjunto ainda necessita de ser reforçado.

[212 +] A base fundamental está presente: pode estruturar e dinamizar um ambiente responsivo.

FERRAMENTA DE AUTOAVALIAÇÃO PARA A MELHORIA DA RESPONSABILIDADE DOS SERVIÇOS SOCIAIS

PASSO 1

Inquérito de avaliação do serviço

[Logótipo: RESPONSIVE]

PÁGINA 1: PARTICIPAÇÃO E AUTODETERMINAÇÃO**Questão introdutória**

O serviço presta apoio suficiente aos cidadãos — individual e/ou coletivamente — para incentivar a sua participação e autodeterminação efetivas?

Legenda de Cores	
Cinzeno	Dimensão não trabalhada
Vermelho	Dimensão prioritária que necessita de melhoria
Cor-de-laranja	Satisfatório, mas passível de melhoria
Verde	Muito satisfatório, sem necessidade de melhoria

Indicador	Questão	Pontuação (Escala)	Pontuação
Nível de envolvimento do cidadão	No âmbito do serviço, o plano de apoio é elaborado em conjunto com o cidadão?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
Frequência/Continuidade do envolvimento do cidadão	Com que frequência pode o plano de apoio ser ajustado em conjunto com o cidadão?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
Nível de liberdade de escolha dos cidadãos	Quando são tomadas decisões pelo serviço que afetam a vida dos cidadãos, em que medida as escolhas e preferências do cidadão são tidas em conta no processo de tomada de decisão?	(0) De todo (1-9) (10) Totalmente	
		Total	/30

Como interpretar a sua pontuação?

[0 a 7] [8 a 15] [16 a 24] [25 +]

PÁGINA 2: COMUNICAÇÃO E ESCUTA ATIVA (QUALIDADE DA INTERAÇÃO)**Questão introdutória**

O serviço desenvolve abordagens e processos que permitam uma comunicação suficiente, acessível e adequada com os cidadãos?

Legenda de Cores	
Cinzentos	Dimensão não trabalhada
Vermelho	Dimensão prioritária que necessita de melhoria
Cor-de-laranja	Satisfatório, mas passível de melhoria
Verde	Muito satisfatório, sem necessidade de melhoria

Indicador	Questão	Pontuação (Escala)	Pontuação
Nível de acessibilidade da informação necessária	Em que medida o serviço tem em conta as dificuldades de literacia (leitura e escrita) dos cidadãos ao preparar informações importantes destinadas aos mesmos?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
Diversidade de meios de comunicação	Que materiais de fácil compreensão utiliza o serviço para comunicar com os cidadãos? <i>Se não souber, ou se não existirem, não assinale nenhuma caixa.</i>	(+1) Documentos simplificados (versão de leitura e compreensão fácil, pictogramas) (+1) Tradução para várias línguas (+1) Plataforma digital ou aplicação móvel (+1) Telefone	
Nível de atenção prestada às opiniões/ideias do cidadão	Os técnicos do vosso serviço dispõem de tempo suficiente para ouvir e ter em conta as opiniões dos cidadãos sobre o apoio prestado?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
	O serviço assegura que os comentários e experiências partilhados pelos cidadãos são compreendidos e considerados quanto ao seu sentido e relevância, durante ou após uma entrevista/reunião?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
Qualidade da resposta aos pedidos	O serviço procura dar a cada cidadão uma resposta atempada e personalizada quando este efetua um pedido?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
		Total	/44

Como interpretar a sua pontuação?

[0 a 11] [12 a 22] [23 a 35] [36 +]

PÁGINA 3: CONFIANÇA E RESPEITO NA RELAÇÃO CIDADÃO-TÉCNICO**Questão introdutória**

O serviço implementa um conjunto de boas práticas para estabelecer um clima de confiança na sua relação com os cidadãos?

Legenda de Cores	
Cinzentos	Dimensão não trabalhada
Vermelho	Dimensão prioritária que necessita de melhoria
Cor-de-laranja	Satisfatório, mas passível de melhoria
Verde	Muito satisfatório, sem necessidade de melhoria

Indicador	Questão	Pontuação (Escala)	Pontuação
Grau de confiança estabelecido	Em que medida o serviço incentiva os cidadãos a expressarem-se livremente, mesmo quando têm críticas ou feedback negativo?	(0) De todo (1-9) [Escala intermédia] (10) Totalmente	
Nível de garantia de confidencialidade da informação	Através de que meios o serviço garante a confidencialidade das informações pessoais dos cidadãos? <i>Se não souber, ou se não existirem, não assinala nenhuma caixa.</i>	(+1) Ficheiros seguros (formato digital ou papel) (+1) Anonimização de dados (+1) Sigilo profissional (+1) Destruição segura de documentos com informações pessoais (+1) Pela não recolha de quaisquer dados pessoais	
Grau de proteção garantida em situações de conflito ou críticas	O serviço assegura que os cidadãos que manifestem preocupações ou apresentem reclamações estão protegidos de quaisquer consequências negativas, provenientes da equipa ou de outros utentes do serviço?	(0) Não (0) Não aplicável (5) Sim	
		Total	/20

Como interpretar a sua pontuação?

[0 a 5] [6 a 10] [11 a 16] [17 +]

PÁGINA 4: ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO**Questão introdutória**

O serviço está organizado de forma a poder acolher todas as pessoas?

Legenda de Cores	
Cinzentos	Dimensão não trabalhada
Vermelho	Dimensão prioritária que necessita de melhoria
Cor-de-laranja	Satisfatório, mas passível de melhoria
Verde	Muito satisfatório, sem necessidade de melhoria

Indicador	Questão	Pontuação (Escala)	Pontuação
Eficácia das normas de acessibilidade	O serviço é adequado a cidadãos com deficiência?	(0) Não (3) Sim, parcialmente (5) Sim, totalmente	
Nível de adaptabilidade à diversidade dos cidadãos apoiados e formas específicas de apoio / intervenção	Existem adaptações possíveis — tais como horários flexíveis ou ferramentas digitais — para facilitar o acesso das pessoas aos serviços?	(0) Não (3) Sim, com limites (5) Sim, sempre	
	O serviço envia esforços especiais para acolher todos com respeito, independentemente do seu género, cultura ou língua?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
Nível de parceria	Se o cidadão recusar ou se o serviço não puder prestar apoio, é procurada sistematicamente uma alternativa (incluindo o reencaminhamento) adequada às necessidades identificadas?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
		Total	/30

Como interpretar a sua pontuação?

[0 a 7] [8 a 15] [16 a 24] [25 +]

PÁGINA 5: ESTRUTURAS DE PARTICIPAÇÃO E O PODER DE INFLUÊNCIA DO CIDADÃO**Questão introdutória**

O serviço é orientado por abordagens e procedimentos que permitam aos cidadãos influenciar a sua organização e o que este disponibiliza?

Legenda de Cores	
Cinzentos	Dimensão não trabalhada
Vermelho	Dimensão prioritária que necessita de melhoria
Cor-de-laranja	Satisfatório, mas passível de melhoria
Verde	Muito satisfatório, sem necessidade de melhoria

Tabela de Avaliação

Indicador	Questão	Pontuação (Escala)	Pontuação Final
Frequência de reuniões e oportunidades de participação	O serviço oferece oportunidades formais para os cidadãos participarem em decisões sobre a forma como o serviço é gerido e prestado?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
Procedimento de integração do contributo dos cidadãos apoiados	Se um cidadão solicitar um ajuste ao seu apoio (datas, horários, frequência de agendamentos, procedimentos), o serviço é capaz de responder favoravelmente?	(0) Não capaz (1-9) (10) Totalmente capaz	
	O serviço efetua alterações na sua organização com base em sugestões ou contributos dos cidadãos?	(0) Não (3) Sim, mas raramente (5) Sim, regularmente	
Procedimentos formais para o contributo do cidadão	O serviço mantém um registo dos pedidos feitos pelos cidadãos e assegura o seu acompanhamento?	(0) Não (3) Sim, por vezes (5) Sim, regularmente	
Extensão do feedback sobre os contributos do cidadão	Os cidadãos são informados de forma clara e formal quando os seus contributos levam a alterações no serviço ou no apoio prestado para melhor satisfazer as suas necessidades?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
		Total	/40

Como interpretar a sua pontuação?

[0 a 10] [11 a 20] [21 a 32] [33 +]

Questão introdutória

O serviço estabeleceu procedimentos para promover uma governação partilhada?

Tabela de Avaliação

Indicador	Questão	Pontuação (Escala)	Pontuação Final
Nível de acessibilidade dos direitos do cidadão e das normas de funcionamento do serviço	O serviço faculta aos cidadãos um documento de fácil compreensão sobre os seus direitos e sobre o modo como o serviço funciona?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
Qualidade da informação explicativa das decisões tomadas	A informação prestada aos cidadãos sobre as decisões que os afetam é clara e completa, incluindo os motivos subjacentes a essas decisões?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
Nível de envolvimento dos cidadãos apoiados	Os cidadãos têm a oportunidade de ajudar a elaborar as normas do serviço?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
	As notas das entrevistas realizadas com o cidadão podem ser modificadas por este?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
	As atas das reuniões que contam com a presença de cidadãos são elaboradas e aprovadas em conjunto com os mesmos?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
		Total	/50

Como interpretar a sua pontuação?

[0 a 12] [13 a 25] [26 a 40] [41 +]

Questão introdutória

O serviço implementou procedimentos para a receção e tratamento de reclamações dos cidadãos e para a proteção dos reclamantes?

Tabela de Avaliação

Indicador	Questão	Pontuação (Escala)	Pontuação Final
Nível de acessibilidade para a receção de reclamações	Existe um processo implementado para o serviço receber e tratar reclamações ou queixas dos cidadãos?	(0) Não (5) Sim	
	A informação sobre reclamações ou queixas apresentadas pelos cidadãos — quer no âmbito do serviço, quer sobre o serviço prestado — é partilhada com a equipa técnica?	(0) Não sei (0) Não (5) Sim	
	O serviço já recebeu alguma reclamação ou queixa por parte dos cidadãos?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
Nível de acompanhamento da resposta às reclamações	O serviço faz o acompanhamento das reclamações e fornece respostas fundamentadas e baseadas no conteúdo?	(0) Nunca (1) Raramente (3) Algumas vezes (6) Frequentemente (10) Sempre	
Grau de envolvimento dos cidadãos apoiados	O serviço dispõe de um mecanismo para proteger os cidadãos de consequências negativas por parte da equipa técnica ou de outros cidadãos após a apresentação de uma queixa ou reclamação?	(0) Não sei (0) Não (5) Sim	
		Total	/35

Como interpretar a sua pontuação?

[0 a 8] [9 a 17] [18 a 27] [28 +]

Questão introdutória

O serviço organiza a melhoria da qualidade com base nas experiências dos cidadãos?

Indicador	Questão	Pontuação (Escala)	Pontuação Final
Nível de mecanismos de avaliação partilhada	O serviço recolhe regularmente feedback sobre a qualidade dos serviços prestados?	(0) Não (3) Sim, mas irregularmente (5) Sim, sistematicamente	
Nível de mecanismos de reclamação	O serviço está organizado de forma a permitir que os cidadãos tenham acesso aos quadros médios ou superiores e lhes coloquem questões quando desejarem?	(0) Não (3) Sim, mas com dificuldade (5) Sim, sem dificuldade	
Qualidade dos mecanismos de avaliação partilhada	O serviço dispõe de recursos e ferramentas para monitorizar, analisar e implementar propostas e opiniões vindas dos cidadãos para melhorar os serviços?	(0) Não sei (3) Sim, mas com limites (5) Sim	
		Total	/15

Como interpretar a sua pontuação?

[0 a 3] [4 a 7] [8 a 12] [13 +]

PÁGINA 9: PONTUAÇÃO GLOBAL

Serviço

Componente	Pontuação
Participação e autodeterminação	
Comunicação e Escuta Ativa (qualidade da interação)	
Confiança e respeito na relação cidadão-técnico	
Acessibilidade e Inclusão	
Estruturas de participação e o poder de influência do cidadão	
Transparência e Governança	
Gestão de reclamações e resolução de conflitos	
Processos organizacionais e melhoria da qualidade	
Total	/ 264

Como interpretar a sua pontuação?

[0 a 66] É altura de começar!

[67 a 132] Existem alguns alicerces, mas são demasiado frágeis para um ambiente responsivo.

[133 a 212] Algumas dimensões estão bem implementadas, mas o conjunto ainda necessita de ser reforçado.

[212 +] A base fundamental está presente: pode estruturar e dar vida a um ambiente responsivo.