RELATÓRIO DE ATIVIDADES

FRI 2016

Nota ao GSG.
9.10.17

Homologo.
06-10-2017
AII
Augusto Santos Silva
Ministro dos Negócios Estrangeiros

Índice

Nota Introdutória_ 2

1. Missão 3

2. Identificação dos destinatários 3

3. Atribuições e competências 3

4. Modelo Organizacional 4

5. Metodologia de elaboração do relatório 5

6. Cumprimentos dos objectivos estabelecidos 6

6.1 Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados – QUAR 2016 6

2.1.1 Objetivos operacionais de eficácia (OOA) 2016 6

2.1.2 Objetivo operacional de eficiência (OOÊ) 2016 7

7. Estratégias adotadas para cumprimento dos objetivos 8

2.1.3 Objetivos operacionais de qualidade (OOQ) 2016 8

8. Avaliação dos sistema de controlo interno 10

9. Análise da afectação dos recursos atribuídos ao FRI 10

10. Conclusão 11

Nota Introdutória

CARATERIZAÇÃO DO AMBIENTE INTERNO E EXTERNO EM QUE SE INSERE A ATIVIDADE DO FUNDO PARA AS RELAÇÕES INTERNACIONAIS, I.P

Durante o ano de 2016, a atividade do Fundo para as Relações Internacionais pautou-se por uma procura de ganhos de eficiência na gestão dos recursos disponíveis. Face ao imperativo de contenção no uso das finanças públicas, foi previsto o estabelecimento de prioridades procurando a eficiência na gestão dos recursos, assegurando ao mesmo tempo a prossecução das atividades desenvolvidas em anos anteriores, em estreita cooperação com os vários serviços do Ministério dos Negócios Estrangeiros.

Foram também identificados no QUAR objetivos estratégicos específicos, bem como um conjunto de indicadores que permitem o acompanhamento e a avaliação de desempenho deste Instituto Público I.P no quadro em que se insere, muito em particular com a Secretaria-Geral e as várias missões diplomáticas.

1. MISSÃO

A sua actividade desenvolve-se de acordo com o previsto na Lei n.º 3/2004, de 15 de Janeiro, na redacção vigente, no artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 121/2011, de 29 de Dezembro e no artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 10/2012, de 19 de Janeiro, podendo identificar-se como suas atribuições:

- Apoiar as acções de modernização dos serviços do MNE;
- Apoiar obras necessárias à manutenção e modernização do património do MNE;
- Apoiar as medidas de inovação, designadamente as relativas ao reforço da utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação nos serviços da administração directa e indirecta do MNE;
- Comparticipar em acções de natureza social promovidas por entidades de natureza associativa, visando o apoio, directo ou indirecto, aos agentes das relações internacionais;
- Apoiar actividades de natureza social, cultural, económica e comercial, designadamente, as destinadas às comunidades portuguesas, promovidas por entidades públicas e privadas, nacionais e estrangeiras, no quadro das diversas vertentes da política externa portuguesa;
- Satisfazer os encargos ocasionados por ações extraordinárias de política externa;
- Apoiar acções de formação e conceder subsídios e bolsas a entidades públicas e privadas, nacionais ou estrangeiras, no âmbito da política definida em matéria de relações internacionais.

2. IDENTIFICAÇÃO DOS DESTINATÁRIOS

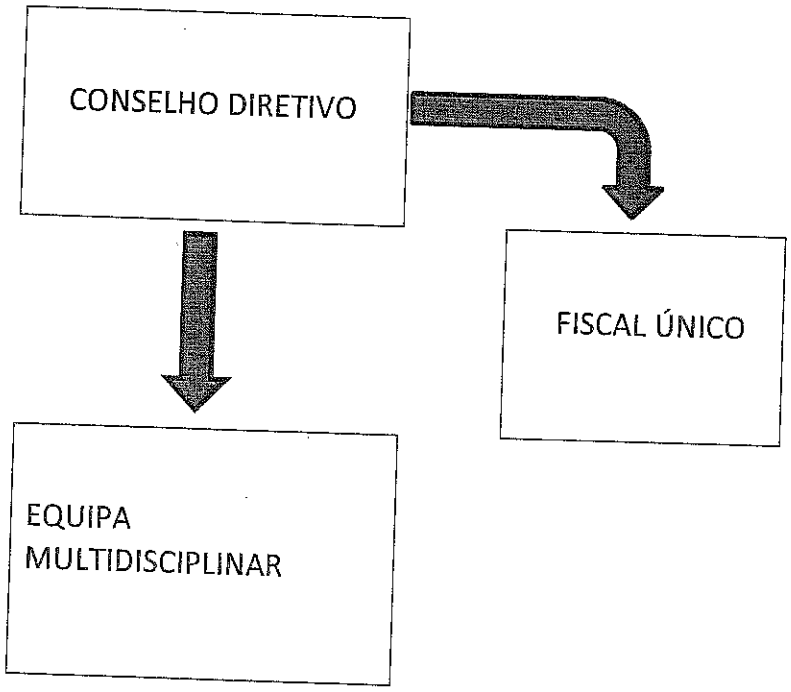
Para prossecução das suas atribuições, o Fundo para as Relações Internacionais tem como principais destinatários os vários Serviços do MNE, bem como as várias missões diplomáticas sedeadas no estrangeiro.

3. ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

Para a concretização dos objectivos a que se propõe constituem-se como recursos fundamentais as receitas arrecadas pelos postos consulares nos vários países onde se encontram localizados.

4. MODELO ORGANIZACIONAL

O FRI dispõe unicamente dos órgãos "Conselho Directivo" e "Fiscal Único" como espelhado no organograma seguinte:



O Conselho Directivo do FRI é composto por três membros, sendo presidido pela Secretária-Geral do Ministério dos Negócios Estrangeiros, por inerência do respectivo cargo, pelo Director-Geral dos Assuntos Consulares e Comunidades Portuguesas e pelo Director do Departamento Geral de Administração, também por inerência dos respectivos cargos, conforme o disposto no art.° 5° do Decreto-Lei n.° 10/2012, de 19 de Janeiro.

Os trabalhadores que prestam serviço no FRI são provenientes da Secretária-Geral do Ministério dos Negócios Estrangeiros, nos termos do art.° 8° do Decreto-Lei n.° 10/2012, de 19 de Janeiro.

5. METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

A elaboração do relatório de atividades teve por base os objetivos do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para o ano de 2016, bem como os resultados da monitorização das atividades planeadas assim como dos objetivos do QUAR para o ano de 2016.

No plano de atividades para 2016 foi definido um conjunto de áreas de intervenção, nomeadamente:

O FRI manteve as suas atribuições inalteradas em 2016, tendo centrado a sua atividade essencialmente no financiamento de ações extraordinárias de política externa, em projetos de formação no âmbito da política de relações internacionais, em projetos de modernização dos serviços do Ministério dos Negócios Estrangeiros, no apoio às medidas de inovação, designadamente as relativas ao reforço da utilização das tecnologias de informação e comunicação nos serviços da administração direta e indireta do MNE, em ações de natureza social de apoio a agentes das relações internacionais e em atividades de apoio às comunidades portuguesas radicadas no estrangeiro. Este quadro genérico traduziu-se em apoios concretos nas áreas da proteção social complementar, das missões de serviço público e das ações de natureza social e cultural, no âmbito das comunidades portuguesas e da modernização dos serviços do MNE, na manutenção e modernização do património daquele Ministério e na informatização dos Postos Consulares.

Assim sendo, o QUAR para 2016, não apresenta variações significativas relativamente aos anteriores, no que respeita ao estabelecimento dos objetivos, quer estratégicos, quer operacionais. Por conseguinte, a missão do FRI, tal como definida no QUAR, tem como metas apoiar a modernização dos serviços do património do MNE, as ações de natureza social e apoio a agentes das relações internacionais e atividades destinadas às comunidades portuguesas, ações especiais de política externa e projetos de formação no âmbito da política de relações internacionais.

6. CUMPRIMENTOS DOS OBJETIVOS ESTABELECIDOS

6.1. Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados – QUAR 2016:

Os objectivos estratégicos definidos no QUAR 2016 previam:

i) Contribuir para a melhoria e modernização dos serviços do MNE (OE1);

ii) Assegurar o financiamento da acção diplomática extraordinária, maximizando a racionalização dos recursos financeiros (OE2);

iii) Apoiar actividades de natureza social, cultural, económica e comercial dirigida às comunidades portuguesas e associações (OE3).

De referir que o QUAR do FRI inicialmente aprovado pela tutela não sofreu, em fase de monitorização, qualquer alteração face aos objectivos propostos inicialmente.

O FRI conseguiu alcançar todos os objectivos estabelecidos no QUAR 2016 tendo atingido cinco dos objectivos propostos e superado os restantes dois, conforme resulta do exposto abaixo.

2.1.1 Objetivos operacionais de eficácia (OOA) 2016

O1 : Gerir as receitas dos Postos Consulares

Este objetivo tem por base o prazo de registo da execução orçamental. Neste sentido, estabeleceu-se como meta a atingir o dia 8 do mês seguinte ao qual se reportam os dados contabilísticos a tratar. Ora, tendo sido alcançada aquela data, a taxa de realização fixou-se nos 100%. Assim, este objectivo foi cumprido graças ao envio atempado da informação de suporte, o que resultou do esforço conjunto da Direcção de Serviços de Administração Financeira (SAF) do Departamento Geral de Administração e dos serviços periféricos externos do MNE, em estreita articulação com o núcleo de conferência e reconciliação bancária do FRI. Salienta-se que a boa coordenação entre as entidades atrás identificadas foi um factor essencial para cumprimento da data limite de registo da informação.

O2 : Verificar a conformidade dos documentos de despesa enviados pelos postos consulares

No que concerne ao tempo médio de verificação da conformidade dos documentos de despesa, constatou-se que o objectivo foi cumprido. A taxa de realização do tempo médio de verificação da conformidade dos documentos de despesa (9 dias) fixou-se nos 100%. Por outro lado, o prazo de execução das reconciliações bancárias dos postos (a concretizar até dia 30 do mês seguinte) obteve uma taxa de realização de 100%.

O cumprimento do presente objectivo, deveu-se sobretudo ao elevado empenho dos trabalhadores do FRI, devendo salientar-se também a boa colaboração dos postos consulares, quer no que respeita ao envio atempado da documentação necessária, quer no âmbito dos esclarecimentos que foram posteriormente prestados.

O3 : Assegurar a actualização dos bens do MNE

A inventariação dos bens afectos ao FRI foi concluída no dia 20 de Abril 2016, pelo que o presente objectivo foi cumprido. Note-se que a meta a atingir foi fixada até dia 20 de Abril de 2016. O bom resultado obtido deveu-se à utilização plena dos recursos da nova aplicação informática de gestão de aprovisionamento, logística e património, por parte dos trabalhadores da equipa multidisciplinar direccionados para a concretização do objectivo ora em apreço.

2.1.2. Objectivo operacional de eficiência (OOÊ) - 2016

O4: Processar os pagamentos dos processos autorizados

Tendo por base o tempo médio de autorização das despesas após o registo de cabimento orçamental dos processos e o prazo médio de pagamentos (nacionais), com base na meta a atingir (5 dias para conclusão de cada procedimento), constata-se que este objectivo foi superado, com uma concretização de 4 dias para o tempo médio de autorização das despesas, e de 3 dias como prazo médio dos pagamentos (nacionais), o que representa uma taxa de realização de 100% e de 125%, respectivamente. A superação do presente objectivo deveu-se, sobretudo, à coordenação e esforço do FRI na colaboração com os outros serviços do MNE (DGACCP, com os vários serviços do DGA, e com os serviços periféricos externos), nomeadamente no que se refere à área dos processos de despesa, cujo especial empenho viabilizou a superação desta ambiciosa meta.

O5: Implementar metodologias/procedimentos internos que assegurem o controlo da despesa

A taxa de execução das iniciativas previstas com impacto no controlo da despesa, cuja meta foi fixada em 30 dias, obteve uma taxa de realização de 100%. No âmbito da análise da concretização do presente objectivo, constata-se que o pagamento das facturas referentes a deslocações para o estrangeiro foi concretizado no prazo médio de 9 dias, o que representa uma redução face à meta inicialmente prevista. Neste sentido, cabe salientar que a do presente objectivo foi cumprido conseguida graças à implementação e adequação de um conjunto de procedimentos e metodologias para assegurar o alcance dos resultados estabelecidos e a observância das directrizes previstas para o ano de 2016. Desta forma, a adopção de novas técnicas de "reporte" e controle interno das despesas vieram possibilitar que os Órgãos de Direcção estejam sempre assessorados da forma mais conveniente, recebendo, em tempo útil, informações precisas e claras que permitem a tomada de decisões adequadas e assertivas no plano económico-financeiro.

Assim, a eficácia na implementação das medidas atrás mencionadas traduziu-se numa maior eficiência do circuito do processamento, conferência e pagamento.

O6: Integração do Programa da Gestão Documental "SMARTDOC'S"

Durante o presente ano 2016 foram desenvolvidos todos os procedimentos para se proceder à integração do programa de Gestão Documental – " Smartdoc's" dando-se cumprimento a este objectivo. Contudo, por se encontrar em modo de adjudicação um up-grade deste programa de Gestão Documental, o mesmo não foi ainda implementado neste Instituto.

7. ESTRATÉGIAS ADOTADAS PARA CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS

2.1.3. Objectivos operacionais de qualidade (OOQ) 2016

O7: Avaliação da satisfação dos utilizadores

A avaliação por amostragem da satisfação dos utilizadores do FRI revela um grau de satisfação de 4,61 para os serviços internos e de 4,56 para os serviços externos.

Considera-se, assim, que o objectivo foi superado, o que se deve ao elevado nível de envolvimento, participação e acessibilidade dos funcionários do FRI, bem como do espírito de colaboração e sentido de missão de toda a equipa multidisciplinar, que se empenhou na melhoria global dos serviços prestados pelo Instituto.

Os questionários, baseados no modelo CAF, foram remetidos aos utilizadores com base nos seguintes critérios:

- Seis utilizadores dos serviços externos, optou-se por remeter um questionário por continente, com a excepção do continente Americano para onde foram expedidos dois questionários (América Norte e América do Sul),

- Três para os serviços internos, tendo por base os Serviços com quem este Instituto estabelece uma maior articulação de funções;

- Quatro colaboradores, que desempenham funções neste Serviço;

A classificação obtida foi de 4,56 para os Serviços Externos, de 4,61 para os serviços Internos, 3.93, por parte dos colaboradores.

A escala do questionário aplicada foi de 1 a 5, sendo:

1- Muito Insatisfeito;
2- Insatisfeito;
3- Pouco Satisfeito;
4- Satisfeito;
5- Muito Satisfeito.

O8: Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores

Analisando, a concretização do presente objectivo constata-se que a taxa de execução do plano de formação estabelecida para 2016 (80%) foi cumprida. Salienta-se que constituiu uma preocupação do serviço garantir que a maioria dos colaboradores obtivesse formação adequada às suas necessidades.

O9: Nível de satisfação dos Utilizadores:

De destacar que o nível de satisfação dos colaboradores também superou a meta estabelecida (3,5), com uma realização de 3,93.

A escala dos questionários aplicada foi de 1 a 5, sendo:

1- Muito Insatisfeito;
2- Insatisfeito;
3- Pouco Satisfeito;
4- Satisfeito;
5- Muito Satisfeito.

Os questionários tiveram por base o modelo CAF e foram entregues pessoalmente aos funcionários afectos ao FRI (ao serviço no Instituto em 2016). Todos os funcionários responderam, num prazo médio de 2 dias, tendo a taxa de resposta sido de 100%. Os resultados alcançados são fruto também do empenho e motivação do pessoal, aliados ao espírito de equipa consolidado durante o ano de 2016, no seio do FRI.

No âmbito da análise dos dois indicadores acima descritos, verifica-se que o presente objectivo foi cumprido.

8. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

O Sistema de Controlo Interno existente no FRI é amplamente satisfatório, devendo existir melhorias no alargamento da especificação técnica dos procedimentos internos.

De uma forma geral tem sido feito um esforço na redefinição e reorganização dos processos com vista à sua simplificação e desmaterialização.

9. ANÁLISE DA AFETAÇÃO DOS RECURSOS ATRIBUÍDOS AO FRI

No que diz respeito aos recursos humanos, verifica-se uma alteração do número de efectivos a exercer funções no FRI, isto é, de 6 em 2012, passou para 9 em 2013: uma chefia de equipa multidisciplinar, 2 técnicos superiores e 6 assistentes técnicos. O aumento do efectivo do FRI no ano de 2013 deveu-se ao facto de estar prevista a passagem de 3 trabalhadores à aposentação, o que veio a ocorrer no início de 2014. Em 2015 um dos técnicos desta equipa saiu por concurso público para a Direcção Geral do Orçamento. Para colmatar esta perda recorreu-se à mobilidade de uma Técnica Superior do Ministério do Trabalho e da Segurança Social, não tendo sido consolidada a sua mobilidade por inaptidão para as funções propostas para este serviço No final de Dezembro de 2016 o

mapa de pessoal do FRI I.P foi substancialmente alterado com a entrada de dois técnicos superiores e um assistente técnico por recurso a mobilidade, a saber:

- uma recolocação de um técnico superior proveniente do DGA/DRH;

- uma mobilidade interna de um técnico superior proveniente da Região Autónoma da Madeira;

- uma mobilidade interna de um assistente técnico superior proveniente da Faculdade de Arquitectura de Lisboa.

No âmbito dos recursos financeiros, será de referir que, à semelhança do que aconteceu em 2015 os mesmos foram fortemente marcados pelos constrangimentos orçamentais, conforme as vinculações emanadas pelo Ministério das Finanças, reflectindo-se os condicionalismos legalmente previstos na execução da despesa do FRI, durante o respectivo ano económico.

10. CONCLUSÃO

O desempenho do FRI no ano de 2016 revelou-se claramente positivo atendendo aos resultados obtidos.

Foram notórias as melhorias em matéria de procedimentos e celeridade das respostas às várias solicitações internas e externas, devido à flexibilidade e adaptação dos recursos humanos existentes, bem como à exploração dos recursos da aplicação do Sistema Integrado para a Nova Gestão da Administração Pública – SINGAP, que vem sendo implementada desde 2012.

Anexos:

- Questionários de avaliação dos colaboradores;
- Questionários de avaliação dos serviços internos;
- Questionários de avaliação dos serviços externos.

Questionário de satisfação para colaboradores

Identificação da Organização: FRI. IP
Data:

Instruções de resposta ao questionário:

Este questionário versa um conjunto de temáticas relativas ao modo como o colaborador percepciona a organização de modo a aferir o grau de satisfação com a organização e de motivação sobre as actividades que desenvolve.

É de toda a conveniência que responda com o máximo de rigor e honestidade, pois só assim é possível à sua organização apostar numa melhoria contínua dos serviços que presta.

Não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza **confidencial**. O tratamento deste, por sua vez, é efectuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu **anonimato** é respeitado.

NOTA: AS QUESTÕES DEVEM SER ADAPTADAS AO CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO.

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

3. Satisfação com as condições de trabalho

Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Ambiente de trabalho				X		
Modo como a organização lida os conflitos, queixas ou problemas pessoais			X			
Horário de trabalho				X		
Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais				X		
Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde				X		
Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais			X			
Igualdade de oportunidades nos processos de promoção			X			
Igualdade de tratamento na organização			X			

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira

Satisfação com...	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Política de gestão de recursos humanos existente na organização			X			
Oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas competências			X			
Acções de formação que realizou até ao presente				X		
Mecanismos de consulta e diálogo existentes na organização			X			
Nível de conhecimento que tem dos objectivos da organização				X		

1 = Muito desmotivado, 2 = Desmotivado, 3 = Pouco Motivado, 4 = Motivado e 5 = Muito Motivado.

5. Níveis de motivação

Motivação para...	Grau de Motivação					O que falta para que o seu grau de motivação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Aprender novos métodos de trabalho				X		
Desenvolver trabalho em equipa				X		
Participar em acções de formação				X		
Participar em projectos de mudança na organização				X		
Sugerir melhorias				X		

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços**

Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Equipamentos informáticos disponíveis				X		
Software disponível				X		
Equipamentos de comunicação disponíveis				X		
Condições de higiene	X					
Condições de segurança			X			
Serviços de refeitório e bar			X			
Serviços sociais			X			

** Este quadro serve para avaliar o resultado de algumas práticas de gestão de recursos existentes na organização, as quais são avaliadas no contexto do critério 3 e 4. A avaliação da satisfação dos colaboradores relativamente a estas questões deve ajudar as organizações a melhorar as práticas de gestão existentes. Devem ser acrescentadas aqui outras questões que a organização considerar pertinente avaliar.

Muito obrigado pela sua colaboração.

Questionário de satisfação para colaboradores

Identificação da Organização: FRI-IP
Data:

Instruções de resposta ao questionário:

Este questionário versa um conjunto de temáticas relativas ao modo como o colaborador percepciona a organização de modo a aferir o grau de satisfação com a organização e de motivação sobre as actividades que desenvolve.

É de toda a conveniência que responda com o máximo de rigor e honestidade, pois só assim é possível à sua organização apostar numa melhoria contínua dos serviços que presta.

Não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza **confidencial**. O tratamento deste, por sua vez, é efectuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu **anonimato** é respeitado.

NOTA: AS QUESTÕES DEVEM SER ADAPTADAS AO CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO.

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

3. Satisfação com as condições de trabalho

Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Ambiente de trabalho					X	
Modo como a organização lida os conflitos, queixas ou problemas pessoais					X	
Horário de trabalho					X	
Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais				X		
Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde				X		
Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais				X		
Igualdade de oportunidades nos processos de promoção			X			
Igualdade de tratamento na organização			X			

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira

Satisfação com...	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Política de gestão de recursos humanos existente na organização				X		
Oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas competências				X		
Acções de formação que realizou até ao presente					X	
Mecanismos de consulta e diálogo existentes na organização				X		
Nível de conhecimento que tem dos objectivos da organização				X		

1 = Muito desmotivado, 2 = Desmotivado, 3 = Pouco Motivado, 4 = Motivado e 5 = Muito Motivado.

5. Níveis de motivação

Motivação para...	Grau de Motivação					O que falta para que o seu grau de motivação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Aprender novos métodos de trabalho				X		
Desenvolver trabalho em equipa				X		
Participar em acções de formação					X	
Participar em projectos de mudança na organização				X		
Sugerir melhorias					X	

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços**

Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Equipamentos informáticos disponíveis				X		
Software disponível				X		
Equipamentos de comunicação disponíveis				X		
Condições de higiene	X					
Condições de segurança			X			
Serviços de refeitório e bar				X		
Serviços sociais				X		

** Este quadro serve para avaliar o resultado de algumas práticas de gestão de recursos existentes na organização, as quais são avaliadas no contexto do critério 3 e 4. A avaliação da satisfação dos colaboradores relativamente a estas questões deve ajudar as organizações a melhorar as práticas de gestão existentes. Devem ser acrescentadas aqui outras questões que a organização considerar pertinente avaliar.

Muito obrigado pela sua colaboração.

Questionário de satisfação para colaboradores

Identificação da Organização: FRI-IP
Data:

Instruções de resposta ao questionário:

Este questionário versa um conjunto de temáticas relativas ao modo como o colaborador percepciona a organização de modo a aferir o grau de satisfação com a organização e de motivação sobre as actividades que desenvolve.

É de toda a conveniência que responda com o máximo de rigor e honestidade, pois só assim é possível à sua organização apostar numa melhoria contínua dos serviços que presta.

Não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza **confidencial**. O tratamento deste, por sua vez, é efectuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu **anonimato** é respeitado.

NOTA: AS QUESTÕES DEVEM SER ADAPTADAS AO CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO.

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

3. Satisfação com as condições de trabalho						
Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Ambiente de trabalho					X	
Modo como a organização lida os conflitos, queixas ou problemas pessoais					X	
Horário de trabalho					X	
Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais					X	
Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde					X	
Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais					X	
Igualdade de oportunidades nos processos de promoção					X	
Igualdade de tratamento na organização					X	

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira						
Satisfação com...	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Política de gestão de recursos humanos existente na organização				X		
Oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas competências				X		
Acções de formação que realizou até ao presente				X		
Mecanismos de consulta e diálogo existentes na organização				X		
Nível de conhecimento que tem dos objectivos da organização				X		

1 = Muito desmotivado, 2 = Desmotivado, 3 = Pouco Motivado, 4 = Motivado e 5 = Muito Motivado.

5. Níveis de motivação						
Motivação para...	Grau de Motivação					O que falta para que o seu grau de motivação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Aprender novos métodos de trabalho				X		
Desenvolver trabalho em equipa				X		
Participar em acções de formação				X		
Participar em projectos de mudança na organização				X		
Sugerir melhorias				X		

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços**						
Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Equipamentos informáticos disponíveis				X		
Software disponível				X		
Equipamentos de comunicação disponíveis				X		
Condições de higiene		X				
Condições de segurança			X			
Serviços de refeitório e bar			X			
Serviços sociais			X			

** Este quadro serve para avaliar o resultado de algumas práticas de gestão de recursos existentes na organização, as quais são avaliadas no contexto do critério 3 e 4. A avaliação da satisfação dos colaboradores relativamente a estas questões deve ajudar as organizações a melhorar as práticas de gestão existentes. Devem ser acrescentadas aqui outras questões que a organização considerar pertinente avaliar.

Muito obrigado pela sua colaboração.

Questionário de satisfação para colaboradores

Identificação da Organização: FRI-IP
Data:

Instruções de resposta ao questionário:

Este questionário versa um conjunto de temáticas relativas ao modo como o colaborador percepciona a organização de modo a aferir o grau de satisfação com a organização e de motivação sobre as actividades que desenvolve.

É de toda a conveniência que responda com o máximo de rigor e honestidade, pois só assim é possível à sua organização apostar numa melhoria contínua dos serviços que presta.

Não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza **confidencial**. O tratamento deste, por sua vez, é efectuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu **anonimato** é respeitado.

NOTA: AS QUESTÕES DEVEM SER ADAPTADAS AO CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO.

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

3. Satisfação com as condições de trabalho						
Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Ambiente de trabalho				X		
Modo como a organização lida os conflitos, queixas ou problemas pessoais			X			
Horário de trabalho				X		
Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais				X		
Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde				X		
Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais				X		
Igualdade de oportunidades nos processos de promoção			X			
Igualdade de tratamento na organização				X		

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira						
Satisfação com...	Grau de Satisfação					O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Política de gestão de recursos humanos existente na organização				X		
Oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas competências				X		
Acções de formação que realizou até ao presente				X		
Mecanismos de consulta e diálogo existentes na organização			X			
Nível de conhecimento que tem dos objectivos da organização				X		

1 = Muito desmotivado, 2 = Desmotivado, 3 = Pouco Motivado, 4 = Motivado e 5 = Muito Motivado.

5. Níveis de motivação						
Motivação para...	Grau de Motivação					O que falta para que o seu grau de motivação seja 5?
	1	2	3	4	5	
Aprender novos métodos de trabalho					X	
Desenvolver trabalho em equipa					X	
Participar em acções de formação					X	
Participar em projectos de mudança na organização					X	
Sugerir melhorias					X	

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços**						
Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Equipamentos informáticos disponíveis			X			
Software disponível				X		
Equipamentos de comunicação disponíveis				X		
Condições de higiene		X				
Condições de segurança				X		
Serviços de refeitório e bar			X			
Serviços sociais				X		

** Este quadro serve para avaliar o resultado de algumas práticas de gestão de recursos existentes na organização, as quais são avaliadas no contexto do critério 3 e 4. A avaliação da satisfação dos colaboradores relativamente a estas questões deve ajudar as organizações a melhorar as práticas de gestão existentes. Devem ser acrescentadas aqui outras questões que a organização considerar pertinente avaliar.

Muito obrigado pela sua colaboração.

Helena Remédios Sequeira

De: Paulo Rodrigues
Enviado: quinta-feira, 20 de abril de 2017 11:36
Para: Helena Remédios Sequeira
Assunto: FW: I nquérito
Anexos: questionario satisfação FRI 2016.doc

De: Sónia Castro
Enviada: quinta-feira, 20 de abril de 2017 11:24
Para: Paulo Rodrigues
Assunto: RE: I nquérito

Aí vai

bjs

Sónia

De: Paulo Rodrigues
Enviada: quinta-feira, 20 de abril de 2017 10:58
Para: Sónia Castro
Assunto: I nquérito

Sónia,

Qd puderes envia-me o inquérito sff.

Obrigado,

PR

Chefe de Equipa Multidisciplinar
r@reper-portugal.be
Largo do Rilvas
1399-030 Lisboa

DGPC

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

Satisfação com...		Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria?
		1	2	3	4	5	
Imagem global da organização	Desempenho da organização					X	
	A cortesia dos colaboradores que lidam com os serviços/clientes					X	
	Flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações invulgares					X	
	As melhorias implementadas na organização					X	
Envolvimento e participação	Aferição do índice de satisfação dos serviços/clientes					X	
	Consulta aos serviços/clientes sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados					X	
	A possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; e-mail; reuniões)					X	
	A existência de interlocutores responsáveis pelas relações com os serviços/clientes					X	
	A participação dos serviços/clientes em reuniões para debater a melhoria dos processos da organização					X	
Acessibilidade	Informação acessível					X	
	Meios expeditos na prestação do serviço (ex. uso de e-mail)					X	
	Atendimento telefónico					X	
	Atendimento por e-mail					X	
Produtos e serviços	Satisfação com os produtos entregues[1]					X	
	Satisfação com os serviços prestados[2]					X	
	Qualidade da informação disponibilizada					X	
	Tempo de resposta às solicitações					X	

Muito obrigado pela sua colaboração.

[1] Importa referir de forma individualizada os produtos produzidos pela organização que está a ser avaliada
[2] Importa referir de forma individualizada os serviços prestados pela organização que está a ser avaliada

Helena Remédios Sequeira

De: Isabel Ramalho
Enviado: segunda-feira, 27 de março de 2017 09:35
Para: Helena Remédios Sequeira
Cc: Francisco Duarte Lopes; Luís Cabaço; Paulo Rodrigues
Assunto: RE: Inquerito de satisfação serviços - DGPE
Anexos: Resposta questionário FRI.pdf

Olá Helena,

Conforme solicitado envio resposta da DGPE ao vosso questionário de satisfação.

Bjs

Isabel Ramalho
Ministério dos Negócios Estrangeiros
Direção- Geral de Política Externa
Largo do Rilvas, 1399-030 Lisboa
Telefone: 213946372
E-mail: isabel.ramalho@mne.pt

De: Helena Remédios Sequeira
Enviada: terça-feira, 21 de março de 2017 11:54
Para: Isabel Ramalho
Cc: Paulo Rodrigues
Assunto: Inquerito de satisfação serviços - DGPE
Importância: Alta

Olá Isabel
Bom dia

Pode, por favor, responder ao inquérito em anexo sobre a satisfação dos nossos serviços.

Obrigada

Bjinhos

Helena

Questionário de satisfação para serviços/clientes

Identificação da Organização: GSECP
Data: 28-03-2017

Instruções de resposta ao questionário:

A procura de uma melhoria contínua dos **serviços prestados** é o principal compromisso assumido por esta organização.

Neste sentido, conhecer o grau de satisfação dos clientes é fundamental. Disso depende a criação de novas alternativas e a oferta de um atendimento cada vez mais eficaz.

Colabore com a nossa organização na prossecução dessa meta, preenchendo este questionário. Tenha presente que pretendemos a sua opinião pessoal e objectiva relativamente aos nossos serviços.

Não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza **confidencial e anónima.**

NOTA: Este questionário deve ser adaptado ao tipo de serviços/produtos prestados aos clientes da organização, quer os clientes internos (departamentos da organização), como os clientes externos (outras organizações).

Helena Remédios Sequeira

De: Álvaro Ribeiro Esteves <alvaro.esteves@mne.gov.pt>
Enviado: quarta-feira, 29 de março de 2017 20:18
Para: Helena Remédios Sequeira
Cc: Ricardo Victória; Paulo Rodrigues
Assunto: Questionário
Anexos: img-329192349-0001.pdf

Cara Helena

Junto envio a nossa ficha preenchida.

Um beijinho
Álvaro

mail secured by Check Point

Questionário de satisfação para serviços/clientes

Identificação da Organização: EMBAIXADA NA SANTA SÉ
Data: 22-3-2017

Instruções de resposta ao questionário:

A procura de uma melhoria contínua dos **serviços prestados** é o principal compromisso assumido por esta organização.

Neste sentido, conhecer o grau de satisfação dos clientes é fundamental. Disso depende a criação de novas alternativas e a oferta de um atendimento cada vez mais eficaz.

Colabore com a nossa organização na prossecução dessa meta, preenchendo este questionário. Tenha presente que pretendemos a sua opinião pessoal e objectiva relativamente aos nossos serviços.

Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza **confidencial e anónima.**

NOTA: Este questionário deve ser adaptado ao tipo de serviços/produtos prestados aos clientes da organização, quer os clientes internos (departamentos da organização), como os clientes externos (outras organizações).

Helena Remédios Sequeira

De: Maria Manuel Durão
Enviado: quarta-feira, 22 de março de 2017 10:52
Para: Helena Remédios Sequeira
Assunto: RE: Inquerito de satisfação serviços - STA SÉ
Anexos: Questionário.pdf

Junto remeto o Questionário devidamente preenchido.

Com os melhores cumprimentos,

Maria Manuel Durão

De: Helena Remédios Sequeira
Enviada: terça-feira, 21 de Março de 2017 13:30
Para: Maria Manuel Durão
Cc: Paulo Rodrigues
Assunto: Inquerito de satisfação serviços - STA SÉ
Importância: Alta

Exma Sra. Dra. Maria Manuela Durão
Bom dia

Para que este serviço FRI possa anexar ao relatório de actividades, peço-lhe o favor, de responder ao inquérito em anexo sobre a satisfação dos nossos serviços.

Antecipadamente grata

Com os melhores cumprimentos,

Helena Remédios Sequeira

cnica Superior
Ministério dos Negócios Estrangeiros
Fundo para as Relações Internacionais

21 394 61 05
helena.sequeira@mne.pt

Palácio das Necessidades
Largo do Rilvas
1399-030 Lisboa

Questionário de satisfação para serviços/clientes

Identificação da Organização: **Embaixada de Portugal Washington**
Data: 28/3/2017

Instruções de resposta ao questionário:

A procura de uma melhoria contínua dos **serviços prestados** é o principal compromisso assumido por esta organização.

Neste sentido, conhecer o grau de satisfação dos clientes é fundamental. Disso depende a criação de novas alternativas e a oferta de um atendimento cada vez mais eficaz.

Colabore com a nossa organização na prossecução dessa meta, preenchendo este questionário. Tenha presente que pretendemos a sua opinião pessoal e objectiva relativamente aos nossos serviços.

Não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza **confidencial e anónima.**

NOTA: Este questionário deve ser adaptado ao tipo de serviços/produtos prestados aos clientes da organização, quer os clientes internos (departamentos da organização), como os clientes externos (outras organizações).

Muito obrigado pela sua colaboração.

Helena Remédios Sequeira

De: Ana Flores <ana.flores@embport.org>
Enviado: terça-feira, 28 de março de 2017 17:18
Para: Helena Remédios Sequeira
Assunto: RE: Inquerito de satisfação serviços - WASHINGTON
Anexos: CAF-Inquérito de satisfação serviços-clientes Washington.pdf

Ola Helena,
Junto remeto o Inquérito de satisfação.
Com os melhores cumprimentos,

Ana Flores
Accounting, HR & OFM
Embassy of Portugal
12 Massachusetts Avenue, NW
Washington, DC 20036
Tel: (202) 350-5412
Fax: (202) 462-3726
Cell:(240) 508-2301
ana.flores@embport.org

De: Helena Remédios Sequeira [mailto:helena.sequeira@mne.pt]
Enviada: Thursday, March 23, 2017 2:06 PM
Para: 'Ana Flores'
Cc: Paulo Rodrigues
Assunto: Inquerito de satisfação serviços - WASHINGTON

Exma. Sra. D. Ana Flores
Boa tarde

A pedido do Dr. Paulo Rodrigues e para que este serviço, FRI, possa anexar ao relatório de actividades, solicito o favor de responder ao inquérito em anexo sobre a satisfação dos nossos serviços.

Antecipadamente grata

Com os melhores cumprimentos,

Helena Remédios Sequeira

Técnica Superior
Ministério dos Negócios Estrangeiros
Fundo para as Relações Internacionais

21 394 61 05
helena.sequeira@mne.pt

Palácio das Necessidades
Largo do Rilvas
1399-030 Lisboa

Questionário de satisfação para serviços/clientes

Identificação da Organização: Rio de Janeiro
Data:24.3.2017

Instruções de resposta ao questionário:

A procura de uma melhoria contínua dos **serviços prestados** é o principal compromisso assumido por esta organização.

Neste sentido, conhecer o grau de satisfação dos clientes é fundamental. Disso depende a criação de novas alternativas e a oferta de um atendimento cada vez mais eficaz.

Colabore com a nossa organização na prossecução dessa meta, preenchendo este questionário. Tenha presente que pretendemos a sua opinião pessoal e objectiva relativamente aos nossos serviços.

Não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza **confidencial e anónima.**

NOTA: Este questionário deve ser adaptado ao tipo de serviços/produtos prestados aos clientes da organização, quer os clientes internos (departamentos da organização), como os clientes externos (outras organizações).

Muito obrigado pela sua colaboração.

Helena Remédios Sequeira

De: Jaime Leitão
Enviado: sexta-feira, 24 de março de 2017 15:56
Para: Helena Remédios Sequeira
Cc: Jaime Leitão
Assunto: RE: Inquerito de satisfação serviços - RIO JANEIRO
Anexos: CAF-Inquérito de satisfação serviços-clientes.doc

Com os melhores cumprimentos. JL

De: Helena Remédios Sequeira
Enviada: quinta-feira, 23 de Março de 2017 14:53
Para: Jaime Leitão
Cc: Paulo Rodrigues
Assunto: Inquerito de satisfação serviços - RIO JANEIRO

Exmo Senhor Embaixador

Boa tarde

A pedido do Dr. Paulo Rodrigues e para que este serviço, FRI, possa anexar ao relatório de actividades, solicito o favor de responder ao inquérito em anexo sobre a satisfação dos nossos serviços.

Antecipadamente grata

Com os melhores cumprimentos,

Helena Remédios Sequeira

Técnica Superior
Ministério dos Negócios Estrangeiros
Fundo para as Relações Internacionais

21 394 61 05
helena.sequeira@mne.pt

Palácio das Necessidades
Largo do Rilvas
1399-030 Lisboa

Questionário de satisfação para serviços/clientes

Identificação da Organização: Caamberra
Data:

Instruções de resposta ao questionário:

A procura de uma melhoria contínua dos **serviços prestados** é o principal compromisso assumido por esta organização.

Neste sentido, conhecer o grau de satisfação dos clientes é fundamental. Disso depende a criação de novas alternativas e a oferta de um atendimento cada vez mais eficaz.

Colabore com a nossa organização na prossecução dessa meta, preenchendo este questionário. Tenha presente que pretendemos a sua opinião pessoal e objectiva relativamente aos nossos serviços.

Não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza **confidencial e anónima.**

NOTA: Este questionário deve ser adaptado ao tipo de serviços/produtos prestados aos clientes da organização, quer os clientes internos (departamentos da organização), como os clientes externos (outras organizações).

Muito obrigado pela sua colaboração.

Helena Remédios Sequeira

De: Paulo Alves
Enviado: quinta-feira, 23 de março de 2017 23:09
Para: Helena Remédios Sequeira
Cc: Paulo Rodrigues; Carlos Oliveira; Marina Gonçalves
Assunto: FW: Inquerito de satisfação serviços - CAMBERRA
Anexos: CAF-Inquérito de satisfação serviços-clientes.doc

Exma. Senhora
Dra. Helena Remédios

Queira encontrar em anexo o inquérito de satisfação devidamente preenchido.

Com os melhores cumprimentos,

Paulo Cunha Alves
Embassador

Embassy of Portugal
Stephen House, 32 Thesiger Court
Deakin, Canberra, ACT 2600
paulo.alves@mne.pt
T +61 262 604 970
F +61 262 814 387

De: Helena Remédios Sequeira
Enviada: sexta-feira, 24 de março de 2017 04:40
Para: Paulo Alves
Cc: Paulo Rodrigues
Assunto: Inquerito de satisfação serviços - CAMBERRA

Exmo Senhor Embaixador

Boa tarde

A pedido do Dr. Paulo Rodrigues e para que este serviço, FRI, possa anexar ao relatório de actividades, solicito o favor de responder ao inquérito em anexo sobre a satisfação dos nossos serviços.

Antecipadamente grata

Com os melhores cumprimentos,

Helena Remédios Sequeira

Técnica Superior
Ministério dos Negócios Estrangeiros
Fundo para as Relações Internacionais

21 394 61 05

Questionário de satisfação para serviços/clientes

Identificação da Organização: Praia
Data: 23/03/2017

Instruções de resposta ao questionário:

A procura de uma melhoria contínua dos **serviços prestados** é o principal compromisso assumido por esta organização.

Neste sentido, conhecer o grau de satisfação dos clientes é fundamental. Disso depende a criação de novas alternativas e a oferta de um atendimento cada vez mais eficaz.

Colabore com a nossa organização na prossecução dessa meta, preenchendo este questionário. Tenha presente que pretendemos a sua opinião pessoal e objectiva relativamente aos nossos serviços.

Não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza **confidencial e anónima.**

NOTA: Este questionário deve ser adaptado ao tipo de serviços/produtos prestados aos clientes da organização, quer os clientes internos (departamentos da organização), como os clientes externos (outras organizações).

Helena Remédios Sequeira

De: Maria Conceição Pilar <conceicao.pilar@mne.pt>
Enviado: quinta-feira, 23 de março de 2017 18:25
Para: Helena Remédios Sequeira
Cc: Paulo Rodrigues
Assunto: FW: Inquerito de satisfação serviços - PRAIA
Anexos: CAF-Inquérito de satisfação serviços-clientes.doc

Olá Helena,

Por aqui tudo bem? E consigo?

Devolvo em anexo o questionário preenchido!

Bjs

Maria Conceição Pilar
Conselheira de Embaixada
Embaixada de Portugal na Cidade da Praia
Tel. 00238 262 64 22
Fax 00238 262 32 22

De: Helena Remédios Sequeira [mailto:helena.sequeira@mne.pt]
Enviada: quinta-feira, 23 de março de 2017 16:22
Para: Maria Conceição Pilar
Cc: Paulo Rodrigues
Assunto: Inquerito de satisfação serviços - PRAIA

Boa tarde
Dra. Conceição Pilar

Como está? Espero que bem!

Conforme conversa outra via com o Dr. Paulo Rodrigues, envio o inquérito em anexo sobre a satisfação dos nossos serviços.

Antecipadamente grata

beijinhos

Helena Remédios Sequeira

Questionário de satisfação para serviços/clientes

Identificação da Organização: **Consulado-Geral em Macau e Hong Kong**
Data: **29/03/2017**

Instruções de resposta ao questionário:

A procura de uma melhoria contínua dos **serviços prestados** é o principal compromisso assumido por esta organização.

Neste sentido, conhecer o grau de satisfação dos clientes é fundamental. Disso depende a criação de novas alternativas e a oferta de um atendimento cada vez mais eficaz.

Colabore com a nossa organização na prossecução dessa meta, preenchendo este questionário. Tenha presente que pretendemos a sua opinião pessoal e objectiva relativamente aos nossos serviços.

Não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza **confidencial e anónima.**

NOTA: Este questionário deve ser adaptado ao tipo de serviços/produtos prestados aos clientes da organização, quer os clientes internos (departamentos da organização), como os clientes externos (outras organizações).

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

	Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria?
		1	2	3	4	5	
Imagem global da organização	Desempenho da organização					X	
	A cortesia dos colaboradores que lidam com os serviços/clientes					X	
	Flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações invulgares					X	
	As melhorias implementadas na organização					X	
Envolvimento e participação	Aferição do índice de satisfação dos serviços/clientes					X	
	Consulta aos serviços/clientes sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados					X	
	A possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; e-mail; reuniões)					X	
	A existência de interlocutores responsáveis pelas relações com os serviços/clientes					X	
	A participação dos serviços/clientes em reuniões para debater a melhoria dos processos da organização					X	
Acessibilidade	Informação acessível					X	
	Meios expeditos na prestação do serviço (ex. uso de e-mail)					X	
	Atendimento telefónico					X	
	Atendimento por e-mail					X	
Produtos e serviços	Satisfação com os produtos entregues[1]				X		
	Satisfação com os serviços prestados[2]				X		
	Qualidade da informação disponibilizada				X		
	Tempo de resposta às solicitações				X		

Muito obrigado pela sua colaboração.

[1] Importa referir de forma individualizada os produtos produzidos pela organização que está a ser avaliada
[2] Importa referir de forma individualizada os serviços prestados pela organização que está a ser avaliada

Helena Remédios Sequeira

De: Paulo Rodrigues
Enviado: terça-feira, 16 de maio de 2017 18:27
Para: Helena Remédios Sequeira
Assunto: Inquerito de satisfação serviços - MACAU
Anexos: CAF-Inquerito de satisfacao servicos-clientes.doc; ATT00001.htm

---

De: Vítor Sereno [mailto:vitor.sereno@mne.pt]
Enviada: quinta-feira, 30 de março de 2017 04:38
Para: Paulo Rodrigues
Cc: Manuel Ricardo Silva
Assunto: Fwd: Inquerito de satisfação serviços - MACAU

Paulo,

Aqui vai entre 4 visitas membros do Governo.

Abração, vs
Cônsul-Geral de Portugal em
Macau e Hong-Kong
https://www.facebook.com/cgmohk
www.cgportugal.org

Enviado do meu Iphone

De: Helena Remédios Sequeira <helena.sequeira@mne.pt>
Data: 24 de março de 2017, 02:09:43 GMT+8
Para: Vítor Sereno <vitor.sereno@mne.pt>
Cc: "Paulo Rodrigues" <paulo.rodrigues@mne.pt>
Assunto: Inquerito de satisfação serviços - MACAU

Exmo. Senhor

Dr. Vítor Sereno

Boa tarde

A pedido do Dr. Paulo Rodrigues e para que este serviço, FRI, possa anexar ao relatório de actividades, solicito o favor de responder ao inquérito em anexo sobre a satisfação dos nossos serviços.

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

Satisfação com...		Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria?
		1	2	3	4	5	
Imagem global da organização	Desempenho da organização					x	
	A cortesia dos colaboradores que lidam com os serviços/clientes					x	
	Flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações invulgares					x	
	As melhorias implementadas na organização					x	
Envolvimento e participação	Aferição do índice de satisfação dos serviços/clientes					x	
	Consulta aos serviços/clientes sobre oportunidades de melhoria dos serviços prestados					x	
	A possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; e-mail; reuniões)					x	
	A existência de interlocutores responsáveis pelas relações com os serviços/clientes					x	
	A participação dos serviços/clientes em reuniões para debater a melhoria dos processos da organização				x		
Acessibilidade	Informação acessível					x	
	Meios expeditos na prestação do serviço (ex. uso de e-mail)					x	
	Atendimento telefónico					x	
	Atendimento por e-mail					x	
Produtos e serviços	Satisfação com os produtos entregues[1]					x	
	Satisfação com os serviços prestados[2]					x	
	Qualidade da informação disponibilizada					x	
	Tempo de resposta às solicitações				x		

Muito obrigado pela sua colaboração.

[1] Importa referir de forma individualizada os produtos produzidos pela organização que está a ser avaliada
[2] Importa referir de forma individualizada os serviços prestados pela organização que está a ser avaliada