Questionário

Os Assistentes Sociais no Gabinete do Cidadão

I- Idade

II - Sexo

- Masculino
- Feminino

III -Grau Académico

Licenciatura em Serviço Social

- Sim
- Não
- Outra:

IV-Duração da Licenciatura

- 5 Anos
- 4 Anos
- 7 Semestres
- 6 Semestres

VI-Tem curso de Pós-Graduação

Na opção "outro" defina a área

- Não
- Sim
- Outra:

VI-Tem curso de Mestrado

Na opção "outro" defina a área

- Não
- Sim
- Outra:

VI-Tem curso de Doutoramento

Na opção "outro" defina a área

- Não
- Sim
- Outra:

VIII- Ano de conclusão da Licenciatura

IX- Instituição onde concluiu a Licenciatura

X-Há quantos anos exerce atividade profissional como Assistente Social?

XI- Há quanto tempo trabalha no Gabinete do Cidadão?

XII- Dentro do seu horário de laboral exerce actividade no Gabinete do Cidadão:

- A tempo inteiro
- A tempo parcial
- Em regime de rotatividade
- Outra, Qual?

XIII- Na sua área, região conhece algum Gabinete do Cidadão em que não seja um Assistente Social a exercer funções neste serviço?
Na opção "outro", se respondeu sim, refira a área profissional.

- Não
- Sim
- Outra:

Segundo o Despacho n.º 8958/2013 compete:

a) Verificar as condições de acesso aos cuidados de saúde; b) Promover e divulgar os direitos e deveres dos cidadãos; c) Atender pessoalmente os cidadãos que o solicitem e/ou que pretendam apresentar exposições orais e passá-las a escrito; d) Assegurar o registo e o tratamento das exposições, reclamações, sugestões e elogios, independentemente do local e da forma de apresentação; e) Assegurar meios de participação dos cidadãos, designadamente através de caixas de sugestões, correio eletrónico e livro de reclamações; f) Verificar regularmente o grau de satisfação dos cidadãos que contactaram com as unidades prestadoras de cuidados de saúde e serviços integrados no Serviço Nacional de Saúde; g) Apresentar um relatório anual ao Observatório Regional sobre as exposições, reclamações e sugestões recebidas e tratadas e demais atividades desenvolvidas.

XIV-Identifique as principais actividades que desenvolve a partir de cada alínea acima descrita.

XV- Vê diferenças entre o trabalho realizado pelo Assistente Social no Gabinete do Cidadão e o trabalho realizado no Serviço Social?

- Sim
- Não

Se Sim, Qual?

XVI- O trabalho que desenvolve no Gabinete do Cidadão contribui para a efetivação dos direitos à saúde dos utentes?

- Sim
- Não

Porquê?

XVII- O Gabinete do Cidadão garante o direito a reclamar ou o direito à saúde?
Justifique

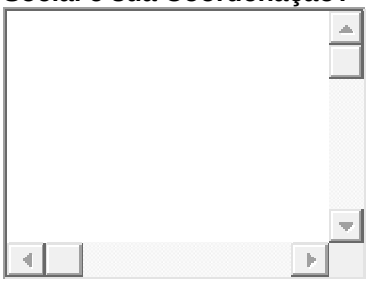
XVIII- Se estivesse ao seu alcance, que trabalho desenvolveria no Gabinete do Cidadão, em prol do utente?

XIX- Na sua opinião que avaliação fazem os utentes do Gabinete do Cidadão

XX- De quem depende hierarquicamente o Gabinete do Cidadão?



XXI- Que relação institucional mantém o Gabinete do Cidadão com o Serviço Social e sua Coordenação?



XXII- Na sua perspectiva, como é que os órgãos gestores vêm o Gabinete do Cidadão?

- ☐ Executores do que é definido por lei
- ☐ Mediadores de conflitos entre a instituição e os utentes
- ☐ Canal privilegiado de comunicação com o cidadão
- ☐ Aliado na melhoria dos serviços
- ☐ Aferidor do grau de satisfação dos utentes
- ☐ Apoio à gestão da instituição
- ☐ Facilitador do acesso à efetivação do direito à saúde
- ☐ Recetáculo de exposições
- ☐ Outra:

XXIII- Existiu um aumento ou diminuição de reclamações entre o ano 2012 e 2013.

- ○ Aumento
- ○ Diminuição

XXIV- Se existiu um aumento de reclamações entre o ano 2012 e 2013.
Porquê?



XXV- Faz o registo presencial de exposições?

- ○ Sim
- ○ Não

XXVI- Quanto tempo em média demora com o registo das exposições no SGSR?

XXVII- Como descreve o funcionamento da plataforma SGSR e que consequências trás ao seu trabalho?

Enviar

Nunca envie palavras-passe através dos Formulários.