

Muito obrigado por participar do nosso Dia dos Usuários de Serviços em 26 de junho de 2023. Gostamos muito de conhecê-lo e achamos que o seu feedback foi muito útil. Abaixo está um resumo do nosso relatório.

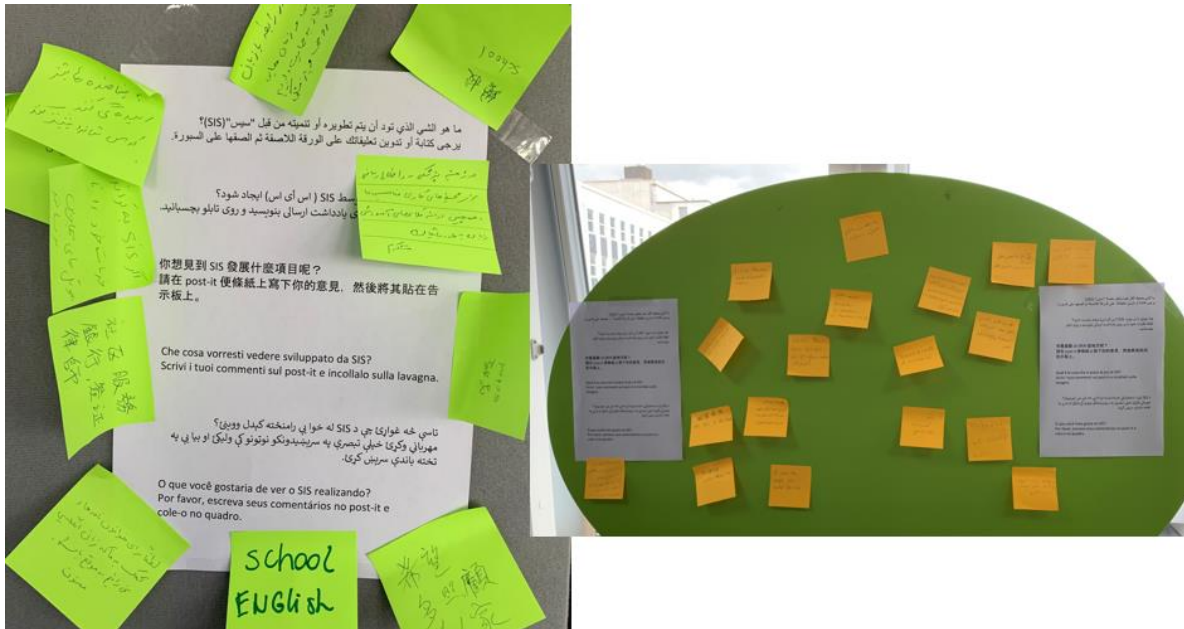
Dia dos Usuários de Serviços do SIS

Na segunda-feira, 26 de junho de 2023, demos boas-vindas a 33 Usuários dos Serviços do SIS em 6 idiomas (árabe, cantonês, persa, italiano, pashto, português). Um evento especialmente organizado na hora do almoço para nos ajudar a conhecê-los melhor, ouvir as suas opiniões sobre o SIS, compreender as suas necessidades e partilhar conhecimentos sobre as comunidades e suas culturas.



Os Usuários dos Serviços foram apoiados por 7 linguistas que, tendo recebido treinamento de Investigador Comunitário, facilitaram atividades e discussões e forneceram feedback por escrito.

A avaliação desse feedback nos permitiu considerar algumas recomendações importantes para os empreendimentos no SIS, seja para oferecer algo novo e diferente ou para continuar fazendo o que já está funcionando bem.



Principais Resultados

- 80% dos Usuários dos Serviços se auto encaminharam ao SIS, principalmente por telefone.
- Os Usuários dos Serviços solicitaram uma confirmação do seu auto encaminhamento.
- Havia pouco conhecimento dos outros serviços oferecidos pelo SIS.
- As páginas traduzidas do site do SIS foram muito bem recebidas.
- Havia um amplo espectro de conhecimento de TI.
- As pesquisas destinadas aos Usuários dos Serviços devem ser *“curtas, diretas, no meu idioma e relevantes para as minhas necessidades”*.
- Há uma alta satisfação na prestação de serviços do SIS, particularmente com relação à equipe.
- Os Usuários dos Serviços gostariam que o SIS ampliasse suas áreas de atuação para atender uma maior variedade de serviços.
- O SIS poderia melhorar e incrementar a promoção dos seus serviços.

Recomendações-chave.

- Continuar desenvolvendo nossa estratégia promocional para os Usuários dos Serviços
- Estimular os Usuários dos Serviços a fazerem auto encaminhamentos
- Explorar a viabilidade de retomada do serviço Drop-In (sem marcação) no BMECP
- Buscar e garantir mais financiamento para a Prescrição Social
- Desenvolver mecanismos adicionais de feedback para os Usuários dos Serviços
- Criar um melhor entendimento colaborativo entre as equipes de prestação de serviços de SIS

