

DSSOPT

Relatório sobre o levantamento de Grau de Satisfação dos cidadãos

Ano de 2006

Estes Serviços realizou nos meses de 1 de Agosto a 31 de Outubro de 2006 o levantamento de Grau de Satisfação dos Cidadãos, tendo recebido 81 questionários válidos, sendo os destinatários de serviços de: Emissão de certidões comprovativas das inscrições dos técnicos, empresas e construtores civis; Emissão de licença provisória de exploração de uma instalação eléctrica de 7ª categoria; Emissão de documentos autenticados relativos às obras com licenças de utilização; Aprovação de pedido de trânsito especial de circulação e Emissão de Planta de Alinhamento Oficial.

O questionário centraliza-se nos aspectos de conveniência de serviço, ambiente e equipamento, serviço prestado pelos trabalhadores, resultado de serviço integral, etc., e a análise dos dados estatísticos recolhidos destina-se a compreensão se os serviços oferecidos satisfaçam as esperanças dos cidadãos e ajustando com medidas adequadas.

Simultaneamente, através da análise e avaliação dos dados do levantamento, podem se rever os índices dos nossos serviços para futuro melhoramento, na tentativa de realizar o conceito de "servir a população", avançando-se a elevação da qualidade de serviços prestados.

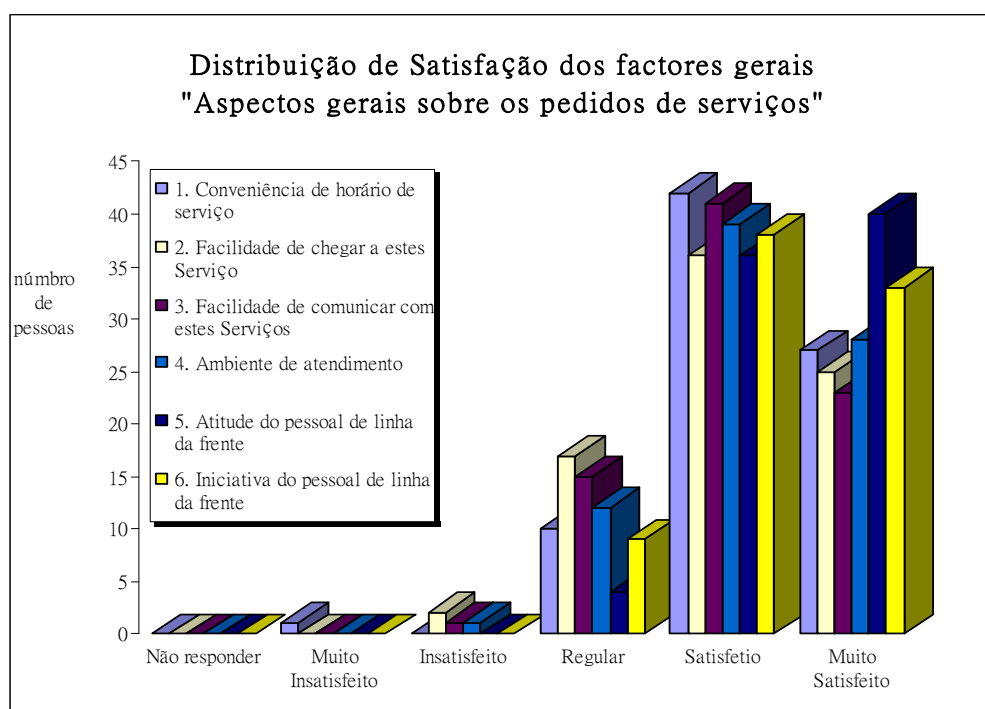
Distribuição de grau de Satisfação nos questionários recebidos

Mapa 1

《Aspectos Gerais de serviço》

Satisfação Índices	Não respond.	Muito insatisf	In-satisf.	Regular	Satisf.	Muito Satisf.	Média Grau Satisfação*
Horas de Serviço	---%	1.2%	---%	13.6%	51.9%	33.3%	4.160
Facilidade do Local	---%	---%	2.5%	21.0%	45.7%	30.9%	4.049
Facilidade de comunicar	---%	---%	1.2%	19.8%	50.6%	28.4%	4.062
Ambiente atendimento	---%	---%	1.2%	14.8%	49.4%	34.6%	4.173
Atitude do pessoal	---%	---%	---%	4.9%	45.7%	49.4%	4.444
Iniciativa do pessoal	---%	---%	---%	11.1%	48.1%	40.7%	4.296

* Média Grau de Satisfação – 0 não respondeu, 1 mínima, 5 máxima ◦ **(Média do grau de satisfação = 4.198)**



Mapa 2 -

« Aspectos de serviços pedidos »

Satisfação \ Índices	Não respond.	Muito insatisf	In-satisf.	Regular	Satisf.	Muito Satisf.	Média Grau Satisfação*
Eficiência e método	2.5%	1.2%	---%	13.6%	56.8%	25.9%	4.089
Forma de notificação	12.3%	4.9%	4.9%	22.2%	37.0%	18.5%	3.676

* Média Grau de Satisfação – 0 não respondeu, 1 mínima, 5 máxima ◦ (Média do grau de satisfação = 3.893)

