

DSSOPT

Relatório sobre o levantamento de Grau de Satisfação dos cidadãos

Ano de 2007

Estes Serviços realizou nos meses de 1 de Janeiro a 31 de Março de 2007 o levantamento de Grau de Satisfação dos Cidadãos, tendo recebido 143 questionários válidos, sendo os destinatários de serviços de: Apreciação de inscrição de técnicos, empresas e construtores civis, bem como Apreciação de renovação de inscrição de técnicos, empresas e construtores civis.

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.

Na tentativa de realizar o conceito de "servir a população", avançando-se a elevação da qualidade de serviços prestados. Realiza-se periodicamente levantamento de Avaliação de Grau de Satisfação dos Cidadãos e através da análise e avaliação dos dados do levantamento, podem se rever os índices dos nossos serviços para futuro melhoramento.

Distribuição de grau de Satisfação nos questionários recebidos

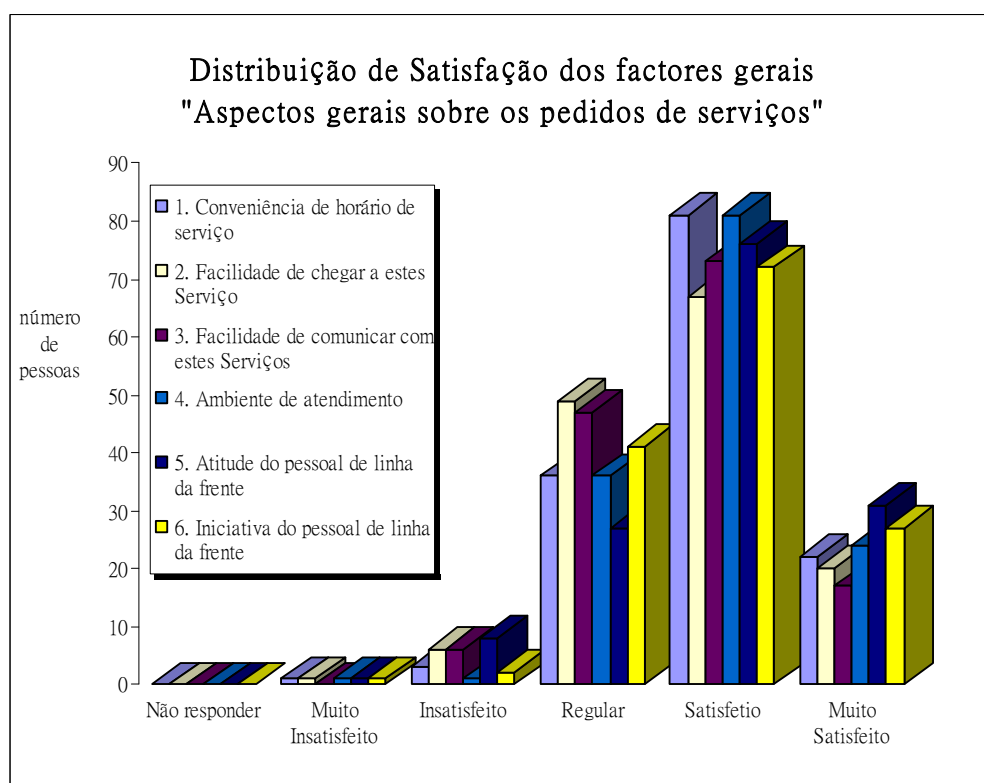
Mapa 1

« Aspectos Gerais de serviço »

Índices \ Satisfação	Não respond.	Muito insatisf	In-satisf.	Regular	Satisf.	Muito Satisf.	Média Grau Satisfação*
Horas de Serviço	---%	0.7%	2.1%	25.2%	56.6%	15.4%	3.839
Facilidade do Local	---%	0.7%	4.2%	34.3%	46.9%	14.0%	3.692
Facilidade de comunicar	---%	---%	4.2%	32.9%	51.0%	11.9%	3.706
Ambiente atendimento	---%	0.7%	0.7%	25.2%	56.6%	16.8%	3.881
Atitude do pessoal	---%	0.7%	5.6%	18.9%	53.1%	21.7%	3.895
Iniciativa do pessoal	---%	0.7%	1.4%	28.7%	50.3%	18.9%	3.853

* Média Grau de Satisfação – 0 não respondeu, 1 mínima, 5 máxima ◦

(Média do grau de satisfação = 3.877)



Mapa 2 -

« Aspectos de serviços pedidos »

Satisfação Índices	Não respond.	Muito insatisf.	In- satisf.	Regular	Satisf.	Muito Satisf.	Média Grau Satisfação*
Eficiência e método	0.7%	2.8%	2.8%	25.2%	56.6%	11.9%	3.725
Forma de notificação	0.7%	0.7%	2.8%	19.6%	62.2%	14.0%	3.866

* Média Grau de Satisfação – 0 não respondeu, 1 mínima, 5 máxima -

(Média do grau de satisfação = 3.795)

