

# Relatório sobre os dados recolhidos da Avaliação do Grau de Satisfação dos cidadãos

Ano de 2009

Na tentativa de tornar realidade o conceito de “servir a população” e avançar mais a fim de elevar a qualidade dos serviços prestados, tem-se feito periodicamente a Avaliação do Grau de Satisfação dos Cidadãos, podendo-se saber através das análises e avaliações dos dados do levantamento as necessidades dos cidadãos rever os indicadores dos nossos serviços para que no futuro se melhore a sua qualidade e eficiência.

Estes Serviços realizaram um inquérito trimestral no período de 1 de Janeiro a 31 de Março de 2009 respeitante ao levantamento de informações sobre o Grau de Satisfação dos Cidadãos. Receberam-se 199 questionários válidos e os parâmetros de serviços foram os seguintes: Apreciação de inscrição/renovação de inscrição (139 questionários), Emissão de certidões comprovativas (58 questionários), Emissão de documentos de construção (1 questionário) e Emissão de plantas de alinhamento oficial (1 inquérito).



O questionário centralizou-se nos aspectos da conveniência do serviço, do ambiente e equipamentos, no atendimento do pessoal, na qualidade do serviço e no resultado do serviço integral, etc., destinando-se a análise dos dados estatísticos recolhidos a compreender por um lado se os serviços oferecidos satisfazem as expectativas dos cidadãos e por outro a proceder a ajustamentos com medidas adequadas.

## Distribuição do grau de Satisfação nos questionários recebidos

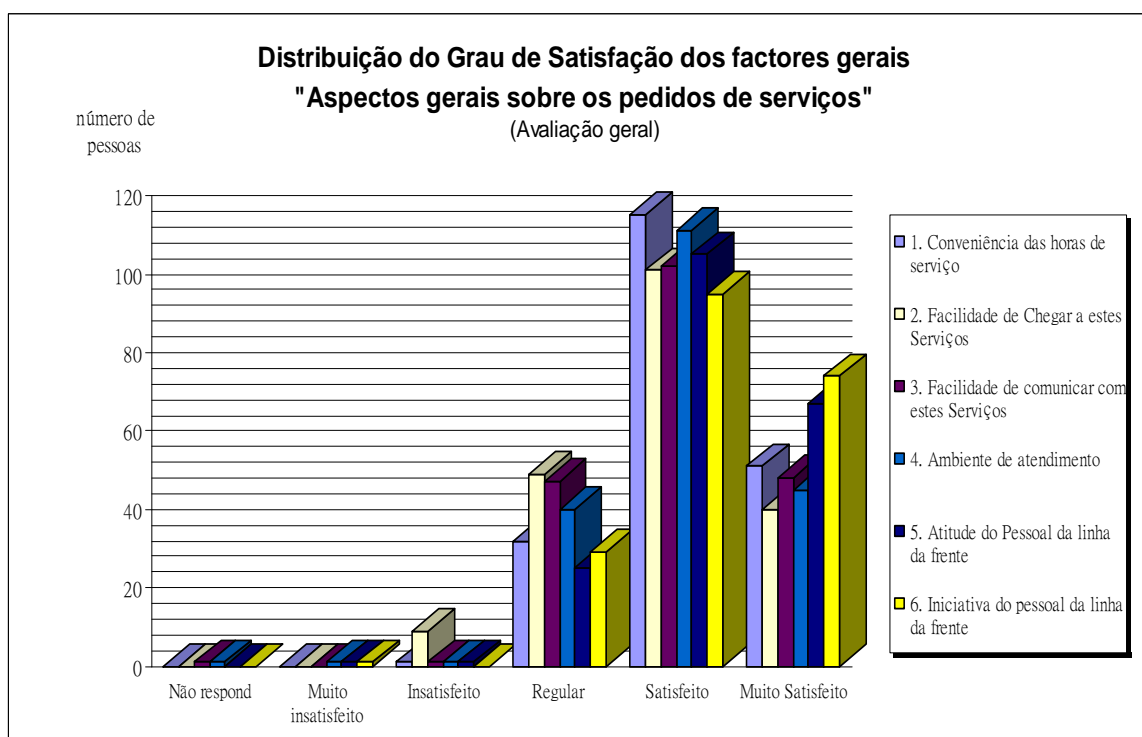
Mapa 1

### 《Aspectos Gerais de serviço》

Satisfação* Índices	Não respond	Muito insatisf.	In-satisf.	Regular	Satisf.	Muito Satisf.	Média Grau Satisfação*
Horas de Serviço	---%	---%	0.5%	16.1%	57.8%	25.6%	4.085
Facilidade do Local	---%	---%	4.5%	24.6%	50.8%	20.1%	3.864
Facilidade de comunicar	0.5%	---%	0.5%	23.6%	51.3%	24.1%	3.995
Ambiente atendimento	0.5%	0.5%	0.5%	20.1%	55.8%	22.6%	4.000
Atitude do Pessoal	---%	0.5%	0.5%	12.6%	52.8%	33.7%	4.186
Iniciativa do pessoal	---%	0.5%	---%	14.6%	47.7%	37.2%	4.211

\* Média do Grau de Satisfação – 0 não respondeu, 1 mínima, 5 máxima.

(Média do Grau de Satisfação = 4.057)



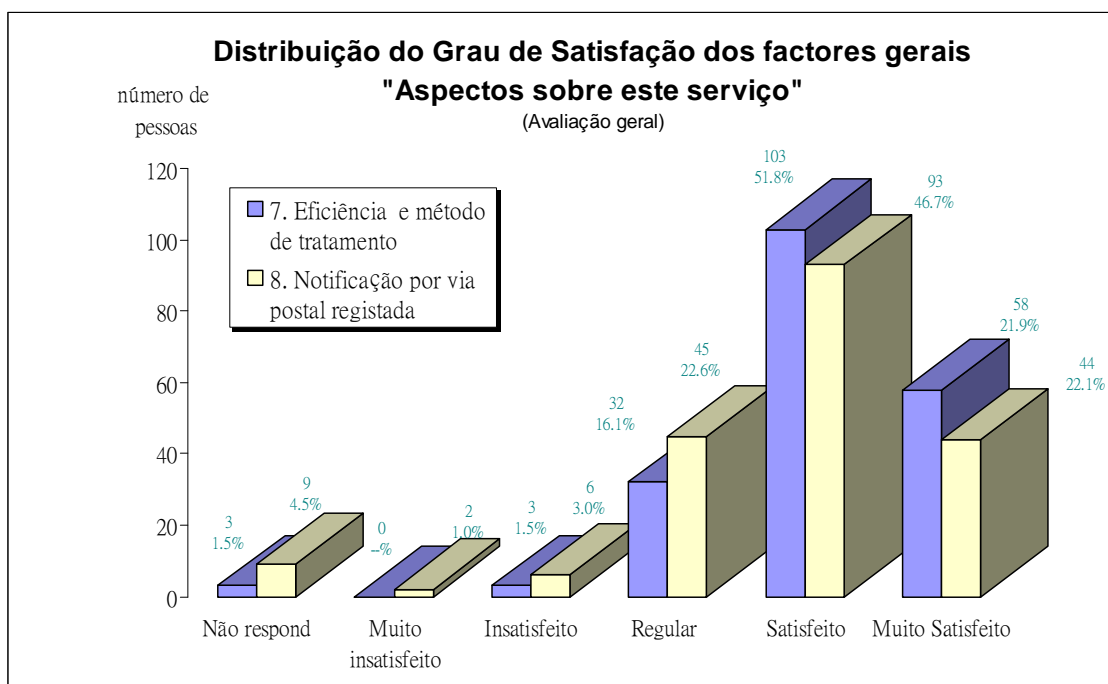
Mapa 2

### 《Aspectos de serviços pedidos》

Satisfação* Índices	Não respond	Muito insatisf.	In-satisf.	Regular	Satisf.	Muito Satisf.	Média Grau Satisfação*
Eficiência e método	1.5%	---%	1.5%	16.1%	51.8%	29.1%	4.102
Forma de notificação	4.5%	1.0%	3.0%	22.6%	46.7%	22.1%	3.900

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

(Média do grau de datisfação = 4.003)



Tendo em conta os resultados do “Relatório do Questionário do Grau de Satisfação dos Cidadãos”, os valores médios de satisfação dos parâmetros “Aspectos gerais sobre os pedidos de serviços” e “Aspectos sobre este serviço” são de 4.057 e 4.003, respectivamente, reflectindo isto um grau de satisfação dos nossos Serviços de “razoavelmente bom” e um aumento de 8.2% e 3.4% respectivamente quando comparado com o ano de 2007.

Quanto às sugestões e comentários dos cidadãos individuais, incluindo a inconveniência do tráfego, simplificação das formalidades dos serviços, bem como as notificações por via telefónica ou por e-mail para liquidação dos pagamentos das facturas, a aprovação de pedidos em prazos mais curtos, sugere-se que se providencie uma melhor qualidade das instalações, se aumente o espaço de recepção de atendimento ao público e sugere-se também que os funcionários vistam uniformes, etc.. Estes Serviços estudaram a viabilidade das opiniões e vêm em seguida divulgar aos departamentos referidos para que os mesmos apresentem propostas de melhoria de desempenho que se baseiem nos resultados da análise do inquérito, conjuntamente com as sugestões e comentários propostos pelos inquiridos.