



À A.T. Dora Vieira para
incluir no O.D. de próxima
reunião.
À Diretora Alexandra Correia
para dar conhecimento aos funcionários
e colaboradores da UOGAF.

2015-12-07

RELATÓRIO AO INQUÉRITO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Para cumprimento do primeiro objectivo da Unidade Orgânica de Gestão e Administrativa Financeira (UOGAF), no final do 3º dia do mês de dezembro procedeu-se à contagem dos inquéritos à qualidade dos serviços, onde apurou-se 34 inquéritos devidamente preenchidos.

As 34 pessoas que voluntariamente preencheram o inquérito, na sua maioria relacionam-se com o Município enquanto munícipe, designadamente 22 pessoas. Apenas 6 pessoas das 34 que responderam, relacionam-se com o Município enquanto fornecedor e outras 6 responderam 'Outros'. Não há respostas a relacionamento com o Município enquanto representante ou procurador.

Na sua maioria os interrogados deslocam-se raramente ao Município e nenhum tratou-se da sua primeira vez.

Os serviços mais utilizados, de acordo com os resultados do inquérito são: atendimento geral, tesouraria e contabilidade. Ninguém recorreu aos serviços associados ao cemitério.

Os aspectos com avaliação mais positiva são: horário de atendimento, acesso aos serviços e emissão de certidões, por esta ordem. Contrariamente, os aspectos que menos satisfazem as pessoas que responderam ao inquérito são: pagamentos e reembolsos e a funcionalidade e comodidade das instalações.

Sallenta-se ainda que o horário de atendimento, em termos absolutos, é o que mais satisfaz as pessoas; o tempo de espera e pagamentos e reembolsos, em termos absolutos, satisfaz as pessoas; o aspecto que insatisfaz mais pessoas é a funcionalidade e comodidade das instalações e por fim, regista-se uma pessoa bastante insatisfeito com os pagamentos e reembolsos.

Os comentários recolhidos de sugestões de melhoria foram escassos, ao que se passa a transcrever dois:

- "As instalações não estão de adaptadas ao DL 163/2006 de 8/8"
- "Disponibilizar mais serviços online".



Para efeitos da presente análise foram efectuados cálculos que junto de anexa (anexo 1).

Lajes das Flores, 4 de dezembro de 2015

Dirigente Intermédia de 3º Grau

Alexandra Germano Carneiro

Alexandra Germano Carneiro

ANEXO 1

TOTAL INQUERITOS RESPONDIDOS 34

CONTAGEM

Com se relaciona com o Município?

Município	22
Fornecedor	6
Representante ou Procurador	0
Outros	6

Desloca-se frequentemente aos serviços da Autarquia?

Frequentemente	10
Raramente	24
Primeira vez	0

Quais as áreas de atividades com que mais se relaciona?

Atendimento geral	22
Tesouraria	13
Contabilidade	7
Obras particulares e Urbanismo	2
Obras municipais	1
Serviços de águas e esgostos	3
Cemitérios	0
Outras	2

Como avalia o Município no que se refere aos seguintes aspectos:

1. Qualidade do serviço	1	2	3	4	S/ resposta	MÉDIA
	0	0	21	13	0	3,382353

2. Acesso aos serviços	0	0	18	14	2	3,4375
3. Funcionalidade e comodidade das instalações	0	3	20	9	2	3,1875
4. Horário de atendimento	0	0	19	15	0	3,441176
5. Tempo de espera	0	1	19	12	2	3,34375
6. Tempo de resposta	0	0	22	9	3	3,290323
7. Ajuda na resolução dos assuntos e preenchimento de formulários	0	0	18	11	5	3,37931
8. Emissão de certidões	0	0	16	11	7	3,407407
9. Emissão de plantas de localização e outras	0	1	18	8	7	3,259259
10. Eficácia do serviço por mail	0	1	16	12	5	3,37931
11. Pagamentos e reembolsos	1	2	22	5	4	3,033333
12. Rigor e clareza de informação	0	1	18	14	1	3,393939
Se respondeu Insatisfeito ou bastante Insatisfeito indique sugestões de melhoria	1	9	227	133		

→ As instalações não estão adaptadas ao DL 163/2006 de 8/8

→ O serviço de cartografia do Município não está muito atualizado

Que comentários gostaria de nos deixar para que possamos melhorar a prestação do nosso serviço

→ Disponibilizar mais serviços online

→ Gostaríamos que dessem mais atenção às questões da segurança e não hesitassem tanto em investir um pouco mais nesse aspecto