



T.C.
à Junta Municipal
A A.F. Don Nicolau para incluir
na O.D. de prestação de serviços

RELATÓRIO AO INQUÉRITO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS

2016-08-08

[Handwritten signature]

Para cumprimento do primeiro objectivo da Unidade Orgânica de Gestão e Administrativa Financeira (UOGAF), no final do 6º dia do mês de setembro procedeu-se à contagem dos inquéritos à qualidade dos serviços, onde apurou-se 37 (trinta e sete) inquéritos preenchidos.

As 37 pessoas que voluntariamente preencheram o inquérito, na sua maioria relacionam-se com o Município enquanto munícipe, designadamente 23 pessoas. Apenas 12 pessoas das 37 que responderam, relacionam-se com o Município enquanto fornecedor e outras 2 responderam 'Outros'. Não há respostas a relacionamento com o Município enquanto representante ou procurador.

Na generalidade os interrogados deslocam-se raramente ao Município, num total de 19; seguidos por 17 que se deslocam frequentemente. Nenhum dos inquiridos deslocou-se pela primeira vez ao Município.

Os serviços mais utilizados, de acordo com os resultados do inquérito são: atendimento geral, tesouraria e contabilidade, por esta ordem. Ninguém recorreu aos serviços associados ao cemitério e seis pessoas responderam outros, onde designaram serviços com oficinas, recursos humanos, informática, departamento de compras e serviço de gestão de resíduos. Aspectos a considerar em futuros inquéritos.

Os aspectos com avaliação mais positiva são: qualidade do serviço (ponto 1) e tempo de espera (ponto 5). De seguida apresenta-se a eficácia do serviço por mail (ponto 10) e rigor e clareza de informação (ponto 12). Contrariamente, os aspectos que menos satisfazem as pessoas que responderam ao inquérito são: emissão de plantas de localização e outras (ponto 9) e a funcionalidade e comodidade das instalações (ponto 3). Em anexo (anexo 1) junta-se o exemplar do inquérito onde são apresentados os doze pontos de avaliação.

A avaliação de bastante insatisfeito registada proveio apenas de um inquirido em dez aspectos. Por contrapartida, a avaliação mais vezes respondida foi de bastante satisfeito.



Reporta-se ainda que duas pessoas deram avaliações diferentes para o mesmo aspecto em análise, nomeadamente, no ponto 7 (ajuda na resolução dos assuntos e preenchimento de formulários) e no ponto 9 (emissão de plantas de localização e outras), com avaliação de 3 e 4, e de 2 e 3 respetivamente.

Nenhum dos inquiridos que responderam insatisfeito ou bastante insatisfeito deixou comentário.

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

- "Tempo de espera elevado devido ao mau funcionamento do computador."
- "Aquando da saída do edifício ficar pelo menos um superior, vereador ou presidente para resolver os problemas pendentes e urgentes".

Para efeitos da presente análise foram efectuados cálculos que junto de anexa (anexo 2).

Lajes das Flores, 7 de setembro de 2016

Dirigente Intermédia de 3º Grau

Alexandra Germano Carneiro

Alexandra Germano Carneiro



ANEXO 1

INQUÉRITO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Conhecer a sua opinião é determinante para que possamos melhorar a qualidade dos nossos serviços. Avalie, por favor, o atendimento prestado. O preenchimento do formulário é voluntário, anónimo e confidencial. O Município de Lajes das Flores agradece a sua colaboração

DATA: ___/___/2016

Como se relaciona com o Município?

- Múndipe
 Fornecedor
 Representante ou Procurador
 Outros _____

Desloca-se frequentemente aos serviços da Autarquia?

- Frequentemente
 Raramente
 Primeira vez

Quais as áreas de actividades com que mais se relaciona?

- Atendimento Geral
 Tesouraria
 Contabilidade
 Obras Particulares e Urbanismo
 Obras Municipais
 Serviços de águas e esgotos
 Cemitérios
 Outras _____

Como avalia o Município no que se refere aos seguintes aspectos:	1	2	3	4
1. Qualidade do serviço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Acesso aos serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Funcionalidade e comodidade das instalações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Horário de atendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Tempo de espera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Tempo de resposta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ajuda na resolução dos assuntos e preenchimento de formulários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Emissão de certidões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Emissão de plantas de localização e outras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Eficácia do serviço por mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Pagamentos e reembolsos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Rigor e clareza de informação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Selecione uma escala de 1 a 4 (1 = Bastante insatisfeito; 2 = Insatisfeito; 3 = Satisfeito; 4 = Bastante satisfeito)

Se respondeu insatisfeito (2) ou bastante insatisfeito (1), por favor, indique sugestões de melhoria

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

Obrigado pela sua colaboração!



ANEXO 2

Com se relaciona com o Município?

Munícipe	23	} Uma pessoa respondeu munícipe e fornecedor e outra não respondeu à questão
Fornecedor	12	
Representante ou Procurador	0	
Outros	2	

Desloca-se frequentemente aos serviços da Autarquia?

Frequentemente	17	} Uma pessoa não respondeu
Raramente	19	
Primeira vez	0	

Quais as áreas de atividades com que mais se relaciona?

Atendimento geral	28
Tesouraria	16
Contabilidade	9
Obras particulares e Urbanismo	4
Serviços de águas e esgostos	4
Cemitérios	0
Outras	6

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

	1	2	3	4	S/ resposta	MÉDIA
1. Qualidade do serviço	1	0	11	25	0	3,621622
2. Acesso aos serviços	1	2	11	22	1	3,5
3. Funcionalidade e comodidade das instalações	1	0	15	18	3	3,441176
4. Horário de atendimento	1	0	15	21	0	3,486486
5. Tempo de espera	1	0	10	26	0	3,621622
6. Tempo de resposta	1	0	11	23	2	3,571429
7. Ajuda na resolução dos assuntos e preenchimento de formulários*1	1	0	10	22	5	3,575758
8. Emissão de certidões	0	1	10	16	10	3,481481
9. Emissão de plantas de localização e outras *2	0	1	10	14	12	3,384615
10. Eficácia do serviço por mail	1	0	9	23	4	3,606061
11. Pagamentos e reembolsos	1	1	11	23	1	3,555556
12. Rigor e clareza de informação	1	0	10	25	1	3,611111
	10	5	133	258		

*1 Há a mesma pessoa a responder 3 e 4

*2 Há a mesma pessoa a responder 2 e 3