

RELATÓRIO SEMESTRAL

Inquérito de Satisfação aos Serviços do Balcão Único

Emília Vieira de Carvalho Gonçalves

03-10-2014



ÍNDICE

I-

1- Introdução.....	2
2- Metodologia	2
3- Balcão Único	2
3.1 - Acessibilidade.....	2
3.2 – Organização do espaço.....	3
3.3 – Horário de atendimento.....	4
3.4 – Organização da gestão de filas.....	4
4- Atendimento presencial	5
4.1- Simpatia e educação no atendimento	5
4.2- Disponibilidade para prestar esclarecimentos	6
4.3- Rigor e igualdade de tratamento dos munícipes.....	7
4.4- Rigor e clareza nas informações prestadas.....	8
4.5- Conhecimentos técnicos e profissionais demonstrados.....	8
4.6- Tempo de espera para ser atendido.....	9
4.7- Aceitação e resposta às sugestões e/ou reclamações apresentadas.....	10
5- Serviços gerais da Câmara	11
6- Serviços de atendimento procurados com mais frequência.....	11
7- Comentários e sugestões.....	12
8- Conclusão	12

II- ANEXOS

RELATÓRIO SEMESTRAL

Inquérito de Satisfação aos Serviços do Balcão Único

1- Introdução

No âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade do Balcão Único do Município de Mondim de Basto, procedeu-se à primeira avaliação semestral do ano de 2014 da satisfação dos munícipes.

2- Metodologia

A sua aplicação decorreu nos dias 23, 25 e 30 de junho de 2014, durante o período de funcionamento do Balcão Único da Câmara de Mondim de Basto, entre as 9h00 e as 17h00.

Dos 56 atendimentos realizados no Balcão Único apenas 16 munícipes se disponibilizaram para responder ao referido inquérito.

De seguida são apresentados os gráficos representativos das respostas dos munícipes, assim como as respetivas perguntas.

3- Balcão Único

Relativamente ao Balcão Único foram colocadas 4 questões para análise:

- Acessibilidade
- Organização do espaço
- Horário de atendimento
- Organização de gestão de filas (senhas)

3.1- Acessibilidade

No que respeita à questão sobre a acessibilidade do Balcão Único, verifica-se que das respostas obtidas existe uma grande satisfação, tendo 50% dos inquiridos respondido que estavam muito satisfeitos com as facilidades de acesso do Balcão Único e 50% responderam que estavam satisfeitos, conforme se pode verificar pelo gráfico 1.

Acessibilidades	5º Relatório (16)
Muito insatisfeito	0
Insatisfeito	0
Satisfeito	8
Muito satisfeito	8
Sem resposta	0

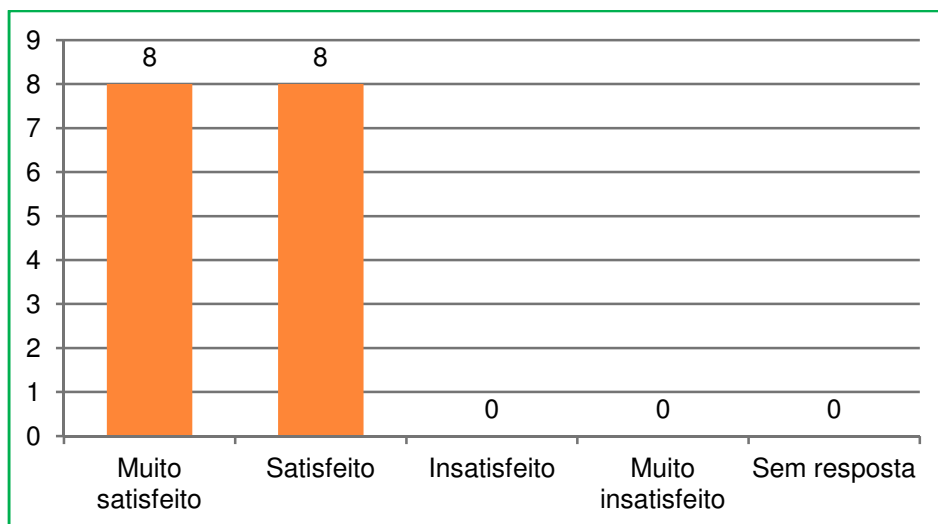


Gráfico 1

3.2- Organização do espaço

O gráfico 2 demonstra-nos que os munícipes inquiridos estão satisfeitos / muito satisfeitos com a organização do novo espaço, não se verificando nenhuma manifestação de insatisfação.

Organização do espaço	5º Relatório (16)
Muito insatisfeito	0
Insatisfeito	0
Satisfeito	10
Muito satisfeito	5
Sem resposta	1

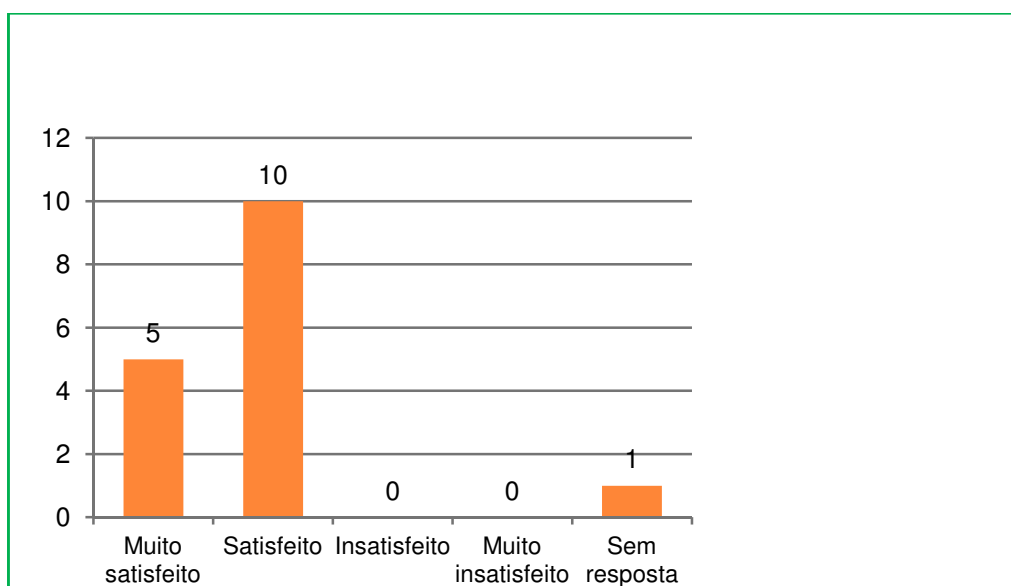


Gráfico 2

3.3- Horário de atendimento

À questão colocada sobre o horário de atendimento, verifica-se 10 dos inquiridos responderam que estavam satisfeitos e 6 responderam que estavam muito satisfeitos, conforme se pode comprovar pelo gráfico 3.

Horário de atendimento	5º Relatório (16)
Muito insatisfeito	0
Insatisfeito	0
Satisfeito	10
Muito satisfeito	6
Sem resposta	0

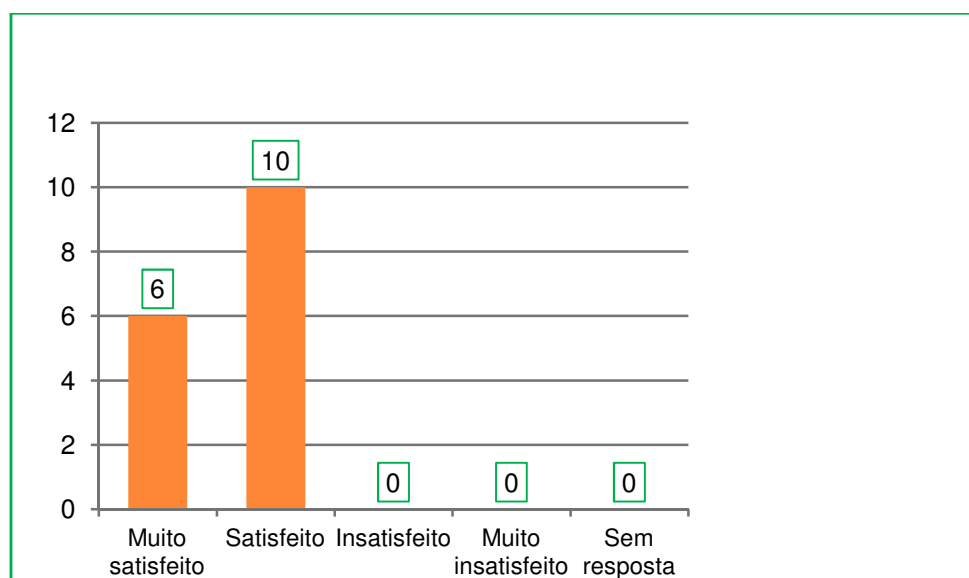


Gráfico 3

3.4- Organização da gestão de filas

De acordo com o gráfico 4 verifica-se que os munícipes continuam satisfeitos pela introdução de um sistema de gestão de filas, tendo havido um munícipe que demonstrou estar muito insatisfeito relativamente a este item.

Organização da gestão de filas	5º Relatório (16)
Muito insatisfeito	1
Insatisfeito	0
Satisfeito	10
Muito satisfeito	5
Sem resposta	0

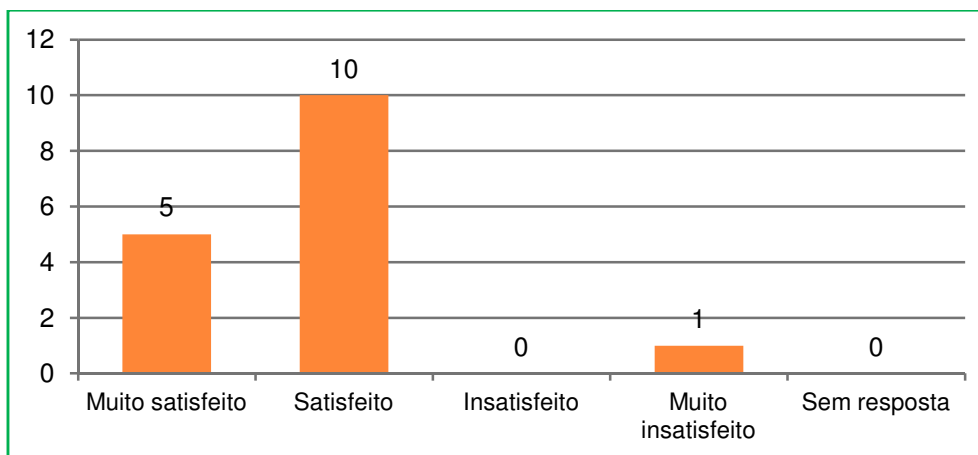


Gráfico 4

4- Atendimento Presencial

Em relação ao Atendimento presencial foram colocadas 7 questões para análise:

- Simpatia e educação no atendimento
- Disponibilidade para prestar esclarecimentos
- Rigor e igualdade de tratamento dos munícipes
- Rigor e clareza nas informações prestadas
- Conhecimentos técnicos e profissionais demonstrados
- Tempo de espera para ser atendido
- Aceitação e resposta às sugestões e/ou reclamações apresentadas

4.1- Simpatia e educação no atendimento

No que respeita ao atendimento presencial e de acordo com o gráfico 5 os munícipes demonstraram estar bastante satisfeitos/ muito satisfeitos quanto a esta questão.

Simpatia e educação no atendimento	5º Relatório (16)
Muito insatisfeito	0
Insatisfeito	0
Satisfeito	5
Muito satisfeito	11
Sem resposta	0

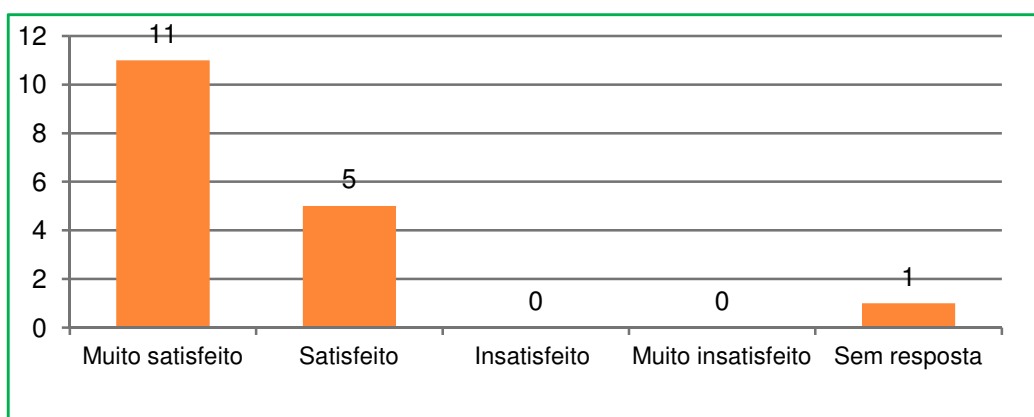


Gráfico 5

4.2- Disponibilidade para prestar esclarecimentos

Como se pode verificar pela análise do gráfico 6 os munícipes manifestaram que estavam muito satisfeitos pela disponibilidade das técnicas de atendimento do Balcão Único em prestar esclarecimentos.

Disponibilidade para prestar esclarecimentos	5º Relatório (16)
Muito insatisfeito	0
Insatisfeito	0
Satisfeito	7
Muito satisfeito	8
Sem resposta	1

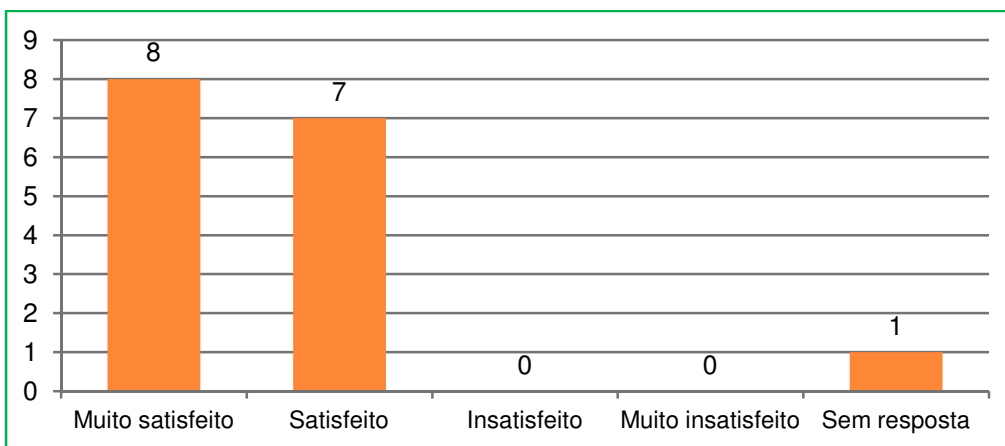


Gráfico 6

4.3- Rigor e igualdade de tratamento dos munícipes

O gráfico 7 permite verificar que os munícipes consideram que existe rigor e igualdade de tratamento por parte das técnicas de atendimento uma vez que 15 dos inquiridos responderam que estavam satisfeitos / muito satisfeitos.

Rigor e igualdade de tratamento dos munícipes	5º Relatório (16)
Muito insatisfeito	0
Insatisfeito	0
Satisfeito	9
Muito satisfeito	6
Sem resposta	1

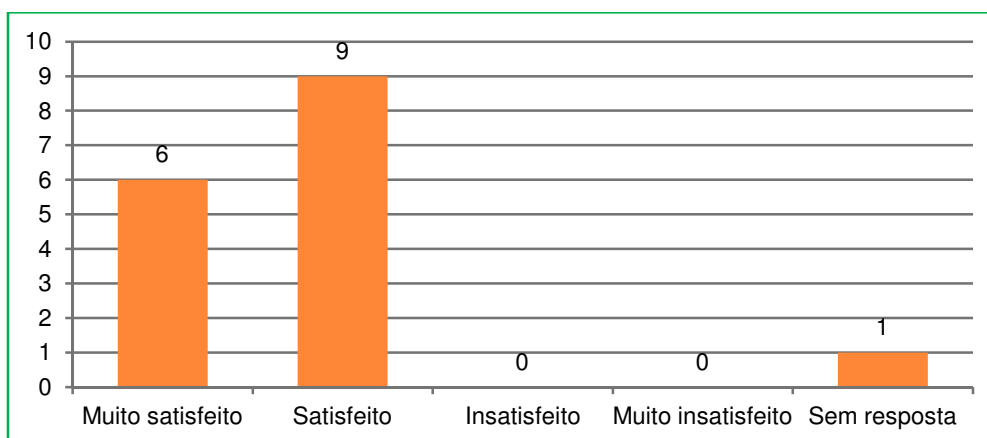


Gráfico 7

4.4- Rigor e clareza nas informações prestadas

Relativamente a este ponto, 15 dos inquiridos consideram que as informações prestadas pelas técnicas de atendimento são feitas de forma clara e rigorosa.

Rigor e clareza nas informações prestadas	5º Relatório (16)
Muito insatisfeito	0
Insatisfeito	0
Satisfeito	9
Muito satisfeito	6
Sem resposta	1

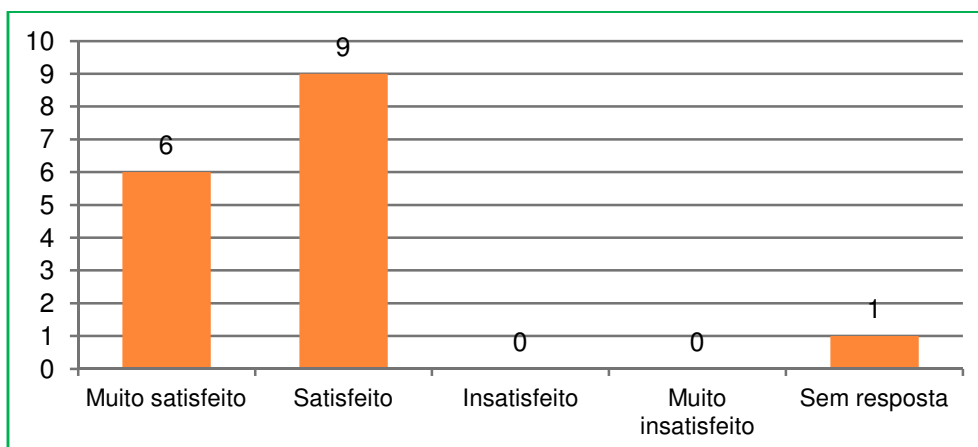


Gráfico 8

4.5- Conhecimentos técnicos e profissionais demonstrados

Relativamente aos conhecimentos técnicos e profissionais demonstrados pelas técnicas de atendimento, 7 dos inquiridos manifestaram estar muito satisfeitos e 8 demonstraram estar satisfeitos (gráfico 9).

Conhecimentos técnicos e profissionais demonstrados	5º Relatório (16)
Muito insatisfeito	0
Insatisfeito	0
Satisfeito	8
Muito satisfeito	7
Sem resposta	1

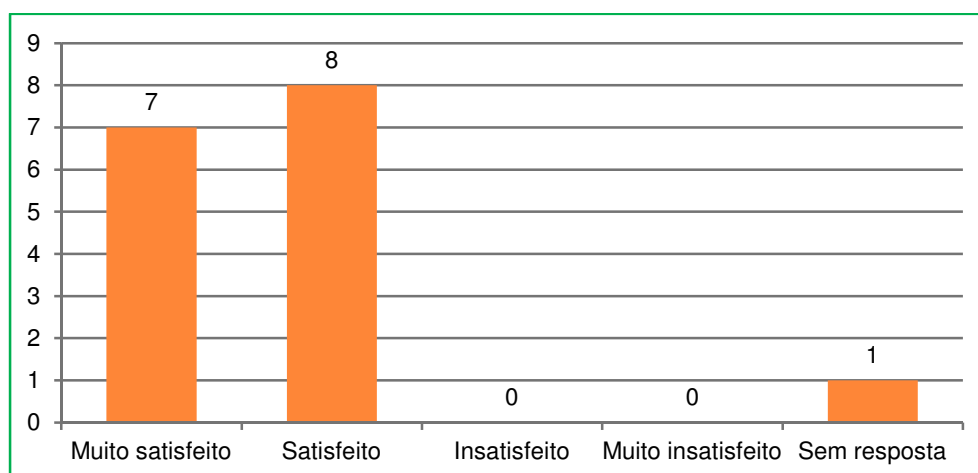


Gráfico 9

4.6- Tempo de espera para ser atendido

À questão colocada sobre o tempo de espera para ser atendido no Balcão Único, verifica-se que os munícipes inquiridos manifestaram estar muito satisfeitos (gráfico 10).

Tempo de espera para ser atendido	5º Relatório (16)
Muito insatisfeito	0
Insatisfeito	0
Satisfeito	5
Muito satisfeito	10
Sem resposta	1

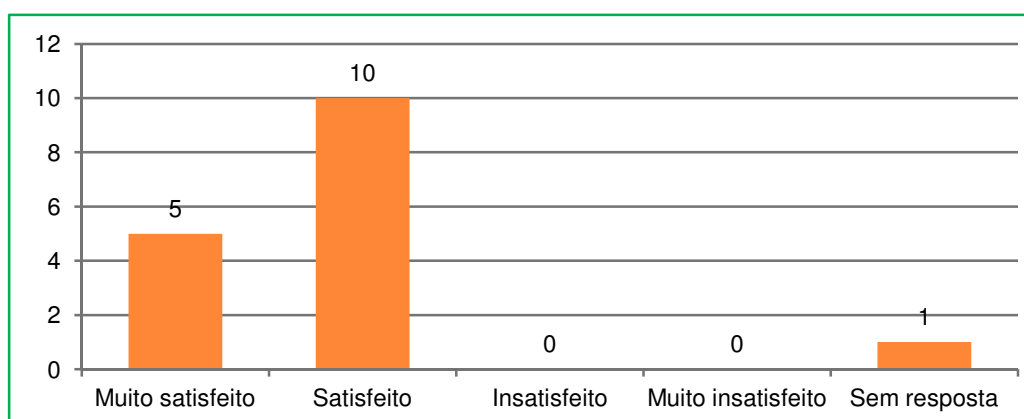


Gráfico 10

4.7- Aceitação e resposta às sugestões e/ou reclamações apresentadas

De acordo com o gráfico 11, constata-se que 95% dos inquiridos estão satisfeitos / muito satisfeitos relativamente à receptividade das suas sugestões e reclamações por parte das técnicas de atendimento do Balcão Único.

Aceitação e resposta às sugestões e/ou reclamações	5º Relatório (16)
Muito insatisfeito	0
Insatisfeito	0
Satisfeito	10
Muito satisfeito	6
Sem resposta	0

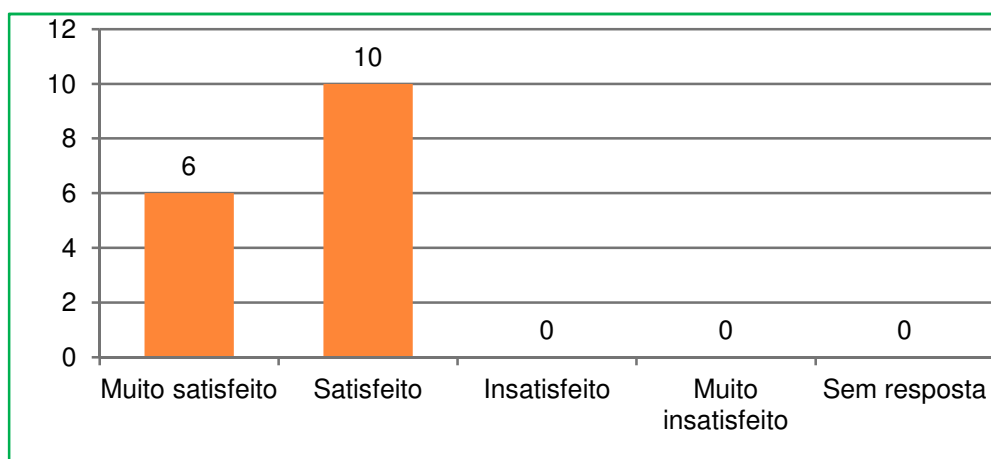


Gráfico 11

5- Serviços gerais da Câmara

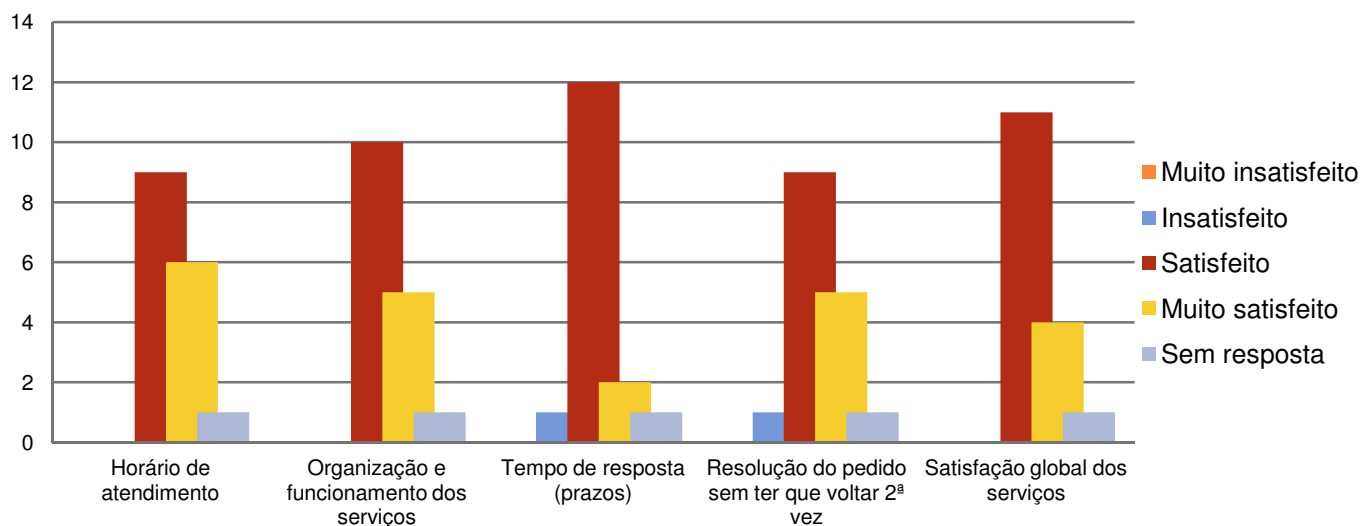
Relativamente aos serviços gerais da Câmara foram colocadas 5 questões, muito genéricas, para analisar o grau de satisfação dos munícipes quanto aos seguintes pontos:

- Horário de atendimento
- Organização e funcionamento dos serviços
- Tempo de resposta (prazos)
- Resolução do pedido sem ter que voltar 2ª vez à Câmara
- Satisfação global dos serviços

A análise do gráfico 12 permite verificar que, no geral das questões, os inquiridos revelaram estar satisfeitos / muito satisfeitos com os serviços prestados pela Câmara.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem resposta
Horário de atendimento	0	0	9	6	1
Organização e funcionamento dos serviços	0	0	10	5	1
Tempo de resposta (prazos)	0	1	12	2	1
Resolução do pedido sem ter que voltar 2ª vez	0	1	9	5	1
Satisfação global dos serviços	0	0	11	5	1

Gráfico 12



6- Serviços de atendimento a que recorre com mais frequência

Esta última área foi introduzida no inquérito com o objetivo de identificar os serviços a que os munícipes recorrem com mais frequência, tendo sido elaborada uma lista com os principais serviços prestados pelo Balcão Único, identificados na tabela abaixo representada.

O gráfico 13 permite verificar que os serviços mais procurados pelos inquiridos são os que dizem respeito aos pagamentos.

Água / Saneamento	0
Caça	3
Comissão dos Vinhos Verdes	1
Gabinete de Apoio ao Agricultor	3
Gabinete de Apoio ao Emigrante	1
Licenças Diversas	1
Obras Particulares	3
Pagamentos Água / Resíduos	6
Pagamentos Diversos	7
Serviços Veterinários	3

7- Comentários e sugestões

Foi disponibilizado no inquérito de satisfação um espaço para que os inquiridos deixassem os seus comentários e sugestões, tendo-se registado o seguinte comentário relevante para a melhoria do serviço do Balcão Único:

Comentário 1: «*Depois de ter a guia não há necessidade de ter senha para pagamento na tesouraria.* - Inquérito nº10

8- Conclusão

Mais uma vez, e apesar de se ter procedido a uma alteração de metodologia de disponibilização dos inquéritos, esta quinta avaliação do grau de satisfação dos munícipes relativamente aos serviços prestados pelo Balcão Único demonstrou que os munícipes não estão recetivos ao preenchimento do inquérito.

Mais se acrescenta a dificuldade em elaborar um relatório semestral quando na realidade apenas foram definidos três dias para disponibilização dos inquéritos aos munícipes, dificuldade acrescida pelo número de inquéritos realizados (16).

Será oportuno analisar a alteração de metodologia relativamente à disponibilização dos inquéritos, podendo passar pela disponibilização online aos munícipes dos inquéritos ou, como foi sugerido pela empresa responsável pela implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, pelo envio via CTT (ex: no momento do envio da fatura de resíduos) do respetivo inquérito.