

Relatório de análise do grau de satisfação dos clientes âmbito SGQ ano 2014

Análise do grau de satisfação dos clientes:

A satisfação dos clientes/municípes é a ferramenta que proporciona maior impacto na avaliação do serviço prestado. Desde a implementação do sistema, que se encontram disponíveis inquéritos de satisfação nos balcões de atendimento do Município, nomeadamente, no balcão único de atendimento e espaço internet.

Com os questionários disponibilizados no balcão único de atendimento, pretende-se avaliar além do atendimento presencial que é prestado balcão único, a generalidade dos serviços prestados pelo Município, como seja, atendimento telefónico, serviços técnicos e instalações.

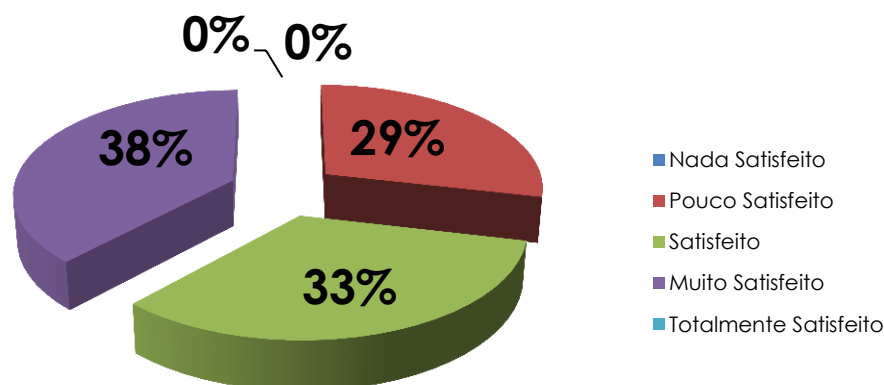


Gráfico 1: **Análise estatística da satisfação da generalidade dos serviços prestado pelo Município**

Da análise aos questionários que avaliam os serviços prestados pelo Município, pode concluir-se que 71,43% dos inquiridos se encontra satisfeito, o que deixa especial agrado na organização, uma vez que agradecer ao coletivo nunca é tarefa fácil.

No entanto, e porque o balcão único de atendimento é o serviço que mais diretamente contacta com o munícipe, há que destacar o facto de 71% dos utilizadores se considerar satisfeito com o serviço que ali é prestado.

No período compreendido entre 01 de outubro e 14 de novembro, período a que se reportam os dados para análise, foram atendidos pelo Balcão Único, 1515 munícipes, no entanto,



apenas 24 preencheram o inquérito. Este baixo número de participações, acontece porque muitos dos munícipes são recorrentes, como é o caso de arquitetos e engenheiros, que se dirigem aos serviços várias vezes, a fim tratar processos relativos a urbanismo. Um outro facto relevante, é o facto ser este balcão quem também recebe munícipes para marcações de audiências e pedidos de esclarecimentos, situações que pelo serviço que é prestado, não justifica o preenchimento de inquérito de satisfação.

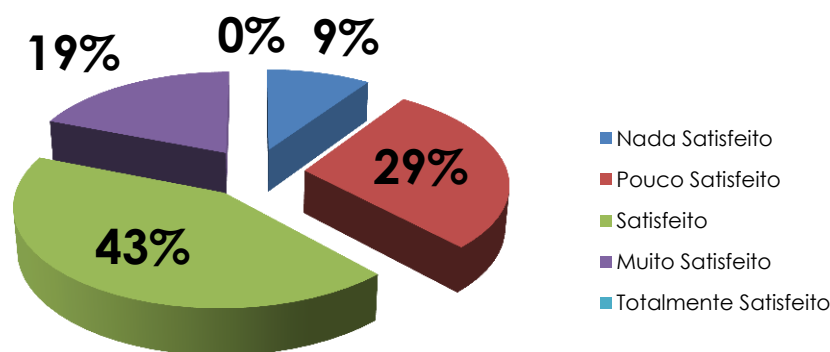


Gráfico 2: Análise estatística da satisfação dos serviços prestado pelo Balcão Único de Atendimento

O questionário disponibilizado no espaço internet, pretende avaliar a satisfação do utilizador face ao atendimento, ao monitor e instalações. Dos 623 inquiridos, apenas 20 responderam ao inquérito disponibilizado. De destacar, o facto de não ser possível alargar o número de preenchimentos de questionários de satisfação neste espaço, uma vez que os utilizadores são recorrentes e poder-se-ia tornar irreal a análise. Apenas 30 % por inqueridos se mostram satisfeitos com o serviço prestado e instalações, estes números devem-se, segundo análise das respostas, às más condições climatéricas do espaço, pois tratando-se de um edifício com uma fachada em vidro e sem arejamento, torna-se muito quente no verão, para tal os serviços responsáveis, solicitaram a abertura de janelas que permitam o arejamento e renovação do ar interior.

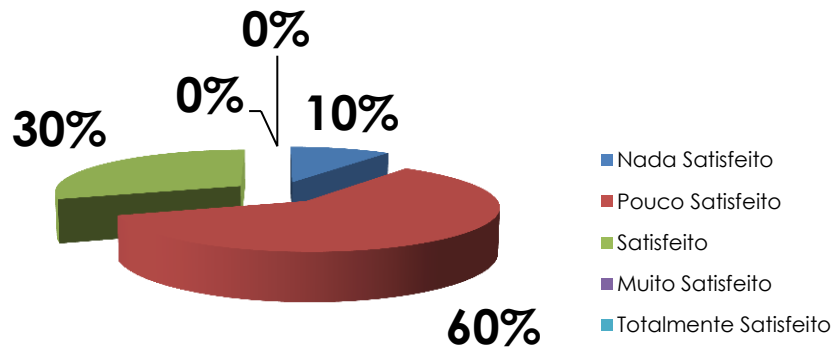


Gráfico 3: Análise estatística da satisfação relativa ao Espaço Internet

Os inquéritos da limpeza urbana, conforme definido, foram disponibilizados aos presidentes de junta, uma vez que são estes quem tem um contacto mais próximo e direto com os munícipes, no entanto, das cinco freguesias existentes apenas quatro o preencheram, havendo 100% de satisfação.

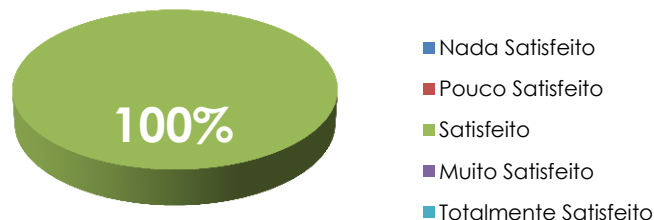


Gráfico 4: Análise estatística da satisfação relativa ao serviço de limpeza urbana

Ao setor da cultura, cabe organizar eventos e/ou prestar apoio de logística a coletividades do concelho. Não tendo no período de 01 de outubro a 14 de novembro, acontecido qualquer evento da responsabilidade do município, apenas foi avaliada a satisfação das coletividades a quem, neste período, foi prestado apoio de logística. No total 18 coletividades foram apoiadas, no entanto, apenas 13 responderam ao inquérito, demonstrando a sua satisfação a 100% do apoio que lhes foi prestado.

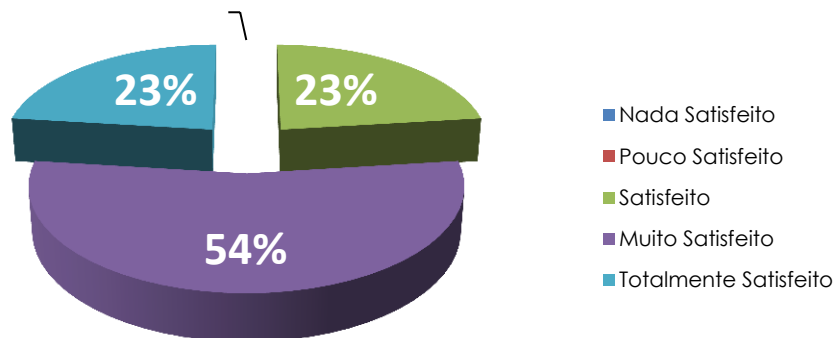


Gráfico 5: Análise estatística da satisfação relativa ao serviço apoio de logística.