

Direcção dos Serviços de Cartografia e Cadastro

Resultado sobre o Inquérito do Grau de Satisfação do ano 2016

1. Introdução do inquérito

De acordo com as disposições do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade no âmbito da recolha de opiniões dos utentes, a Direcção dos Serviços de Cartografia e Cadastro criou um mecanismo destinado à recolha de opiniões do público sobre a prestação dos seus serviços, a fim de melhor se conhecerem as mesmas e concretizar deste modo o seu melhoramento contínuo. Assim, para o efeito, esta Direcção de Serviços procedeu, entre 1 de Outubro e 31 de Dezembro do ano de 2016, à realização do Inquérito do Grau de Satisfação sobre os serviços prestados ao público, inquérito este que constitui uma medida importante em termos de “feedback”, traduzido na recolha das opiniões dos utentes do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade. As avaliações feitas pelos cidadãos em relação aos serviços prestados certamente que contribuirão para a revisão da qualidade dos serviços prestados e para a concretização do seu melhoramento contínuo. O grau de satisfação da prestação de serviços proporcionados ao público é feito sob a forma inquéritos e foram recebidas 95 inquéritos.

2. Conteúdo do inquérito

O questionário do inquérito do grau de satisfação abrange nove factores que são: acessibilidade, serviços dos trabalhadores, ambiente e instalações, procedimento interno, resultado dos serviços prestados, informações dos serviços prestados, serviços electrónicos, carta de qualidade e grau de satisfação do serviço global. Paralelamente para cada factor contem uma ou mais perguntas, cujo total de 21 perguntas e este foi adoptado numa escala de zero a cinco valores, como meio da medida como resposta ao inquérito.

Nível	Mau	Não satisfaz	Satisfaz pouco	Satisfaz	Satisfaz muito
Pontos	1	2	3	4	5

3. Resultado do inquérito

Serviços Gerais Prestados ao Público				
Número de inquéritos válidos recebidos		95		
Factores de inquérito	Itens	Média do Grau de Satisfação	Valor	Desvio Padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.42	4.52	0.60
	Local da prestação dos serviços		4.26	0.97
	Meios de contacto		4.48	0.62

Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4.75	4.83	0.38
	Grau de profissionalização		4.77	0.42
	Eficiência dos serviços		4.66	0.54
	Iniciativa		4.74	0.47
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.30	4.34	0.69
	Disposição das instalações		4.27	0.75
Procedimento interno	Tempo de espera	4.55	4.48	0.82
	Simplicidade e celeridade		4.55	0.70
	Imparcialidade		4.60	0.61
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.64	4.64	0.56
Informações dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.47	4.46	0.70
	Exactidão da informação		4.49	0.64
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4.44	4.40	0.64
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.48	0.67
Carta de qualidade	Grau de suficiência dos serviços	4.52	4.43	0.66
	Grau de satisfação dos		4.59	0.54
	Clareza de indicadores		4.55	0.59
Grau de satisfação do serviço global		4.62	4.62	4.62

4. Análise e tratamento das “opiniões gerais”

De acordo com os dados estatísticos do inquérito registou-se uma pontuação de 4.62 pontos sobre o “Grau de satisfação do serviço global” e a pontuação média de avaliação do grau da satisfação atribuída a outros “factores de inquérito” está entre 4.30 a 4.75. Esses resultados mostra que a avaliação geral de entrevistados sobre os serviços da nossa Direcção de Serviços já atingiu um nível satisfatório ou acima do mesmo. Face ao exposto, o valor de avaliação dos “Serviços dos trabalhadores” foi o melhor entre os outros com uma pontuação de 4.75, isto significa que o serviço prestado pela nossa Direcção granjeou o reconhecimento e elogio de entrevistados e os valores de avaliação do “Ambiente e instalações” foi o pior entre os outros, com uma pontuação de 4.30, isto significa que este factor ainda carece de aperfeiçoamento pela DSCC.

A maior parte das opiniões do inquérito sobre a satisfação dos serviços deste ano abranja-se com o melhoramento do tempo que demora na emissão de plantas e com o ambiente da “disposição de instalações” e estas opiniões servirão como referência para o melhoramento contínuo dos nossos serviços prestados.

5. Medidas para melhoramento e sugestões

De acordo com o resultado de factores do inquérito, o factor “Acessibilidade” e o factor de “Ambiente e instalações” foram factores que obtiveram pontuações mais baixas e a nossa Direcção de Serviços continuará a analisar e a esforçar-se para otimizar e melhorar a qualidade de serviço deste Direcção com vista ao melhoramento do grau de satisfação dos cidadãos em relação aos nossos Serviços.

No que diz respeito ao ambiente e instalações, a nossa Direcção de Serviços irá rever a situação das instalações e equipamentos existentes e será tomado medidas de melhoria correspondentes. Em relação ao factor de “Acessibilidade”, esta Direcção continuará a intensificar a promoção externa de nossos serviços para que o público possa conhecer certos serviços da nossa Direcção também pode ser tratado no Centro de Serviços da RAEM. Por outro lado, a fim de melhorar o tempo que demora na emissão de plantas, a nossa Direcção de Serviços continuará a revisar e otimizar o procedimento do serviço relevante.

6. Tendência do Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação (em comparação com o ano anterior)

Os factores e os itens do inquérito do grau de satisfação são os mesmos para o ano 2015 e 2016, por isso pode-se fazer uma comparação e análise da média de resultados desses dois anos.

Factores de Inquérito	Ano 2015 (ano passado)	Ano 2016 (deste ano)	Em comparação com o ano passado
Acessibilidade	4.17	4.42	0.25
Serviços dos trabalhadores	4.54	4.75	0.21
Ambiente e instalações	3.96	4.30	0.34
Procedimento interno	4.27	4.55	0.28
Resultado dos serviços prestados	4.33	4.64	0.31
Informações dos serviços prestados	4.24	4.47	0.23
Serviços electrónicos	4.06	4.44	0.38
Carta de qualidade	4.18	4.52	0.34
Serviço global	4.21	4.62	0.41

Em comparação com o ano 2015, o resultado de diversos factores do ano 2016 notifica-se uma tendência de crescimento sobre diversos factores, registando um crescimento entre o

valor de 0.21 a 0.41. O factor de “Grau de satisfação do serviço global” tinha registado um grande crescimento, com uma subida de 0.41 pontos. Em resposta às classificações e opiniões atribuídas pelos entrevistados, a nossa Direcção de Serviços continuará no acompanhamento e definição de medidas de aperfeiçoamento e paralelamente na optimização e revisão contínua a fim de melhorar a qualidade do serviço e a prestação de melhores serviços ao público.