

Direcção dos Serviços de Cartografia e Cadastro

Resultado sobre o Inquérito do Grau de Satisfação do ano 2014

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 Junho a 31 de Agosto do ano de 2014, 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 100 inquéritos.

2. Conteúdo do inquérito

O questionário do inquérito do grau de satisfação abrange nove seguintes 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		100		
Factores de inquérito	Itens	Média do Grau de Satisfação	Pontuação dos subitens	Desvio Padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.28	4.36	0.75
	Local da prestação dos serviços		4.13	0.79
	Meios de contacto		4.36	0.75

Serviços prestados pelos trabalhadores	Atitude dos trabalhadores	4.61	4.64	0.56
	Nível profissional		4.61	0.57
	Eficiência dos serviços		4.57	0.64
	Iniciativa		4.62	0.57
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.22	4.25	0.69
	Disposição das instalações		4.19	0.76
Procedimento interno	Tempo de espera	4.29	4.32	0.69
	Simplicidade e celeridade		4.20	0.85
	Imparcialidade		4.33	0.73
Eficácia do serviço	Conformidade com a finalidade de utilização	4.42	4.42	0.68
Informação dos serviços prestados	Divulgação das informações	4.33	4.31	0.83
	Exactidão das informações		4.35	0.81
Serviços Electrónicos	Grau de suficiência dos serviços	4.16	4.16	0.92
	Grau de satisfação dos serviços		4.17	0.97
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.22	4.22	0.79
	Grau de satisfação dos indicadores		4.22	0.87
	Clareza dos indicadores		4.23	0.86
Grau de satisfação do serviço global		4.41	4.41	0.66

4. Análise e tratamento das “opiniões gerais”

De acordo com os dados estatísticos do inquérito, o Grau de satisfação do serviço global é de 4.41 pontos e paralelamente a média de outros factores está entre o intervalo de 4.16 a 4.61 pontos, isto mostra-nos um grau de satisfação acima do nível de satisfaz com o nosso serviço geral da nossa Direcção. Por outro lado, o factor de “Serviços prestados pelos trabalhadores” foi o factor que obteve o valor mais elevado no valor de 4.61, isto significa que os entrevistados reconhecem os esforços dos funcionários da DSCC que atendem o público, por isso atribui uma avaliação elevada e o factor de “Serviços Electrónicos” é aquele que obteve o grau de satisfação mais baixo com valor de 4.16 pontos, mas ainda se mantém dentro do grau satisfatório.

No que diz respeito a opiniões gerais desta acção de inquérito deste ano abrange-se com o tempo que demora com a saída de plantas e o requerimento efectuado através da página electrónica e estas opiniões podem ser usadas como referência para a melhoria contínua do serviço da nossa Direcção.

5. Medidas para melhoramento e sugestões

Em resposta ao resultado do factor de “Serviços Electrónicos” deste inquérito que obteve o resultado mais baixo, a nossa Direcção de Serviços irá rever a conveniência do serviço electrónico com vista à optimização do conteúdo do serviço de dados e também tendo em consideração ao fornecimento canais de comunicação electrónica mais prático e eficaz aos cidadãos. No que concerne ao melhoramento do tempo que demora para a saída de plantas, a nossa Direcção continuará a rever e otimizar o processo de serviço relevante.

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

No ano 2014 foi adoptado o mecanismo para a recolha de opiniões dos destinatários que foi publicado no ano 2014 pelo “Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos”, por isso há uma diferenciação de factores do inquérito e da medida de avaliação que é utilizada (antigamente foi adoptado numa escala de zero a dez valores, como meio da medida como resposta ao inquérito sobre sete factores do inquérito, mas agora mudou-se para a escala de zero a cinco valores, como meio da medida como resposta ao inquérito sobre nove factores do inquérito) e foi por causa desta acção que não foi feita a respectiva comparação e análise com o ano anterior. Em resumo, o grau geral de todos os factores do inquérito do ano 2013 foram “satisfatórios”, e paralelamente o grau de satisfação dos factores de inquérito deste ano também é “satisfatória”, isto é aproximadamente semelhante com o ano passado.

Tabela sobre a avaliação do ambiente do serviço global do ano 2013

Ambeinte global Factor a ser avaliado	n.º de pessoas	Muito satisfeito	Satisfeito	Razoável	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Média do nível de satisfação
Grau da conveniência do horário dos serviços		38	60	4	0	0	8.04
Grau de conveniência da localização do serviço		31	52	18	0	0	7.56
Grau de conveniência dos meios de contacto		35	60	7	0	0	7.89
Ambiente do local de atendimento		45	51	4	0	0	8.27
Atitude do Serviço dos trabalhadores		69	33	0	0	0	9.03
Iniciativa do Serviço dos trabalhadores		63	39	0	0	0	8.85
conveniência		40	51	8	0	0	8.05

*A classificação média que os entrevistados atribuem a diversos factores, em que 1 ponto equivale ao mais baixo (muito insatisfeito) e 10 pontos equivale ao valor mais elevado (muito satisfeito).