

Direcção dos Serviços de Cartografia e Cadastro

Resultado sobre o Inquérito do Grau de Satisfação do ano 2015

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 a 31 de Dezembro do ano de 2015, 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 174 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			174	
Factores de inquérito	Itens	Média do Grau de Satisfação	Pontuação dos itens	Desvio Padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.17	4.29	0.68
	Local da prestação dos serviços		4.01	0.82
	Meios de contacto		4.22	0.68

Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4.54	4.59	0.55
	Grau de profissionalização		4.52	0.62
	Eficiência dos serviços		4.49	0.61
	Iniciativa		4.57	0.55
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3.96	3.95	0.77
	Disposição das instalações		3.97	0.78
Procedimento interno	Tempo de espera	4.27	4.25	0.80
	Simplicidade e celeridade		4.32	0.75
	Imparcialidade		4.24	0.72
Resultado dos serviços	Conformidade com a finalidade de utilização	4.33	4.33	0.66
Informações dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.24	4.21	0.76
	Exactidão da informação		4.27	0.71
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4.06	4.05	0.77
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.08	0.89
Carta de qualidade	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.18	4.04	0.82
	Grau de satisfação dos indicadores		4.20	0.90
	Clareza de indicadores		4.31	0.76
Grau de satisfação do serviço global		4.21	4.21	0.73

4. Análise e tratamento das “opiniões gerais”

De acordo com os resultados estatísticos do inquérito, o grau de satisfação do serviço global é de 4.21 pontos e a média do grau de satisfação de outros factores está entre 3.96 a 4.54 pontos, isto significa que o grau de satisfação de entrevistados estão acima do grau de satisfeito. O factor de “Serviços dos trabalhadores” é o factor que obteve o valor mais alto, cujo o valor é de 4.54, isto significa que os entrevistados atribuem um alto valor e confirmação a serviços dos trabalhadores. Paralelamente, o factor “Ambiente e instalações” é o factor que obteve a avaliação mais baixa, cujo valor é de 3.96, isto mostra que este ainda pode ser melhorado pela DSCC.

No que diz respeito a opiniões gerais desta acção de inquérito deste ano, geralmente abrange-se com o melhoramento do tempo que demora com a saída de planta, simplificação de documentos necessários para a prestação de serviços, falta de parques de estacionamento, grau de conforto do ambiente e entre outros e estas opiniões podem ser usadas como

referência para a melhoria contínua de nossos serviços para o futuro.

5. Medidas para melhoramento e sugestões

Em relação aos resultados do inquérito, o “Ambiente e instalações” e “serviços electrónicos” são factores de inquérito que obtiveram pontuações baixas, por isso a nossa Direcção de Serviços irá continuar a rever e paralelamente na optimização e aperfeiçoamento da qualidade de serviço desta Direcção, a fim de elevar o grau de satisfação dos cidadãos em relação aos nossos serviços.

No que diz respeito ao “Ambiente e instalações”, a DSCC irá rever a situação das instalações e equipamentos existentes e a tomada de medidas de melhoria correspondentes. No que respeita aos “Serviços electrónicos”, a DSCC continuará a reforçar a promoção externa de serviços On-line e optimizar o conteúdo informativo dos serviços, e atendendo providenciar canais de comunicação electrónicos mais convenientes e rápidos ao público. No que concerne ao tempo que demora para a saída de plantas, a DSCC continuará a rever e optimizar o procedimento deste serviço.

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 2014 e 2015, por isso pode-se fazer uma comparação e análise da média de resultados desses dois anos.

Factores de Inquérito	Ano 2014 (ano passado)	Ano 2015 (deste ano)	Em comparação com o ano passado
Acessibilidade	4.28	4.17	-0.11
Serviços dos trabalhadores	4.61	4.54	-0.07
Ambiente e instalações	4.22	3.96	-0.26
Procedimento interno	4.29	4.27	-0.02
Resultado dos serviços prestados	4.42	4.33	-0.09
Informações dos serviços prestados	4.33	4.24	-0.09
Serviços electrónicos	4.16	4.06	-0.10
Carta de qualidade	4.22	4.18	-0.04
Serviço global	4.41	4.21	-0.20

Em comparação com o ano 2014, o desempenho dos diversos factores do inquérito em 2015 houve um comportamento desfavorável, com um declínio entre 0.02 a 0.26. Entretanto o grau de satisfação do “Ambiente e instalações” e do “Serviço global” tinha registado as maiores quebras entre o valor de 0.26 a 0.20. Esta Direcção de Serviços irá prestar atenção ao declínio na satisfação de vários factores de pesquisa. Com base nas opiniões e classificações dadas pelos entrevistados, continuaremos a acompanhar e definir medidas de melhoria. Nós continuaremos a realizar optimização e revisão para melhorar a qualidade dos serviços e fornecer melhor qualidade de serviço so para o público.