



Câmara Municipal de Santa Marta de Penaguião

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES
COM OS SERVIÇOS DA CÂMARA**

Ano 2011

INTRODUÇÃO

Um dos eixos de transformação das organizações públicas locais assenta numa nova filosofia de acção, virada para o munícipe e orientada para a melhoria da qualidade, a diversos níveis, dos serviços que são prestados. Neste contexto, a Câmara Municipal de Santa Marta de Penaguião, realizou um inquérito aos cidadãos do município com o objectivo de medir o grau de satisfação dos cidadãos/clientes do município em relação aos serviços prestados pela câmara, em termos de capacidade de resposta e confiança na prestação dos serviços, acessibilidades e condições dos serviços, comunicação e processo de pagamento e custos associados.

Resumidamente ora se apresentam os resultados obtidos pelo referido inquérito.

RESUMO

A avaliação foi realizada com o recurso a um questionário presencial efectuado a uma amostra de 80 inquiridos (50 por telefone e 30 presencialmente no Serviço de Atendimento ao Munícipe). A “mais-valia” resultante da realização de entrevistas aos munícipes resulta do facto de serem tomadas em consideração as opiniões dos mais directos beneficiários (e clientes) das acções e dos serviços que a câmara municipal presta.

Dos resultados obtidos resulta uma conclusão significativa: os graus de satisfação dos munícipes são globalmente elevados e muito positivos para os serviços da Câmara Municipal de Santa Marta de Penaguião.

Das 1040 respostas 56,25 % mereceram a classificação de BOM e 25,38 % de MUITO BOM. 12,69 % das respostas indicaram que o serviço PODE MELHORAR, apenas 1,15 % disseram que estavam INSATISFEITOS e 4,52 % manifestaram-se SEM OPINIÃO.

QUESTÕES	PRESENCIAL					POR TELEFONE				
	Não Satisfeito	Pode Melhorar	Bom	Excelente	Sem Opinião	Não Satisfeito	Pode Melhorar	Bom	Excelente	Sem Opinião
Qualidade no atendimento telefónico		2	12	15	1		4	38	8	
Horário de Atendimento		2	4	24		1	10	38	1	
Informação sobre os serviços (documentação a apresentar, taxas)		3	10	17			8	41	1	
Qualidade no atendimento pessoal		1	6	22	1		2	37	11	
Cumprimento dos prazos estabelecidos / Rapidez na execução		4	8	17	1	1	17	32		
Esclarecimento de dúvidas		3	13	14		1	7	38	3	1
Ajuda na resolução dos problemas		2	13	15		2	5	40	3	
Serviço de Acção Social	1		9		8		9	32		6
Serviço de Águas e Saneamento	2	3	9	15	1		8	38	3	1
Serviço de Obras Particulares	1	3	8	17	1		13	29	3	5
Serviço de Obras Municipais		5	9	14	2		6	34	3	7
Serviço de Taxas e Licenças	2	2	7	17	2		7	34	2	7
Tesouraria			7	22	1		5	39	4	2

QUESTÕES	TOTAL					TOTAL RESPOSTAS
	Não Satisfeito	Pode Melhorar	Bom	Excelente	Sem Opinião	
Qualidade no atendimento telefónico	0	6	50	23	1	80
Horário de Atendimento	1	12	42	25	0	80
Informação sobre os serviços (documentação a apresentar, taxas)	0	11	51	18	0	80
Qualidade no atendimento pessoal	0	3	43	33	1	80
Cumprimento dos prazos estabelecidos / Rapidez na execução	1	21	40	17	1	80
Esclarecimento de dúvidas	1	10	51	17	1	80
Ajuda na resolução dos problemas	2	7	53	18	0	80
Serviço de Acção Social	2	10	41	13	14	80
Serviço de Águas e Saneamento	2	11	47	18	2	80
Serviço de Obras Particulares	1	16	37	20	6	80
Serviço de Obras Municipais	0	11	43	17	9	80
Serviço de Taxas e Licenças	2	9	41	19	9	80
Tesouraria	0	5	46	26	3	80
TOTAL	12	132	585	264	47	1040
TOTAL %	1,15%	12,69%	56,25%	25,38%	4,52%	100,00%

Nas respostas com a classificação de **BOM** (585 respostas), apenas esteve abaixo dos 50 % na questão relativa às obras particulares (46,25 %). No que diz respeito à qualidade no atendimento telefónico (62,50 %), à informação sobre os serviços (63,75 %), esclarecimento de dúvidas (63,75 %) e na ajuda na resolução de problemas (66,25 %), foi onde incidiram o maior número de respostas nesta classificação, donde se pode concluir que os munícipes estão satisfeitos com a forma como são atendidos, assim como com o acolhimento e com a importância que lhes é dada.

A classificação de **EXCELENTE** (264 respostas) teve maior incidência na qualidade no atendimento pessoal (41,25 %) e no horário de atendimento (31,25 %), reforçando a conclusão tida no parágrafo anterior.

No que diz respeito à classificação **PODE MELHORAR** (132 respostas), a maior relevância vai para a questão relacionada com o cumprimento dos prazos estabelecidos / rapidez na execução (26,25 %) e ao serviço de obras particulares (20,00 %).

Na classificação **SEM OPINIÃO** (47 respostas), o serviço de acção social teve o maior número ocorrências (17,50 %), sendo que o serviço de obras municipais o serviço de taxas e licenças (ambas com 11,25 %) vêm logo a seguir no número de respostas.

Quanto aos inquiridos **NÃO SATISFEITOS** (12 respostas) temos apenas 1,15 % do total, sendo este mais um indicador da satisfação global dos serviços prestados pelo Município.

QUESTÕES	TOTAL										TOTAL RESPOSTAS
	Não Satisfeito		Pode Melhorar		Bom		Excelente		Sem Opinião		
Qualidade no atendimento telefónico	0	0,00%	6	7,50%	50	62,50%	23	28,75%	1	1,25%	80
Horário de Atendimento	1	1,25%	12	15,00%	42	52,50%	25	31,25%	0	0,00%	80
Informação sobre os serviços (documentação a apresentar, taxas)	0	0,00%	11	13,75%	51	63,75%	18	22,50%	0	0,00%	80
Qualidade no atendimento pessoal	0	0,00%	3	3,75%	43	53,75%	33	41,25%	1	1,25%	80
Cumprimento dos prazos estabelecidos / Rapidez na execução	1	1,25%	21	26,25%	40	50,00%	17	21,25%	1	1,25%	80
Esclarecimento de dúvidas	1	1,25%	10	12,50%	51	63,75%	17	21,25%	1	1,25%	80
Ajuda na resolução dos problemas	2	2,50%	7	8,75%	53	66,25%	18	22,50%	0	0,00%	80
Serviço de Acção Social	2	2,50%	10	12,50%	41	51,25%	13	16,25%	14	17,50%	80
Serviço de Águas e Saneamento	2	2,50%	11	13,75%	47	58,75%	18	22,50%	2	2,50%	80
Serviço de Obras Particulares	1	1,25%	16	20,00%	37	46,25%	20	25,00%	6	7,50%	80
Serviço de Obras Municipais	0	0,00%	11	13,75%	43	53,75%	17	21,25%	9	11,25%	80
Serviço de Taxas e Licenças	2	2,50%	9	11,25%	41	51,25%	19	23,75%	9	11,25%	80
Tesouraria	0	0,00%	5	6,25%	46	57,50%	26	32,50%	3	3,75%	80
TOTAL	12		132		585		264		47		1040
TOTAL %	1,15%		12,69%		56,25%		25,38%		4,52%		100,00%

CONCLUSÃO

São muito raros os casos de descontentamento para com os serviços da câmara. Poucas são as pessoas que se mostraram insatisfeitas e o nível de resposta NÃO SATISFEITO é claramente residual na maioria das questões.

Com o desejo de continuidade na prestação de um bom serviço público ao munícipe a quem os visita, o Município de Santa Marta de Penaguião projecta para o futuro, a realização de mais inquéritos sempre com o objectivo de melhorar a sua acção.