

Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais

Resultado do inquérito sobre o grau de satisfação da prestação de serviços públicos externos do ano 2017

1. Breve apresentação do inquérito

De acordo com as disposições do “Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade”, no âmbito da “recolha de opiniões dos utentes”, os Serviços Públicos devem criar um mecanismo, destinado à recolha de opiniões do público sobre a prestação dos seus serviços externos, de modo que, conhecendo-as melhor, seja possível concretizar o seu aperfeiçoamento contínuo.

O IACM realiza, anualmente, o inquérito sobre o grau de satisfação da prestação de serviços proporcionados ao público sob a forma de método quantitativo, através do telefone, entrevistas directas, colocação de inquéritos *online* e questionários nos locais de prestação de serviços, e recolhe as avaliações que os cidadãos tenham a manifestar a esse respeito. Os questionários dividem-se, essencialmente, em perguntas fechadas e abertas; a classificação das respostas a essas perguntas fechadas é de cinco valores como padrão-base, recebendo “bastante insatisfeito” um valor e “bastante satisfeito”, cinco valores. Caso os entrevistados achem que não entenderam ou que lhes é difícil responder à pergunta, podem escolher “sem resposta” ou “não aplicável”. Assim, avaliando e comparando, é possível determinar o grau da satisfação dos entrevistados sobre os itens do inquérito.

2. Resultados do Inquérito

2.1 Estatística do grau de satisfação da prestação de serviços

2.1.1 Serviços públicos gerais

Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos			430	
Factor do inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	3,88	3,83	0,72
	Local da prestação de serviços		3,83	0,72
	Meios de contacto		3,97	0,53
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,04	4,15	0,56
	Grau de profissionalismo		4,02	0,61
	Eficiência dos serviços		4,00	0,66
	Iniciativa		3,99	0,65
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,03	4,07	0,64
	Disposição das instalações		3,99	0,53
Procedimento interno	Tempo de espera	4,01	4,00	0,62
	Simplicidade e celeridade		4,00	0,56
	Imparcialidade		4,03	0,52
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	3,95	3,95	0,57
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3,88	3,81	0,65
	Exactidão da informação		3,94	0,57
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3,76	3,74	0,62

Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos			430	
Factor do inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3,77	0,64
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3,97	3,96	0,46
	Grau de satisfação dos indicadores		3,97	0,59
	Clareza dos indicadores		3,98	0,50
Grau de satisfação geral do serviço		3,96	3,96	0,55

(Nota: um valor: péssimo; cinco valores: óptimo)

2.1.2 Serviços públicos, no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

Serviços públicos, no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos			383	
Factor do inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	3,96	3,99	0,70
	Local da prestação de serviços		3,94	0,75
	Meio de contacto		3,96	0,60
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,14	4,22	0,64
	Grau de profissionalismo		4,10	0,67
	Eficiência dos serviços		4,08	0,74
	Iniciativa		4,14	0,72
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,05	4,09	0,72
	Disposição das instalações		4,01	0,69

Serviços públicos, no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos			383	
Factor do inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Procedimento interno	Tempo de espera	4,02	4,10	0,71
	Simplicidade e celeridade		3,85	0,80
	Imparcialidade		4,11	0,59
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,07	4,07	0,50
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3,78	3,73	0,76
	Exactidão da informação		3,82	0,71
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3,71	3,67	0,79
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3,74	0,87
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3,86	3,91	0,61
	Grau de satisfação dos indicadores		3,82	0,74
	Clareza dos indicadores		3,85	0,70
Grau de satisfação geral do serviço		4,02	4,02	0,55

(Nota: um valor: péssimo; cinco valores: óptimo)

3. Análise e tratamento da “opinião geral”

Com o intuito de responder aos requisitos do “Mecanismo destinado à recolha

de opiniões do público sobre a prestação dos serviços” (de ora em diante designados por “Orientação”), este Instituto, uma vez recolhidas as opiniões, procedeu à avaliação do nível de qualidade dos serviços prestados e tomou as medidas que julgou mais eficazes, para aumentar o grau de satisfação dos destinatários. Para tal, realizou, em 2017, um inquérito estatístico e a respectiva análise às opiniões recolhidas do público. Após esta análise estatística, verificou que os 3 itens mais destacados, envolvendo 3 subitens, foram: “Horário dos serviços”, “Local da prestação de serviços” e “Grau de satisfação dos indicadores”. Sugestões mais apontadas pelos entrevistados: resolução da insuficiência de lugares de estacionamento perto do Centro de Serviços do IACM; diminuição do tempo de espera da Linha da Cidadão, fixado na carta de Qualidade; prolongamento de horário de funcionamento do Canil Municipal até à noite e funcionamento aos sábados e domingos.

4. Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

Nas referidas tabelas 2,1.1 e 2.1.2 onde consta o valor médio do grau de satisfação relativamente a dois tipos de serviços, nas vertentes de “Serviços públicos gerais” e “Serviços públicos, no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei”, o factor de inquérito “serviços electrónicos” registou valores relativamente baixos: apenas 3,76 e 3,71. Tendo em conta este facto, o IACM introduziu o serviço electrónico de comunicação da tabela de preços para estabelecimentos de comidas e bebidas, aplicação em versão móvel para pagamento de multa resultante da infracção do Regulamento Geral dos Espaços Públicos e serviços de renovação da licença da posse de cães no Guia da Cidade. Ao mesmo tempo, criou a conta em WeChat do IACM, para os cidadãos poderem obter as últimas informações do IACM no seu *smartphone*, proporcionando aos cidadãos serviços mais rápidos, e elevando, assim, a qualidade dos serviços.

Além disso, no que às opiniões apresentadas pelos entrevistados diz respeito, o IACM procura acompanhá-las, tomando as devidas medidas. No que toca à diminuição do tempo de espera da Linha do Cidadão, fixado na Carta de Qualidade, respondeu que acompanhará e responderá segundo os despachos internos. A partir de 1 de Fevereiro de 2016, o nível da Carta de Qualidade sobre queixas por via pessoal e via telefone foi elevado para 88%. Relativamente ao prolongamento do horário do serviço do Canil Municipal, a partir de 6 de Setembro de 2017, a validade da licença da posse do cão passou a ser de 3 em 3 anos, em vez de 1 ano, incluindo a 1.^a emissão e as renovações. O período da renovação passou também a ser até fim de Maio. O IACM tinha instalado, entre fim de Março e Maio de 2017, postos ambulantes em zonas diversas, a fim de melhorar e divergir os cidadãos que procedem à renovação das licenças dos seus cães, concentrada anualmente no Canil Municipal em Janeiro e Fevereiro. Ao mesmo tempo, o IACM introduziu, a partir do terceiro trimestre de 2017, serviços de marcação *online* e por telefone e optimizou o seu fluxo de serviço, a fim de reduzir o tempo de espera; além disso, acabou com a interrupção à hora do almoço do Canil Municipal, e os cidadãos podem escolher esse período para receber os serviços de que necessitam.

5. Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação efectuados (comparativamente ao ano 2016)

Com vista a ajustar-se à Orientação, a estatística do presente inquérito, que tem por objecto os “Serviços públicos gerais” e os “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei”, procede a uma análise e comparação, a nível dos resultados conseguidos em inquéritos sobre o grau de satisfação do ano 2016.

5.1 Serviços Públicos Gerais

Tabela 5.1.1 Comparação anual do Grau de satisfação dos itens do inquérito

Factor do inquérito	Item	2016		2017	
		Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação
Acessibilidade	Horário dos serviços	3,69	3,74	3,83	3,88
	Local da prestação de serviços	3,69		3,83	
	Meios de contacto	3,84		3,97	
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	3,97	3,84	4,15	4,04
	Grau de profissionalismo	3,82		4,02	
	Eficiência dos serviços	3,79		4,00	
	Iniciativa	3,79		3,99	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3,88	3,87	4,07	4,03
	Disposição das instalações	3,85		3,99	
Procedimento interno	Tempo de espera	3,82	3,85	4,00	4,01
	Simplicidade e celeridade	3,89		4,00	
	Imparcialidade	3,83		4,03	
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	3,79	3,79	3,95	3,95
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3,60	3,70	3,81	3,88
	Exactidão da informação	3,80		3,94	
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3,64	3,67	3,74	3,76
	Grau de satisfação dos	3,69		3,77	

Factor do inquérito	Item	2016		2017	
		Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação
	serviços electrónicos				
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3,86	3,84	3,96	3,97
	Grau de satisfação dos indicadores	3,77		3,97	
	Clareza dos indicadores	3,88		3,98	
Grau de satisfação geral do serviço		3,82	3,82	3,96	3,96

(Nota: um valor: péssimo; cinco valores: óptimo)

Tabela 5.1.2 Comparação anual da tendência do Grau de satisfação dos factores do inquérito

Factor do inquérito	2016	2017	Comparativamente ao ano 2016
Acessibilidade	3,74	3,88	+0,14
Serviços dos trabalhadores	3,84	4,04	+0,20
Ambiente e Instalações	3,87	4,03	+0,16
Procedimento interno	3,85	4,01	+0,16
Resultado dos serviços prestados	3,79	3,95	+0,16
Informação dos serviços prestados	3,70	3,88	+0,18
Serviços electrónicos	3,67	3,76	+0,09
Carta de Qualidade	3,84	3,97	+0,13
Serviço global	3,82	3,96	+0,14

(Nota: um valor: péssimo; cinco valores: óptimo)

A tabela 5.1.2 que estabelece a comparação dos resultados do inquérito sobre o grau de satisfação dos “Serviços públicos gerais” com os do ano 2016, revela que se registou um acréscimo em todos os itens, dentre os quais sobressaem: os factores “Serviços dos trabalhadores” e “Informação dos serviços prestados”, que situando-se, em média, nos 4,04 e 3,88 valores, respectivamente, em 2017, registaram, o maior acréscimo, ou seja, mais 0,20 e 0,18 valores, respectivamente, se comparado aos valores do ano de 2016 e, seguidamente, os factores “Ambiente e instalações”, “Procedimento interno” e “Resultado dos serviços prestados” que registaram um acréscimo de 0,13 valores.

5.2 Serviços públicos, no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

Tabela 5.2.1 Comparação anual do Grau de satisfação dos itens do inquérito

Factor do inquérito	Item	2016		2017	
		Valor médio	Média do grau de satisfação	Valor médio	Média do grau de satisfação
Acessibilidade	Horários dos serviços	3,88	3,83	3,99	3,96
	Local da prestação de serviços	3,79		3,94	
	Meios de contacto	3,83		3,96	
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,04	3,98	4,22	4,14
	Grau de profissionalização	3,98		4,10	
	Eficiência dos serviços	3,95		4,08	
	Iniciativa	3,93		4,14	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3,94	3,92	4,09	4,05
	Disposição das instalações	3,89		4,01	
Procedimento	Tempo de espera	3,93	3,88	4,10	4,02

Factor do inquérito	Item	2016		2017	
		Valor médio	Média do grau de satisfação	Valor médio	Média do grau de satisfação
interno	Simplicidade e celebridade	3,76		3,85	
	Imparcialidade	3,95		4,11	
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	3,98	3,98	4,07	4,07
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3,67	3,74	3,73	3,78
	Exactidão da informação	3,81		3,82	
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3,67	3,73	3,67	3,71
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	3,78		3,74	
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta da Qualidade	3,83	3,83	3,91	3,86
	Grau de satisfação dos indicadores	3,77		3,82	
	Clareza dos indicadores	3,88		3,85	
Grau de satisfação geral do serviço		3,95	3,95	4,02	4,02

(Nota: um valor: péssimo; cinco valores: óptimo)

Tabela 5.2.2 Comparação anual da tendência do Grau de satisfação dos factores do inquérito

Factor do inquérito	2016	2017	Comparativamente ao ano 2016
Acessibilidade	3,83	3,96	+0,13
Serviços dos trabalhadores	3,98	4,14	+0,16
Ambiente e Instalações	3,92	4,05	+0,13

Factor do inquérito	2016	2017	Comparativamente ao ano 2016
Procedimento interno	3,88	4,02	+0,14
Resultado dos serviços prestados	3,98	4,07	+0,09
Informação dos serviços prestados	3,74	3,78	+0,04
Serviços electrónicos	3,73	3,71	-0,02
Carta de Qualidade	3,83	3,86	+0,03
Serviço global	3,95	4,02	+0,07

(Nota: um valor: péssimo, cinco valores: óptimo)

A tabela 5.2.2 que estabelece a comparação entre os resultados dos inquéritos sobre o grau de satisfação dos “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da Lei” com os do ano anterior, revela que se registou um aumento no grau de satisfação na maioria dos itens, entre os quais o factor “Serviços dos trabalhadores” registou o maior acréscimo, já que se fixou em 4,14 em 2017, mais 0,16 valores em comparação com o ano 2016, e o factor “Procedimento interno”, que registou 4,02 valores, mais 0,14 valores. Contudo, o grau de satisfação dos “Serviços electrónicos” registou um decréscimo ligeiro, para o valor de 3,71, reduzindo 0,02 valores em relação do ano 2016. Nos últimos anos, este Instituto tem-se esforçado bastante no melhoramento dos serviços electrónicos, nomeadamente, com o enriquecimento do conteúdo da página temática “Postos de Atendimento e Informação – Opiniões e Consultas” – e o acréscimo do conteúdo conforme os requisitos das Directrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web (*W3C Web Content Accessibility Guidelines*), para os diferentes tipos de indivíduos ficarem a conhecer como este Instituto a trata as opiniões públicas e consultas. Este Instituto continuará a melhorar constantemente os procedimentos internos e, associando-se às tecnologias electrónicas, proporcionar

serviços mais rápidos, convenientes e com qualidade junto dos utentes, elevando assim o nível do serviço, em conformidade com a finalidade da sua utilização pelos cidadãos.

Desta exposição de resultados do inquérito sobre o grau de satisfação dos “Serviços públicos gerais” e “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da Lei” nestes últimos dois anos, é possível inferir que, da avaliação de todos os itens do inquérito, ressalta um valor médio superior a 3 valores, o que significa que os entrevistados fazem uma avaliação normal ou superior sobre as áreas de serviços que ao IACM cabe prestar e que, no tocante à prestação de serviços, o IACM consegue satisfazer as necessidades da maior parte dos destinatários.