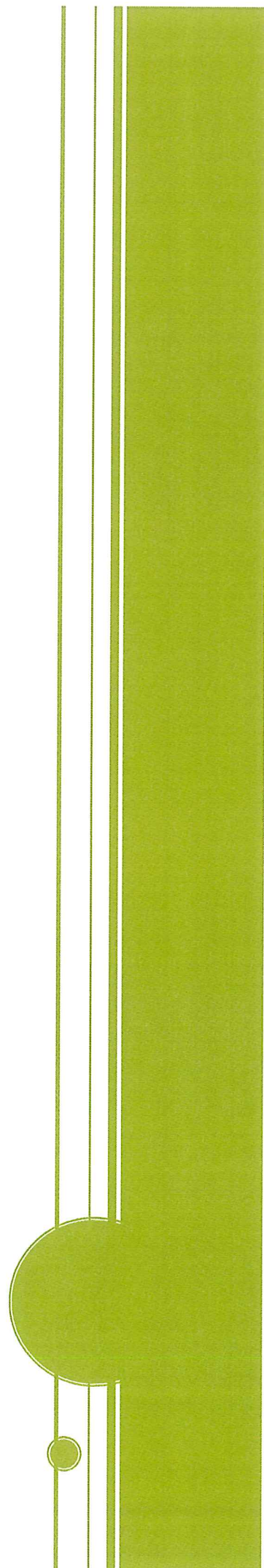


RELATÓRIO ANUAL 2018

Inquérito de Satisfação aos Serviços do Balcão Único



RELATÓRIO ANUAL 2018

Inquérito de Satisfação aos Serviços do Balcão Único

1- Introdução

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade do Balcão Único do Município de Mondim de Basto, dando cumprimento ao princípio da norma ISO 9001:2008 que visa a medição da satisfação dos clientes, procedeu-se à avaliação anual do ano de 2018 da satisfação dos munícipes.

2- Metodologia

A sua aplicação decorreu durante o período de funcionamento do Balcão Único da Câmara de Mondim de Basto, entre as 9h00 e as 17h00, em dois períodos do ano:

1. De 1 a 31 de agosto de 2018
2. De 1 a 31 de dezembro de 2018

No primeiro período analisado, registou-se um total de 364 atendimentos realizados no Balcão Único, tendo sido obtidos 60 inquéritos preenchidos.

No segundo período, face aos 315 atendimentos realizados no Balcão Único registou-se o preenchimento de 17 inquéritos.

O município disponibiliza no seu site o Inquérito de Satisfação aos Serviços do Balcão Único para preenchimento online, não se tendo registado durante o ano de 2018 nenhuma submissão de inquérito.

De seguida são apresentados os gráficos representativos das respostas dos munícipes, assim como as respetivas perguntas.

3- Balcão Único

Relativamente ao Balcão Único foram colocadas 4 questões para análise:

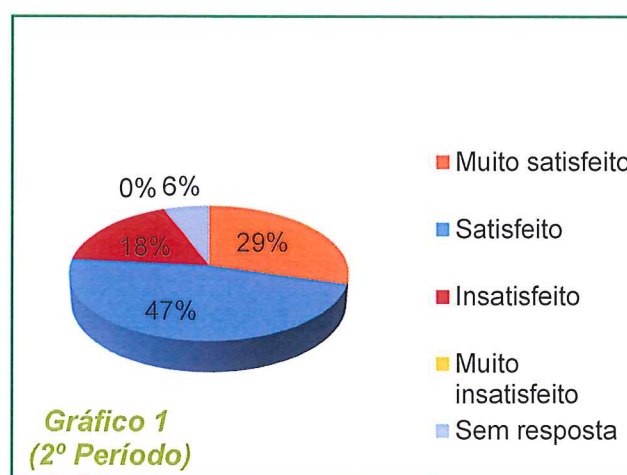
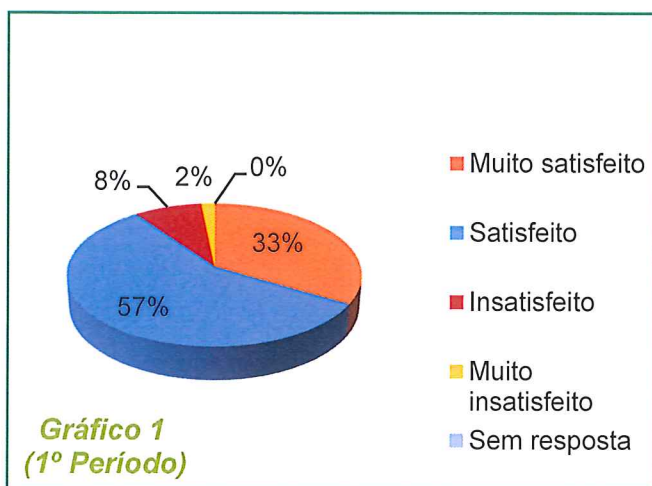
- Acessibilidade
- Organização do espaço
- Horário de atendimento
- Organização de gestão de filas (senhas)

3.1- Acessibilidade

No que respeita à questão sobre a acessibilidade do Balcão Único, verifica-se que no primeiro período, das respostas obtidas, existe uma grande satisfação, tendo 33% dos inquiridos respondido que estavam muito satisfeitos com as facilidades de acesso do Balcão Único e 57% responderam que estavam satisfeitos, conforme se pode verificar pelo gráfico 1.

No segundo período verifica-se que existe também uma grande satisfação, tendo 29% dos inquiridos respondido que estavam muito satisfeitos com as facilidades de acesso do Balcão Único e 47% responderam que estavam satisfeitos, conforme se pode verificar pelo gráfico 1.

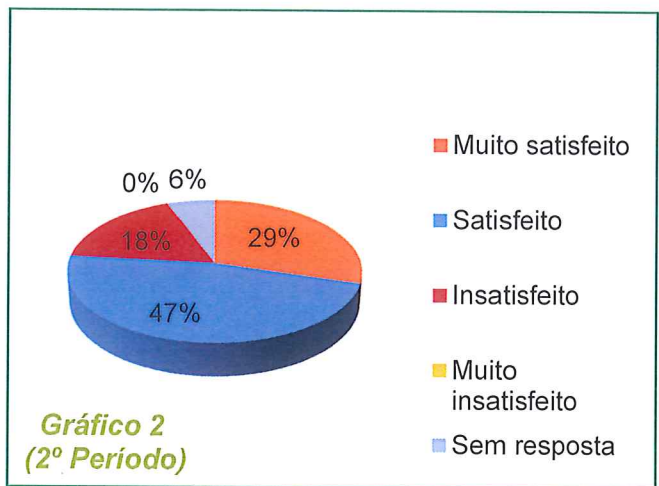
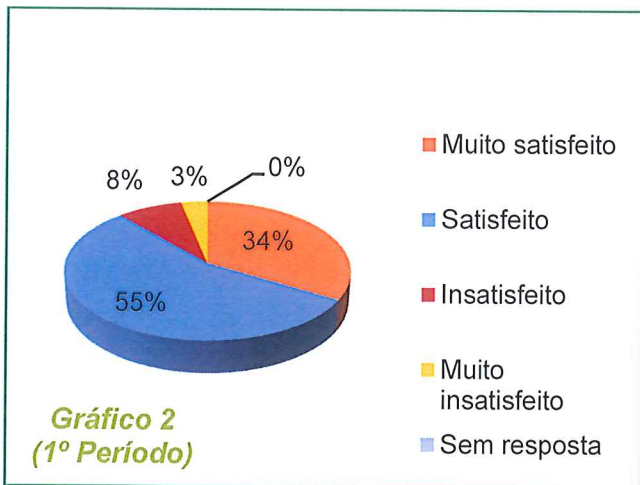
Acessibilidades	1º Período	2º Período
Muito insatisfeito	1	0
Insatisfeito	5	3
Satisfeito	34	8
Muito satisfeito	20	5
Sem resposta	0	1



3.2- Organização do espaço

O gráfico 2 demonstra-nos que os munícipes inquiridos no primeiro e segundo período estão satisfeitos / muito satisfeitos com a organização do espaço. No entanto, no segundo período, verifica-se que 18% dos inquiridos manifestaram estar insatisfeitos com a organização do espaço.

Organização do espaço	1º Período	2º Período
Muito insatisfeito	2	0
Insatisfeito	5	3
Satisfeito	33	8
Muito satisfeito	20	5
Sem resposta	0	1

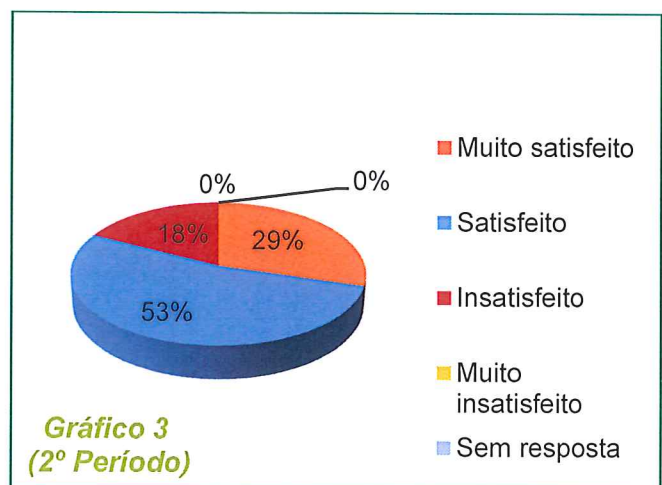
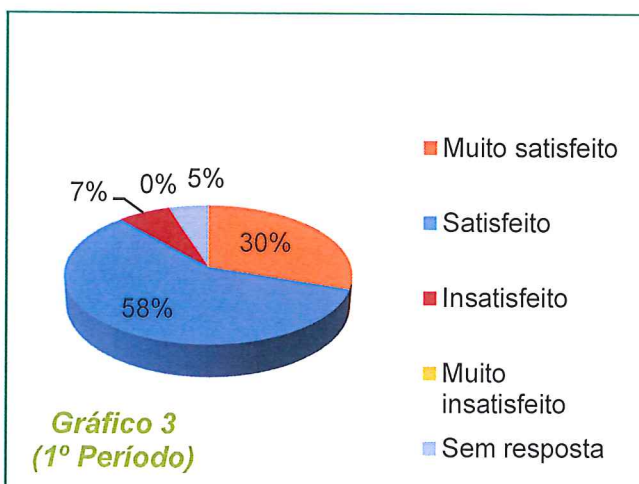


3.3- Horário de atendimento

À questão colocada sobre o horário de atendimento, verifica-se que em ambos os períodos analisados os inquiridos responderam que estavam satisfeitos, conforme se pode comprovar pelo gráfico 3.

No entanto, no segundo período verifica-se um aumento da insatisfação relativamente a este ponto (18% dos inquiridos assinalaram a opção Insatisfeito).

Horário de atendimento	1º Período	2º Período
Muito insatisfeito	0	0
Insatisfeito	4	3
Satisfeito	35	9
Muito satisfeito	18	5
Sem resposta	3	0

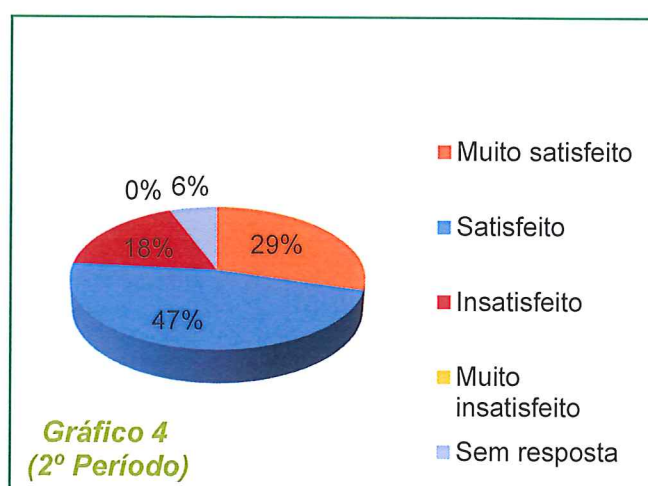
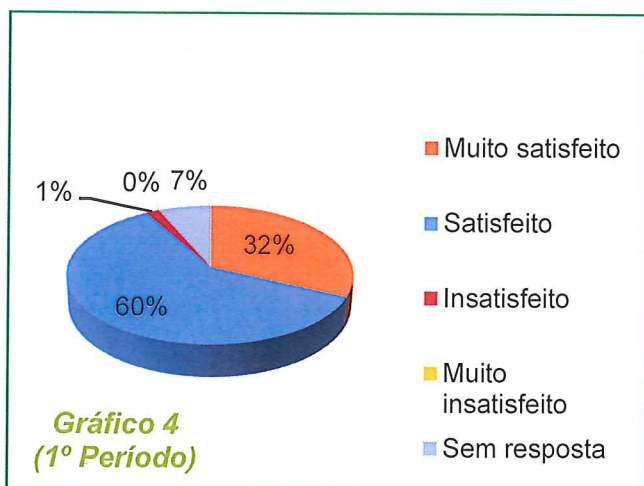


3.4- Organização da gestão de filas

De acordo com o gráfico 4 verifica-se que os munícipes continuam satisfeitos pela introdução de um sistema de gestão de filas.

No entanto, no segundo período verifica-se um aumento da insatisfação relativamente a este ponto (18% dos inquiridos assinalaram a opção Insatisfeito)

Organização da gestão de filas	1º Período	2º Período
Muito insatisfeito	0	0
Insatisfeito	1	3
Satisfeito	36	8
Muito satisfeito	19	5
Sem resposta	4	1



4- Atendimento Presencial

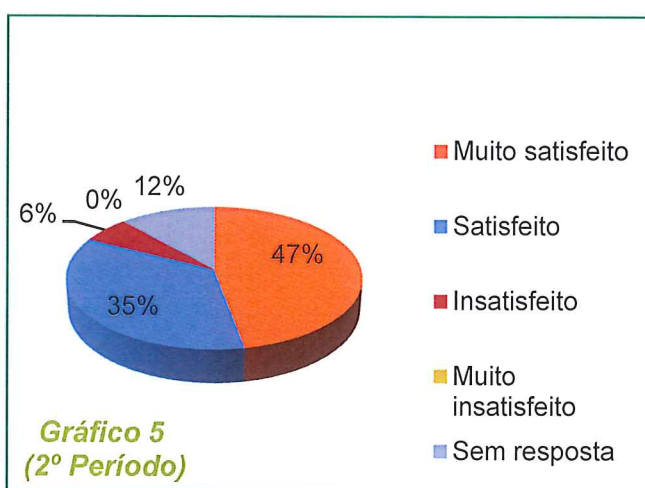
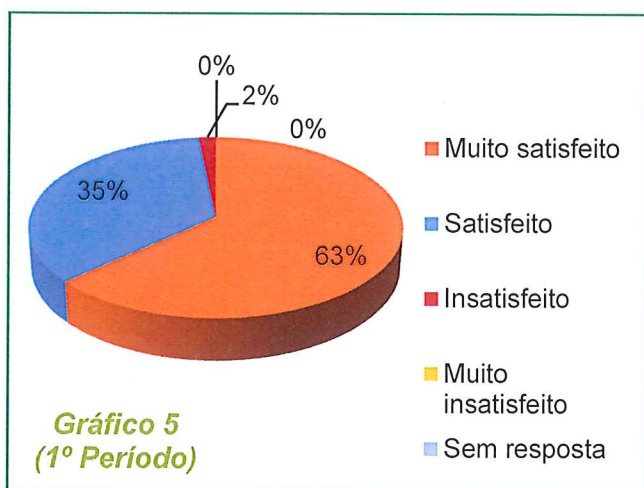
Em relação ao Atendimento presencial foram colocadas 7 questões para análise:

- Simpatia e educação no atendimento
- Disponibilidade para prestar esclarecimentos
- Rigor e igualdade de tratamento dos munícipes
- Rigor e clareza nas informações prestadas
- Conhecimentos técnicos e profissionais demonstrados
- Tempo de espera para ser atendido
- Aceitação e resposta às sugestões e/ou reclamações apresentadas

4.1- Simpatia e educação no atendimento

No que respeita ao atendimento presencial e de acordo com o gráfico 5, no primeiro período os munícipes demonstraram estar bastante satisfeitos/ muito satisfeitos quanto a esta questão.

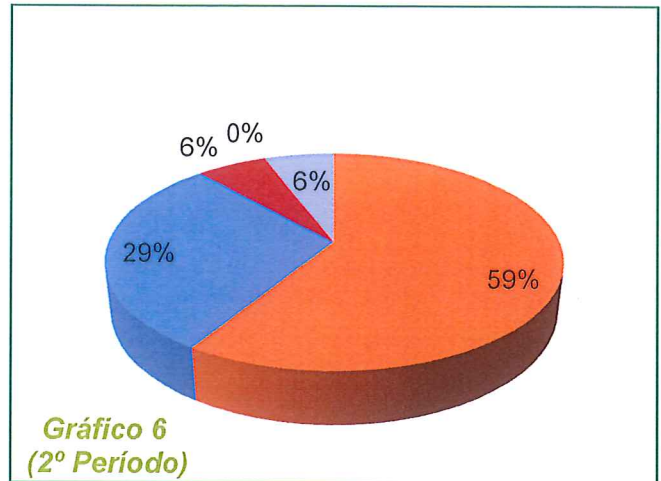
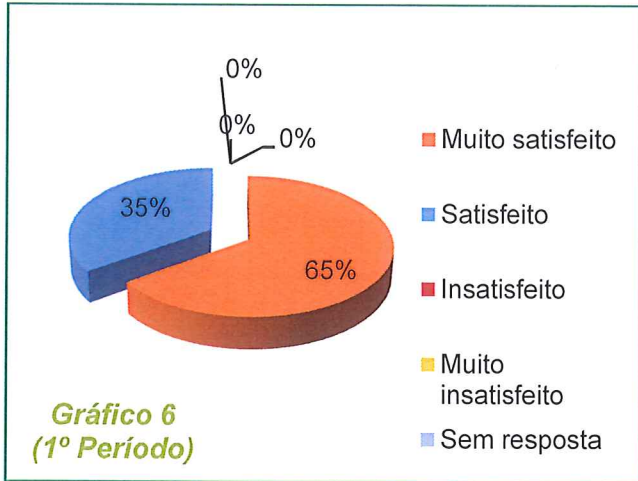
Simpatia e educação no atendimento	1º Período	2º Período
Muito insatisfeito	0	8
Insatisfeito	1	6
Satisfeito	21	1
Muito satisfeito	38	0
Sem resposta	0	2



4.2- Disponibilidade para prestar esclarecimentos

Como se pode verificar pela análise do gráfico 6 os munícipes manifestaram que estavam muito satisfeitos pela disponibilidade das técnicas de atendimento do Balcão Único em prestar esclarecimentos.

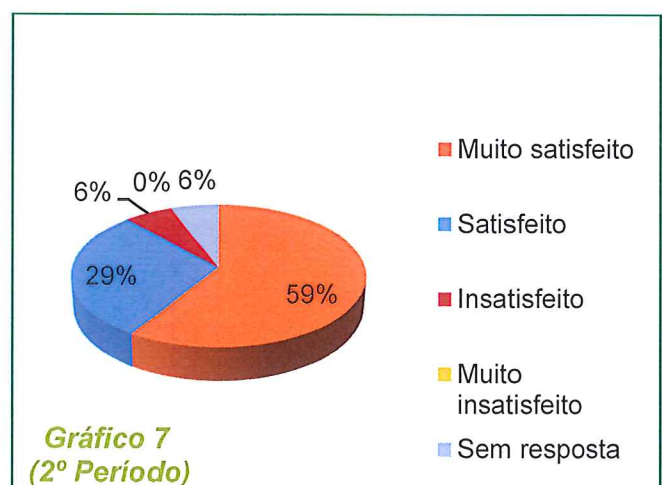
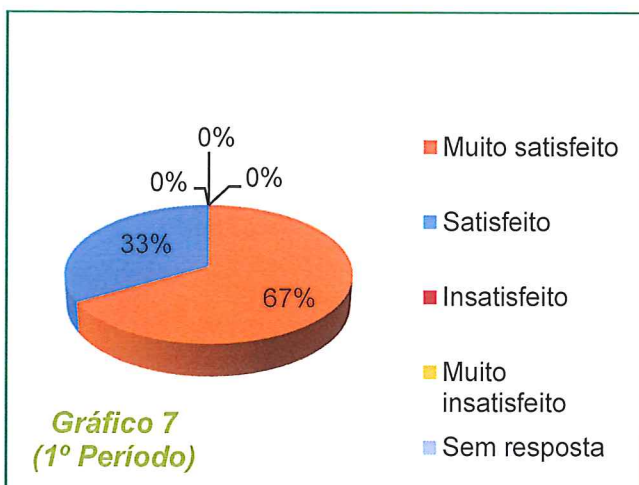
Disponibilidade para prestar esclarecimentos	1º Período	2º Período
Muito insatisfeito	39	0
Insatisfeito	21	1
Satisfeito	0	5
Muito satisfeito	0	10
Sem resposta	0	1



4.3- Rigor e igualdade de tratamento dos munícipes

O gráfico 7 permite verificar que os munícipes consideram que existe rigor e igualdade de tratamento por parte das técnicas de atendimento.

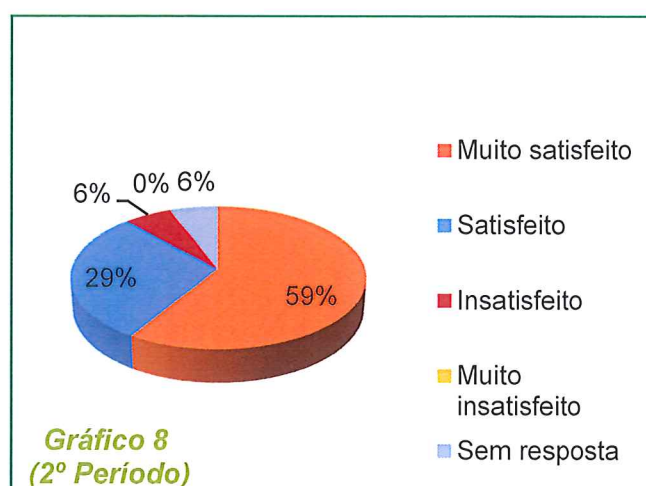
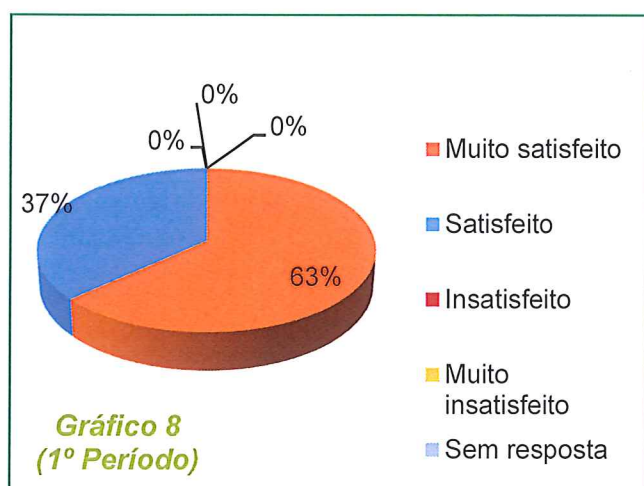
Rigor e igualdade de tratamento dos munícipes	1º Período	2º Período
Muito insatisfeito	0	0
Insatisfeito	0	1
Satisfeito	20	5
Muito satisfeito	40	10
Sem resposta	0	1



4.4- Rigor e clareza nas informações prestadas

Relativamente a este ponto, os inquiridos consideram que as informações prestadas pelas técnicas de atendimento são feitas de forma clara e rigorosa.

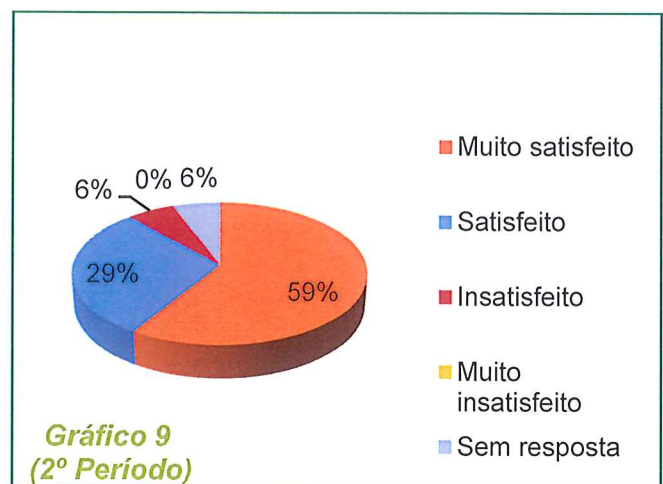
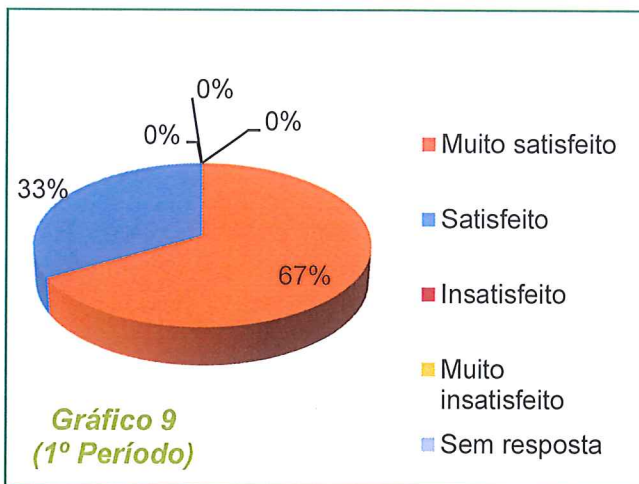
Rigor e clareza nas informações prestadas	1º Período	2º Período
Muito insatisfeito	0	0
Insatisfeito	0	1
Satisfeito	22	5
Muito satisfeito	38	10
Sem resposta	0	1



4.5- Conhecimentos técnicos e profissionais demonstrados

Relativamente aos conhecimentos técnicos e profissionais demonstrados pelas técnicas de atendimento, os inquiridos manifestaram estar muito satisfeitos (gráfico 9).

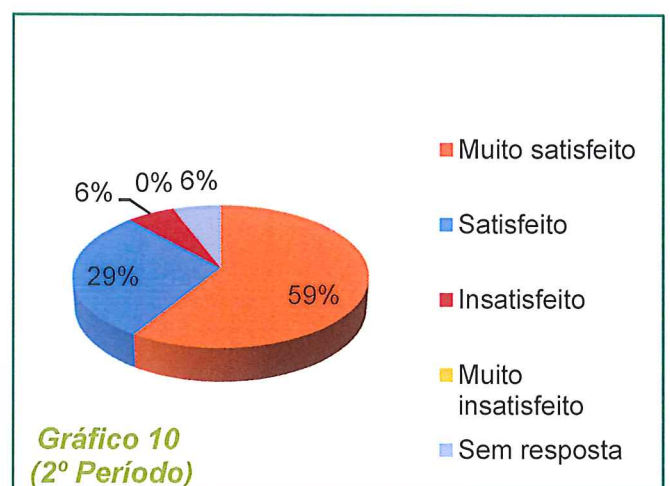
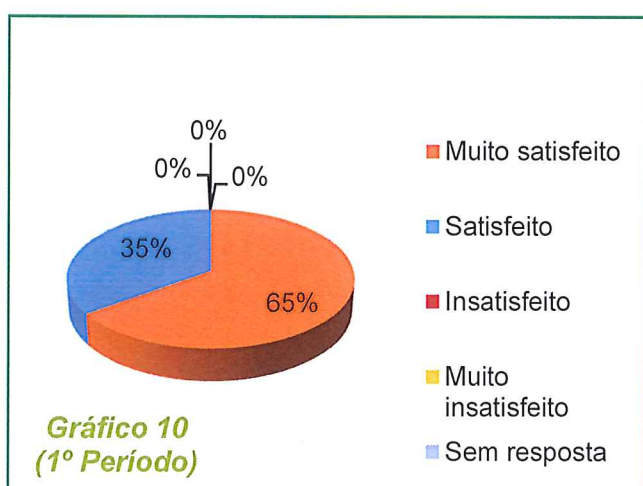
Conhecimentos técnicos e profissionais demonstrados	1º Período	2º Período
Muito insatisfeito	0	0
Insatisfeito	0	1
Satisfeito	20	5
Muito satisfeito	40	10
Sem resposta	0	1



4.6- Tempo de espera para ser atendido

À questão colocada sobre o tempo de espera para ser atendido no Balcão Único, verifica-se que os munícipes inquiridos manifestaram estar muito satisfeitos e satisfeitos (gráfico 10).

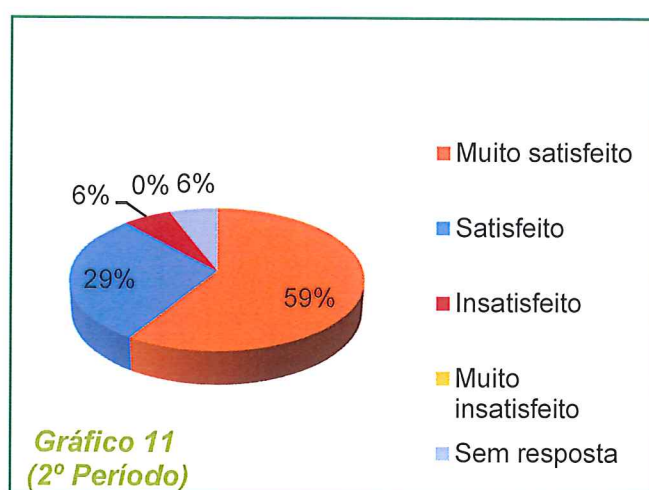
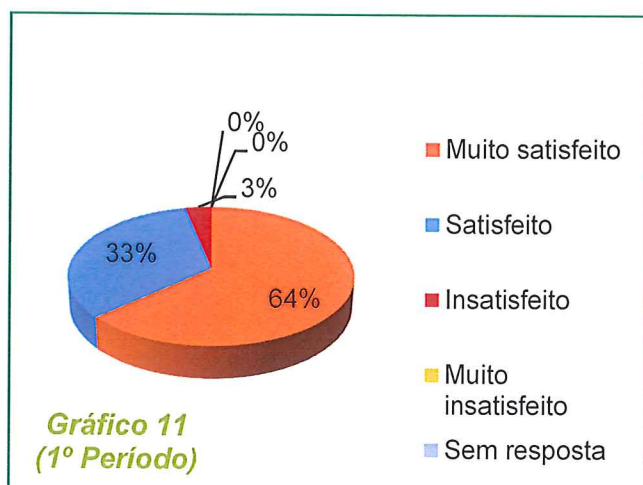
Tempo de espera para ser atendido	1º Período	2º Período
Muito insatisfeito	0	0
Insatisfeito	0	1
Satisfeito	21	5
Muito satisfeito	39	10
Sem resposta	0	1



4.7- Aceitação e resposta às sugestões e/ou reclamações apresentadas

De acordo com o gráfico 11, constata-se que os inquiridos estão satisfeitos / muito satisfeitos relativamente à receividade das suas sugestões e reclamações por parte das técnicas de atendimento do Balcão Único.

Aceitação e resposta às sugestões e/ou reclamações	1º Período	2º Período
Muito insatisfeito	0	0
Insatisfeito	2	1
Satisfeito	20	5
Muito satisfeito	38	10
Sem resposta	0	1



5. Serviços gerais da Câmara

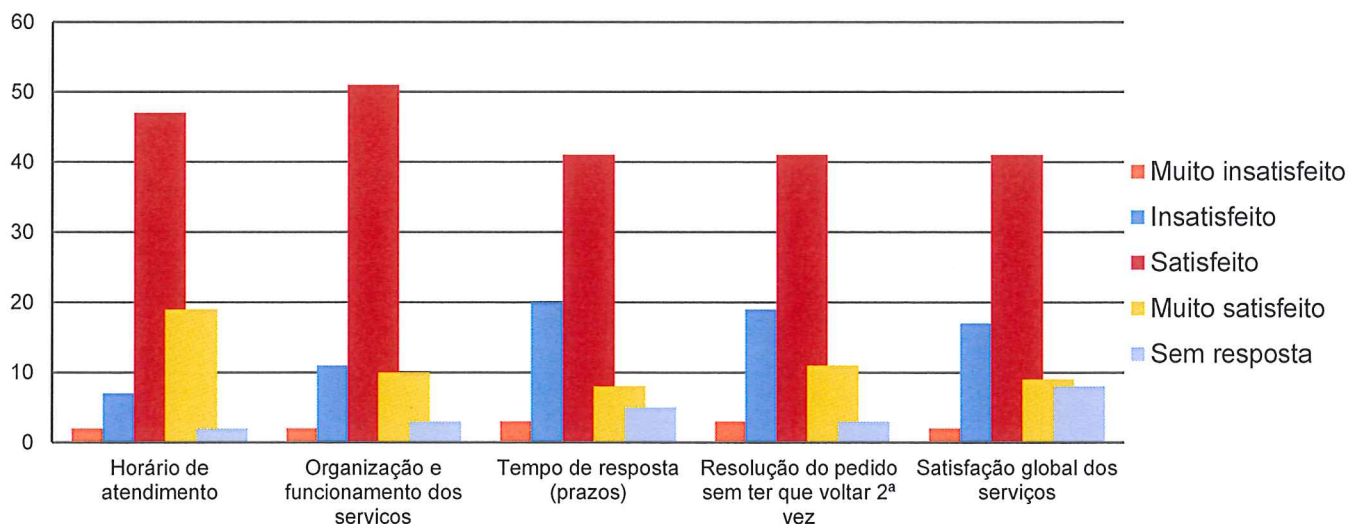
Relativamente aos serviços gerais da Câmara foram colocadas 5 questões, muito genéricas, para analisar o grau de satisfação dos munícipes quanto aos seguintes pontos:

- Horário de atendimento
- Organização e funcionamento dos serviços
- Tempo de resposta (prazos)
- Resolução do pedido sem ter que voltar 2ª vez à Câmara
- Satisfação global dos serviços

A análise do gráfico 12 permite verificar que, no geral das questões, se verificam resultados menos satisfatórios pois nas perguntas sobre o tempo de resposta (prazos) e sobre a resolução do pedido sem ter que voltar 2ª vez os inquiridos revelaram estar insatisfeitos.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem resposta
Horário de atendimento	2	7	47	19	2
Organização e funcionamento dos serviços	2	11	51	10	3
Tempo de resposta (prazos)	3	20	41	8	5
Resolução do pedido sem ter que voltar 2ª vez	3	19	41	11	3
Satisfação global dos serviços	2	17	41	9	8

Gráfico 12



6- Serviços de atendimento a que recorre com mais frequência

Esta última área foi introduzida no inquérito com o objetivo de identificar os serviços a que os munícipes recorrem com mais frequência, tendo sido elaborada uma lista com os principais serviços prestados pelo Balcão Único, identificados na tabela abaixo representada.

O gráfico 13 permite verificar que, nos períodos analisados, os serviços mais procurados pelos inquiridos são os que dizem respeito às Obras Particulares e aos Pagamentos.

Água / Saneamento	22
Caça	11
Comissão dos Vinhos Verdes	7
Gabinete de Apoio ao Agricultor	6
Gabinete de Apoio ao Emigrante	6
Licenças Diversas	18
Obras Particulares	40
Pagamentos Água / Resíduos	23
Pagamentos Diversos	26
Serviços Veterinários	9

7- Comentários e sugestões

Foi disponibilizado no inquérito de satisfação um espaço para que os inquiridos deixassem os seus comentários e sugestões, não tendo sido registado nenhum comentário.

8- Conclusão

Mais uma vez, e apesar de se ter procedido a uma alteração de metodologia de disponibilização dos inquéritos, esta avaliação do grau de satisfação dos munícipes relativamente aos serviços prestados pelo Balcão Único demonstrou que os munícipes não estão recetivos ao preenchimento do inquérito. Considerando que o inquérito de satisfação aos serviços do Balcão Único está em uso desde 2013, talvez fosse oportuno proceder a algumas alterações do mesmo.

Estatísticas Por Entidade

Dados de '2018-08-01 0:00:00' a '2018-08-31 10:49:01'

Entidade: Município Mondim de Basto		Atendimentos				Reencaminhamentos			Atendimento			Espera	
Serviço	Senhas Impressas	com senha	Sem Senha	Reencaminhamentos	Recuperações	Desistências	Falhas e/ou	Tempo Médio	Tempo Mínimo	Tempo Máximo	Tempo Médio	Tempo Máximo	
A - Obras Particulares	141	141 (81.03%)	32 (18.39%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	1 (0.57%)	0:13:58	0:00:01	2:36:18	0:32:02	4:27:57	
B - Serviços Gerais	359	348 (96.67%)	1 (0.28%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	11 (3.06%)	0:08:28	0:00:00	2:42:48	0:25:18	5:45:00	
C - Atividades Economicas/Bde	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0:02:42	0:00:03	0:13:11	0:37:06	1:57:28	
D - Pagamentos Tesouraria	775	774 (99.87%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	1 (0.13%)	0 (0.00%)	0:01:57	0:00:00	1:05:03	0:06:27	1:18:44	
F - Instituto de Emprego e Formação	20	20 (100.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0:07:45	0:00:02	0:22:30	0:14:08	0:42:17	
G - Gabinete de Inserção Profissional	23	22 (95.65%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	1 (4.35%)	0:02:53	0:00:02	0:08:30	0:31:01	4:21:33	
				MÍNIMO	MÁXIMO	TOTAL							
				Atendimentos com senha	5	774	1310						
				Atendimentos sem senha	0	32	33						
				Reencaminhamentos	0	0	0						
				Recuperações	0	0	0						
				Desistências	0	1	1						
				Falhas e/ou atendimentos em Curso	0	11	13						

QUADRO-RESUMO			
	MÍNIMO	MÁXIMO	TOTAL
Atendimentos com senha	5	774	1310
Atendimentos sem senha	0	32	33
Reencaminhamentos	0	0	0
Recuperações	0	0	0
Desistências	0	1	1
Falhas e/ou atendimentos em Curso	0	11	13

Estatísticas Por Entidade

Dados de '2018-12-01 0:00:00' a '2018-12-31 10:49:01'

Serviço	Atendimentos					Reencaminhamentos	Recuperações	Desistências	Falhas e/ou	Atendimento			Espera	
	Senhas Impressas	com senha	Sem Senha	com senha	sem senha					Tempo Médio	Tempo Mínimo	Tempo Máximo	Tempo Médio	Tempo Máximo
A - Obras Particulares	71	64 (86.49%)	1 (1.35%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	9 (12.16%)	0:16:02	0:00:01	2:59:21	0:28:39	3:58:23
B - Serviços Gerais	311	299 (95.83%)	1 (0.32%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	1 (0.32%)	11 (3.53%)	0	0:09:45	0:00:00	2:51:26	0:29:51	4:03:52
C - Atividades Económicas/BdE	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	0	0:01:56	0:00:42	0:02:42	0:36:55	1:36:01
D - Pagamentos Tesouraria	700	700 (100.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	0	0:01:49	0:00:00	1:58:50	0:11:58	1:42:58
F - Instituto de Emprego e Formação	42	40 (95.24%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	2 (4.76%)	0	0:04:49	0:00:01	0:30:29	0:20:16	1:16:17
G - Gabinete de Inserção Profissional	15	15 (100.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0	0	0:06:13	0:00:01	0:13:51	0:09:59	0:32:39

	MÍNIMO	MÁXIMO	TOTAL
Atendimentos com senha	3	700	1121
Atendimentos sem senha	0	1	2
Reencaminhamentos	0	0	0
Recuperações	0	0	0
Desistências	0	1	1
Falhas e/ou atendimentos em Curso	0	11	22

QUADRO-RESUMO

	MÍNIMO	MÁXIMO	TOTAL
Atendimentos com senha	3	700	1121
Atendimentos sem senha	0	1	2
Reencaminhamentos	0	0	0
Recuperações	0	0	0
Desistências	0	1	1
Falhas e/ou atendimentos em Curso	0	11	22