

Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais

Resultado do inquérito sobre o grau de satisfação da prestação de serviços públicos externos do ano 2016

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 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 era 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			446	
Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Desvio padrão
Acessibilidade	Horários dos serviços	3.74	3.69	0.65
	Local da prestação de serviços		3.69	0.68
	Meios de contacto		3.84	0.51
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	3.84	3.97	0.45
	Grau de profissionalização		3.82	0.54
	Eficiência dos serviços		3.79	0.63
	Iniciativa		3.79	0.55
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3.87	3.88	0.62
	Disposição das instalações		3.85	0.53
Procedimento interno	Tempo de espera	3.85	3.82	0.54
	Simplicidade e celeridade		3.89	0.48
	Imparcialidade		3.83	0.49
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	3.79	3.79	0.58
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3.70	3.60	0.70
	Exactidão da informação		3.80	0.49
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.67	3.64	0.62
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3.69	0.57
Carta de	Grau de suficiência da	3.84	3.86	0.42

Serviços Públicos Gerais				
Número de questionários válidos recolhidos			446	
Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Desvio padrão
Qualidade	Carta de Qualidade		3.77	0.58
	Grau de satisfação dos indicadores			
	Clareza dos indicadores			
Grau de satisfação geral do serviço		3.82	3.82	0.52

(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	
Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Desvio padrão
Acessibilidade	Horários dos serviços	3.83	3.88	0.52
	Local da prestação de serviços		3.79	0.63
	Meio de contacto		3.83	0.56
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	3.98	4.04	0.49
	Grau de profissionalização		3.98	0.47
	Eficiência dos serviços		3.95	0.52
	Iniciativa		3.93	0.51
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3.92	3.94	0.57
	Disposição das instalações		3.89	0.51
Procedimento interno	Tempo de espera	3.88	3.93	0.49
	Simplicidade e celeridade		3.76	0.62
	Imparcialidade		3.95	0.41
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	3.98	3.98	0.34
Informação dos	Divulgação da	3.74	3.67	0.64

Serviços públicos, no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos			383	
Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Desvio padrão
serviços prestados	informação		3.81	0.49
	Exactidão da informação			
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.73	3.67	0.62
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3.78	0.51
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3.83	3.83	0.43
	Grau de satisfação dos indicadores		3.77	0.55
	Clareza dos indicadores		3.88	0.45
Grau de satisfação geral do serviço		3.95	3.95	0.36

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

3. Análise e tratamento da “opinião geral”

No 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 2016, um inquérito estatístico e a respectiva análise às opiniões recolhidas do público. Após esta análise estatística, verificou que os 5 itens mais destacados foram: “Horário dos serviços”, “Local da prestação de serviços”, “Simplicidade e celeridade”, “Divulgação da informação” e “Grau de satisfação dos indicadores”. Sugestões mais apontadas pelos

entrevistados: 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 do tempo de atendimento, via telefone, da Linha da Cidadão; prolongamento de horário de funcionamento de Canil Municipal até a noite e funcionamento nos sábados e domingos. Dado que as formalidades do requerimento da “Licença de peijamento de carácter temporário: Tapumes e Andaimos” e os documentos para o requerimento da “Licenciamento para a Afixação Permanente de Reclamos e Tabuletas” são demasiada complexos e demora muito tempo, propõe a sua simplificação.

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 sobre 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 3.67 e 3.73. Face ao exposto, este Instituto inaugurou, em 2016, o sistema do “serviço móvel de visita guiada do Edifício do IACM”, estabeleceu-se ainda a Loja *Online*, a fim de disponibilizar aos cidadãos serviços electrónicos com qualidade e acessíveis; por outro lado, para facilitar os cidadãos e turistas a pagar multas resultantes da infracção do Regulamento Geral dos Espaços Públicos e aumentar a eficiência e qualidade deste serviço, foi introduzido ainda a versão móvel desta página, assim, os utentes poderão pesquisar o auto de notícia que deve pagar uma vez que introduzir o número da acusação e a data da sua emissão na página aparecida no telemóvel ou qualquer dispositivos móveis. Este Instituto tinha concluído também o estudo do sistema da Gestão do Licenciamento para Estabelecimentos de Comidas e Bebidas, introduzindo a função de pesquisa *online* na Agência Única para Licenciamento de Estabelecimentos

de Comidas e Bebidas que mostra o andamento do licenciamento e informações do estabelecimento de comidas/bebidas licenciado. Este Instituto continuará a estudar a viabilidade de contribuir mais serviços *online*, proporcionando aos cidadãos serviços com qualidade e convenientes. Em Outubro de 2016, entrou em funcionamento o serviço de comunicação da tabela de preços dos estabelecimentos de comidas e bebidas, os exploradores poderão actualizar a tabela de preços do seu estabelecimento.

Além disso, no que às opiniões apresentadas pelos entrevistados respeita, 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, respondendo 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%. Ao prolongamento do tempo de atendimento, via telefone, quando a linha está ocupada ou se verifica a situação de estar ela já fora do horário de expediente, transfere-se automaticamente para o serviço de gravação de mensagens por telefone. A linha de chamada é monitorizada por agentes específicos. Nas horas de expediente, os agentes contam, no ecrã, o número de mensagens gravadas e dão acesso periodicamente ao sistema para verificar o estado da gravação e ouvem as mensagens para o seu acompanhamento; nos feriados, enviam pessoal para ouvir periodicamente as mensagens para o tratamento imediato dos casos mais urgentes. A partir de 1 de Junho de 2017, as horas com atendimento pessoal da Linha dos Cidadãos passou a ser incluídas aos sábados, domingos e feriados, em vez de ser das segundas às sextas-feiras, das 09h00 às 19h00. Relativamente ao prolongo do horário do serviço do Canil Municipal, a partir de 6 de Setembro de 2016, a validade da licença da posse do cão passou a ser de 3 em 3 anos, em vez de 1 ano, incluindo a 1ª emissão de licenciamento e

as renovações, o período da renovação passou a ser até fim de Maio. O IACM tinha instalado, entre fim de Março e Maio de 2016, postos ambulantes em zonas diversas, a fim de melhorar e divergir os cidadãos que procedem a renovação das licenças dos seus cães, concentrada anualmente no Canil Municipal em Janeiro e Fevereiro; além disso, torna sem interrupção no período de almoço o Canil Municipal, os cidadãos podem escolher esse período para receber os serviços que necessitam. Sobretudo a simplificação das formalidades dos serviços “Licença de pejamento de carácter temporário: Tapumes e Andaimos” e “Licenciamento para a Afixação Permanente de Reclamos e Tabuletas”, este Instituto vai continuar o estudo da sua optimização sem prejuízo do princípio de execução em termos da Lei.

5. Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação efectuados (comparativamente ao ano 2015)

Com vista a ajustar-se à definição do “Mecanismo, destinado à recolha de opiniões do destinatário sobre a prestação de serviços” (doravante designado por “Orientação”), a estatística do presente inquérito objectiva 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 2015.

5.1 Serviços Públicos Gerais

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

Factores do inquérito	Itens	Ano 2015 (Ano passado)		Ano 2016 (Ano decorrente)	
		Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação
Acessibilidade	Horários dos serviços	3.76	3.76	3.69	3.74
	Local da prestação de	3.67		3.69	

Factores do inquérito	Itens	Ano 2015 (Ano passado)		Ano 2016 (Ano decorrente)	
		Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação
	serviços				
	Meios de contacto	3.85		3.84	
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	3.94	3.80	3.97	3.84
	Grau de profissionalização	3.77		3.82	
	Eficiência dos serviços	3.71		3.79	
	Iniciativa	3.79		3.79	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3.72	3.74	3.88	3.87
	Disposição das instalações	3.76		3.85	
Procedimento interno	Tempo de espera	3.79	3.86	3.82	3.85
	Simplicidade e celeridade	3.90		3.89	
	Imparcialidade	3.88		3.83	
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	3.83	3.83	3.79	3.79
Informação dos serviços prestaçdos	Divulgação da informação	3.43	3.57	3.60	3.70
	Exactidão da informação	3.70		3.80	
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.63	3.69	3.64	3.67
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	3.75		3.69	
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3.79	3.77	3.86	3.84
	Grau de satisfação dos indicadores	3.73		3.77	
	Clareza dos	3.79		3.88	

Factores do inquérito	Itens	Ano 2015 (Ano passado)		Ano 2016 (Ano decorrente)	
		Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação
	indicadores				
Grau de satisfação geral do serviço		3.81	3.81	3.82	3.82

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

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

Factores do inquérito	Ano 2015	Ano 2016	Comparativamente ao ano anterior
Acessibilidade	3.76	3.74	-0.02
Serviços dos trabalhadores	3.80	3.84	+0.04
Ambiente e Instalações	3.74	3.87	+0.13
Procedimento interno	3.86	3.85	-0.01
Resultado dos serviços prestados	3.83	3.79	-0.04
Informação dos serviços prestados	3.57	3.70	+0.13
Serviços electrónicos	3.69	3.67	-0.02
Carta de Qualidade	3.77	3.84	+0.07
Serviço global	3.81	3.82	+0.01

(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 2015, revela que se registou um acréscimo, relativamente a cinco itens, dentre os quais sobressaem: o factor “ambiente e instalação” e “Informação dos serviços prestados” que registaram, em 2015, o maior acréscimo, situando-se, em médio, 3.87 e 3.70 valores, respectivamente, ou seja,

mais 0.13 valores se comparado ao valor do ano 2015, e dentre os quais descem: o factor “Resultado dos serviços prestados” que registou 3.79 valores, menos 0.04 valores em comparação com o ano 2015, contudo, é de registar um grande decréscimo. Norteados pelo conceito de “melhor servir a população”, a fim de aumentar números de locais de prestação de serviços externos e aperfeiçoar a rede dos serviços comunitários, o Posto de Atendimento e Informação do Fai Chi Kei entrou em funcionamento no 4.º trimestre do ano de 2016 para que forneça serviços de conveniência aos habitantes desta zona; Por outro lado, o IACM não deixa de melhorar os serviços electrónicos, como por exemplo, continuará a enriquecer o conteúdo de *Website* temático de Postos de Atendimento e Informação Opiniões e Consultas e acrescentar as exigências das Directrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web (WCAG), para que as pessoas possam conhecer, através da página, as informações sobre o tratamento de opiniões públicas e consultas pelo IACM. O IACM continuará a aperfeiçoar o procedimento, combinando tecnologias electrónicas, para prestar aos cidadãos serviços com qualidade e acessíveis, elevar a qualidade dos serviços e corresponder com a finalidade de utilização dos serviços pelos cidadãos.

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

Factores do inquérito	Itens	Ano 2015 (Ano passado)		Ano 2016 (Ano decorrente)	
		Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação
Acessibilidade	Horários dos serviços	3.77	3.73	3.88	3.83
	Local da prestação de serviços	3.65		3.79	
	Meios de contacto	3.78		3.83	

Factores do inquérito	Itens	Ano 2015 (Ano passado)		Ano 2016 (Ano decorrente)	
		Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	3.93	3.86	4.04	3.98
	Grau de profissionalização	3.87		3.98	
	Eficiência dos serviços	3.82		3.95	
	Iniciativa	3.83		3.93	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3.74	3.73	3.94	3.92
	Disposição das instalações	3.71		3.89	
Procedimento interno	Tempo de espera	3.82	3.79	3.93	3.88
	Simplicidade e celebridade	3.71		3.76	
	Imparcialidade	3.85		3.95	
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	3.89	3.89	3.98	3.98
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3.52	3.61	3.67	3.74
	Exactidão da informação	3.69		3.81	
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.64	3.72	3.67	3.73
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	3.79		3.78	
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta da Qualidade	3.73	3.75	3.83	3.83
	Grau de satisfação dos indicadores	3.75		3.77	
	Clareza dos indicadores	3.78		3.88	
Grau de satisfação geral do serviço		3.83	3.83	3.95	3.95

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

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

Factores do inquérito	Ano 2015	Ano 2016	Comparativamente ao ano anterior
Acessibilidade	3.73	3.83	+0.10
Serviços dos trabalhadores	3.86	3.98	+0.12
Ambiente e Instalações	3.73	3.92	+0.19
Procedimento interno	3.79	3.88	+0.09
Resultado dos serviços prestados	3.89	3.98	+0.09
Informação dos serviços prestados	3.61	3.74	+0.13
Serviços electrónicos	3.72	3.73	+0.01
Carta de Qualidade	3.75	3.83	+0.08
Serviço global	3.83	3.95	+0.12

(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 de ano anterior, revela que se registou um aumento do grau de satisfação em vários itens, entre os quais, o factor “Ambiente e Instalações” registou-se um grande acréscimo, já que se fixou em 3.92 em 2016, mais 0.19 valores em comperação com o ano anterior e o factor “Resultado dos serviços prestados” que registou 3.74 valores, mais 0.13 valores; Nos últimos anos, este Istituto tem vindo a dedicar-se ao melhoramento do ambiente dos locais de prestação dos serviços externos, nomeadamente, à reparação do Canil Municipal, instalação de corrimãos, nas entradas e saídas dos Centros de Prestação de Serviços ao Público, aumento do número de placas indicadoras e à substituição de máquinas automáticas de obtenção de senhas, entre outras, que permitem melhorar, de forma contínua, o ambiente e as instalações dos

locais de prestação de serviços e proporcionar um ambiente mais confortável ao público. Além disso, o IACM divulga as informações dos serviços, não só através da rádio e da televisão, como ainda de folhetos, cartazes, *banners* e revistas, e coloca ou afixa também conteúdos dessa publicidade nos diversos locais de prestação de serviços e de atendimento, designadamente, Centros de Prestação e Serviços e Postos de Atendimento e Informação, para que o público tenha conhecimento ou acesso a esse tipo de informações, de modo a elevar o grau de divulgação e a exactidão informativa e transparência dos serviços prestados.

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.