Relatório do Questionário de Satisfação para Cidadãos 2015

De 09 de setembro a 30 de outubro, foi realizado um questionário de satisfação junto dos cidadãos em geral, através da internet, levado a cabo pela Divisão de Processamento de Abonos e de Gestão Patrimonial e Documental, visando uma melhoria contínua dos serviços prestados numa perspetiva de reforçar a eficiência e a qualidade.

Foram validados 11 questionários e a escala de classificação utilizada foi de 1 a 5, sendo que:

1=Muito Insatisfeito; 2=Insatisfeito; 3=Pouco Satisfeito; 4=Satisfeito e 5=Muito Satisfeito.

Dos resultados apurados, verificou-se na generalidade uma apreciação satisfatória, sendo a classificação global de 3,8 o que se traduz qualitativamente pela menção de satisfaz.

Quanto ao perfil dos cidadãos que responderam ao questionário, predomina os do sexo masculino, docentes com idades compreendidas entre os 35 e os 49 anos.

Agradecemos a todos os participantes.

RESULTADOS

1=Muito Insatisfeito; 2=Insatisfeito; 3=Pouco Satisfeito; 4=Satisfeito 5=Muito Satisfeito

			Média Parcial	Média Total
GRUPO DE QUESTÕES	Atendimento Telefónico (Central)	Facilidade no contacto	3,6	3,7
		Simpatia e cortesia no atendimento	4,1	
		Rapidez na passagem da chamada para pessoa/departamento pretendido	3,4	
		Satisfação global no contacto	3,7	
			Média Parcial	Média Total
	Atendimento Presencial (Receção)	Rapidez no encaminhamento	4,4	4,2
		Cortesia e igualdade de tratamento	4,2	
		Horário de funcionamento	4,1	
		Satisfação global no atendimento	4,1	
			Média Parcial	Média Total
	Atendimento nos Serviços	Competência e eficácia na resolução do assunto	3,7	3,7
		Rigor e clareza de informação/esclarecimento prestado	3,5	
		Cortesia do atendimento	3,9	
		Satisfação global do serviço prestado	3,7	
			Média Parcial	Média Total
	Serviços	Qualidade do desempenho dos serviços	3,9	3,6
		Tempo de resposta ou de execução dos serviços	3,4	
		Igualdade de tratamento praticado nos serviços	3,3	
		Satisfação global dos serviços	3,7	
			Média Parcial	Média Total
	Serviço On-line	Comunicação via *e-mail*	4,1	3,8
		Facilidade de pesquisa na página da DRRHAE	4,7	
		Informação disponível *on-line*	3,6	
		Satisfação global do serviço *on-line*	3,8	
				Média Global
				3,8

			De 01 a 11	Total
PERFIL DOS INQUIRIDOS	Situação	Docente	6	11
		Não Docente	5	
		Outro	0	
			De 01 a 11	Total
	Género	Feminino	1	11
		Masculino	5	
			De 01 a 11	Total
	Grupo Etário	19 aos 25	0	11
		26 aos 34	1	
		35 aos 49	7	
		50 aos 64	3	
		Mais de 64	0	