



CAMARA MUNICIPAL DE BRAGANÇA

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES

Sumário

Atualmente os cidadãos exigem e esperam mais e melhores serviços prestados pelo sector público, daí que a resposta deva ser rápida e eficiente, de modo a agilizar processos, facilitar o seu acesso e proporcionar elevados padrões de qualidade. Como tal, a avaliação do desempenho organizacional e da qualidade do serviço prestado deverá ser aferida através da análise da satisfação dos cidadãos/clientes. Sendo certo que Administração Autárquica é aquela que se encontra mais próxima do cidadão, será, por esta via, interessante analisar os fatores que contribuem para a sua satisfação e de que forma os munícipes usam os instrumentos consagrados constitucionalmente (direito de voto e de reclamação) para manifestarem o seu agrado ou descontentamento.

Nesta perspetiva, entre 15 e 30 de Setembro de 2013 foi realizado um inquérito de satisfação junto dos serviços do balcão único da Câmara Municipal de Bragança (CMB)

O Inquérito teve como objetivos:

- Evidenciar os aspetos de maior e menor satisfação dos munícipes
- Identificar prioridades na melhoria contínua dos serviços

Para a realização do inquérito foi aplicado um questionário (do tipo fechado) disponibilizado no Balcão Único de Atendimento da Câmara Municipal de Bragança (BU).

Os resultados alcançados, numa escala de 1 a 5, são bastante satisfatórios, tendo a média global de respostas um valor de 4,17%, evidenciando 56% dos inquiridos que “relativamente ao atendimento público” se encontra de uma forma geral totalmente satisfeito.

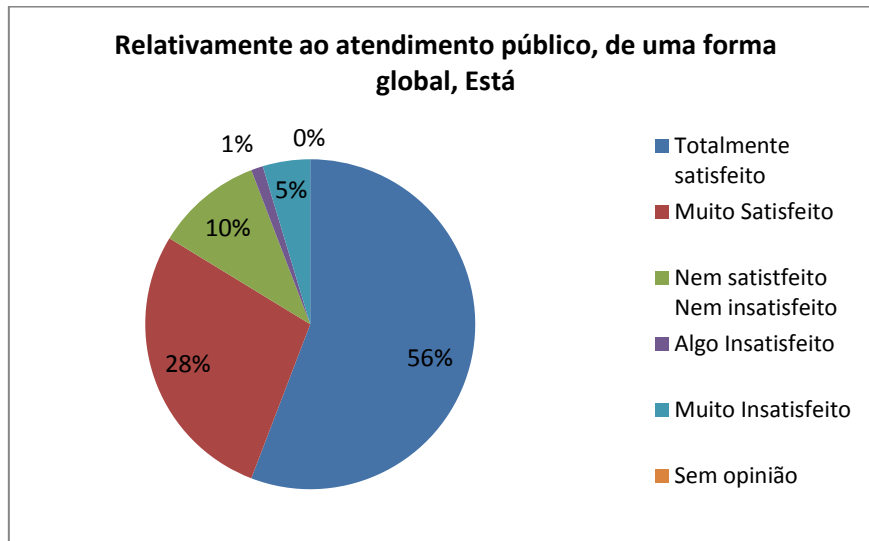


Gráfico 1 – Grau de satisfação global relativamente ao atendimento público

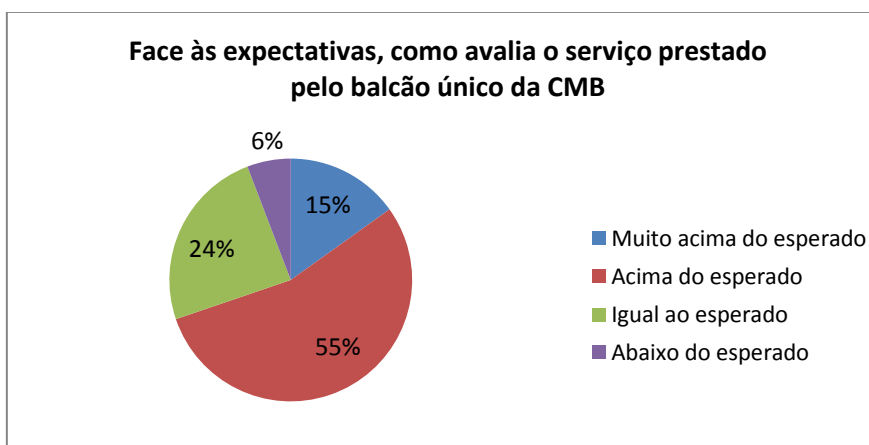


Gráfico 2 – Grau de avaliação quanto ao serviço pelo prestado pelo balcão único da CMB

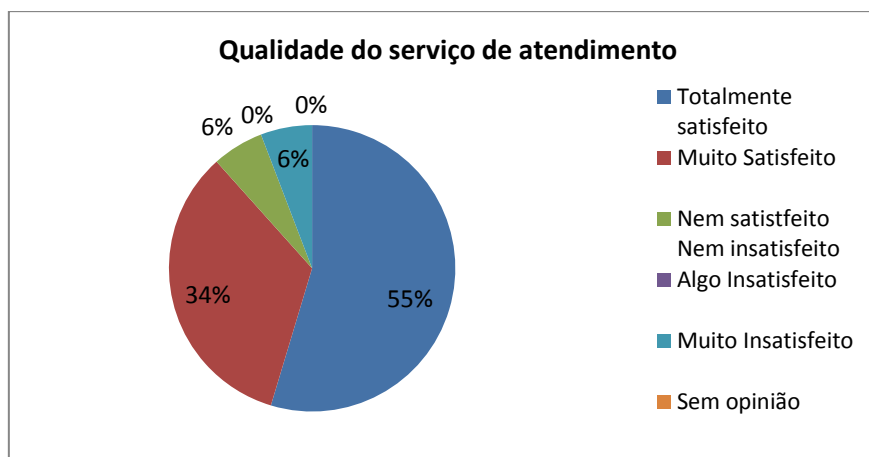


Gráfico 3 – Grau de avaliação quanto ao serviço de atendimento

A Câmara Municipal de Bragança agradece a todos os munícipes que se disponibilizaram a participar na aplicação dos questionários.