



Análise dos Inquéritos de satisfação aos Municípios

Ano de aplicação: 2020; Nº de inquéritos respondidos: 57

Considerações no âmbito da pandemia

O ano de 2020 foi de desafios. Com o desenrolar da situação epidemiológica no âmbito da COVID-19, as medidas resultantes do estado de emergência de calamidade implicaram um *standby* na maneira como vivíamos, à escala não só do local, como nacional e mundial.

Na Câmara de Vila Flor, tal como em outros pontos do país, os atendimentos presenciais foram suspensos, o online ganhou uma importância incontornável e o teletrabalho sugere como uma nova realidade. As medidas preventivas de apoio à população passaram por disponibilizar uma linha verde gratuita e a colocação de um veículo de som com alertas, por todo o Concelho, emitindo recomendações sanitárias e o dever de cumprimento das normas impostas pelo estado de emergência. As redes sociais foram dinamizadas um pouco para todos, com histórias para crianças, visitas virtuais a Museus e aulas de ginástica online, etc.

A Câmara decidiu isentar a população de pagamento de faturas de água e os comerciantes de taxas municipais e pagamento de rendas e concessões municipais.

Em colaboração com a Resíduos do Nordeste, funcionários da Câmara Municipal auxiliaram na recolha dos resíduos sólidos das pessoas em confinamento.

O Município não deixou de acompanhar a realização de testes às IPSS's, bem como a campanha de vacinação dos profissionais dos lares, da saúde e depois do Concelho, transformando as instalações da Piscina Coberta em Centro de Vacinação Covid 19.

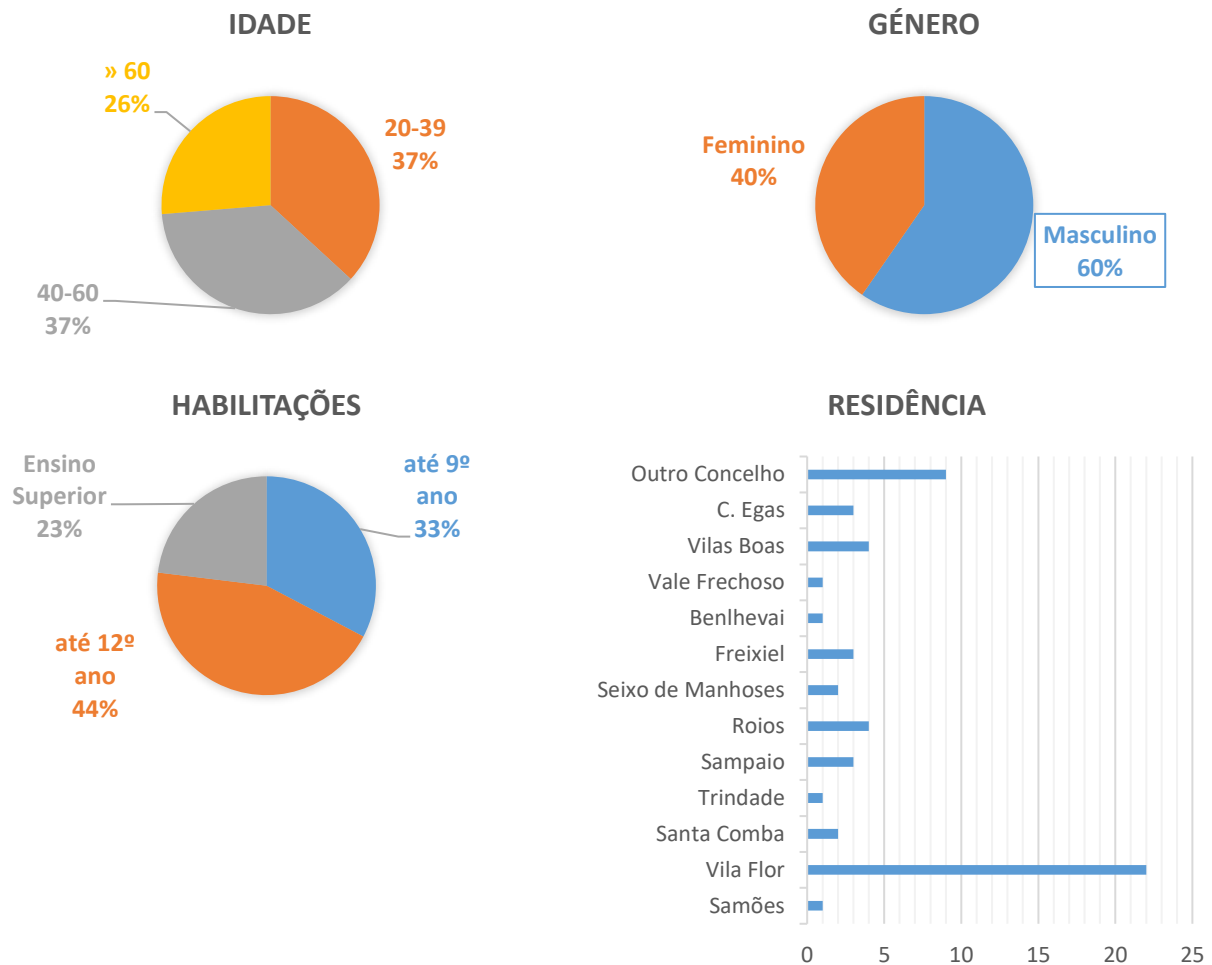
Foram realizados e entregues dezenas de cabazes a pessoas/famílias necessitadas, com perda imediata de rendimentos ou em confinamento, sem possibilidade de sair e fazer compras. A economia parada levou o Município a criar 2 fundos municipais de emergência e apoio às microempresas com dotação de cem mil euros. É promovido o mercadinho origens para escoamento de produtos agrícolas de pequenos produtores, duas vezes por semana e, para minorar os efeitos negativos na economia local e incentivar o dinamismo económico, em colaboração com o CLDS de 4 Geração, nasce o Compro em Vila Flor, que consiste na realização de sorteios mensais de vales de compras a utilizar no comércio local num total de 18 mil euros.

Análise dos Inquéritos de satisfação aos Múncipes



Este desafio não terminou ainda. Atualmente enfrentamos uma 4 vaga, mas Vila Flor conta com uma estrutura, em rede, mais experiente e rigorosa para poder responder com segurança à pandemia.

Perfil dos inquiridos

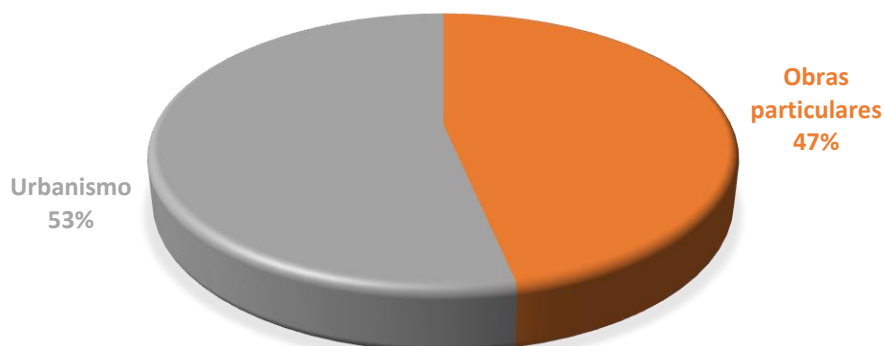


De modo geral, desde a última avaliação da satisfação do município, podemos verificar que obtivemos mais inquéritos preenchidos (57), pese embora a mudança de instalações, provisória, no âmbito da requalificação do edifício dos Paços do Concelho, ter inicialmente constituído um constrangimento.

Da análise dos resultados, verifica-se que quem procura os serviços municipais são sobretudo municípios, residentes no Concelho de Vila Flor (84%), têm habilitações literárias até o 12º ano (44%), pese embora uma percentagem considerável assinalar que não possui mais do que o 9º ano de escolaridade (33%). Por idades, a maior parte dos inquiridos têm entre 20 e 60 anos (74%). Por género, foram mais homens a responder aos inquéritos (60%).

Natureza dos assuntos a tratar

ASSUNTOS A TRATAR



Os serviços municipais mais procurados por quem respondeu ao inquérito foram sem dúvida relacionados com a área de urbanismo e das obras particulares.

Itens avaliados

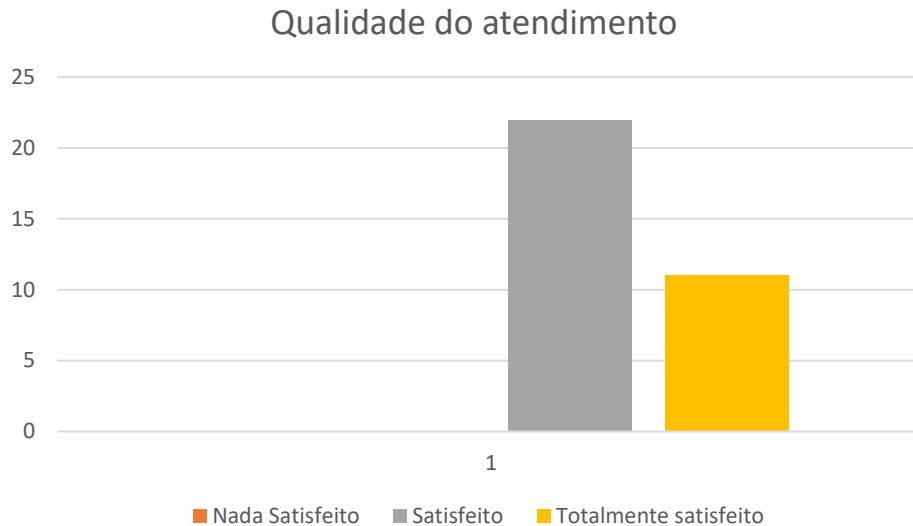
1. Qualidade do Atendimento	Nada satisfeito	Satisfeito	Totalmente satisfeito
2. Instalações	Nada satisfeito	Satisfeito	Totalmente satisfeito
3. Qualidade dos serviços internos	Nada satisfeito	Satisfeito	Totalmente satisfeito
4. Qualidade do atendimento telefónico	Nada satisfeito	Satisfeito	Totalmente satisfeito
5. Sítio da internet da Câmara	Nada satisfeito	Satisfeito	Totalmente satisfeito
6. Sinalética externa	Nada satisfeito	Satisfeito	Totalmente satisfeito

Quanto aos critérios em avaliação no inquérito pelo munícipe, os mesmos encontram-se no quadro acima apresentados e baseiam-se na qualidade do atendimento (também telefónico) e dos serviços, nas instalações, no sítio web da Câmara e na sinalética externa.

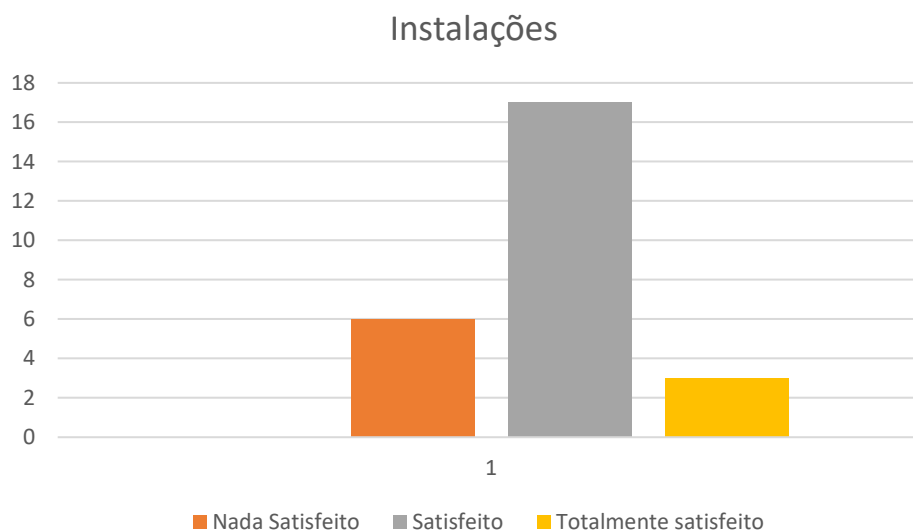
Análise dos Inquéritos de satisfação aos Múncipes



Quanto á qualidade do atendimento, os múnicipes consideraram terem sido bem atendidos (39%) ou mesmo muito bem atendidos (19%). Não existe menção de casos de insatisfação face a este item. Aqui são avaliadas a competência, a clareza das informações prestadas, a simpatia e cordialidade dos funcionários, o tempo de espera, a eficácia da resposta ao solicitado e ainda a disponibilidade para apoiar e ajudar o múnicipe.



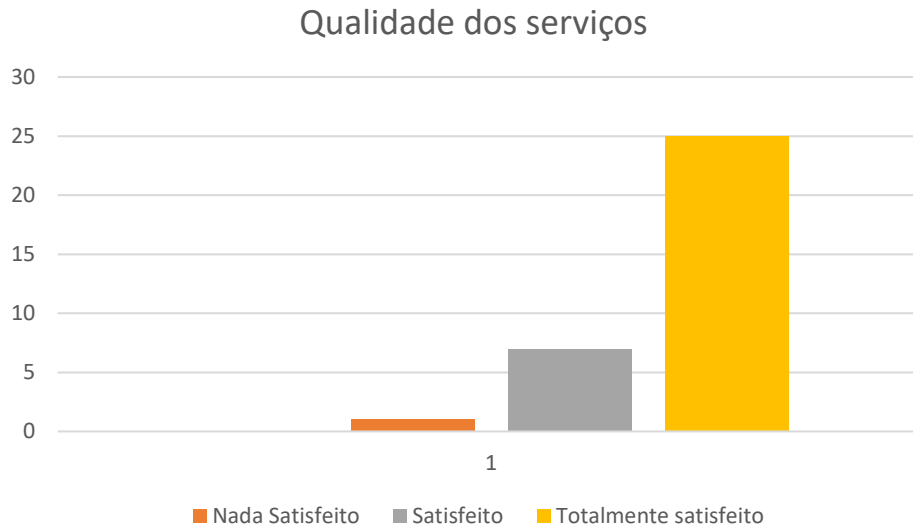
Em relação às instalações, como sublinhado nas considerações iniciais, as obras de requalificação do edifício dos Paços do Concelho pode ter causado constrangimentos, uma vez que os serviços não migraram ao mesmo tempo para o Centro Cultural. Aqui são avaliadas as acessibilidades, a sinalética interna dos serviços, a organização do espaço, a qualidade, conforto e limpeza das instalações e o horário de funcionamento. A maioria (30%), considera-se satisfeito com as instalações onde foi recebido no ato do seu atendimento.



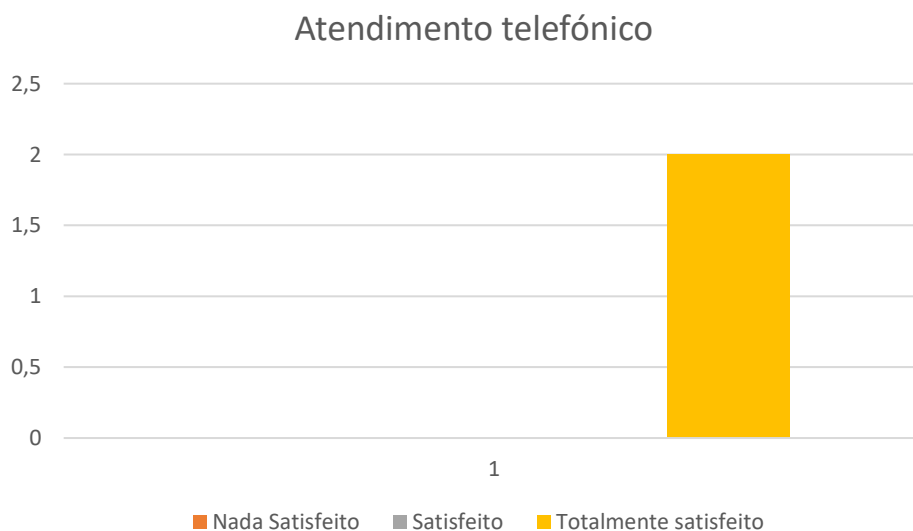
Análise dos Inquéritos de satisfação aos Municípes



56% dos inquiridos assume-se satisfeito ou totalmente satisfeito com a qualidade dos serviços, cujo critério subentende o tempo para a decisão, o cumprimento dos prazos acordados, a decisão fundamentada e clara do seu pedido bem como os atendimentos técnicos (presenciais ou telefónicos) estabelecidos no sentido de resolver o pedido do munícipe.



Quanto ao atendimento telefónico, a análise dos inquéritos dizem precisamente que os munícipes estão totalmente satisfeitos com o tempo de espera até ser atendido, a simpatia e cordialidade no atendimento, o encaminhamento das chamadas, a clareza das informações prestadas e a facilidade em estabelecer contacto.

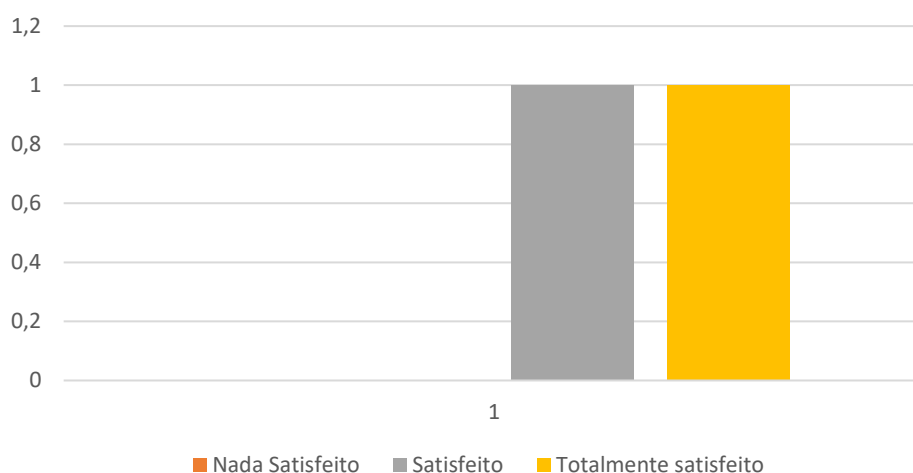


Também o sítio web do Município reúne parecer positivo entre os munícipes pois é considerado de fácil utilização e compreensão.

Análise dos Inquéritos de satisfação aos Municípios

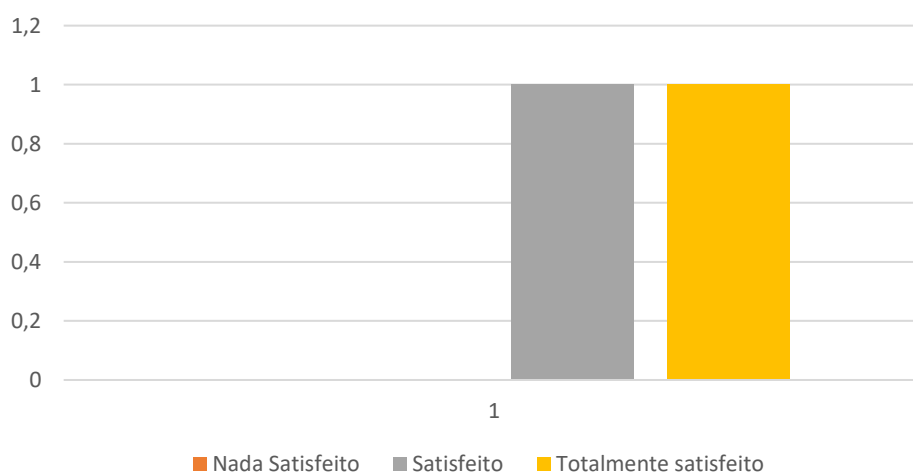


Site do Município



Quanto á sinalética externa, é fácil localizar a Câmara bem como outros edifícios dos serviços da autarquia.

Sinalética externa



Cruzando as variáveis de atendimento com o grau de satisfação, podemos ressaltar que, de um modo geral, a categoria de "satisfeito" e "totalmente satisfeito" é aquela que mais pontos acumulou em praticamente todos os itens sujeitos a avaliação.

Sugestões

Não há sugestões a registar para o ano de 2020.