

RELATÓRIO DO QUESTIONÁRIO A CLIENTES DO INAC, I.P.
PARA APRECIÇÃO DA QUALIDADE
DO SERVIÇO PRESTADO





FICHA TÉCNICA

Título

Relatório do Questionário a Clientes do INAC, I.P. para apreciação da Qualidade do Serviço Prestado
(2º Semestre de 2009)

Edição

INAC – Instituto Nacional de Aviação Civil, I.P.
Gabinete de Estudos e Controlo de Gestão

Design, Revisão e Paginação

Departamento de Comunicação

Data

Janeiro 2009



ÍNDICE

1 -	INTRODUÇÃO	4
2 -	RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO	5
ANEXOS		
	Quadro 1 – Mapa representativo do grau de satisfação para os parâmetros de avaliação (2º Semestre)	7
	Quadro 2 – Lista com as sugestões dos utentes (2º Semestre)	8
	Quadro 3 – Mapa com a distribuição dos utentes por parâmetro de avaliação (1º Semestre)	9
	Quadro 4 – Mapa representativo do grau de satisfação para os parâmetros de avaliação (1º Semestre)	10
	Quadro 5 - Mapa representativo do grau de satisfação para os parâmetros de avaliação (Ano de 2009)	11



1. - INTRODUÇÃO

Pretende-se com o presente relatório analisar em detalhe o 2º Semestre da Caixa de Sugestões e tendo em conta o relatório relativo ao 1º Semestre, bem como as Reclamações inseridas no Livro de Reclamações, inferir da percepção que os clientes têm do INAC e que possam ser alvo de melhoria no seu funcionamento.

O Questionário foi disponibilizado em finais de Novembro de 2008 e a presente análise respeita aos últimos 6 meses de 2009 e contempla 23 respostas para um número de 11.189¹ de utentes presenciais no mesmo período.

¹ Número de registos efectuados no atendimento ao público e no controlo de entradas



2. – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO

Tal como no 1º Semestre a pouca expressão da amostra e o número reduzido de respostas não recomenda uma análise parâmetro a parâmetro, sendo todavia viável a própria leitura das respostas ao inquérito caso a caso.

Apesar da amostra não ser suficientemente representativa, as respostas revelam, na generalidade, uma apreciação bastante positiva do INAC, I.P. para os parâmetros considerados.

Não há nenhum aspecto que, de forma sistemática, seja considerado negativo, embora a “Celeridade na decisão” e a “Qualidade no atendimento” sejam referidas 4 vezes como insuficientes, “O Horário de funcionamento” é referido 2 vezes como insuficiente.

É de salientar que o principal aspecto referido como negativo no 1º Semestre que tem a ver com o estacionamento de viaturas, e que tinha sido também motivo da elaboração de reclamações no Livro de Reclamações do INAC, I.P. foram referidos 2 vezes como insuficiente.

Como aspectos positivos e com a classificação generalizada de Bom está a “Comodidade das instalações” (20 X), “Acessibilidades” (18 X) e a “Qualidade do Atendimento (18X).

As sugestões dos utentes para a melhoria dos serviços prestados pelo INAC, I.P. (Quadro 2) são:

- Alguns sectores devem ser mais expeditos;
- Penso que a cobrança dos certificados Médicos de 0,00 para 124,70 é demasiado abusiva e abrupta;
- Felicito a Administração pela significativa melhoria dos serviços nos últimos anos;
- O vosso sistema informático de emissão de facturas é péssimo. Favor ver o sistema. Obrigado;
- Qualidade de atendimento e rapidez de resolução dos processos muito bom, é um orgulho. Obrigado;
- Estive 3 dias a telefonar para marcar exames, passaram a chamada e ninguém atendia. Foi no dia 14, 15 e 16 de Setembro;
- Contratem mais pessoal;
- Criação de um sistema de contas correntes para facilitar os pagamentos quando da Emissão / Revalidação de Licenças /Certificados.
- Distribuírem aos candidatos a exame médico, o impresso-formulário a preencher, enquanto esperam pelas 08H00, hora em que começa o atendimento clínico.
- O único problema é o estacionamento que é pequeno para o número de carros. Penso que o mesmo poderá ser aumentado para as traseiras.
- Gostaria de elogiar, parabenizar o atendimento prestado a mim pelo Sr. Ricardo Duarte.



Relativamente ao 1º Semestre de 2009 verifica-se uma ligeira melhoria na maioria dos parâmetros de avaliação, A única exceção é a que diz respeito ao horário de funcionamento que sofreu uma diminuição no grau de satisfação.

Considerando as reclamações exaradas no Livro de Reclamações no ano de 2009, constata-se que a maioria das reclamações dizem respeito à falta de estacionamento (Acessibilidades) e ausência de funcionário no Atendimento Geral (Horário de Funcionamento).

Pode-se inferir à laia de conclusão, pese embora, o número pouco significativo de respostas face ao número de clientes que solicitam os serviços do INAC, que as áreas que suscitam menor grau de satisfação são as acessibilidades (Parques de Estacionamento) e o Horário de Funcionamento (Atendimento Geral).

Questionário aos Clientes do INAC, I.P. 2009 – 2º Semestre

QUADRO 1 – ANÁLISE DAS RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO

Questionário aos Clientes do INAC, I.P. _ 2º Semestre 2009

		Critérios de Classificação dos Serviços		
		Grau de satisfação		
EMPRESA	Como Classifica os Serviços prestados pelo INAC, I.P. tendo em conta os seguintes critérios	Acessibilidades	83%	
		Qualidade de Atendimento	89%	
		Celeridade na Decisão	78%	
		Comodidade das Instalações	94%	
		Horário de Funcionamento	67%	
			Frequência de Utilização dos Serviços	
			Frequência	
	Com que frequência utiliza os nossos Serviços	1ª Vez	0%	
		Uma ou mais vezes por mês	17%	
		Uma vez por ano ou menos	17%	
Uma vez por semana		0%		
Várias vezes por ano		33%		
	Várias vezes por semana	17%		
Sugestões / Comentários	Sugestões	2 Sugestões		

		Critérios de Classificação dos Serviços		
		Grau de satisfação		
INDIVIDUAL	Como Classifica os Serviços prestados pelo INAC, I.P. tendo em conta os seguintes critérios	Acessibilidades	93%	
		Qualidade de Atendimento	88%	
		Celeridade na Decisão	84%	
		Comodidade das Instalações	91%	
		Horário de Funcionamento	84%	
			Frequência de Utilização dos Serviços	
			Frequência	
	Com que frequência utiliza os nossos Serviços	1ª Vez	16%	
		Uma ou mais vezes por mês	21%	
		Uma vez por ano ou menos	32%	
Uma vez por semana		5%		
Várias vezes por ano		26%		
	Várias vezes por semana	0%		
Sugestões / Comentários	Sugestões	10 Sugestões		

$$\text{Grau de Satisfação} = \frac{\sum \text{N.º de pontos atribuídos}}{\sum \text{Pontuação máxima}} \times 100\%$$



Questionário aos Clientes do INAC, I.P. 2009 – 2º Semestre

QUADRO 2 – SUGESTÕES DOS UTENTES

Alguns sectores devem ser mais expeditos;
Penso que a cobrança dos certificados Médicos de 0,00 para 124,70 é demasiado abusiva e abrupta;
Felicito a Administração pela significativa melhoria dos serviços nos últimos anos;
O vosso sistema informático de emissão de facturas é péssimo. Favor ver o sistema. Obrigado;
Qualidade de atendimento e rapidez de resolução dos processos muito bom, é um orgulho. Obrigado;
Estive 3 dias a telefonar para marcar exames, passaram a chamada e ninguém atendia. Foi no dia 14, 15 e 16 de Setembro;
Contratem mais pessoal;
Criação de um sistema de contas correntes para facilitar os pagamentos quando da Emissão / Revalidação de Licenças /Certificados.
Distribuírem aos candidatos a exame médico, o impresso-formulário a preencher, enquanto esperam pelas 08H00, hora em que começa o atendimento clínico.
O único problema é o estacionamento que é pequeno para o número de carros. Penso que o mesmo poderá ser aumentado para as traseiras.
Gostaria de elogiar, parabenizar o atendimento prestado a mim pelo Sr. Ricardo Duarte.

Questionário aos Clientes do INAC, I.P. 2009 – 2º Semestre

QUADRO 3 – DISTRIBUIÇÃO DOS UTENTES POR PARÂMETRO DE AVALIAÇÃO

Entidade	Grupo 1	Questão				
			0	1	2	3
EMPRESA	1	Acessibilidades		1	1	5
		Qualidade de Atendimento		1		5
		Celeridade na decisão		1	2	3
		Comodidade das Instalações			1	5
		Horário de Funcionamento	1	1	1	3
	3	1ª Vez	1			
		Uma ou mais vezes por mês				
		Uma vez por ano ou menos				
		Uma vez por semana				
		Várias vezes por ano	1			
	3	Sugestões	3			

INDIVIDUAL	1	Acessibilidades		1	2	15
		Qualidade de Atendimento		3	1	15
		Celeridade na decisão		3	3	13
		Comodidade das Instalações	1	1		17
		Horário de Funcionamento		1	7	11
	3	1ª Vez				
		Uma ou mais vezes por mês	1			
		Uma vez por ano ou menos				
		Uma vez por semana				
		Várias vezes por ano	1			
	3	Sugestões	9			

QUADRO 4 – GRAU DE SATISFAÇÃO PARA OS PARAMETROS DE AVALIAÇÃO_ 1º SEMESTRE 2009

Questionário aos Clientes do INAC, I.P. _1º Semestre 2009

		Critérios de Classificação dos Serviços	
		Grau de satisfação	
EMPRESA	Como Classifica os Serviços prestados pelo INAC, I.P. tendo em conta os seguintes critérios	Acessibilidades	56%
		Qualidade de Atendimento	89%
		Celeridade na Decisão	67%
		Comodidade das Instalações	89%
		Horário de Funcionamento	85%
	Com que frequência utiliza os nossos Serviços	Frequência de Utilização dos Serviços	
		Frequência	
		1ª Vez	0%
		Uma ou mais vezes por mês	11%
		Uma vez por ano ou menos	0%
		Uma vez por semana	7%
Várias vezes por ano	11%		
Várias vezes por semana	4%		
Sugestões / Comentários	Sugestões	8 Sugestões	

		Critérios de Classificação dos Serviços	
		Grau de satisfação	
INDIVIDUAL	Como Classifica os Serviços prestados pelo INAC, I.P. tendo em conta os seguintes critérios	Acessibilidades	81%
		Qualidade de Atendimento	85%
		Celeridade na Decisão	83%
		Comodidade das Instalações	88%
		Horário de Funcionamento	90%
	Com que frequência utiliza os nossos Serviços	Frequência de Utilização dos Serviços	
		Frequência	
		1ª Vez	0%
		Uma ou mais vezes por mês	6%
		Uma vez por ano ou menos	8%
		Uma vez por semana	0%
Várias vezes por ano	19%		
Várias vezes por semana	0%		
Sugestões / Comentários	Sugestões	11 Sugestões	

$$\text{Grau de Satisfação} = \frac{\sum \text{N.º de pontos atribuídos}}{\sum \text{Pontuação máxima}} \times 100\%$$

QUADRO 5 - GRAU DE SATISFAÇÃO PARA OS PARAMETROS DE AVALIAÇÃO_ ANO DE 2009

Questionário aos Clientes do INAC, I.P. _ Ano de 2009

		Critérios de Classificação dos Serviços	
		Grau de satisfação	
EMPRESA	Como Classifica os Serviços prestados pelo INAC, I.P. tendo em conta os seguintes critérios	Acessibilidades	67%
		Qualidade de Atendimento	89%
		Celeridade na Decisão	71%
		Comodidade das Instalações	91%
		Horário de Funcionamento	78%
	Com que frequência utiliza os nossos Serviços	Frequência de Utilização dos Serviços	
		Frequência	
		1ª Vez	0%
		Uma ou mais vezes por mês	9%
		Uma vez por ano ou menos	2%
Uma vez por semana		4%	
Várias vezes por ano	11%		
Várias vezes por semana	4%		
Sugestões / Comentários	Sugestões	10 Sugestões	

		Critérios de Classificação dos Serviços	
		Grau de satisfação	
INDIVIDUAL	Como Classifica os Serviços prestados pelo INAC, I.P. tendo em conta os seguintes critérios	Acessibilidades	88%
		Qualidade de Atendimento	87%
		Celeridade na Decisão	84%
		Comodidade das Instalações	90%
		Horário de Funcionamento	87%
	Com que frequência utiliza os nossos Serviços	Frequência de Utilização dos Serviços	
		Frequência	
		1ª Vez	3%
		Uma ou mais vezes por mês	7%
		Uma vez por ano ou menos	10%
Uma vez por semana		0%	
Várias vezes por ano	14%		
Várias vezes por semana	0%		
Sugestões / Comentários	Sugestões	21 Sugestões	

$$\text{Grau de Satisfação} = \frac{\sum \text{N.º de pontos atribuídos}}{\sum \text{Pontuação máxima}} \times 100\%$$

