

■ INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

86,4 % dos clientes satisfeitos com os serviços prestados

Os SMAS-SINTRA realizaram durante o mês de outubro, em estreita articulação com o CESIS – Centro de Estudos para a Intervenção Social, um inquérito com o objetivo de avaliar o nível de satisfação dos munícipes de Sintra em relação aos serviços que prestam. O inquérito abrangeu 600 consumidores (domésticos e não-domésticos) de todas as freguesias. Os contatos telefónicos foram feitos em diferentes momentos do dia, na tentativa de abranger várias situações socioprofissionais e diferentes escalões etários.

A qualidade da água fornecida, a gentileza e simpatia, a disponibilidade dos profissionais, o correto encaminhamento dos processos, bem como o aconselhamento dado pelo pessoal técnico foram os aspetos que mais se evidenciaram, sobretudo nos serviços presencial e telefónico, com índices de satisfação bastante elevados. Já na intervenção domiciliária, salienta-se a elevada satisfação relativamente ao tempo de espera entre o pedido feito e a intervenção e a pontualidade no local. A utilização dos meios digitais (balcão digital, fatura eletrónica, internet, incluindo redes sociais) é claramente um aspeto a melhorar, bem como o número de serviços disponibilizados on line.

clique para ver mais

