

Cidade da Praia, 31 Out (Inforpress) – Os utentes das ilhas de Santo Antão e do Fogo são os que mais estão satisfeitos com os serviços prestados pelo Instituto Nacional da Previdência Social (INPS), revelou hoje um estudo apresentado pela Afrosondagem.

O estudo apresentado à margem das celebrações do 27º aniversário da INPS, testa o nível de satisfação dos utentes e vem actualizar o último realizado em 2009. Foram inquiridas 2253 pessoas nas ilhas de Santo Antão, São Vicente, Sal, Santiago e Fogo. A margem de erro é de mais ou menos 5% e o intervalo de confiança é de 95%.

O director-geral da Afrosondagem, José Semedo avançou que há resultados “extremamente positivos” em termos de satisfação global dos utentes, em termos da avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo INPS, em termos de tempo de espera e no que tange à qualidade das informações prestadas pelos serviços do INPS.

No entanto, a maior satisfação foi verificada nas ilhas de Santo Antão e do Fogo, contrariamente à ilha de Santiago, onde há mais queixas.

“As ilhas que estão mais satisfeitas com os serviços da INSP são as ilhas do Fogo e de Santo Antão e a menos satisfeita é a ilha de Santiago, particularmente na Cidade da Praia e no interior de Santiago onde há um nível de descontentamento maior. Provavelmente pelo facto de ter uma maior demanda na Praia, relativamente aos serviços do INPS, e isso coloca uma maior pressão nos serviços de atendimento”, destacou José Semedo.

Por outro lado, prosseguiu o responsável, persiste ainda a necessidade de algumas melhorias para que o INPS possa chegar ao nível de excelência. É o caso concreto do uso das novas tecnologias de na relação com os utentes.

“Constatamos que cerca de 90 por cento (%) dos utentes do INPS procuram o serviço através dos balcões e há necessidade de uma maior descompressão dos balcões e isso faz-se através de uma maior disseminação do uso das novas tecnologias. Creio que esse é o caminho que o INPS terá que percorrer para chegar ao nível de excelência que já propôs nos seus planos estratégicos 2017/2021”, sugeriu realçando que também há um caminho a percorrer do lado

dos utentes que tem dificuldades no uso das novas tecnologias.

Para a PCA do INPS, Orlanda Ferreira, este estudo vai ajudar muito porque deu pistas sobre aquilo que devem fazer para melhorar cada vez mais os serviços que o instituto presta aos utentes. Isto porque vai permitir que o INPS melhore os seus serviços, os indicadores e a qualidade dos serviços prestados.

“Este resultado vai-nos trazer muito mais responsabilidade porque nós não queremos que o próximo estudo venha dizer que invertamos a tendência. Queremos ir sempre para frente e um dos nossos objectivos que fixamos no nosso plano estratégico é o INPS ser uma das três melhores instituições públicas de Cabo Verde até 2021, sintetizou Orlanda Ferreira.

Questionada sobre a questão da sustentabilidade a PCA do INPS, frisou que a sustentabilidade de uma instituição de segurança social está sempre presente na sua gestão. Porque toda e qualquer decisão e medida que tem que tomar em termos de prestações concedidas e em termos de contribuições há que ter sempre presente a sustentabilidade.

CD/FP

Inforpress/Fim