

## Resumo

O nosso Centro Cívico tem estado encerrado devido à Covid-19. Antes da reabertura do Centro Cívico, o município está a desenvolver um plano para prestar mais serviços online, apoiar as pessoas com problemas de acesso digital e introduzir medidas de distanciamento social. Planeamos reabrir com o novo serviço em dezembro de 2020 e gostaríamos de saber a sua opinião sobre as nossas propostas.

## Porque estamos a planear mudar

Os residentes disseram-nos que o Centro Cívico era demasiado barulhento, demasiado aberto e que era difícil saber para onde ir. O grande número de visitantes também nos dificultou a prestação consistentemente de um serviço de elevada qualidade àqueles que mais precisavam da nossa ajuda.

Durante o confinamento, o município introduziu formas de os residentes e as empresas nos contactarem sem necessidade de nos visitarem, principalmente através de telefonemas e videoconferência e e-mails. Estamos também a investir no nosso site e a melhorar o nosso call centre, pelo que se está a tornar mais fácil do que nunca para os clientes obter rapidamente a informação de que necessitam.

Creemos que quanto mais as pessoas possam fazer a partir de casa, mais conveniente é, e porque os serviços prestados através do site e do telefone custam muito menos ao município do que a prestação de serviços presencialmente, ajuda o município a poupar dinheiro que pode reinvestir noutros serviços que a comunidade de Lambeth necessita.

## O que planeamos mudar

A nossa proposta é que o novo serviço presencial seja prestado especificamente àquelas pessoas que:

- Achrom muito difícil ou impossível aceder aos serviços do município através da web ou do telefone, e necessitam de apoio individual, por razões como o inglês não ser a sua primeira língua, doenças de saúde mental, dificuldades de aprendizagem, deficiências sensoriais ou de fala.
- Não têm computadores e scanners em casa, ou precisam de ajuda para os utilizar.
- Estão em risco de ficar sem casa.
- Têm uma marcação

Isto permitirá ao serviço oferecer uma abordagem de elevada qualidade e pessoal para um grupo mais pequeno de clientes do que anteriormente.

Planeamos redesenhar o rés-do-chão do Centro Cívico e investir em pessoal e tecnologia para que possamos fornecer:

- Um ambiente acolhedor, seguro e calmo
- Comunicação e sinalização claras sobre como fazemos as coisas
- Maior da privacidade para os clientes
- Pessoal altamente qualificado que prestará um atendimento ao cliente de excelente qualidade e com uma boa capacidade de resposta a uma variedade de necessidades individuais
- Tecnologia melhorada para permitir aos clientes utilizar facilmente os serviços
- Um espaço que responde às necessidades das pessoas com mobilidade reduzida
- Um espaço que garante a sua segurança e proteção contra a propagação de vírus

Este inquérito inclui perguntas sobre a sua ligação aos serviços do Município de Lambeth, os métodos de contacto que utiliza, e as alterações que pretendemos fazer a este serviço e à disposição e conceção do espaço. Não deverá demorar mais de 15 minutos e queremos utilizar os resultados para melhorar ainda mais as nossas propostas. Obrigado pela sua participação!

Dê a sua opinião sobre os nossos planos de redesenhar o centro do cliente no Centro Cívico

\* 1. É residente em Lambeth??

Sim

Não



Dê a sua opinião sobre os nossos planos de redesenhar o centro do cliente no Centro Cívico

\* 2. Indique o seu código postal

\* 3. Se não é residente, qual é a sua ligação principal a Lambeth??

- Trabalho para o Município de Lambeth
- Trabalho para outra organização governamental ou do sector público
- Trabalho para uma organização voluntária ou comunitária
- Trabalho aqui (Outros)
- Visito familiares ou amigos aqui
- Sou prestador de cuidados aqui
- Sou voluntário aqui
- Estudo aqui
- Outros (especificar, por favor)

Dê a sua opinião sobre os nossos planos de redesenhar o centro do cliente no Centro Cívico

4. Qual é o nome da organização voluntária ou comunitária?



Dê a sua opinião sobre os nossos planos de redesenhar o centro do cliente no Centro Cívico

5. Para que outro tipo de organização trabalha?

Dê a sua opinião sobre os nossos planos de redesenhar o centro do cliente no Centro Cívico

\* 6. Quão confortável se sente a utilizar o telefone e a Internet?

	Muito confortável	Confortável	Nem confortável nem desconfortável	Desconfortável	Muito desconfortável
Telefone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Dê a sua opinião sobre os nossos planos de redesenhar o centro do cliente no Centro Cívico

\* 7. Se não se sente à vontade para usar o telefone ou a Internet, que entraves enfrenta?



\* 8. De que forma contactou o Município de Lambeth nos últimos 12 meses?

- Telefone
- E-mail
- Site do município
- Redes sociais
- Por correio
- Pessoalmente, no centro cívico
- Pessoalmente noutra edificação da Câmara Municipal
- Através de um grupo comunitário
- Através de um Vereador
- Não contactei a Câmara Municipal nos últimos 12 meses
- Outro (especificar, por favor)

Dê a sua opinião sobre os nossos planos de redesenhar o centro do cliente no Centro Cívico

\* 9. Em que edifício?

\* 10. Se contactou a Câmara Municipal nos últimos 12 meses, diga-nos quais os serviços sobre os quais nos contactou

- Imposto Municipal sobre imóveis
- Prestações sociais
- Reparações de habitação social
- Habitação social Outros
- Prevenção dos Sem-Abrigo
- Lixo e reciclagem
- Cuidados da via pública
- Distintivos azuis, passes de liberdade ou cartões de táxi
- Admissões escolares
- Conservatórias dos registos
- Planeamento
- Licenciamento
- Assistência Social para Adultos
- Assistência Social Infantis
- Saúde pública
- Outro (especificar, por favor)

Dê a sua opinião sobre os nossos planos de redesenhar o centro do cliente no Centro Cívico

Em que medida concorda que as seguintes alterações de design apoiam o nosso objetivo de alcançar uma melhor experiência para os nossos clientes?

Imagens do redesign proposto podem ser vistas abaixo, por favor dê uma olhadela e diga-nos o que pensa.

### Imagem do interior do Centro Cívico



11. Em que medida concorda que as seguintes alterações de design apoiam o nosso objetivo de alcançar uma melhor experiência para os nossos clientes?

	Concordo plenamente	Concordo	Não concordo nem discordo	Discordo	Discordo fortemente
1. Balcão de receção: Teremos de controlar o número de clientes que se encontram no espaço, pelo que as vagas serão marcadas à porta, por telefone ou online. Isto pode significar que se chegar ao Centro Cívico sem fazer uma marcação prévia, poderemos ter de lhe fazer uma marcação para uma data posterior.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Tecnologia melhorada, como serviços de tradução através de smartphones (incluindo a linguagem gestual britânica) e a utilização de tablets para ajudar os clientes a verificar as suas marcações e controlar se as marcações estão a ser chamadas a tempo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Entrada com um só sentido, através da porta automática acessível, para a área de serviço ao cliente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Saída com um só sentido, através de porta automática acessível, a partir da área de serviço de atendimento ao cliente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Casas de banho públicas. Os clientes terão de pedir ao pessoal para ter acesso, o que faz parte das nossas medidas para minimizar o risco de propagação da infeção.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Sinalética melhorada mostrando-lhe para onde precisa de ir.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Dê a sua opinião sobre os nossos planos de redesenhar o centro do cliente no Centro Cívico

Em que medida concorda que as seguintes alterações de design apoiam o nosso objetivo de alcançar uma melhor experiência para os nossos clientes?

Imagem do interior do Centro Cívico



12. Em que medida concorda que as seguintes alterações de design apoiam o nosso objetivo de alcançar uma melhor experiência para os nossos clientes?

	Concordo plenamente	Concordo	Não concordo nem discordo	Discordo	Discordo fortemente
1. Computadores para uso pelos clientes. Haverá pessoal nesta área para identificar quaisquer clientes que necessitem de ajuda adicional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Acesso a scanners para uso pelos clientes que lhes permitem enviar-nos documentos	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3. Cabinas para uso do cliente, com prioridade para qualquer cliente que tenha de esperar mais tempo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Ecrãs grandes para chamar os clientes, se necessário, para a sua mesa de marcação específica.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Espaço calmo para a resolução de problemas difíceis com privacidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Área de espera geral.	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
7. Balcões de atendimento, onde serão feitas as marcações.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>





Dê a sua opinião sobre os nossos planos de redesenhar o centro do cliente no Centro Cívico

14. Para criar um espaço mais calmo e silencioso com apoio de elevada qualidade, precisamos de concentrar o nosso serviço nos residentes que têm dificuldades em aceder à câmara municipal através de outros métodos de contacto, e limitar o acesso daqueles que podem utilizar todos os outros métodos disponíveis. Por favor, diga-nos o que pensa sobre isto.

15. Faça, por favor, outros comentários sobre as nossas propostas ou sugestões para melhorar o nosso novo centro de atendimento ao cliente.

16. Se pretender de estar mais envolvido, através de grupos de discussão ou apenas para partilhar mais as suas ideias, para o design e criação do novo serviço presencial, deixe os seus dados abaixo e entraremos em contacto consigo.

Nome

Endereço de e-mail

Número de telefone

Dê a sua opinião sobre os nossos planos de redesenhar o centro do cliente no Centro Cívico

## Sobre si

Para garantir que estamos a prestar serviços justos a todas as diversas comunidades de Lambeth, e a satisfazer as necessidades de diferentes grupos, é importante que lhe façamos algumas perguntas sobre si. Não tem qualquer obrigação de facultar as informações solicitadas, mas ajudar-nos-ia muito se o fizesse. A informação será utilizada para nos ajudar a planear serviços que satisfaçam as necessidades de todos os seus utentes. As suas respostas serão mantidas confidenciais e qualquer informação publicada será tornada anónima. Os dados deste inquérito serão partilhados com a Capita, que gere o nosso centro de serviços, para que possam fazer alterações ao serviço. Nenhuma informação que possa identificá-lo, a sua casa ou o seu agregado familiar será transmitida a qualquer outra organização sem o seu consentimento prévio. Os seus dados serão conservados de acordo com o Aviso de Privacidade de Lambeth. <https://www.lambeth.gov.uk/elections-and-council/privacy/privacy-notice>

Note que se estiver a responder a este inquérito em qualquer outra língua que não o inglês, poderemos precisar de partilhar as suas respostas com o prestador de serviços terceiro "The Big Word" apenas para fins de tradução. Partilharemos apenas as suas respostas às perguntas sobre a mudança de serviço e não as suas respostas demográficas, código postal ou endereço de correio eletrónico.

17. Que faixa etária se aplica a si?

- Menor de 18
- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65-74
- 75-84
- Mais de 85
- Prefiro não dizer

18. Qual destas atividades melhor descreve o que está a fazer atualmente?

- Empregado a tempo inteiro ( mais 30 horas por semana)
- Empregado a tempo parcial (menos de 30 horas por semana)
- Trabalhador independente a tempo inteiro
- Trabalhador independente a tempo parcial
- Num programa de formação apoiado pelo governo (por exemplo, Aprendizagem Moderna/ Formação Profissional)
- Estudante a tempo inteiro na escola, faculdade ou universidade
- Desempregado e disponível para trabalhar
- Permanentemente doente/inválida
- Totalmente reformado do trabalho
- Cuidar da casa
- Prefiro não dizer
- Não sei

Outro (especificar, por favor)

19. Qual é o seu idioma principal?

- Inglês
- Português
- Ioruba
- Polaco
- Espanhol
- Francês
- Italiano
- Somali
- Twi

Outro (especificar, por favor)

20. Qual é o seu grupo étnico?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Inglês /galês/escocês/irlandês do norte/britânico branco | <input type="checkbox"/> Asiático/Asiático indiano britânico       |
| <input type="checkbox"/> Irlandês branco  | <input type="checkbox"/> Asiático/Asiático britânico paquistanês   |
| <input type="checkbox"/> Português branco   | <input type="checkbox"/> Asiático/Asiático britânico do Bangladesh |
| <input type="checkbox"/> Espanhol branco  | <input type="checkbox"/> Asiático/Asiático britânico chinês        |
| <input type="checkbox"/> Polaco branco  | <input type="checkbox"/> Africano negro                            |
| <input type="checkbox"/> Cigano branco ou viajante irlandês                       | <input type="checkbox"/> Caribenho negro                           |
| <input type="checkbox"/> Branco misto e caribenho negro                           | <input type="checkbox"/> Latino americano/Latinx                   |
| <input type="checkbox"/> Branco misto e negro africano                            | <input type="checkbox"/> Árabe                                     |
| <input type="checkbox"/> Branco misto e asiático                                  |  |

Outro (especificar, por favor)

21. Qual destas melhor descreve a sua religião?

- Ateu
- Budista
- Cristão
- Hindu
- Judeu
- Muçulmano
- Sique
- Sem religião
- Prefiro não dizer/não sei

Outro (especificar, por favor)

22. As suas atividades diárias estão limitadas devido a um problema de saúde ou incapacidade que durou, ou se espera que dure, pelo menos 12 meses? Por favor inclua problemas relacionados com a velhice.

- Sim, muito limitado
- Sim, um pouco limitado
- Não

23. Qual é a sua identidade sexual ou de género?

- Masculino
- Feminino
- Outro
- Não binário
- Prefiro não dizer

24. Qual dos seguintes melhor descreve a forma como ocupa a sua casa?

- Proprietário ocupante - Proprietário arrendatário de Lambeth
- Proprietário ocupante - privado
- Arrendamento da Associação de Habitação
- Arrendamento da Câmara Municipal de Lambeth (incluindo a Organização de Gestão de Inquilinos)
- Arrendamento a um senhorio privado
- Propriedade partilhada
- Um lar residencial
- Albergue/Alojamento com apoio
- Prefiro não dizer

Outro (especificar, por favor)

Obrigado pelo tempo dispensado a preencher este inquérito, por favor clique em "Done" (Feito) para enviar as suas respostas.