



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES

Câmara Municipal de
Vimioso
2018

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	1
2. A IMPORTANCIA DE MEDIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	2
3. OBJECTIVOS	2
4. METODOLOGIA	2
5. ANÁLISE	2
5.1. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO	3
5.2. ASPECTOS FÍSICOS	3
5.2.1. LIMPEZA DO ESPAÇO	3
5.2.2. IDENTIFICAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS	3
5.2.3. SINALÉTICA	4
5.2.4. ESPAÇO FÍSICO DISPONÍVEL	5
5.3. CORTESIA/EMPATIA	5
5.3.1. CORTESIA DO ATENDIMENTO	5
5.3.2. RECEPTIVIDADE DO ATENDIMENTO	6
5.4. CAPACIDADE DE RESPOSTA	6
5.4.1. CLAREZA DO ATENDIMENTO	6
5.4.2. TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	7
5.4.3. TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES	7
5.5. FIABILIDADE	8
5.5.1. INFORMAÇÕES DADAS PELOS SERVIÇOS	8
5.5.2. SERVIÇO PRESTADO SEM ERROS	8
5.6. ACESSIBILIDADES	9
5.6.1. SIMPLIFICAÇÃO DOS REQUERIMENTOS	9
5.6.2. HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	9
5.6.3. FORMULÁRIOS DISPONÍVEIS NA WEBSITE	10
5.6.4. INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS NA WEBSITE	10
5.7. SATISFAÇÃO GLOBAL	11
6. CONCLUSÕES FINAIS	11
7. RECOMENDAÇÕES	12

1. INTRODUÇÃO

Os inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes/utentes foram colocados em circulação e disponibilizado no sítio do município de Outubro/2017 a Dezembro/2018, tendo-se obtido um total de 118 respostas.

O presente relatório pretende efectuar o tratamento dos dados, de forma a serem encetadas as acções de melhoria dele decorrentes.

2. A IMPORTÂNCIA DE MEDIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

O foco no cliente é um princípio da norma ISO 9001. A medição de satisfação dos clientes é um requisito explícito no ponto 9.2.1. Ele recomenda:

“... a organização deve monitorizar a informação relativa à percepção do cliente quanto à organização ter ido ao encontro dos seus requisitos. Os métodos para obtenção e uso dessa informação devem ser determinados.”

Ainda no âmbito da ISO 9001, a medição da satisfação dos clientes, é, também, uma das entradas para a revisão pela gestão (requisito 9.2.3 al. C nº1), denominada de “satisfação do cliente e retorno partes interessadas relevantes”. O retorno da informação do cliente é, assim, um elemento importante na análise crítica efectuada pela Gestão de Topo, indo ao encontro da melhoria contínua.

3. OBJECTIVOS

O Inquérito teve como objectivos:

- a) Conhecer o grau de satisfação dos clientes;
- b) Recolher oportunidades de melhoria;
- c) Introduzir melhorias nos processos de trabalho, de forma a aumentar o grau de satisfação dos clientes.

4. METODOLOGIA

O Questionário de Satisfação dos Cidadãos, esteve em aplicação desde Outubro/2017 a Dezembro/2018 e versou um conjunto de temáticas relativas ao modo como o cidadão/cliente percebe o serviço, de modo a aferir o seu grau de satisfação.

A recolha do questionário foi efectuada, mediante disponibilização no site da autarquia.

O questionário teve natureza confidencial, possuindo apenas um campo para caracterização sócio-demográfica dos inquiridos.

A escala aplicada foi de 1 a 4, sendo o nível 1 correspondente ao nível “Não Satisfaz”, 2 “Satisfaz”, 3 “Bom”, 4 “Excelente”.

5. ANÁLISE

Passa-se, de seguida, a efectuar uma análise das respostas a cada critério de avaliação constante do questionário. Optou-se por apresentar graficamente apenas os resultados obtidos dos clientes/utentes.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO

Foram contabilizados 118 questionários, sendo 83.62% dos inquiridos pessoas do sexo masculino e 16.38% do sexo feminino. A idade média dos inquiridos, situa-se na faixa etária: (16.24% [até aos 20 anos], 7.69% [21 – 30 anos], 51.28% [31 – 40 anos], 17.95% [41 – 50], 5.13% [51 – 60] e 26%) [mais de 60 anos]; e 25.42% possui formação superior e 74.58% sem formação superior.

Do total dos inquiridos, 13.56% recorreu aos serviços de Atendimento das Obras Particulares, 39.83% aos serviços de Atendimento das Águas e Saneamento; 19.49% à Tesouraria e 27.12% Atendimento Serviços Gerais.

5.2 ASPECTOS FÍSICOS

5.2.1 LIMPEZA DO ESPAÇO



A Limpeza do Espaço houve um aumento no grau de satisfação em relação ao ano passado, registou 84% de respostas entre os níveis “Bom” e “Excelente”, sendo que o ano passado foi de 74%, 11% acharam que satisfazia, havendo e 4% de “Não Satisfaz”.

No ano de 2018 98,31% responderam “Bom” ou “Excelente”.

5.2.2 IDENTIFICAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS



O segundo critério, referente à identificação dos funcionários, obteve uma pontuação de 92,37% no nível “Excelente”.

Uma terra pequena onde toda a gente se conhece.

5.2.3 SINALÉTICA



Quanto ao critério relativo à Sinalética, 100% das respostas situam-se entre o “Bom” e o “Excelente”, registando-se uma melhoria em relação ao ano anterior, onde 9% acharam que satisfazia e 1% não satisfaz. Houve uma melhoria significativa em relação ao ano passado.

5.2.4 ESPAÇO FÍSICO DISPONÍVEL



Registou-se que 97,46% dos inquiridos considera que o espaço disponível para atendimento é “Bom” ou “Excelente” e 2,54% não satisfatório. Resultado considerado muito satisfatório.

Supõe-se que os respondentes como insatisfatório se deverá às instalações provisórias do município.

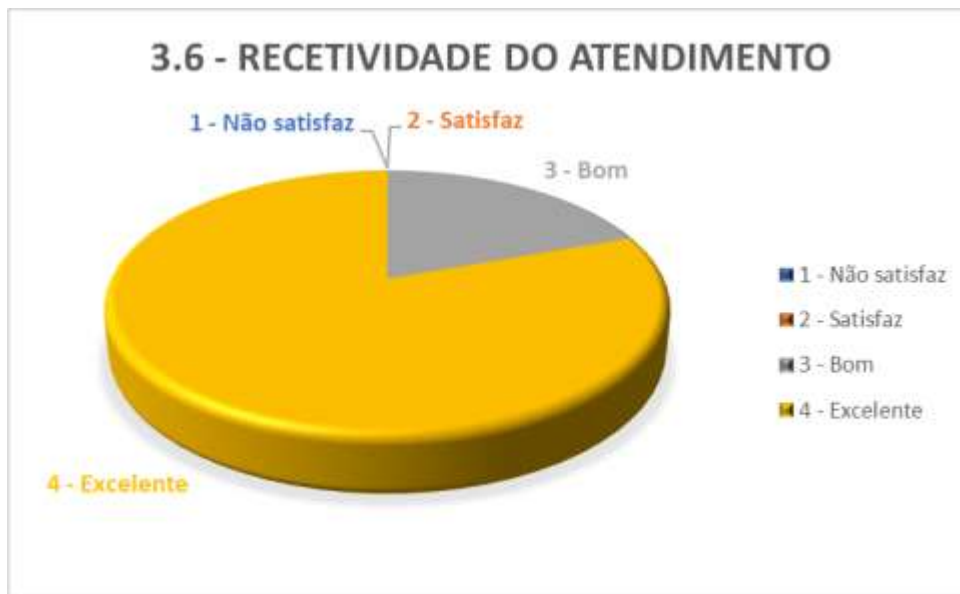
5.3 CORTESIA/EMPATIA

5.3.1 CORTESIA DO ATENDIMENTO



Quanto ao critério relativo à Sinalética, 100% das respostas situam-se entre o “Bom” e o “Excelente”, registando-se uma melhoria em relação ao ano anterior.

5.3.2 RECEPTIVIDADE DO ATENDIMENTO



Quanto ao critério relativo à Sinalética, 100% das respostas situam-se entre o “Bom” e o “Excelente”, registando-se uma melhoria em relação ao ano anterior.

5.4 CAPACIDADE DE RESPOSTA

5.4.1 CLAREZA DO ATENDIMENTO



Quanto ao critério relativo à Clareza no atendimento, 100% das respostas situam-se entre o “Bom” e o “Excelente”, registando-se uma melhoria em relação ao ano anterior.

5.4.2 TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO



Quanto ao critério relativo ao tempo de espera, 100% das respostas incidiram ni nível “Excelente”, registando-se uma melhoria em relação ao ano anterior.

5.4.3 TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES



No tocante ao tempo de resposta às solicitações constata-se que 80,51% das respostas se situa entre o “Excelente” e “Bom” e 19,49% acham satisfaz. A % do nível “satisfaz” aumentou em relação ao ano passado. Deve ser verificada a tendência na próxima avaliação.

5.5 FIABILIDADE

5.5.1 INFORMAÇÕES DADAS PELOS SERVIÇOS



Quanto ao critério relativo à fiabilidade das informações prestadas no atendimento, 100% das respostas situam-se entre o “Bom” e o “Excelente”, registando-se uma melhoria em relação ao ano anterior.

5.5.2 SERVIÇO PRESTADO SEM ERROS



Apesar de existirem respostas no nível “não satisfaz”, 99,15 das respostas situam-se entre o “Bom” e o “Excelente”, registando-se uma melhoria em relação ao ano anterior.

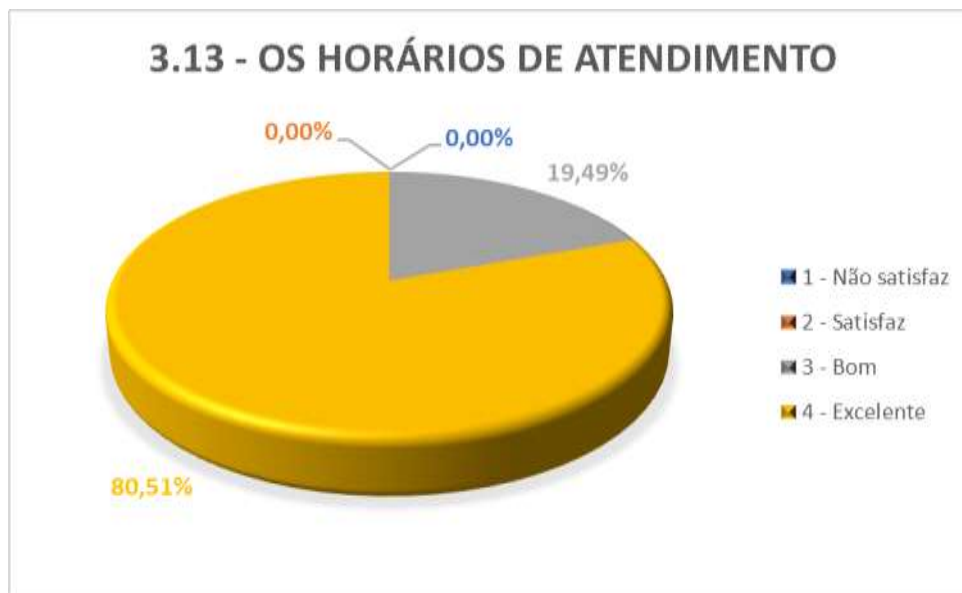
5.6 ACESSIBILIDADES

5.6.1 SIMPLIFICAÇÃO DOS REQUERIMENTOS



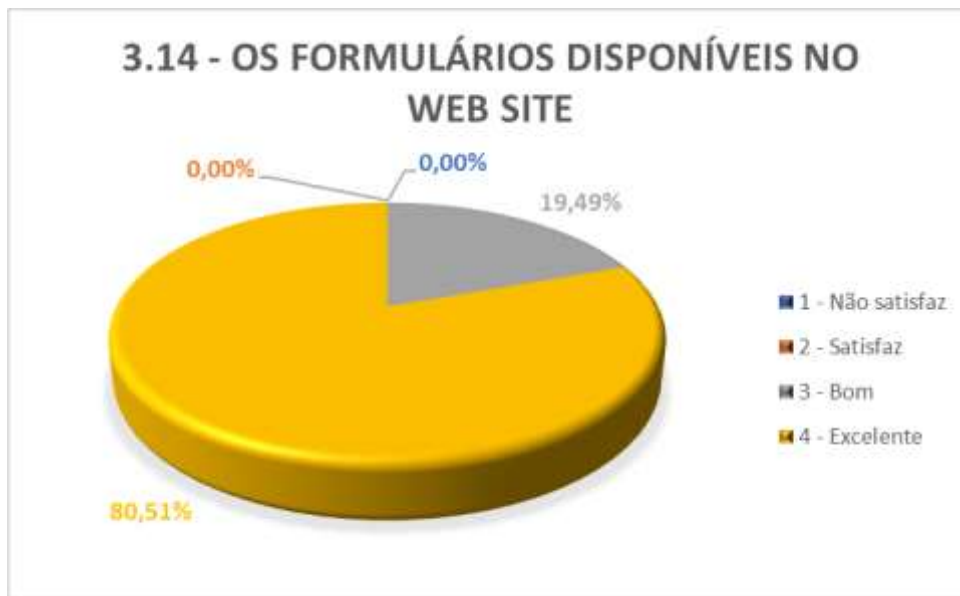
O fator “Simplificação dos requerimentos” obteve uma classificação de 100% no nível mais elevado.

5.6.2 HORÁRIOS DE ATENDIMENTO



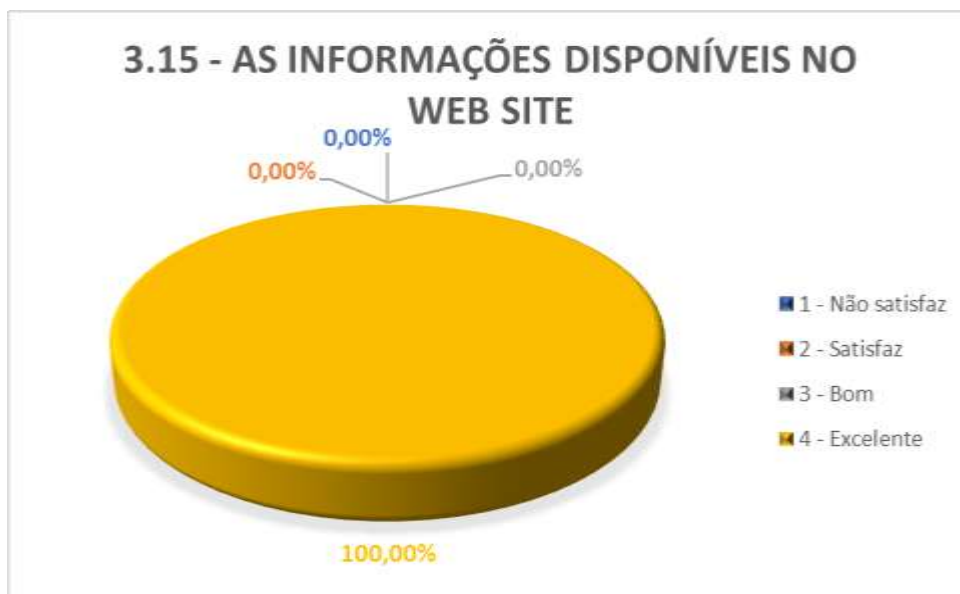
Relativamente aos Horários aplicados para atendimento 100% das respostas situam-se entre o “Bom” e o “Excelente”, registando-se uma melhoria em relação ao ano anterior.

5.6.3 FORMULÁRIOS DISPONÍVEIS NO WEBSITE



No tocante à avaliação que os inquiridos fazem, quanto “aos formulários disponíveis no Website”, constata-se que 100% das respostas situam-se entre o “Bom” e o “Excelente”, registando-se uma melhoria em relação ao ano anterior.

5.6.4 INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS NO WEBSITE



No que respeita às “informações disponíveis no web site” obteve uma classificação de 100% no nível mais elevado.

5.7 SATISFAÇÃO GLOBAL



Neste último ponto procurou-se aferir a qualidade global da prestação do serviço. Todos os inquiridos responderam à questão nos dois níveis mais elevados. O grau de satisfação global em termos de qualidade aumentou. Continuamos, como tal, perante uma avaliação muito positiva dos serviços.

6. CONCLUSÕES FINAIS

- 1) A média das respostas com pontuação foi acima dos 3, superior a 80%.
- 2) Praticamente houve uma ligeira subida em todos os parâmetros.
- 3) Mesmo assim, consideramos todos os parâmetros como Pontos fortes, ficando satisfeitos com a “Satisfação Global”, pois houve uma subida no índice de 3.30 para 3.80.
- 4) Pontos menos fortes, “Tempo de resposta às solicitações” (índice 3,35). Por não se considerar uma pontuação crítica numa escala de 1 a 4 não se identificam ações necessárias ao tratamento.
- 5) Ações de melhoria decorrentes das conclusões apresentadas:
 - a. Não há nada a acrescentar no que toca a melhorar uma vez que todos os critérios têm um resultado bastante positivo;

7. RECOMENDAÇÕES

Recomenda-se que os resultados dos questionários sejam divulgados a todos os colaboradores e munícipes/utentes, nomeadamente através da intranet e do site do Município.

Vimioso, 22 de Janeiro de 2019