



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES

Câmara Municipal de
Vimioso
2016

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 de Maio, Junho, Julho e Agosto/2016, tendo-se obtido um total de 65 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 8.2.1. 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 5.6.2), denominada de “retorno da informação do cliente”. 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 Maio/2016 a agosto/2016 e versou um conjunto de temáticas relativas ao modo como o cidadão/cliente percepção o serviço, de modo a aferir o seu grau de satisfação.

A recolha do questionário foi efectuada, na sua maioria, por um estagiário dos serviços de Informática, o qual percorreu a sede de concelho na sua generalidade encontrando gente de todo o concelho. Existe, ainda, nos locais das áreas de atendimento nos diversos edifícios dos serviços municipais, para os clientes colocarem os questionários preenchidos.

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”. O questionário possuía, ainda, o campo de resposta “Sem Opinião”, para aqueles que não opinassem sobre eventual critério de avaliação.

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 com opinião, ficando de fora a percentagem de respostas “Sem Opinião”.

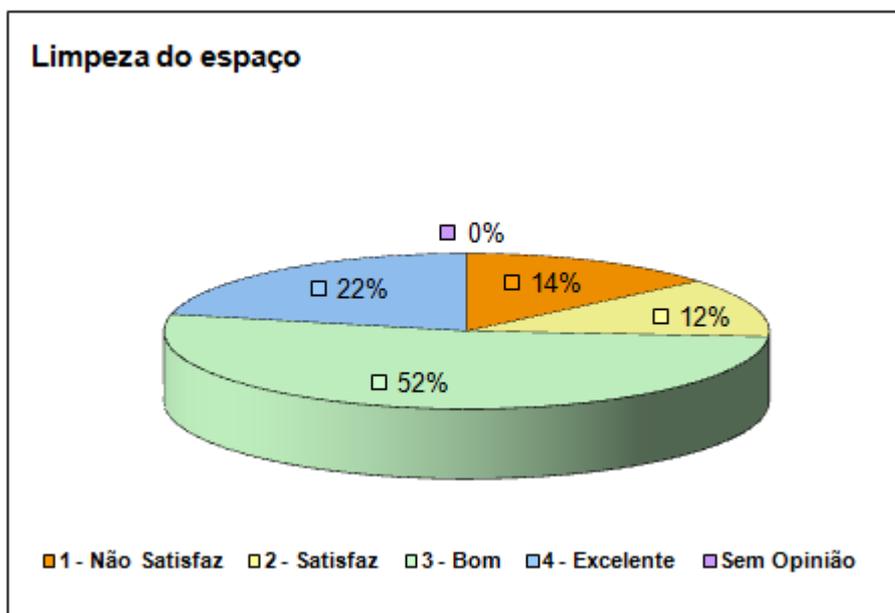
5.1 CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO

Foram contabilizados 65 questionários, sendo 62% dos inquiridos pessoas do sexo masculino e 38% do sexo feminino. A idade média dos inquiridos (17%, 20% e 40%) situa-se na faixa etária dos [31 – 40 anos], [41 – 50] e [51 – 60]; 17% possui formação superior e com 29% encontram-se, com habilitações literárias até a 4ª classe, 28% até ao 6º ano, 12% até 9º ano, 9% até 12º ano, havendo ainda 5% sem habilitações; sendo 94% dos inquiridos residentes no concelho. No tocante às profissões verifica-se que: 71% são independentes, vão desde de professor (a), a cozinheira, desenhador, carpinteiro....; 14% são agricultores; 11 % são Reformados e 5% estudantes.

Do total dos inquiridos, 31% recorreu aos serviços de Atendimento das Obras Particulares, 17% aos serviços de Atendimento das Águas e Saneamento; 29% à Tesouraria; 6% Serviços Técnicos Obras Particulares e 17% Atendimento Serviços Gerais.

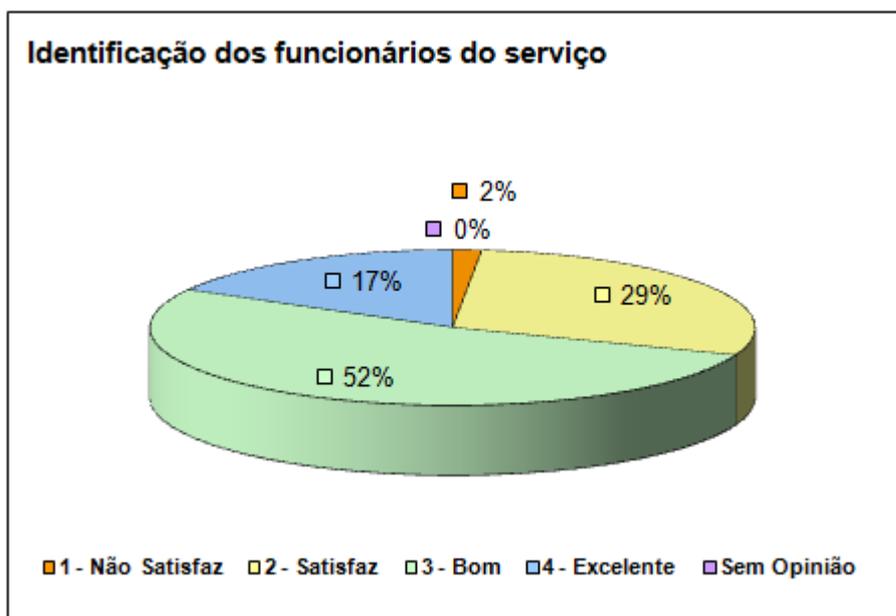
5.2 ASPECTOS FÍSICOS

5.2.1 LIMPEZA DO ESPAÇO



A Limpeza do Espaço houve uma diminuição no grau de satisfação em relação ao ano passado, registou 74% de respostas entre os níveis “Bom” e “Excelente”, sendo que o ano passado foi de 99%, 12% acharam que satisfazia, havendo 14% de “Não Satisfaz”.

5.2.2 IDENTIFICAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

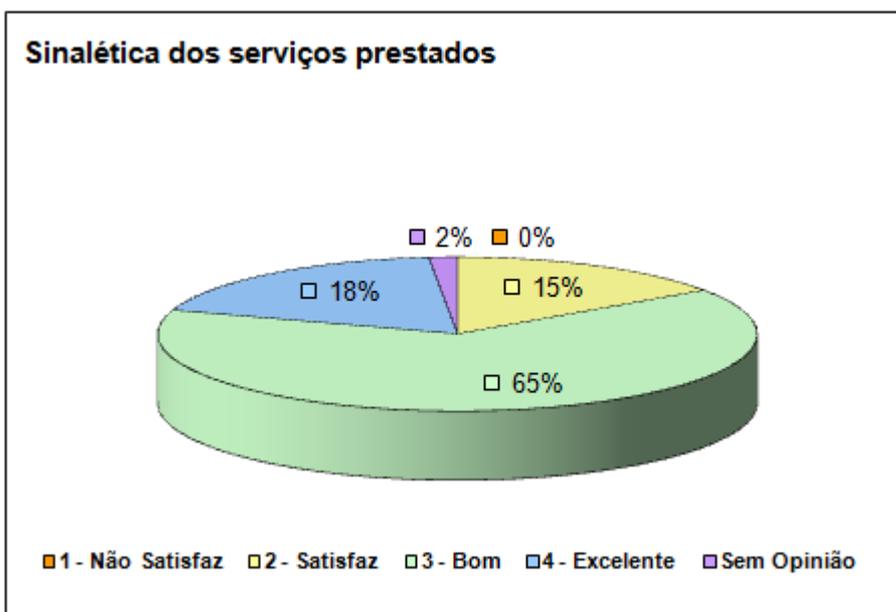


O segundo critério, referente à identificação dos funcionários, obteve uma pontuação de 52% nos níveis “Bom”, sendo que 17% atribuiu uma classificação de “Excelente”.

Havendo 29% de “Satisfaz” e 2% “Não Satisfaz”, talvez por algum funcionário não trazer a identificação na hora do atendimento.

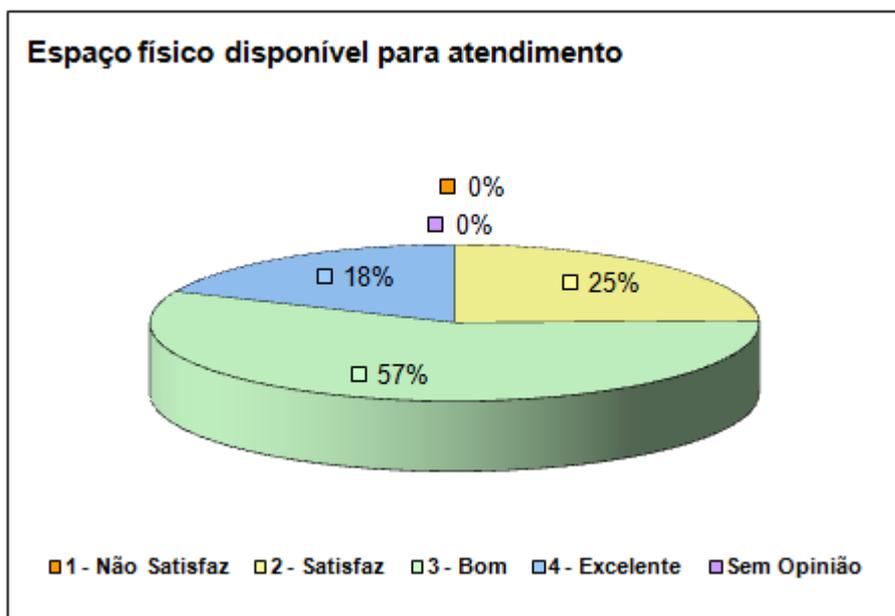
Uma terra pequena onde toda a gente se conhece.

5.2.3 SINALÉTICA



Quanto ao critério relativo à Sinalética, 83% das respostas situam-se entre o “Bom” e o “Excelente”, sendo que 15% acharam que satisfazia e 2% não tem opinião. Mesmo o resultado sendo inferior ao ano passado a sinalética continua a mesma.

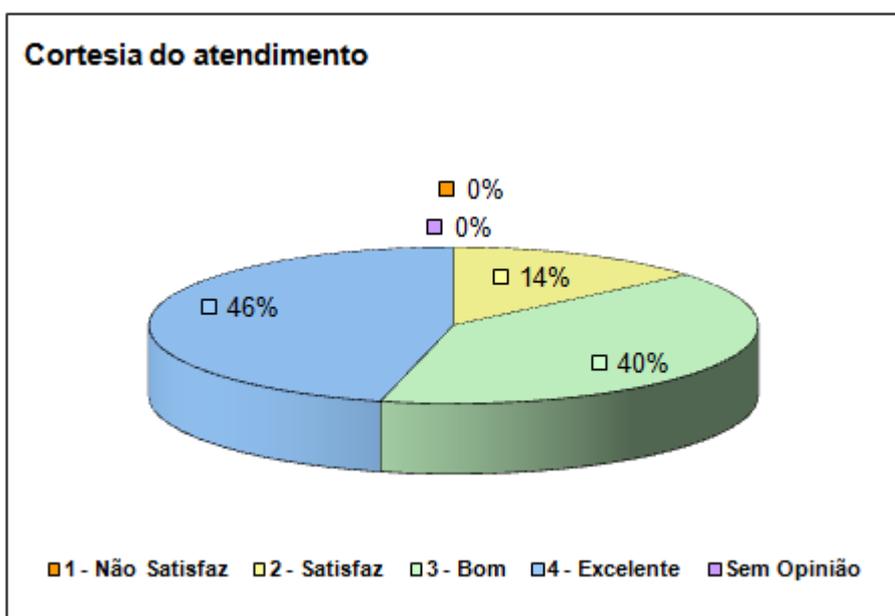
5.2.4 ESPAÇO FÍSICO DISPONÍVEL



Registou-se que 57% dos inquiridos considera que o espaço disponível para atendimento é “Bom”, 18% “Excelente” e 25% satisfatório. Resultado considerado muito satisfatório.

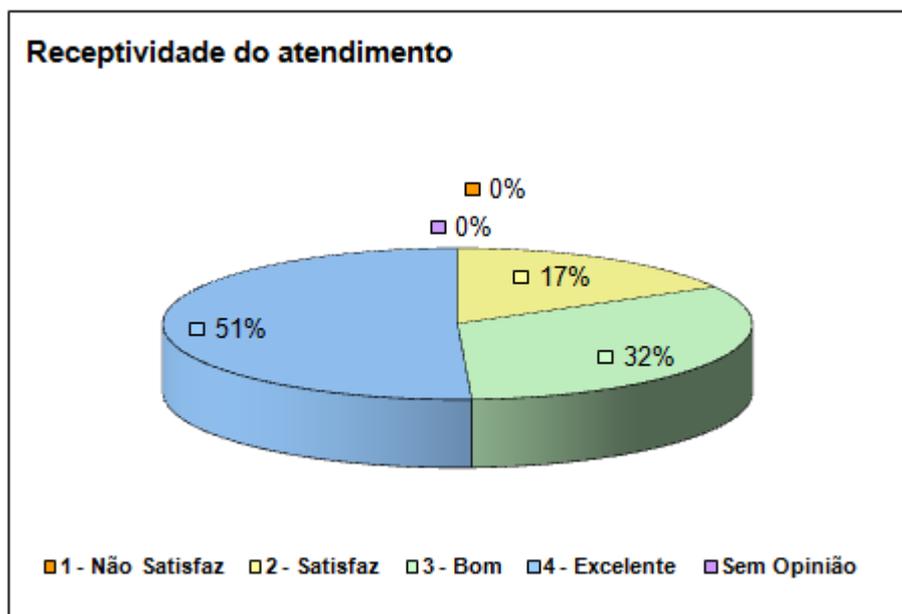
5.3 CORTESIA/EMPATIA

5.3.1 CORTESIA DO ATENDIMENTO



O presente indicador procurou aferir a amabilidade no atendimento. Constata-se, pela análise do gráfico supra, que 46% dos inquiridos considera a cortesia como “Excelente”, 40% “Bom” e 14% entendem uma cortesia de Boa, não havendo classificação inferior.

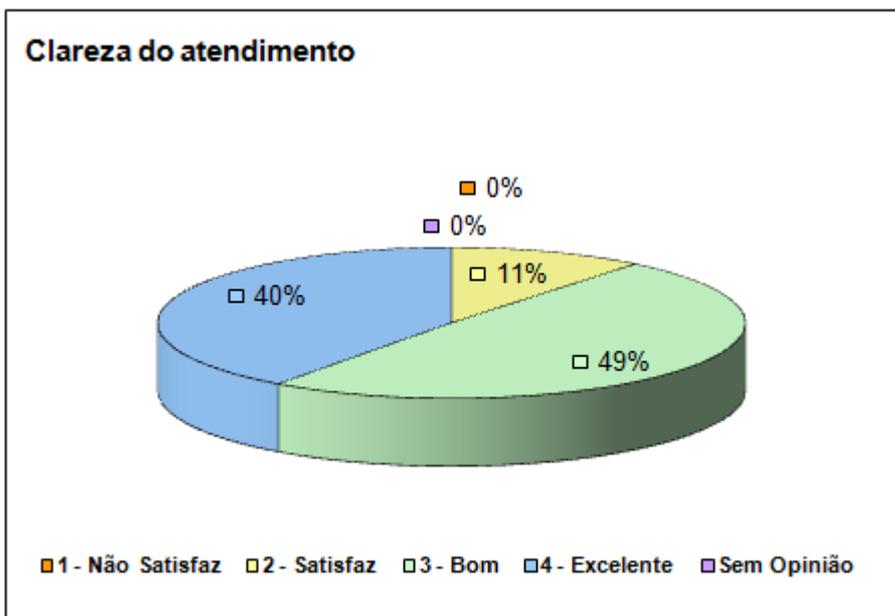
5.3.2 RECEPTIVIDADE DO ATENDIMENTO



Pela análise dos dados verifica-se que 83% dos inquiridos considera a Receptividade no Atendimento entre “Excelente” e “Bom”, sendo que 17% considera satisfatória.

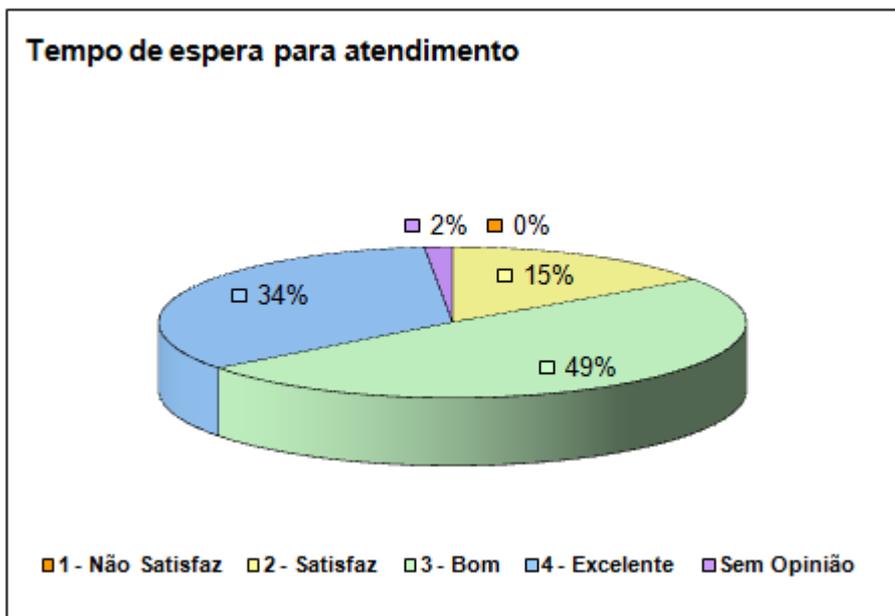
5.4 CAPACIDADE DE RESPOSTA

5.4.1 CLAREZA DO ATENDIMENTO



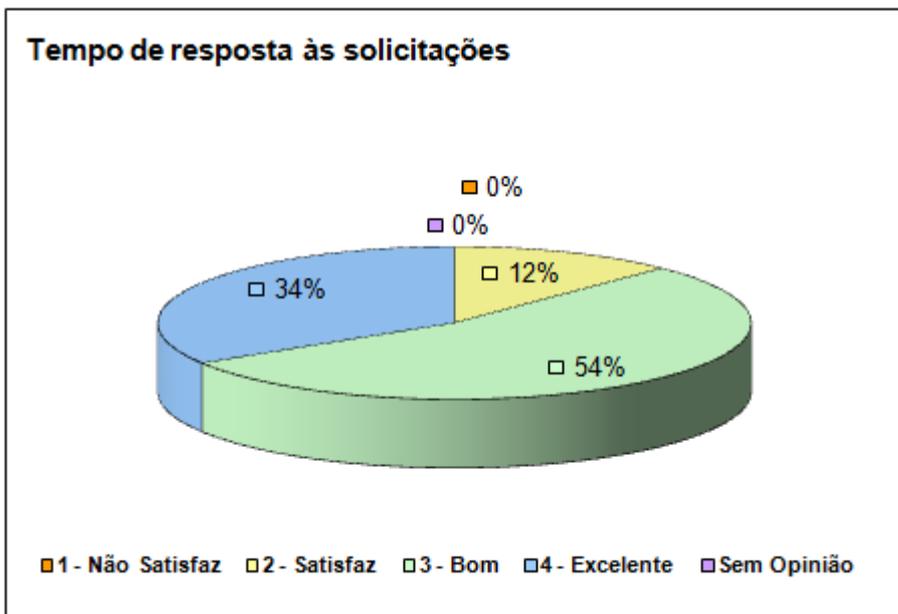
No atinente à clareza do atendimento verifica-se que 89% das respostas se situa entre o “Excelente” e o “Bom”, sendo 11% de “Satisfaz”.

5.4.2 TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO



Do total da população inquirida, verifica-se que atinente ao tempo de espera, 83% das respostas se encontram no nível “Bom” e “Excelente”, sendo que 15% no “Satisfaz”, havendo 2% sem opinião.

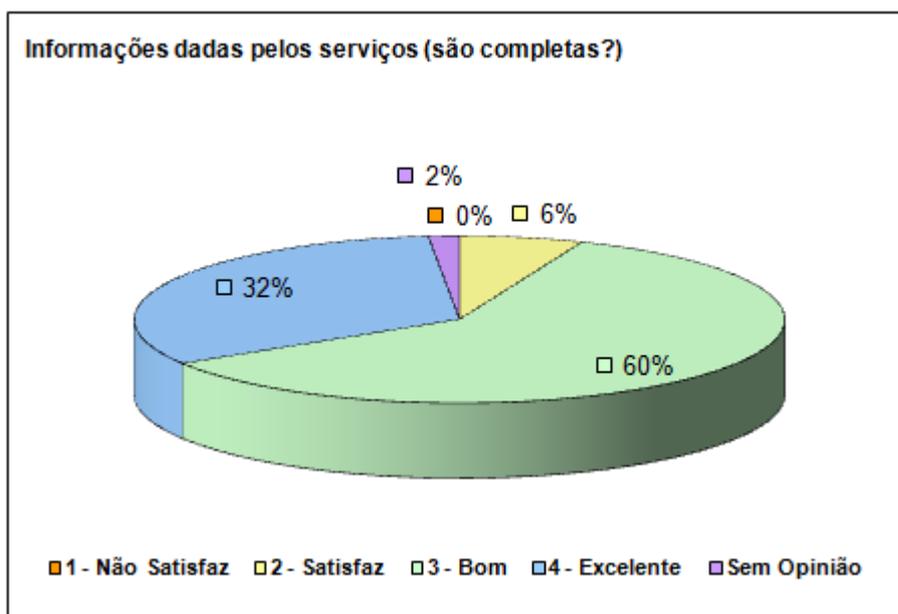
5.4.3 TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES



No tocante ao tempo de resposta às solicitações constata-se que 88% das respostas se situa entre o “Excelente” e “Bom” e só 12% acham que satisfaz.

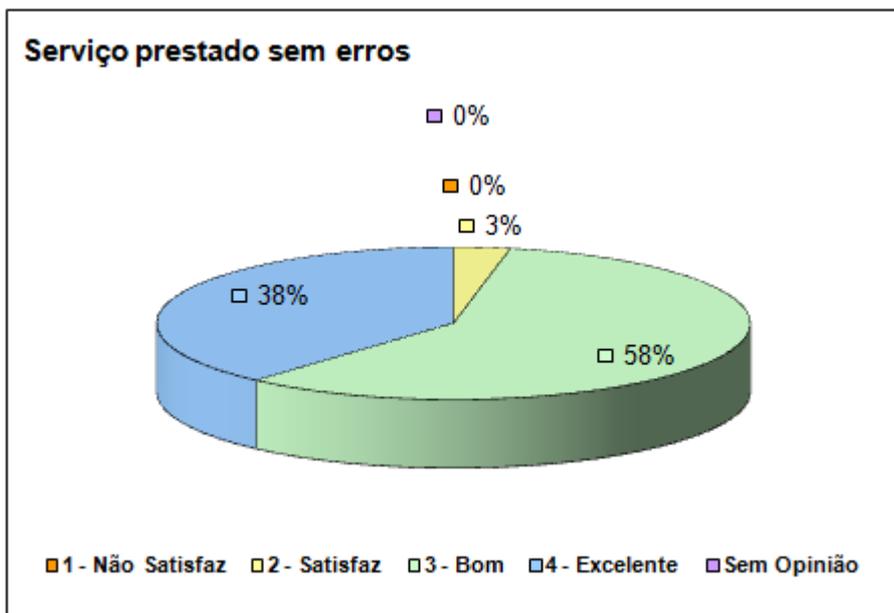
5.5 FIABILIDADE

5.5.1 INFORMAÇÕES DADAS PELOS SERVIÇOS



Relativamente ao critério - fiabilidade das informações prestadas pelos serviços - 92% das respostas situam-se entre “Excelente” e “Bom”, sendo que 6% acham que “Satisfaz” e 2% não tem opinião. Os resultados obtidos foram satisfatórios.

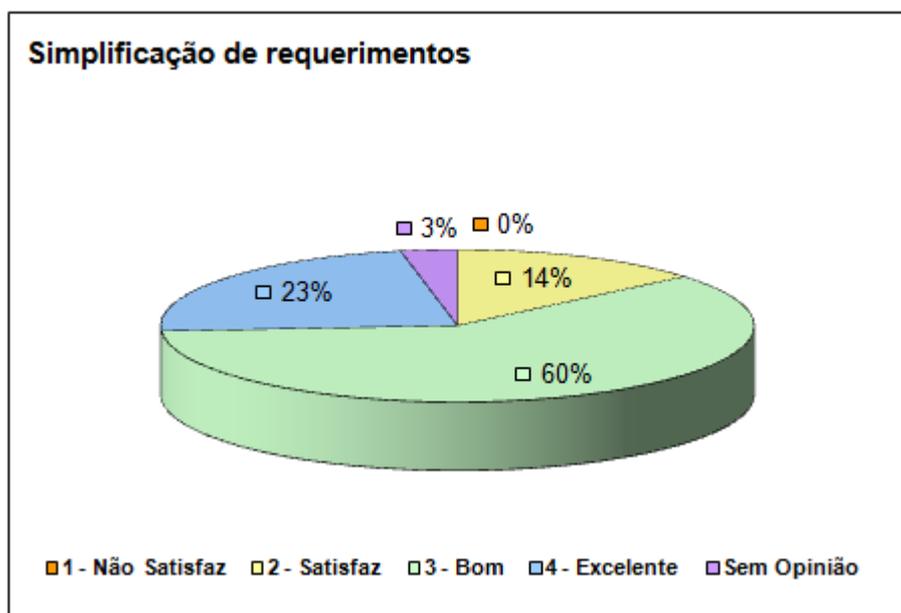
5.5.2 SERVIÇO PRESTADO SEM ERROS



Noventa e sete consideram que o serviço é prestado sem erros (respostas entre “Excelente”, “Bom”), havendo uma minoria de 3% que considera satisfatório.

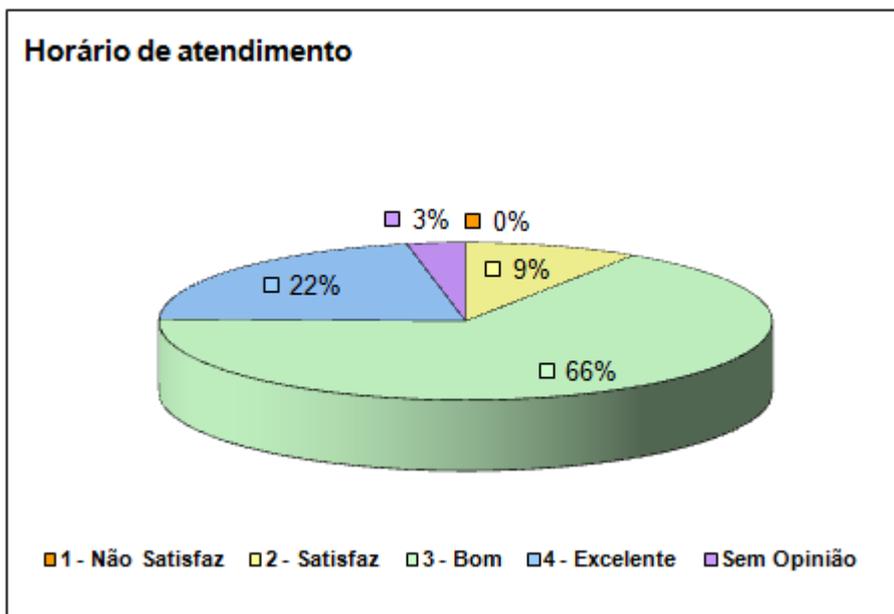
5.6 ACESSIBILIDADES

5.6.1 SIMPLIFICAÇÃO DOS REQUERIMENTOS



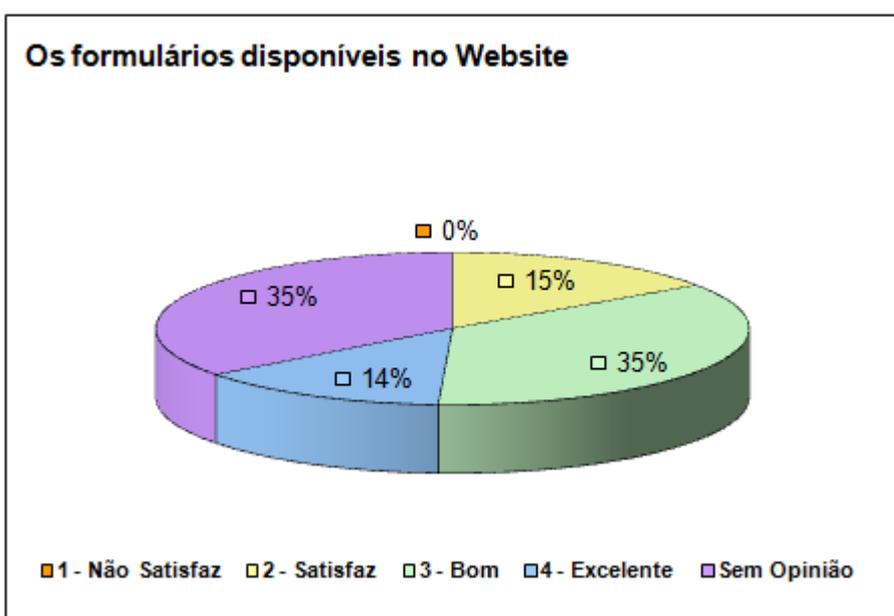
O factor – Simplificação dos requerimentos – obteve uma classificação razoável. Sendo que, 83% dos inquiridos considera entre “Excelente” e “Bom”, havendo 14% que consideram “satisfaz” e 3% “Sem Opinião”.

5.6.2 HORÁRIOS DE ATENDIMENTO



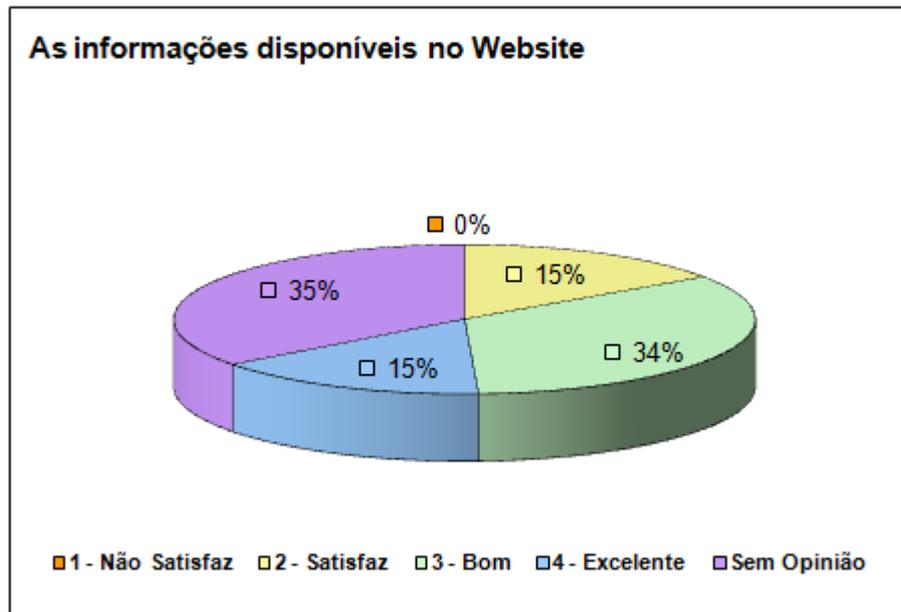
Relativamente aos Horários aplicados para atendimento, entre os níveis “Bom” e “Excelente” se encontram 88% das respostas, sendo que existe, ao contrario do ano passado, 9% de “satisfaz” e 3% que não tem opinião. Isso deve-se à alteração em Julho, para o horário normal, sendo que, os munícipes gostavam mais da jornada continua (aberto no período de almoço).

5.6.3 FORMULÁRIOS DISPONÍVEIS NO WEBSITE



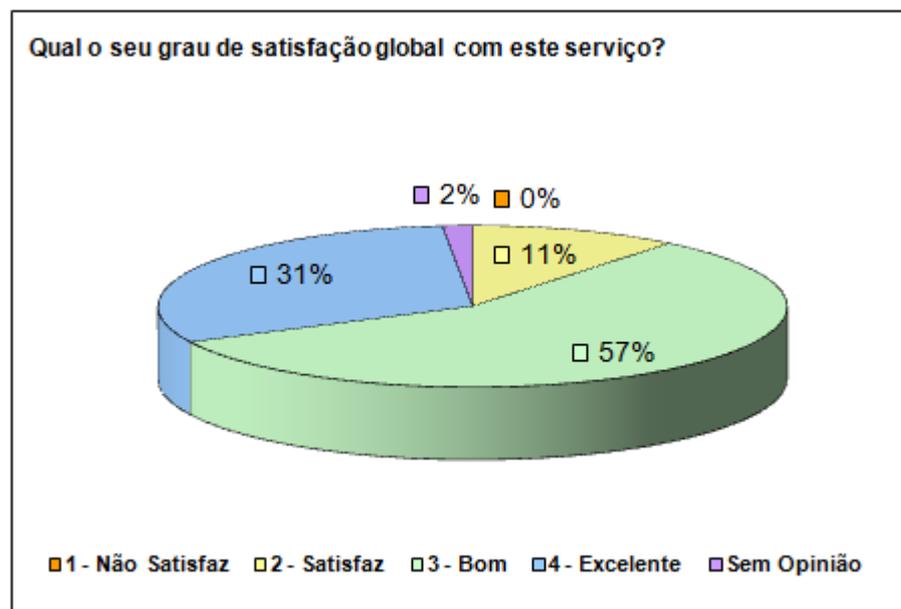
No tocante à avaliação que os inquiridos fazem, quanto “aos formulários disponíveis no Website”, constata-se que uma percentagem dos inquiridos (35%) desconhece/não tem opinião quanto aos formulários disponíveis no Web Site. Pensa-se que esta situação se deve ao facto de uma grande parte da população do concelho ainda não utiliza as novas tecnologias de informação.

5.6.4 INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS NO WEBSITE



A conclusão retirada quanto a este indicador é a mesma que a mencionada no ponto anterior.

5.7 SATISFAÇÃO GLOBAL



Neste último ponto procurou-se aferir a qualidade global da prestação do serviço. Do total de inquiridos, 98% dá nota positiva à qualidade global do atendimento (“Excelente”- 31%, “Bom”- 57% e 11% “satisfaz”), havendo 2% que não tem opinião, apesar de ser inferior ao ano passado, era impossível haver maior satisfação com os resultados. 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 descida em todos os parâmetros, talvez os mesmos estivessem um pouco inflacionados. Também acontece com o aproximar das eleições os munícipes tornam-se mais exigentes, na “Sinalética dos Serviços Prestados” houve uma diminuição no índice de 3,66 para 3.03, quando a sinalética em 2016 é a mesma de 2015.
- 3) Mesmo assim, consideramos todos os parâmetros como Pontos fortes, ficando satisfeitos com a “Satisfação Global”, apesar da descida no índice de 3.90 para 3.20.
- 4) Pontos “menos fortes” , apesar de muito positivos, foram consideramos os “Aspetos Físicos” principalmente a “Limpeza do Espaço” com uma nota de 2.82, mais uma vez continuam os formulários disponíveis no Website (índice 2,98); As informações disponíveis no Website(índice 3,00). Pensa-se que a classificação obtida para o critério - Formulários/Informações disponíveis no Website – apesar de boa é de salientar que existe ainda gente sem opinião, deve-se ao facto de uma grande parte da população do concelho ainda não utiliza as novas tecnologias de informação, cerca de 35% “Sem Opinião” .
- 6) Acções de melhoria decorrentes das conclusões apresentadas:
 - a. Pouco haverá a acrescentar no que toca a melhorar uma vez que todos os critérios tem um resultado bastante positivo;
 - b. Podemos tentar melhorar nos “Aspetos Físicos”, principalmente a “limpeza do Espaço”.
 - c. Continuando com a distribuição do folheto/cartaz informando os munícipes sobre a disponibilização dos Formulários/Informações disponíveis no Website;
 - d. Colocação de uma mensagem no sistema *In line* incentivando o munícipe/utente para a consulta dos Formulários/Informações disponíveis no Website do Município;

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, 02 de Setembro de 2016