



# **RELATÓRIO** DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES

Câmara Municipal de  
Vimioso  
2017

## 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 Abril a Setembro/2017, tendo-se obtido um total de 70 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 Abril/2017 a Setembro/2017 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, 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”.

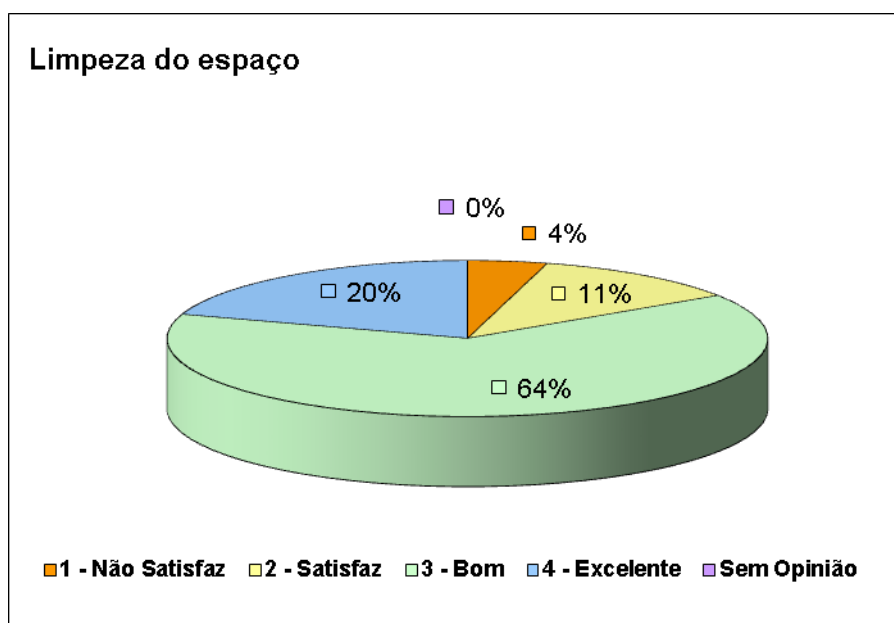
### 5.1 CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO

Foram contabilizados 70 questionários, sendo 54% dos inquiridos pessoas do sexo masculino e 46% do sexo feminino. A idade média dos inquiridos (19%, 31% e 26%) situa-se na faixa etária dos [31 – 40 anos], [41 – 50] e [51 – 60]; 11% possui formação superior e com 20% encontram-se, com habilitações literárias até a 4ª classe, 20% até ao 6º ano, 09% até 9º ano, 8% até 12º ano, havendo ainda 3% sem habilitações; sendo 67% dos inquiridos residentes no concelho. No tocante às profissões verifica-se que: 67% são independentes, vão desde de médico (a), a veterinário, feirante, comerciante....; 17% são agricultores; 7 % são Reformados e 4% estudantes.

Do total dos inquiridos, 33% recorreu aos serviços de Atendimento das Obras Particulares, 20% aos serviços de Atendimento das Águas e Saneamento; 16% à Tesouraria; 0% Serviços Técnicos Obras Particulares e 31% Atendimento Serviços Gerais.

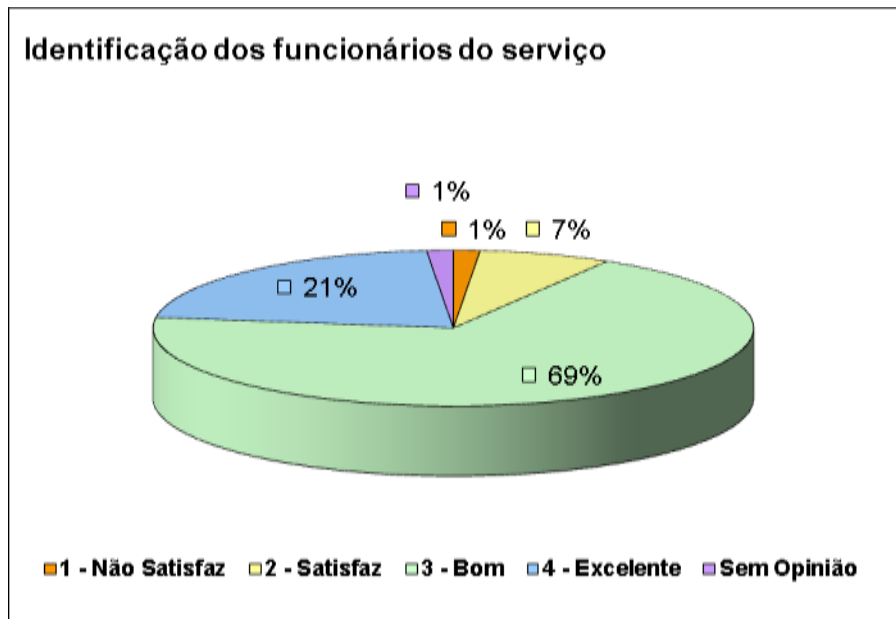
### 5.2 ASPECTOS FÍSICOS

#### 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 4% de “Não Satisfaz”.

### 5.2.2 IDENTIFICAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS



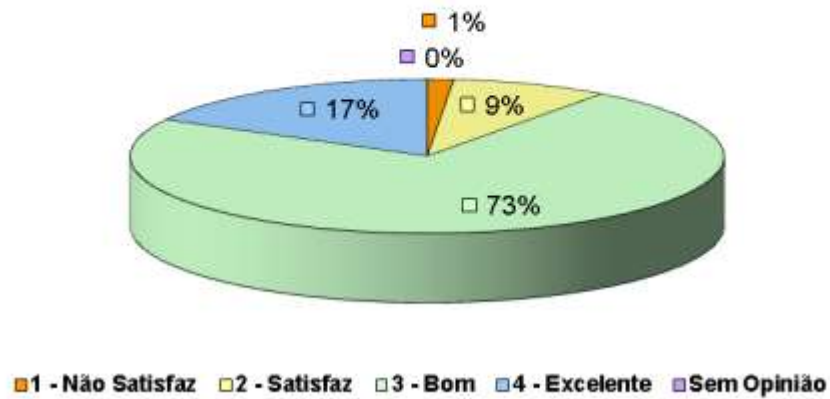
O segundo critério, referente à identificação dos funcionários, obteve uma pontuação de 69% nos níveis “Bom”, sendo que 21% atribui uma classificação de “Excelente”.

Havendo 7% de “Satisfaz” e 1% “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

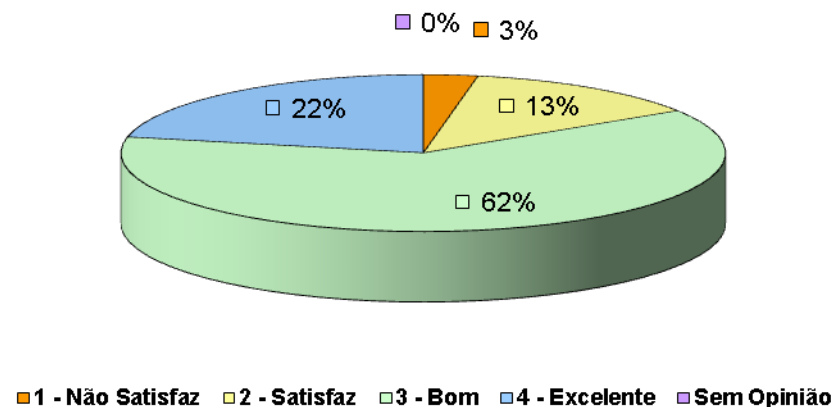
### Sinalética dos serviços prestados



Quanto ao critério relativo à Sinalética, 90% das respostas situam-se entre o “Bom” e o “Excelente”, sendo que 9% acharam que satisfazia e 1% não satisfaz. Houve uma melhoria significativa em relação ao ano passado.

#### 5.2.4 ESPAÇO FÍSICO DISPONÍVEL

### Espaço físico disponível para atendimento

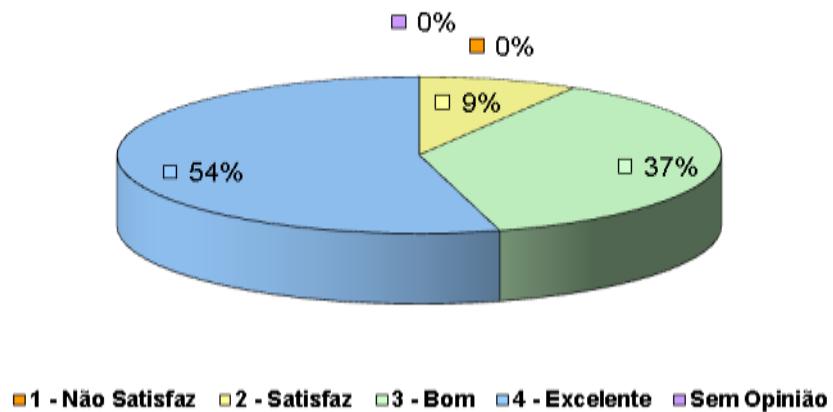


Registou-se que 62% dos inquiridos considera que o espaço disponível para atendimento é “Bom”, 22% “Excelente” e 13% satisfatório. Resultado considerado muito satisfatório.

### 5.3 CORTESIA/EMPATIA

#### 5.3.1 CORTESIA DO ATENDIMENTO

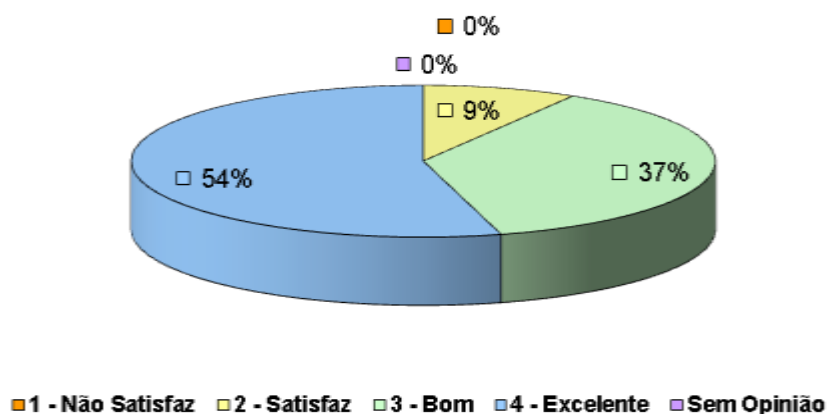
### Cortesia do atendimento



O presente indicador procurou aferir a amabilidade no atendimento. Constatou-se, pela análise do gráfico supra, que 54% dos inquiridos considera a cortesia como “Excelente”, 37% “Bom” e 9% entendem uma cortesia de Boa, registando-se um ligeiro aumento em relação ao ano anterior.

### 5.3.2 RECEPTIVIDADE DO ATENDIMENTO

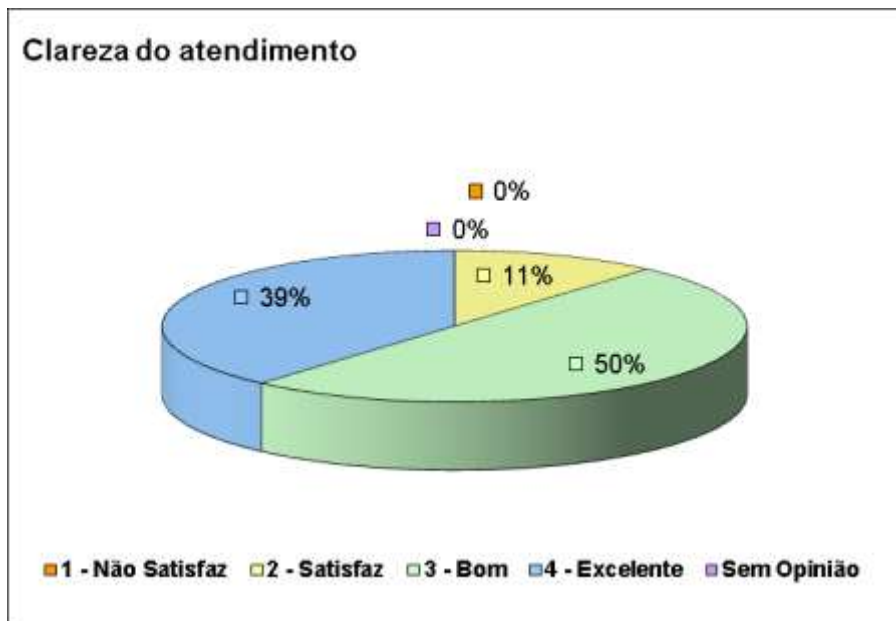
### Receptividade do atendimento



Pela análise dos dados verifica-se que 91% dos inquiridos considera a Receptividade no Atendimento entre “Excelente” e “Bom”, sendo que 9% considera satisfatória.

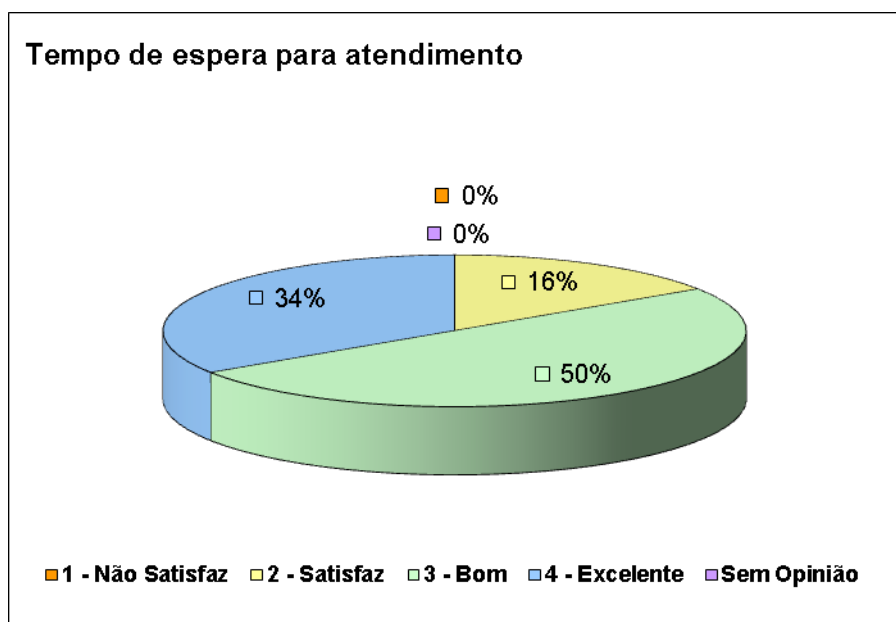
### 5.4 CAPACIDADE DE RESPOSTA

#### 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”, este não sofreu quaisquer alterações.

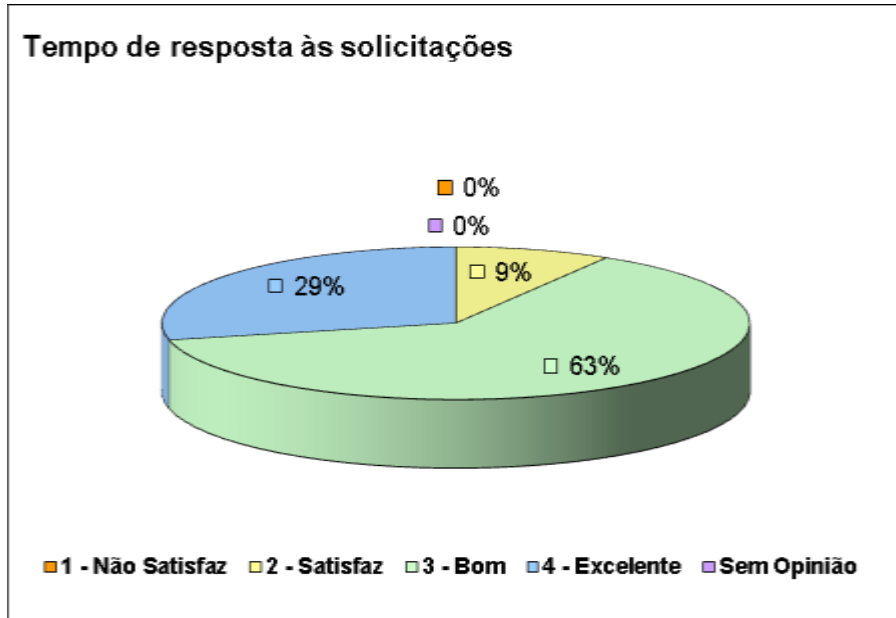
#### 5.4.2 TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO



Do total da população inquirida, verifica-se que atinente ao tempo de espera, 84% das respostas se encontram no nível “Bom” e “Excelente”, sendo que 16% no “Satisfaz”.



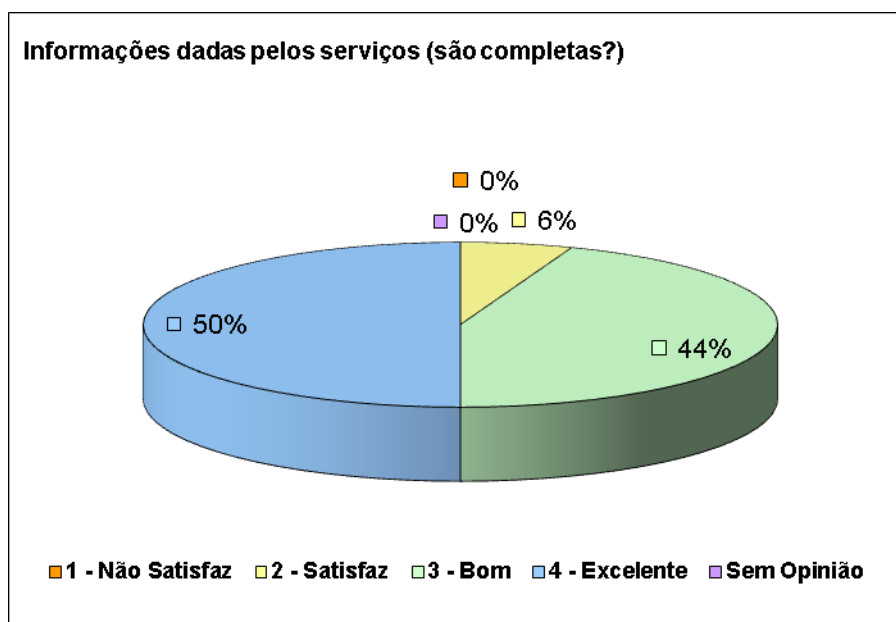
### 5.4.3 TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES



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.

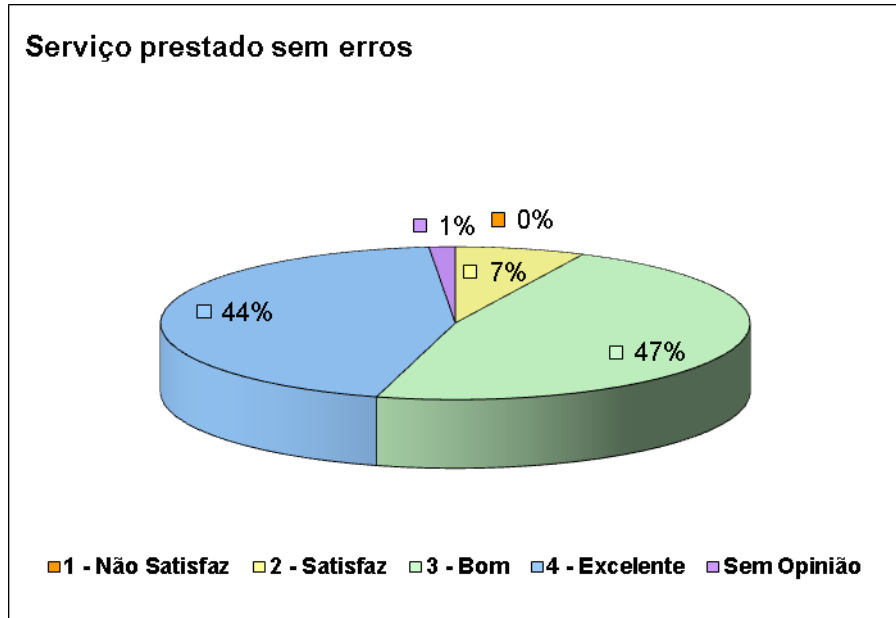
## 5.5 FIABILIDADE

### 5.5.1 INFORMAÇÕES DADAS PELOS SERVIÇOS



Relativamente ao critério - fiabilidade das informações prestadas pelos serviços - 88% das respostas situam-se entre “Excelente” e “Bom”, sendo que 6% acham que “Satisfaz”. Os resultados obtidos foram satisfatórios.

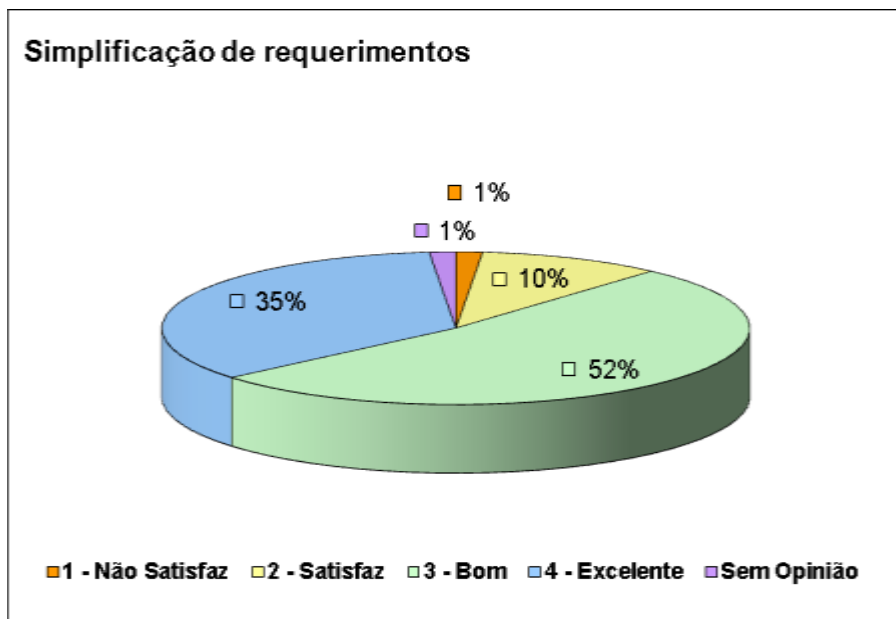
### 5.5.2 SERVIÇO PRESTADO SEM ERROS



Noventa e seis consideram que o serviço é prestado sem erros (respostas entre “Excelente”, “Bom”), havendo uma minoria de 7% que considera satisfatório e apenas 1% considera o serviço como “Não Satisfaz”.

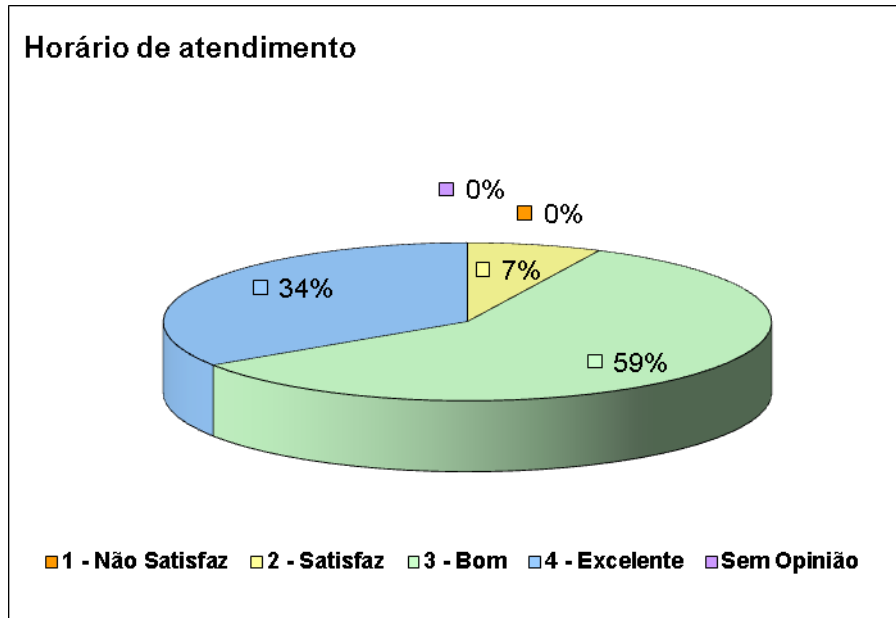
### 5.6 ACESSIBILIDADES

#### 5.6.1 SIMPLIFICAÇÃO DOS REQUERIMENTOS



O factor – Simplificação dos requerimentos – obteve uma classificação razoável. Sendo que, 85% dos inquiridos considera entre “Excelente” e “Bom”, havendo 10% que consideram “satisfaz”, 1% “Não Satisfaz” e 1% “Sem Opinião”.

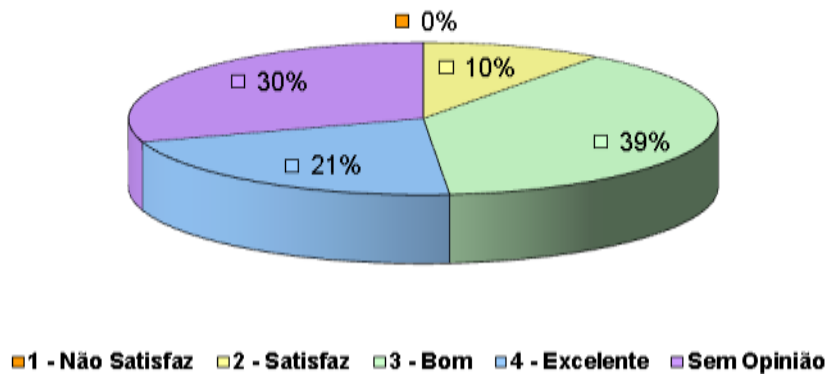
### 5.6.2 HORÁRIOS DE ATENDIMENTO



Relativamente aos Horários aplicados para atendimento, entre os níveis “Bom” e “Excelente” se encontram 93% das respostas, sendo que existe, ao contrario do ano passado, 7% de “satisfaz”. <verificasse deste modo uma adaptação dos munícipes ao horário normal que entro em vigor em Julho de 2016.

### 5.6.3 FORMULÁRIOS DISPONÍVEIS NO WEBSITE

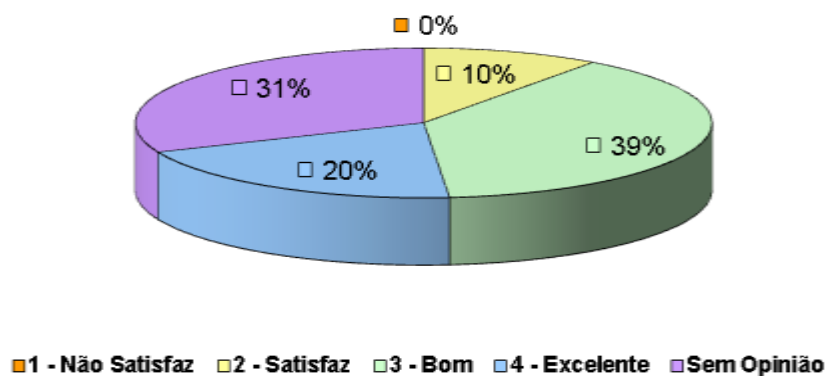
### Os formulários disponíveis no Website



No tocante à avaliação que os inquiridos fazem, quanto “aos formulários disponíveis no Website”, constata-se que uma percentagem dos inquiridos (30%) desconhece/não tem opinião quanto aos formulários disponíveis no Web Site contudo houve uma melhoria relativa em relação a 2016. 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.

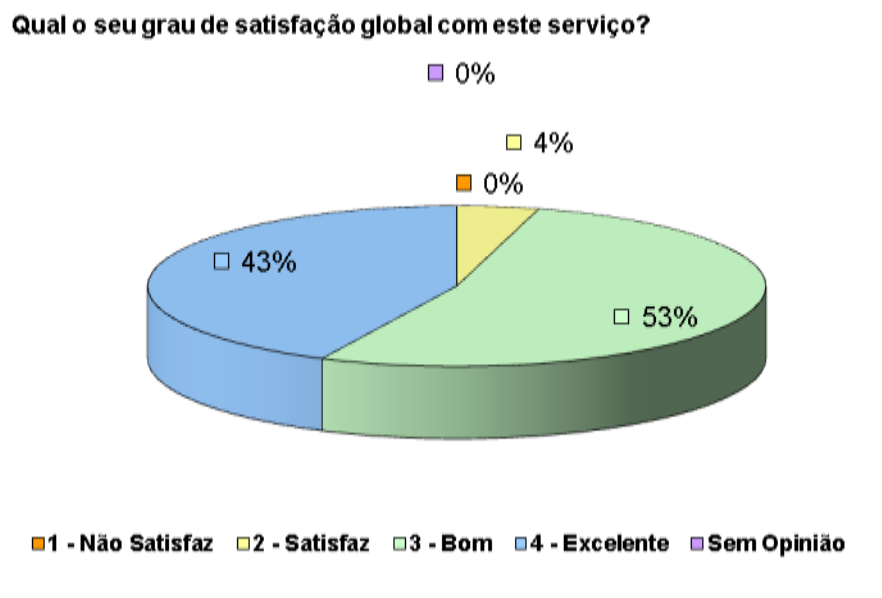
#### 5.6.4 INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS NO WEBSITE

### As 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, 96% dá nota positiva à qualidade global do atendimento (“Excelente”- 43%, “Bom”- 53% e 4% “Satisfaz”), podemos dizer que em relação ao ano passado houve um aumento de 12% na nota de “Excelente” e uma diminuição de 8% na nota de “Satisfaz”, não havendo este ano notas “Sem Opinião”, embora a nota positiva tenha diminuído 2% em relação ao ano passado podemos constatar que a nota do 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 3.18 para 3.30.
- 4) Pontos “menos fortes”, mais uma vez continuam os formulários disponíveis no Website (índice 3,16); As informações disponíveis no Website(índice 3,15). 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 30% “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. Continuando com a distribuição do folheto/cartaz informando os munícipes sobre a disponibilização dos Formulários/Informações disponíveis no Website;
- c. Colocação de uma mensagem no sistema *In line* incentivando o munícipe/utente para a consulta dos Formulários/Informações disponíveis no Website do Município;
- d. Incentivar/divulgar o munícipe/utente para o preenchimento on-line do questionário de satisfação, através da criação e afixação no serviço de atendimento de um cartaz e da colocação de frases incentivadoras nas faturas/ofícios.

## 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 Novembro de 2017