município de
VIMIOSO

RELATÓRIO
DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS MUNICIPES

Câmara Municipal de Vimioso
2022

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	1
2. A IMPORTANCIA DE MEDIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	2
3. OBJECTIVOS	2
4. METODOLOGIA	2
5. ANÁLISE	3
5.1. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO	3
5.2. ASPECTOS FÍSICOS	3
5.2.1. LIMPEZA DO ESPAÇO	3
5.2.2. IDENTIFICAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS	4
5.2.3. SINALÉTICA	5
5.2.4. ESPAÇO FISICO DISPONÍVEL	6
5.3. CORTESIA/EMPATIA	7
5.3.1. CORTESIA DO ATENDIMENTO	7
5.3.2. RECEPTIVIDADE DO ATENDIMENTO	8
5.4. CAPACIDADE DE RESPOSTA	9
5.4.1. CLAREZA DO ATENDIMENTO	9
5.4.2. TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	10
5.4.3. TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES	11
5.5. FIABILIDADE	12
5.5.1. INFORMAÇÕES DADAS PELOS SERVIÇOS	12
5.5.2. SERVIÇO PRESTADO SEM ERROS	13
5.6. ACESSIBILIDADES	14
5.6.1. SIMPLIFICAÇÃO DOS REQUERIMENTOS	14
5.6.2. HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	15
5.6.3. FORMULÁRIOS DISPONÍVEIS NA WEBSITE	16
5.6.4. INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS NA WEBSITE	17
5.7. SATISFAÇÃO GLOBAL	18
6. CONCLUSÕES FINAIS	18
7. RECOMENDAÇÕES	19

1. INTRODUÇÃO

Os inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes/utentes foram colocados em circulação e disponibilizados no sítio do município, tendo-se obtido um total de 137 respostas.

O presente relatório pretende efectuar o tratamento dos dados, de forma a serem encetadas as ações 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 objetivos:
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 permanência em aplicação e versou um conjunto de temáticas relativas ao modo como o cidadão/cliente percepciona o serviço, de modo a aferir o seu grau de satisfação.

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

O questionário teve natureza confidencial, possuindo apenas um campo para caracterização sociodemográfica 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

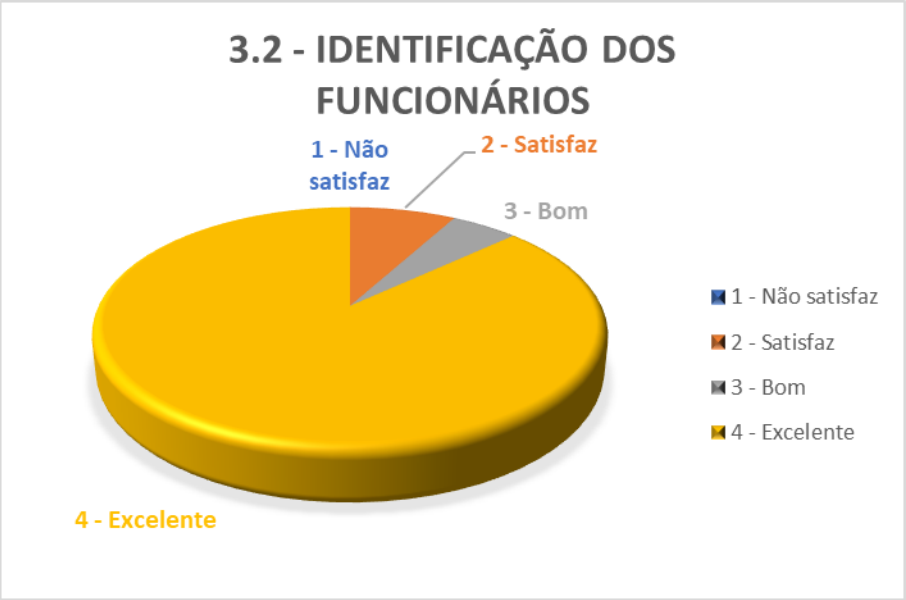
Foram contabilizados 137 questionários, sendo 79,23% dos inquiridos pessoas do sexo masculino e 20,77% do sexo feminino. A idade média dos inquiridos, situa-se na faixa etária: (14,96% [até aos 20 anos]; 0,79% [21 – 30 anos]; 65,35% [31 – 40 anos]; 18,90% [41 – 50], 0% [51 – 60] e 0% [mais de 60 anos]) e 24,09% possui formação superior.

5.2 Aspectos Físicos

5.2.1 Limpeza do Espaço

A Limpeza do Espaço manteve-se no grau de satisfação em relação ao ano passado, registou 98% de respostas entre os níveis “Bom” e “Excelente”, sendo que o ano passado foi de 98%, registaram-se 0,73% das respostas no nível “Não Satisfaz”.

5.2.2 IDENTIFICAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS



O segundo critério, referente à identificação dos funcionários, obteve uma pontuação de 86,86% no nível "Excelente". As restantes respostas distribuem-se entre os níveis "Bom", com uma percentagem de respostas de 5,11% e "Satisfaz" com uma percentagem de respostas de 8,03 %.

Nos restantes parâmetros a pontuação foi inexistente ou nula.

As Autarquias de pequenas povoações efetuam serviços com proximidade.

5.2.3 SINALÉTICA

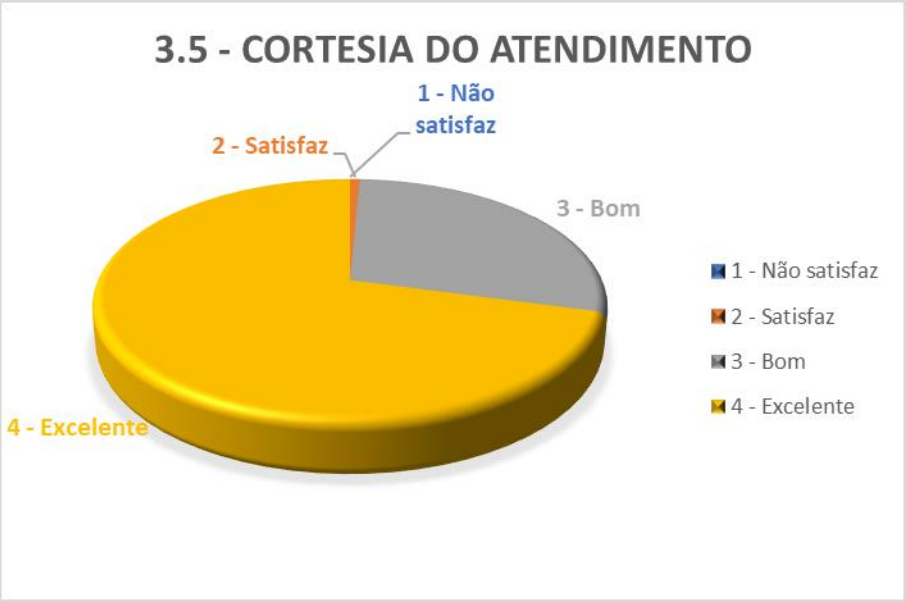
Quanto ao critério relativo à Sinalética 96,35 % das respostas situam-se entre o "Bom" e o "Excelente", as restantes respostas ficaram-se pelo nível "Satisfaz" com uma percentagem de respostas de 2,92% e "Não Satisfaz" com percentagem de respostas de 0,73%..

5.2.4 ESPAÇO FÍSICO DISPONÍVEL

Registou-se que 94,89% dos inquiridos considera que o espaço disponível para atendimento é "Bom" ou "Excelente". O nível "Não satisfaz" registou 2,19% das respostas, e o nível satisfaz registou 2,82% das respostas.

5.3 Cortesia/Empatia

5.3.1 Cortesia do Atendimento



Quanto ao critério Cortesia do atendimento os clientes/utentes estão muito satisfeitos, uma vez que 99,27% das respostas situam-se entre o "Bom" e o "Excelente", apenas 0,73% das respostas são no nível "satisfaz", o nível "não satisfaz" não registou qualquer resposta.

5.3.2 RECEPTIVIDADE DO ATENDIMENTO

Quanto ao critério relativo à Recetividade do atendimento os clientes/utentes estão muito satisfeitos, pelo que 98,54% das respostas situam-se entre o "Bom" e o "Excelente", sendo que as restantes respostas se agruparam no nível "satisfaz".

O nível "não satisfaz" obteve pontuação nula.

5.4 Capacidade de Resposta

5.4.1 Clareza do Atendimento

Quanto ao critério relativo à Clareza no atendimento os utentes/clientes estão bastante satisfeitos pelo que, 98,54% das respostas situam-se entre o "Bom" e o "Excelente".

As restantes respostas agruparam-se no nível "satisfaz".

O nível "não satisfaz" obteve pontuação nula.

5.4.2 TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

Quanto ao critério "tempo de espera para atendimento" os utentes/clientes estão bastante satisfeitos uma vez que 98,54% das respostas incidiram no nível "Excelente" e "Bom".

As restantes respostas agruparam-se no nível "satisfaz" com uma percentagem de resposta de 1,46%.

O nível "não satisfaz" obteve pontuação nula.

5.4.3 TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES

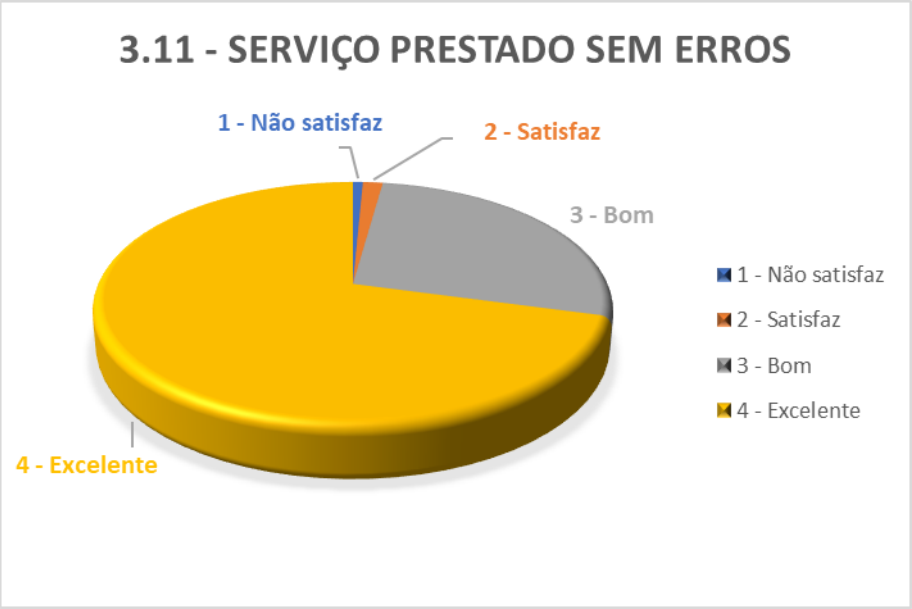
No tocante ao tempo de resposta às solicitações constata-se que 84,67% das respostas se situa entre o "Excelente" e "Bom" e 14,60% parametrizam o citério como "satisfaz" A percentagem do nível "não satisfaz" obteve uma pontuação de 0,73% das respostas.

5.5 FIABILIDADE

5.5.1 INFORMAÇÕES DADAS PELOS SERVIÇOS

Quanto ao critério relativo à fiabilidade das informações prestadas no atendimento, 98,54% das respostas situam-se entre o "Bom" e o "Excelente", regista-se um ligeiro aumento do nível excelente em relação ao ano anterior.
Os níveis "satisfaz" e "não satisfaz" obtiveram 0,73% das respostas.

5.5.2 SERVIÇO PRESTADO SEM ERROS



Apesar de existirem respostas no nível "não satisfaz", 97,81% das respostas situam-se entre o "Bom" e o "Excelente".

O nível "satisfaz" registou uma percentagem de respostas de 1,46%.

5.6 Acessibilidades

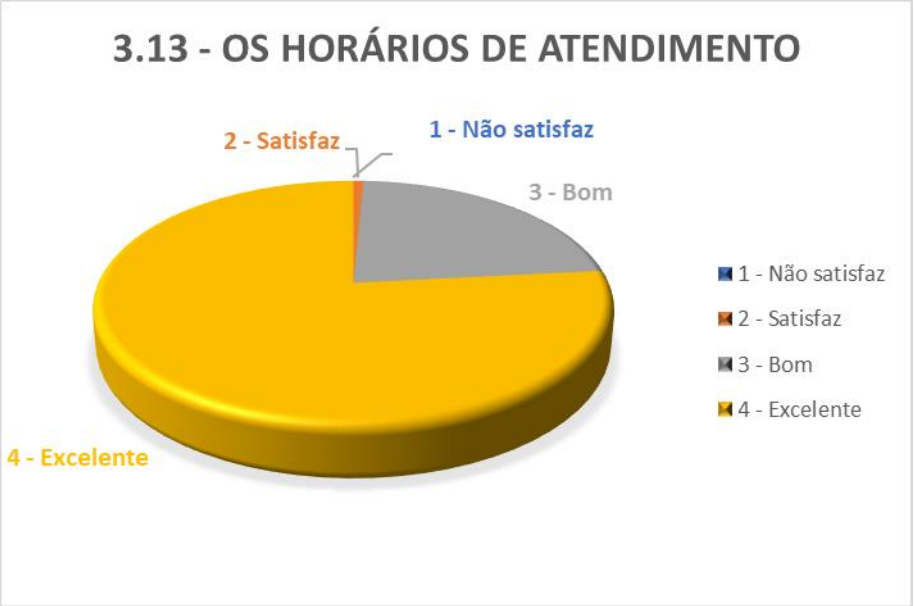
5.6.1 Simplificação dos Requerimentos

O fator "Simplificação dos requerimentos" obteve uma classificação de 99,27%, registou um aumento relativamente ao ano passado.

As restantes respostas agruparam-se no nível "satisfaz" com uma percentagem de resposta de 0,73%.

O nível "não satisfaz" obteve pontuação nula.

5.6.2 HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

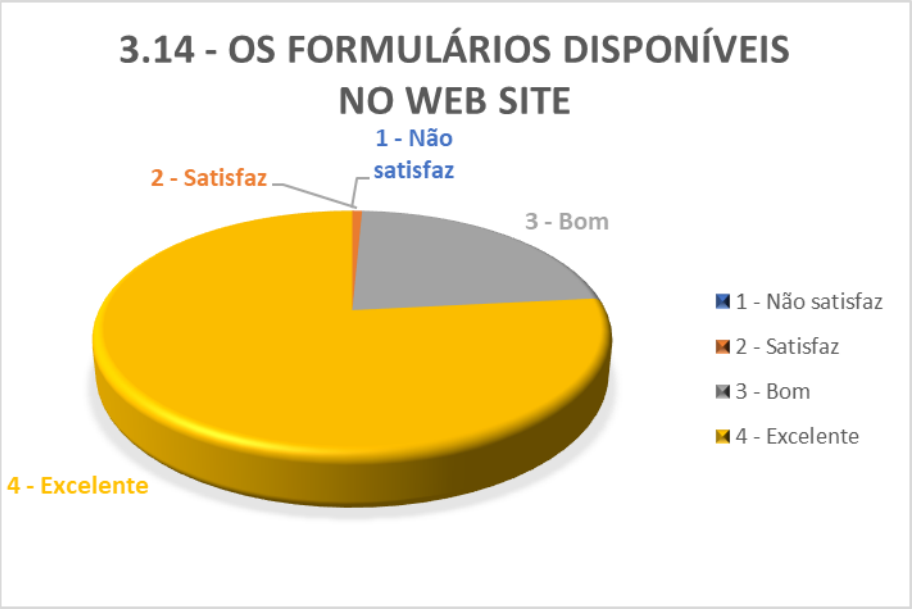


Relativamente aos Horários aplicados para atendimento 98,54% das respostas situam-se entre o "Bom" e o "Excelente", registando-se um decréscimo relativamente ao ano anterior.

As restantes respostas agruparam-se no nível "satisfaz" com uma percentagem de resposta de 1,46%.

O nível "não satisfaz" obteve pontuação nula.

5.6.3 FORMULÁRIOS DISPONÍVEIS NO WEBSITE



No tocante à avaliação que os inquiridos fazem, quanto "aos formulários disponíveis no Website", constata-se que 99,27% das respostas situam-se entre o "Bom" e o "Excelente".

As restantes respostas agruparam-se no nível "satisfaz" com uma percentagem de resposta de 0,73%.

O nível "não satisfaz" obteve pontuação nula.

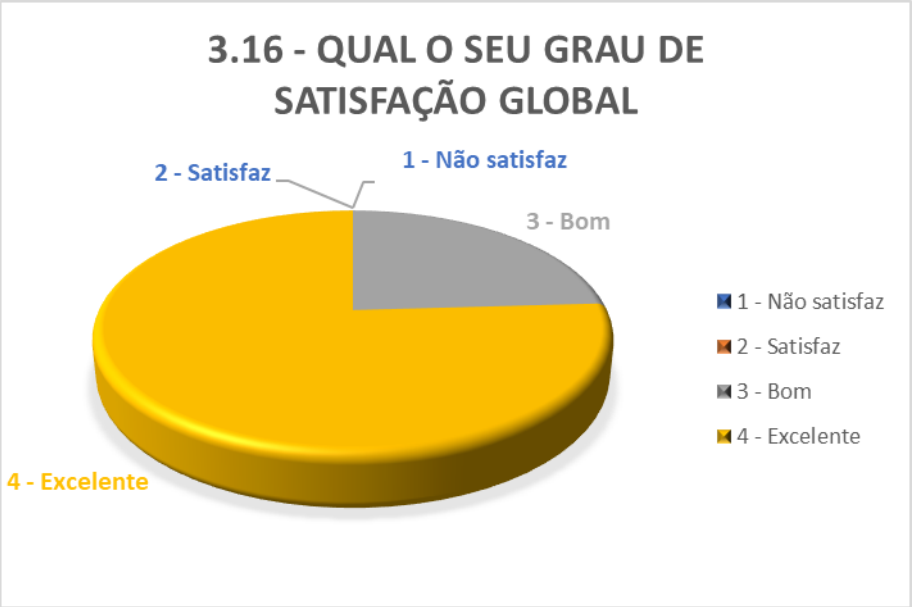
5.6.4 INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS NO WEBSITE

No que respeita às "informações disponíveis no web site" obteve uma classificação de 98,54% nas respostas "Bom" e o "Excelente".

As restantes respostas agruparam-se no nível "satisfaz" com uma percentagem de resposta de 1,46%.

O nível "não satisfaz" obteve pontuação nula.

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) O Índice de satisfação global é de 3,71.

2) 74,36% das respostas foi acima de 3.

3) Deu-se uma ligeira subida em quase todos os parâmetros.

4) Pontos menos fortes, "Espaço físico disponível" (índice 3,47) e "Tempo de resposta às solicitações" (índice 3,37). 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, 26 de abril de 2023