Município de Mogadouro



RELATÓRIO
DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS MUNICIPES 2025

Câmara Municipal de Mogadouro

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO 3
2. A Importância de Medir a Satisfação dos Clientes 3

3. OBJETIVOS 3
4. Metodologia 3

5. ANÁLISE 4
5.1. Caracterização da População 4

6. ASPETOS FÍSICOS 5
6.1.1. Limpeza do Espaço 5

6.1.2. IDENTIFICAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS 5

6.1.3. Sinalização dos Serviços 6

6.1.4. ESPAÇO FÍSICO DISPONÍVEL 6
6.2. Cortesia do Atendimento 7
6.2.1. Cortesia do Atendimento 7
6.2.2. Clareza do Atendimento 7
6.2.3. Capacidade de resolução do assunto 8

6.2.4. Tempo de espera para atendimento 8
6.2.5. Tempo de resposta às Solicitações 9
6.2.6. Informações prestadas no atendimento 9
6.2.7. Horário do atendimento 10
6.2.8. Simplificação dos Requerimentos 10
6.2.9. Informações disponíveis na Página de Internet do Município 11
7. Aspetos Físicos 12
7.2.1. Limpeza do Espaço 12
7.2.2. Identificação dos Funcionários 12
7.2.3. Sinalização dos Serviços 13

7.2.4. ESPAÇO FÍSICO DISPONÍVEL 14
7.2. Cortesia do Atendimento 14
7.2.1. Cortesia do Atendimento 14
7.2.2. Clareza do Atendimento 15
7.2.3. Capacidade de resolução do assunto 15

7.2.4. Tempo de espera para atendimento 16
7.2.5. Tempo de resposta às Solicitações 16
7.2.6. Informações prestadas no atendimento 17
7.2.7. Horário do atendimento 17
7.2.8. Simplificação dos Requerimentos 18
7.2.9. Informações disponíveis na Página de Internet do Município 18

8. RECOMENDAÇÕES 20

1. INTRODUÇÃO

Os inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes/utentes foram colocados na página de internet do Município durante o ano de 2025, tendo-se obtido 164 respostas no atendimento ao Balcão Único e 71 no atendimento da Ação Social, perfazendo um total de 235 respostas.
O presente relatório pretende efetuar o tratamento dos dados, de forma a serem encetadas as ações de melhoria dele decorrente.

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., que recomenda:

> *"... obter retorno de informação dos clientes relativa a produtos e serviços, incluindo reclamações."*

Ainda no âmbito da ISO 9001, a medição da satisfação dos clientes, é, também, uma das entradas para a revisão pela gestão (requisito 9.3.2), denominada de "satisfação do cliente e retorno da informação de partes interessadas relevantes". O retorno da informação do cliente é, assim, um elemento importante na análise crítica efetuada pela Gestão de Topo, indo ao encontro da melhoria contínua.

3. OBJETIVOS

Este documento foi elaborado com o propósito de dar resposta aos seguintes objetivos:
a) Conhecer o grau de satisfação dos munícipes;
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 versou um conjunto de temáticas relativas à forma como o munícipe perceciona o serviço, de modo a aferir o seu grau de satisfação.

A recolha dos dados do questionário foi efetuada totalmente on-line no site do Município.

O questionário teve um campo para caracterização sociodemográfica dos inquiridos, foi dada a possibilidade de preencher ou não o seu nome.

A escala aplicada foi de 0 a 4, sendo o nível 0 correspondente ao nível "Sem Opinião", 1 "Mau", 2 "A Melhorar", 3 "Aceitável" e 4 "Bom".

5. ANÁLISE

Passa-se, de seguida, a efetuar uma análise das respostas a cada critério de avaliação constante do questionário.
A análise é feita individualmente por cada tipo de atendimento. Procedendo inicialmente à análise das respostas obtidas no atendimento do Balcão Único e seguindo-se a análise às respostas obtidas no atendimento da Ação Social.
Apresentaram-se graficamente os resultados obtidos dos munícipes.

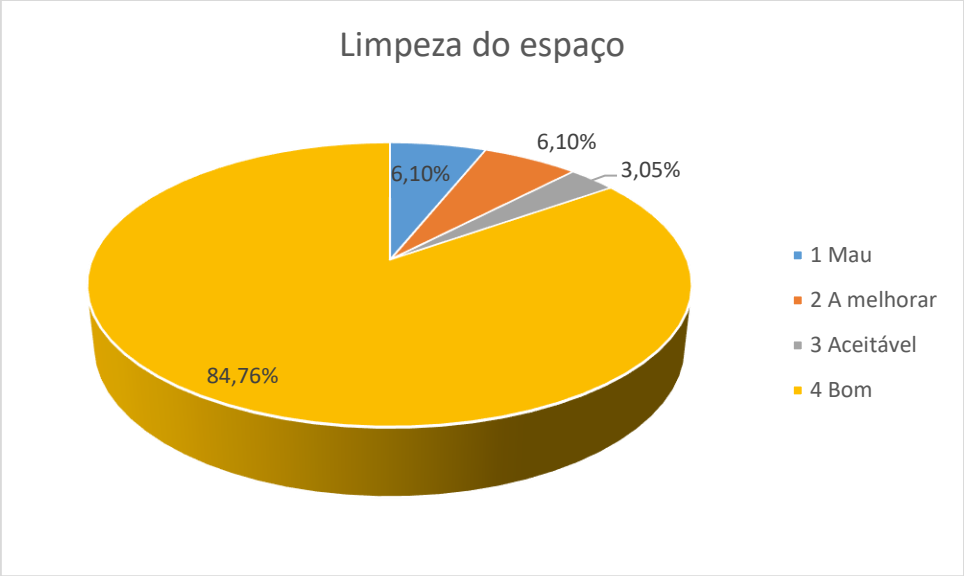
5.1. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO

Foram contabilizados 235 questionários, sendo 53,92% dos inquiridos pessoas do sexo feminino e 46,08% do sexo masculino. A idade dos inquiridos (40,22%), situa-se na faixa etária dos [21 – 40 anos]; 31,82% possui como habilitação literária formação superior. No que diz respeito aos serviços visitados o: atendimento ao público – balcão único obteve 164 respostas que correspondem a 69,79% da amostra e o atendimento realizado para a Ação Social registou 71 respostas que corresponde a 30,21 da amostra.
Para a elaboração do questionário foram criados os seguintes grupos: Caracterização sociológica, Serviço Visitado, Espaço Físico e Atendimento.

Procedemos de seguida à análise das respostas obtidas no atendimento ao **Balcão Único.**

6. ASPETOS FÍSICOS

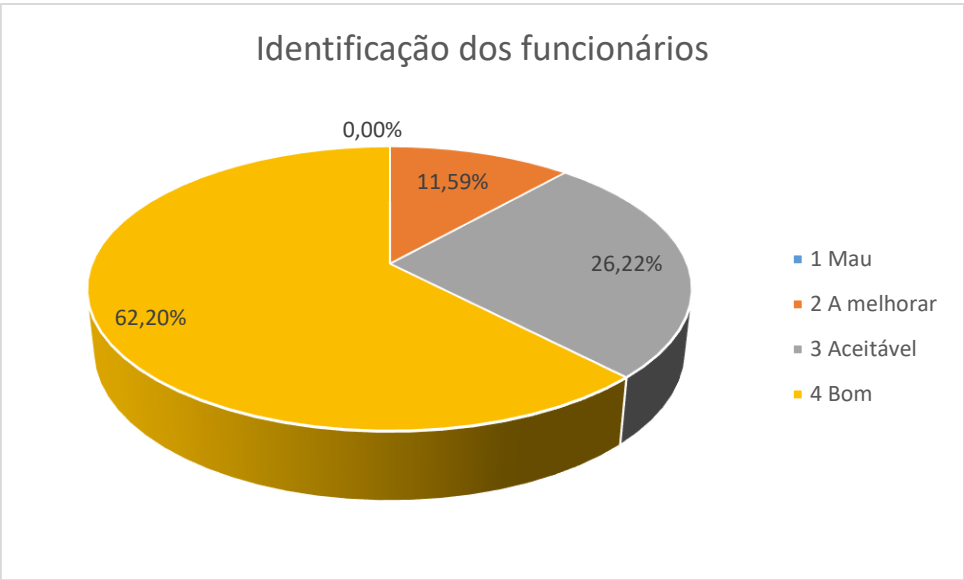
6.1.1. Limpeza do Espaço



Em relação à limpeza do espaço os munícipes e utentes do serviço do Balcão Único oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 87,81% responderam que a limpeza do espaço é boa ou aceitável.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,66 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão bastante satisfeitos.

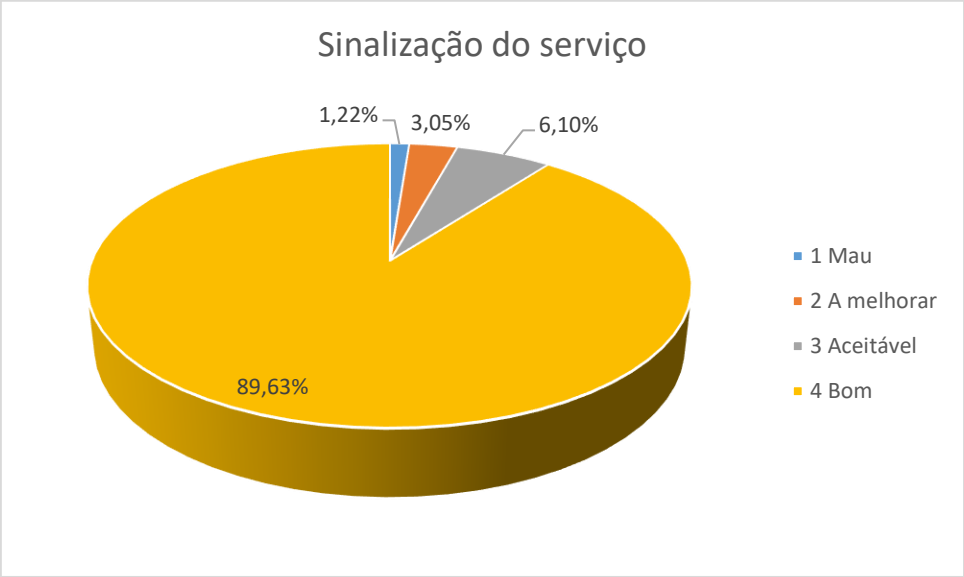
6.1.2. Identificação dos Funcionários



Em relação à identificação dos funcionários, os munícipes e utentes do serviço do Balcão Único oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 88,41% responderam que a identificação dos funcionários é boa ou aceitável.

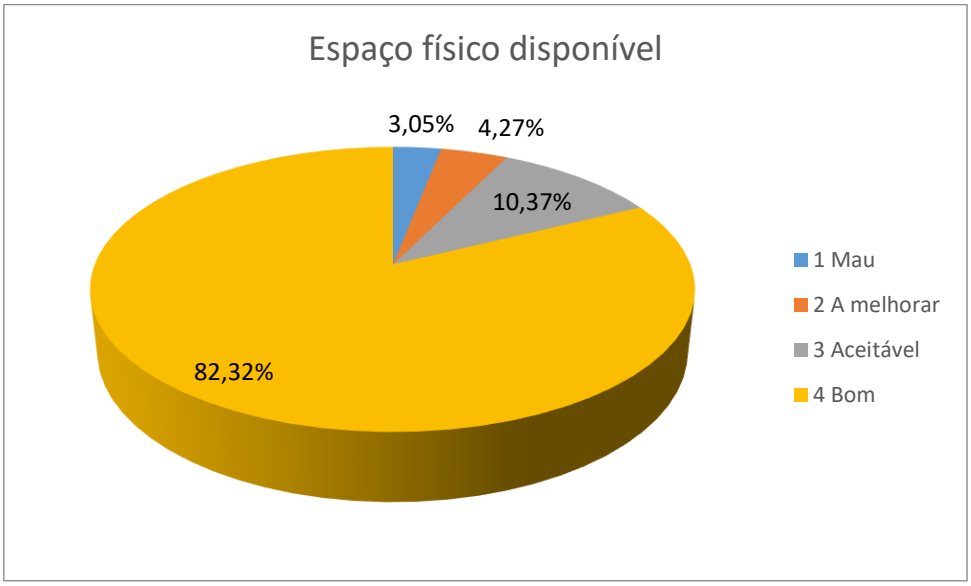
Este grupo de respostas teve uma média de 3,51 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão satisfeitos.

6.1.3. Sinalização dos Serviços



Em relação à sinalização dos serviços, os munícipes e utentes do serviço do Balcão Único oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 95,73% responderam que a sinalização dos serviços é boa ou aceitável.
Este grupo de respostas teve uma média de 3,84 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão bastante satisfeitos.

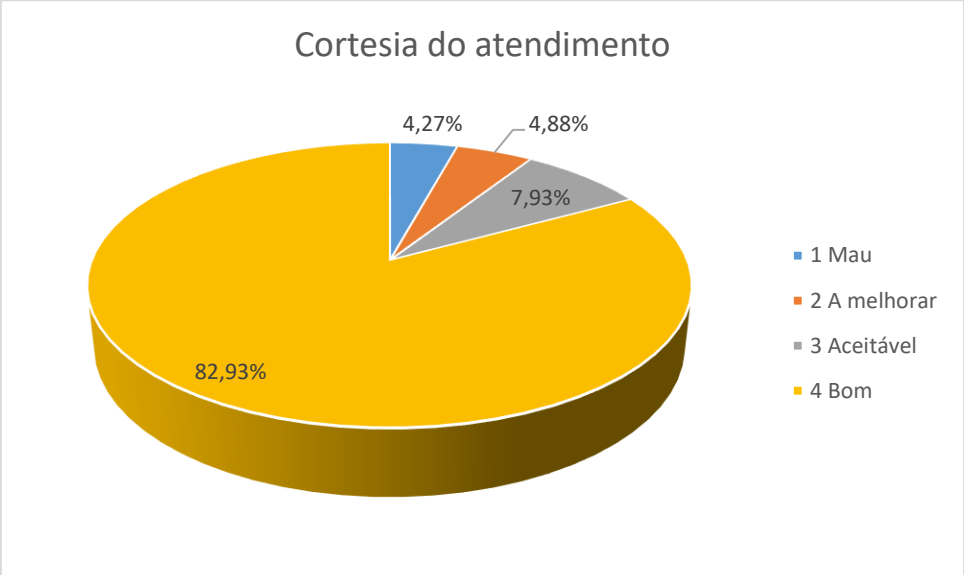
6.1.4. Espaço físico disponível



Em relação ao espaço físico disponível para atendimento, os munícipes e utentes do serviço do Balcão Único oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 92,68% responderam que o espaço físico disponível é bom ou aceitável.
Este grupo de respostas teve uma média de 3,72 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão bastante satisfeitos.

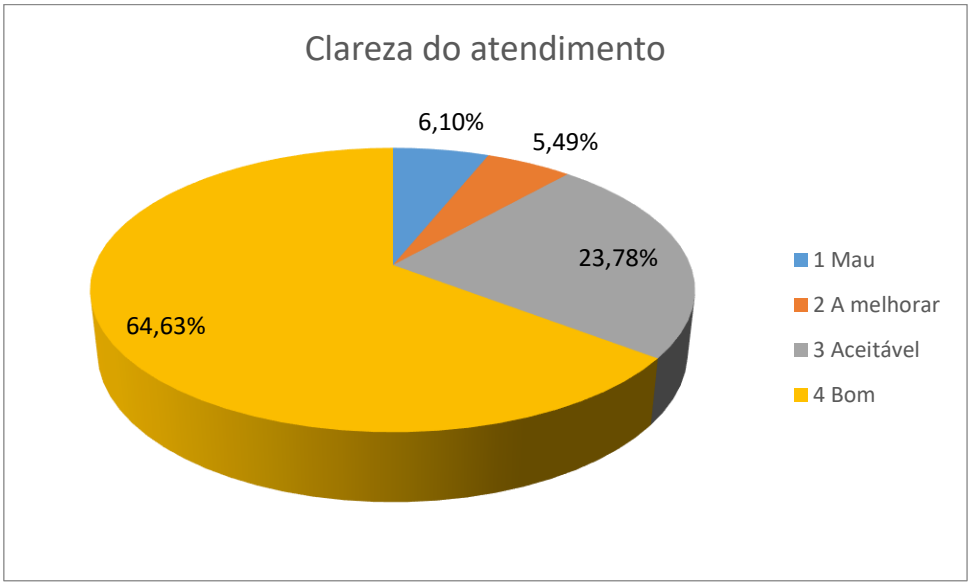
6.2. CORTESIA DO ATENDIMENTO

6.2.1. Cortesia do Atendimento



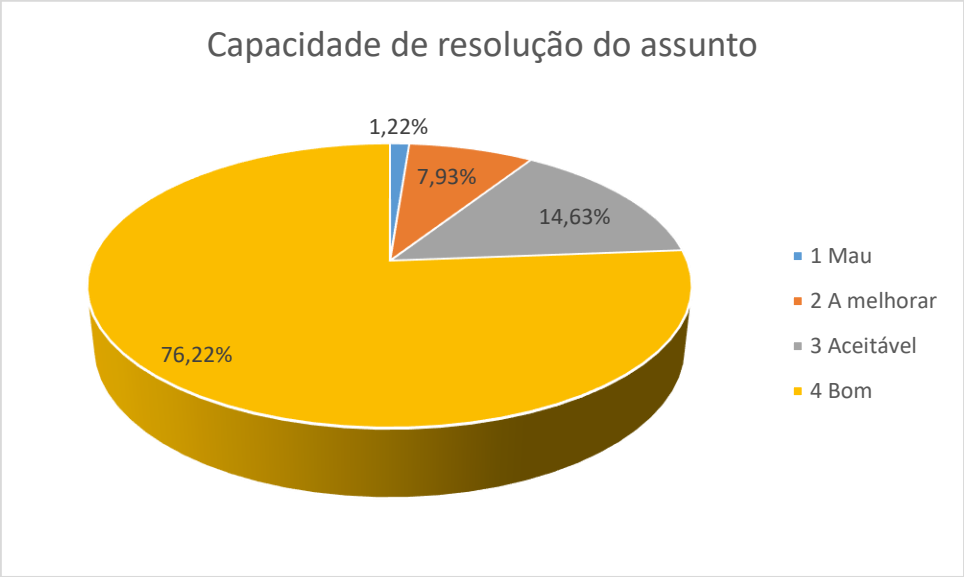
Em relação à cortesia do atendimento, os munícipes e utentes do serviço do Balcão Único oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 90,85% responderam que a cortesia do atendimento é boa ou aceitável. Este grupo de respostas teve uma média de 3,70 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão satisfeitos.

6.2.2. Clareza do Atendimento



Em relação à clareza do atendimento, os munícipes e utentes do serviço do Balcão Único oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 88,41% responderam que a clareza do atendimento é boa ou aceitável. Este grupo de respostas teve uma média de 3,47 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão satisfeitos, mas propõem melhorias no serviço.

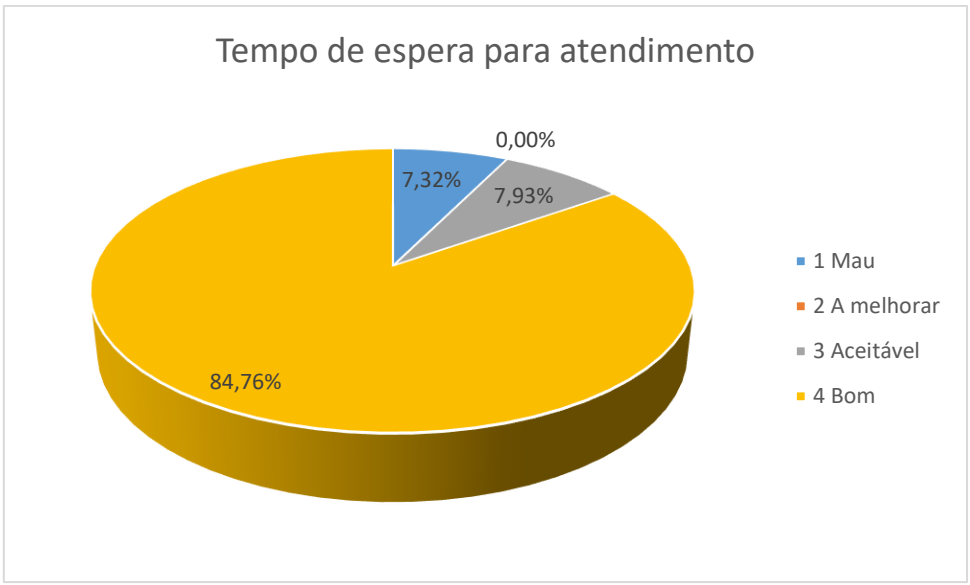
6.2.3. Capacidade de resolução do assunto



Em relação à capacidade de resolução do assunto, os munícipes e utentes do serviço do Balcão Único oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 90,85% responderam que a capacidade de resolução do assunto é boa ou aceitável.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,66 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão satisfeitos, no entanto propõem melhorias no serviço.

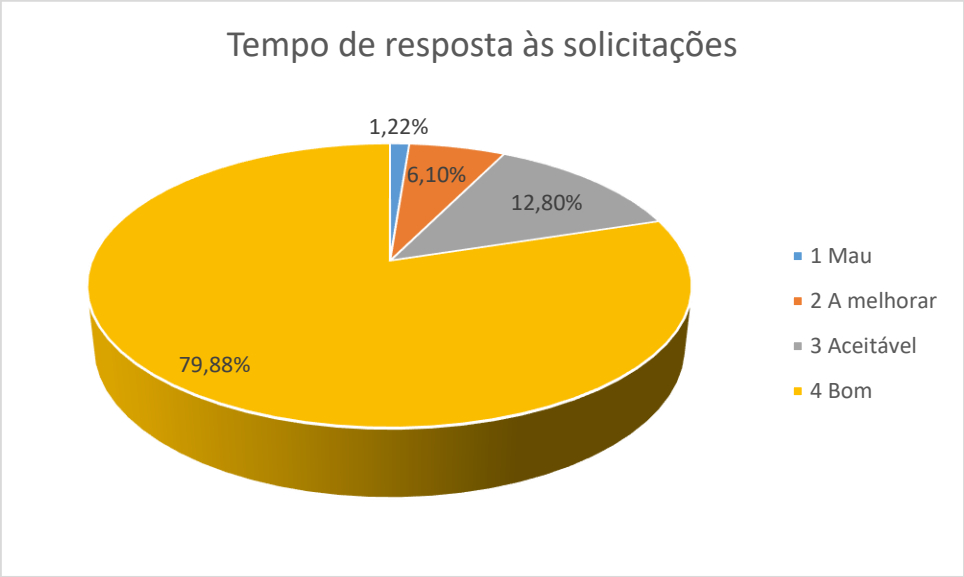
6.2.4. Tempo de espera para atendimento



Em relação ao tempo de espera para atendimento, os munícipes e utentes do serviço do Balcão Único oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 92,68% responderam que o tempo de espera para atendimento é bom ou aceitável.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,70 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão satisfeitos, no entanto propõem melhorias no serviço.

6.2.5. Tempo de resposta às Solicitações



Em relação ao tempo de resposta às solicitações, os munícipes e utentes do serviço do Balcão Único oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 92,68% responderam que o tempo de resposta às solicitações é bom ou aceitável.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,71 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão satisfeitos.

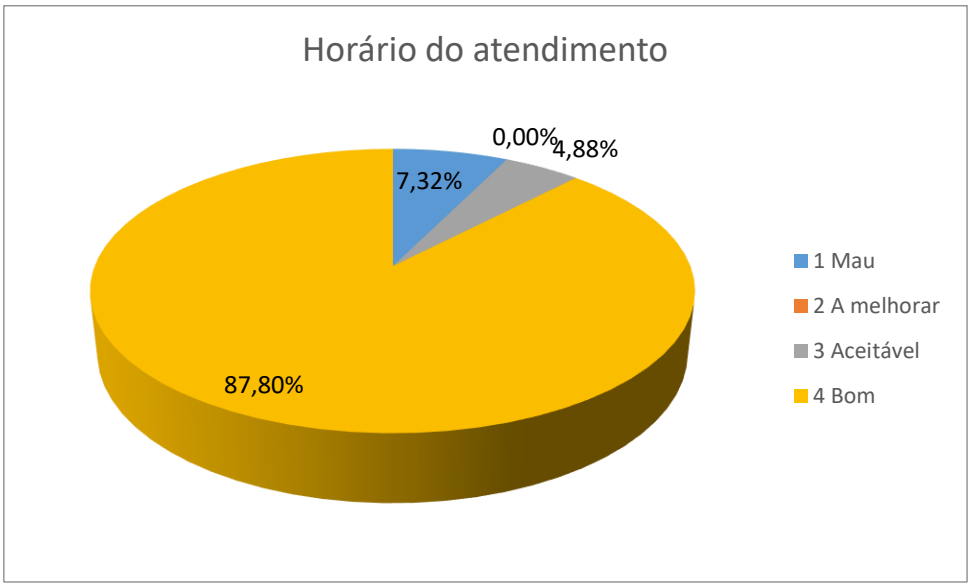
6.2.6. Informações prestadas no atendimento



Em relação à informação prestada no atendimento, os munícipes e utentes do serviço do Balcão Único oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 92,68% responderam que as informações prestadas no atendimento são boas ou aceitáveis.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,67 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão satisfeitos, com propostas de melhorias.

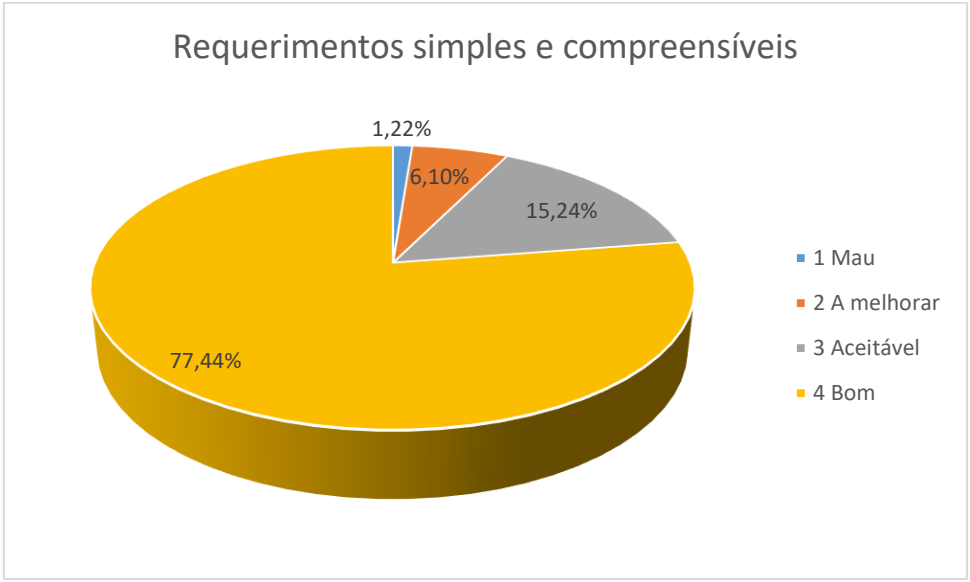
6.2.7. Horário do atendimento



Em relação ao horário do atendimento, os munícipes e utentes do serviço do Balcão Único oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 92,68% responderam que o horário de atendimento é bom ou aceitável.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,73 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão bastante satisfeitos.

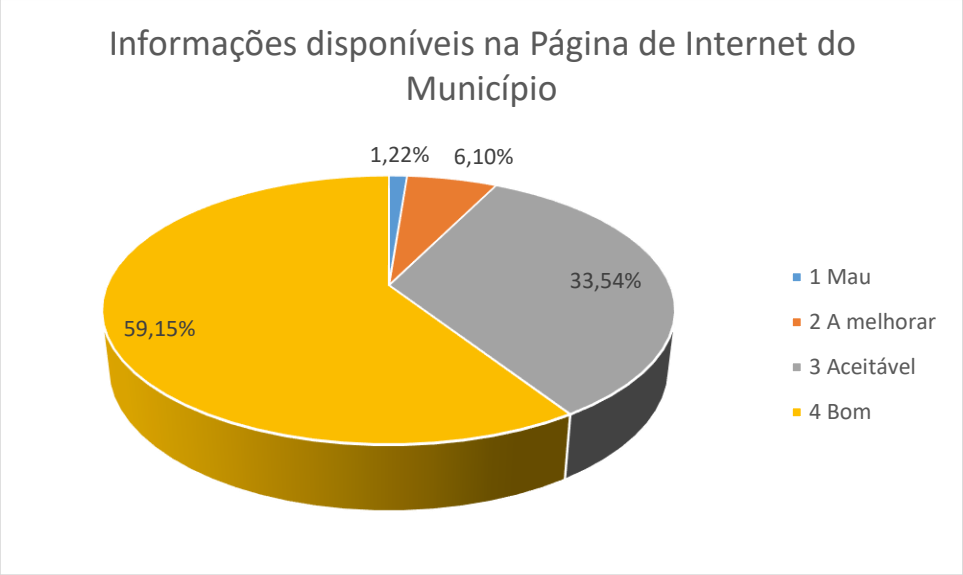
6.2.8. Simplificação dos Requerimentos



Em relação à simplificação dos requerimentos, os munícipes e utentes do serviço do Balcão Único oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 92,68% responderam que a simplificação dos requerimentos é boa ou aceitável.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,69 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão satisfeitos.

6.2.9. Informações disponíveis na Página de Internet do Município



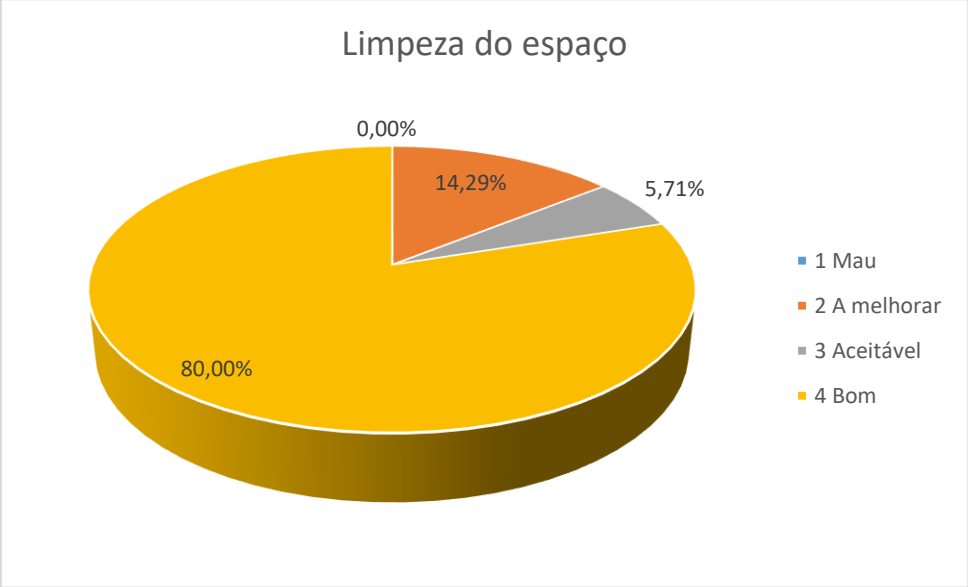
Em relação às informações disponíveis no website, os munícipes e utentes do serviço do Balcão Único oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 92,68% responderam que as informações disponíveis no website são boas ou aceitáveis.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,51 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão bastante satisfeitos.

Procedemos de seguida à análise das respostas obtidas no atendimento da **Ação Social.**

7. ASPETOS FÍSICOS

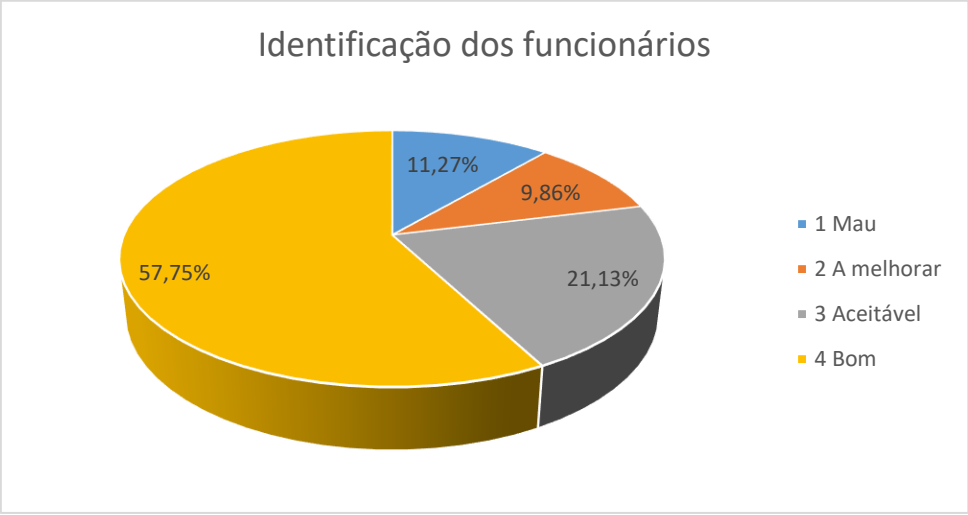
7.1.1. Limpeza do Espaço



Em relação à limpeza do espaço os munícipes e utentes do serviço da Ação Social oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 85,71% responderam que a limpeza do espaço é boa ou aceitável.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,66 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão bastante satisfeitos.

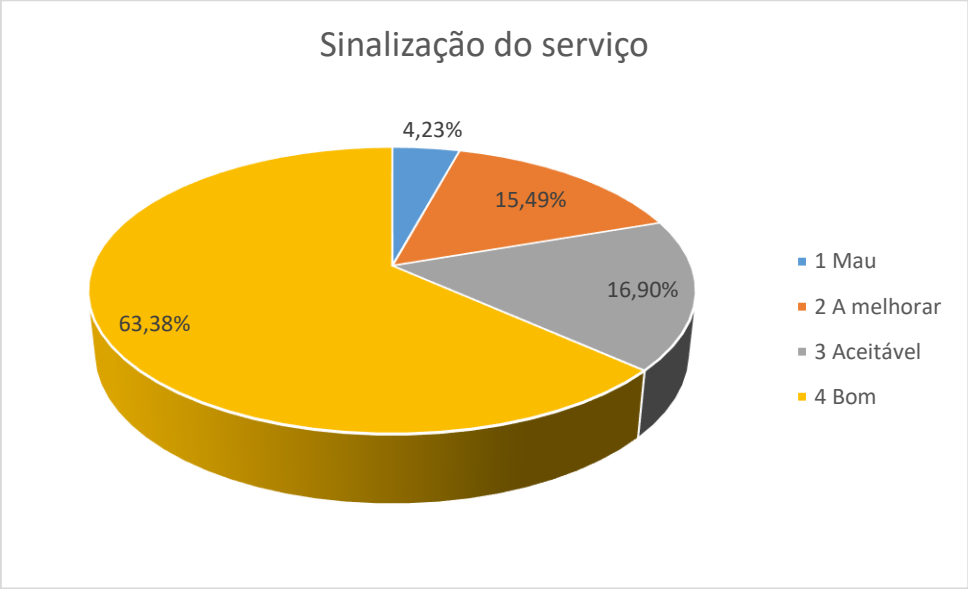
7.1.2. Identificação dos Funcionários



Em relação à identificação dos funcionários, os munícipes e utentes do serviço da Ação Social oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 78,87% responderam que a identificação dos funcionários é boa ou aceitável.

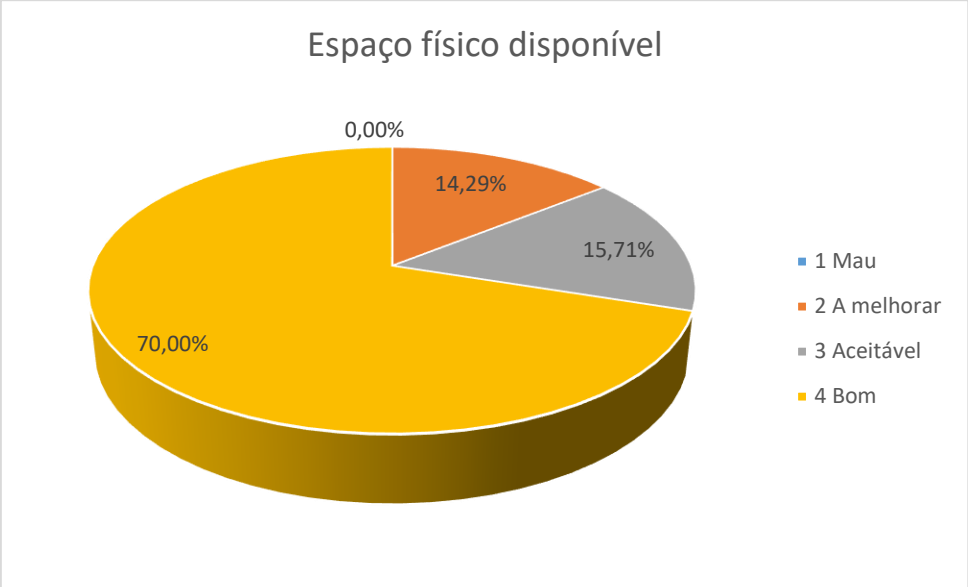
Este grupo de respostas teve uma média de 3,25 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão satisfeitos, no entanto percecionam aspetos a melhorar.

7.1.3. Sinalização dos Serviços



Em relação à sinalização dos serviços, os munícipes e utentes do serviço da Ação Social oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 80,28% responderam que a sinalização dos serviços é boa ou aceitável. Este grupo de respostas teve uma média de 3,39 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão satisfeitos apesar de percecionarem aspetos a melhorar.

7.1.4. Espaço físico disponível

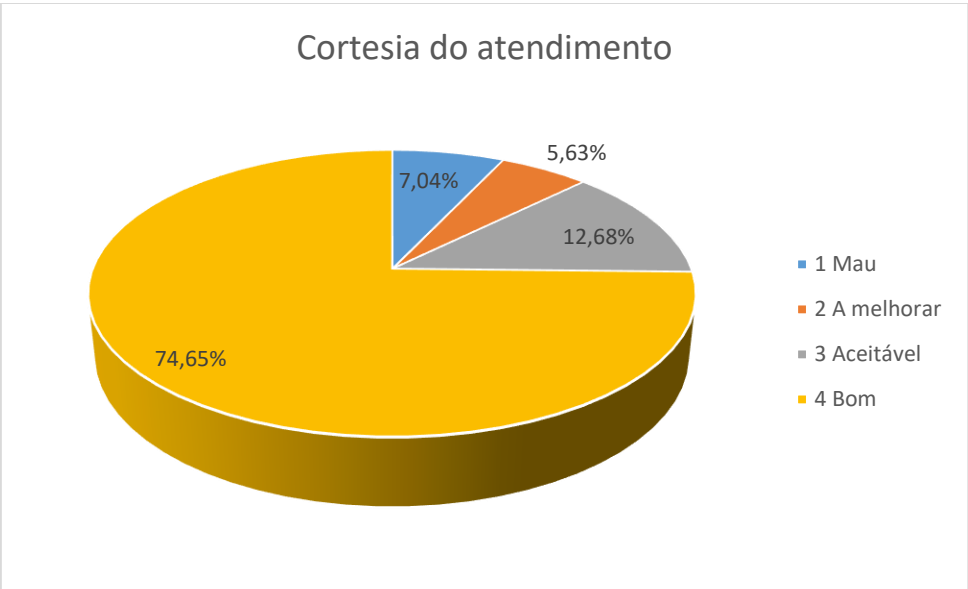


Em relação ao espaço físico disponível para atendimento, os munícipes e utentes do serviço da Ação Social oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 85,71% responderam que o espaço físico disponível é bom ou aceitável.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,56 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão satisfeitos, no entanto percecionam algumas melhorias.

7.2. Cortesia do Atendimento

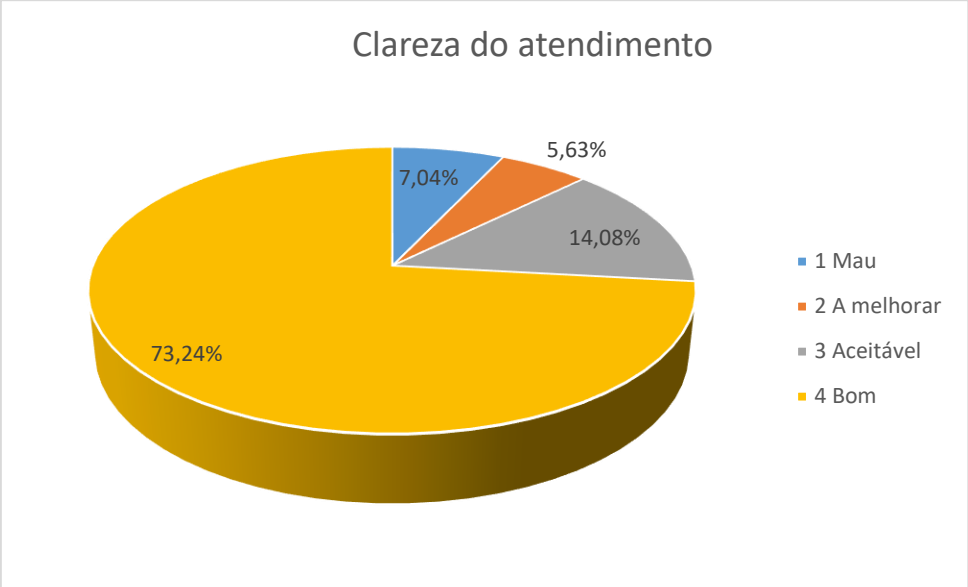
7.2.1. Cortesia do Atendimento



Em relação à cortesia do atendimento, os munícipes e utentes do serviço da Ação Social oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 87,32% responderam que a cortesia do atendimento é boa ou aceitável.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,55 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão satisfeitos, apesar de percecionarem algumas melhorias.

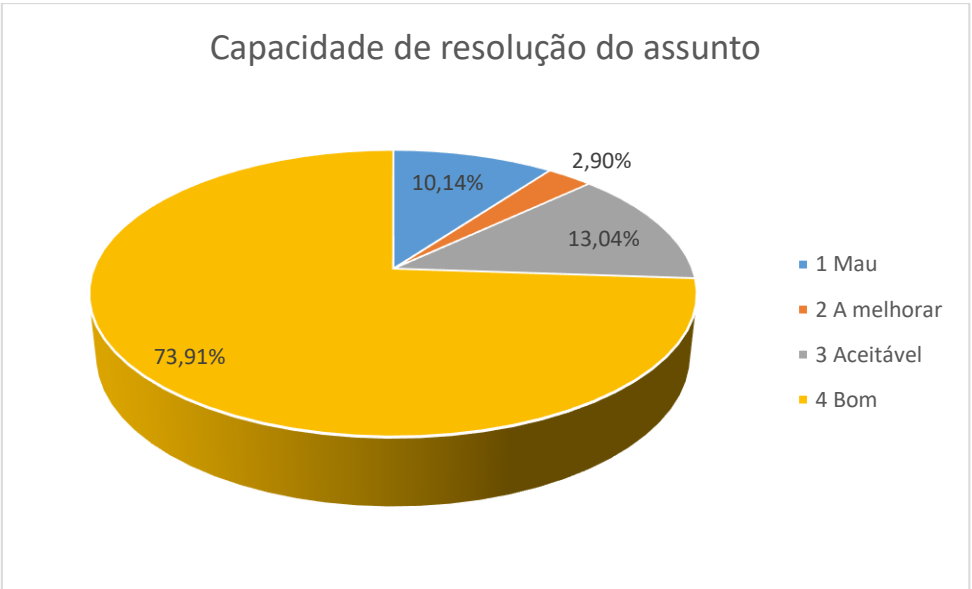
7.2.2. Clareza do Atendimento



Em relação à clareza do atendimento, os munícipes e utentes do serviço da Ação Social oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 87,32 % responderam que a clareza do atendimento é boa ou aceitável.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,54 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão bastante satisfeitos.

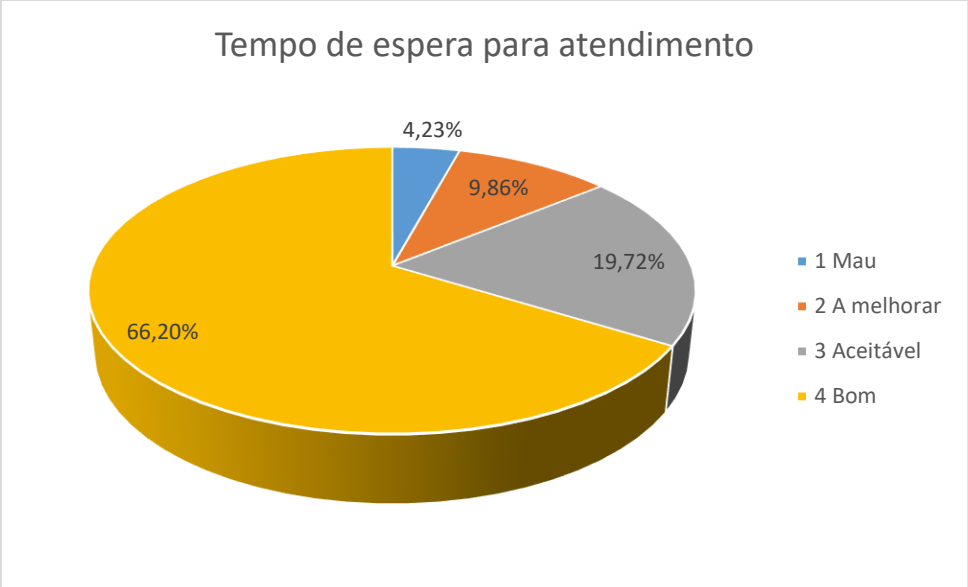
7.2.3. Capacidade de resolução do assunto



Em relação à capacidade de resolução do assunto, os munícipes e utentes do serviço da Ação Social oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 86,96 % responderam que a capacidade de resolução do assunto é boa ou aceitável.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,51 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão satisfeitos, no entanto propõem melhorias no serviço.

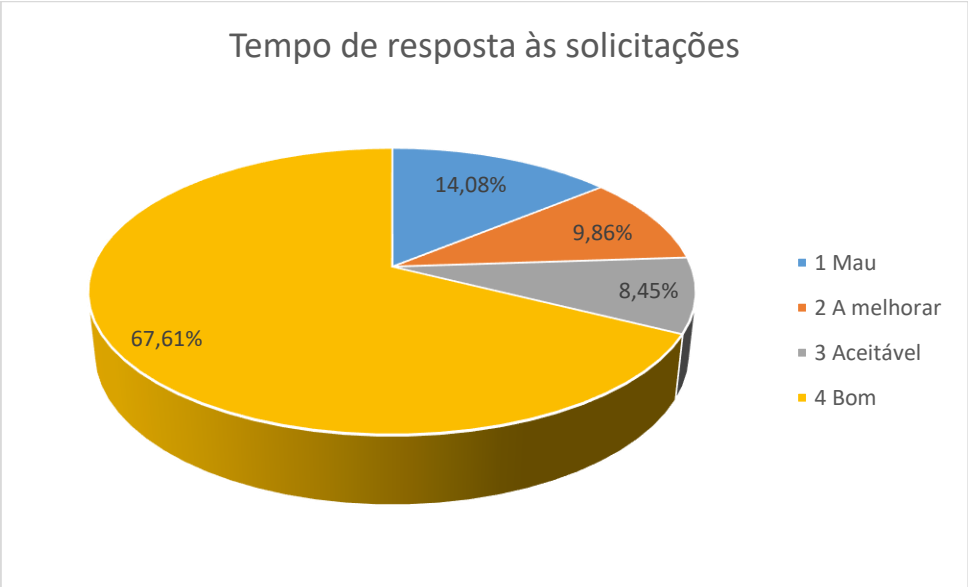
7.2.4. Tempo de espera para atendimento



Em relação ao tempo de espera para atendimento, os munícipes e utentes do serviço da Ação Social oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 85,92% responderam que o tempo de espera para atendimento é bom ou aceitável.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,48 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão satisfeitos, no entanto propõem melhorias no serviço.

7.2.5. Tempo de resposta às Solicitações



Em relação ao tempo de resposta às solicitações, os munícipes e utentes do serviço da Ação Social oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 76,06% responderam que o tempo de resposta às solicitações é bom ou aceitável.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,30 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão satisfeitos.

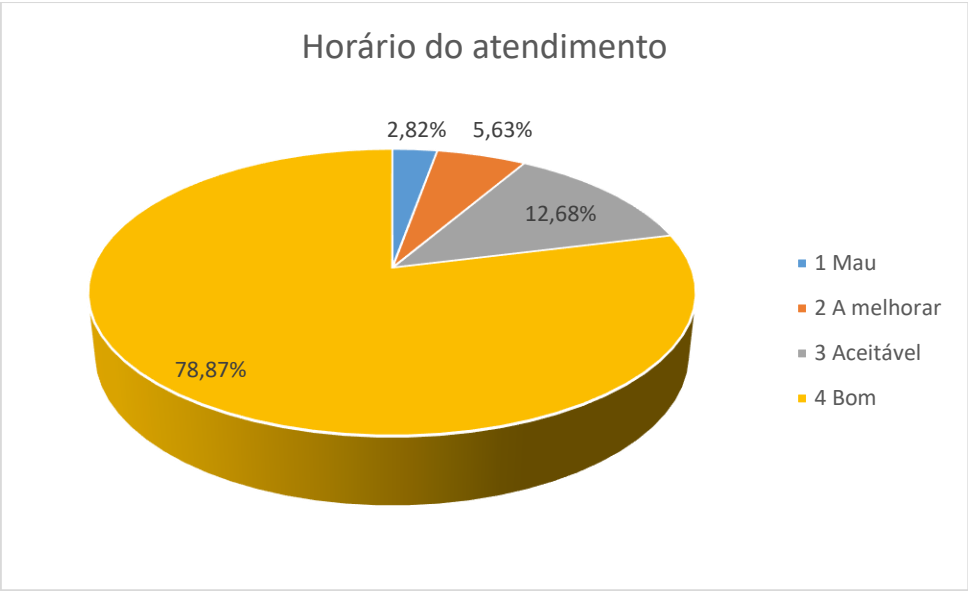
7.2.6. Informações prestadas no atendimento



Em relação à informação prestada no atendimento, os munícipes e utentes do serviço da Ação Social oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 81,69% responderam que as informações prestadas no atendimento são boas ou aceitáveis.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,38 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão satisfeitos, com propostas de melhorias.

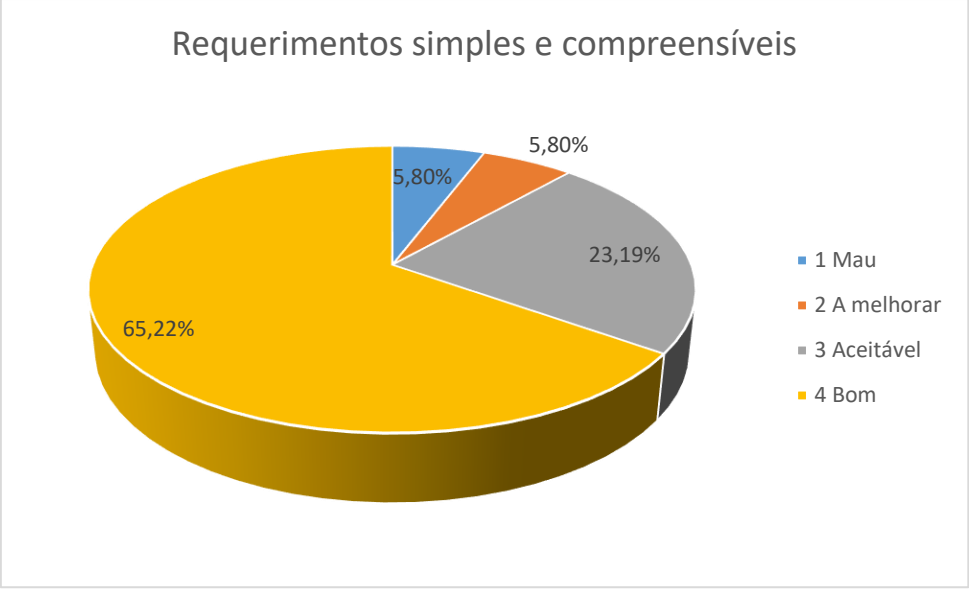
7.2.7. Horário do atendimento



Em relação ao horário do atendimento, os munícipes e utentes do serviço da Ação Social oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 91,55% responderam que o horário de atendimento é bom ou aceitável.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,68 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão bastante satisfeitos.

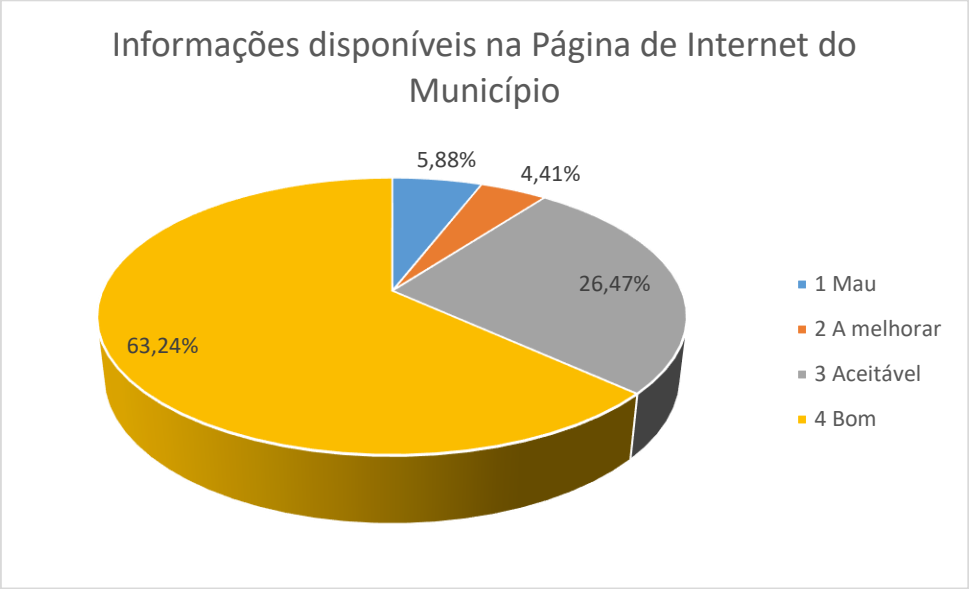
7.2.8. Simplificação dos Requerimentos



Em relação à simplificação dos requerimentos, os munícipes e utentes do serviço da Ação Social oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 88,41% responderam que a simplificação dos requerimentos é boa ou aceitável.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,48 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão satisfeitos.

7.2.9. Informações disponíveis na Página de Internet do Município



Em relação às informações disponíveis no website, os munícipes e utentes do serviço da Ação Social oferecido pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 89,71% responderam que as informações disponíveis no website são boas ou aceitáveis.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,47 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão satisfeitos, apesar de identificarem a necessidade de melhorias.

CONCLUSÕES FINAIS

De forma a poder ser efetuada uma implementação das ações de melhoria baseada numa abordagem adequada e consistente, deverão ser analisados os resultados esperados, com o propósito de monitorizar e avaliar o nível de satisfação atingido pela aplicação do instrumento de recolha de dados, bem como considerados os diferentes cenários para esta implementação ser concretizada com sucesso. Assim, de seguida se elencam os resultados com maior relevância para este relatório, nomeadamente, os que promoveram o cumprimento com sucesso das metas pré-definidas.

Balcão Único – Atendimento

1) Todas as respostas obtiveram pontuação positiva, tendo sido registada uma avaliação média global de 3,66.

2) Todos os critérios obtiveram como média das respostas avaliação igual ou superior a 3,25. Neste sentido, terão de ser consideradas as respostas obtidas como representativas de uma avaliação positiva dos serviços prestados, na sua globalidade.

3) O "Espaço físico disponível" (média de 3,72) e o "Horário do atendimento" (média de 3,73), foram as questões que obtiveram respostas mais elevadas.

4) Os pontos que obtiveram pontuações inferiores foram a "Identificação dos funcionários" e as "Informações disponíveis na página de internet do Município" (média de 3,51).

5) Ações decorrentes das conclusões apresentadas:

As pontuações observadas neste serviço de atendimento não nos permitem verificar uma apreciação de respostas negativas.

Pela incidência de menores pontuações no parâmetro "Informações Prestadas" sugere-se que os processos responsáveis por tramitação para produção de uma resposta ao munícipe possam ser mais objetivos na sua atuação.

Ação Social – Atendimento

1) Todas as respostas obtiveram pontuação positiva, tendo sido registada uma avaliação média global de 3,48.

2) Todos os critérios obtiveram como média das respostas avaliação igual ou superior a 3,25.

3) A "Limpeza do espaço" (média de 3,66) e o "Horário do atendimento" (média de 3,68), foram as questões que obtiveram respostas mais elevadas.

4) Os pontos que obtiveram pontuações inferiores foram a "Identificação dos funcionários" (média de 3,25) e "Tempo de resposta às solicitações" (média de 3,30).

5) Ações decorrentes das conclusões apresentadas:

As pontuações observadas neste serviço de atendimento demonstram que existem alguns aspetos a melhorar de modo a aumentar a média de satisfação global.

Pela incidência de menores pontuações no parâmetro "Identificação dos funcionários" sugere-se que todos os intervenientes responsáveis pelo atendimento estejam deviamente identificados com o seu nome. Pela baixa pontuação no parâmetro "Tempo de resposta às solicitações" sugere-se que os processos iniciados sejam resolvidos de forma mais célere.

Atendendo à análise individualizada de cada tipo de atendimento conclui-se que os clientes/utentes estão mais satisfeitos com o serviço efetuado pelo Balcão Único, no entanto o serviço de atendimento da Ação Social terá de aplicar as ações de melhorias necessárias para que no ano seguinte o grau de satisfação seja melhorado.

A perceção dos trabalhadores do atendimento indica que os mesmos munícipes são atendidos diversas vezes ao longo do ano. Como cada munícipe representa um caso de estudo para a definição do universo. Durante o período de decurso do questionário (janeiro e dezembro de 2025) decorreram 1255 atendimentos. Tendo sido inquiridos 235 munícipes, a resposta ao inquérito tem uma representatividade de 16,80% para o Balcão Único e 25,44% para a Ação Social.
Uma amostra com esta representatividade permite-nos tirar conclusões com alguma fiabilidade, contudo pretende-se que nos próximos anos a representatividade seja superior.

8. RECOMENDAÇÕES

De forma a poder ser realizada uma intervenção mais proveitosa, recomenda-se que os resultados dos questionários sejam divulgados a todos os colaboradores e munícipes/utentes, nomeadamente através do site do Município, salvaguardando o anonimato e a confidencialidade dos mesmos.

Mogadouro, 07 de setembro de 2026