




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

Câmara Municipal de Mogadouro

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>A IMPORTÂNCIA DE MEDIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES.....</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>2</b>
<b>4.</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>2</b>
<b>5.</b>	<b>ANÁLISE .....</b>	<b>3</b>
<b>5.1.</b>	<b>CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>5.2.</b>	<b>ASPETOS FÍSICOS.....</b>	<b>4</b>
5.2.1.	Limpeza do Espaço.....	4
5.2.2.	Identificação dos Funcionários .....	4
5.2.3.	Sinalética.....	5
5.2.4.	Espaço físico disponível .....	6
<b>5.3.</b>	<b>CORTESIA/EMPATIA .....</b>	<b>6</b>
5.3.1.	Cortesia do Atendimento.....	6
5.3.2.	Clareza do Atendimento .....	7
5.3.3.	Tempo de espera para atendimento .....	8
5.3.4.	Tempo de resposta às Solicitações .....	8
5.3.5.	Informações dadas pelos serviços .....	9
5.3.6.	Horário do atendimento .....	10
5.3.7.	Simplificação dos Requerimentos.....	10
5.3.8.	Formulários disponíveis no Website.....	11
5.3.9.	Informações disponíveis na Página de Internet do Município.....	11
<b>5.4.</b>	<b>SATISFAÇÃO GLOBAL .....</b>	<b>12</b>
<b>6.</b>	<b>CONCLUSÕES FINAIS .....</b>	<b>13</b>
<b>7.</b>	<b>RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>13</b>

	GESTÃO, PLANEAMENTO E CONTROLO	Código: PG.01-IM.05.00
	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIOS	

## 1. INTRODUÇÃO

Os inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes/utentes foram colocados na página de internet do Município e em circulação em novembro e dezembro de 2015, tendo-se obtido um total de 67 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:

*“... a organização deve monitorizar a informação relativa à perceção 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 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 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 versou um conjunto de temáticas relativas à forma como o munícipe percebe o serviço, de modo a aferir o seu grau de satisfação.

A recolha dos dados do questionário foi efetuada, na sua maioria, nas divisões de atendimento ao público, quando os clientes acediam a estes serviços para resolução dos seus pedidos. O questionário está também disponível on-line no site do Município.

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

Elaborado:	Aprovado:	Página 2 de 14
Data:	Data:	

	GESTÃO, PLANEAMENTO E CONTROLO	Código: PG.01-IM.05.00
	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIOS	

A escala aplicada foi de 1 a 4, sendo o nível 1 correspondente ao nível “Mau”, 2 “A melhorar”, 3 “Aceitável”, 4 “Bom”. 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 efetuar uma análise das respostas a cada critério de avaliação constante do questionário. Apresentou-se graficamente os resultados obtidos dos municípios.

### 5.1. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO

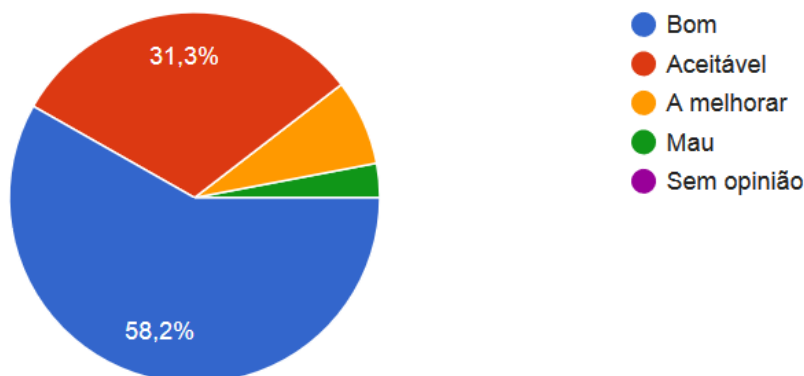
Foram contabilizados 67 questionários, sendo 53,7% dos inquiridos pessoas do sexo masculino e 46,3% do sexo feminino. A idade média dos inquiridos (29,9%), situa-se na faixa etária dos [31 – 40 anos]; 29,9 % possui como habilitações literárias até ao 12º ano. No que diz respeito aos serviços visitados estes foram: atendimento ao público – balcão único com 21 respostas que correspondem a 31,3% da amostra, Serviços de Águas e Saneamentos com 4 respostas correspondentes a 6% da amostra, Obras Particulares com 7 respostas que corresponde a 10,4% da amostra, Obras públicas com 5 resposta que correspondem a 7,5% da amostra, tesouraria com 1 resposta que corresponde a 1,5% da amostra, Contabilidade com 1 resposta que corresponde a 1,5% da amostra, Recursos Humanos com 1 resposta que corresponde a 1,5% da amostra, Ação Social com 18 respostas que corresponde a 26,9% da amostra, Cultura com 2 Respostas que correspondem a 3% da amostra e outros com 7 respostas correspondentes a 10,4% da amostra.

Para a elaboração do questionário foram criados os seguintes grupos: Informação Pessoal, Serviço Visitado, Espaço Físico e Atendimento.

## 5.2. ASPETOS FÍSICOS

### 5.2.1. Limpeza do Espaço

#### Limpeza do espaço (67 respostas)

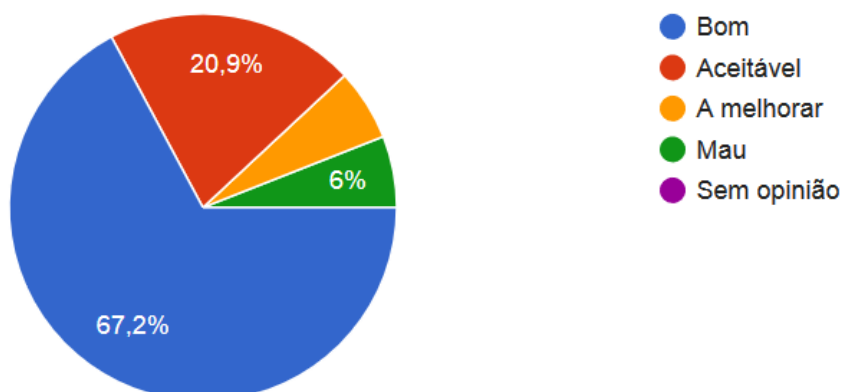


Em relação à limpeza do espaço os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Camara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 39 responderam que a limpeza do espaço é Boa que corresponde a 58,2% da amostra e 21 responderam que a limpeza do espaço estava aceitável que corresponde a 31,3% da amostra.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,46 (na escala de 0 a 4) o que significa que os Munícipes estão bastante satisfeitos.

### 5.2.2. Identificação dos Funcionários

#### Identificação dos funcionários (67 respostas)



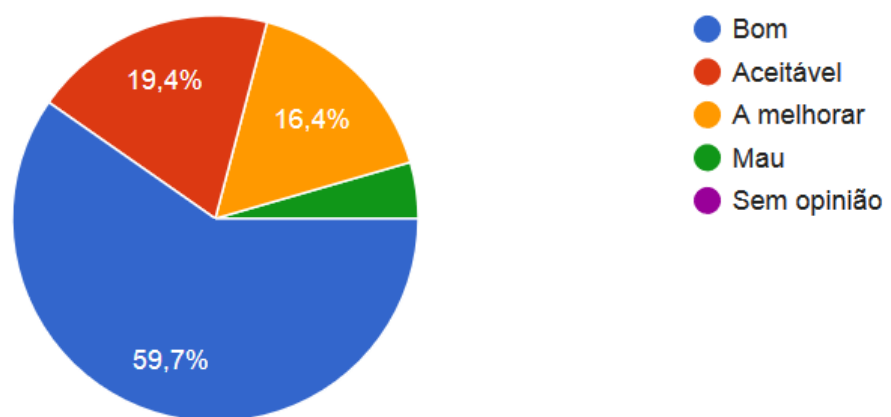
Em relação à identificação dos funcionários, os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Camara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 45 responderam que a identificação dos funcionários é boa, o que corresponde a 67,2% da amostra, 14 responderam que a identificação dos funcionários era aceitável que corresponde a 20,9% da

amostra, 4 pessoas responderam mau que corresponde a 6% da amostra e outras 4 pessoas responderam “a melhorar” que corresponde a 6% da amostra.

Esta pergunta teve uma média de respostas de 3,49 o que significa que os Municípios estão bastante satisfeitos com a identificação dos funcionários.

### 5.2.3. Sinalética

## Sinalética dos serviços (67 respostas)

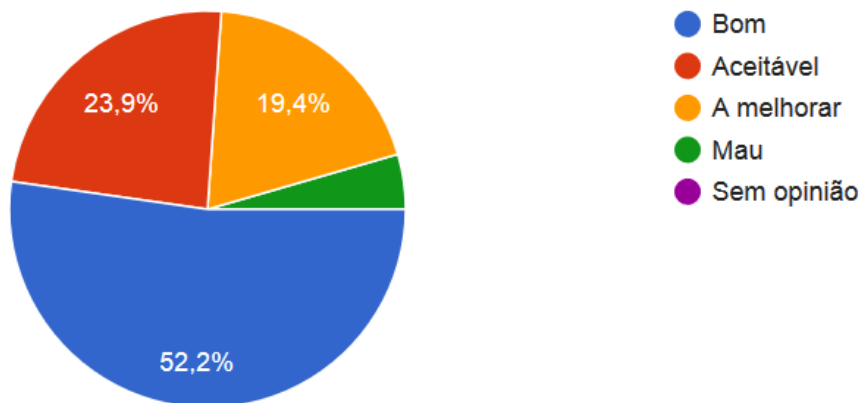


Em relação à sinalética dos serviços prestados, os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Camara Municipal de Mogadouro estão satisfeitos, pois 40 responderam que a sinalética é “Bom”, o que corresponde a 59,7% da amostra, 13 responderam que a sinalética é “Aceitável” que corresponde a 19,4% da amostra, 11 pessoas responderam “A melhorar” que corresponde a 16,4% da amostra e 3 pessoas responderam “Mau” que corresponde a 4,5% da amostra.

Esta pergunta teve uma média de respostas de 3,34 o que significa que na perceção dos Municípios a sinalética está aceitável.

## 5.2.4. Espaço físico disponível

## Espaço físico disponível (67 respostas)



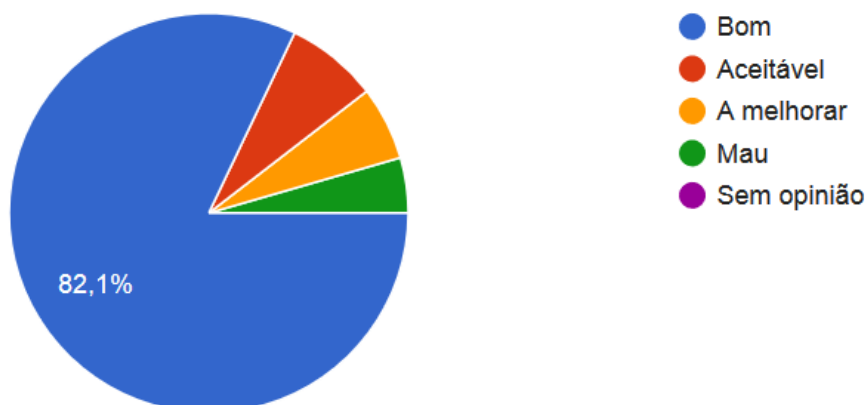
Em relação ao espaço físico disponível para atendimento, os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Camara Municipal de Mogadouro estão satisfeitos, pois 35 responderam que o espaço físico disponível para atendimento é “Bom” o que corresponde a 52,2% da amostra, 16 responderam que o espaço físico disponível para atendimento era “Aceitável” que corresponde a 23,9% da amostra, 13 responderam “A melhorar” que corresponde a 19,4% da amostra, 3 responderam “Mau” que corresponde a 4,5% da amostra.

Esta pergunta teve uma média de respostas de 3,24 o que significa que os Munícipes consideram o espaço físico aceitável.

## 5.3. CORTESIA/EMPATIA

## 5.3.1. Cortesia do Atendimento

## Cortesia do atendimento (67 respostas)

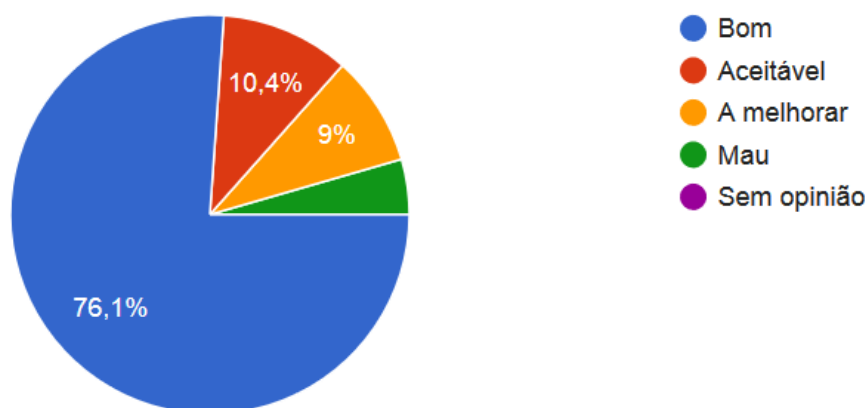


Em relação á cortesia do atendimento, os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Camara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 55 responderam que a cortesia do atendimento é “Bom”, o que corresponde a 82,1% da amostra, 5 responderam “Aceitável” que corresponde a 7,5% da amostra, 4 responderam “A melhorar” que corresponde a 6% da amostra, 3 responderam “Mau” que corresponde a 4,5% da amostra.

Esta pergunta teve uma média de respostas de 3,66 o que significa que os Munícipes consideram que os funcionários são simpáticos no atendimento prestado.

### 5.3.2. Clareza do Atendimento

## Clareza do atendimento (67 respostas)



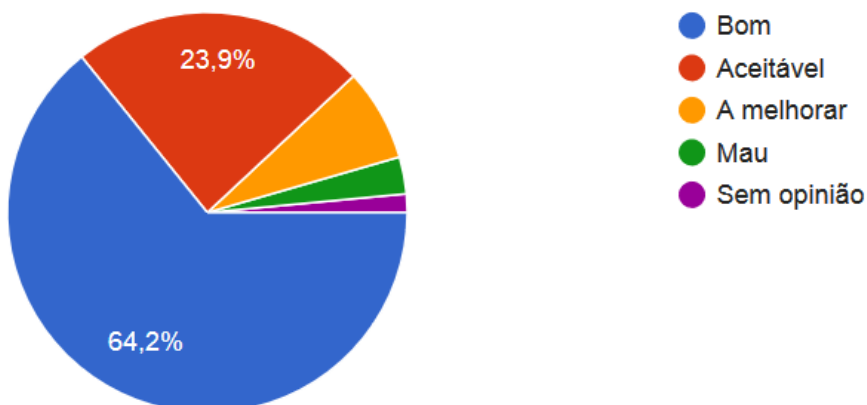
Em relação á clareza do atendimento, os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Camara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 51 responderam que a clareza do atendimento é “Boa” o que corresponde a 76,1% da amostra, 7 responderam que a clareza do atendimento é “Aceitável” que corresponde a 10,4% da amostra, 6 responderam “A melhorar” que corresponde a 9% da amostra, 3 responderam “Mau” que corresponde a 4,5% da amostra.

Esta pergunta teve uma média de respostas de 3,58 o que significa que os Munícipes consideram que os funcionários são bastante claros no esclarecimento das questões que lhes são apresentadas no atendimento.



### 5.3.3. Tempo de espera para atendimento

## Tempo de espera para atendimento (67 respostas)

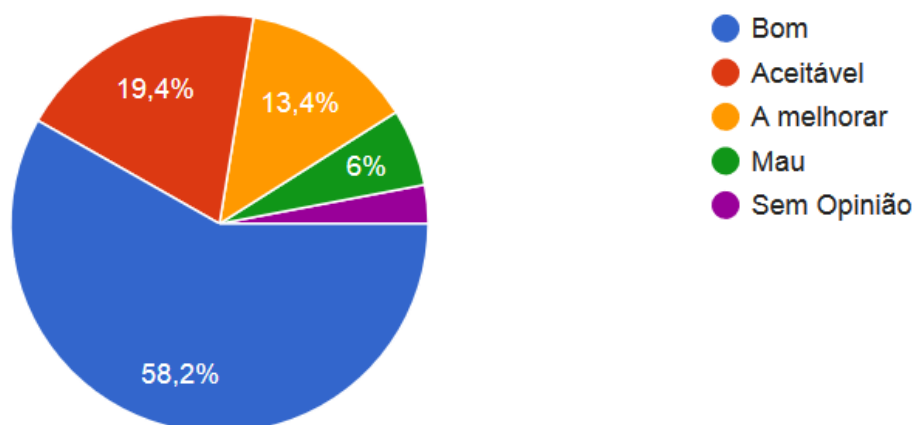


Em relação ao tempo de espera para atendimento, os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Camara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 43 responderam “Bom” o que corresponde a 64,2% da amostra, 16 responderam “Aceitável” que corresponde a 23,9% da amostra, 5 responderam “A melhorar” que corresponde a 7,5% da amostra, 2 responderam “Mau” que corresponde a 3% da amostra e 1 respondeu “Sem opinião” que corresponde a 1,5% da amostra.

Esta pergunta teve uma média de respostas de 3,51 o que significa que o tempo de espera para atendimento é bom.

### 5.3.4. Tempo de resposta às Solicitações

## Tempo de resposta às solicitações (67 respostas)



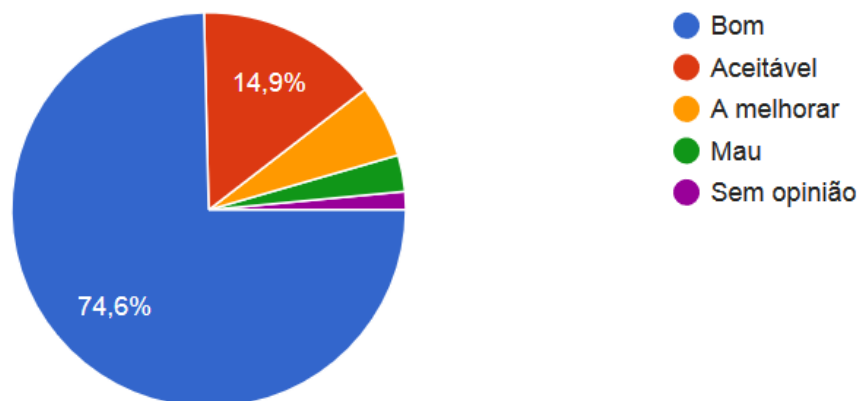
Em relação ao tempo de resposta às solicitações, os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Camara Municipal de Mogadouro estão satisfeitos, pois 39 responderam “Bom” o que corresponde a 58,2% da amostra, 13

responderam “Aceitável” que corresponde a 19,4% da amostra, 9 responderam “A melhorar” que corresponde a 13,4% da amostra, 4 responderam “Mau” que corresponde a 6% da amostra e 2 responderam “Sem opinião” que corresponde a 3% da amostra.

Esta pergunta teve uma média de respostas de 3,30 o que significa que a satisfação do Município relativamente ao tempo de resposta às solicitações é aceitável.

### 5.3.5. Informações dadas pelos serviços

## Informações prestadas no atendimento (67 respostas)

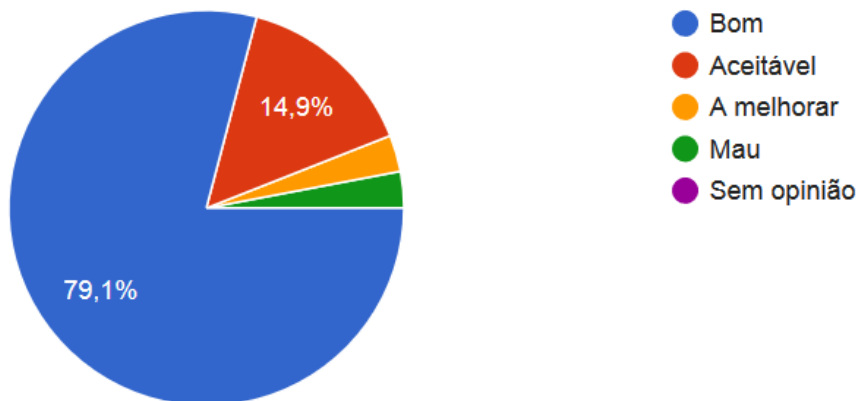


Em relação à informação dada pelos serviços, os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 50 responderam “Bom” o que corresponde a 74,6% da amostra, 10 responderam “Aceitável” que corresponde a 14,9% da amostra, 4 responderam “A melhorar” que corresponde a 6% da amostra, 2 responderam “Mau” que corresponde a 3% da amostra e 1 respondeu “Sem opinião” que corresponde a 1,5% da amostra.

Esta pergunta teve uma média de respostas de 3,65, o que significa que a opinião dos Municípios é Boa relativamente às informações prestadas pelos serviços.

5.3.6. Horário do atendimento

## Horário do atendimento (67 respostas)

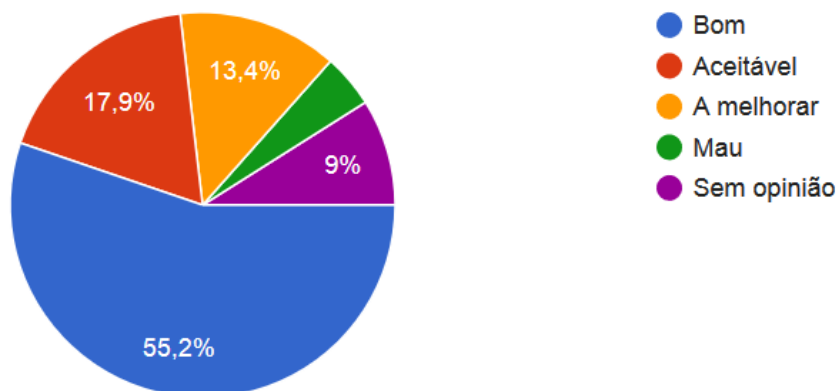


Em relação ao horário do atendimento, os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Camara Municipal de Mogadouro estão bastante satisfeitos, pois 53 responderam “Bom” o que corresponde a 79,1% da amostra, 10 responderam “Aceitável” que corresponde a 14,9% da amostra, 2 responderam “A melhorar” que corresponde a 3% da amostra e 2 responderam “Mau” que corresponde a 3% da amostra.

Esta pergunta teve uma média de respostas de 3,7, o que significa que os Municípes consideram o horário de atendimento Bom.

5.3.7. Simplificação dos Requerimentos

## Os requerimentos são simples e compreensíveis? (67 respostas)



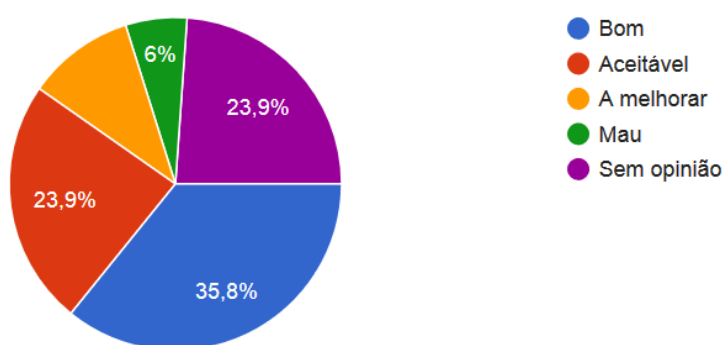
Em relação à simplificação de requerimentos, os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Camara Municipal de Mogadouro estão satisfeitos, pois 37 responderam “Bom” o que corresponde a 55,2% da amostra, 12 responderam “Aceitável” que corresponde a 17,9% da amostra, 9 responderam “A melhorar” que corresponde a 13,4% da amostra,

3 responderam “Mau” que corresponde a 4,5% da amostra e 6 responderam “Sem opinião” que corresponde a 9% da amostra.

Esta pergunta teve uma média de respostas de 3,36, o que significa que os Municípes consideram os requerimentos aceitáveis.

### 5.3.8. Formulários disponíveis no Website

#### Os formulários disponíveis na Página de Internet do Município: (67 respostas)

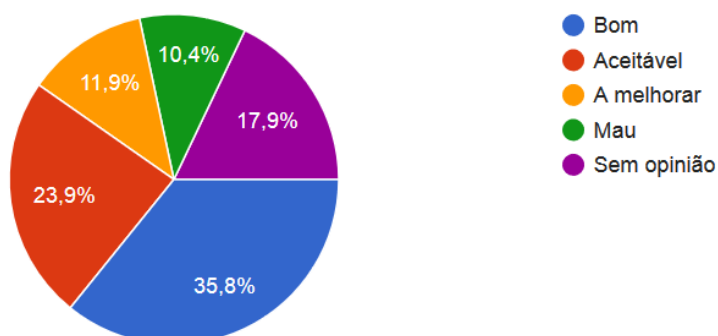



Em relação aos formulários disponíveis no website, os municípes e utentes dos serviços oferecidos pela Camara Municipal de Mogadouro estão satisfeitos, pois 24 responderam “Bom” o que corresponde a 35,8% da amostra, 16 responderam “Aceitável” que corresponde a 23,9% da amostra, 7 responderam “A melhorar” que corresponde a 10,4% da amostra, 4 responderam “Mau” que corresponde a 6% da amostra e 16 respondeu “Sem opinião” que corresponde a 23,9% da amostra.

Esta pergunta teve uma média de respostas de 3,17, o que significa que os formulários disponíveis no web site são aceitáveis.

### 5.3.9. Informações disponíveis na Página de Internet do Município

#### As informações disponíveis na Página de Internet do Município: (67 respostas)



	GESTÃO, PLANEAMENTO E CONTROLO	Código: PG.01-IM.05.00
	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES	

Em relação às informações disponíveis no website, os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Camara Municipal de Mogadouro estão satisfeitos, pois 24 responderam “Bom” o que corresponde a 35,8% da amostra, 16 responderam “Aceitável” que corresponde a 23,9% da amostra, 8 responderam “A melhorar” que corresponde a 11,9% da amostra, 7 responderam “Mau” que corresponde a 10,4% da amostra e 12 responderam “Sem opinião” que corresponde a 17,9% da amostra.


Esta pergunta teve uma média de respostas de 3,04, o que significa que os Municípios consideram as informações disponíveis na página de internet aceitáveis.

#### 5.4. SATISFAÇÃO GLOBAL

Estamos, como tal, perante uma avaliação bastante positiva dos serviços, podendo, no entanto ser melhorada.

A média global é de 3.43 (escala 0 a 4).

Elaborado:	Aprovado:	Página 12 de 14
Data:	Data:	

	GESTÃO, PLANEAMENTO E CONTROLO	Código: PG.01-IM.05.00
	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIOS	

## 6. 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.

1) Todas as respostas obtiveram pontuação positiva.

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

3) Pontos fortes (média superior a 3,6): Cortesia no atendimento, Informações dadas pelos serviços e Horário do atendimento. Os pontos fortes referidos não implicam que a entidade não proporcione aos seus colaboradores ações de formação que aumentem ou mantenham a qualidade dos serviços demonstrada.

4) Pontos “menos fortes”: Pensa-se que a baixa classificação obtida para o critério – Formulários disponíveis no Website e Informações disponíveis no Website - se deve ao facto de uma grande parte da população inquirida ser Reformada e Doméstica, população, esta, não tão aderente à utilização das tecnologias de informação. Da análise dos resultados apresentados nos critérios referidos, verificam-se pontuações com pouca significância, uma vez que são colmatadas pela avaliação global dos serviços, com pontuações acima da média.

5) Ações de melhoria decorrentes das conclusões apresentadas:

- a. Melhoramento da página de internet do Município.

De realçar que as ações de melhoria apresentadas não são estanques, pelo que se recomenda, ainda, a realização de outras ações que, de uma forma geral, possam melhorar ou manter a qualidade dos serviços prestados pela instituição.

## 7. RECOMENDAÇÕES

De forma a poder ser realizada uma intervenção mais profícua, 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, salvaguardando o anonimato e a confidencialidade dos mesmos.

Mogadouro, 31 de Dezembro de 2015

Elaborado:	Aprovado:	Página 13 de 14
Data:	Data:	