



RELATÓRIO
DE AVALIAÇÃO DA
SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES
2016

Câmara Municipal de
Miranda do Douro

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

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	2
2. A IMPORTANCIA DE MEDIR A SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES	2
3. OBJECTIVOS	2
4. METODOLOGIA	2
5. ANÁLISE	3
5.1. LIMPEZA DO ESPAÇO	3
5.2. ESPAÇO FÍSICO DISPONÍVEL	4
5.3. CORTESIA DO ATENDIMENTO	4
5.4. CLAREZA DO ATENDIMENTO	5
5.5. TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	5
5.6. TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES	6
5.7. SERVIÇO PRESTADO SEM ERROS	6
5.8. SIMPLICIDADE DOS REQUERIMENTOS	7
5.9. OS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	7
5.10. GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL	8
6. CONCLUSÕES FINAIS	8
7. RECOMENDAÇÕES	9

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

1. INTRODUÇÃO

Os inquéritos de avaliação da satisfação dos munícipes/utentes foram colocados em circulação desde agosto a dezembro de 2016, tendo-se obtido um total de 105 inquéritos devidamente preenchidos.

Dos inquéritos preenchidos, foram contabilizados 29 inquéritos preenchidos de forma presencial no balcão único e 76 inquéritos submetidos através do sítio da Câmara Municipal de Miranda do Douro.

O presente relatório pretende efectuar o tratamento dos dados, de forma a serem encetadas as ações de melhoria deles 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 munícipes, 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 munícipe 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 inquérito de satisfação dos munícipes para o ano de 2016, decorreu desde agosto até dezembro de 2016 e versou um conjunto de temáticas relativas ao modo como o munícipe/utente percepciona o serviço que lhe foi prestado, de modo a aferir o seu grau de satisfação.

Elaborado: Miguel Martins Data: 29.12.2016	Aprovado: Artur Nunes Data: 30.12.2016	Página 2 de 9
---	---	---------------

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

A recolha do questionário foi efectuada no balcão único, com preenchimento efetuado pelos munícipes que se deslocam a este serviço, onde existe uma caixa de recolha de inquéritos.

Em simultâneo foi disponibilizado no sítio da Câmara Municipal de Miranda do Douro o inquérito de avaliação da satisfação dos munícipes online, a partir de setembro de 2016.

O questionário teve natureza confidencial.

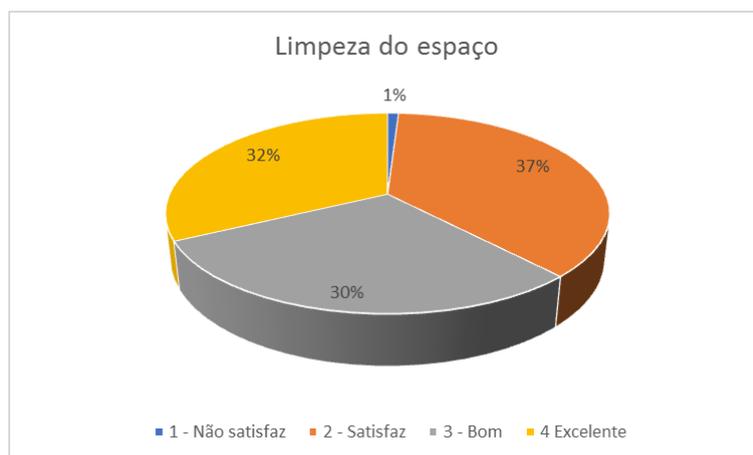
A escala aplicada foi de 1 a 4, sendo o grau 1 correspondente ao Nível “Não Satisfaz”, 2 – Nível “Satisfaz”, 3 – Nível “Bom” e 4 – Nível “Excelente”.

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 munícipes/utentes com opinião. Não será efectuada uma análise comparativa face aos resultados obtidos em 2015, uma vez que o inquérito de 2016 tem questões distintas ao anterior e abrange um leque maior de serviços prestados pelo município.

5.1 LIMPEZA DO ESPAÇO

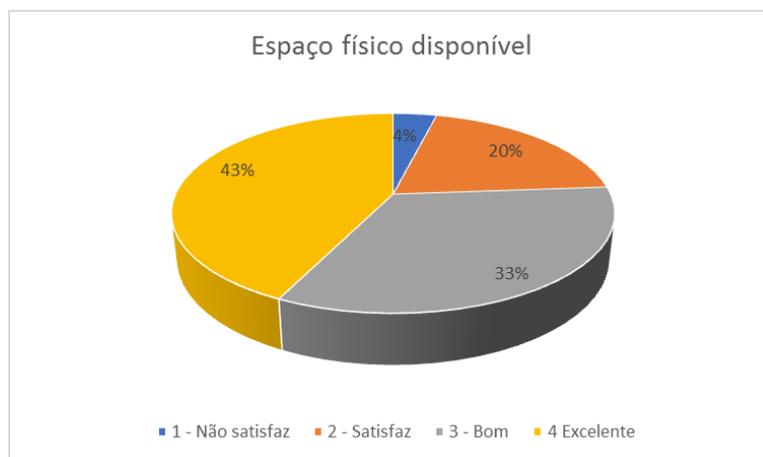
ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 32% no nível “Excelente”, 30% no nível “Bom”, 37% no nível “Satisfaz” e 1% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 2,93 – Nível “Satisfaz”, quase a atingir o nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi atingido com sucesso.

5.2 ESPAÇO FÍSICO DISPONÍVEL

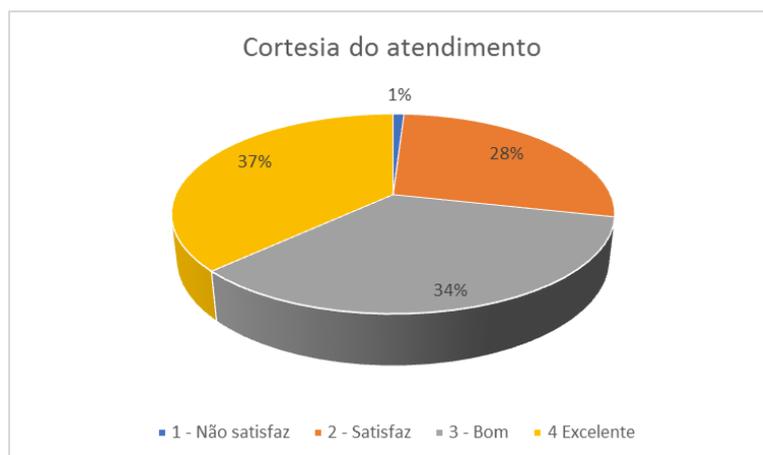
ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 43% no nível "Excelente", 33% no nível "Bom", 20% no nível "Satisfaz" e 4% no nível "Não Satisfaz". Tem uma média de 3,15 – Nível "Bom", de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

5.3 CORTESIA DO ATENDIMENTO

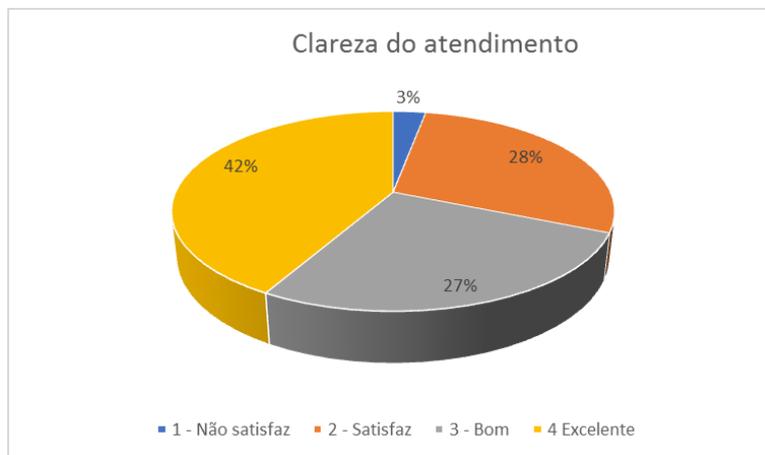
ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 37% no nível "Excelente", 34% no nível "Bom", 28% no nível "Satisfaz" e 1% no nível "Não Satisfaz". Tem uma média de 3,08 – Nível "Bom", de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

5.4 CLAREZA DO ATENDIMENTO

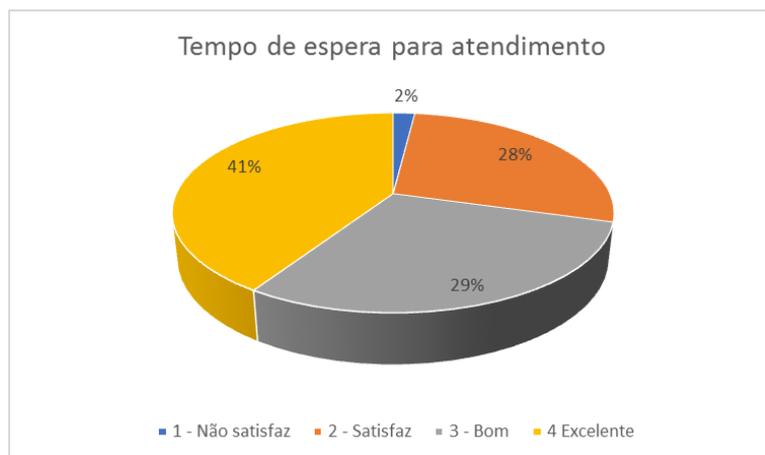
ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 42% no nível “Excelente”, 27% no nível “Bom”, 28% no nível “Satisfaz” e 3% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,08 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

5.5 TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

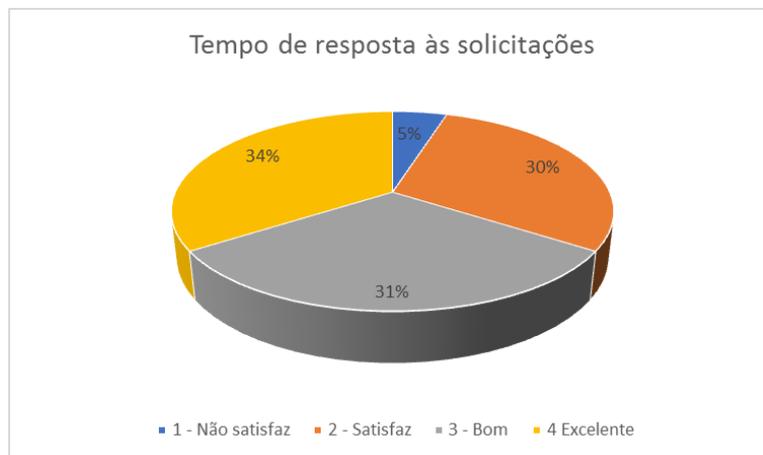
ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 41% no nível “Excelente”, 29% no nível “Bom”, 28% no nível “Satisfaz” e 2% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,10 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

5.6 TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES

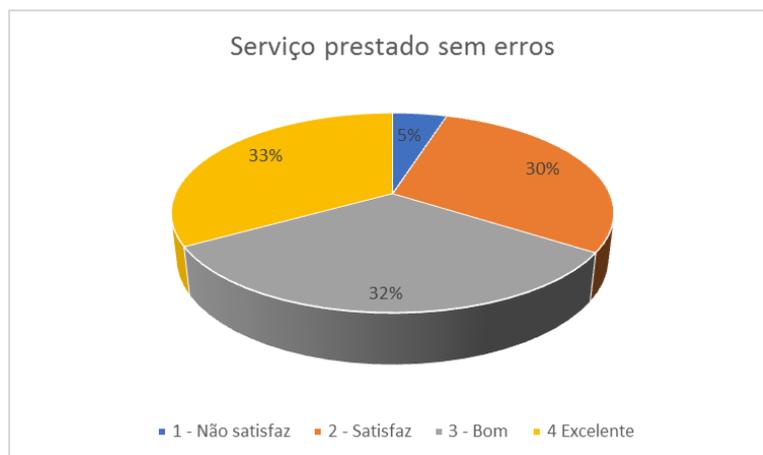
ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 34% no nível “Excelente”, 31% no nível “Bom”, 30% no nível “Satisfaz” e 5% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 2,95 – Nível “Satisfaz”, quase a atingir o nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi atingido com sucesso.

5.7 SERVIÇO PRESTADO SEM ERROS

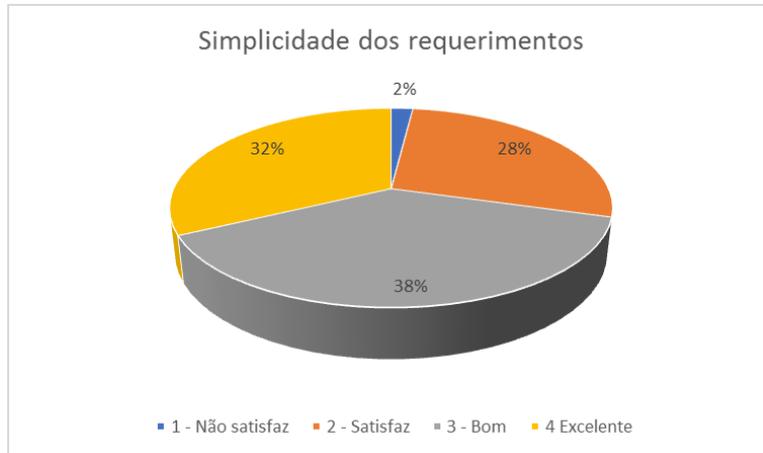
ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 33% no nível “Excelente”, 32% no nível “Bom”, 30% no nível “Satisfaz” e 5% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 2,94 – Nível “Satisfaz”, quase a atingir o nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi atingido com sucesso.

5.8 SIMPLICIDADE DOS REQUERIMENTOS

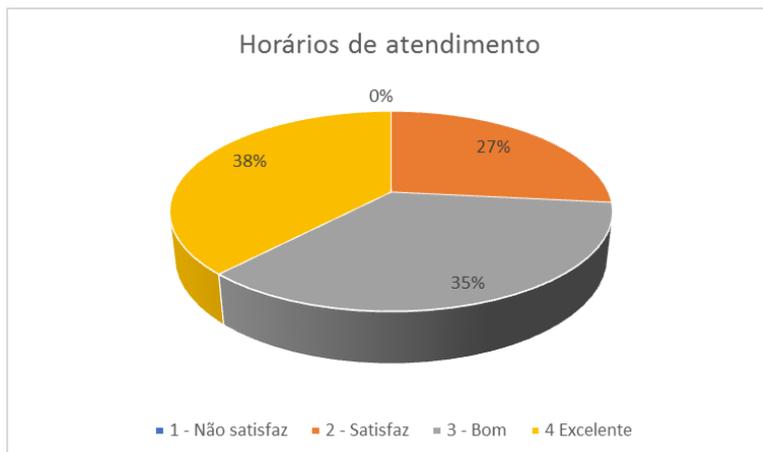
ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 32% no nível “Excelente”, 38% no nível “Bom”, 28% no nível “Satisfaz” e 2% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,01 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

5.9 HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

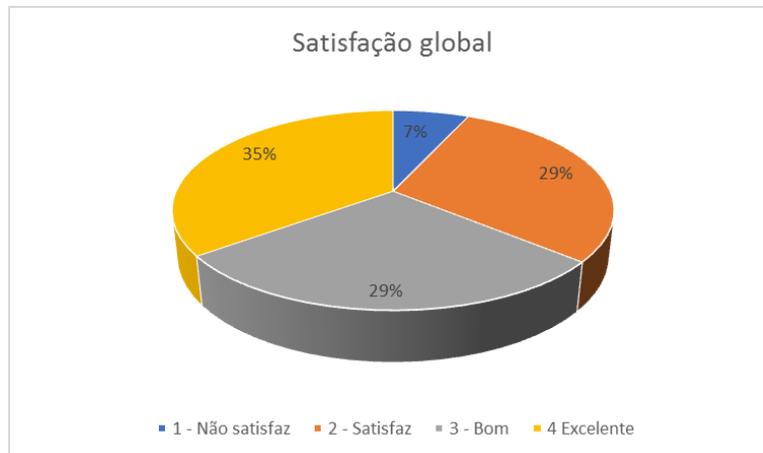
ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 38% no nível “Excelente”, 35% no nível “Bom”, 27% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,11 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

5.10 GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL

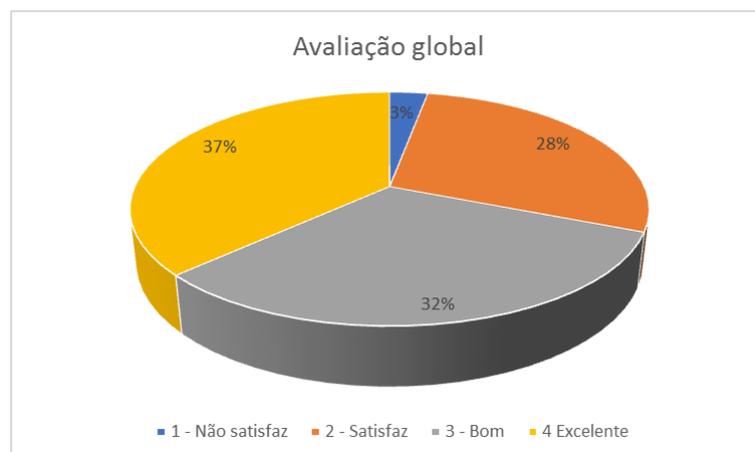
ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 35% no nível “Excelente”, 29% no nível “Bom”, 29% no nível “Satisfaz” e 7% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 2,92 – Nível “Satisfaz”, quase a atingir o “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi atingido com sucesso.

6. CONCLUSÕES FINAIS

1) A média das respostas com pontuações máximas (Excelente e Bom) foi de 69%, tendo a meta ficado superada por uma larga margem. O resultado permite-nos ter algum conforto na forma como o munícipe vê os serviços da autarquia.



2) O índice de avaliação global foi de 3,03 – Nível de “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que o resultado foi positivo, não colocando em questão os serviços prestados pelo município, que fizeram parte deste inquérito.

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

3) Nas respostas dadas ao inquérito pelos munícipes, foram identificadas áreas que poderemos considerar como pontos “fortes” da organização por apresentarem os valores mais elevados, desta forma temos a destacar como parâmetros mais valorizados:

- a. O Espaço Físico Disponível (3,15) – Nível “Bom”;
- b. Os Horários de Atendimento (3,11) – Nível “Bom”;
- c. Tempo de Espera para Atendimento (3,10) – Nível “Bom”.

4) Nas respostas dadas ao inquérito pelos munícipes, foram identificadas áreas que poderemos considerar como pontos “menos fortes” da organização por apresentarem os valores mais baixos, desta forma temos a indicar como parâmetros menos valorizados:

- a. Grau de Satisfação Global (2,92) – Nível “Satisfaz”;
- b. Limpeza do Espaço (2,93) – Nível “Satisfaz”;
- c. Serviço Prestado sem Erros (2,94) – Nível “Satisfaz”.

5) Na globalidade os parâmetros apresentam pontuações elevadas, na distinção anterior apenas se refere o destaque de algumas questões por se aproximarem do nível “Bom” e não o atingirem por escassas centésimas, no entanto esses parâmetros não comprometem a avaliação na sua globalidade. Podemos assim verificar através das pontuações obtidas, que não se apura qualquer ponto crítico que necessite de atuação.

6) Ações de melhoria decorrentes das conclusões apresentadas reforçam a necessidade de concretizar com mais eficácia as melhorias identificadas no ano de 2015:

- a. Ação de formação aos colaboradores ligados ao SGQ sobre – cortesia, empatia e receptividade;
- b. Incentivar/divulgar ao munícipe/utente para o preenchimento do inquérito de satisfação, através da criação e afixação no serviço de atendimento de um cartaz e da colocação de frases incentivadoras nas facturas/ofícios.

7. RECOMENDAÇÕES

Recomenda-se que os resultados dos questionários sejam divulgados a todos os colaboradores e munícipes/utentes, através da fixação de informação síntese (gráfico), relativa ao ano de 2016, bem como através da intranet e do sítio do município, tal como no ano anterior.

Miranda do Douro, 30 de dezembro de 2016

Elaborado: Miguel Martins Data: 29.12.2016	Aprovado: Artur Nunes Data: 30.12.2016	Página 9 de 9
---	---	---------------