



**RELATÓRIO**  
DE AVALIAÇÃO DA  
SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES  
2017

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	4
5.1. LIMPEZA DO ESPAÇO	4
5.2. ESPAÇO FÍSICO DISPONÍVEL	4
5.3. CORTESIA DO ATENDIMENTO	5
5.4. CLAREZA DO ATENDIMENTO	6
5.5. TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	6
5.6. TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES	7
5.7. SERVIÇO PRESTADO SEM ERROS	8
5.8. SIMPLICIDADE DOS REQUERIMENTOS	8
5.9. OS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	9
5.10. GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL	10
6. CONCLUSÕES	11
7. RECOMENDAÇÕES	12

	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 no Balcão Único de desde agosto a dezembro de 2017 e online de janeiro a dezembro de 2017, tendo-se obtido um total de 85 inquéritos devidamente preenchidos.

Dos inquéritos preenchidos, foram contabilizados 2 inquéritos preenchidos de forma presencial no balcão único e 83 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 9.1.2. Ele recomenda:

*“A organização deve monitorizar a percepção do cliente quanto à medida em que as suas necessidades e expetativas foram satisfeitas. A organização deve determinar os métodos para obter, monitorizar e rever esta informação”*

Ainda no âmbito da ISO 9001, a medição da satisfação dos munícipes, é, também, uma das entradas para a revisão pela gestão (requisito 9.3.2), denominada de “Satisfação do cliente e retorno de informação de partes interessadas relevantes”. 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 2017, decorreu desde Janeiro até Dezembro de 2017 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.

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.

Elaborado: Miguel Martins Data: 03.01.2017	Aprovado: Artur Nunes Data: 09.01.2017	Página 2 de 9
---	---	---------------

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

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 janeiro de 2017.

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”.

#### 4.1. AMOSTRA

O Balcão Único de Atendimento registou o seguinte número de atendimentos:

N.º de Atendimentos Obras Particulares – 632 Atendimentos

N.º de Atendimentos Águas e Saneamento – 422 Atendimentos

N.º de Atendimentos DAF – 621 Atendimentos

Totaliza 1685 Atendimentos realizados no ano de 2017 a perceção dos serviços indica que os atendimentos são realizados, repetidamente, às mesmas pessoas. Por esta constatação tomamos ½ dos atendimentos para o cálculo da representatividade da amostra.

Com 838 munícipes atendidos e com uma amostra de 83 inquiridos obtemos uma representatividade de 10%.

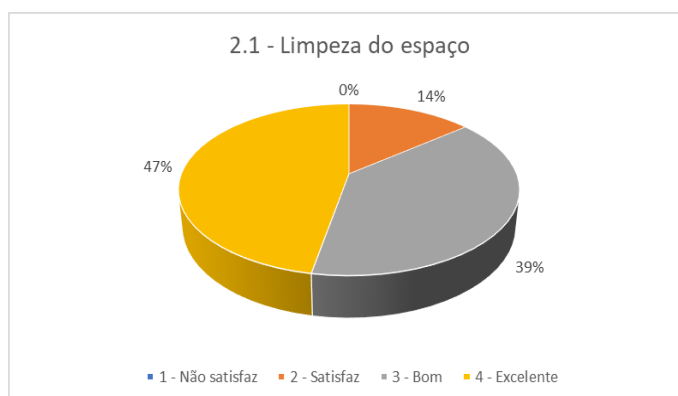
A representatividade de 10% dá-nos a confiança suficiente para podermos retirar conclusões fiáveis.

## 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.

### 5.1 LIMPEZA DO ESPAÇO

#### ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS

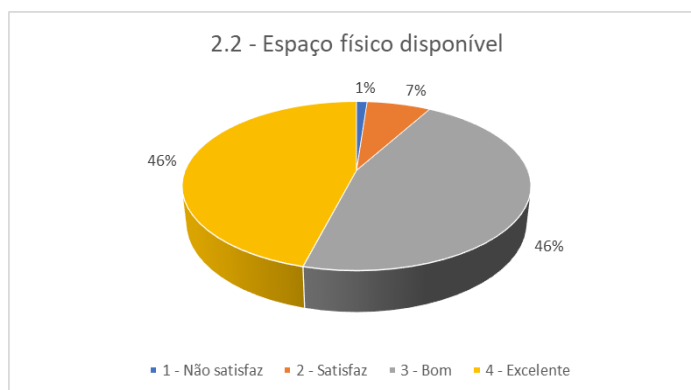


Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 47% no nível “Excelente”, 39% no nível “Bom”, 14% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,33 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi atingido com sucesso.

No ano de 2016 obteve uma pontuação de 32% no nível “Excelente”, 30% no nível “Bom”, 37% no nível “Satisfaz” e 1% no nível “Não Satisfaz”. Teve uma média de 2,93 – Nível “Satisfaz”. Este parâmetro obteve uma melhoria nas pontuações observadas.

### 5.2 ESPAÇO FÍSICO DISPONÍVEL

#### ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



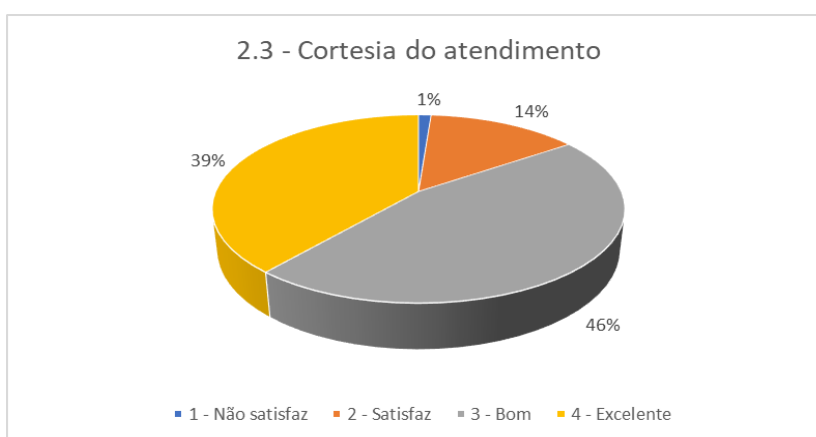
Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 46% no nível “Excelente”, 46% no nível “Bom”, 7% no nível “Satisfaz” e 1% no nível “Não Satisfaz”.

Tem uma média de 3,36 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

No ano de 2016 obteve uma pontuação de 43% no nível “Excelente”, 33% no nível “Bom”, 20% no nível “Satisfaz” e 4% no nível “Não Satisfaz”. Teve uma média de 3,15 – Nível “Bom”. Este parâmetro obteve uma melhoria nas pontuações observadas.

### 5.3 CORTESIA DO ATENDIMENTO

#### ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS

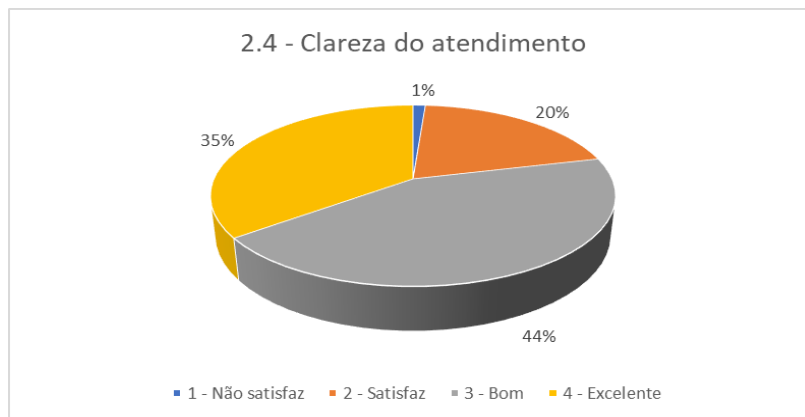


Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 39% no nível “Excelente”, 46% no nível “Bom”, 14% no nível “Satisfaz” e 1% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,22 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

No ano de 2016 obteve uma pontuação de 37% no nível “Excelente”, 34% no nível “Bom”, 28% no nível “Satisfaz” e 1% no nível “Não Satisfaz”. Teve uma média de 3,08 – Nível “Bom”. Este parâmetro obteve uma melhoria nas pontuações observadas.

#### 5.4 CLAREZA DO ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS

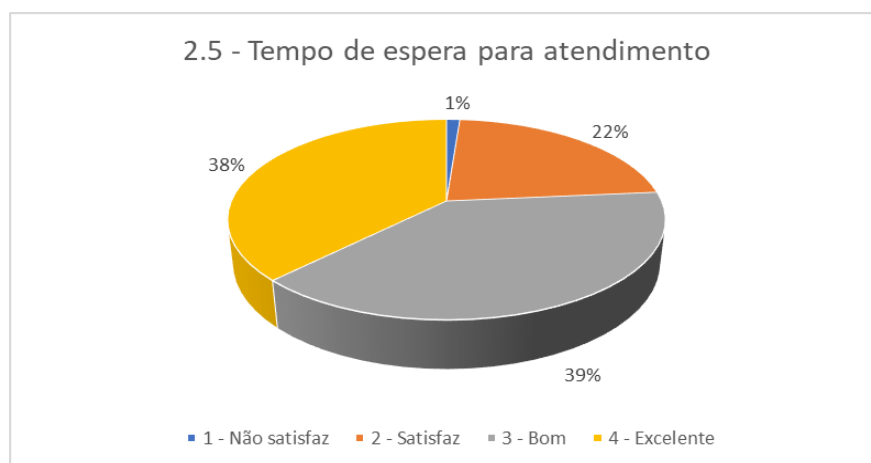


Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 35% no nível “Excelente”, 44% no nível “Bom”, 20% no nível “Satisfaz” e 1% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,13 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

No ano de 2016 obteve uma pontuação de 42% no nível “Excelente”, 27% no nível “Bom”, 28% no nível “Satisfaz” e 3% no nível “Não Satisfaz”. Teve uma média de 3,08 – Nível “Bom”. Este parâmetro obteve uma melhoria nas pontuações observadas.

#### 5.5 TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



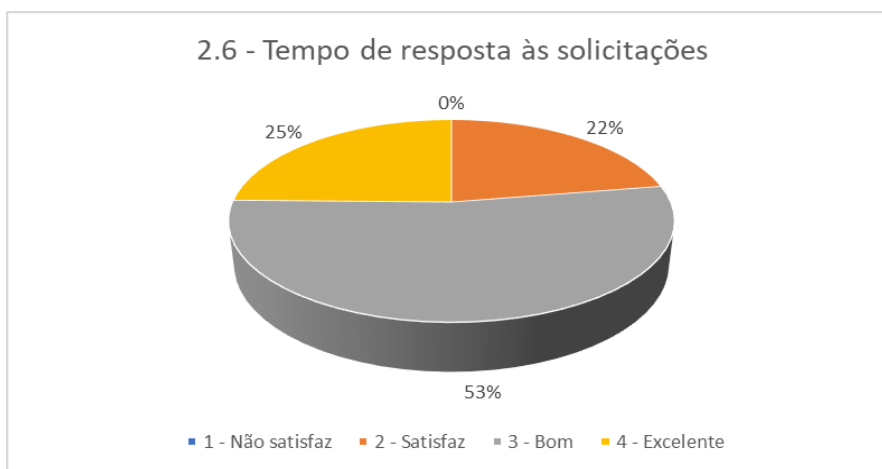
Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 38% no nível “Excelente”, 39% no nível “Bom”, 22% no nível “Satisfaz” e 1% no nível “Não Satisfaz”.

Tem uma média de 3,13 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

No ano de 2016 obteve uma pontuação de 41% no nível “Excelente”, 29% no nível “Bom”, 28% no nível “Satisfaz” e 2% no nível “Não Satisfaz”. Teve uma média de 3,10 – Nível “Bom”. Este parâmetro obteve uma melhoria nas pontuações observadas.

## 5.6 TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES

### ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



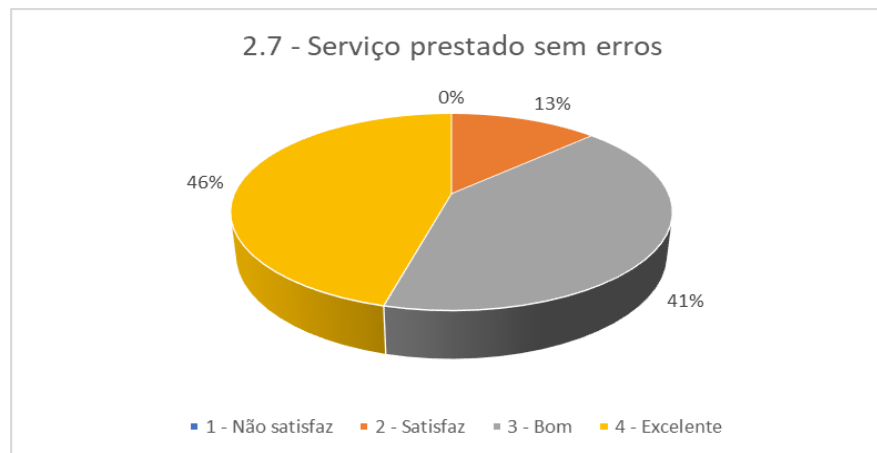
Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 25% no nível “Excelente”, 53% no nível “Bom”, 22% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,02 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi atingido com sucesso.

No ano de 2016 obteve uma pontuação de 34% no nível “Excelente”, 31% no nível “Bom”, 30% no nível “Satisfaz” e 5% no nível “Não Satisfaz”. Teve uma média de 2,95 – Nível “Satisfaz”. Este parâmetro obteve uma melhoria nas pontuações observadas.



### 5.7 SERVIÇO PRESTADO SEM ERROS

#### ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS

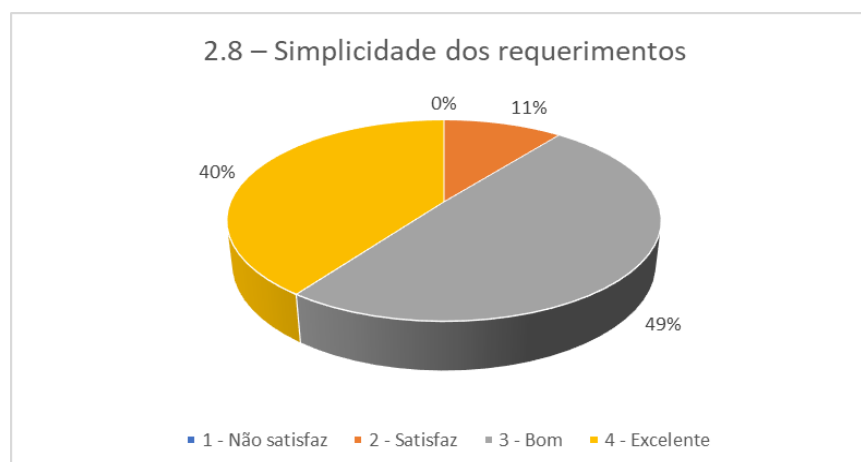


Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 46% no nível “Excelente”, 41% no nível “Bom”, 13% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,33 – Nível “Satisfaz”, atingiu o nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi atingido com sucesso.

No ano de 2016 obteve uma pontuação de 33% no nível “Excelente”, 32% no nível “Bom”, 30% no nível “Satisfaz” e 5% no nível “Não Satisfaz”. Teve uma média de 2,94 – Nível “Satisfaz”. Este parâmetro obteve uma melhoria nas pontuações observadas.

### 5.8 SIMPLICIDADE DOS REQUERIMENTOS

#### ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



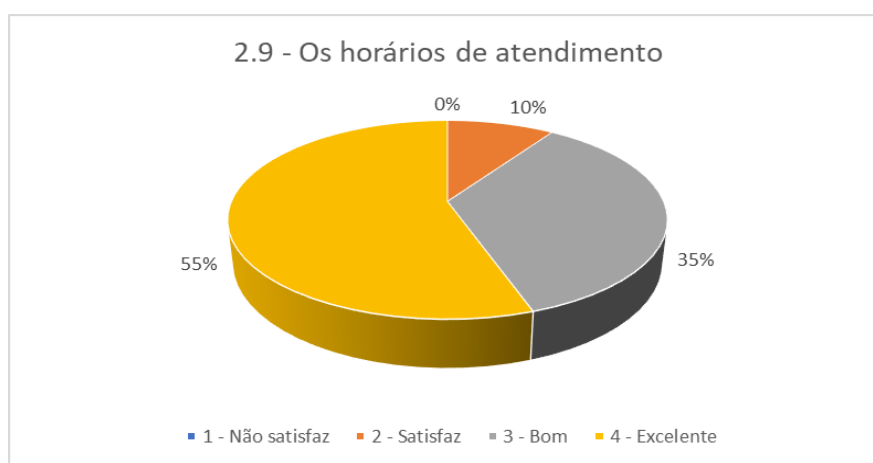
Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 40% no nível “Excelente”, 49% no nível “Bom”, 11% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”.

Tem uma média de 3,29 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

No ano de 2016 obteve uma pontuação de 32% no nível “Excelente”, 38% no nível “Bom”, 28% no nível “Satisfaz” e 2% no nível “Não Satisfaz”. Teve uma média de 3,01 – Nível “Bom”. Este parâmetro obteve uma melhoria nas pontuações observadas.

## 5.9 HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS

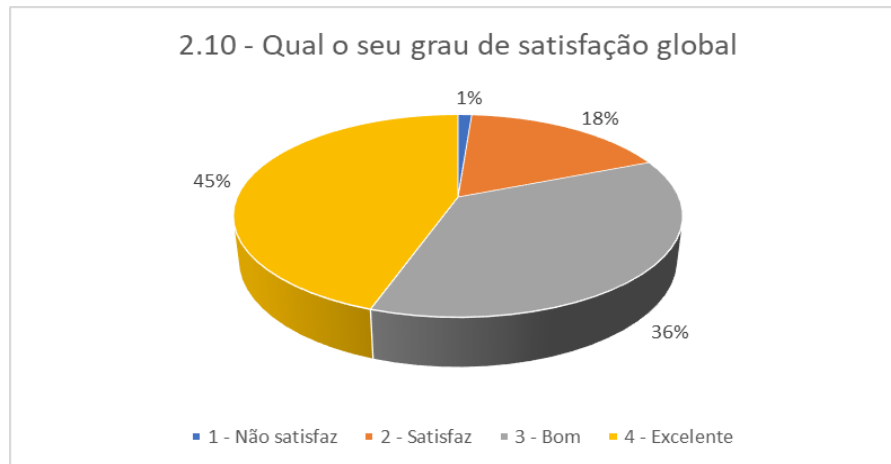


Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 55% no nível “Excelente”, 35% no nível “Bom”, 10% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,46 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

No ano de 2016 obteve uma pontuação de 38% no nível “Excelente”, 35% no nível “Bom”, 27% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Teve uma média de 3,11 – Nível “Bom”, Este parâmetro obteve uma melhoria nas pontuações observadas.

### 5.10 GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL

#### ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS

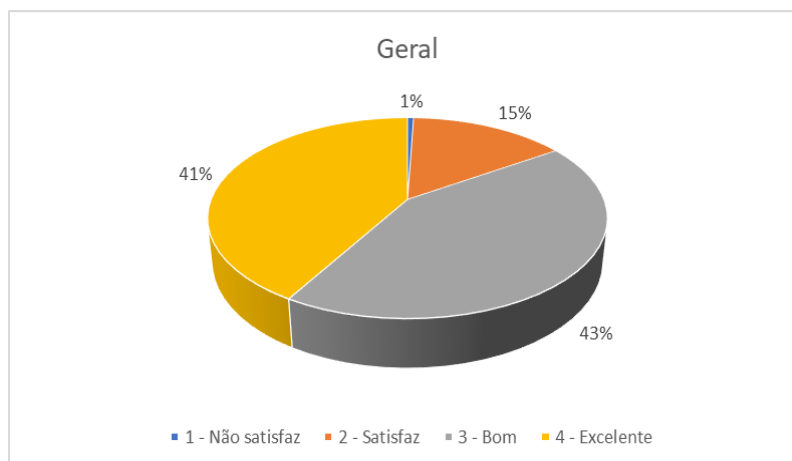


Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 45% no nível “Excelente”, 36% no nível “Bom”, 18% no nível “Satisfaz” e 1% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,25 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi atingido com sucesso.

No ano de 2016 obteve uma pontuação de 35% no nível “Excelente”, 29% no nível “Bom”, 29% no nível “Satisfaz” e 7% no nível “Não Satisfaz”. Teve uma média de 2,92 – Nível “Satisfaz”, quase a atingir o “Bom”. Este parâmetro obteve uma melhoria nas pontuações observadas.

## 6. CONCLUSÕES FINAIS

1) A média das respostas com pontuações máximas (Excelente e Bom) foi de 81,45%, 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 3,25 – 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. Há a registar a variação positiva do Índice de Avaliação Global em relação ao ano anterior, sendo que em 2016 foi de 3,03.

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 (3,36) – Nível “Bom”;
- b. Os Horários de Atendimento (3,46) – 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:

Tempo de resposta às solicitações (3,02) – Nível Bom;

Clareza do atendimento (3,13) – Nível Bom;

Tempo de espera para atendimento (3,13) – Nível Bom

5) Na globalidade os parâmetros apresentam pontuações elevadas, todos os parâmetros se encontram no nível “Bom”. Podemos assim verificar através das pontuações obtidas, que não seapura qualquer ponto crítico que necessite de atuação.

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

## 7. RECOMENDAÇÕES

Apesar de não se identificarem pontos negativos da análise dos dados, há algumas sugestões por parte dos munícipes que merecem reflexão:

- a) Tempos de resposta a solicitações;
- b) Site da autarquia.

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 2017, bem como através da intranet e do sítio do município, tal como nos anos anteriores.

Miranda do Douro, 09 de janeiro de 2018