

# RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES - 2016

**2016****Data**

janeiro 2017

**Revisão**

00

**Codificação**

PG03-00-IMP-08|04

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. A IMPORTÂNCIA DE MEDIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES .....</b>	<b>3</b>
<b>3. OBJETIVOS .....</b>	<b>3</b>
<b>4. METODOLOGIA .....</b>	<b>4</b>
<b>5. ANÁLISE .....</b>	<b>4</b>
<b>5.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA .....</b>	<b>4</b>
<b>5.2 ATENDIMENTO PRESENCIAL .....</b>	<b>4</b>
<b>5.3 ATENDEDORES .....</b>	<b>5</b>
<b>5.4 SERVIÇOS .....</b>	<b>6</b>
<b>5.5 COMUNICAÇÃO E ACESSO A INFORMAÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>5.6 INSTALAÇÕES .....</b>	<b>7</b>
<b>5.7 SATISFAÇÃO GLOBAL .....</b>	<b>8</b>
<b>6. CONCLUSÕES FINAIS.....</b>	<b>9</b>
<b>7. RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>10</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Os inquéritos de avaliação da satisfação dos munícipes foram colocados à disposição na página de internet e no *Facebook* do Município, bem como nos diversos Equipamentos Municipais que prestam atendimento ao público (AME – Atendimento Municipal de Espinho, Nave, Piscina Municipal, Biblioteca, Museu, LIT - Loja Interativa do Turismo, Balneário Marinho, FACE – Fórum de Arte e Cultura de Espinho e Edifício Junta de Freguesia-Apoio ao Idoso, Divisão de Serviços Básicos e Ambiente...) em junho de 2016. Para além destes locais, também foi feita a recolha diretamente em eventos organizados pelo Município, como foi o caso das “Estátuas Vivas 2016”.

Os inquéritos estiveram em circulação de junho a dezembro de 2016, tendo – se obtido um total de **642** respostas, dando cumprimento ao estipulado na Instrução de Trabalho PG03-00-IT-05-Regras para Elaboração de Inquéritos de Satisfação.

## 2. A IMPORTÂNCIA DE MEDIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

É de fundamental importância para esta autarquia auscultar a opinião dos seus munícipes, através da realização e preenchimento de questionários de avaliação da satisfação do cliente, de forma a determinar o desempenho dos serviços e com base nestes obter formas de continuamente aperfeiçoar os mesmos, de modo a garantir uma resposta eficaz, acessível, rápida e de qualidade aos clientes internos e externos do município.

O foco no Cliente é um princípio da norma ISO 9001:2008. A medição da 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 a obtenção e uso dessa informação devem ser determinados.*

**NOTA:** *A monitorização da perceção do cliente pode incluir a obtenção de dados de entrada a partir de fontes tais como inquéritos de satisfação do cliente, dados do cliente quanto à qualidade do produto entregue, inquéritos de opinião aos utilizadores, análise de negócios perdidos, elogios, reclamações de garantia e relatórios de distribuidores.”*

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

O inquérito teve como objetivos:

- Conhecer o grau de satisfação dos Clientes;
- Recolher oportunidades de melhoria;
- Introduzir melhorias nos processos de trabalho, de forma a aumentar o grau de satisfação dos Clientes.

#### 4. METODOLOGIA

O Inquérito de Satisfação aos Municípes versou um conjunto de temáticas relativas à forma como o municípe perceciona o serviço, de modo a aferir o seu grau de satisfação.

A recolha dos dados do questionário foi efetuada, na sua maioria e tal como já referido anteriormente, quando os clientes acediam aos locais de atendimento ao público nos vários Equipamentos Municipais, sendo o AME o local com maior afluência. Existe, ainda, uma caixa de sugestões/questionários no AME – Atendimento Municipal de Espinho, para os municípes colocarem os questionários preenchidos. Por outro lado, é ainda disponibilizado o questionário *on-line* no *site* do Município.

O questionário teve natureza confidencial, possuindo apenas alguns campos para a caracterização sociodemográfica dos inquiridos.

Alguns dos Equipamentos Municipais optaram por elaborar inquéritos próprios, adequados e orientados para o serviço prestado. No caso da LIT – Loja Interativa de Turismo, o inquérito era disponibilizado também em inglês, francês e espanhol. Por forma a garantir o correto apuramento dos dados, em todos os inquéritos foi mantida a questão sobre a avaliação global.

A escala aplicada foi de 1 a 4, sendo o nível 1 correspondente ao nível “Muito Mau”, 2 “Mau”, 3 “Bom” e 4 “Muito Bom”. O questionário possuía, ainda, o campo “Não se aplica/Não responde”, para aqueles que não quisessem opinar sobre eventual critério de avaliação ou o mesmo não se aplicasse à situação em análise. Havia, ainda, um campo de resposta aberta, para o(s) inquirido(s) poder(em) deixar a(s) sua(s) sugestão(ões).

#### 5. ANÁLISE

##### 5.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Foram contabilizados 642 questionários sendo 275 do sexo masculino (cerca de 43%) e 367 do sexo feminino (cerca de 57%). A média de idades dos inquiridos foi de 47 anos. No que toca às habilitações literárias, a maioria dos inquiridos tem o ensino secundário completo. No que respeita ao local de residência, os clientes são, na sua grande maioria, residentes no concelho de Espinho (79%). Para além de Espinho, Ovar, Santa Maria da Feira e Vila Nova de Gaia são os concelhos mais referidos nas respostas dos inquiridos (6,5%).

Passa-se, de seguida, a efetuar uma análise das respostas a cada critério de avaliação constante do questionário.

##### 5.2 ATENDIMENTO PRESENCIAL

A avaliação do ponto n.º 1 tinha duas questões: Q1 – Horário de Atendimento e Q2 – Tempo de Espera

## 2016

**Data**

Janeiro 2017

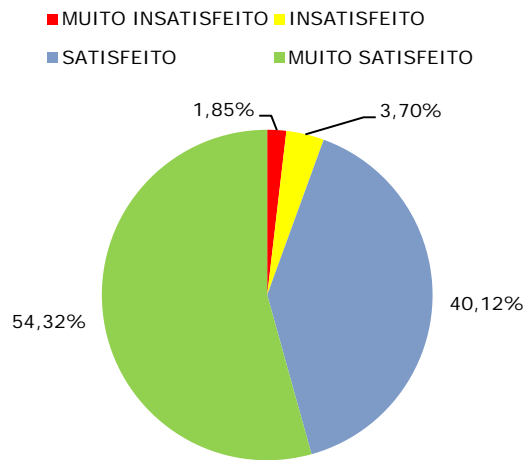
**Revisão**

00

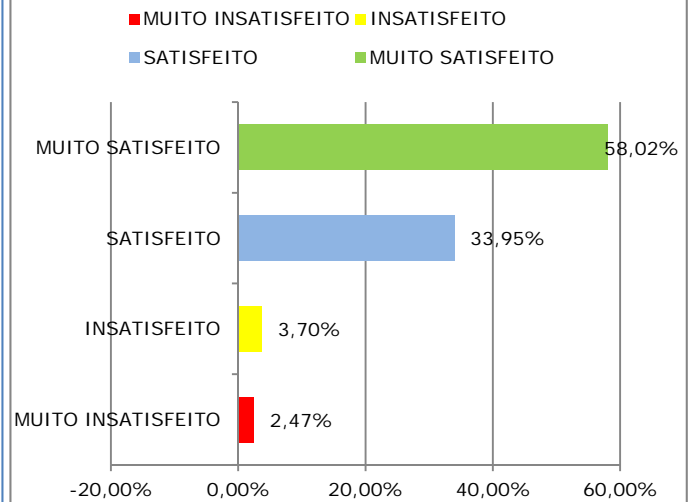
**Codificação**

PG03-00-IMP-08|04

### Q1 - Horário de Atendimento



### Q2 - Tempo de Espera



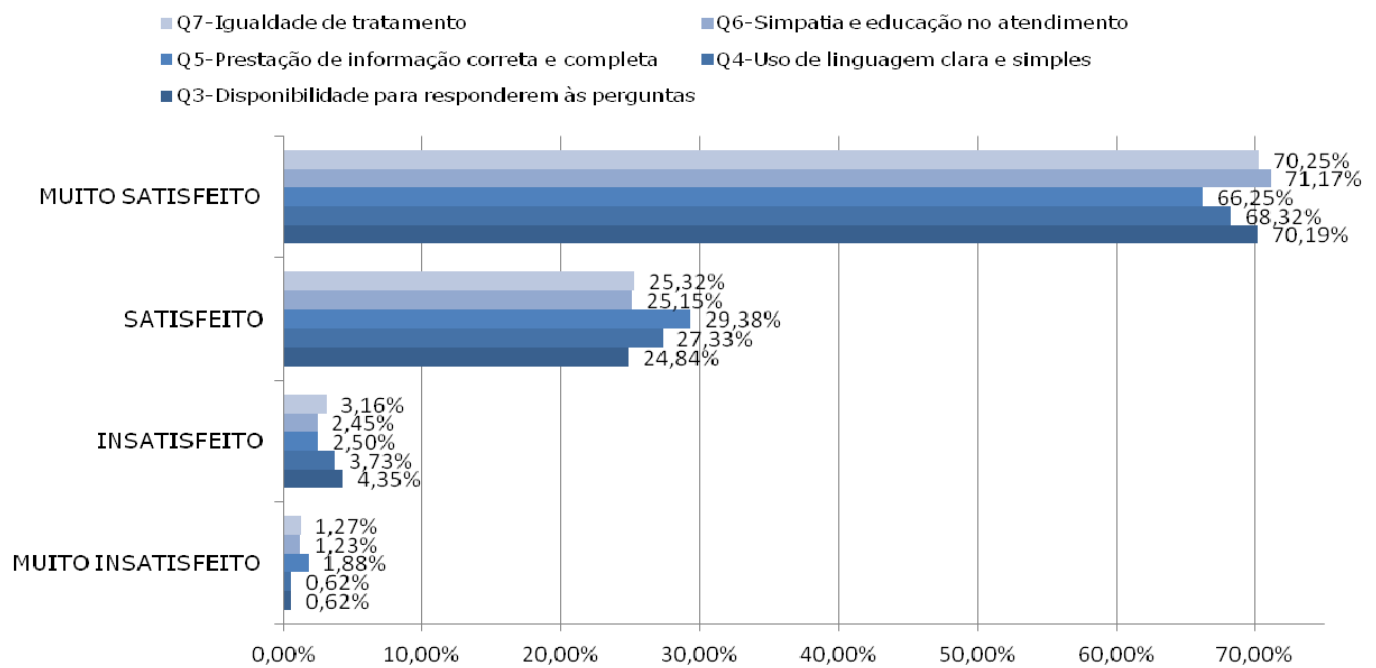
Em relação às questões 1 e 2, mais de metade dos munícipes mostrou-se "Muito Satisfeito com o horário de atendimento e com o tempo de espera.

Ambas as questões tiveram 3,4 como média de resposta, o que corresponde ao grau "Satisfeito", o que significa que o Atendimento Presencial é satisfatório.

### 5.3 ATENDEDORES

A avaliação dos Atendedores consistia em 5 questões sobre o tipo de atendimento prestado nos vários postos.

### Atendedores



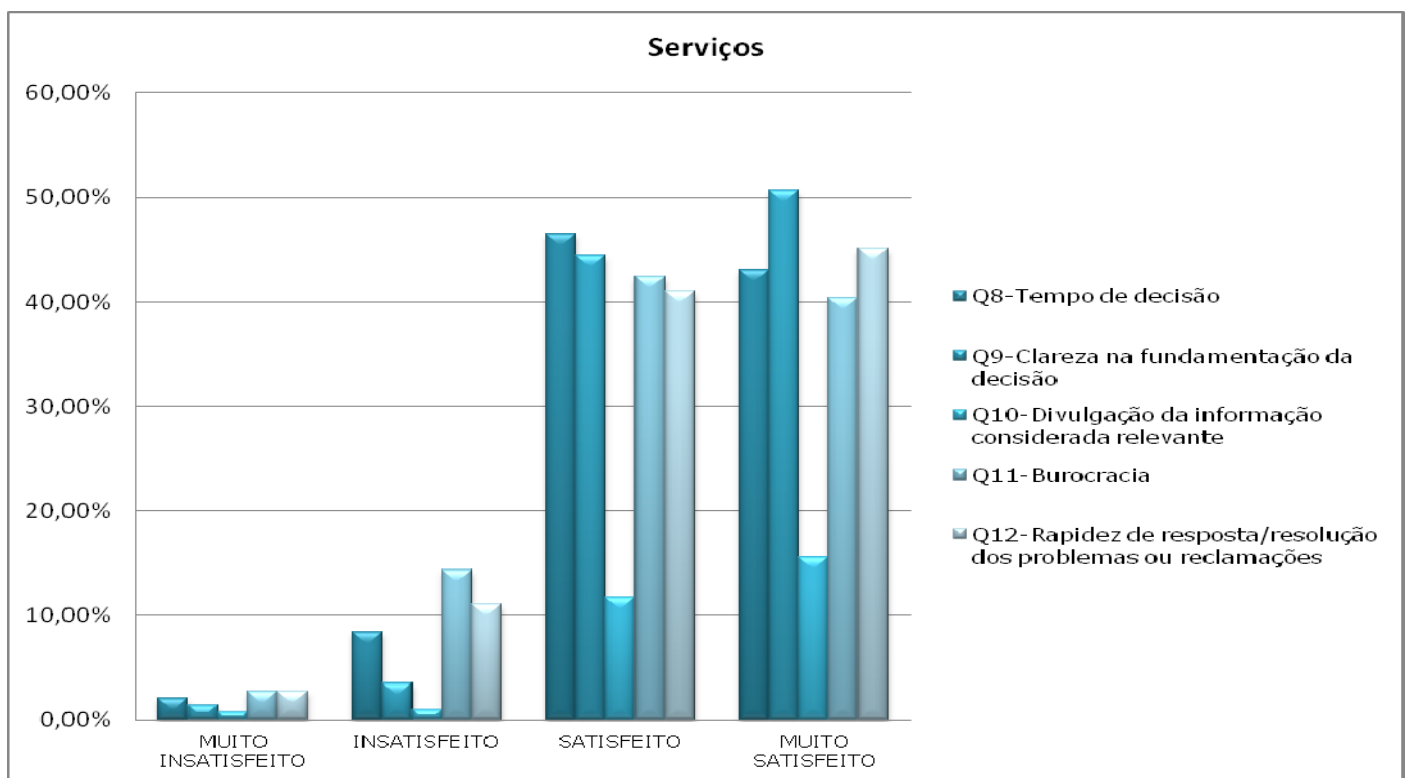
Conforme se pode observar do gráfico acima, mais de 2/3 dos inquiridos mostrou-se “Muito Satisfeito” quer com quem o atendeu, quer com o atendimento em si.

A média das respostas às questões foi de 3,6 o que significa que 90% dos inquiridos classificou o serviço prestado pelos Atendedores como “Bom”.

#### 5.4 SERVIÇOS

Neste tópico foram colocadas 5 questões sobre os Serviços prestados pela CME: tempo de decisão, clareza na fundamentação da decisão, divulgação da informação considerada relevante, burocracia e rapidez na resposta e/ou na resolução dos problemas ou reclamações.

Os resultados foram os seguintes:



Em média, os inquiridos revelaram estar “Satisfeitos” com os serviços prestados, sendo “a clareza da informação prestada” a questão onde o grau de satisfação foi maior: 51% mostrou-se estar “Muito Satisfeito” com este item.

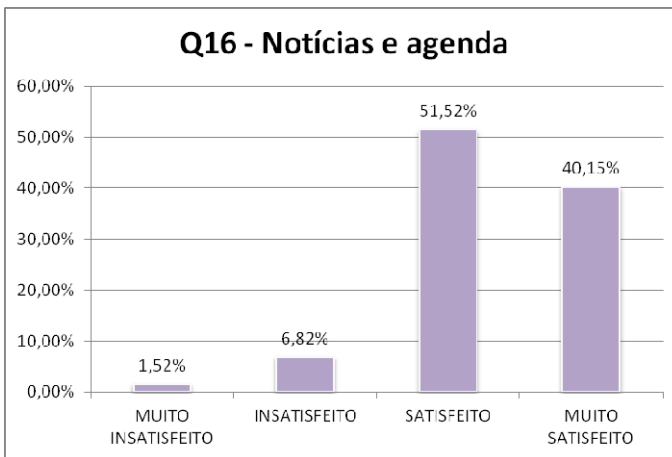
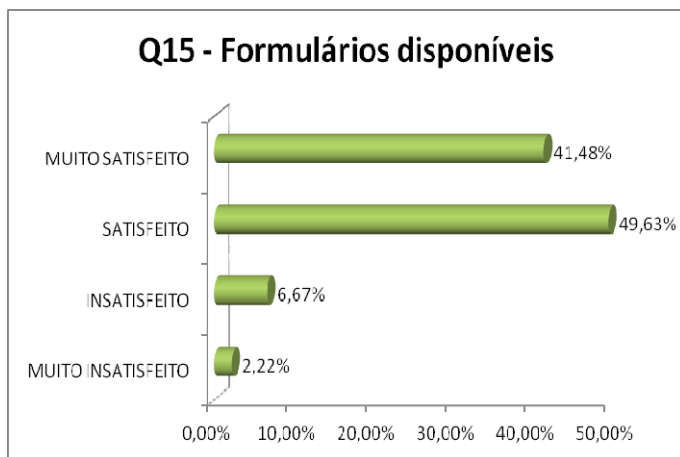
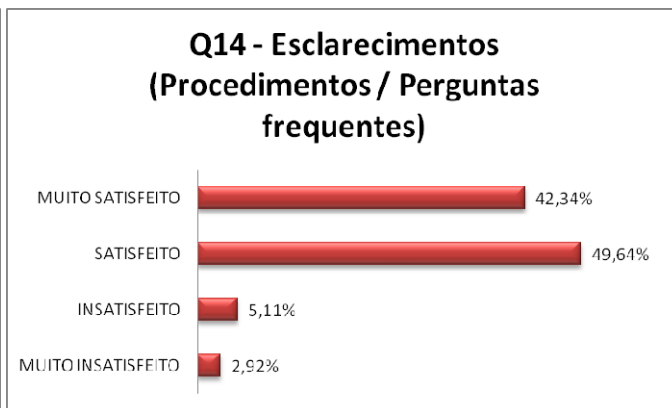
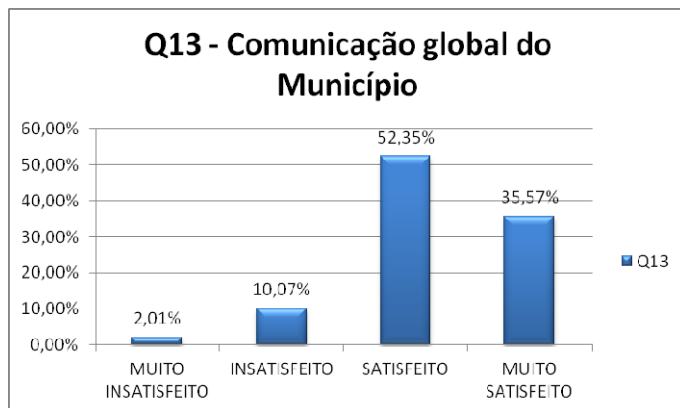
A “rapidez de resposta /resolução dos problemas / reclamações” foi onde os inquiridos demonstraram o seu maior desagrado, sendo o tópico dos serviços que mostrou maior % de insatisfação: cerca de 3% dos inquiridos respondeu estar “Muito Insatisfeito”.

#### 5.5 COMUNICAÇÃO E ACESSO A INFORMAÇÃO

As questões de 13, 14 15 e 16 pretendiam avaliar a comunicação do Município e o acesso a informação disponibilizada no site, redes sociais e outras plataformas.

Os parâmetros avaliados foram: comunicação global do Município, esclarecimentos (procedimentos/perguntas frequentes), formulários disponíveis, notícias e agenda.

Os resultados obtidos foram:



Por observação dos gráficos, constata-se que nas 4 questões apresentadas, a maioria dos inquiridos revelou estar "Satisfeito".

## 5.6 INSTALAÇÕES

O último grupo de questões pretendia medir o grau de satisfação acerca das instalações. Acessibilidade, organização, funcionalidade, qualidade e conforto foram os parâmetros avaliados. As classificações obtidas podem ser observadas no gráfico abaixo:

## 2016

**Data**

Janeiro 2017

**Revisão**

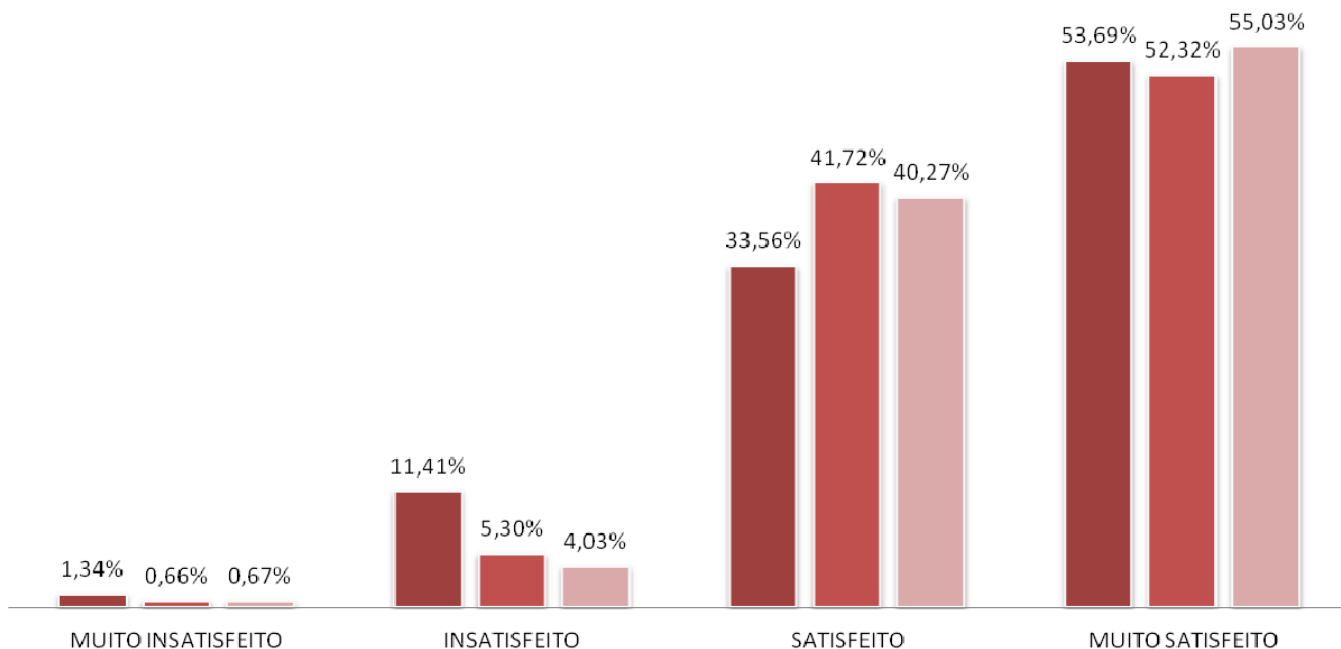
00

**Codificação**

PG03-00-IMP-08|04

## Instalações

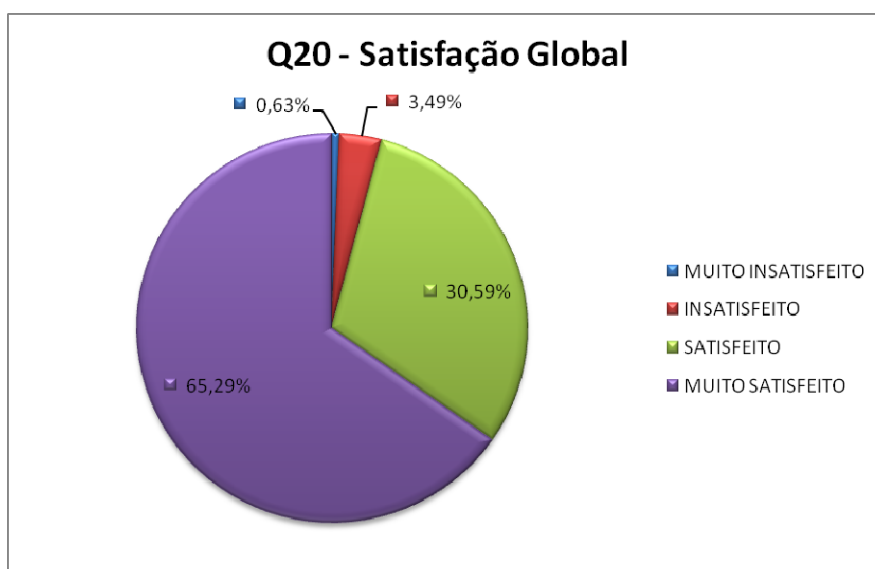
■ Q17 - Acessibilidade    
 ■ Q18 - Organização e funcionalidade    
 ■ Q19 - Qualidade e conforto



De uma maneira global, os munícipes mostraram-se “Muito satisfeitos” com as instalações dos vários equipamentos onde foram disponibilizados os questionários, sendo o item “qualidade e conforto” o mais apreciado.

### 5.7 SATISFAÇÃO GLOBAL

Neste último ponto, procurou-se aferir o grau de satisfação global com os serviços da CME. Os resultados foram:





A apreciação global dos serviços registou 62,29% de respostas “Muito Satisfeito”, 30,59% de respostas “Satisfeito”. Apenas 4% dos inquiridos não deu uma resposta positiva.

Estamos, como tal, perante uma avaliação bastante positiva, originando uma pontuação média de 3,6 (escala de 1 a 4), o que corresponde a um **grau de satisfação de 90%**, tendo, desta forma, atingido o objetivo proposto.

## 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 deste instrumento de recolha de dados, bem como considerados os diferentes cenários para esta implementação ser concretizada com sucesso. Assim, de seguida elencam-se os resultados com maior relevância para este relatório.

- a) Todas as respostas obtiveram pontuação positiva ( $\geq 3$ ), havendo inclusive alguns parâmetros de avaliação com pontuação igual a 4 (máxima). Neste sentido, terão que ser consideradas as respostas obtidas como representativas de uma avaliação muito positiva dos serviços prestados, na sua maioria;
- b) Pontos fortes (média superior a 3,6): Tempo de espera no Atendimento; disponibilidade (dos atendedores) para responderem às perguntas; uso de linguagem clara e simples, por parte dos atendedores; prestação de informação correta e completa, no atendimento; simpatia e educação no atendimento; igualdade de tratamento por parte dos atendedores; organização e funcionalidades das instalações e qualidade e conforto das instalações.  
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.
- c) Pontos “menos fortes”: as questões com a pontuação mais baixa foram a clareza na fundamentação da decisão e o tempo de decisão nos vários serviços, quando aplicável.  
Apesar da baixa incidência (apenas 25 dos 642 inquiridos consideraram estes os piores parâmetros), deve-se ter estes valores em conta, numa perspetiva de melhoria contínua.
- d) Ações de melhoria decorrentes das conclusões apresentadas:
  - i) Ação de formação aos colaboradores;
  - ii) Incentivar/divulgar o munícipe/utente para o preenchimento do inquérito de satisfação, através da criação e afixação nos serviços de atendimento de cartazes e da colocação de frases incentivadoras nas faturas, ofícios e outros meios de comunicação;
  - iii) Elaborar, por equipamento/serviço que preste atendimento ao público, um inquérito próprio que permita avaliar a conformidade do serviço em causa;
  - iv) Avaliar cada equipamento por si e inferir o grau de satisfação global do município.

**2016****Data**

Janeiro 2017

**Revisão**

00

**Codificação**

PG03-00-IMP-08|04

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 positiva, recomenda-se que os resultados dos questionários sejam divulgados a todos os colaboradores e munícipes/utentes, nomeadamente através da intranet, do site do Município e nos vários locais de atendimento.

Espinho, 25 de janeiro de 2017.