



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES

Câmara Municipal de
Vinhais
2015



ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	2
2. A IMPORTANCIA DE MEDIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	2
3. OBJECTIVOS	2
4. METODOLOGIA	2
5. ANÁLISE	3
5.1 INTERESSE DESTE ACONTECIMENTO OU SERVIÇO	3
5.2 ATENDIMENTO NESTE ACONTECIMENTO OU SERVIÇO	4
5.3 TEMPO DE DURAÇÃO DESTE ACONTECIMENTO OU SERVIÇO	4
5.4 ORGANIZAÇÃO DO ACONTECIMENTO OU SERVIÇO	5
5.5 APRECIÇÃO GLOBAL DO ACONTECIMENTO OU SERVIÇO	5
6. CONCLUSÕES FINAIS	6
7. RECOMENDAÇÕES	6



1. INTRODUÇÃO

Os inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes/utentes foram colocados em circulação de Março a Agosto/2015, tendo-se obtido um total de 100 respostas.

O presente relatório pretende efectuar o tratamento dos dados, de forma a serem encetadas as ações de melhoria dele 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 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 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 presente Questionário de Satisfação dos Cidadãos, está em aplicação desde Julho/2014 e versou um conjunto de temáticas relativas ao modo como o cidadão/cliente percepçiona o serviço, de modo a aferir o seu grau de satisfação.

A recolha do questionário foi efectuada nas Piscinas Municipais e Centro Cultural . O questionário teve natureza confidencial.

A escala aplicada foi de 1 a 4, sendo o nível 1 correspondente ao nível “Muito Insatisfeito”, 2 “Pouco Satisfeito”, 3 “Satisfeito” e 4 “Muito Satisfeito”.

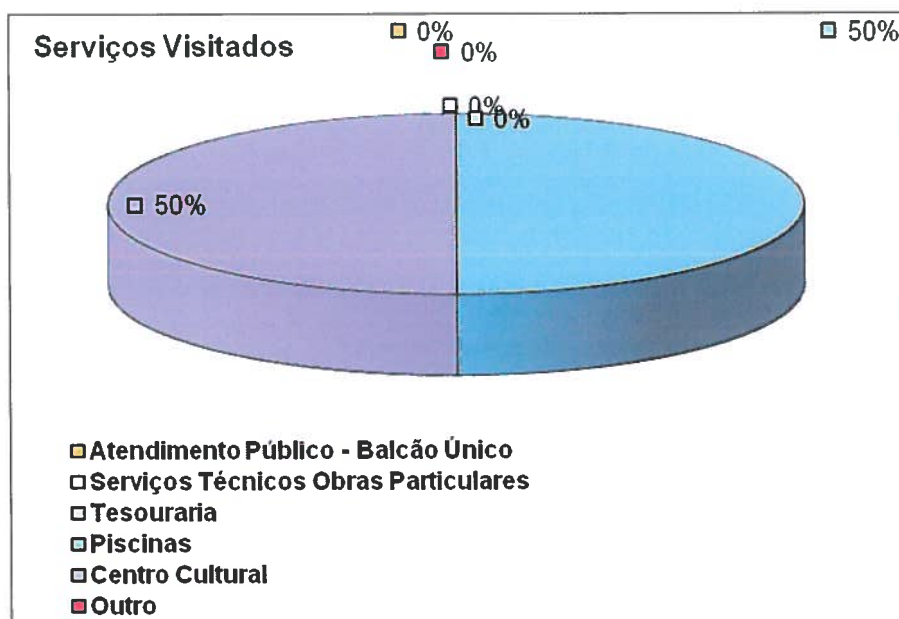


5. ANÁLISE

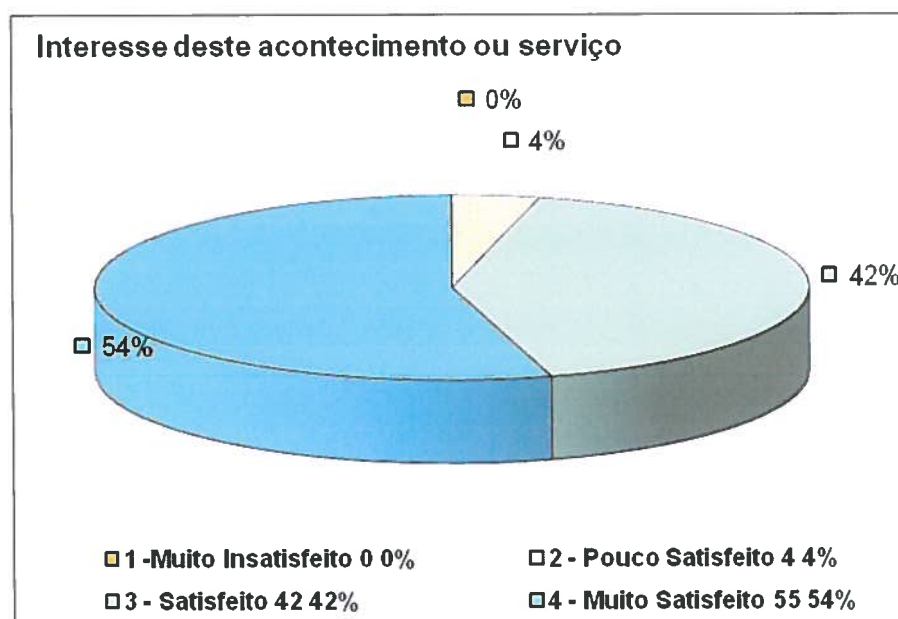
Passa-se, de seguida, a efectuar uma análise das respostas a cada critério de avaliação constante do questionário. Optou-se por apresentar graficamente apenas os resultados obtidos dos clientes/utentes com opinião”.

Foram contabilizados 100 questionários.

Do total dos inquiridos, 50% recorreu ao Cento Cultural e 50% às piscinas Municipais.



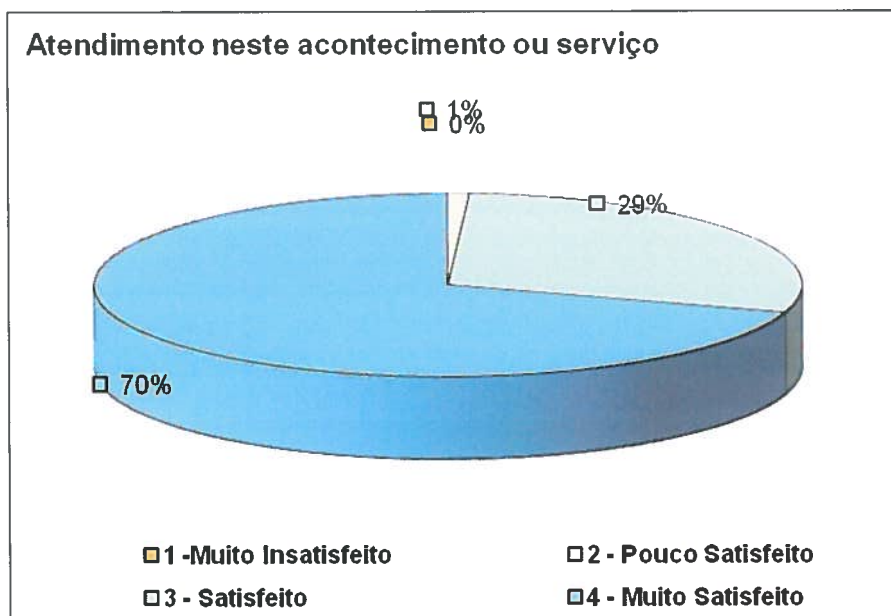
5.1 INTERESSE DESTE ACONTECIMENTO OU SERVIÇO





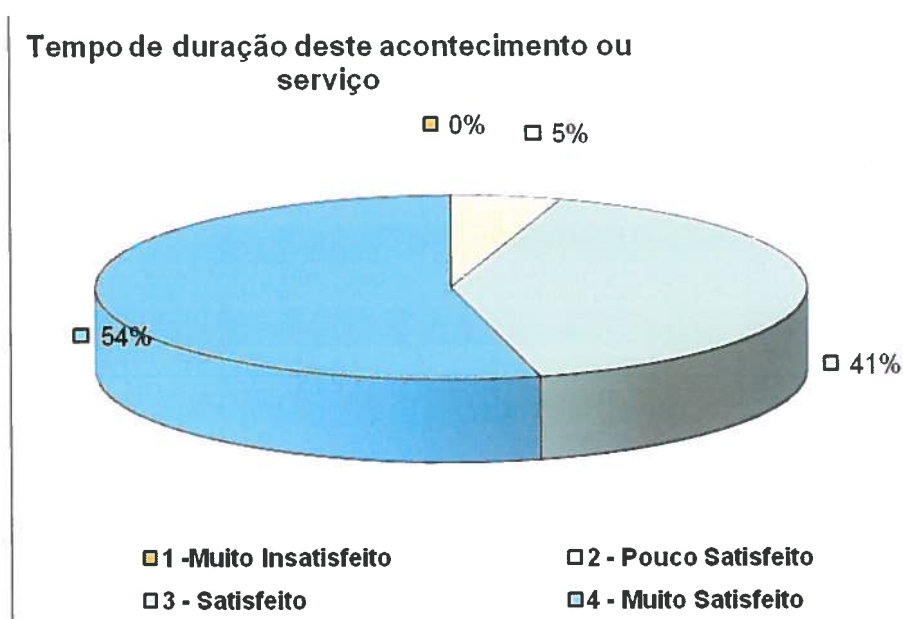
O "Interesse deste acontecimento ou serviço" registou 54% de respostas de nível "Muito Satisfeito", 42% de nível "Satisfeito" e 4% de nível "Pouco Satisfeito".

5.2 ATENDIMENTO NESTE ACONTECIMENTO OU SERVIÇO



O "Atendimento neste acontecimento ou serviço" registou 70% de respostas de nível "Muito Satisfeito", 29% de nível "Satisfeito" e 1% de respostas de nível "Pouco Satisfeito".

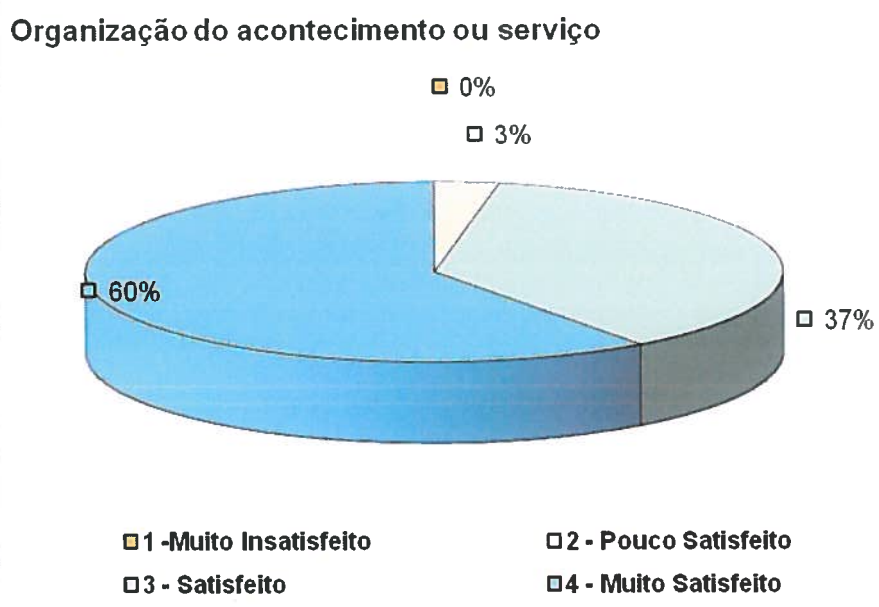
5.3 TEMPO DE DURAÇÃO DESTE ACONTECIMENTO OU SERVIÇO





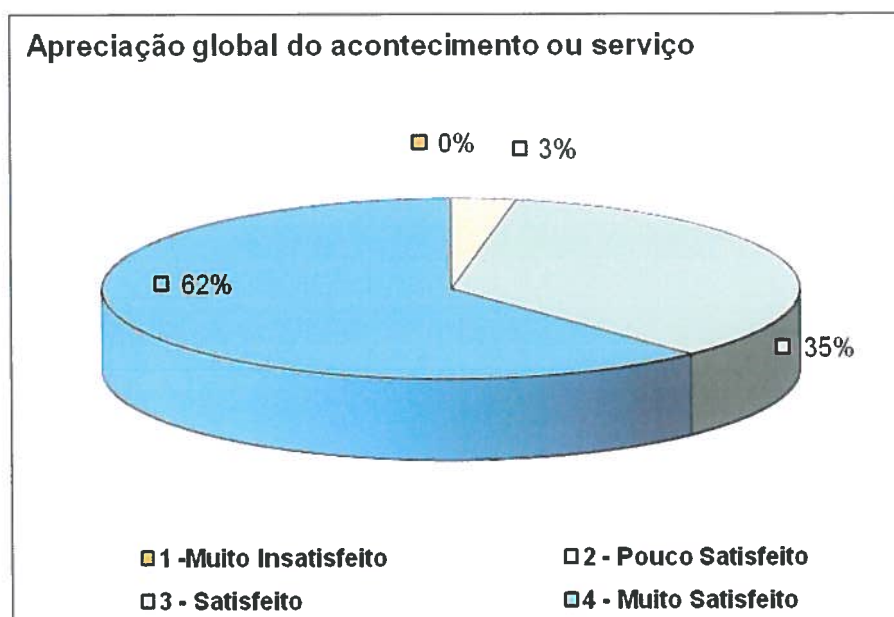
O "Tempo de duração deste acontecimento ou serviço" registou 54% de respostas de nível "Muito Satisfeito", 41% de nível "Satisfeito" e 5% de nível "Pouco Satisfeito".

5.4 ORGANIZAÇÃO DO ACONTECIMENTO OU SERVIÇO



A "Organização do acontecimento ou serviço" registou 60% de respostas de nível "Muito Satisfeito", 37% de nível "Satisfeito" e 3% de nível "Pouco Satisfeito".

5.5 APRECIÇÃO GLOBAL DO ACONTECIMENTO OU SERVIÇO





A "Apreciação global do acontecimento ou serviço" registou 62% de respostas de nível "Muito Satisfeito", 35% de nível "Satisfeito" e 3% de apreciação de nível "Pouco Satisfeito".

Neste último ponto procura aferir-se a qualidade global da prestação do serviço. Sendo evidente a satisfação manifestada pelos inquiridos.

6 CONCLUSÕES FINAIS

1) A média das respostas com pontuação 3 ou superior foi de 97%, tendo a meta (75%) ficado superada por uma larga margem. Um resultado muito satisfatório.

2) Os critérios obtiveram como média das respostas com avaliação ≥ 3 .

3) Pontos fortes (questões pontuadas com "Muito Satisfeito" ou "Satisfeito" por mais de 96% dos inquiridos.

4) Pontos "menos fortes" (questões pontuadas abaixo de 3 "Pouco Satisfeito" ou "Muito Insatisfeito"): "Tempo de duração do acontecimento ou serviço", com cerca de 5% de respostas.

5) Ações de melhoria decorrentes das conclusões apresentadas:

- a. Procurar ajustar a duração dos eventos;
- b. Incentivar/divulgar o munícipe/utente para download, da Website, do questionário de satisfação, posterior preenchimento e entrega no balcão único;
- c.

7 RECOMENDAÇÕES

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.

Vinhais, 31 de Agosto de 2015