



município de  
**VINHAIS**  
CAPITAL DO FUMEIRO



# RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES 2023

Câmara Municipal de Vinhais



## ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO .....	3
2.	A IMPORTÂNCIA DE MEDIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES.....	3
3.	OBJETIVOS.....	3
4.	METODOLOGIA.....	3
5.	ANÁLISE.....	4
5.1.	Caracterização da População .....	4
6.	ASPETOS FÍSICOS .....	4
6.1.1.	Limpeza do Espaço .....	4
6.1.2.	Espaço Físico Disponível .....	5
6.2.	Atendimento .....	5
6.2.1.	Cortesia do Atendimento .....	5
6.2.2.	Clareza no Atendimento.....	6
6.2.3.	Tempo de Espera para Atendimento .....	6
6.2.4.	Tempo de Resposta às Solicitações .....	7
6.2.5.	Serviço Prestado sem Erros .....	7
6.2.6.	Simplicidade dos Requerimentos .....	8
6.2.7.	Horários de Atendimento.....	8
7.	RECOMENDAÇÕES.....	9



## 1. INTRODUÇÃO

Os inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes/utentes foram colocados na página de internet do Município e disponíveis desde janeiro de 2022 até abril de 2022, tendo-se obtido um total de 93 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:

*“... obter retorno de informação dos clientes relativa a produtos e serviços, incluindo reclamações.”*

Ainda no âmbito da ISO 9001, a medição da satisfação dos clientes, é, também, uma das entradas para a revisão pela gestão (requisito 9.3.2), denominada de “satisfação do cliente e retorno da informação de partes interessadas relevantes”. 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 perceciona o serviço, de modo a aferir o seu grau de satisfação.

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

O questionário teve um campo para caracterização sociodemográfica dos inquiridos, foi dada a possibilidade de preencher ou não o seu nome.

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

## 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 munícipes.

### 5.1. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO

Foram contabilizados 93 questionários relativos aos seguintes serviços: Atendimento ao Público, Serviços Técnicos de Obras Particulares, Águas/Saneamento, Taxas e Licenças Diversas.

Para a elaboração do questionário foram criados os seguintes grupos: Aspetos Físicos e Atendimento.

## 6. ASPETOS FÍSICOS

### 6.1.1. Limpeza do Espaço

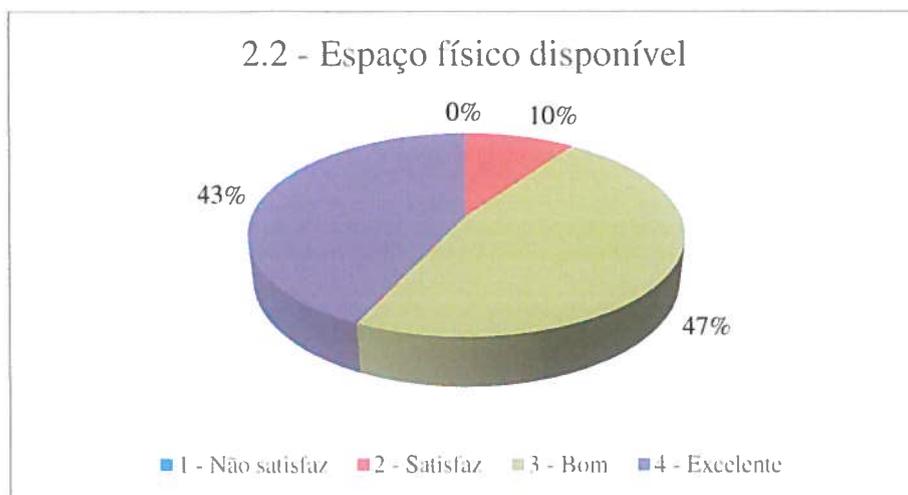


Em relação à limpeza do espaço os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão muito satisfeitos, pois 85% responderam que a limpeza do espaço é excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,83 (na escala de 1 a 4) o que significa que os Munícipes estão muito satisfeitos com a limpeza do espaço.



### 6.1.2. Espaço Físico Disponível

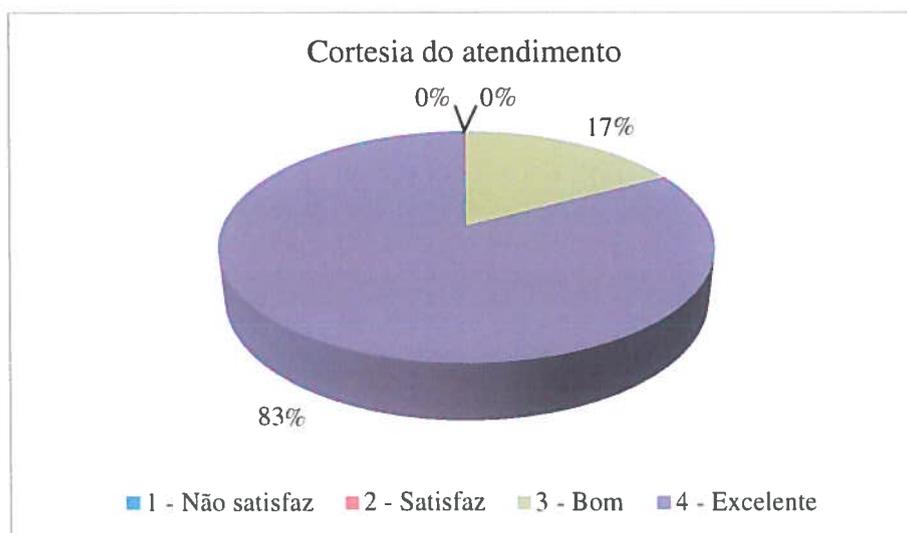


Em relação ao espaço físico disponível, os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 43% responderam que este parâmetro é excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,33 (na escala de 1 a 4) o que significa que os Munícipes estão bastante satisfeitos com o espaço físico disponível.

## 6.2. ATENDIMENTO

### 6.2.1. Cortesia do Atendimento

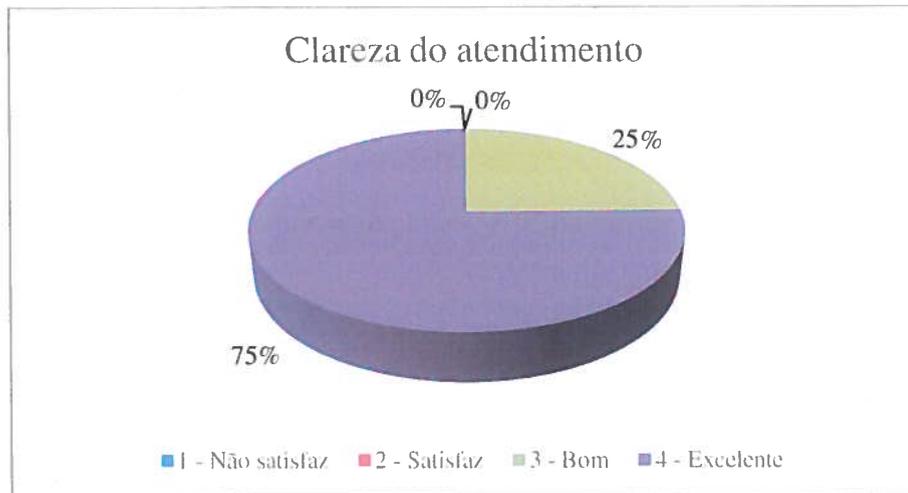


Em relação à cortesia do atendimento, os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão muito satisfeitos, pois 83% responderam que a cortesia do atendimento é excelente, e os restantes 17% responderam que a cortesia no atendimento era boa.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,83 (na escala de 1 a 4) o que significa que os Munícipes estão muito satisfeitos.



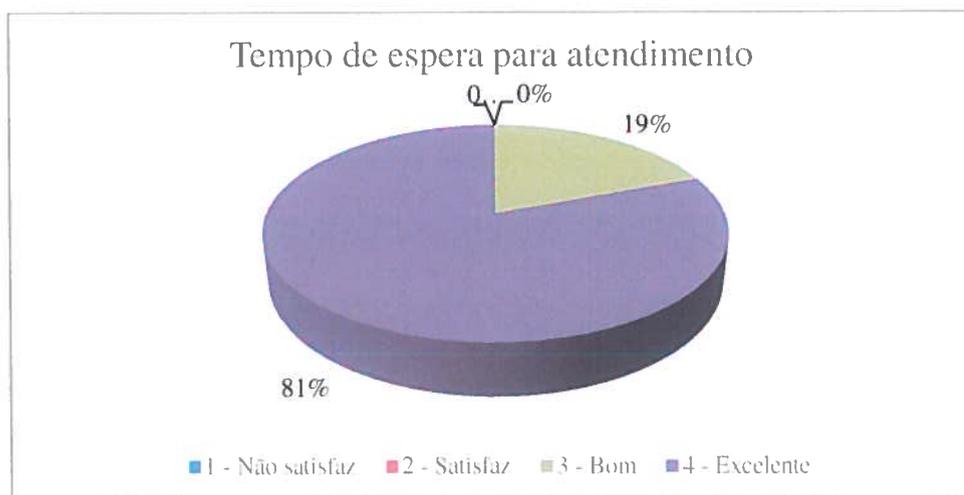
### 6.2.2. Clareza no Atendimento



Em relação à clareza no atendimento, os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 75% responderam que a clareza no atendimento é excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,75 (na escala de 1 a 4) o que significa que os Munícipes estão bastante satisfeitos.

### 6.2.3. Tempo de Espera para Atendimento



Em relação ao tempo de espera para atendimento, os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 81% responderam que a cortesia do atendimento é excelente, os restantes 19% consideram este parâmetro bom.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,81 (na escala de 1 a 4) o que significa que os Munícipes estão bastante satisfeitos.

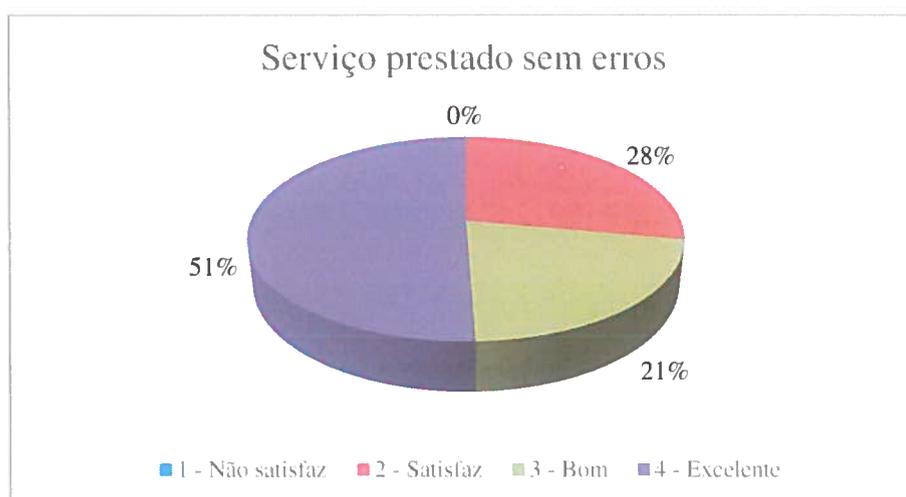
#### 6.2.4. Tempo de Resposta às Solicitações



Em relação ao tempo de resposta às solicitações, os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 82% responderam que o mesmo é excelente, e os restantes 18% responderam que é bom.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,82 (na escala de 1 a 4) o que significa que os Munícipes estão bastante satisfeitos.

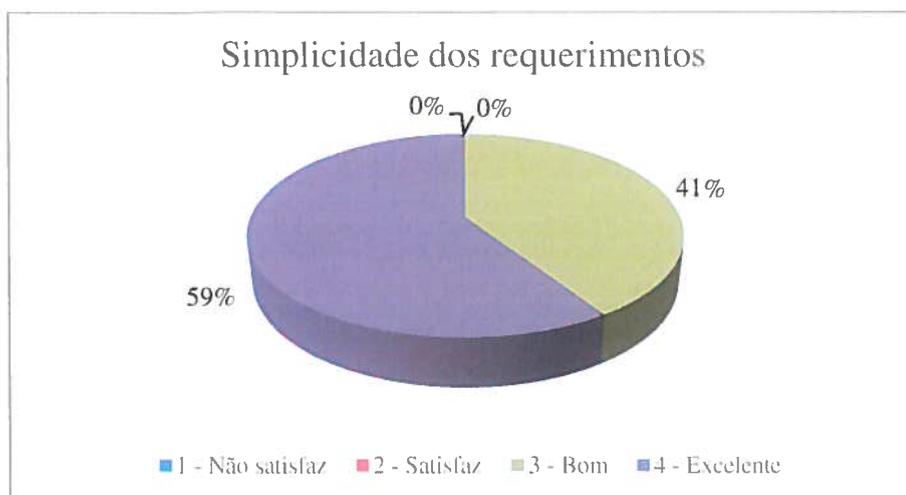
#### 6.2.5. Serviço Prestado sem Erros



Em relação ao serviço prestado sem erros, os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 51% responderam que o mesmo é excelente, 28% responderam estar satisfeitos e os restantes 21% percecionaram o parâmetro como bom.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,23 (na escala de 1 a 4) o que significa que os Munícipes estão bastante satisfeitos.

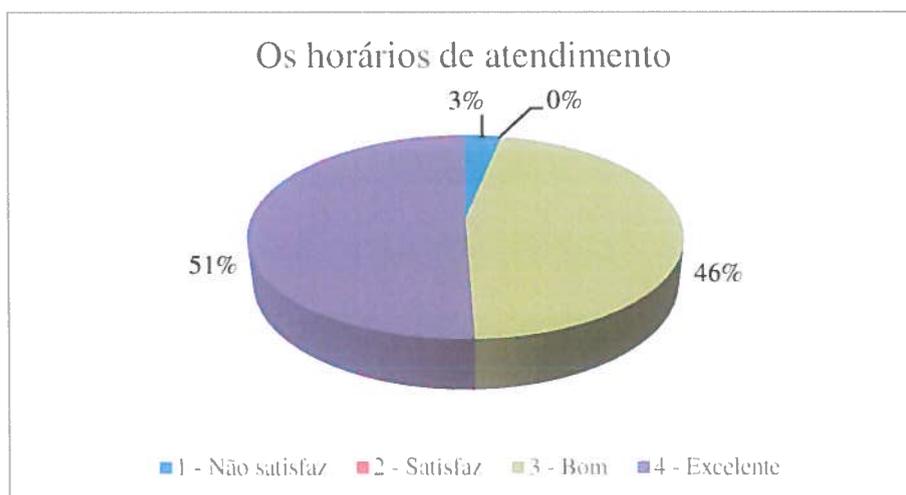
#### 6.2.6. Simplicidade dos Requerimentos



Em relação à simplicidade dos requerimentos, os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 59% responderam ser excelente, os restantes 41% responderam ser bom.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,59 (na escala de 1 a 4) o que significa que os Munícipes estão bastante satisfeitos com a simplicidade dos requerimentos.

#### 6.2.7. Horários de Atendimento



Em relação aos horários de atendimento, os munícipes e utentes dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 51% responderam que o horário de atendimento era excelente e 46% responderam que era bom e os restantes 3% percecionam o parâmetro como não satisfeitos.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,44 (na escala de 1 a 4) o que significa que os Munícipes estão bastante satisfeitos.



## 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, tendo sido registada uma avaliação média global de 3,62.
- 2) Todos os critérios obtiveram como média das respostas avaliação igual ou superior a 3,23. Neste sentido, terão de ser consideradas as respostas obtidas como representativas de uma avaliação positiva dos serviços prestados, na sua globalidade.
- 3) A “Cortesia do atendimento” (média de 3,83), e a “Limpeza do espaço” (média de 3,83) foram as questões que obtiveram respostas mais elevadas.
- 4) Os pontos que obtiveram pontuações inferiores foram os “Serviço prestado sem erros” (média de 3,23) e o “Espaço físico disponível” (média de 3,33).
- 5) Ações decorrentes das conclusões apresentadas:

As pontuações observadas ao longo dos anos anteriores não nos permitem verificar uma tendência de respostas negativas, pelo contrário, em referência ao ano de 2020 houve uma média global de respostas de 3,61, sendo que em 2021 registou um ligeiro aumento para 3,63. No ano de 2022 houve uma ligeira descida para 3,62, uma vez que não é significativa não são tomadas ações para mitigar este decréscimo.

Pela incidência de menores pontuações no parâmetro “Serviço prestado sem erros” sugere-se que os processos responsáveis por tramitação para produção de uma resposta ao munícipe possam ser mais objetivos e certos na sua atuação.

A perceção dos trabalhadores do atendimento indica que os mesmos munícipes são atendidos diversas vezes ao longo do ano. Como cada munícipe representa um caso de estudo para a definição do universo. Durante o período de decurso do questionário (janeiro de 2022 até abril de 2022) decorreram 1747 atendimentos. Tendo sido inquiridos 93 munícipes, a resposta ao inquérito tem uma representatividade de 5,32%.

Uma amostra com esta representatividade permite-nos tirar conclusões com alguma fiabilidade, contudo pretende-se que nos próximos anos a representatividade seja superior.

## 7. RECOMENDAÇÕES

De forma a poder ser realizada uma intervenção mais proveitosa, recomenda-se que os resultados dos questionários sejam divulgados a todos os colaboradores e munícipes/utentes, nomeadamente através do site do Município, salvaguardando o anonimato e a confidencialidade dos mesmos.

Vinhais, 08 de maio de 2023