



município de
VINHAIIS
CAPITAL DO FUMEIRO




RELATÓRIO
DE AVALIAÇÃO DA
SATISFAÇÃO DOS
UTILIZADORES DO CENTRO
CULTURAL
2023

Câmara Municipal de Vinhais



ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO	2
2.	A IMPORTÂNCIA DE MEDIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	2
3.	OBJETIVOS	2
4.	METODOLOGIA.....	2
5.	ANÁLISE	3
5.1.	Caracterização da População	3
6.	SERVIÇO	3
6.1.	Serviço	3
7.	ASPETOS FÍSICOS	4
7.1.	Limpeza do Espaço	4
7.2.	Conforto	4
7.3.	Iluminação	5
7.4.	Temperatura.....	5
7.5.	Conforto do mobiliário	6
7.6.	Acessibilidades.....	6
7.7.	Cortesia no atendimento	7
7.8.	Acessibilidade e clareza das informações	7
7.9.	Tempo de espera.....	8
7.10	Horários de atendimento	8
7.11	Diversidade dos espetáculos	9
7.12	Qualidade dos espetáculos	9
7.13	Preço dos bilhetes	10
7.14	Informação dos cartazes	10
7.15	Distribuição dos cartazes	11
7.16	Conteúdo das redes sociais	11
7.17	Agenda de programação	12
7.18	Qualidade da coleção de livros (sala de leitura).....	12
7.19	Diversidade dos temas disponíveis (sala de leitura)	13
8.	RECOMENDAÇÕES	14

 município de VINHAIS	GESTÃO, PLANEAMENTO E CONTROLO	Código: PG.01-IM.05.00
	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES	

1. INTRODUÇÃO

Os inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes foram colocados na página de internet do Município e disponíveis desde novembro de 2022 até dezembro de 2022, tendo-se obtido um total de 94 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 utilizadores versou um conjunto de temáticas relativas à forma como o cidadão percebe 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 utilizadores.

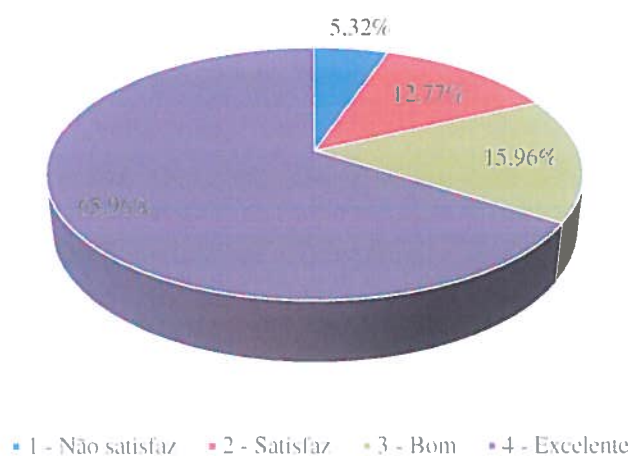
5.1. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO

Foram contabilizados 94 questionários, para a elaboração do questionário foram criados os seguintes grupos: Serviço, Aspetos Físicos e Atendimento.

6. SERVIÇO

6.1. SERVIÇO

1.2 Serviço



Em relação ao serviço os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão muito satisfeitos, pois 65,96% responderam que o serviço é excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,43 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão muito satisfeitos com o serviço.

7. ASPETOS FÍSICOS

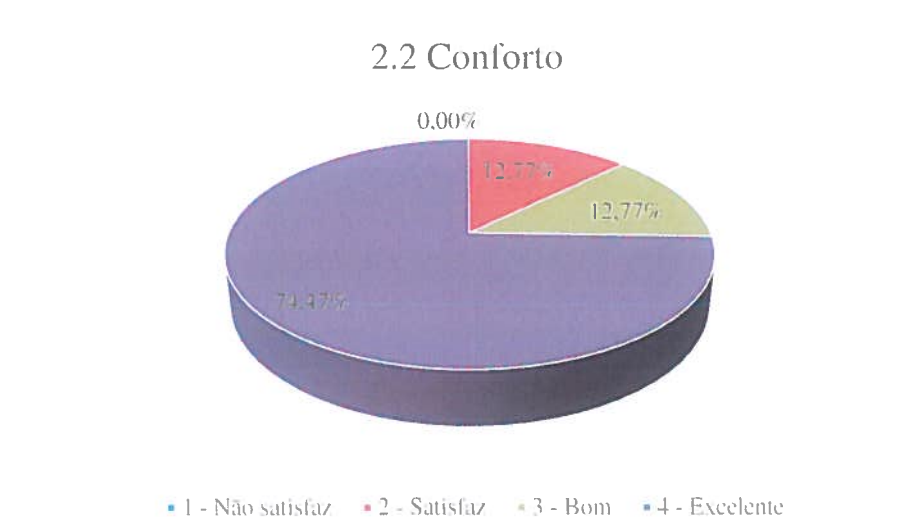
7.1. LIMPEZA DO ESPAÇO



Em relação à limpeza do espaço os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão muito satisfeitos, pois 87,23% responderam que a limpeza do espaço é excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,81 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão muito satisfeitos com a limpeza do espaço.

7.2. CONFORTO

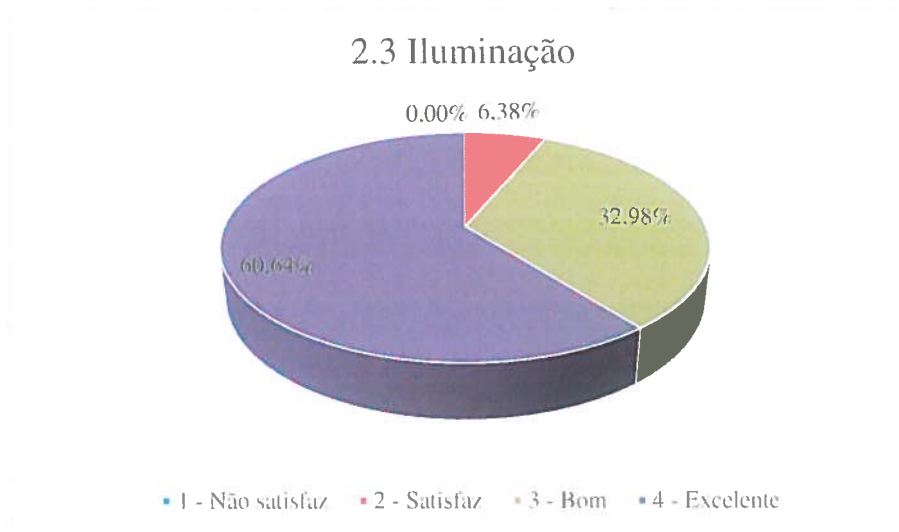


Em relação ao conforto os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 74,47% responderam que este parâmetro é excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,62 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão bastante satisfeitos com o espaço físico disponível.

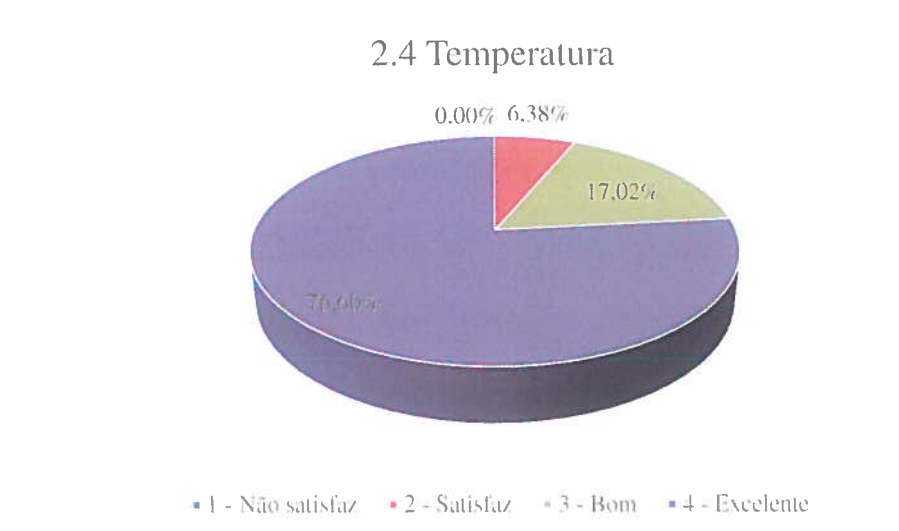


7.3. ILUMINAÇÃO



Em relação à iluminação, os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão muito satisfeitos, pois 60,64% responderam que a iluminação é excelente, e os restantes responderam que a iluminação era satisfaz ou boa. Este grupo de respostas teve uma média de 3,54 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão muito satisfeitos com a iluminação.

7.4. TEMPERATURA

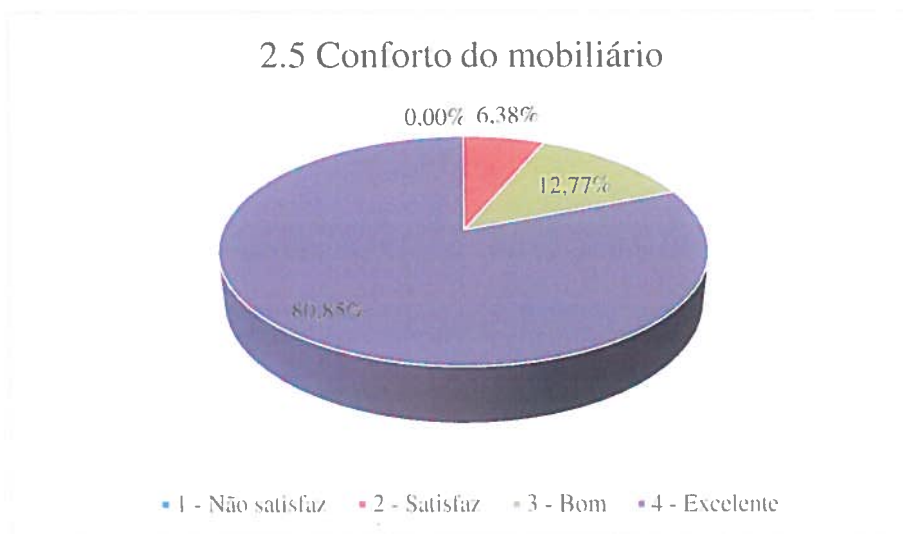


Em relação à temperatura, os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 76,60% responderam que a temperatura é excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,70 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão bastante satisfeitos com a temperatura.



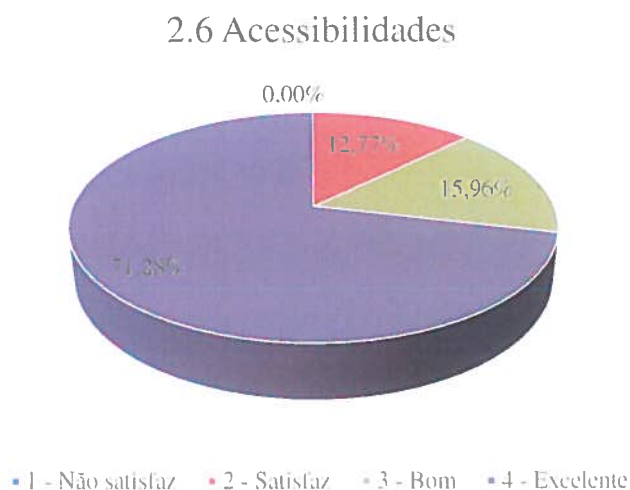
7.5. CONFORTO DO MOBILIÁRIO



Em relação ao conforto do mobiliário, os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 80,85% responderam que o conforto do mobiliário é excelente, os restantes consideram este parâmetro bom ou satisfaz.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,74 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão bastante satisfeitos com o conforto do mobiliário

7.6. ACESSIBILIDADES

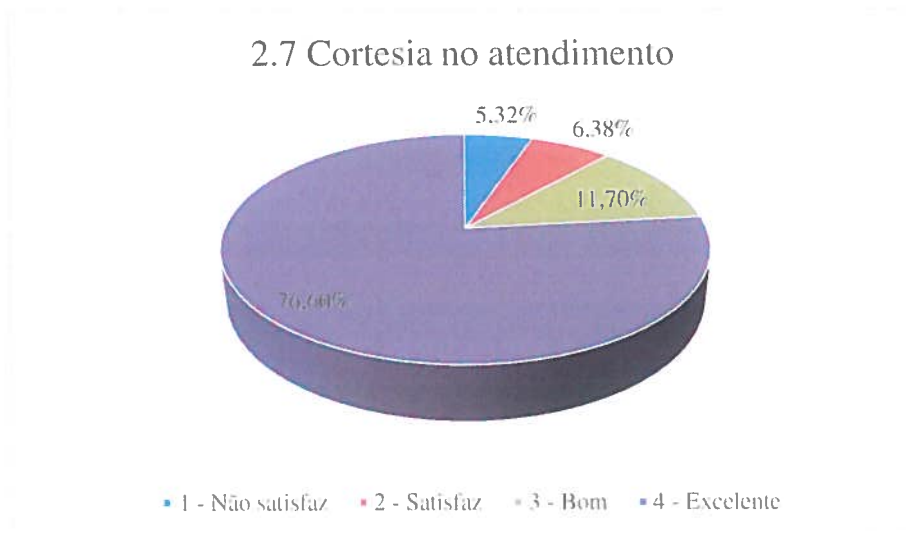


Em relação às acessibilidades, os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 71,28% responderam que o mesmo é excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,59 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão bastante satisfeitos com as acessibilidades.



7.7. CORTESIA NO ATENDIMENTO

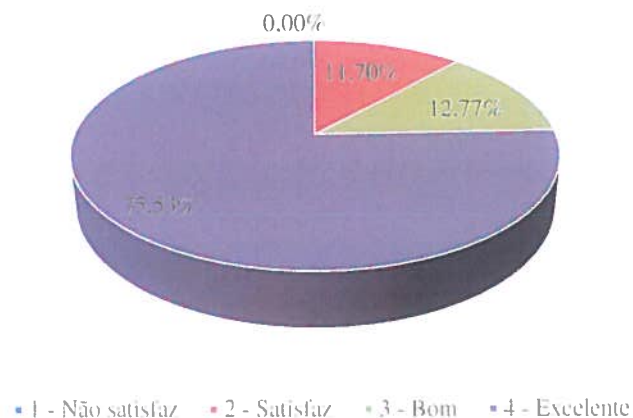


Em relação à cortesia no atendimento os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 76,60% responderam que o mesmo é excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,60 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão bastante satisfeitos.

7.8. ACESSIBILIDADE E CLAREZA DAS INFORMAÇÕES

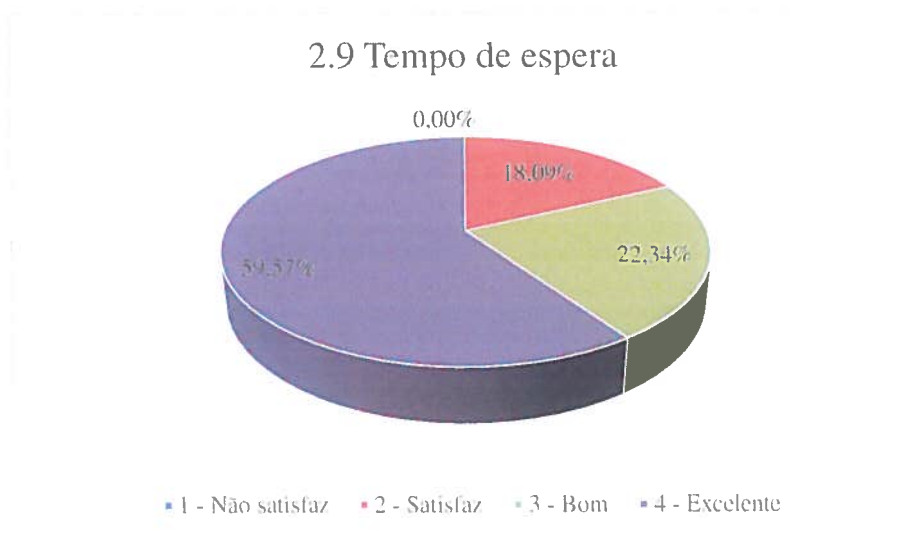
2.8 Acessibilidade e clareza das informações



Em relação à acessibilidade e clareza das informações os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 75,53% responderam ser excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,64 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão bastante satisfeitos com a acessibilidade e clareza das informações.

7.9. TEMPO DE ESPERA

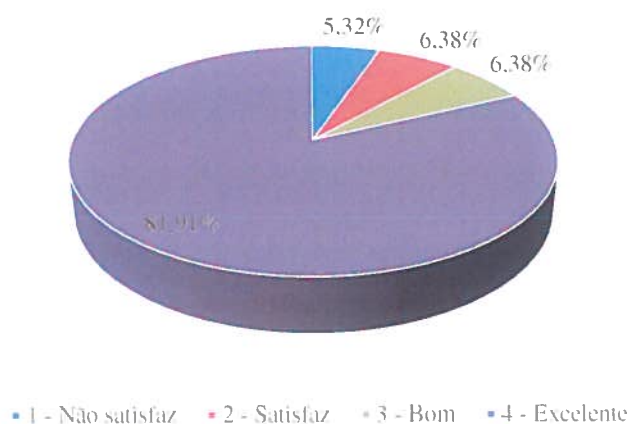


Em relação ao tempo de espera, os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 59,57% responderam que o tempo de espera era excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,41 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão bastante satisfeitos.

7.10 HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

2.10 Os horários de atendimento

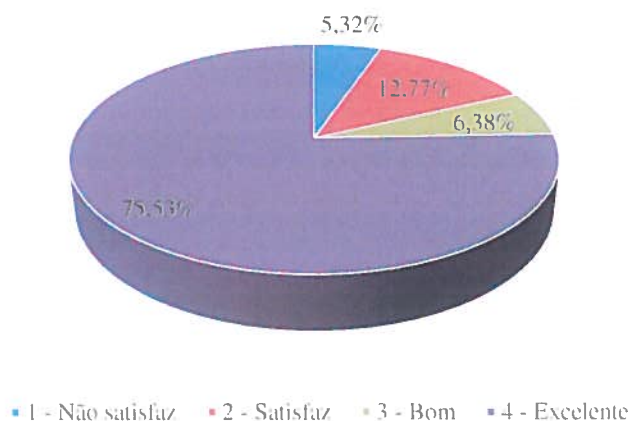


Em relação aos horários de atendimento, os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 81,91% responderam que o tempo de espera era excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,65 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão bastante satisfeitos.

7.11 DIVERSIDADE DOS ESPETÁCULOS

2.11 Diversidade dos espetáculos

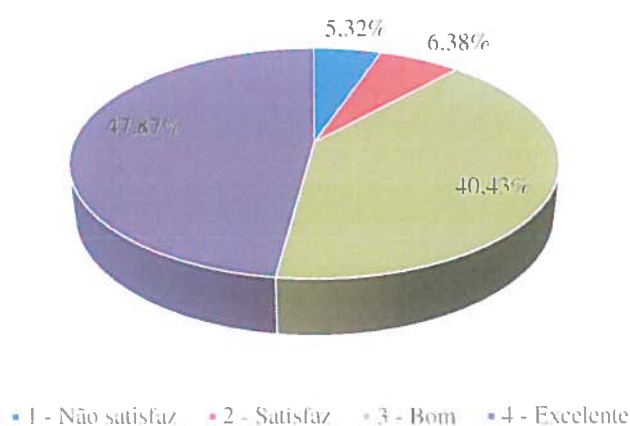


Em relação à diversidade dos espetáculos, os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 75,53% responderam que a diversidade dos espetáculos era excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,52 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão bastante satisfeitos.

7.12 QUALIDADE DOS ESPETÁCULOS

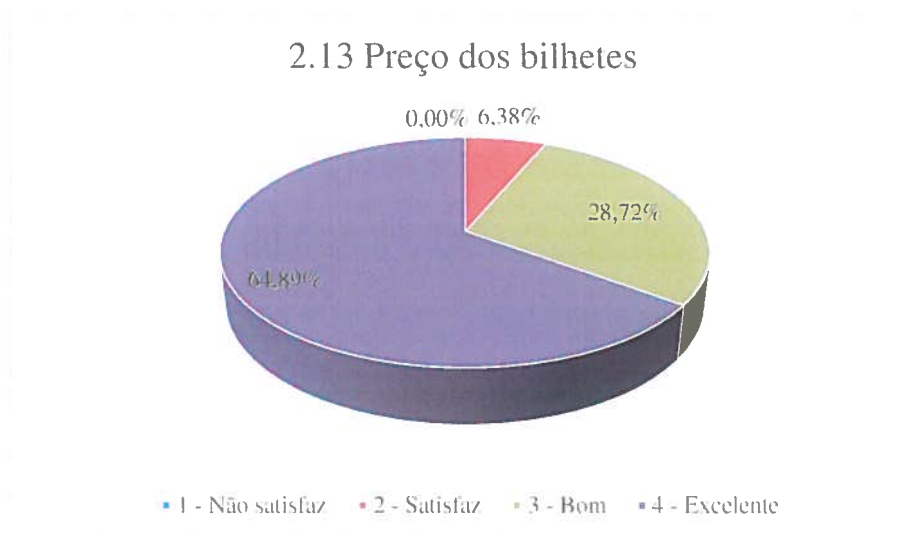
2.12 Qualidade dos espetáculos



Em relação à qualidade dos espetáculos os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 47,87% responderam que a qualidade dos espetáculos era excelente, 40,43 % responderam que era boa, 6,28 % responderam que era satisfaz e 5,32 % responderam ser não satisfaz.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,31 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão bastante satisfeitos.

7.13 PREÇO DOS BILHETES

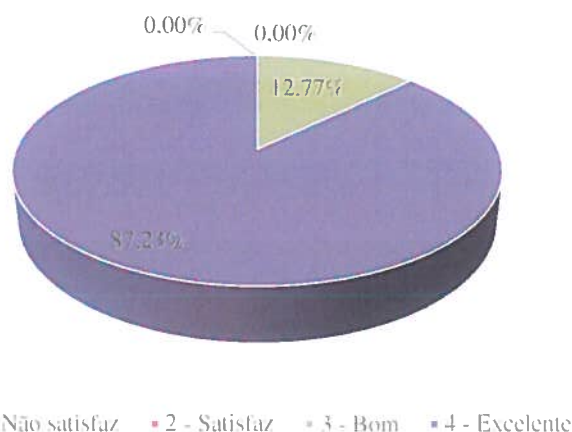


Em relação ao preço dos bilhetes, os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 64,89% responderam que era excelente.

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

7.14 INFORMAÇÃO DOS CARTAZES

2.14 Informação dos cartazes

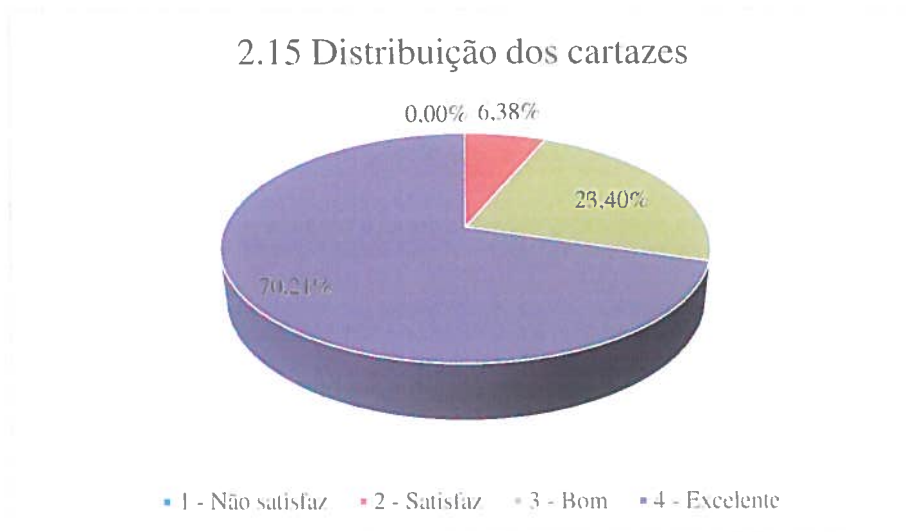


Em relação à informação dos cartazes, os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 87,23% responderam que era excelente, os restantes 12,77% responderam ser boa.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,87 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão bastante satisfeitos.



7.15 DISTRIBUIÇÃO DOS CARTAZES

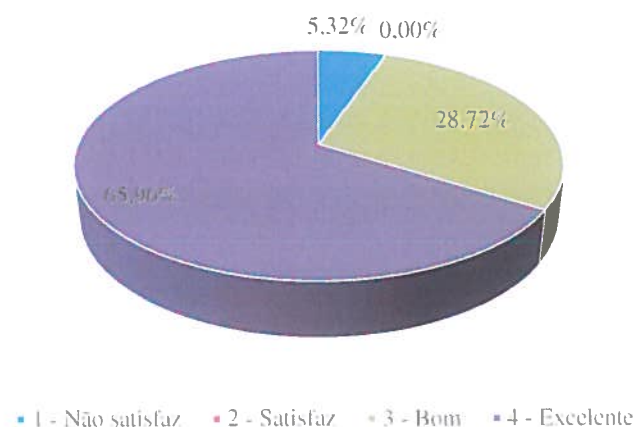


Em relação à distribuição dos cartazes, os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 70,21% responderam que a distribuição dos cartazes era excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,64 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão bastante satisfeitos.

7.16 CONTEÚDO DAS REDES SOCIAIS

2.16 Conteúdos nas redes sociais



Em relação ao conteúdo das redes sociais, os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 65,96% responderam que o conteúdo era excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,55 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão bastante satisfeitos.

7.17 AGENDA DE PROGRAMAÇÃO

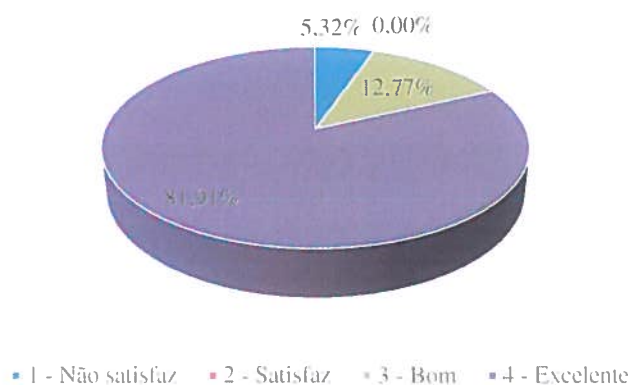


Em relação à agenda de programação, os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 64,89% responderam que a agenda de programação é excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,65 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão bastante satisfeitos.

7.18 QUALIDADE DA COLEÇÃO DE LIVROS (SALA DE LEITURA)

2.18 Qualidade da coleção de livros (Sala de leitura)

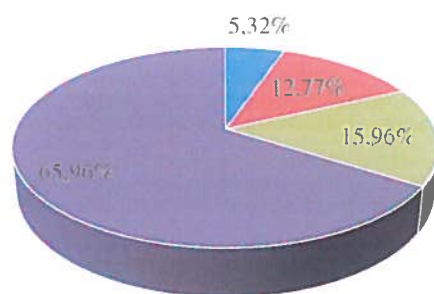


Em relação à qualidade da coleção de livros, os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 81,91% responderam que a coleção é excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,71 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão bastante satisfeitos com a qualidade da coleção de livros.

7.19 DIVERSIDADE DOS TEMAS DISPONÍVEIS (SALA DE LEITURA)

2.19 Diversidade dos temas disponíveis (Sala de leitura)



■ 1 - Não satisfaz ■ 2 - Satisfaz ■ 3 - Bom ■ 4 - Excelente

Em relação à diversidade dos temas disponíveis na sala de leitura, os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 65,96% responderam que era excelente.


Este grupo de respostas teve uma média de 3,43 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores 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 3,60.
- 2) Todos os critérios obtiveram como média das respostas avaliação igual ou superior a 3,31. Neste sentido, terão que ser consideradas as respostas obtidas como representativas de uma avaliação positiva dos serviços prestados, na sua globalidade.
- 3) A "Informação dos cartazes" (média de 3,87) e a "Limpeza do espaço" (média de 3,81) foram as questões que obtiveram respostas mais elevadas.
- 4) O ponto que obteve pontuações inferiores foi a "Qualidade dos espetáculos" (média de 3,31).
- 5) Ações decorrentes das conclusões apresentadas:

Pela incidência de menores pontuações no parâmetro "Qualidade dos espetáculos" sugere-se que o tipo de espetáculos bem como os temas abordados em cada um deles, seja revisto e melhorado.

 município de VINHAI S	GESTÃO, PLANEAMENTO E CONTROLO	Código: PG.01-IM.05.00
	<i>RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES</i>	

A perceção dos trabalhadores do atendimento indica que os mesmos utilizadores são atendidos diversas vezes ao longo do ano. Como cada utilizador representa um caso de estudo para a definição do universo. Durante o período de decurso do questionário (novembro de 2022 até dezembro de 2022) registaram-se 1469 utilizadores. Tendo sido inquiridos 107 utilizadores, a resposta ao inquérito tem uma representatividade de 7,28%.

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

8. 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 utilizadores, nomeadamente através do site do Município, salvaguardando o anonimato e a confidencialidade dos mesmos.

Vinhais, 05 de maio de 2023

