



RELATÓRIO

RESULTADO DOS QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

GABINETE DE ATENDIMENTO AO MUNÍCIPE

ANO 2015

Índice

Índice de Ilustrações	2
Índice de Tabelas	2
1 Introdução	3
2 Metodologia	4
3 Resultados	5
3.1 Caracterização da população inquirida	6
3.1.1 Distribuição de participação por Freguesia	6
3.1.2 Distribuição de participação por Sexo	7
3.1.3 Distribuição de participação por Idade	7
3.1.4 Distribuição de participação por Habilitações.....	8
3.2 Avaliação do Serviço	9
3.2.1 Qualidade do Atendimento prestado no Gabinete de Atendimento ao Múncipe .	9
3.2.2 Qualidade do Serviço Prestado no Gabinete de Atendimento ao Múncipe	10
3.2.3 Funcionalidade do Espaço	11
3.2.4 Instalações	12
3.2.5 Imagem Global do Município	13
3.2.6 Grau de Satisfação em Relação aos Serviços Municipais	14
4 Sugestões	15
5 Considerações Finais.....	18

Índice de Ilustrações

Gráfico 3.1 - Distribuição de participação por Freguesia	6
Gráfico 3.2 - Distribuição de participação por Sexo	7
Gráfico 3.3 - Distribuição de participação por Idade	7
Gráfico 3.4 - Distribuição de participação por Habilitações	8
Gráfico 3.5 - Qualidade do Atendimento prestado no GAM	9
Gráfico 3.6 - Qualidade do serviço prestado no GAM	10
Gráfico 3.7 - Funcionalidade do Espaço	11
Gráfico 3.8 - Instalações do GAM	12
Gráfico 3.9 - Imagem Global do Município	13
Gráfico 3.10 - Grau de Satisfação em relação aos Serviços Municipais.....	14
Gráfico 4.1 - Classificação das Sugestões apresentadas pelos Cidadãos	16

Índice de Tabelas

Tabela 4.1 - Classificação das Sugestões apresentadas pelos Cidadãos	16
--	----

1 Introdução

Cada vez mais os Cidadãos exigem e esperam mais e melhores serviços prestados pelo setor público daí que a resposta deva ser rápida e eficiente de modo a agilizar processos, facilitar o seu acesso e proporcionar elevados padrões de qualidade.

Assim sendo, o Município de Ponte de Lima consciente do seu papel na satisfação das necessidades e expectativas dos Cidadãos considerou pertinente avaliar o grau de satisfação dos utilizadores do Gabinete de Atendimento ao Município, tanto no que diz respeito ao atendimento presencial e serviço prestado como em termos de funcionalidade do espaço, propriamente dito.

Por outro lado, esta ação vai também de encontro ao estabelecido no sistema de gestão da qualidade na qual 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 perceção do cliente quanto à organização ter ido ao encontro dos seus requisitos. Os métodos para a obtenção e a utilização desta 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 efetuada pela Gestão de Topo (Executivo Municipal), indo ao encontro da melhoria contínua.

Ao longo deste relatório são apresentados e analisados os resultados da auscultação realizada durante o ano de 2015.

2 Metodologia

A avaliação da satisfação dos Cidadãos relativamente a este serviço foi efetuada através de questionário, intitulado por ‘Questionário de Avaliação da Satisfação’, disponível no *website* do Município, bem como, no edifício Paços do Concelho, no próprio GAM em caixas de sugestões.

Esta foi a primeira auscultação aos Cidadãos tendo como limitação a impossibilidade de realizar uma análise comparativa com resultados anteriores. Após uma análise à informação que seria importante extrair, elaborou-se o questionário e desenvolveu-se uma ferramenta informática (*LimeSurvey*) de apoio ao tratamento estatístico, resultante da introdução dos dados recolhidos.

Entre abril de 2015 (mês em que o questionário foi disponibilizado) e dezembro do mesmo ano, foram recolhidos 77 questionários, sendo esta a amostra obtida e refletida neste relatório.

O questionário é composto por 3 partes:

- ✓ Na **primeira parte** é feita a Avaliação do Serviço (ponto 3.2 - ‘Avaliação do Serviço’ do presente relatório), que contém 6 grupos de questões, as quais são de resposta obrigatória. Para responder, cada Múncipe, deve assinalar um ‘X’ nas opções apresentadas, sendo elas: ‘Muito Insatisfeito’, ‘Insatisfeito’, ‘Satisfeito’, ‘Muito Satisfeito’ ou ‘Não Aplicável’;
- ✓ A **segunda parte** é aberta a sugestões, presentemente mencionado no ponto 4 - ‘Sugestões’;
- ✓ A **terceira parte** é facultativa e trata da identificação do cidadão. O facto do preenchimento do questionário ser voluntário, anónimo e confidencial faz com que a opção ‘Sem resposta’ tenha um peso significativo nos resultados obtidos como será possível verificar na análise do ponto 3.1 - ‘Identificação da população inquirida’.

3 Resultados

O presente relatório diz respeito aos dados de 2015, a amostra obtida é de 77 questionários e a forma de apresentação dos resultados é feita através de análise gráfica.

Nos gráficos que se seguem são apresentados, em percentagem, os dados alusivos à Caracterização da População Inquirida (**Freguesia; Sexo; Idade e Habilitações**) e à Avaliação do Serviço (**Qualidade do Atendimento; Qualidade do Serviço Prestado; Funcionalidade do Espaço; Instalações; Imagem Global do Município e Grau de Satisfação em Relação aos Serviços Municipais**).

3.1 Caracterização da população inquirida

3.1.1 Distribuição de participação por Freguesia

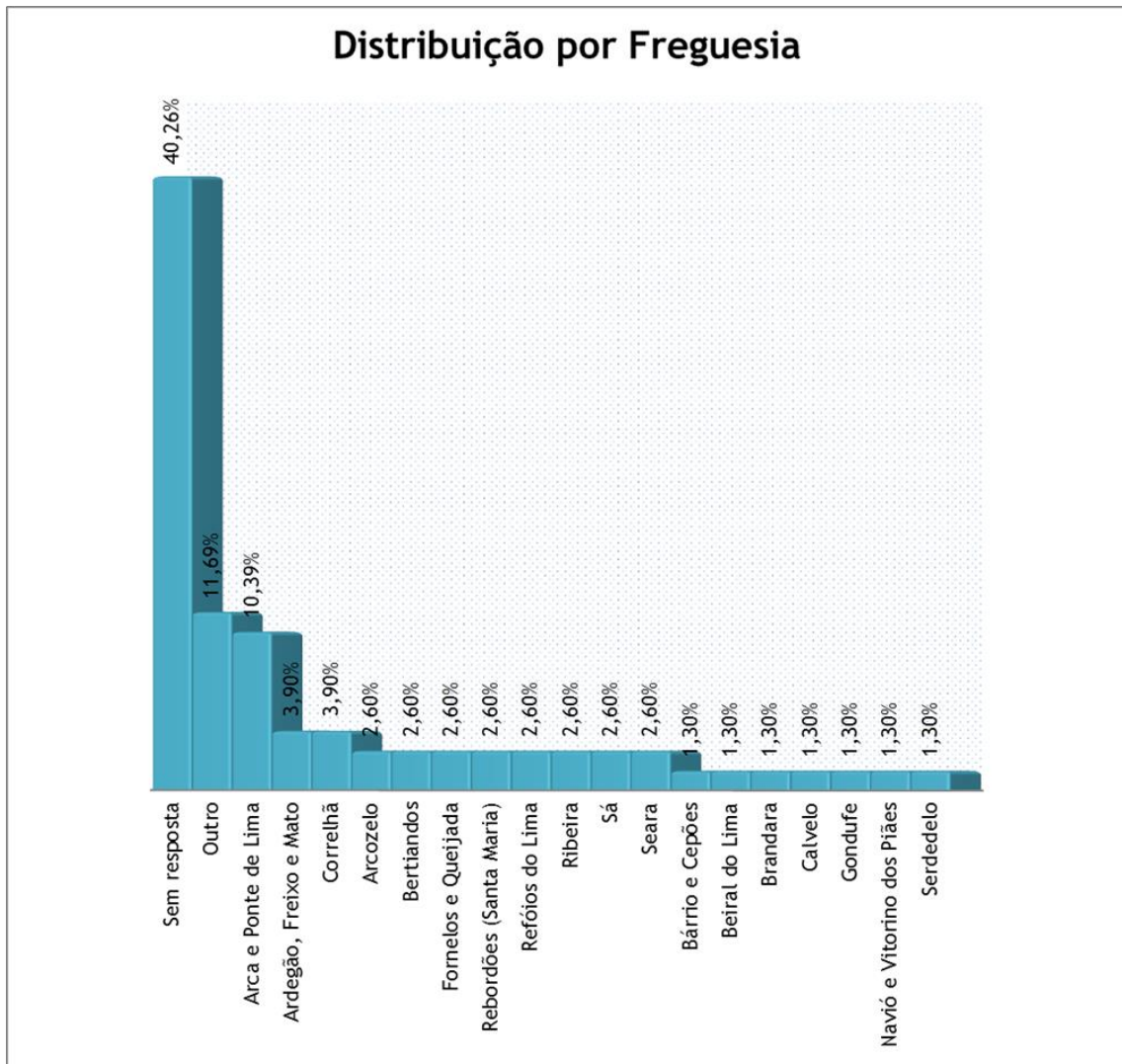


Gráfico 3.1 - Distribuição de participação por Freguesia

Se nos centrarmos nas respostas dadas e apresentadas no Gráfico 3.1, de uma forma geral, verifica-se uma participação relativamente ativa um pouco por todo o Município. Contamos com uma participação de 18 em 39 freguesias, sendo que as 3 primeiras são: 'Arca e Ponte de Lima' com 10,39%, 'Ardegão, Freixo e Mato' com 3,90% e 'Correlhã' igualmente com 3,90% de participações por freguesia.

3.1.2 Distribuição de participação por Sexo

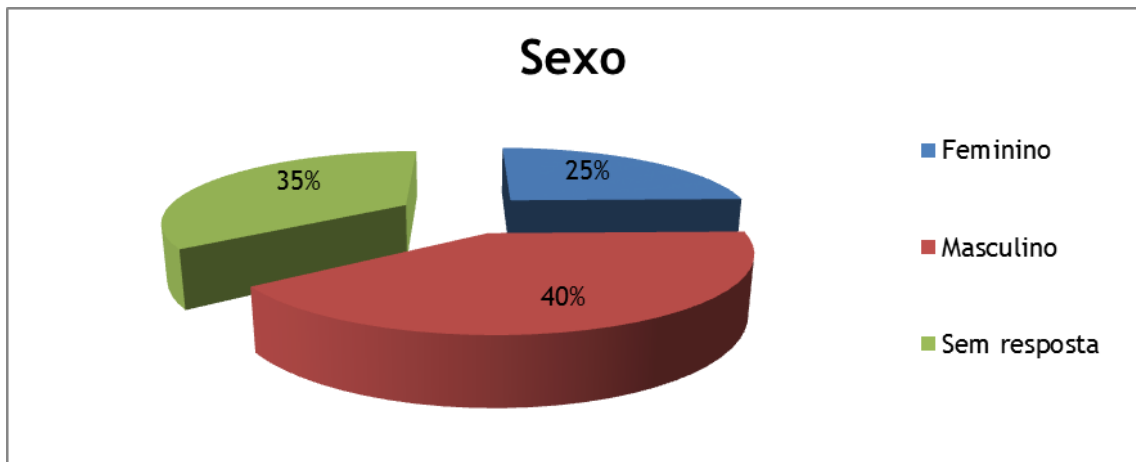


Gráfico 3.2 - Distribuição de participação por Sexo

No que concerne ao sexo dos cidadãos inquiridos, verifica-se uma participação em grande maioria do sexo masculino, com 40%.

3.1.3 Distribuição de participação por Idade

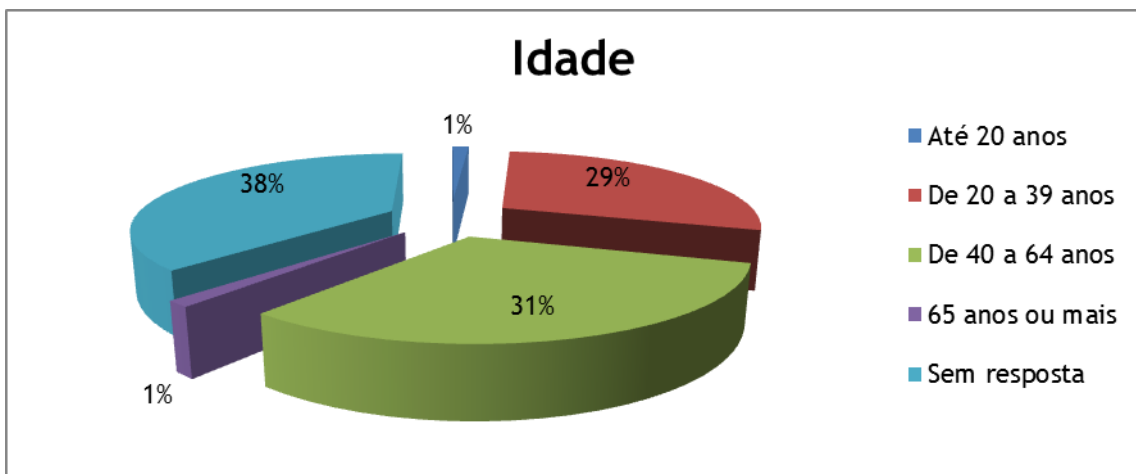


Gráfico 3.3 - Distribuição de participação por Idade

No Gráfico 3.3, referente à idade dos cidadãos que participaram nos questionários em estudo, podemos ver que 31% dizem respeito à faixa etária dos '40 a 64 anos', em contrapartida apenas 1% diz respeito a cidadãos com idade 'até 20 anos' e em igual percentagem para o grupo dos '65 anos ou mais'.

3.1.4 Distribuição de participação por Habilitações

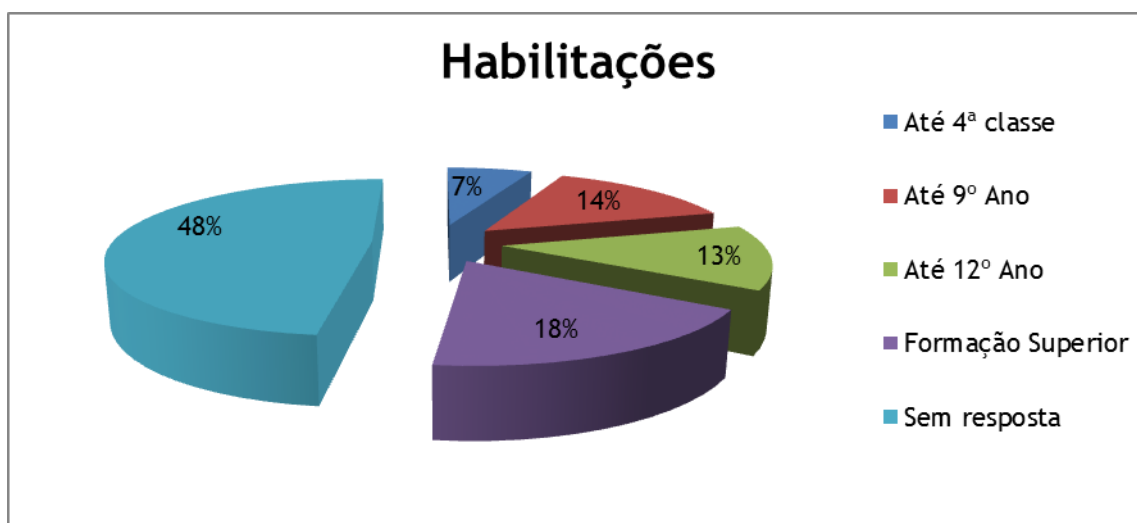


Gráfico 3.4 - Distribuição de participação por Habilitações

Quanto ao grau acadêmico dos inquiridos, verifica-se que cerca de 30% (correspondente a 13% 'Até 12º Ano' e 18% com 'Formação Superior') têm um nível médio alto de escolaridade.

3.2 Avaliação do Serviço

3.2.1 Qualidade do Atendimento prestado no Gabinete de Atendimento ao Múncipe

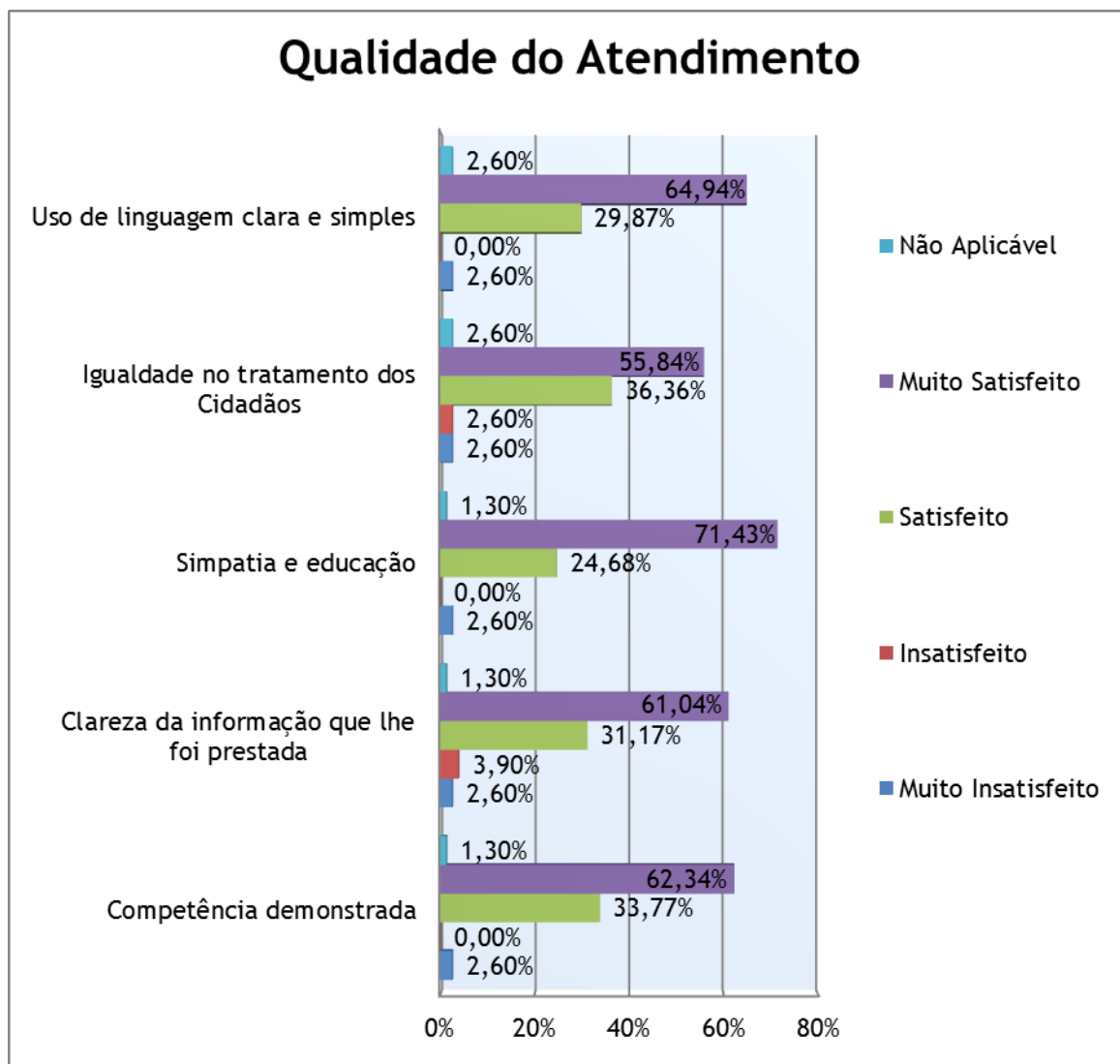


Gráfico 3.5 - Qualidade do Atendimento prestado no GAM

De uma forma geral os cidadãos estão satisfeitos com a qualidade do atendimento prestado no Gabinete de Atendimento ao Múncipe. Constata-se um grau de satisfação acima dos 85% em todos os pontos abordados.

3.2.2 Qualidade do Serviço Prestado no Gabinete de Atendimento ao Município

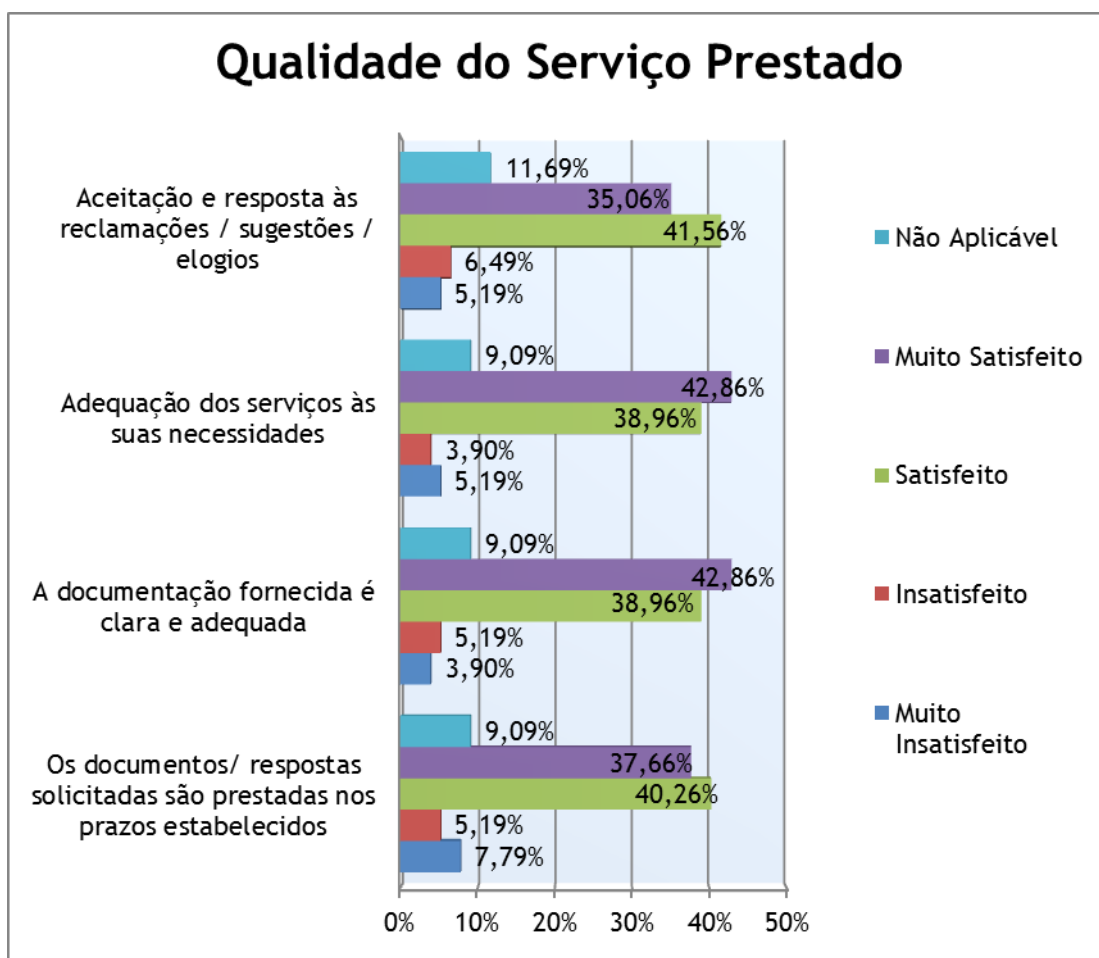


Gráfico 3.6 - Qualidade do serviço prestado no GAM

Da análise ao Gráfico 3.6 - 'Qualidade do serviço prestado no GAM' constatamos que o grau de satisfação está acima dos 76%. Ainda assim, é detetável um grau de desagrado de aproximadamente 13% no ponto 'Os documentos/respostas solicitadas são prestadas nos prazos estabelecidos'.

3.2.3 Funcionalidade do Espaço

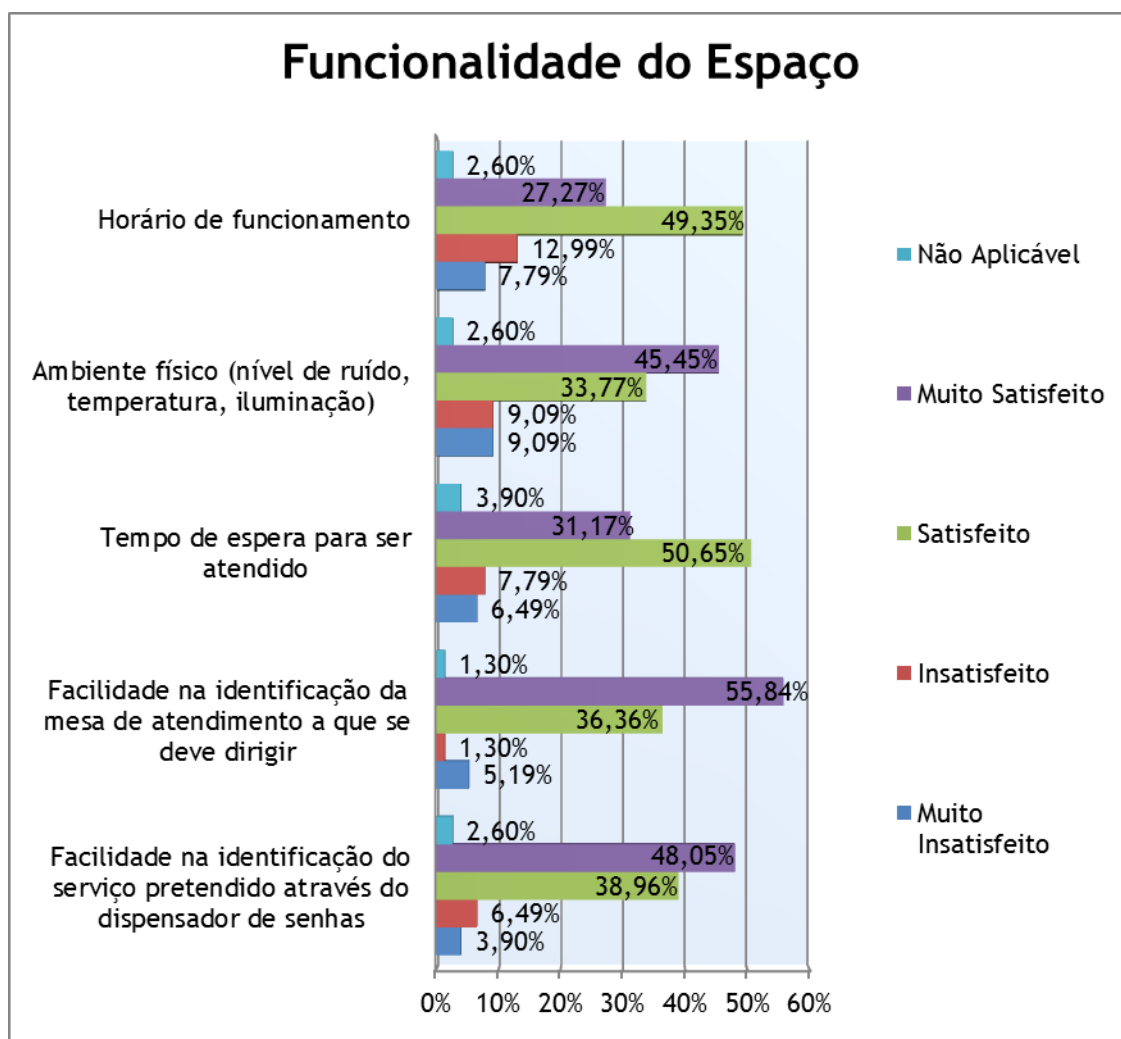


Gráfico 3.7 - Funcionalidade do Espaço

No que à funcionalidade do espaço do GAM diz respeito (Gráfico 3.7) voltamos a ter novamente a totalidade dos pontos com um grau de satisfação elevado.

No entanto, o 'horário de funcionamento' e o 'tempo de espera para ser atendido' são os pontos que apresentam menos percentagem de 'Muito Satisfeito'.

3.2.4 Instalações

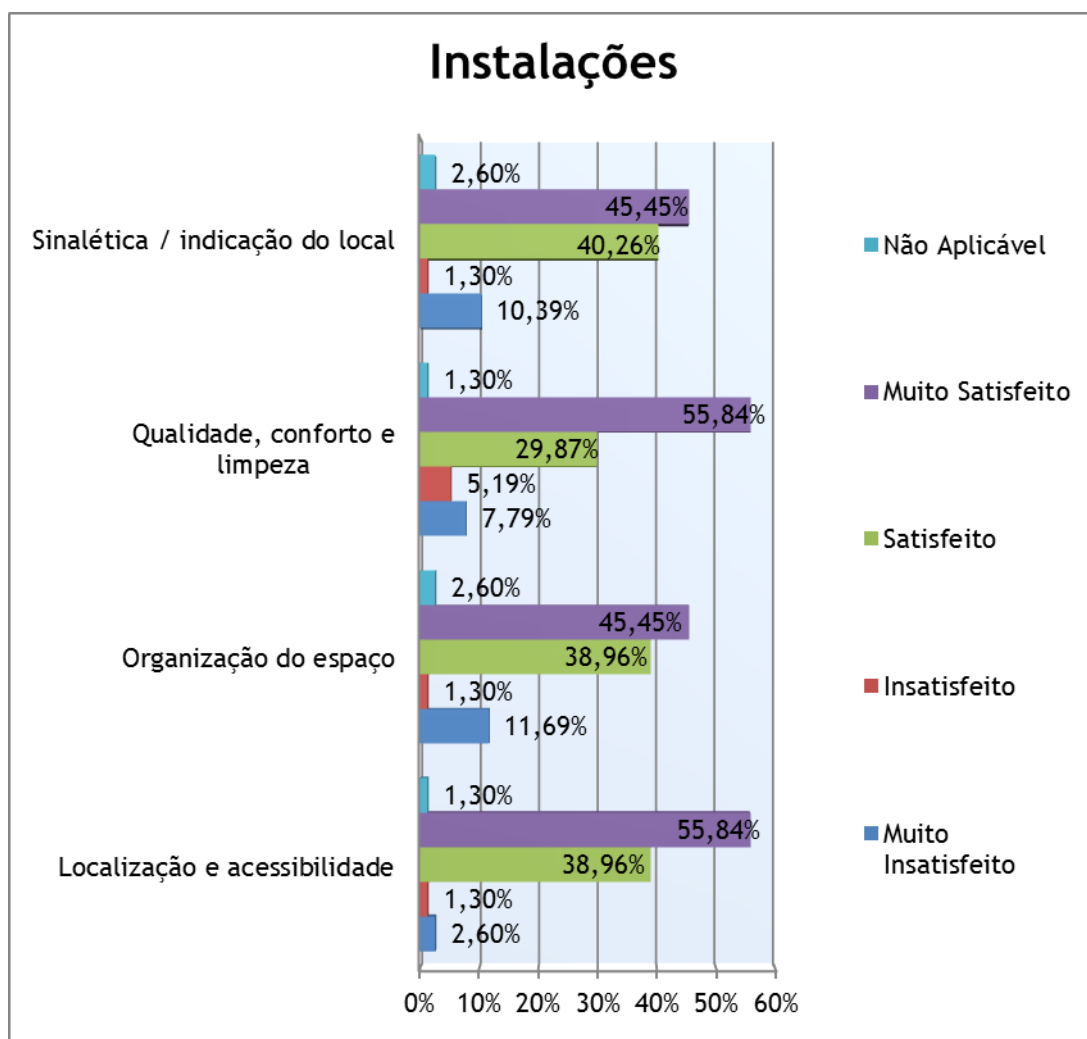


Gráfico 3.8 - Instalações do GAM

Quanto à qualidade das instalações encontramos a maior parte dos cidadãos muito satisfeitos em todos os pontos inquiridos (Gráfico 3.8).

O ponto que apresenta maior percentagem de insatisfação diz respeito à organização do espaço, no entanto apenas 12,99% dos inquiridos estão descontentes.

3.2.5 Imagem Global do Município

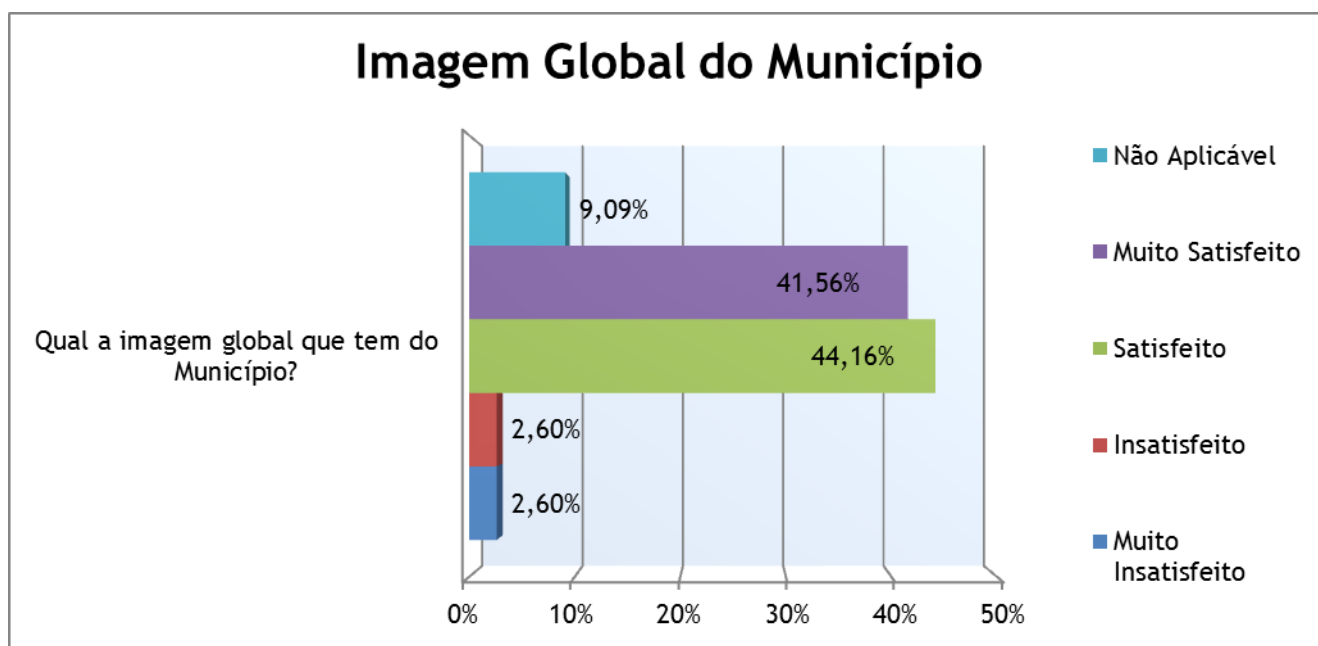


Gráfico 3.9 - Imagem Global do Município

No Gráfico 3.9 encontramos refletida a opinião dos cidadãos quanto à 'Imagem Global do Município' no qual é visível que os cidadãos estão bastante satisfeitos, com uma percentagem de 85,72% (correspondente à soma de 44,16% 'Satisfeito' e 41,56% 'Muito Satisfeito') o que é bastante positivo.

É imprescindível o Bom nome do Município.

3.2.6 Grau de Satisfação em Relação aos Serviços Municipais

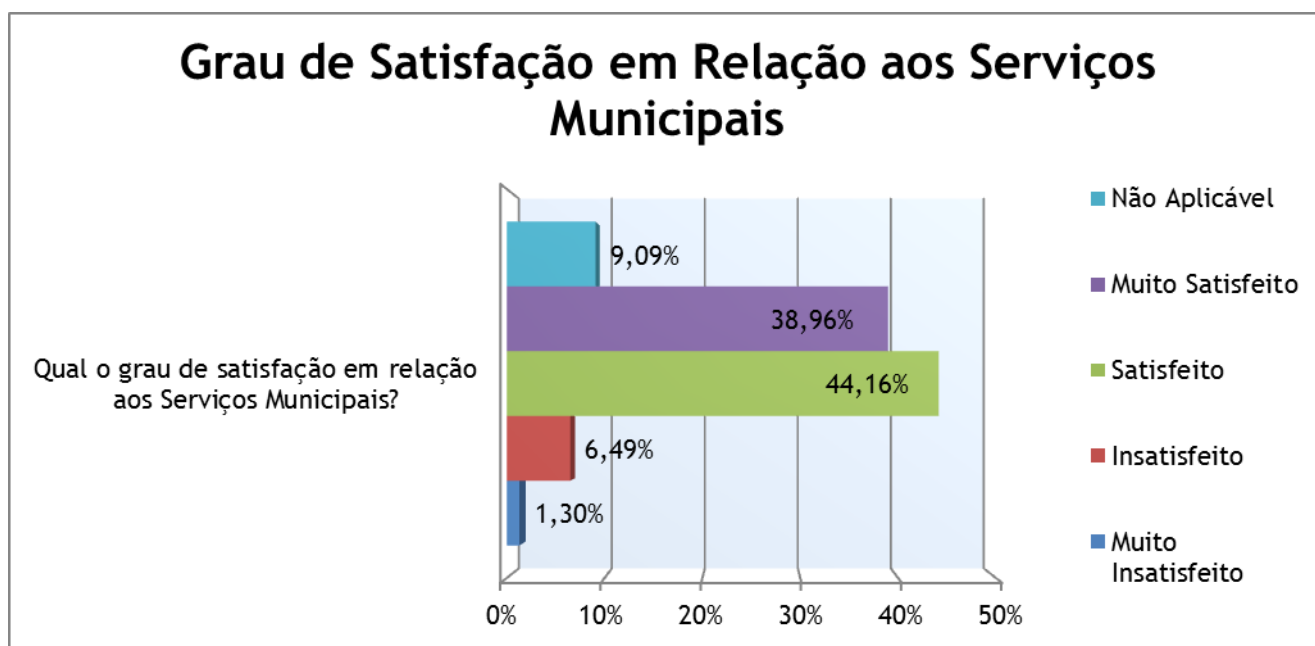


Gráfico 3.10 - Grau de Satisfação em relação aos Serviços Municipais

No gráfico acima temos representado o ‘Grau de Satisfação em relação aos Serviços Municipais’ com uma percentagem de satisfação a rondar os 83% (correspondente a 44,16% ‘Satisfeito’ e a 38,96% ‘Muito Satisfeito’).

4 Sugestões

Uma das análises interessantes, do ponto de vista estratégico do Município, é proporcionada pelas sugestões mencionadas nos Questionários de Avaliação de Satisfação, na qual permitem identificar quais as áreas e atributos de atuação prioritária, visando a melhoria da Qualidade e a Satisfação dos Cidadãos.

No que diz respeito a este campo, foi obtido um total de 12 sugestões, em 77 registos.

De forma a facilitar o tratamento destas, as mesmas foram divididas em 3 partes, ou seja: 'Pela positiva' 'Pela negativa' e 'Propostas de melhoria'.

Pela positiva:

- a) “Excelente atendimento no GAM. Grande sensibilidade no atendimento, cortesia e simpatia. Parece-nos não poder ser melhor”.
- b) “Nada para acrescentar”.

Pela negativa:

- c) “No meu caso concreto como feirante deixo o meu total desagrado pela forma obsoleta como são efetuados os pagamentos dos lugares nomeadamente na emissão das faturas e recibos, não temos necessidade de nos deslocarmos à tesouraria, atualizem-se o MB é uma ferramenta muito mais cómoda. Aguardo ansiosamente por melhorias. Estamos no século da informática.”
- d) “A vila está linda! E fora da vila, deixa muito a desejar...”

Proposta de melhoria:

- e) “Como feirante acho que as taxas de ocupação estão muito elevadas devido à crise que está a economia não é adequado às nossas vendas”.
- f) “Para minimizar o tempo de espera, era de ter em conta o funcionamento das quatro mesas no horário de atendimento”.
- g) “Sinalização dos WC’s públicos”.
- h) “Lugares de feira quinzenal mais baratos”.
- i) “Implementar o acesso, a comunicação e a interação digital com os munícipes. Horário de atendimento contínuo e mais alargado pelo menos para a entrega de documentação, 9h-17h30”.
- j) “É necessário a aprovação do regulamento de Segurança Municipal contra incêndios.”

- k) “Melhorar a qualidade das respostas técnicas e a sua espera de resposta que é muita longa. Adequar os técnicos às funcionalidades exigíveis para melhorar os serviços”.
- l) “Os técnicos deviam prestar mais acessibilidade quer por telefone, quer por e-mail. As informações sobre o horário de atendimento devia ser mais clara. A sinalização do espaço para onde se tem que dirigir devia ser mais claro”.

Em suma, são representadas abaixo, as sugestões ‘Pela negativa’ e ‘Propostas de melhoria’ subdivididas por tema e frequência de ocorrência:

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	ALÍNEA
GAM	Pagamento do Lugar da Feira por MB	1	c)
	Desigualdade entre Freguesias	1	d)
	Tempo de Espera no Atendimento	1	f)
	Sinalização dos WC's	1	g)
	Alargamento do Horário de Atendimento	1	i)
	Aprovação do Regulamento da Segurança Municipal contra Incêndios	1	j)
	Tempo de Espera às Solicitações	1	k)
	Qualificações dos Técnicos	1	k)
	Divulgação/ Sinalização do Local e Horário de Atendimento	1	l)
	Taxas do Lugar da Feira Elevados	2	e) e h)

Tabela 4.1 - Classificação das Sugestões apresentadas pelos Cidadãos

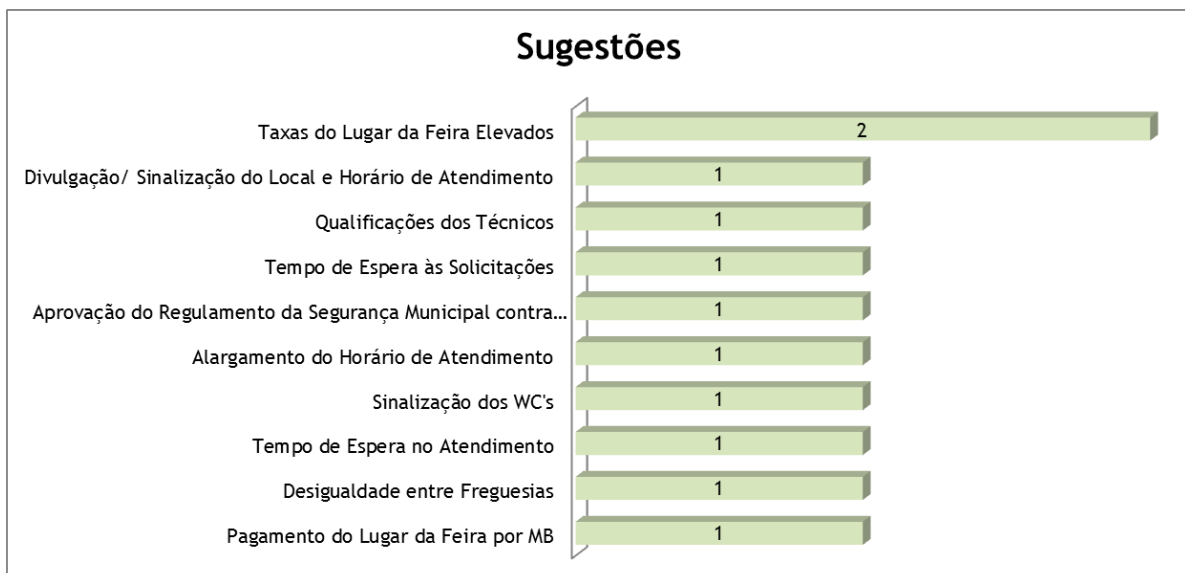


Gráfico 4.1 - Classificação das Sugestões apresentadas pelos Cidadãos

Da análise gráfica verificámos que a sugestão com maior número de incidência (duas) é 'Taxas do Lugar da Feira Elevados', as restantes sugestões aparecem todas com o mesmo número de incidência (uma).

5 Considerações Finais

As respostas aos questionários evidenciaram a valorização desta iniciativa e a contribuição dos inquiridos para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Município.

Atendendo à novidade que é este projeto a taxa de participação foi bastante satisfatória, no entanto, no futuro, é fundamental empreender outras iniciativas de divulgação de forma a incitar a participação de um maior número de cidadãos.

Dos resultados obtidos podemos retirar a seguinte conclusão: globalmente, o nível de satisfação dos inquiridos, relativamente ao Gabinete de Atendimento ao Município, foi bastante elevado e muito positivo, pois encontramos uma grande maioria das respostas inseridas nos graus de “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.

De um modo geral, são escassos os casos de descontentamento com os serviços do Município, no entanto, eles existem e é necessário trabalhar cada vez mais e melhor no sentido de obter uma satisfação total de todos os inquiridos.

ANEXOS

Questionário de Avaliação da Satisfação
Gabinete de Atendimento ao Município

A sua opinião é importante para melhorar a qualidade dos serviços que lhe prestamos.
Colabore respondendo a este questionário e faça sugestões!

Avaliação do Serviço

Se eventualmente se enganar, deverá colocar um círculo em volta da resposta errada e colocar novamente um X na opção pretendida.

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Aplicável
1. Qualidade do Atendimento					
Competência demonstrada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clareza da informação que lhe foi prestada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Simpatia e educação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Igualdade no tratamento dos Cidadãos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uso de linguagem clara e simples	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Qualidade do Serviço Prestado					
Os documentos/respostas solicitadas são prestadas nos prazos estabelecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A documentação fornecida é clara e adequada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adequação dos serviços às suas necessidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aceitação e resposta às sugestões/reclamações/elogios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Funcionalidade do Espaço					
Facilidade na identificação do serviço pretendido através do dispensador de senhas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilidade na identificação da mesa de atendimento a que se deve dirigir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo de espera para ser atendido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ambiente físico (nível de ruído, temperatura, iluminação)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Horário de funcionamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Instalações					
Localização e acessibilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organização do espaço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualidade, conforto e limpeza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sinalética/indicação do local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Qual a imagem global que tem do Município?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Qual o grau de satisfação em relação aos Serviços Municipais?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Sugestões

O nosso objetivo é responder às suas necessidades e expectativas. Neste sentido, deixe-nos as suas sugestões de melhoria.

Identificação

Nome: _____ NIF: _____
 Freguesia: _____ Concelho: _____
 Email: _____ Contacto telefónico: _____

Sexo: Masculino Feminino
 Idade: Até 20 anos De 20 a 39 anos De 40 a 64 anos 65 anos ou mais
 Habilitações: Até 4ª classe Até 9º ano Até 12º ano Formação Superior

Toda a informação será tratada de modo confidencial e os seus dados protegidos.

Data: _____
Obrigado pela sua participação!