



RELATÓRIO

RESULTADO DOS QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

SERVIÇO DE ÁGUAS E SANEAMENTO

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	5
3.1.1 <i>Distribuição de participação por Freguesia</i>	5
3.1.2 <i>Distribuição de participação por Sexo</i>	6
3.1.3 <i>Distribuição de participação por Idade</i>	6
3.1.4 <i>Distribuição de participação por Habilitações</i>	7
3.2 Avaliação do Serviço	8
3.2.1 <i>Qualidade do Atendimento prestado relativo ao Serviço de Águas e Saneamento</i> ...	8
3.2.2 <i>Abastecimento de Água</i>	9
3.2.3 <i>Saneamento</i>	11
3.2.4 <i>Imagem Global do Município</i>	13
3.2.5 <i>Grau de Satisfação em Relação aos Serviços Municipais</i>	14
4 Sugestões.....	15
5 Considerações Finais	19

Índice de Ilustrações

Gráfico 3.1 - Distribuição de participação por Freguesia	5
Gráfico 3.2 - Distribuição de participação por Sexo	6
Gráfico 3.3 - Distribuição de participação por Idade	6
Gráfico 3.4 - Distribuição de participação por Habilitações.....	7
Gráfico 3.5 - Qualidade do Atendimento prestado relativo ao serviço de Águas e Saneamento	8
Gráfico 3.6 - Percentagem de utilizadores de Água da Rede Pública.....	9
Gráfico 3.7 - Abastecimento de Água.....	10
Gráfico 3.8 - Percentagem de utilizadores da Rede de Saneamento	11
Gráfico 3.9 - Serviço de Saneamento	12
Gráfico 3.10 - Imagem Global do Município.....	13
Gráfico 3.11 - Grau de Satisfação em relação aos Serviços Municipais	14
Gráfico 4.1 - Classificação das Sugestões apresentadas pelos Munícipes.....	17

Índice de Tabelas

Tabela 4.1 - Classificação das Sugestões apresentadas pelos Munícipes	17
---	----

1 Introdução

É cada vez mais evidente que os Municípios, como clientes, são um ativo fundamental de qualquer organização, pelo que a avaliação da sua satisfação é, também, fundamental para a melhoria do desempenho da autarquia.

Assim, o Município de Ponte de Lima consciente do seu papel na satisfação das necessidades e expectativas dos Municípios, considerou pertinente avaliar o grau de satisfação dos utilizadores do serviço de Águas e Saneamento, quer em termos de atendimento presencial, quer em termos do serviço 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 Municípes relativamente a este serviço foi efetuada através de questionário, intitulado por ‘Questionário de Avaliação da Satisfação’ disponível no *website* do Município, nos edifícios Paços do Concelho (GAM) e Casa da Porta de Braga (secretaria da DSU), em caixas de sugestões e com o envio do *link* com a fatura eletrónica da água.

Esta foi a primeira auscultação aos Municípes 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 94 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 5 grupos de questões, as quais são de resposta obrigatória. Para responder, cada cidadão, 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 - ‘Caracterização da população inquirida’.

3 Resultados

O presente relatório diz respeito aos dados de 2015, a amostra obtida é de 94 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; Abastecimento de Água: Utilizadores de Água da Rede Pública, Serviço de Água; Saneamento: Utilizadores de Rede de Saneamento, Serviço de Saneamento; 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

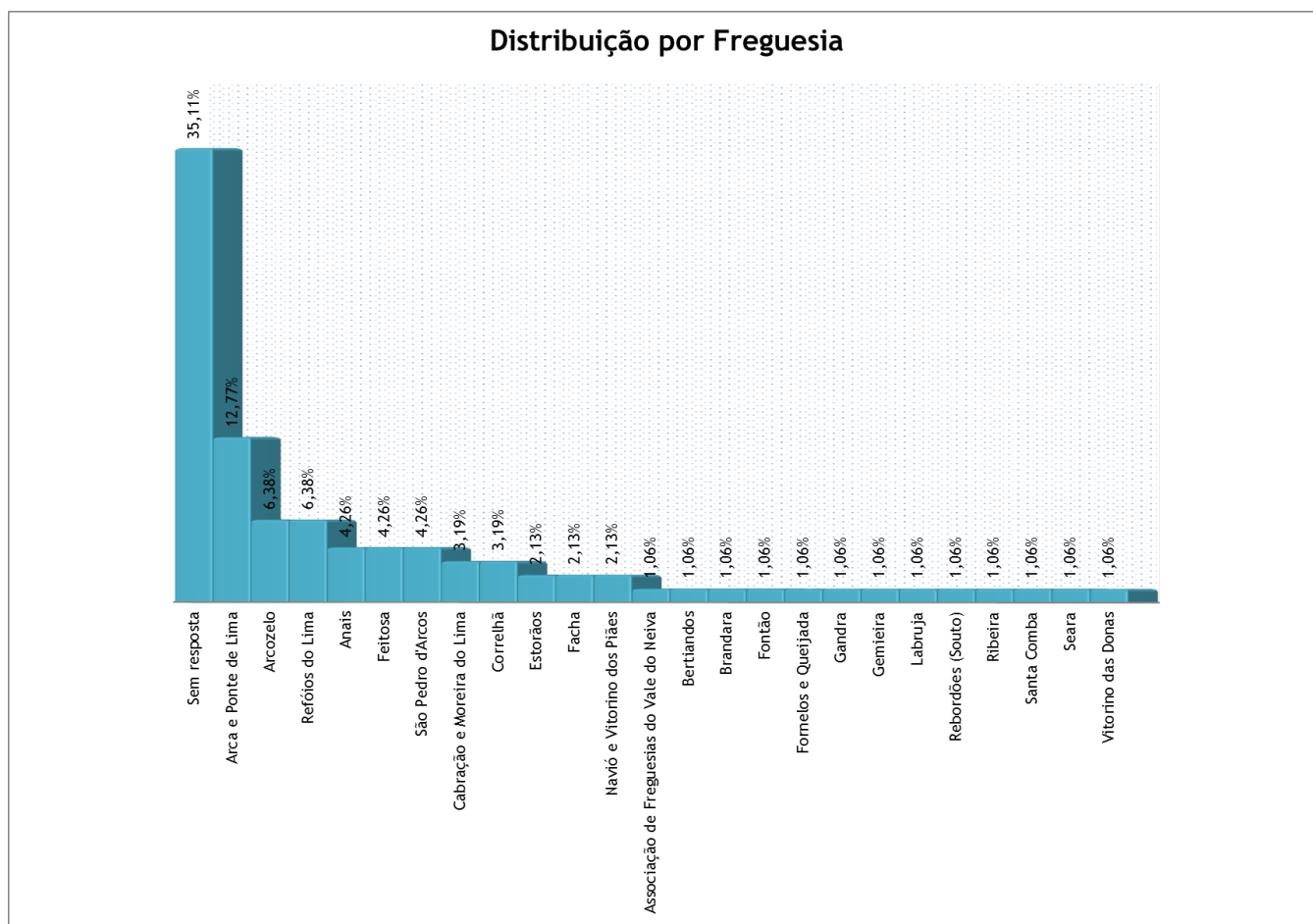


Gráfico 3.1 - Distribuição de participação por Freguesia

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 24 em 39 freguesias, sendo que as 3 primeiras são: ‘Arca e Ponte de Lima’ com 12,77%, ‘Arcozelo’ com 6,38% e ‘Refóios do Lima’ igualmente com 6,38% de participações por freguesia.

3.1.2 Distribuição de participação por Sexo

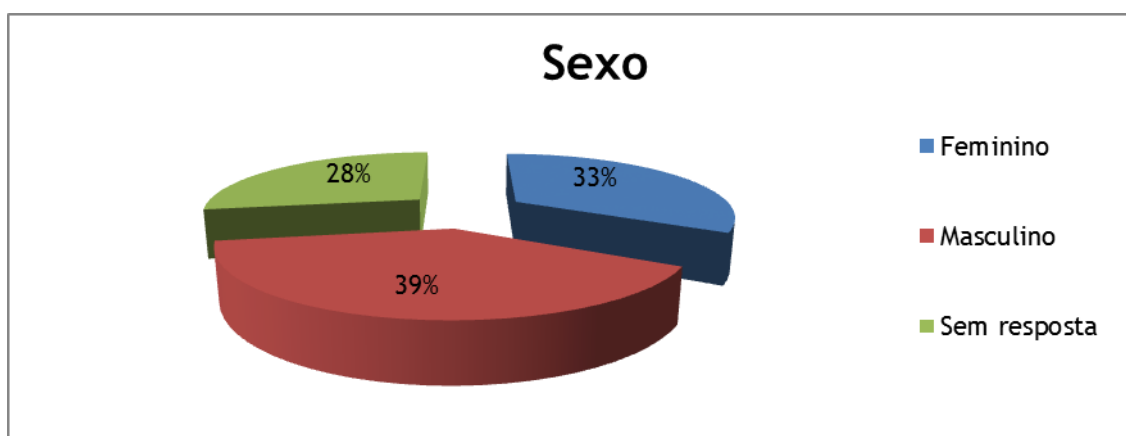


Gráfico 3.2 - Distribuição de participação por Sexo

No que concerne ao sexo dos Munícipes inquiridos, verifica-se uma participação em grande maioria do sexo masculino, com 39%.

3.1.3 Distribuição de participação por Idade

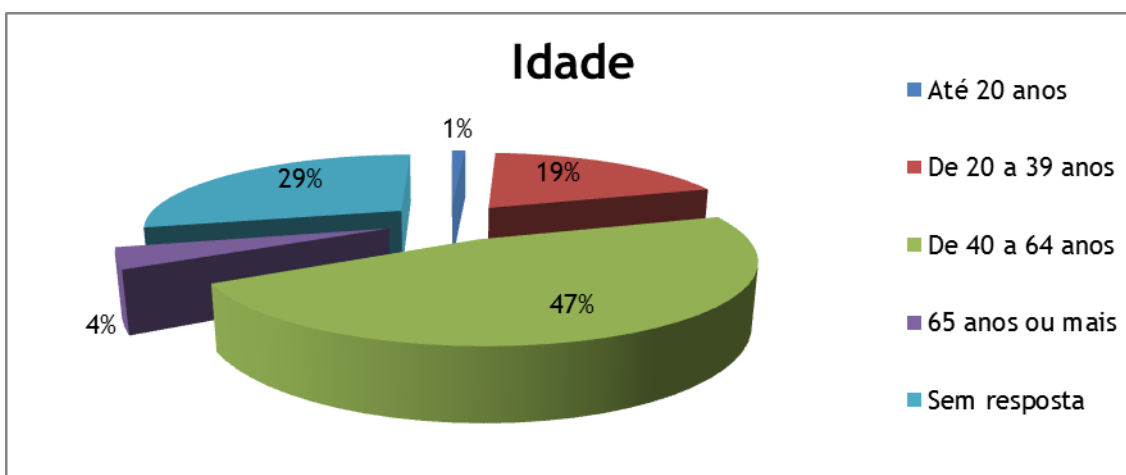


Gráfico 3.3 - Distribuição de participação por Idade

No Gráfico 3.3, referente à idade dos Munícipes que participaram nos questionários em estudo, podemos ver que 47% dizem respeito à faixa etária dos '40 a 64 anos', em contrapartida apenas 1% diz respeito a Munícipes com idade 'até 20 anos'.

3.1.4 Distribuição de participação por Habilitações

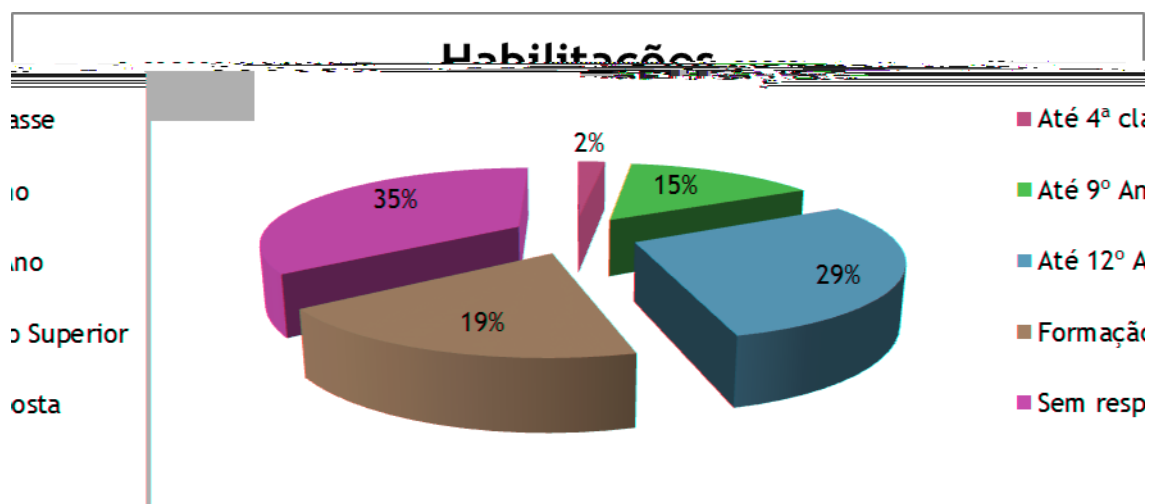


Gráfico 3.4 - Distribuição de participação por Habilitações

Quanto ao grau académico dos inquiridos, verifica-se que cerca de 50% (correspondente a 29% 'Até 12º Ano' e 19% com 'Formação Superior') têm um nível médio alto de escolaridade.

3.2 Avaliação do Serviço

3.2.1 Qualidade do Atendimento prestado relativo ao Serviço de Águas e Saneamento

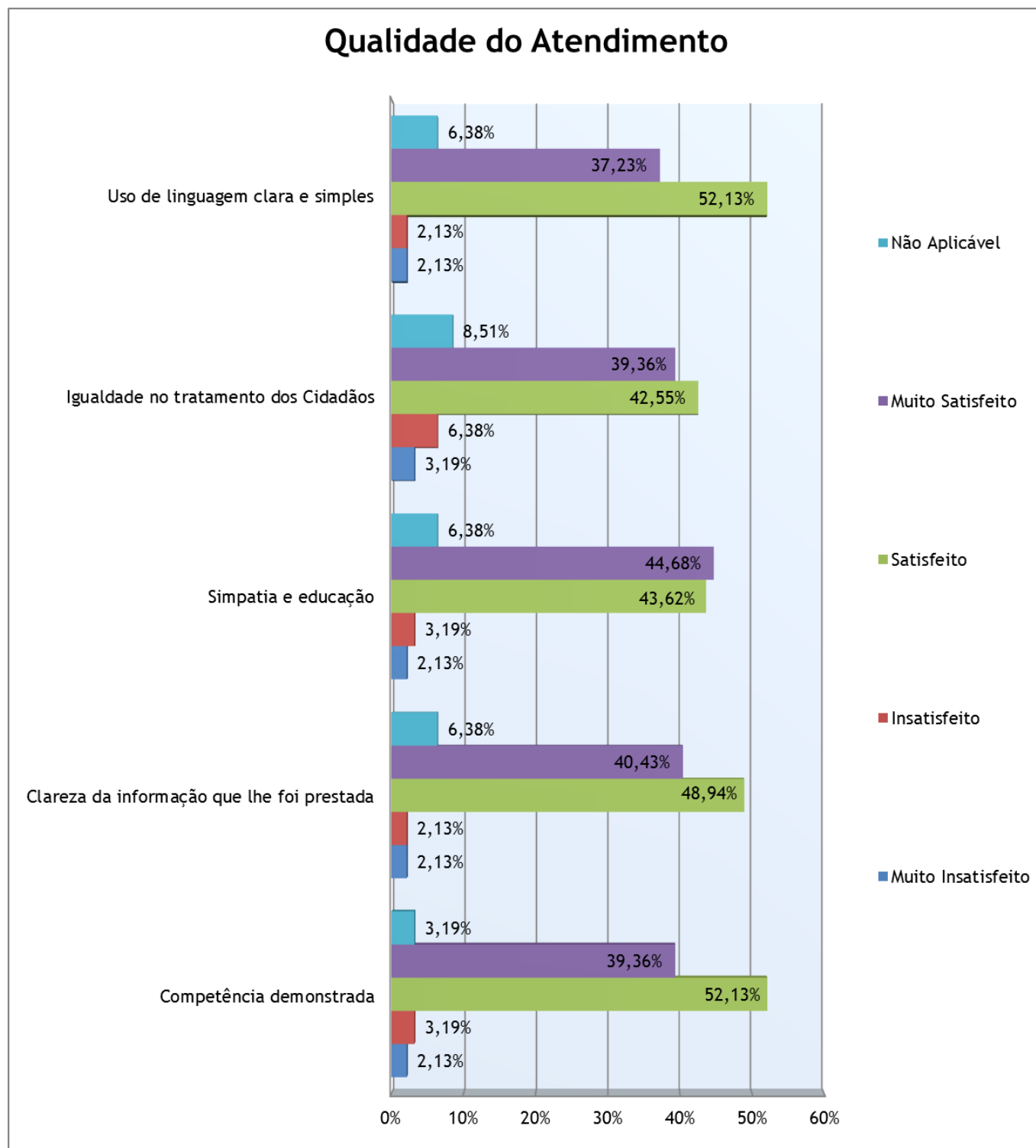


Gráfico 3.5 - Qualidade do Atendimento prestado relativo ao Serviço de Águas e Saneamento

De uma forma geral os Municípes estão satisfeitos com a qualidade de atendimento prestado em relação aos serviços de Água e Saneamento. Constata-se um grau de satisfação acima dos 80% em todos os pontos abordados.

No entanto, a questão que diz respeito à 'Igualdade no tratamento dos Cidadãos' é um ponto a melhorar.

3.2.2 Abastecimento de Água

3.2.2.1 Percentagem de utilizadores de Água da Rede Pública



Gráfico 3.6 - Percentagem de utilizadores de Água da Rede Pública

Dos Municípes inquiridos verificamos que cerca de 95% utilizam água da rede pública.

3.2.2.2 Abastecimento de Água

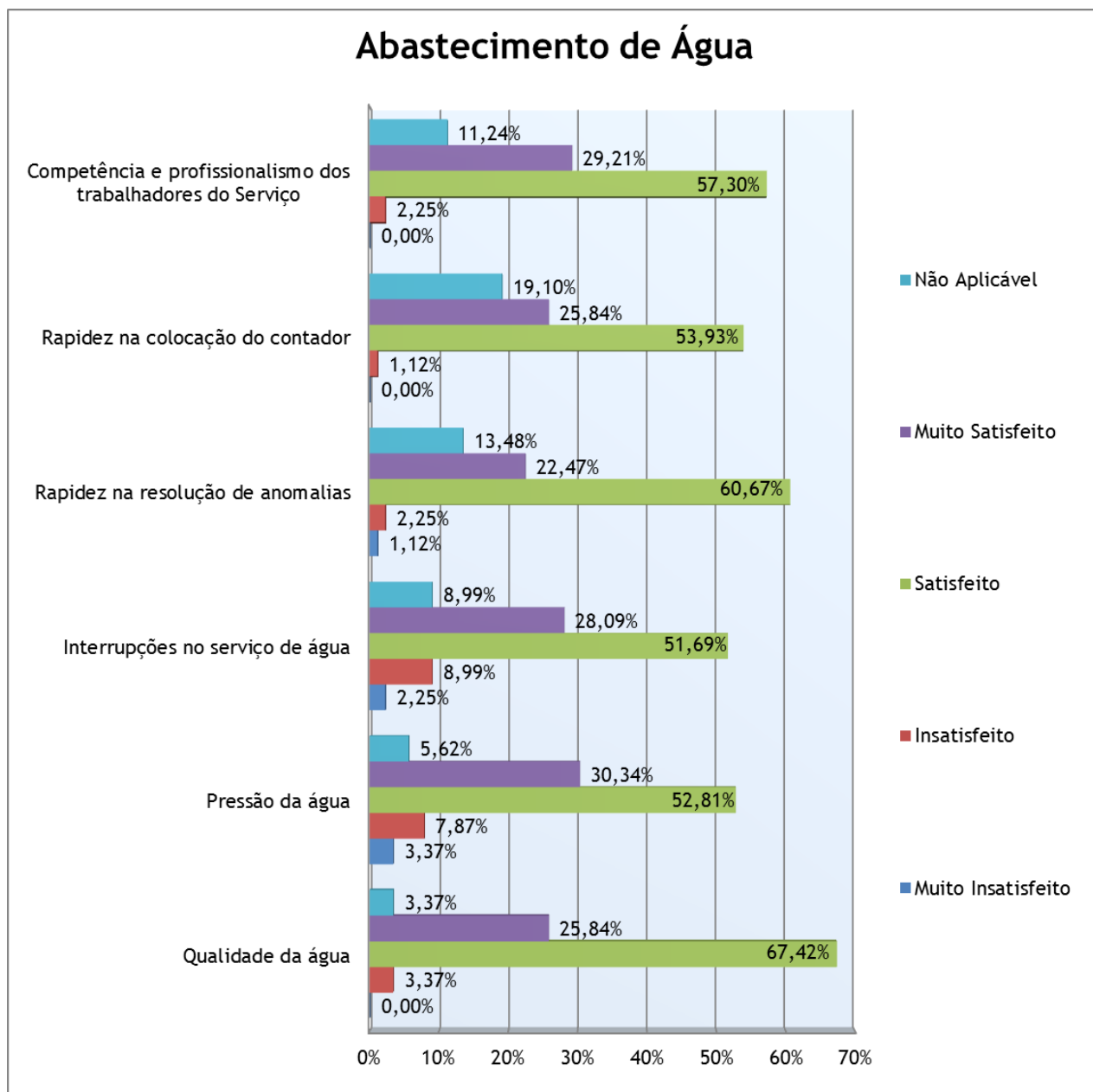


Gráfico 3.7 - Abastecimento de Água

Fazendo uma análise ao Gráfico 3.7 é perceptível a satisfação dos Munícipes relativamente ao Abastecimento de Água.

Neste serviço é necessário, no entanto, aumentar a percentagem do grau de “Muito Satisfeito”.

Temos aqui uma percentagem, cerca de 11%, de inquiridos que não estão satisfeitos quanto à ‘Pressão da água’ e quanto às ‘Interrupções no serviço de água’. É necessário intervir nestas questões de forma a melhorar a satisfação dos Munícipes.

3.2.3 Saneamento

3.2.3.1 Percentagem de utilizadores da Rede de Saneamento

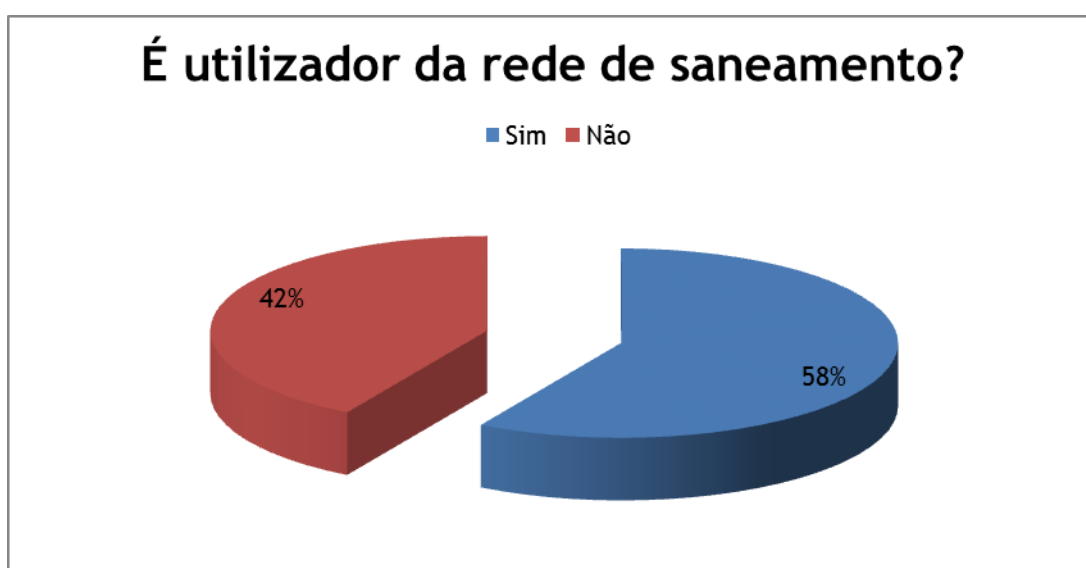


Gráfico 3.8 - Percentagem de utilizadores da Rede de Saneamento

Dos Munícipes inquiridos verificamos que apenas 58% são abrangidos pela Rede de Saneamento. É indispensável agilizar os meios/recursos necessários para que todos os Munícipes sejam abrangidos.

3.2.3.2 Serviço de Saneamento

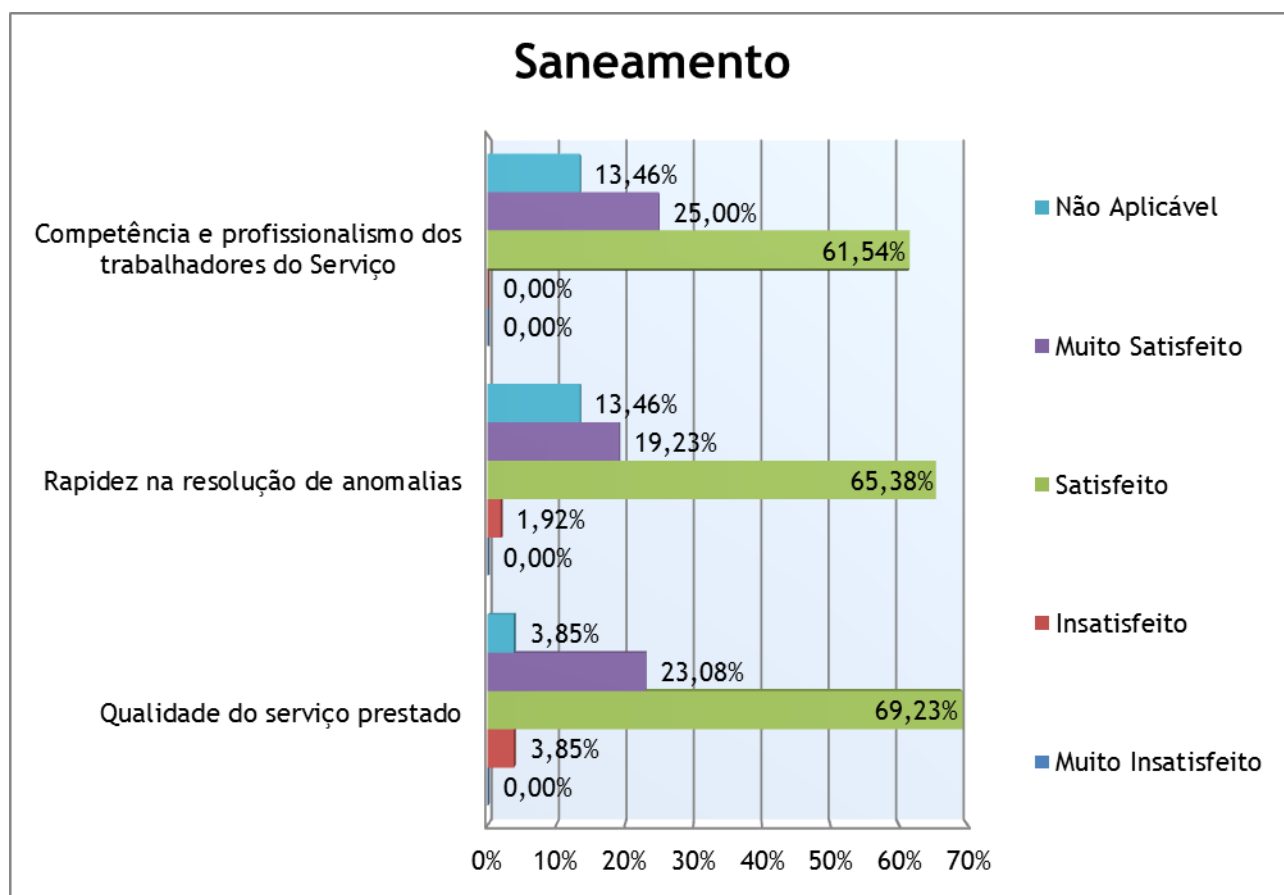


Gráfico 3.9 - Serviço de Saneamento

No que ao Serviço de Saneamento diz respeito, voltamos a ter novamente a grande maioria dos Municípes satisfeitos. É necessário, no entanto, aumentar a percentagem do grau de “Muito Satisfeito”.

3.2.4 Imagem Global do Município

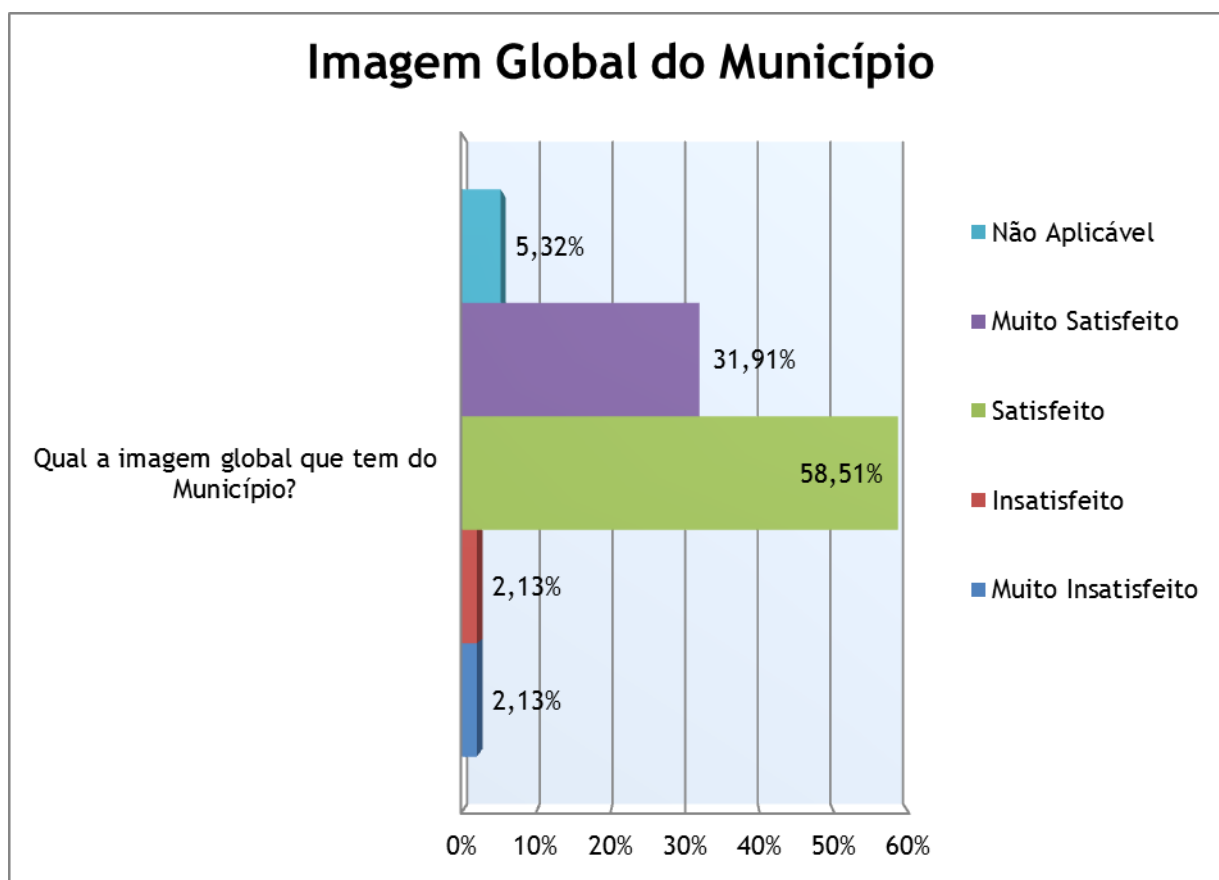


Gráfico 3.10 - Imagem Global do Município

No Gráfico 3.10 encontramos refletida a opinião dos cidadãos quanto à ‘Imagem Global do Município’ no qual é visível que os Munícipes estão bastante satisfeitos, com uma percentagem de 90,42% (correspondente à soma de 58,51% ‘Satisfeito’ e 31,91% ‘Muito Satisfeito’) o que é bastante positivo.

É imprescindível o Bom nome do Município.

3.2.5 Grau de Satisfação em Relação aos Serviços Municipais

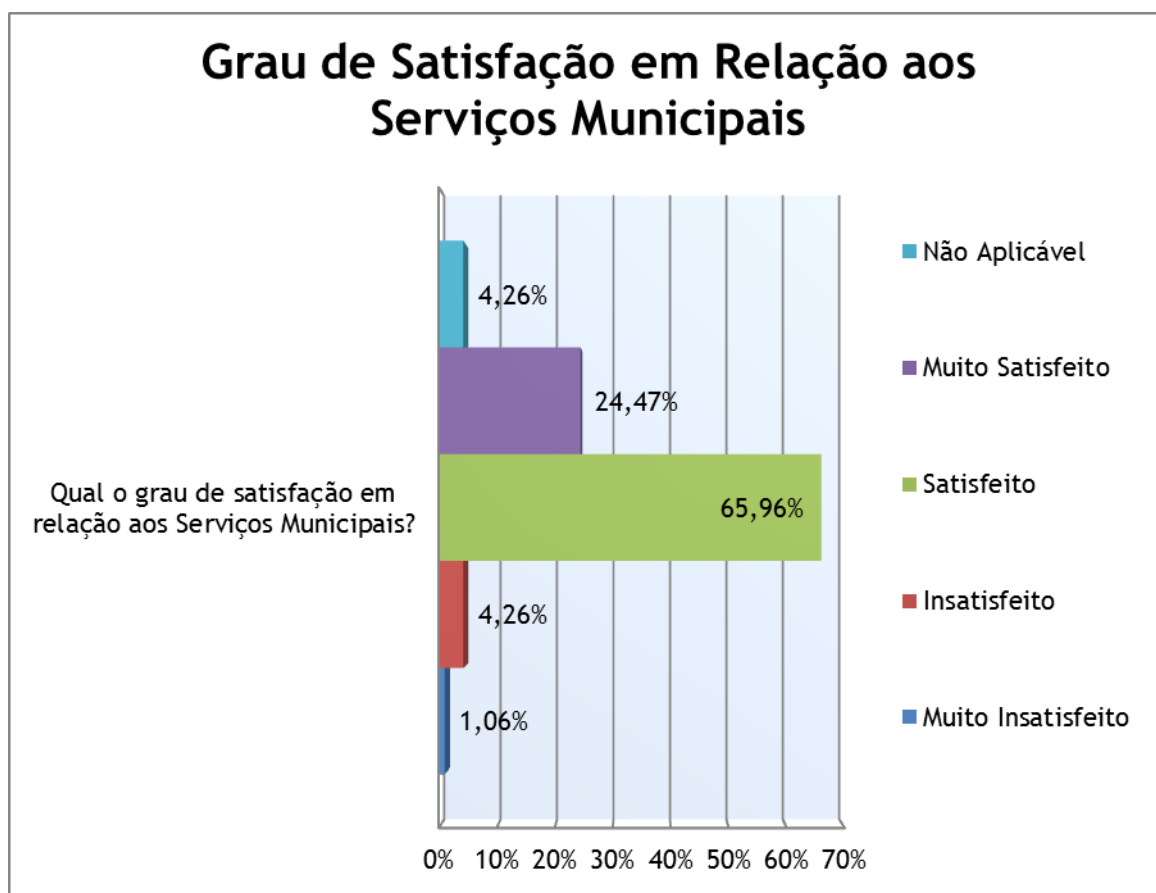


Gráfico 3.11 - Grau de Satisfação em relação aos Serviços Municipais

No gráfico acima temos representado o ‘Grau de Satisfação em relação aos Serviços Municipais’, com uma percentagem de satisfação a rondar os 90% (correspondente a 65,96% ‘Satisfeito’ e a 24,47% ‘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 Munícipes.

No que diz respeito a este campo, foi obtido um total de 18 sugestões, em 94 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) “Nada a assinalar.”

Pela negativa:

- b) “Freguesia de Anais esquecida pela Autarquia e pela Junta de Freguesia: Falta Saneamento...”
- c) “Quando tenho atraso no pagamento de faturas, gostaria de o poder fazer por multibanco, pois o meu horário de trabalho não é compatível com o horário da camara.”
- d) “Gostaria de ter o saneamento instalado, mas parece que ainda vou ter de esperar uns anos...”
- e) “Fatura da água mais clara, ninguém entende o que lá está valores nunca são iguais consumo quase semelhantes...”
- f) “Boa noite, venho por este meio informar que o valor que o Município fatura sobre o saneamento é um absurdo!!!”
- g) “No meu caso a única reclamação a fazer é sobre a demora na ligação à rede de saneamento pública, não sei se o atraso se deve à Câmara Municipal, se à Junta de Freguesia ou a qualquer outra entidade, no entanto as obras para colocação da rede de saneamento público já foram feitas há mais de dois anos (em Arcozelo), no entanto ainda não tivemos qualquer contacto no sentido de tratar da ligação à mesma. Deixo também uma observação sobre a falta de simpatia dos funcionários da tesouraria da Câmara Municipal de ponte de Lima que quando nos atendem parecem sempre estar a fazer um frete ou algum tipo de favor especial.”

Propostas de melhoria:

- h) “Apesar de ter respondido satisfeita na qualidade da água, por vezes há irritações na pele provocadas pela água. É importante estudar esse elemento.”
- i) “Melhorar a fiabilidade dos equipamentos de leitura, de modo a zelar pelo munícipe, com leituras reais de consumo.”
- j) “Necessidade absoluta, imperiosa e imediata no que concerne ao aumento da pressão da água, uma vez, que esta, influencia de sobremaneira a capacidade de desempenho dos dispositivos de aquecimento da água, nomeadamente esquentadores a gás e outros.”
- k) “Acabar o saneamento o mais rapidamente possível. Investir mais no portal online da câmara”
- l) “... O saneamento (caixas) deviam ser lavadas com mais frequência. Às vezes cheira a esgoto nas ruas e nas próprias casa dos munícipes, assim como a infestação de rastejantes (baratas), é para isso que se paga ""exageradamente"" pelo saneamento, quando a higienização deles é muito descuidada. Hoje em dia há produtos próprios para além da água para a limpeza... As tampas de saneamento estão muito partidas, deslocadas, os buracos dos marcos que barram algumas ruas foram retirados, estão as pessoas (principalmente crianças) sujeitas a partirem um pé.”
- m) “Providenciar urgentemente, no que concerne á pressão de água, pois causa sérios problemas ao regular funcionamento de vários dispositivos, nomeadamente esquentadores, máquinas de lavar roupa, loiça, etc...”
- n) “Neste momento julgo que o mais importante seria a continuação da rede de saneamento que ainda não se encontra a funcionar na minha freguesia.”
- o) “Alargar sistema de saneamento...”
- p) “Implementar a rede de esgotos em todo o município.”
- q) “No que se refere às águas residuais, entendo que existe uma irregularidade que passo a expor. Tenho um pequeno jardim em que durante o Verão utilizo a água da rede para a rega. Acontece que estão a cobrar taxa de saneamento para essa água, quando na verdade a mesma não vai para o coletor de saneamento. Lembro que as derramas e taxas devem corresponder a serviços efetivamente prestados. Admito que não seria prático colocar um contador á entrada do coletor de saneamento, mas haverá soluções alternativas, como por exemplo estimando o acréscimo de consumo sazonal de água e admitir que uma parte seja utilizada na rega, para quem tem jardim.”

- r) “A água deveria ser contabilizada todos os meses e nunca, porque os funcionários estão de férias, acumular os meses de verão o que resulta numa subida de escalão e obviamente numa subida de preços.”

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

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	ALÍNEA
Água	Clareza da Fatura	1	e)
	Periodicidade de Leitura	1	r)
	Fiabilidade do Equipamento de Leitura	1	i)
	Pagamento de Faturas de Água Fora de Prazo por MB	1	c)
	Aumento da Pressão da Água	2	j) e m)
	Qualidade da Água	1	h)
Saneamento	Limpeza e Manutenção das Caixas de Saneamento	1	l)
	Valor Cobrado no Saneamento	2	f) e q)
	Falta de Ramal de Saneamento	7	b), d), g), k), n), o) e p)

Tabela 4.1 - Classificação das Sugestões apresentadas pelos Municípios

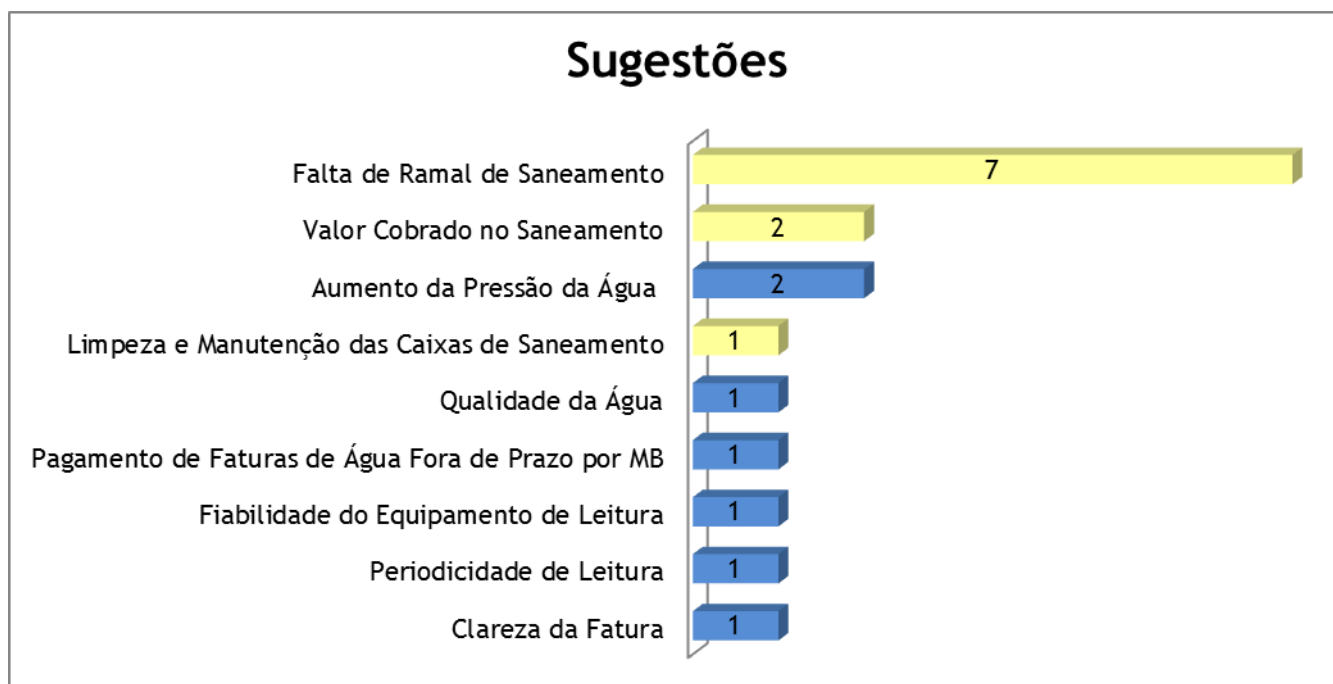


Gráfico 4.1 - Classificação das Sugestões apresentadas pelos Municípios

Da análise gráfica verificamos que a sugestão com maior número de incidência (sete) é a 'Falta de Ramal de Saneamento' e as subsequentes são 'Valor Cobrado no Saneamento' e 'Aumento da Pressão da Água', ambas com duas incidências cada, sendo que as duas primeiras dizem respeito ao serviço de Saneamento e a terceira ao serviço de Águas.

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 dos Munícipes foi bastante satisfatória, no entanto, no futuro, é fundamental empreender outras iniciativas de divulgação de forma de incitar a participação de um maior número de Munícipes.

Dos resultados obtidos podemos retirar a seguinte conclusão: globalmente, o nível de satisfação dos inquiridos, relativamente ao serviço de Águas e Saneamento, 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
Serviços de Água, Saneamento de Águas Residuais e
Recolha de Resíduos Sólidos

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. Abastecimento de Água					
É utilizador de água da rede pública?	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> (Se respondeu Não, passe à pergunta 3)				
Qualidade da água	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pressão da água	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interrupções no serviço de água	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidez na resolução de anomalias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidez na colocação de contador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competência e profissionalismo dos trabalhadores do Serviço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Saneamento					
É utilizador da rede de saneamento?	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> (Se respondeu Não, passe à pergunta 4)				
Qualidade do serviço prestado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidez na resolução de anomalias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competência e profissionalismo dos trabalhadores do Serviço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Recolha de Resíduos Sólidos					
Qualidade do serviço prestado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequência da recolha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Número de contentores disponibilizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpeza, manutenção e estado de conservação dos contentores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpeza da zona envolvente aos contentores após a recolha dos resíduos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo de resposta na recolha de equipamento eléctrico/electrónico ou monstros/monos	<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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Qual o grau de satisfação em relação aos Serviços Municipais?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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!