

Relatório de satisfação 2.º trimestre 2023

05-07-2023



ÍNDICE

Introdução.....	3
1. Análise dos inquéritos recebidos referentes aos processos SGQ	4
1.1. Processo – atendimento no BU	6
1.2. Processo – Operações urbanísticas	6
1.3. Processo – Água e saneamento	7
1.4. Processo - Controlo metrológico	7
2. Sugestões e reclamações	7
2.1. Comentários/Sugestões recebidos nos Inquéritos	7
2.2. Reclamações	7
3. Elogios	7
Conclusões	7

INTRODUÇÃO

No âmbito do sistema de gestão da qualidade é efetuada, trimestralmente, pelo gestor da qualidade, a análise dos inquéritos disponibilizados, na receção da Câmara Municipal, no portal do Município, bem como os enviados através de Google forms. Neste trimestre foi possível também efetuar a análise dos dados no sistema de recolha de satisfação dos munícipes instalado no Balcão Único. Foi igualmente efetuado um inquérito telefónico aos clientes do serviço de metrologia.

Sempre que se considere necessário os colaboradores do Balcão Único solicitam aos requerentes que preencham o inquérito. De forma a se obter uma amostra mínima que seja representativa consideramos que se deve obter a opinião de pelo menos 10 munícipes/cidadãos por mês.

O inquérito disponibilizado em suporte papel é depositado na caixa respetiva situada junto ao balcão único. Ao final de cada mês o GQ recolhe-os e atribui-lhes uma numeração sequencial colocando também a data da recolha.

A análise dos inquéritos é efetuada, pelo gestor da qualidade tendo em consideração o seguinte:

- A pontuação vai de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito);
- Clientes que tenham atribuído 1 em qualquer das perguntas são considerados muito insatisfeitos;
- Cálculo do índice de satisfação: $(\text{pontuação obtida} / \text{pontuação máxima}) * 100$;
- O cliente é considerado insatisfeito quando o índice de satisfação for inferior a 65 %.

Durante o 2º trimestre de 2023 obtivemos **22 respostas** aos 190 inquéritos de avaliação da satisfação dos munícipes/cidadãos, enviados através do Google forms, referentes ao atendimento/telefónico e operações urbanísticas e águas e saneamento. Neste âmbito, foram ainda avaliados através do *Qimage*, 1322 atendimentos de um total de 1627 efetuados. Importa ainda referir que, durante o 2.º trimestre foram rececionadas 3 reclamações. Recebemos igualmente 3 sugestões no âmbito do preenchimento do inquérito e 1 elogio.

1. ANÁLISE DOS INQUÉRITOS RECEBIDOS REFERENTES AOS PROCESSOS SGQ

Com o objetivo de monitorizar a satisfação referente ao processo de atendimento no Balcão Único, bem como, do processo de operações urbanísticas e água e saneamento foram enviados 190 inquéritos através de Google forms aos munícipes/cidadãos atendidos que forneceram endereço de email.

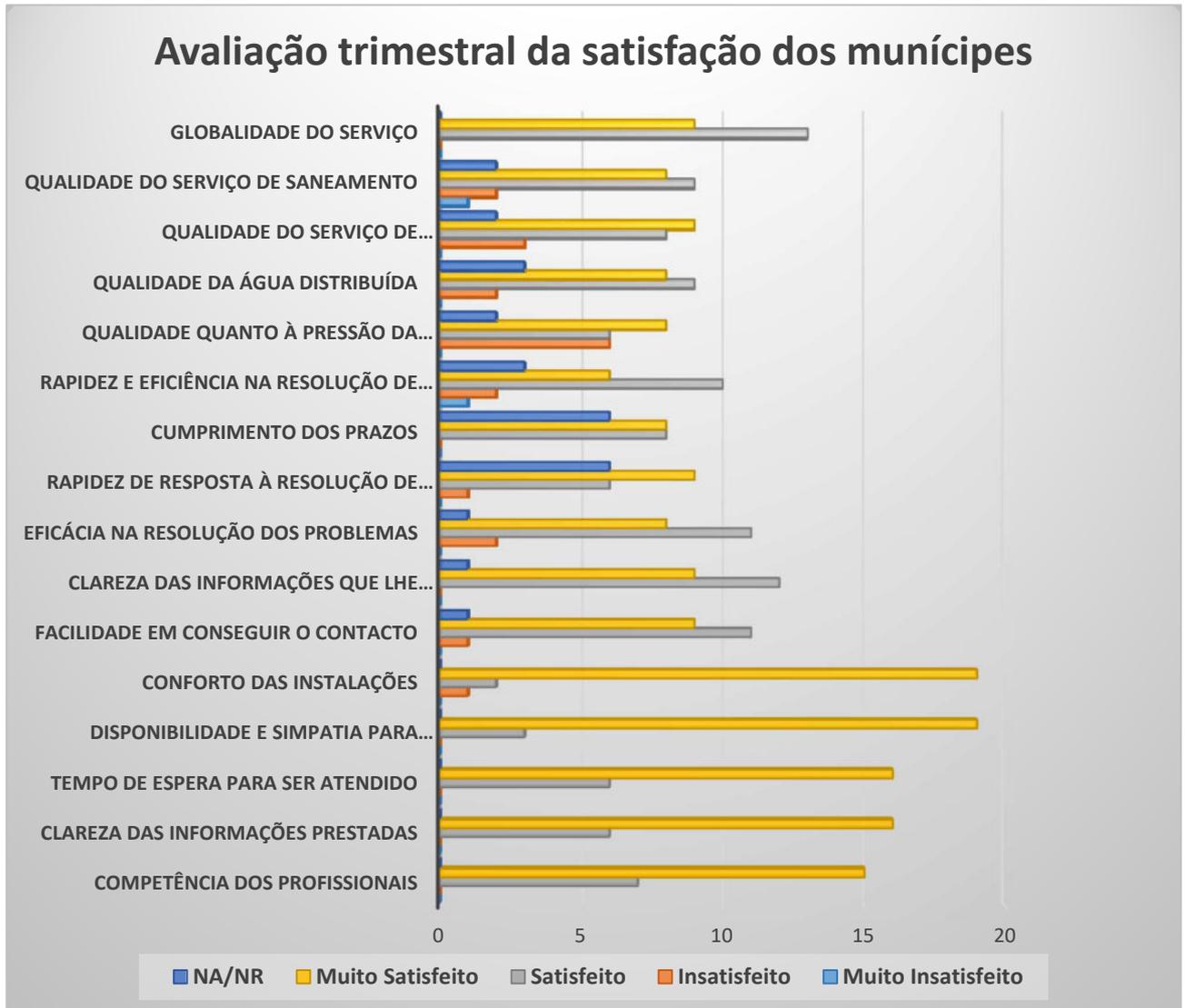
Durante o 2.º trimestre obtivemos 22 respostas.

Nos quadros e gráfico seguintes apresenta-se a contabilização das respostas dadas em cada questão, bem como o calculo da percentagem de satisfação global.

Quadro n.º 1

		Atendimento presencial/telefónico/operações urbanísticas	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	NA/NR
Presencial	1.1	Competência dos profissionais	0	0	7	15	0
	1.2	Clareza das informações prestadas	0	0	6	16	0
	1.3	Tempo de espera para ser atendido	0	0	6	16	0
	1.4	Disponibilidade e simpatia para apoiar os munícipes	0	0	3	19	0
	1.5	Conforto das instalações	0	1	2	19	0
Telefónico	2.1	Facilidade em conseguir o contacto	0	1	11	9	1
	2.2	Clareza das informações que lhe são prestadas	0	0	12	9	1
	2.3	Eficácia na resolução dos problemas	0	2	11	8	1
O.U.	3.1	Rapidez de resposta à resolução de problemas ou reclamações	0	1	6	9	6
	3.2	Cumprimento dos prazos	0	0	8	8	6
Água e saneamento	4.1	Rapidez e eficiência na resolução de anomalias nas condutas	1	2	10	6	3
	4.2	Qualidade quanto à pressão da água distribuída	0	6	6	8	2
	4.3	Qualidade da água distribuída	0	2	9	8	3
	4.4	Qualidade do Serviço de Abastecimento de Água	0	3	8	9	2
	4.5	Qualidade do Serviço de Saneamento	1	2	9	8	2
	5	GLOBALIDADE DO SERVIÇO	0	0	13	9	0
		<i>N.º de inquéritos de opinião</i>					22

Gráfico n.º 1



Quadro n.º 3 – Cálculo do índice de satisfação

N.º do inquérito	Questões															Pontuação obtida	Pontuação máxima	Índice de satisfação	
	1.1.	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	2.1.	2.2.	2.3.	3.1.	3.2.	4.1.	4.2.	4.3.	4.4.	4.5.				5.
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	64	100%
2	4	4	4	4	4	N.R	N.R	N.R	4	4	N.R	N.R	N.R	N.R	N.R	4	32	32	100%
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	64	100%
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	64	100%
5	4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	52	64	81%
6	4	4	3	4	4	3	3	3	N.R	N.R	3	3	3	3	3	3	46	56	82%
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	58	64	91%
8	3	3	4	3	3	3	3	3	N.R	N.R	2	2	N.R	2	2	3	36	52	69%
9	3	4	3	4	4	3	3	3	N.R	N.R	3	4	4	4	1	3	46	56	82%
10	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	48	64	75%
11	3	4	4	4	4	3	4	4	N.R	N.R	N.R	2	3	3	4	3	45	52	87%
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	64	100%
13	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	46	64	72%
14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	58	64	91%
15	3	4	3	3	3	3	3	3	N.R	N.R	3	2	3	3	3	3	42	56	75%
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	63	64	98%
17	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	49	64	77%
18	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	48	64	75%
19	4	4	4	4	4	3	3	3	N.R	3	32	36	89%						
20	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	64	80%
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	64	100%
22	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	55	64	86%
Média global																		87%	

1.1. PROCESSO – ATENDIMENTO NO BU

De um total de 22 inquiridos nenhum se manifestou muito insatisfeito quer com o atendimento presencial quer com o telefónico.

No âmbito das avaliações no QImagine de um total de 1627 senhas de atendimento, 305 não foram avaliados, 1317 classificados como excelente, 4 bons e 5 nulos .

1.2 PROCESSO – OPERAÇÕES URBANÍSTICAS

Da análise aos inquéritos recebidos nenhum inquirido se manifestou muito insatisfeito.

1.3 PROCESSO – ÁGUA E SANEAMENTO

Relativamente ao processo de água e saneamento, foram considerados 2 muito insatisfeitos quanto á rapidez e eficiência na resolução de anomalias de condutas e com a qualidade do serviço de saneamento. De ressaltar também que 6 inquiridos se manifestaram insatisfeitos quanto à pressão da água distribuída.

1.4 PROCESSO - CONTROLO METROLÓGICO

Não foram enviados inquéritos.

2 SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

2.1. COMENTÁRIOS/SUGESTÕES RECEBIDOS NOS INQUÉRITOS

Recebemos os comentários/sugestões que a seguir se transcrevem:

1. *Que a junta e a Câmara acabassem o que começaram e não o terminaram, o saneamento das Águas sujas e limpas.;*
2. *Pena não existir mais limpezas nos contentores de rsu periódicos;*
3. *O serviço de saneamento em algumas freguesias carece de investimento. As infraestruturas não acompanham o desenvolvimento e a nova construção.*

2.2. RECLAMAÇÕES

Recebemos durante o 2.º trimestre, 3 reclamações relacionadas com o serviço de abastecimento de água, as quais, foram tratadas no âmbito do processo de não conformidades e reclamações.

3 ELOGIOS

Recebemos o seguinte elogio através dos inquéritos:

Dado ao tipo de serviço por mim requerido encontro-me completamente satisfeito.

CONCLUSÕES

Perante os resultados dos inquéritos de satisfação, conjugados com os restantes indicadores monitorizados no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, consideramos que nenhuma questão merece intervenção.

Deverão ser enviados inquéritos de satisfação aos contribuintes que beneficiam do serviço de metrologia durante o 3.º trimestre, por forma a colmatar a inexistência de avaliação da satisfação através de inquéritos.

A satisfação global referente aos 3 processos monitorizados é de 87%.

Melgaço, 05-07-2023

A gestora da qualidade,

**ELSA MARIA
RODRIGUES
COVELO** Assinado de forma
digital por ELSA MARIA
RODRIGUES COVELO
Dados: 2023.07.05
16:24:18 +01'00'

Elsa Maria Rodrigues Covêlo