

# Relatório de satisfação 3.º trimestre 2023

04-10-2023



## 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 .....	6
1.4. Processo - Controlo metrológico .....	6
2. Sugestões e reclamações .....	6
2.1. Comentários/Sugestões recebidos nos Inquéritos .....	6
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 google forms 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 3º trimestre de 2023 obtivemos **16 respostas** aos 303 inquéritos de avaliação da satisfação dos munícipes/cidadãos, enviados através do Google forms, referentes aos âmbitos de atendimento, operações urbanísticas, água e saneamento e metrologia. Neste âmbito, foram ainda avaliados através do *Qimage*, 888 atendimentos de um total de 1387 efetuados. Importa ainda referir que, durante o 3.º trimestre foi rececionada 2 reclamações. Recebemos igualmente 1 sugestões no âmbito do preenchimento do inquérito de satisfação.

## 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 300 inquéritos através de Google forms aos munícipes/cidadãos atendidos que forneceram endereço de email.

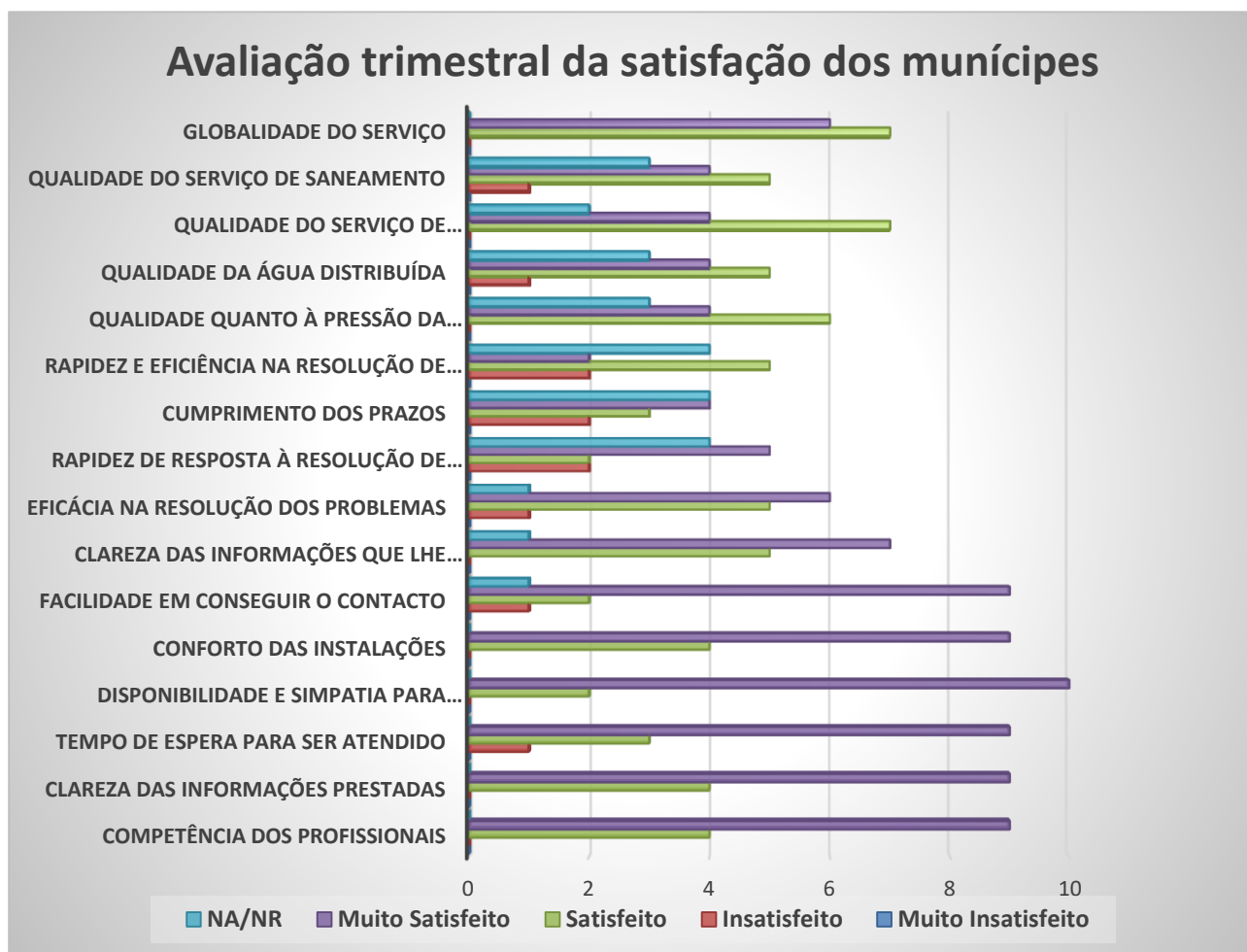
Durante o 3.º trimestre obtivemos 13 respostas.

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	4	9	0
	1.2	Clareza das informações prestadas	0	0	4	9	0
	1.3	Tempo de espera para ser atendido	0	1	3	9	0
	1.4	Disponibilidade e simpatia para apoiar os munícipes	0	0	2	10	0
	1.5	Conforto das instalações	0	0	4	9	0
Telefónico	2.1	Facilidade em conseguir o contacto	0	1	2	9	1
	2.2	Clareza das informações que lhe são prestadas	0	0	5	7	1
	2.3	Eficácia na resolução dos problemas	0	1	5	6	1
O.U.	3.1	Rapidez de resposta à resolução de problemas ou reclamações	0	2	2	5	4
	3.2	Cumprimento dos prazos	0	2	3	4	4
Água e saneamento	4.1	Rapidez e eficiência na resolução de anomalias nas condutas	0	2	5	2	4
	4.2	Qualidade quanto à pressão da água distribuída	0	0	6	4	3
	4.3	Qualidade da água distribuída	0	1	5	4	3
	4.4	Qualidade do Serviço de Abastecimento de Água	0	0	7	4	2
	4.5	Qualidade do Serviço de Saneamento	0	1	5	4	3
	5	GLOBALIDADE DO SERVIÇO	0	0	7	6	0
		<i>N.º de inquéritos de opinião</i>	13				

Gráfico n.º 1



Quadro n.º 3 – Cálculo do índice de satisfação

N.º do inquérito	Questões															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	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	N/R	3	3	3	83%
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100%
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	4	100%
4	4	4	3	3	3	3	3	3	N/R	N/R	N/R	3	3	3	3	3	79%
5	4	4	4	4	4	4	4	4	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	4	100%
6	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	81%
7	4	4	4	4	4	N/R	N/R	N/R	4	4	N/R	N/R	4	4	N/R	4	100%
8	3	3	2	3	3	2	3	2	N/R	NR	3	3	3	3	2	3	68%
9	4	4	4	4	4	4	4	4	N/R	NR	2	4	3	3	3	4	91%
10	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	72%
11	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	84%
12	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	95%
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	94%
																Média	88%

### 1.1. PROCESSO – ATENDIMENTO NO BU

De um total de 13 inquiridos nenhum se manifestou muito insatisfeito quer com o atendimento presencial quer com o telefónico.

Relativamente às avaliações atribuídas no Qimage de um total de 1387 senhas de atendimento, 499 não foram avaliados, 885 classificados como excelente e 3 bons.

### 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, não se evidenciou nenhum muito insatisfeitos.

### 1.4 PROCESSO - CONTROLO METROLÓGICO

Foram rececionados 3 inquéritos de satisfação cuja avaliação é 100% muito bom em todas as questões efetuadas.

## 2 SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

### 2.1. COMENTÁRIOS/SUGESTÕES RECEBIDOS NOS INQUÉRITOS

Recebemos o comentário/sugestão que a seguir se transcrevem:

- Colocação de mais pontos de recolha de lixo e Eco ponto na freguesia de Paderne, lugar de Crastos.

## 2.2. RECLAMAÇÕES

Recebemos durante o 3.º trimestre, 2 reclamações: uma delas relacionadas com a Rede de Museus, à qual se deu resposta, no entanto foi excetuada do âmbito do SGQ, a outra é relativa à cobrança de consumos de água, saneamento e resíduos. Também esta foi tratada de acordo com o procedimento de tratamento de reclamações e não conformidades.

## 3 ELOGIOS

Não recebemos qualquer elogio.

## 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.

A satisfação global referente aos 3 processos monitorizados é de 88%. Já no que se refere ao processo de controlo metrológico a média de satisfação é 100%.

**Melgaço, 04-10-2023**

A gestora da qualidade,

---

Elsa Maria Rodrigues Covêlo