

Relatório de satisfação 4.º trimestre 2023

09-02-2024



ÍNDICE

Introdução.....	3
1. Análise dos inquéritos recebidos referentes aos processos SGQ	4
1.1. Processo – atendimento no BU	4
1.2. Processo – Operações urbanísticas	5
1.3 Processo – Água e saneamento	6
1.4 Processo - Controlo metrológico	7
2 Sugestões e reclamações	8
2.1. Comentários/Sugestões recebidos nos Inquéritos	8
2.2. Reclamações	8
3 Elogios	8
Conclusões	8

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.

Sempre que os munícipes atendidos forneçam o endereço de email os colaboradores do Balcão Único solicitam aos mesmos 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: (pontuação obtida / pontuação máxima) * 100;
- O cliente é considerado insatisfeito quando o índice de satisfação for inferior a 65 %.

Durante o 4.º trimestre de 2023 obtivemos **14 respostas** aos **75** inquéritos de avaliação da satisfação enviados através do Google forms aos munícipes/cidadãos atendidos no Balcão Único, referentes aos âmbitos de atendimento, operações urbanísticas, água e saneamento. Relativamente ao âmbito de controlo metrológico foram enviados **10** inquéritos dos quais obtivemos **3** respostas. Foram ainda avaliados através do *Qimage*, **431** atendimentos de um total de **1152** efetuados. Importa ainda referir que, durante o 4.º trimestre foram rececionadas **2** reclamações. Recebemos igualmente **1** sugestão 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 75 inquéritos através de Google forms aos munícipes/cidadãos atendidos que forneceram endereço de email.

Durante o 4.º trimestre obtivemos 14 respostas.

Em seguida são apresentados, os resultados das análises aos inquéritos recebidos, relativos aos processos monitorizados.

1.1. PROCESSO – ATENDIMENTO NO BU

No que diz respeito ao processo do atendimento no Balcão Único, são efetuadas as questões relacionadas com o atendimento presencial e telefónico que a seguir se apresentam em quadro:

Quadro n.º 1 – Respostas às questões

	Questões:	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	NA/NR
Presencial	1.1	0	1	0	13	0
	1.2	0	1	2	11	0
	1.3	1	0	0	13	0
	1.4	0	0	4	10	0
	1.5	0	0	4	10	0
Telefónico	2.1	1	0	4	9	0
	2.2	1	1	3	9	0
	2.3	1	1	3	9	0

Atendendo à pontuação obtida em cada questão foi possível determinar o índice de satisfação de cada inquirido bem como a média global, de acordo com o quadro seguinte:

Quadro n.º 2 – 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.	
1	4	3	4	4	4	4	3	4	97%
2	4	4	4	4	4	4	4	4	100%
3	4	4	4	4	4	4	4	4	100%
4	4	4	4	4	4	4	4	4	100%
5	4	4	4	4	4	4	4	4	100%
6	2	2	1	2	3	1	1	1	41%
7	4	4	4	4	3	3	3	2	84%
8	4	4	4	4	3	3	2	3	84%
9	4	4	4	4	4	4	4	4	100%
10	4	3	4	3	4	4	4	3	91%

N.º do inquérito	Questões								Índice de satisfação
	1.1.	1.2	1.3.	1.4.	1.5.	2.1.	2.2.	2.3.	
11	4	4	4	4	3	3	4	4	94%
12	4	4	4	4	4	4	4	4	100%
13	4	3	4	4	4	4	4	4	97%
14	4	4	4	4	4	3	3	3	91%
Média									91%

Conforme é possível analisar nos quadros é possível perceber que de um total de 14 inquiridos apenas um inquirido pode ser considerado insatisfeito, dado que se manifestou muito insatisfeito com o tempo de espera.

O índice de satisfação referente ao atendimento no balcão único é de 91%.

As avaliações atribuídas no Qimagine foram as seguintes:

Quadro n.º 3 – Atendimentos registados no sistema QMagine

Não avaliados	Atendimentos avaliados				
	Muito mau	Mau	Bom	Excelente	Total
721	0	0	1	430	1152
62,7%	0%	0%	0,2%	99,8%	100%

Como se pode verificar no quadro n.º 3 de um total de 1152 senhas de atendimento, foram avaliados 431, de entre os quais 430 foram considerados excelentes e apenas 1 bom.

De referir que em termos percentuais o n.º de atendimentos não avaliados é significativo, representa 62,7 dos atendimentos, pelo que, se deverá encetar medidas que possam diminuir esta percentagem.

1.2 PROCESSO – OPERAÇÕES URBANÍSTICAS

Relativamente ao processo de operações urbanísticas é essencial avaliar o grau de satisfação com o cumprimento de prazos bem como com a rapidez de resposta às reclamações.

Quadro n.º 4 – Respostas às questões

		Questões:	Muito Insatisfeit	Insatisfeit	Satisfeit	Muito Satisfeit	NA/NR
			o	o	o	o	
O.U.	3.1	Rapidez de resposta à resolução de problemas ou reclamações	1	0	1	9	3
	3.2	Cumprimento dos prazos	1	0	3	7	3

Atendendo à pontuação obtida em cada questão foi possível determinar o índice de satisfação de cada inquirido bem como a média global, de acordo com o quadro seguinte:

Quadro n.º 5 – Índice de satisfação

N.º do inquérito	Questões		Índice de satisfação
	3.1.	3.2.	
1	4	4	100%
2	4	3	88%
3	4	4	100%
4	4	4	100%
5	N/R	N/R	N/R
6	1	1	25%
7	4	4	100%
8	4	4	100%
9	4	4	100%
10	4	4	100%
11	4	3	88%
12	N/R	N/R	N/R
13	N/R	N/R	N/R
14	3	3	75%
Média			89%

Da análise aos 11 inquéritos recebidos, um inquirido foi considerado insatisfeito uma vez que atribuiu pontuação 1 nas duas questões.

O índice de satisfação é de 89%.

1.3 PROCESSO – ÁGUA E SANEAMENTO

No que diz respeito ao processo de água e saneamento é monitorizada a satisfação relacionada com as seguintes questões:

Quadro n.º 6 – Respostas às questões

		Questões	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	NA/NR
Água e saneamento	4.1	Rapidez e eficiência na resolução de anomalias nas condutas	1	0	2	7	4
	4.2	Qualidade quanto à pressão da água distribuída	0	2	2	6	4
	4.3	Qualidade da água distribuída	0	0	4	6	4
	4.4	Qualidade do Serviço de Abastecimento de Água	0	1	1	8	4
	4.5	Qualidade do Serviço de Saneamento	0	1	0	9	4

Atendendo à pontuação obtida em cada questão foi possível determinar o índice de satisfação de cada inquirido bem como a média global, de acordo com o quadro seguinte:

Quadro n.º 7 – Índice de satisfação

N.º inquérito	Questões					Índice de satisfação
	4.1.	4.2.	4.3.	4.4.	4.5.	
1	4	3	4	4	4	95%
2	3	4	3	4	4	90%
3	4	4	4	4	4	100%
4	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
5	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
6	1	2	3	2	2	50%
7	3	2	4	3	4	80%
8	4	4	4	4	4	100%
9	4	4	4	4	4	100%
10	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
11	4	4	3	4	4	95%
12	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
13	4	3	4	4	4	95%
14	4	4	3	4	4	95%
Média						90%

Da análise aos 10 inquéritos recebidos, um inquirido foi considerado insatisfeito, dado que colocou pontuação 1 na questão - Rapidez e eficiência na resolução de anomalias nas condutas.

O índice de satisfação global é de 90%.

1.4 PROCESSO - CONTROLO METROLÓGICO DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO

O processo de controlo metrológico de instrumentos de medição tem um público alvo diminuto que justifica o reduzido n.º de respostas. São apresentados os resultados obtidos no seguinte quadro.

Quadro n.º 8 Respostas às questões

Questões	Muito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito	NA/NR
	Insatisfeito			Satisfeito	
1 - Simpatia e cortesia disponibilidade do técnico	0	0	1	2	0
2 - Clareza das informações que lhe foram prestadas	0	0	1	2	0
3 - Horário em que o serviço foi prestado	0	0	1	2	0
4 - Rapidez de resposta	0	0	1	2	0
Satisfação global	0	0	1	2	0

Atendendo à pontuação obtida em cada questão foi possível determinar o índice de satisfação de cada inquirido bem como a média global, de acordo com o quadro seguinte:

Quadro n.º 9 Cálculo do índice de satisfação

N.º inquéritos	Questões					Índice de satisfação
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	100%
2	4	4	4	4	4	100%
3	3	3	3	3	3	75%
Total						92%

Foram rececionados 3 inquéritos de satisfação. A média de satisfação é de 92%.

2 SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

2.1. COMENTÁRIOS/SUGESTÕES RECEBIDOS NOS INQUÉRITOS

Recebemos um comentário/sugestão que a seguir se transcrevem:

- Pessoal no terreno.

2.2. RECLAMAÇÕES

Recebemos durante o 3.º trimestre, 2 reclamações ambas relacionadas com a Festa do Espumante, às quais se deu resposta, no entanto foram excetuadas do âmbito do SGQ.

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 quatro processos monitorizados é de 91%.

Melgaço, 09-02-2024

A gestora da qualidade,