



Relatório de satisfação 2.º trimestre 2025

03-07-2025

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 metroológico de Instrumentos de medição | 8 |
| 2 Sugestões e reclamações | 8 |
| 2.1. Comentários/Sugestões recebidos nos Inquéritos | 8 |
| 2.2. Reclamações | 9 |
| 3 Elogios | 9 |
| Conclusões | 9 |

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: $(\text{pontuação obtida} / \text{pontuação máxima}) * 100$;
- O cliente é considerado insatisfeito quando o índice de satisfação for inferior a 65 %.

Durante o 2º trimestre de 2025 obtivemos **23 respostas** aos **230** 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 obtivemos **5** respostas. Foram ainda avaliados através do *Q mágica*, **59** atendimentos de um total de **1372** efetuados. Importa ainda referir que, durante o 2.º trimestre foram rececionadas 1 sugestão e 2 reclamações.

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

Durante o 2.º trimestre obtivemos 23 inquéritos respondidos.

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: Atendimento no BU

| | | Questões: | Muito Insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito | NA/NR |
|------------|-----|---|--------------------|--------------|------------|------------------|-------|
| Presencial | 1.1 | Competência dos profissionais | 0 | 0 | 3 | 20 | 0 |
| | 1.2 | Clareza das informações prestadas | 0 | 0 | 3 | 20 | 0 |
| | 1.3 | Tempo de espera para ser atendido | 0 | 0 | 3 | 20 | 0 |
| | 1.4 | Disponibilidade e simpatia para apoiar os munícipes | 0 | 0 | 2 | 21 | 0 |
| | 1.5 | Conforto das instalações | 0 | 0 | 5 | 18 | 0 |
| Telefónico | 2.1 | Facilidade em conseguir o contacto | 0 | 1 | 8 | 10 | 4 |
| | 2.2 | Clareza das informações que lhe são prestadas | 0 | 0 | 6 | 13 | 4 |
| | 2.3 | Eficácia na resolução dos problemas | 0 | 1 | 7 | 11 | 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 2 – Índice de satisfação atendimento BU

| N.º do inquirido | Questões | | | | | | | | | Pontuação obtida | Pontuação máxima | Índice de satisfação |
|------------------|----------|------|------|------|------|------|------|------|----|------------------|------------------|----------------------|
| | 1.1. | 1.2. | 1.3. | 1.4. | 1.5. | 2.1. | 2.2. | 2.3. | | | | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 30 | 32 | 94% | |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | N/R | N/R | N/R | 20 | 20 | 100% | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | N/R | N/R | N/R | 19 | 20 | 95% | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 | 32 | 100% | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 | 32 | 97% | |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 29 | 32 | 91% | |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 31 | 32 | 97% | |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 | 32 | 100% | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 24 | 32 | 75% | |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 23 | 32 | 72% | |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 29 | 32 | 91% | |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 | 32 | 100% | |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 | 32 | 91% | |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 | 32 | 100% | |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | N/R | N/R | N/R | 16 | 20 | 80% | |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 | 32 | 100% | |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | N/R | N/R | N/R | 20 | 20 | 100% | |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 | 32 | 100% | |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 | 32 | 97% | |
| 20 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 29 | 32 | 91% | |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 | 32 | 97% | |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 | 32 | 100% | |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 29 | 32 | 91% | |
| | | | | | | | | | | | 94% | |

Conforme é possível analisar nos quadros é possível perceber que de um total de 23 inquiridos nenhum inquirido pode ser considerado insatisfeito. O índice de satisfação referente ao atendimento no balcão único é de 94%.

As avaliações atribuídas no Qimage foram as seguintes:

Quadro n.º 3 – Atendimentos registados no sistema QMagine

| N.º | Não avaliados | Atendimentos avaliados | | | | Total |
|-----|---------------|------------------------|-----|-----|-----------|-------|
| | | Muito mau | Mau | Bom | Excelente | |
| N.º | 1313 | 0 | 0 | 0 | 59 | 1372 |

Como se pode verificar no quadro n.º 3 de um total de 1372 senhas de atendimento, foram avaliados 59, de entre os quais 59 foram considerados excelentes.

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: Operações Urbanísticas

| | | Questões: | Muito Insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito | NA/NR |
|------|-----|---|--------------------|--------------|------------|------------------|-------|
| O.U. | 3.1 | Rapidez de resposta à resolução de problemas ou reclamações | 1 | 2 | 5 | 12 | 3 |
| | 3.2 | Cumprimento dos prazos | 0 | 4 | 3 | 13 | 3 |

De um total de 23 respostas, 3 inquiridos não respondem às questões e 2 inquiridos foram considerados insatisfeitos.

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 operações urbanísticas

| N.º do inquérito | 3.1 | 3.2 | Pontuação obtida | Pontuação máxima | Índice de satisfação |
|------------------|-----|-----|------------------|------------------|----------------------|
| 1 | 1 | 2 | 3 | 8 | 38% |
| 2 | 4 | 4 | 8 | 8 | 100% |
| 3 | 4 | 4 | 8 | 8 | 100% |
| 4 | 4 | 4 | 8 | 8 | 100% |
| 5 | 4 | 4 | 8 | 8 | 100% |
| 6 | 4 | 4 | 8 | 8 | 100% |
| 7 | 3 | 2 | 5 | 8 | 63% |
| 8 | 4 | 4 | 8 | 8 | 100% |
| 9 | 3 | 3 | 6 | 8 | 75% |
| 10 | 2 | 2 | 4 | 8 | 50% |
| 12 | 4 | 4 | 8 | 8 | 100% |
| 13 | 3 | 3 | 6 | 8 | 75% |
| 14 | 4 | 4 | 8 | 8 | 100% |
| 16 | 4 | 4 | 8 | 8 | 100% |
| 18 | 4 | 4 | 8 | 8 | 100% |
| 19 | 3 | 4 | 7 | 8 | 88% |
| 20 | 3 | 3 | 6 | 8 | 75% |
| 21 | 4 | 4 | 8 | 8 | 100% |
| 22 | 4 | 4 | 8 | 8 | 100% |
| 23 | 2 | 2 | 4 | 8 | 50% |
| | | | | | 86% |

O índice de satisfação é de 86%.

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: Águas e Saneamento

| | | Questões | Muito Insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito | NA/NR |
|-------------------|-----|---|--------------------|--------------|------------|------------------|-------|
| Água e saneamento | 4.1 | Rapidez e eficiência na resolução de anomalias nas condutas | 0 | 3 | 6 | 9 | 5 |
| | 4.2 | Qualidade quanto à pressão da água distribuída | 0 | 2 | 5 | 10 | 6 |
| | 4.3 | Qualidade da água distribuída | 0 | 2 | 4 | 11 | 6 |
| | 4.4 | Qualidade do Serviço de Abastecimento de Água | 0 | 2 | 5 | 11 | 5 |
| | 4.5 | Qualidade do Serviço de Saneamento | 1 | 4 | 2 | 11 | 5 |

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 Água e Saneamento

| N.º inquirido | | | | | | Pontuação obtida | Pontuação máxima | Índice de satisfação |
|---------------|------|------|------|------|------|------------------|------------------|----------------------|
| | 4.1. | 4.2. | 4.3. | 4.4. | 4.5. | | | |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | 20 | 60% |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 20 | 100% |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 20 | 100% |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 20 | 100% |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 20 | 75% |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 20 | 70% |
| 10 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 16 | 20 | 80% |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 20 | 100% |
| 12 | 2 | N/R | N/R | 2 | 1 | 5 | 12 | 42% |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 20 | 85% |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 20 | 100% |
| 15 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 15 | 20 | 75% |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 20 | 100% |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 20 | 100% |
| 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 20 | 95% |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 20 | 90% |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 20 | 100% |
| 23 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 20 | 50% |
| | | | | | | | | 85% |

Da análise aos 19 inquéritos recebidos, 5 não responderam às questões, e 2 inquiridos foram considerados insatisfeitos.

O índice de satisfação global é de 85%.

1.4 PROCESSO - CONTROLO METROLÓGICO DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO

No que diz respeito ao processo de controlo metrológico de instrumentos de medição é medida a satisfação relacionada com as seguintes questões:

Quadro n.º 8 – respostas às questões: Controlo Metrológico de Instrumentos de Medição

| | Questões | Muito Insatisfeito | Insatisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito | NA/NR |
|---|---|--------------------|--------------|------------|------------------|-------|
| 1 | Simpatia e cortesia disponibilidade do técnico | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 |
| 2 | Clareza das informações que lhe foram prestadas | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 |
| 3 | Horário em que o serviço foi prestado | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 |
| 4 | Rapidez de resposta | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 |
| 5 | Satisfação global | 0 | 0 | 0 | 5 | 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 índice de satisfação Controlo Metrológico de Instrumentos de Medição

| | Questões | | | | | Pontuação obtida | Pontuação máxima | Índice de satisfação |
|-----------|----------|---|---|---|---|------------------|------------------|----------------------|
| Inquérito | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 20 | 100% |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 20 | 80% |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 20 | 100% |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 20 | 100% |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 20 | 100% |
| | | | | | | | | 96% |

O índice de satisfação é de 96%.

2 SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

2.1. COMENTÁRIOS/SUGESTÕES RECEBIDOS

Recebemos uma sugestão relacionada com a recolha de lixo.

2.2. RECLAMAÇÕES

Recebemos três reclamações. Uma delas registada no livro amarela e diz respeito à segurança no âmbito da Festa do Alvarinho e do Fumeiro e uma outra diz respeito à existência de sinalética do Parque de Campismo das Termas do Peso e finalmente uma terceira que diz respeito a poluição do Regato Rio do Porto.

3 ELOGIOS

Recebemos o seguinte elogios nos inquéritos de satisfação relativamente ao serviço de metrologia.

- *Tudo perfeito*

CONCLUSÕES

Perante os resultados dos inquéritos de satisfação, conjugados com os restantes indicadores monitorizados no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, consideramos que nenhum inquerido se encontra insatisfeito. A satisfação global referente aos quatro processos monitorizados é de 90%.

Melgaço, 03-07-2025

A gestora da qualidade,
