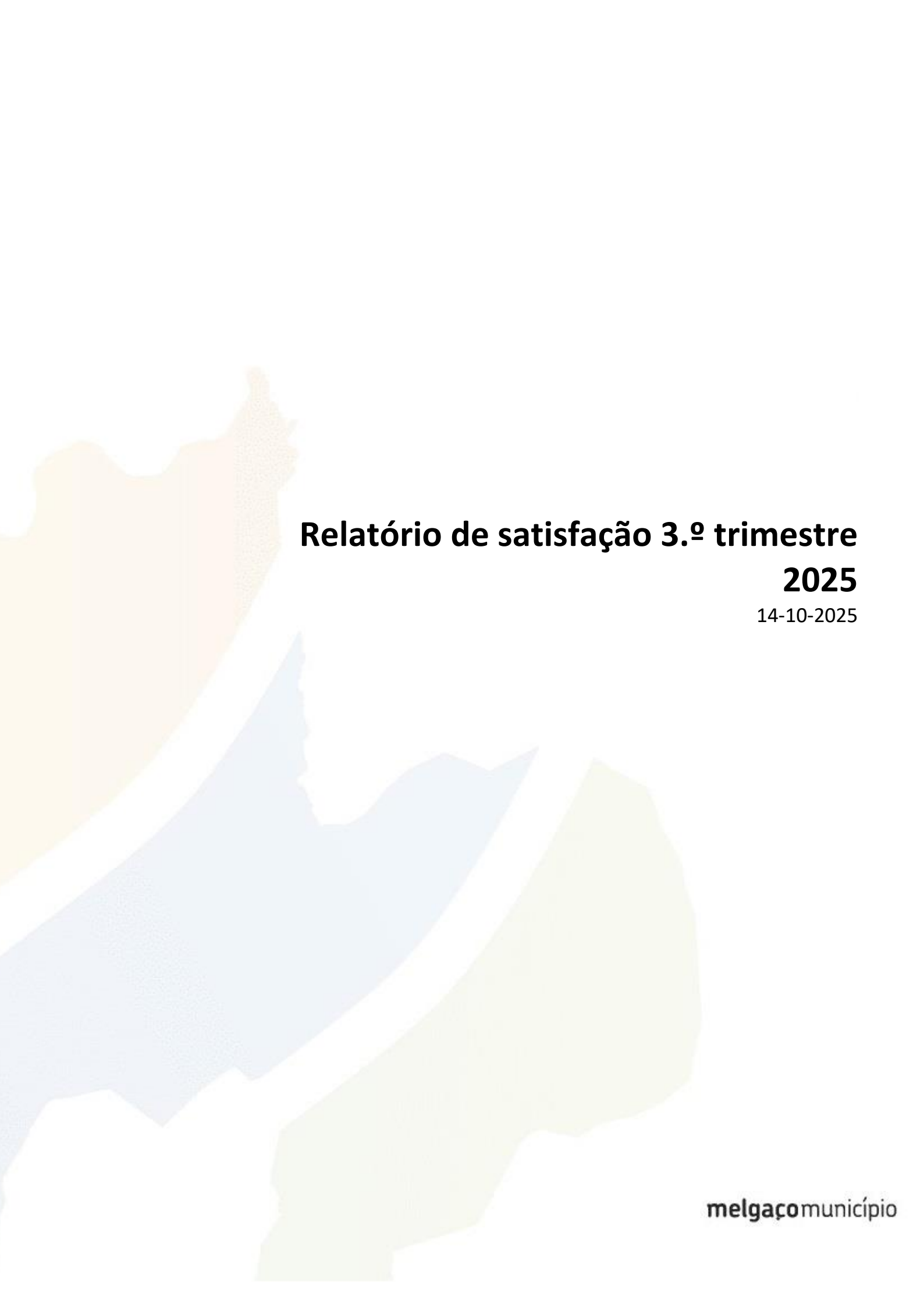




Relatório de satisfação 3.º trimestre 2025

14-10-2025

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 metrológico de Instrumentos de medição	7
2 Sugestões e reclamações	8
2.1. Comentários/Sugestões recebidos nos Inquéritos	8
2.2. Reclamações	8
3 Elogios	8
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: (pontuação obtida / pontuação máxima) * 100;
- O cliente é considerado insatisfeito quando o índice de satisfação for inferior a 65 %.

Durante o 2º trimestre de 2025 obtivemos **13 respostas** aos **157** 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 **7** respostas. Importa ainda referir que, durante o 2.º trimestre foram rececionadas 6 reclamações, bem como 2 elogios.

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

Durante o 3.º trimestre obtivemos 13 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

		Atendimento presencial/telefónico/operações urbanísticas	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	NA/NR
Presencial	1.1	Competência dos profissionais	0	0	3	10	0
	1.2	Clareza das informações prestadas	0	0	3	10	0
	1.3	Tempo de espera para ser atendido	0	1	1	11	0
	1.4	Disponibilidade e simpatia para apoiar os munícipes	0	0	2	11	0
	1.5	Conforto das instalações	0	0	3	10	0
Telefónico	2.1	Facilidade em conseguir o contacto	0	1	3	7	2
	2.2	Clareza das informações que lhe são prestadas	0	0	3	7	3
	2.3	Eficácia na resolução dos problemas	0	1	3	7	2

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 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.			
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	32	75%
2	4	4	4	4	4	4	N/R	4	28	28	100%
3	4	4	4	4	4	N/R	N/R	N/R	20	20	100%
4	4	4	4	4	4	N/R	N/R	N/R	20	20	100%
5	4	4	4	4	3	4	4	4	31	32	97%
6	3	3	4	4	4	4	4	3	29	32	91%
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32	32	100%
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32	32	100%
9	4	4	4	4	4	3	4	4	31	32	97%
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32	32	100%
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	3	3	2	3	3	2	3	2	21	32	66%
											94%

Conforme é possível analisar nos quadros é possível perceber que de um total de 13 inquiridos nenhum inquirido pode ser considerado insatisfeito. O índice de satisfação referente ao atendimento no balcão único é de 94%.

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	0	2	5	3	3
	3.2	Cumprimento dos prazos	0	2	5	4	2

De um total de 13 respostas, 3 inquiridos não respondem às questões e 1 inquiridos foi considerado insatisfeito.

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	3	3	6	8	75%
3	4	4	8	8	100%
4	3	3	6	8	75%
5	3	3	6	8	75%
6	2	2	4	8	50%
7	4	4	8	8	100%
8	3	3	6	8	75%
10	4	4	8	8	100%
12	3	3	6	8	75%
13	N/R	4	4	4	100%
					83%

O índice de satisfação é de 83%.

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: 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	0	4	4	5
	4.2	Qualidade quanto à pressão da água distribuída	0	1	2	6	4
	4.3	Qualidade da água distribuída	0	2	1	5	5
	4.4	Qualidade do Serviço de Abastecimento de Água	0	2	1	6	4
	4.5	Qualidade do Serviço de Saneamento	0	1	4	3	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 inquérito	4.1.	4.2.	4.3.	4.4.	4.5.	Pontuação obtida	Pontuação máxima	Índice de satisfação
1	3	3	3	3	3	15	20	75%
3	N/R	4	4	4	N/R	12	20	60%
4	4	4	4	4	4	20	20	100%
5	3	3	4	4	3	17	16	106%
6	3	4	N/R	4	3	14	20	70%
7	4	4	4	4	4	20	20	100%
8	3	2	2	2	2	11	20	55%
10	4	4	2	2	3	15	20	75%
12	4	4	4	4	4	20	20	100%
								82%

Da análise aos 13 inquéritos recebidos, 4 não responderam às questões, e 2 inquiridos foram considerados insatisfeitos.

O índice de satisfação global é de 82%.

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	6	0
2	Clareza das informações que lhe foram prestadas	0	0	1	6	0
3	Horário em que o serviço foi prestado	0	0	1	6	0
4	Rapidez de resposta	0	0	1	6	0
5	Satisfação global	0	0	0	7	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

n.º Inquérito	Questões					Pontuação obtida	Pontuação máxima	Índice de satisfação
	1	2	3	4	5			
1	4	4	4	4	4	20	20	100%
2	4	4	4	4	4	20	20	100%
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%
6	3	3	3	3	4	16	20	80%
7	4	4	4	4	4	20	20	100%
								97%

O índice de satisfação é de 97%.

2 SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

2.1. COMENTÁRIOS/SUGESTÕES RECEBIDOS

Não recebemos qualquer sugestão.

2.2. RECLAMAÇÕES

Recebemos durante o 3.º trimestre um total de seis reclamações, no entanto apenas duas dizem respeito ao âmbito do SGQ.

Uma reclamação foi registada no livro amarelo referindo-se ao Ruído produzido por estabelecimento de diversão noturna.

Quatro foram registadas, através dos serviços online, sendo que duas estão relacionadas com o âmbito do SGQ, tendo sido efetuadas pelo mesmo reclamante, que se queixa de mau cheiro advindo de um caixote de lixo subterrâneo. As restantes reclamações, foram consideradas fora do âmbito, uma está relacionada com existência de vegetação no passeio da via pública e finalmente uma outra refere existir um buraco na estrada o que lhe terá provocado estragos na viatura.

Recebemos também através de email uma reclamação sobre existência de descargas ilegais no rio do Porto.

3 ELOGIOS

Recebemos o seguinte elogios nos inquéritos de satisfação:

Relativamente ao serviço de atendimento;

- O atendimento está ótimo.

Relativamente ao serviço de metrologia;

- Assim está ótimo

CONCLUSÕES

O índice de satisfação manteve-se nos 94% no processo de Atendimento no Balcão Único, baixou nos processos de Operações Urbanísticas de 86% para 83%, e Água e Saneamento, de 85% para 82% e subiu no processo de controlo metrológico de instrumentos de medição de 96% para 97%.

Perante os resultados dos inquéritos de satisfação, conjugados com os restantes indicadores monitorizados no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, consideramos que não se impõe por agora implementar medidas corretivas em nenhum dos processos.

A satisfação global referente aos quatro processos monitorizados é de 89%.

Melgaço, 14-10-2025

A gestora da qualidade,