




RELATÓRIO
DE AVALIAÇÃO DA
SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES
2015

Câmara Municipal de
Miranda do Douro

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	2
2. A IMPORTANCIA DE MEDIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	2
3. OBJECTIVOS	2
4. METODOLOGIA	2
5. ANÁLISE	3
5.1. INTERESSE DESTE SERVIÇO	3
5.2. ATENDIMENTO NESTE SERVIÇO	3
5.3. TEMPO DE DURAÇÃO DESTE SERVIÇO	4
5.4. ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO	4
5.5. APRECIÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO	5
6. CONCLUSÕES FINAIS	5
7. RECOMENDAÇÕES	6

	GESTÃO, PLANEAMENTO E CONTROLO	Código: PG.01-IM.05.00
	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES	

1. INTRODUÇÃO

Os inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes/utentes foram colocados em circulação desde Agosto a Dezembro/2015, tendo-se obtido um total de 32 respostas.

O presente relatório pretende efectuar o tratamento dos dados, de forma a serem encetadas as ações de melhoria deles decorrentes.

2. A IMPORTÂNCIA DE MEDIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

O foco no cliente é um princípio da norma ISO 9001. A medição de satisfação dos clientes é um requisito explícito no ponto 8.2.1. Ele recomenda:

“... a organização deve monitorizar a informação relativa à percepção do cliente quanto à organização ter ido ao encontro dos seus requisitos. Os métodos para obtenção e uso dessa informação devem ser determinados.”

Ainda no âmbito da ISO 9001, a medição da satisfação dos clientes, é, também, uma das entradas para a revisão pela gestão (requisito 5.6.2), denominada de “retorno da informação do cliente”. O retorno da informação do cliente é, assim, um elemento importante na análise crítica efectuada pela Gestão de Topo, indo ao encontro da melhoria contínua.

3. OBJECTIVOS

O Inquérito teve como objectivos:

- a) Conhecer o grau de satisfação dos clientes;
- b) Recolher oportunidades de melhoria;
- c) Introduzir melhorias nos processos de trabalho, de forma a aumentar o grau de satisfação dos clientes.

4. METODOLOGIA

O Questionário de Satisfação dos Múncipes, está em aplicação desde Agosto/2015 e versou um conjunto de temáticas relativas ao modo como o município/cliente percepção o serviço, de modo a aferir o seu grau de satisfação.

A recolha do questionário foi efectuada no Balcão Único, pelos municípios que se deslocam a este serviço, onde existe uma caixa de sugestões/questionários, para colocar os questionários preenchidos.

O questionário teve natureza confidencial.

Elaborado: Miguel Martins Data: 29.12.2015	Aprovado: Artur Nunes Data: 30.12.2015	Página 2 de 6
---	---	---------------

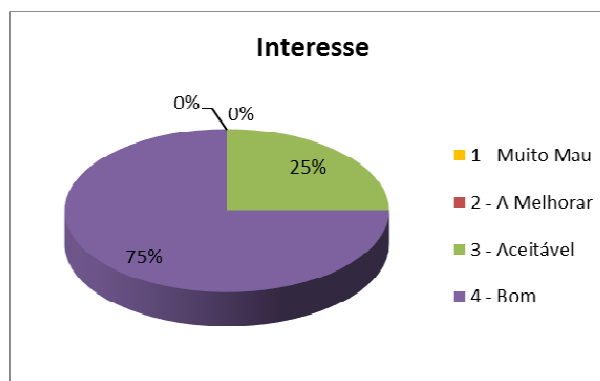
A escala aplicada foi de 1 a 4, sendo o nível 1 correspondente ao nível “Muito Mau”, 2 “A Melhorar”, 3 “Aceitável” e 4 “Bom”.

5. ANÁLISE

Passa-se, de seguida, a efectuar uma análise das respostas a cada critério de avaliação constante do questionário. Optou-se por apresentar graficamente apenas os resultados obtidos dos munícipes/utentes com opinião. Efectua-se, também, na medida do possível, uma análise comparativa face aos resultados obtidos em 2014.

5.1 INTERESSE DESTE SERVIÇO

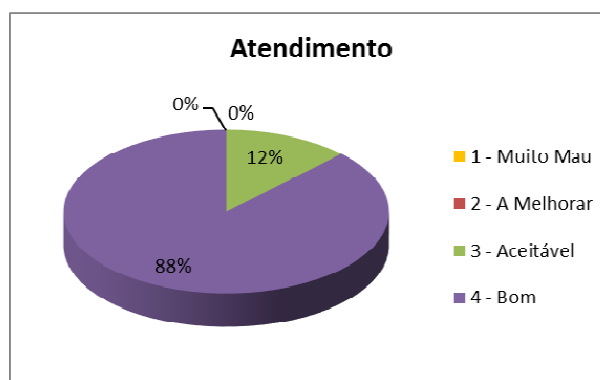
ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES



O **interesse deste serviço**, obteve uma pontuação de 75% no nível “Bom” e 25% no nível “Aceitável”, traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, sendo este um dos itens que atingiu a pontuação mais elevada ao nível da satisfação (em ambos os serviços). Facto que se deve ao investimento feito pela CMMD na melhoria das instalações de atendimento ao público em 2011.

5.2 ATENDIMENTO NESTE SERVIÇO

ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES

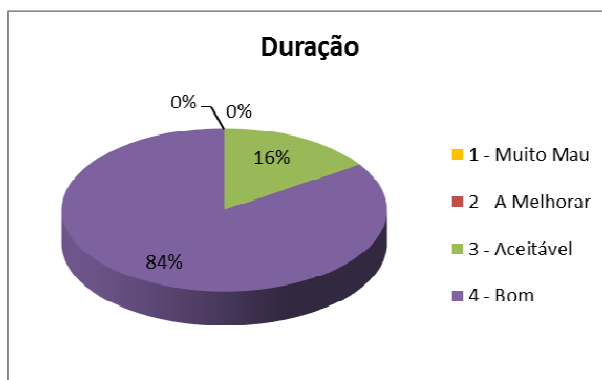


O segundo critério, referente ao **atendimento neste serviço**, obteve uma pontuação de 88% no nível “Bom” e 12% no nível “Aceitável”, traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se quanto a este critério que o resultado foi muito bom, uma vez que não existiram resultados “A Melhorar” e “Muito Mau”.

Existiram melhorias significativas face ao relatório de 2014, demonstrando-se que a satisfação dos munícipes aumentou.

5.3 TEMPO DE DURAÇÃO DESTE SERVIÇO

ATENDIMENTO/ OBRAS PARTICULARES

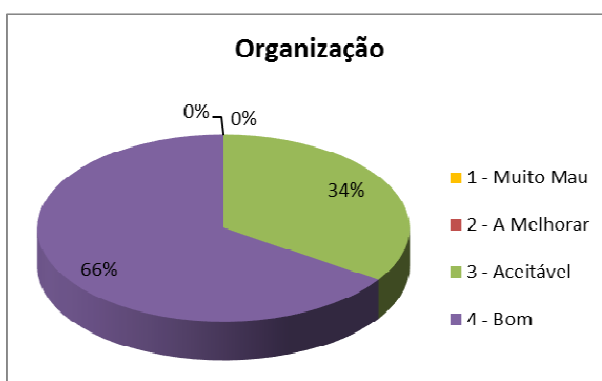


Quanto ao critério relativo ao **tempo de duração deste serviço**, 84% das respostas obteve a pontuação “Bom” e 16% “Aceitável”.

Comparativamente a 2014 verifica-se a tendência para pontuações elevadas. Mesmo com o encurtamento da escala manteve-se a tendência para a pontuação nas duas últimas categorias, no ano de 2015 não se verificou qualquer observação nas categorias de pontuação inferior.

5.4 ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO

ATENDIMENTO/ OBRAS PARTICULARES



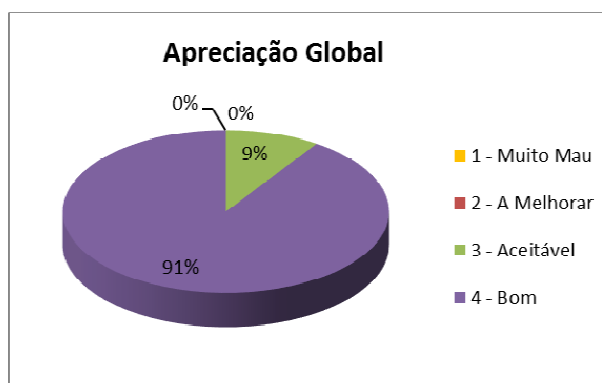
Registou-se que 66% dos inquiridos considera que a **organização do serviço** no atendimento e obras particulares e “Bom” e 34% “Aceitável”.

No ano de 2015 as opções são exclusivamente nas duas categorias mais elevadas e verificou-se ainda um aumento da pontuação meias elevada. Nas pontuações inferiores não se verificou nenhum registo ao contrário do ano

anterior, para este resultado contribuiu o facto de não ter existido alguma alteração ou regime especial como aconteceu em 2014 com a nova legislação (p.e. o Licenciamento Zero) e alteração da existente (p.e. o REAI e REAP).

5.5 APRECIÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO

ATENDIMENTO/ OBRAS PARTICULARES

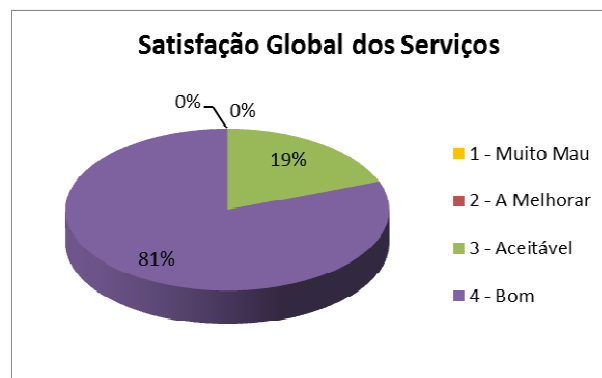


Constata-se, pela análise do gráfico que mede a **apreciação global do serviço**, que 91% dos inquiridos atribuíram uma classificação “Bom” e os restantes optaram pela categoria imediatamente a seguir.


No ano transato verificou-se igualmente uma tendência para pontuações elevadas e também para o aparecimento de pequenos valores no oposto da escala. Em 2015 verifica-se uma exclusividade de valores elevados e também uma maior cotação no último nível.

6. CONCLUSÕES FINAIS

1) A média das respostas com pontuação 4 (nível máximo) foi de 81%, tendo a meta (75%) ficado superada por uma larga margem. O resultado permite-nos ter algum conforto na forma como o munícipe vê os serviços da autarquia.



2) O índice de satisfação global foi 3,81, como se entendeu reduzir a escala de 1-5 para 1-4 o valor aferido aproxima-se do valo máximo;

	GESTÃO, PLANEAMENTO E CONTROLO	Código: PG.01-IM.05.00
	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES	

3) Os munícipes na resposta ao questionário identificam áreas que poderemos considerar como pontos fortes da organização por apresentarem os valores mais elevados. O Atendimento (88%), a duração da prestação (84%) e a apreciação global dos serviços (91%) são as questões destacadas.

4) Como pontos “menos fortes” são identificados o interesse (75%) e a organização (66%), que apesar de terem pontuações elevadas, não se destacam por serem os valores mais elevados.

Na globalidade as questões apenas apresentam pontuações elevadas, a distinção anterior apenas refere o destaque de algumas questões por se aproximarem do máximo que a escala faculta. Pelas elevadas pontuações obtidas não verificam qualquer ponto crítico que necessite de atuação.

6) Ações de melhoria decorrentes das conclusões apresentadas reforçam a necessidade de concretizar com mais eficácia as melhorias identificadas no ano de 2014:

- a. Ação de formação aos colaboradores ligados ao SGQ sobre – cortesia, empatia e receptividade;
- b. Incentivar/divulgar ao munícipe/utente para o preenchimento do questionário de satisfação, através da criação e afixação no serviço de atendimento de um cartaz e da colocação de frases incentivadoras nas facturas/ofícios.

7. RECOMENDAÇÕES

Recomenda-se que os resultados dos questionários sejam divulgados a todos os colaboradores e munícipes/utentes, através da fixação de informação síntese (gráfico), relativa ao ano de 2015, bem como através da intranet e do site do Município, tal como no ano anterior.

Miranda do Douro, 28 de Dezembro de 2015

Elaborado: Miguel Martins Data: 29.12.2015	Aprovado: Artur Nunes Data: 30.12.2015	Página 6 de 6
---	---	---------------