



**RELATÓRIO**  
DE AVALIAÇÃO DA  
SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES  
2023

Câmara Municipal de  
Miranda do Douro

## ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	2
2. A IMPORTANCIA DE MEDIR A SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES	2
3. OBJETIVOS	2
4. METODOLOGIA	2
4.1. AMOSTRA	3
5. ANÁLISE	4
5.1. LIMPEZA DO ESPAÇO	4
5.2. ESPAÇO FÍSICO DISPONÍVEL	5
5.3. CORTESIA DO ATENDIMENTO	6
5.4. CLAREZA DO ATENDIMENTO	7
5.5. TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	8
5.6. TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES	9
5.7. SERVIÇO PRESTADO SEM ERROS	10
5.8. SIMPLICIDADE DOS REQUERIMENTOS	11
5.9. OS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	12
5.10. IDENTIFICAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS	13
5.11. SINALIZAÇÃO DO SERVIÇO	14
5.12. INFORMAÇÃO PRESTADA	15
5.13. INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS NA PÁGINA DE INTERNET DO MUNICÍPIO	16
6. CONCLUSÕES	17
7. RECOMENDAÇÕES	20

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

## 1. INTRODUÇÃO

Os inquéritos de avaliação da satisfação dos munícipes/utentes foram colocados no Balcão Único e online de janeiro a dezembro de 2023, tendo-se obtido um total de 135 inquéritos devidamente preenchidos.

Os 135 inquéritos foram respondidos através do sítio da Câmara Municipal de Miranda do Douro.

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 9.1.2. Ele recomenda:

*“A organização deve monitorizar a perceção do cliente quanto à medida em que as suas necessidades e expetativas foram satisfeitas. A organização deve determinar os métodos para obter, monitorizar e rever esta informação”*

Ainda no âmbito da ISO 9001, a medição da satisfação dos munícipes, é, também, uma das entradas para a revisão pela gestão (requisito 9.3.2), denominada de “Satisfação do cliente e retorno de informação de partes interessadas relevantes”. O retorno da informação do munícipe é, assim, um elemento importante na análise crítica efectuada pela Gestão de Topo, indo ao encontro da melhoria contínua.

## 3. OBJETIVOS

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 inquérito de satisfação dos munícipes para o ano de 2023, decorreu desde janeiro até dezembro de 2023 e versou um conjunto de temáticas relativas ao modo como o munícipe/utente percepciona o serviço que lhe foi prestado, de modo a aferir o seu grau de satisfação.

A recolha do questionário foi efectuada mediante a disponibilização no sítio da Câmara Municipal de Miranda do Douro, a partir de janeiro de 2023.

O questionário teve natureza confidencial.

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

A escala aplicada foi de 1 a 4, sendo o grau 1 correspondente ao Nível “Mau”, 2 – Nível “A melhorar”, 3 – Nível “Aceitável” e 4 – Nível “Bom”.

#### 4.1. AMOSTRA

O Balcão Único de Atendimento registou o seguinte número de atendimentos:

N.º de Atendimentos Obras Particulares – 491 Atendimentos

N.º de Atendimentos Águas e Saneamento – 677 Atendimentos

N.º de Atendimentos DAF – 350 Atendimentos

Totaliza 1518 Atendimentos realizados no ano de 2023 a perceção dos serviços indica que os atendimentos são realizados, repetidamente, às mesmas pessoas. Por esta constatação tomamos  $\frac{1}{2}$  dos atendimentos para o cálculo da representatividade da amostra.

Com 759 munícipes atendidos e com uma amostra de 135 inquiridos obtemos uma representatividade de 19,37 %.

A representatividade de 19,37 % dá-nos a confiança suficiente para podermos retirar conclusões fiáveis.

## 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.

### 5.1 LIMPEZA DO ESPAÇO

#### ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 76% no nível “Bom”, 22% no nível “Aceitável”, 2,22% no nível “A melhorar” e percentagem nula no nível “Mau”. Tem uma média de 3,73 – Nível “Aceitável”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi atingido com sucesso.

No ano de 2022 registou uma pontuação de 68% no nível “Bom”, 30% no nível “Aceitável”, 2% no nível “A melhorar” e percentagem nula no nível “Mau”.

No ano de 2021 registou uma pontuação de 66% no nível “Bom”, 32% no nível “Aceitável”, 2% no nível “A melhorar” e percentagem nula no nível “Mau”.

No ano de 2020 registou uma pontuação de 43% no nível “Excelente”, 24% no nível “Bom”, 32% no nível “Satisfaz” e 1% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,10 – Nível “Bom”.

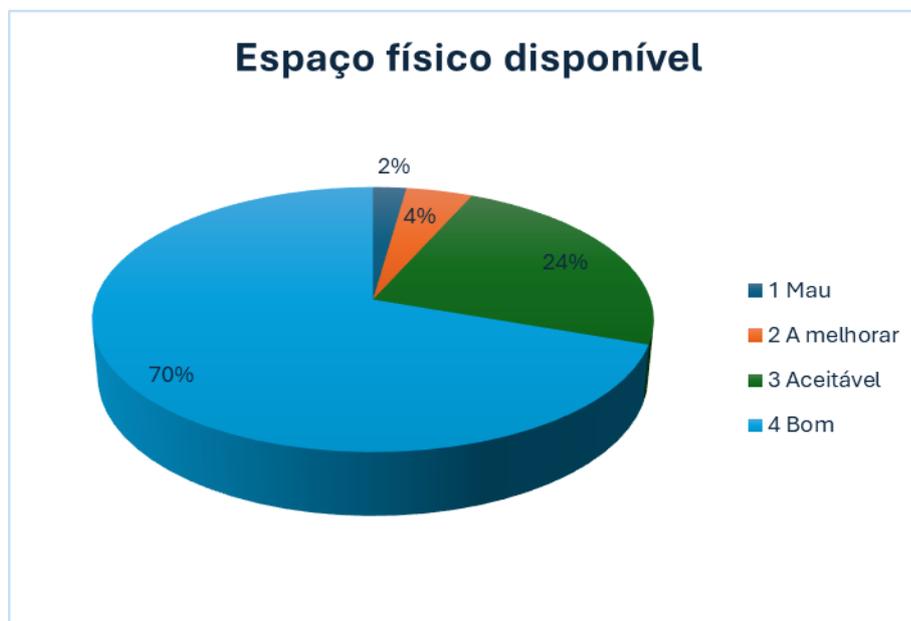
No ano de 2019 obteve uma pontuação de 43% no nível “Excelente”, 25% no nível “Bom”, 31% no nível “Satisfaz” e 1% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,09 – Nível “Bom”.

No ano de 2018 obteve uma pontuação de 47% no nível “Excelente”, 23% no nível “Bom”, 29% no nível “Satisfaz” e 1% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,15 – Nível “Bom”.

No ano de 2017 obteve uma pontuação de 47% no nível “Excelente”, 39% no nível “Bom”, 14% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,33 – Nível “Bom”.

## 5.2 ESPAÇO FÍSICO DISPONÍVEL

### ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 70% no nível “Bom”, 24% no nível “Aceitável”, 4% no nível “A melhorar” e 2% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,61 – Nível “Aceitável”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

No ano de 2022 obteve uma pontuação de 60% no nível “Bom”, 29% no nível “Aceitável”, 7% no nível “A melhorar” e 4% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,44 – Nível “Aceitável”

No ano de 2021 obteve uma pontuação de 59% no nível “Bom”, 32% no nível “Aceitável”, 8% no nível “A melhorar” e 1% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,49 – Nível “Aceitável”

No ano de 2020 obteve uma pontuação de 48% no nível “Excelente”, 42% no nível “Bom”, 9% no nível “Satisfaz” e 1% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,37 – Nível “Bom”.

No ano de 2019 obteve uma pontuação de 47% no nível “Excelente”, 38% no nível “Bom”, 12% no nível “Satisfaz” e 3% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,33 – Nível “Bom”.

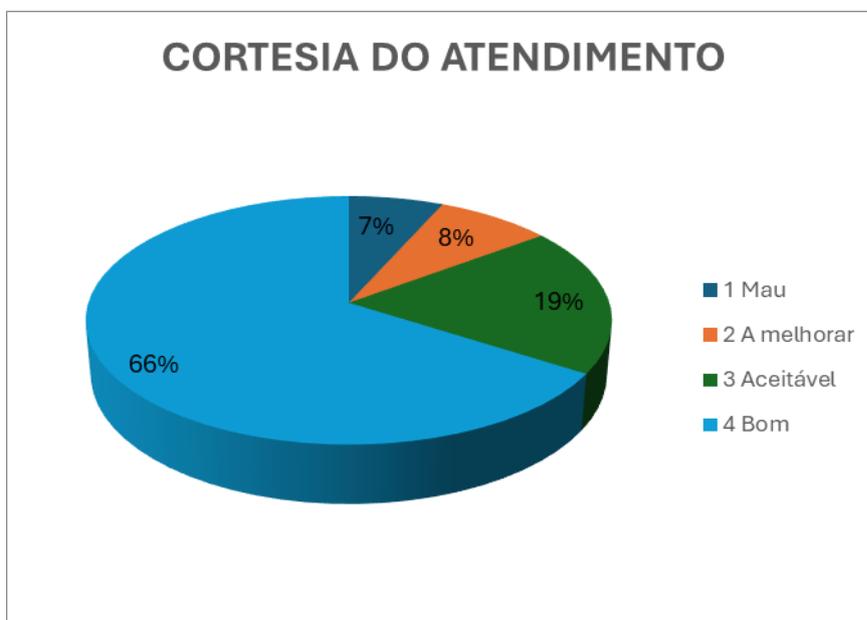
No ano de 2018 obteve uma pontuação de 52% no nível “Excelente”, 31% no nível “Bom”, 14% no nível “Satisfaz” e 3% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,32 – Nível “Bom”.

No ano de 2017 obteve uma pontuação de 46% no nível “Excelente”, 46% no nível “Bom”, 7% no nível “Satisfaz” e 1% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,36 – Nível “Bom”.

Apesar de ter registado em 2019 uma ligeira descida da média das respostas, o valor registado em 2020 é o mais elevado dos últimos quatro anos, apesar de não terem existido alterações ao nível da infraestrutura, poderá, o surgimento da pandemia e a resposta competente por parte da Autarquia ter contribuído para este resultado.

### 5.3 CORTESIA DO ATENDIMENTO

#### ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 66% no nível “Bom”, 19,26% no nível “Aceitável”, 8,15% no nível “A melhorar” e 6,67% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,44 – Nível “Aceitável”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

No ano de 2022 registou uma pontuação de 59% no nível “Bom”, 26% no nível “Aceitável”, 11% no nível “A melhorar” e 4% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,40 – Nível “Aceitável”.

No ano de 2021 registou uma pontuação de 57% no nível “Bom”, 30% no nível “Aceitável”, 10% no nível “A melhorar” e 3% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,41 – Nível “Aceitável”.

No ano de 2020 registou uma pontuação de 42% no nível “Excelente”, 36% no nível “Bom”, 22% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,20 – Nível “Bom”.

No ano de 2019 obteve uma pontuação de 35% no nível “Excelente”, 38% no nível “Bom”, 27% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,09 – Nível “Bom”.

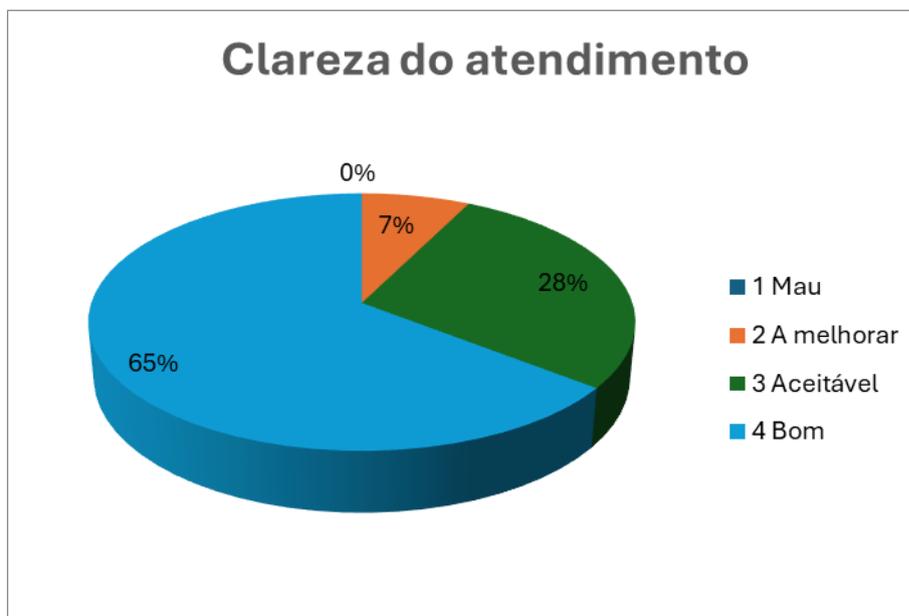
No ano de 2018 obteve uma pontuação de 42% no nível “Excelente”, 32% no nível “Bom”, 26% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,16 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

No ano de 2017 obteve uma pontuação de 46% no nível “Bom”, 14% no nível “Satisfaz” e 1% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,22 – Nível “Bom”.

Apesar da ligeira descida da média de respostas em 2019 o valor registado em 2020 é significativamente superior, o resultado da questão está em níveis elevados.

#### 5.4 CLAREZA DO ATENDIMENTO

##### ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 65% no nível “Bom”, 28% no nível “Aceitável”, 4,44% no nível “A melhorar” e 2% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,56 – Nível “Aceitável”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

No ano de 2022 registou uma pontuação de 58% no nível “Bom”, 37% no nível “Aceitável”, 6% no nível “A melhorar” e 0% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,52 – Nível “Aceitável”.

No ano de 2021 registou uma pontuação de 54% no nível “Bom”, 35% no nível “Aceitável”, 11% no nível “A melhorar” e 0% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,48 – Nível “Aceitável”.

No ano de 2020 registou uma pontuação de 42% no nível “Excelente”, 32% no nível “Bom”, 26% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,16 – Nível “Bom”.

No ano de 2019 obteve uma pontuação de 36% no nível “Excelente”, 32% no nível “Bom”, 30% no nível “Satisfaz” e 2% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,01 – Nível “Bom”.

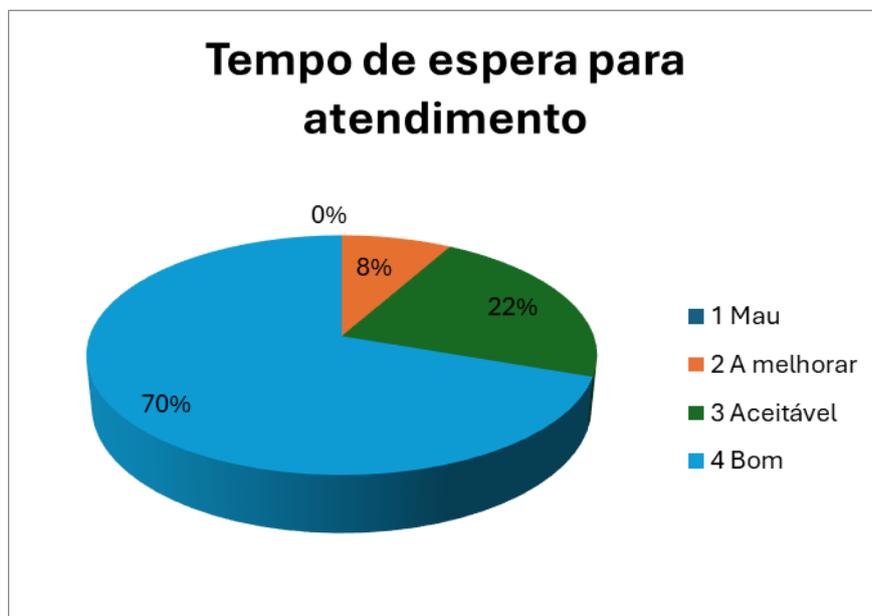
No ano de 2018 obteve uma pontuação de 44% no nível “Excelente”, 28% no nível “Bom”, 25% no nível “Satisfaz” e 3% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,12 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

No ano de 2017 obteve uma pontuação de 35% no nível “Excelente”, 44% no nível “Bom”, 20% no nível “Satisfaz” e 1% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,13 – Nível “Bom”.

Apesar da ligeira descida em 2019, o valor registado em 2020 evidencia uma ligeira subida.

## 5.5 TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 69,63% no nível “Bom”, 22% no nível “Aceitável”, 8,15% no nível “A melhorar” e 0% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,61 – Nível “Aceitável”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

No ano de 2022 registou uma pontuação de 64% no nível “Bom”, 27% no nível “Aceitável”, 7% no nível “A melhorar” e 2% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,52 – Nível “Aceitável”.

No ano de 2021 registou uma pontuação de 58% no nível “Bom”, 35% no nível “Aceitável”, 6% no nível “A melhorar” e 1% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,50 – Nível “Aceitável”.

No ano de 2020 obteve uma pontuação de 44% no nível “Excelente”, 33% no nível “Bom”, 23% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,21 – Nível “Bom”.

No ano de 2019 obteve uma pontuação de 40% no nível “Excelente”, 33% no nível “Bom”, 26% no nível “Satisfaz” e 1% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,13 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

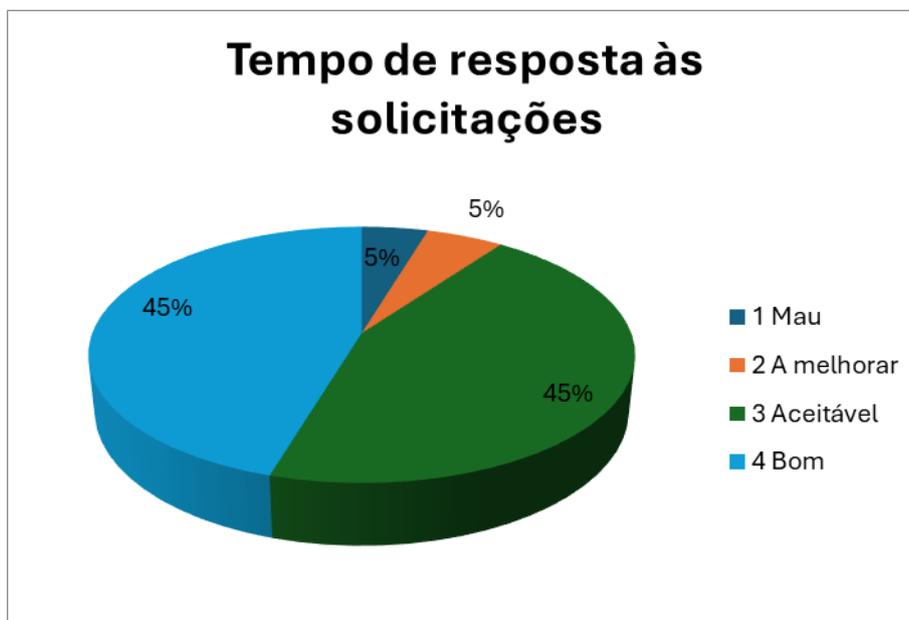
No ano de 2018 obteve uma pontuação de 48% no nível “Excelente”, 27% no nível “Bom”, 24% no nível “Satisfaz” e 1% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,22 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

No ano de 2017 obteve uma pontuação de 38% no nível “Excelente”, 39% no nível “Bom”, 22% no nível “Satisfaz” e 1% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,13 – Nível “Bom”.

Apesar da ligeira descida em 2019, o valor registado em 2020 evidencia uma ligeira subida.

## 5.6 TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES

### ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 45% no nível “Bom”, 44,62% no nível “Aceitável”, 5,38% no nível “A melhorar” e 4,62% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,31 – Nível “Aceitável”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi atingido com sucesso.

No ano de 2022 registou uma pontuação de 40% no nível “Bom”, 50% no nível “Aceitável”, 4% no nível “A melhorar” e 5% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,25 – Nível “Aceitável”.

No ano de 2021 registou uma pontuação de 40% no nível “Bom”, 49% no nível “Aceitável”, 8% no nível “A melhorar” e 3% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,26 – Nível “Aceitável”.

No ano de 2020 obteve uma pontuação de 39% no nível “Excelente”, 40% no nível “Bom”, 21% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,18 – Nível “Bom”.

No ano de 2019 obteve uma pontuação de 33% no nível “Excelente”, 37% no nível “Bom”, 27% no nível “Satisfaz” e 3% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,01 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi atingido com sucesso.

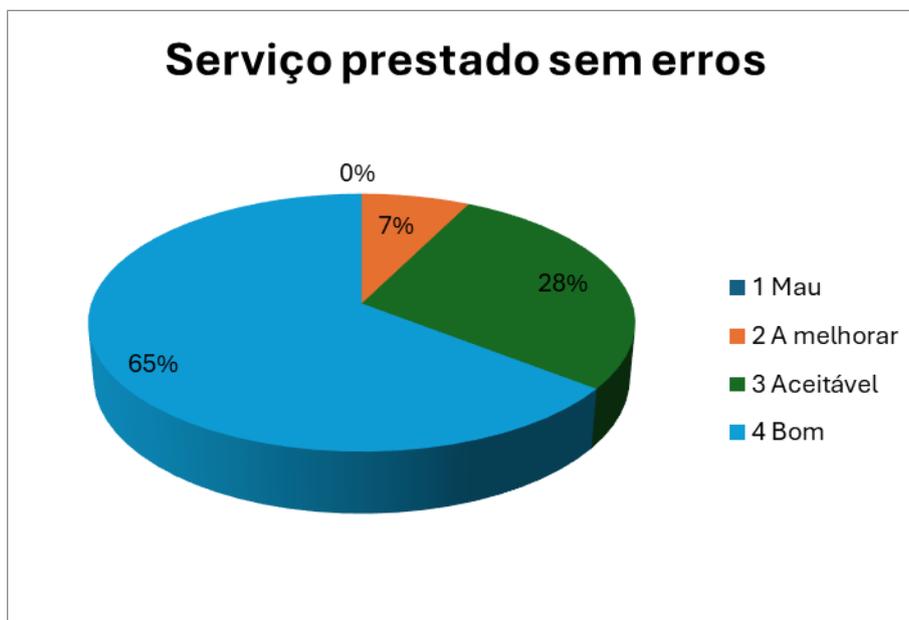
No ano de 2018 obteve uma pontuação de 43% no nível “Excelente”, 29% no nível “Bom”, 25% no nível “Satisfaz” e 3% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,11 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi atingido com sucesso.

No ano de 2017 obteve uma pontuação de 25% no nível “Excelente”, 53% no nível “Bom”, 22% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,02 – Nível “Bom”.

Apesar da ligeira descida em 2019, o valor registado em 2020 evidencia uma ligeira subida.

## 5.7 SERVIÇO PRESTADO SEM ERROS

### ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 57,14% no nível “Bom”, 36,43% no nível “Aceitável”, 6,43% no nível “A melhorar” e 0% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,51 – atingiu o nível “Aceitável”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi atingido com sucesso.

No ano de 2022 registou uma pontuação de 57% no nível “Bom”, 36% no nível “Aceitável”, 6% no nível “A melhorar” e 0% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,51 – atingiu o nível “Aceitável”.

No ano de 2021 registou uma pontuação de 54% no nível “Bom”, 35% no nível “Aceitável”, 11% no nível “A melhorar” e 0% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,41 – atingiu o nível “Aceitável”.

No ano de 2020 obteve uma pontuação de 43% no nível “Excelente”, 30% no nível “Bom”, 26% no nível “Satisfaz” e 1% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,16 – atingiu o nível “Bom”.

No ano de 2019 obteve uma pontuação de 36% no nível “Excelente”, 30% no nível “Bom”, 31% no nível “Satisfaz” e 3% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 2,98 – atingiu o nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi atingido com sucesso.

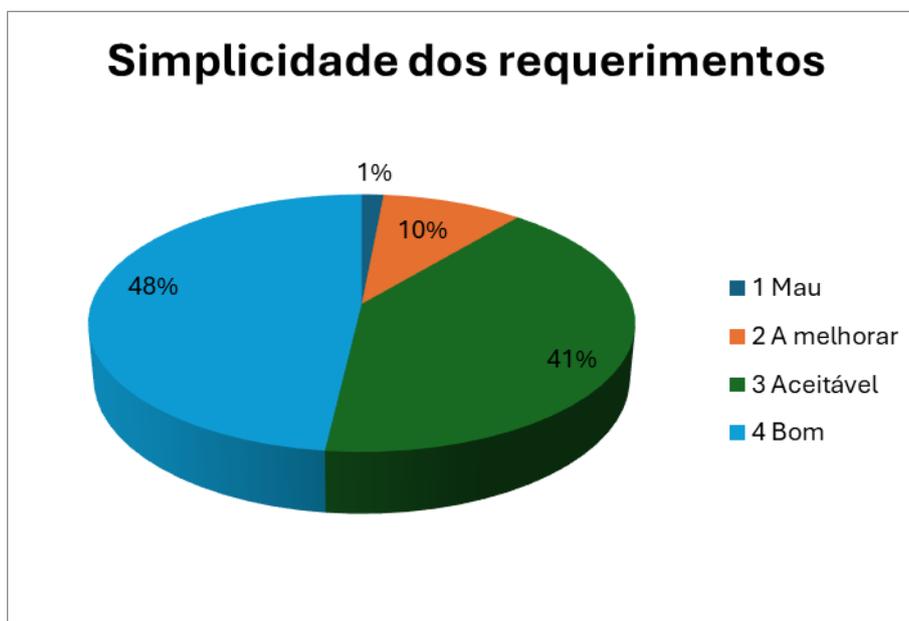
No ano de 2018 obteve uma pontuação de 44% no nível “Excelente”, 25% no nível “Bom”, 27% no nível “Satisfaz” e 4% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,08 – atingiu o nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi atingido com sucesso.

No ano de 2017 obteve uma pontuação de 46% no nível “Excelente”, 41% no nível “Bom”, 13% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,33 – atingiu o nível “Bom”.

Em 2019 este parâmetro obteve um decréscimo nas pontuações observadas. Apesar de se manter em níveis elevados, no ano transato optou-se pela vigilância à sua tendência. Em 2020 parece ter regressado para valores elevados próximo dos registados em anos anteriores.

## 5.8 SIMPLICIDADE DOS REQUERIMENTOS

### ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 48% no nível “Bom”, 41% no nível “Aceitável”, 10% no nível “A melhorar” e 1% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,36 – Nível “Aceitável”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

No ano de 2022 obteve uma pontuação de 40% no nível “Bom”, 47% no nível “Aceitável”, 10% no nível “A melhorar” e 3% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,24 – Nível “Aceitável”

No ano de 2021 obteve uma pontuação de 37% no nível “Bom”, 46% no nível “Aceitável”, 12% no nível “A melhorar” e 5% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,15 – Nível “Aceitável”

No ano de 2020 registou uma pontuação de 39% no nível “Excelente”, 40% no nível “Bom”, 21% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,18 – Nível “Bom”,

No ano de 2019 obteve uma pontuação de 37% no nível “Excelente”, 37% no nível “Bom”, 25% no nível “Satisfaz” e 1% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,09 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

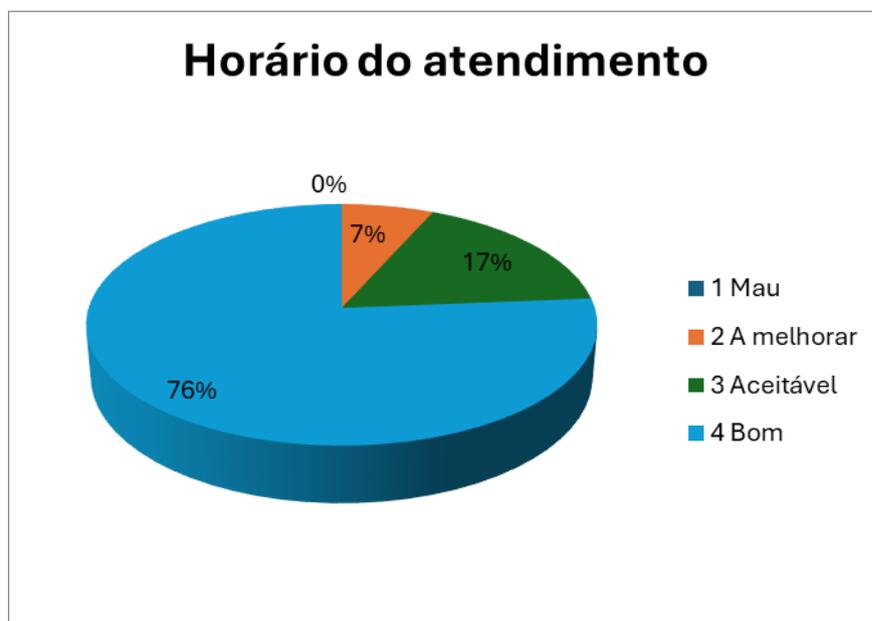
No ano de 2018 obteve uma pontuação de 43% no nível “Excelente”, 32% no nível “Bom”, 23% no nível “Satisfaz” e 2% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,18 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

No ano de 2017 obteve uma pontuação de 40% no nível “Excelente”, 49% no nível “Bom”, 11% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,29 – Nível “Bom – Nível “Bom”.

Apesar da ligeira descida da média de respostas em 2019, o valor registado em 2020 parece retomar a normalidade.

## 5.9 HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 76,30% no nível “Bom”, 17,04% no nível “Aceitável”, 6,67% no nível “A melhorar” e 0% no nível “mau”. Tem uma média de 3,70 – Nível “Aceitável”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

No ano de 2022 obteve uma pontuação de 71,43% no nível “Bom”, 18,57% no nível “Aceitável”, 9% no nível “A melhorar” e 0,71% no nível “mau”. Tem uma média de 3,61 – Nível “Aceitável”.

No ano de 2021 obteve uma pontuação de 65% no nível “Bom”, 24% no nível “Aceitável”, 9% no nível “A melhorar” e 2% no nível “mau”. Tem uma média de 3,51 – Nível “Aceitável”.

No ano de 2020 registou uma pontuação de 47% no nível “Excelente”, 37% no nível “Bom”, 16% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,32 – Nível “Bom”

No ano de 2019 obteve uma pontuação de 44% no nível “Excelente”, 37% no nível “Bom”, 19% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,26 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

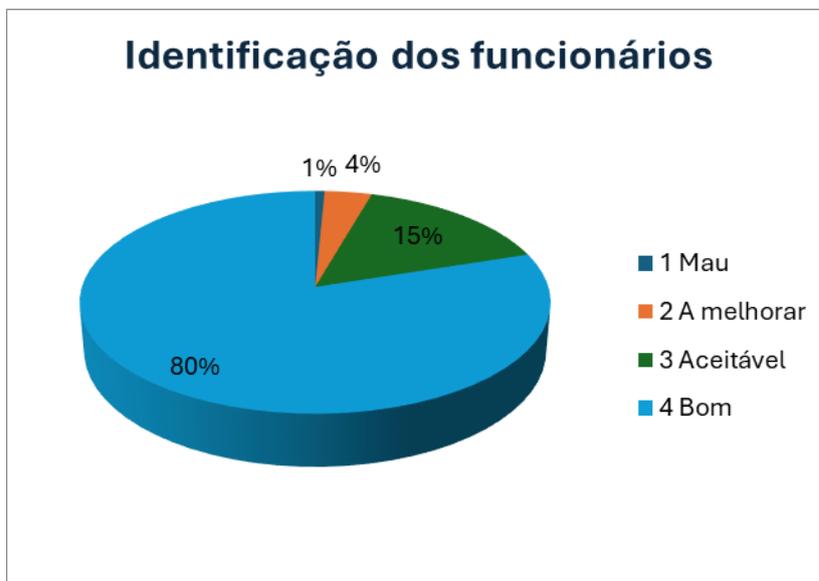
No ano de 2018 obteve uma pontuação de 50% no nível “Excelente”, 30% no nível “Bom”, 20% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,30 – Nível “Bom”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi superado com sucesso.

No ano de 2017 obteve uma pontuação de 55% no nível “Excelente”, 35% no nível “Bom”, 10% no nível “Satisfaz” e 0% no nível “Não Satisfaz”. Tem uma média de 3,46 – Nível “Bom”, Este parâmetro obteve uma ligeira descida nas pontuações observadas.

Os valores observados demonstram a normalidade deste parâmetro.

### 5.10 IDENTIFICAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

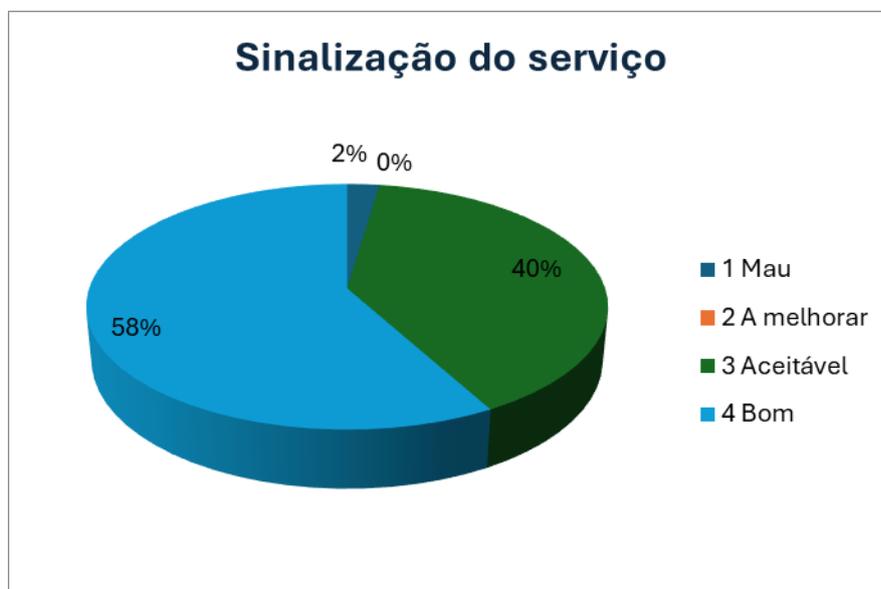
#### ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS



Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 80% no nível “Bom”, 15,56% no nível “Aceitável”, 3,70% no nível “A melhorar” e 0,74% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,75 – Nível “Aceitável”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi atingido com sucesso.

No ano de 2022 obteve uma pontuação de 75,18% no nível “Bom”, 18,25% no nível “Aceitável”, 5,84% no nível “A melhorar” e 0,73% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,68 – Nível “Aceitável”

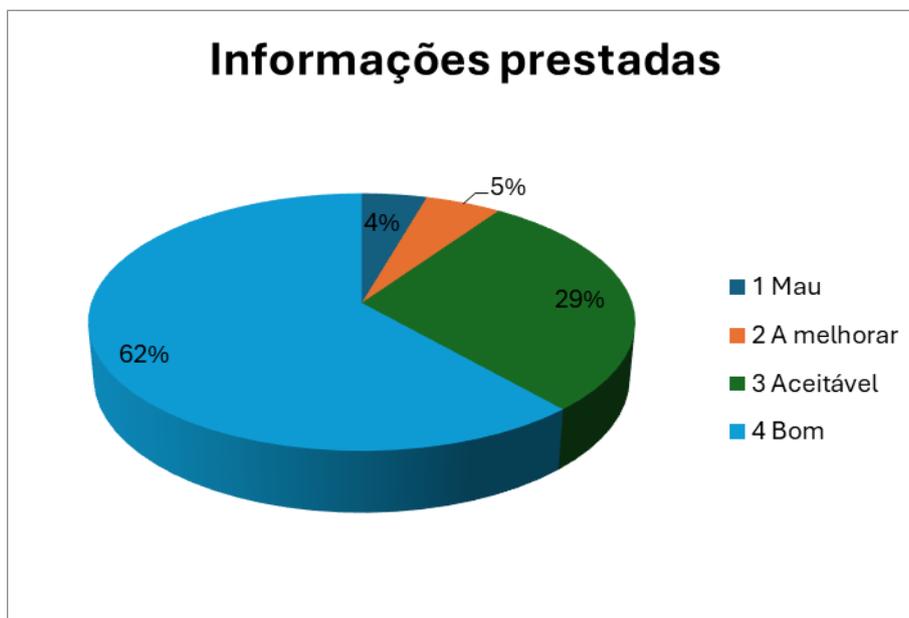
No ano de 2021 obteve uma pontuação de 62% no nível “Bom”, 29% no nível “Aceitável”, 8% no nível “A melhorar” e 1% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,52 – Nível “Aceitável”

**5.11 SINALIZAÇÃO DO SERVIÇO****ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS**

Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 58% no nível “Bom”, 40% no nível “Aceitável”, 2% no nível “Mau” e 0% no nível “A melhorar”. Tem uma média de 3,53 – Nível “Aceitável”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi atingido com sucesso.

No ano de 2022 obteve uma pontuação de 48% no nível “Bom”, 50,37% no nível “Aceitável”, 1,48% no nível “Mau” e 0% no nível “A melhorar”. Tem uma média de 3,51 – Nível “Aceitável”.

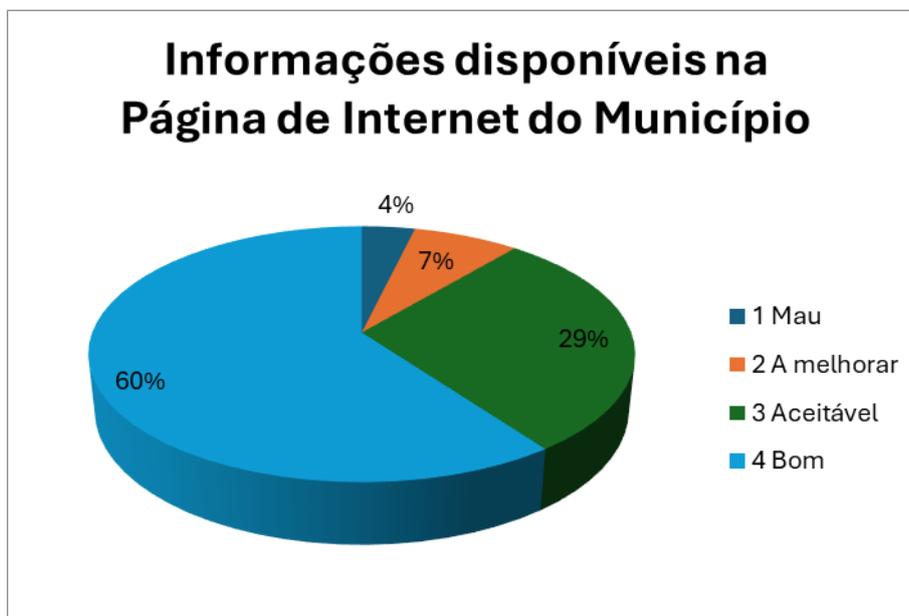
No ano de 2021 obteve uma pontuação de 53% no nível “Bom”, 46% no nível “Aceitável”, 1% no nível “Mau” e 0% no nível “A melhorar”. Tem uma média de 3,51 – Nível “Aceitável”.

**5.12 INFORMAÇÕES PRESTADAS****ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS**

Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 61,48% no nível “Bom”, 28,89% no nível “Aceitável”, 5,19% no nível “A melhorar” e 4,44% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,47 – Nível “Aceitável”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi atingido com sucesso.

No ano de 2022 obteve uma pontuação de 56% no nível “Bom”, 36,43% no nível “Aceitável”, 4,29% no nível “A melhorar” e 2,86% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,46 – Nível “Aceitável”.

No ano de 2021 obteve uma pontuação de 50% no nível “Bom”, 40% no nível “Aceitável”, 9% no nível “A melhorar” e 1% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,39 – Nível “Aceitável”.

**5.13 INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS NA PÁGINA DE INTERNET DO MUNICÍPIO****ATENDIMENTO/OBRAS PARTICULARES/ÁGUAS E SANEAMENTO/OBRAS MUNICIPAIS**

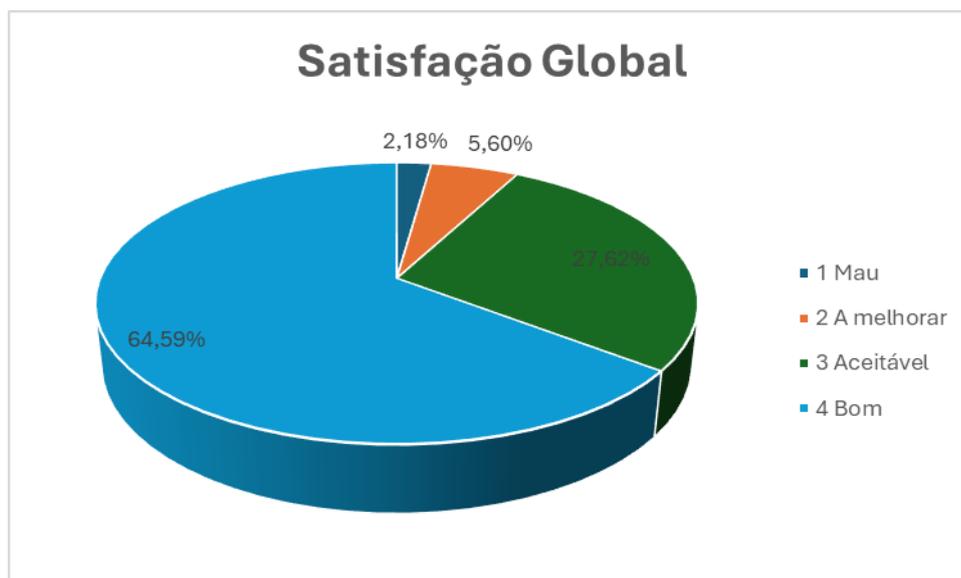
Traduzindo a leitura dos dados fornecida pelo inquérito, verifica-se que este parâmetro em análise obteve uma pontuação de 60,00% no nível “Bom”, 28,89% no nível “Aceitável”, 7,41% no nível “A melhorar” e 3,70% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,45 – Nível “Aceitável”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que neste parâmetro o resultado foi atingido com sucesso.

No ano de 2022 obteve uma pontuação de 53,57% no nível “Bom”, 35% no nível “Aceitável”, 7,86% no nível “A melhorar” e 3,57% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,39 – Nível “Aceitável”.

No ano de 2021 obteve uma pontuação de 48% no nível “Bom”, 40% no nível “Aceitável”, 9% no nível “A melhorar” e 3% no nível “Mau”. Tem uma média de 3,32 – Nível “Aceitável”.

## 6. CONCLUSÕES FINAIS

1) A média das respostas com pontuações máximas (Bom e Aceitável) foi de 92,22 no ano de 2023, 91,70% no ano de 2022, 90,70% no ano de 2021, 78,03 % em 2020 tendo o ano de 2019 registado 72,56%, o ano de 2018 registado 73,80%, apesar da ligeira queda em 2019, em 2020 os resultados voltam para perto dos anos anteriores. Verifica-se um ligeiro aumento do ano de 2021 para 2022 e para 2023 o que permite verificar uma evolução positiva da satisfação dos munícipes. O resultado permite-nos ter algum conforto na forma como o munícipe vê os serviços da autarquia.



2) O índice de avaliação global foi de 3,55 – Nível “Aceitável”, de acordo com os resultados apresentados, conclui-se que o resultado foi positivo, não colocando em questão os serviços prestados pelo município que fizeram parte deste inquérito. O Índice de Avaliação Global registou a seguinte variação nos últimos anos, em 2022 foi de 3,47, em 2021 foi de 3,43, em 2020 foi de 3,21, em 2017 foi de 3,25, em 2018 3,17 e em 2019 3,10. Há a registar uma pontuação ligeiramente inferior em 2019, em 2021 e 2022 teve uma ligeira subida e parece regressar aos resultados de anos anteriores. Por não se registar uma tendência negativa concluímos que os resultados demonstram uma manutenção de valores elevados.

3) Nas respostas dadas ao inquérito por parte dos munícipes, foram identificadas áreas que poderemos considerar como pontos “fortes” da organização por apresentarem os valores mais elevados, desta forma temos a destacar como parâmetros mais valorizados:

- a. Limpeza do espaço (3,73) – Nível “Aceitável”;
- b. Identificação dos funcionários (3,75) – Nível “Aceitável”;
- c. Horário do atendimento (3,70) – Nível “Aceitável”.

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

4) Nas respostas dadas ao inquérito pelos munícipes, foram identificadas áreas que poderemos considerar como pontos “menos fortes” da organização por apresentarem os valores mais baixos, indicamos os parâmetros menos valorizados:

- a. Tempo de resposta às solicitações (3,31) – Nível “Aceitável”.

5) Na globalidade os parâmetros apresentam pontuações elevadas, todos os parâmetros se encontram no nível “Aceitável”. Podemos assim verificar através das pontuações obtidas, que não se apura qualquer ponto crítico que necessite de atuação.

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

## 7. RECOMENDAÇÕES

Apesar de não se identificarem pontos negativos da análise dos dados, há uma constatação que merece reflexão:

Os resultados obtidos à questão “Simplicidade dos requerimentos” foi de 3,36 (nível “Aceitável”), este é o valor médio mais baixo observado. Em 2022 obteve uma média de 3,24, em 2021 obteve uma média de 3,15, em 2020 obteve uma média de 3,09 a esta questão. No ano anterior concluímos que “estes resultados parecem demonstrar que alguma ineficiência é sentida por parte dos munícipes (clientes) do município. Este resultado deverá ser objeto de reflexão interna”, parece-nos que em 2022 não faz sentido a mesma observação.

Recomenda-se que os resultados dos questionários sejam divulgados a todos os colaboradores e munícipes/utentes, através da fixação de informação síntese, bem como através da intranet e do sítio do município tal como nos anos anteriores.

Miranda do Douro, 11 de junho de 2024