
	<b>RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES</b>		<b>ANO</b>
			<b>2016</b>

## ÍNDICE

1. Introdução
2. A importância de medir a satisfação dos clientes
3. Objetivos
4. Metodologia
5. Análise por serviço
6. Análise da satisfação da CMV
7. Recomendações
8. Conclusões

Elaborado por Paula Mateus	Data: 16-02-2017	Página 1 de 6
----------------------------	------------------	---------------

	<b>RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES</b>		<b>ANO</b>
			<b>2016</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Atualmente os cidadãos exigem e esperam mais e melhores serviços prestados pelo setor público, daí que a resposta deva ser rápida e eficiente, de modo a agilizar processos, facilitar o seu acesso e proporcionar elevados padrões de qualidade. Como tal, a avaliação do desempenho organizacional e da qualidade do serviço prestado deverá ser aferida através da análise da satisfação dos cidadãos/clientes.

O presente relatório tem como finalidade apresentar os resultados de avaliação realizada aos colaboradores da Instituição.

Esta avaliação foi executada mediante a aplicação de inquéritos de avaliação de satisfação. Foi feito um apelo aos munícipes/utentes (internos e externos), para a participação de todos no preenchimento e entrega dos questionários de avaliação.

## 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 perceção 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 efetuada pela Gestão de Topo, indo ao encontro da melhoria contínua.

## 3. OBJETIVOS

Os Inquéritos tiveram como objetivo:

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

Elaborado por Paula Mateus	Data: 16-02-2017	Página 2 de 6
----------------------------	------------------	---------------

	<b>RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES</b>		<b>ANO</b>
			<b>2016</b>

#### 4. METODOLOGIA

O Questionário de Satisfação está em aplicação desde 2012, inicialmente no Arquivo e Biblioteca Municipal e em 2016 alargado à Metrologia, Piscina Municipal e Balcão do Múncipe. O Questionário versa um conjunto de temáticas relativas ao modo como o munícipe/cliente percebe o serviço, de modo a aferir o seu grau de satisfação.

A recolha do questionário no Arquivo Municipal é feito ao público interno e externo através da entrega do inquérito em papel.

Na Biblioteca Municipal, Piscina Municipal e Balcão do Múncipe o questionário é disponibilizado no balcão de atendimento.

No serviço de Metrologia o inquérito é feito telefonicamente.

Além disso em todos estes serviços existe uma caixa de sugestões/reclamações/elogios.

#### 5. ANÁLISE POR SERVIÇO

Foram contabilizados 268 questionários.

##### No Arquivo Municipal

No Arquivo Municipal foram entregues 42 questionários tendo-se obtido resposta de 33. Obteve-se uma taxa de resposta de 78,6% e um **ISC global de 88,21%**, o que se traduz num aumento de 0,40% face a 2015 (87,81)


##### Na Biblioteca Municipal

Na Biblioteca Municipal foram realizados 65 inquéritos (30 adultos e 35 crianças/adolescentes até aos 14 anos).

Em relação aos adultos, cerca de 55 % frequentam as instalações da 2 a 3 vezes por semana e utilizam a instituição para estudar e para aceder à internet. Mantem-se um aumento consolidado dos empréstimos. O fundo é considerado bastante adequado por cerca de 80% dos utilizadores e foi realçada a rapidez com que são adquiridas as novidades, até em contraste com outras bibliotecas públicas da região. As propostas de melhoria situam-se sobretudo na área da Gestão e Tecnologias.

Um outro ponto que foi, mais uma vez, destacado negativamente é a ausência do catálogo online da biblioteca e assim não ser possível efetuar-se a reserva e renovação dos empréstimos via internet.

Elaborado por Paula Mateus	Data: 16-02-2017	Página 3 de 6
----------------------------	------------------	---------------

	<b>RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES</b>		<b>ANO</b>
			<b>2016</b>

A totalidade dos que responderam ao questionário consideram estar satisfeitos globalmente com os serviços prestados na Biblioteca (média nota 8), sendo que os pontos a melhorar têm a ver com o número de computadores disponíveis e a inexistência de uma sala/espço para trabalhos em grupo.

Todos os inquiridos consideram estar bastante satisfeitos com as instalações da BMV, com o atendimento, quer na receção, quer nas salas de leitura (média 8).

Quanto aos itens simpatia e educação dos funcionários recebem quase unanimemente a nota 10.

Quanto ao serviço de referência/informação à comunidade ronda uma média de 8 pontos.

Em relação às crianças/adolescentes, cerca de 75 % frequentam 4 a 5 vezes por semana à biblioteca e utilizam esta instalação para estudar, estar com os amigos e acesso à internet, continuando a assistir-se ao aumento do empréstimo devido às metas curriculares;

O fundo é considerado adequado por cerca de 85% dos utilizadores.

A totalidade dos que responderam ao questionário consideram estar satisfeitos globalmente com os serviços prestados na Biblioteca (média nota 4), o único aspeto a melhorar tem a ver com o equipamento informático disponibilizado (apenas 3 PC na sala infanto-juvenil) e o acesso aos jogos.

Todos os inquiridos consideram estar bastante satisfeitos com o atendimento, o serviço de referência, atividades de animação e promoção da leitura e o empréstimo (nota 5).

**Obteve-se um ISC de 73%.**

No **Serviço de Metrologia** foram realizados 96 inquéritos via telefone.

O inquérito divide-se em duas partes, uma referente ao técnico que presta o serviço e outra quanto ao serviço.

A realização dos inquéritos teve como base a relação dos comerciantes visitados pelo técnico de metrologia.


**O ISC ascendeu a 89%.**

Na **Piscina Municipal** foram realizados 74 inquéritos (39 no mês de junho e 35 no mês de dezembro).

Todos os parâmetros referentes à receção da piscina tiveram uma avaliação superior a 90% nos satisfeitos e muito satisfeitos.

No que concerne aos nadadores-salvadores, segundo a opinião dos inquiridos, os parâmetros da rapidez e a qualidade de intervenção, obtiveram resultados de insatisfeitos a rondar os 14% no inquérito de junho. Estas opiniões devem-se ao facto da função de nadador-salvador ser vista, por parte dos utentes, como inativa e sem grande utilidade. Contudo, as tarefas desempenhadas nesta

Elaborado por Paula Mateus	Data: 16-02-2017	Página 4 de 6
----------------------------	------------------	---------------

	<b>RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES</b>		<b>ANO</b>
			<b>2016</b>

função são apenas de vigilância para socorrer e auxiliar os utentes da instalação. No entanto os satisfeitos e muito satisfeitos ultrapassam os 80% nos dois inquéritos.

Como se pode observar no gráfico, os monitores têm em quase todos os parâmetros com uma avaliação na ordem dos 58% nos muito satisfeitos e 40% nos satisfeitos, no inquérito de junho. No entanto no final do ano civil, segundo o inquérito de dezembro os muito satisfeitos ultrapassaram a percentagem de 80. Mais uma vez é revelado que os utentes frequentadores da escola de nataçao estão agradados com todo o processo de ensino.

A qualidade da higiene e limpeza da instalação tem resultados também bastantes satisfatórios, tanto nos balneários como nas restantes áreas, segundo os nossos inquiridos, a escolha recai quase 90% para o satisfatório e muito satisfatório, apesar de continuarmos a aumentar significativamente o número de entradas concedidas na piscina municipal e por consequentemente um maior número de utentes a frequentar a instalação.

**O ISC ascendeu a 85,6%.**

No **Balcão do Múncipe** só foi possível avaliar o 2.º semestre do ano 2016.

Foram contabilizados 6 questionários, sendo os inquiridos constituídos maioritariamente por pessoas do sexo masculino (4). A idade média dos inquiridos situa-se na faixa etária dos 30 – 70 anos.

O inquérito divide-se em 3 secções. Na 1.ª secção pretende-se avaliar o atendimento presencial, nomeadamente, o horário de atendimento e o tempo de espera. Na 2.ª secção pretende-se avaliar os serviços, quanto à simpatia dos trabalhadores, disponibilização, clareza e rigor das informações prestadas. Na 3.ª e última secção pretende avaliar-se as instalações no que respeita à organização e funcionalidade assim como ao conforto das mesmas.

A 1.ª secção de inquérito (Atendimento presencial) obteve-se um grau de satisfação de 82%.

A 2.ª secção do questionário (Serviços) obteve uma pontuação de 88%. Estes valores são gratificantes e revelam que a aposta do executivo na existência de um atendimento especializado e acolhedor foi acertada.


A 3.ª secção (Instalações) obteve um índice de satisfação de 85%.

**O ISC obtido foi de 85%.**

## 6. ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DA CMV

Analisado cada um dos índices de satisfação dos serviços incluídos no âmbito do SGQ pode concluir-se que, em 2016, no geral, a satisfação dos múnicipes, nos parâmetros avaliados foi positiva, uma vez

Elaborado por Paula Mateus	Data: 16-02-2017	Página 5 de 6
----------------------------	------------------	---------------

	<b>RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES</b>		<b>ANO</b>
			<b>2016</b>

que o índice de satisfação se situa em 84.16%, tendo a meta (pelo menos 70% dos utentes satisfeitos) sido superada.

## **7. RECOMENDAÇÕES**

Necessidade de incentivar/divulgar ao munícipe/utente para o preenchimento do questionário de satisfação, nomeadamente através da afixação de frases incentivadoras nos serviços.

Sensibilizar e incentivar os trabalhadores ligados aos SGQ para que no fim de cada atendimento presencial, solicitar a colaboração do munícipe para o preenchimento do respetivo questionário (adaptado à disponibilidade de cada munícipe).

## **8. CONCLUSÕES**

O resultado permite-nos ter algum conforto na forma como o munícipe vê os serviços da autarquia. As respostas aos questionários evidenciaram a valorização desta iniciativa e a contribuição dos inquiridos para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Município.

No Balcão do Munícipe atendendo à novidade a taxa de participação dos Munícipes foi satisfatória, no entanto, no futuro, é fundamental empreender outras iniciativas de divulgação de forma de incitar a participação de um maior número de Munícipes.

Elaborado por Paula Mateus	Data: 16-02-2017	Página 6 de 6
----------------------------	------------------	---------------