



**RELATÓRIO DOS INQUÉRITOS DE
SATISFAÇÃO A UTENTES PARA APRECIÇÃO
DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO**

EQUIPA DA QUALIDADE DO MUNICÍPIO DE FORNOS DE
ALGODRES

09/09/2019

1. NOTA INTRODUTÓRIA

No atual contexto é fundamental que as instituições públicas evidenciem bons desempenhos que vão de encontro às necessidades e expectativas dos cidadãos. Uma parte importante deste relacionamento resulta da forma como se relacionam com as partes interessadas, sendo para nós fundamental conhecer, para assim avaliar, a qualidade do serviço que prestamos.

Assim, foi decidido avaliarmos junto das partes interessadas o seu grau de satisfação com os serviços prestados, tendo para isso o Município realizado inquéritos de satisfação.

Com base nos resultados é possível melhorar e desenvolver os serviços prestados tornando-os mais adequados de modo a garantir a excelência na qualidade do atendimento.

Para o efeito foi utilizado o seguinte meio de análise:

1. Questionários presenciais, entregues aos utentes que se dirigiram aos serviços do Município de Fornos de Algodres;

2. INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO PRESENCIAL

Apresentamos neste ponto uma análise das respostas aos Questionários de Satisfação efetuados no âmbito do atendimento presencial do Município de Fornos de Algodres, que foram sendo rececionados ao longo do ano de 2018 e 2019, com o objetivo de aferir a perceção as partes interessadas têm do Município de Fornos de Algodres neste âmbito e identificar os aspetos que podem ser objeto de melhoria.

A metodologia utilizada incidiu na aplicação de um Inquérito nos espaços/áreas de atendimento do Município de Fornos de Algodres durante o período referido, tendo sido solicitada a colaboração dos utentes, no final de cada processo de atendimento presencial, para o preenchimento do respetivo questionário.

2.1 O QUESTIONÁRIO

Estabelecendo como prioridade identificar pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de atuação tendo em vista aumentar a satisfação dos clientes, foram analisadas as dimensões abaixo identificadas e os respetivos níveis de Satisfação, avaliados numa escala de avaliação qualitativa de 1 a 5.

Simpatia no atendimento	Rapidez no atendimento	Eficiência no atendimento	Rigor e clareza da informação presatada	Tratamento de reclamações	Satisfação das expectativas	Qualidade da documentação disponibilizada
-------------------------	------------------------	---------------------------	---	---------------------------	-----------------------------	---

Classificação

1 = Muito Insatisfeito

2 = Insatisfeito

3 = Pouco Satisfeito

4 = Satisfeito

5 = Muito Satisfeito

As respostas dos utentes foram dadas tendo em consideração o(s) serviço(s) que contactou. Foram identificados 5 locais com atendimento presencial, a saber:

- Divisão de Administração Geral (DAG);
- Divisão Técnica Municipal (DTM);
- Biblioteca;
- CIHAFA e Posto de Turismo;
- Piscinas Municipais.

2.2 RESULTADOS DO INQUÉRITO

Foram rececionados 88 questionários relativos ao atendimento presencial. A representatividade da amostra revela, na generalidade, uma apreciação bastante positiva do atendimento com a satisfação global avaliada em 4.73, conforme se comprova pela tabela seguinte.

Questionário Avaliação Satisfação das Partes Interessadas	DAG		DTM		Biblioteca		CIHAFA e Posto de Turismo		Piscinas		Total (média)	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Grau de Satisfação	4,8	4,9	4,9	5,0	4,8	4,3	4,9	4,8	4,2	4,9	4,7	4,8
Simpatia no atendimento	4,8	4,9	4,9	5,0	4,8	4,5	5,0	5,0	4,5	5,0	4,8	4,9
Rapidez no atendimento	4,8	4,8	5,0	5,0	4,9	4,5	4,9	4,4	4,4	5,0	4,8	4,7
Eficiência no atendimento	4,9	4,9	4,9	5,0	4,8	4,4	5,0	4,7	4,5	4,9	4,8	4,8
Rigor e clareza da informação prestada	4,9	4,7	5,0	5,0	4,9	4,5	4,9	5,0	4,2	4,9	4,8	4,8
Tratamento de reclamações	4,8	4,9	4,8	5,0	4,8	4,2	5,0	5,0	4,0	4,8	4,7	4,8
Qualidade da documentação disponibilizada	4,8	5,0	4,9	5,0	4,7	4,0	4,8	4,8	3,9	4,8	4,6	4,7
Satisfação das expectativas	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	4,2	4,9	4,9	4,1	4,9	4,7	4,8

Nível de Satisfação Global	4,7	4,8
----------------------------	-----	-----

Tabela 1 – Tabela Resumo dos Resultados obtidos nos questionários de Avaliação de Satisfação das Partes Interessadas

Com valores bastante positivos em todos as dimensões, destacam-se a “Simpatia no atendimento”, avaliados em média com 4.9, conforme resulta da análise da tabela 1.

Como facto menos positivo destacou-se “Rapidez de atendimento” e “Qualidade da documentação disponibilizada” com o valor médio de 4.7, conforme resulta da análise da tabela 1.

Não obstante terem sido inquiridos individualmente os utentes considerámos importante validar esta avaliação e, para o efeito, calculámos o Nível de Satisfação Global médio dos parâmetros do questionário tendo sido obtido um valor de 4.8, sendo superior ao ano anterior.

Em termos médios globais, os valores atribuídos a cada dimensão foram muito positivos conforme demonstra o gráfico seguinte.

RESULTADO DO QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO AO CLIENTE POR LOCAL DE ATENDIMENTO

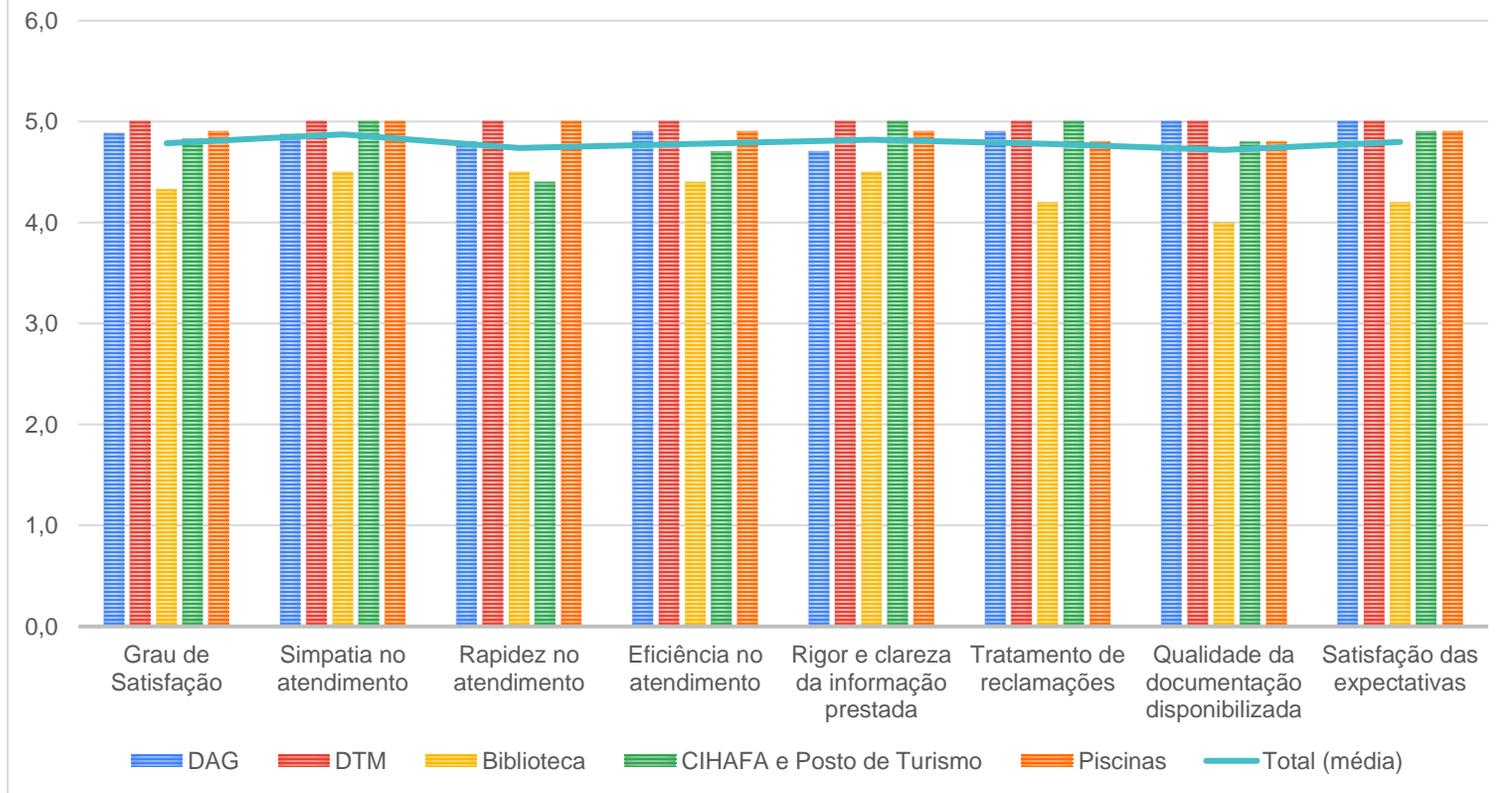


Gráfico 1 – Resultado do Questionário de Avaliação de Satisfação ao Cliente por local de atendimento

2.3 – ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DOS RESULTADOS

A análise da evolução dos resultados permite-nos compara os resultados com o ano de 2017.

Com base nos resultados apresentados pela tabela 1, facilmente se constata o seguinte:

- Existe uma evolução positiva generalizada de todos os indicadores em cada local de atendimento;
- Existe uma evolução negativa nos seguintes parâmetros “Tratamento de reclamações”, “Qualidade da documentação disponibilizada” e “Satisfação das expectativas” na Biblioteca Municipal, o que face ao valor nominal não é preocupante (> 80%).

Importa ainda referir como positivo a evolução do Nível de Satisfação Global que evidencia uma melhoria em relação ao ano anterior.

3. ANÁLISE GERAL

É de salientar que, tal como referido anteriormente, os valores para cada dimensão foram muito positivos, na medida em que, numa escala quantitativa de 1 a 5, todas as dimensões tiveram uma avaliação média global igual ou superior a 4,7 (>90%), o que significa que os utilizadores se situam numa avaliação qualitativa muito próxima de “muito satisfeito”, considerando o Nível de Satisfação Global de 4.8.

De notar que não houve, em termos globais ou em qualquer local de atendimento, qualquer valoração negativa.

A dimensão com a avaliação globalmente mais favorável foi a referente à “Simpatia no Atendimento” com 4,8.

Os índices de satisfação avaliados de forma menos favorável, ainda que valorados acima de nível 4, referem-se à “Rapidez no Atendimento” e “Qualidade da documentação disponibilizada”.

Em todas as unidades/áreas de atendimento, de uma forma geral, a apreciação global é muito favorável, com os índices de satisfação homogêneos e bastante positivos.

4. ANÁLISE FINAL E PROPOSTA DE MELHORIA

A avaliação de todas as dimensões e respetivos parâmetros, independentemente da via do inquérito, reflete uma apreciação bastante positiva:

- ✓ No questionário presencial não existe um único parâmetro com resultado médio inferior a 4.
- ✓ No questionário presencial, em média todas os parâmetros obtiveram um resultado superior a 4.5.
- ✓ De notar que não houve, em termos médios globais qualquer valoração negativa
- ✓ Os inquiridos do sexo feminino correspondem a 63% dos inquiridos que responderam aos inquéritos, correspondendo os do sexo masculino a 37%.
- ✓ Os inquiridos que mais responderam aos inquéritos situam-se na faixa etária dos 44 aos 66 anos (34, 43,6%)
- ✓ Os inquiridos que mais responderam aos inquéritos quanto ao grau de escolaridade, são cidadãos com Ensino Primário (27, 34,6%)

- ✓ O número de inquiridos que responderam aos questionários do concelho (55) é superior aos inquiridos de fora do concelho (23)

A valoração das 7 dimensões analisadas ao nível do desempenho do Município de Fornos de Algodres, evidencia a procura de proximidade e satisfação do Município de Fornos de Algodres junto das partes interessadas.

Estes inquéritos foram desenvolvidos à luz de uma abordagem de melhoria contínua. Apesar dos resultados se revelarem bastante satisfatórios existem ainda alguns itens cujos resultados apurados merecem uma análise aprofundada das causas por forma a gerar um esforço de melhoria contínua, o que será realizado em 2020.

O local de atendimento que apresenta valores menos positivos, quando analisados todos os parâmetros é a Biblioteca Municipal. Para superar estes resultados menos positivos, o Município de Fornos de Algodres compromete-se a reforçar a formação dos seus colaboradores que realizam atendimento neste equipamento municipal, a investir em equipamentos e infraestruturas e em aprovar um novo regulamento de funcionamento que dê uma resposta mais eficaz ao que os munícipes esperam do equipamento. Os parâmetros com classificação menos positiva “Qualidade da documentação disponibilizada” e “Rapidez do Atendimento” com 4,7 não carecem de atenção especial em 2019, uma vez que são considerados positivos apesar de inferiores aos demais.

5. CONCLUSÃO

O Município de Fornos de Algodres tem como objetivo corresponder às expectativas de todos aqueles com quem se relaciona, promovendo neste sentido uma estratégia baseada no desenvolvimento de mecanismos de avaliação de qualidade e da satisfação. Assim, será dada continuidade a estes instrumentos de auscultação, que permitem recolher informação fundamental ao desenvolvimento de planos de melhoria contínua a todos os níveis, desde o atendimento, aos processos internos que afetam a qualidade de serviço prestado. Estas avaliações, tendencialmente mais abrangentes, continuar-se-ão a realizar ao longo do ano, através da distribuição do questionário aos utentes que se dirigem aos locais de atendimento do Município de Fornos de Algodres, para um atendimento presencial.

Será ainda desenvolvido um novo instrumento de monitorização, o questionário de satisfação online, que será realizado uma vez por ano, e dirigido a todos os utilizadores que requeiram responder ao questionário por essa via, aquando do seu contacto com qualquer local de atendimento do Município de Fornos de Algodres.

É fundamental que a informação recolhida seja divulgada internamente para que as diferentes unidades orgânicas e respetivos colaboradores conheçam não só o seu desempenho, mas também as recomendações de melhorias propostas.

Nesta perspetiva, o presente relatório ficará disponível online no site do Município de Fornos de Algodres, podendo ser consultado por qualquer interessado.

Agradecemos a colaboração de todos aqueles que se disponibilizaram a dar a sua opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Município de Fornos de Algodres.

Com este contributo acreditamos ser possível continuar a melhorar a qualidade dos serviços e a acentuar a convergência com as expectativas das partes interessadas com quem se relaciona o Município de Fornos de Algodres.