



# Relatório de satisfação 2.º trimestre 2024

04-07-2024

## 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 .....	8
2 Sugestões e reclamações .....	8
2.1. Comentários/Sugestões recebidos nos Inquéritos .....	8
2.2. Reclamações .....	8
3 Elogios .....	9
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 4.º trimestre de 2023 obtivemos **24 respostas** aos **224** 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 **10** respostas. Foram ainda avaliados através do *Qimage*, **507** atendimentos de um total de **1459** efetuados. Importa ainda referir que, durante o 4.º trimestre foram rececionadas **2** reclamações.

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

Durante o 4.º trimestre obtivemos 24 respostas.

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**

	Questões:	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	NA/NR
Presencial	1.1 Competência dos profissionais	0	0	4	20	0
	1.2 Clareza das informações prestadas	0	0	2	22	0
	1.3 Tempo de espera para ser atendido	0	0	4	20	0
	1.4 Disponibilidade e simpatia para apoiar os munícipes	0	0	2	22	0
	1.5 Conforto das instalações	0	0	6	18	0
Telefónico	2.1 Facilidade em conseguir o contacto	0	0	8	15	1
	2.2 Clareza das informações que lhe são prestadas	0	0	7	16	1
	2.3 Eficácia na resolução dos problemas	0	1	5	15	3

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**

N.º do inquérito	Questões								Índice de satisfação
	1.1.	1.2	1.3.	1.4.	1.5.	2.1.	2.2.	2.3.	
1	4	4	4	4	3	3	4	4	94%
2	4	4	4	4	4	4	4	4	100%
3	4	4	4	4	4	4	4	4	100%
4	4	4	3	4	3	3	3	3	84%
5	4	4	4	4	4	3	3	N/R	93%

N.º do inquérito	Questões								Índice de satisfação
	1.1.	1.2	1.3.	1.4.	1.5.	2.1.	2.2.	2.3.	
6	4	4	4	4	4	3	3	4	94%
7	4	4	4	4	4	4	4	4	100%
8	4	4	4	4	4	4	3	4	97%
9	4	4	4	4	4	4	4	4	100%
10	4	4	4	4	4	4	4	4	100%
11	3	3	3	3	3	3	3	3	75%
12	4	4	4	4	4	4	4	4	100%
13	3	4	3	3	3	3	3	3	78%
14	4	4	4	4	4	4	4	4	100%
15	4	4	4	4	4	4	4	4	100%
16	4	4	4	4	4	4	4	N/R	100%
17	4	4	4	4	4	4	4	4	100%
18	4	4	4	4	4	4	4	4	100%
19	4	4	4	4	4	4	4	4	100%
20	3	4	3	4	4	3	3	3	84%
21	4	4	4	4	4	4	4	4	100%
22	3	3	4	4	3	N/R	N/R	N/R	85%
23	4	4	4	4	3	4	4	3	94%
24	4	4	4	4	4	3	4	2	91%
Média									95%

Conforme é possível analisar nos quadros é possível perceber que de um total de 14 inquiridos apenas um inquirido pode ser considerado insatisfeito, dado que se manifestou muito insatisfeito Disponibilidade e simpatia dos colaboradores do Balcão Único para apoiar os munícipes. O índice de satisfação referente ao atendimento no balcão único é de 95%.

As avaliações atribuídas no Qimage foram as seguintes:

**Quadro n.º 3 – Atendimentos registados no sistema QMagine**

N.º	Não avaliados	Atendimentos avaliados				Total
		Muito mau	Mau	Bom	Excelente	
N.º	951	0	1	0	507	1459

Como se pode verificar no quadro n.º 3 de um total de 1459 senhas de atendimento, foram avaliados 508, de entre os quais 507 foram considerados excelentes e apenas 1 mau.

## 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**

		Questões:	Muito Insatisfeito o	Insatisfeito o	Satisfeito o	Muito Satisfeito o	NA/NR
O.U.	3.1	Rapidez de resposta à resolução de problemas ou reclamações	0	0	7	14	3
	3.2	Cumprimento dos prazos	0	0	8	12	4

De um total de 21 respostas, nenhum inquirido 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**

N.º do inquérito	Questões		Índice de satisfação
	3.1.	3.2.	
1	4	4	100%
2	4	4	100%
3	4	4	100%
4	3	3	75%
5	3	4	88%
6	4	N/R	100%
7	4	4	100%
8	4	3	88%
9	3	3	75%
10	4	4	100%
11	3	3	75%
12	4	4	100%
13	4	4	100%
14	4	4	100%
15	4	4	100%
16	4	4	100%
17	3	3	75%
18	4	4	100%
19	3	3	75%
20	4	3	88%
21	3	3	75%
Média			91%

O índice de satisfação é de 91%.

### 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**

		Questões	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	NA/NR
Água e saneamento	4.1	Rapidez e eficiência na resolução de anomalias nas condutas	0	1	5	15	3
	4.2	Qualidade quanto à pressão da água distribuída	0	1	5	15	3
	4.3	Qualidade da água distribuída	0	1	5	15	3
	4.4	Qualidade do Serviço de Abastecimento de Água	0	0	5	16	3
	4.5	Qualidade do Serviço de Saneamento	0	0	7	14	3

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**

N.º inquérito	Questões					Índice de satisfação
	4.1.	4.2.	4.3.	4.4.	4.5.	
1	4	4	4	4	4	100%
2	3	N/R	N/R	N/R	N/R	75%
3	3	3	3	3	3	75%
4	3	3	3	3	3	75%
5	4	4	3	4	3	90%
6	N/R	4	4	4	4	100%
7	4	4	4	4	4	100%
8	4	4	4	4	4	100%
9	3	3	3	3	3	75%
10	4	4	4	4	4	100%
11	2	3	2	3	3	65%
12	4	4	4	4	4	100%
13	4	4	4	4	4	100%
14	4	4	4	4	4	100%
15	4	4	4	4	4	100%
16	4	4	4	4	4	100%
17	4	4	4	4	4	100%
18	3	3	4	4	4	90%
19	4	4	4	4	4	100%
20	4	2	3	3	3	75%
21	4	4	4	4	4	100%
22	4	4	4	4	3	95%
Média						92%

Da análise aos 22 inquéritos recebidos, nenhum inquirido foi considerado insatisfeito.

O índice de satisfação global é de 92%.

## 1.4 PROCESSO - CONTROLO METROLÓGICO DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO

São apresentados os resultados obtidos no seguinte quadro.

**Quadro n.º 8 Respostas às questões**

Questões	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	NA/NR
1 - Simpatia e cortesia disponibilidade do técnico	0	0	1	9	0
2 - Clareza das informações que lhe foram prestadas	0	0	1	9	0
3 - Horário em que o serviço foi prestado	0	0	1	9	0
4 - Rapidez de resposta	0	0	1	9	0
Satisfação global	0	0	1	9	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 Cálculo do índice de satisfação**

N.º inquéritos	Questões					Índice de satisfação
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	100%
2	4	4	4	4	4	100%
3	3	4	4	4	4	100%
4	3	3	3	3	3	75 %
5	4	4	4	4	4	95%
6	4	4	4	4	4	75%
7	4	4	4	4	4	100%
8	4	4	4	4	4	100%
9	4	4	4	4	4	100%
10	4	4	4	4	4	100%
Total						95%

Foram rececionados 10 inquéritos de satisfação. A média de satisfação é de 95%.

## 2 SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

### 2.1. COMENTÁRIOS/SUGESTÕES RECEBIDOS NOS INQUÉRITOS

Não se receberam quaisquer sugestões.

### 2.2. RECLAMAÇÕES



Durante o 2.º trimestre recebemos 2 reclamações uma delas, recebida através dos serviços online, referente á falta de limpeza de bermas na EN 202 em Penso e uma outra recebida através de um inquérito de satisfação que reporta uma situação anómala relacionada com o serviço de águas que, entretanto, está a ser tratada.

### 3 ELOGIOS

Não recebemos qualquer elogio.

### CONCLUSÕES

Perante os resultados dos inquéritos de satisfação, conjugados com os restantes indicadores monitorizados no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, consideramos que nenhuma questão merece intervenção. A satisfação global referente aos quatro processos monitorizados é de 94%.

**Melgaço, 04-07-2024**

A gestora da qualidade,

**ELSA MARIA  
RODRIGUES  
COVELO** Assinado de forma  
digital por ELSA MARIA  
RODRIGUES COVELO  
Dados: 2024.07.05  
09:51:19 +01'00'