



# Relatório de satisfação 4.º trimestre 2024

06-01-2025

## 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 .....	7
2 Sugestões e reclamações .....	8
2.1. Comentários/Sugestões recebidos nos Inquéritos .....	8
2.2. Reclamações .....	8
3 Elogios .....	8
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 4º trimestre de 2023 obtivemos **9 respostas** aos **124** 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 **15** respostas. Foram ainda avaliados através do *Q magine*, **453** atendimentos de um total de **1514** efetuados. Importa ainda referir que, durante o 4.º trimestre não foram rececionadas 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 124 inquéritos através de Google forms aos munícipes/cidadãos atendidos que forneceram endereço de email.

Durante o 4.º trimestre obtivemos 9 inquéritos respondidos.

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	0	9	0
	1.2 Clareza das informações prestadas	0	0	1	8	0
	1.3 Tempo de espera para ser atendido	0	0	3	6	0
	1.4 Disponibilidade e simpatia para apoiar os munícipes	0	0	0	9	0
	1.5 Conforto das instalações	0	1	0	8	0
Telefónico	2.1 Facilidade em conseguir o contacto	0	1	5	3	3
	2.2 Clareza das informações que lhe são prestadas	0	0	5	3	1
	2.3 Eficácia na resolução dos problemas	0	1	3	4	1

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								Pontuação obtida	Pontuação máxima	Índice de satisfação
	1.1.	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	2.1.	2.2.	2.3.			
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32	32	100%
2	4	4	4	4	4	3	3	3	29	32	91%
3	4	4	4	4	4	3	3	4	30	32	94%
4	4	4	3	4	2	2	N/R	N/R	19	24	79%
5	4	4	3	4	4	3	3	3	28	32	88%
6	4	4	4	4	4	3	3	2	28	32	88%
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32	32	100%
8	4	3	3	4	4	3	3	3	27	32	84%
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32	32	100%
											91%

Conforme é possível analisar nos quadros é possível perceber que de um total de 9 inquiridos nenhum inquirido pode ser considerado insatisfeito. O índice de satisfação referente ao atendimento no balcão único é de 91%.

As avaliações atribuídas no Qimagine 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	1061	0	1	2	450	1514

Como se pode verificar no quadro n.º 3 de um total de 1514 senhas de atendimento, foram avaliados 453, de entre os quais 450 foram considerados excelentes e apenas 2 bom e 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

O.U.	Questões:	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	NA/NR
		3.1	Rapidez de resposta à resolução de problemas ou reclamações	0	0	3
3.2	Cumprimento dos prazos	0	0	4	5	0

De um total de 14 respostas, 3 inquiridos foram considerados insatisfeitos.

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	3.1	3.2	Pontuação obtida	Pontuação máxima	Índice de satisfação
1	4	4	8	8	100%
2	3	3	6	8	75%
3	4	4	8	8	100%
4	4	3	7	8	88%
5	4	4	8	8	100%
6	3	3	6	8	75%
7	4	4	8	8	100%
8	3	3	6	8	75%
9	4	4	8	8	100%
					90%

O índice de satisfação é de 90%.

### 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	3	3	2
	4.2 Qualidade quanto à pressão da água distribuída	0	0	4	3	2
	4.3 Qualidade da água distribuída	0	0	2	5	2
	4.4 Qualidade do Serviço de Abastecimento de Água	0	0	2	5	2
	4.5 Qualidade do Serviço de Saneamento	0	0	5	2	2

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						Pontuação obtida	Pontuação máxima	Índice de satisfação
	4.1.	4.2.	4.3.	4.4.	4.5.			
1	4	4	4	4	4	20	20	100%
2	3	3	3	3	3	15	20	75%
3	4	4	4	4	3	19	20	95%
4	2	3	3	3	3	14	20	70%
6	3	3	4	4	3	17	20	85%
8	3	3	4	4	3	17	20	85%
9	4	4	4	4	4	20	20	100%
								87%

Da análise aos 9 inquéritos recebidos, nenhum inquirido foi considerado insatisfeito.

O índice de satisfação global é de 87%.

#### 1.4 PROCESSO - CONTROLO METROLÓGICO DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO

No que diz respeito ao processo de controlo metrológico de instrumentos de medição é medida a satisfação relacionada com as seguintes questões:

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	0	15	0
2	Clareza das informações que lhe foram prestadas	0	0	0	15	0
3	Horário em que o serviço foi prestado	0	0	2	13	0
4	Rapidez de resposta	0	0	1	14	0
5	Satisfação global	0	0	0	15	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 índice de satisfação

N.º do inquérito	Questões					Pontuação obtida	Pontuação máxima	Índice de satisfação
	1	2	3	4	5			
1	4	4	4	4	4	20	20	100%
2	4	4	4	4	4	20	20	100%
3	4	4	4	4	4	20	20	100%
4	4	4	4	4	4	20	20	100%
5	4	4	4	4	4	20	20	100%
6	4	4	4	4	4	20	20	100%
7	4	4	3	4	4	19	20	95%
8	4	4	4	4	4	20	20	100%
9	4	4	4	4	4	20	20	100%
10	4	4	4	4	4	20	20	100%
11	4	4	4	4	4	20	20	100%
12	4	4	4	4	4	20	20	100%
13	4	4	4	4	4	20	20	100%
14	4	4	3	3	4	18	20	90%
15	4	4	4	4	4	20	20	100%
								99%

O índice de satisfação é de 99%.

## 2 SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

### 2.1. COMENTÁRIOS/SUGESTÕES RECEBIDOS NOS INQUÉRITOS

### 2.2. RECLAMAÇÕES

Recebemos 1 reclamação através dos serviços online, fora do âmbito do SGQ que foi encaminhada para serviço de proteção civil.

Recebemos através de Google forms 3 reclamações relacionadas com acesso ao PDM no portal do Município, após testes, concluímos que o PDM esteve sempre acessível e que o problema deve ter a ver com os utilizadores, no entanto apesar das tentativas de contatos, através de email e telefone, os mesmos foram infrutíferos.

## 3 ELOGIOS

Recebemos os seguintes elogios nos inquéritos de satisfação:

1. Está tudo bem.
2. Acho que o serviço em geral está muito bom.



3. Continuação do bom atendimento, possibilidade resolução pelo telefónico, fatura de agua e saneamento não muito fáceis de conferir e aceitar, mas penso que haverá vontade de melhorar, embora fosse bem atendida presencialmente e resolução pronta.
4. Estão bem no modo como atendem.

## CONCLUSÕES

Perante os resultados dos inquéritos de satisfação, conjugados com os restantes indicadores monitorizados no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, consideramos que nenhum inquerido se encontra insatisfeito. A satisfação global referente aos quatro processos monitorizados é de 92%.

**Melgaço, 06-01-2025**

A gestora da qualidade,

---