Relatório de satisfação 1.º trimestre 2025

09-04-2025

melgaçomunicípio

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 4º trimestre de 2023 obtivemos 1**9 respostas** aos **188** 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 **8** respostas. Foram ainda avaliados através do *Q magine*, **525** atendimentos de um total de **1704** efetuados. Importa ainda referir que, durante o 1.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 188 inquéritos através de Google forms aos munícipes/cidadãos atendidos que forneceram endereço de email.

Durante o 1.º trimestre obtivemos 19 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: Atendimento no BU

		Questões:	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	NA/NR
Presencial	1.1	Competência dos profissionais	0	0	1	18	0
	1.2	Clareza das informações prestadas	0	0	1	18	0
	1.3	Tempo de espera para ser atendido	0	0	1	18	0
	1.4	Disponibilidade e simpatia para apoiar os munícipes	0	0	1	18	0
	1.5	Conforto das instalações	0	0	4	15	0
Telefónico	2.1	Facilidade em conseguir o contacto	0	1	3	11	4
	2.2	Clareza das informações que lhe são prestadas	0	0	2	13	4
	2.3	Eficácia na resolução dos problemas	0	0	5	10	4

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 atendimento BU

N.º do inquérito	Questões								Pontuação obtida	Pontuação máxima	índice de satisfaçã
	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	3	N/R	N/R	N/R	19	20	95%
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	32	100%
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	32	100%
5	4	4	4	4	4	N/R	N/R	N/R	20	20	100%
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32	32	100%
7	4	4	4	4	3	3	4	3	29	32	91%
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32	32	100%
9	4	4	4	4	4	3	4	3	30	32	94%
10	3	3	3	3	3	2	3	3	23	32	72%
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32	32	100%
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	32	100%
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32	32	100%
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32	32	100%
15	4	4	4	4	4	4	3	3	30	32	94%
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	32	100%
17	4	4	4	4	4	3	4	3	30	32	94%
18	4	4	4	4	4	N/R	N/R	N/R	20	20	100%
19	4	4	4	4	3	N/R	N/R	N/R	19	20	95%
											97%

Conforme é possível analisar nos quadros é possível perceber que de um total de 19 inquiridos nenhum inquirido pode ser considerado insatisfeito. O índice de satisfação referente ao atendimento no balcão único é de 97%.

As avaliações atribuídas no Qimagine foram as seguintes:

Quadro n.º 3 – Atendimentos registados no sistema QMagine

	Não avaliados	Atendimentos avaliados				
		Muito mau	Mau	Bom	Excelente	Total
N.º	1179	0	0	2	523	1704

Como se pode verificar no quadro n.º 3 de um total de 1704 senhas de atendimento, foram avaliados 525, de entre os quais 523 foram considerados excelentes e apenas 2 com avaliação de bom.

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: Operações Urbanísticas

		Questões:	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	NA/NR
O.U.	3.1	Rapidez de resposta à resolução de problemas ou reclamações	1	1	7	8	2
	3.2	Cumprimento dos prazos	0	2	8	7	2

De um total de 19 respostas, 2 inquiridos não respondem às questões e 2 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 operações urbanísticas

N.º do inquérito	3.1	3.2	Pontuação obtida	Pontuação máxima	índice de satisfaçã
1	4	4	8	8	100%
2	3	3	6	8	75%
3	2	2	4	8	50%
4	3	3	6	8	75%
5	3	3	6	8	75%
6	4	4	8	8	100%
7	3	3	6	8	75%
9	3	3	6	8	75%
10	3	3	6	8	75%
11	4	4	8	8	100%
12	4	3	7	8	88%
13	4	4	8	8	100%
14	4	4	8	8	100%
16	3	3	6	8	75%
17	1	2	3	8	38%
18	4	4	8	8	100%
19	4	4	8	8	100%
					82%

O índice de satisfação é de 82%.

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: Águas e Saneamento

		Questões	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	NA/NR
Água e saneamento	4.1	Rapidez e eficiência na resolução de anomalias nas condutas	0	3	5	4	5
	4.2	Qualidade quanto à pressão da água distribuída	0	0	9	5	5
	4.3	Qualidade da água distribuída	0	1	7	6	5
	4.4	Qualidade do Serviço de Abastecimento de Água	0	0	7	7	5
	4.5	Qualidade do Serviço de Saneamento	0	1	8	5	5

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 Água e Saneamento

N.º inquérito	4.1.	4.2.	4.3.	4.4.	4.5.	Pontuação obtida	Pontuação máxima	índice de satisfaçã
1	4	4	4	4	4	20	20	100%
3	2	3	3	3	3	14	20	70%
4	2	3	3	3	3	14	20	70%
6	3	3	3	3	3	15	20	75%
7	3	3	3	4	3	16	20	80%
9	3	3	3	3	3	15	20	75%
10	3	3	3	3	3	15	20	75%
11	4	4	4	4	4	20	20	100%
12	3	3	3	3	3	15	20	75%
13	4	3	4	4	3	18	20	90%
14	4	4	4	4	4	20	20	100%
16	3	4	4	4	4	19	20	95%
17	2	3	2	3	2	12	20	60%
19	4	4	4	4	4	20	20	100%
								83%

Da análise aos 19 inquéritos recebidos, 5 não responderam às questões, e , um inquirido foi considerado insatisfeito.

O índice de satisfação global é de 83%.

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: Controlo Metrológico de Instrumentos de Medição

	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 Controlo Metrológico de Instrumentos de Medição

	Questões					Pontuação	Pontuação	índice de
Inquérito	1	2	3	4	5	obtida	máxima	satisfação
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	3	3	3	3	3	15	20	75%
8	4	4	4	4	4	20	20	100%
								97%

O índice de satisfação é de 97%.

2 SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

2.1. COMENTÁRIOS/SUGESTÕES RECEBIDOS

Recebemos apenas uma sugestão através do forms online que diz respeito à cobrança de taxas de urbanização. A mesma foi objeto de análise pelo serviço visado e foi-lhe dada resposta através de email.

2.2. RECLAMAÇÕES

Recebemos apenas uma reclamação que foi considerada fora do âmbito do SGQ, tendo sido reencaminhada para o Serviço Municipal de Proteção Civil.

3 ELOGIOS

Recebemos os seguintes elogios nos inquéritos de satisfação:

- *Tudo bom*

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 90%.

Melgaço, 09-04-2025

A gestora da qualidade,

ELSA MARIA RODRIGUES COVELO

Assinado de forma digital por ELSA MARIA RODRIGUES COVELO
Dados: 2025.04.09 15:43:23 +01'00'