

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES - 2017

2017**Data**

janeiro 2018

Revisão

00

Codificação

PG03-00-IMP-08|04

1. INTRODUÇÃO	3
2. A IMPORTÂNCIA DE MEDIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	3
3. OBJETIVOS	4
4. METODOLOGIA	4
5. ANÁLISE	6
5.1 GLOBAL.....	6
5.1.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	6
5.1.2 INTERPRETAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	8
5.2 POR EQUIPAMENTO OU SERVIÇO.....	8
5.2.1 POR EQUIPAMENTO.....	8
5.2.2 POR SERVIÇO.....	19
6. CONCLUSÕES FINAIS.....	27
7. RECOMENDAÇÕES.....	30

1. INTRODUÇÃO

Os inquéritos de avaliação da satisfação dos munícipes foram colocados à disposição na página de internet, bem como nos diversos Equipamentos Municipais que prestam atendimento ao público:

- AME – Atendimento Municipal de Espinho, localizado no Edifício Paços do Concelho;
- FACE – Fórum de Arte e Cultura de Espinho;
- Biblioteca Municipal José Marmelo e Silva;
- Nave Polivalente de Espinho;
- Pavilhão Napoleão Guerra;
- Balneário Municipal;
- Piscina Municipal;
- Piscina Solário Atlântico;
- Armazéns dos Serviços Básicos – Atendimento;
- Parque de Campismo;
- LIT – Loja Interativa de Turismo;
- DASIS – Atendimento.

Também foram distribuídos inquéritos nas Atividades Séniores promovidas pela DASIS (Divisão de Ação Social, Intergeracional e Saúde), bem como no Serviço de Transportes Coletivos utilizado pelas Coletividades e nas Visitas Guiadas ao Museu Municipal de Espinho.

Os inquéritos estiveram em circulação ao longo do ano, tendo – se obtido um total de **631** respostas, dando cumprimento ao estipulado na Instrução de Trabalho PG03-00-IT-05-Regras para Elaboração de Inquéritos de Satisfação e Tratamento dos Dados.

2. A IMPORTÂNCIA DE MEDIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

É de fundamental importância para esta autarquia auscultar a opinião dos seus munícipes, através da realização e preenchimento de questionários de avaliação da satisfação do cliente, de forma a determinar o desempenho dos serviços e com base nestes obter formas de continuamente aperfeiçoar os mesmos, de modo a garantir uma resposta eficaz, acessível, rápida e de qualidade aos clientes internos e externos do município.

O foco no Cliente é um princípio da norma ISO 9001:2008. A medição da satisfação dos clientes é um requisito explícito no ponto 8.2.1., que 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 a obtenção e uso dessa informação devem ser determinados.

NOTA: A monitorização da perceção do cliente pode incluir a obtenção de dados de entrada a partir de fontes tais como inquéritos de satisfação do cliente, dados do cliente quanto à qualidade do produto entregue, inquéritos de opinião aos utilizadores, análise de negócios perdidos, elogios, reclamações de garantia e relatórios de distribuidores.”

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 objetivos:

- Conhecer o grau de satisfação dos Clientes,
- Recolher oportunidades de melhoria;
- Introduzir melhorias nos processos de trabalho, de forma a aumentar o grau de satisfação dos Clientes.

4. METODOLOGIA

Os Inquéritos de Satisfação aos Municípios versaram um conjunto de temáticas relativas à forma como o munícipe percebe o(s) serviço(s), de modo a aferir o seu grau de satisfação.

A fim de se apurar o Grau de Satisfação por Equipamento, cada Processo elaborou um inquérito próprio, de acordo com as temáticas/áreas mais pertinentes e adequadas às suas questões. A saber:

Processo	Inquérito	Local de Recolha
PC01 - Atendimento	PC01-00-IMP-05: Inquérito de Satisfação aos Municípios - AME	AME
PC02 – Ação Social	PC02-01-IMP-08: Inquérito de Satisfação DASIS	FACE
PC02 – Ação Social	PC02-03-IMP-08: Inquérito de Satisfação das Atividades Séniores	Vários, consoante a atividade em questão
PC03 – Cultura	PC03-03-IMP12: Inquérito de Satisfação Visitas Guiadas PC03-03-IMP-13: Inquérito de	MUSEU / FACE / <i>Online</i>

2017

Data

fevereiro 2018

Revisão

00

Codificação

PG03-00-IMP-08|04

Processo	Inquérito	Local de Recolha
	Satisfação Museu	
PC03- - Cultura	PC03-02-IMP-14: Inquérito de Satisfação à Biblioteca	Biblioteca / <i>Online</i>
PC04 - Desporto	PC04-02-IMP-03: Inquérito de Satisfação da Piscina Solário Atlântico / Balneário Marinho	Piscina Solário Atlântico / Balneário Marinho
PC04 - Desporto	PC04-03-IMP-08: Inquérito de Satisfação à Piscina Municipal	Piscina Municipal de Espinho
PC04 - Desporto	PC04-04-IMP-03: Inquérito de Satisfação Nave Polivalente / Pavilhão Napoleão Guerra	Nave Polivalente Pavilhão Napoleão Guerra
PC08 - Serviços Básicos e Ambiente	PC08-00-IMP-03: Inquérito de Satisfação Serviços Básicos	Atendimento Serviços Básicos
PG02 - Apoio às Coletividades	PG02-00-IMP-14: Inquérito de Satisfação aos Transportes Coletivos	Viaturas CME
PG02 - Apoio às Coletividades	PG02-00-IMP-15: Inquérito de Satisfação ao Parque de Campismo*	Parque de Campismo
PG05 - Turismo	PG05-00-IMP-01: Inquérito de Satisfação LIT**	LIT

* -Existem ainda mais 3 inquéritos para o Parque de Campismo. Estes são as versões em Inglês, Francês e Espanhol do Português.

** - Trata-se de um inquérito em várias línguas

A recolha dos dados dos questionários foi efetuada, na sua maioria quando os clientes acediam aos locais de atendimento ao público nos vários Equipamentos Municipais. Também foram obtidos dados através do inquérito *online*.

Os questionários tiveram natureza confidencial, possuindo apenas alguns campos para a caracterização sociodemográfica dos inquiridos.

A escala aplicada foi de 1 a 4, sendo o nível 1 correspondente ao nível "Muito Mau", 2" Mau", 3 "Bom" e 4 "Muito Bom". O questionário possuía, ainda, o campo "Não se aplica/Não responde", para aqueles que não quisessem opinar sobre eventual critério de avaliação ou o mesmo não se aplicasse à situação em análise. Havia, ainda, um campo de resposta aberta, para o(s) inquirido(s) poder(em) deixar a(s) sua(s) sugestão(ões). A escala para os graus de satisfação ficou assim definida:

2017
Data

fevereiro 2018

Revisão

00

Codificação

PG03-00-IMP-08|04

Pontuação média final	%	Grau de Satisfação
>=1 e <2 pontos	Até 50%	Muito insatisfeito
>=2 e 3 pontos	Entre 50% e 75%	Insatisfeito
>=3 e < 3,82	Entre 75% e 97,5%	Satisfeito
>=3,82 pontos	Mais de 97,5%	Muito Satisfeito

Apesar de existirem vários inquéritos foi definido que a última questão seria a da Satisfação Global, permitindo dessa forma uma análise global aos Serviços da CME.

5. ANÁLISE

5.1 GLOBAL

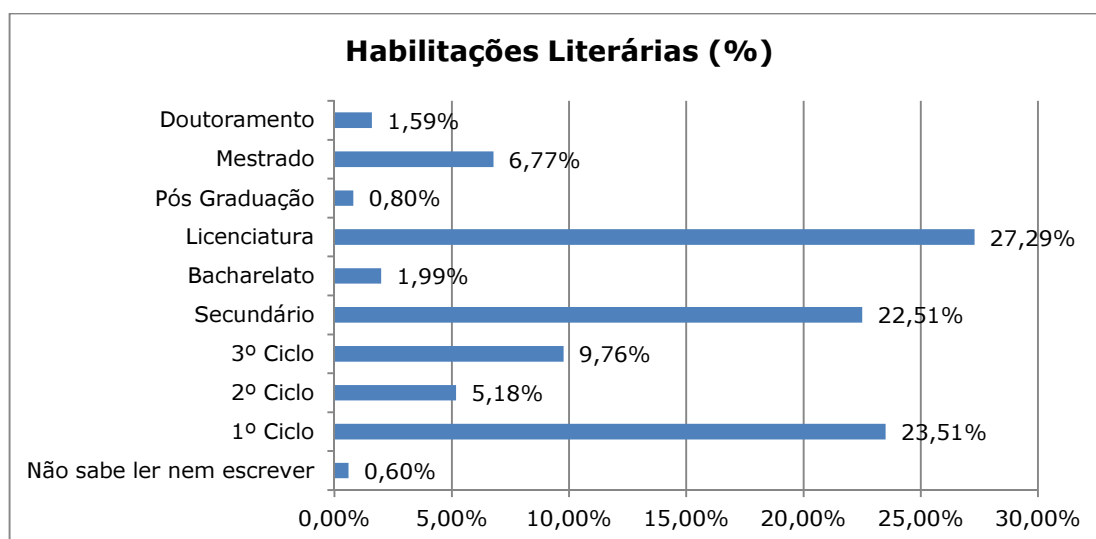
5.1.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Dos 631 inquiridos, nem todos responderam às questões sobre as características da amostra, tendo sido consideradas 587 respostas válidas.

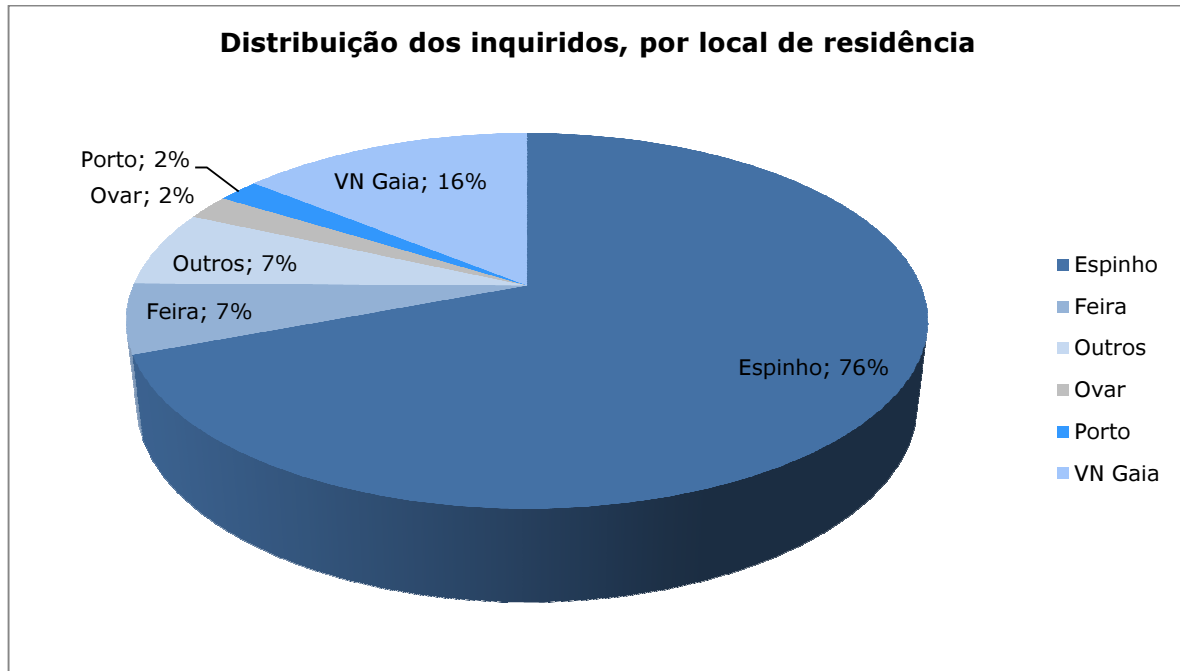
Em relação ao género, das 587 respostas obtidas 42% foram do sexo masculino e 58% foram do sexo feminino. A média de idades foi de 50 anos, distribuída de acordo com os seguintes escalões etários:

Escalão Etário	Nº	%
< 25 anos	71	12,10%
25 a 34 anos	66	11,24%
35 a 54 anos	209	35,60%
> 55 anos	241	41,06%

Quanto às habilitações literárias, em média, os inquiridos afirmaram possuir o Ensino Secundário. No entanto, a maioria possuía uma Licenciatura (apenas 502 inquiridos referiram as suas habilitações).

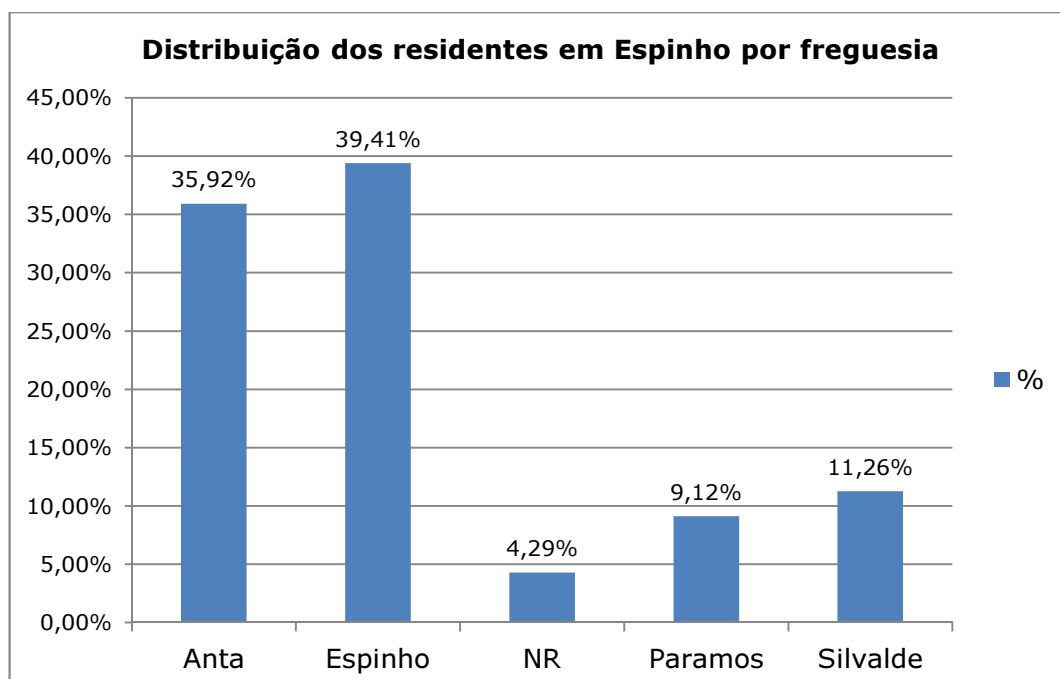


Em relação ao local de residência e tal como expectável, 75% dos "clientes" municipais são residentes no Concelho, distribuídos conforme o gráfico:



Por observação do gráfico, o restante dos inquiridos reside nos concelhos vizinhos de Santa Maria da Feira e Vila Nova de Gaia.

Em relação aos residentes no Concelho, estes encontram-se distribuídos pelas freguesias, de acordo com gráfico abaixo:



Dos 631 inquéritos, apenas 422 foram considerados válidos para a análise da Satisfação Global (nos restantes, essa resposta ficou por preencher, inibindo dessa forma o seu apuramento).

5.1.2 INTERPRETAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Das 422 respostas válidas, e após análise dos dados à última questão sobre a Avaliação da Satisfação Global sobre o(s) serviço(s)/Equipamento(s), obteve-se um total de 1513, originando uma média de 3,59 (numa escala de 1 a 4), o que corresponde a um **grau de satisfação de 89,63%** - **"Satisfeito"**. Recorde-se que no ano de 2016, o Grau de Satisfação foi de 90% e que apesar da metodologia ter sido alterada, o grau de satisfação não sofreu qualquer alteração estatisticamente significativa (O valor acima obtido também corresponde à média ponderada dos valores dos vários inquéritos, tendo em conta o "peso" na amostra recolhida).

5.2 POR EQUIPAMENTO OU SERVIÇO

5.2.1 POR EQUIPAMENTO

A. LOJA INTERATIVA DE TURISMO - LIT

O Inquérito é constituído por 12 questões específicas e 1 sobre a Avaliação Global, sendo as questões específicas divididas desta forma:

Área	Questões
Atendimento Presencial	Q1; Q2
Funcionários do Atendimento	Q3; Q4; Q5 e Q6
Internet: Site Município, Redes sociais...	Q7; Q8 e Q9
Instalações	Q10, Q11 e Q12
Satisfação Global	Q13

Foram contabilizados 32 inquéritos (correspondente a 5% da amostra total) dos quais 18 correspondiam a indivíduos do sexo masculino e 14 do sexo feminino e 75% dos inquiridos possuía entre 19 e 65 anos e os restantes tinham mais de 65 anos.

Uma vez que o inquérito está traduzido em Inglês, Francês e Espanhol, foi possível recolher dados de "clientes" da LIT provenientes de várias nacionalidades. Assim, 75% dos inquiridos eram de Espanha, França, Alemanha e Holanda e os restantes 25% abrangeram países tão variados como Itália, Canadá, Estados Unidos, Irlanda e Inglaterra.

Nenhuma das questões apresentadas teve pontuação negativa, sendo que a Q5 - PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO CORRETA E COMPLETA foi a questão mais pontuada (127 pontos; média=4 pontos; Grau de Satisfação de "MUITO SATISFEITO") enquanto que a Q7- ACESSIBILIDADE DA INFORMAÇÃO foi a questão menos pontuada (77 pontos; média= 2,4; Grau de Satisfação de "INSATISFEITO", que deverá ser alvo de análise de causas).

2017

Data

fevereiro 2018

Revisão

00

Codificação

PG03-00-IMP-08|04

De uma forma global, a LIT teve uma pontuação de 3,90, correspondente a 97,5% e originando um Grau de Satisfação de **MUITO SATISFEITO** (19 responderam "Muito Satisfeito" e 13 responderam "Satisfeito").

B. PARQUE DE CAMPISMO

Os inquéritos do Parque de Campismo eram compostos por 20 questões e 1 referente à Avaliação Global:

Área	Questões
Receção	Q1; Q2 e Q3
Instalações	Q4; Q5; Q6; Q7; Q8 e Q9
Funcionários	Q10; Q11 e Q12
Piscina	Q13; Q14 e Q15
Outros Serviços	Q16; Q17; Q18; Q19 e Q20
Satisfação Global	Q21

Apesar de existirem 4 inquéritos para os utentes do Parque de Campismo (português, espanhol, francês e inglês) o tratamento dos dados foi feito como um todo, principalmente devido à dimensão da amostra (11 recolhidos).

Os 11 inquéritos recolhidos representam 2% da amostra total. Os dados mais importantes que se apuraram deste equipamento são:

Média de Idades dos Visitantes	48 anos
Visitantes	36% Homens 64% Mulheres
Nacionalidades	45,5% Francesa 36,4% Portuguesa 18,2% Outras
Conhecimento do Parque	66,7% Internet 11,1% Guias Turísticos 22,2% Outros
Estadia	Média de noites: 2 noites 45,45% apenas 1 noite 18,18% entre 2 a 3 noites 18,18% entre 3 a 5 noites 18,18% mais de 5 noites

As questões 13, 14 e 15 referentes à Piscina (Q13 – Horário; Q14 – Limpeza e Q15 – Segurança) foram as menos respondidas, logo as menos pontuadas. No sentido inverso, as questões 1, 2 e 10 (Q1 – Horário da receção; Q2 – Tempo de espera no atendimento e Q10 – Simpatia e educação dos funcionários) foram as mais pontuadas tendo obtido 39, 39 e 42 pontos dos 44 possíveis. As questões 3,5,6,7,9, 13, 16 e 17 (Q3 – Prestação de informação

2017

Data

fevereiro 2018

Revisão

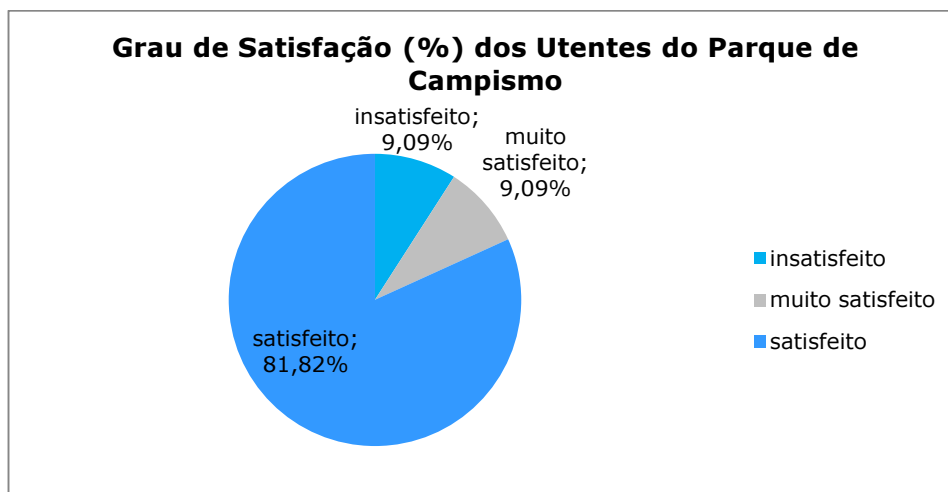
00

Codificação

PG03-00-IMP-08|04

correta e completa; Q5 – Localização do Parque; Q6 – Organização e Funcionalidade; Q7 – Qualidade e Conforto; Q9 – Higiene e Limpeza; Q13 – Horário da Piscina; Q16 – Limpeza dos Balneários e Q17 – Jardins) tiveram respostas com pontuações negativas pelo que deverão ser objeto de análise de causas.

De uma forma global, o Parque de Campismo obteve uma pontuação de 3,51 (88%) originando um Grau de Satisfação de **SATISFEITO**. As avaliações individuais dos inquéritos originaram:



C. BALNEÁRIO MARINHO

O inquérito ao Balneário Marinho era composto por 14 questões específicas e 1 referente à Avaliação Global, conforme tabela:

Área	Questões
Área de Gestão	Q1; Q2; Q3; Q4 e Q5
Área Administrativa	Q6; Q7; Q8; Q9 e Q10
Serviços Prestados	Q11; Q12; Q13 e Q14
Satisfação Global	Q15

Os inquéritos recolhidos têm um “peso” de 3% na amostra (17 inquéritos).

Relativamente a este equipamento, os dados mais relevantes foram:

Média de Idades dos Visitantes	65 anos
Visitantes	35,29% Homens 64,71% Mulheres
Residência	23,53% Espinho 35,29% VN Gaia 17,65 SM Feira 23,53 Outros

2017

Data

fevereiro 2018

Revisão

00

Codificação

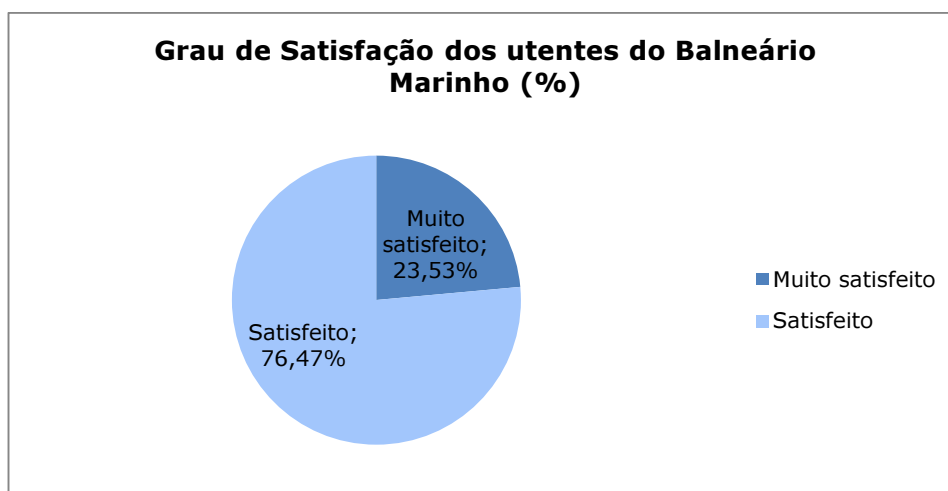
PG03-00-IMP-08|04

Habilitações Literárias	
	9,09% 1º Ciclo
	45,45% 2º Ciclo
	9,09% 3º Ciclo
	36,36% Secundário

As questões 1, 2, 3, 10 e 14 (*Q1 – Acessibilidade das Instalações; Q2 – Higiene das Instalações, em geral; Q3 – Higiene dos Balneários; Q10 – Tempo de Espera na resolução de problemas e Q14 – Divulgação dos Serviços*) tiveram pontuações negativas, pelo que deverão se objeto de análise de causas. A questão com a pontuação mais baixa foi a Q3 – Higiene dos Balneários, o que se pode observar em alguns comentários deixados:

- “Deveriam ser mais vezes limpos os balneários das senhoras; o chão está sempre cheio de cabelos e muita água”;
- “Os balneários deveriam ser mais vezes limpos durante o dia”;
- “Nos Serviços dos Balneários era preciso um sistema de ar condicionado bom, principalmente no Inverno”;
- “Melhor acompanhamento a utentes que fazem a barba e cortam as unhas; não nadar pelo fundo da piscina”;
- “Devem mudar as torneiras”;
- “Os nadadores salvadores não deviam estar constantemente a usar os telemóveis, desviando assim a sua atenção para o que se passa na piscina”

Por outro lado, as questões mais pontuadas foram as referentes à área administrativa (*Q6 – Tempo de espera para ser atendido; Q7 – Apresentação dos funcionários; Q8 – Simpatia dos funcionários e Q9 – Clareza da informação prestada*).



Duma forma global, este equipamento teve uma pontuação de 3,63 (91%), correspondente ao Grau de Satisfação de “SATISFEITO”.

D. PISCINA SOLÁRIO ATLÂNTICO

Tal como no Balneário Marinho, o questionário da Piscina Solário Atlântico era composto por 14 questões específicas e a 1 referente à Satisfação Global.

Foram recolhidos 17 respostas, correspondente a 3% da amostra total.

Em relação a este equipamento, os dados mais relevantes foram:

Média de Idades dos Visitantes	43 anos
Visitantes	37,5% Homens 62,5% Mulheres
Residência	35,3% Espinho 64,7% Outros Concelhos

As questões 11 e 12 (*Q11 – Informações disponíveis e Q12 – Horário de Funcionamento*) foram as mais pontuadas, obtendo um total de 59 e 58 pontos respetivamente dos 68 possíveis.

A questão 3 (*Q3 – Higiene dos Balneários*) foi a questão menos pontuada, tendo tido pontuação negativa por parte da maioria dos respondentes, pelo que deverá ser alvo de análise de causas.

Aliás, com a exceção das questões 9 (*Q9 – Clareza da informação prestada*) e 12 todas as questões obtiveram respostas negativas, pelo que deverão ser, também, alvo de análise de causas.

Alguns dos comentários deixados foram:

- “É preciso chamar a atenção aos Nadadores Salvadores, pois estão sempre distraídos e ao telemóvel”;
- “É pena que um equipamento desta natureza não se invista mais na qualidade dos serviço e equipamentos apresentados ao utente, com o agravante de os preços não acompanharem a degradação do equipamento”;
- “Os preços das entradas são demasiado caros”;
- “Poderiam renovar os equipamentos, pois os preços são atualizados mas as espreguiçadeiras são muito velhas e os guarda-sóis são poucos, tendo alguns danificados”;
- “Todos os anos nas férias visito a vossa piscina e as coisas não têm melhorado nada, os equipamentos estão muito usados e são muito caros, chegam a ser mais caros que o bilhete da tarde. Vejam lá se melhoram as coisas para o ano”;
- “Em dias de muita afluência, os serviços ficam aquém do esperado, uma vez que o nível de pessoal para prestar apoio era muito escasso e reinava a confusão, quer a nível de aluguer de equipamentos, quer na ocupação de lugares para se fazer piscina”;
- “Deveriam averiguar o que se passa na piscina das crianças, porque a maioria das crianças que a utiliza ficam com os pés feridos”;
- “Deveria haver mais divertimentos para as crianças”;
- “É necessário averiguar o que provoca tantos cortes nos pés das crianças, pois sempre que frequento esta piscina com os meus filhos, sempre vou com eles embora com os pés cortados em vários sítios; Esta situação já acontece à vários anos e é inadmissível que até agora não tenham resolvido este problema que é grave”;

2017

Data

fevereiro 2018

Revisão

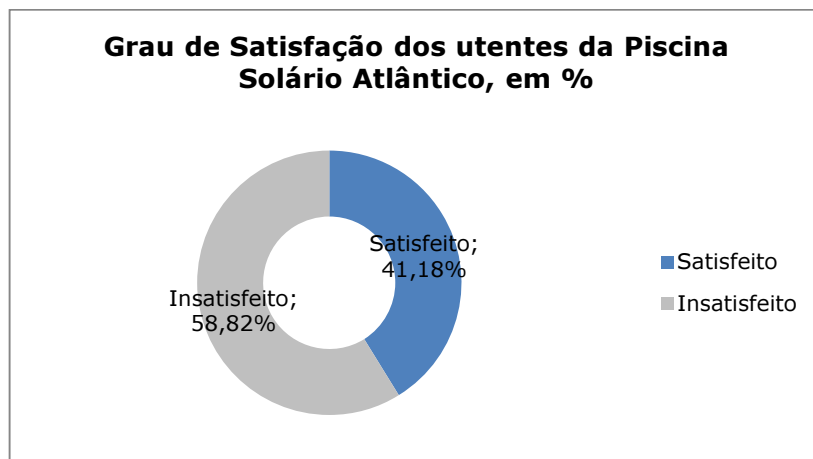
00

Codificação

PG03-00-IMP-08|04

- “Como cliente habitual, sempre que pretendo alugar uma espreguiçadeira, muitas vezes não há guarda sol porque se encontra avariado ou em falta”.

As opiniões obtidas no inquérito encontram-se espelhadas no gráfico abaixo:



Apesar da maioria ter mostrado a sua Insatisfação face a este equipamento, a nota global foi de 3,05 (76%), o que se traduz no grau de SATISFEITO.

De realçar também que foi o equipamento com a nota mais baixa.

E. PISCINA MUNICIPAL

O inquérito à Piscina Municipal era composto por 19 questões específicas e 1 referente à Avaliação Global, conforme tabela:

Área	Questões
Área de Gestão	Q1; Q2; Q3; Q4 e Q5
Área Administrativa	Q6; Q7; Q8; Q9 e Q10
Serviços Prestados	Q11; Q12; Q13 e Q14
Área Pedagógica	Q15; Q16; Q17; Q18 e Q19
Satisfação Global	Q20

Foram recolhidos 24 inquéritos, correspondendo a 4% da amostra.

Os dados amostrais recolhidos foram:

Média de Idades dos Utentes	37 anos
Sexo	47,8 % Homens
	52,2 % Mulheres
Residência	68,2 % Espinho
	31,8 % Outros Concelhos

2017

Data

fevereiro 2018

Revisão

00

Codificação

PG03-00-IMP-08|04

As questões 15 e 16 (*Q15 – Pontualidade dos Monitores e Q16 – Simpatia dos Monitores*) foram as mais pontuadas, tendo obtido 94 dos 96 pontos possíveis, enquanto que as questões 4 e 13 (*Q4 – Higiene do Cais da Piscina e Q13 – Variedade dos Serviços*), foram as menos pontuadas (71 dos 96 pontos possíveis).

As questões:

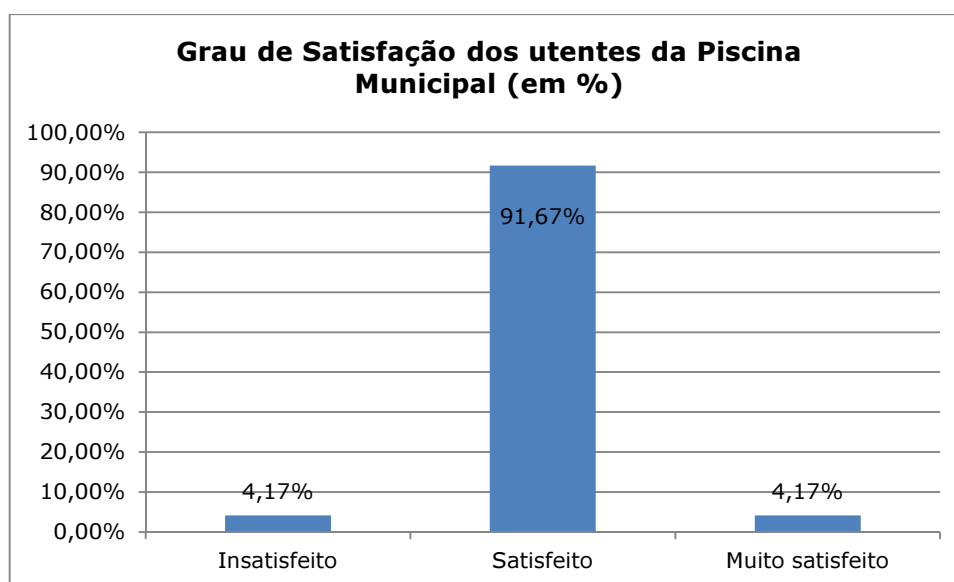
Q1 – Acessibilidade das Instalações;	Q2 – Higiene das Instalações (geral);	Q3 – Higiene dos Balneários;
Q4 – Higiene do cais da Piscina;	Q6 – Tempo de Espera para se atendido;	Q7 – Apresentação dos Funcionários;
Q11 – Informações disponíveis;	Q12 – Horário de Funcionamento;	Q13 – Variedade dos Serviços;
Q14 – Divulgação dos Serviços;	Q19 – Condições da Aula (material e espaço)	

tiveram algumas respostas negativas, pelo que deverão ser alvo de análise de causas. O único comentário deixado nos inquéritos foi:

“Melhores condições no balneário, novo equipamento, divulgação dos serviços e atividades pela Internet e para os cidadãos do Município”

o que, de certa forma, corrobora algumas das opiniões.

As opiniões ficaram divididas de acordo com o gráfico abaixo:



Duma forma geral, os utentes manifestaram-se **SATISFEITOS** com a Piscina Municipal, tendo este equipamento obtido 3,34 pontos (83,55%). Mesmo assim, ainda houve uma percentagem de **INSATISFEITOS**, pelo que estes inquéritos deverão ser vistos em particular.

F. NAVE POLIVALENTE

O inquérito deste equipamento era constituído por 13 questões temáticas e 1 sobre a Avaliação global, distribuídas assim:

Área	Questões
Área de Gestão	Q1; Q2; Q3; Q4
Área Administrativa	Q5; Q6; Q7; Q8 e Q9
Serviços Prestados	Q10; Q11; Q12 e Q13
Satisfação Global	Q14

A amostra encontra-se assim caracterizada:

Média de Idades dos Utentes	23 anos
Género	92 % Masculino 8 % Feminino
Residência	68 % Espinho 32 % Outros Concelhos

A questão 1 (*Q1 – Acessibilidade das instalações*) foi a mais pontuada (91 em 100 pontos possíveis) enquanto que as questões 3 e 4 (*Q3 – Higiene dos Balneários; Q4 – Higiene dos Pisos Desportivos*) foram as menos pontuadas (71 em 100 pontos disponíveis).

As questões:

Q2 – Higiene das Instalações (geral);	Q3 – Higiene dos Balneários;	Q4 – Higiene dos Pisos Desportivos
Q10 – Informações disponíveis;	Q11 – Horário de Funcionamento;	Q12 – Variedade dos Serviços;
Q13 – Informações disponíveis;		

tiveram algumas respostas negativas, pelo que deverão ser alvo de análise de causas.

As opiniões ficaram assim distribuídas:

2017
Data

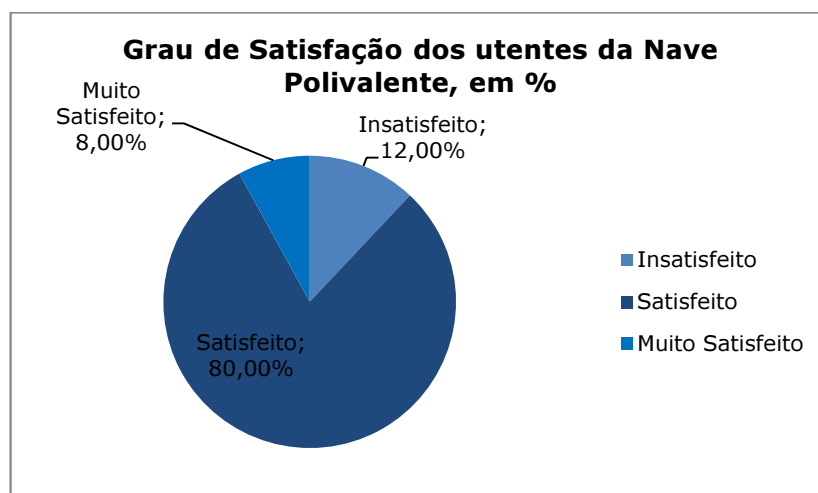
fevereiro 2018

Revisão

00

Codificação

PG03-00-IMP-08|04



Duma forma global, a Nave teve uma pontuação de 3,42 – 85,48% - SATISFEITO.

Uma vez que houve uma percentagem de "INSATISFEITOS", será importante fazer uma análise detalhada para averiguar a(s) origem(ns) de tal(is) resposta(s).

G. BIBLIOTECA MUNICIPAL JOSÉ MARMELO E SILVA

Este inquérito, para além de disponibilizado no Edifício da Biblioteca, foi também disponibilizado online. Este consistia em 22 questões técnicas e 1 referente à Satisfação Global, assim distribuídas:

Área	Questões
Atendimento Presencial	Q1; Q2
Atendimento Telefónico	Q3; Q4
Atendedores	Q5; Q6; Q7; Q8; Q9 e Q10
Serviços	Q11; Q12 e Q13
Coleção / Fundo Documental	Q14; Q15; Q16 e Q17
Instalações	Q18; Q19; Q20; Q21 e Q22
Satisfação Global	Q23

Foram recolhidas 197 respostas, representando 31% da amostra total.

A amostra recolhida produziu os seguintes "outputs" :

Média de Idades dos utentes	41 anos
Género	35,7 % Masculino 64,3 % Feminino
Local de Residência	72,89 % Espinho 19,2 % Vila Nova de Gaia 6,6 % SM Feira 1,31 % Outros Concelhos

2017

Data

fevereiro 2018

Revisão

00

Codificação

PG03-00-IMP-08|04

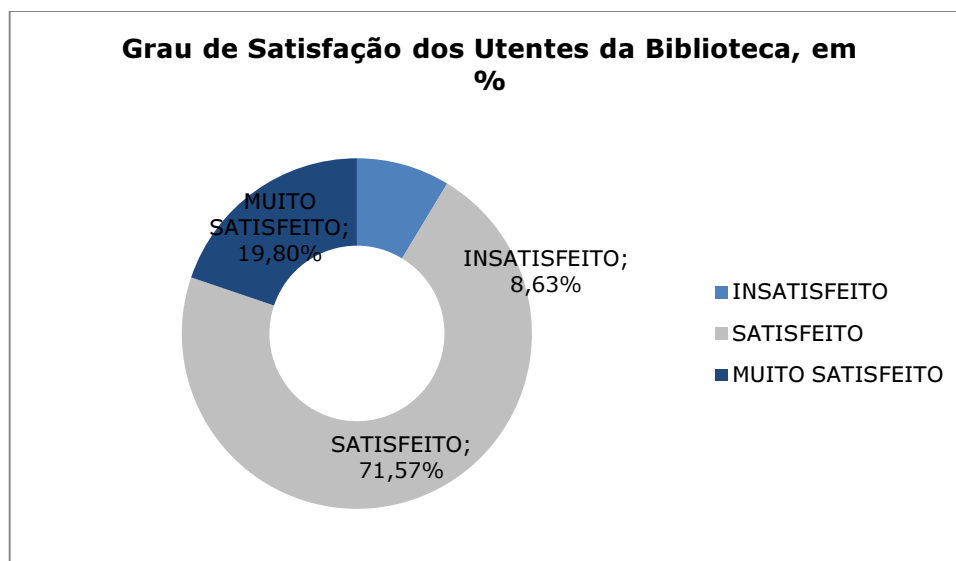
Média das Habilitações Literárias	Licenciatura
Frequência de utilização da Biblioteca	26, 9% Raramente 39,6 % Uma vez por mês 15,2 % Uma vez por semana 18,3 % Várias vezes por semana

A questão 18 (*Q18 – Acessibilidades das Instalações*) foi a questão mais pontuada (729 em 788 pontos possíveis), enquanto que a questão 16 (*Q16 – Periodicidade na aquisição de novidades*) foi a menos pontuada (444 em 788 possíveis).

Todas as questões obtiveram respostas negativas, com exceção da Q2 – Tempo de Espera para ser atendido.

A questão com maior grau de insatisfação foi a Q1 – Horário do Atendimento Presencial. As questões com pontuações negativas deverão ser alvo de análise de causas.

As opiniões dos utentes da Biblioteca dividem-se de acordo com o gráfico abaixo:



Duma forma global, podemos afirmar que os utentes da Biblioteca se encontram SATISFEITOS (pontuação de 3,60, correspondente a 89,98%).

H. MUSEU MUNICIPAL DE ESPINHO

Foram recolhidos 65 inquéritos correspondendo a 10% do valor da amostra. O inquérito consistia em 20 questões técnicas e 1 sobre a Satisfação Global:

Área	Questões
Atendimento Presencial	Q1; Q2 e Q3
Atendedores	Q4; Q5; Q6; Q7 e Q8;
Exposição Permanente	Q9; Q10; Q11 e Q12

2017**Data**

fevereiro 2018

Revisão

00

Codificação

PG03-00-IMP-08|04

Exposição Temporária	Q13; Q14; Q15 e Q16
Instalações	Q17; Q18; Q19 e Q20
Satisfação Global	Q21

Em relação à amostra:

Média de Idades dos visitantes	38 anos
Género	38,4 % Masculino 61,6 % Feminino
Local de Residência	41 % Espinho 23 % Vila Nova de Gaia 6,5 % SM Feira 11,5 % Ovar 13 % Outros Concelhos 6,5 % Estrangeiros
Média das Habilitações Literárias	Licenciatura

A questão mais pontuada foi a Q2 – Tempo de Espera para ser atendido, com um total de 244 pontos em 260 possíveis. Por outro lado, a questão Q17 – Acessibilidade e sinalética das instalações foi a menos pontuada, apenas com 202 pontos e tendo sido a questão com mais respostas negativas.

As questões:

Q1 – Horário;	Q9 – Temática da Exposição Permanente;	Q4 – Organização da Exposição Permanente;
Q11 – Qualidade das peças;	Q16 – Informação adequada e clara sobre a exposição temporária;	Q18 – Organização e Funcionalidade das Instalações;
Q19 – Qualidade e conforto;	Q20 – Limpeza e Higiene	

tiveram algumas respostas negativas, pelo que deverão ser alvo de análise de causas.

O inquérito produziu as seguintes respostas:

2017
Data

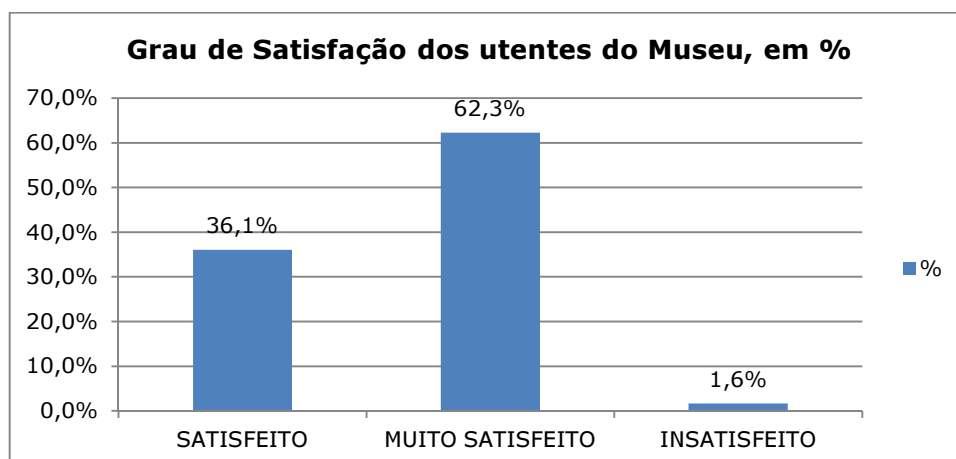
fevereiro 2018

Revisão

00

Codificação

PG03-00-IMP-08|04



No global, o Museu teve uma pontuação de 3,85, correspondendo a um grau de 96,31% - SATISFEITO.

5.2.2 POR SERVIÇO

A. ATENDIMENTO MUNICIPAL DE ESPINHO – AME

O inquérito deste serviço era constituído por 22 questões temáticas e 1 sobre a Avaliação global, distribuídas assim:

Área	Questões
Atendimento Presencial	Q1; Q2; Q3
Atendedores	Q4; Q5; Q6; Q7; Q8; Q9; Q10; Q11; Q12
Atendimento Telefónico	Q13; Q14; Q15; Q16
Instalações	Q17; Q18; Q19; Q20; Q21; Q22
Satisfação Global	Q23

Foram recolhidos 64 inquéritos, representando 10% da amostra global. Os dados mais relevantes foram:

Média de Idades dos utentes	40 anos
Género	59 % Masculino 41 % Feminino
Local de Residência	73 % Espinho 7 % Vila Nova de Gaia 9 % SM Feira 11 % Outros Concelhos
Média das Habilitações Literárias	Secundário
Motivo da Deslocação ao AME	29% Pagamentos 9,7% Estado do(s) Processo(s) 33,9% Requerimentos vários

2017**Data**

fevereiro 2018

Revisão

00

Codificação

PG03-00-IMP-08|04

21% Esclarecimentos

6,5% Outros Motivos

A questão 6 (*Q6 – Prestação da informação correta e completa*) foi a mais pontuada (253 pontos em 256) e a questão 19 (*Q19 – Qualidade e conforto das Instalações*) foi a menos pontuada (229 pontos, em 256).

As questões:

Q1 – Horário de Atendimento;	Q2 – Tempo de Espera;	Q9 – Identificação das necessidades do Município
Q13 – Facilidade do contacto telefónico	Q15 – Correto encaminhamento das chamadas	Q17 – Acessibilidades das instalações;
Q22 – Instalações modernas e atrativas		

tiveram algumas respostas negativas, pelo que deverão ser alvo de análise de causas.

Os comentários:

- “As plantas topográficas deveriam ser fornecidas digitalmente”;
- “Falta água/café e leitura”;
- “Os serviços estão de acordo com as necessidades”;
- “Atendimento muito prestável e direcionado para as necessidades; instalações sanitárias do público com necessidade de melhoramento”;
- “Muito boa qualidade a todos os níveis, sobretudo aprecio a empatia demonstrada com as necessidades e problemas do cidadão residente em Espinho e a vontade de resolver os assuntos da forma mais justa e favorável”;
- “Surpreendido pela positiva”;
- “Muito bem recebido”;
- “Continuem com o bom trabalho”;
- “Relativamente à minha situação (pedido de licenciamento para reconstrução de moradia) tive um atendimento excelente. Contudo verifica-se falta de celeridade no decorrer do processo cuja resolução durou quase 12 meses. Informo ainda que pelo facto dos prazos terem sido largamente ultrapassados , pedi várias vezes audiência a nível superior e que nunca me foi concedida.”.

deverão ser alvo de análise, numa perspetiva de melhoria contínua.

As opiniões dos utentes do AME ficaram, assim, distribuídas:

2017

Data

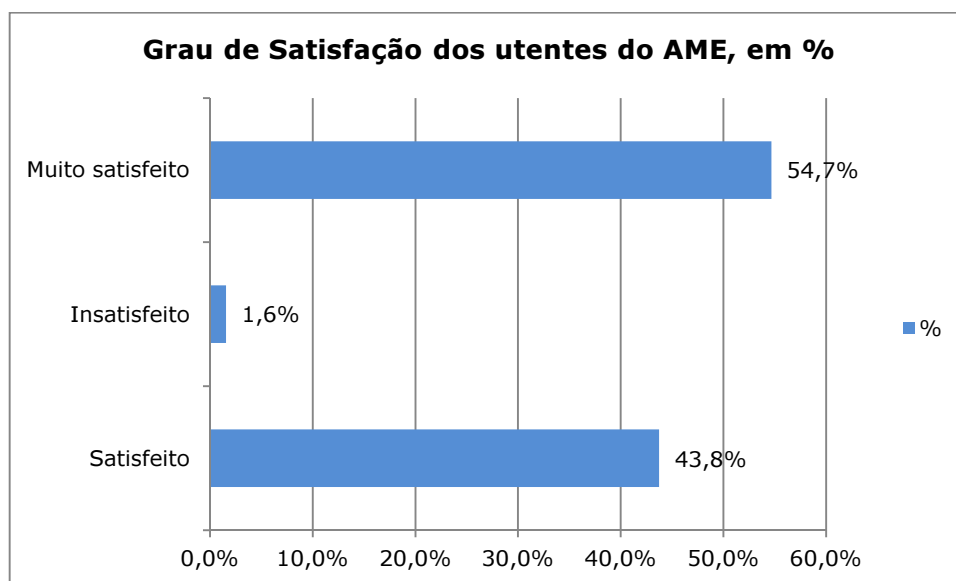
fevereiro 2018

Revisão

00

Codificação

PG03-00-IMP-08|04



Globalmente, o AME obteve uma pontuação de 3,81, correspondendo a um grau de SATISFEITO – 95,20%.

B. TRANSPORTES COLETIVOS

O inquérito ao Serviço de Transportes Coletivos, prestado pela DACE, consistia em 11 questões técnicas e 1 sobre a Avaliação Global. O nº de inquéritos recolhido representa 1% da amostra (estatisticamente, representa um valor residual). No entanto, divulgam-se os resultados obtidos.

As questões encontravam-se divididas de acordo com as áreas do quadro abaixo:

Área	Questões
Organização da deslocação	Q1; Q2; Q3
Viaturas	Q4; Q5; Q6; Q7;
Motoristas	Q8; Q9; Q10; Q11;
Satisfação Global	Q12

Na amostra recolhida não houve respostas negativas, sendo que as questões 1, 8, 9, 10 e 11 (*Q1 – Contacto com o DACE; Q8 – Simpatia dos motoristas; Q9 – Apresentação dos motoristas; Q10 – Pontualidade dos Motoristas e Q11 – Profissionalismo dos motoristas*) tiveram pontuação máxima (36 em 36 pontos possíveis). A título de curiosidade, a questão menos pontuada foi a Q4 (*Conforto das viaturas*), mas mesmo assim, obteve 32 dos 36 possíveis.

As opiniões ficaram distribuídas da seguinte forma:

2017
Data

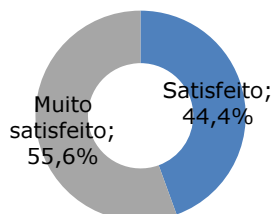
fevereiro 2018

Revisão

00

Codificação

PG03-00-IMP-08|04

Grau de Satisfação, dos utilizadores dos Transportes Coletivos, em %


originando uma avaliação global de 3,89, correspondendo a 97,31% - SATISFEITO.

C. VISITAS GUIADAS AO MUSEU

O museu Municipal de Espinho disponibiliza o Serviço de Visitas Guiadas. O inquérito a este Serviço é constituído por 13 questões e 1 sobre a Satisfação Global, distribuídas conforme tabela abaixo:

Área	Questões
Visita Guiada Evento	Q1; Q2;
Guia da Visita	Q3; Q4; Q5; Q6; Q7
Exposição Atividade	Q8; Q9; Q10;
Instalações	Q11; Q12; Q13
Satisfação Global	Q14

Foram recolhidos 18 inquéritos, correspondendo a 3% da amostra. Os dados mais relevantes podem ser observados no quadro que se segue:

Média de Idades dos utentes	40 anos
Género	50 % Masculino 50 % Feminino
Local de Residência	6 % Espinho 94 % Outros Concelhos
Média das Habilitações Literárias	Secundário

Em nenhuma das questões houve respostas negativas. Alguns dos comentários deixados foram:

- “Parabenizo o guia e o excelente museu de Espinho. Gostaria de voltar novamente”;
- “Mantendam o guia muito tempo”;
- “Necessidade de fundos monetários para melhorar acessibilidades ao espaço do parque Castr de Ovil e respetiva manutenção”;

2017

Data

fevereiro 2018

Revisão

00

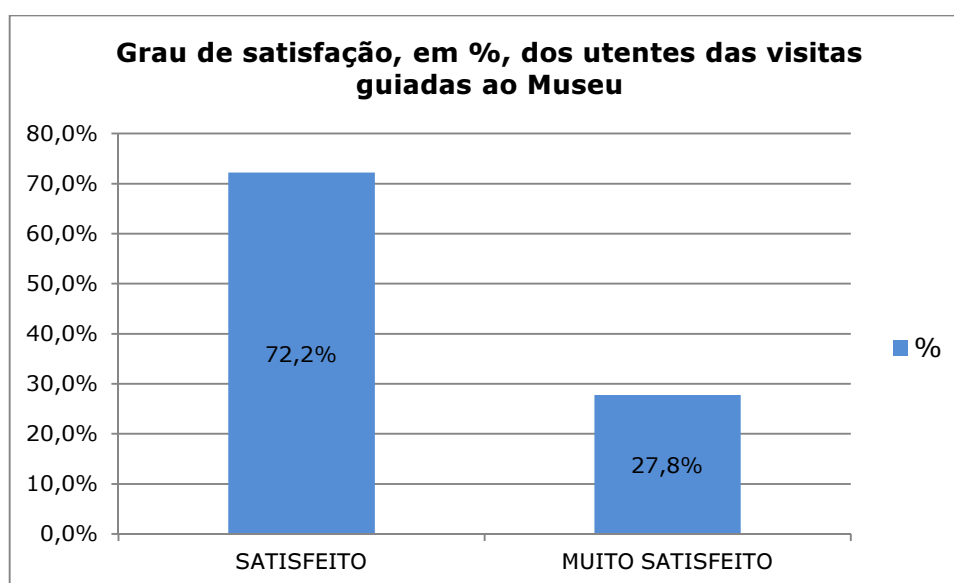
Codificação

PG03-00-IMP-08|04

- “Nada a sugerir. Gostei muito do passeio e dos locais que conheci e principalmente as partes das Ruínas do Castro Ovil. O espaço do museu deveria ser mais bem aproveitado”;
- “Manter a elevada qualidade relativamente à(s) pessoa(s) (guia) que interage diretamente com os visitantes. “As pessoas fazem as instituições”. Parabéns”.

As questões mais pontuadas foram a 3, 4 e 5 (*Q3 – Disponibilidade para o guia responder às perguntas; Q4 – Uso de linguagem clara e simples por parte do Guia e Q5 – Prestação de informação correta e completa*), tendo obtido 71 dos 72 pontos possíveis. A menos pontuada foi a 10 (*Q10 – Folhetos e Brochuras informativos*) que obteve 58 pontos.

As opiniões dividiram-se de acordo com o gráfico abaixo:



tendo originado uma pontuação final de 3,77 (94,31%) – SATISFEITO.

D. ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS BÁSICOS

O inquérito consistia em 18 questões técnicas e 1 sobre a Satisfação Global, de acordo com o quadro:

Área	Questões
Atendimento Presencial	Q1; Q2;
Atendedores	Q3; Q4; Q5; Q6; Q7;
Serviços	Q8; Q9; Q10; Q11; Q12;
Serviço Prestado	Q13; Q14; Q15;
Instalações	Q16; Q17; Q18
Satisfação Global	Q19

A questão mais pontuada foi a Q6 (*Q6 – Simpatia e educação dos atendedores* com um total de 41 pontos dos 60 possíveis) e as menos pontuadas foram as questões Q8 e Q9 (*Q8 – Tempo de decisão dos Serviços e Q9 – Clareza*

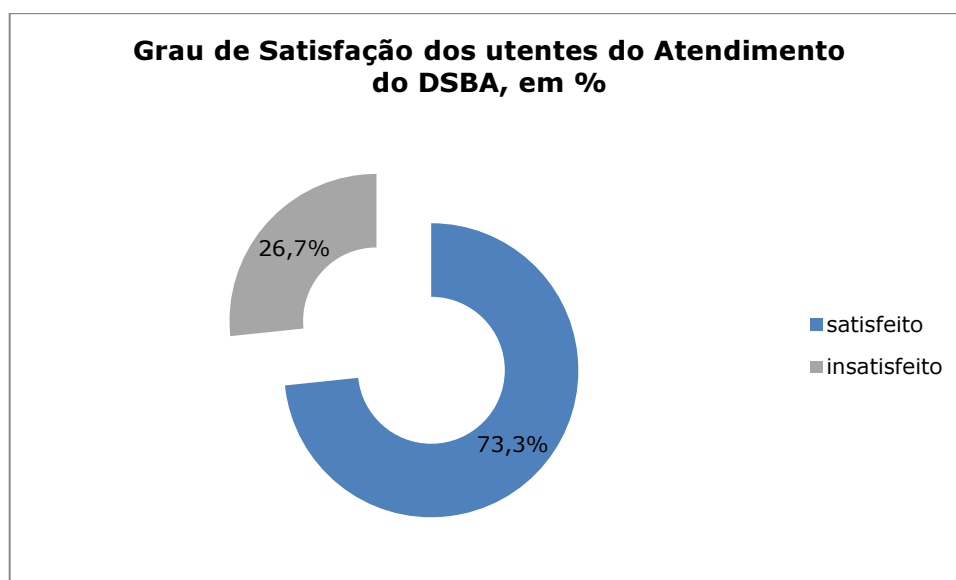
na fundamentação da decisão ambas com 32 dos 60 pontos possíveis). Aliás, todas as questões tiveram respostas negativas pelo que deverão ser alvo de análise de causas.

Foram recolhidos 15 questionários, representando 2% da amostra total.

Os dados ficam, assim, caracterizados:

Média de Idades dos utentes	47 anos
Género	46,7 % Masculino 53,3 % Feminino
Local de Residência	80 % Espinho 20 % Outros Concelhos

As opiniões dividiram-se da seguinte forma:



Globalmente, este serviço teve uma pontuação de 3 pontos, correspondendo a 75% - SATISFEITO.

Importa ainda realçar que foi o Serviço com a pontuação mais baixa.

E. ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL

O inquérito era composto por 10 questões técnicas e 1 sobre a satisfação global. Foram recolhidos 19 inquéritos, representando 3% da amostra total. Os dados mais relevantes foram:

Média de Idades dos utentes	63 anos
Habilitações literárias	1º Ciclo, em média 80% - Sem escolaridade
Local de Residência	31,6% Anta - Guetim

2017

Data

fevereiro 2018

Revisão

00

Codificação

PG03-00-IMP-08|04

36,8% Espinho

5,3% Paramos

21,1% Silvalde

5% Outros Concelhos

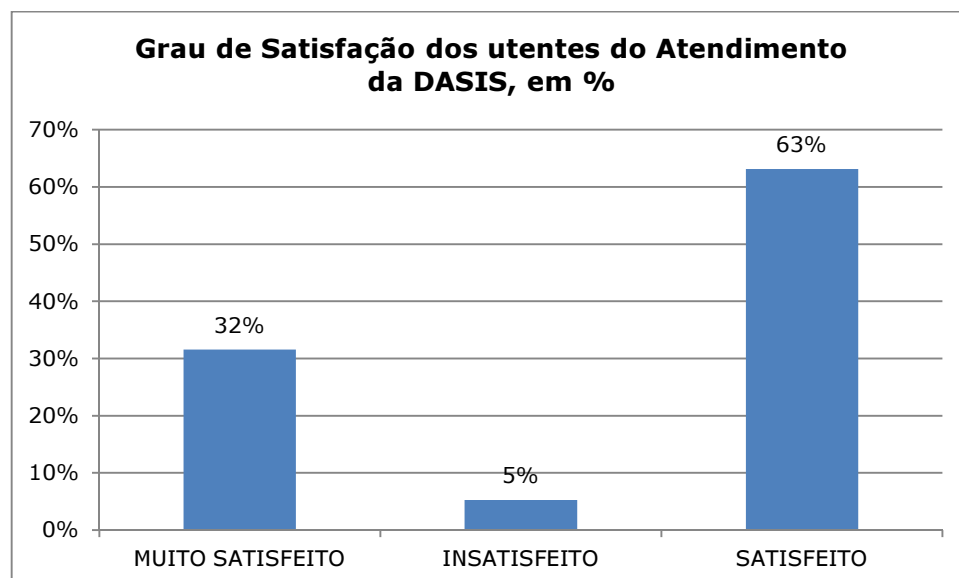
As questões dividiam-se de acordo com as seguintes áreas:

Área	Questões
Atendimento Presencial	Q1; Q2;
Atendedores	Q3; Q4; Q5; Q6; Q7;
Instalações	Q8; Q9; Q10;
Satisfação Global	Q11

As questões mais pontuadas foram Q2, Q3 e Q6 (*Q2 – Tempo de espera para ser atendido; Q3 – Disponibilidade dos atendedores para responder às perguntas e Q6 – Simpatia e educação no atendimento*) tendo obtido 68 pontos dos 76 possíveis e a questão 10 (*Q10 – Qualidade e Conforto das Instalações*) foi a menos pontuada (obteve 64).

As questões Q1 (*Horário de Atendimento*), Q2 e Q10 tiveram respostas negativas, pelo que deverão ser alvo de análise de causas.

As opiniões ficaram assim divididas:



Globalmente, este serviço teve uma pontuação de 3,55 (88,68%), conferindo-lhe o grau de SATISFEITO.

F. ATIVIDADES SÉNIORES

2017**Data**

fevereiro 2018

Revisão

00

Codificação

PG03-00-IMP-08|04

As atividades seniores são da responsabilidade da Divisão de Ação Social, Intergeracional e Saúde.

Foram distribuídos 118 inquéritos (representando 19% da amostra) pelos vários Bailes temáticos promovidos pela DASIS.

Os dados mais importantes da amostra são:

Média de Idades dos utentes	70 anos
Género	36,4 % Masculino 63,6 % Feminino
Local de Residência	41,5% Anta – Guetim 26,3% Espinho 16,1% Paramos 16,1% Silvalde
Média das Habilitações Literárias	1º Ciclo

O inquérito consistia em 7 questões temáticas e 1 sobre a Satisfação Global, assim distribuídas:

Área	Questões
Divulgação da atividade / evento	Q1
Inscrições (local/horário/data)	Q2
Instalações utilizadas para o evento	Q3
Entretenimento	Q4
Alimentação e bebidas	Q5
Transporte	Q6
Qualidade do atendimento	Q7.1
Eficiência/ resolução de problemas	Q7.2
Satisfação Global	Q8

Em todas as questões houve respostas negativas pelo que deverá ser feita uma análise de causas.

A questão menos pontuada foi a Q5 (referente ao Baile de S.Martinho) e a mais pontuada foi a Q7.1.

O Gráfico abaixo traduz as opiniões recolhidas:

2017

Data

fevereiro 2018

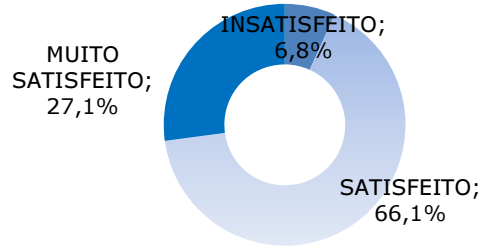
Revisão

00

Codificação

PG03-00-IMP-08|04

Grau de Satisfação dos utentes das Atividades Seniores, em %

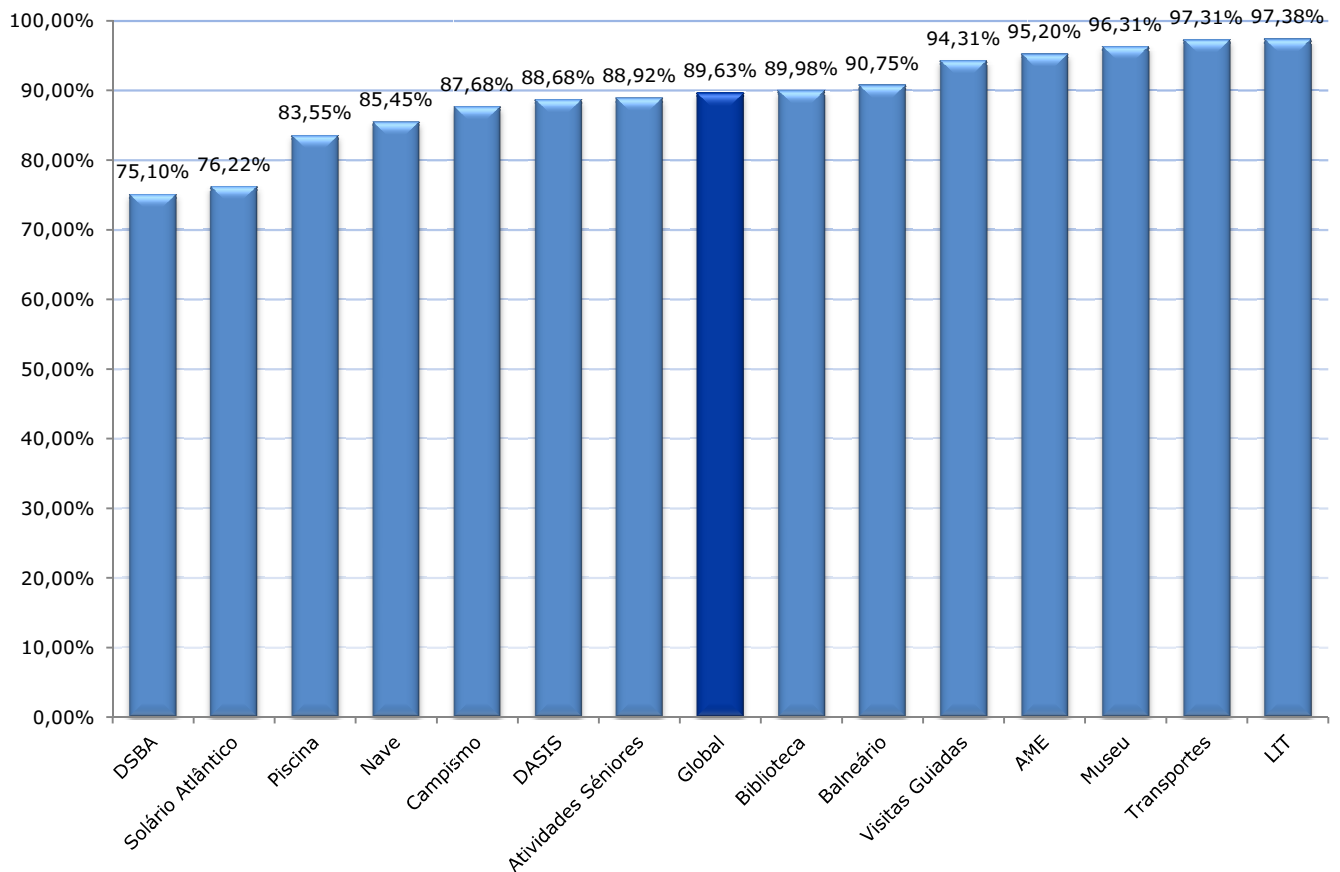


Em conclusão, este serviço foi avaliado com o grau de SATISFEITO, tendo tido 3,56 pontos (88,92%).

6. CONCLUSÕES FINAIS

Estamos, como tal, perante uma avaliação bastante positiva, originando uma pontuação média de 3,59 (escala de 1 a 4), o que corresponde a um **grau de satisfação de 89,63%**, tendo, desta forma, atingido o objetivo proposto.

Grau da Satisfação Global (%)



2017

Data

fevereiro 2018

Revisão

00

Codificação

PG03-00-IMP-08|04

De forma a poder ser efetuada uma implementação das ações de melhoria baseada numa abordagem adequada e consistente, deverão ser analisados os resultados esperados, com o propósito de monitorizar e avaliar o nível de satisfação atingido pela aplicação deste instrumento de recolha de dados, bem como considerados os diferentes cenários para esta implementação ser concretizada com sucesso. Assim, de seguida elencam-se os resultados com maior relevância para este relatório.

- a) Todos os equipamentos/ serviços tiveram pontuação positiva (≥ 3);
- b) Todos os equipamentos/ serviços obtiveram um Grau de Satisfação situado entre os 75% e os 97,38%;
- c) Todas as questões tiveram pontuações bastante positivas (todas com pontuação acima dos 60,3%), havendo inclusive questões que atingiram os 100%;
- d) Para as questões que tiveram respostas negativas, deverá ser feita uma análise de causas, a fim de se perceber a origem dessa mesma resposta;
- e) Pontos fortes (pontuação superior a 97,5%):

Questão	Equipamento / Serviço
Q6 – Tempo de Espera para ser atendido	Balneário Marinho
Q7 – Apresentação dos Funcionários	
Q8 – Simpatia dos Funcionários	
Q9 – Clareza da informação prestada	
Q2 – Disponibilidade para responderem a questões	LIT
Q4 – Uso de linguagem clara e simples	
Q5 – Prestação de informação correta e completa	
Q6 – Simpatia e Educação no Atendimento	
Q8 – Qualidade da informação prestada	Parque de Campismo
Q20 - Preçário	
Q2 - Tempo de Espera no atendimento	Museu
Q3 - Acolhimento	
Q4 – Disponibilidade para responderem a perguntas	
Q5 – Uso de linguagem clara e simples	
Q6 – Prestação da informação correta e simples	
Q7 – Simpatia e educação no atendimento	
Q8 – Igualdade de tratamento	
Q14 – Organização e espaço da exposição temporária	
Q5 – Uso de linguagem clara e simples	AME
Q7 – Simpatia e educação no atendimento	
Q3 – Disponibilidade para os guias responderem a perguntas	Visitas Guiadas ao Museu
Q4 – Uso de linguagem clara e simples	
Q5 – Prestação de informação correta e completa	
Q6 – Simpatia e educação	

2017

Data

fevereiro 2018

Revisão

00

Codificação

PG03-00-IMP-08|04

Q1 – Contacto com a DACE	Transportes Coletivos
Q8 – Simpatia dos Motoristas	
Q9 – Apresentação dos Motoristas	
Q10 – Pontualidade dos Motoristas	
Q11 – Profissionalismo dos Motoristas	

Os pontos fortes referidos não implicam que a entidade não proporcione aos seus colaboradores ações de formação que aumentem ou mantenham a qualidade dos serviços demonstrada.

f) Pontos "menos fortes" (pontuação abaixo dos 75%):

Questão	Equipamento / Serviço
Q2 – Higiene das instalações	Piscina Solário Atlântico
Q3 – Higiene dos Balneários	
Q7 – Apresentação dos Funcionários	
Q13 – Variedade dos Serviços	
Q14 – Divulgação dos Serviços	
Q13 – Variedade dos Serviços	Piscina Municipal
Q13 – Horário da Piscina	Parque de Campismo
Q16 – Periodicidade na aquisição de novidades	Biblioteca
Q1 – Horário de Atendimento	Serviços Básicos e Ambiente
Q2 – Tempo de Espera	
Q8 – Tempo de decisão dos Serviços	
Q9 – Clareza na Fundamentação da decisão	
Q10 – Divulgação da Informação considerada relevante	
Q11 – Burocracia	
Q12 – Rapidez de resposta/ resolução dos problemas/reclamações	
Q16 – Acessibilidade das instalações	
Q17 – Organização e funcionalidade das instalações	
Q18 – Qualidade e conforto das instalações	

Apesar de serem pontuações positivas dever-se-á ter estes pontos em conta, numa perspetiva de melhoria contínua.

g) Ações de melhoria decorrentes das conclusões apresentadas:

- i) Ação de formação aos colaboradores;

2017**Data**

fevereiro 2018

Revisão

00

Codificação

PG03-00-IMP-08|04

- ii) Incentivar/divulgar o munícipe/utente para o preenchimento do inquérito de satisfação, através da criação e afixação nos serviços de atendimento de cartazes e da colocação de frases incentivadoras nas faturas, ofícios e outros meios de comunicação;
- iii) Os comentários/sugestões deixados em alguns questionários deverão ser analisados, pois na maioria dos casos, refletem e são coerentes com as opiniões dadas;
- iv) Rever a dimensão da amostra recolhida por equipamento/serviço por forma a ser representativa (deverá ser considerado no mínimo 5% do total de utentes do ano anterior) e a fim de evitar enviesamentos;
- v) Para as questões que tiveram respostas negativas, deverá ser feita uma análise de causas, a fim de se perceber a origem dessa mesma resposta.

De realçar que as ações de melhoria apresentadas não são estanques, pelo que se recomenda, ainda, a realização de outras ações que, de uma forma geral, possam melhorar ou manter a qualidade dos serviços prestados pela instituição.

7. RECOMENDAÇÕES

De forma a poder ser realizada uma intervenção mais positiva, recomenda-se que os resultados dos questionários sejam divulgados a todos os colaboradores e munícipes/utentes, nomeadamente através da intranet, do site do Município e nos vários locais de atendimento.

Espinho, 14 de fevereiro de 2018.