



**Relatório de análise dos inquéritos de satisfação 3.º  
trimestre 2021**

19-10-2021

## 0- Introdução

No âmbito do sistema de gestão da qualidade é efetuada, trimestralmente, pelo gestor da qualidade, a análise dos inquéritos disponibilizados, no Balcão Único, no portal do Município, bem como os que são enviados através de Google docs.

De acordo com o procedimento de avaliação da satisfação do utente são considerados insatisfeitos os que tenham colocado pontuação 1 em qualquer uma das questões do inquérito. São ainda considerados insatisfeitos os inquiridos cujo índice de satisfação seja inferior a 65%.

Os resultados deste relatório são apresentados aos serviços envolvidos com vista à deteção de situações de melhoria. As ações de melhoria ou corretivas são posteriormente descritas em impresso próprio e obedecem ao procedimento de gestão da melhoria.

Durante o 3.º trimestre de 2021 obtivemos **20 respostas** aos inquéritos de avaliação da satisfação dos munícipes/cidadãos recebidos através do preenchimento no Google forms referentes ao atendimento presencial e **15 respostas** aos inquéritos relativos aos serviços online.

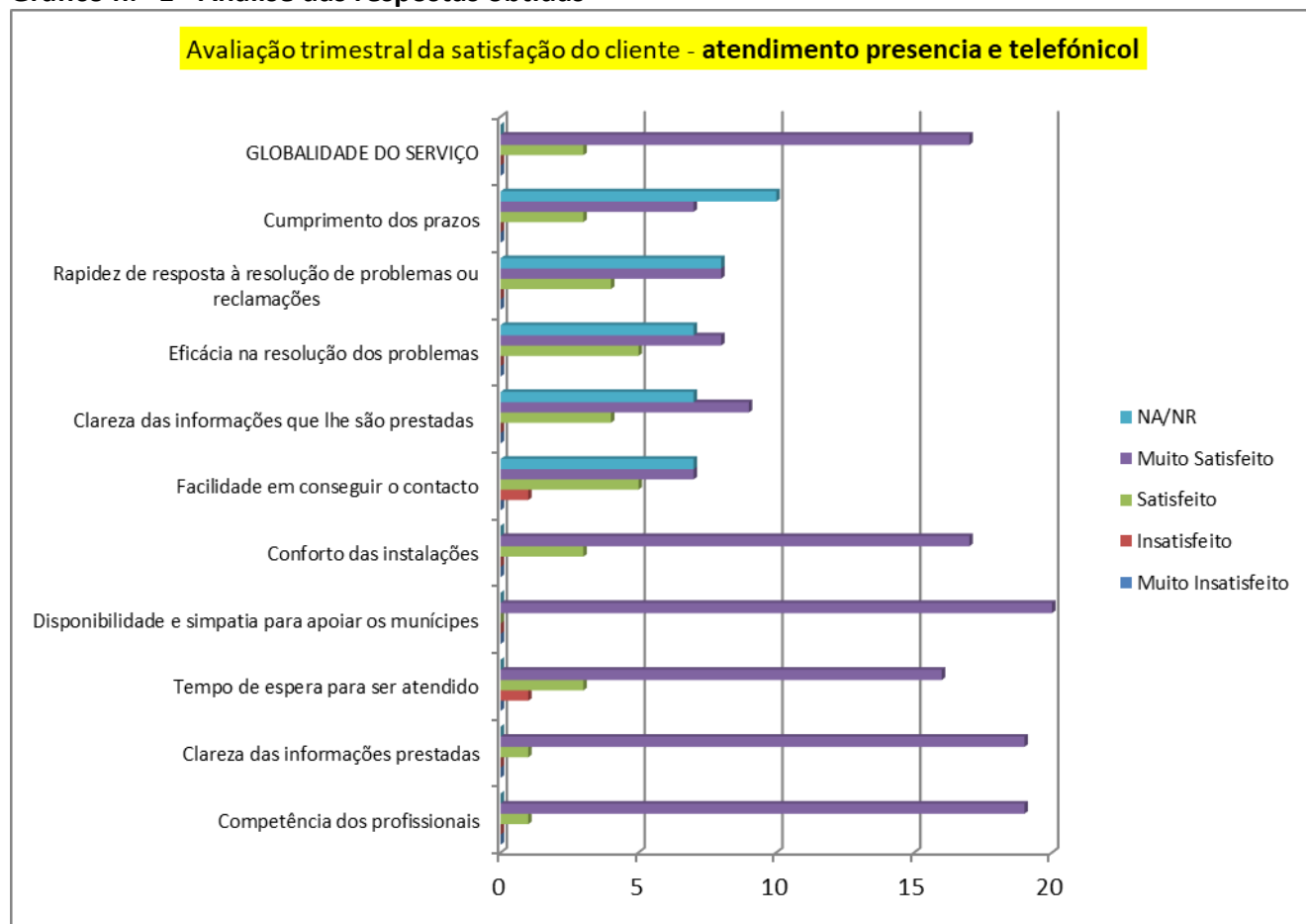
## 1. Análise das respostas obtidas nos inquéritos referentes ao atendimento presencial, telefónico e operações urbanísticas

No quadro n.º 1 é apresentada a contagem das respostas obtidas por questões. Como podemos ver apenas 2 inquiridos se mostraram insatisfeitos: um dos quais com o tempo de espera e outro com a facilidade em conseguir o contato.

**Quadro n.º 1-Análise das respostas obtidas**

		Atendimento presencial/telefónico/operações urbanísticas	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	NA/NR
Presencial	1.1	Competência dos profissionais	0	0	1	19	0
	1.2	Clareza das informações prestadas	0	0	1	19	0
	1.3	Tempo de espera para ser atendido	0	1	3	16	0
	1.4	Disponibilidade e simpatia para apoiar os munícipes	0	0	0	20	0
	1.5	Conforto das instalações	0	0	3	17	0
Telefónico	2.1	Facilidade em conseguir o contacto	0	1	5	7	7
	2.2	Clareza das informações que lhe são prestadas	0	0	4	9	7
	2.3	Eficácia na resolução dos problemas	0	0	5	8	7
O.U	3.1	Rapidez de resposta à resolução de problemas ou reclamações	0	0	4	8	8
	3.2	Cumprimento dos prazos	0	0	3	7	10
	4	GLOBALIDADE DO SERVIÇO	0	0	3	17	0
				N.º de inquéritos de opinião			
				20			

Gráfico n.º 1 - Análise das respostas obtidas



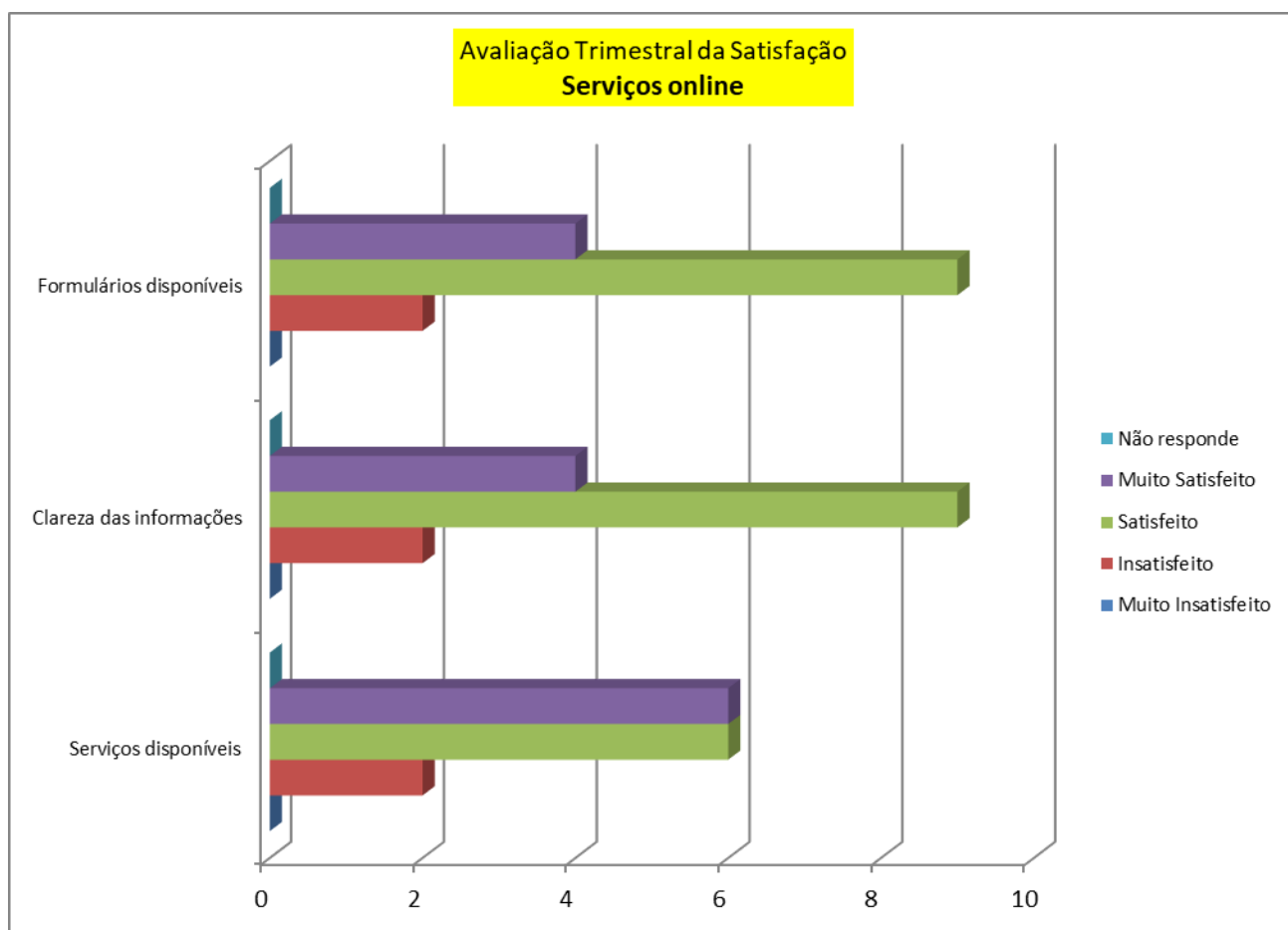
## 2- Análise das respostas obtidas relativamente ao balcão eletrónico

Da análise dos inquéritos recebidos e como se pode verificar no quadro n.º 2, do universo de 15 inquiridos, 2 mostraram-se insatisfeitos quer com os serviços, quer com os formulários disponíveis, quer com a clareza das informações.

Quadro n.º 2 - Análise das respostas obtidas referentes aos serviços online

Serviços online	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não responde
Serviços disponíveis	0	2	6	6	0
Clareza das informações	0	2	9	4	0
Formulários disponíveis	0	2	9	4	0
<i>N.º de inquéritos de opinião</i>	15				

Gráfico n.º 2 - Análise das respostas obtidas referente aos serviços online



### 3 - Comentários recebidos através dos inquéritos de satisfação

Relativamente ao atendimento presencial foi efetuado o seguinte comentário:

- Tempo assiduidade recolha resíduos grandes e quantidade mínima.

Em relação ao balcão eletrónico, foram vários os utilizadores a tecer as opiniões que a seguir se transcrevem:

- Devem ser atualizados, a interface parece de 2011
- poder pagar simplesmente as faturas e fazer as alterações no sitio Internet objetivo simplificar as coisas.
- Uma secção para questões dos municípios/orçamento participativo

### Conclusões

Após análise dos inquéritos recebidos durante os meses de julho, agosto e setembro é possível concluir que a taxa de satisfação relativamente ao atendimento presencial, telefónico e operações urbanísticas é de 95% enquanto que a taxa de satisfação em face aos serviços online é de 79%.

Atendendo ao número reduzido de inquiridos considerado insatisfeito nenhuma questão merece intervenção, no entanto é necessário investir em melhorias no balcão eletrónico em particular nos aspetos elencados pelos utilizadores nos inquéritos.

Melgaço, 19-10-2021

A gestora da qualidade,

---

Elsa Maria Rodrigues Covêlo