



Felgueiras

CÂMARA MUNICIPAL

Relatório de Avaliação de Satisfação do Cliente
2023



Avaliação da Satisfação do Cliente

Conteúdo

1 - Introdução	3
2 - Importância de Aferir a Satisfação dos Clientes.....	4
3 - Objetivos	4
4 - Metodologia	5
5 - Análise.....	5
5.1 - Inquéritos de Avaliação	6
5.2 - Inquérito Online.....	7
5.3 - Cliente Mistério	9
Gráfico 1 - Comparação do Índice de Satisfação entre 2022 e 2023	7
Gráfico 2 - Índice de Satisfação Obtido 2023 (Online)	8
Tabela 1 - Índice de Satisfação.....	6
Tabela 2 - Avaliação com recurso ao "cliente mistério"	9



Avaliação da Satisfação do Cliente

1 - Introdução

Atualmente vivemos num contexto em que os cidadãos têm expectativas cada vez mais elevadas em relação aos serviços públicos.

A adoção da norma ISO 9001:2015, por parte do município, constitui uma ferramenta fundamental, para satisfazer estas expectativas uma vez que as organizações podem estabelecer uma abordagem sistemática à gestão da qualidade, melhorar a prestação de serviços e promover uma cultura de melhoria contínua. Desta forma, torna-se possível ajudar a melhorar os processos internos, otimizar a alocação de recursos e aumentar a satisfação do cliente. A implementação da ISO 9001 permite que os organismos do setor público demonstrem o seu compromisso com a excelência, transparência e responsabilidade.

O presente relatório tem como **objetivo** apresentar os **resultados da avaliação dos Clientes do Município de Felgueiras referentes ao ano 2023**, tendo por base, a recolha dos questionários de satisfação disponíveis no website do município, bem como, nos diversos equipamentos Municipais que prestam atendimento ao público (Gabinetes de Apoio ao Município - Balcão Único, *Villa* Romana de Sendim, Arquivo Municipal, Biblioteca, Ação Social e Piscinas Municipais).

Avaliação da Satisfação do Cliente

2 - Importância de Aferir a Satisfação dos Clientes

O foco no cliente, a valorização da comunicação e o retorno de informação são, para além, de requisitos da ISO 9001:2015, o mote para a monitorização dos serviços, obtendo-se assim o grau da satisfação dos clientes, cuja análise perspetivará a eventual necessidade para tomadas de decisão, em prol da melhoria dos serviços prestados e da satisfação integral das partes interessadas.

3 - Objetivos

Estes questionários visaram:

- a) Avaliar o grau de satisfação dos Clientes;
- b) Identificar oportunidades de melhoria;



Avaliação da Satisfação do Cliente

4 - Metodologia

O Município de Felgueiras, para aferir a satisfação dos clientes, utilizou três instrumentos de avaliação:

- **Inquéritos de avaliação**, disponibilizados pelos Processos do âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade;
- **Inquérito Online**, disponibilizado no Site Oficial da Câmara Municipal de Felgueiras;
- **Cliente Mistério**, metodologia aplicada nos serviços municipais de atendimento.

O questionário teve natureza confidencial, possuindo apenas alguns campos para a caracterização sociodemográfica dos inquiridos, com inclusão de campo de resposta aberta, para apresentação de observações/sugestões.

Foi aplicada uma escala de 1 a 4, sendo que o nível 1 correspondente ao nível "Insatisfeito", 2 "Parcialmente Satisfeito", 3 "Satisfeito" e 4 "Muito Satisfeito".

5 - Análise

Os mapas e gráficos seguintes, espelham os resultados obtidos por cada instrumento de avaliação.

Avaliação da Satisfação do Cliente

5.1 - Inquéritos de Avaliação

Processos SGQ	Índice de Satisfação Obtido 2022	Índice de Satisfação Obtido 2023	Análise da Tendência
PO.AS	98%	100%	↑
PO.AT	89%	77%	↓
PO.Cult	94%	94%	—
PO.Desp	83%	84%	↑
PO.Edu	74%	—	NA
PS.Eq e Infr	100%	100%	—
Média	90%	91%	

↑	Positiva
↓	Negativa
—	Sem Variação
NA	Não Aplicável

Tabela 1 - Índice de Satisfação

Avaliação da Satisfação do Cliente

Considerando a avaliação apresentada no quadro resumo, a média total do índice de satisfação do ano de 2023 é de 91%, verificando-se um ligeiro acréscimo em relação ao ano transato.

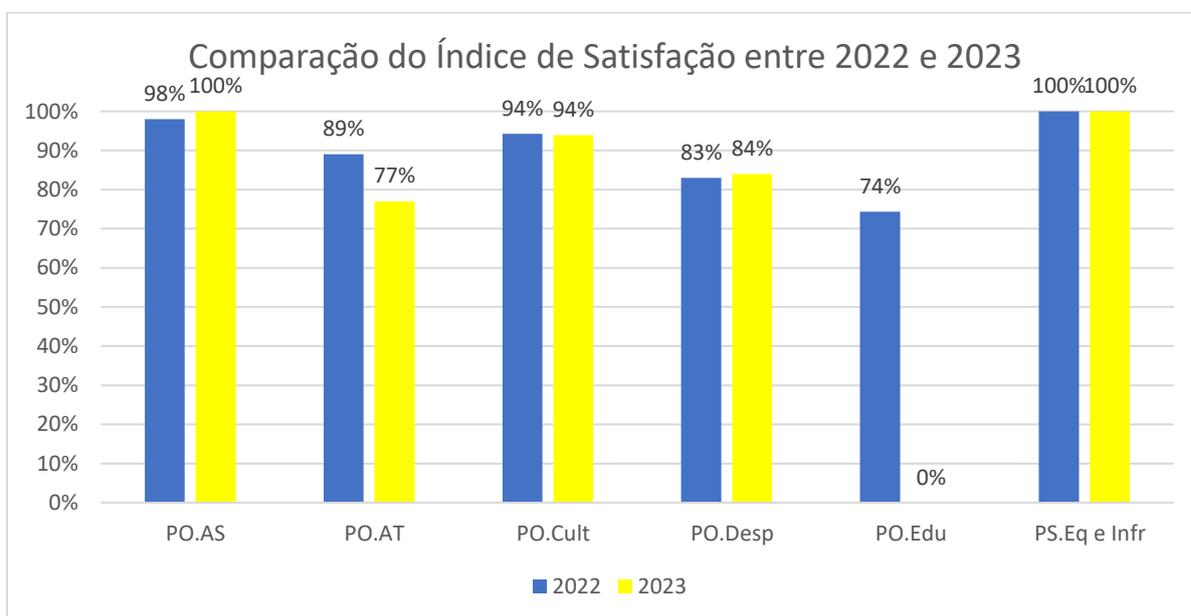


Gráfico 1 - Comparação do Índice de Satisfação entre 2022 e 2023

Média total do índice de satisfação em 2023 – 91%

5.2 - Inquérito Online

Elaborado no âmbito do Sistema de Gestão, com o objetivo de aferir a satisfação global dos serviços municipais quanto **ao tempo de decisão/resposta, clareza da informação prestada, funcionamento do serviço prestado.**

Para o efeito, foi implementado um inquérito online, localizado na página oficial do município desde o último quadrimestre de 2023, disponível a todos que pretendam manifestar a sua avaliação sobre os serviços que lhe foram prestados.

Felgueiras, 19 de fevereiro 2024

Avaliação da Satisfação do Cliente

Considerada a recolha e o tratamento dos dados, destacam-se no gráfico infra as médias globais de índice de satisfação obtidas por serviço avaliado.

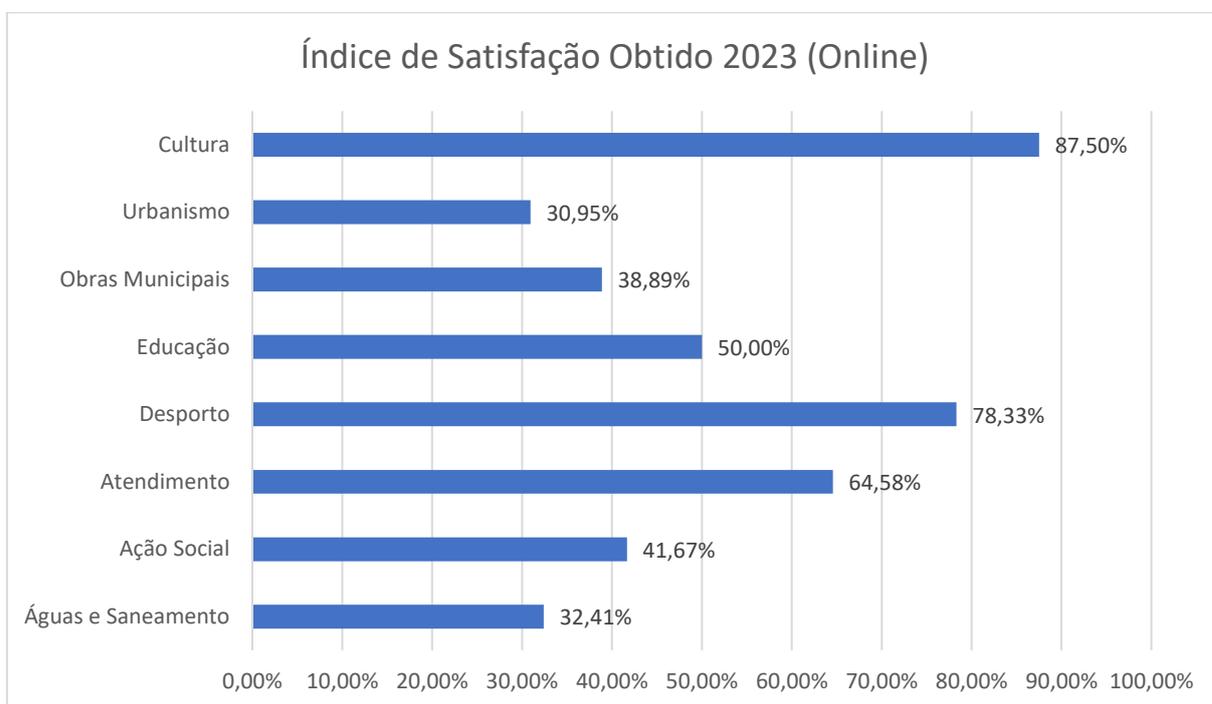


Gráfico 2 - Índice de Satisfação Obtido 2023 (Online)

Assim sendo, conclui-se que a média global de satisfação apurada pela amostra obtida através do inquérito online, foi de 53,04%, apesar de satisfatória, é motivadora de reflexão o que reforça a relevância do processo de melhoria contínua em prol da satisfação dos clientes.

Avaliação da Satisfação do Cliente

5.3 - Cliente Mistério

A Câmara Municipal de Felgueiras na prossecução da melhoria contínua, levou a cabo mais uma ação integrada na metodologia de “Cliente Mistério”, que permitiu avaliar o desempenho/qualidade em contexto real, dos Serviços Municipais de Atendimento (atendimento telefónico e presencial), com o objetivo essencial de aperfeiçoar o serviço prestado e identificar aspetos de melhoria.

Considerado o enfoque na satisfação do cliente, considerou-se pertinente manter os serviços que estão diretamente ligados ao atendimento, razão pela qual foram auditados novamente os Gabinetes de Apoio aos Munícipes de Felgueiras e Lixa, as Piscinas Municipais de Felgueiras, Lixa, Barrosas (Idães), a Biblioteca Municipal de Felgueiras e Lixa.

O quadro seguinte remete-nos para resultados globais de satisfação, maioritariamente favoráveis, com necessidades de ações de melhoria, para se conseguir um atendimento de excelência.

	Atendimento Presencial		
	Instalações	Atendimento	Atendimento Telefónico
GAM Lixa	76%	53,3%	80%
GAM FLG	100%	76,7%	67,7%
BM Lixa	88%	94,5%	96,9%
BM FLG	92%	90,9%	96,9%
Piscina M. Felgueiras	100%	94,5%	83,1%
Piscina M. Lixa	76%	74,5%	96,9%
Piscina M. de Idães	100%	67,3%	72,3%

Tabela 2 - Avaliação com recurso ao "cliente mistério"



Avaliação da Satisfação do Cliente

Na sequência dos resultados obtidos, deparamo-nos com a renovada necessidade de desenvolver ações de melhoria, as quais passarão pelo acompanhamento, formação e sensibilização para a importância do atendimento presencial e telefónico em prol da qualidade do serviço prestado com vista à disponibilidade de um atendimento municipal de excelência.

Felgueiras, 19 de fevereiro 2024