



# 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 |
|---------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------|
| <b>PO.AS</b>        | 98%                              | 100%                             | ↑                    |
| <b>PO.AT</b>        | 89%                              | 77%                              | ↓                    |
| <b>PO.Cult</b>      | 94%                              | 94%                              | —                    |
| <b>PO.Desp</b>      | 83%                              | 84%                              | ↑                    |
| <b>PO.Edu</b>       | 74%                              | —                                | NA                   |
| <b>PS.Eq e Infr</b> | 100%                             | 100%                             | —                    |
| <b>Média</b>        | <b>90%</b>                       | <b>91%</b>                       |                      |

|    |               |
|----|---------------|
| ↑  | 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.

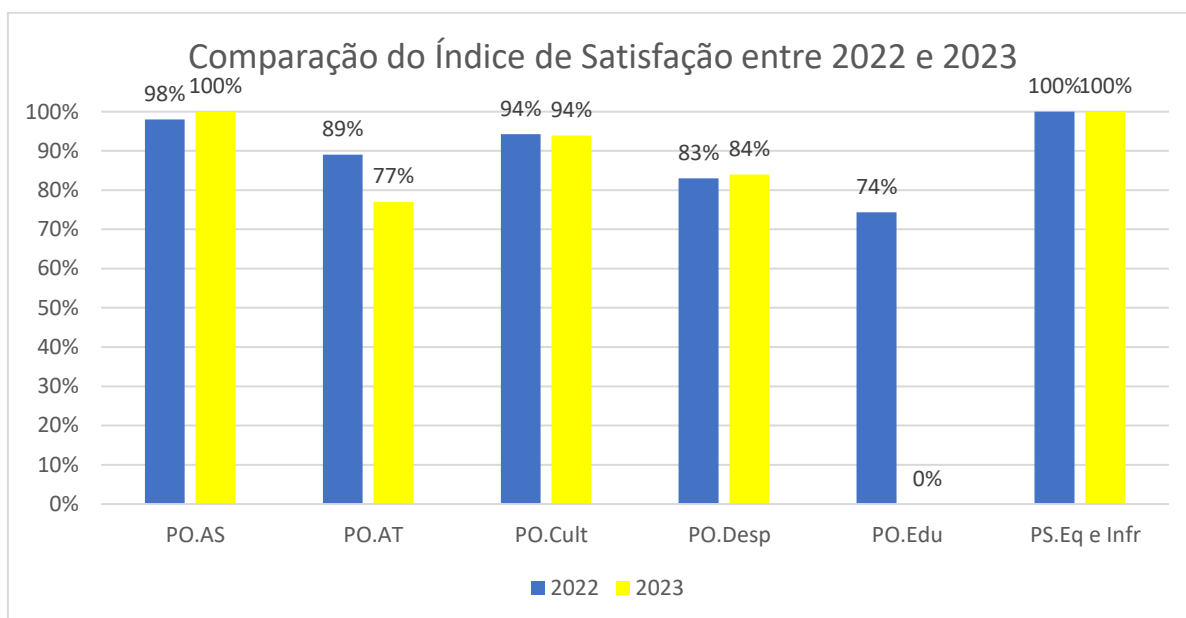


Gráfico 1 - Comparação do Índice de Satisfação entre 2022 e 2023

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.

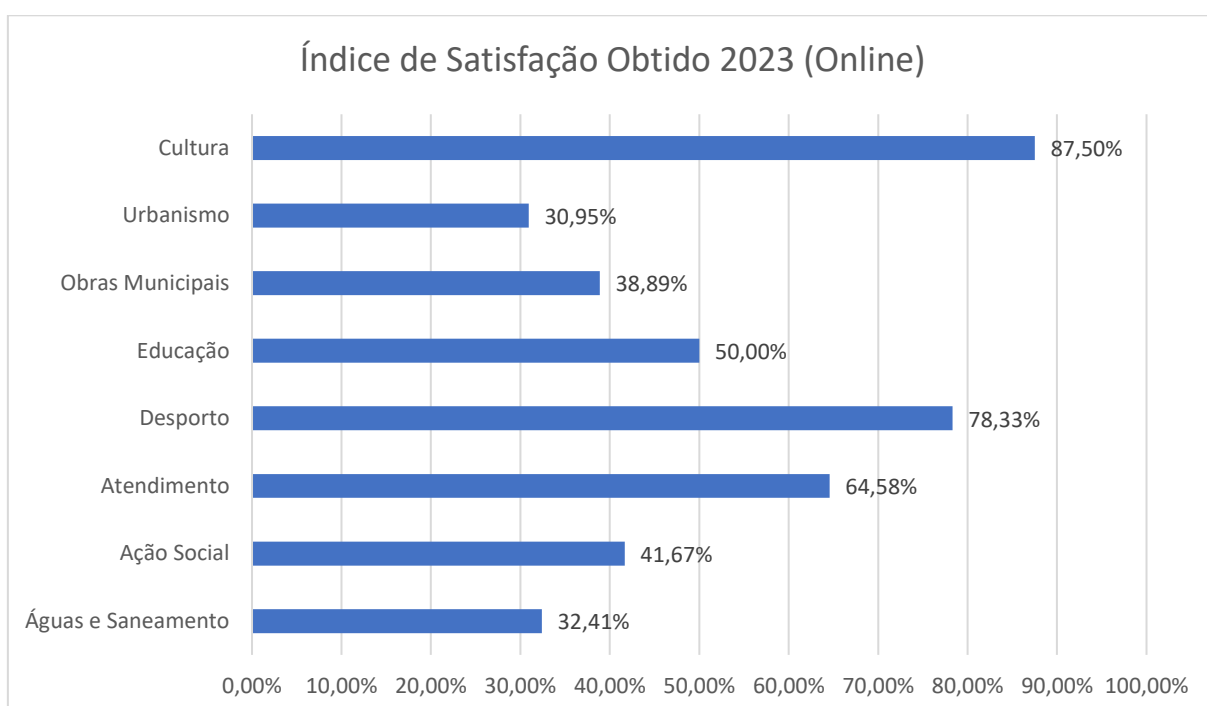


Gráfico 2 - Índice de Satisfação Obtido 2023 (Online)

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