Felgueiras

CÂMARA MUNICIPAL

Relatório de Avaliação da Satisfação do Cliente 2025

Câmara Municipal de Felgueiras

Serviços de Qualidade

V0_31 março 2026

V1_14 abril 2026

V2_23 junho 2026

Avaliação da Satisfação do Cliente

Conteúdo

1 - Introdução 3
2 - Importância de Aferir a Satisfação dos Clientes 3
3 – Objetivos 3
4 - Metodologia 4
5 - Análise 4
5.1 - Inquéritos de Avaliação 4
5.2 - Cliente Mistério 6

Gráfico 1 - Comparação do Índice de Satisfação entre 2024 e 2025 5
Gráfico 2 - Análise do Índice de Satisfação, por processo, obtido no ano 2025 6

Tabela 1 - Índice de Satisfação 4
Tabela 2 - Avaliação com recurso ao "cliente mistério" 7

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 expetativas 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 2025**, apurados através da avaliação da satisfação das partes interessadas Munícipes/Clientes efetuada no âmbito dos Processos do Sistema de Gestão de Qualidade certificado.

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, sendo a implementação de questionários de satisfação a metodologia mais utilizada, cuja análise dos resultados permitirá eventuais tomadas de decisão, em prol da melhoria dos serviços prestados e da satisfação integral das partes interessadas.

3 – Objetivos

a) Aferir o grau de satisfação dos clientes;
b) Identificar oportunidades de melhoria;
c) Promover a melhoria contínua da organização Municipal

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;
- **Cliente Mistério**, metodologia aplicada nos serviços municipais de atendimento.

5 – Análise

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

5.1 - Inquéritos de Avaliação

Processos SGQ	Índice de Satisfação Obtido 2024	Índice de Satisfação Obtido 2025	Análise da Tendência
PO.ASAN*	63%	77%	↑
PO.Cult	96%	95%	↓
PO.Desp	75%	77%	↑
PO.DE	72%	85%	↑
PO.ASS*	99%	99%	—
PO.AT*	87%	93%	↑
PS.RH	75%	76%	↑
PS.Eq e Infr	100%	91%	↓
PS.SI*	78%	86%	↑
Turismo*	—	85%	—
Média	83%	85%	↑

↑	Positiva
↓	Negativa
—	Sem Variação
NA	Não Aplicável

Tabela 1 - Índice de Satisfação (sem representatividade)*

Avaliação da Satisfação do Cliente

Considerada a avaliação apresentada no quadro resumo supra (tabela 1), a média total do índice de satisfação do ano de 2025 é de 85%. Média, aferida com a avaliação da satisfação de mais 1 processo do SGQ, comparativamente ao ano de 2024.
Importa ainda referir que a margem de erro máxima de 10% nem sempre foi cumprida, deste modo, e para as áreas onde foi verificado serão implementadas ações para aumentar a amostragem em prol da robustez da fiabilidade dos resultados.

No âmbito da análise de dados do Sistema de Gestão da Qualidade, foi avaliada a possibilidade de correlação entre o índice de satisfação por processo e o número de reclamações associadas.

Contudo, a análise dos dados disponíveis não evidencia a existência de uma relação consistente entre estas duas variáveis. Verificam-se situações em que processos com elevados índices de satisfação apresentam simultaneamente um número relevante de reclamações, bem como processos com níveis de satisfação mais moderados sem registo de reclamações.

Esta ausência de padrão indica que as reclamações e a satisfação resultam de fatores distintos, não sendo adequado estabelecer uma relação direta entre ambos os indicadores. Assim, optou-se por analisar estes indicadores de forma independente, garantindo uma interpretação mais fiável e alinhada com a realidade operacional.
Não obstante, ambos os indicadores continuam a ser monitorizados individualmente no âmbito da melhoria contínua do SGQ.

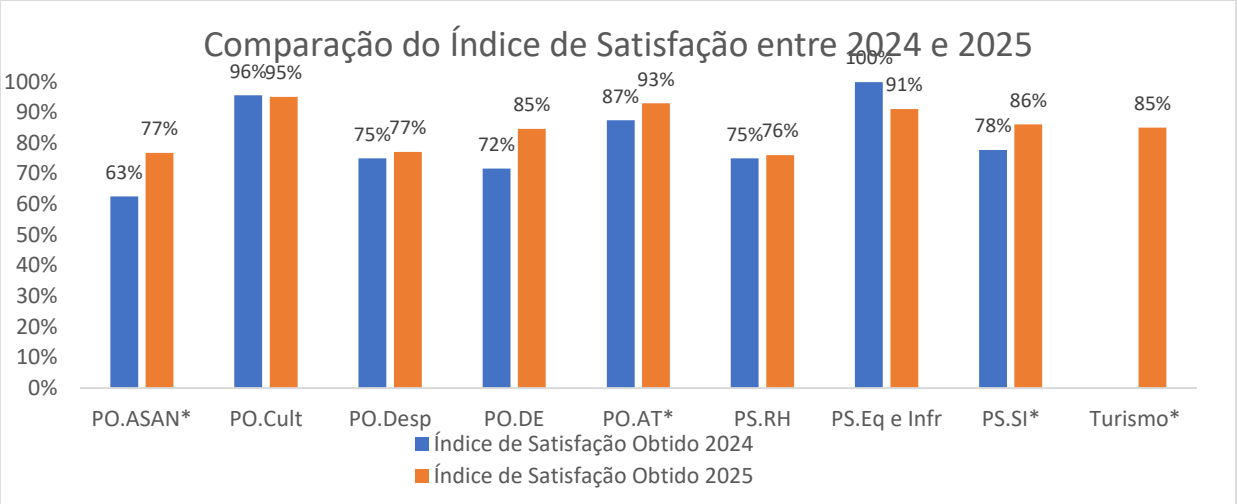

Gráfico 1 - Comparação do Índice de Satisfação entre 2024 e 2025

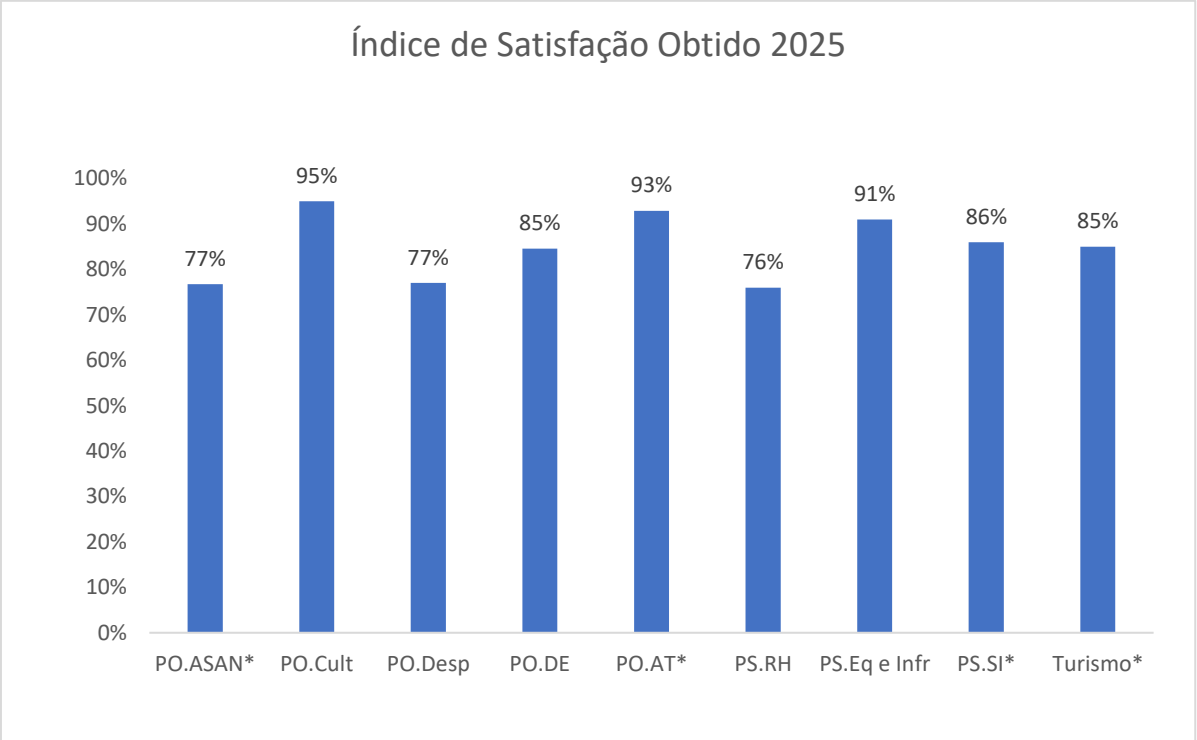

Gráfico 2 – Análise do Índice de Satisfação, por processo, obtido no ano 2025

5.2 - 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 de aperfeiçoar o serviço prestado e identificar aspetos de melhoria.

Avaliação da Satisfação do Cliente

Nesta conformidade, o Município de Felgueiras, promoveu no último trimestre de 2025, auditorias Cliente Mistério aos Gabinetes de Apoio aos Munícipes de Felgueiras, Lixa, as Piscinas Municipais Felgueiras, Lixa e Barrosas (Idães), as Lojas do Cidadão e Interativa do Turismo, assim como a Biblioteca Municipal de Felgueiras e Lixa. Registaram-se resultados positivos no Gabinete de Apoio ao Munícipe dos Paços do Concelho, na Loja Interativa do Turismo e Piscina Municipal de Idães conforme referenciado na tabela infra.

	2024			2025		
	Pessoal	Telefónico	Geral	Pessoal	Telefónico	Geral
Gabinete de Apoio ao Munícipe Paços do Concelho	64%	80%	80%	71%	66,70%	93%
Gabinete de Apoio ao Munícipe Cidade da Lixa	56%	46,70%	69%	47%	53,30%	51%
Gabinete de Apoio ao Munícipe Loja do Cidadão	65%	80%	73%	52%	80%	67%
Loja Interativa do Turismo	95%	86,70%	93%	97%	100%	100%
Piscina Municipal de Idães	56%	53,30%	69%	75%	60%	82%
Piscina Municipal da Lixa	91%	80%	98%	51%	100%	58%
Piscina Municipal da Felgueiras	-			44%	80%	53%
Biblioteca Municipal Felgueiras	-			73%	93,30%	96%
Biblioteca Municipal Lixa	-			85%	93,30%	69%

Tabela 2 - Avaliação com recurso ao "cliente mistério"

Em suma:

Os resultados obtidos, através das metodologias aqui apresentadas, permitem-nos refletir sobre a renovada necessidade de contribuir para a robustez da cultura organizacional que visa a excelência do serviço municipal em prol da satisfação integral dos seus clientes, ou seja, continuar a contribuir para o reforço da implementação de ações de melhoria com enfoque na formação e na monitorização organizacional.