

Avaliação da Satisfação

No âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade, o Município de Felgueiras procedeu mais uma vez à avaliação da satisfação dos seus clientes, na prossecução da melhoria contínua dos serviços municipais em prol da satisfação dos clientes.

Razão pela qual, divulga o presente relatório que espelha os resultados de satisfação relativamente aos serviços municipais prestados no ano 2022.

Nesta conformidade colocou em prática três instrumentos de avaliação:

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

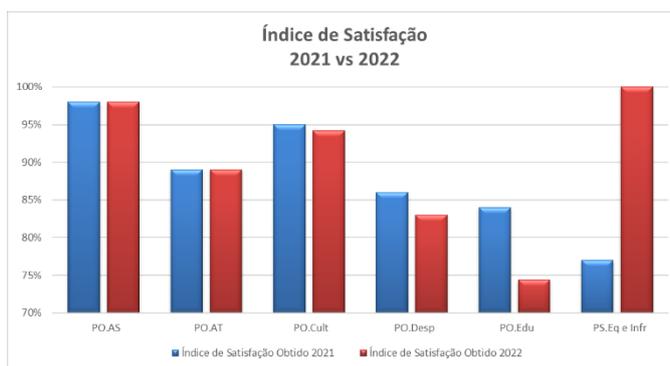
Os mapas e gráficos seguintes, espelham os resultados obtidos por cada instrumento de avaliação.

Avaliação da Satisfação

1. Inquéritos de Avaliação

Processos SGQ	Índice de Satisfação Obtido 2021	Índice de Satisfação Obtido 2022	Análise da Tendência
PO.ASAN	83%	_____	NA
PO.AS	98%	98%	—
PO.AT	89%	89%	—
PO.Cult	95%	94%	↓
PO.Desp	86%	83%	↓
PO.Edu	84%	74%	↓
PS.RH	77%	_____	NA
PS.Eq e Infr	77%	100%	↑
PS.SI	76%	_____	NA
Média	85%	90%	↑

↑	Positiva
↓	Negativa
—	Sem Variação
NA	Não Aplicável



Média total do índice de satisfação em 2022 – 90%

Considerando a avaliação apresentada no quadro resumo e gráfico supra, a média total do índice de satisfação do ano de 2022 é de 90%, verificando-se assim um ligeiro acréscimo em relação ao ano transato, contudo, o número de processos a aferir a avaliação de satisfação em 2022 através deste tipo de instrumento avaliativo diminuiu, o que poderá contribuir para a fragilidade da tendência positiva verificada.

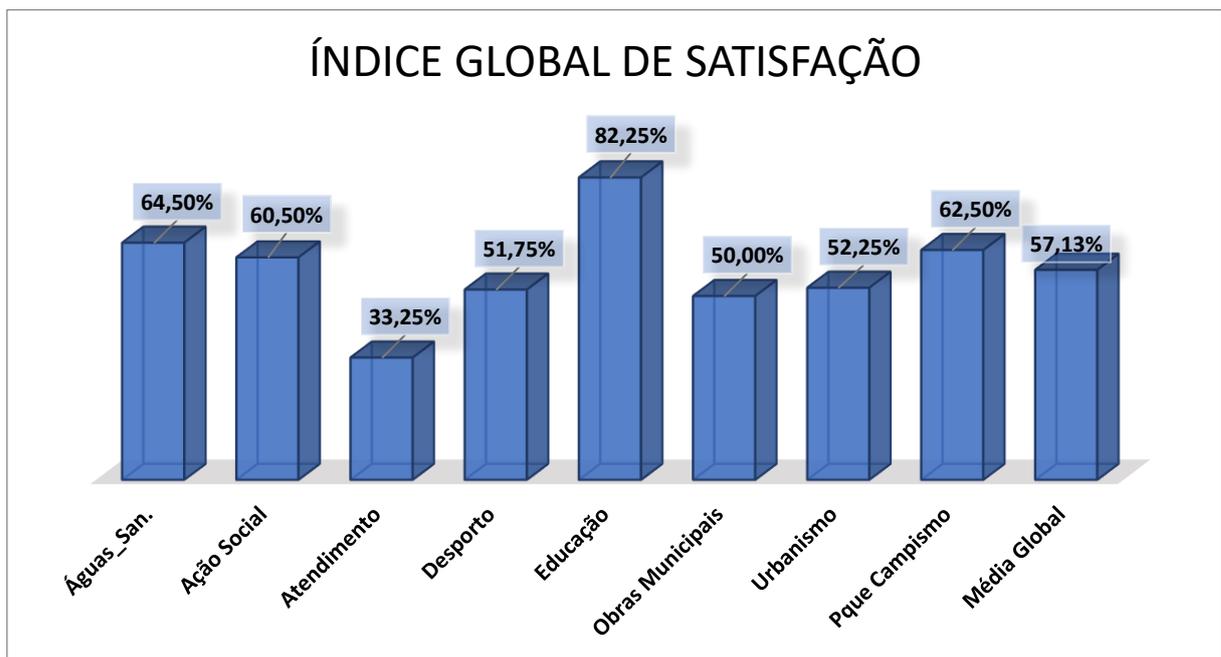
Avaliação da Satisfação

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 2022, disponível a todos que pretendam manifestar a sua avaliação sobre os serviços que lhe foram prestados.

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



Assim sendo, conclui-se que a média global de satisfação apurada pela amostra obtida através do inquérito online, foi de 57,13%, apesar de satisfatória, é motivadora de reflexão o que reforça a relevância do processo de melhoria continua em prol da satisfação dos clientes.

Avaliação da Satisfação

3. Cliente Mistério

A Câmara Municipal de Felgueiras na prossecução da melhoria continua, levou a cabo 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.

Os Gabinetes dos Munícipes de Felgueiras e da Lixa, as Piscinas Municipais da Lixa e de Barrosas (Idães) e a Biblioteca Municipal de Felgueiras e da Lixa foram os 1ºs serviços a serem auditados através da técnica “Cliente Mistério”.

A realização desta iniciativa, a repetir anualmente em todos os serviços municipais, principalmente nos que têm contacto direto com o cliente, permitiu a perceção e comparação do “modus operandi” do atendimento efetuado nos vários serviços municipais. Foi mais um passo no sentido de avaliar, em contexto real, a qualidade dos serviços municipais, aferindo-se, assim, informações específicas, de acordo com uma série de critérios pré-definidos sobre as boas práticas de atendimento, cujo resultado permitirá despoletar melhorias no serviço que contribuirão para potenciar o incremento do índice de satisfação do cliente.

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		Atendimento Telefónico
	Instalações	Atendimento	
GAM Lixa	92%	55%	81,5%
GAM FLG	100%	92%	76,9%
BM Lixa	100%	81,5%	73,8%
BM FLG	100%	81,7%	96,9%
Piscina M. Lixa	90%	70,9%	80%
Piscina M. de Idães	100%	92,7%	78,5%

Perante os resultados apresentados e tendo em conta os índices maioritariamente satisfatórios, não será descurado o processo de melhoria continua para a obtenção da excelência na prestação dos serviços municipais em proveito da satisfação dos clientes.