



município de  
**VINHAIS**  
CAPITAL DO FUMEIRO



**RELATÓRIO**  
DE AVALIAÇÃO DA  
SATISFAÇÃO DOS  
UTILIZADORES DAS PISCINAS  
MUNICIPAIS  
2023

Câmara Municipal de Vinhais



## ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO .....	3
2.	A IMPORTÂNCIA DE MEDIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES.....	3
3.	OBJETIVOS.....	3
4.	METODOLOGIA.....	3
5.	ANÁLISE.....	4
5.1.	Caracterização da População .....	4
6.	ASPETOS.....	4
6.1.	Simpatia dos funcionários .....	4
6.2.	Clareza das informações prestadas.....	5
6.3.	Tempo de espera no atendimento.....	5
6.4.	Informação disponibilizada .....	6
6.5.	Higiene das instalações .....	6
6.6.	Temperatura da água .....	7
6.7.	Temperatura ambiente .....	7
7.	RECOMENDAÇÕES.....	8

## 1. INTRODUÇÃO

Os inquéritos de avaliação da satisfação dos utilizadores foram colocados na página de internet do Município e disponíveis desde janeiro de 2023 até abril de 2023, tendo-se obtido um total de 86 respostas.

O presente relatório pretende efetuar o tratamento dos dados, de forma a serem encetadas as ações de melhoria dele decorrente.

## 2. A IMPORTÂNCIA DE MEDIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

O foco no cliente é um princípio da norma ISO 9001. A medição de satisfação dos clientes é um requisito explícito no ponto 8.2.1., que recomenda:

*“... obter retorno de informação dos clientes relativa a produtos e serviços, incluindo reclamações.”*

Ainda no âmbito da ISO 9001, a medição da satisfação dos clientes, é, também, uma das entradas para a revisão pela gestão (requisito 9.3.2), denominada de “satisfação do cliente e retorno da informação de partes interessadas relevantes”. O retorno da informação do cliente é, assim, um elemento importante na análise crítica efetuada pela Gestão de Topo, indo ao encontro da melhoria contínua.

## 3. OBJETIVOS

Este documento foi elaborado com o propósito de dar resposta aos seguintes objetivos:

- a) Conhecer o grau de satisfação dos clientes;
- b) Recolher oportunidades de melhoria;
- c) Introduzir melhorias nos processos de trabalho, de forma a aumentar o grau de satisfação dos clientes.

## 4. METODOLOGIA

O Questionário de Satisfação dos utilizadores versou um conjunto de temáticas relativas à forma como o cidadão percebe o serviço, de modo a aferir o seu grau de satisfação.

A recolha dos dados do questionário foi efetuada, na sua maioria, on-line no site do Município e nas divisões de atendimento ao público, quando os clientes acediam a estes serviços para resolução dos seus pedidos e esteve também disponível na versão papel.

O questionário teve um campo para caracterização sociodemográfica dos inquiridos, foi dada a possibilidade de preencher ou não o seu nome.

A escala aplicada foi de 1 a 4, sendo o nível 1 correspondente ao nível “Não Satisfaz”, 2 “Satisfaz”, 3 “Bom” e 4 “Excelente”.

## 5. ANÁLISE

Passa-se, de seguida, a efetuar uma análise das respostas a cada critério de avaliação constante do questionário. Apresentou-se graficamente os resultados obtidos dos utilizadores.

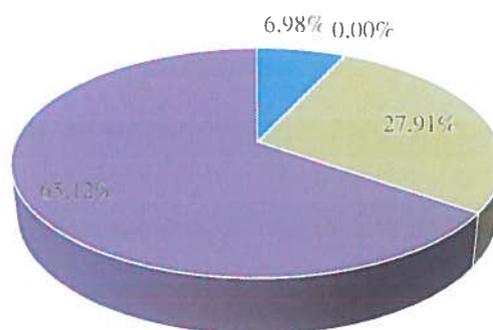
### 5.1. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO

Foram contabilizados 86 questionários relativos aos seguintes serviços de ginásio e piscinas municipais.

## 6. ASPETOS

### 6.1. SIMPATIA DOS FUNCIONÁRIOS

Simpatia dos funcionários

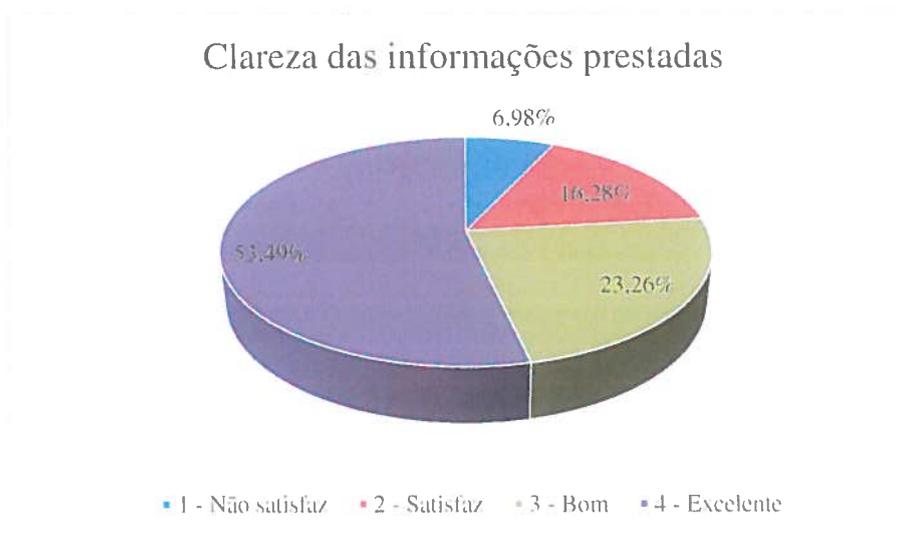


■ 1 - Não satisfaz ■ 2 - Satisfaz ■ 3 - Bom ■ 4 - Excelente

Em relação à simpatia dos funcionários os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão muito satisfeitos, pois 65,12 % responderam que a simpatia dos funcionários é excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,51 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão muito satisfeitos com a simpatia dos funcionários.

### 6.2. CLAREZA DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS

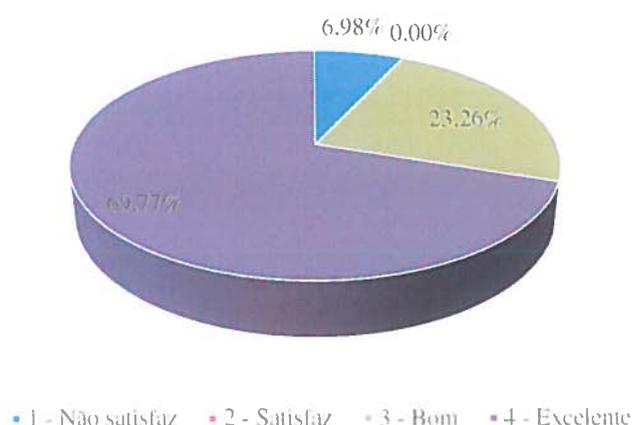


Em relação à clareza das informações prestadas os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 53,49% responderam que este parâmetro é excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,23 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão bastante satisfeitos com a clareza das informações prestadas

### 6.3. TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO

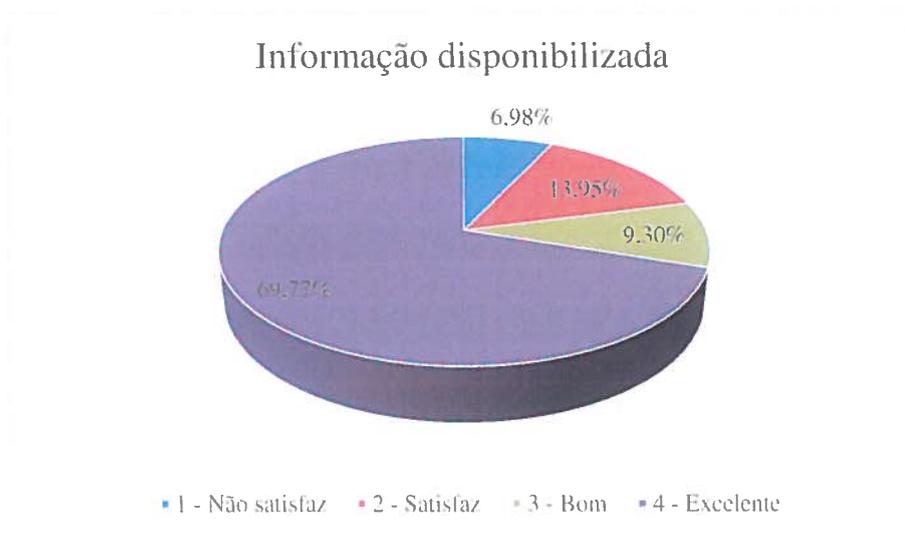
Tempo de espera no atendimento



Em relação o tempo de espera no atendimento os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão muito satisfeitos, pois 69,77% responderam que o tempo de espera no atendimento é excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,56 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão muito satisfeitos.

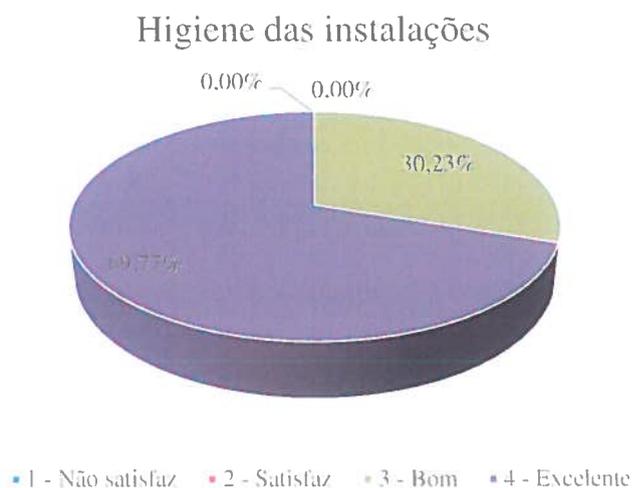
#### 6.4. INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA



Em relação à informação disponibilizada os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 69,77 % responderam que a informação disponibilizada é excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,42 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão bastante satisfeitos.

#### 6.5. HIGIENE DAS INSTALAÇÕES

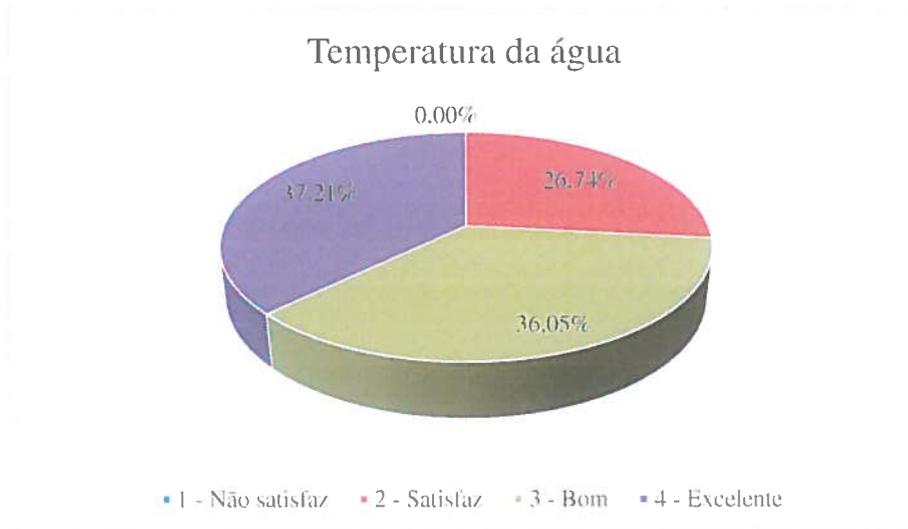


Em relação à higiene das instalações os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 69,77 % responderam que a higiene das instalações é excelente, os restantes 30,23 % consideram este parâmetro bom.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,70 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão bastante satisfeitos.



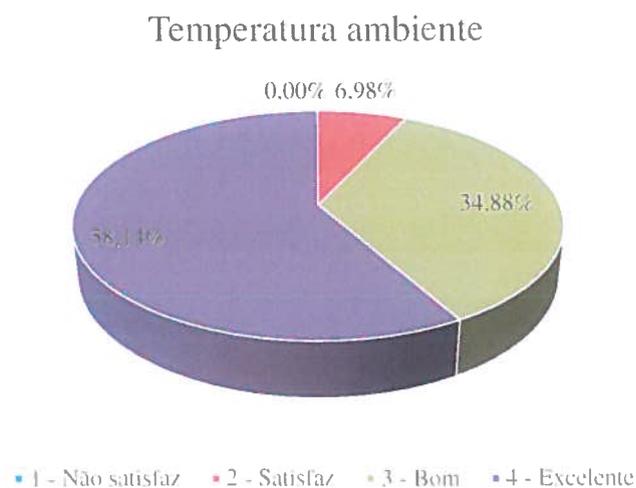
### 6.6. TEMPERATURA DA ÁGUA



Em relação à temperatura da água, os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 37,21% responderam que a mesma é excelente, 36,05 responderam que era boa e os restantes 26,74 % responderam que a temperatura da água satisfazia as suas expectativas.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,10 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão bastante satisfeitos.

### 6.7. TEMPERATURA AMBIENTE



Em relação à temperatura ambiente os utilizadores dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vinhais estão bastante satisfeitos, pois 58,14 % responderam que a temperatura ambiente é excelente.

Este grupo de respostas teve uma média de 3,51 (na escala de 1 a 4) o que significa que os utilizadores estão bastante satisfeitos.

## CONCLUSÕES FINAIS

De forma a poder ser efetuada uma implementação das ações de melhoria baseada numa abordagem adequada e consistente, deverão ser analisados os resultados esperados, com o propósito de monitorizar e avaliar o nível de satisfação atingido pela aplicação do instrumento de recolha de dados, bem como considerados os diferentes cenários para esta implementação ser concretizada com sucesso. Assim, de seguida se elencam os resultados com maior relevância para este relatório, nomeadamente, os que promoveram o cumprimento com sucesso das metas pré-definidas.

- 1) Todas as respostas obtiveram pontuação positiva, tendo sido registada uma avaliação média global de 3,43.
- 2) Todos os critérios obtiveram como média das respostas avaliação igual ou superior a 3,10. Neste sentido, terão que ser consideradas as respostas obtidas como representativas de uma avaliação positiva dos serviços prestados, na sua globalidade.
- 3) A “Higiene das instalações” (média de 3,70) e o “Tempo de espera no atendimento” (média de 3,56) foram as questões que obtiveram respostas mais elevadas.
- 4) Os pontos que obtiveram pontuações inferiores foram a “Temperatura da água” (média de 3,10).
- 5) Ações decorrentes das conclusões apresentadas:

Pela incidência de menores pontuações no parâmetro “Temperatura da água” sugere-se que exista uma melhor manutenção da temperatura, para que esteja em níveis adequados.

Durante o período de decurso do questionário (janeiro de 2023 até abril de 2023) registaram-se 2623 utilizadores. A perceção dos trabalhadores indica que os mesmos utilizadores repetem a utilização diversas vezes ao longo dos meses. Como cada utilizador representa um caso de estudo para a definição do universo tomamos como referencia 1/5 dos registos. Tendo sido inquiridos 86 utilizadores, a resposta ao inquérito tem uma representatividade de 16,00%.

Uma amostra com esta representatividade permite-nos tirar conclusões com alguma fiabilidade, contudo pretende-se que nos próximos anos a representatividade seja superior.

## 7. RECOMENDAÇÕES

De forma a poder ser realizada uma intervenção mais proveitosa, recomenda-se que os resultados dos questionários sejam divulgados a todos os colaboradores e utilizadores, nomeadamente através do site do Município, salvaguardando o anonimato e a confidencialidade dos mesmos.

Vinhais, 08 de maio de 2023

