



# **Índice de Satisfação dos Munícipes de Cascais – 2013**

## **Atendimento Municipal**

**Outubro de 2013**

Elaborado por Divisão de Sistemas de Suporte à Divisão e  
Divisão de Marca e Comunicação



<b>SUMÁRIO EXECUTIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>METODOLOGIA APLICADA</b> .....	<b>3</b>
INDICADORES DE AVALIAÇÃO .....	4
CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA .....	4
ESCALA DA AVALIAÇÃO QUALITATIVA.....	5
<b>RESUMO DOS RESULTADOS</b> .....	<b>6</b>
AVALIAÇÃO GLOBAL .....	6
ATENDIMENTO PRESENCIAL .....	6
AVALIAÇÃO DO AMBIENTE FÍSICO DA LOJA.....	6
PERCENTAGEM DA ADEÇÃO AO INQUÉRITO REALIZADO NA LOJA CASCAIS - SENHA .....	7
PERCENTAGEM DA SATISFAÇÃO DOS INQUIRIDOS RELATIVA À SIMPATIA DOS COLABORADORES DA LOJA CASCAIS.....	7
PERCENTAGEM DA SATISFAÇÃO DOS INQUIRIDOS RELATIVA À CORTESIA NAS INFORMAÇÕES PRESTADAS DA LOJA CASCAIS.....	8
PERCENTAGEM DA SATISFAÇÃO DOS INQUIRIDOS RELATIVA AOS CONHECIMENTOS TÉCNICOS DOS COLABORADORES .....	8
PERCENTAGEM DA SATISFAÇÃO DOS INQUIRIDOS RELATIVA AO ATENDIMENTO "URBANISMO E ATIVIDADES ECONÓMICAS" .....	8
PERCENTAGEM DO TEMPO DEDICADO AO ATENDIMENTO .....	9
PERCENTAGEM DO TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO .....	9
PERCENTAGEM DA SATISFAÇÃO DOS INQUIRIDOS RELATIVA À ACÚSTICA DO ESPAÇO DA LOJA CASCAIS .....	10
PERCENTAGEM DA SATISFAÇÃO DOS INQUIRIDOS RELATIVA AO CONFORTO DA LOJA CASCAIS .....	10
PERCENTAGEM DA SATISFAÇÃO DOS INQUIRIDOS RELATIVA À PROXIMIDADE DA LOJA CASCAIS .....	11
PERCENTAGEM DA SATISFAÇÃO DOS INQUIRIDOS RELATIVA À HIGIENE E LIMPEZA DA LOJA CASCAIS .....	11
PERCENTAGEM DA SATISFAÇÃO DOS INQUIRIDOS RELATIVA AO HORÁRIO DE ATENDIMENTO DA LOJA CASCAIS.....	12
PERCENTAGEM DA SATISFAÇÃO DOS INQUIRIDOS RELATIVA À SEGURANÇA DA LOJA CASCAIS .....	12
PERCENTAGEM DA SATISFAÇÃO DOS INQUIRIDOS RELATIVA À CONCENTRAÇÃO DOS SERVIÇOS NA LOJA CASCAIS .....	13
PERCENTAGEM DOS INQUIRIDOS COM A SATISFAÇÃO EM GERAL COM O ESPAÇO LOJA CASCAIS .....	13
PERCENTAGEM DOS INQUIRIDOS NAS FREGUESIAS DO CONCELHO DE CASCAIS E OUTROS MUNICÍPIOS .....	14
SERVIÇOS ONLINE .....	14
PERCENTAGEM DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS ONLINE DA CMC .....	14
SERVIÇOS ONLINE. QUAIS? .....	15
PERCENTAGEM DO CONHECIMENTO DOS INQUIRIDOS RELATIVA AOS SERVIÇOS DISPONÍVEIS ONLINE .....	15
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO MUNÍCIPE (%) EM RELAÇÃO AO SERVIÇO PRESTADO NA LOJA CASCAIS / 2011, 2012 / 2013 .....	16
PERCENTAGEM DA QUALIDADE GLOBAL DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA LOJA CASCAIS .....	16
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL (EM %) COM O ESPAÇO FÍSICO DA LOJA CASCAIS 2011/2012/2013 .....	17
<b>CONCLUSÕES</b> .....	<b>17</b>
<b>PROPOSTAS DE MELHORIAS</b> .....	<b>19</b>

## **Sumário Executivo**

O Atendimento Municipal integrado que a Câmara Municipal disponibiliza, tem como objetivo responder às crescentes necessidades dos cidadãos e empresas com o intuito de melhorar a qualidade e comodidade do serviço e rapidez na resolução dos processos.

A missão do atendimento municipal é promover a prestação de um serviço público de excelência. Para tal, é muito importante a uniformização e agilização dos processos e a simplificação e modernização dos procedimentos.

É relevante apostar na relação com os cidadãos e com as empresas, apresentando respostas mais eficientes e com uma maior capacidade de cooperação entre os diferentes serviços internos e externos.

Sendo um dos objetivos estratégicos do Departamento de Inovação e Comunicação e da Divisão de Marca e Comunicação, foi possível aplicar, mais um dos mecanismos de audição da Qualidade do Atendimento, com foco na avaliação do grau de satisfação através de Questionários de Satisfação, por meio de inquirição no local de atendimento municipal – Loja Cascais – a todos os cascalenses e visitantes.

## **Objetivo**

O objetivo é recolher a opinião dos munícipes sobre o serviço prestado no atendimento municipal da autarquia de Cascais, visando a determinação do Índice de Satisfação dos Munícipes (ISM) e o ambiente físico da Loja Cascais, propondo apurar a satisfação dos mesmos e oferecer melhorias.

## **Metodologia Aplicada**

A metodologia aplicada incidiu essencialmente na aplicação de questionários no espaço de atendimento municipal (presencial).

A recolha de dados de inquirição decorreu entre os meses de Julho e Agosto aos munícipes que se deslocaram à Loja Cascais.

Foi realizada de forma aleatória por dois colaboradores do programa de ocupação de jovens (POJ), presencialmente, com abordagem ao munícipe após terminar o atendimento prestado ou enquanto aguardava a chamada da senha (adaptado à disponibilidade de cada munícipe).

A sua aplicação decorreu durante o horário de funcionamento da Loja Cascais, duas vezes por dia (de 2ª a 6ª feira) em dois períodos do dia (entre as 9h00 e as 12h00 e entre as 14h00 e as 16h00). Este plano foi adotado diariamente às filas de espera de cada dia.

Cada questionário está preparado para um tempo médio de recolha de dados que não excedeu os 2/3 minutos.

O questionário tem uma estrutura comum, com um campo de variáveis suporte ao modelo de satisfação (perguntas fechadas), direcionadas para a qualidade do atendimento e outro sobre a qualidade do ambiente físico da Loja Cascais.

### **Indicadores de Avaliação**

A avaliação incidiu sobre indicadores de carácter qualitativo e sobre as instalações e acessibilidade.

Indicadores de carácter qualitativo:

#### Atendimento:

- simpatia;
- cortesia nas informações prestadas;
- conhecimentos técnicos;
- atendimento especializado (urbanismo e atividades económicas);
- tempo dedicado ao atendimento;
- tempo de espera no atendimento;
- qualidade global no serviço de atendimento.

#### Instalações e acessibilidade:

- acústica;
- conforto;
- higiene e limpeza;
- proximidade;
- horário de atendimento;
- segurança;
- concentração dos serviços em balcão único;
- satisfação em geral com as instalações.

### **Caracterização da amostra**

Os questionários incluíram os cidadãos do concelho de Cascais e de outros concelhos, que já tenham usufruído ou não dos serviços da CMC.

Do total de inquiridos, 81% são residentes no concelho de Cascais (16% residem em Alcabideche, 5% em Carcavelos, 24% em Cascais, 11% no Estoril, 8% na Parede e 16% em S. Domingos de Rana). Os restantes 19% eram residentes noutros municípios.

Foram recolhidos 490 questionários:

- Média de 26 questionários/dia
- 5 vezes/por semana/ De 15/07/2013 a 08/08/2013 = 490

### **Escala da avaliação qualitativa**

CLASSIFICAÇÃO	AVALIAÇÃO QUALITATIVA
5	Muito Bom
4	Bom
3	Suficiente
2	Insuficiente
1	Muito Insuficiente
S/O	Sem Opinião

O cálculo final do ISM será convertido da escala de 1 a 5 para a escala de 1 a 100, de forma a apurar a % de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados.

### **Cálculo do Índice de Satisfação do Múncipe (ISM%)**

De acordo com a metodologia, a Satisfação do múncipe é calculada com base nos resultados das 2 variáveis macro:

#### **Qualidade do atendimento (peso de 60%) e Qualidade do ambiente físico da Loja Cascais (peso de 40%).**

A Qualidade do atendimento define-se como o julgamento do múncipe/empresa sobre a prestação do serviço de atendimento dos colaboradores do atendimento municipal, bem como indiretamente a manifestação da opinião em relação aos serviços disponibilizados pela autarquia.

A Qualidade do ambiente físico do espaço pretende fazer uma avaliação em relação aos fatores envolventes que condicionam o bem-estar e conforto no espaço de atendimento, e conseqüentemente a prestação de um atendimento de qualidade.

Cada atributo é determinado com peso igual distribuído equitativamente.

Posto isto, como resultado desta avaliação, **o ISM apurado foi de 77,50% (BOM).**

## Resumo dos Resultados

Durante os meses de Julho e Agosto decorreu a inquirição aos munícipes que se deslocaram ao atendimento municipal – Loja Cascais, com a finalidade de apurar o grau de satisfação em relação ao atendimento prestado pelos colaboradores e em relação a qualidade do ambiente físico da Loja.

O questionário composto por dois campos de avaliação, pretende avaliar a:

- ✓ Qualidade do atendimento
- ✓ Qualidade do ambiente físico da Loja Cascais

Relativamente aos resultados apurados, o Índice de Satisfação dos Munícipes (ISM) determinado este ano (2013) foi de 77,50% (51,4% + 26,1%), cuja opinião dos munícipes incidiu mais fortemente em:

### Avaliação global

- 89% atribuíram MUITO BOM e BOM à simpatia dos colaboradores.
- 88% atribuíram MUITO BOM e BOM à cortesia e informações prestadas.
- 76% atribuíram MUITO BOM E BOM aos conhecimentos técnicos.
- 69% atribuíram MUITO BOM e BOM ao atendimento especializado do Urbanismo e atividades económicas.
- 86% atribuíram MUITO BOM e BOM ao tempo dedicado ao atendimento.
- 59% atribuíram MUITO BOM e BOM ao tempo de espera no atendimento.
- 53% têm conhecimento, 25% utilizam serviços online. Os serviços da CMC mais utilizados são: requerimentos, certidões, pagamentos e projetos.

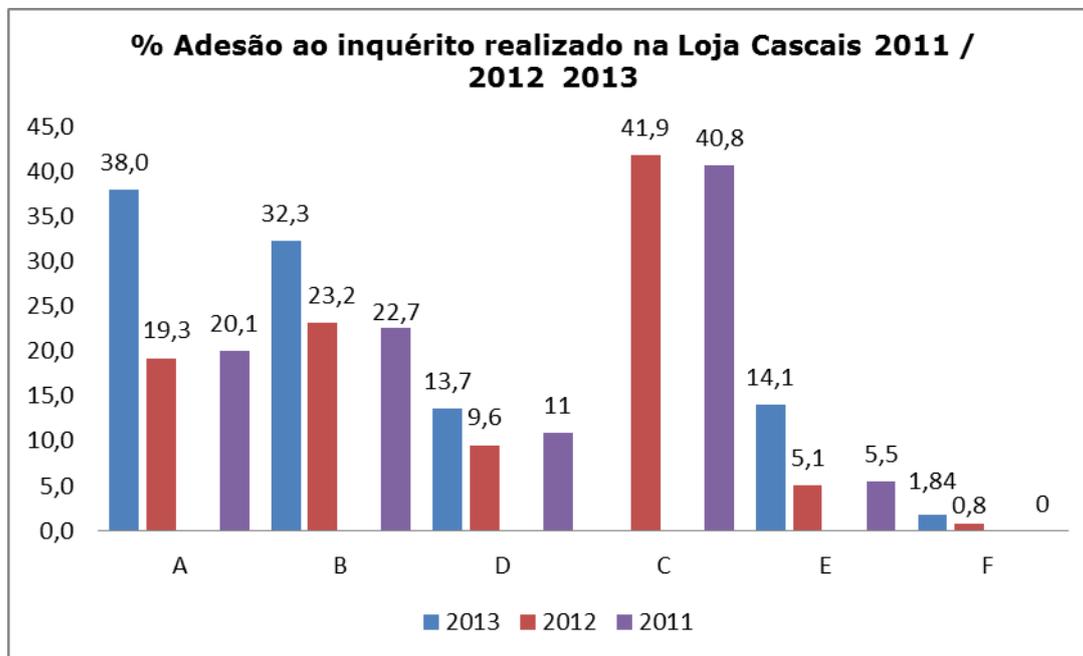
Foram recolhidos 490 questionários (2013), (n = amostra), mais 51 do que em 2011 e mais 137 do que em 2012

## Atendimento Presencial

### Avaliação do Ambiente Físico da Loja

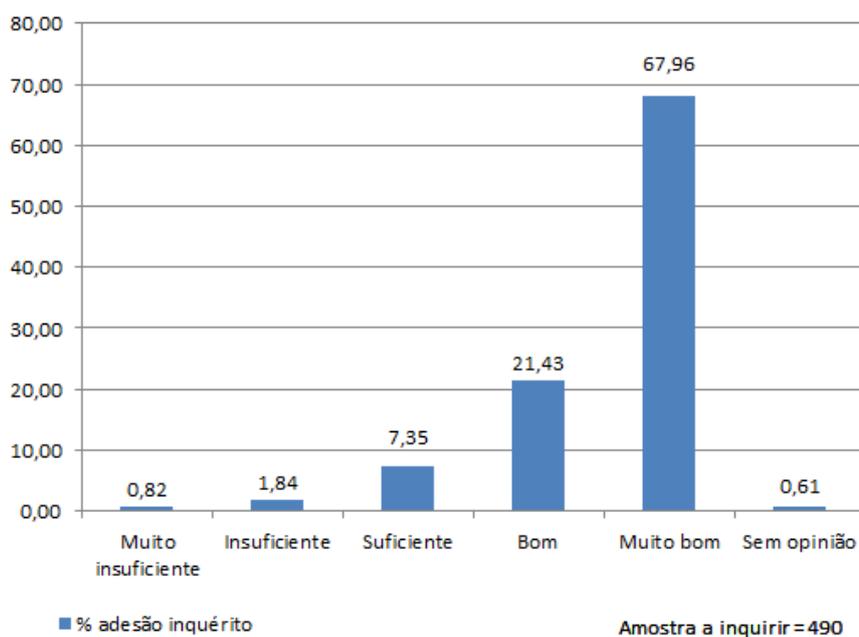
- 73% atribuíram MUITO BOM e BOM à acústica da sala.
- 76% atribuíram MUITO BOM e BOM ao conforto.
- 85% atribuíram MUITO BOM à higiene e limpeza.
- 72% atribuíram MUITO BOM e BOM à proximidade.
- 87% atribuíram MUITO BOM E BOM ao horário de atendimento.
- 79% atribuíram MUITO BOM e BOM à segurança no interior da loja.
- 86% atribuíram MUITO BOM e BOM à concentração dos serviços no mesmo espaço.

### Percentagem da adesão ao inquérito realizado na loja Cascais - senha

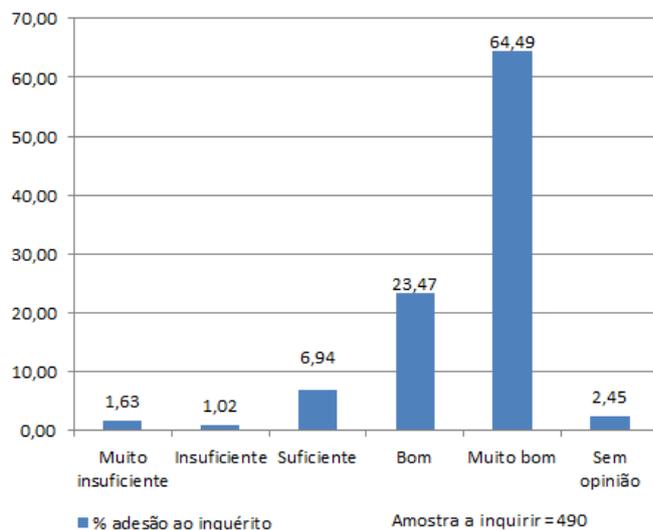


Relativamente à senha D não existiu em 2013, uma vez que o BMS - Balcão Multiserviços que funcionou na Loja Cascais até outubro de 2012, passou para as instalações devidas na Loja do Cidadão.

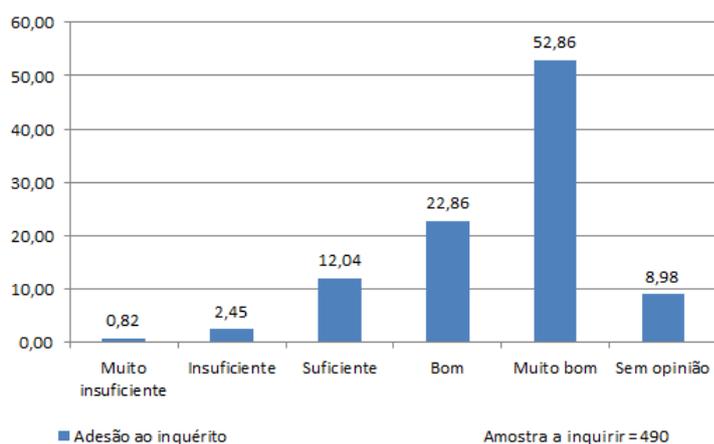
### Percentagem da satisfação dos inquiridos relativa à simpatia dos colaboradores da Loja Cascais



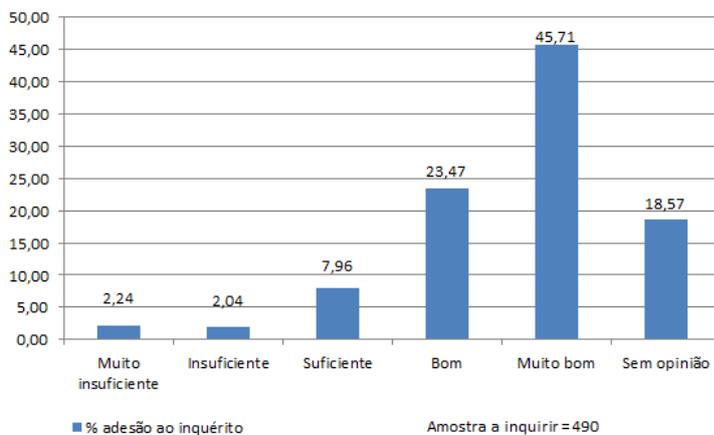
**Percentagem da satisfação dos inquiridos relativa à cortesia nas informações prestadas da Loja Cascais**



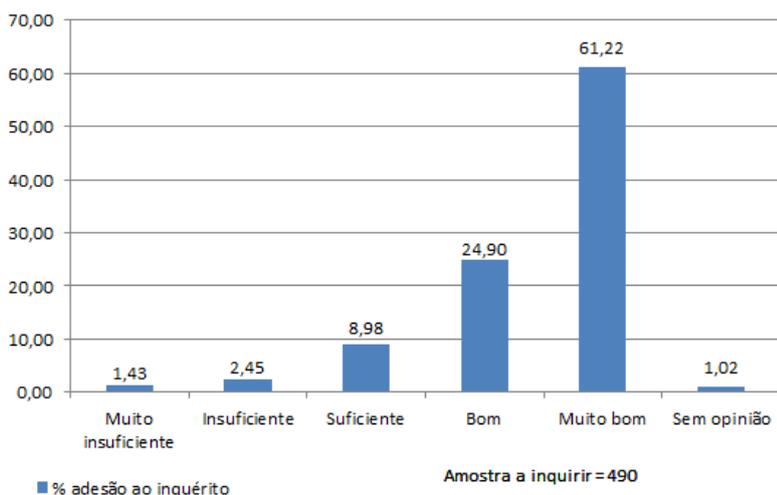
**Percentagem da satisfação dos inquiridos relativa aos conhecimentos técnicos dos colaboradores**



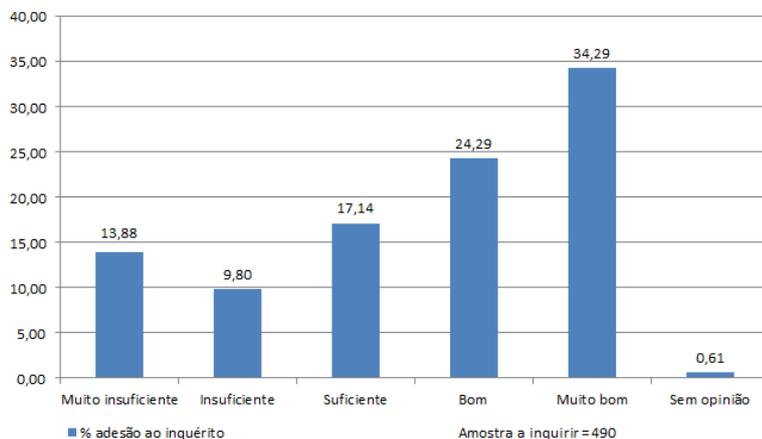
**Percentagem da satisfação dos inquiridos relativa ao atendimento "urbanismo e atividades económicas"**



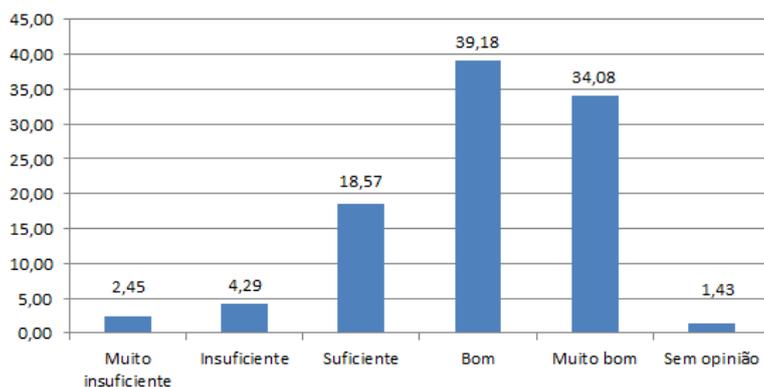
### Percentagem do tempo dedicado ao atendimento



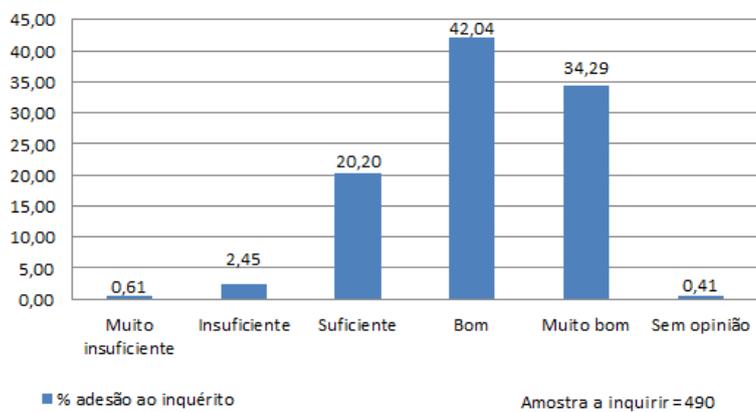
### Percentagem do tempo de espera no atendimento



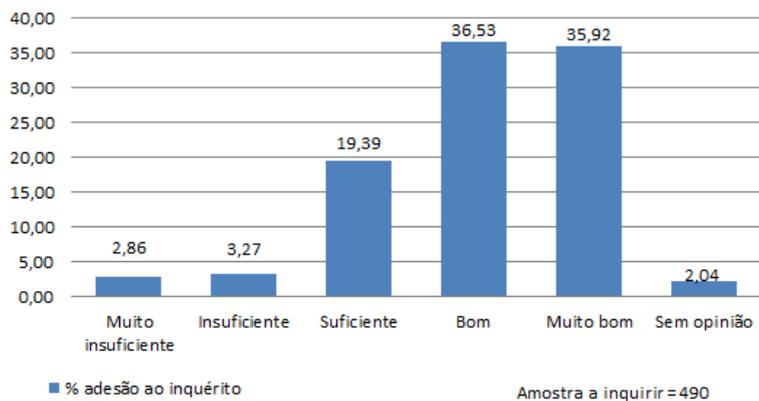
### Percentagem da satisfação dos inquiridos relativa à acústica do espaço da Loja Cascais



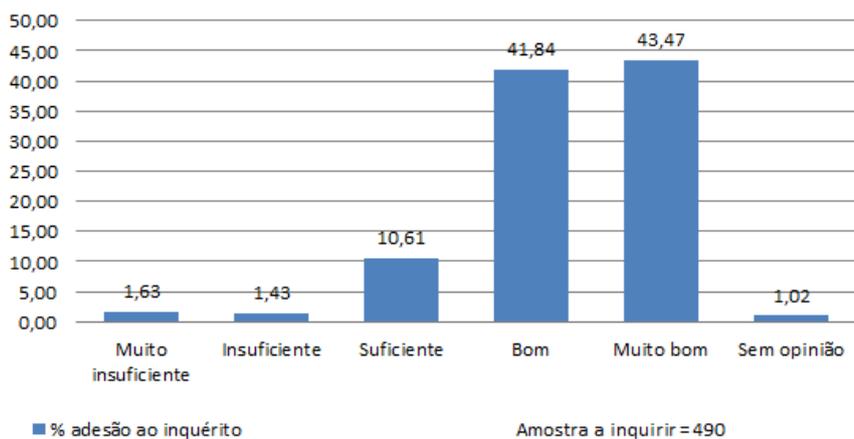
### Percentagem da satisfação dos inquiridos relativa ao conforto da Loja Cascais



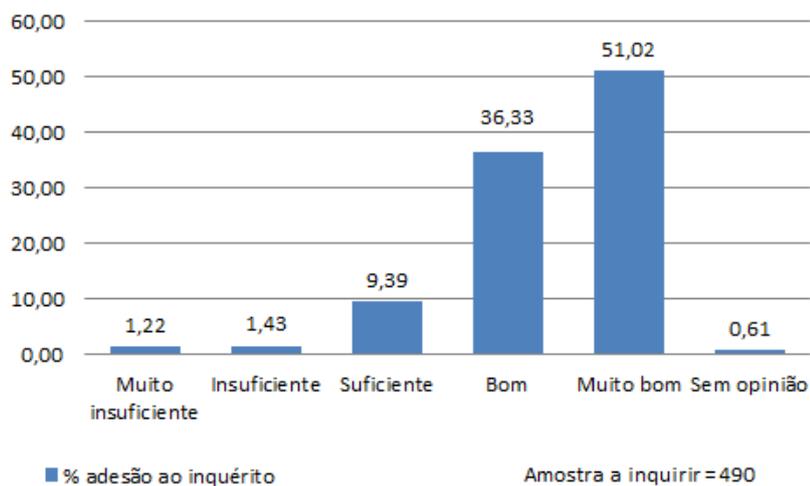
### Percentagem da satisfação dos inquiridos relativa à proximidade da Loja Cascais



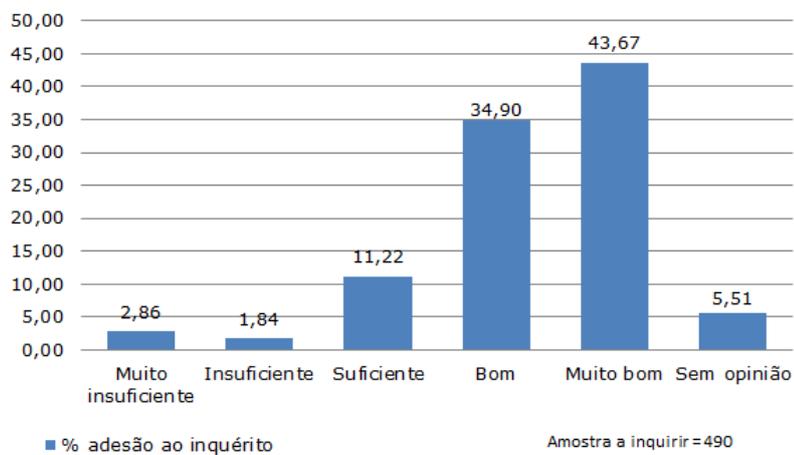
### Percentagem da satisfação dos inquiridos relativa à higiene e limpeza da Loja Cascais



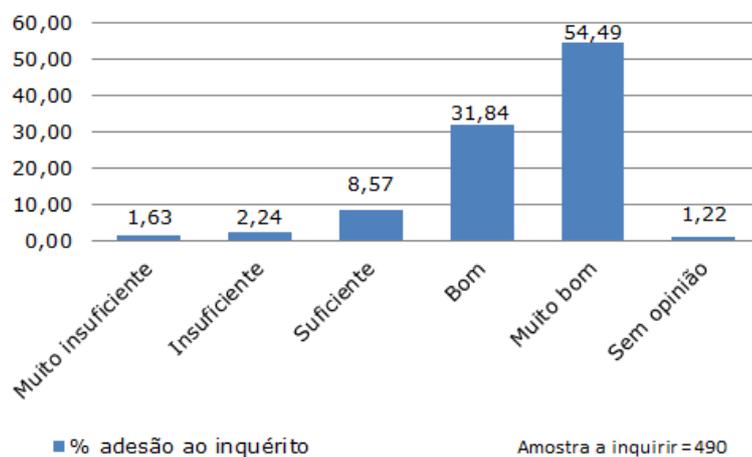
### Percentagem da satisfação dos inquiridos relativa ao horário de atendimento da Loja Cascais



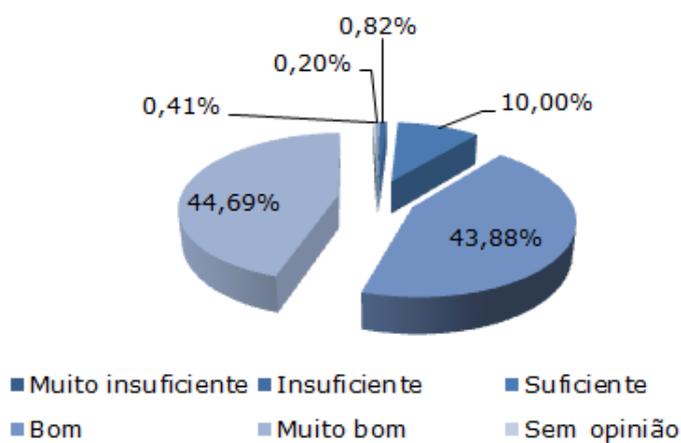
### Percentagem da satisfação dos inquiridos relativa à segurança da Loja Cascais



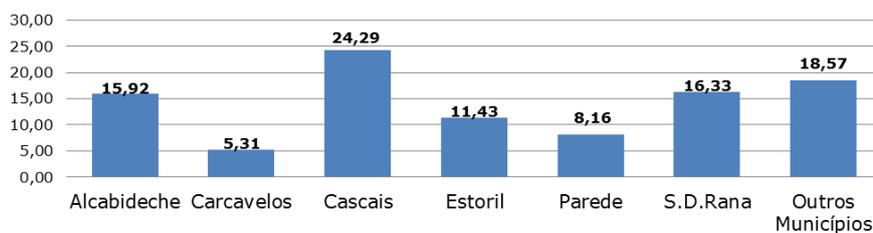
**Percentagem da satisfação dos inquiridos relativa à concentração dos serviços na Loja Cascais**



**Percentagem dos inquiridos com a satisfação em geral com o espaço Loja Cascais**



## Percentagem dos inquiridos nas freguesias do concelho de Cascais e outros Municípios

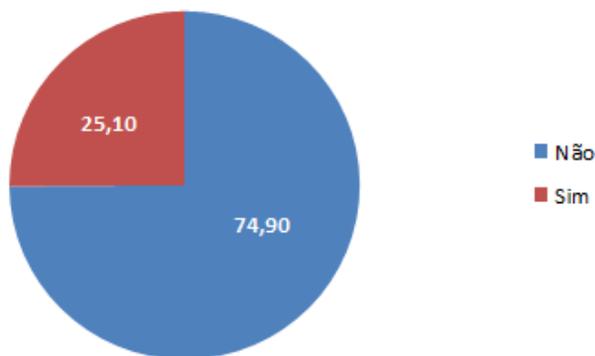


■ % adesão ao inquérito

Amostra a inquirir = 490

## Serviços Online

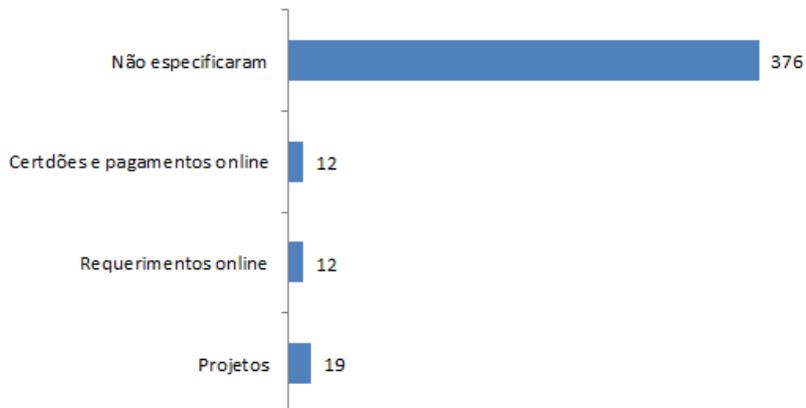
### Percentagem da utilização dos serviços online da CMC



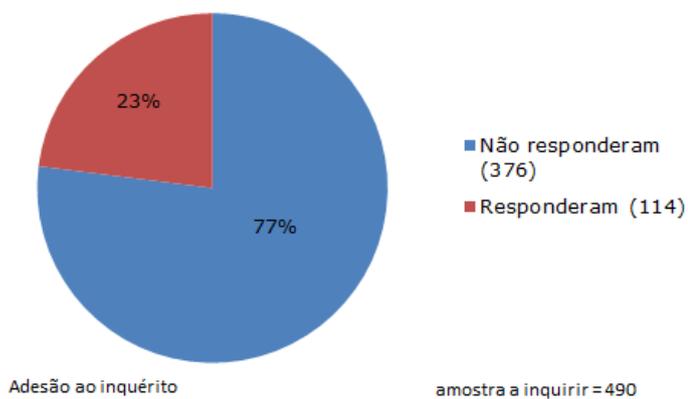
% adesão ao inquérito

amostra a inquirir = 490

### Serviços online. Quais?

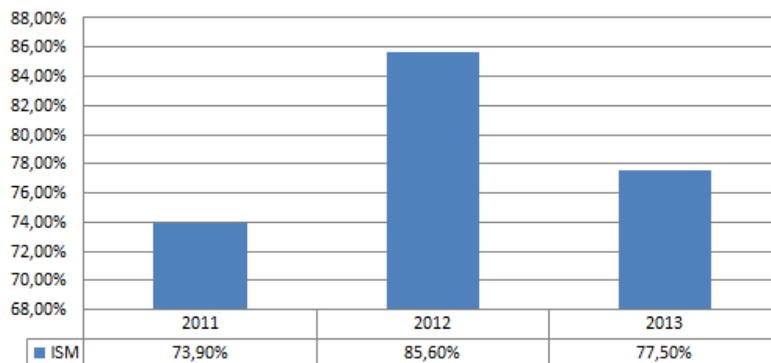


### Percentagem do conhecimento dos inquiridos relativa aos serviços disponíveis online

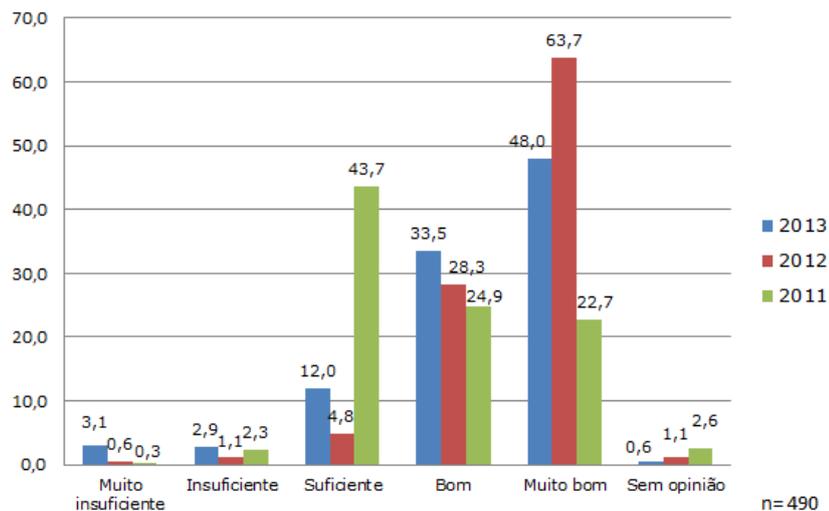


### Comparação 2011/2012/2013

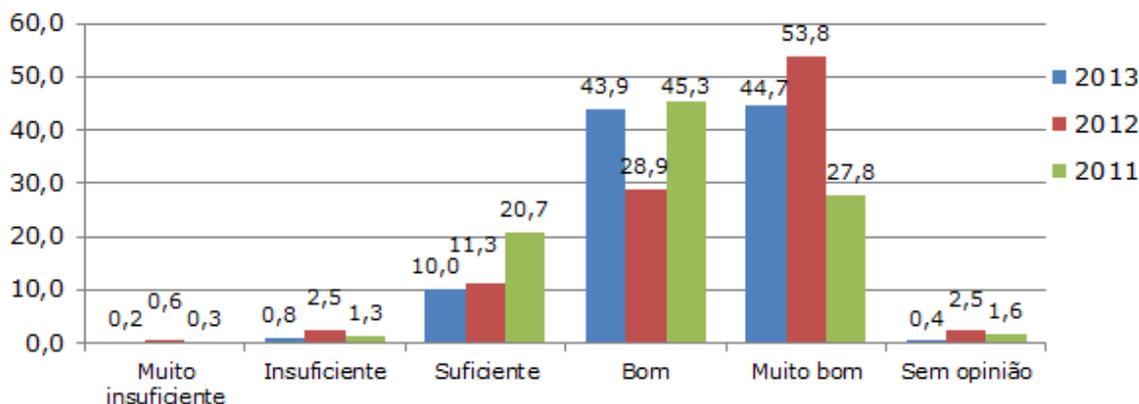
#### Índice de Satisfação do Múncipe (%) em relação ao serviço prestado na Loja Cascais / 2011, 2012 / 2013



#### Percentagem da qualidade global do serviço de atendimento da Loja Cascais



## Avaliação da satisfação geral (em %) com o espaço físico da Loja Cascais 2011/2012/2013



## Conclusões

As respostas e o preenchimento dos campos do inquérito evidenciaram a valorização desta iniciativa e a contribuição dos inquiridos para a melhoria contínua do serviço prestado pela Loja Cascais.

A natureza confidencial, respeitando o anonimato do cidadão/cliente/munícipe, revelou-se importante para a obtenção de um elevado nível de rigor de opinião.

O indicador relativo à localização da Loja Cascais, registou maioritariamente uma classificação de BOM e MUITO BOM, bem como a simpatia, cortesia, conhecimentos técnicos dos colaboradores, atendimento (tempo de espera e tempo dedicado ao atendimento) e a qualidade global da prestação do serviço, correspondendo ao grau de muito satisfeito.

Quanto aos indicadores do ambiente, como acústica, conforto, higiene e limpeza, segurança, igualmente têm classificação de BOM e MUITO BOM.

Os inquiridos com a opinião que o tempo de espera é elevado foi de 24%.

Assim sendo, a pontuação final obtida com este questionário revelou que a maioria dos inquiridos que se deslocaram para tratar de assuntos na Loja Cascais está muito satisfeita com o serviço prestado.

A generalidade reside no concelho de Cascais (81%), os restantes 19% são residentes em outros municípios.

- 81% dos inquiridos consideram que a qualidade global do atendimento realizado na Loja Cascais é BOM e MUITO BOM.

- Apenas 6% consideram pouco satisfatória a qualidade global do serviço de atendimento da Loja Cascais.
- 89% consideram que os funcionários são bastante simpáticos.
- 88% dos munícipes consideram BOM e MUITO BOM a cortesia nas informações prestadas pelos colaboradores da Loja Cascais.

76% consideram BOM e MUITO BOM os conhecimentos técnicos dos colaboradores.

- 69% dos inquiridos renunciaram-se em relação ao atendimento especializado do "Urbanismo e atividades económicas" como BOM e MUITO BOM, 19% não demonstraram vontade em responder.
- 59% consideram o tempo de espera BOM e MUITO BOM, 17% consideram suficiente, 24% acham que o tempo de espera é elevado.

Quanto ao tempo dedicado ao atendimento 86% consideram BOM e MUITO BOM.

- 77% preferem deslocar-se à loja.
- 23% gostam de ter os serviços online.

## Propostas de melhorias

Variável	Opinião dos inquiridos	Justificação	Medidas corretivas/preventivas (Propostas de melhoria)
Tempo de espera para ser atendido	"o tempo de espera é muito longo para alguns serviços"	Depende dos assuntos a tratar, pois os mais demorados são os que exigem a instrução de processos e confirmação das checks list. Por consequência estes postos fazem aumentar filas de espera (situações pontuais) Morosidade da aplicação nos processos desmaterializados Menos colaboradores em atendimento	Reabertura do posto de triagem, que permitirá ajudar a esclarecer as dúvidas, apoio no preenchimento dos requerimentos e confirmação dos elementos instrutórios Melhor gestão das filas de espera, alertando mesas que se encontram disponíveis para diminuição dos tempos de espera Necessidade de recrutamento interno de colaboradores para o atendimento
Acústica (apesar de a % ser satisfatória)	"Muito eco, muito barulho" "O barulho interfere na resolução dos assuntos"	O espaço é grande e de cor branca. Não existem quadros, nem expositores, pelo que a sala de atendimento tem muito eco, que agrava quando a sala está cheia.	Aquisição de objetos de grandes dimensões ou rebaixamento dos tetos da sala de atendimento.
Segurança	"Não sentem insegurança, mas em caso de assalto, a segurança não existe."	Ausência de um vigilante ou de uma força de segurança apenas para inibir o conflito ou a tentativa de furto.	Colocação de um vigilante na Loja durante o horário de funcionamento.

**Departamento de Inovação e Comunicação**  
**Questionário de Satisfação**

Este questionário tem como objetivo recolher a sua opinião sobre a qualidade do serviço prestado no atendimento municipal da autarquia de Cascais. O seu preenchimento é **anónimo**, todas as respostas são para utilização exclusiva da CMC e os seus resultados permitir-nos-ão identificar o que devemos melhorar.

Classificar o serviço indicado, assinalando na coluna correspondente o seu grau de satisfação, sabendo que: S/O = Sem Opinião; 1 = Muito insatisfeito; 2 = Insatisfeito; 3 = Satisfeito; 4 = Muito satisfeito; 5 = Considera excelente.

**Atendimento:**

Senha \_\_\_\_ Assunto que vem tratar \_\_\_\_\_

	S/O	1	2	3	4	5
Simpatia	<input type="checkbox"/>					
Cortesia nas informações prestadas	<input type="checkbox"/>					
Conhecimentos técnicos	<input type="checkbox"/>					
Atendimento especializado (Urbanismo e AE)	<input type="checkbox"/>					
Tempo dedicado ao atendimento	<input type="checkbox"/>					
Tempo de espera no atendimento	<input type="checkbox"/>					
Qualidade global do serviço de atendimento	<input type="checkbox"/>					

	Sim	Não
Já tem conhecimento dos serviços online da CMC?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utiliza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quais utiliza? _____		
_____		

**Instalações e Acessibilidade:**

	S/O	1	2	3	4	5
Acústica	<input type="checkbox"/>					
Conforto	<input type="checkbox"/>					
Higiene e limpeza	<input type="checkbox"/>					
Proximidade	<input type="checkbox"/>					
Horário de atendimento	<input type="checkbox"/>					
Segurança	<input type="checkbox"/>					
Concentração dos serviços em balcão único	<input type="checkbox"/>					
Satisfação em geral com as instalações	<input type="checkbox"/>					

**Informação Complementar:**

Género	Feminino <input type="checkbox"/>	Masculino <input type="checkbox"/>				
Escalão etário	< de 21 <input type="checkbox"/>	21 a 30 <input type="checkbox"/>	31 a 40 <input type="checkbox"/>	41 a 50 <input type="checkbox"/>	51 a 60 <input type="checkbox"/>	> de 60 <input type="checkbox"/>
Freguesia	Alcabideche <input type="checkbox"/>	Carcavelos <input type="checkbox"/>	Cascais <input type="checkbox"/>	Estoril <input type="checkbox"/>	Parede <input type="checkbox"/>	S.D. Rana <input type="checkbox"/>
Outro Concelho Qual?	_____					
Outra nacionalidade. Qual?	_____					