

# **Relatório**

## **Índice de Satisfação do Munícipe**



## **Atendimento Municipal**

**2011**

## Índice

1. Resumo dos resultados .....	3
2. Sumário Executivo.....	4
3. Objetivo.....	4
4. Metodologia aplicada.....	5
5. Resultados apurados e sua análise .....	7
6. Análise final e propostas de melhoria.....	15

## 1. Resumo dos resultados

Durante o mês de Novembro 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 à qualidade do ambiente físico da Loja.

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

- ✓ Qualidade do atendimento (com peso de 60%) e
- ✓ Qualidade do ambiente físico da Loja Cascais (com peso de 40%).

Relativamente aos resultados apurados, o Índice de Satisfação dos Munícipes (ISM) determinado foi de **73,9%**, cuja opinião dos munícipes incidu mais fortemente em:

### AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

- ✓ 71% atribuíram MUITO BOM e BOM à ‘apresentação e imagem’;
- ✓ 72% atribuíram MUITO BOM e BOM à ‘simpatia dos colaboradores’;
- ✓ 66% atribuíram MUITO BOM e BOM à ‘cortesia e disponibilidade’;
- ✓ 68% atribuíram BOM e SUFICIENTE à ‘clareza das informações prestadas’;
- ✓ 63% atribuíram BOM e SUFICIENTE aos ‘conhecimentos técnicos’/22% MUITO BOM;
- ✓ 63% atribuíram BOM e SUFICIENTE à ‘rapidez dos serviços camarários’/24% MUITO BOM;
- ✓ 63% atribuíram BOM e SUFICIENTE ao ‘atendimento especializado do Urbanismo’/19% MUITO BOM;
- ✓ 41% atribuíram MUITO BOM e SUFICIENTE ao ‘atendimento especializado das Atividades Económicas’ (35% não quis responder)/12% BOM;
- ✓ 65% atribuíram BOM e SUFICIENTE ao ‘tempo de espera no atendimento’/17% MUITO BOM;
- ✓ 66% atribuíram BOM e SUFICIENTE à ‘duração do atendimento prestado’/19% MUITO BOM;
- ✓ 50% consideraram que já existem serviços suficientes na Loja;
- ✓ 53% não utilizariam serviços online/somente 31% gostava de ter os serviços da CMC disponíveis online, como por exemplo: requerimentos online, certidões e possibilidade de efetuar pagamentos.

### AVALIAÇÃO DO AMBIENTE FÍSICO DA LOJA

- ✓ 65% atribuíram MUITO BOM e SUFICIENTE/23% MUITO BOM e 7% consideraram INSATISFATÓRIA a ‘acústica da sala’;
- ✓ 88% atribuíram MUITO BOM e BOM ao ‘conforto’;
- ✓ 91% atribuíram MUITO BOM e BOM à ‘higiene e limpeza’;
- ✓ 78% atribuíram MUITO BOM e BOM à ‘proximidade’;
- ✓ 84% atribuíram MUITO BOM e BOM ao ‘horário de atendimento’;

- ✓ 90% atribuíram MUITO BOM e BOM à 'segurança no interior da Loja' e
- ✓ 81% atribuíram MUITO BOM e BOM à 'concentração dos serviços no mesmo espaço'.

## 2. Sumário Executivo

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

A missão do Atendimento Municipal é promover a prestação de um serviço público de excelência e trabalhar para a qualidade do serviço prestado pela Autarquia. Para tal, é necessário promover a uniformização e agilização dos processos e a simplificação e modernização dos procedimentos. É importante, também, apostar na qualidade da relação com os cidadãos e com as empresas, apresentando respostas mais eficientes e com uma maior capacidade de cooperação entre os diferentes serviços e com as pessoas.

Sendo um dos objetivos estratégicos do Departamento de Comunicação e da Divisão do Cidadão para 2011/2012, foi possível aplicar, ainda que numa fase piloto, mais um dos mecanismos de audição da Qualidade do Atendimento, com foco na avaliação do grau de satisfação com a aplicação de Questionários de Satisfação, por meio de inquirição no local de atendimento municipal – Loja Cascais - a todos os cascalenses e visitantes.

A inquirição decorreu, durante o mês de Novembro, e foi realizada por dois colaboradores do programa de ocupação de jovens (POJ), presencialmente.

## 3. Objetivo

O objetivo é recolher a opinião dos munícipes sobre a qualidade do serviço prestado no atendimento municipal da autarquia de Cascais, visando a determinação do Índice de Satisfação dos Munícipes (ISM).

Com a implementação deste instrumento foi possível, também, apurar:

- A % de satisfação dos munícipes;
- O nível de qualidade geral dos serviços prestados no atendimento e em relação ao ambiente físico;
- As variáveis em que devem incidir melhorias e
- Estudar a viabilidade de algumas das sugestões apresentadas pelos munícipes.

## 4. Metodologia aplicada

A metodologia utilizada incidu essencialmente na aplicação de Questionários no espaço de atendimento municipal (presencial).

A recolha dos dados de inquirição foi realizada por dois colaboradores, 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 2.ª a 6.ª f) em dois períodos do dia (entre as 9h e as 12h e entre as 14h e as 16h). Este plano foi adaptado 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 proposto 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. Prevê, também na sua estrutura, a inquirição de duas perguntas abertas.

### Indicadores de avaliação

A avaliação incidirá sobre indicadores de carácter qualitativo, nomeadamente:

#### Atendimento

- ✓ Qualidade global do serviço
- ✓ Apresentação e imagem
- ✓ Simpatia
- ✓ Cortesia/Disponibilidade
- ✓ Clareza nas informações prestadas
- ✓ Conhecimentos técnicos
- ✓ Rapidez face ao assunto a tratar
- ✓ Atendimento especializado (Urbanismo e AE)
- ✓ Tempo dedicado ao atendimento
- ✓ Tempo de espera no atendimento

#### Instalações e Acessibilidade

- ✓ Acústica
- ✓ Conforto
- ✓ Higiene e Limpeza
- ✓ Proximidade
- ✓ Horário de atendimento
- ✓ Segurança
- ✓ Concentração dos serviços em balcão único

#### Expectativas (questões abertas)

- ✓ Capacidade da CMC oferecer serviços que satisfaçam as necessidades dos cidadãos

- ✓ Utilização de serviços online

### Caracterização da amostra

A amostra irá abranger os cidadãos do concelho de Cascais e de outros concelhos, que já tenham usufruído ou não dos serviços da CMC.

88% dos inquiridos são residentes do concelho de Cascais (24% residem em Alcabideche, 22% em Cascais, 12% do Estoril, 11% da Parede, 11% de S. Domingos de Rana e 9% de Carcavelos). Os restantes não responderam, pelo que se desconhece a respetiva localidade.

### Dimensão da amostra

A amostra inicialmente proposta foi entre 200-300 questionários, tendo como referência o número médio de atendimentos por dia (a título exemplificativo, a média diária de procura aos serviços no mês de Outubro foi de 212 cidadãos/dia).

Foram recolhidos 309 questionários:

- Média de 25 Inquéritos /dia
- 3 vezes/por semana = 75 Inquéritos/semana = 300 Inquéritos/mês

### Escala de avaliação qualitativa

CLASSIFICAÇÃO	AVALIAÇÃO QUALITATIVA
5	Muito Bom
4	Bom
3	Suficiente
2	Insuficiente
1	Mau
0	Sem opinião
N	Não responde
NA	Não Aplicável

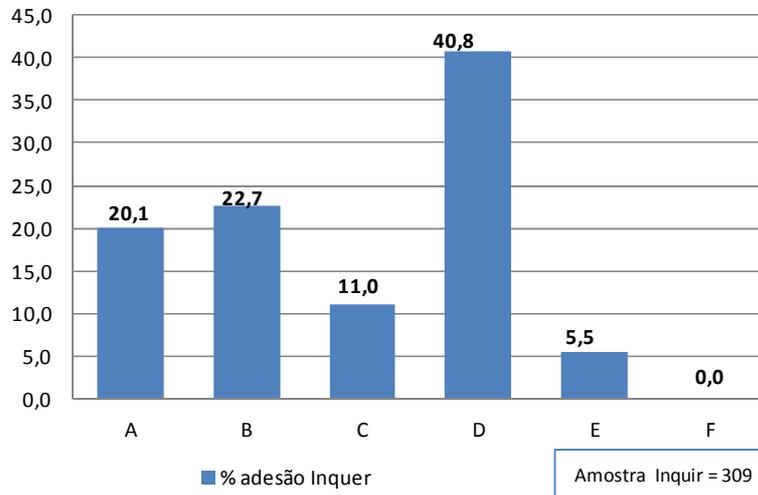
O cálculo final do ISM será convertido da escala de 1 a 5 para a escala de 1 a 100, de forma a apurar a % de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados.

A recolha dos dados terminou quando o total da amostra perfez o número previamente definido: 300 inquéritos, tendo sido recolhidos 309 questionários.

## 5. Resultados apurados e sua análise

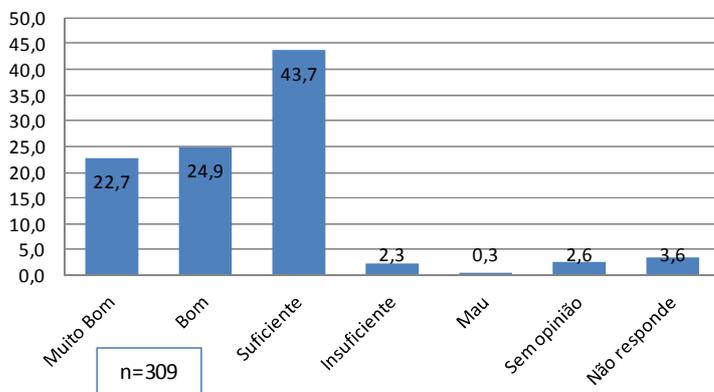
### 5.1. Atendimento

**% Adesão ao Inquérito realizado na Loja Cascais 2011 I senha**

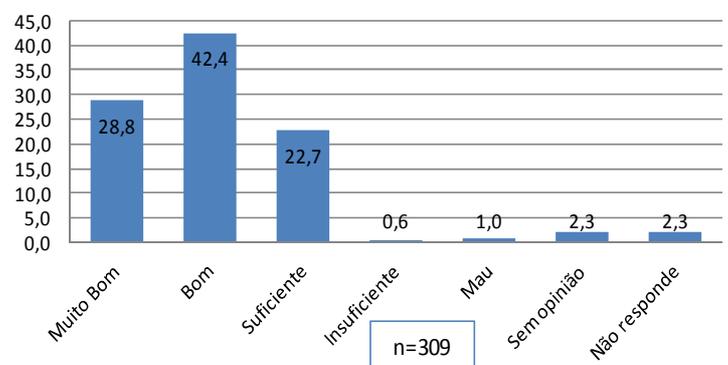


A avaliação do 'atendimento' incluiu a avaliação das seguintes variáveis:

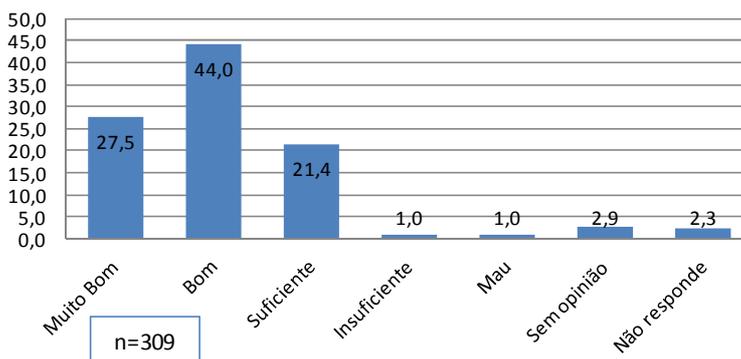
**% Qualidade global do serviço de atendimento da Loja Cascais**



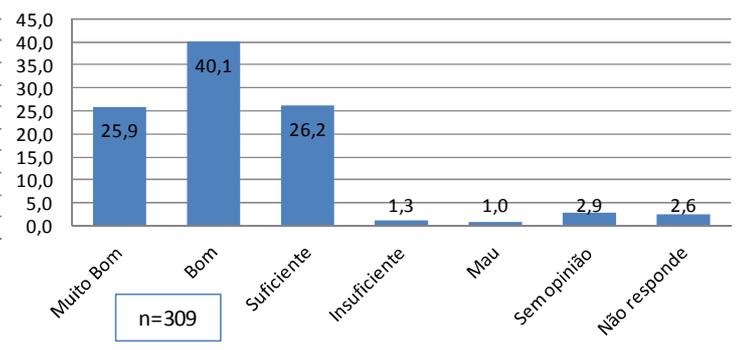
**% munícipes satisfeitos com a Apresentação e imagem da Loja Cascais**



**% munícipes satisfeitos com simpatia dos colaboradores da Loja Cascais**

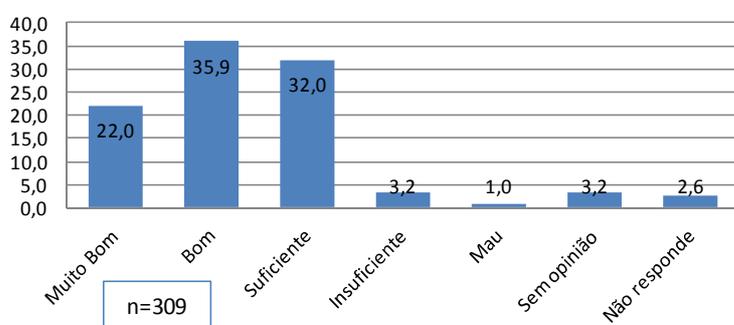


**% munícipes satisfeitos com cortesia e disponibilidade dos colaboradores da Loja Cascais**

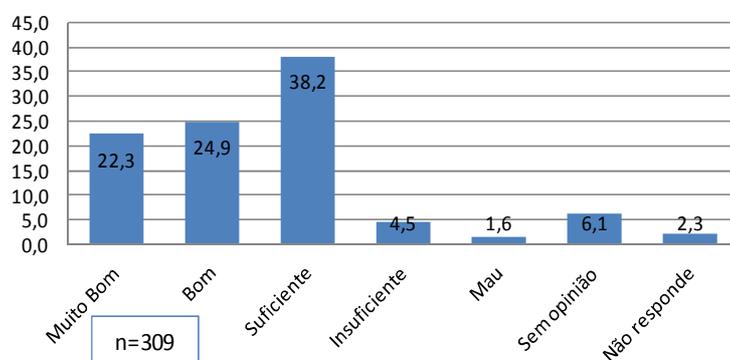


- 44% dos munícipes inquiridos consideraram que a qualidade global do atendimento realizado na Loja Cascais é satisfatório; 25% Bom e 23% muito bom;
- 42% dos munícipes classificaram como boa a imagem e apresentação. 29% classificaram como muito boa;
- 72% consideraram que os funcionários são bastante simpáticos e
- 40% dos munícipes consideraram como boa a cortesia e disponibilidade dos colaboradores da Loja Cascais.

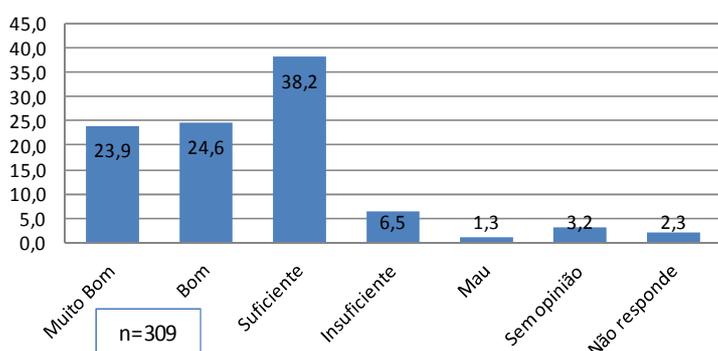
**% munícipes satisfeitos com a clareza das informações prestadas pelos colaboradores Loja cascais**



**% munícipes satisfeitos com os conhecimentos técnicos dos colaboradores**



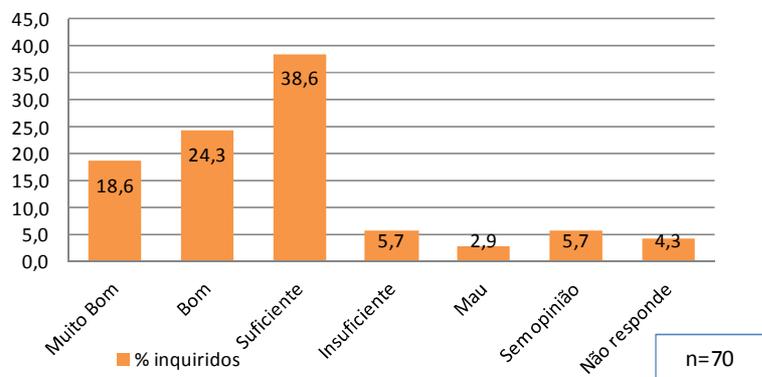
**% munícipes satisfeitos com a rapidez do serviço de atendimento**



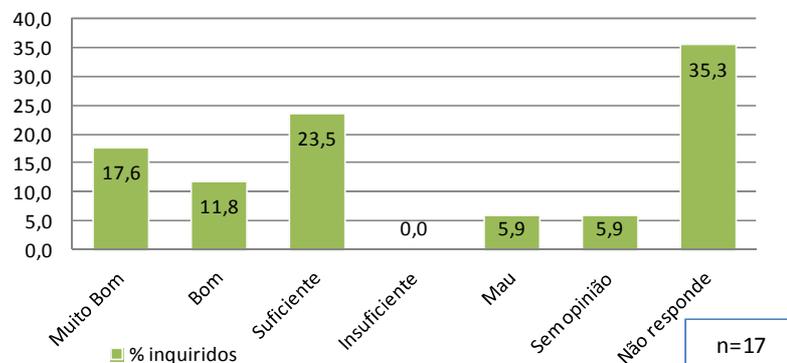
- 36% dos inquiridos consideraram boa a clareza das informações prestadas pelos colaboradores do atendimento;
- 38% consideraram suficientes os conhecimentos técnicos dos colaboradores; 25% bons e 22% muito bons;
- A rapidez do serviço foi considerada suficiente por 38% dos inquiridos. Apenas 7% consideraram pouco satisfatória.

➤ **Atendimento especializado (urbanismo e atividades económicas)**

**% munícipes satisfeitos com o atendimento 'Urbanismo' na Loja cascais**



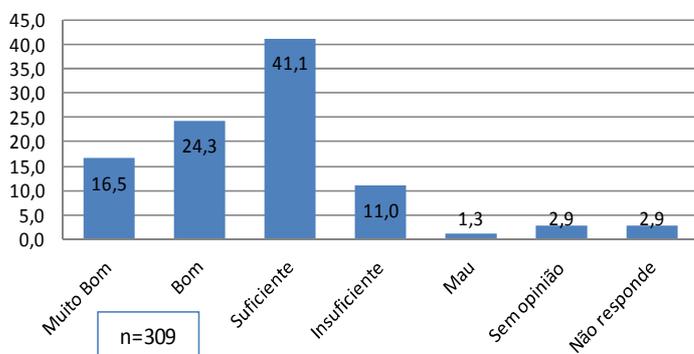
**% munícipes satisfeitos com o atendimento 'Atividades Económicas' na Loja cascais**



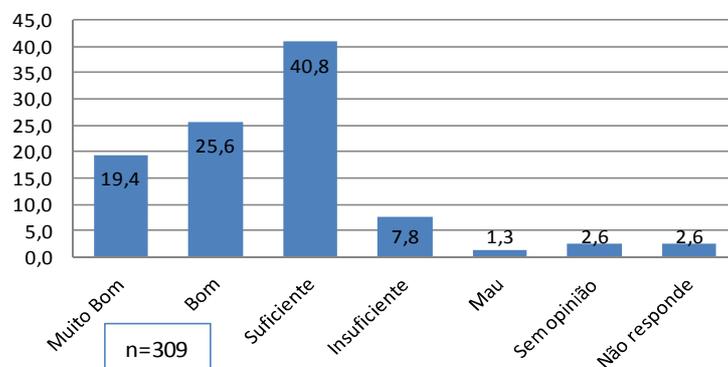
Do total da amostra, a avaliação da qualidade do atendimento especializado aplica-se a 28% dos casos:

- 70 dos inquiridos, pronunciaram-se em relação ao atendimento especializado do 'Urbanismo': 43% têm boa e muito boa opinião sobre o serviço e 39% consideraram razoável. 6% mostraram-se insatisfeitos com o atendimento prestado, referindo que existe alguma falta de objetividade nos conhecimentos técnicos em relação aos procedimentos a aplicar nesta área.
- Dos 17 munícipes que usufruíram do serviço especializado de 'Atividades Económicas', pese embora a amostra não seja representativa do universo, agrava-se com o fato de 35% não demonstrar vontade em responder. 24% consideraram suficiente, 18% muito bom e 12% bom.

**% munícipes satisfeitos com o tempo de espera para serem atendidos na Loja Cascais**



**% munícipes satisfeitos com o tempo de atendimento nos serviços da Loja cascais**

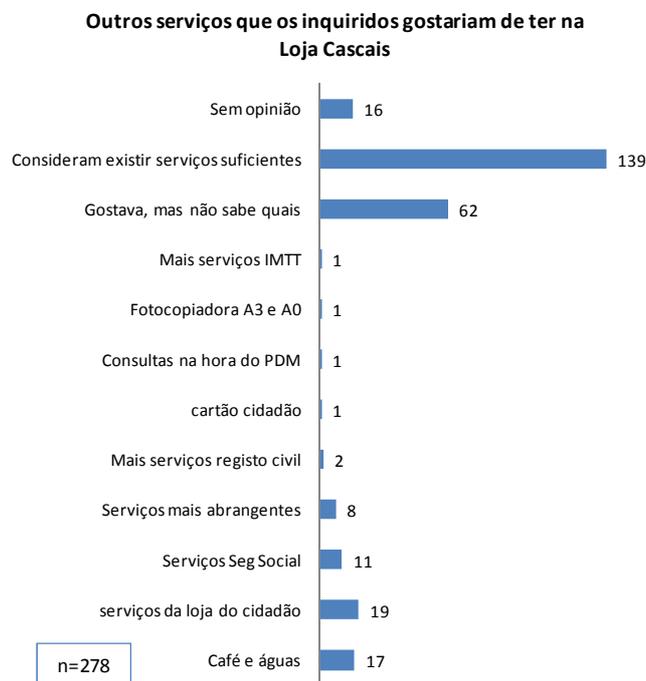


- 41% dos inquiridos consideraram razoável o tempo de espera para ser atendido. 11% consideraram que o tempo de espera é elevado, mostrando-se descontentes com a situação. No entanto, 41% atribuíram as classificações de bom e muito bom a esta variável.
- As % de satisfação com o tempo de atendimento para tratar dos assuntos é semelhante à do tempo de espera: 41% consideraram satisfatório e 8% estão insatisfeitos.

Relativamente às questões relacionadas com as expetativas dos munícipes:

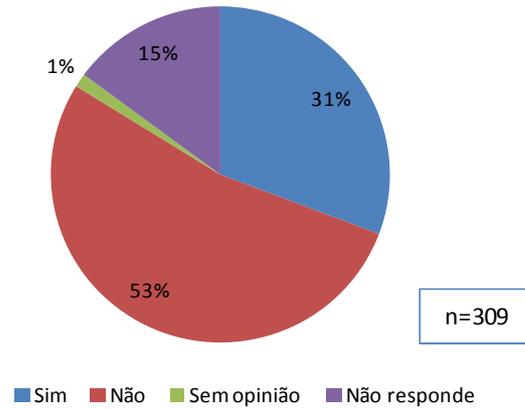
✓ **Que outros serviços gostaria de ter na Loja?**

Dos 309 inquiridos, 90% referiram que gostariam de ter na loja outros serviços, tais como:



- ✓ 50% consideraram que já existem serviços suficientes na Loja Cascais.

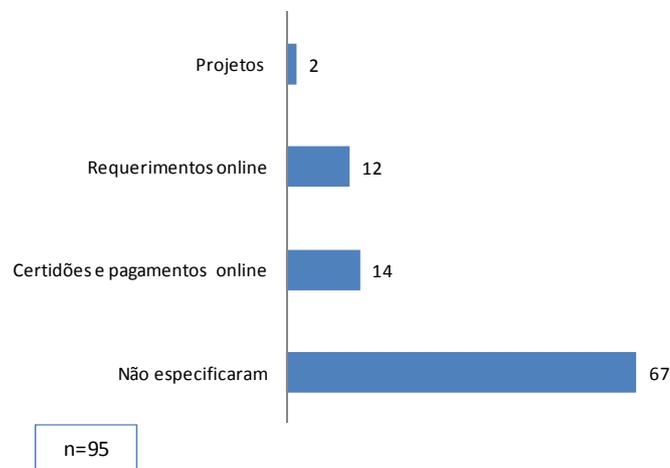
**% inquiridos que gostariam de ter disponíveis os serviços online**



- ✓ Apenas 31% dos inquiridos gostaria de ter os serviços online. A maioria respondeu não, referindo que preferem deslocar-se à loja para tratar dos assuntos.

Dos 31% de opinião favorável em relação à utilização dos serviços online, os serviços preferenciais seriam:

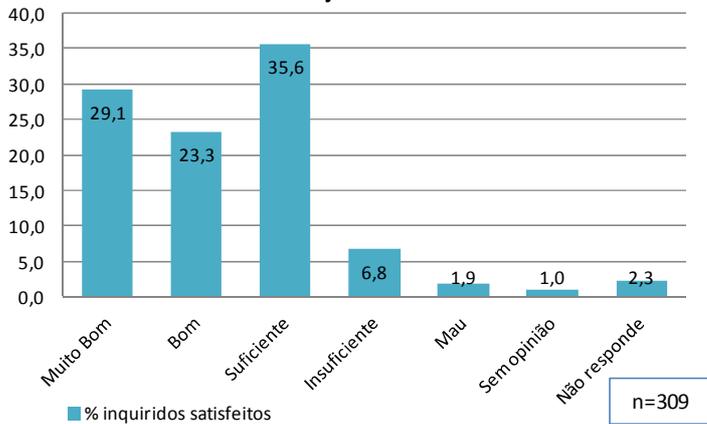
**Serviços online. Quais?**



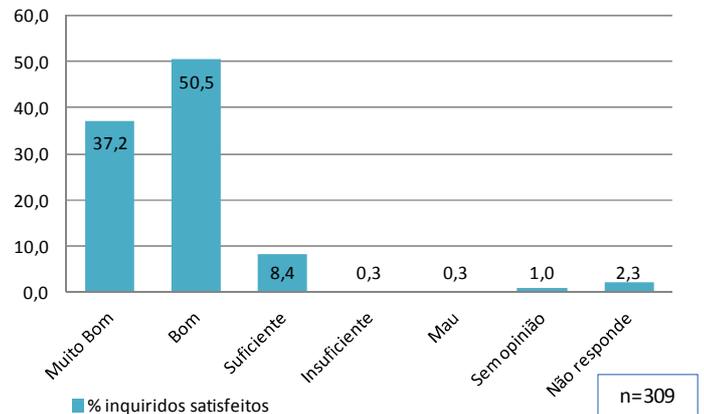
## 5.2. Ambiente físico da Loja Cascais

Na avaliação do 'Ambiente físico' do espaço Loja cascais apuraram-se os seguintes resultados:

**% inquiridos satisfeitos com a Acústica do espaço da Loja Cascais**

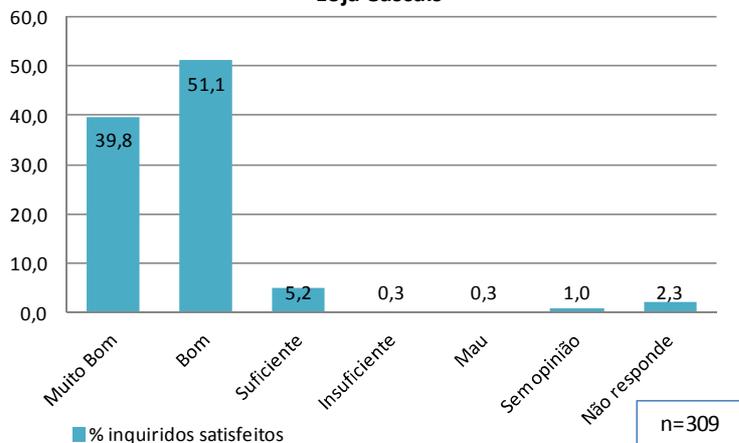


**% inquiridos satisfeitos com o Conforto da Loja Cascais**

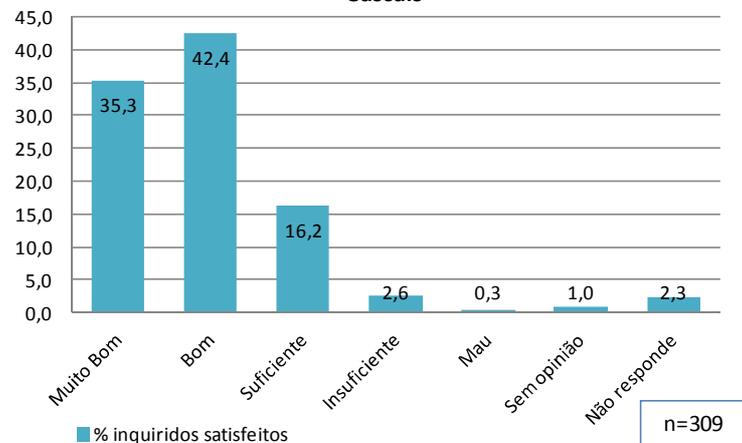


- 36% dos inquiridos consideraram a 'acústica' da sala razoável. 52% consideraram ser boa e muito boa. 7% dos inquiridos consideraram não satisfatória, em virtude da existência de eco sentido na sala do atendimento. Este é um dos constrangimentos também reclamado pelos colaboradores que trabalham no espaço.
- 88% dos inquiridos consideraram o espaço bastante confortável, referindo que gostam muito do novo espaço de atendimento.

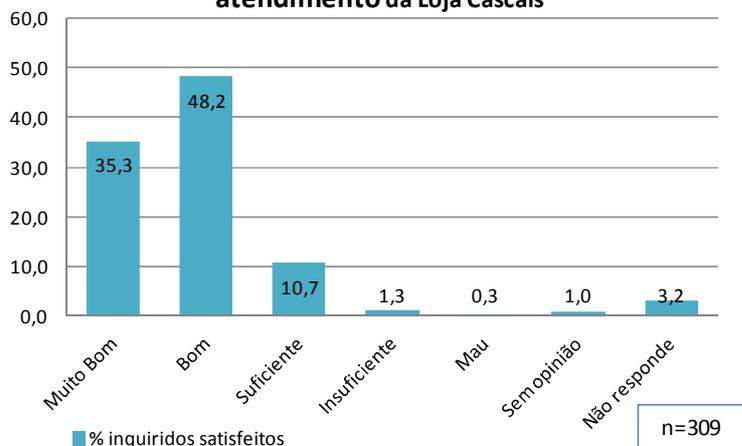
**% inquiridos satisfeitos com a Higiene e Limpeza da Loja Cascais**



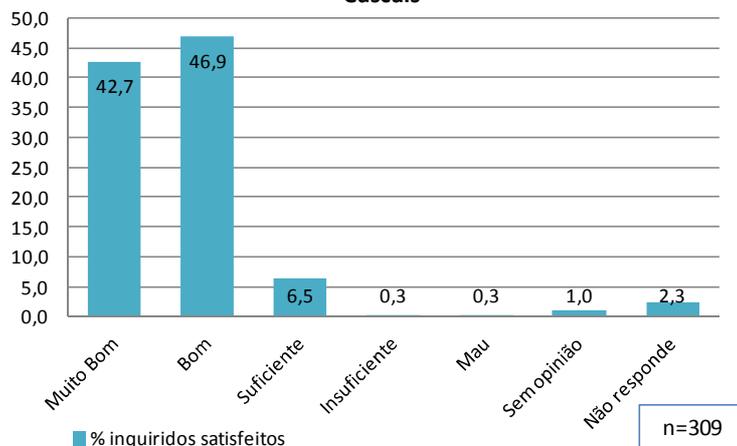
**% inquiridos satisfeitos com a Proximidade da Loja Cascais**



**% inquiridos satisfeitos com o Horário de atendimento da Loja Cascais**

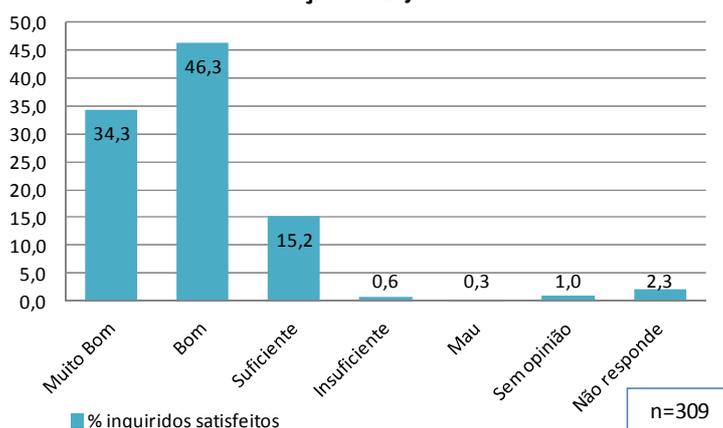


**% inquiridos satisfeitos com a Segurança da Loja Cascais**



- 91% dos inquiridos classificaram as condições de higiene e limpeza boas e muito boas;
- 78% consideraram que a Loja Cascais está bem localizada, pese embora 7% consideraram não ser o local ideal, pelo fato de não haver estacionamento sem cobrança. Vários inquiridos referiram que o parque de estacionamento deveria ser público;
- 84% consideraram bastante adequado o horário de funcionamento da Loja Cascais. 11% dos inquiridos foram da opinião que o horário é o razoável, sem fazer nenhuma sugestão;
- 89% estão muito satisfeitos com a Segurança no interior da Loja, referindo sentirem-se seguros no espaço.

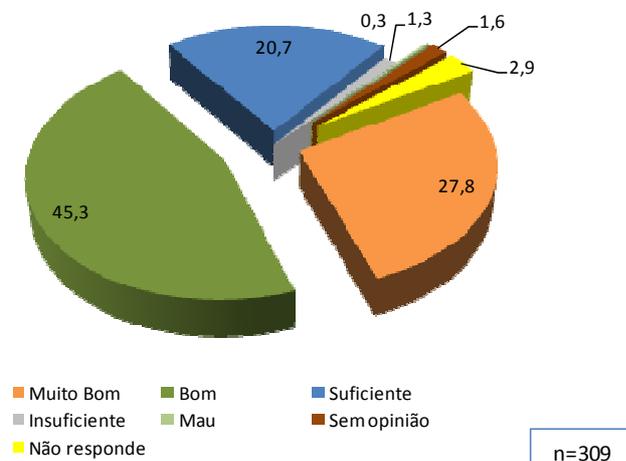
**% inquiridos satisfeitos com a Concentração dos serviços na Loja Cascais**



- Quanto à concentração dos vários serviços municipais no mesmo espaço, 81% dos inquiridos são de opinião que este conceito é inovador e foi muito positivo para as suas vidas. Durante a inquirição, houve mesmo quem referisse que os serviços disponíveis na Loja Cascais estão

pouco divulgados e que muitas pessoas desconhecem a variedade (principalmente do serviço da senha D – Posto de atendimento ao cidadão).

**% inquiridos satisfeitos com a Satisfação em geral com o espaço Loja Cascais**



- 45% dos inquiridos consideraram que o espaço é bom e 28% estão muito satisfeitos.

### 5.3. Cálculo do Índice de Satisfação do Múncipe (ISM%)

De acordo com a metodologia, a Satisfação do município 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 município/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 consequentemente a prestação de um atendimento de qualidade.

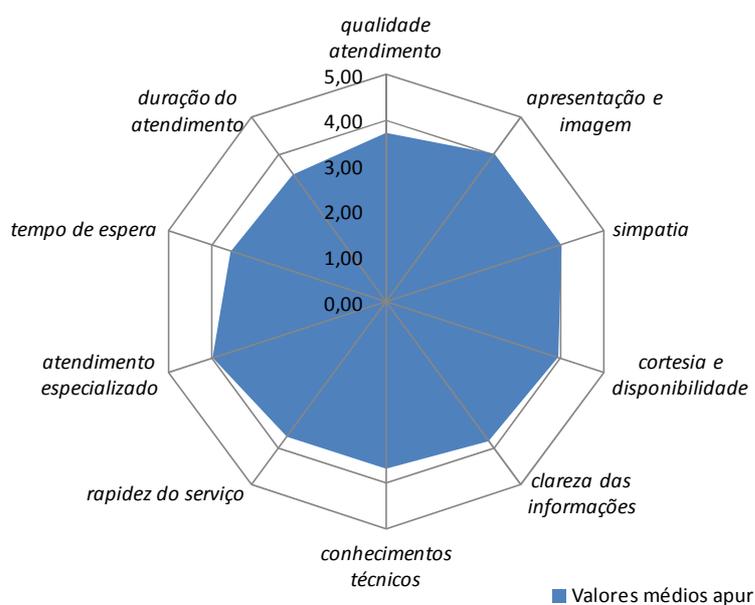
Cada atributo é determinado com peso igual distribuído equitativamente.

Posto isto, como resultado desta avaliação, o **ISM apurado foi de 73,9% (BOM).**

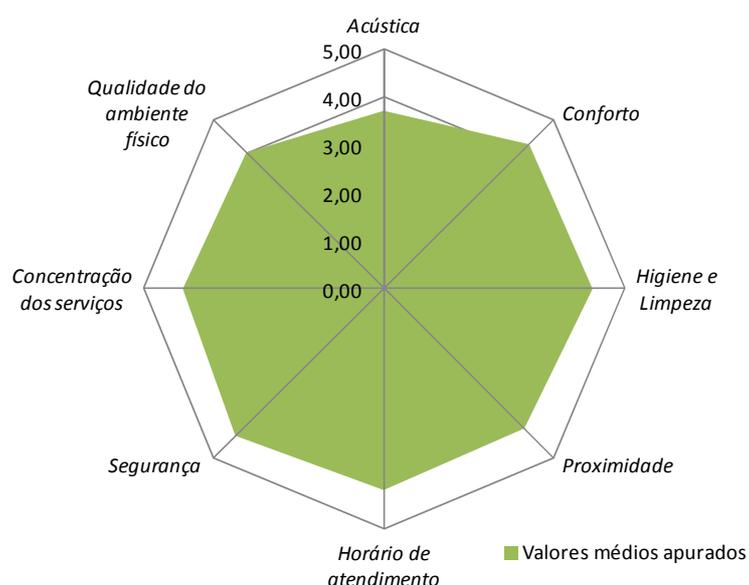
## 6. Análise final e propostas de melhoria

Pelos gráficos representados, conclui-se que de uma forma geral os munícipes inquiridos estão satisfeitos com o atendimento prestado pelos colaboradores da Loja Cascais, bem como com as condições do espaço de atendimento municipal.

**Avaliação da prestação do Atendimento | Loja Cascais 2011**



**Avaliação do ambiente físico do espaço | Loja Cascais 2011**



A melhorar:

Variável	Opinião dos inquiridos	Justificação	Medidas corretivas/preventivas (Propostas de melhoria)
Duração do atendimento prestado	“ou é muito rápido, ou é muito demorado”	Depende dos assuntos a tratar, pois os mais demorados são os que exigem a instrução de processos e confirmação das checks list	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implementação do posto de triagem, que ajuda a preencher os requerimentos e a confirmar se os processos a entregar estão bem instruídos (em funcionamento desde 19/09)</li> <li>✓ Disponibilização dos requerimentos online</li> </ul>
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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implementação do posto de triagem, que ajuda a preencher os requerimentos e a confirmar se os processos a entregar estão bem instruídos (em funcionamento desde 19/09)</li> <li>✓ Melhor gestão das filas de espera, alertando mesas que se encontram disponíveis para diminuição dos tempos de espera</li> </ul>

Variável	Opinião dos inquiridos	Justificação	Medidas corretivas/preventivas (Propostas de melhoria)
Rapidez dos serviços	“por vezes, a entrega do processo é rápida, a análise e resposta das áreas é que é demorada e incompreensível”	Existem assuntos que requerem análise e tratamento por parte de mais do que uma área, o que faz com que a rapidez de resposta na resolução seja mais demorada do que o desejável e legalmente estabelecido.	✓ Maior interação das áreas na informação aos munícipes em relação ao estado em que se encontra o processo
Conhecimentos técnicos dos colaboradores	“Falta de conhecimentos técnicos dos funcionários do urbanismo. Os munícipes é que dão sugestões para resolver os problemas”	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ É comum alguns munícipes não aceitarem a rejeição dos processos logo à entrada, no atendimento municipal. Nestes casos, costumam fazer sugestões sobre como devem proceder para contornar a falta de um documento ou assinatura</li> <li>✓ Comparação com procedimentos utilizados noutras autarquias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Maior segurança nas afirmações e justificações dos colaboradores aos munícipes</li> <li>✓ Promover mais formação e informação atempada</li> <li>✓ Assistência dos serviços administrativos das áreas de negócio</li> </ul>
Acústica	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ “Muito eco, muito barulho”</li> <li>✓ “O barulho interfere na resolução dos assuntos”</li> </ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aquisição de plantas de tamanho grande para colocação no fundo da sala de atendimento;</li> <li>✓ Aquisição de um expositor para colocação de informação, boletins e jornal C</li> </ul>

Cascais/Departamento de Comunicação

Divisão do Cidadão/Loja Cascais

29 de Dezembro 2011

Anexo: Questionário



**DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO**

**QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO (presencial)**

Este questionário tem como objectivo 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. Agradecemos a sua colaboração!

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 e 5= Considera Excelente

**Atendimento (Senha \_\_\_\_\_ Assunto que vem tratar \_\_\_\_\_)**

	S/O	1	2	3	4	5
Qualidade global do serviço	<input type="checkbox"/>					
Apresentação e imagem	<input type="checkbox"/>					
Simpatia	<input type="checkbox"/>					
Cortesia/Disponibilidade	<input type="checkbox"/>					
Clareza nas informações prestadas	<input type="checkbox"/>					
Conhecimentos técnicos	<input type="checkbox"/>					
Rapidez face ao assunto a tratar	<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"/>					
Que outros serviços gostaria de ter na Loja? _____						
_____						
Utilizaria serviços online? Quais? _____						
_____						

**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	<input type="checkbox"/>					

Freguesia (informação complementar) \_\_\_\_\_