

Relatório

Índice de Satisfação do Munícipe (%)

II amostra



Atendimento Municipal

2012

Índice

1. Resumo dos resultados	3
2. Sumário Executivo	4
3. Objetivo	4
4. Metodologia aplicada.....	4
5. Resultados apurados e sua análise	7
6. Análise final e propostas de melhoria.....	14

1. Resumo dos resultados

Durante os meses de Agosto/Setembro 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, pela 2.ª vez.

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 **85,6%%**, cuja opinião dos munícipes incidiu mais fortemente em:

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

- ✓ 73% atribuíram MUITO BOM à ‘simpatia dos colaboradores’;
- ✓ 72% atribuíram MUITO BOM à ‘cortesia e disponibilidade’;
- ✓ 70% atribuíram MUITO BOM à ‘clareza das informações prestadas’;
- ✓ 64% atribuíram MUITO BOM aos ‘conhecimentos técnicos’;
- ✓ 56% atribuíram MUITO BOM ao ‘atendimento especializado do Urbanismo’ (Amostra = 82);
- ✓ 39% atribuíram MUITO BOM ao ‘atendimento especializado das Atividades Económicas’ (Amostra = 18);
- ✓ 49% atribuíram MUITO BOM ao ‘tempo de espera no atendimento’;
- ✓ 65% atribuíram MUITO BOM à ‘duração do atendimento prestado’;
- ✓ 64% consideraram MUITO BOA a “qualidade global do serviço de atendimento municipal” prestado na Loja Cascais.

AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES E ACESSIBILIDADE DA LOJA

- ✓ 44% atribuíram MUITO BOM, no entanto 9% consideraram INSATISFATÓRIA a ‘acústica da sala’;
- ✓ 48% atribuíram MUITO BOM ao ‘conforto’;
- ✓ 57% atribuíram MUITO BOM à ‘higiene e limpeza’;
- ✓ 46% atribuíram MUITO BOM à ‘proximidade’;
- ✓ 57% atribuíram MUITO BOM ao ‘horário de atendimento’;
- ✓ 52% atribuíram MUITO BOM à ‘segurança no interior da Loja’ e
- ✓ 42% Não responderam e 29% atribuíram MUITO BOM à ‘concentração dos serviços no mesmo espaço’;
- ✓ Duma forma geral, 54% dos cidadãos consideram MUITO BOA a qualidade das instalações e a acessibilidade da Loja.

2. Sumário Executivo

A missão do Atendimento Municipal tem sido, desde a implementação do conceito de balcão único, promover a prestação de um serviço público de excelência e trabalhar para a qualidade do serviço prestado pela Autarquia. A importância de 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, tem sido o dos desafios diários da equipa da Loja Cascais.

Sendo um dos objetivos estratégicos do Departamento de Comunicação e da Divisão do Cidadão para 2011/2012 e a ter continuidade pelos anos seguintes, foi aplicada a II amostra de Questionários de Satisfação, no atendimento municipal – Loja Cascais - a todos os cascalenses e visitantes.

A inquirição decorreu, durante os meses de Julho e Setembro, e foi implementada no fim de cada atendimento ao munícipe.

Na I amostra, o questionário foi implementado por dois colaboradores do programa de ocupação de jovens (POJ), presencialmente. Este ano, não houve disponibilidade destes elementos executarem este serviço na Loja Cascais, pelo que foi necessário pedir aos munícipes que aquando do término do atendimento, preenchessem o questionário de satisfação.

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.

4. Metodologia aplicada

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

A recolha dos dados de inquirição foi realizada, nesta amostra, no fim de cada atendimento presencial, em que é solicitada a colaboração do munícipe para o preenchimento do respetivo questionário (adaptado à disponibilidade de cada munícipe).

A sua aplicação decorreu durante o horário de funcionamento da Loja Cascais (de 2.ª a 6.ª f) entre as 9h e as 18h. 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 minutos.

O questionário proposto na II amostra 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. Nesta amostra não foram incluídas perguntas abertas.

Indicadores de avaliação

A avaliação incidirá sobre indicadores de carácter qualitativo, nomeadamente:

Atendimento

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

Instalações e Acessibilidade

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

Caracterização da amostra

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

79% dos inquiridos são residentes do concelho de Cascais (26% em Cascais, 18% de S. Domingos de Rana, 16% residem em Alcabideche, 8% da Parede, 7% do Estoril e 4% de Carcavelos).

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 nos meses de Agosto e Setembro foi de 200 cidadãos/dia).

Foram recolhidos nesta amostra **353 questionários (n = amostra)**, mais 51 questionários do que o ano passado.

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

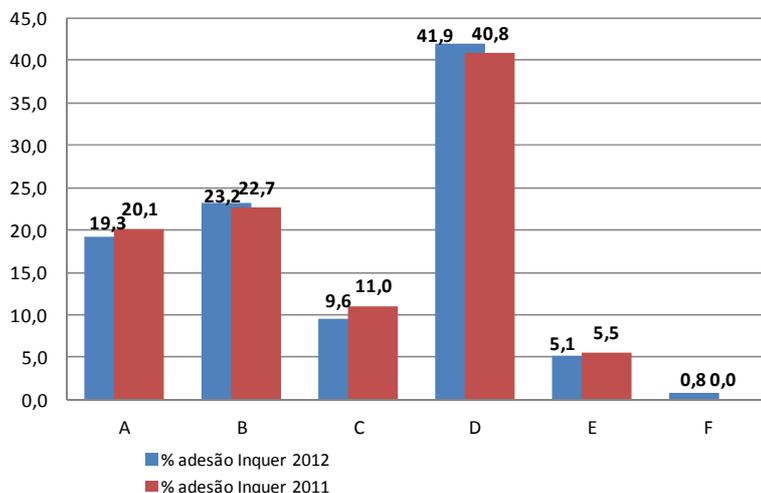
O cálculo final do ISM será convertido da escala de 1 a 5 para a escala de 1 a 100, de forma a apurar a % de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados.

A recolha dos dados terminou quando o total da amostra fez o número previamente definido: 300 inquéritos, tendo sido recolhidos 353 questionários.

5. Resultados apurados e sua análise

5.1. Atendimento

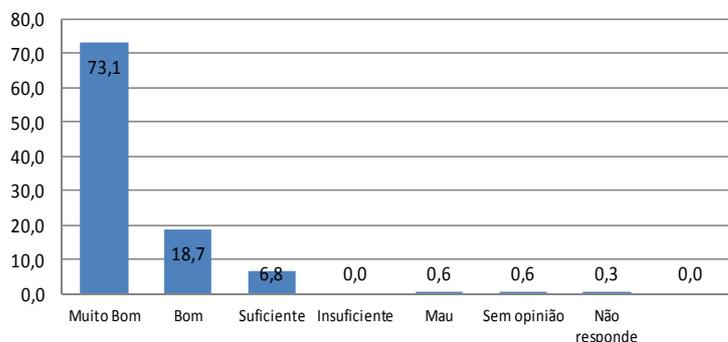
% Adesão ao Inquérito realizado na Loja Cascais 2012/2011 I senha



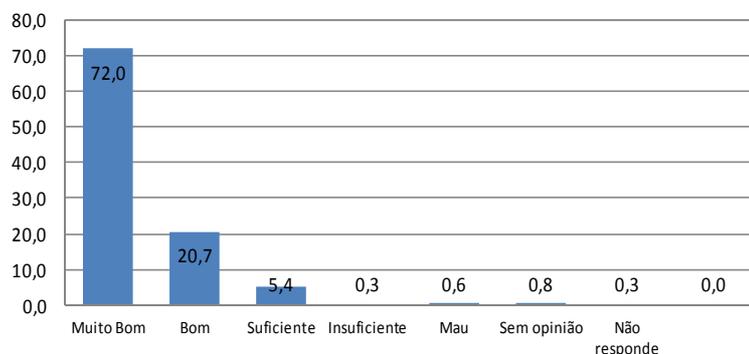
Senhas	n.º de municipes	% adesão Inquer 2012
A - Atend. geral	68	19,3
B - Urbanismo	82	23,2
C - Pagam/Lev.Docs	34	9,6
D - BMS	148	41,9
E - Ativ. Económ.	18	5,1
F - Atend. priorit.	3	0,8
	353	100

A avaliação do 'atendimento' incluiu a avaliação das seguintes variáveis, em 2012:

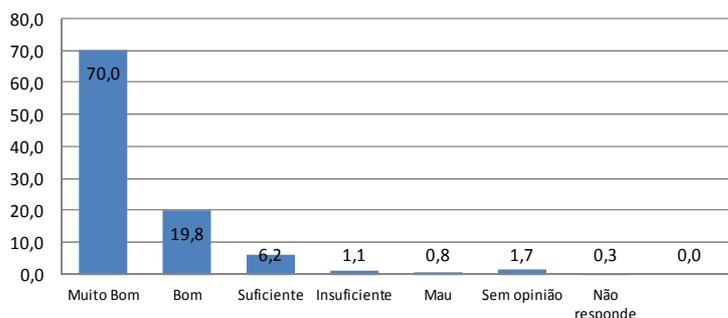
% municipes satisfeitos com simpatia dos colaboradores da Loja Cascais I 2012



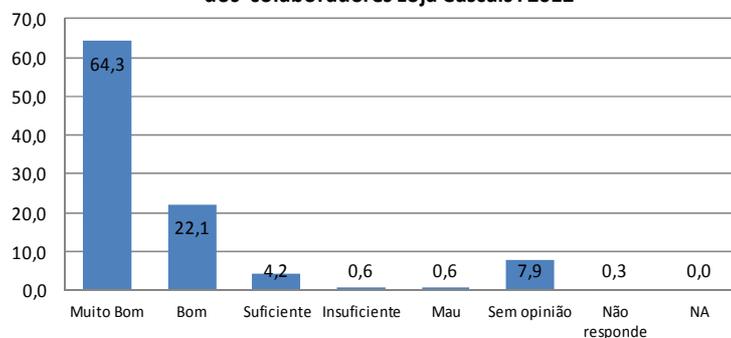
% municipes satisfeitos com cortesia e disponibilidade dos colaboradores da Loja Cascais I 2012



% municipes satisfeitos com a clareza das informações prestadas pelos colaboradores Loja Cascais I 2012

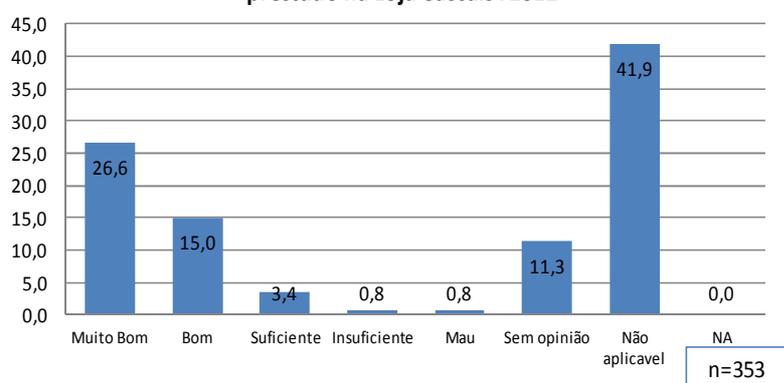


% municipes satisfeitos com os conhecimentos técnicos dos colaboradores Loja Cascais I 2012

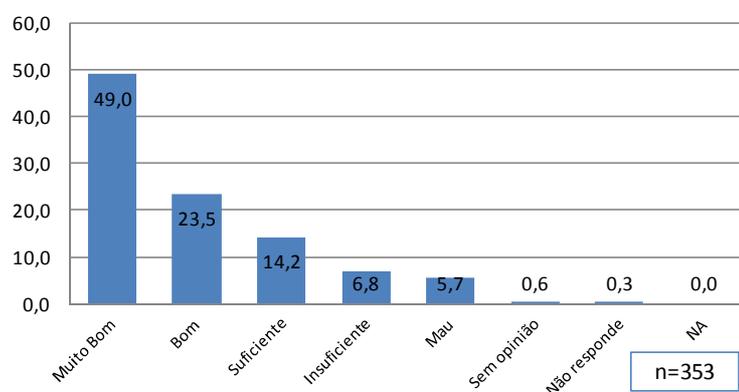


- 73% consideraram que os funcionários são bastante simpáticos;
- 72% dos munícipes consideraram como muito boa a cortesia e a disponibilidade dos colaboradores da Loja Cascais e apenas 5% consideram satisfatória;
- 70% dos inquiridos consideraram que as informações são prestadas de forma muito clara, pese embora 2% dos inquiridos considere insuficiente (facto que terá que ser melhorado com formação contínua);
- 64% consideraram muito bons os conhecimentos técnicos dos colaboradores; 22% Bons e 4% satisfatórios.

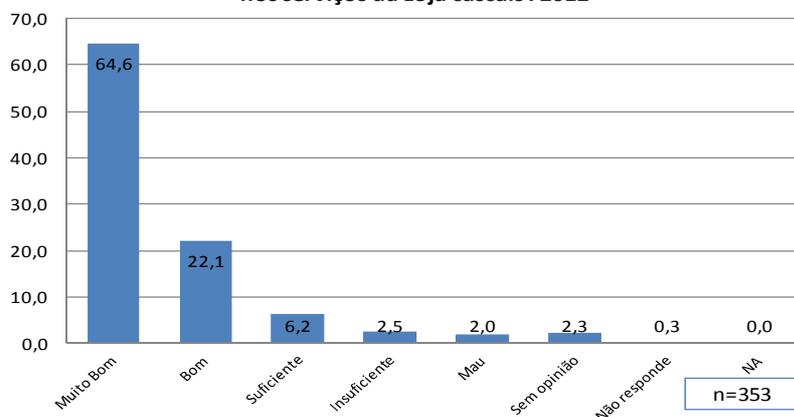
% munícipes satisfeitos com o Atendimento especializado prestado na Loja Cascais I 2012



% munícipes satisfeitos com o tempo de espera para serem atendidos na Loja Cascais I 2012



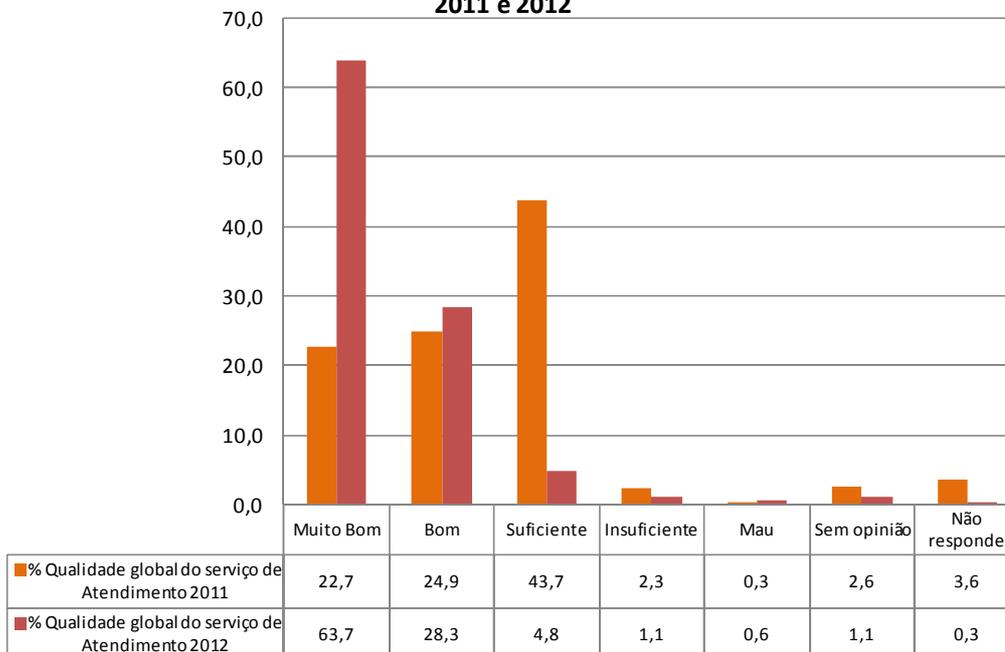
% munícipes satisfeitos com o tempo de atendimento nos serviços da Loja cascais I 2012



- O atendimento especializado (urbanismo e atividades económicas) foi considerado muito bom e bom por 42% dos inquiridos. 2% dos inquiridos consideraram existirem falhas, classificando como não satisfatório;
- 49% consideraram que a espera no atendimento não é dramática. No entanto, 13% classificaram que a espera no atendimento é demorada.

- 65% classificaram o tempo dedicado ao atendimento muito satisfatório. 9% consideraram insatisfatório.

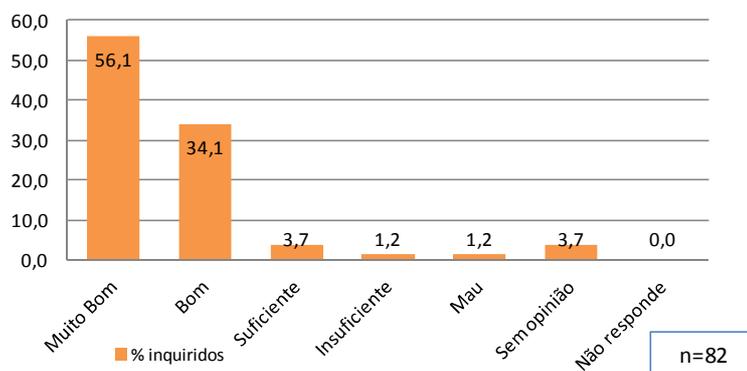
**% Qualidade global do serviço de atendimento da Loja Cascais
2011 e 2012**



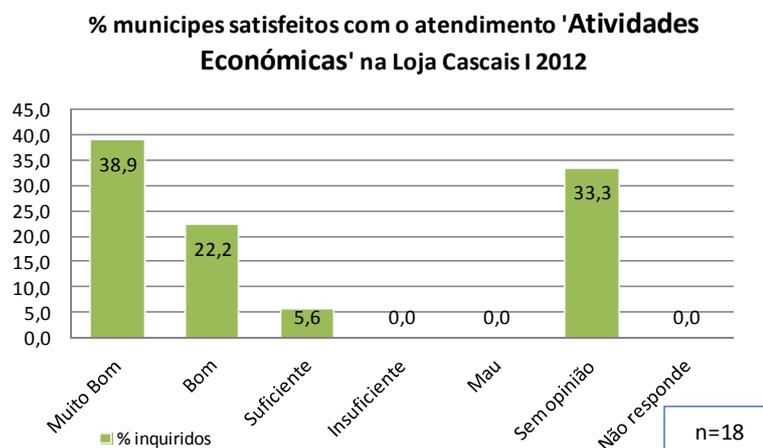
Em suma, a qualidade global do serviço prestado na Loja Cascais é considerada como muito boa, por 64% dos municípios (melhoria significativa em relação a 2011).

- **Atendimento especializado (urbanismo e atividades económicas)**
- Do total da amostra, a avaliação da qualidade do atendimento especializado aplica-se a 28% dos casos (mesma % aplicada em 2011). 82 Inquiridos, pronunciaram-se em relação ao atendimento especializado do 'Urbanismo': 56% consideraram o serviço muito bom. 4% mostraram estar insatisfeitos com o atendimento prestado.

**% municípios satisfeitos com o atendimento
'Urbanismo' na Loja Cascais | 2012**

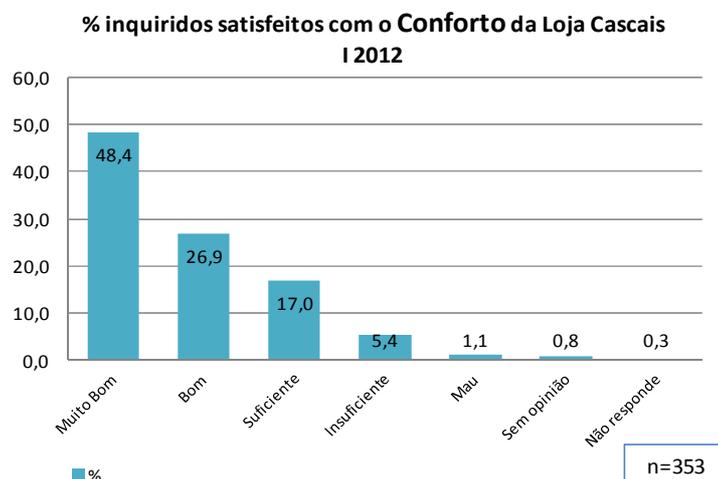
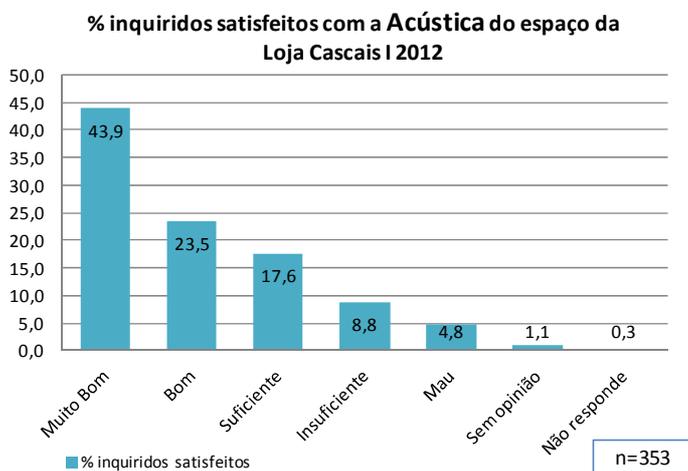


- Dos 18 municípios que usufruíram do serviço especializado de 'Atividades Económicas', 39% consideraram que o serviço prestado é muito bom. No entanto, cerca de 33% dos inquiridos optou por dar opinião.



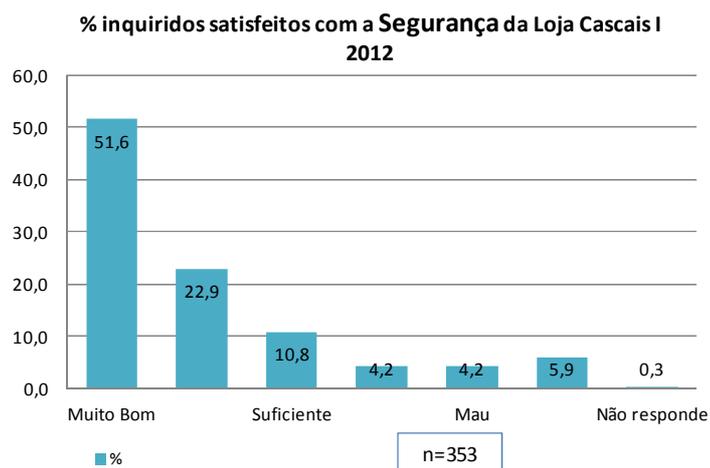
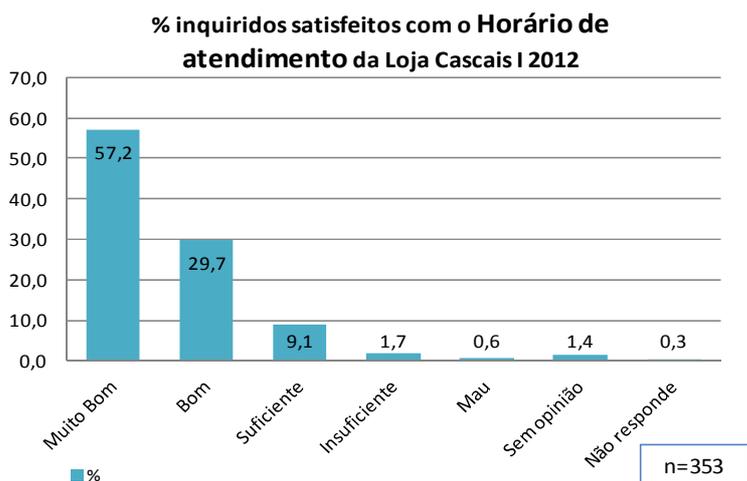
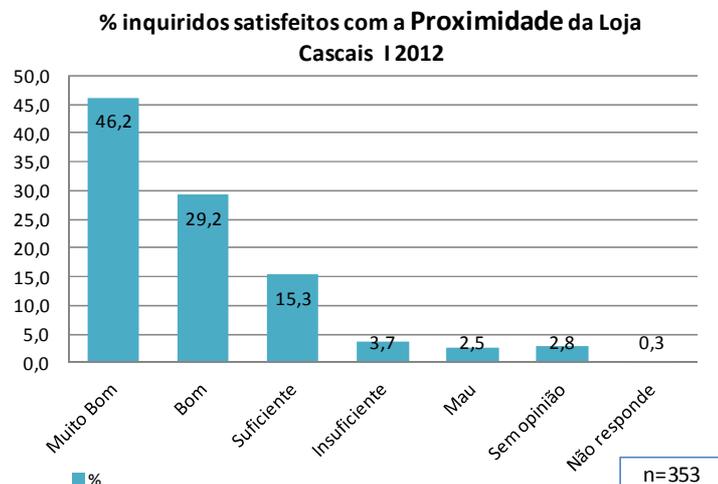
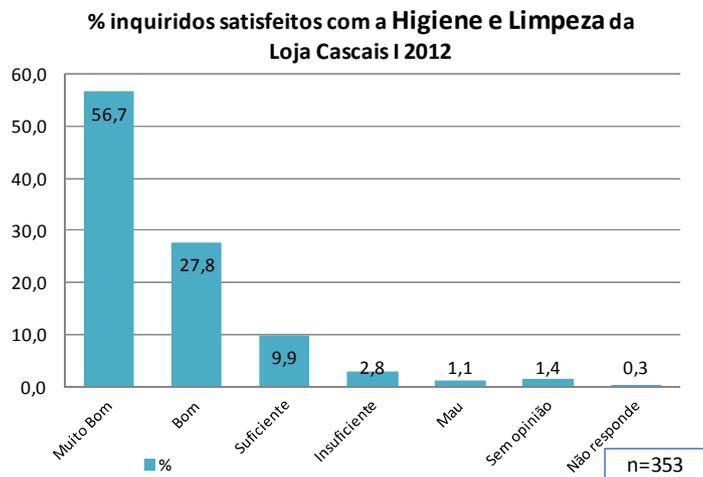
5.2. Ambiente físico da Loja Cascais

Na avaliação das 'Instalações e Acessibilidade' da Loja Cascais apuraram-se os seguintes resultados:



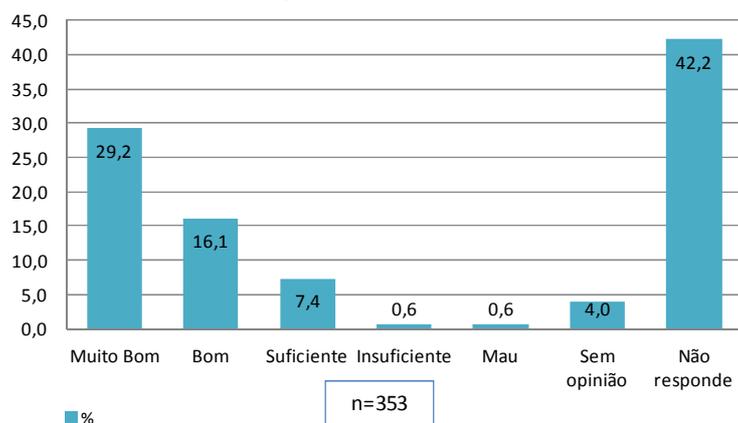
- 44% dos inquiridos consideraram a 'acústica' da sala muito boa. No entanto, 14% dos inquiridos consideraram não satisfatória, em virtude da existência de eco sentido na sala do atendimento. Este continua a ser um dos constrangimentos reclamado, quer pelos municípios, quer pelos colaboradores que trabalham no local.

- 75% dos inquiridos consideraram o espaço bastante confortável, referindo que gostam muito do novo espaço de atendimento. Existe, no entanto, uma pequena % de 5% que consideram que o ambiente é 'pouco acolhedor'.



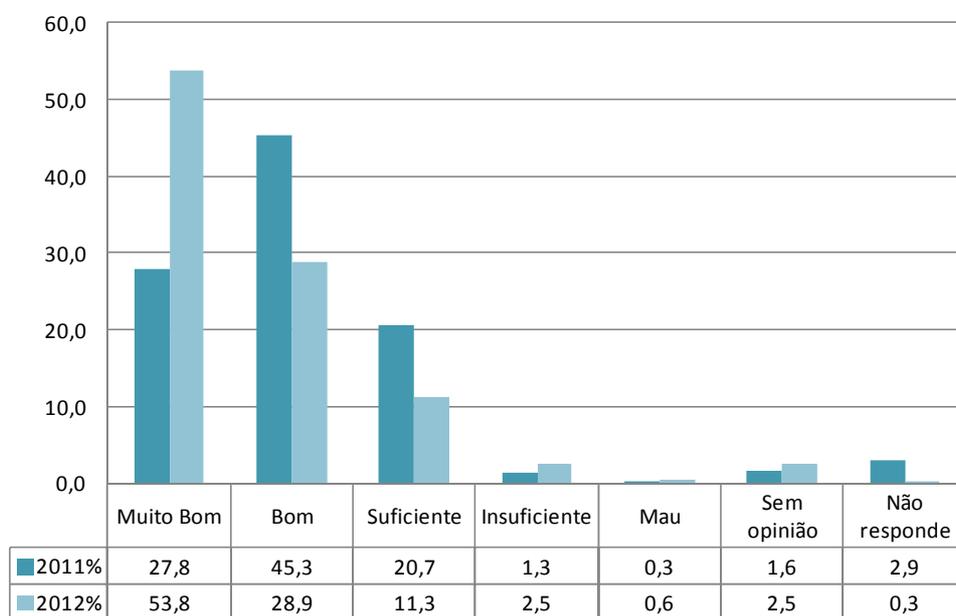
- 85% dos inquiridos classificaram as condições de higiene e limpeza boas e muito boas (quebra de 6% do grau de satisfação em relação a 2011);
- 75% consideraram que a Loja Cascais está bem localizada, pese embora 6% continue a achar que não é o local ideal, pelo fato de não haver estacionamento sem cobrança. Vários inquiridos referiram que o parque de estacionamento deveria ser público e não pago;
- 87% consideraram bastante adequado o horário de funcionamento da Loja Cascais. 9% dos inquiridos foram da opinião que o horário é o razoável e 2% consideraram ser insuficiente;
- 75% estão muito satisfeitos com a Segurança no interior da Loja, mas 8% referiram que a segurança não existe neste espaço. Este é mais um dos constrangimentos apontados também pelos colaboradores do atendimento, referindo que estão muito expostos a eventuais furtos ou violência quando surgem conflitos com os designados 'clientes difíceis'.

% inquiridos satisfeitos com a Concentração dos serviços na Loja Cascais I 2012



- Quanto à concentração dos vários serviços municipais no mesmo espaço, 45% dos inquiridos são de opinião que este conceito é inovador e foi muito positivo a implementação do conceito de balcão único. No entanto, nesta amostra, 42% dos inquiridos optou por não responder a esta questão.

Avaliação da satisfação geral (em %) com o espaço físico a Loja Cascais I 2011 e 2012



- 54% dos inquiridos classificaram como muito bom e 29% atribuíram bom. Comparativamente com o ano anterior, aumentou a % de inquiridos insatisfeitos (+1,2%). Esta subida deve-se à classificação atribuída às variáveis 'acústica' e 'segurança'.

5.3. 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.

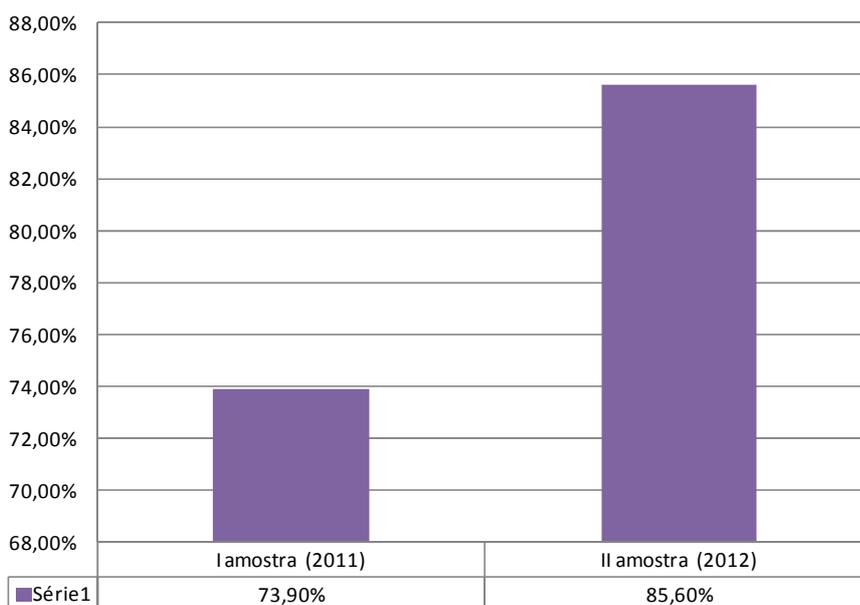
A **Qualidade do ambiente físico** do espaço pretende fazer uma avaliação em relação aos fatores envolventes que condicionam o bem-estar e conforto no espaço de atendimento, e consequentemente a prestação de um atendimento de qualidade.

Cada atributo é determinado com peso igual distribuído equitativamente.

Posto isto, como resultado desta avaliação, o **ISM apurado foi de 85,6% (BOM)**.

Comparação 2011/2012

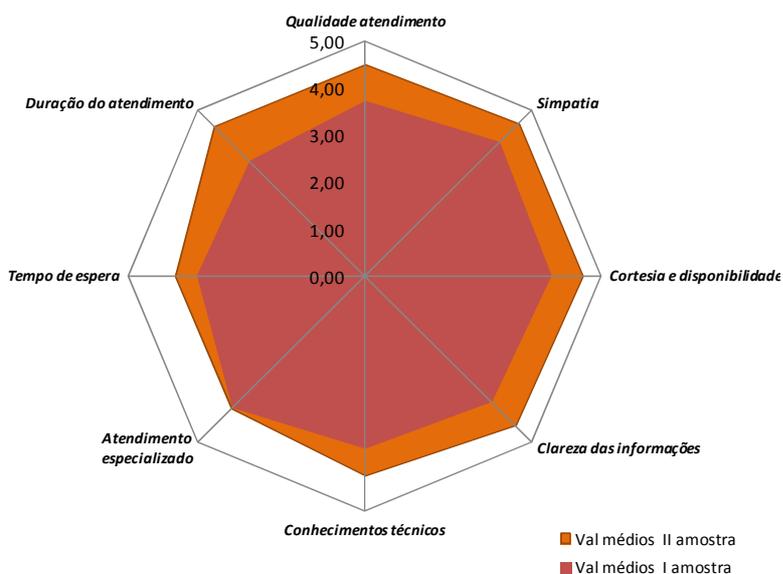
Índice de Satisfação do Múncipe (%) em relação ao serviço prestado na Loja Cascais I 2011 e 2012



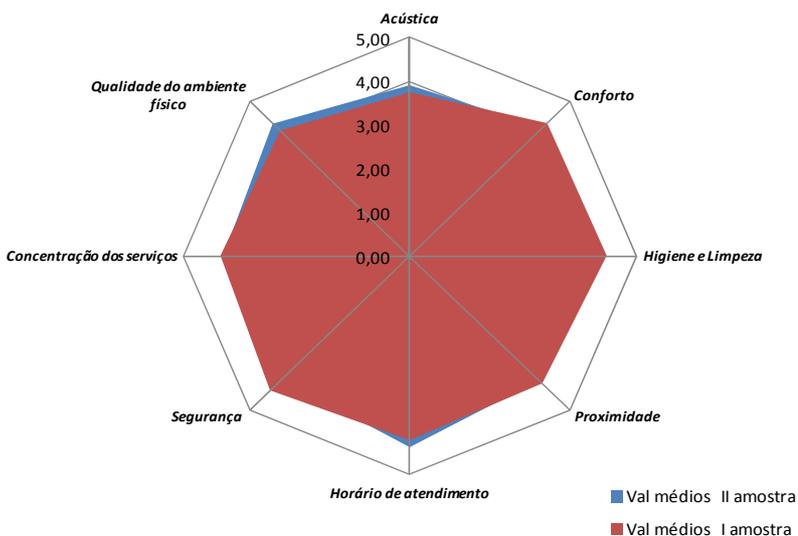
6. Análise final e propostas de melhoria

Pelos gráficos representados, conclui-se que de uma forma geral os munícipes inquiridos estão bastante 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 I comparação 2011 e 2012**



**Avaliação do ambiente físico do espaço Loja Cascais
I comparação 2011 e 2012**



Quadro de
leitura dos
de rede:

apoio à
diagramas

Escala: 1 a 5		
Variáveis 'Atendimento'	Val médios II amostra	Val médios I amostra
Qualidade atendimento	4,52	3,72
Simpatia	4,60	4,02
Cortesia e disponibilidade	4,60	3,94
Clareza das informações	4,50	3,79
Conhecimentos técnicos	4,26	3,67
Atendimento especializado	4,00	3,97
Tempo de espera	4,02	3,56
Duração do atendimento	4,52	3,45

escala: 1 a 5		
Variáveis 'Ambiente Físico'	Val médios II amostra	Val médios I amostra
Acústica	3,90	3,73
Conforto	4,14	4,28
Higiene e Limpeza	4,32	4,34
Proximidade	4,04	4,13
Horário de atendimento	4,38	4,22
Segurança	4,00	4,36
Concentração dos serviços	4,11	4,17
Qualidade do ambiente físico	4,27	4,04

Pontos a melhorar:

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)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reabertura do posto de triagem, que permitirá ajudar a esclarecer as dúvidas, apoio no preenchimento dos requerimentos e confirmação dos elementos instrutórios (começou a funcionar em 19/set e passou a funcionar mediante a afluência desde a saída dos colaboradores do urbanismo – 01/fev) ✓ Melhor gestão das filas de espera, alertando mesas que se encontram disponíveis para diminuição dos tempos de espera ✓ Disponibilização dos requerimentos online
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"> ✓ 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 ✓ Comparação com procedimentos utilizados noutras autarquias 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Maior segurança nas afirmações e justificações dos colaboradores aos munícipes ✓ Promover mais formação e informação atempada ✓ Assistência dos serviços administrativos das áreas de negócio
Acústica (apesar de a % ser satisfatória)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ “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.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aquisição de objetos de grandes dimensões ou rebaixamento dos tetos da sala de atendimento.
Higiene e Limpeza	<ul style="list-style-type: none"> ✓ “No início da manhã, a loja tem um cheiro esquisito” 	A limpeza da loja é realizada antes da abertura. Fica durante algumas horas um cheiro de chão mal lavado, que causa mau estar.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Report à responsável pela higiene e limpeza da loja sobre esta situação
Segurança	<ul style="list-style-type: none"> ✓ “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.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Colocação de um vigilante na Loja durante o horário de funcionamento.

Cascais/Departamento de Comunicação

Divisão do Cidadão/Loja Cascais/Patricia Martins

25 de outubro de 2012

Anexo: Questionário da II amostra

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= Considero excelente

Atendimento (Senha _____ Assunto que vem tratar _____)

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

Já tem conhecimento dos serviços online da CMC? _____

Utiliza? 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 com as instalações	<input type="checkbox"/>					

Freguesia (informação complementar) _____