



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES - 2022

1. Introdução.....	3
2. A importância de medir a satisfação dos clientes	4
3. Objetivos.....	5
4. Metodologia	5
5. Análise.....	6
5.1 Global	6
5.1.1 Caracterização da amostra	6
5.1.2 Interpretação e análise dos dados.....	7
5.1.3 Análise comparativa com anos anteriores.....	7
5.2 Por equipamento ou serviço.....	8
5.2.1 Por equipamento	8
5.2.2 Por serviço.....	15
6. Conclusões finais	24
7. Recomendações	26

1. INTRODUÇÃO

Os inquéritos de avaliação da satisfação dos munícipes foram colocados à disposição na página de internet, bem como nos diversos Equipamentos Municipais que prestam atendimento ou prestam serviços ao público:

- AME – Atendimento Municipal de Espinho, localizado no Edifício Paços do Concelho;
- FACE – Fórum de Arte e Cultura de Espinho;
- Biblioteca Municipal José Marmelo e Silva;
- Nave Polivalente de Espinho;
- Centro Multimeios de Espinho.

Também foram distribuídos inquéritos nas Atividades Seniores no âmbito das competências do PC02-Saúde e Intervenção na Sociedade.

Os inquéritos estiveram em circulação ao longo do ano, quer em suporte físico (nos respetivos equipamentos), quer em suporte digital (na página da internet do Município). Foram recolhidas **544** respostas, obtidas da seguinte forma:

Local de Recolha	Nº de Respostas Obtidas	“Peso” na amostra
AME	9	1,7%
Museu	38	7,2%
Biblioteca	103	18,9%
Nave	180	33%
Atividades Culturais	40	7,3%
Atividades seniores	59	10,8%
Multimeios/Cinema	115	21,1%

Graficamente:

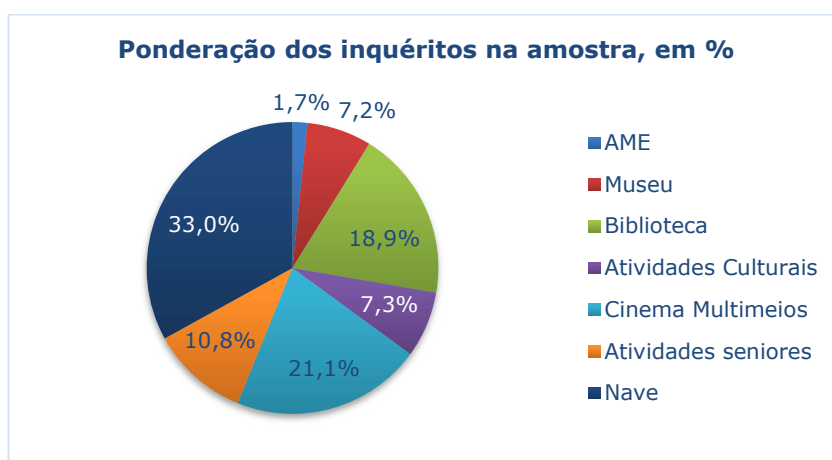


Gráfico 1

Por observação direta do gráfico 1, podemos perceber que a Nave foi o equipamento que mais inquéritos

	AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES	
	ANO 2022	Data
		Outubro 2023
		Revisão
		01
		Codificação
		PG03-00-IMP-08 04

recolheu, já o serviço com menos inquéritos reunidos foi o atendimento. Assim sendo, o peso do grau de satisfação deste serviço terá muito pouco impacto no apuramento final da satisfação dos municípios.

Em relação ao ano anterior, a amostra aumentou em cerca de 36%, garantindo uma maior fiabilidade no apuramento dos resultados.

Durante o período em análise não foram distribuídos inquéritos na Piscina Municipal, Piscina Solário Atlântico e Balneário Marinho, Campismo e LIT, em virtude de se estar a rever a metodologia de distribuição, o respetivo timing e a necessidade de revisão de alguns inquéritos de forma a ajustá-los à nova realidade da instituição. Desta forma, a análise a estes serviços não foi efetuada. De igual forma, e porque não foram recolhidos dados suficientes (amostra estatisticamente insignificante), as visitas guiadas do Museu também não foram consideradas.

2. A IMPORTÂNCIA DE MEDIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

É de fundamental importância para esta autarquia auscultar a opinião dos seus municípios, através da realização e preenchimento de questionários de avaliação da satisfação do cliente, de forma a determinar o desempenho dos serviços e com base nestes, obter formas de continuamente aperfeiçoar os mesmos, de modo a garantir uma resposta eficaz, acessível, rápida e de qualidade aos clientes internos e externos do município.

Esta informação permite identificar situações desfavoráveis, necessidades e expectativas não atendidas ou oportunidades que desencadeiem ações corretivas ou de melhoria nos seus processos, produtos e serviços, de forma a aumentar (ou no mínimo, garantir) essa satisfação.

O **Foco no Cliente** (Secção 5.1.2) e a **Satisfação do Cliente** (Secção 9.1.2) são princípios da norma ISO 9001:2015. A medição da satisfação dos clientes é um requisito explícito no ponto 9.1.2., que recomenda:

"A organização deve monitorizar a perceção do cliente quanto à medida em que as suas necessidades e expectativas foram satisfeitas. A organização deve determinar métodos para obter, monitorizar e rever esta informação."

NOTA: *A monitorização da perceção do cliente pode incluir a obtenção de dados de entrada a partir de fontes tais como inquéritos de satisfação do cliente, dados do cliente quanto à qualidade do produto entregue, inquéritos de opinião aos utilizadores, análise de negócios perdidos, elogios, reclamações de garantia e relatórios de distribuidores."*

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 de informação das 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.

	AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES	
	ANO 2022	
	Data	Revisão
	Outubro 2023	01 Codificação PG03-00-IMP-08 04

3. OBJETIVOS

Os inquéritos tiveram como objetivos:

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

4. METODOLOGIA

Os Inquéritos de Satisfação aos Múncipes versaram um conjunto de temáticas relativas à forma como o múnice perceciona o(s) serviço(s), de modo a aferir o seu grau de satisfação.

A fim de se apurar o Grau de Satisfação por Equipamento, cada Processo elaborou um inquérito próprio, de acordo com as temáticas/áreas mais pertinentes e adequadas às suas questões. A saber:

Processo	Inquérito	Local de Recolha
PC01 - Atendimento	PC01-00-IMP-05: Inquérito de Satisfação aos Múncipes - AME	AME
PC02 - Saúde e Intervenção na Sociedade	PC02-03-IMP-06-Inquérito de Satisfação Atividades Seniores	Bailes seniores
PC03 - Cultura	PC03-03-IMP-13: Inquérito de Satisfação Museu	MUSEU / FACE / <i>Online</i>
PC03- Cultura	PC03-02-IMP-14: Inquérito de Satisfação à Biblioteca	Biblioteca / <i>Online</i>
PC03 - Cultura	PC03-01-IMP-21: Inquérito às Atividades Culturais	Biblioteca / Museu / FACE / <i>Online</i>
PC04 - Desporto	PC04-04-IMP-03: Inquérito de Satisfação Nave Polivalente / Pavilhão Napoleão Guerra	Nave Polivalente / Pavilhão Napoleão Guerra
PG05 - Turismo*	PG05-00-IMP-15: Inquérito de Satisfação Cinema	<i>Online</i>

* Com a entrada em vigor da nova estrutura orgânica este processo passou a integrar o processo PG02 e a gestão do equipamento Centro Multimeios passou para a responsabilidade do PC03. Estes inquéritos foram recolhidos entre meados de abril a meados de maio de 2022.

A recolha dos dados dos questionários foi efetuada, na sua maioria quando os clientes acediam aos locais de atendimento ao público nos vários Equipamentos Municipais. Também foram obtidos dados através do inquérito *online*.

Os questionários tiveram natureza confidencial, possuindo apenas alguns campos para a caracterização sociodemográfica dos inquiridos.

A escala aplicada foi de 1 a 4, sendo o nível 1 correspondente ao nível "Muito Mau", 2 "Mau", 3 "Bom" e 4 "Muito Bom". O questionário possuía, ainda, o campo "Não se aplica/Não responde", para aqueles que não

	AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES	
	ANO 2022	
	Data	Revisão
	Outubro 2023	01 Codificação PG03-00-IMP-08 04

quisessem opinar sobre eventual critério de avaliação ou o mesmo não se aplicasse à situação em análise. Havia, ainda, um campo de resposta aberta, para o(s) inquirido(s) poder(em) deixar a(s) sua(s) sugestão(ões). A escala para os graus de satisfação ficou assim definida:

Pontuação média final	%	Grau de Satisfação
>=1 e <2 pontos	Até 50%	Muito insatisfeito
>=2 e 3 pontos	Entre 50% e 75%	Insatisfeito
>=3 e < 3,90	Entre 75% e 97,5%	Satisfeito
>=3,90 pontos	Mais de 97,5%	Muito satisfeito

Apesar de existirem vários inquéritos foi definido que a última questão seria a da Satisfação Global, permitindo dessa forma uma análise global aos Serviços da CME.

5. ANÁLISE

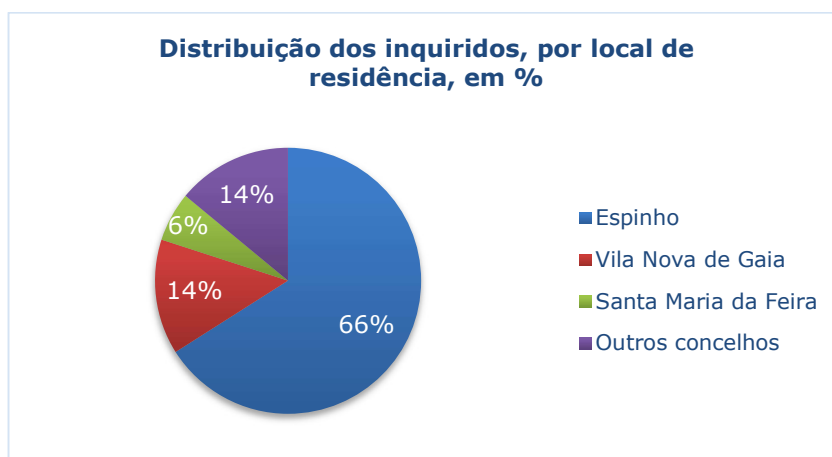
5.1 GLOBAL

5.1.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Como nem todos os inquiridos responderam às questões sobre a caracterização da amostra, para esta descrição apenas foram utilizadas as respostas válidas.

Em relação ao género, das respostas válida obtidas nos 544 inquéritos, 46% foram do sexo masculino e 54% do sexo feminino e a média de idades dos respondentes foi de 42 anos.

Em relação ao local de residência e tal como expectável, 66% dos "clientes" municipais são residentes no Concelho, distribuídos conforme o gráfico:



Por observação do gráfico, uma parte significativa dos restantes inquiridos reside nos concelhos vizinhos de Santa Maria da Feira e Vila Nova de Gaia.

5.1.2 INTERPRETAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Após análise dos dados à última questão sobre a Avaliação da Satisfação Global sobre o(s) serviço(s)/Equipamento(s), obteve-se um valor médio global de 3,81 (numa escala de 1 a 4), o que corresponde a um Grau de satisfação de **95%** - **"SATISFEITO"**.

Importa também destacar que todos os Serviços/Equipamentos obtiveram classificação positiva no ano em análise.

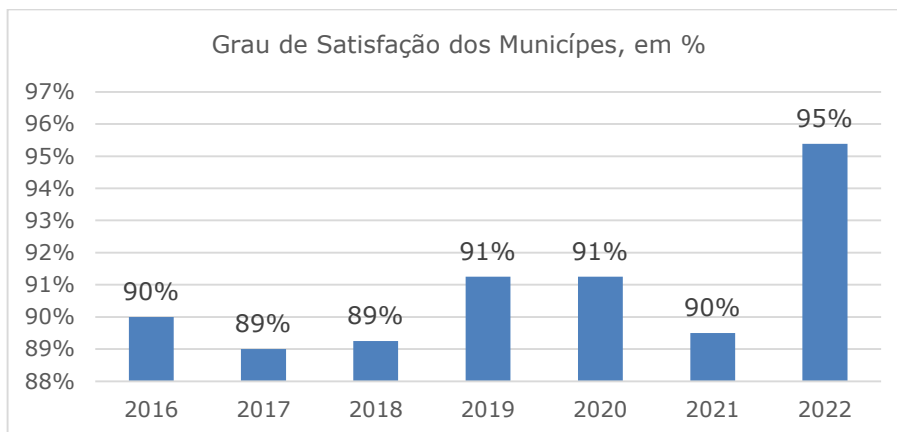
5.1.3 ANÁLISE COMPARATIVA COM ANOS ANTERIORES

A avaliação da satisfação dos munícipes tem vindo a ser feita desde a implementação global do Sistema de Gestão da Qualidade.

Os valores obtidos ao longo dos anos podem ser observados na seguinte tabela:

Ano	Percentagem	Valor	Grau
2016	90,00%	3,60	SATISFEITO
2017	89,75%	3,59	SATISFEITO
2018	90,75%	3,63	SATISFEITO
2019	92,50%	3,70	SATISFEITO
2020	92,50%	3,70	SATISFEITO
2021	89,53%	3,58	SATISFEITO
2022	95,38%	3,82	SATISFEITO

Graficamente:



Por observação direta do gráfico acima constatamos que a satisfação dos Municípios aumentou no último ano.

Usando uma média ponderada entre as dimensões das amostras e o respetivo grau de satisfação, obtém-se um valor de 94% - **"SATISFEITO"**.

De forma a ser coerente com a metodologia usada em anos anteriores, o valor a considerar deverá ser o de 95%. Ao contrário do ano anterior, as dimensões das amostras recolhidas não influenciaram significativamente

	AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES		
	ANO 2022	Data	Revisão
	Outubro 2023	01	Codificação
			PG03-00-IMP-08 04

o resultado.

No ponto a seguir, é feita uma análise mais detalhada por equipamento ou serviço, destacando os pontos fortes, os pontos fracos e oportunidades de melhoria sugeridas.

5.2 POR EQUIPAMENTO OU SERVIÇO

5.2.1 POR EQUIPAMENTO

A. NAVE POLIVALENTE

O inquérito deste equipamento era constituído por 13 questões temáticas e 1 sobre a Avaliação global, distribuídas assim:

Área	Questões	%	Grau de Satisfação
Área de Gestão	Q1 – Acessibilidade das instalações	90,1%	SATISFEITO
	Q2 – Higiene das Instalações (geral)	88,1%	SATISFEITO
	Q3 – Higiene dos Balneários	89,9%	SATISFEITO
	Q4 – Higiene dos pisos desportivos	86,8%	SATISFEITO
Área Administrativa	Q5 – Tempo de espera para ser atendido	92,5%	SATISFEITO
	Q6 – Apresentação dos Funcionários	93,4%	SATISFEITO
	Q7 – Simpatia dos Funcionários	93,9%	SATISFEITO
	Q8 – Clareza da Informação	92,1%	SATISFEITO
	Q9 – Tempo de espera na resolução de problemas	90,2%	SATISFEITO
Serviços Prestados	Q10 – Informações disponíveis	90,1%	SATISFEITO
	Q11 – Horário de Funcionamento	93,1%	SATISFEITO
	Q12 – Variedade dos Serviços	89,9%	SATISFEITO
	Q13 – Divulgação dos Serviços	88,8%	SATISFEITO

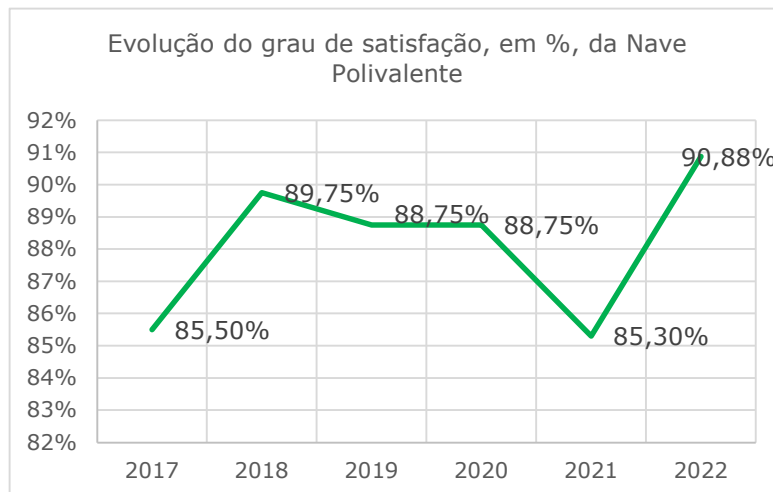
Foram recolhidos 180 inquéritos correspondente a 33% da amostra global. A amostra encontra-se assim caracterizada:

Média de Idades dos respondentes	33 anos
Género	55 % Masculino
	45 % Feminino
Residência	65 % Espinho
	35 % Outros Concelhos

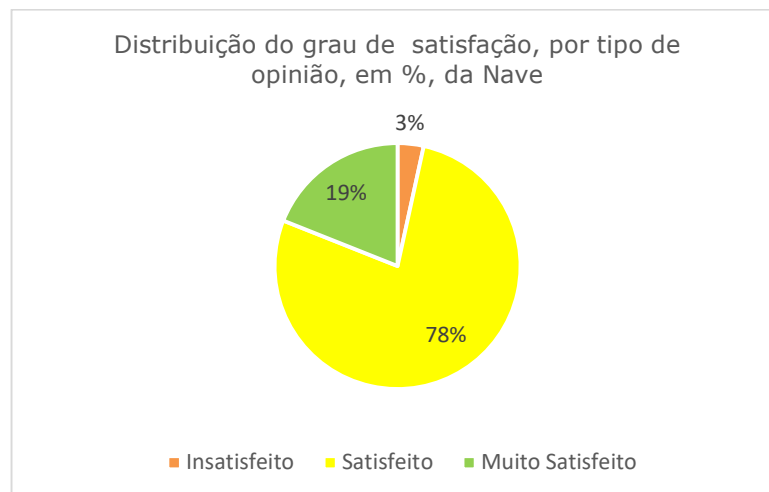
Todas as questões tiveram respostas negativas, pelo que deverão ser alvo de análise de causas e, caso se justifique, o respetivo plano de ação. A questão mais pontuada foi **Q7 – Simpatia dos Funcionários** (93,9% - SATISFEITO) e a menos pontuada foi **Q4 – Higiene dos pisos desportivos** (86,8% - SATISFEITO).

Não foram identificados pontos fortes, nem pontos fracos, nem oportunidades de melhoria.

A evolução, ao longo dos últimos anos, do Grau de Satisfação dos utentes da Nave Polivalente pode ser observada no gráfico abaixo:



As opiniões ficaram assim divididas:



Duma forma global, a Nave teve uma pontuação de 3,64 – **90,88% - SATISFEITO**.

B. BIBLIOTECA MUNICIPAL JOSÉ MARMELO E SILVA

Este inquérito, para além de disponibilizado no Edifício da Biblioteca, foi também disponibilizado online. Este consistia em 22 questões técnicas e 1 referente à Satisfação Global, assim distribuídas:

Área	Questões	%	Grau de Satisfação
Atendimento Presencial	Q1 – Horário	93,7%	SATISFEITO
	Q2 – Tempo de Espera	96,0%	SATISFEITO
Atendimento Telefónico	Q3 – Facilidade de contacto telefónico	97,4%	SATISFEITO
	Q4 – Clareza da Informação prestada	98,4%	MUITO SATISFEITO
Atendedores	Q5 – Disponibilidade para responderem às perguntas	98,7%	MUITO SATISFEITO
	Q6 – Uso de linguagem clara e simples	99,0%	MUITO SATISFEITO
	Q7 – Prestação de informação correta e completa	98,7%	MUITO SATISFEITO
	Q8 – Simpatia e educação no atendimento	98,5%	MUITO SATISFEITO
	Q9 – Igualdade de tratamento	99,2%	MUITO SATISFEITO
	Q10 – Celeridade no tratamento	98,9%	MUITO SATISFEITO
Serviços	Q11 – Eficiência no serviço de empréstimo	99,1%	MUITO SATISFEITO
	Q12 – Eficiência nos serviços de internet	96,6%	SATISFEITO
	Q13 – Diversidade das atividades realizadas	96,9%	SATISFEITO
Coleção / Fundo Documental	Q14 – Adequação da coleção às necessidades	84,5%	SATISFEITO
	Q15 – Qualidade da Coleção (diversidade e quantidade)	85,5%	SATISFEITO
	Q16 – Periodicidade na aquisição de novidades	83,2%	SATISFEITO
	Q17 – Facilidade na localização do(s) recurso(s)	89,1%	SATISFEITO
Instalações	Q18 - Acessibilidade	95,6%	SATISFEITO
	Q19 – Organização e Funcionalidade	95,2%	SATISFEITO
	Q20 – Qualidade e conforto	94,3%	SATISFEITO
	Q21 – Iluminação	91,2%	SATISFEITO
	Q22 – Limpeza e Higiene	90,7%	SATISFEITO

Foram recolhidas 103 respostas, representando 18,9% da amostra total.

A amostra recolhida produziu os seguintes "outputs":

Média de Idades dos utentes	35 anos
Local de Residência	66,7% Espinho 33,3 % Outros Concelhos
Média das Habilitações Literárias	Ensino secundário
Frequência de utilização da Biblioteca	7,3% Raramente 9,7% Uma vez por mês 11% Uma vez por semana 72% Várias vezes por semana

	AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES	
	ANO 2022	
	Data	Revisão
	Outubro 2023	01 Codificação PG03-00-IMP-08 04

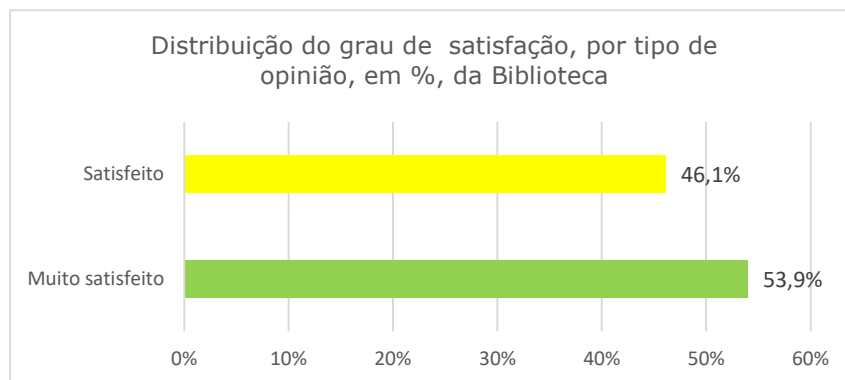
As questões Q1, Q3, Q12, Q14, Q15, Q16, Q17, Q18, Q19, Q20, Q21 e Q22 tiveram algumas respostas negativas, pelo que deverá ser feita uma análise de causas e caso se justifique, definir e aplicar o respetivo plano de ações. A questão mais pontuada foi **Q9 – Igualdade de tratamento** 99,2% - MUITO SATISFEITO) e a menos pontuada foi **Q16 – Periodicidade na aquisição de novidades** (83,2% - SATISFEITO).

Assim:

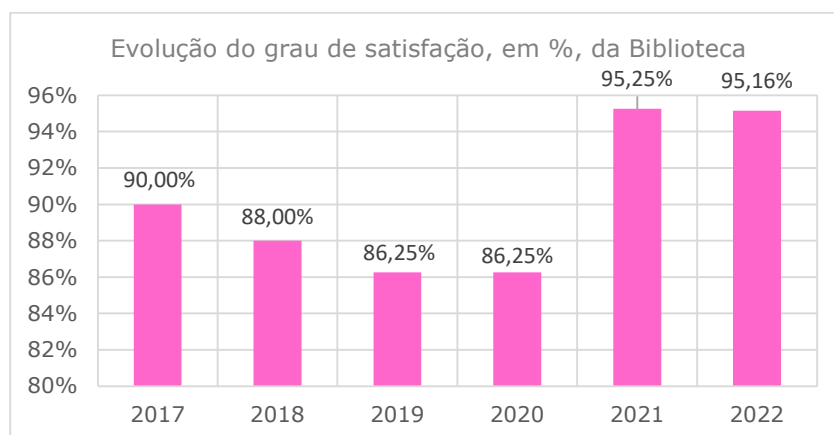
- **Pontos Fortes** (questões com pontuação superior a 97,5%): Clareza da Informação prestada, Disponibilidade para responderem às perguntas, Uso de linguagem clara e simples, Prestação de informação correta e completa, Simpatia e educação no atendimento, Igualdade de tratamento, Celeridade no tratamento, Eficiência no serviço de empréstimo;
- **Pontos Fracos** (questões com pontuação inferior a 50%): não aplicável;
- **Oportunidades de Melhoria** (sugestões/comentários deixadas nos inquéritos):
 - “Na disponibilização de versão digital dos media locais falta o ‘Espinho vareiro’ e 10 anos do ‘Maré Viva’ (2000-2010(?!)”;
 - “Parabéns!”;
 - “Continuem o bom trabalho”;
 - “Muito frio no inverno nas salas”;
 - “Casas de banho horríveis”;
 - “Muito barulho na cafetaria”;
 - “WC com limpeza deficiente”;
 - “Zona de leitura mais confortável, descontraída, informal, que possa convidar a ler e relaxar (e ficar)”;
 - “Jardins frequentado por pessoas barulhentas que não estão a utilizar a biblioteca”;
 - “Muito bom o atendimento. Simpatia e cordialidade”;
 - “Arranjar as luzes que piscam nas salas”;
 - “Podia ter um pouco mais de luz nas salas”;
 - “Alargamento de horário excelente. Cadeiras desconfortáveis”;
 - “Excelente ideia de alargar o horário em tempo de exames”;
 - “Promover o silêncio nas salas, em especial na que dá para a Avenida 24. Alargamento dos horários durante mais meses do ano, nomeadamente dezembro, janeiro e fevereiro, junho e julho, meses de exames universitários”;
 - “Promover o silêncio nas salas, em especial na que dá para a Avenida 24. Alargamento dos horários durante mais meses do ano, nomeadamente dezembro, janeiro e fevereiro, junho e julho, meses de exames universitários. Ter candeeiros em todas as mesas. Ter fichas em todas as mesas”;
 - “Aumentar o número de mesas/cadeiras. Ter uma maior coleção de livros em inglês”;
 - “Promover o silêncio em todas as salas. Alargamento dos horários mais meses do ano, nomeadamente janeiro e fevereiro, junho e julho, que são meses de exames universitários”;
 - “Aumentar o espaço”;
 - “Acredito que o alargamento do horário seria mais benéfico em mais alturas”;

- “Dinamização do espaço exterior”;
- “Ocasional: desligar o pisca-pisca, se faz favor. É uma excelente Biblioteca, moderna, com bom espaço, luz e confortável. Colocar batentes nas cadeiras (tipo alcatifa)”;
- “As atividades que acontecem no parque muitas vezes envolvem música em alturas não compatíveis com o estudar, o que acaba por prejudicar o nosso estudo. Aproveitar para agradecer o alargamento do horário. Muitos dos candeeiros não estão em funcionamento e há algumas vezes com poucas fichas elétricas disponíveis”;
- “Continuem com sua dedicação e pelo bom serviço. Não tenho nada a apontar de errado na Biblioteca Municipal de Espinho. Gosto muito da Biblioteca Municipal de Espinho. Vou continuar a requisitar livros e usar os serviços desta Biblioteca”;
- “Lavar as janelas pelo lado de fora”;
- “Sugiro que coloquem mais computadores para terem utilizadores como existiam anterior à dita Pandemia porque são pouquíssimos para as necessidades atuais”;
- “Decoração dos espaços que convida à permanência e utilização: cor, luz, conforto”;
- “Só tenho agradecer por todo o serviço prestado e com extrema simpatia. Boas Festas! Obrigada por tornarem a biblioteca um ambiente super agradável”;
- “Horário mais amplo especialmente em épocas exame (dezembro/janeiro; junho/julho)”.

As opiniões dos utentes da Biblioteca dividem-se de acordo com o gráfico abaixo:



Cronologicamente:



	AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES		
	ANO 2022	Data	Revisão
		Outubro 2023	01
			Codificação PG03-00-IMP-08 04

Por observação direta do gráfico acima, constata-se que o Grau de Satisfação dos utentes da Biblioteca não apresentou uma variação significativa, comparativamente ao ano anterior. Deverá ser feita uma análise de causas, tendo em conta as respostas negativas e as oportunidades de melhoria sugeridas nos anos analisados. Definir, sempre que necessário, ações para resolver as causas mais pertinentes e recorrentes.

Duma forma global, a Biblioteca obteve a classificação de **SATISFEITO** (pontuação de 3,807 correspondente a **95,16%**).

C. MUSEU MUNICIPAL DE ESPINHO

Este inquérito é bilingue (português e inglês). Foram recolhidos 38 inquéritos correspondendo a 7,2% do valor da amostra. O inquérito consistia em 20 questões técnicas e 1 sobre a Satisfação Global de acordo com a tabela:

Área	Questões	%	Grau de Satisfação
Atendimento Presencial	Q1 – Horário	95,9%	SATISFEITO
	Q2 – Tempo de Espera	99,3%	MUITO SATISFEITO
	Q3 - Acolhimento	98,6%	MUITO SATISFEITO
Atendedores	Q4 - Disponibilidade para responderem às perguntas	100,0%	MUITO SATISFEITO
	Q5 – Uso de linguagem clara e simples	99,3%	MUITO SATISFEITO
	Q6 – Prestação de informação correta e completa	100,0%	MUITO SATISFEITO
	Q7 – Simpatia e educação no atendimento	99,3%	MUITO SATISFEITO
	Q8 – Igualdade de tratamento	99,3%	MUITO SATISFEITO
Exposição Permanente	Q9 – Temática	95,9%	SATISFEITO
	Q10 – Organização da Exposição	96,7%	SATISFEITO
	Q11 – Qualidade das peças	96,6%	SATISFEITO
	Q12 – Informação adequada e clara sobre a exposição permanente	94,1%	SATISFEITO
Exposições Temporárias	Q13 – Temática e originalidade das peças	93,2%	SATISFEITO
	Q14 – Organização e espaço de exposição	96,2%	SATISFEITO
	Q15 – Duração da exposição	91,4%	SATISFEITO
	Q16 – Informação adequada e clara sobre a exposição temporária	91,7%	SATISFEITO
Instalações	Q17 – Acessibilidade e sinalética (indicação do local)	88,5%	SATISFEITO
	Q18 – Organização e Funcionalidade	91,9%	SATISFEITO
	Q19 – Qualidade e conforto	93,9%	SATISFEITO
	Q20 – Limpeza e Higiene	96,5%	SATISFEITO

	AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES	
	ANO 2022	Data
		Outubro 2023
		Revisão
		01
		Codificação
		PG03-00-IMP-08 04

Em relação à amostra:

Média de Idades dos visitantes	50 anos
Local de Residência	87% Portugal 13% Outros Países
Média das Habilitações Literárias	Licenciatura

As questões Q1, Q13, Q14, Q15, Q16, Q17, Q18, Q19 e Q20 tiveram respostas negativas e deverão ser alvo de análise de causas e, se se justificar, acionar o respetivo plano de ações. As questões mais pontuadas foram as **Q4 – Disponibilidade para responderem às perguntas** e a **Q6 – Prestação de informação correta e completa** (100% - MUITO SATISFEITO). A **Q17 – Acessibilidade e sinalética (indicação do local)** (88,5% - SATISFEITO) continua a ser a questão menos pontuada.

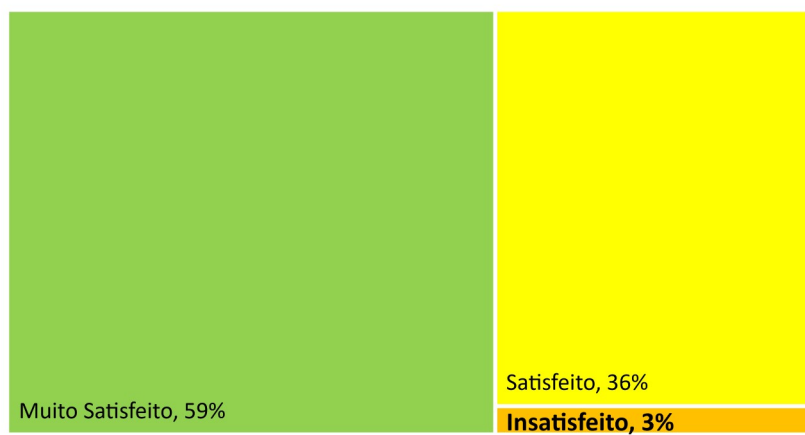
Foi possível ainda apurar:

- **Pontos Fortes** (questões com pontuação superior a 97,5%): Tempo de Espera; Acolhimento; Disponibilidade (dos atendedores) para responderem às perguntas; Uso de linguagem clara e simples; Prestação de informação correta e completa; Simpatia e educação no atendimento e a Igualdade de tratamento.
- **Pontos Fracos** (questões com pontuação inferior a 50%): não aplicável;
- **Oportunidades de Melhoria** (sugestões/comentários deixadas nos inquéritos):
 - “Parabéns pela organização e preservação do espaço!”;
 - “Ligar os postos multimédia da exposição permanente”;
 - “A exposição vilegiatura e jogo deveria ter um texto de introdução. No espaço só tive brochuras”;
 - “Publicitação mais apelativa”;
 - “Muito obrigado. A ver novamente”;
 - “Pocos pasos o puentes para pousar la via del tren. No hay paso de l parque campismo a la playa”;
 - “Wonderful to learn about the history of Espinho. If there was a bigger shoup I would buy more! Obrigada”;
 - “Para usufruir da exposição,, o dia em que a pensar tem mais dificuldade. O horário das 10h às 17h é ideal para quem não trabalha”;
 - “Muitas estrelas para a vossa equipa!”;
 - “Positivamente surpreendida com o edifício e exposições. Recomendarei uma visita. Obrigada”.

As opiniões ficaram distribuídas de acordo com o gráfico abaixo:

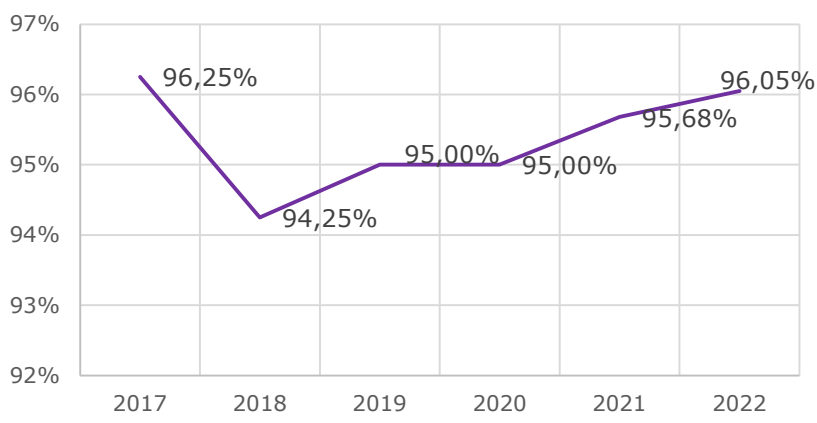
Distribuição do grau de satisfação, por tipo de opinião, em %, do Museu

■ Muito Satisfeito ■ Satisfeito ■ Insatisfeito



Cronologicamente:

Evolução do grau de satisfação, em %, do Museu


 No global, o Museu teve uma pontuação de 3,84, correspondendo a um grau de **96,05%** - **SATISFEITO**.

5.2.2 POR SERVIÇO

A. ATENDIMENTO MUNICIPAL DE ESPINHO – AME

O inquérito deste serviço era constituído por 22 questões temáticas e 1 sobre a Avaliação global.

Foram recolhidos apenas 9 inquéritos, representando 1,7% da amostra global. Os dados mais relevantes foram:

Média de Idades dos utentes	57 anos
Género	56% Masculino 44% Feminino
Média das Habilitações Literárias	Ensino secundário
Motivo da Deslocação ao AME	12,5% Requerimentos vários 12,5% Esclarecimentos 75% Outros Motivos

As respostas às questões podem ser analisadas na tabela abaixo:

Área	Questões	%	Grau de Satisfação
Atendimento Presencial	Q1 – Horário de Atendimento	97,22%	SATISFEITO
	Q2 – Tempo de Espera	97,22%	SATISFEITO
	Q3 – Duração do Atendimento	100,00%	MUITO SATISFEITO
Atendedores	Q4 - Disponibilidade para responderem às perguntas	100,00%	MUITO SATISFEITO
	Q5 – Uso de linguagem clara e simples	100,00%	MUITO SATISFEITO
	Q6 – Prestação de informação correta e completa	97,22%	SATISFEITO
	Q7 – Simpatia e educação no atendimento	100,00%	MUITO SATISFEITO
	Q8 – Igualdade de tratamento	97,22%	SATISFEITO
	Q9 – Identificação das necessidades do Munícipe	93,75%	SATISFEITO
	Q10 – Encaminhamento correto dos processos	100,00%	MUITO SATISFEITO
	Q11 – Celeridade no Atendimento	97,22%	SATISFEITO
Atendimento Telefónico	Q12 – Ajuda no Preenchimento de documentos	100,00%	MUITO SATISFEITO
	Q13 – Facilidade de contacto telefónico	95,83%	SATISFEITO
	Q14 – Acolhimento, simpatia e educação	96,43%	SATISFEITO
	Q15 – Correto encaminhamento das chamadas	95,83%	SATISFEITO
Instalações	Q16 – Clareza da informação prestada	95,83%	SATISFEITO
	Q17 – Acessibilidade	100,00%	MUITO SATISFEITO
	Q18 – Organização e Funcionalidade	97,22%	SATISFEITO
	Q19 – Qualidade e conforto	97,22%	SATISFEITO
	Q20 – Limpeza e Higiene	97,22%	SATISFEITO
	Q21 – Iluminação	91,67%	SATISFEITO
	Q22 – Moderno e atrativo	87,50%	SATISFEITO

As questões **Q3 – Duração do Atendimento**, **Q4 - Disponibilidade para responderem às perguntas**, **Q5 – Uso de linguagem clara e simples por parte dos Atendedores**, **Q7 – Simpatia e educação no atendimento**, **Q10 – Encaminhamento correto dos processos**, **Q12 – Ajuda no Preenchimento de**

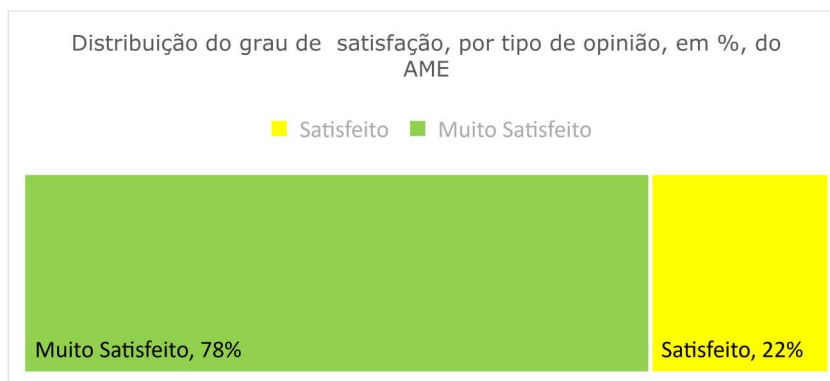
	AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES	
	ANO 2022	Data
	Outubro 2023	Revisão 01 Codificação PG03-00-IMP-08 04

documentos e Q17 – Acessibilidade foram as mais pontuadas (100% - MUITO SATISFEITO) e a questão **Q22 – Moderno e atrativo** (87,50% - SATISFEITO) a menos pontuada.

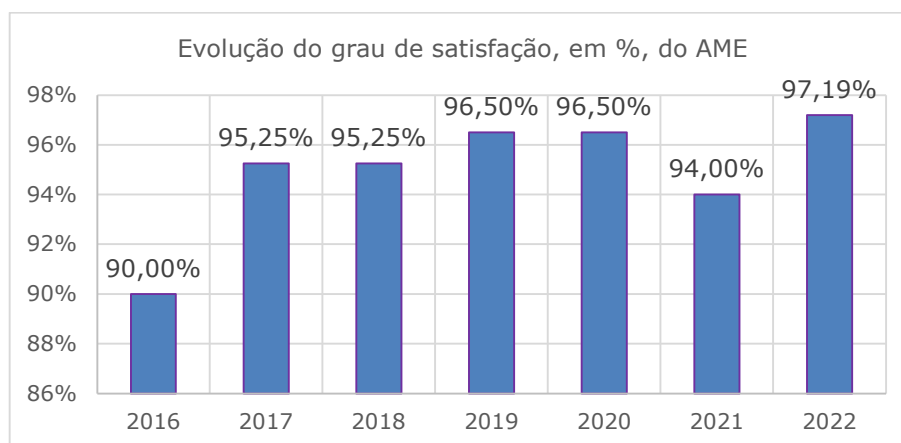
Para além disso, foram identificados:

- **Pontos Fortes** (questões com pontuação superior a 97,5%): Duração do Atendimento, Disponibilidade para responderem às perguntas, Uso de linguagem clara e simples por parte dos Atendedores, Simpatia e educação no atendimento, Encaminhamento correto dos processos, Ajuda no Preenchimento de documentos e Acessibilidade;
- **Pontos Fracos** (questões com pontuação inferior a 50%): não aplicável;
- **Oportunidades de Melhoria** (sugestões/comentários deixadas nos inquéritos):
 - “Continuem assim”;
 - “Hoje tive de vir ao Espaço Cidadão entregar documentos da ADSE para efeitos de reembolso. Tive atendimento de excelência. A Funcionária demonstrou saber e ter conhecimento do seu trabalho. Sempre disponível é um exemplo de quem deve estar à altura do seu lugar, de louvar”;
 - “Muito útil haver este espaço disponível. Obrigada”;
 - “Funcionárias excelentes”.

As opiniões ficaram assim distribuídas:



A evolução do Grau de Satisfação, dos cidadãos e de outras partes interessadas que se deslocam ao AME, pode ser consultada no gráfico abaixo:



	AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES		
	ANO 2022	Data	Revisão
		Outubro 2023	01
			Codificação PG03-00-IMP-08 04

De uma forma geral, o AME obteve uma pontuação de 3,888, correspondendo a um grau de **SATISFEITO – 97,19%**.

B. ATIVIDADES CULTURAIS

O inquérito deste serviço era constituído por 11 questões temáticas e 1 sobre a avaliação global, de acordo com a tabela abaixo:

Área	Questões
Inscrição	Q1; Q2
Divulgação	Q3; Q4
Dinamização	Q5; Q6; Q7
Atividade	Q8; Q9; Q10
Instalações	Q11
Satisfação Global	Q12

Foram recolhidos 40 inquéritos, representando 7,3% da amostra global. Os dados mais relevantes foram:

Média de idades	40 anos
Género	85% Feminino 15% Masculino
Residência	63% Concelho de Espinho 37% Outros Concelhos
Promotor da Atividade	54% Serviço Educativo do Museu 46% Serviço Educativo da Biblioteca

As respostas obtidas ficaram assim distribuídas:

Área	Questões	%	Grau de Satisfação
Inscrição	Q1 – Facilidade de contacto	97,2%	SATISFEITO
	Q2 – Clareza da informação prestada	97,3%	SATISFEITO
Divulgação	Q3 – Acesso à informação	95,1%	SATISFEITO
	Q4 – Meios de divulgação do Evento	96,4%	SATISFEITO
Dinamização	Q5 - Domínio dos conteúdos abordados	98,6%	MUITO SATISFEITO
	Q6 – Igualdade de Tratamento	98,5%	MUITO SATISFEITO
	Q7 – Simpatia e Atendimento	98,5%	MUITO SATISFEITO
Atividade	Q8 – Pertinência da temática abordada	97,1%	SATISFEITO

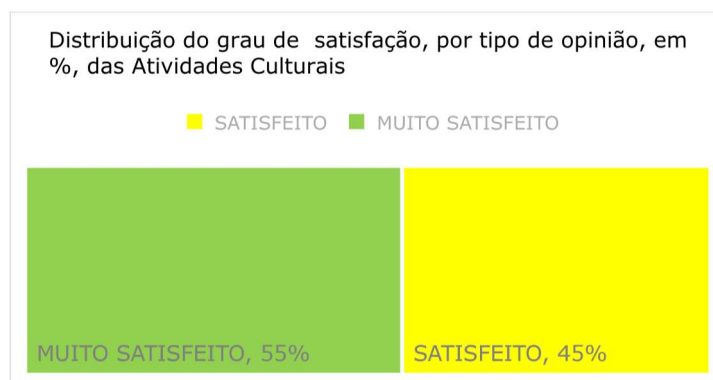
Área	Questões	%	Grau de Satisfação
	Q9 – Pertinência dos matérias utilizados	94,8%	SATISFEITO
	Q10 – Qualidade dos matérias utilizados	96,0%	SATISFEITO
Instalações	Q11 – Adequação do espaço à atividade	98,5%	MUITO SATISFEITO

As questões 3 e 4 registaram avaliações negativas pelo que se deve proceder à análise de causas e traçar um plano de ações, se adequado.

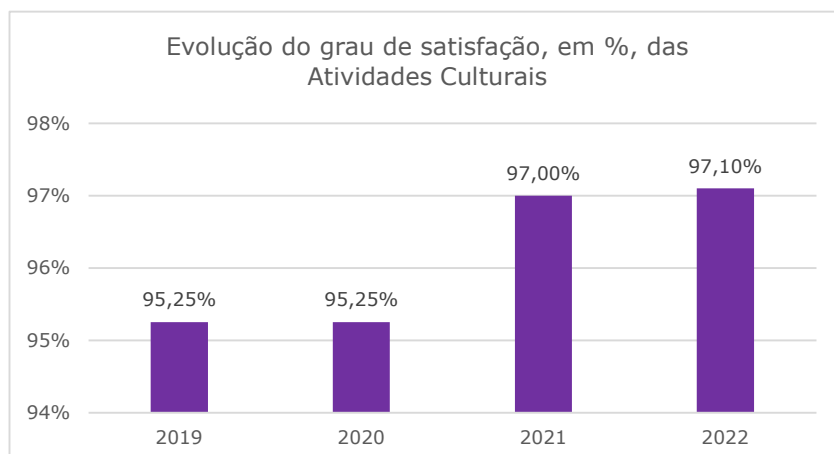
Para além disso, foram identificados:

- **Pontos Fortes** (questões com pontuação superior a 97,5%): Domínio dos conteúdos abordados, Igualdade de Tratamento, Simpatia e Atendimento, Adequação do espaço à atividade;
- **Pontos Fracos** (questões com pontuação inferior a 50%): não aplicável;
- **Oportunidades de Melhoria** (sugestões/comentários deixadas nos inquéritos): não foram deixados comentários/sugestões de melhoria.

As opiniões ficaram assim distribuídas:



Historicamente:



	AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES		
	ANO 2022	Data	Revisão
	Outubro 2023	01	Codificação
			PG03-00-IMP-08 04

De uma forma geral, o inquérito das Atividades Culturais, promovidas pelo Serviço Educativo da Biblioteca e pelo Serviço Educativo do Museu, obteve uma pontuação de 3,884, correspondendo a um grau de **SATISFEITO – 97,1%**.

C. ATIVIDADES SENIORES

As atividades seniores são da responsabilidade da Divisão de Saúde e Intervenção na Sociedade. Foram distribuídos 59 inquéritos (representando 10,8% da amostra) pelos vários bailes temáticos promovidos pela Divisão. Importa referir que os inquéritos foram distribuídos apenas nos Bailes realizados no Salão Nobre da Piscina Solário Atlântico e que todas as oportunidades de melhoria relativas ao espaço ou à sua localização, se referem a esse lugar.

Os dados mais importantes da amostra são:

Média de idades	75 anos
Género	63% Feminino 37% Masculino
Local de Residência	25% Anta-Guetim 42% Espinho 8% Paramos 24% Silvalde

O inquérito consistia em 7 questões temáticas e 1 sobre a Satisfação Global. As respostas às questões ficaram assim distribuídas:

Área	Questões	%	Grau de Satisfação
	Q1 – Divulgação da atividade (evento)	96,2%	SATISFEITO
	Q2 – Inscrições (local/ horário/data)	95,3%	SATISFEITO
	Q3 – Instalações utilizadas para o evento	96,6%	SATISFEITO
	Q4 – Entretenimento	94,5%	SATISFEITO
	Q5 - Alimentação e bebidas	92,4%	SATISFEITO
	Q6 – Transporte	*	
Acompanhamento pelos técnicos	Q7.1 – Qualidade do atendimento	100,0%	MUITO SATISFEITO
	Q7.2 – Eficiência/resolução problemas	100,0%	MUITO SATISFEITO

* A questão 6 não obteve respostas

As questões **Q7.1 – Qualidade do atendimento** e **Q7.2 – Eficiência/resolução problemas** (100% - MUITO

	AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES	
	ANO 2022	Data
		Outubro 2023
		Revisão
		01
		Codificação
		PG03-00-IMP-08 04

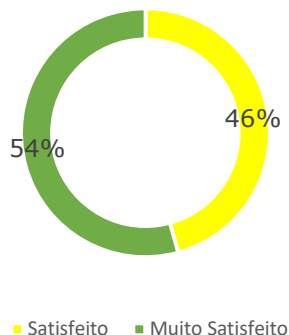
SATISFEITO) foram as mais pontuadas e a questão **Q5 - Alimentação e bebidas** (92,4% - SATISFEITO) a menos pontuada.

Para além disso, foram identificados:

- **Pontos Fortes** (questões com pontuação superior a 97,5%): Qualidade do atendimento e Eficiência/resolução problemas;
- **Pontos Fracos** (questões com pontuação inferior a 50%): não aplicável;
- **Oportunidades de Melhoria** (sugestões/comentários deixadas nos inquéritos):
 - “Músicas mais modernas de discotecas e pelo menos uma vez por mês ter esta actividade”;
 - “Que continue”;
 - “A Música devia ser melhor”;
 - “Repetir neste edifício mais eventos principalmente no Inverno que não tem que se distrair. O convívio é muito bom”;
 - “Mais eventos destes de 15 em 15 dias”;
 - “Não pode ser melhor! Uma tarde fantástica”;
 - “Podia haver todas as semanas um evento destes”;
 - “Mais vezes estas actividades”;
 - “As castanhas deviam ser melhores e mais alguns doces”;
 - “Mais vezes estas actividades, uma vez por ano é pouco”;
 - “A música devia ser mais mexida, portuguesa”;
 - “Que façam muitos!”;
 - “Que continuem a fazer! O local dos eventos é longe”;
 - “O local é longe”;
 - “O local é um pouco longe. As castanhas eram boas, mas ficam frias e fica difícil descascá-las”;
 - “As castanhas estavam podres”;
 - “Continuem”;
 - “Ver muita gente nova, é bom! A NAVE tem mais espaço”;
 - “Fazer uma vez por mês”;
 - “As castanhas estavam difíceis de descascar”;
 - “Mais eventos. Um por mês. Novas instalações”;
 - “A música estava muito alta”;
 - “Pessoas que bebem muito e não param de comer”;
 - “O ‘conjunto’ podia ser um bocadinho melhor”;
 - “Continuar”;
 - “Havia de haver mais bailes”;
 - “É muito longe”.

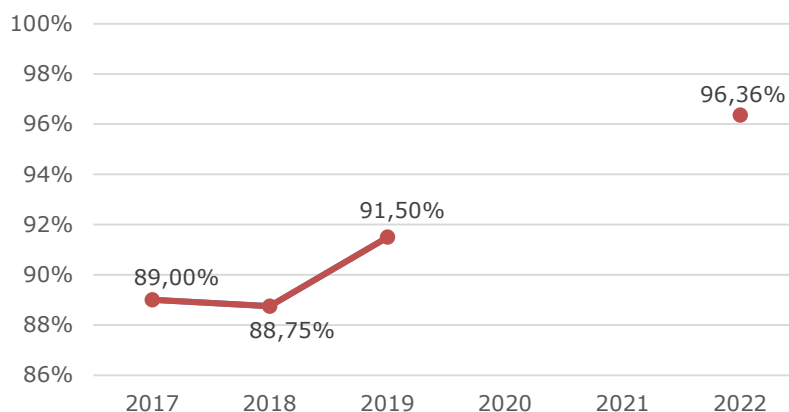
O Gráfico abaixo traduz as opiniões recolhidas:

Distribuição do grau de satisfação, por tipo de opinião, em %, das atividades seniores



Cronologicamente:

Evolução do Grau Satisfação das Atividades Seniores



Em conclusão, este serviço foi avaliado com o grau de **SATISFEITO**, tendo tido 3,85 pontos, correspondente a 96,36%.

D. CINEMA MULTIMEIOS

O inquérito deste serviço era constituído por 10 questões temáticas e 1 sobre a Avaliação global, de acordo com a tabela abaixo:

Área	Questões
Atendimento	Q1; Q2; Q3; Q4; Q5
Instalações	Q6; Q7; Q8; Q9; Q10
Satisfação Global	Q11

	AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES		
	ANO 2022	Data	Revisão
		Outubro 2023	01
			Codificação PG03-00-IMP-08 04

Foram recolhidos 115 inquéritos, representando 21,1% da amostra global. Os dados mais relevantes foram:

Média de idades	Dos 31 aos 45 anos
Género	54% Feminino 46% Masculino
Residência	63% Concelho de Espinho 37% Outros Concelhos
Acesso à programação	66% Website 26% Redes sociais (Facebook e Instagram) 8% outro meio
Frequência	4,3% todas as semanas 32,2% mais que uma vez por mês 32,2% uma vez por mês 31,3% raramente

As respostas obtidas ficaram assim distribuídas:

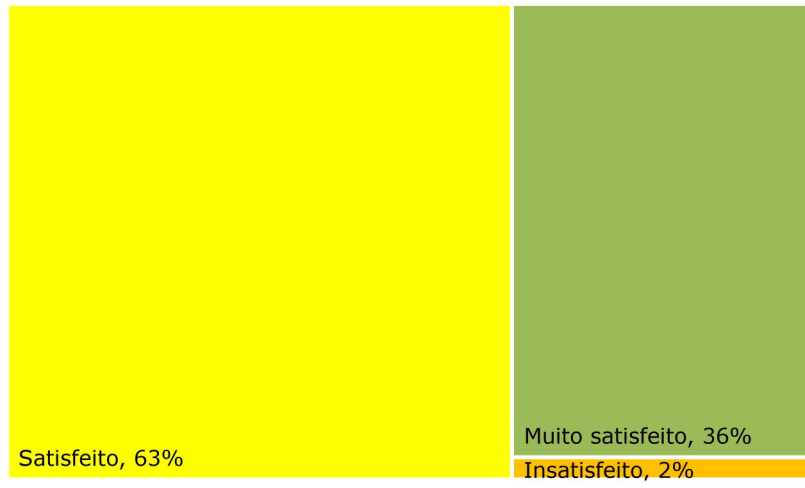
Área	Questões	%	Grau de Satisfação
Atendimento	Q1 – Disponibilidade para responderem às suas questões	94,5%	SATISFEITO
	Q2 – Prestação de informação correta e completa	95,3%	SATISFEITO
	Q3 – Simpatia e educação no atendimento	96,5%	SATISFEITO
	Q4 – Igualdade de Tratamento	96,2%	SATISFEITO
	Q5 – Celeridade no atendimento	93,8%	SATISFEITO
Instalações	Q6 – Acessibilidade	95,6%	SATISFEITO
	Q7 – Organização e funcionalidade	91,3%	SATISFEITO
	Q8 – Qualidade e conforto	85,4%	SATISFEITO
	Q9 – Iluminação	91,7%	SATISFEITO
	Q10 – Limpeza e higiene	94,3%	SATISFEITO

A questão **Q3 – Simpatia e educação no atendimento** (96,5% - SATISFEITO) foi a mais pontuada e a questão **Q8 - Qualidade e conforto** (85,4% - SATISFEITO) a menos pontuada.

As opiniões ficaram assim distribuídas:

Distribuição do grau de satisfação, por tipo de opinião, em %, do Cinema-Multimeios

■ Insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito satisfeito

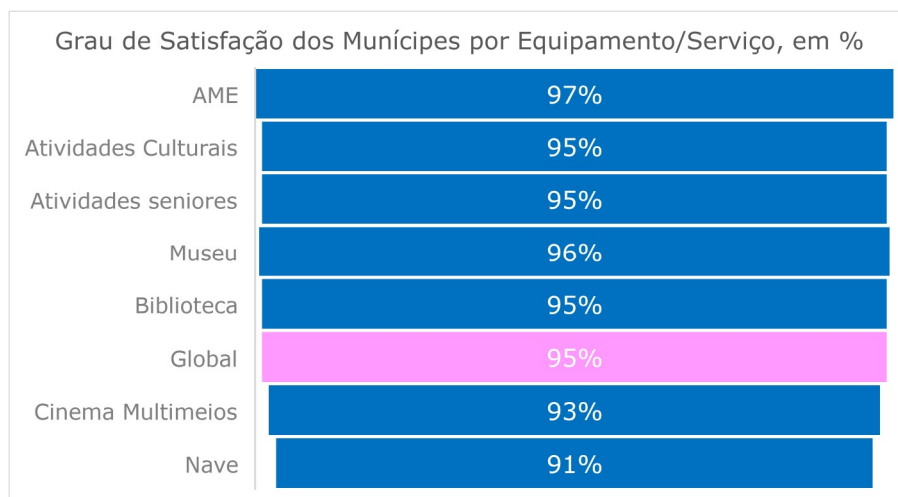


De uma forma geral, o inquérito de satisfação relativo ao serviço de cinema, promovido pelo Centro Multimeios, obteve uma pontuação de 3,725, correspondendo a um grau de **SATISFEITO – 93,13%**.

6. CONCLUSÕES FINAIS

De acordo com os dados recolhidos é possível verificar que se está perante uma avaliação bastante positiva, originando uma pontuação média de 3,81 (escala de 1 a 4), o que corresponde a um **grau de satisfação de 95%**, tendo, desta forma, atingido o objetivo proposto.

Por comparação com os equipamentos/serviços constata-se que o valor global se encontra em sexto lugar na pirâmide:



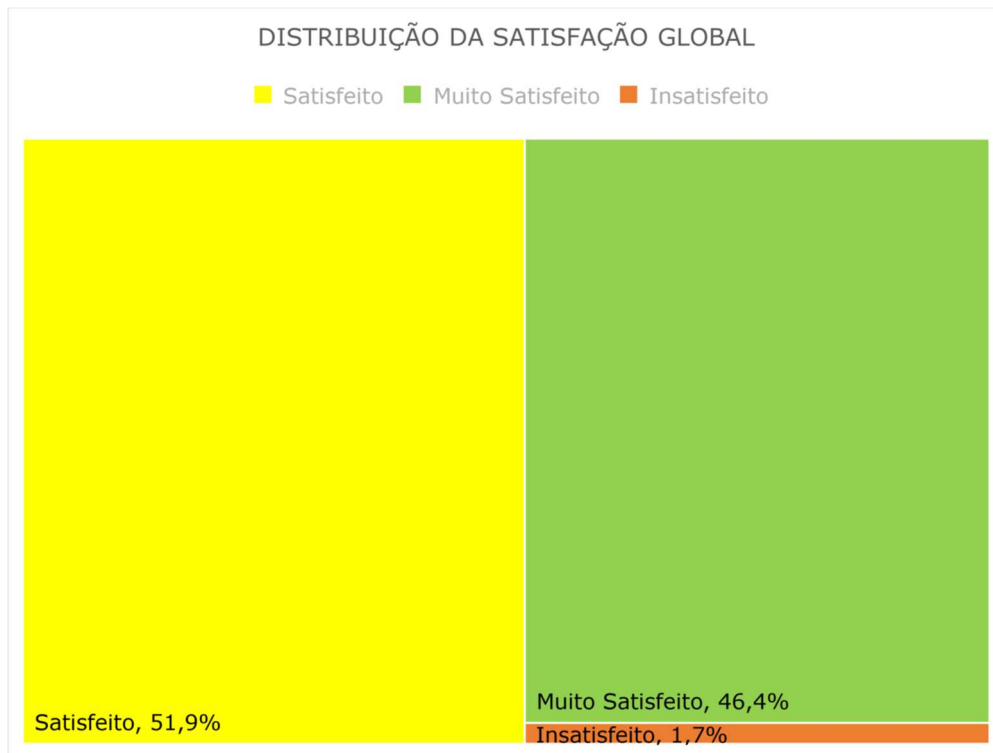
	AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES	
	ANO 2022	Data
		Outubro 2023
		Revisão
		01
		Codificação
		PG03-00-IMP-08 04

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 deste instrumento de recolha de dados, bem como considerados os diferentes cenários para esta implementação ser concretizada com sucesso. Assim, de seguida elencam-se os resultados com maior relevância para este relatório:

- a) Todos os equipamentos/serviços tiveram pontuação positiva (≥ 3);
- b) Alguns inquéritos deverão ser revistos por forma a aferir os verdadeiros motivos de insatisfação;
- c) Pontos fortes (pontuação superior a 97,5%): encontram-se identificados, quando aplicável, na análise detalhada por equipamento/serviço; (Os pontos fortes referidos não implicam que a entidade não proporcione aos seus colaboradores ações de formação que aumentem ou mantenham a qualidade dos serviços demonstrada ou não invista no melhoramento dos seus equipamentos ou serviços.)
- d) Pontos fracos (pontuação inferior a 50%): não foram identificados em nenhum serviço nem equipamento;
- e) Algumas das respostas negativas a algumas questões referem-se a assuntos recorrentes, e em alguns casos comuns a vários Processos, pelo que se propõe que, em conjunto, tentem arranjar soluções que permitam melhorar as questões apontadas.
- f) Ações de melhoria decorrentes das conclusões apresentadas:
 - i) Ação de formação aos colaboradores;
 - ii) Incentivar/divulgar o munícipe/utente para o preenchimento do inquérito de satisfação, através da criação e afixação nos serviços de atendimento de cartazes e da colocação de frases incentivadoras nos vários meios de comunicação institucional;
 - iii) Os comentários/sugestões deixados em alguns questionários deverão ser analisados, pois na maioria dos casos, refletem e são coerentes com as opiniões dadas;
 - iv) Apesar de ter havido um esforço na recolha dos questionários para aumentar a amostra face ao ano anterior, em alguns equipamentos/serviços a amostra ainda é bastante reduzida, pelo que se sugere que esta deverá ter, no mínimo, 10% do total de utentes do ano anterior a fim de evitar enviesamentos;
 - v) Não poderá haver equipamentos com inquéritos disponíveis e sem recolha;
 - vi) Para as questões que tiveram respostas negativas, deverá ser feita uma análise de causas, a fim de se perceber a origem dessa mesma resposta e se necessário definido e aplicado um Plano de Ações. Este registo deverá ser feito no Tratamento de Ocorrências (PG03-00-IMP-45) de cada Processo, de acordo com o estabelecido no PG03-00-PT-09 Registo e Tratamento de Ocorrências.
 - vii) Todas as Oportunidades de Melhoria devem ser identificadas no tratamento individual de cada equipamento ou serviço;
- g) Os equipamentos/serviços deverão analisar os respetivos inquéritos de satisfação e analisar as questões definidas e revê-las, de forma que estas consigam aferir verdadeiramente o pretendido, bem como tornar este documento uma ferramenta útil na gestão dos serviços com vista a ir de encontro às expectativas das partes interessadas.

	AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES	
	ANO 2022	Data
		Outubro 2023
		Revisão 01
		Codificação PG03-00-IMP-08 04

Em resumo, as opiniões dos inquiridos no que diz respeito à satisfação global encontra-se assim distribuída:



7. RECOMENDAÇÕES

De realçar que as ações de melhoria apresentadas deverão ser dinâmicas, pelo que se recomenda, a realização de outras ações que, de uma forma geral, possam melhorar ou manter a qualidade dos serviços prestados pela instituição. Recomenda-se, ainda, a análise das oportunidades de melhoria deixadas em anos anteriores para se poder aferir se os problemas outrora identificados ainda se mantêm.

Deverá haver um esforço por parte dos Processos para a verdadeira adaptação do inquérito à realidade das atividades /serviços prestados, bem como para a sua distribuição e conseqüente aumento da dimensão da amostra recolhida, garantindo, assim, uma maior fiabilidade dos dados apurados.

De forma a poder ser realizada uma intervenção mais positiva, recomenda-se ainda que os resultados dos questionários sejam divulgados a todos os colaboradores e munícipes/utentes, nomeadamente através da intranet, do site do Município e nos vários locais de atendimento.

Baseado no princípio da Transparência, recomenda-se também que cada Equipamento/Serviço divulgue os seus resultados, através do impresso PG03-00-IMP-45: Ficha Informativa fornecida pelo responsável do Processo PG03.

Espinho, 13 de outubro de 2023.