

## Relatório de avaliação satisfação de utilizadores 2022

### Serviços Municipalizados de Viana do Castelo



### Gabinete de Atendimento e Comunicação

Viana do Castelo, outubro de 2022

## Índice:

|  |                |
|--|----------------|
| <b>1- Introdução .....</b>   | <b>Pág. 3</b>  |
| <b>2- Dados técnicos .....</b>   | <b>Pág. 4</b>  |
| <b>3- Dados Gerais .....</b>   | <b>Pág. 5</b>  |
| <b>4- Análise dos Resultados à Satisfação dos utilizadores – RSU....</b>   | <b>Pág. 6</b>  |
| <b>5- Análise dos Resultados à Satisfação dos utilizadores - L.P. ....</b> | <b>Pág. 9</b>  |
| <b>6- Análise dos Resultados - Enquadramento Legal .....</b>               | <b>Pág. 10</b> |
| <b>7- Análise dos Resultados – Satisfação Global e conclusão .....</b>     | <b>Pág. 13</b> |

## 1. Introdução

O presente relatório apresenta os resultados obtidos através do Inquérito da Avaliação de Satisfação enviado por meio eletrónico aos utilizadores dos Serviços Municipalizados de Viana do Castelo (SMVC) relativamente aos serviços prestados durante o ano 2022.

Pretende-se demonstrar de uma forma simples e objetiva o tratamento das respostas e o nível de satisfação dos utilizadores relativamente aos serviços prestados no período acima indicado, assim como, identificar oportunidades de melhoria e implementar medidas de correção ou aperfeiçoamento de situações que carecem de uma maior celeridade, por se apresentarem mais críticas.

Missão dos SMVC

*“A satisfação das necessidades coletivas da população do município de Viana do Castelo, nos domínios da Gestão dos Resíduos Urbanos e da Gestão da Atividade de Limpeza Pública, são a razão da existência da atividade empresarial local desenvolvida pelo município de Viana do Castelo, através dos Serviços Municipalizados (SMVC)”.*

Os SMVC agradecem a colaboração dos utilizadores no preenchimento do inquérito de satisfação de clientes 2022.

## 2. Dados Técnicos

Os inquéritos foram elaborados de forma a perceber, junto dos utilizadores/municípios de Viana do Castelo, se o serviço público prestado pelos SMVC, no domínio da recolha e transporte de resíduos urbanos e na limpeza pública, foi realizado de acordo com as suas expectativas e necessidades.

O inquérito apresenta-se estruturado em diversos tópicos de relevância no domínio em questão, sendo que cada tópico contemplou diferentes indicadores associados, sobre os quais se pretendeu obter o grau de satisfação, aplicando uma escala de 0 a 4, na qual o 1 representa uma avaliação mais negativa e o 4 uma avaliação mais positiva:

- 0 – Sem opinião
- 1 – Muito insatisfeito,
- 2 – Insatisfeito,
- 3 – Satisfeito
- 4 – Muito satisfeito.

Os inquéritos foram colocados à disposição dos utilizadores na página institucional dos SMVC <https://smvc.pt/inquerito-de-satisfacao-utilizadores-c-servico-disponivel-de-residuos-urbanos-e-limpeza-publica-2022> e enviados via correio eletrónico, a cerca de 700 utilizadores, no período entre 25/07/2023 e 23/08/2023.

*“Estimado(a) utilizador(a)*

*Os Serviços Municipalizados de Viana do Castelo (SMVC) têm como objetivo merecer a confiança e garantir a satisfação dos seus utilizadores.*

*Como forma de melhorar continuamente os serviços que prestam, os SMVC solicitam a colaboração de V. Exa no preenchimento do inquérito de satisfação 2022.*

*Acesso ao inquérito através do seguinte link:*

*<https://www.smvc.pt/inquerito-de-satisfacao-utilizadores-c-servico-disponivel-de-residuos-urbanos-e-limpeza-publica-2022>*

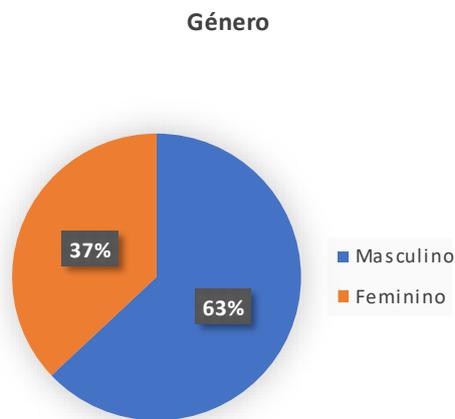
*Sem outro assunto de momento, encontrando-nos ao dispor de V. Exa, apresentamos os nossos cumprimentos da mais distinta consideração.*

*A Presidente do Conselho de Administração,  
Carlota Borges”*

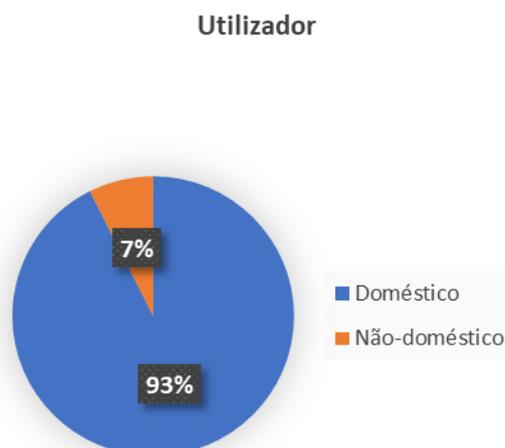
Foram rececionados 27 inquéritos, 9 com sugestão/reclamação que foram registados no SIDAM e respondidos pelo Gabinete de Atendimento e Comunicação.

### 3. Dados Gerais

O **género mais representativo** nas respostas aos inquéritos de satisfação foi o **género masculino**, com uma percentagem de respostas de **63%** (17 utilizadores). O género feminino representou 37% (10 utilizadoras) da amostra.

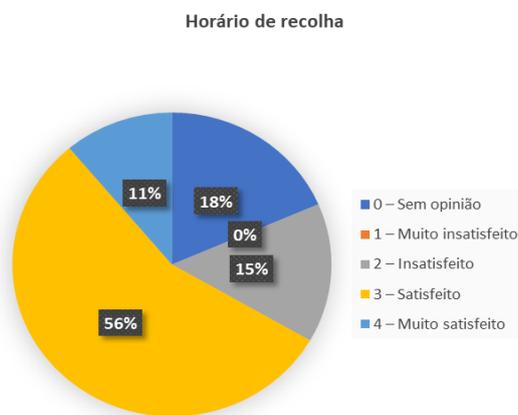


No que refere à tipologia de utilizador, verifica-se uma percentagem de respostas mais expressiva no perfil de **utilizador doméstico**, com uma representação de **93%**. Os utilizadores não domésticos representam apenas 7% da totalidade de respostas. De salientar que o nosso público-alvo são os utilizadores domésticos.

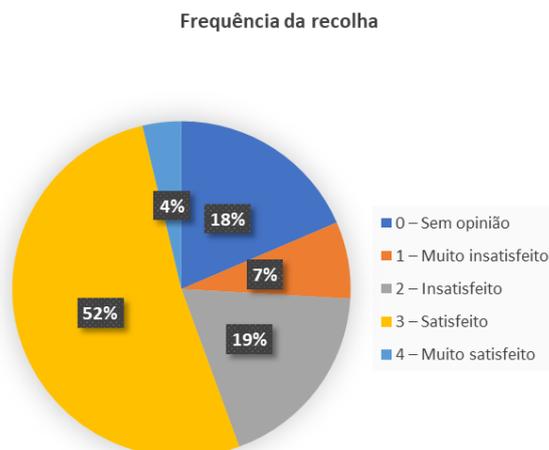


## 4. Análise dos Resultados à Satisfação dos utilizadores – Recolha de Resíduos Urbanos indiferenciados

A grande maioria dos utilizadores inquiridos refere estar **satisfeito com o horário de recolha** dos resíduos urbanos, representando **56%** do total da amostra, **15%** refere estar muito **insatisfeito**.

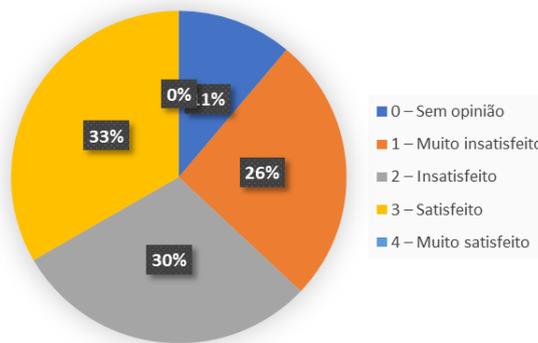


A **frequência da recolha dos resíduos urbanos**, tal como na variável anterior, apresenta uma percentagem **mais significativa na variável “satisfeito”**, com uma percentagem de **52%**. Somente **7%** dos inquiridos refere estar **muito insatisfeito** e **19%** **insatisfeito**.



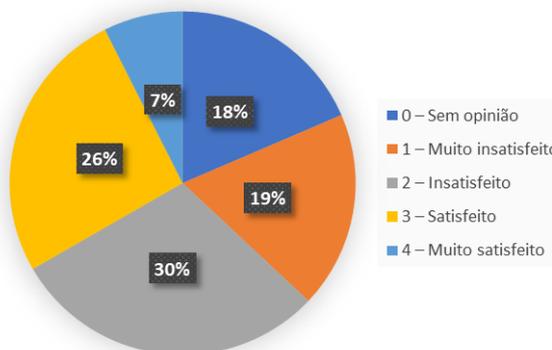
No que refere à higienização dos contentores, **33%** dos inquiridos **respondeu estar satisfeito**, ainda assim, com uma percentagem próxima de **30%** refere estar **insatisfeito**. Este índice deverá merecer uma reflexão no que diz respeito à organização e planeamento do serviço de forma a melhorar a sua performance neste domínio.

Limpeza dos contentores



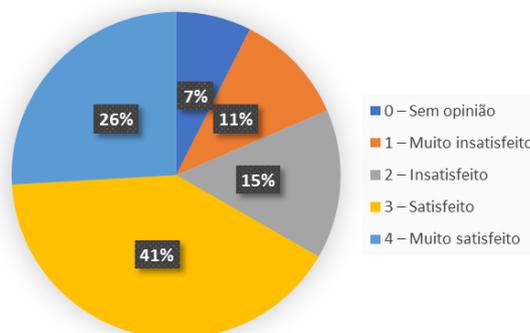
A **conservação dos contentores**, apresenta um índice de **26%** que **refere estar satisfeito**. Ainda assim, não podemos deixar de verificar que **30%** dos inquiridos estão **insatisfeitos** e **19%** dos inquiridos responderam estar **muito insatisfeitos**.

Conservação e manutenção dos contentores



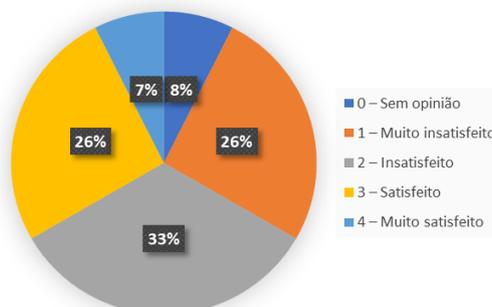
Em resposta à questão sobre a **distância da residência aos equipamentos disponíveis**, foi considerada pela maioria dos inquiridos como **satisfatória, 41%**, seguida de **muito satisfatória com 26%**, ou seja, **67% dos inquiridos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a distância dos equipamentos à sua residência**. Com uma percentagem de **15%** apresentam-se os inquiridos que estão **insatisfeitos**.

Distância da sua residência ao contentor



Quando questionados sobre o estado da zona envolvente aos contentores após a sua recolha, **26%** refere estar **satisfeito**, e com a mesma percentagem **muito insatisfeito**. Apenas 7% refere estar muito satisfeito.

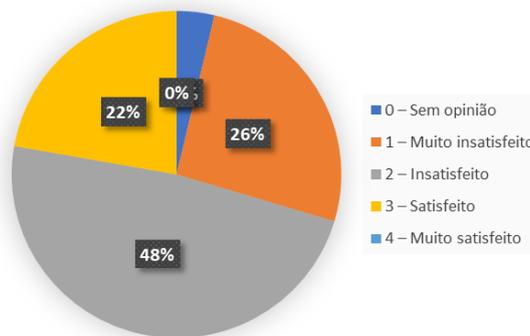
Estado da Zona envolvente aos contentores após a sua recolha



## 5. Análise dos Resultados à Satisfação dos utilizadores - Limpeza pública

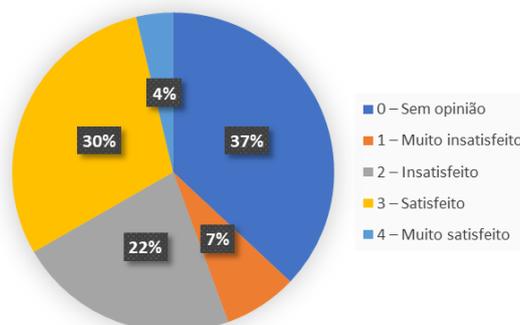
Relativamente aos resultados relacionados com a limpeza e higienização de ruas e passeios, portanto, **Limpeza Pública**, verifica-se uma percentagem de **22%** no que consideram estar **satisfeito**, por outro lado com uma percentagem mais significativa de **48%**, refere estar **insatisfeito**. Nesta variável, **26%** dos inquiridos refere estar **muito insatisfeito**.

Higienização das ruas e passeios



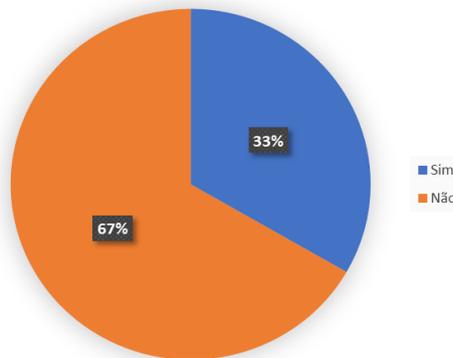
A **Higienização dos logradouros e chafarizes**, pelas respostas obtidas, demonstra-nos que a população inquirida considera esta **atividade como positiva, 30%**, ainda assim, **37% dos inquiridos refere não ter opinião**.

Higienização dos logradouros e chafarizes



Quanto à questão levantada aos inquiridos, sobre a **não utilização de soluções químicas/herbidas** por parte dos SMVC para eliminação de ervas invasoras, **67%** dos inquiridos responderam que **não tinham conhecimento desse facto**.

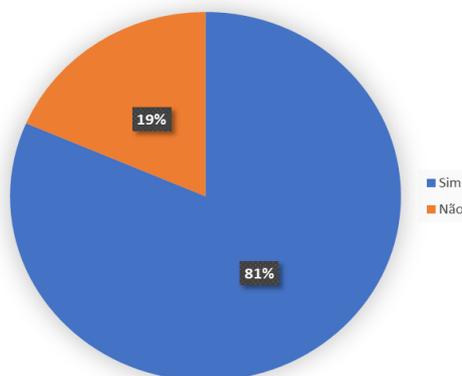
Tem conhecimento que os Serviços Municipalizados de Viana do Castelo não utilizam herbicidas para eliminação de ervas invasoras?



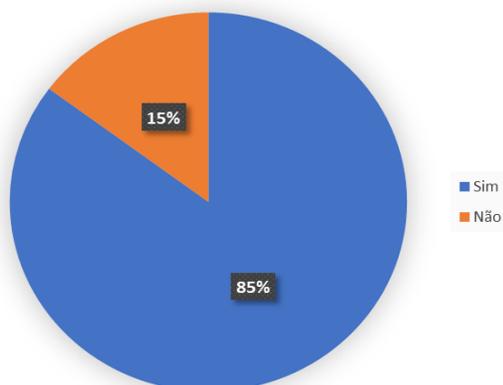
## 6. Análise dos Resultados à Satisfação dos Utilizadores – Contexto

Nos resultados obtidos através das questões colocadas aos inquiridos sobre a questão relacionada com os **direitos e deveres**, constatamos que **81%** dos inquiridos **têm conhecimento da obrigatoriedade da separação dos resíduos**. No âmbito da separação de resíduos, **85%** dos inquiridos **tem conhecimento de que podem obter um compostor gratuitamente** para a sua habitação (2 gráficos infra).

Sabia que a separação dos resíduos é obrigatória?

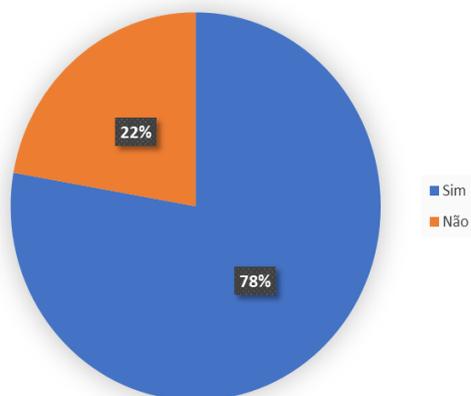


Sabia que pode obter gratuitamente, na sua habitação, um compostor para valorizar os resíduos orgânicos?

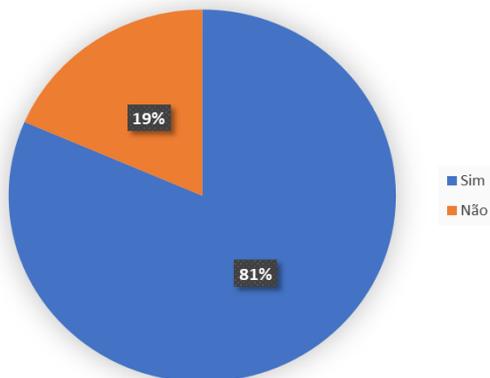


Quando questionados sobre os **resíduos depositados fora dos respetivos equipamentos**, o **bom acondicionamento dos resíduos**, assim como, o **abandono dos resíduos fora de uso ou verdes**, junto aos equipamentos de deposição, os **inquiridos responderam ter conhecimento** do seu enquadramento legal e da existência de coimas, apresentando um índice de 78%. Nestas três questões o balanço é positivo, todas **acima dos 67%** (3 gráficos infra).

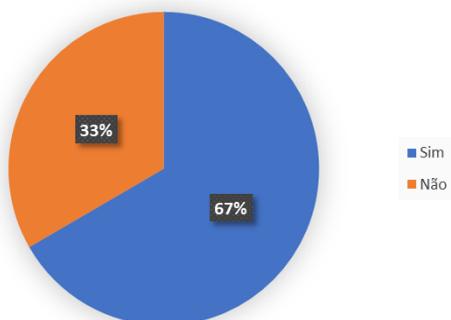
Sabia que a colocação de resíduos fora do contentor é passível de contraordenação sujeita a coima?



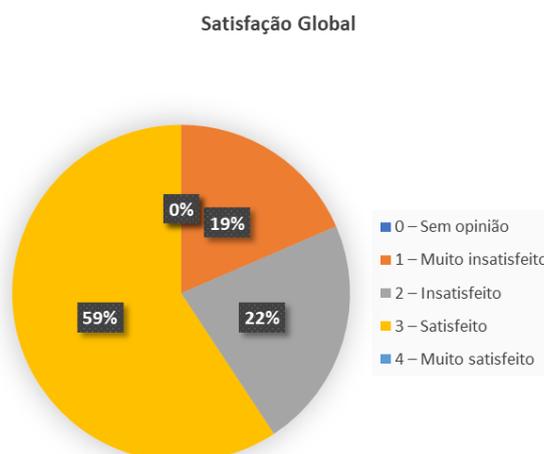
Sabia que a responsabilidade pelo bom acondicionamento dos resíduos em condições de estanquicidade é do produtor dos resíduos?



Sabia que os resíduos fora de uso e biorresíduos de espaços verdes (relva, folha, aparos de jardim, podas, etc.) não podem ser descarregados nos contentores do lixo comum? E que estes podem ser recolhidos através do nosso serviço de recolha ocasional ao d



## 7. Análise dos Resultados à Satisfação dos utilizadores – Satisfação Global e conclusão



Na análise à satisfação global, verifica-se que **59%** dos inquiridos **estão satisfeitos** com o trabalho desenvolvido pela Divisão de Recolha e Valorização dos Resíduos Urbanos no município de Viana do Castelo, com referência ao ano 2022, ainda assim, **22%** estão **insatisfeitos**.

Fazendo uma comparação ao inquérito anterior, referente ao ano 2021, na conclusão dos resultados, **59% dos inquiridos estavam satisfeitos, portanto a percentagem manteve-se, e 26% estavam insatisfeitos**, neste caso, verificou-se um **decréscimo de 4%**.

No que concerne às sugestões/reclamações apresentadas pelos utilizadores no presente inquérito, mereceram a nossa melhor atenção e empenho profissional, tendo sido respondidas com a maior celeridade.

## Registo dos inquéritos com reclamação/sugestão

| Data de entrada | NIPG    | Data submissão do inquérito | Data resposta           |
|-----------------|---------|-----------------------------|-------------------------|
| 27/07/2023      | 4970/23 | 27/07/2023                  | 01/08/2023              |
| 27/07/2023      | 4980/23 | 27/07/2023                  | 17/08/2023              |
| 01/08/2023      | 5068/23 | 31/07/2023                  | 17/08/2023              |
| 02/08/2023      | 5146/23 | 02/08/2023                  | 17/08/2023              |
| 07/08/2023      | 5283/23 | 04/08/2023                  | 14/08/2023              |
| 07/08/2023      | 5284/23 | 06/08/2023                  | 14/08/2023              |
| 24/08/2023      | 5717/23 | 23/08/2023                  | 24/08/2023              |
| 14/08/2023      | 5505/23 | 14/08/2023                  | 15/09/2023              |
| 11/09/2023      | 6256/23 | 31/08/2023                  | 18/09/2023 + 22/09/2023 |

Foram identificados os pontos fortes e fracos e as oportunidades de melhoria, assim, os SMVC vão procurar aperfeiçoar o desempenho das suas atividades, no sentido de ir ao encontro das necessidades e melhores expectativas dos seus utilizadores e da sua satisfação.

Elaborado por: Raquel Machado