

Relatório de avaliação satisfação de clientes 2020

Serviços Municipalizados de Viana do Castelo



Gabinete de Atendimento e Comunicação

Viana do Castelo, abril de 2021

Índice:

1- Introdução	Pág. 3
2- Dados técnicos	Pág. 4
3- Análise dos Resultados à Satisfação dos utentes – RSU.....	Pág. 5
4- Análise dos Resultados à Satisfação dos utentes - L.P.	Pág. 11
5- Análise dos Resultados - Enquadramento Legal	Pág. 13
6- Análise dos Resultados – Satisfação Global e conclusão	Pág. 16

1. Introdução

O presente relatório apresenta os resultados obtidos através do Inquérito da Avaliação de Satisfação enviado por meio eletrónico aos utentes dos Serviços Municipalizados de Viana do Castelo (SMVC) relativamente aos serviços prestados em 2020.

Pretende-se demonstrar de forma clara e simplificada o tratamento das respostas e o nível de satisfação dos utentes relativamente aos serviços prestados, bem como aos investimentos realizados em prol da melhoria na qualidade do serviço prestado.

Os resultados apresentados permitirão avaliar quais as medidas a ser implementadas para correção e aperfeiçoamento das situações mais críticas, no curto e no médio prazo.

2. Dados Técnicos

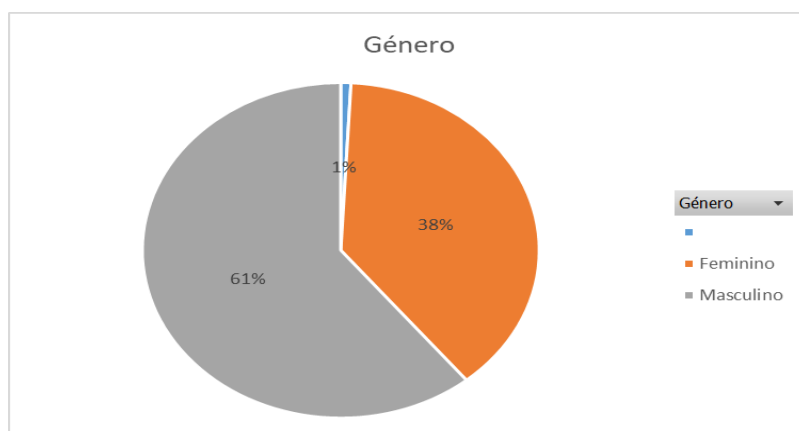
Os inquéritos foram elaborados de forma a perceber, junto dos utentes/municípios de Viana do Castelo, se os serviços públicos prestados pelos SMVC, no domínio da recolha e transporte de resíduos urbanos e na limpeza pública, foram realizados de acordo com as suas expectativas.

Os inquéritos foram enviados entre 07/10/2020 e 05/01/2021 a 3000 utentes domésticos e não-domésticos, obtendo-se um **índice de respostas de 8%** e um **índice de satisfação global de 60%**.

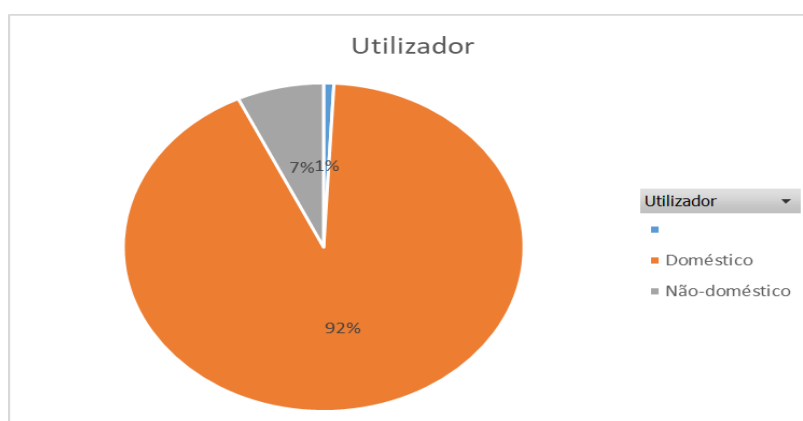
Os dados aqui demonstrados referem-se à totalidade dos inquéritos respondidos até ao dia 10/01/2021.

3. Dados Gerais

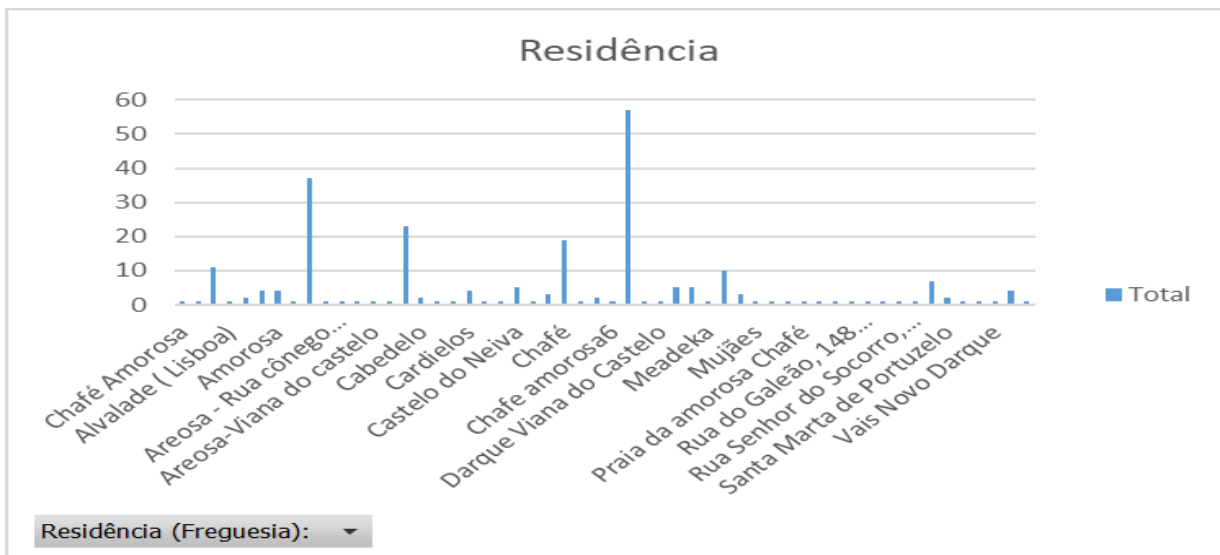
O **género mais representativo** nas respostas aos inquéritos de satisfação foi o **género masculino**, com uma percentagem de respostas de **61%**. O género feminino representou 38% da amostra.



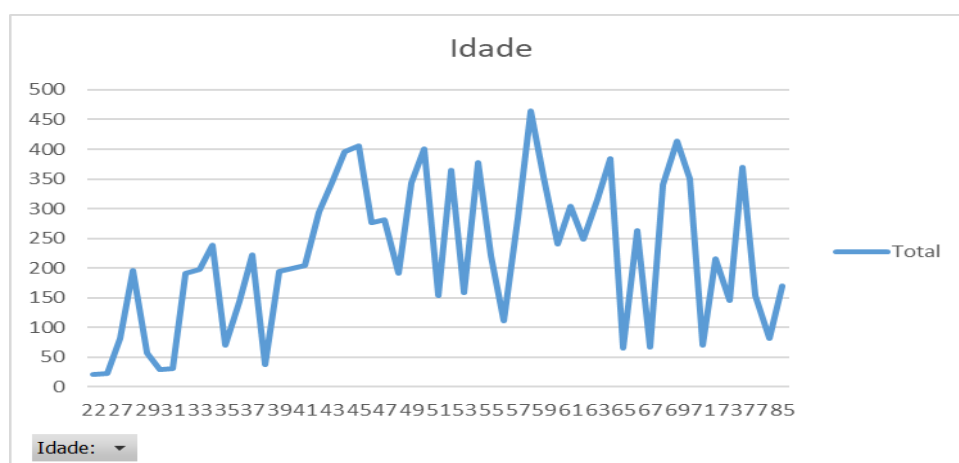
No que concerne ao tipo de utilizador, verifica-se uma percentagem de respostas mais significativa no perfil de **utilizador doméstico**, com uma representação de **92%**, sendo também ele o nosso principal público-alvo.



Na freguesia de Chafé, recai o maior índice de respostas ao Inquérito de Satisfação. Não obstante, salienta-se que esta freguesia, concretamente no lugar de Amorosa, regista um número significativo de utentes considerados com perfil de sazonalidade, por ser uma localidade de maior procura na época de Verão.

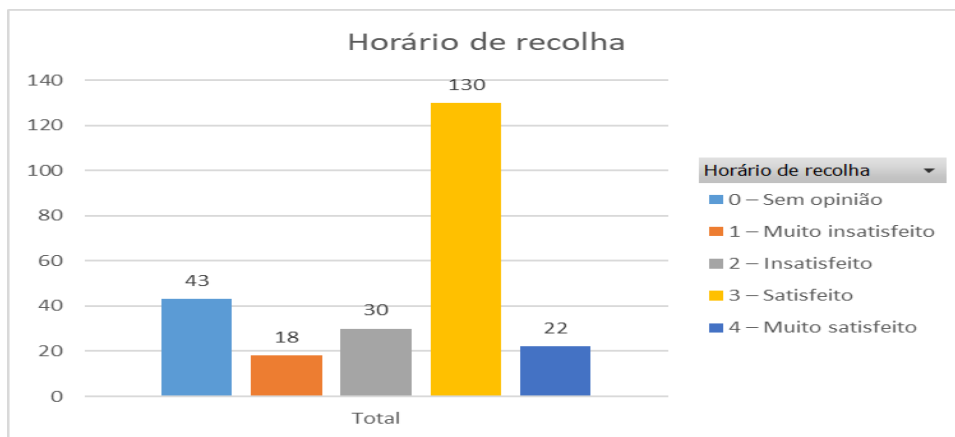


Relativamente à idade dos utentes podemos destacar que a **pessoa mais jovem a responder tem 22 anos, a mais idosa tem 85 anos. O maior número de respostas obtidas foi de utentes com 57 e 69 anos de idade.**

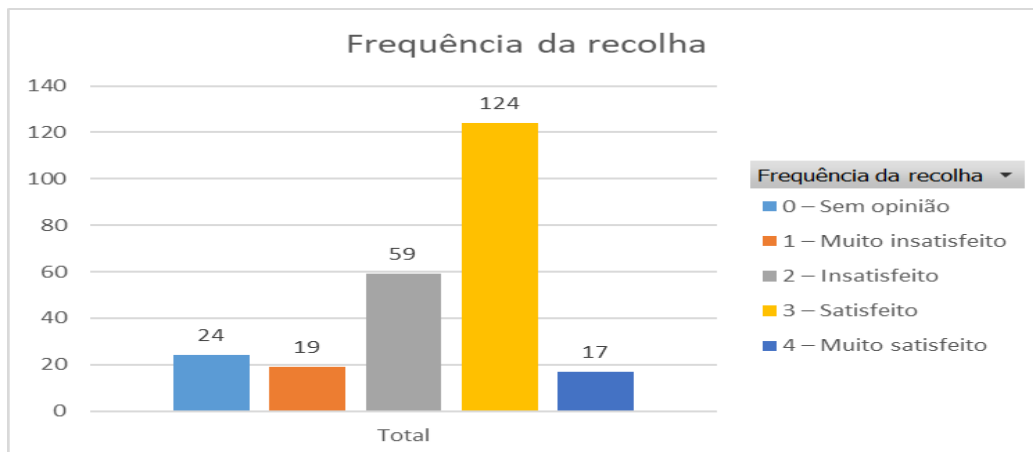


4. Análise dos Resultados à Satisfação dos utentes – Recolha de Resíduos Urbanos indiferenciados

A maioria dos inquiridos refere estar **satisfeito com o horário de recolha** dos resíduos urbanos, representando **53%** do total do grupo, neste caso **130 utentes** dos 243 que responderam.

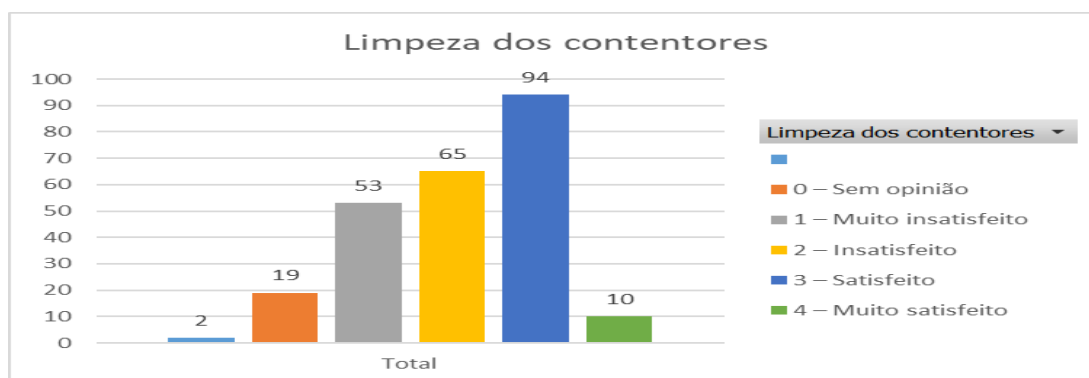


A **frequência da recolha dos resíduos urbanos**, tal como na variável anterior, apresenta uma percentagem **mais significativa na variável “satisfeito”**, com uma percentagem de **51%**. Apenas **8%** dos inquiridos (22 utentes) refere estar **muito insatisfeito**.

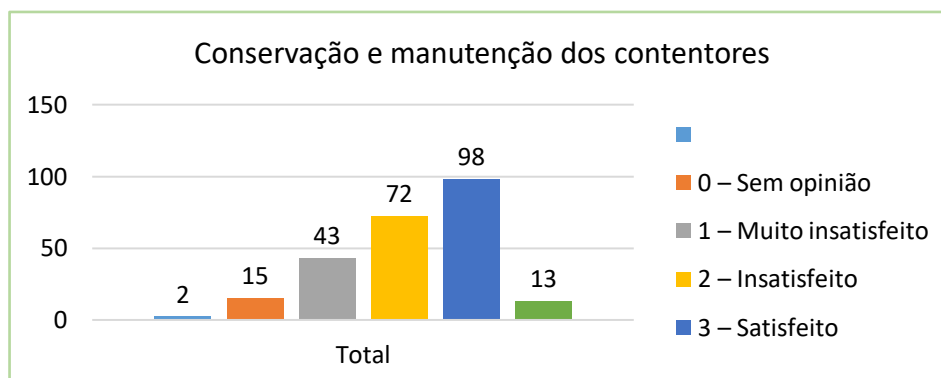


Interpelados sobre a higienização dos contentores, **39%** dos inquiridos **respondeu estar satisfeito**, ainda assim, **27%** dos inquiridos refere estar **insatisfeito**, percentagem que merecerá uma reflexão da organização no sentido de melhorar a sua performance neste domínio.

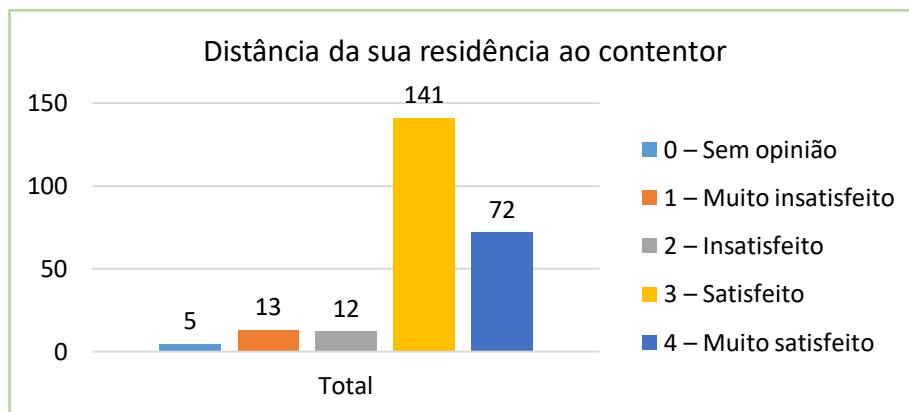
No domínio da higienização dos contentores e segundo os dados reportados à Entidade Reguladora dos Serviços Águas e Resíduos (ERSAR) a frequência de lavagem é de 6,4, classificada como “boa” pela ERSAR. Note-se que ao longo dos últimos anos este indicador tem vindo a melhorar (2018 - 2,83, 2019 - 3,64, 2020 - 6,4). A este propósito, invoca-se o investimento de 495.730,00€+IVA (taxa em vigor) realizado na aquisição em 2019 e no presente ano, ou seja, 2021, de um total de duas viaturas equipadas para lavagem de contentores.



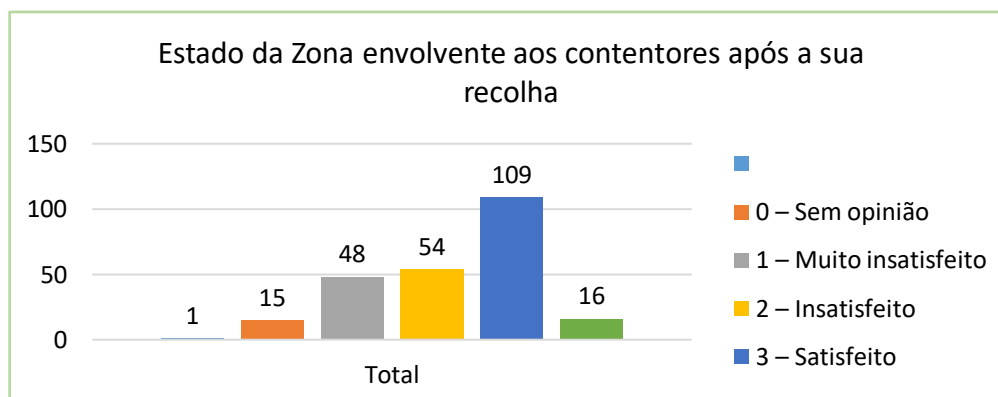
A **conservação dos contentores**, é outra variante que se mantém positiva, com uma representatividade de **40% “satisfeito”**, no entanto, não podemos deixar de verificar que **30% dos inquiridos estão insatisfeitos** e **5% dos inquiridos responderam estar muito insatisfeitos**.



Em resposta à questão sobre a **distância da residência aos equipamentos disponíveis**, foi considerada pela maioria dos inquiridos como **satisfatória, 58%**, seguida de **muito satisfatória com 30%**, ou seja, **88% dos inquiridos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com distância dos equipamentos à sua residência**, este é, portanto, um indicador revelador de uma disponibilidade do serviço bastante satisfatória.

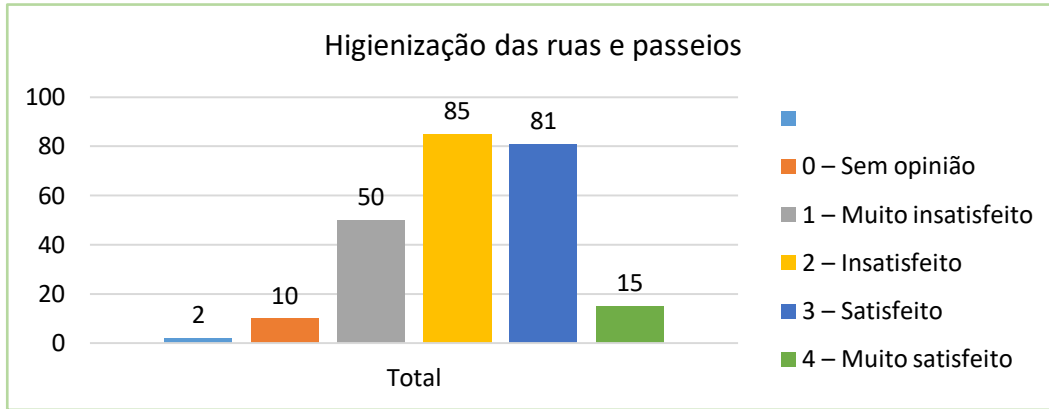


Os utentes referem, na sua maioria, estar **satisfeitos com o espaço envolvente aos contentores após a recolha dos resíduos urbanos** com uma expressão de **45%**, apenas **7%** refere estar **muito insatisfeito**.

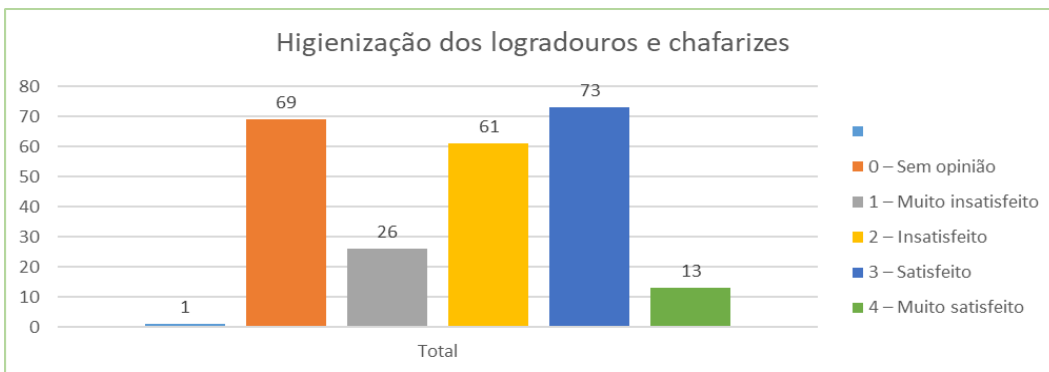


5. Análise dos Resultados à Satisfação dos utentes - Limpeza pública

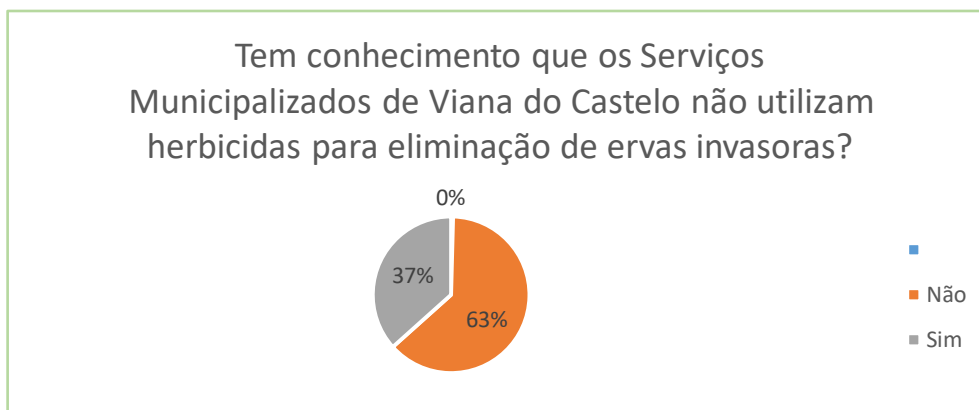
Os resultados relacionados com a limpeza e higienização de ruas e passeios, portanto, **Limpeza Pública**, apresentam uma percentagem de **35%** que respondeu estar **insatisfeito**, muito próxima dos **satisfeitos** que representam **33%** das respostas. Nesta variável, **21%** dos inquiridos refere estar **muito insatisfeito**. De referir que **57% dos inquiridos pertencem à área urbana e 43% à área rural**.



A **Higienização dos logradouros e chafarizes**, pelas respostas dadas, demonstram-nos que a população inquirida vê esta **atividade como positiva, 30%**, sendo que esta percentagem está muito próxima da opinião de **insatisfação 25%** e sem opinião **28%**.

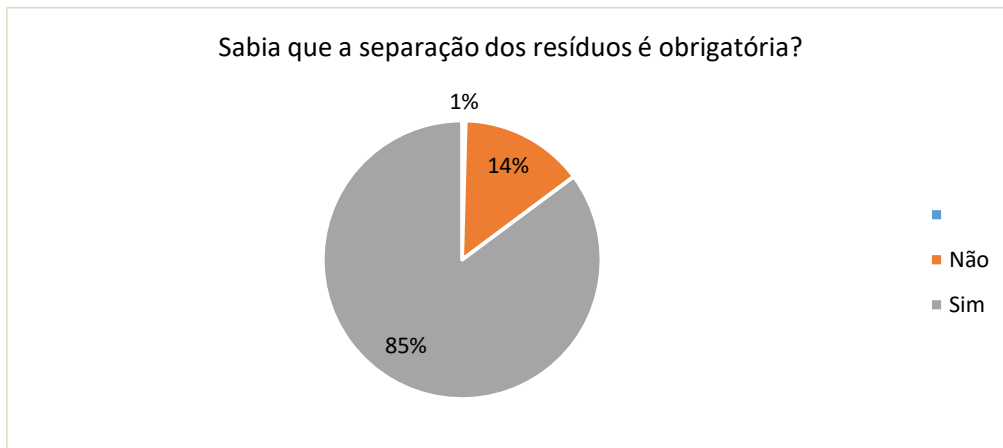


Quanto à questão levantada aos inquiridos sobre a **não utilização de soluções químicas/herbicidas** por parte do SMVC para eliminação de ervas invasoras, **63%** dos inquiridos responderam que **não tinham conhecimento desse facto**.

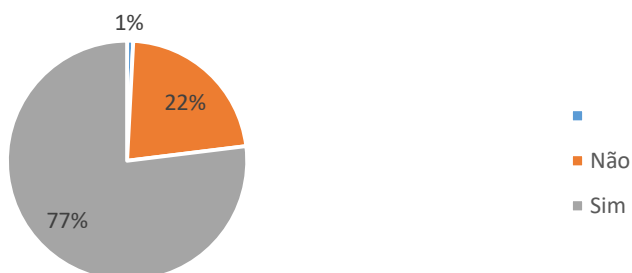


6. Análise dos Resultados à Satisfação dos Clientes – Contexto

Nos resultados obtidos através das questões colocadas aos inquiridos sobre a questão relacionada com os **direitos e deveres**, constatamos que **85%** dos inquiridos **têm conhecimento da obrigatoriedade da separação dos resíduos**, assim como **77%** têm conhecimento de que podem valorizar os seus resíduos orgânicos. No mesmo segmento **77%** dos inquiridos tem conhecimento de que podem obter um compostor gratuitamente para a sua habitação (3 gráficos infra).



Sabia que pode valorizar gratuitamente os seus resíduos orgânicos?



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. Nestas três questões o balanço é positivo, todas **acima dos 76%** (3 gráficos infra).

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



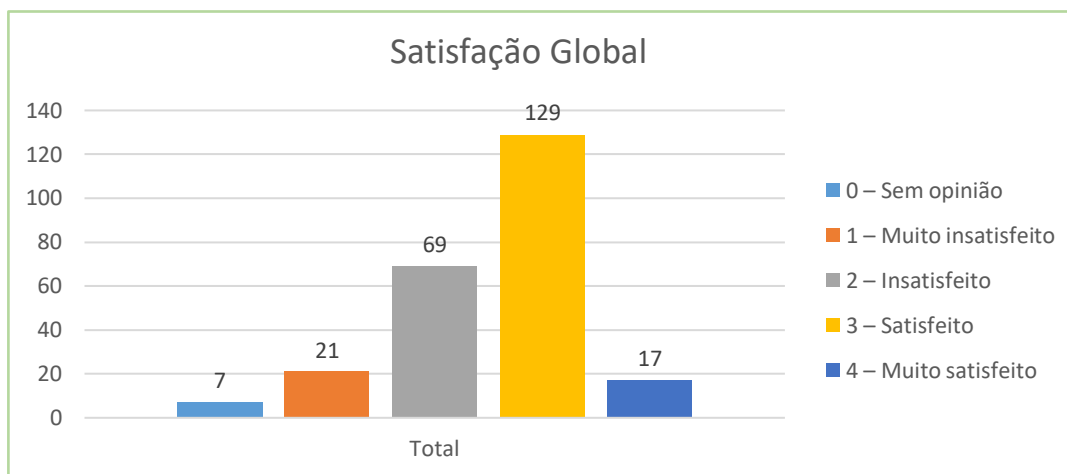
Sabia que a responsabilidade pelo bom acondicionamento dos resíduos em condições de estanquicidade é do produtor dos resíduos?



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?



7. Análise dos Resultados à Satisfação dos utentes – Satisfação Global e conclusão



Na análise aos resultados, concluímos que **53%** dos inquiridos **estão satisfeitos** com o trabalho desenvolvido pela Divisão de Recolha e Valorização dos Resíduos em Viana do Castelo em 2020, sendo que, **7%** estão **muito satisfeitos**.

Em contrapartida **28% dos inquiridos estão insatisfeitos e 9% muito insatisfeitos**.

No que concerne às sugestões/reclamações indicadas pelos utentes no presente inquérito, mereceram o nosso melhor empenho profissional, merecedoras de resposta tão logo quanto possível.

Em síntese, os SMVC devem procurar aperfeiçoar o seu desempenho, no sentido de ir ao encontro das melhores expectativas dos seus utentes e da sua satisfação.