



## RELATÓRIO

### RESULTADO DOS QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

### RECOLHA DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

ANO 2015

Elaborado por:

Gestora da Qualidade - Célia Marques

Data:

19/02/2016

## Índice

|   |    |
|---|----|
| Índice de Ilustrações .....   | 2  |
| Índice de Tabelas .....   | 2  |
| 1 Introdução .....  | 3  |
| 2 Metodologia.....  | 4  |
| 3 Resultados .....  | 5  |
| 3.1 Caracterização da população inquirida .....   | 5  |
| 3.1.1 <i>Distribuição de participação por Freguesia</i> .....                                     | 5  |
| 3.1.2 <i>Distribuição de participação por Sexo</i> .....  | 6  |
| 3.1.3 <i>Distribuição de participação por Idade</i> .....   | 6  |
| 3.1.4 <i>Distribuição de participação por Habilitações</i> .....                                  | 7  |
| 3.2 Avaliação do Serviço.....   | 8  |
| 3.2.1 <i>Qualidade de Atendimento prestado relativo ao Serviço de Resíduos Sólidos Urbanos...</i> | 8  |
| 3.2.2 <i>Recolha de Resíduos Sólidos Urbanos</i> .....  | 9  |
| 3.2.3 <i>Imagem Global do Município</i> .....   | 10 |
| 3.2.4 <i>Grau de satisfação em relação aos Serviços Municipais</i> .....                          | 11 |
| 4 Sugestões .....   | 12 |
| 5 Considerações Finais .....  | 15 |

## Índice de Ilustrações

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 3.1 - Distribuição de participação por Freguesia .....                   | 5  |
| Gráfico 3.2 - Distribuição de participação por Sexo .....                        | 6  |
| Gráfico 3.3 - Distribuição de participação por Idade .....                       | 6  |
| Gráfico 3.4 - Distribuição de participação por Habilitações.....                 | 7  |
| Gráfico 3.5 - Qualidade do Atendimento prestado relativo ao Serviço de RSU ..... | 8  |
| Gráfico 3.6 - Recolha de RSU .....   | 9  |
| Gráfico 3.7 - Imagem Global do Município .....                                   | 10 |
| Gráfico 3.8 - Grau de satisfação em relação aos serviços municipais.....         | 11 |
| Gráfico 4.1 - Classificação das Sugestões apresentadas pelos Municípios.....     | 14 |

## Índice de Tabelas

|  |    |
|--|----|
| Tabela 4.1 - Classificação das Sugestões apresentadas pelos Municípios ..... | 14 |
|--|----|

## 1 Introdução

É cada vez mais evidente que os Municípios, como clientes, são um ativo fundamental de qualquer organização, pelo que a avaliação da sua satisfação é, também, fundamental para a melhoria do desempenho da autarquia.

Assim, o Município de Ponte de Lima consciente do seu papel na satisfação das necessidades e expectativas dos Municípios, considerou pertinente avaliar o grau de satisfação dos utilizadores do serviço de Recolha de Resíduos Sólidos Urbanos, quer em termos de atendimento presencial, quer em termos do serviço propriamente dito.

Por outro lado, esta ação vai também de encontro ao estabelecido no sistema de gestão da qualidade na qual o foco no cliente é um princípio da norma ISO 9001. A medição de satisfação dos clientes é um requisito explícito no ponto 8.2.1. Ele recomenda:

*“... a organização deve monitorizar a informação relativa à perceção do cliente quanto à organização ter ido ao encontro dos seus requisitos. Os métodos para a obtenção e a utilização desta informação devem ser determinados.”*

Ainda no âmbito da ISO 9001, a medição da satisfação dos clientes é, também, uma das entradas para a revisão pela gestão (requisito 5.6.2), denominada de “retorno da informação do cliente”. O retorno da informação do cliente é, assim, um elemento importante na análise crítica efetuada pela Gestão de Topo (Executivo Municipal), indo ao encontro da melhoria contínua.

Ao longo deste relatório são apresentados e analisados os resultados da auscultação realizada durante o ano de 2015.

## 2 Metodologia

A avaliação da satisfação dos Municípes relativamente a este serviço foi efetuada através de questionário, intitulado por ‘Questionário de Avaliação da Satisfação’ disponível no *website* do Município, nos edifícios Paços do Concelho (GAM) e Casa da Porta de Braga (secretaria da DSU), em caixas de sugestões e com o envio do *link* com a fatura eletrónica da água.

Esta foi a primeira auscultação aos Municípes tendo como limitação a impossibilidade de realizar uma análise comparativa com resultados anteriores. Após uma análise à informação que seria importante extrair, elaborou-se o questionário e desenvolveu-se uma ferramenta informática (*LimeSurvey*) de apoio ao tratamento estatístico, resultante da introdução dos dados recolhidos.

Entre abril de 2015 (mês em que o questionário foi disponibilizado) e dezembro do mesmo ano foram recolhidos 94 questionários, sendo esta a amostra obtida e refletida neste relatório.

O questionário é composto por 3 partes:

- ✓ Na **primeira parte** é feita a Avaliação do Serviço (ponto 3.2 - ‘Avaliação do Serviço’ do presente relatório) que contém 4 grupos de questões, as quais são de resposta obrigatória. Para responder, cada cidadão, deve assinalar um ‘X’ nas opções apresentadas, sendo elas: ‘Muito Insatisfeito’, ‘Insatisfeito’, ‘Satisfeito’, ‘Muito Satisfeito’ ou ‘Não Aplicável’;
- ✓ A **segunda parte** é aberta a sugestões, presentemente mencionado no ponto 4 - ‘Sugestões’;
- ✓ A **terceira parte** é facultativa e trata da identificação do cidadão. O facto do preenchimento do questionário ser voluntário, anónimo e confidencial faz com que a opção ‘Sem resposta’ tenha um peso significativo nos resultados obtidos como será possível verificar na análise do ponto 3.1 - ‘Caracterização da população inquirida’.

### 3 Resultados

O presente relatório diz respeito aos dados de 2015, a amostra obtida é de 94 questionários e a forma de apresentação dos resultados é feita através da análise gráfica.

Nos gráficos que se seguem são apresentados, em percentagem, os dados alusivos à Caracterização da População Inquirida (Freguesia, Sexo, Idade e Habilitações) e à Avaliação do Serviço (Qualidade do Atendimento; Serviço de Recolha de RSU; Imagem Global do Município e Grau de Satisfação em relação aos Serviços Municipais).

#### 3.1 Caracterização da população inquirida

##### 3.1.1 Distribuição de participação por Freguesia

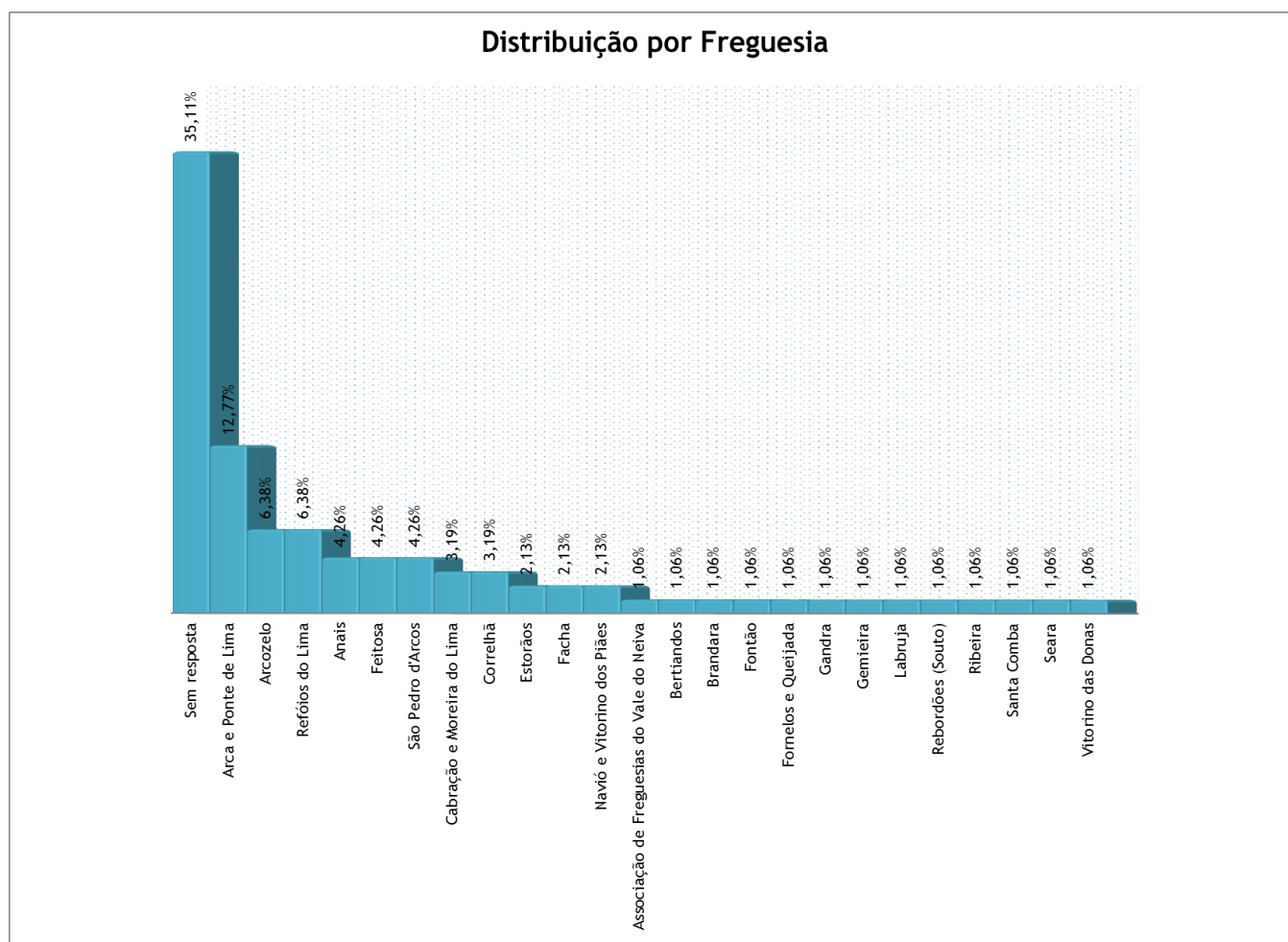


Gráfico 3.1 - Distribuição de participação por Freguesia

Se nos centrarmos nas respostas dadas e apresentadas no Gráfico 3.1, de uma forma geral, verifica-se uma participação relativamente ativa um pouco por todo o Município. Contamos com uma participação de 24 em 39 freguesias, sendo que as 3 primeiras são: ‘Arca e Ponte de Lima’ com 12,77%, ‘Arcozelo’ com 6,38% e ‘Refóios do Lima’ igualmente com 6,38% de participações por freguesia.

### 3.1.2 Distribuição de participação por Sexo

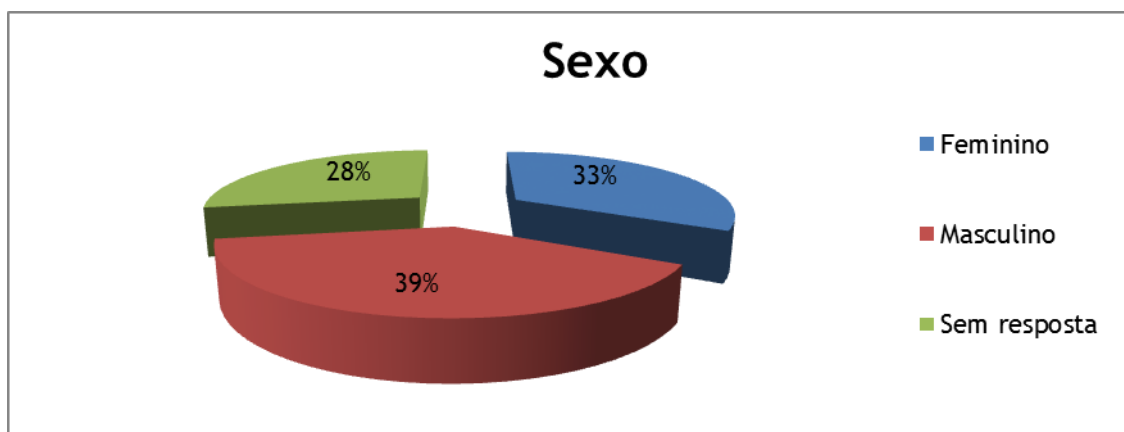


Gráfico 3.2 - Distribuição de participação por Sexo

No que concerne ao sexo dos inquiridos, verifica-se uma participação em grande maioria do sexo masculino, com 39%.

### 3.1.3 Distribuição de participação por Idade

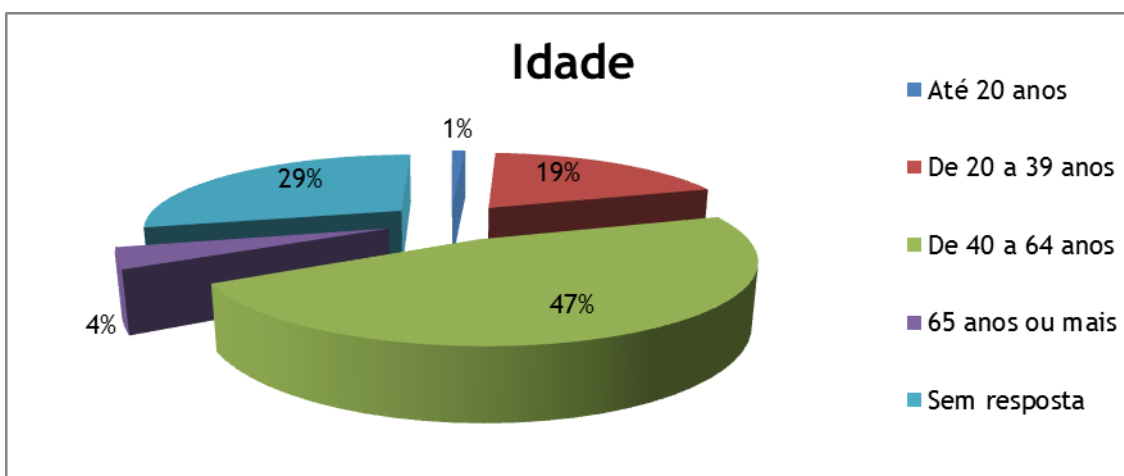


Gráfico 3.3 - Distribuição de participação por Idade

No Gráfico 3.3, referente à idade dos Munícipes que participaram nos questionários em estudo, podemos ver que 47% dizem respeito à facha etária dos '40 a 64 anos', em contrapartida apenas 1% diz respeito a Munícipes com idade 'até 20 anos'.

### 3.1.4 Distribuição de participação por Habilitações

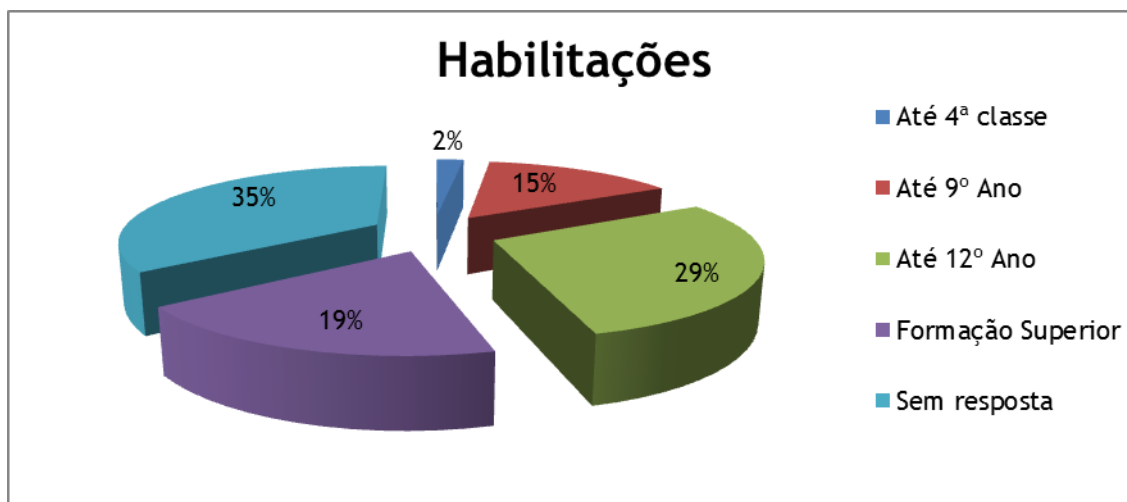


Gráfico 3.4 - Distribuição de participação por Habilitações

Quanto ao grau académico dos inquiridos, verifica-se que cerca de 50% (correspondente a 29% 'Até 12º Ano' e 19% com 'Formação Superior') têm um nível médio alto de escolaridade.



## 3.2 Avaliação do Serviço

### 3.2.1 Qualidade de Atendimento prestado relativo ao Serviço de Resíduos Sólidos Urbanos

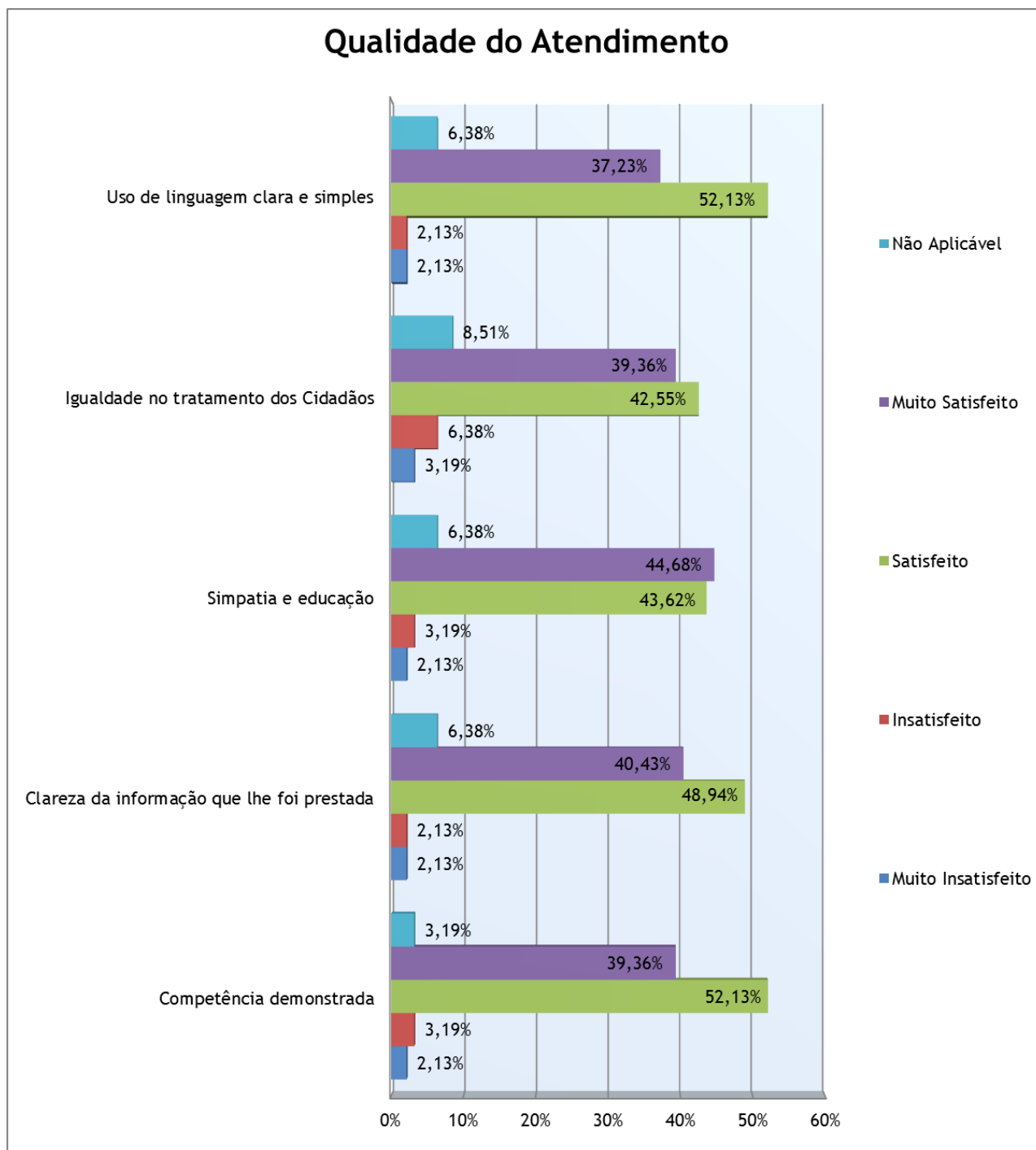


Gráfico 3.5 - Qualidade do Atendimento prestado relativo ao Serviço de RSU

De uma forma geral os Municípes estão satisfeitos com a qualidade do atendimento prestado em relação ao serviço de RSU. Constata-se um grau de satisfação acima dos 80% em todos os pontos abordados.

No entanto, a questão que diz respeito à 'Igualdade no tratamento dos Cidadãos' é um ponto a melhorar.

### 3.2.2 Recolha de Resíduos Sólidos Urbanos

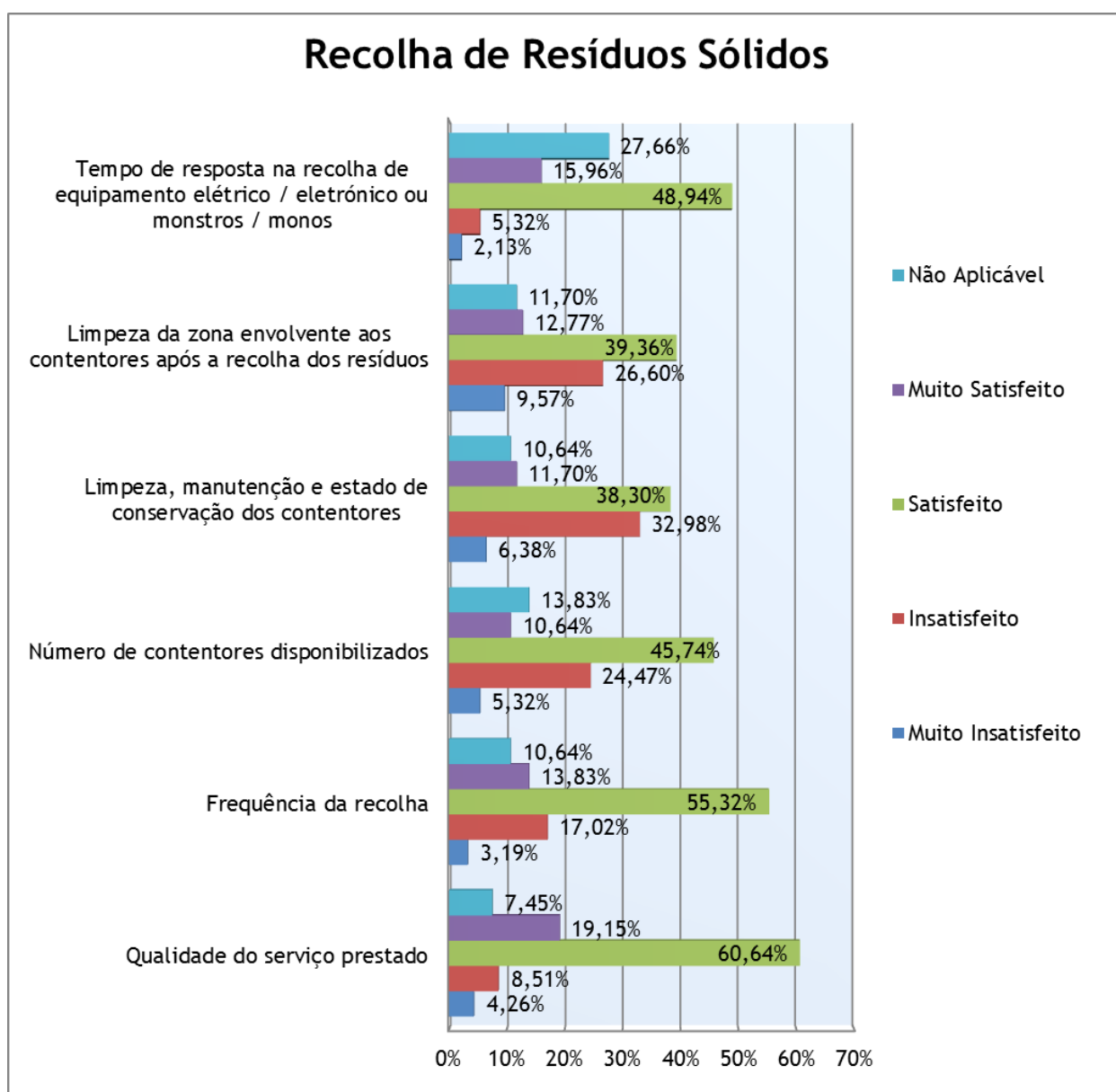


Gráfico 3.6 - Recolha de RSU

Da análise ao Gráfico 3.6 ‘Recolha de RSU’ constatamos que o grau de satisfação está acima dos 50%. Ainda assim, é detetável um grau de desagrado relativamente à ‘Limpeza da zona envolvente aos contentores após a recolha dos resíduos’, à ‘Limpeza, manutenção e estado de conservação dos contentores’, ao ‘Número de contentores disponibilizados’ e à ‘Frequência da recolha’. Desta forma é urgente atuar nestes quatro aspetos com o objetivo de satisfazer os Municípes.

### 3.2.3 Imagem Global do Município

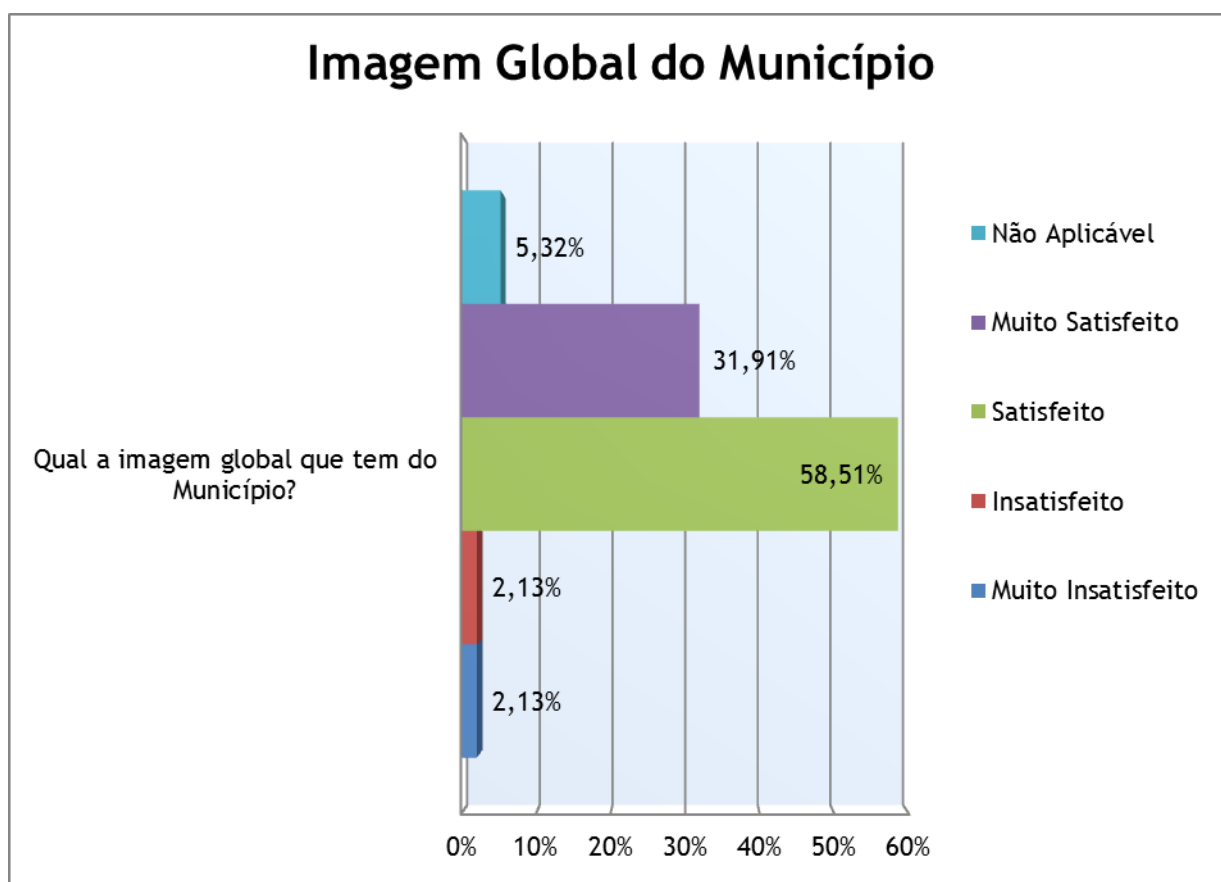


Gráfico 3.7 - Imagem Global do Município

No Gráfico 3.7 encontrámos refletida a opinião dos Municípes quanto à ‘Imagem Global do Município’ no qual é visível que os inquiridos estão bastante satisfeitos, com uma percentagem de 90,42% (correspondente à soma de 58,51% ‘Satisfeito’ e 31,91% ‘Muito Satisfeito’) o que é bastante positivo.

É imprescindível o Bom nome do Município.

### 3.2.4 Grau de satisfação em relação aos Serviços Municipais

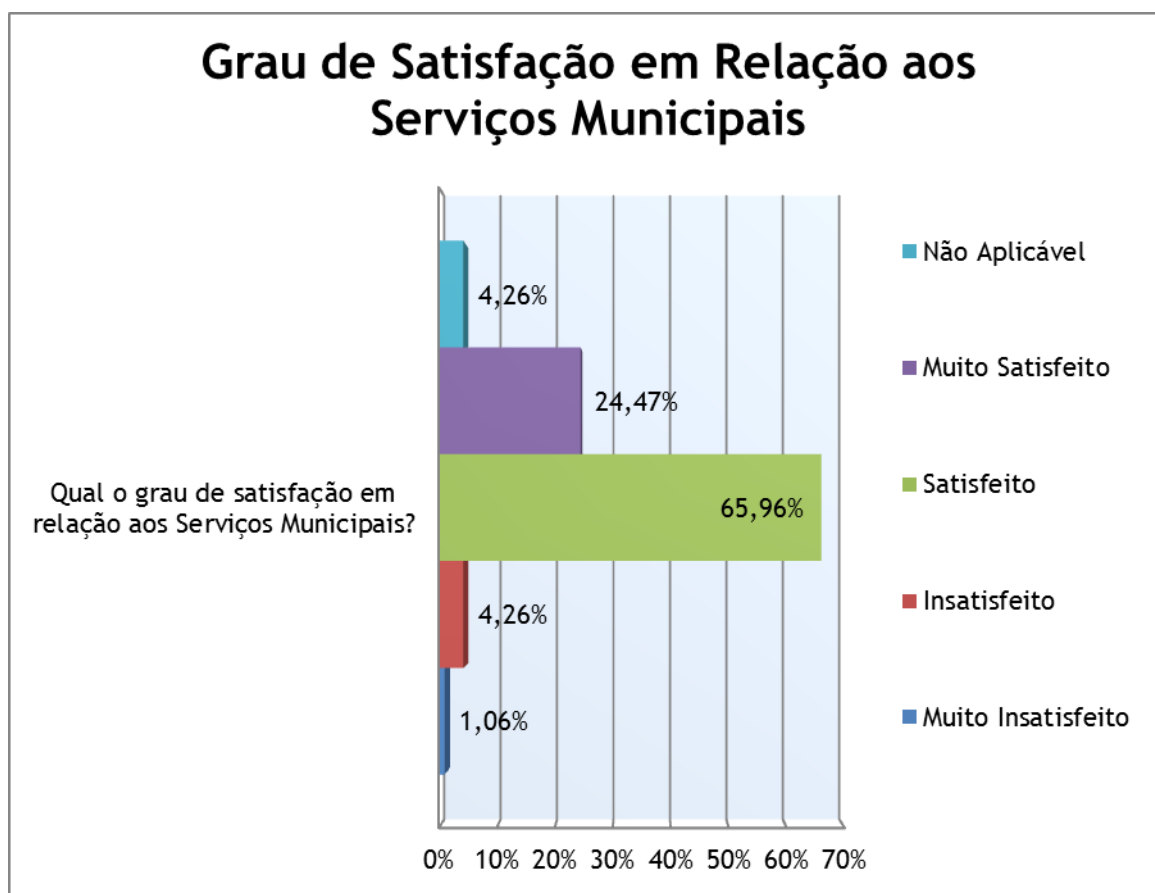


Gráfico 3.8 - Grau de satisfação em relação aos Serviços Municipais

No gráfico acima temos representado o ‘Grau de Satisfação em relação aos Serviços Municipais’ com uma percentagem de satisfação a rondar os 90% (correspondente a 65,96% ‘Satisfeito’ e a 24,47% ‘Muito Satisfeito’).

## 4 Sugestões

Uma das análises interessantes, do ponto de vista estratégico do Município é proporcionada pelas sugestões mencionadas nos Questionários de Avaliação de Satisfação, na qual permitem identificar as áreas, variáveis e atributos de atuação prioritária, visando a melhoria da Qualidade e a Satisfação dos Municípios.

No que diz respeito a este campo, foi obtido um total de 15 sugestões, em 94 registos.

De forma a facilitar o tratamento destas, as mesmas foram divididas em 3 partes, ou seja: ‘Pela positiva’, ‘Pela negativa’ e ‘Proposta de melhoria’.

### Pela positiva:

- a) “Nada a assinalar.”

### Pela negativa:

- b) “Freguesia de Anais esquecida pela Autarquia e pela Junta de Freguesia: ...Falta Limpeza Contentores Lixo E área envolvente; Etc.....”
- c) “A recolha de lixo na freguesia de Anais é insuficiente tal como é feita. Os contentores estão mal distribuídos, ou melhor são em número insuficiente para a freguesia em questão.”
- d) “...Também a recolha do lixo deveria ser feita pelo menos duas vezes por semana. Talvez em certos locais não se justifique, mas a minha porta tenho cinco contentores e estão sempre cheios. As pessoas passam por outros, mas como aqui e um largo e mais pratico para parar, então tudo vem ter aqui.”
- e) “Poucos contentores ou mal divididos na freguesia de Anais. O abuso de utilização dos contentores por pessoas de freguesias vizinhas. Uma recolha semanal é pouco. O mau estado da maioria dos contentores.”
- f) “Na recolha de resíduos sólidos, o grau de insatisfação resulta da falta de equipamento de recolha, simplesmente não existem contentores. Os contentores mais próximos ficam a cerca de 1,5 Km.”
- g) “Os contentores para a recolha do lixo estão mal divididos na Freguesia de Anais. Tem muitas pessoas idosas que têm de se deslocar cerca de 1 Km para depositar o lixo e não o conseguem fazer devido á pouca mobilidade física.”
- h) “Creio que nos locais onde deixam sacos do lixo (por vezes restaurantes e cafés) deixam os sacos rotos ou cheios etc.) e ficam muitos resíduos líquidos no chão com muito mau aspecto para todo o dia seguinte e mau cheiro etc. etc. O pessoal deveria de pegar com balde com

água e desinfectante e fazer uma pequena limpeza na área (3/4 m<sup>2</sup>). Creio que os caixotes do lixo deveriam de ser mais descarregados, incluindo nas zonas onde há grande volume de pessoas, eventos e até nas zonas do rio onde ficam os autocarros (onde não existe caixotes para lixo, produtos para reciclar etc.) etc....Realço que também, por vezes, existe pouco civismo e educação de muitos limianos, especialmente os que nos visitam... Globalmente considero notável o trabalho de todos, ou quase todos, os funcionários, especialmente o pessoal da limpeza, varredores ""as"" de rua etc."

#### **Propostas de melhoria:**

- i) "Deveriam colocar contentores nos vários locais dos lugares da freguesia, principalmente no caminho de peregrinação (estrada velha) da Correlhã."
- j) "A minha opinião é que deveriam melhorar o sistema de recolha de equipamento elétrico e eletrónico, colocar pontos de recolha específicos."
- k) "Seria Aconselhável a colocação de eco pontos para os munícipes poderem fazer reciclagem, visto que os eco pontos mais perto estão a alguns metros de distância."
- l) "...Nas zonas dos caixotes do lixo das ruas e onde muita gente deixa sacos do lixo (devia de ser proibido) ficam muitos resíduos orgânicos e líquidos mal cheirosos e com mau aspecto especialmente com sol e calor..."
- m) "O número de recolha de resíduos, na Labruja, é de uma por semana. Especialmente nos meses de julho e agosto, com o aumento do número de residentes, o ideal seria 2 vezes por semana."
- n) "...Colocar em todo o município sistemas de colecta de resíduos sólidos, e ecopontos de disposição enterrada permitindo albergar mais conteúdo e da mesma forma permitindo uma limpeza local mais adequada. Aumentar a periodicidade de recolha de resíduos. Na Quinta de Pentieiros os contentores, sejam eles de resíduos sólidos ou ecopontos estão sempre cheios, com lixo por fora e o local está deplorável o que, sinceramente, dá um aspeto muito sujo para aquele local."
- o) "A maior necessidade prende-se com a recolha de resíduos sólidos, por isso aqui deixo as minhas sugestões:
  - Renovação dos contentores do Lixo que se encontram na sua maioria, degradados;
  - Aumento do número de contentores;
  - Recolha de resíduos com maior frequência, nas épocas de maior população (férias de verão / épocas de festas tradicionais);
  - Aumento do número de contentores de recolha selectiva."

Em suma, são representadas abaixo as sugestões ‘Pela negativa’ e ‘Propostas de melhoria’ subdivididas por tema e frequência de ocorrência:

| SERVIÇO                             | DESCRIÇÃO   | QUANTIDADE | ALÍNEA                      |
|-------------------------------------|---|------------|-----------------------------|
| Recolha de Resíduos Sólidos Urbanos | Pontos de recolha de REE's  | 1          | j)                          |
|                                     | Estado de conservação dos contentores                               | 2          | e) e o)                     |
|                                     | Falta de limpeza (contentores e zona envolvente)                    | 3          | b), h) e l)                 |
|                                     | Número de Ecopontos insuficiente                                    | 3          | k), n) e o)                 |
|                                     | Periodicidade de recolha  | 7          | c), d), e), h), m), n) e o) |
|                                     | Número de contentores insuficiente/<br>Distribuição dos contentores | 7          | c), e), f), g), i), n) e o) |

Tabela 4.1 - Classificação das Sugestões apresentadas pelos Municípios

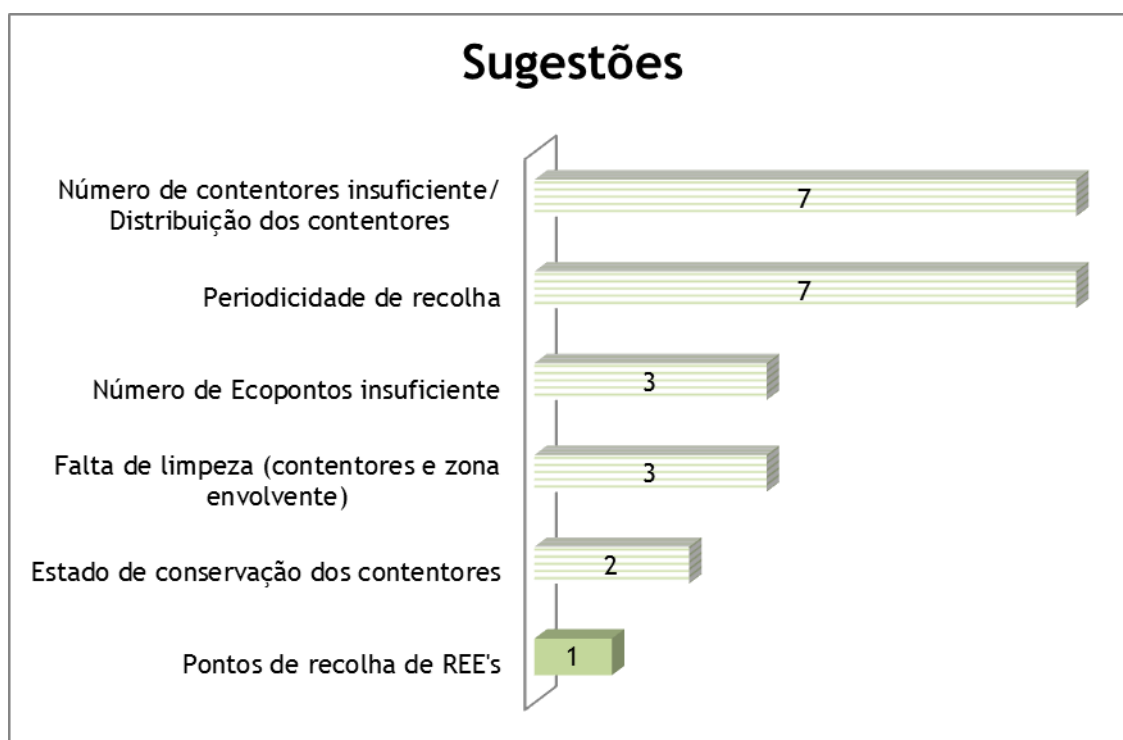


Gráfico 4.1 - Classificação das Sugestões apresentadas pelos Municípios

Da análise gráfica verificámos que a sugestão com maior número de incidências (sete) dizem respeito ao ‘Número de contentores insuficiente/ Distribuição dos contentores’ e à ‘Periodicidade de recolha’, seguida do ‘Número de Ecopontos insuficiente’ e ‘Falta de limpeza (contentores e zona envolvente)’ com três incidências e ‘Estado de conservação dos contentores’ com duas incidências.

## 5 Considerações Finais

As respostas aos questionários evidenciaram a valorização desta iniciativa e a contribuição dos inquiridos para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Município.

Atendendo á novidade que é este projeto a taxa de participação foi bastante satisfatória, no entanto, no futuro, é fundamental empreender outras iniciativas de divulgação de forma a incitar a participação de um maior número de Munícipes.

Dos resultados obtidos podemos retirar a seguinte conclusão: globalmente, o nível de satisfação dos inquiridos, relativamente ao serviço de Recolha de Resíduos Sólidos Urbanos, foi satisfatório.

No entanto, os casos de descontentamento com os serviços do Município existem e é necessário trabalhar cada vez mais e melhor no sentido de obter uma satisfação total de todos os inquiridos.



# ANEXOS



**Questionário de Avaliação da Satisfação**  
**Serviços de Água, Saneamento de Águas Residuais e**  
**Recolha de Resíduos Sólidos**

A sua opinião é importante para melhorar a qualidade dos serviços que lhe prestamos.

Colabore respondendo a este questionário e faça sugestões!

**Avaliação do Serviço**

Se eventualmente se enganar, deverá colocar um círculo em volta da resposta errada e colocar novamente um X na opção pretendida.

|   | Muito Insatisfeito   | Insatisfeito             | Satisfeito               | Muito Satisfeito         | Não Aplicável            |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>1. Qualidade do Atendimento</b>  |  |                          |                          |                          |                          |
| Competência demonstrada   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Clareza da informação que lhe foi prestada  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Simpatia e educação   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Igualdade no tratamento dos Cidadãos  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Uso de linguagem clara e simples  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>2. Abastecimento de Água</b>   |  |                          |                          |                          |                          |
| É utilizador de água da rede pública?   | Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> (Se respondeu Não, passe à pergunta 3) |                          |                          |                          |                          |
| Qualidade da água   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pressão da água   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Interrupções no serviço de água   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rapidez na resolução de anomalias   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rapidez na colocação de contador  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Competência e profissionalismo dos trabalhadores do Serviço                         | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>3. Saneamento</b>  |  |                          |                          |                          |                          |
| É utilizador da rede de saneamento?   | Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> (Se respondeu Não, passe à pergunta 4) |                          |                          |                          |                          |
| Qualidade do serviço prestado   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rapidez na resolução de anomalias   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Competência e profissionalismo dos trabalhadores do Serviço                         | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>4. Recolha de Resíduos Sólidos</b>   |  |                          |                          |                          |                          |
| Qualidade do serviço prestado   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Frequência da recolha   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Número de contentores disponibilizados  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Limpeza, manutenção e estado de conservação dos contentores                         | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Limpeza da zona envolvente aos contentores após a recolha dos resíduos              | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tempo de resposta na recolha de equipamento eléctrico/electrónico ou monstros/monos | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Qual a imagem global que tem do Município?                                       | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Qual o grau de satisfação em relação aos Serviços Municipais?                    | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Sugestões**

O nosso objetivo é responder às suas necessidades e expectativas. Neste sentido, deixe-nos as suas sugestões de melhoria.

**Identificação**

Nome: \_\_\_\_\_ NIF: \_\_\_\_\_

Freguesia: \_\_\_\_\_ Concelho: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_ Contacto telefónico: \_\_\_\_\_

Sexo: ☐ Masculino ☐ Feminino

Idade: ☐ Até 20 anos ☐ De 20 a 39 anos ☐ De 40 a 64 anos ☐ 65 anos ou mais

Habilitações: ☐ Até 4ª classe ☐ Até 9º ano ☐ Até 12º ano ☐ Formação Superior

Toda a informação será tratada de modo confidencial e os seus dados protegidos.

Data: \_\_\_\_\_  
Obrigado pela sua participação!