



Vila Real Social
E.M.S.A.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO A CLIENTES

Versão 1

ANÁLISE DOS RESULTADOS

2024



Vila Real Social
E.M.S.A.

Vila Real Social, E.M., S.A.

2023.03.20

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	4
APRESENTAÇÃO DO QUESTIONÁRIO	4
METODOLOGIA DE RECOLHA	6
ANÁLISE	7

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Distribuição de Inquéritos por bairros	5
Tabela 2 - Distribuição de Inquéritos por arruamentos	Erro! Marcador não definido.
Tabela 3 - Nº de respostas e IGS por questão (Habitação)	6
Tabela 4 - Nº de respostas e IGS por questão (Estacionamento)	Erro! Marcador não definido.

Índice de Figuras

Figura 1 - Índice Global de Satisfação (2015;2016).....	6
Figura 2 - Índice Global de Satisfação - Habitação (2015;2016).....	Erro! Marcador não definido.
Figura 3 - IGS por ITEM avaliado – Habitação (2015;2016).....	Erro! Marcador não definido.
Figura 4 - Avaliação da manutenção de espaços comuns.....	8
Figura 5 - Avaliação dos prazos de entrega a pedidos de obra	9
Figura 6 - Avaliação à patologias das habitações	10
Figura 7- Índice Global de Satisfação - Estacionamento (2015;2016).....	Erro! Marcador não definido.
Figura 8 - IGS por ITEM avaliado – Estacionamento (2015;2016).....	Erro! Marcador não definido.
Figura 9 - Avaliação da Disponibilidade de Estacionamento	Erro! Marcador não definido.
Figura 10 - Avaliação relativa a avarias	Erro! Marcador não definido.
Figura 11 - Avaliação relativa à ajuda na resolução de problemas.....	Erro! Marcador não definido.

1. INTRODUÇÃO

Esta iniciativa enquadra-se numa estratégia global da Vila Real Social, EM, SA, para a promoção da melhoria contínua do funcionamento dos serviços. Para esse efeito, os serviços de qualidade, com a anuência do Conselho de Administração da empresa propôs-se realizar um inquérito da satisfação dos clientes/utentes com o objetivo primordial de a quantificar de um modo objetivo, utilizando um modelo de aplicação simples, e que permitiu gerar resultados orientadores para a melhoria do funcionamento dos serviços.

A principal lógica subjacente a este processo assentou na premissa de que os serviços avaliados devessem ter um papel preponderante na persecução dos objetivos da empresa.

Esta consulta serviu, não apenas o propósito de melhoria dos serviços prestados, mas também como forma de monitorização e ajuste do processo, através da identificação de necessidades de adaptação, evolução e correção das diferentes etapas que compõem a mesma.

2. APRESENTAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

A atividade da Vila Real Social, EM, SA, desenvolve-se atualmente em apenas uma área de atuação – a gestão de habitação pública municipal.

Esta realidade levou a que os serviços de qualidade optassem pela realização de 1 inquérito presencial em contexto de visita domiciliária.

2.1. HABITAÇÃO

O inquérito de avaliação dos serviços de habitação foi elaborado com uma escala de satisfação: Insatisfeito, pouco satisfeito, satisfeito e Muito satisfeito que pretendiam avaliar os seguintes parâmetros:

- Qualidade no atendimento telefónico
- Qualidade das Instalações
- Horário de Atendimento ao Público
- Informação sobre os serviços (documentação a apresentar, outros)
- Qualidade no atendimento pessoal
- Qualidade de atendimento nos bairros (local, horários, outros)
- Cumprimento dos prazos estabelecidos / Rapidez na execução
- Esclarecimento de dúvidas
- Ajuda na resolução dos problemas
- Manutenção dos espaços comuns



- Prazos de resposta a pedidos de obras
- Patologias da habitação

O presente questionário pretende de uma forma transversal avaliar a satisfação da qualidade relativamente aos serviços de habitação, englobando o atendimento público, o acompanhamento social por partes dos serviços técnicos de habitação.

Tabela 1 - Distribuição de Inquéritos por bairros

Bairro	Nº de Inquéritos Solicitados	Nº de Respostas Obtidas
Vila Nova	21	11
Parada de Cunhos	47	36
S. Vicente Paula - Casas	3	-
S. Vicente Paula - Apartamentos	14	14
Laverqueira	6	5
Araucária	109	45
TOTAL:	200	111

3. METODOLOGIA DE RECOLHA

3.1. HABITAÇÃO

No que se refere à recolha de respostas do inquérito da área de habitação o mesmo foi feito solicitando a resposta presencial ao mesmo em contexto de visita domiciliária.

Apesar da insistência junto dos colaboradores da VRS, a recolha das respostas a estes inquéritos ficou muito aquém do número de respostas previsto, sendo de equacionar uma metodologia de recolha diferente no próximo inquérito.

4. ANÁLISE

O índice global de satisfação resultou da média aritmética dos IGS das 11 questões colocadas, tendo sido obtido um valor final de 81.48%, superando o valor proposto de 75 %.

Relativamente ao ano transato registou-se uma melhoria assinalável do índice global de satisfação, algo que poderá ser constatado pelo gráfico abaixo:

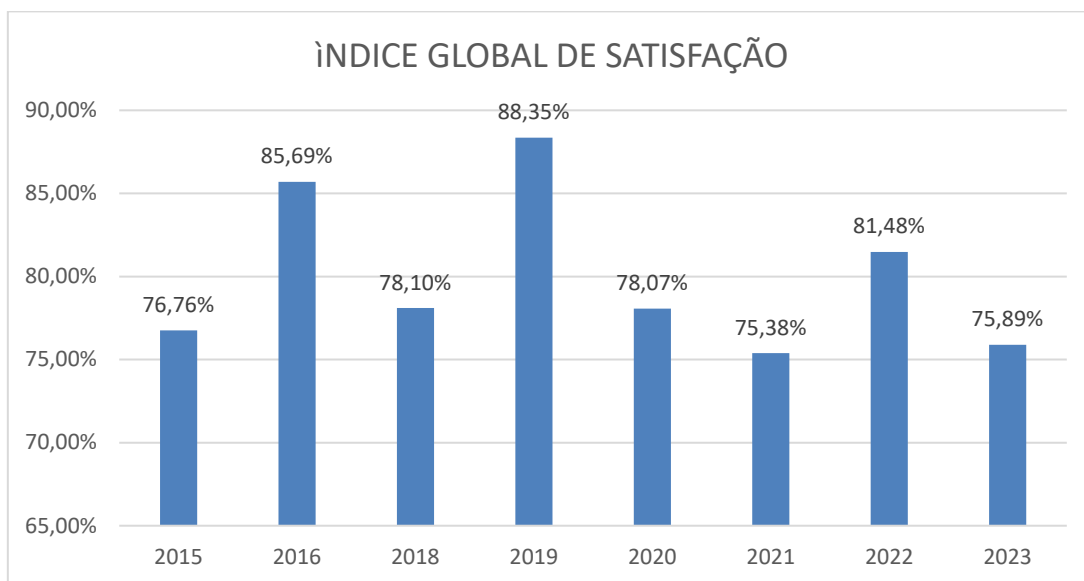


Figura 1 - Índice Global de Satisfação (2015;2016;2018;2019;2020;2021;2022)

4.1. HABITAÇÃO

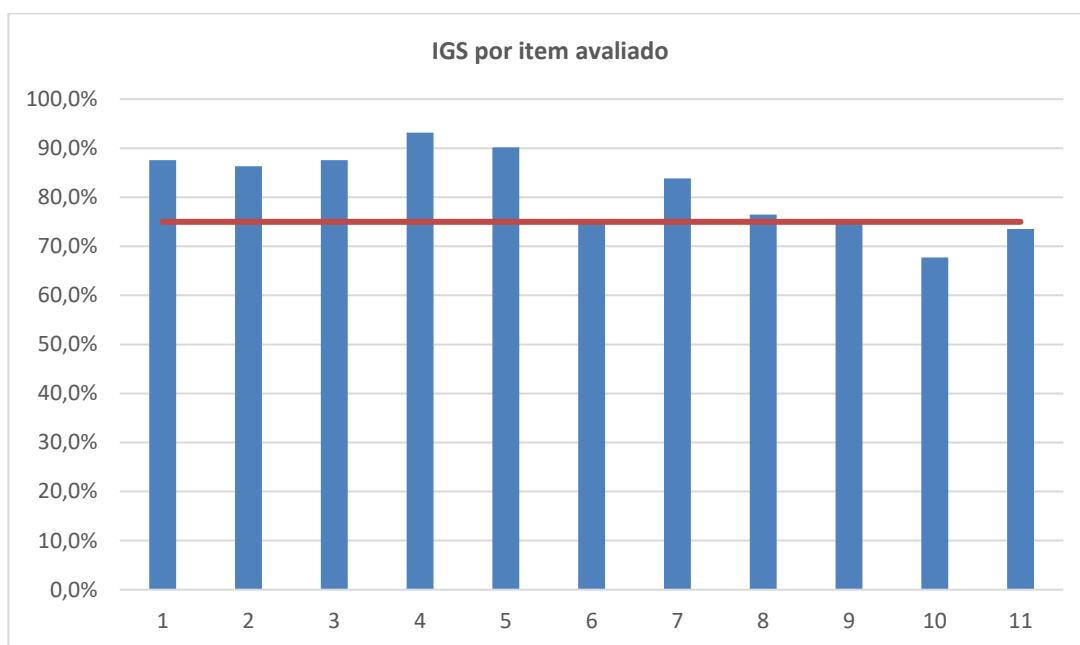
Como já foi referido anteriormente, no âmbito da habitação social apenas foram recolhidos 114 questionários válidos, o que naturalmente pode enviesar os resultados finais.

Tabela 2 - Nº de respostas e IGS por questão (Habitação)

Item em avaliação	Nº de Respostas válidas	Índice Global de Satisfação
Qualidade no atendimento telefónico	108	83.09 %
Qualidade das instalações da sede da Vila Real Social, EM, SA	109	80.06 %
Qualidade do Atendimento ao Público	106	85.80 %
Informação sobre os serviços (documentação a apresentar, outros)	109	84.20 %
Qualidade no atendimento presencial	108	90.00 %
Cumprimento dos prazos estabelecidos / Rapidez na execução	109	72.10 %



Esclarecimento de dúvidas	107	81.30 %
Ajuda na resolução dos problemas	108	73.30 %
Manutenção dos espaços comuns	109	66.10 %
Prazos de resposta a pedidos de obras	106	54.90 %
Patologias da habitação	108	62.60 %



Após o tratamento estatístico global dos inquéritos, foram obtidos os resultados explanados na tabela anterior para cada uma das questões, que se traduzem num IGS – Índice Global de Satisfação de 75.89 %.

Existem 5 das questões colocadas aos moradores que ficaram com um índice de satisfação mais baixo, ainda que acima do limiar proposto pelo Conselho de Administração, 75%, nomeadamente as questões 6, 8, 9, 10 e 11.

Relativamente à questão Nº 6, que avaliava a Cumprimento dos prazos estabelecidos / Rapidez na execução, registou-se um decréscimo para valores abaixo do limiar de 75 %, muit por força de



expectativas criadas no início das obras do Bairro de Vila Nova, que por razões relacionadas com a meteorologia especialmente adversa, foram sendo adiadas até abril de 2024

Ainda assim, considera-se que existe margem de manobra para a melhoria deste item.

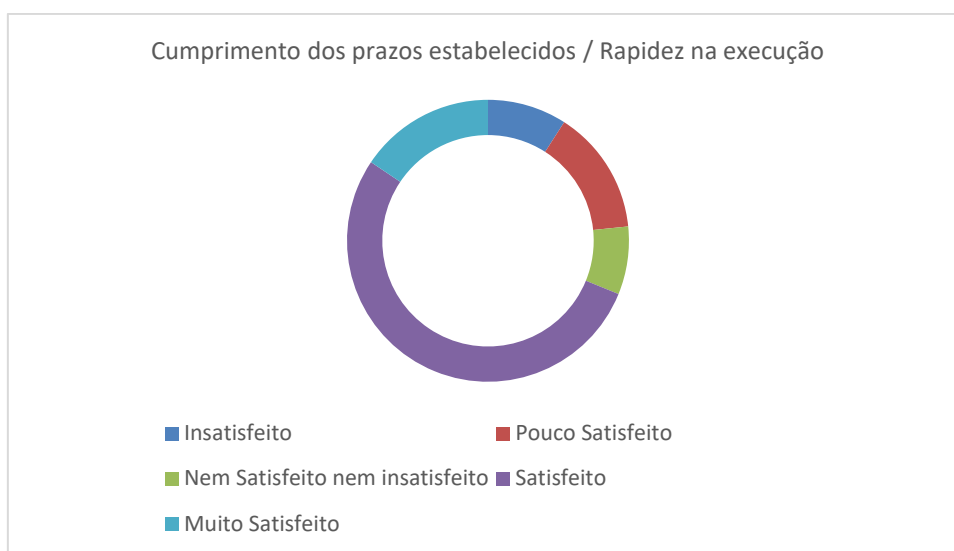
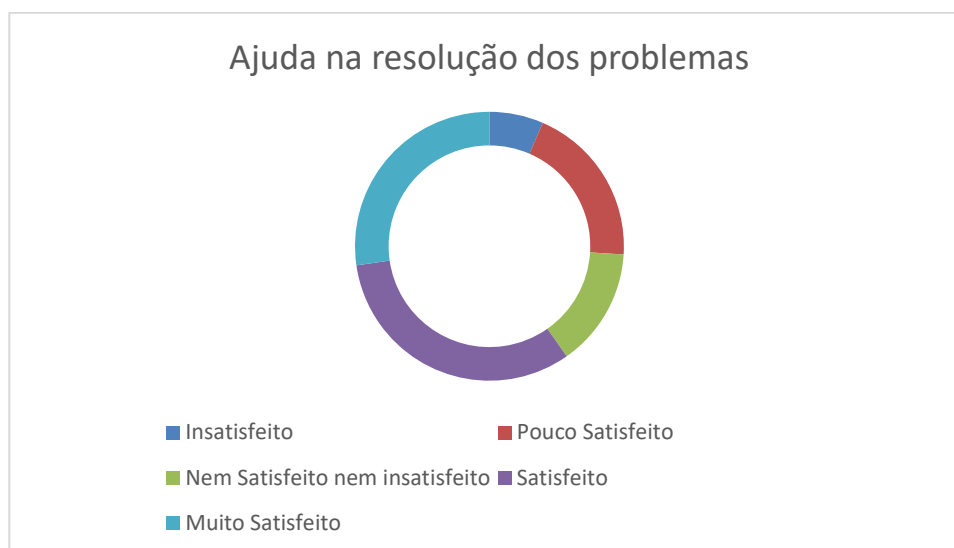


Figura 2 - Avaliação da manutenção de espaços comuns

Relativamente à questão Nº 8, que avaliava a Ajuda na resolução dos problemas, registou-se igualmente uma diminuição para valores abaixo do mínimo, sem que sejam vislumbradas razões que justifiquem, no entanto tem vindo a ser reforçada a proximidade do colaboradores da VRS com os moradores por forma a garantir uma melhoria contínua deste indicador.



No que diz respeito, aos prazos de resposta a pedidos de obra, considera-se que existe ainda espaço para implementar algumas ações tendentes à melhoria dos prazos de resposta. Refira-se ainda que a capacidade de resposta da VRS, este ano foi fortemente afetada devido ao facto de existirem muitos apartamentos devolutos que consumiram muita da disponibilidade de meios humanos próprios.

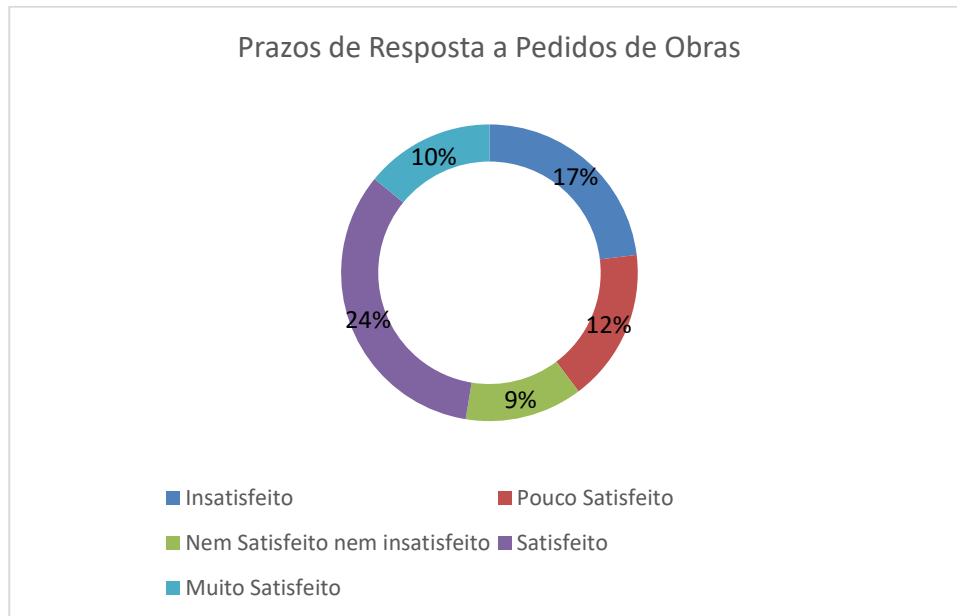


Figura 3 - Avaliação dos prazos de entrega a pedidos de obra

Apesar de um esforço contínuo de melhoramento das condições dos imóveis, é justo relembrar que uma parte substancial do parque habitacional da VRS tem uma idade aproximada de 40 anos, pelo que o aparecimento de patologias tem que ser entendido neste contexto.

Ainda assim, os serviços técnicos de habitação mantêm-se empenhados em, caso a acaso, dar resposta a todas as solicitações dos moradores, no âmbito do aparecimento de patologias nas habitações.

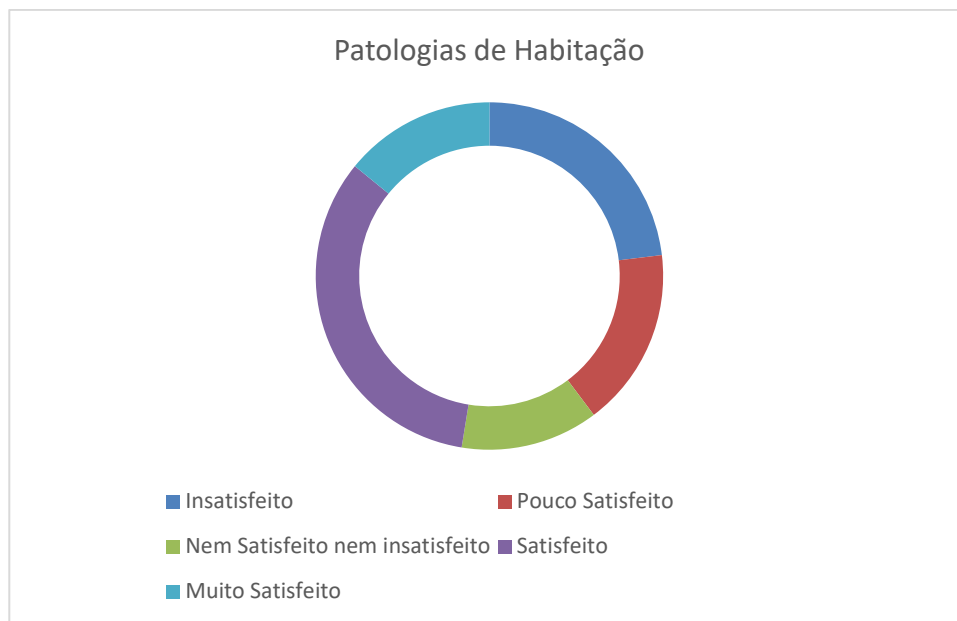


Figura 4 - Avaliação à patologias das habitações