



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

## **SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

### **INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO A CLIENTES**

**Versão 1**

### **ANÁLISE DOS RESULTADOS**

**Novembro DE 2019**



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

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

2016.09.05

---

## 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 .....	6
Tabela 3 - N° de respostas e IGS por questão (Habitação) .....	7
Tabela 4 - N° de respostas e IGS por questão (Estacionamento) .....	11

## Índice de Figuras

Figura 1 - Índice Global de Satisfação (2015;2016).....	7
Figura 2 - Índice Global de Satisfação - Habitação (2015;2016).....	9
Figura 3 - IGS por ITEM avaliado – Habitação (2015;2016).....	<b>Erro! Marcador não definido.</b>
Figura 4 - Avaliação da manutenção de espaços comuns.....	10
Figura 5 - Avaliação dos prazos de entrega a pedidos de obra.....	10
Figura 6 - Avaliação à patologias das habitações.....	11
Figura 7- Índice Global de Satisfação - Estacionamento (2015;2016).....	13
Figura 8 - IGS por ITEM avaliado – Estacionamento (2015;2016).....	13
Figura 9 - Avaliação da Disponibilidade de Estacionamento .....	14
Figura 10 - Avaliação relativa a avarias .....	15
Figura 11 - Avaliação relativa à ajuda na resolução de problemas.....	<b>Erro! Marcador não definido.</b>



## 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 em duas áreas completamente distintas, sendo o segmento de clientes bastante diferenciado. Por um lado existem os moradores do parque habitacional da Vila Real Social, e por outro, os utilizadores das zonas de estacionamento de duração limitada exploradas pela empresa.

Esta realidade levou a que os serviços de qualidade optassem pela realização de 2 inquéritos distintos, por se achar que desta forma seria possível traduzir com maior clareza a satisfação global dos clientes.

### 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.

Foi solicitado, para que o inquérito pudesse ter uma amostra uniforme, que fossem obtidas 200 respostas válidas com a seguinte distribuição:

*Tabela 1 - Distribuição de Inquéritos por bairros*

<b>Bairro</b>	<b>Nº de Inquéritos Solicitados</b>	<b>Nº de Respostas Obtidas</b>
Vila Nova	21	11
Parada de Cunhos	47	18
S. Vicente Paula - Casas	3	-
S. Vicente Paula - Apartamentos	14	4
Laverqueira	6	1
Araucária	109	25
<b>TOTAL:</b>	<b>200</b>	<b>59</b>

## 2.2. ESTACIONAMENTO

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

- Disponibilidade de Estacionamento
- Proximidade dos Equipamentos
- Facilidade de Utilização dos Equipamentos
- Avarias
- Informação constante nos equipamentos



Foi solicitado, para que o inquérito pudesse ter uma amostra uniforme, que fossem obtidas 200 respostas válidas com a seguinte distribuição:

*Tabela 2 - Distribuição de Inquéritos por arruamentos*

Local/Arruamento	Nº de Inquéritos Solicitados	Nº de Respostas Obtidas
Rua Alexandre Herculano	12	10
Avenida Almeida Lucena	56	9
Rua da Boavista/Tr. E Rua Cândido dos Reis	68	7
Rua Sargento Belizário	25	5
Rua olival do Seixo	28	5
Rua Dr. Júlio Teixeira	9	5
PES	2	13
<b>TOTAL:</b>	<b>200</b>	<b>59</b>

### 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 nas instalações da Vila Real Social.

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.

#### 3.2. ESTACIONAMENTO

A recolha de respostas do inquérito da área de estacionamento, foi efetuada de forma presencial, junto dos utilizadores dos parcómetros, durante aproximadamente 1 semana, pelos funcionários operacionais da VRS, e também aqui o número de inquéritos ficou abaixo do solicitado.



#### 4. ANÁLISE

O índice global de satisfação resultou da média aritmética dos IGS dos dois inquéritos, tendo sido obtido um valor final de 88.35%, 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:

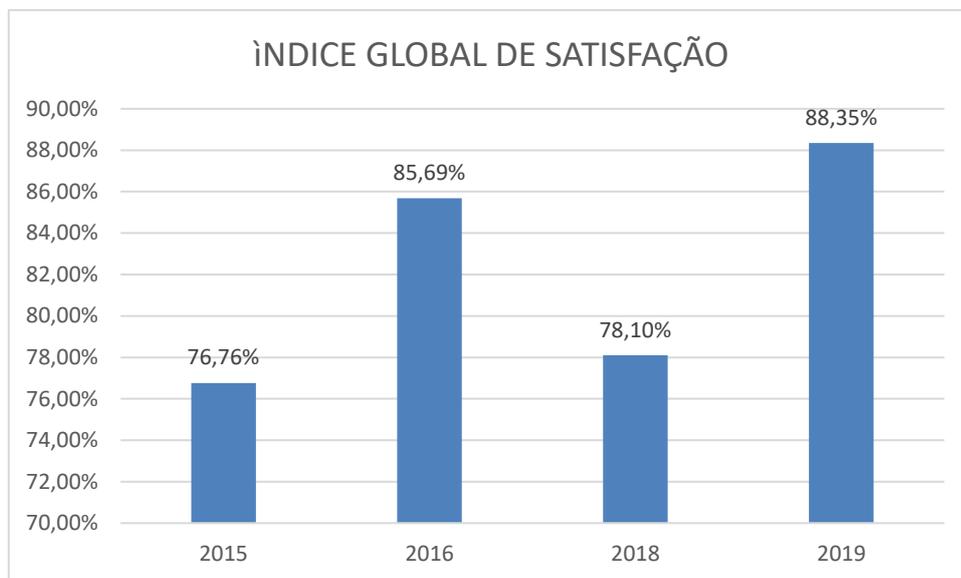


Figura 1 - Índice Global de Satisfação (2015;2016;2018;2019)

#### 4.1. HABITAÇÃO

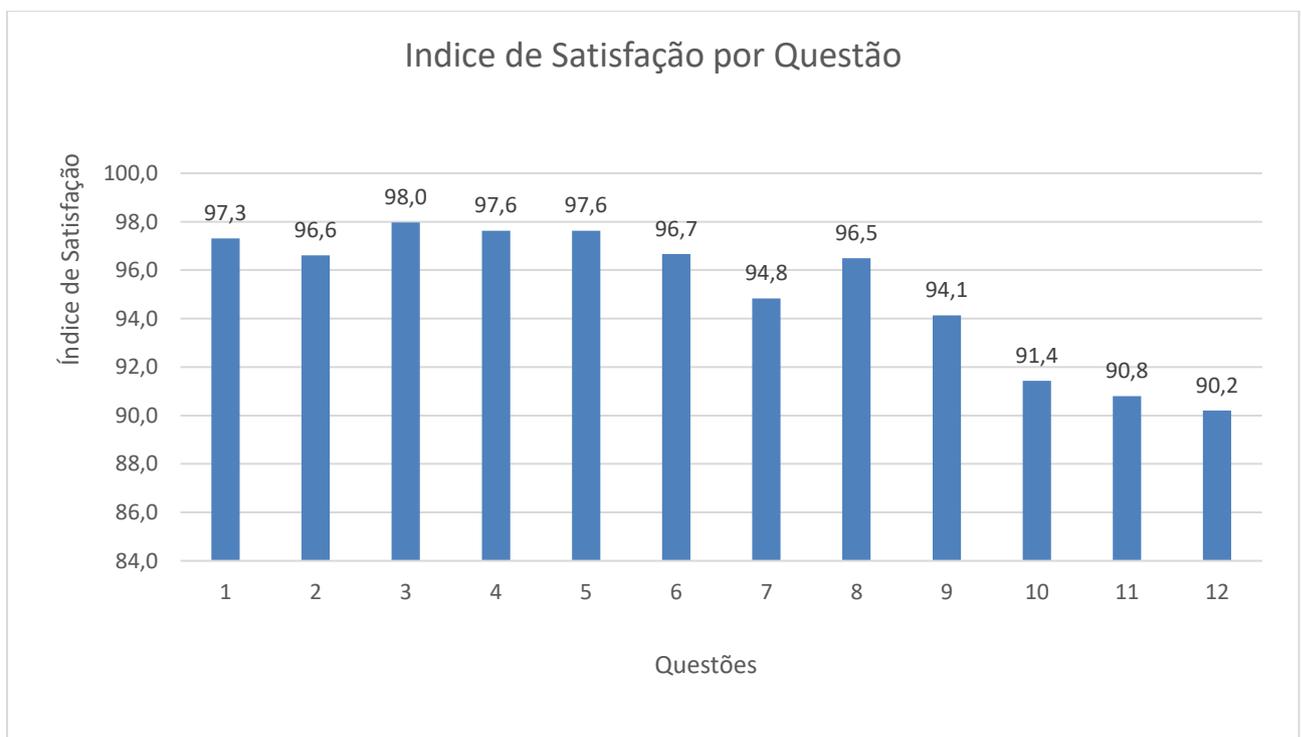
Como já foi referido anteriormente, no âmbito da habitação social apenas foram recolhidos 59 questionários válidos, o que naturalmente pode enviesar os resultados finais.

Tabela 3 - Nº de respostas e IGS por questão (Habitação)

Item em avaliação	Nº de Respostas válidas	Índice Global de Satisfação
Qualidade no atendimento telefónico	52	97.3 %
Qualidade das instalações da sede da Vila Real Social, EM, SA	59	96.6 %
Qualidade do Atendimento ao Público	59	98.0 %



Informação sobre os serviços (documentação a apresentar, outros)	59	97.6 %
Qualidade no atendimento presencial	59	97.6 %
Qualidade de atendimento nos bairros (local, horários, outros)	12	96.7 %
Cumprimento dos prazos estabelecidos / Rapidez na execução	58	94.8 %
Esclarecimento de dúvidas	57	96.5 %
Ajuda na resolução dos problemas	58	94.1 %
Manutenção dos espaços comuns	56	91.4 %
Prazos de resposta a pedidos de obras	50	90.8 %
Patologias da habitação	49	90.2 %





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 91.14 %.

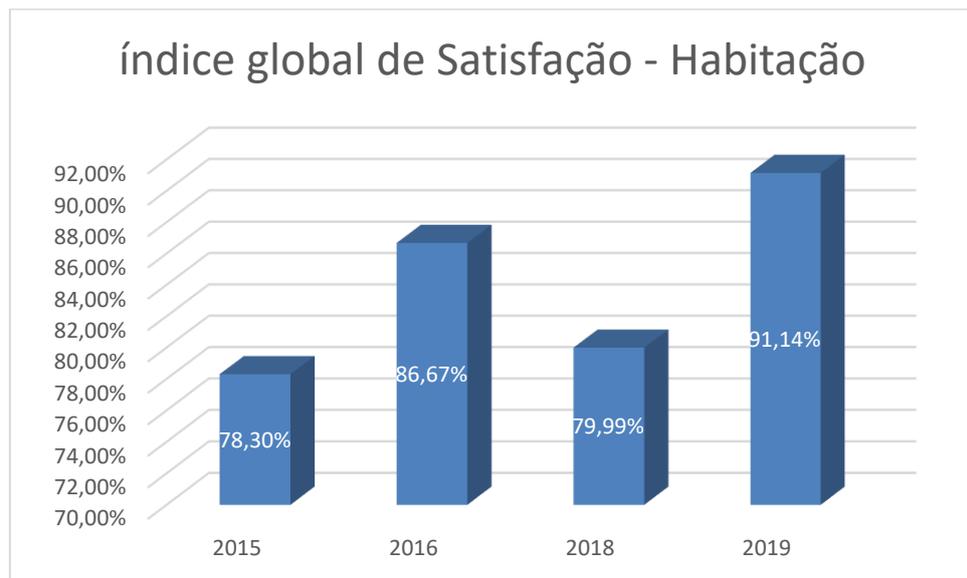


Figura 2 - Índice Global de Satisfação - Habitação (2015;2016;2018;2019)

Existem 3 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 10, 11 e 12.

Relativamente à questão N° 10, que avaliava a manutenção dos espaços comuns, refira-se que no que concerne a limpeza a mesma apenas é garantida atualmente nos Bairros de Vila Nova e Parada de Cunhos.

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

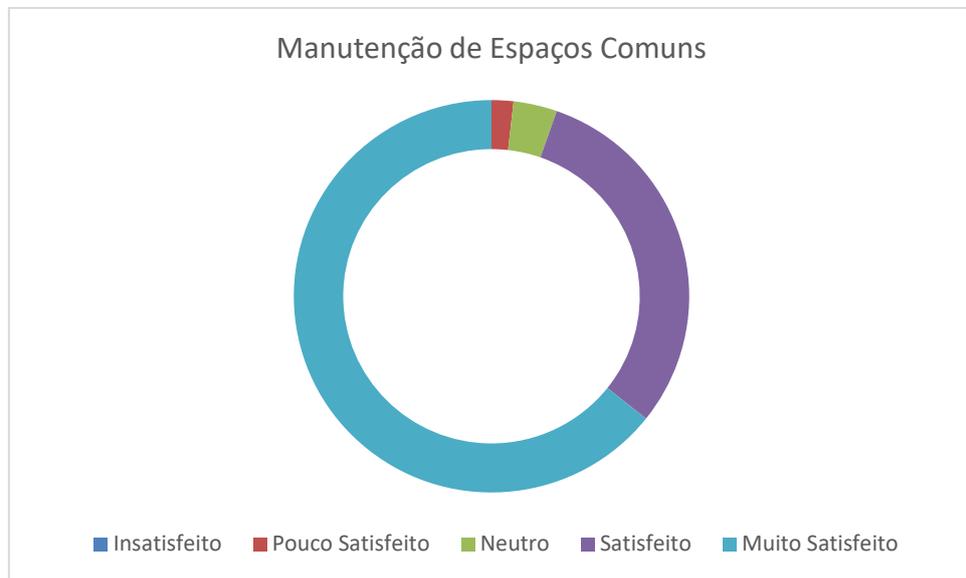


Figura 3 - Avaliação da manutenção de espaços comuns

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.

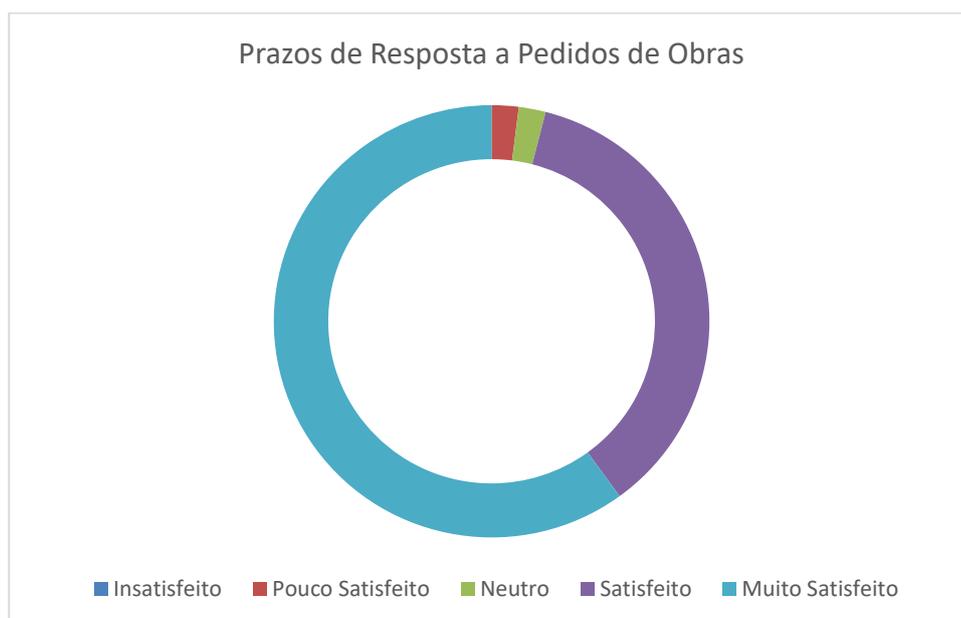


Figura 4 - Avaliação dos prazos de entrega a pedidos de obra



Apesar de um esforço contínuo de melhoramento das condições dos imóveis, é justo lembrar 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 emprenhados em, caso a acaso, dar resposta a todas as solicitações dos moradores, no âmbito do aparecimento de patologias nas habitações.

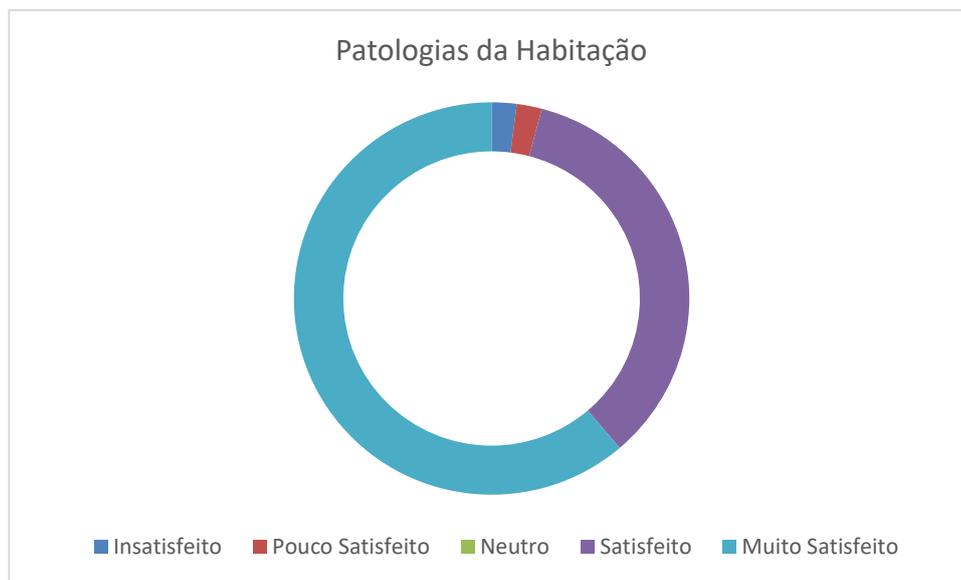


Figura 5 - Avaliação à patologias das habitações

## 4.2. ESTACIONAMENTO

Como já foi referido anteriormente, no âmbito da exploração de zonas de estacionamento de duração limitada, foram recolhidos os 54 questionários.

Tabela 4 - Nº de respostas e IGS por questão (Estacionamento)

Item em avaliação	Nº de Respostas válidas	Índice Global de Satisfação
Disponibilidade de Estacionamento	54	78.9%
Proximidade dos Equipamentos	54	82.6%



---

Facilidade de Utilização dos Equipamentos	54	84.4%
Avarias	54	77.4%
Informação constante nos equipamentos	54	84.4%

---

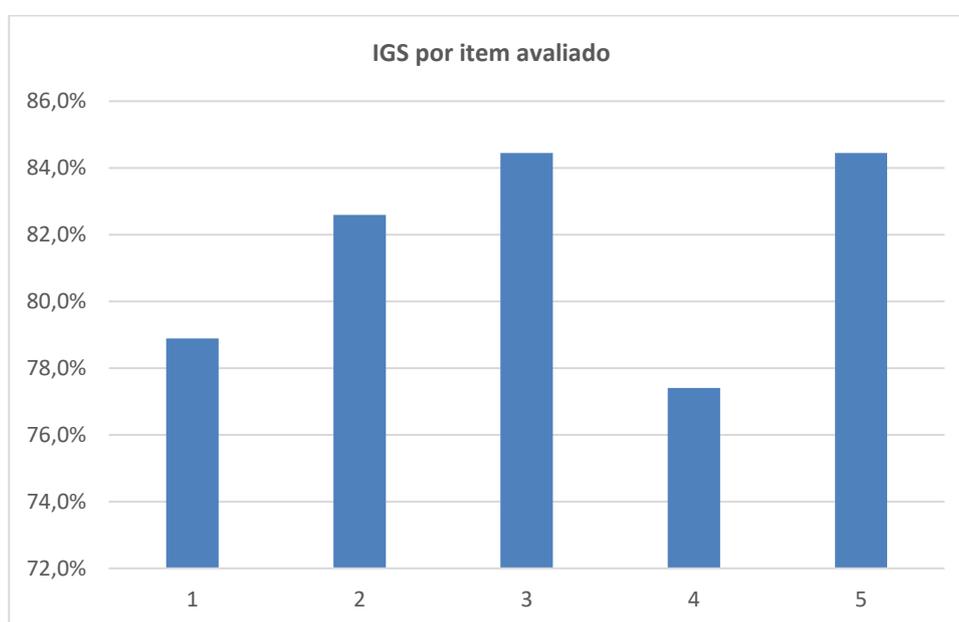


Figura 6 - IGS por item avaliado

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 81.56 %.

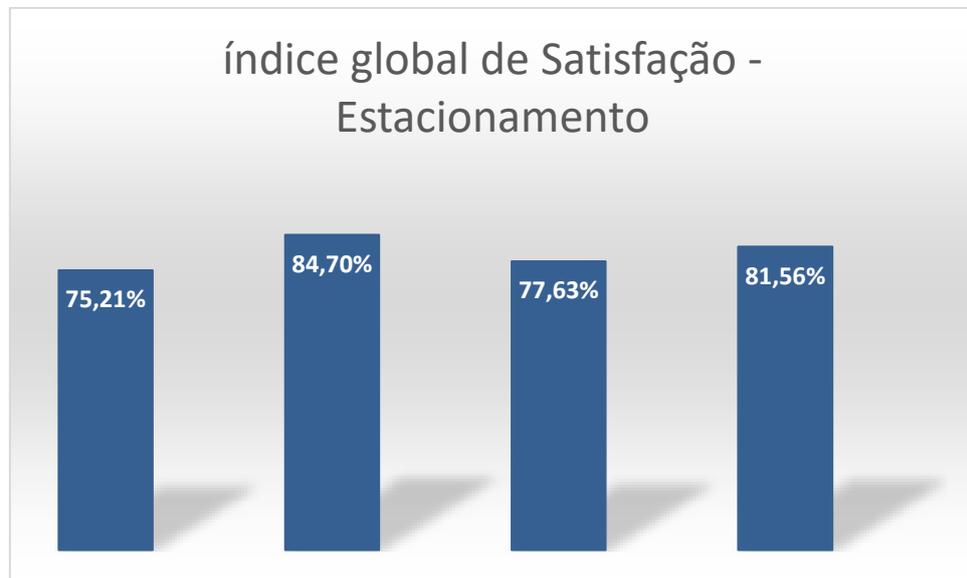


Figura 7- Índice Global de Satisfação - Estacionamento (2015;2016;2018;2019)

Para melhor ilustração dos resultados obtidos, ilustram-se graficamente os mesmos:

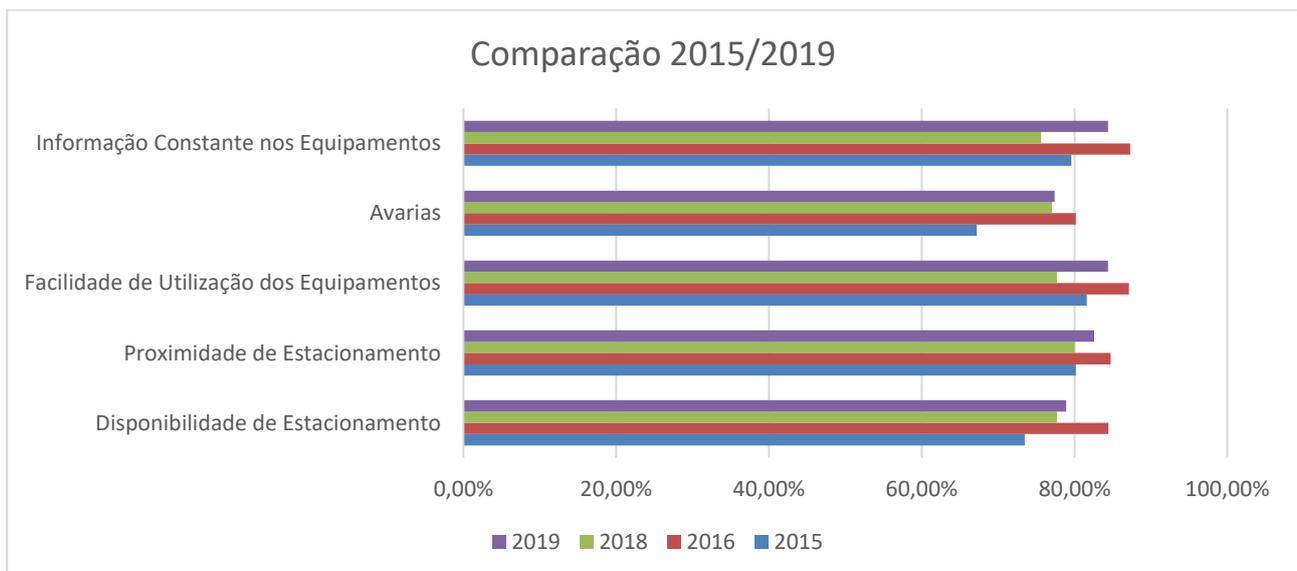


Figura 8 - IGS por ITEM avaliado – Estacionamento (2015;2016;2018;2019)



Como facilmente é perceptível, 3 das questões colocadas aos utilizadores ficaram com um índice de satisfação mais baixo fora respetivamente as questões 1, 2 e 4.

Por uma questão prática vamos cingir a nossa análise às questões que obtiveram um resultado mais baixo.

Relativamente à questão relacionada com a informação constante nos equipamentos, realce-se que apesar da perceção negativa a mesma é a legalmente necessária.

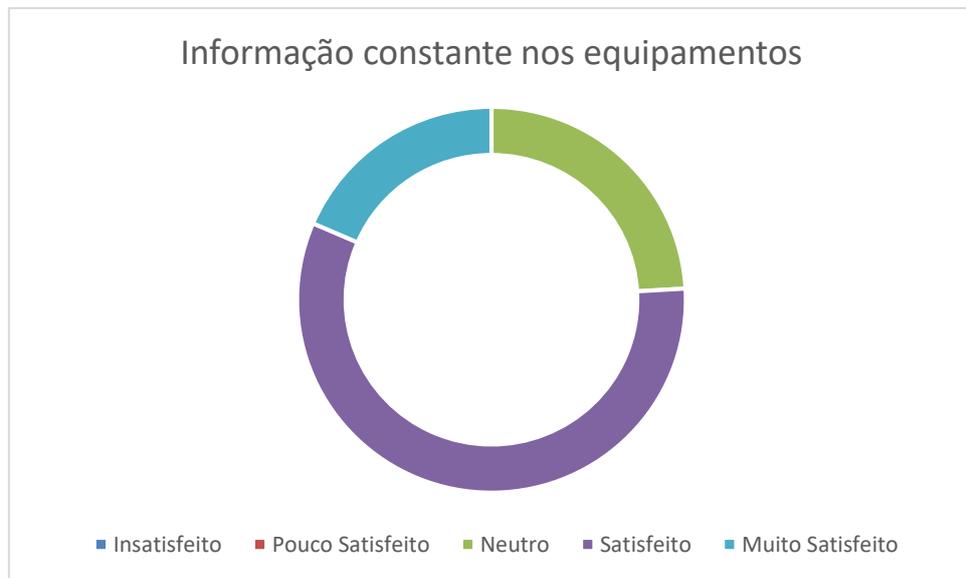


Figura 9 - Avaliação da Disponibilidade de Estacionamento

Como se pode verificar abaixo, existe uma grande percentagem de utilizadores com uma perceção negativa relativamente às avarias nos parcometros. Existem no entanto fatores que podem ajudar a explicar esta situação.

Por um lado, não se pode esquecer que a maioria destes equipamentos tem um nível de utilização muito elevado e em grande parte tem já 10 anos, por outro são equipamentos que estão sujeitos recorrentemente a ações de vandalismo.

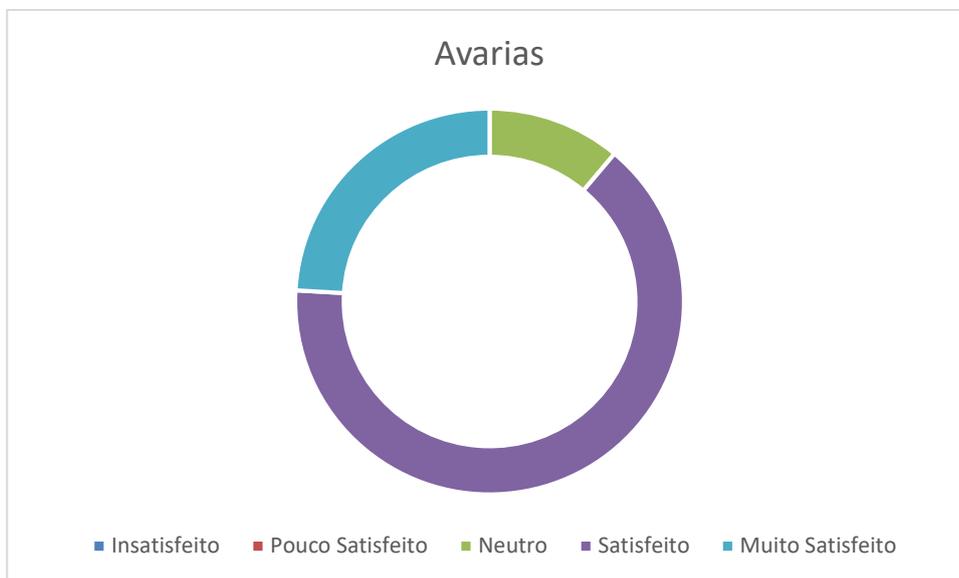


Figura 10 - Avaliação relativa a avarias

No que se refere à proximidade de equipamentos é perceção da entidade gestora que existem equipamentos suficientes, sendo que dificilmente se têm de percorrer mais de 100 metros para aceder a um equipamento.

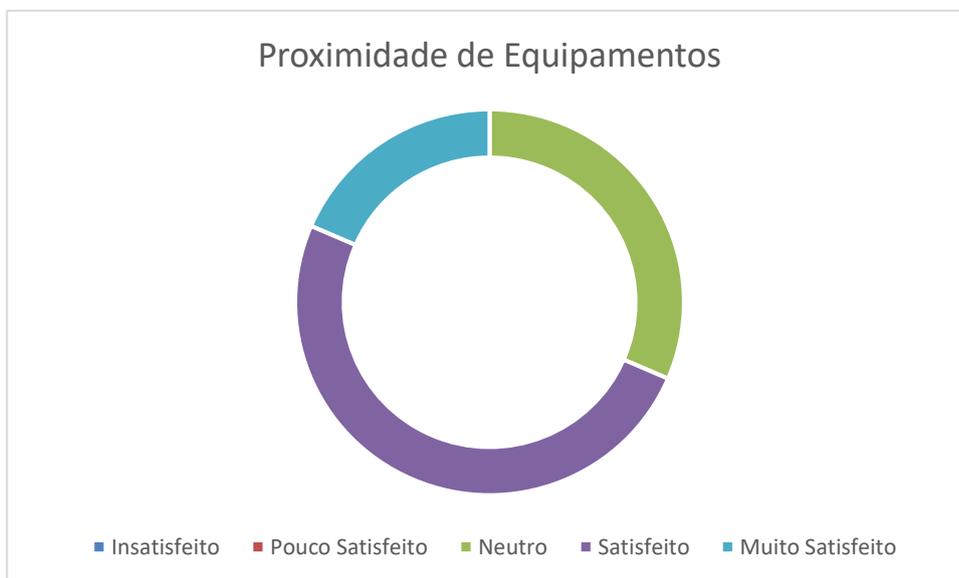


Figura 11- Proximidade de Estacionamento