



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

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO A CLIENTES

ANÁLISE DOS RESULTADOS

MARÇO DE 2015

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	4
APRESENTAÇÃO DO QUESTIONÁRIO	4
METODOLOGIA DE RECOLHA	6
ANÁLISE	7
CONCLUSÃO	14

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Distribuição de Inquéritos por bairros.....	5
Tabela 2 - Distribuição de Inquéritos por arruamentos.....	6
Tabela 3 - Nº de respostas e IGS por questão (Habitação)	7
Tabela 4 - Nº de respostas e IGS por questão (Estacionamento).....	10

Índice de Figuras

Figura 1 - IGS por ITEM avaliado (Habitação).....	8
Figura 2 - Avaliação da manutenção de espaços comuns.....	9
Figura 3 - Avaliação dos prazos de entrega a pedidos de obra.....	9
Figura 4 - Avaliação à patologias das habitações.....	10
Figura 5 - IGS por ITEM avaliado (Estacionamento).....	11
Figura 6 - Avaliação da Disponibilidade de Estacionamento.....	12
Figura 7 - Avaliação relativa a avarias.....	13
Figura 8 - Avaliação relativa à ajuda na resolução de problemas.....	13

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.

O ano de 2014 marcou o arranque desta iniciativa sob o formato ainda embrionário, com o desenvolvimento de ferramentas e metodologias ainda por aferir.

Esta primeira consulta serve, 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.

a. 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
- 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

Bairro	Nº de Inquéritos
Vila Nova	21
Parada de Cunhos	47
S. Vicente Paula - Casas	3
S. Vicente Paula - Apartamentos	14
Laverqueira	6
Araucária	109
TOTAL:	200

b. 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
- Ajuda na resolução dos problemas

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
Rua Alexandre Herculano	12
Avenida Almeida Lucena	41
Rua da Boavista/Tr. E Rua Cândido dos Reis	53
Rua Sargento Belizário	25
Rua D. Pedro de Castro	30
Rua olival do Seixo	28
Rua Dr. Júlio Teixeira	9
PES	2
TOTAL:	200

3. METODOLOGIA DE RECOLHA

a. 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.

b. ESTACIONAMENTO

A recolha de respostas do inquérito da área de estacionamento, foi efetuada de forma presencial, junto dos utilizadores dos parcometros, durante aproximadamente 1 semana, pelos funcionários operacionais da VRS. Refira-se que foi obtida a totalidade de respostas previstas.

4. ANÁLISE

O índice global de satisfação resultou da média aritmética dos IGS dos dois inquéritos, tendo sido obtido um valor final de 76.76%, superando o valor proposto de 75 %.

a. HABITAÇÃO

Como já foi referido anteriormente, no âmbito da habitação social apenas foram recolhidos 65 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	44	85.8 %
Qualidade das Instalações	63	82.9 %
Horário de Atendimento ao Público	63	82.9 %
Informação sobre os serviços (documentação a apresentar, outros)	64	80.9 %
Qualidade no atendimento pessoal	64	87.1 %
Cumprimento dos prazos estabelecidos / Rapidez na execução	63	75.8 %
Esclarecimento de dúvidas	63	83.7 %
Ajuda na resolução dos problemas	61	81.6 %
Manutenção dos espaços comuns	63	69.0 %

Prazos de resposta a pedidos de obras	52	67.3 %
Patologias da habitação	58	64.2 %

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 78.30 %.

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

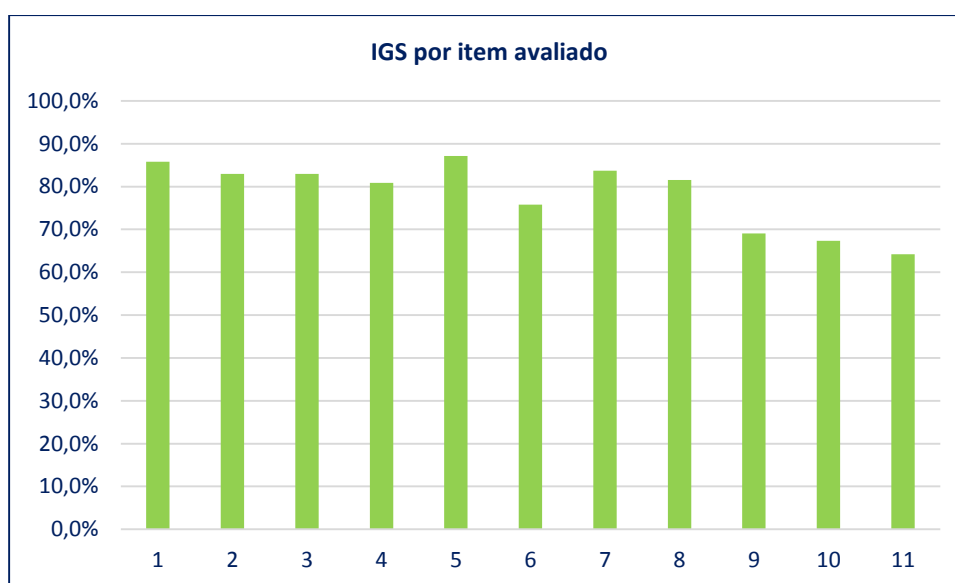


Figura 1 - IGS por ITEM avaliado (Habitação)

Como facilmente é perceptível, 3 das questões colocadas aos moradores ficaram com um índice de satisfação abaixo do limiar proposto pelo Conselho de Administração, 75%, nomeadamente as questões 9, 10 e 11.

Relativamente à questão Nº 9, 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.

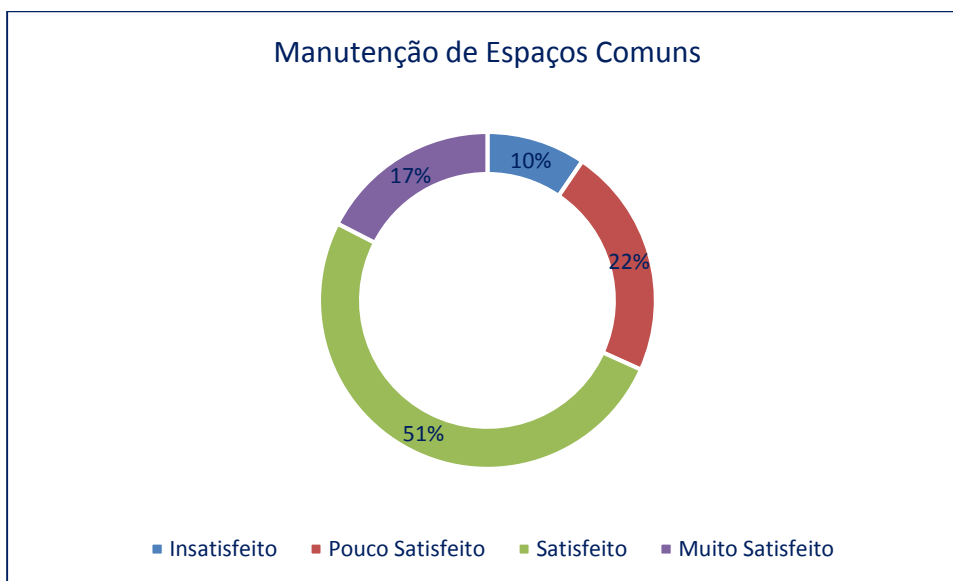


Figura 2 - Avaliação da manutenção de espaços comuns

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.

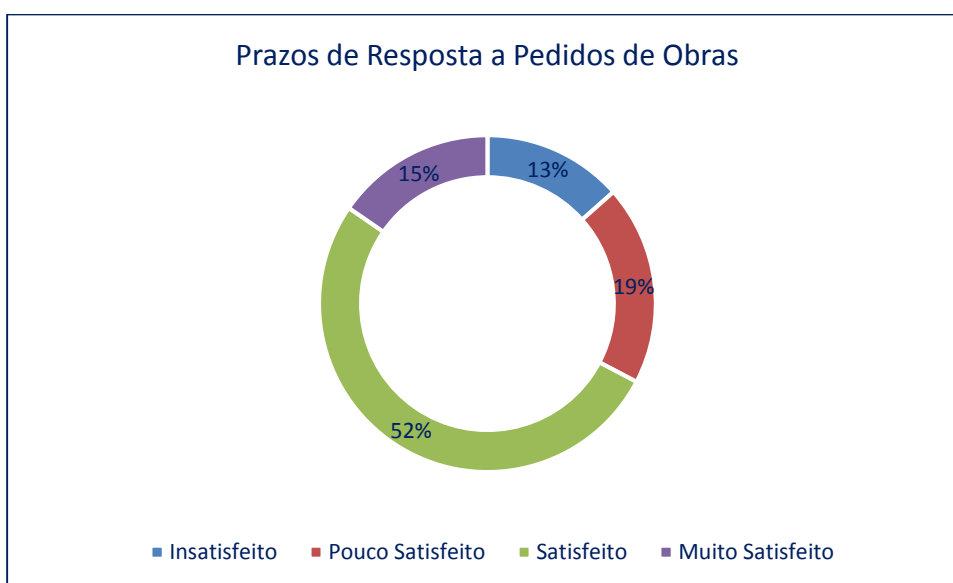


Figura 3 - Avaliação dos prazos de entrega a pedidos de obra

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 caso, dar resposta a todas as solicitações dos moradores, no âmbito do aparecimento de patologias nas habitações.

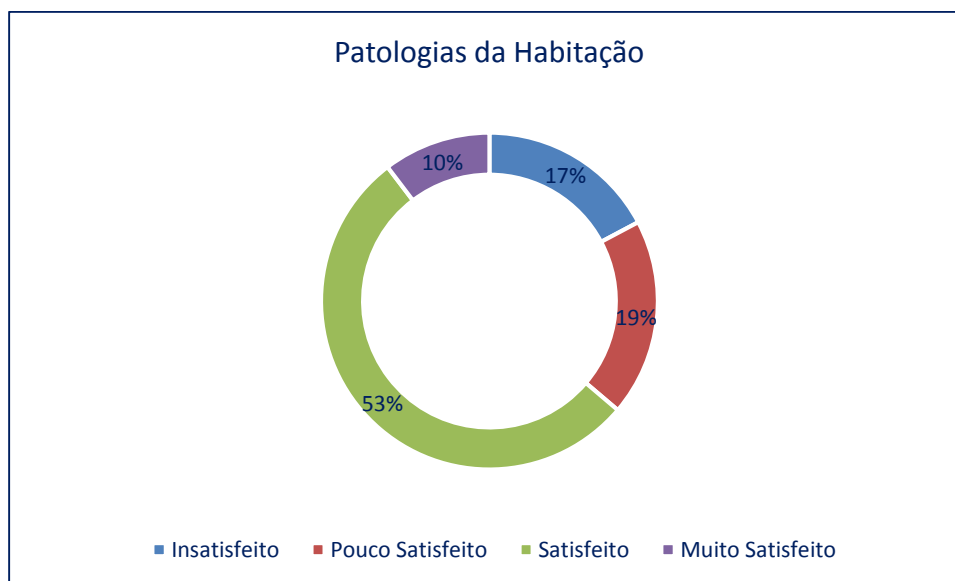


Figura 4 - Avaliação à patologias das habitações

b. ESTACIONAMENTO

Como já foi referido anteriormente, no âmbito da exploração de zonas de estacionamento de duração limitada, foram recolhidos os 200 questionários propostos, o que naturalmente se traduzirá em resultados muito mais fiáveis.

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

Item em avaliação	Nº de Respostas válidas	Índice Global de Satisfação
Disponibilidade de Estacionamento	199	73.5%
Proximidade dos Equipamentos	199	80.2%
Facilidade de Utilização dos Equipamentos	200	81.6%

Avarias	187	67.2%
Informação constante nos equipamentos	200	79.6%
Ajuda na resolução dos problemas	144	69.1%

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 75.21 %.

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

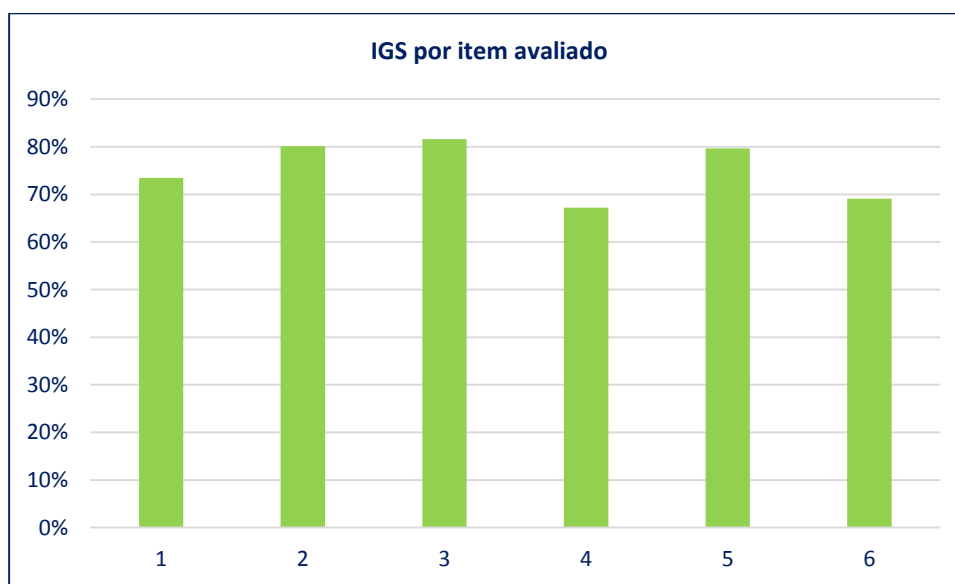


Figura 5 - IGS por ITEM avaliado (Estacionamento)

Como facilmente é perceptível, 3 das questões colocadas aos moradores ficaram com um índice de satisfação abaixo do limiar proposto pelo Conselho de Administração, 75%, nomeadamente as questões 1, 4 e 6.

Por uma questão prática vamos cingir a nossa análise às questões que obtiveram um resultado abaixo do limite estabelecido, 75%. Assim, como é possível verificar na tabela, as questões que não alcançaram este limite foram respetivamente as questões 1, 4 e 6.

Relativamente à questão relacionada com a disponibilidade de estacionamento, refira-se que, existe a probabilidade de a mesma não ter sido completamente percecionada pelos clientes inquiridos. Esta afirmação é sustentada no facto de não se verificar, aparentemente, falta de estacionamento nas zonas alvo, sendo vulgar, verificar inúmeros lugares vagos. Aliás a experiência demonstrou claramente que a solução de implementação de Zonas de Estacionamento de Duração Limitada (ZEDL) contribuiu para regular e garantir a oferta.

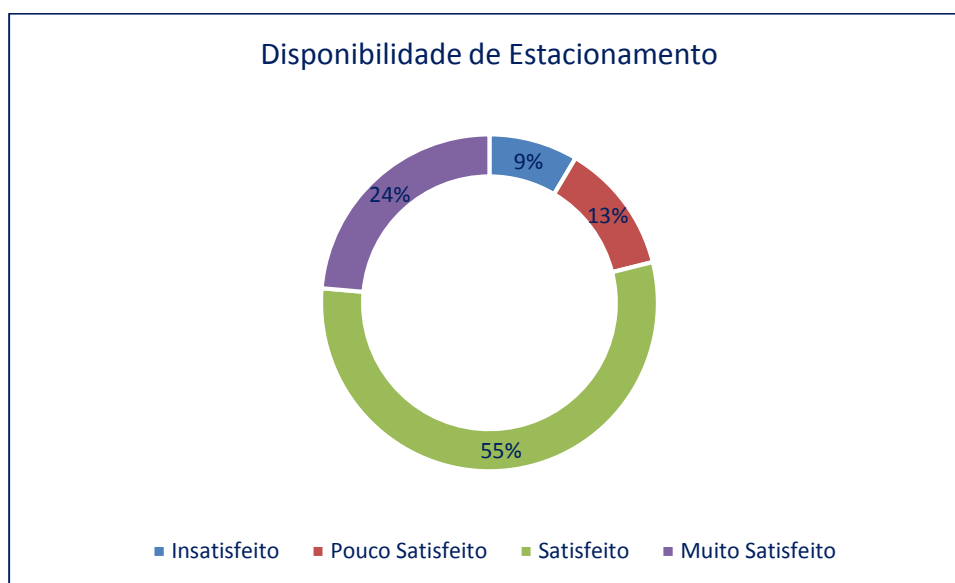


Figura 6 - Avaliação da Disponibilidade de Estacionamento

Como se pode verificar abaixo, existe uma grande percentagem de utilizadores com uma perceção negativa relativamente às avarias nos parómetros. 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.

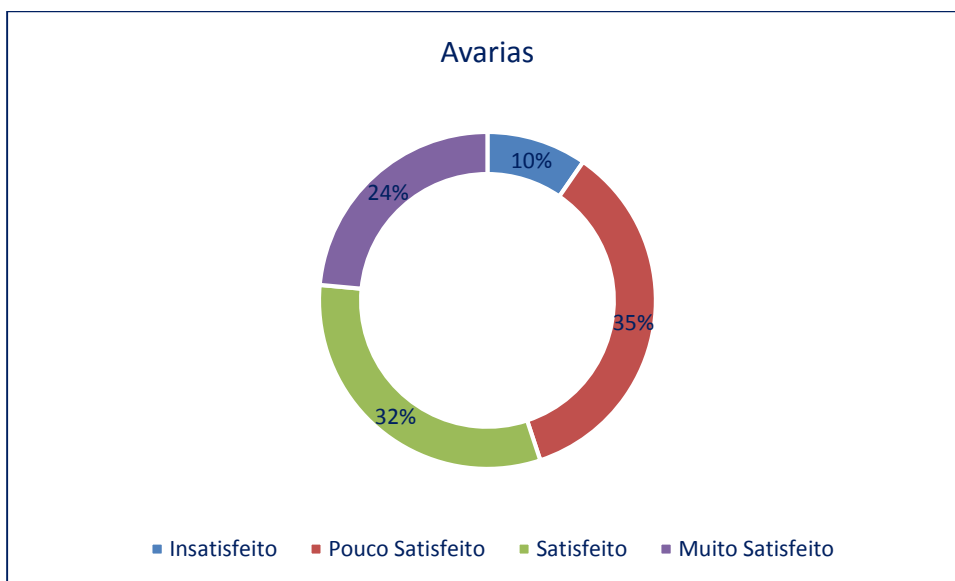


Figura 7 - Avaliação relativa a avarias

No que concerne à ajuda na resolução de problemas, refira-se que os contatos da VRS se encontram colocados em todos os equipamentos, no entanto o número de solicitações é diminuto e sempre que possível resolvido de imediato.

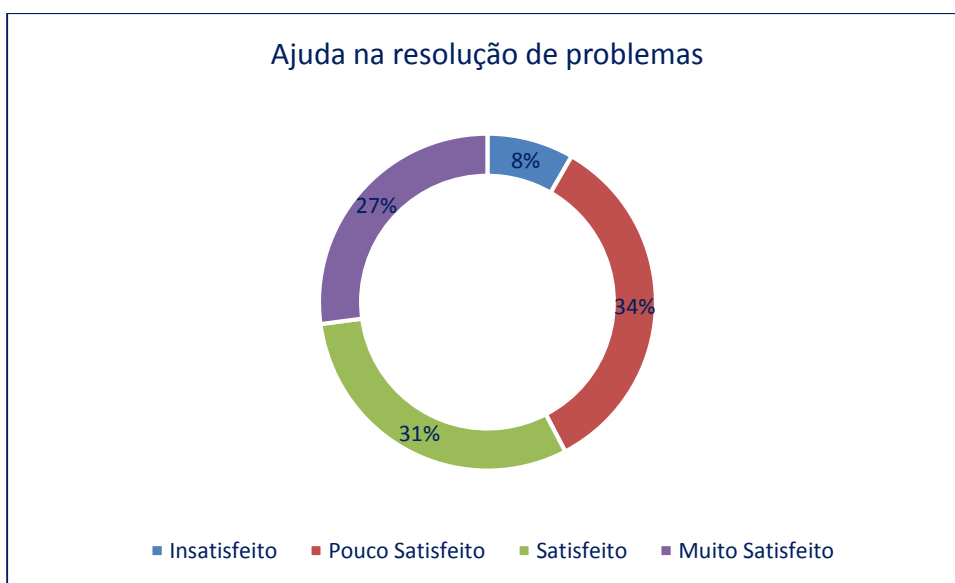


Figura 8 - Avaliação relativa à ajuda na resolução de problemas

5. CONCLUSÕES

A Vila Real Social, EM, SA tem vindo a apostar na implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, com o propósito de otimizar os seus recursos, incrementar a produtividade global, melhorar a satisfação das necessidades e expectativas dos seus utentes/clientes e implicar os seus colaboradores em projetos de mudança organizacional.

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade tem permitido a concretização de vários objetivos, nomeadamente:

- Uma reflexão planeada e sistematizada sobre o modo como se gerem, executam e controlam as atividades realizadas nos serviços a envolvidos;
- A avaliação das responsabilidades de cada um dos colaboradores desses serviços nas atividades realizadas;
- A redefinição das metodologias utilizadas de forma a minimizar as atividades que não acrescentem valor, otimizar os recursos e focalizar os colaboradores nas necessidades dos clientes;
- Um melhor controlo dos prazos legalmente estabelecidos;
- A melhoria da qualidade do sistema de comunicação e informação;
- A avaliação da satisfação dos clientes e a eficiente gestão das reclamações.

Decorrente deste processo, e ainda com o acesso a dados provisórios foram já delineadas algumas estratégias para melhorar o IGS, nomeadamente:

- Reformulação do cronograma de limpezas semanais nos espaços comuns dos bairros de Vila Nova e Parada de Cunhos;
- Reativação da rotina dos Serviços Operacionais, de modo a permitir efetuar alguma manutenção preventiva nas caixas de escadas dos bairros de Vila Nova e Parada de Cunhos;
- Implementação de registos de manutenção preventiva em parçómetros;

Existem no entanto algumas medidas cuja implementação está prevista, nomeadamente:

- Abertura de procedimento para selecionar, com carácter de exclusividade, por o período de 1 ano, prestadores de serviços e fornecedores de materiais, para algumas especialidades;
- Garantir a existência de um stock de substituição de peças de substituição para parçómetros.

