

ref
01-21

Município de Mira

Avaliação de satisfação dos utentes



Divisão de Educação, Cultura e Desporto
Âmbito do Desporto

Pavilhão Municipal de Desportos
Rua Óscar Moreira da Silva
3070-330 MIRA

tel. 351 231 458 493
fax. 351 231 458 185

www.cm-mira.pt

2017

Introdução

A Câmara Municipal de Mira (CMM) no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade tem como objetivo definir as metodologias e as responsabilidades de modo a assegurar, de uma forma sistemática e eficaz, o envolvimento de todos os colaboradores, a satisfação dos clientes incluindo os serviços da CMM e a melhoria da eficiência dos processos.

O concelho de Mira está limitado pelo concelho de Vagos a norte, a sul e a nascente pelo concelho de Cantanhede e a poente pelo Oceano Atlântico. Ocupa uma área de 124,1 Km² e é constituído por 4 freguesias: Mira, Praia de Mira, Carapelhos e Seixo.

A população do concelho de Mira é composta por 12.872 habitantes, os quais estão fundamentalmente fixados na faixa norte-nascente, gerando aí uma densa ocupação por contraposição com a faixa litoral. A densidade populacional do concelho é de 104 Hab./Km².

Encontra-se a cerca de 40 km de Coimbra, 16 km de Cantanhede, 15 km de Vagos, 29 km de Aveiro e 30 km da Figueira da Foz.

Os questionários apresentados aos utentes têm como principal objetivo avaliar as expetativas dos munícipes relativamente aos serviços prestados pela Divisão de Educação, Cultura e Desporto (DECD), no âmbito do Desporto, nomeadamente o Pavilhão Municipal de Desportos de Mira (PMDM).

A avaliação relativa ao questionário presencial foi efetuada no ano de 2016/2017.

Problema

Determinar o grau de satisfação dos utentes do PMDM, de acordo com vários serviços e meios disponibilizados.

Metodologia

Os responsáveis pelo Desporto da CMM realizaram um questionário aos utentes, acerca dos serviços e qualidades do PMDM, que presta à comunidade.

Para este efeito, colocou à disposição dos utentes um questionário com 11 questões fechadas e uma questão de forma a apresentar as sugestões. As primeiras 6 questões visam a identificação do utente em termos de sexo, idade, local de residência, profissão, a frequência de utilização e o tipo de utilização. As últimas 3 questões solicitam a opinião dos utentes relativamente ao serviço nos parâmetros bom, razoável e mau no que diz respeito a instalações, vigilância e qualidade de funcionamento instalações. A última questão foi construída para cada utente ter oportunidade de dar as suas sugestões.

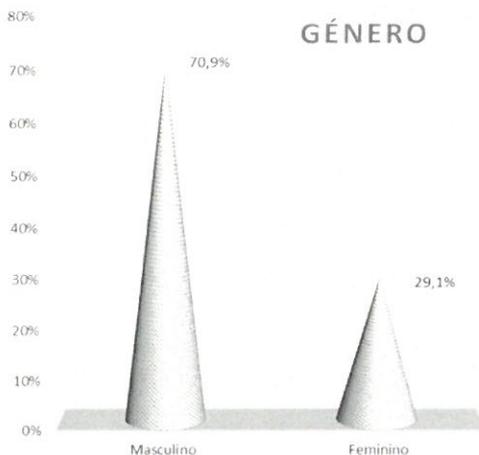
Pelos utentes foram preenchidos 55 questionários que serviram como amostra dos utentes que frequentam os serviços prestados pelo PMDM, representando 10% dos grupos de utilizadores.

Os resultados da auscultação aos utentes apresentam-se após tratamento de dados em SPSS.

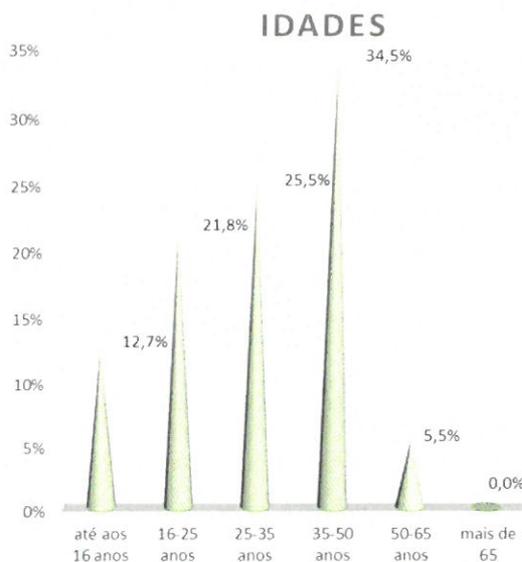
17/10
 Orla

Resultados do questionário

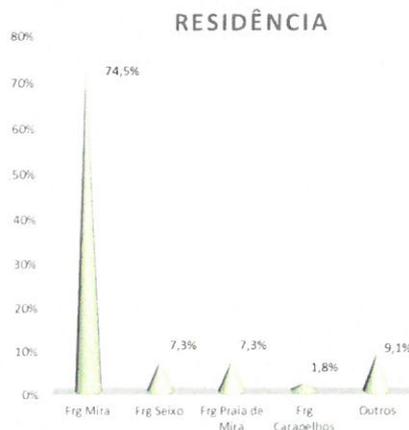
De acordo com os utentes que responderam ao questionário, observa-se que 70,9% são do sexo masculino e 29,1% são do sexo feminino. (ver gráfico Género)



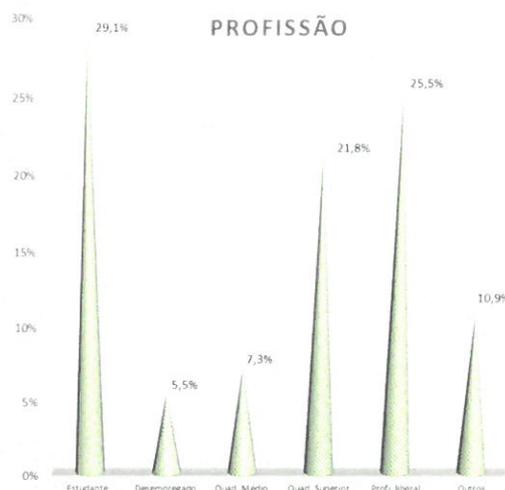
No que respeita à faixa etária temos, a maioria dos inquiridos, com 34,5%, os utentes com idades compreendidas entre 35 e 50 anos, assim como nos anos anteriores. (ver gráfico Idades)



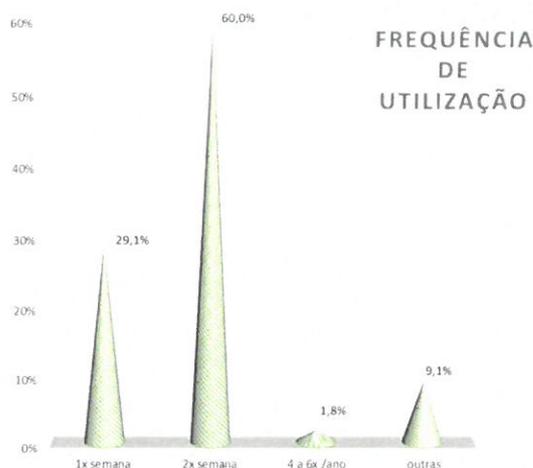
Os utentes que mais utilizam a piscina pertencem à freguesia de Mira, 74,5% da população, que respondem ao questionário, à semelhança dos anos anteriores. (ver gráfico Residência)



Relativamente à profissão dos utentes que foram inquiridos maiores percentagens foram, com 29,1%, estudantes e com 25,5%, profissão liberal. A que teve menor percentagem foram os reformados com 5,5%. (ver gráfico Profissão)



A frequência de utilização do pavilhão com maior número de utentes 60%, dos questionários respondidos é de 2 vezes por semana. (ver gráfico Frequência de Utilização)

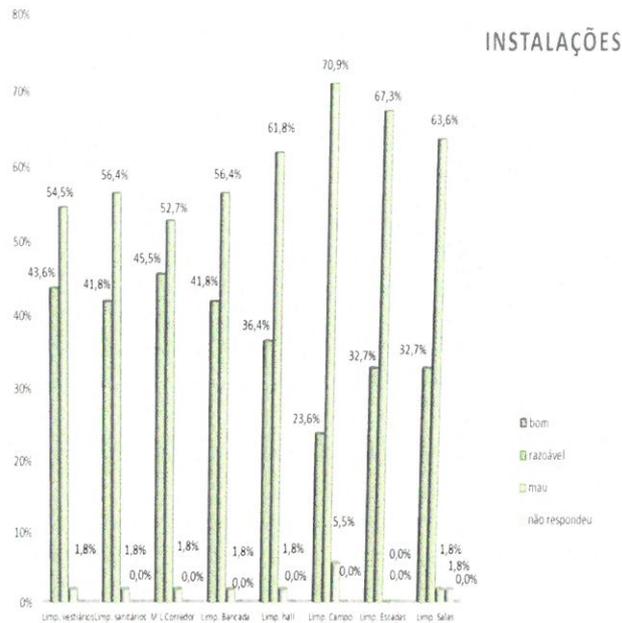


Dos utentes que participaram no questionário e quanto ao tipo de utilização temos o futsal com maior percentagem, 52,7%, e no ano anterior a modalidade mais utilizada também ocorreu o futsal. (ver gráfico Tipo de utilização)

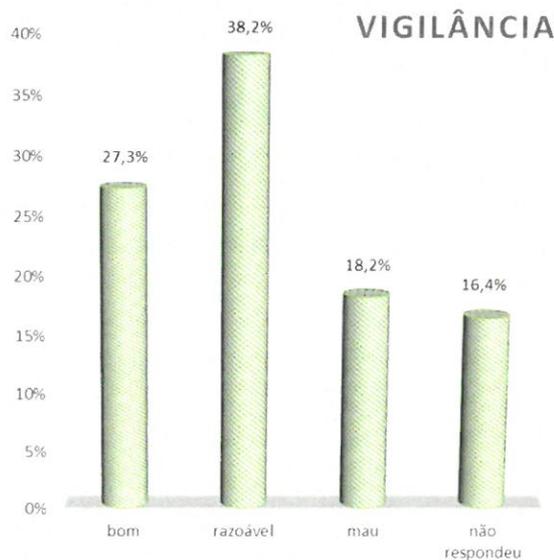


Handwritten initials and date: Hef 01-2-17

Nas instalações observamos que a maior prevalência de respostas situa-se no parâmetro razoável, assim como na avaliação dos anos anteriores. Quanto à manutenção/limpeza dos vestiários 54,5%, na limpeza dos sanitários 56,4%, na limpeza de corredores 52,7%, na limpeza da bancada 56,4%, na limpeza do hall 61,8%, na limpeza do campo 70,9% e na limpeza das escadas 67,3% e na limpeza de salas com 63,6%, a percentagem maior foi para a limpeza do campo. Observamos ainda que em todos os itens a percentagem do parâmetro bom é sempre superior ao mau. (ver gráfico Instalações)

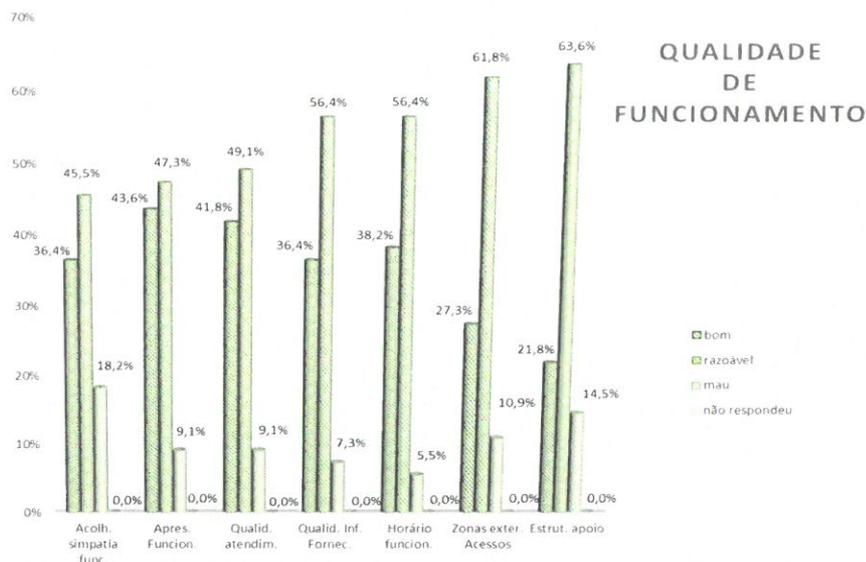


No que diz respeito à vigilância, 38,2% dos inquiridos, acharam que era razoável e só 27,3% bom. Salienta-se ainda que, apenas 18,2% dos utentes inquiridos considera mau este serviço. (ver gráfico Vigilância)

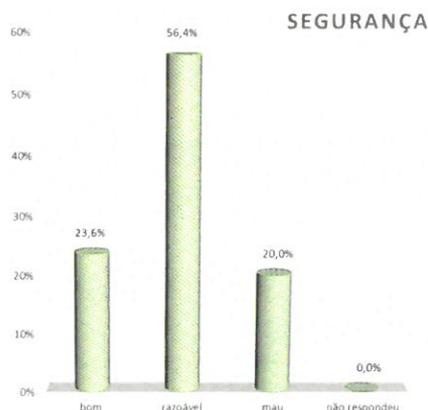


Podemos observar no gráfico designado por Qualidade de Funcionamento que nos indica as percentagens mais elevadas situadas no "razoável", em relação ao acolhimento/simpatia dos funcionários com 45,5%; na apresentação dos funcionários obtivemos 47,3%; na qualidade do atendimento com 49,1%, quanto à qualidade de informações fornecidas 56,4%; quanto ao horário de funcionamento 56,4%; quanto às zonas de exteriores e acessos 61,8%; a maior fatia de respostas foi também para

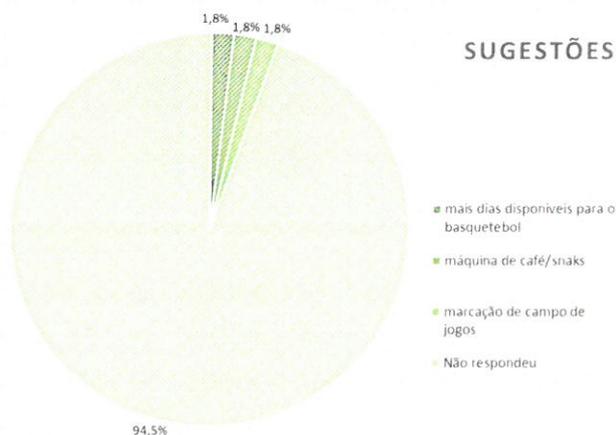
razoável nas estruturas de apoio com 63,6%, neste item a percentagem do mau é superior ao bom, enquanto que os outros itens a percentagem do parâmetro razoável são superiores ao bom.



Quanto à segurança maior parte dos inquiridos respondeu razoável com 56,4%; 20% mau e 23,6% para o item bom. (ver gráfico Segurança)



Na questão aberta apresentada observa-se que a maioria dos utentes, 94,5%, não responderam a esta questão, tal como nos anos anteriores, no entanto quanto às sugestões que foram deixadas observa-se que 1,8% indica: mais dias disponíveis para o basquetebol; máquina de café/snaks e marcação de campo de jogos.



Conclusão

Quanto à avaliação do ano de 2016/2017, relativamente à amostra que parte deste estudo verifica-se que é maioritariamente composta por homens, de idades compreendidas entre os 35-50 anos, residentes na freguesia de Mira, estudantes, que utiliza o pavilhão 2x por semana, maioritariamente para praticar e treinar futsal, considerando que no ano anterior tinha sido a prática de educação física a prevalecer e em anos anteriores a modalidade com maior percentagem era o futsal.

No geral, quanto às instalações a variável razoável foi uma vez mais o parâmetro mais assinalado, mas é de salientar que a percentagem do parâmetro bom é superior ao parâmetro mau em quase todos os itens, tirando as estruturas de apoio, que é menor.

Quanto à vigilância, em relação ao ano anterior, desceu para 38,2%, dos inquiridos continuam a achar que é razoável, salienta-se ainda que, 18,2% dos utentes inquiridos consideram mau, em relação aos anos anteriores tem vindo a aumentar.

No que diz respeito à qualidade de funcionamento em todos os parâmetros se verifica que o item razoável é superior ao bom, verificando-se o mesmo no ano anterior. Quanto ao item bom verifica-se que é superior ao mau, tirando as estruturas de apoio em que a percentagem é maior.

Quanto à segurança, 56,4% dos inquiridos responderam razoável, enquanto que 20% mau, em relação ao ano anterior está a aumentar, e 23,6% acham bom, este ano aumentou em relação aos anos anteriores.

Quanto à questão aberta observa-se que a maioria dos utentes, 94,5%, não responderam a esta questão e aumentou em relação ao ano anterior, no entanto quanto às sugestões deixadas observa-se que são muito diferentes de anos anteriores.

ANEXO 1

Inquéritos preenchidos

Paços do Município,

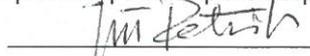
março de 2012

A Coordenadora Técnica



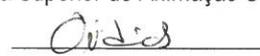
Maria Madalena Nora

O Responsável pelo Complexo Desportivo



João António Petronilho

A Técnica Superior de Animação Sociocultural



Oriana Maria Páscoa Dias

