

Município de Mira

Avaliação de satisfação dos utentes



Piscina Municipal de Mira
Rua Óscar Moreira da Silva
3070-330 MIRA

tel. 351 231 451 912
fax 351 231 458 185

www.cm-mira.pt

Divisão de Educação, Cultura e Desporto
Âmbito do Desporto

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 a Piscina Municipal de Mira (PMM).

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

Problema

Determinar o grau de satisfação dos utentes da PMM, 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 da PMM, que presta à comunidade.

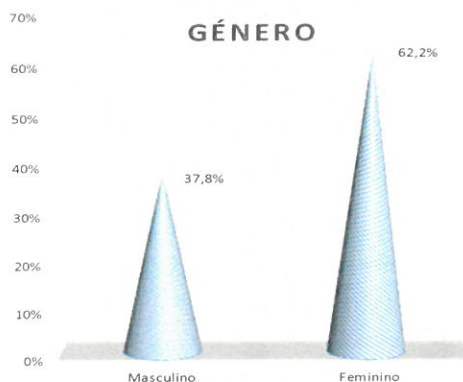
Para este efeito, colocou à disposição dos utentes, um questionário com 11 questões fechadas e uma questão de forma a apresentar as sugestões. As primeiras 5 questões visam a identificação do utente em termos de sexo, idade, local de residência, profissão e a frequência de utilização. As últimas 6 questões solicitam a opinião dos utentes relativamente ao serviço nos parâmetros bom, razoável e mau, no que diz respeito a tipo de utilização, instalações, escola municipal de natação, vigilância, e qualidade de funcionamento. A última questão foi construída para cada utente ter oportunidade de dar as suas sugestões.

Pelos utentes foram preenchidos 90 questionários, que representa cerca de 10% dos grupos de utilizadores da Piscina, que serviram como amostra dos utentes que frequentam os serviços prestados pela PMM.

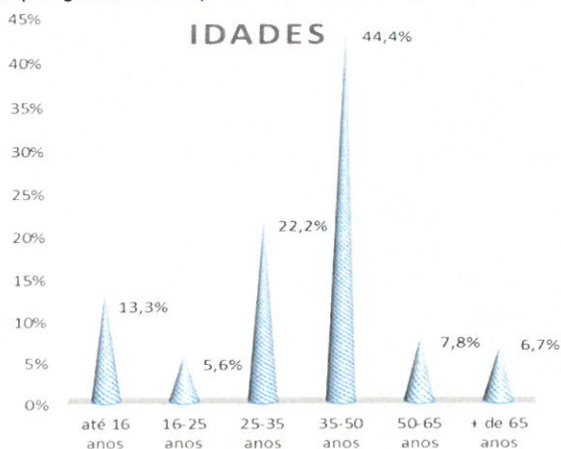
Os resultados da auscultação aos utentes apresentam-se de seguida após tratamento de dados em SPSS.

Resultados do questionário

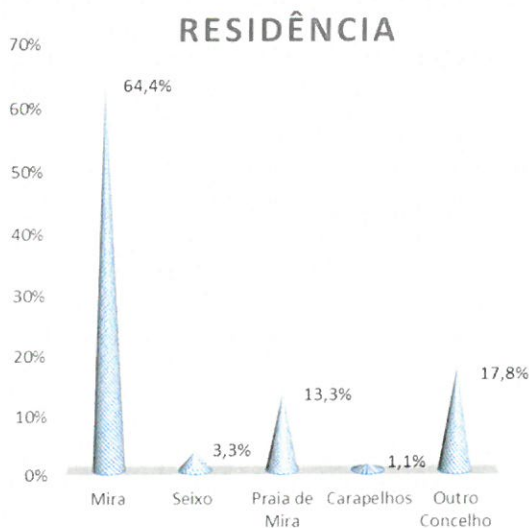
De acordo com os utentes que responderam ao questionário, a frequentar a piscina temos uma maior frequência do sexo feminino, com 62,2%. (ver gráfico Género)



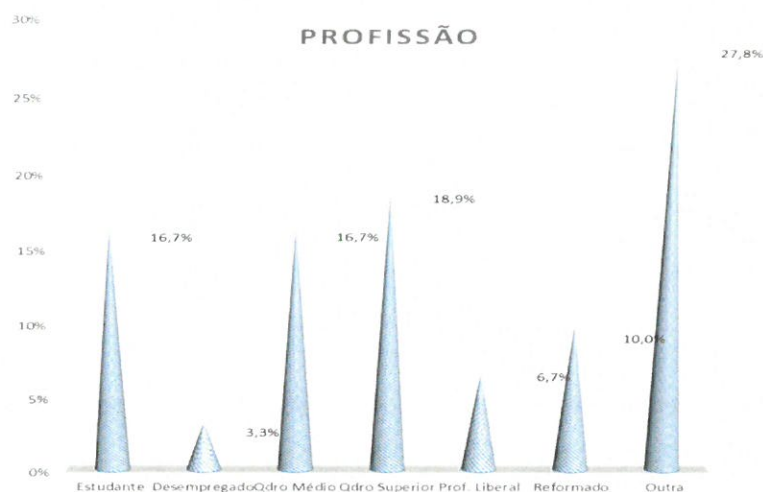
No que respeita à faixa etária, a percentagem maior, com 44,4%, responderam ao questionário utentes com idade entre os 35-50 anos, à semelhança dos anos anteriores (ver gráfico Idades).



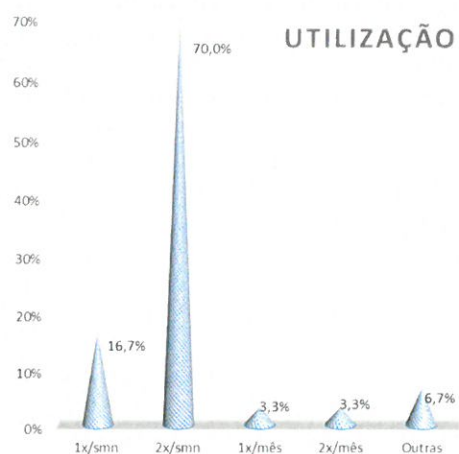
Dos utentes que responderam ao questionário, a maior prevalência é da Freguesia de Mira, com 64,4%, tal como nos anos anteriores. Destacamos ainda um valor considerável de utentes de outros concelhos 17,8% que participaram no questionário. (ver gráfico Residência).



Relativamente à profissão dos utentes, com maior percentagem temos outra com 27,8% e quadro superior com 18,9%, enquanto que no ano anterior a maior percentagem ia para a que está designada por outra e estudante com a mesma percentagem, (ver gráfico Profissão).



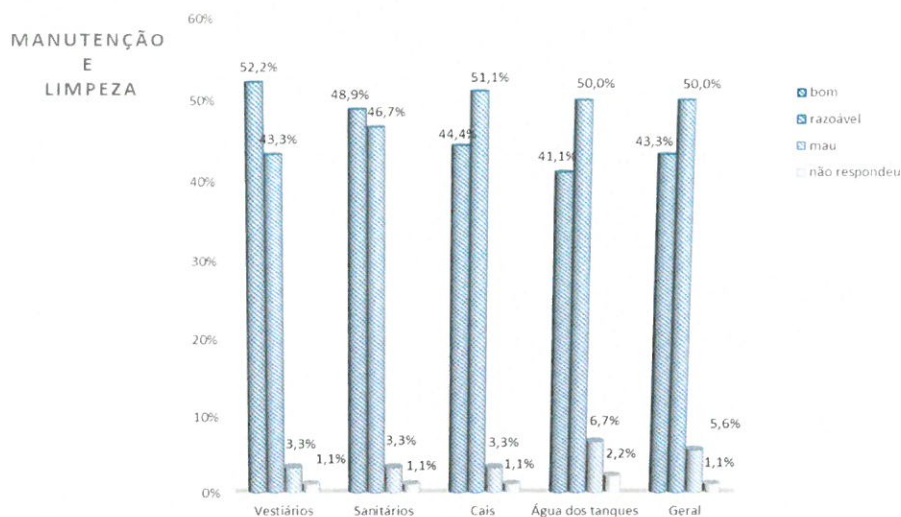
A maior frequência de utilização da piscina, com 70%, é de 2 vezes por semana, semelhante aos anos anteriores, (ver gráfico Utilização)



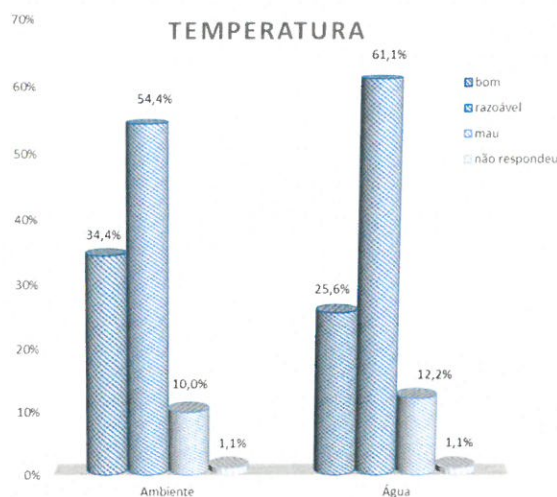
Dos utentes que participaram no questionário, o regime livre é o que tem maior percentagem de utilização, com 31,1%, enquanto que no ano anterior foi o regime livre e aperfeiçoamento, (ver gráfico tipo de utilização).



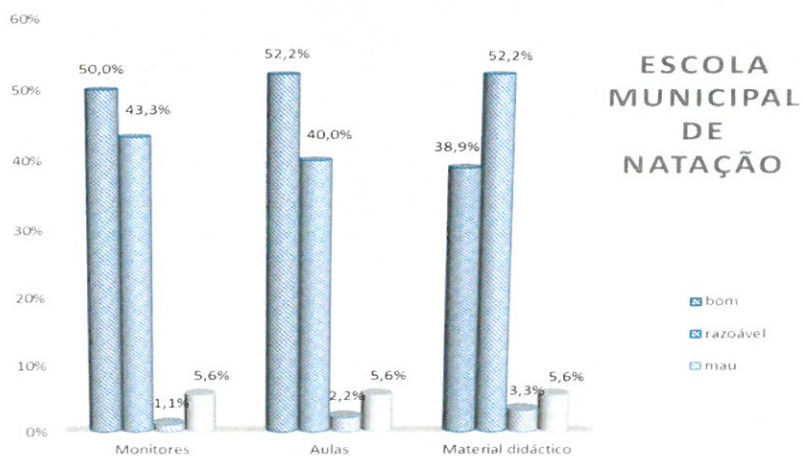
Nas instalações quanto à manutenção/limpeza os utentes avaliam todas as categorias com avaliação maioritariamente razoável, de uma forma geral e equivalente a anos anteriores.



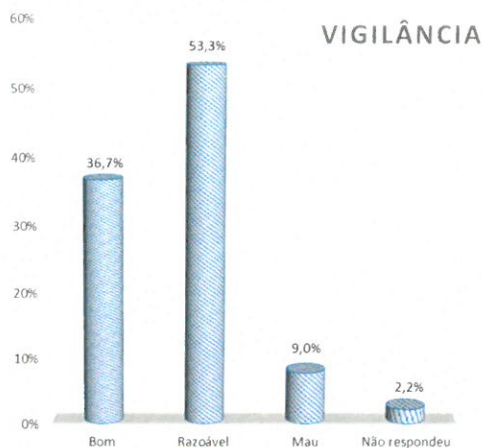
Quanto à temperatura do ambiente e da água, os utentes avaliam em maior percentagem, como razoável, sendo de 54,4% na temperatura do ambiente e 61,1% na temperatura da água, à semelhança dos anos anteriores.



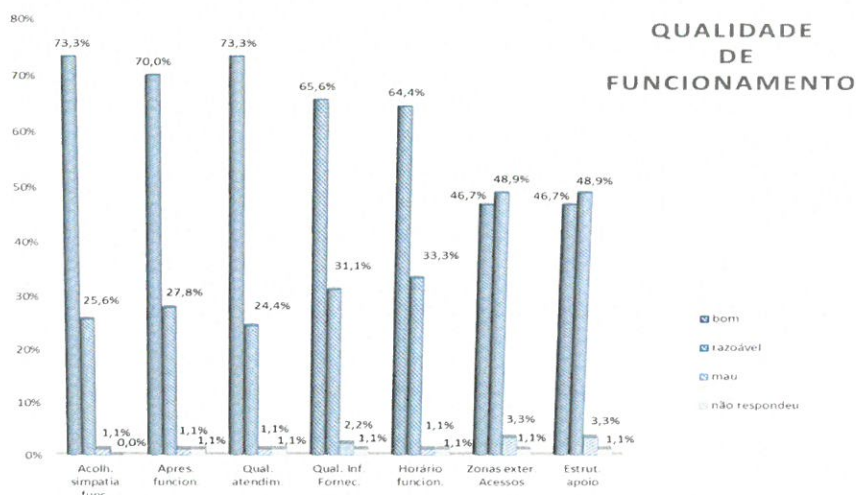
Aos que frequentam a Escola Municipal de Natação os utentes avaliam com bom os monitores 50%, aulas 52,2% e material didático com 52,2%, à semelhança do ano anterior.



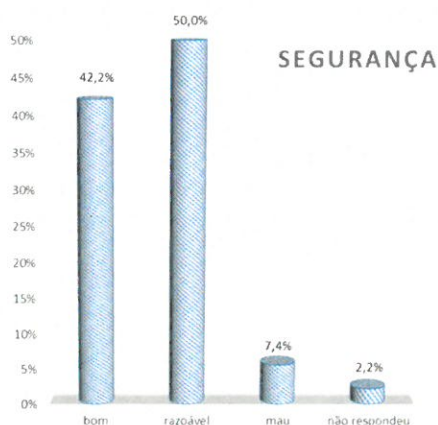
No que diz respeito à vigilância, 36,7% dos utentes avaliam bom, com 53,3% razoável e apenas 9% como mau, nos anos anteriores o que prevalecia também era o razoável, (ver gráfico Vigilância).



Na qualidade de funcionamento a maior percentagem de respostas, avaliadas como "bom", foi o item acolhimento e simpatia e qualidade de atendimento dos funcionários são as que tem maior percentagem com 73,3%, apresentação de funcionários com 70%, qualidade de informações com 65,6%, o horário de funcionamento com 64,4%, zonas exteriores de acesso, com 46,7%. A percentagem mais baixa de respostas "bom" vai para estruturas de apoio com 48,9%, assim como zonas exteriores de acesso.

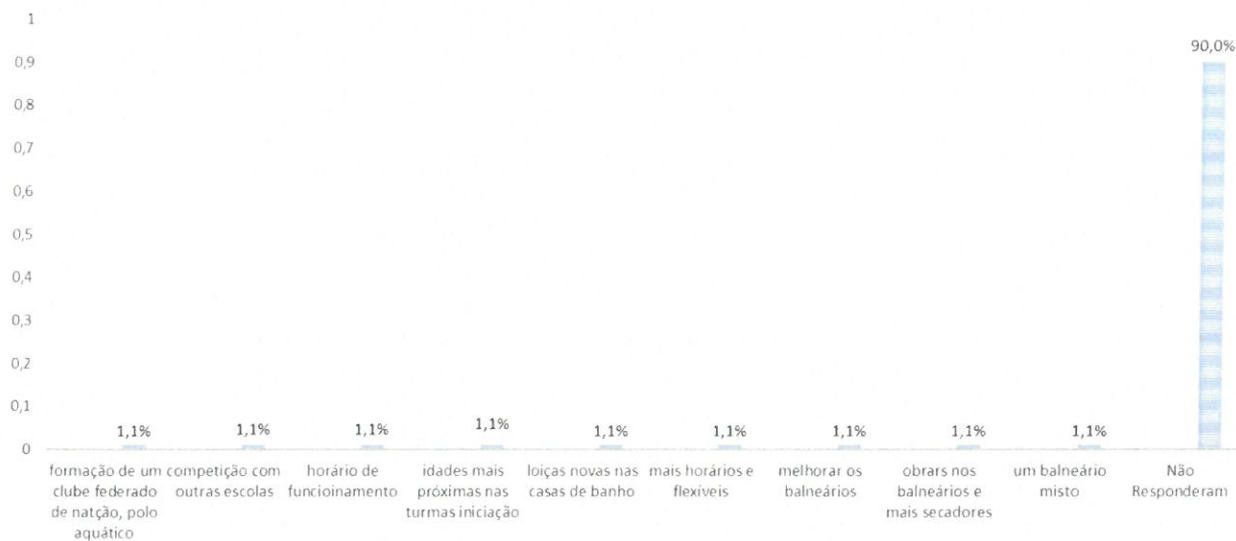


Quanto à segurança 50% dos utentes avaliam como razoável e 42,2% como bom, à semelhança dos anos anteriores. (ver gráfico Segurança)



Na questão aberta apresentada observa-se que a maioria dos utentes, 90%, não respondeu a esta questão, tal como nos anos anteriores.

SUGESTÕES



Conclusão

No que diz respeito à avaliação no ano de 2016/2017, quanto à amostra que consta deste inquérito verifica-se que são maioritariamente do sexo feminino, de idades compreendidas entre 35–50 anos, residentes na freguesia de Mira, maioritariamente, com profissões quadro superior e outras, que utiliza a piscina em regime livre, 2x por semana. Nos anos anteriores a faixa de idades também estava entre os 35-50 anos e os utentes na sua maioria continham estudante na sua profissão.

No que respeita às respostas efetuadas no inquérito, na manutenção e limpeza, temperatura a vigilância e segurança, nestes critérios a resposta maioritariamente foi bom.

Quanto à escola municipal de natação as respostas foram maioritariamente boas. Este ano o material passou de bom (anos anteriores) a razoável.

Quanto à qualidade de funcionamento dos itens zonas exteriores de acesso e estruturas de apoio, classificados maioritariamente no bom, só as zonas exteriores e as estruturas de apoio é que se ficaram pelo razoável.

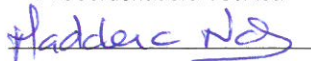
Na questão aberta/sugestões, a maioria não respondeu e os que responderam decidiram-se por inúmeros aspetos.

Sem dúvida que os questionários continuam a indicar-nos o que poderá estar mal e levar-nos a refletir e no que poderemos melhorar e nas necessidades de cada utilizador/grupo.

ANEXO 1 - Inquéritos preenchidos

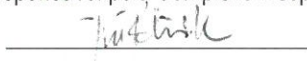
Paços do Município,
2017

A Coordenadora Técnica



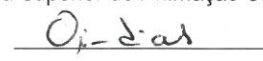
Maria Madalena Nora

O Responsável pelo Complexo Desportivo



João António Petronilho

A Técnica Superior de Animação Sociocultural



Oriana Maria Páscoa Dias