

Agradecimentos

Os meus agradecimentos às Excelentíssimas Senhoras Professoras Rita Martins e Patrícia Moura e Sá pela disponibilidade demonstrada e pelo apoio prestado na elaboração deste trabalho.

Agradeço a todos os que tão bem me receberam nos SMTUC, em especial ao Sr. Eng.º Luís Santo, Sr. Eng.º Luís Santos, Sr.ª Directora Dr.ª Regina Ferreira e ao Administrador Sr. Manuel de Oliveira pela disponibilidade prestada e pela oportunidade de Estágio Curricular oferecida, cujo contributo foi fundamental para a elaboração deste trabalho.

Aos meus Pais, por me terem proporcionado sempre todas as condições para a minha evolução académica e, acima de tudo, por nunca terem deixado de acreditar em mim. Aos meus irmãos Pedro, Joana, Filipa e ao Fernando e à Joana pelo incansável apoio e motivação que sempre me deram ao longo de todo este percurso.

Às minhas colegas de Mestrado que sempre me deram o apoio, ajuda e força necessária para elaboração não só deste como também em outros trabalhos do Mestrado.

Por último, agradeço a todos aqueles que com a sua paciência, carinho e amizade em muito me apoiaram ao longo deste percurso.

Resumo

A qualidade cada vez mais deixa de ser uma opção para passar a ser uma necessidade devido às pressões que as organizações sofrem para se tornarem mais competitivas e porque as normas e exigências regulamentares são cada vez mais rigorosas e inflexíveis.

Mas acima de tudo são as exigências e expectativas crescentes dos clientes que introduzem o conceito de Qualidade nas organizações como uma necessidade e como forma de lhes dar resposta e se possível exceder as expectativas destes.

O presente trabalho procura facultar uma compreensão do conceito Qualidade e a importância que esta assume na Satisfação dos Clientes. Desde a definição do conceito de Qualidade, suas especificidades e desafios enquanto serviços públicos essenciais, fazendo uma incursão pelos sistemas de normalização e certificação pretende-se facultar conceitos e orientações sobre a forma como as organizações buscam a Qualidade.

Um dos grandes objectivos da Qualidade é garantir a satisfação dos clientes sendo que estes são os principais Juizes da Qualidade, em última análise são quem avalia a qualidade de um produto/serviço. É dado neste trabalho especial atenção à Satisfação de Clientes, sua importância e possíveis métodos de a medir, focando a importância que um sistema de gestão de reclamações assume na garantia dessa satisfação.

Posteriormente procura-se através de um caso prático, demonstrar como a implementação de um Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) e a certificação ISO 9001:2008 e sua aplicabilidade a um serviço público pode assumir um papel fundamental na execução de processos de melhoria e o impacto que pode ter na satisfação de clientes. Avalia-se o impacto e exigências de um SGQ numa organização pública passando por analisar as práticas do Sistema de Gestão de Reclamações e os resultados de um Inquérito de Satisfação de Clientes aplicado a 1000 clientes, para melhor compreender a posição tomada pela entidade estudada perante a problemática da satisfação de clientes assim como as exigências de um serviço de Qualidade.

Abstract

Quality is more a need than an option nowadays, because of the pressures that Organizations suffer to become more competitive and the high standards and regulatory requirements that are increasingly stringent and demanding.

But above all, it's the customer's growing expectations and demands who introduce the Quality concept in organizations, as a necessity and as a response towards these needs and, if possible, to exceed these expectations.

The purpose of this paper is to enhance the concept of Quality and the main role that it assumes in the Customer's Satisfaction. From its definition and through its challenges and specificities as a Public Service of a General Interest referring the standardization systems and certification it is intended to provide concepts and orientations concerning on the way organizations aim at reaching a Quality Service.

One of Quality's main goals is to ensure that the customer is satisfied. Since they are the Quality Judges, they are the last to analyze the quality of a product / service. Hereupon, in this paper we give special attention to the customer's satisfaction, their importance and possible method of satisfaction's measurement, focusing on the important meaning of a complaints management system in ensuring the customers satisfaction.

In a second stage we try to demonstrate through a case study, how the implementation of a Quality Management System and ISO 9001:2008 certification process and its applicability to a public service may play a fundamental role in the implementation of improved processes and Impact that may have in the customers satisfaction. Assess the impact and the requirements of a Quality Management System in a Public Organization and it's done an analysis to the Complaint Management System and to the results of a Customer Satisfaction survey applied to 1000 customers, to better understand the position taken by the organization studied towards the complexity of the customer satisfaction and as well as the requirements of a Quality service.

Índice

Capítulo 1. Introdução	1
-------------------------------------	---

Capítulo 2. A problemática da qualidade nos S.I.E.G

- **2.1** Serviços de Interesse Geral: enquadramento.....2
- **2.2** O conceito de Qualidade.....4
- **2.3** A importância da Qualidade no desempenho das Organizações6
- **2.4** Sistemas de Gestão de Qualidade: Normalização e Certificação.....7
- **2.5** O desafio da Qualidade nos Serviços Públicos.....10

Capítulo 3. Gerir e Medir a Satisfação de Clientes

- **3.1** Enfoque no Cliente como princípio fundamental da Qualidade.....12
- **3.2** Instrumentos de gestão e medição de satisfação.....15
 - Eurobarómetro..... 16
 - Inquéritos.....19
 - Reclamações.....22

Capítulo 4. Caso de Estudo, Os SMTUC

- **4.1** Breve Contextualização.....25
- **4.2** Os SMTUC e a implementação de um Sistema de Gestão pela Qualidade..28
- **4.3** Medição da Satisfação dos clientes 31
- **4.4** Sistema de Gestão de Reclamações37
- **4.5** Considerações Finais.....39

Capítulo 5. Resumo das Tarefas desenvolvidas.....42

Capítulo 6. Conclusão.....43

○ **6.1** Balanço Geral do Estágio.....43

○ **6.2** Análise crítica das competências necessárias.....44

Bibliografia.

Índice de Gráficos

- **Gráfico nº1** – Tratamento de Reclamações.....17
- **Gráfico nº2** – Resultados Globais médios da Satisfação.....35
- **Gráfico nº3** – Tipo de contacto.38
- **Gráfico nº4** – Reclamações.....39

Índice de Tabelas

- **Tabela nº1** - Qualidade dos Serviços de Transporte Público Português.....18