



RETORNO DA INFORMAÇÃO DO MUNÍCIPE

Avaliação da Satisfação | Reclamações | Oportunidades de Melhoria

2014

1. Avaliação da Satisfação do Município

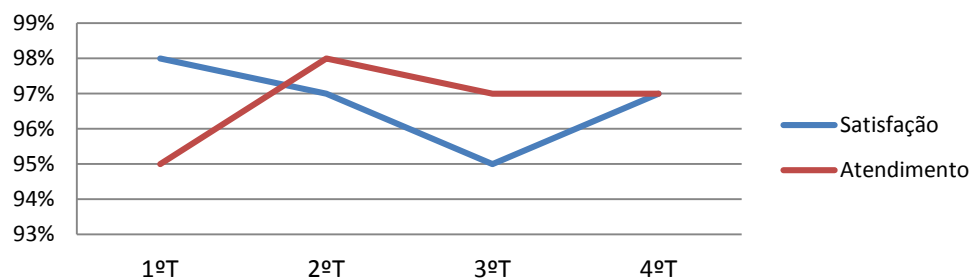
É de fundamental importância para esta autarquia auscultar a opinião dos seus munícipes, através da realização e preenchimento de questionários de avaliação da satisfação do cliente, de forma a determinar o desempenho dos serviços e com base nestes obter formas de continuamente aperfeiçoar os mesmos, de modo a garantir uma resposta eficaz, acessível, rápida e de qualidade aos clientes internos e externos do município.

Durante o ano de 2014, o índice de satisfação global dos serviços regista um valor total de 97%, constituído pelos valores do item “Muito Positiva” e “Positiva”, num universo de 235 questionários entregues.

Avaliação da Satisfação do Município em 2014

	N.º Inquéritos	Satisfação do Serviço	Satisfação do Atendimento
1.º Trimestre	41	98%	95%
2.º Trimestre	61	97%	98%
3.º Trimestre	58	95%	97%
4.º Trimestre	75	97%	97%
2014	235	97%	97%

Evolução da Satisfação do Município quanto ao serviço e ao atendimento ao longo do ano de 2014





No geral, a satisfação do munícipe ao nível do serviço e do atendimento foi francamente positiva, uma vez que se situa em valores muito próximos dos 100%, mantendo-se os níveis ao longo do ano a oscilar acima dos 95%, o que constitui um indicador bastante positivo para aferir e confirmar a qualidade do atendimento e dos serviços prestados. De fato, tem sido realizado um esforço bastante significativo por parte dos colaboradores, no sentido de conseguir conciliar as práticas dos serviços e requisitos legais, de modo a estabelecer a melhor forma de prestar uma resposta cada vez mais rápida e eficaz aos munícipes ou clientes que recorrem aos serviços.

2. Reclamações

No conjunto de livros de reclamações que se encontram distribuídos pelos diversos edifícios com locais de atendimento da Câmara Municipal, nomeadamente os Paços do Concelho, as Piscinas Municipais, a Biblioteca Municipal, o Museu da Pedra, o Pavilhão Marialvas, o Posto de Turismo de Cantanhede e os Estaleiros Municipais, verificou-se que no decorrer de 2014, foi apenas apresentada uma única reclamação externa, inscrita no Livro de Reclamação das Piscinas Municipais.

No quadro a seguir apresentado, encontram-se resumido o volume de reclamações apresentadas durante o ano de 2014 e o seu ponto de situação atual.

Reclamações de origem externa

Origem	N.º	Estado
Livro de Reclamações Piscinas	1	Fechada
Outras	0	-



3. Sugestões e oportunidades de melhoria

O leque de sugestões e oportunidades de melhoria identificadas em 2014 tiveram origem nas auditorias internas e externas realizadas ao sistema de gestão da qualidade, na própria iniciativa dos serviços no âmbito dos relatórios de atividades dos processos elaborados trimestralmente, assim como da iniciativa dos munícipes seja em correspondência dirigida à Câmara seja pela via dos Questionários de Avaliação da Satisfação dos Munícipes.

Origem	N.º
Auditorias Externas e Internas	25
Questionários de Avaliação da Satisfação do Munícipe	20
Relatórios de Atividades dos Processos	28
Outras	0

As sugestões e oportunidades de melhoria apresentadas foram devidamente encaminhados para os responsáveis dos serviços visados, com o objetivo de serem analisadas e avaliadas quanto à viabilidade da sua implementação prática ou para a devida resposta, caso assim seja entendido.