



RETORNO DA INFORMAÇÃO DO MUNÍCIPE

Avaliação da Satisfação | Reclamações | Oportunidades de Melhoria

2019

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.

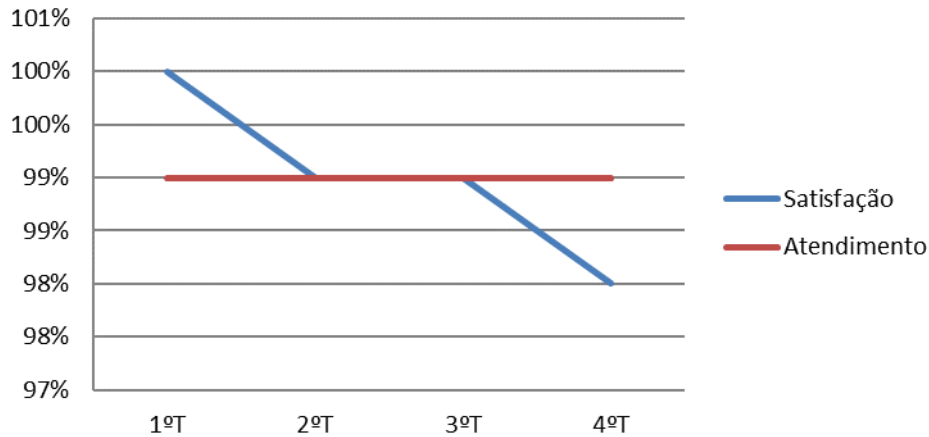
Durante o ano de 2019, o índice de satisfação global dos serviços regista um valor total de 99%, constituído pelos valores do item “Muito Positiva” e “Positiva”, num universo de 2720 inquéritos e outros outputs.

Evolução da Satisfação ao Longo do Ano de 2019

	N.º Questionários	Serviço	Atendimento
1.º Trim.	733	100%	99%
2.º Trim.	765	99%	99%
3.º Trim.	709	99%	99%
4.º Trim.	513	98%	99%
2019	2720	99%	99%



Evolução da Satisfação do Munícipe quanto ao serviço e ao atendimento ao longo do ano de 2019



No geral, a satisfação do munícipe ao nível do serviço e do atendimento foi positiva, uma vez que se situa em valores muito próximos dos 100%, mantendo-se os níveis ao longo do ano a oscilar acima dos 98%, conforme se pode observar no gráfico, 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.

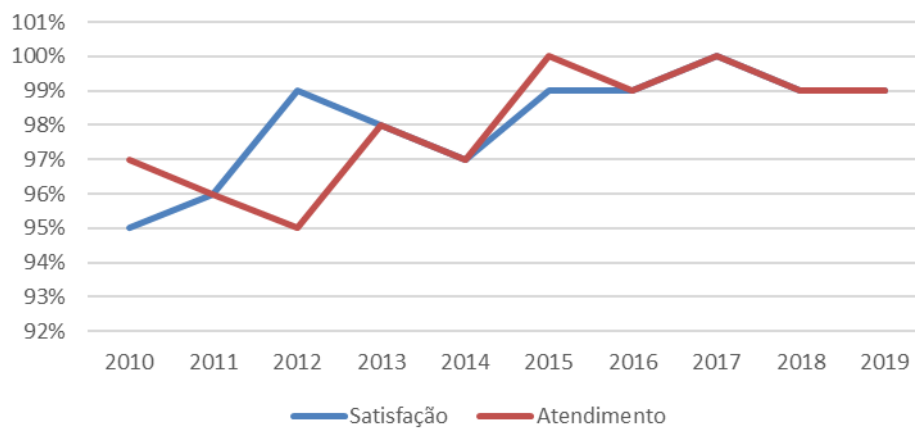
No seguinte quadro e gráfico é apresentada a evolução do índice de satisfação do munícipe desde 2010 até 2019, onde importa destacar a trajetória ascendente de ambos os índices (serviço e atendimento):



Evolução da Satisfação do Múncipe de 2010 a 2019

Ano	Satisfação do Serviço	Satisfação do Atendimento
2010	95%	97%
2011	96%	96%
2012	99%	95%
2013	98%	98%
2014	97%	97%
2015	99%	100%
2016	99%	99%
2017	100%	100%
2018	99%	99%
2019	99%	99%

Evolução da Satisfação do Múncipe quanto ao serviço e ao atendimento ao longo dos anos





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, Piscinas Municipais, Biblioteca Municipal, Museu da Pedra, Pavilhão Marialvas, Posto de Turismo de Cantanhede e Estaleiros Municipais, verificou-se que no decorrer de 2019, foi apresentado um total de sete reclamações externas, as quais foram devidamente tratadas, de acordo com o preconizado no PQ.02 – Tratamento de saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco, encontrando-se de momento já todas fechadas.

3. Sugestões e oportunidades de melhoria

O leque de sugestões e oportunidades de melhoria identificadas em 2019 tiveram origem nas auditorias internas e externas realizadas ao sistema de gestão da qualidade, da própria iniciativa dos serviços no âmbito dos relatórios de atividades desenvolvidos, 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	18
Questionários de Avaliação da Satisfação do Múncipe	53
Relatórios de Atividades dos Processos	22
Plano de Tratamento de Riscos e Oportunidades	4
Relatório do Plano de Riscos de Gestão e Infrações Conexas	39
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.