



# RETORNO DA INFORMAÇÃO DO MUNÍCIPE

Avaliação da Satisfação | Reclamações | Oportunidades de Melhoria

**2018**

## 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.

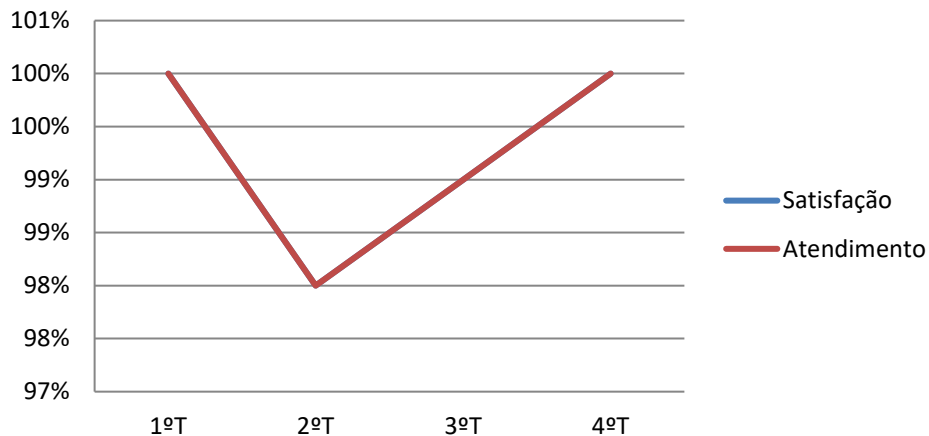
Durante o ano de 2018, o índice de satisfação global dos serviços regista um valor total de 99%, constituído pelos valores do item “Muito Positiva” e “Positiva”, num universo de 2029 inquéritos e outros outputs.

**Avaliação da Satisfação do Município em 2018**

	<b>N.º Inquéritos</b>	<b>Satisfação do Serviço</b>	<b>Satisfação do Atendimento</b>
1.º Trimestre	506	100%	100%
2.º Trimestre	673	98%	98%
3.º Trimestre	274	99%	99%
4.º Trimestre	576	100%	100%
<b>2018</b>	<b>2029</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>



### **Evolução da Satisfação do Múncipe quanto ao serviço e ao atendimento ao longo do ano de 2018**



No geral, a satisfação do múnice 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 98%, conforme se pode observar no gráfico, pela sobreposição dos níveis de satisfação e de atendimento, 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 múnices 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, Piscinas Municipais, Biblioteca Municipal, Museu da Pedra, Pavilhão Marialvas, Posto de Turismo de Cantanhede e Estaleiros Municipais, verificou-se que no decorrer de 2018, foi apresentado um total de cinco 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 2018 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 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	13
Questionários de Avaliação da Satisfação do Munícipe	14
Relatórios de Atividades dos Processos	43
Plano de Tratamento de Riscos e Oportunidades	3
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.