



## RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

### 1. RECLAMAÇÕES/ PEDIDOS DE INDEMNIZAÇÃO/ EXPOSIÇÕES E MANIFESTAÇÕES DE INSATISFAÇÃO

No decorrer do ano de 2019 foi registado um total de 72 reclamações/ pedidos de indemnização/ exposições e manifestações de insatisfação, nomeadamente:

- 45 Reclamações em livro (2018: 38, 2017: 40, 2016: 31, 2015: 31);
- 14 Exposições e manifestações de insatisfação (2018: 73 ,2017: 58, 2016: 102, 2015: 126);
- 13 Pedidos de indemnização (2018: 18, 2017: 24, 2016: 17, 2015: 10).

#### 1.1. N.º reclamações/ pedidos de indemnização/ exposições e manifestações de insatisfação recebidos mensalmente

Em média, mensalmente foram rececionadas 6 reclamações/ pedidos de indemnização/ exposições e manifestações de insatisfação. Agosto foi o mês em que se verificaram mais registos.

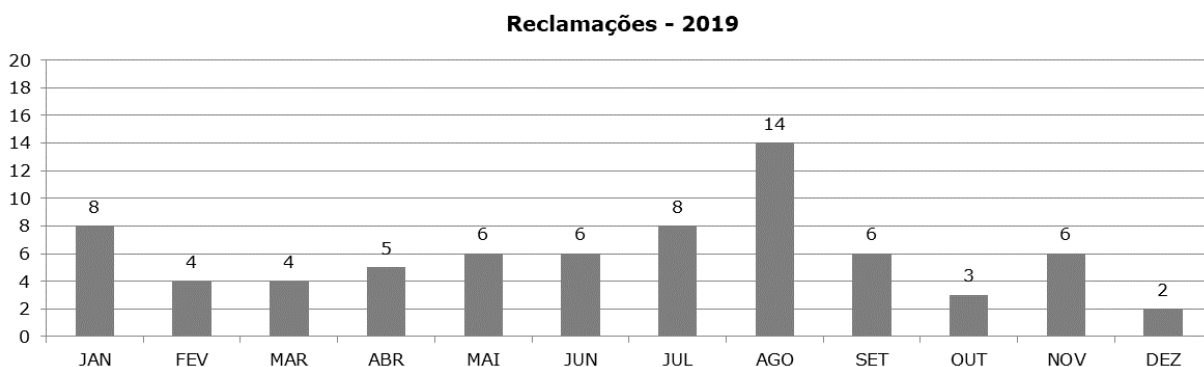


Gráfico 1 – N.º de reclamações/pedidos de indemnização/ exposições e manifestações de insatisfação recebidas mensalmente.

#### 1.2. N.º reclamações / pedidos de indemnização/ exposições e manifestações de insatisfação recebidos por meio de comunicação

As comunicações dos clientes com a Autarquia, no âmbito em análise, foram maioritariamente efetuadas através do Livro de reclamações (63%, físico - 40 e eletrónico - 5) seguindo-se o correio eletrónico (28% - 20).



## RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

### Reclamações por meio de envio 2019

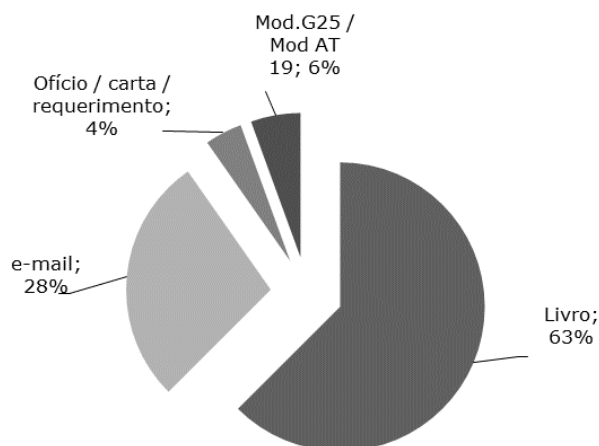


Gráfico 2 – % de reclamações/Pedidos de Indemnização/ Exposições e Manifestações de insatisfação recebidas por meio de comunicação.

### 1.3. N.º reclamações/ pedidos de indemnização/ exposições e manifestações de insatisfação por tipo de assunto

Das comunicações efetuadas, 46% (33) têm na origem o descontentamento com os serviços, seguindo-se os recursos humanos (29% - 21), outros assuntos (14% - 10) e as instalações/equipamentos/infraestruturas (11% - 8).

### N.º de Reclamações por tipo - 2019

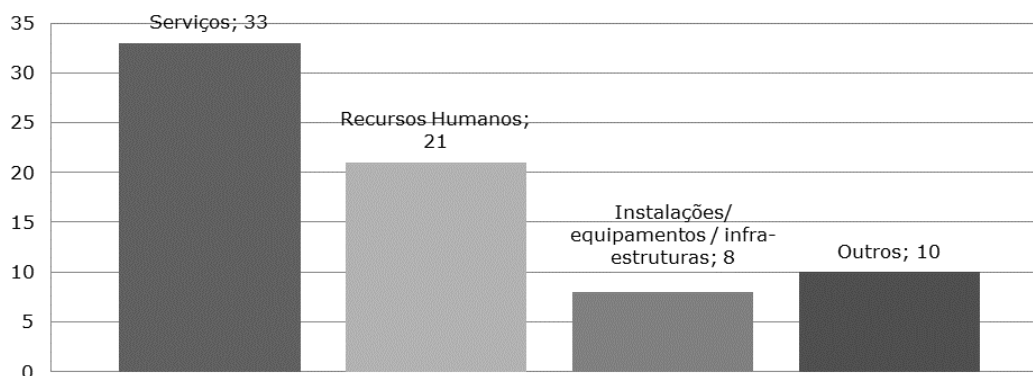


Gráfico 3 – N.º de reclamações/Pedidos de Indemnização/ Exposições e Manifestações de insatisfação por tipo de assunto.



### Reclamações por tipo - 2019

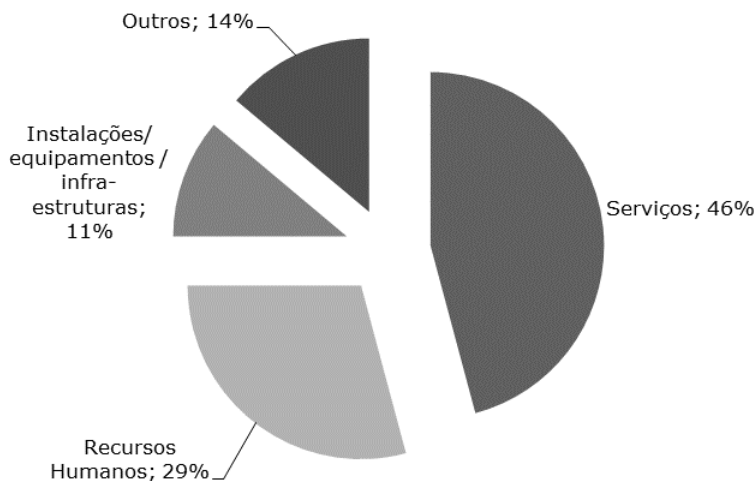


Gráfico 4 – % de reclamações/Pedidos de Indemnização/ Exposições e Manifestações de insatisfação por tipo de assunto.

#### 1.4. N.º Reclamações/ Pedidos de Indemnização/ Exposições e Manifestações de insatisfação por processo

No que respeita à análise das Reclamações/ Pedidos de Indemnização/ Exposições e Manifestações de insatisfação por processo envolvido, verificaram-se registos em 9 processos, sendo que com maior número de registos associados foram:

- Desporto (29 registadas / 7 validadas – 24%),
- Obras por administração direta (17 registadas / 11 validadas – 65%),
- Serviços de Ambiente (11 registadas / 7 validadas – 64%),

Observando-se nos restantes processos 5 ou menos registos.



## RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

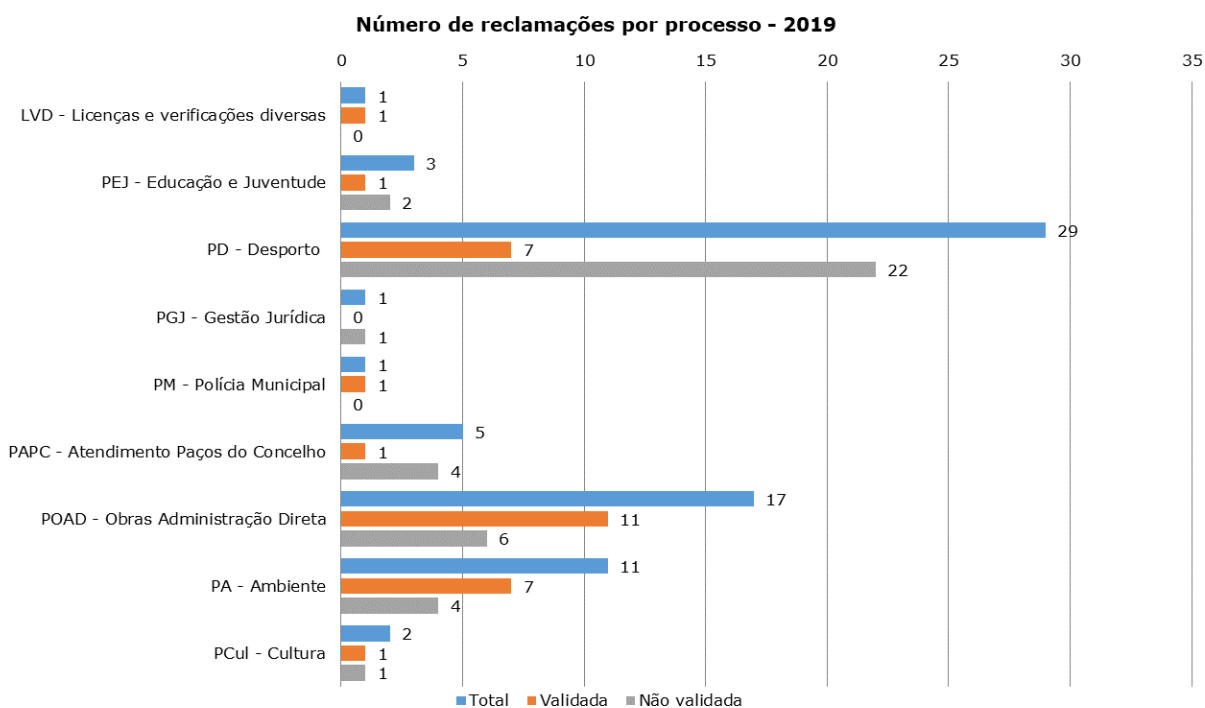


Gráfico 5 – N.º de Reclamações/ Pedidos de Indemnização/ Exposições e Manifestações de insatisfação por processo.

Dos registos identificados, 41 (57%) foram não validados, por falta de fundamento ou inexistência de situação não-conforme por parte da Autarquia na prestação do serviço, pelo que foram validados 31 (43%), tendo os respetivos serviços efetuado a sua análise, resposta ao munícipe e empreendidas as necessárias ações no sentido de corrigir as não-conformidades e eliminar as causas das mesmas.

Processo	N.º registos	Validados	Não validados	tempo médio de resposta (dias)	Respostas com prazo > 15 dias	Ausência de resposta
<b>POU</b> - Operações Urbanísticas	<b>2</b>	1	1	5	0	1
<b>LVD</b> - Licenças e verificações diversas	<b>1</b>	1		17	1	0
<b>PEJ</b> - Educação e Juventude	<b>3</b>	1	2	34	1	1
<b>PD</b> - Desporto	<b>29</b>	7	22	17	12	1
<b>PGJ</b> - Gestão Jurídica	<b>1</b>	0	1	—	—	1
<b>PM</b> - Polícia Municipal	<b>1</b>	1	0	10	0	0
<b>PAPC</b> - Atendimento Paços do Concelho	<b>5</b>	1	4	13	2	0
<b>POAD</b> - Obras Administração Direta	<b>17</b>	11	6	20	5	3
<b>PA</b> - Ambiente	<b>11</b>	7	4	25	6	1
<b>PCul</b> - Cultura	<b>2</b>	1	1	12	0	0
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>31</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>8</b>

Quadro 1 – N.º de reclamações/ Pedidos de Indemnização/ Exposições e Manifestações de insatisfação por processo.



## RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

---

No que concerne à resposta ao reclamante, verificou-se uma média global de 19 dias de resposta (2018: 16, 2017: 14, 2016: 19, 2015: 17), não cumprindo prazo estabelecido pela legislação e internamente no *Procedimento 02 - Tratamento de não conformidade\_ações corretivas e gestão de risco*.

Registaram-se 27 respostas para além do prazo estabelecido (2018: 47, 2017: 38, 2016: 64, 2015: 68), bem como 8 ausências de resposta até ao momento, situações identificadas e em análise pelos serviços de acordo com o *Procedimento 02 - Tratamento de não conformidade\_ações corretivas e gestão de risco*.

Das 45 reclamações registadas, em livro, em 2019, apenas em 13 foram identificadas não-conformidades, nomeadamente:

- Desporto – 5 reclamações validadas:
  - temperatura da água dos duches (2);
  - demora no sistema de gestão e@sport aquando da aquisição de uma utilização livre;
  - reclamação sobre atendimento de funcionário na portaria;
  - desagrado quanto aos esclarecimentos relativos ao procedimento de comunicação e disponibilização de impresso para o seguro;
- Ambiente– 3 reclamações validadas:
  - uso de espaço sito no Parque de Santa Marta destinado à prática de patinagem e skate;
  - ruído provocado por tampa de saneamento;
  - odores provocados pelo Ecoparque da Abrunheira;
- Operações Urbanísticas – 1 reclamação validada: entrega de certidão de toponímia;
- Policia Municipal – 1 reclamação validada: atuação e agente;
- Obras por administração direta – 1 reclamação validada: falta de resposta dos serviços relativamente a um pedido de reparação de pavimento;
- Cultura – 1 reclamação validada: ausência acessibilidade de braille;
- Licenças e verificações diversas – 1 reclamação validada: má prestação de um serviço turístico, realizado num estabelecimento de AL situado na Ericeira.



## RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

---

### 2. SUGESTÕES

Durante o ano de 2019 foram rececionadas um total de 29 sugestões, que foram remetidas no âmbito dos processos Cultura (5) e Desporto (24).

### 3. ELOGIOS E AGRADECIMENTOS

Em 2019 foram identificados um total de 36 elogios em livro (2018: 37, 2017: 55) e 128 agradecimentos (2018: 101, 2017: 35).

<b>2019</b>	<b>Elogios</b>	<b>Agradecimentos</b>
Ação Social	2	0
Ambiente	2	60
Atendimento	9	1
Cultura	1	0
Desporto	17	0
Educação e Juventude	5	0
Gestão Jurídica	0	20
Licenças e verificações diversas	0	11
Obras por administração direta	0	30
Proteção civil	0	5
Sistemas de Informação Geográfica	0	1
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>128</b>

*Quadro 2 – N.º de elogios e agradecimentos 2019.*