



## RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

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

No decorrer do ano **2020** foram registados no total **48** Reclamações/ Pedidos de Indemnização/ Exposições e Manifestações de insatisfação, nomeadamente:

- **16** Reclamações em livro (2019: 45, 2018: 38, 2017: 40, 2016: 31, 2015: 31);
- **15** Exposições e manifestações de insatisfação (2019: 14, 2018: 73 ,2017: 58, 2016: 102, 2015: 126);
- **17** Pedidos de indemnização (2019: 13, 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 4 reclamações/ pedidos de indemnização/ exposições e manifestações de insatisfação. Março foi o mês em que se verificaram mais registos.

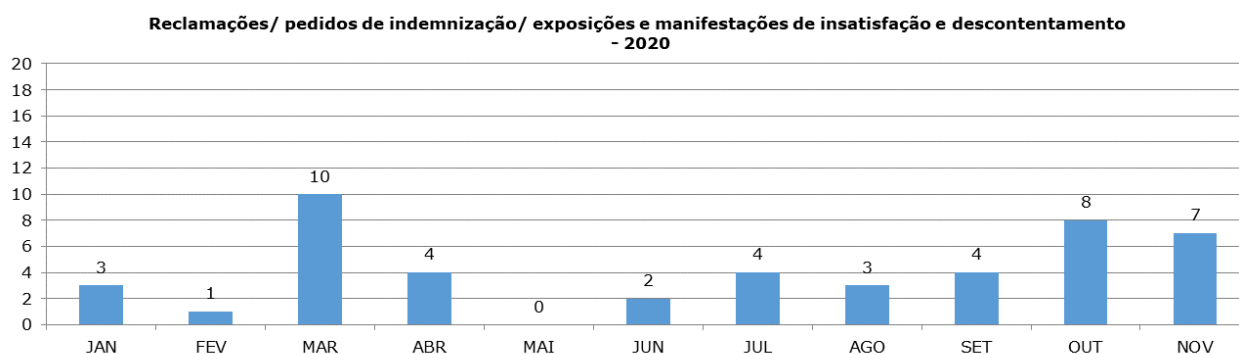


Gráfico 1 – N.º de reclamações/pedidos de indemnização/ exposições e manifestações de insatisfação recebidas mensalmente.

#### 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 correio eletrónico (58% - 28).



## RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Reclamações/ pedidos de indemnização/ exposições e manifestações de insatisfação e descontentamento  
- Por meio de envio 2020

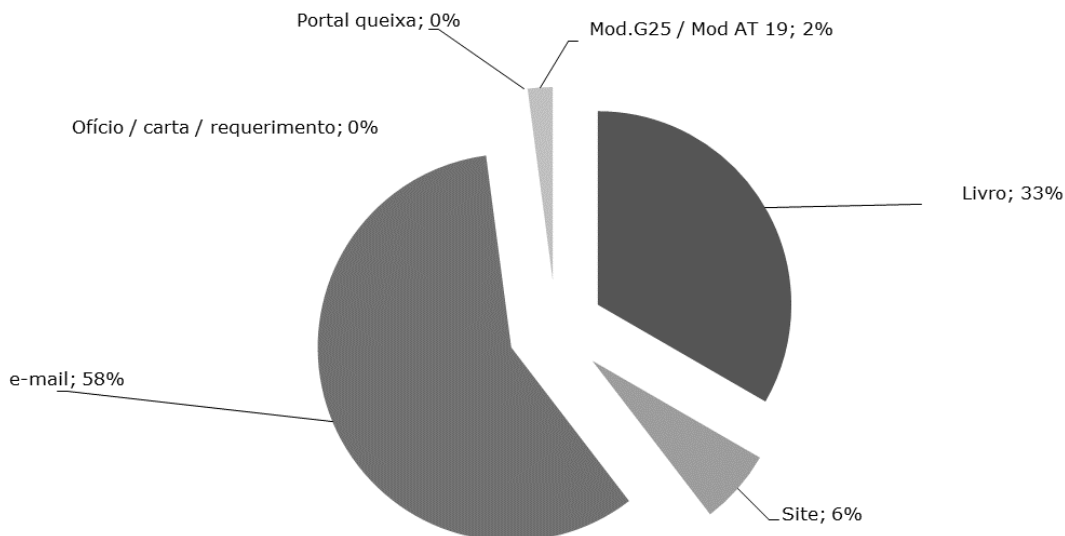


Gráfico 2 - % de reclamações/Pedidos de Indemnização/ Exposições e Manifestações de insatisfação recebidas por meio de comunicação.

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

Das comunicações efetuadas, 42% (20) tiveram na origem do descontentamento situações relacionadas com aplicação de regulamentos dos serviços, 31% - (15) com as instalações/equipamentos/infraestruturas seguindo-se o desempenho dos serviços (25% - 12) e recursos humanos (2% - 1).

N.º de Reclamações por tipo - 2020



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



## RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

### Reclamações/ pedidos de indemnização/ exposições e manifestações de insatisfação e descontentamento - Por tipo 2020

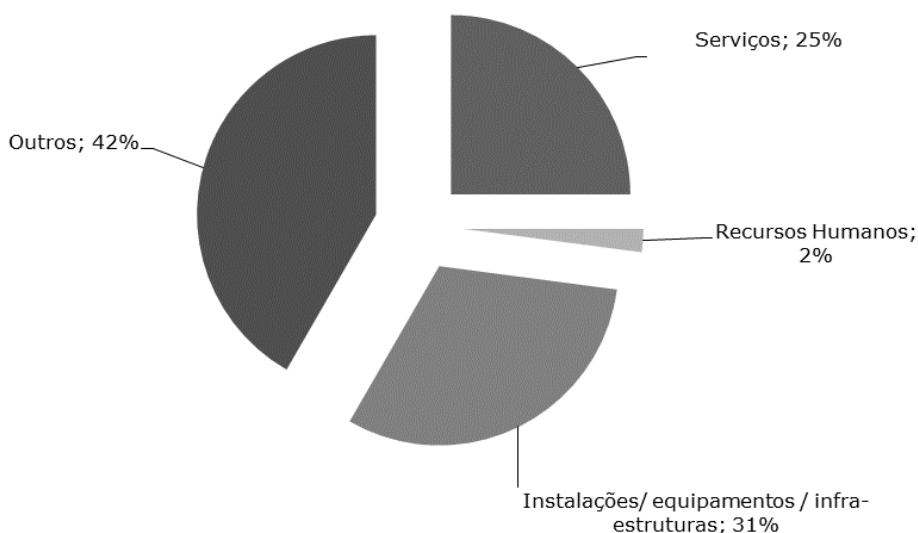


Gráfico 4 – % de reclamações/Pedidos de Indemnização/ Exposições e Manifestações de insatisfação por tipo de assunto.

#### 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 7 processos, sendo que com maior número de registos associados foram:

- Obras por administração direta (14 registadas / 9 validadas – 64%),
- Desporto (13 registadas / 5 validadas – 38%),
- Serviços de Ambiente (10 registadas / 6 validadas – 60%),

Observando-se nos restantes processos 3 ou menos registos.



## RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

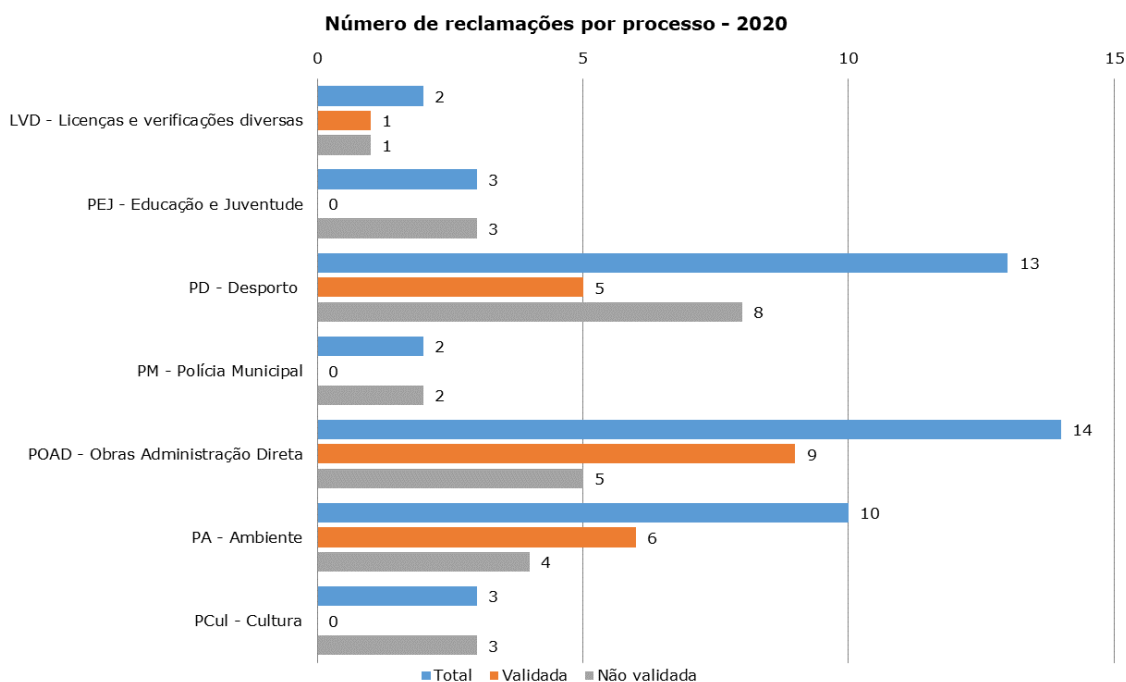


Gráfico 5 – N.º de Reclamações/ Pedidos de Indemnização/ Exposições e Manifestações de insatisfação por processo.

Dos registos identificados, 27 (56%) 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 21 (44%), tendo os respetivos serviços efetuado a sua análise, resposta ao município 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
LVD - Licenças e verificações diversas	2	1	1	40	1	0
PEJ - Educação e Juventude	3	0	3	30	2	0
PD - Desporto	13	5	8	13	4	0
PM - Polícia Municipal	2	0	2	9	0	0
POAD - Obras Administração Direta	14	9	5	2	0	0
PA - Ambiente	10	6	4	26	3	0
PCul - Cultura	3	0	3	12	0	0
Outra entidade	1	0	1	7	0	0
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>0</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 **14 dias** de resposta (2019: 19, 2018: 16, 2017: 14, 2016: 19, 2015: 17), cumprindo o prazo estabelecido pela legislação e internamente no *Procedimento PQ.02 Tratamento de não conformidade\_ações corretivas e gestão de risco*: 15 dias úteis. Registaram-se **10 respostas para além do prazo estabelecido** (2019: 27, 2018: 47, 2017: 38, 2016: 64, 2015: 68), e nenhuma ausência de resposta.

Das 16 reclamações registadas, em livro, em 2020, apenas em **2 foram identificadas não conformidades**, nomeadamente:

- Desporto – 2 reclamações validadas:
  - o Ausência de disponibilização de senhas para atendimento, por lapso dos serviços;
  - o Impedimento de entrada nas instalações desportivas por ausência de cartão, tendo os serviços por lapso não entregue ao utente cartão provisório.

### 2. SUGESTÕES

No período em apreço foi apresentada uma sugestão, relacionada com as instalações da Biblioteca Municipal de Mafra, nomeadamente a adaptação do jardim para servir como local para leitura.

### 3. ELOGIOS E AGRADECIMENTOS

Em 2020 foram identificados um total de 42 elogios (32 em livro e 10 via correio electrónico) (2019: 36, 2018: 37, 2017: 55) e 120 agradecimentos (2019: 128, 2018: 101, 2017: 35).

2020	Elogios	Agradecimentos
Ação Social		2
Ambiente	4	49
Atendimento	11	
Cultura	1	
Desporto	18	
Educação	4	
Gestão Jurídica		22
Licenças e verificações diversas	1	5
Obras Administração direta	1	40
Operações Urbanísticas		1
Proteção civil	1	1
Presidência	1	
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>120</b>

Quadro 2 – N.º de elogios e agradecimentos 2020.