



## RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

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

No decorrer do ano de 2016 foi registado um total de 151 Reclamações/ Pedidos de Indemnização/ Exposições e Manifestações de insatisfação, nomeadamente:

- 31 Reclamações em livro (2015: 31);
- 102 Exposições e Manifestações de insatisfação (2015: 126);
- 17 Pedidos de indemnização (2015: 10).

#### 1.1. N.º reclamações/ Pedidos de Indemnização/ Exposições e Manifestações de insatisfação recebidos mensalmente

Em média, mensalmente foram rececionadas 13 reclamações/ pedidos de indemnização/ exposições e manifestações de insatisfação. Outubro foi o mês em que se verificaram mais registos, sobretudo devido ao início do novo ano letivo e após o arranque da nova época desportiva.

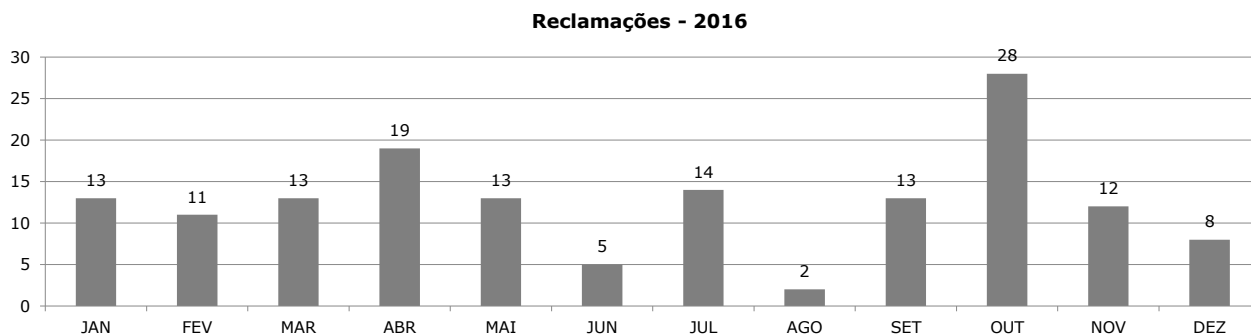


Gráfico 1 – N.º de reclamações/Pedidos de Indemnização/ Exposições e Manifestações de insatisfação recebidas mensalmente.

#### 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 de correio eletrónico (72% - 108) seguindo-se o Livro de reclamações (21% - 31).



## Reclamações por meio de envio - 2016

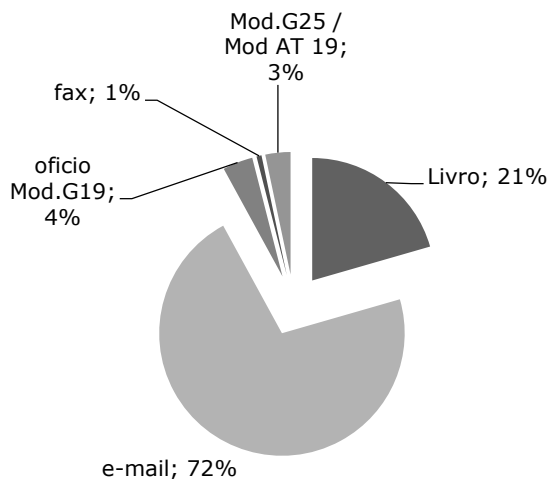


Gráfico 2 - % de reclamações/Pedidos de Indemnização/ Exposições e Manifestações de insatisfação recebidas por meio de comunicação.

### 1.3. N.º reclamações/ Pedidos de Indemnização/ Exposições e Manifestações de insatisfação por tipo de assunto

Das comunicações efetuadas, 48% (72) têm na origem o descontentamento com os serviços, seguindo-se as instalações/equipamentos/infraestruturas (35% - 53), outros assuntos (11% - 16) e os recursos humanos (7% - 10).

### N.º de Reclamações por tipo - 2016

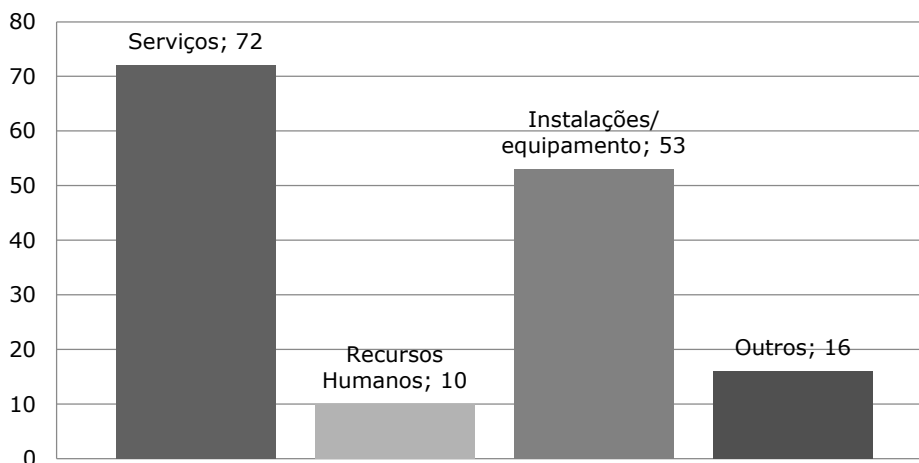


Gráfico 3 - N.º de reclamações/Pedidos de Indemnização/ Exposições e Manifestações de insatisfação por tipo de assunto.



### Reclamações por tipo - 2016

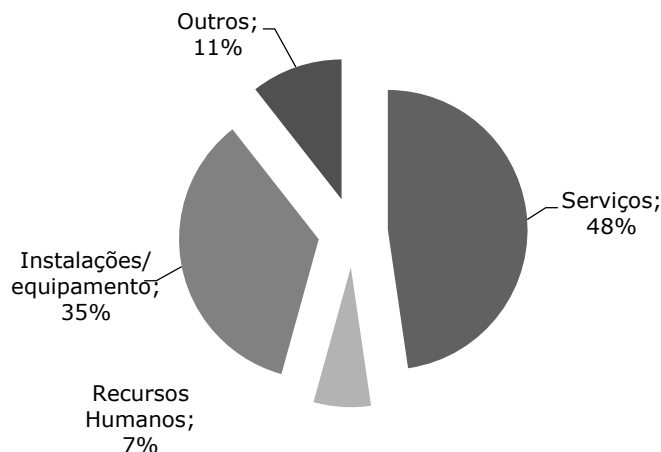


Gráfico 4 – % de reclamações/Pedidos de Indemnização/ Exposições e Manifestações de insatisfação por tipo de assunto.

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

- Desporto (56 registadas /26 validadas – 46%),
- Educação e Juventude (38 registadas/25 validadas – 66%),
- Obras por administração direta (36 registadas /29 validadas – 81%),
- Serviços de Ambiente (8 registadas /4 validadas – 50%),

Observando-se nos restantes processos 2 ou menos registos.



## RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

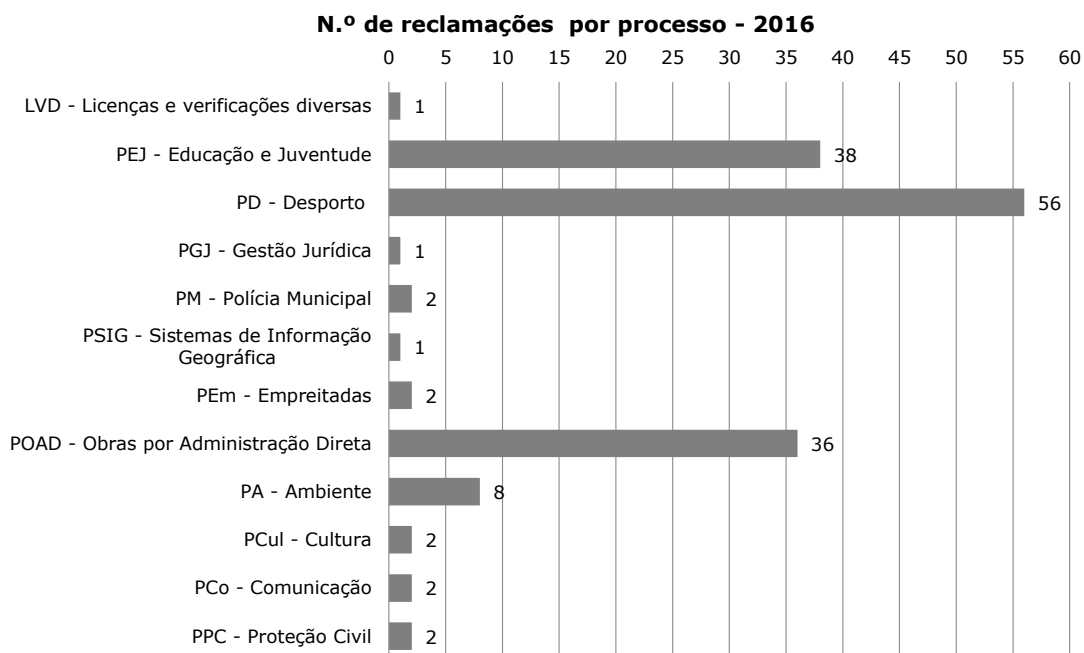


Gráfico 5 – N.º de Reclamações/ Pedidos de Indemnização/ Exposições e Manifestações de insatisfação por processo.

Dos registos identificados, 59 (39%) 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 92 (61%), 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 fora do prazo	Ausência de resposta
LVD - Licenças e verificações diversas	1	1	0	17	1	0
PEJ - Educação e Juventude	38	25	13	25	26	0
PD - Desporto	56	26	30	20	27	0
PGJ - Gestão Jurídica	1	1	0	15	0	0
PM - Polícia Municipal	2	1	1	26	2	0
PSIG - Sistemas de Informação Geográfica	1	0	1	24	1	0
PEm - Empreitadas	2	1	1	35	1	0
POAD - Obras por Administração Direta	36	29	7	8	3	0
PA - Ambiente	8	4	4	10	1	1
PCul - Cultura	2	1	1	11	0	0
PCo - Comunicação	2	1	1	15	1	0
PPC - Proteção Civil	2	2	0	88	1	0
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>92</b>	<b>59</b>	<b>19</b>	<b>64</b>	<b>1</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 (2015:17), 4 dias acima do prazo estabelecido pela legislação e internamente no *Procedimento 02 - Tratamento de Produto Não Conforme - Ações Corretivas Preventivas*. Registaram-se 64 respostas para além do prazo estabelecido (2015: 68), bem como 1 ausência de resposta.

### 2. SUGESTÕES

Durante o ano de 2016 foram recepcionadas um total de 31 sugestões, que foram remetidas no âmbito dos processos Cultura, Desporto e Educação e Juventude.

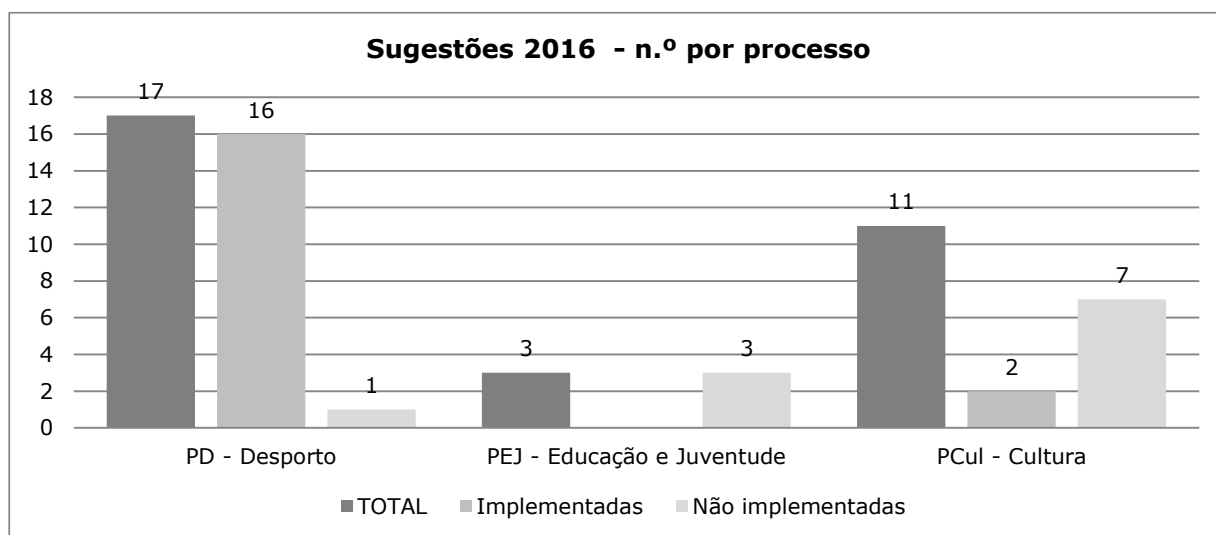


Gráfico 6 - N.º de Sugestões por processo.

### 3. AGRADECIMENTOS E ELOGIOS

Em 2016 foram identificados um total de 18 elogios e 74 agradecimentos.