

RETORNO DA INFORMAÇÃO DO MUNÍCIPE

Avaliação da Satisfação | Reclamações | Oportunidades de Melhoria

2025

1. Avaliação da Satisfação do Munícipe

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 2025, 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 4562 inquéritos e outros outputs.

Evolução da Satisfação ao Longo do Ano de 2025

	N.º Questionários	Serviço	Atendimento
1.º Trim.	607	98%	98%
2.º Trim.	606	99%	99%
3.º Trim.	2171	100%	100%
4.º Trim.	1178	100%	100%
2025	4562	99%	99%

No geral, a satisfação do munícipe ao nível do serviço e do atendimento foi positiva, uma vez que se situa próximo de valores máximos, 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.

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 2025, foram apresentadas um total de 10 reclamações. Importa, contudo, salientar que quatro dessas reclamações foram apresentadas num muito curto espaço temporal e incidiam sobre a mesma situação (uma avaria no sistema à data). Acresce ainda, que outras duas reclamações não estão relacionadas com o atendimento prestado ou com o funcionamento dos serviços municipais. Todas 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 todas já fechadas.

3. Sugestões e oportunidades de melhoria

O leque de sugestões e oportunidades de melhoria identificadas em 2025 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.

Todas as sugestões e oportunidades de melhoria apresentadas foram devidamente encaminhadas 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.