



RETORNO DA INFORMAÇÃO DO MUNÍCIPE

Avaliação da Satisfação | Reclamações | Oportunidades de Melhoria

2016

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.

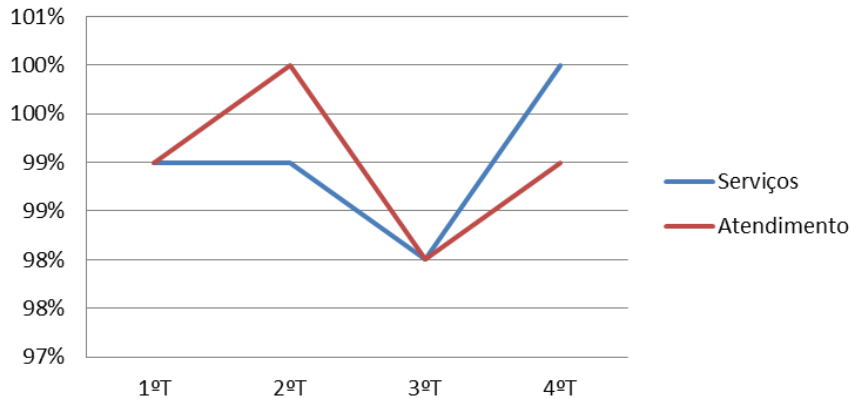
Durante o ano de 2016, o índice de satisfação global dos serviços regista um valor total de 99%, constituído pelos valores do item “Muito Positiva” e “Positiva”, num universo de 599 questionários entregues.

Avaliação da Satisfação do Município em 2016

	N.º Inquéritos	Satisfação do Serviço	Satisfação do Atendimento
1.º Trimestre	157	99%	99%
2.º Trimestre	218	99%	100%
3.º Trimestre	128	98%	98%
4.º Trimestre	96	100%	99%
2016	599	99%	99%



Evolução da Satisfação do Múncipe quanto ao Serviço e ao Atendimento ao longo do ano de 2016



No geral, a satisfação do múncipe 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 logo do ano a oscilar acima dos 98%, 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 múncipes 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, as Piscinas Municipais, a Biblioteca Municipal, o Museu da Pedra, o Pavilhão Marialvas, o Posto de Turismo de Cantanhede e os Estaleiros Municipais, verificou-se que no decorrer de 2016, não foi apresentada qualquer reclamação externa, inscrita nos Livros de Reclamação das Piscinas Municipais disponibilizados nos diversos edifícios municipais.

3. Sugestões e oportunidades de melhoria

O leque de sugestões e oportunidades de melhoria identificadas em 2016 tiveram origem nas auditorias internas e externas realizadas ao sistema de gestão da qualidade, na 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	14
Questionários de Avaliação da Satisfação do Munícipe	8
Relatórios de Atividades dos Processos	46
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.