

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS

ANO 2022

GABINETE DE SISTEMAS DE GESTÃO

MARÇO DE 2023

Índice

1. Finalidade	3
2. Metodologia	3
3. Amostra	3
4. Escala/Legenda utilizada	4
5. Apresentação de resultados	4
5.1. Lojas do Município 1 e 2	4
5.1.1. Loja do Município – Obras Particulares	5
5.1.2. Loja do Município – Outros Serviços	6
5.1.3. Lojas do Município – Diversos Serviços.....	7
5.2. Ação Social	7
5.3. Arquivo Municipal.....	8
5.4. Centro de Recolha Oficial	9
5.5. Cemitério	10
5.6. Polícia Municipal	11
5.7. Biblioteca Municipal Ernesto do Canto	12
5.8. Casa Museu José da Costa Franco	13
5.9. Centro Natália Correia	14
5.10. Museu Hebraico Sahar Hassamaim – Sinagoga	15
5.11. Centro Cultural Santo António	16
5.12. Serviços sem tratamento de dados devido ao número insuficiente de respostas	16
5.13. Totais agregados por dimensões de satisfação	17
6. Índices	18
7. Reclamações	19
8. Sugestões	21
9. Elogios	22
10. Atividade de <i>clipping</i>	23
11. Notas finais	25

1. Finalidade

Este Relatório tem por finalidade:

- Apresentar os resultados do estudo de avaliação da satisfação dos cidadãos que decorreu no ano de 2022;
- Propor, sempre que se justifique, ações de melhoria;
- Servir de entrada para a Revisão pela Gestão.

2. Metodologia

Os resultados apresentados resultam do tratamento de dados de um estudo de avaliação da satisfação dos cidadãos, realizado a partir da recolha de diferentes fontes de informações, nomeadamente:

- da realização de um inquérito por questionário disponibilizado, de janeiro a dezembro, e adaptado aos diversos serviços, nos seguintes locais de atendimento: Loja do Município 1 e 2, Ação Social, Arquivo Municipal, Centro de Recolha Oficial (CRO), Cemitério, Polícia Municipal, Biblioteca Municipal Ernesto do Canto, Museu Hebraico Sahar Hassamaim (Sinagoga), Centro Natália Correia, Centro Municipal de Cultura, Casa Museu José da Costa Franco, Centro Cultural de Fenais da Luz e Centro Cultural de Santo António;
- das reclamações, sugestões e elogios apresentados à CMPD;
- e atividade de *clipping* dos órgãos de comunicação social.

Os dados obtidos pelo inquérito por questionário foram tratados por serviço e por dimensão de satisfação.

3. Amostra

A amostra relativa ao questionário é considerada uma “amostragem por conveniência”.

Amostra relativa aos inquéritos:

Localização	N.º inquéritos	%
Lojas do Município 1 e 2	42	15
Ação Social	70	25
Arquivo Municipal	20	7
Centro de Recolha Oficial (Canil)	50	18
Cemitério	4	1
Polícia Municipal	20	7
Biblioteca Municipal Ernesto do Canto	15	5
Casa Museu José da Costa Franco	31	11
Museu Hebraico Sahar Hassamaim (Sinagoga)	6	2
Centro Natália Correia	17	6
Centro Municipal de Cultura	2	1
Centro Cultural Fenais da Luz	0	0
Centro Cultural Santo António	6	2
Total	283	100

4. Escala/Legenda utilizada

No inquérito por questionário foi utilizada uma escala de satisfação de 1 a 5, tal como constam nos gráficos apresentados no presente relatório, em concreto:

1 = Muito insatisfeito;

2 = Insatisfeito;

3 = Nem insatisfeito nem satisfeito;

4 = Satisfeito;

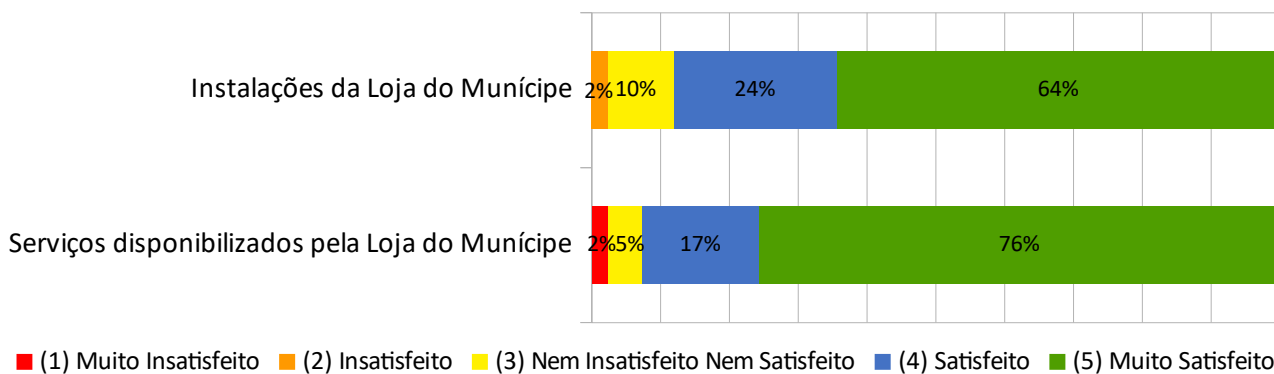
5 = Muito satisfeito.

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

5. Apresentação de resultados

5.1. Lojas do Município 1 e 2 (42 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações das Lojas do Município	0	1	4	10	27
Serviços disponibilizados pelas Lojas do Município	1	0	2	7	31

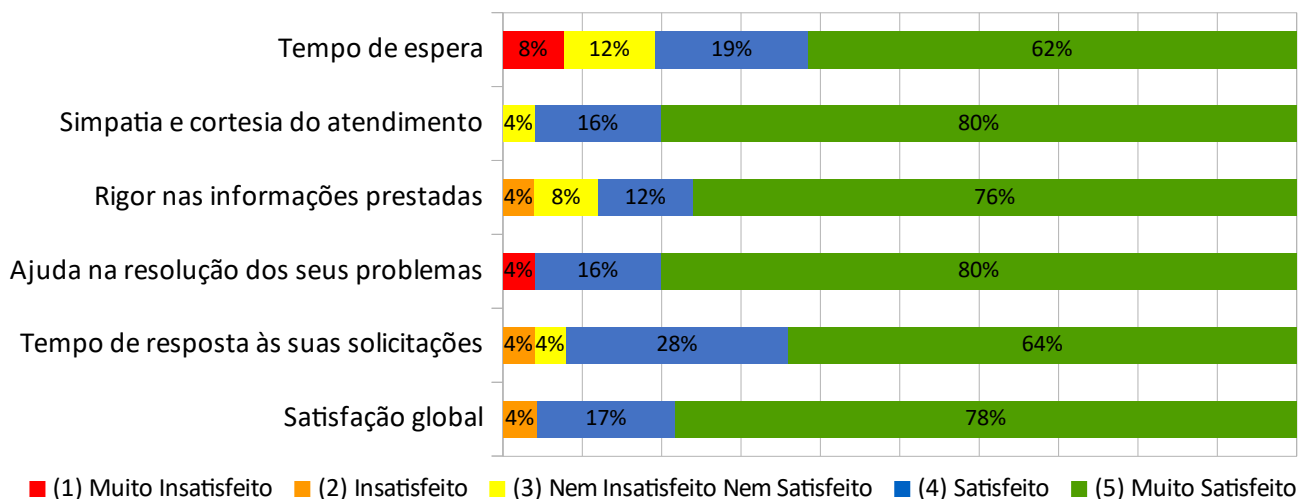


Considerando as Lojas do Município 1 e 2, no ano 2022, relativamente à satisfação com as *Instalações da Loja do Município*, 88% dos respondentes indicam estar *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*, enquanto 10% revela-se indiferente na medida em que assinalou a categoria neutra, *Nem insatisfeitos nem satisfeitos*. Apenas uma percentagem residual de 2% dos respondentes encontram-se *Insatisfeitos*. No que concerne aos *Serviços disponibilizados pelas Lojas do Município*, 93% dos respondentes estão *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*, 5% assinalaram a categoria neutra, *Nem insatisfeitos nem satisfeitos* e também apenas 2% revelam-se *Muito insatisfeitos*.

De salientar uma ligeira diminuição da satisfação ao nível destas duas dimensões comparativamente com o ano transato, uma vez que 90% dos respondentes se encontravam *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos* e nenhum se revelou *Insatisfeito*.

5.1.1. Lojas do Município – Obras Particulares (26 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Tempo de espera	2	0	3	5	16
Simpatia e cortesia do atendimento	0	0	1	4	20
Rigor nas informações prestadas	0	1	2	3	19
Ajuda na resolução dos seus problemas	1	0	0	4	20
Tempo de resposta às suas solicitações	0	1	1	7	16
Satisfação global	0	1	0	4	18

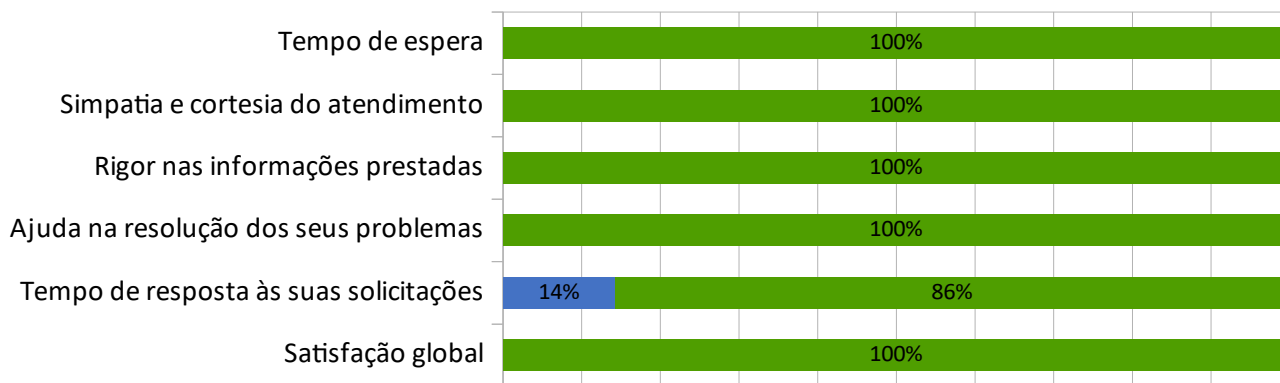


No que concerne ao serviço de **Obras Particulares das Lojas do Município**, no ano 2022, verifica-se elevado grau de satisfação dos respondentes ao nível da *Simpatia e cortesia do atendimento* e da *Ajuda na resolução dos seus problemas* (96% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*), seguindo-se o *Tempo de resposta às suas solicitações* (92% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*) e o *Rigor nas informações prestadas* (88% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*) e, por último, o *Tempo de espera* (81% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*), ainda nesta dimensão, 12% dos respondentes assinalaram a categoria neutra, *Nem insatisfeitos nem satisfeitos*. De salientar que o nível de *Satisfação global* é também elevado, 95% dos respondentes indicam estar *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos* de uma forma geral.

No ano 2021 os níveis de satisfação relativamente ao serviço de Obras Particulares das Lojas do Município, foram ligeiramente mais baixos, na medida em que se referem à *Simpatia e cortesia do atendimento*, ao *Rigor nas informações prestadas* e à *Ajuda na resolução dos seus problemas* 86% dos respondentes indicaram estar *Muito satisfeitos*. Relativamente ao *Tempo de resposta às suas solicitações* 85% dos respondentes indicaram estar *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*. Contudo, há a destacar que relativamente ao *Tempo de espera* e ao nível da *Satisfação global*, 86% e 100%, respetivamente, dos respondentes desse ano indicaram estar *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*.

5.1.2. Lojas do Município – Outros Serviços (7 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Tempo de espera	0	0	0	0	7
Simpatia e cortesia do atendimento	0	0	0	0	7
Rigor nas informações prestadas	0	0	0	0	7
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	0	0	0	7
Tempo de resposta às suas solicitações	0	0	0	1	6
Satisfação global	0	0	0	0	6



■ (1) Muito Insatisfeito ■ (2) Insatisfeito ■ (3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito ■ (4) Satisfeito ■ (5) Muito Satisfeito

No ano 2022, relativamente aos **Outros Serviços das Lojas do Município**, o nível de satisfação dos respondentes é bastante elevado, sendo no que diz respeito ao *Tempo de espera*, à *Simpatia e cortesia do atendimento*, ao *Rigor nas informações prestadas* e à *Ajuda na resolução dos seus problemas* e ao nível de *Satisfação global*, 100% dos respondentes indicaram estar *Muito satisfeitos*. Relativamente ao *Tempo de resposta às suas solicitações* 86% dos respondentes indicaram estar *Muito satisfeitos* e 14% *Satisfeitos*.

No ano 2021 não se obteve inquéritos da satisfação respondidos dos Outros Serviços das Lojas do Município.

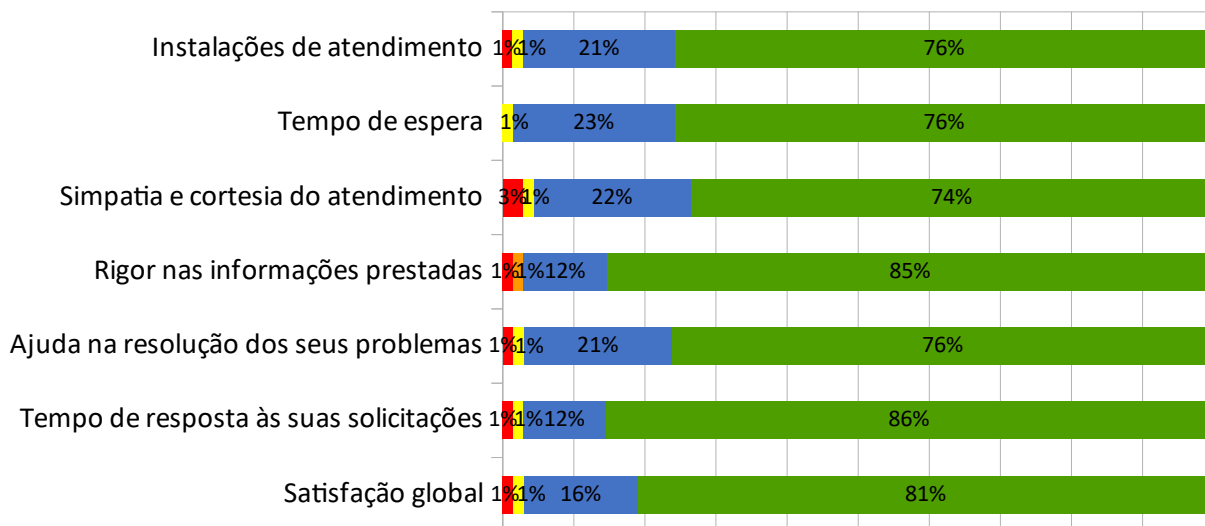
5.1.3. Lojas do Município - Diversos Serviços

Serviços sem tratamento de dados, devido ao número de resposta aos inquéritos de satisfação serem insuficientes:

Taxas e Licenças (N.º inquéritos: 3);
Serviços Urbanos (N.º inquéritos: 3);
Obras Municipais (N.º inquéritos: 3).

5.2. Ação Social (70 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	1	0	1	15	53
Tempo de espera	0	0	1	16	53
Simpatia e cortesia do atendimento	2	0	1	15	50
Rigor nas informações prestadas	1	1	0	8	58
Ajuda na resolução dos seus problemas	1	0	1	14	51
Tempo de resposta às suas solicitações	1	0	1	8	59
Satisfação global	1	0	1	11	55



■ (1) Muito Insatisfeito ■ (2) Insatisfeito ■ (3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito ■ (4) Satisfeito ■ (5) Muito Satisfeito

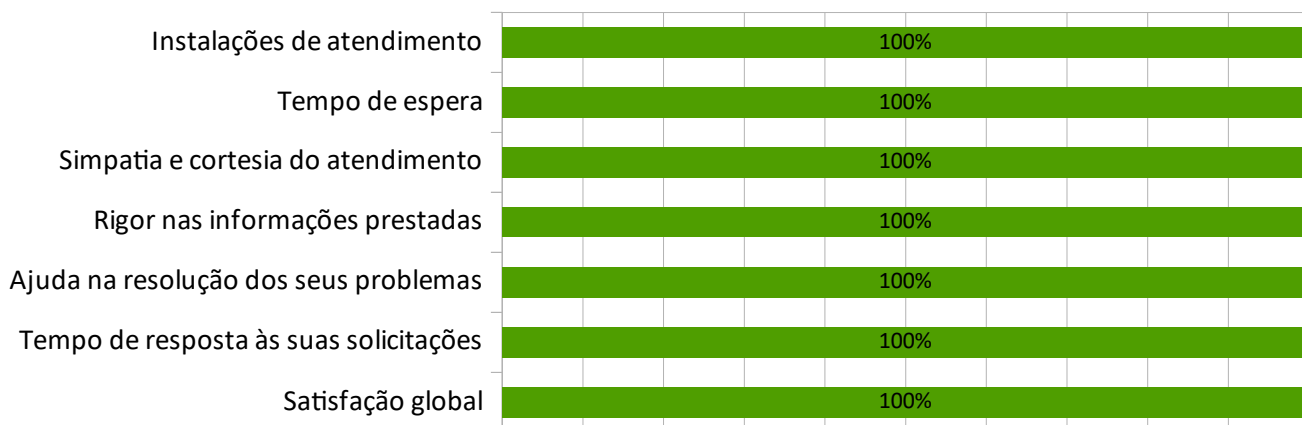
Relativamente ao serviço de **Ação Social**, no ano 2022, verifica-se um nível elevado de satisfação dos respondentes ao nível do *Tempo de espera* (99% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos), seguindo-se o *Tempo de resposta às suas solicitações* (98% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos), as *Instalações de atendimento*, o *Rigor nas informações prestadas*, a *Ajuda na resolução dos seus problemas* e a *Satisfação global* (97% Satisfeitos

ou *Muito satisfeitos*) e, por último, a *Simpatia e cortesia do atendimento* (96% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*).

No ano 2021 os níveis de satisfação foram ligeiramente mais elevados, na medida em que se referem às *Instalações de atendimento*, ao *Tempo de espera*, à *Simpatia e cortesia do atendimento* e ao nível da *Satisfação global* dos serviços de Ação Social, 100% dos respondentes indicaram estar *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*. Relativamente ao *Rigor nas informações prestadas* e à *Ajuda na resolução dos seus problemas e Tempo de resposta às suas solicitações*, 97% dos respondentes indicaram estar *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*.

5.3. Arquivo Municipal (20 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	0	0	0	0	19
Tempo de espera	0	0	0	0	19
Simpatia e cortesia do atendimento	0	0	0	0	19
Rigor nas informações prestadas	0	0	0	0	19
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	0	0	0	19
Tempo de resposta às suas solicitações	0	0	0	0	19
Satisfação global	0	0	0	0	18

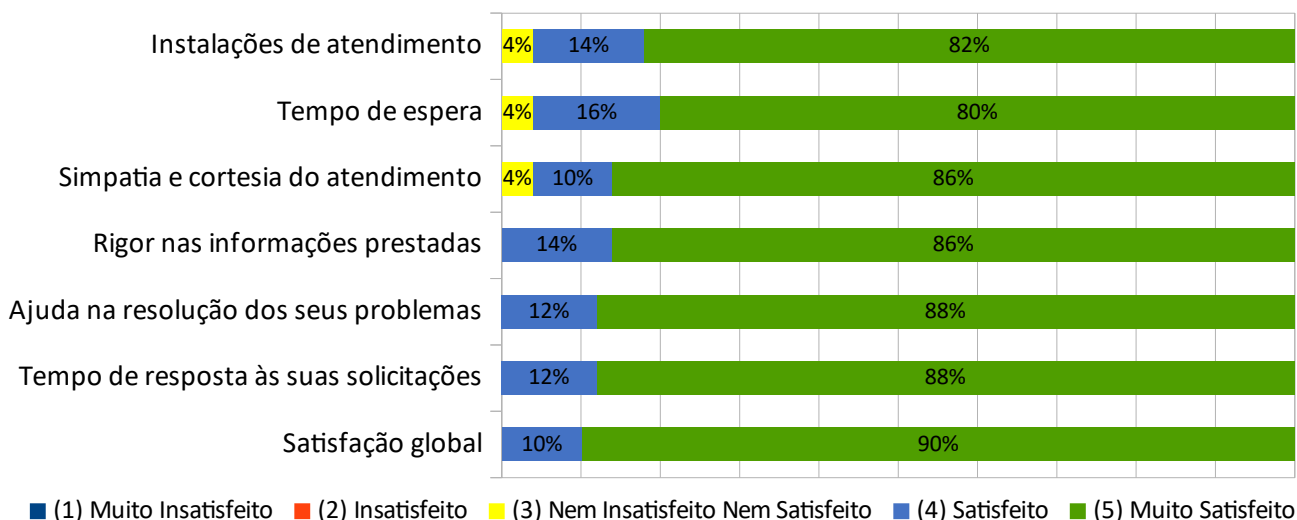


■ (1) Muito Insatisfeito ■ (2) Insatisfeito ■ (3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito ■ (4) Satisfeito ■ (5) Muito Satisfeito

No ano de 2022, no que diz respeito ao serviço do **Arquivo Municipal**, verifica-se um nível muito elevado de satisfação dos respondentes em todas as dimensões analisadas (100% *Muito satisfeitos*). Mantendo os mesmos níveis de satisfação de 2021.

5.4. Centro de Recolha Oficial (50 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	0	0	2	7	41
Tempo de espera	0	0	2	8	40
Simpatia e cortesia do atendimento	0	0	2	5	43
Rigor nas informações prestadas	0	0	0	7	43
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	0	0	6	44
Tempo de resposta às suas solicitações	0	0	0	6	44
Satisfação global	0	0	0	5	44

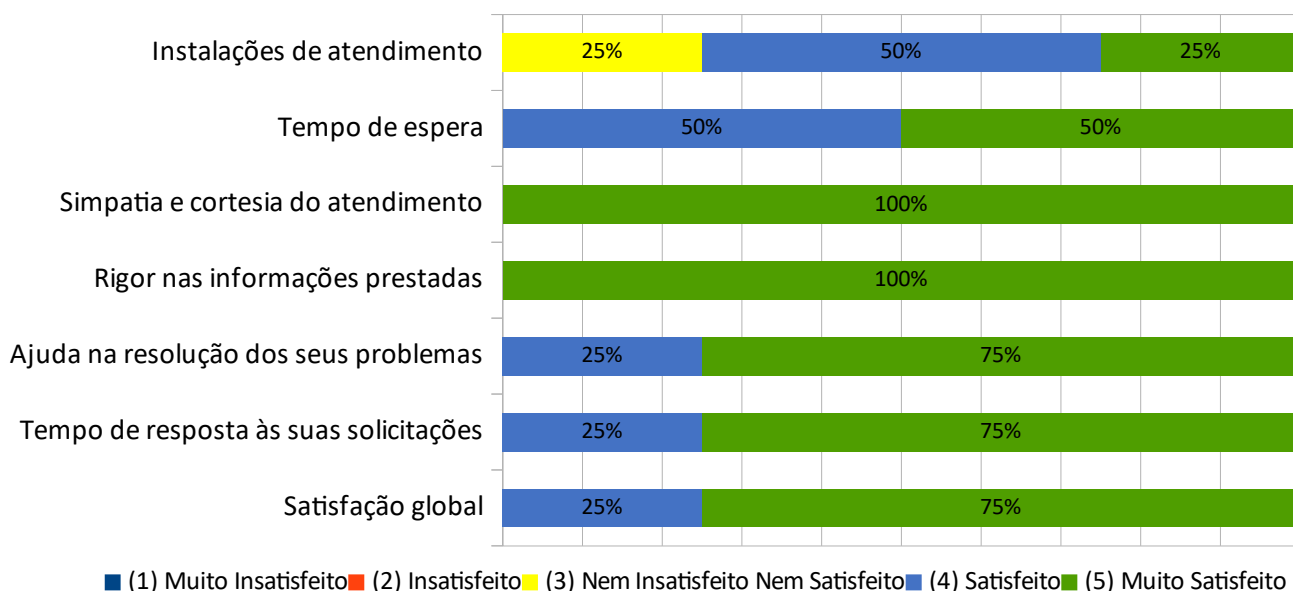


No que concerne ao serviço do **Centro de Recolha Oficial (Canil)**, no ano 2022, verifica-se um nível elevado de satisfação dos respondentes ao nível do *Rigor nas informações prestadas*, da *Ajuda na resolução dos seus problemas*, do *Tempo de resposta às suas solicitações* e ao nível de *Satisfação global* (100% Satisfeitos ou Muito satisfeitos), seguindo-se as *Instalações de atendimento*, o *Tempo de espera* e a *Simpatia e cortesia do atendimento* (96% Satisfeitos ou Muito satisfeitos).

No ano 2021 os níveis de satisfação foram ligeiramente mais baixos, no que se refere ao nível do *Tempo de resposta às suas solicitações* 97%, da *Ajuda na resolução dos seus problemas* 98%, do *Rigor nas informações prestadas* e ao nível da *Satisfação global* 99% dos respondentes indicaram estar *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*, respetivamente. Contudo, há a destacar que relativamente às *Instalações de atendimento* e à *Simpatia e cortesia do atendimento* 98% dos respondentes indicaram estar *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*. Quanto ao *Tempo de espera* 96% dos respondentes desse ano indicaram estar *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*, mantendo-se a mesma percentagem em 2022.

5.5. Cemitério (4 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	0	0	1	2	1
Tempo de espera	0	0	0	2	2
Simpatia e cortesia do atendimento	0	0	0	0	4
Rigor nas informações prestadas	0	0	0	0	4
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	0	0	1	3
Tempo de resposta às suas solicitações	0	0	0	1	3
Satisfação global	0	0	0	1	3

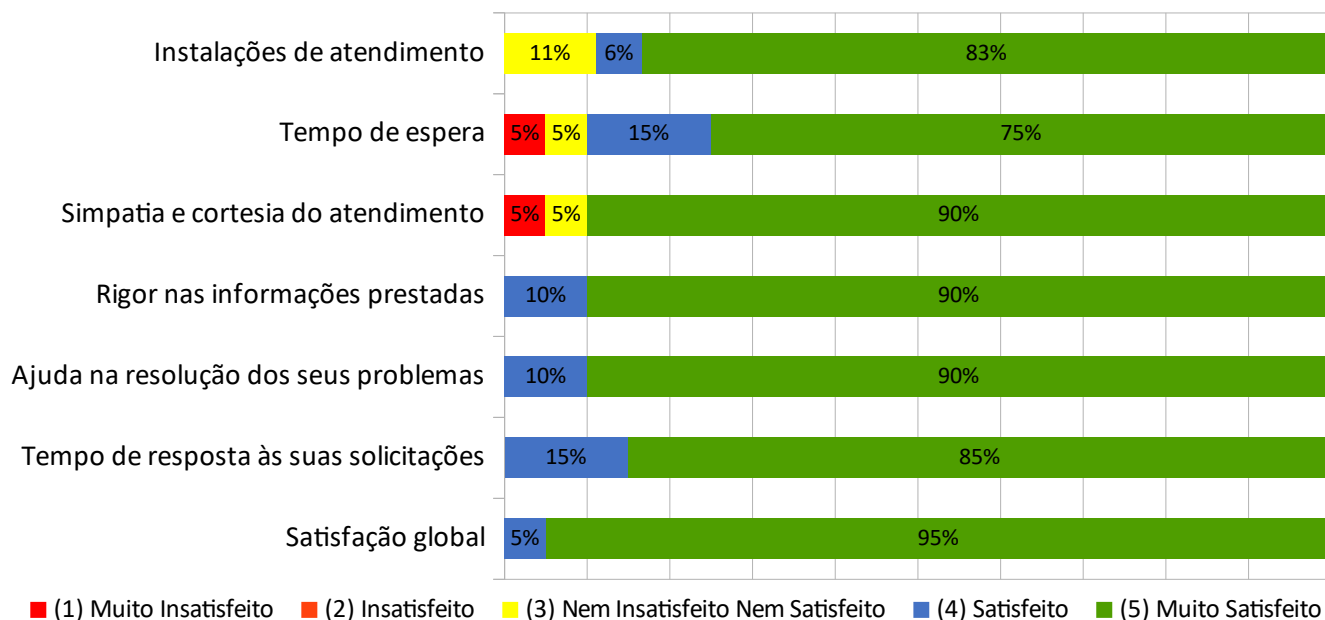


Considerando o serviço do **Cemitério**, no ano 2022, verifica-se um nível elevado de satisfação dos respondentes em quase todas as dimensões em análise (100% *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos*), excetuando as *Instalações de atendimento*, em que apenas 75% dos respondentes indicaram estar *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos* e 25% assinalou a categoria neutra, *Nem insatisfeitos nem satisfeitos*.

No ano 2021 não se obteve inquéritos respondidos em número suficiente para tratamento estatístico da satisfação dos serviços do Cemitério.

5.6. Polícia Municipal (20 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	0	0	2	1	15
Tempo de espera	1	0	1	3	15
Simpatia e cortesia do atendimento	1	0	1	0	18
Rigor nas informações prestadas	0	0	0	2	18
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	0	0	2	18
Tempo de resposta às suas solicitações	0	0	0	3	17
Satisfação global	0	0	0	1	19

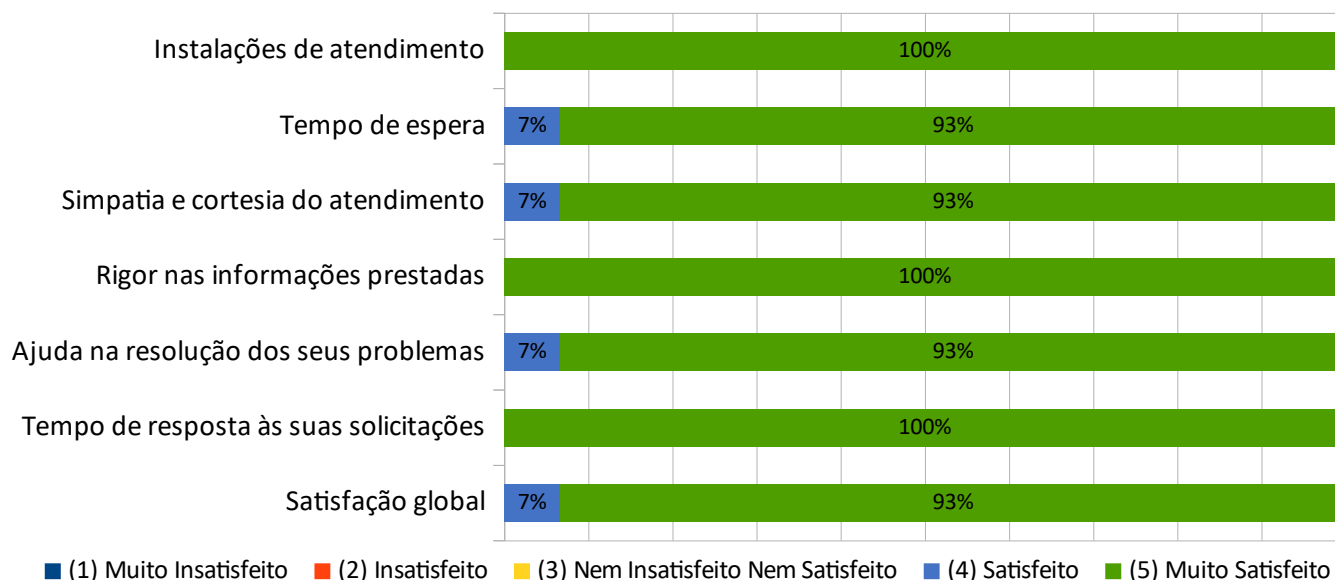


No ano 2022, relativamente ao serviço da **Polícia Municipal**, verifica-se um nível elevado de satisfação dos respondentes ao nível do *Rigor nas informações prestadas*, da *Ajuda na resolução dos seus problemas*, do *Tempo de resposta às suas solicitações* e ao nível de *Satisfação global* (100% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*), seguindo-se o *Tempo de espera* e da *Simpatia e cortesia do atendimento* (90% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*), por último, as *Instalações de atendimento* (89% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*). De salientar, ainda nesta dimensão, que 11% dos respondentes assinalaram a categoria neutra, *Nem insatisfeitos nem satisfeitos*.

Verifica-se um aumento da satisfação ao nível de todas as dimensões, comparativamente com o ano transato, dado que 75% dos respondentes se encontravam *Muito satisfeitos* e 25% *Nem insatisfeitos nem satisfeitos* em todas as dimensões.

5.7. Biblioteca Municipal Ernesto do Canto (15 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	0	0	0	0	15
Tempo de espera	0	0	0	1	14
Simpatia e cortesia do atendimento	0	0	0	1	14
Rigor nas informações prestadas	0	0	0	0	14
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	0	0	1	14
Tempo de resposta às suas solicitações	0	0	0	0	15
Satisfação global	0	0	0	1	14

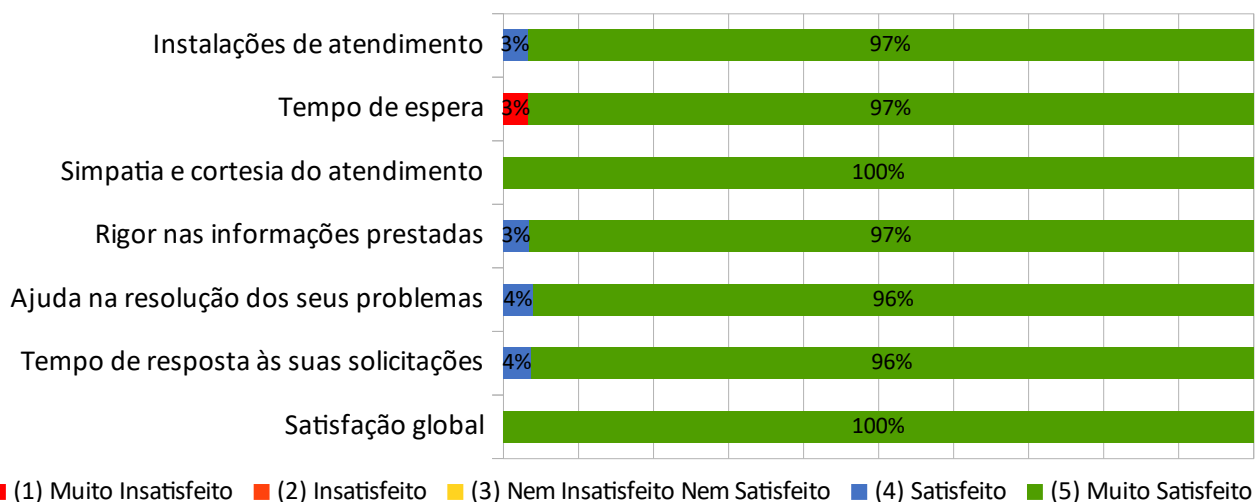


No que concerne ao serviço da **Biblioteca Municipal Ernesto do Canto**, no ano 2022, verifica-se um nível elevado de satisfação dos respondentes em todas as dimensões analisadas (100% *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos*).

No ano 2021 os níveis de satisfação foram também elevados, no que se refere ao *Tempo de espera*, à *Simpatia e cortesia do atendimento*, ao *Rigor nas informações prestadas*, à *Ajuda na resolução dos seus problemas*, ao *Tempo de resposta às suas solicitações* e ao nível da *Satisfação global*, 100% dos respondentes indicaram estar *Muito satisfeitos*. Relativamente às *Instalações de atendimento* 89% dos respondentes indicaram estar *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*, enquanto 11% revelam-se indiferentes, na medida em que assinalaram a categoria neutra, *Nem insatisfeitos nem satisfeitos*.

5.8. Casa Museu José da Costa Franco (31 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	0	0	0	1	30
Tempo de espera	1	0	0	0	29
Simpatia e cortesia do atendimento	0	0	0	0	31
Rigor nas informações prestadas	0	0	0	1	28
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	0	0	1	24
Tempo de resposta às suas solicitações	0	0	0	1	26
Satisfação global	0	0	0	0	29

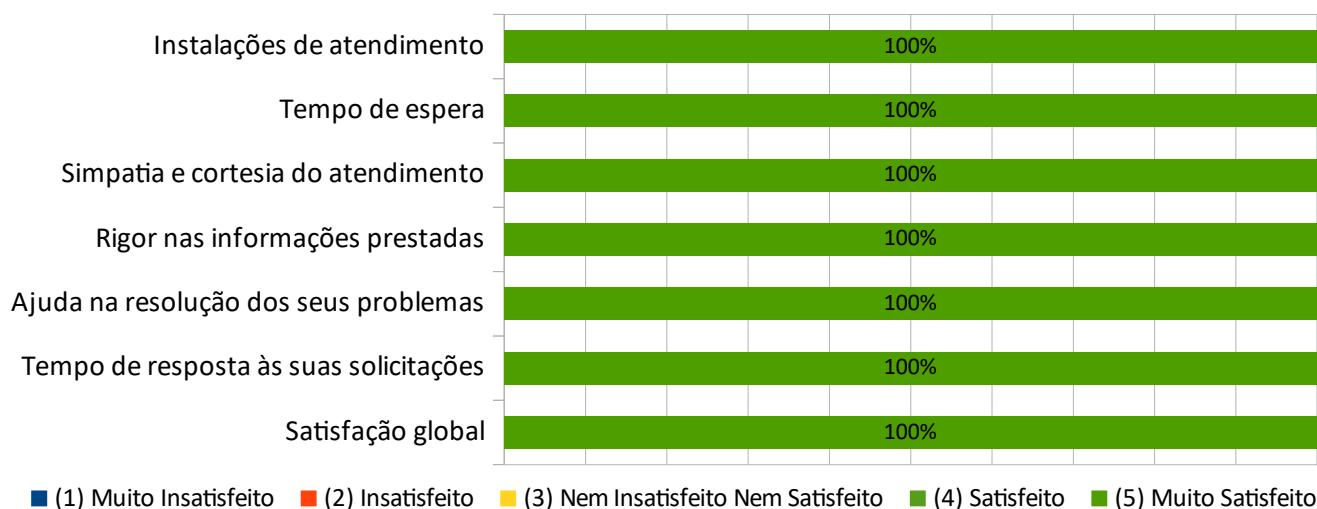


Considerando o serviço da **Casa Museu José da Costa Franco**, no ano 2022, verifica-se um nível elevado de satisfação dos respondentes ao nível das *Instalações de atendimento*, da *Simpatia e cortesia do atendimento*, do *Rigor nas informações prestadas*, da *Ajuda na resolução dos seus problemas*, do *Tempo de resposta às suas solicitações* e ao nível da *Satisfação global* (100% Satisfeitos ou Muito satisfeitos). Relativamente ao *Tempo de espera* 97% dos respondentes indicaram estar *Muito satisfeitos* e apenas uma percentagem residual de 3% *Muito insatisfeitos*.

No ano 2021 os níveis de satisfação foram ligeiramente mais baixos, no que se refere ao *Tempo de espera* 83%, as *Instalações de atendimento* 95% e a *Ajuda na resolução dos seus problemas* com 98% dos respondentes que indicaram estar *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*, respetivamente. Contudo, para a *Simpatia e cortesia do atendimento*, o *Rigor nas informações prestadas*, o *Tempo de resposta às suas solicitações* e ao nível da *Satisfação global* 100% dos respondentes indicaram estar *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*, o que manteve em 2022.

5.9. Centro Natália Correia (17 inquéritos)

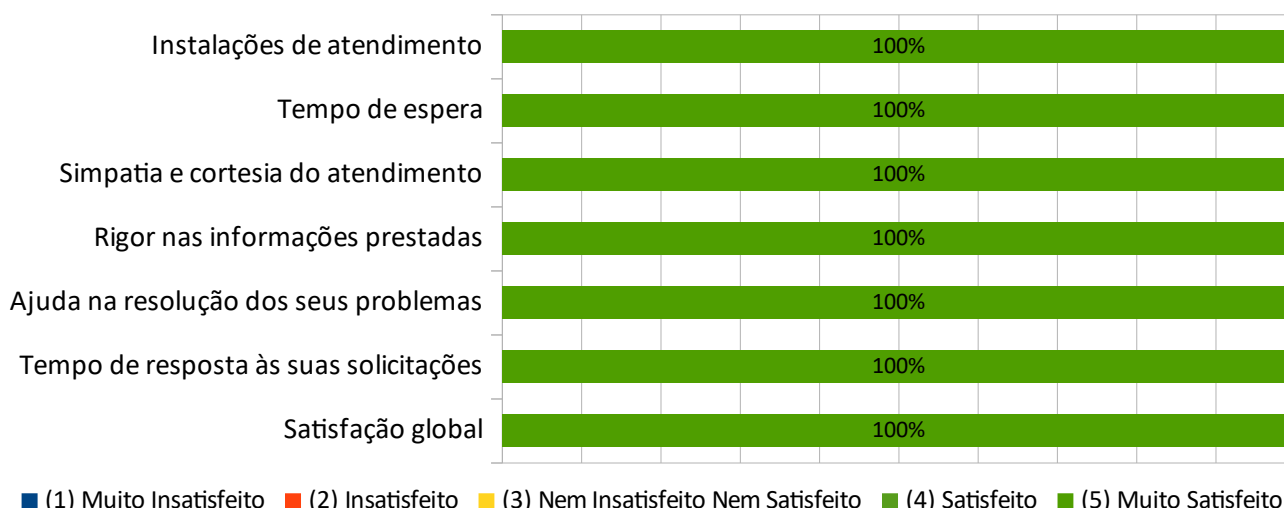
Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	0	0	0	0	17
Tempo de espera	0	0	0	0	17
Simpatia e cortesia do atendimento	0	0	0	0	17
Rigor nas informações prestadas	0	0	0	0	17
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	0	0	0	17
Tempo de resposta às suas solicitações	0	0	0	0	17
Satisfação global	0	0	0	0	17



No que concerne ao serviço do **Centro Natália Correia**, no ano 2022, verifica-se um nível elevado de satisfação dos respondentes em todas as dimensões analisadas (100% *Muito satisfeitos*). Mantendo os mesmos níveis de satisfação alcançados em 2021.

5.10. Museu Hebraico Sahar Hassamaim - Sinagoga (6 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	0	0	0	0	6
Tempo de espera	0	0	0	0	6
Simpatia e cortesia do atendimento	0	0	0	0	6
Rigor nas informações prestadas	0	0	0	0	6
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	0	0	0	5
Tempo de resposta às suas solicitações	0	0	0	0	5
Satisfação global	0	0	0	0	6

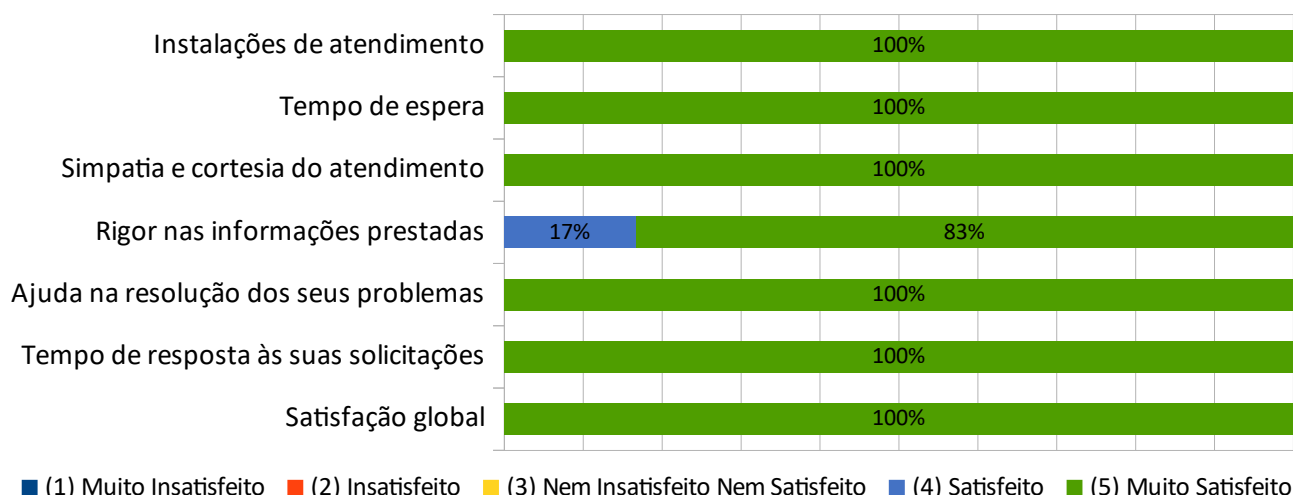


Relativamente ao serviço da **Sinagoga**, no ano 2022, verifica-se um nível elevado de satisfação dos respondentes em todas as dimensões analisadas (100% *Muito satisfeitos*).

No ano 2021 os níveis de satisfação foram ligeiramente mais baixos, no que se refere à *Ajuda na resolução dos seus problemas* e ao *Rigor nas informações prestadas* com 86% e 88%, respetivamente, os respondentes indicaram estar *Muito satisfeitos*. Contudo, as *Instalações de atendimento*, o *Tempo de espera*, a *Simpatia e cortesia do atendimento*, o *Tempo de resposta às suas solicitações* e ao nível da *Satisfação global* 100% dos respondentes indicaram estar *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*.

5.11. Centro Cultural Santo António (6 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	0	0	0	0	6
Tempo de espera	0	0	0	0	6
Simpatia e cortesia do atendimento	0	0	0	0	6
Rigor nas informações prestadas	0	0	0	1	5
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	0	0	0	6
Tempo de resposta às suas solicitações	0	0	0	0	6
Satisfação global	0	0	0	0	6



No que diz respeito ao **Centro Cultural Santo António**, no ano 2022, verifica-se um nível elevado de satisfação dos respondentes em todas as dimensões analisadas (100% *Satisfeitos ou Muito satisfeitos*).

No ano 2021 não se obteve inquéritos respondidos em número suficiente para tratamento estatístico da satisfação dos serviços.

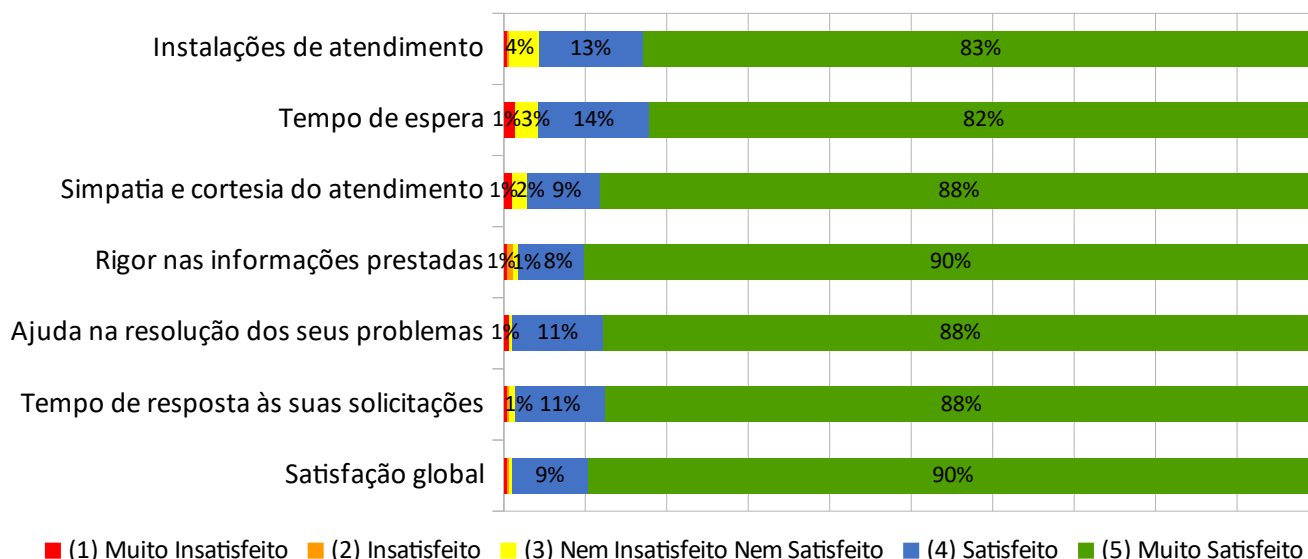
5.12. Serviços sem tratamento de dados devido ao número insuficiente de respostas

Centro Municipal de Cultura (N.º inquéritos: 2)

Centro Cultural de Fenais da Luz (N.º inquéritos: 0)

5.13. Totais agregados por dimensões da satisfação

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	1	1	10	36	232
Tempo de espera	4	0	8	38	230
Simpatia e cortesia do atendimento	3	0	5	25	246
Rigor nas informações prestadas	1	2	2	22	248
Ajuda na resolução dos seus problemas	2	0	1	30	238
Tempo de resposta às suas solicitações	1	1	2	30	240
Satisfação global	1	1	1	25	243



Fazendo uma análise dos dados agregados por dimensões, no ano 2022, verifica-se um nível elevado de satisfação dos respondentes ao nível da *Ajuda na resolução dos seus problemas*, do *Tempo de resposta às suas solicitações* e da *Satisfação global* (99% Satisfeitos ou Muito satisfeitos), seguindo-se o *Rigor nas informações prestadas* (98% Satisfeitos ou Muito satisfeitos), a *Simpatia e cortesia do atendimento* (97% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos) e, por último, as *Instalações de atendimento* e o *Tempo de espera* (96% Satisfeitos ou Muito satisfeitos).

No ano 2021 os níveis de satisfação foram ligeiramente mais baixos, no que se refere ao *Tempo de espera*, ao *Tempo de resposta às suas solicitações*, à *Ajuda na resolução dos seus problemas* e na *Satisfação global* 95%, 96%, 97% e 98% Satisfeitos ou Muito satisfeitos, respetivamente. No entanto, há a destacar níveis de satisfação mais elevados relativamente às *Instalações de atendimento* (97% Satisfeitos ou Muito satisfeitos) e à *Simpatia e cortesia do atendimento* (99% Satisfeitos ou Muito satisfeitos).

6. Índices

Lojas do Município:

- Índice de satisfação Obras Particulares: **4,4 (Satisfeito)** (2021: 4,7 | 2020: 4,9)
- Índice de satisfação Outros Serviços: **5 (Muito Satisfeito)** (2021 e 2020: sem dados)
- Índice Instalações: **4,5 (Muito Satisfeito)** (2021: 4,3 | 2020: 4,4)
- Índice Serviços disponibilizados: **4,6 (Muito Satisfeito)** (2021: 4,7 | 2020: 4,8)

Índice de satisfação Ação Social:	4,7 (Muito Satisfeito)	(2021: 4,5 2020: 4,5)
Índice de satisfação Arquivo Municipal:	4,7 (Muito Satisfeito)	(2021: 5,0 2020: 5,0)
Índice de satisfação Centro de Recolha Oficial:	4,8 (Muito Satisfeito)	(2021: 4,8 2020: 4,6)
Índice de satisfação Cemitério:	4,7 (Muito Satisfeito)	(2021: sem dados 2020: 4,2)
Índice de satisfação Polícia Municipal:	4,7 (Muito Satisfeito)	(2021: 4,5 2020: sem dados)
Índice de satisfação Biblioteca Municipal:	4,9 (Muito Satisfeito)	(2021: 4,3 2020: sem dados)
Índice de satisfação Casa Museu José Franco:	4,9 (Muito Satisfeito)	(2021: 4,8 2020: sem dados)
Índice de satisfação Sinagoga:	5 (Muito Satisfeito)	(2021: 4,5 2020: 4,6)
Índice de satisfação Centro Natália Correia:	5 (Muito Satisfeito)	(2021: 5,0 2020: 5,0)
Índice de satisfação Cultural de Santo António:	5 (Muito Satisfeito)	(2021 e 2020: sem dados)

Índice de satisfação global:	4,9 (Muito Satisfeito)	(2021: 4,8 2020: 4,8)
Índice de satisfação com o atendimento:	4,8 (Muito Satisfeito)	(2021: 4,8 2020: 4,7)
Índice do desempenho:	4,8 (Muito Satisfeito)	(2021: 4,8 2020: 4,8)

7. Reclamações

Os cidadãos para formalizarem as suas reclamações, podem recorrer ao Livro de Reclamações (físico ou eletrónico), ao Portal do Município, à App Ponta Delgada, ao e-mail, ao envio via CTT e presencialmente mediante o preenchimento de um impresso próprio.

Foram quantificadas as seguintes reclamações recebidas:

- 2022 - 152 reclamações (15 em livro), das quais 93 procedentes e 59 improcedentes;
- 2021 - 115 reclamações (28 em livro), com 61 procedentes e 54 improcedentes;
- 2020 - 98 reclamações (14 em livro), sendo 45 procedentes e 53 improcedentes.

Nos últimos três anos tem-se assistido a um aumento gradual de reclamações, verificando-se que as reclamações procedentes aumentam na mesma proporção.

As reclamações procedentes por serviço, registadas no ano 2022, estão representadas no seguinte gráfico.

Reclamações Procedentes

Serviços	Nº de reclamações
Serviços Urbanos	50
Infraestruturas Viárias	18
Polícia Municipal	5
Taxas e Licenças	4
Edificações e Equipamentos Municipais	3
Mercado da Graça	2
Administração	2
Loteamento e Obras	2
Centro de Recolha	1
Cemitério Municipal	1
Atividades Culturais	1
Proteção Civil	1
Património	1
Tecnologias de Informação	1
Contencioso e Execuções Fiscais	1

Na tabela abaixo apresenta-se a tipologia das reclamações procedentes do ano de 2022.

Tipologia das Reclamações Procedentes	N.º de reclamações
Incorreta aplicação procedimentos	72
Ausência/demora resposta	14
Comunicação com o munícipe	2
Outras	5

As reclamações têm maior incidência ao nível da Incorreta aplicação procedimentos e Ausência/demora resposta.

Contrariamente ao desejado, o prazo médio de resposta às reclamações tem vindo a aumentar, embora o aumento de 2021 para 2022 tenha sido muito ligeiro, comparativamente ao aumento de 2020 para 2021.

- 2022 – 36,56 dias úteis
- 2021 – 36,13 dias úteis
- 2020 – 34 dias úteis

8. Sugestões

Os cidadãos para formalizarem as suas sugestões, podem recorrer ao Portal do Município, à App Ponta Delgada, ao e-mail, ao envio via CTT e presencialmente mediante o preenchimento de um impresso próprio.

Foram quantificadas as seguintes sugestões recebidas:

- 2022 - 25 sugestões, das quais 11 aceites e 14 não aceites;
- 2021 - 14 sugestões, com 4 aceites e 10 não aceites;
- 2020 - 18 sugestões, sendo 10 aceites e 8 não aceites.

No quadro abaixo apresenta-se as sugestões aceites por serviço registadas no ano 2022.

Sugestões Aceites

Serviços	N.º de sugestões
Administração	3
Infraestruturas Viárias	2
Ação Social	1
Loteamento e Obras	1
Loja do Município	1
Edificações e Equipamentos Municipais	1
Serviços Urbanos	1
Atividades Culturais	1

9. Elogios

Os cidadãos para formalizarem os seus elogios, podem recorrer ao Portal do Município, ao e-mail, ao envio via CTT, podendo fazê-lo também presencialmente no Livro de Elogios.

Em 2022, os elogios formalizados pelas diferentes vias, registaram um total de 37;

Em 2021, os elogios formalizados pelas diferentes vias, registaram um total de 27.

Dos cidadãos que optaram por utilizar o *Livro do Elogio* para demonstrar a sua satisfação para com a CMPD, foram registadas:

- 2022 - 25 elogios;
- 2021 - 27 elogios;
- 2020 - 13 elogios.

O gráfico e a tabela abaixo apresentam um resumo dos elogios registados em 2022.

Elogios

Serviços	Assunto	N.º de Elogios
Lojas do Município	Atendimento de colaboradores e à entidade	19
Arquivo Municipal	Atendimento pela equipa do Arquivo Municipal	5
Administração	Decisão de fecho das ruas no centro da cidade	3
Atividades Culturais	Atendimento e Edifícios culturais (Sinagoga e Galerias CMC)	2
Gabinete de Turismo	Atendimento dos colaboradores	2
Ação Social	Atendimento do colaborador	1
Expediente Geral	Ao trabalho e dedicação do colaborador	1
Polícia Municipal	Ao trabalho dos agentes policiais	1
Loteamento e Obras	Ao trabalho do/a colaborador/a	1
Obras Municipais	Rapidez, eficácia pelo trabalho que fizeram no “Bairro do Pinto”	1
Serviços Urbanos	A educação de um colaborador da varredura	1

10. Atividade de *clipping*

Segundo informação da Unidade Orgânica de Comunicação e Imagem, as principais referências positivas dos órgãos de comunicação social, ao desempenho da CMPD no ano 2022, estão essencialmente relacionadas com:

- + Ponta Delgada no top 25 dos melhores municípios portugueses para viver e investir (City Brand Ranking);
- + Ponta Delgada é uma das dez cidades mais acolhedoras do mundo;
- + Festas do Senhor Santo Cristo dos Milagres e Lagoa das Sete Cidades venceram o prémio “Cinco Estrelas Regiões”;
- + Câmara de Ponta Delgada apoia refugiados;
- + Câmara Municipal de Ponta Delgada acompanha famílias afetadas pelo mau tempo e trabalhos de limpeza;
- + Ecomóvel percorreu as 24 freguesias;
- + CMPD premiada pelo trabalho na "Casa dos Manaias";
- + Caminhada Solidária contra o Cancro de Mama com a maior participação de sempre;
- + Bandeira Azul hasteada em seis zonas balneares de Ponta Delgada;
- + Requalificação do lado sul da Matriz;
- + Noites de verão e PDL White Ocean;
- + PDL ConVida dinamiza estabelecimentos e dá trabalho a artistas;
- + Visita do Príncipe do Mónaco;
- + Implementação de medidas de apoio ao Natal no Centro Histórico;
- + Pista de Gelo;
- + Ponta Delgada vai ser Capital Portuguesa da Cultura no ano de 2026;
- + Criação do Balcão da Inclusão;
- + Autarquia homenageia mulheres desportistas;
- + Pavilhão de São Sebastião;
- + Alargamento dos critérios de atribuição de bolsas universitárias para apoiar mais estudantes de Ponta Delgada;
- + Selo Amigo da Juventude para Ponta Delgada;
- + Prémios Infante Dom Henrique;
- + Pista de Pump track;
- + Requalificação do Largo do Aljube;
- + Reabilitação da escola das Feteiras;
- + Maior orçamento de sempre para a área da Ação social (3 milhões).

São referidos como menos positivos os seguintes aspetos:

- Fecho das Ruas do Centro Histórico;
- Polícia Municipal de Ponta Delgada multou largas dezenas de condutores na Praça Gonçalo Velho”;

- Comerciantes em protesto "Também somos Ponta Delgada";
- Ampliação do canil de Ponta Delgada nunca foi implementada;
- Divergência de opiniões com o Santuário do Santo Cristo sobre a parte profana das festas;
- Existência de ervas daninhas nas ruas da cidade de Ponta Delgada;
- Atrasos nas obras dos campos de Santo António e São Roque;
- Obras de Requalificação do Mercado da Graça;
- Indigentes e criminalidade na baixa de Ponta Delgada;
- Polémica com a antiga presidente da Câmara e da Assembleia Municipal;
- Críticas à recolha de lixo em Ponta Delgada.

11. Notas finais

A avaliação da satisfação dos cidadãos foi realizada através de um inquérito por questionário, adaptado aos diversos serviços, registos de reclamações, sugestões, elogios, bem como as atividades de *clipping*.

No 1º semestre de 2022, devido à pandemia Covid-19, os cidadãos ainda evitavam o preenchimento dos inquéritos nos serviços de atendimento, por questões da sua segurança, razão pela qual, alguns dos serviços não obtiveram um número suficiente de inquéritos respondidos. Considerou-se que para a análise seria necessário no mínimo 4 inquéritos por serviço.

Os colaboradores que disponibilizam os inquéritos foram sensibilizados, para a importância do aumento das respostas ao questionário, uma vez que pretende-se que a leitura dos dados devolva informações credíveis à organização.

Avaliação global:

- **Índice global de satisfação dos cidadãos com a CMPD:**

2022: 4,9 Muito Satisfeito

2021: 4,8 Muito Satisfeito

2020: 4,8 Muito Satisfeito

- **Índice de satisfação com o atendimento:**

2022: 4,8 Muito Satisfeito

2021: 4,8 Muito Satisfeito

2020: 4,7 Muito Satisfeito

- **Índice do desempenho:**

2022: 4,8 Muito Satisfeito

2021: 4,8 Muito Satisfeito

2020: 4,8 Muito Satisfeito

No que diz respeito ao valor dos índices de satisfação, relativamente à avaliação global de 2022, comparativamente ao ano transato, regista-se um ligeiro aumento no índice global de satisfação dos cidadãos, não se verificando alteração nos restantes índices.

Relativamente às reclamações, constata-se que nos últimos 3 anos tem havido um aumento gradual das mesmas.

Relativamente às reclamações registadas destacam-se os Serviços Urbanos, obtendo cerca de 54% das reclamações procedentes no ano 2022.

As reclamações na sua maioria estão relacionadas com a recolha de resíduos urbanos, em concreto com a incorreta aplicação de procedimentos, nomeadamente no que concerne à falta de recolha de resíduos e da-nificação de contentores nas operações de recolha.

De notar que as críticas à recolha de lixo em Ponta Delgada, são um dos aspetos menos positivos identificados através da atividade de *clipping*.

Não obstante o esforço do Gabinete da Qualidade para diminuir o tempo de resposta às reclamações dos cidadãos, o tempo médio de resposta ainda é elevado, 36,56 dias úteis no ano 2022.

No entanto é de salientar, o tempo médio de respostas de reclamações em livro (azul e vermelho) não ultrapassa os 15 dias úteis. Em 2022, o prazo médio de resposta foi de 8 dias úteis.

No que concerne às sugestões, estas foram dirigidas em maior número aos serviços das Infraestruturas Viárias, embora poucas tenham sido aceites.

Relativamente aos elogios, destaca-se o atendimento ao cidadão como o serviço mais elogiado. Registaram-se 19 elogios ao atendimento dos colaboradores nas Lojas do Município, dos quais 14 foram relativos à Loja do Município 2. Possivelmente, a maior proximidade de contato entre os cidadãos e o Departamento de Planeamento e Urbanismo, pode estar na base destes resultados.

De acordo com os dados apresentados, é perceptível que, de uma forma geral, os cidadãos se encontram satisfeitos com os serviços prestados pela CMPD. Estes resultados são reveladores de um esforço contínuo da organização em cumprir cada vez melhor a sua missão.

Contudo, atendendo às mudanças contextuais do meio envolvente em que atua a CMPD e à maior exigência dos seus munícipes, a auscultação e a melhoria contínua das atividades da organização é fundamental para que esta continue a ter munícipes satisfeitos.

Gabinete de Sistemas de Gestão