

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS

ANO 2023

GABINETE DE SISTEMAS DE GESTÃO

MARÇO DE 2024

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. Lojas do Município – Obras Particulares	5
5.1.2. Lojas do Município – Taxas e Licenças	6
5.1.3. Lojas do Município – Serviços Urbanos.....	7
5.1.4. Lojas do Município – Obras Municipais.....	8
5.1.5. Lojas do Município – Outros Serviços.....	9
5.2. Ação Social	10
5.3. Arquivo Municipal.....	11
5.4. Centro de Recolha Oficial	12
5.5. Cemitério	13
5.6. Polícia Municipal	14
5.7. Biblioteca Municipal Ernesto do Canto	15
5.8. Casa Museu José da Costa Franco	16
5.9. Centro Natália Correia	17
5.10. Centro Municipal de Cultura	18
5.11. Centro Cultural de Fenais da Luz	19
5.12. Serviços sem tratamento de dados devido ao número insuficiente de respostas	19
5.13. Totais agregados por dimensões de satisfação	20
6. Inquérito de Satisfação (IQS) do Atendimento do <i>Contact Center</i>	21
7. Índices	22
8. Reclamações	23
9. Sugestões	25
10. Elogios	26
11. Atividade de <i>clipping</i>	27
12. Notas finais	29

1. Finalidade

Este Relatório tem por finalidade:

- Apresentar os resultados do estudo de avaliação da satisfação dos cidadãos que decorreu no ano de 2023;
- 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, em formato papel 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. (A partir de novembro os questionários também foram disponibilizados no Portal da CMPD e em *QR Code* nos referidos locais de atendimento);
- inquérito de satisfação (IQS) do atendimento do *Contact Center* (no final de cada chamada);
- das reclamações, sugestões e elogios apresentados à CMPD;
- e da 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	141	40
Ação Social	54	15
Arquivo Municipal	17	5
Centro de Recolha Oficial (Canil)	29	8
Cemitério	11	3
Polícia Municipal	34	10
Biblioteca Municipal Ernesto do Canto	5	1
Casa Museu José da Costa Franco	12	4
Museu Hebraico Sahar Hassamaim (Sinagoga)	3	1
Centro Natália Correia	28	8
Centro Municipal de Cultura	9	3
Centro Cultural Fenais da Luz	6	2
Centro Cultural Santo António	1	0
Total	350	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;

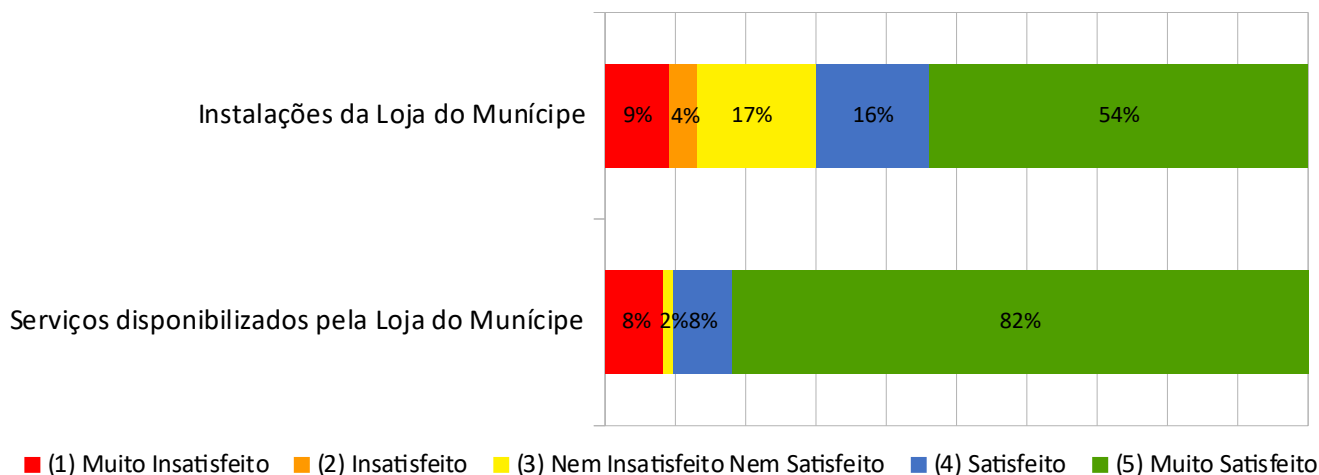
5 = Muito satisfeito.



5. Apresentação de resultados

5.1. Lojas do Município 1 e 2 (141 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações das Lojas do Município	12	5	22	21	70
Serviços disponibilizados pelas Lojas do Município	11	0	2	11	109

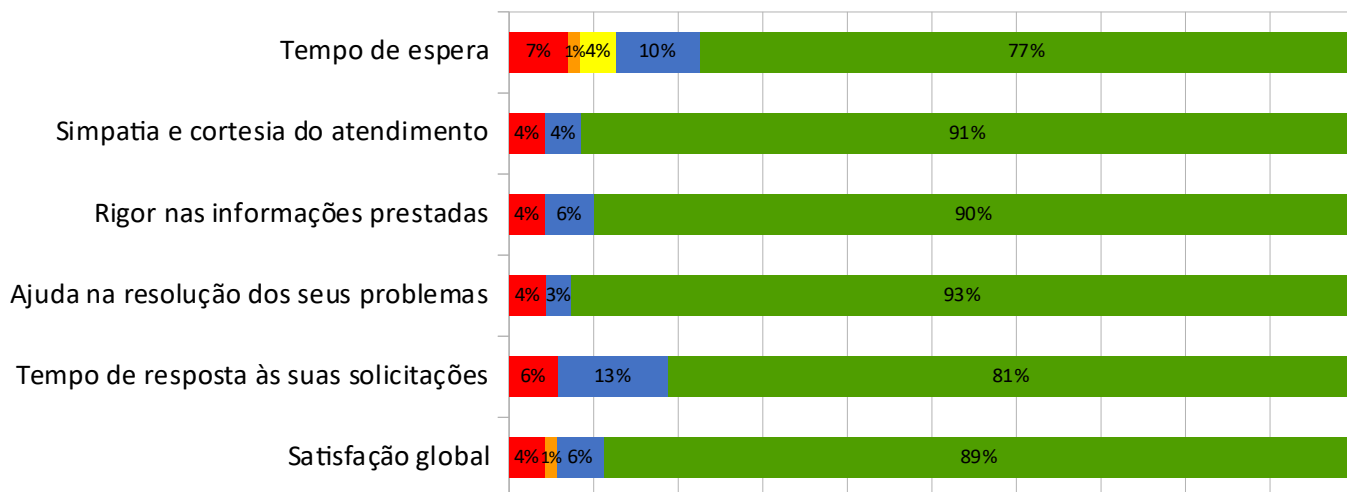


Considerando as Lojas do Município 1 e 2, no ano 2023, relativamente à satisfação com as *Instalações da Loja do Município*, 70% dos respondentes indicam estar *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*, enquanto 17% revela-se indiferente na medida em que assinalou a categoria neutra, *Nem insatisfeitos nem satisfeitos*. *Apenas 4% dos respondentes encontram-se Insatisfeitos e 9% Muito insatisfeitos*. No que concerne aos *Serviços disponibilizados pelas Lojas do Município*, 90% dos respondentes estão *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*, apenas 2% assinalaram a categoria neutra, *Nem insatisfeitos nem satisfeitos* e 8% revelam-se *Muito insatisfeitos*.

De salientar uma pequena diminuição da satisfação ao nível das Instalações da Loja do Município comparativamente com o ano transato, uma vez que 88% dos respondentes se encontravam *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos* e nenhum se revelou *Muito Insatisfeito*.

5.1.1. Lojas do Município – Obras Particulares (71 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Tempo de espera	5	1	3	7	55
Simpatia e cortesia do atendimento	3	0	0	3	64
Rigor nas informações prestadas	3	0	0	4	63
Ajuda na resolução dos seus problemas	3	0	0	2	63
Tempo de resposta às suas solicitações	4	0	0	9	56
Satisfação global	3	1	0	4	63



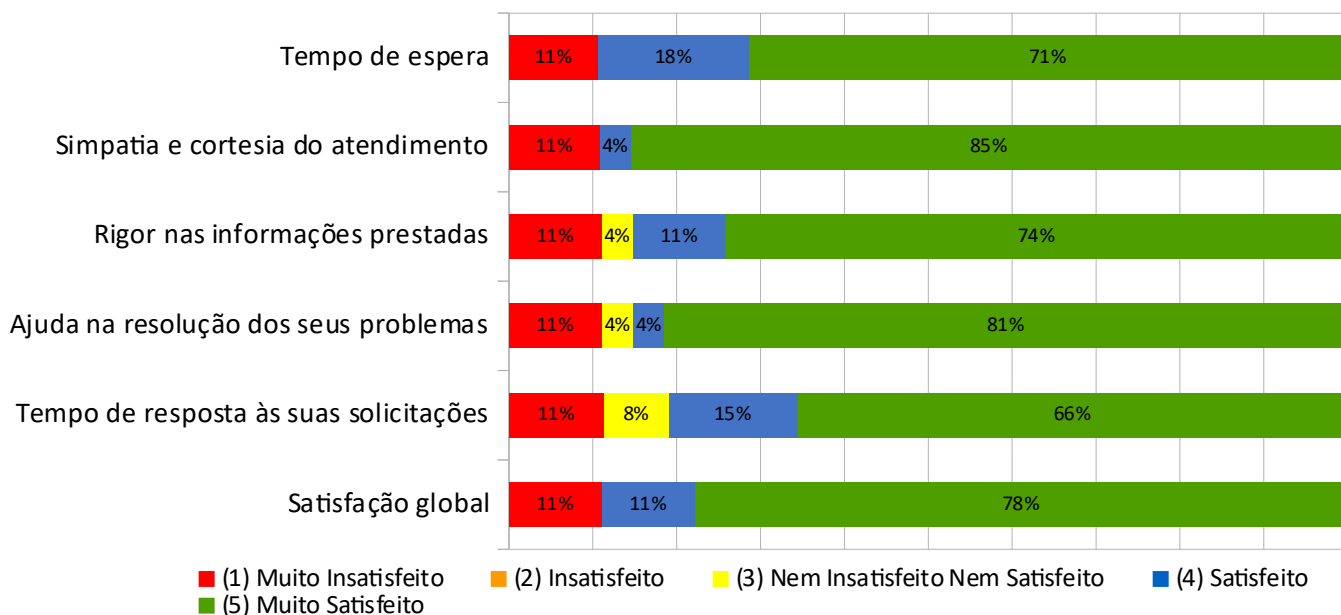
■ (1) Muito Insatisfeito ■ (2) Insatisfeito ■ (3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito ■ (4) Satisfeito ■ (5) Muito Satisfeito

No que concerne ao serviço de **Obras Particulares das Lojas do Município**, no ano 2023, verifica-se um elevado grau de satisfação dos respondentes ao nível do *Rigor nas informações prestadas* e da *Ajuda na resolução dos seus problemas* (96% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*), seguindo-se a *Simpatia e cortesia do atendimento* (95% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*) e o *Tempo de resposta às suas solicitações* (94% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*) e, por último, o *Tempo de espera* (87% *Satisfeitos* ou *Muito 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 2022 o nível de satisfação máximo (*Muito satisfeito*), relativamente ao serviço de Obras Particulares das Lojas do Município, foi mais baixo em todas as dimensões, na medida em que se apresentaram as seguintes percentagens: *Tempo de espera*: 62%; *Simpatia e cortesia do atendimento*: 80%; *Rigor nas informações prestadas*: 76%; *Ajuda na resolução dos seus problemas*: 80%; *Tempo de resposta às suas solicitações*: 64%; e *Satisfação global*: 78%.

5.1.2. Lojas do Município – Taxas e Licenças (28 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Tempo de espera	3	0	0	5	20
Simpatia e cortesia do atendimento	3	0	0	1	24
Rigor nas informações prestadas	3	0	1	3	20
Ajuda na resolução dos seus problemas	3	0	1	1	22
Tempo de resposta às suas solicitações	3	0	2	4	17
Satisfação global	3	0	0	3	21

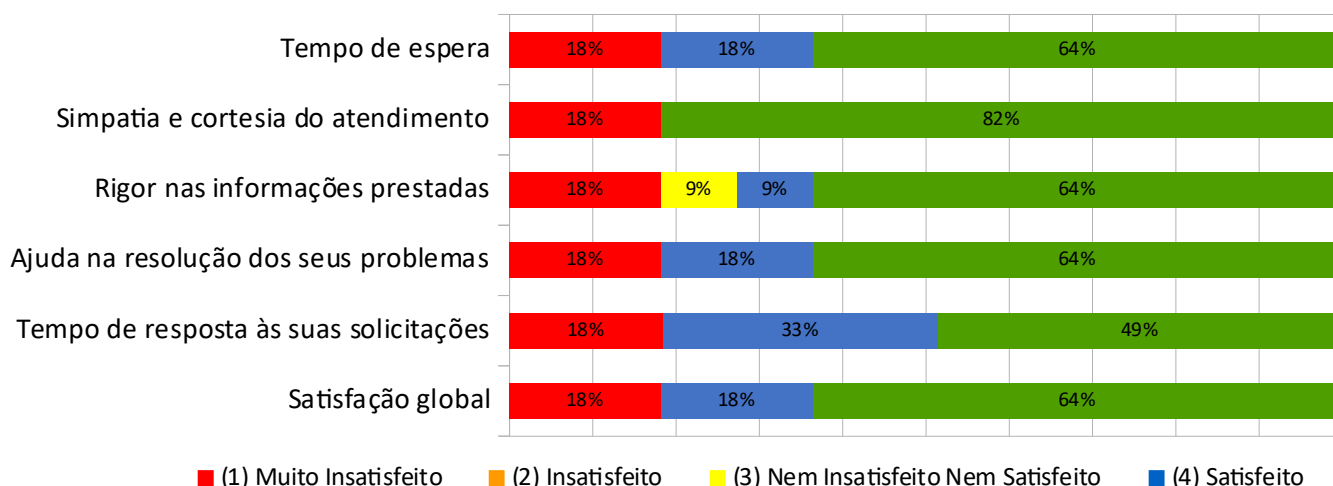


Em relação ao serviço de **Taxas e Licenças das Lojas do Município**, no ano 2023, verifica-se um elevado grau de satisfação dos respondentes ao nível do *Tempo de espera*, da *Simpatia e cortesia do atendimento* e da *Satisfação global* (89% Satisfeitos ou Muito satisfeitos), seguindo-se o *Rigor nas informações prestadas* e a *Ajuda na resolução dos seus problemas* (85% Satisfeitos ou Muito satisfeitos) e, por último, o *Tempo de resposta às suas solicitações* (81% Satisfeitos ou Muito satisfeitos).

No ano 2022 não se obteve inquéritos respondidos em número suficiente para tratamento estatístico da satisfação dos serviços das Taxas e Licenças.

5.1.3. Lojas do Município – Serviços Urbanos (11 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Tempo de espera	2	0	0	2	7
Simpatia e cortesia do atendimento	2	0	0	0	9
Rigor nas informações prestadas	2	0	1	1	7
Ajuda na resolução dos seus problemas	2	0	0	2	7
Tempo de resposta às suas solicitações	2	0	0	3	5
Satisfação global	2	0	0	2	7

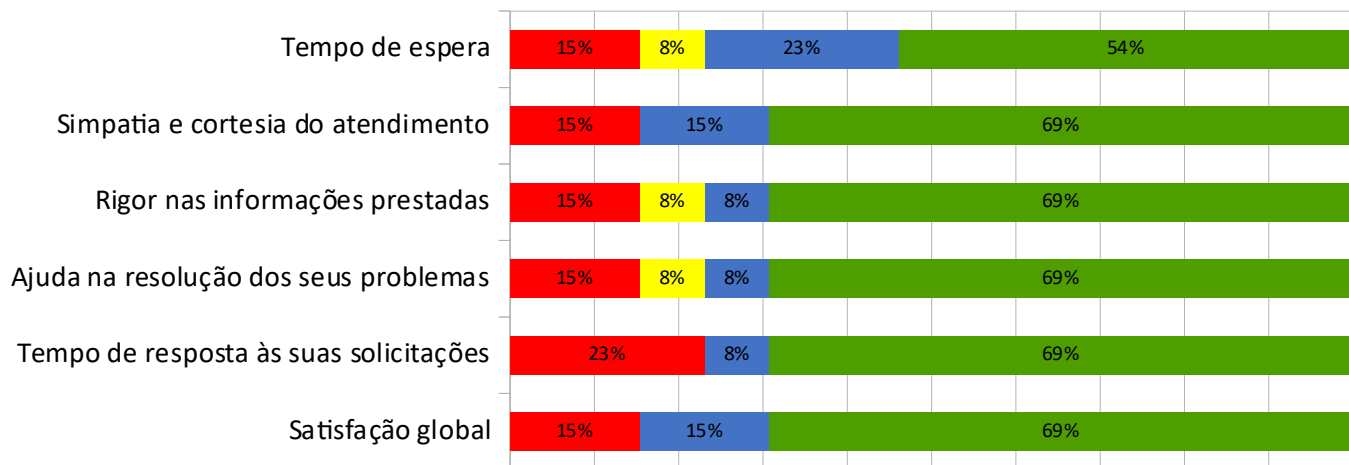


No que concerne aos **Serviços Urbanos das Lojas do Município**, no ano 2023, verifica-se um elevado grau de satisfação dos respondentes ao nível do *Tempo de espera*, da *Simpatia e cortesia do atendimento*, da *Ajuda na resolução dos seus problemas* e da *Satisfação global* (82% Satisfeitos ou Muito satisfeitos), seguindo-se o *Rigor nas informações prestadas* (73% Satisfeitos ou Muito satisfeitos). Em relação ao *Tempo de resposta às suas solicitações* apenas 49% dos respondentes indicaram estar *Muito Satisfeitos* e 33% *Satisfeitos*.

No ano 2022 não se obteve inquéritos respondidos em número suficiente para tratamento estatístico da satisfação dos Serviços Urbanos.

5.1.4. Lojas do Município – Obras Municipais (13 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Tempo de espera	2	0	1	3	7
Simpatia e cortesia do atendimento	2	0	0	2	9
Rigor nas informações prestadas	2	0	1	1	9
Ajuda na resolução dos seus problemas	2	0	1	1	9
Tempo de resposta às suas solicitações	3	0	0	1	9
Satisfação global	2	0	0	2	9



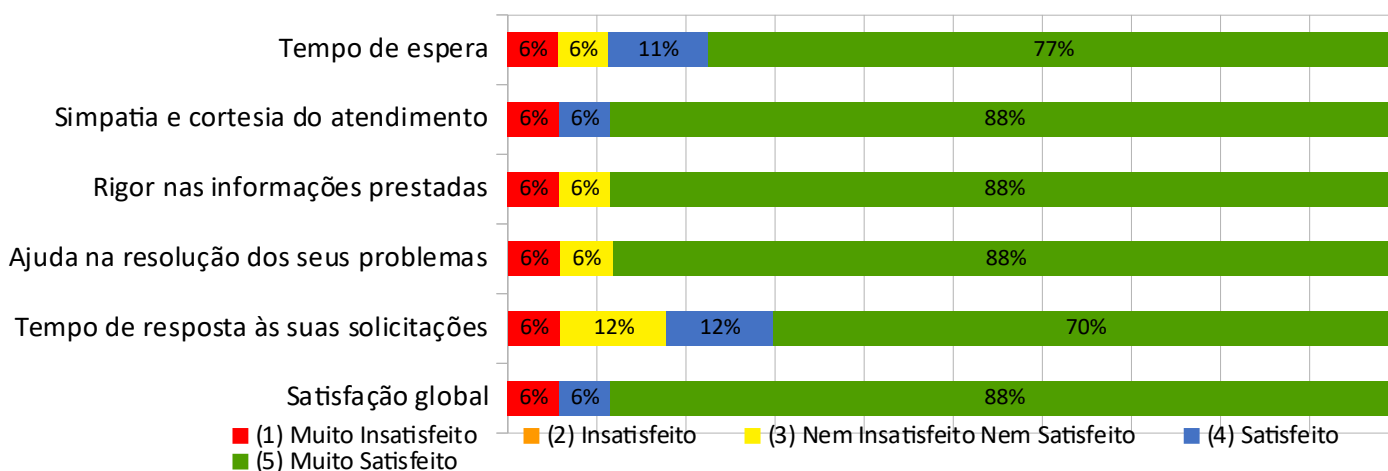
■ (1) Muito Insatisfeito ■ (2) Insatisfeito ■ (3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito ■ (4) Satisfeito ■ (5) Muito Satisfeito

No que diz respeito ao serviço das **Obras Municipais das Lojas do Município**, no ano 2023, verifica-se um elevado grau de satisfação dos respondentes ao nível da *Simpatia e cortesia do atendimento e da Satisfação global* (84% *Satisfeitos ou Muito satisfeitos*), seguindo-se o *Tempo de espera, o Rigor nas informações prestadas, a Ajuda na resolução dos seus problemas e o Tempo de resposta às suas solicitações* (77% *Satisfeitos ou Muito satisfeitos*).

No ano 2022 não se obteve inquéritos respondidos em número suficiente para tratamento estatístico da satisfação do serviço das Obras Municipais.

5.1.5. Lojas do Município – Outros Serviços (18 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Tempo de espera	1	0	1	2	14
Simpatia e cortesia do atendimento	1	0	0	1	16
Rigor nas informações prestadas	1	0	1	0	16
Ajuda na resolução dos seus problemas	1	0	1	0	15
Tempo de resposta às suas solicitações	1	0	2	2	12
Satisfação global	1	0	0	1	16

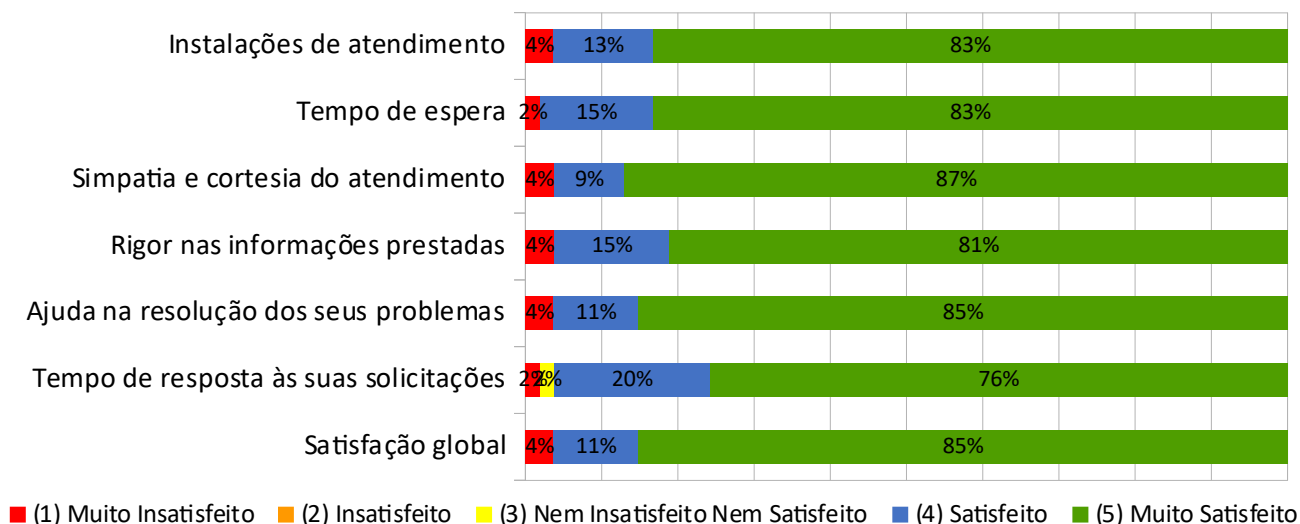


No ano 2023, relativamente aos **Outros Serviços das Lojas do Município**, verifica-se um elevado grau de satisfação dos respondentes ao nível da *Simpatia e cortesia do atendimento* e da *Satisfação global*, (94% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*). No que concerne ao *Tempo de espera* 77% dos respondentes indicaram estar *Muito satisfeitos* e 11% *Satisfeitos*. Em relação ao *Rigor nas informações prestadas* e à *Ajuda na resolução dos seus problemas* 88% dos respondentes apresentam-se *Muito Satisfeitos* e, por fim, no *Tempo de resposta às suas solicitações* 70% dos respondentes indicaram estar *Muito satisfeitos* e 12% *Satisfeitos* e outros 12% *Nem Insatisfeito Nem Satisfeito*.

De salientar uma ligeira diminuição da satisfação relativamente aos Outros Serviços comparativamente com o ano transato, uma vez que 100% dos respondentes se encontravam *Muito satisfeitos* no que diz respeito ao *Tempo de espera*, à *Simpatia e cortesia do atendimento*, ao *Rigor nas informações prestadas*, à *Ajuda na resolução dos seus problemas* e ao nível da *Satisfação global*.

5.2. Ação Social (54 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	2	0	0	7	45
Tempo de espera	1	0	0	8	45
Simpatia e cortesia do atendimento	2	0	0	5	47
Rigor nas informações prestadas	2	0	0	8	44
Ajuda na resolução dos seus problemas	2	0	0	6	46
Tempo de resposta às suas solicitações	1	0	1	11	41
Satisfação global	2	0	0	6	46

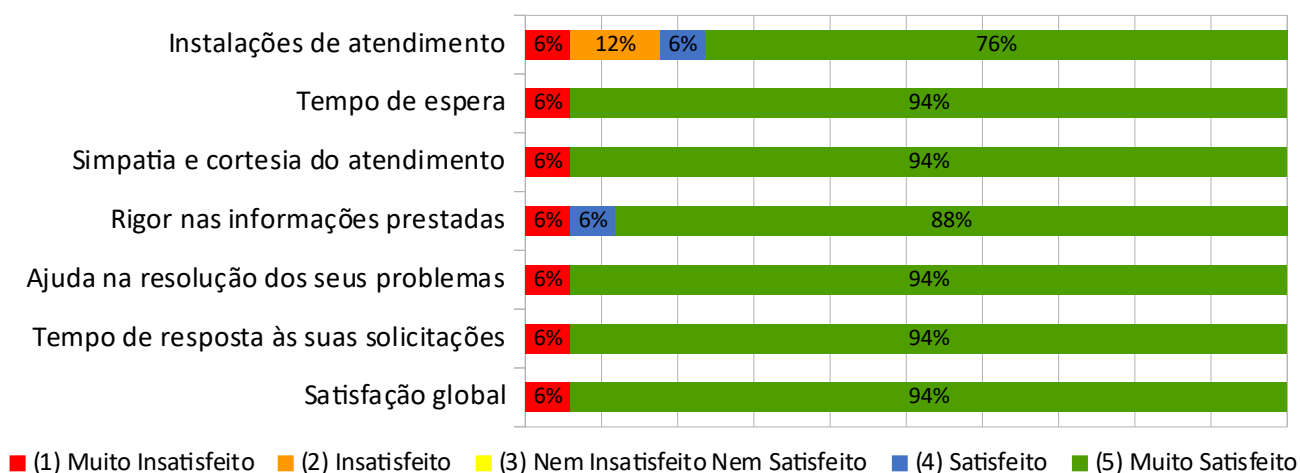


Relativamente ao serviço de **Ação Social**, no ano 2023, verifica-se um nível muito elevado de satisfação dos respondentes em todas as dimensões analisadas, com 98% *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos* ao nível do *Tempo de espera* e 96% *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos* nas restantes dimensões.

No ano 2022, os níveis de satisfação foram muito próximos aos apresentados em 2023, na medida em que foram obtidos ao nível do *Tempo de espera* 99% *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos*, seguindo-se o *Tempo de resposta às suas solicitações* com 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* com 97% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos* e, por último, a *Simpatia e cortesia do atendimento* com 96% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*.

5.3. Arquivo Municipal (17 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	1	2	0	1	13
Tempo de espera	1	0	0	0	16
Simpatia e cortesia do atendimento	1	0	0	0	16
Rigor nas informações prestadas	1	0	0	1	15
Ajuda na resolução dos seus problemas	1	0	0	0	16
Tempo de resposta às suas solicitações	1	0	0	0	16
Satisfação global	1	0	0	0	16

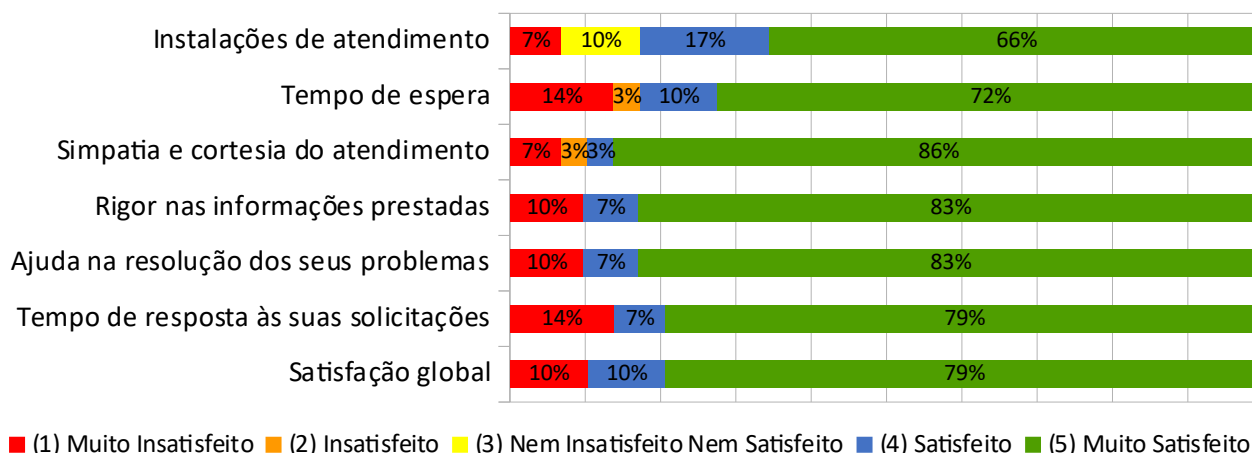


No ano de 2023, no que diz respeito ao serviço do **Arquivo Municipal**, verifica-se um elevado grau de satisfação dos respondentes ao nível do *Tempo de espera*, da *Simpatia e cortesia do atendimento*, da *Ajuda na resolução dos seus problemas*, do *Tempo de resposta às suas solicitações* e da *Satisfação global* (94% *Muito satisfeitos*), segue-se o *Rigor nas informações prestadas* com 94% no conjunto de *Satisfeitos* com *Muito Satisfeitos* e, por fim, as *Instalações de atendimento* com 82% de *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*.

No ano 2022, os níveis de satisfação foram mais elevados, na medida em que foram obtidas 100% de respostas com *Muito satisfeitos*, em todas as dimensões analisadas.

5.4. Centro de Recolha Oficial (29 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	2	0	3	5	19
Tempo de espera	4	1	0	3	21
Simpatia e cortesia do atendimento	2	1	0	1	25
Rigor nas informações prestadas	3	0	0	2	23
Ajuda na resolução dos seus problemas	3	0	0	2	23
Tempo de resposta às suas solicitações	4	0	0	2	23
Satisfação global	3	0	0	3	23

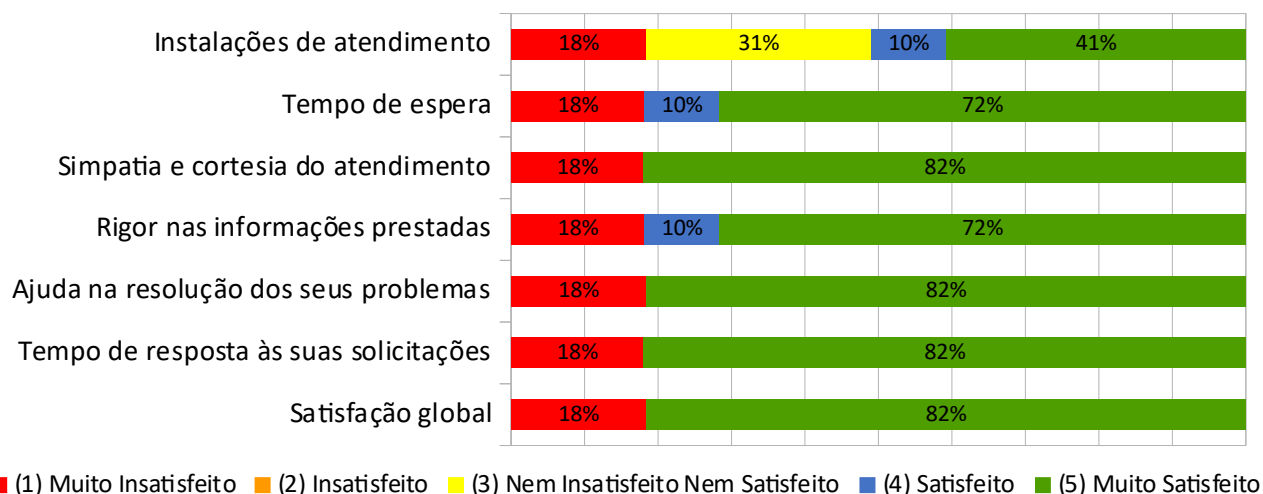


No que concerne ao serviço do **Centro de Recolha Oficial (Canil)**, no ano 2023, verifica-se um nível elevado de satisfação dos respondentes no *Rigor nas informações prestadas* e na *Ajuda na resolução dos seus problemas* (90% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*), seguindo-se a *Simpatia e cortesia do atendimento* e a *Satisfação global* (89% *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos*), o *Tempo de resposta às suas solicitações* (86% *Satisfeitos* e *Muito Satisfeitos*), as *Instalações de atendimento* (83% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*) e, por fim, o *Tempo de espera* (82% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*).

No ano 2022, os níveis de satisfação foram mais elevados, no que se refere 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*).

5.5. Cemitério (11 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	2	0	3	1	4
Tempo de espera	2	0	0	1	7
Simpatia e cortesia do atendimento	2	0	0	0	9
Rigor nas informações prestadas	2	0	0	1	7
Ajuda na resolução dos seus problemas	2	0	0	0	8
Tempo de resposta às suas solicitações	2	0	0	0	9
Satisfação global	2	0	0	0	8

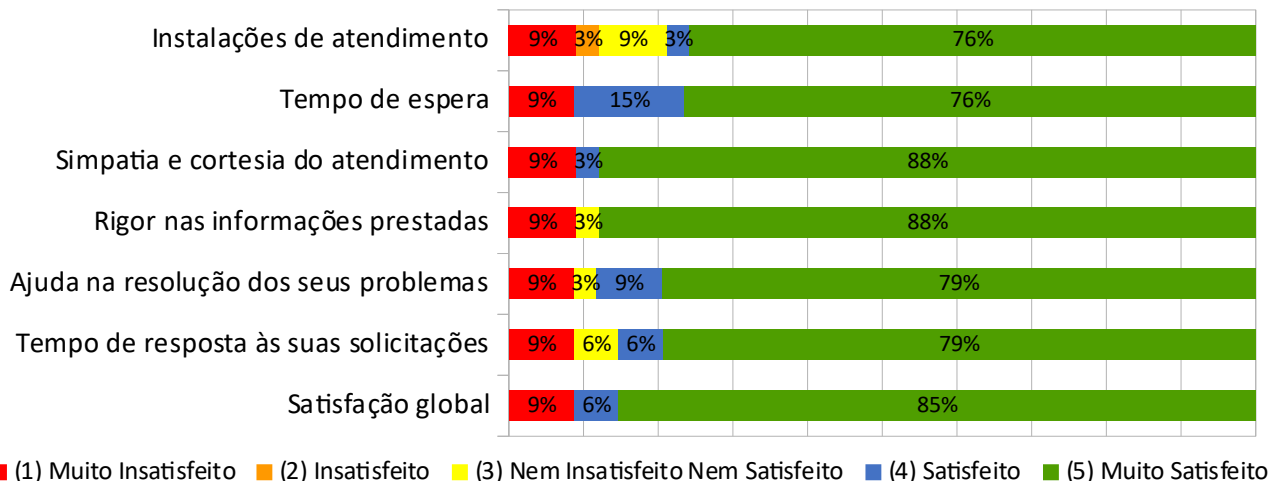


Considerando o serviço do **Cemitério**, no ano 2023, verifica-se um nível elevado de satisfação dos respondentes em quase todas as dimensões em análise (82% *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos*), excetuando as *Instalações de atendimento*, em que apenas 51% dos respondentes indicaram estar *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos* e 31% assinalou a categoria neutra, *Nem insatisfeitos nem satisfeitos*.

No ano 2022, os níveis de satisfação foram mais elevados, porque as mesmas dimensões apresentaram respostas de 100% *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos* e as *Instalações de atendimento*, também obteve melhores resultados no ano transato com 75% dos respondentes, que indicaram estar *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos*.

5.6. Polícia Municipal (34 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	3	1	3	1	25
Tempo de espera	3	0	0	5	26
Simpatia e cortesia do atendimento	3	0	0	1	29
Rigor nas informações prestadas	3	0	1	0	29
Ajuda na resolução dos seus problemas	3	0	1	3	27
Tempo de resposta às suas solicitações	3	0	2	2	27
Satisfação global	3	0	0	2	29

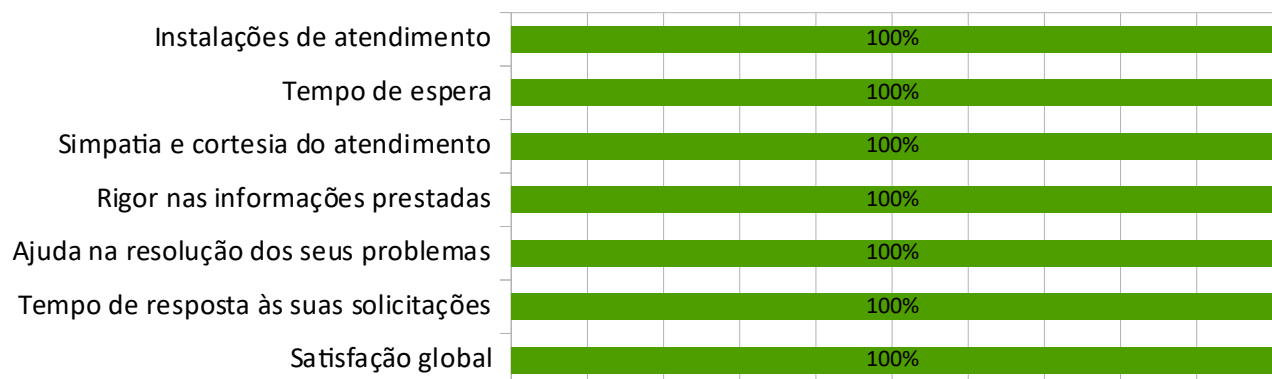


No ano 2023, relativamente ao serviço da **Polícia Municipal**, verifica-se um nível elevado de satisfação dos respondentes ao nível do *Tempo de espera*, da *Simpatia e cortesia do atendimento* e da *Satisfação global* (91% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*), seguindo-se o *Rigor nas informações prestadas* e a *Ajuda na resolução dos seus problemas* (88% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*), e o *Tempo de resposta às suas solicitações* (85% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*), por último, as *Instalações de atendimento* (79% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*).

De salientar uma ligeira diminuição da satisfação relativamente ao serviço da Polícia Municipal comparativamente com o ano transato em algumas dimensões, uma vez que 100% dos respondentes se encontravam *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos* no que diz respeito ao *Rigor nas informações prestadas*, à *Ajuda na resolução dos seus problemas*, ao *Tempo de resposta às suas solicitações* e ao nível de *Satisfação global*. Quanto às *Instalações de atendimento* 89% dos respondentes desse ano indicaram estar *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*, diminuindo ligeiramente a percentagem em 2023.

5.7. Biblioteca Municipal Ernesto do Canto (5 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	0	0	0	0	5
Tempo de espera	0	0	0	0	5
Simpatia e cortesia do atendimento	0	0	0	0	5
Rigor nas informações prestadas	0	0	0	0	5
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	5



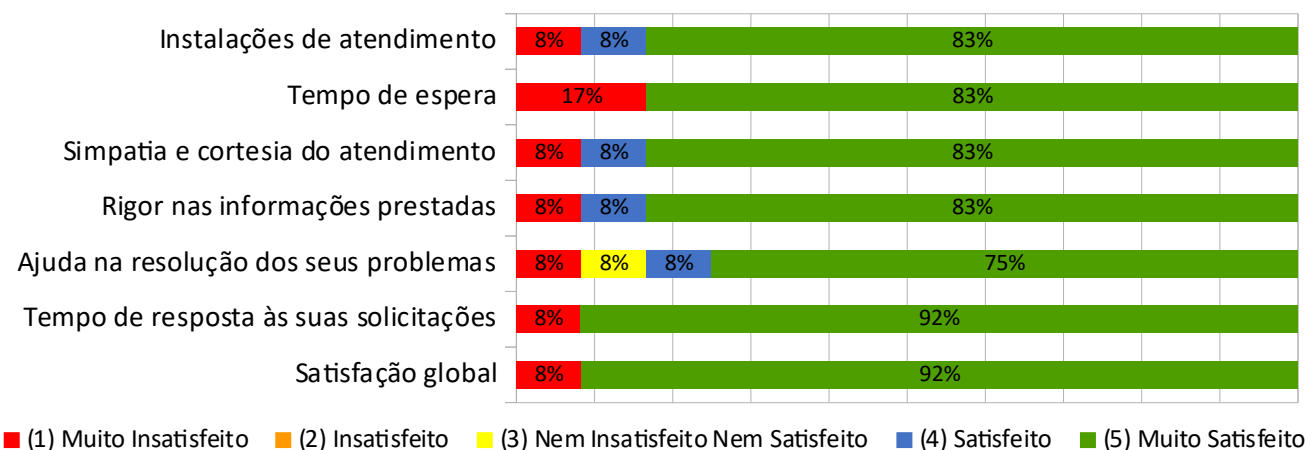
■ (1) Muito Insatisfeito ■ (2) Insatisfeito ■ (3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito ■ (4) Satisfeito ■ (5) Muito Satisfeito

No que concerne ao serviço da **Biblioteca Municipal Ernesto do Canto**, no ano 2023, verifica-se um nível muito elevado de satisfação dos respondentes em todas as dimensões analisadas (100% *Muito Satisfeitos*).

No ano 2022 os níveis de satisfação foram também elevados, no qual em todas as dimensões analisadas 100% dos respondentes indicaram estar *Satisfeitos ou Muito Satisfeitos*.

5.8. Casa Museu José da Costa Franco (12 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	1	0	0	1	10
Tempo de espera	2	0	0	0	10
Simpatia e cortesia do atendimento	1	0	0	1	10
Rigor nas informações prestadas	1	0	0	1	10
Ajuda na resolução dos seus problemas	1	0	1	1	9
Tempo de resposta às suas solicitações	1	0	0	0	10
Satisfação global	1	0	0	0	11

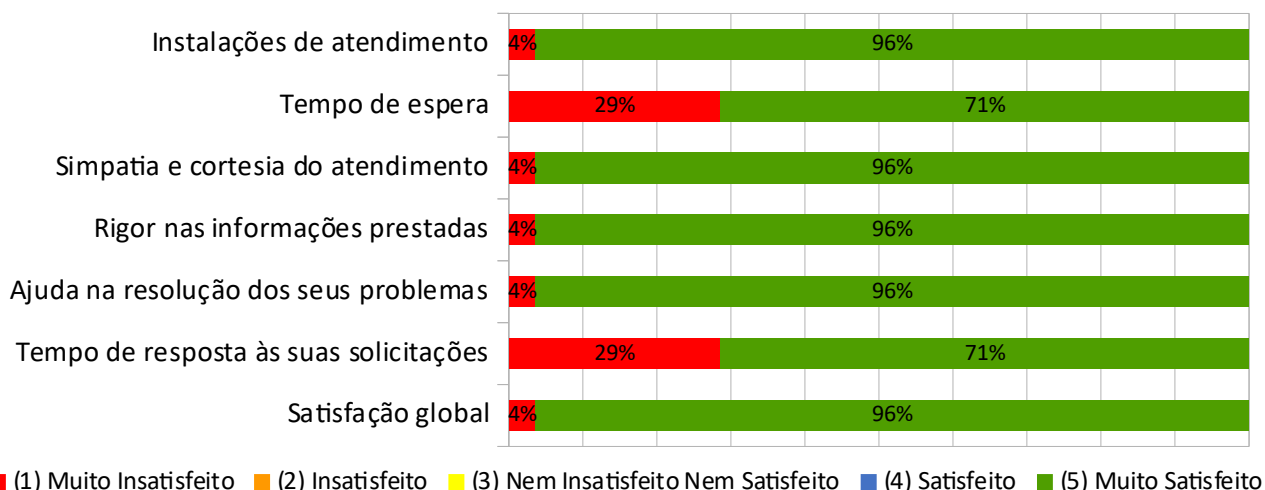


Considerando o serviço da **Casa Museu José da Costa Franco**, no ano 2023, verifica-se um nível elevado de satisfação dos respondentes ao nível do *Tempo de resposta às suas solicitações* e ao nível da *Satisfação global* (92% *Muito satisfeitos*), seguindo-se as *Instalações de atendimento*, a *Simpatia e cortesia do atendimento* e o *Rigor nas informações prestadas* (91% *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*). Relativamente ao *Tempo de espera* 83% dos respondentes indicaram estar *Muito satisfeitos* e na *Ajuda na resolução dos seus problemas* 83% indicaram estar *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos* e ainda 8% mostraram-se *Nem Insatisfeitos Nem Satisfeitos*.

De salientar uma pequena diminuição da satisfação relativamente ao serviço da Casa Museu José da Costa Franco comparativamente com o ano transato, uma vez que 100% dos respondentes se encontravam *Satisfeitos* ou *Muitos Satisfeitos* em todas as dimensões analisadas, com exceção do *Tempo de espera* com 97% dos respondentes a indicarem estar *Muito satisfeitos* e apenas uma percentagem residual de 3% *Muito insatisfeitos*.

5.9. Centro Natália Correia (28 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	1	0	0	0	27
Tempo de espera	8	0	0	0	20
Simpatia e cortesia do atendimento	1	0	0	0	27
Rigor nas informações prestadas	1	0	0	0	27
Ajuda na resolução dos seus problemas	1	0	0	0	27
Tempo de resposta às suas solicitações	8	0	0	0	20
Satisfação global	1	0	0	0	27

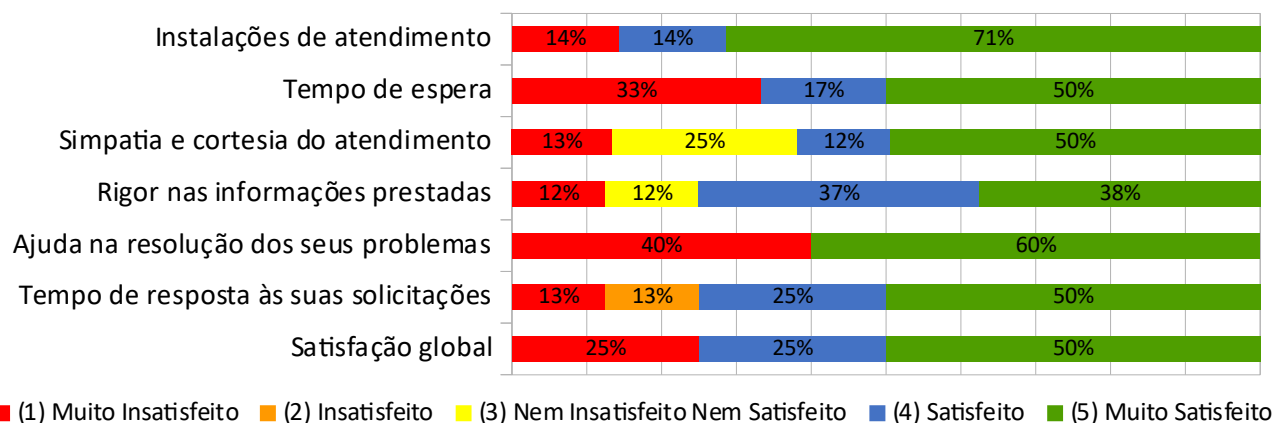


No que concerne ao serviço do **Centro Natália Correia**, no ano 2023, verifica-se um grau elevado de satisfação dos respondentes ao nível das *Instalações de atendimento*, da *Simpatia e cortesia do atendimento* do *Rigor nas informações prestadas*, da *Ajuda na resolução dos seus problemas* e da *Satisfação global* (96% *Muito satisfeitos*). Relativamente ao *Tempo de espera* e ao *Tempo de resposta às suas solicitações*, 71% dos respondentes indicaram estar *Muito satisfeitos* e 29% mostraram estar *Muito Insatisfeitos* nestas duas dimensões.

No ano 2022, os níveis de satisfação foram mais elevados, na medida em que foram obtidas 100% de respostas com *Muito satisfeitos*, em todas as dimensões analisadas.

5.10. Centro Municipal de Cultura (9 inquéritos)

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

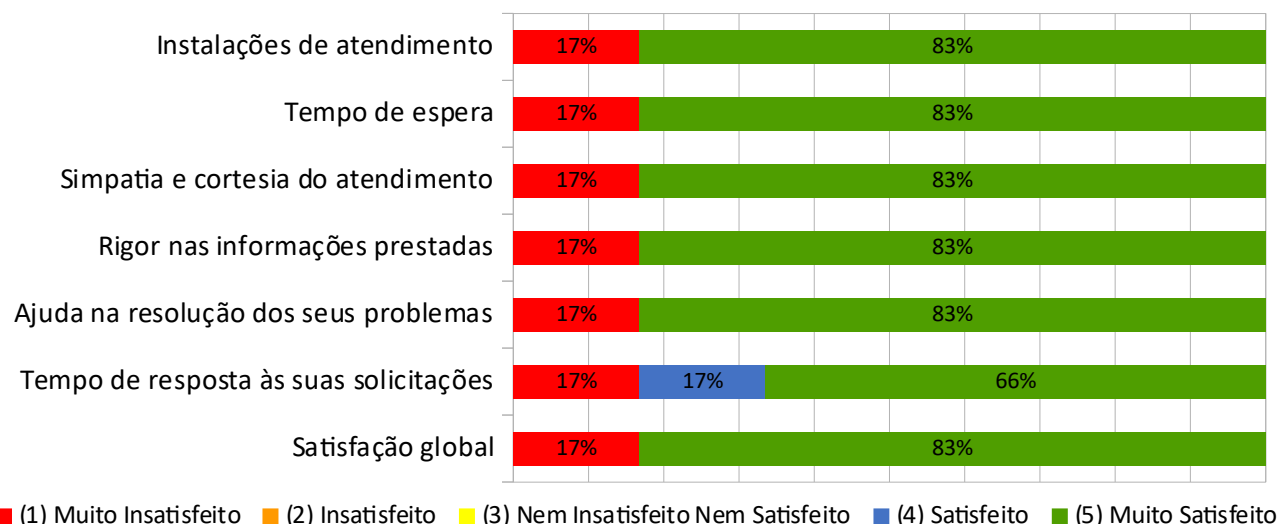


Relativamente ao serviço do **Centro Municipal de Cultura**, no ano 2023, verifica-se que 85% dos respondentes estão *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos* com as *Instalações de atendimento*, 75% estão *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos* com o *Rigor nas informações prestadas*, com o *Tempo de resposta às suas solicitações* e com a *Satisfação Global*. No que respeita ao *Tempo de espera* 67% encontra-se *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos*, no entanto 33% está *Muito Insatisfeito*. Relativamente à *Simpatia e cortesia do atendimento*, 62% considera-se *Satisfeito* ou *Muito Satisfeito*, 25% traduz-se *Nem Insatisfeito nem Satisfeito* e, por sua vez, 13% apresenta-se *Muito Insatisfeito*. Por fim, constatou-se que 60% dos respondentes estão *Muito Satisfeitos* com a *Ajuda na resolução dos seus problemas*, no entanto 40% mostra-se *Muito Insatisfeito*.

No ano 2022 não se obteve inquéritos respondidos em número suficiente para tratamento estatístico da satisfação dos Centro Municipal de Cultura.

5.11. Centro Cultural de Fenais da Luz (6 inquéritos)

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



No que diz respeito ao **Centro Cultural de Fenais da Luz**, no ano 2023, verifica-se um nível elevado de satisfação dos respondentes em todas as dimensões analisadas (83% *Satisfeitos e Muito Satisfeitos*).

No ano 2022 não se obteve inquéritos respondidos em número suficiente para tratamento estatístico da satisfação do Centro Cultural de Fenais da Luz.

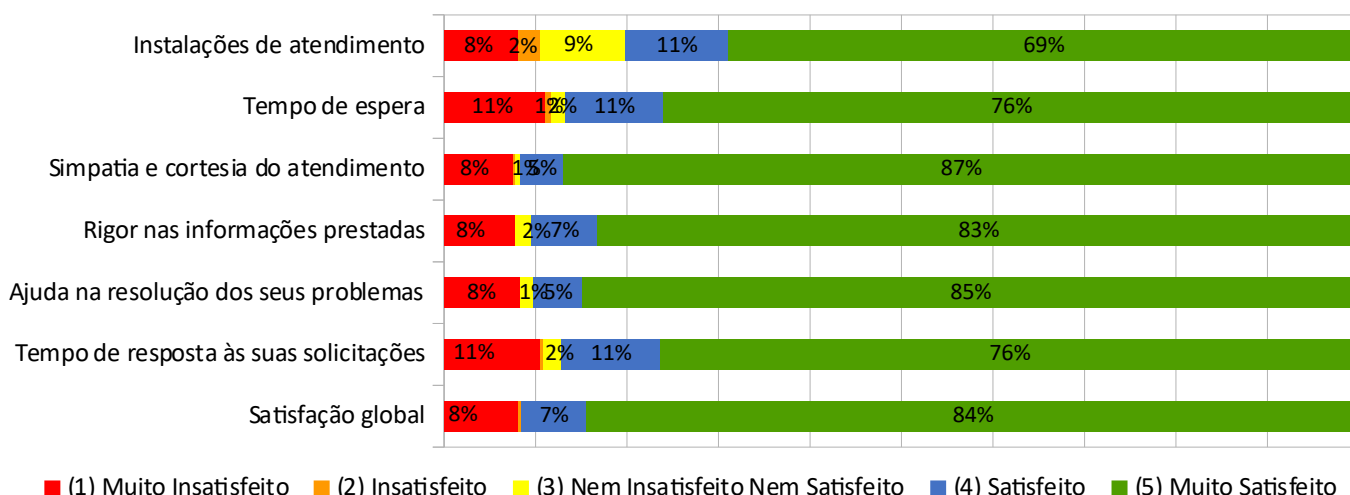
5.12. Serviços sem tratamento de dados devido ao número insuficiente de respostas

Museu Hebraico Sahar Hassamaim - Sinagoga (N.º inquéritos: 3)

Centro Cultural de Santo António (N.º inquéritos: 1)

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	27	8	31	38	231
Tempo de espera	38	2	5	37	260
Simpatia e cortesia do atendimento	26	1	2	16	302
Rigor nas informações prestadas	27	0	6	25	286
Ajuda na resolução dos seus problemas	28	0	5	18	288
Tempo de resposta às suas solicitações	36	1	7	37	261
Satisfação global	28	1	0	25	293



Fazendo uma análise dos dados agregados por dimensões, no ano 2023, verifica-se um nível elevado de satisfação dos respondentes ao nível da *Simpatia e cortesia do atendimento* (92% Satisfeitos ou Muito satisfeitos), da *Satisfação global* (91% Satisfeitos ou Muito satisfeitos), do *Rigor nas informações prestadas* e da *Ajuda na resolução dos seus problemas* (90% Satisfeitos ou Muito satisfeitos), seguindo-se o *Tempo de espera* e o *Tempo de resposta às suas solicitações* (87% Satisfeitos ou Muito satisfeitos) e, por último, as *Instalações de atendimento* (80% Satisfeitos ou Muito satisfeitos).

No ano 2022 os níveis de satisfação foram ligeiramente mais altos, no que se refere à *Ajuda na resolução dos seus problemas*, ao *Tempo de resposta às suas solicitações* e à *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).

6. Inquérito de satisfação (IQS) do Atendimento do *Contact Center*

No *Contact Center*, no final de cada chamada, é solicitada ao cidadão uma avaliação do atendimento, através de duas perguntas. Uma primeira questão de Sim ou Não, para avaliar se a situação a que se deveu o contacto ficou resolvida, e uma outra questão de uma escala de 1 a 5, em que 1 corresponde a nada satisfeito e 5 a totalmente satisfeito, para avaliar o grau de satisfação do atendimento efetuado.

A partir destes dados é apurada a média de resolução do atendimento e a média de satisfação do atendimento:

1731 entradas: 1659 resolvidas e 72 não resolvidas

- Resolução do Atendimento (Média) – 96,1%
- Satisfação do Atendimento (Média) – 4,8

7. Índices

Lojas do Município:

- Índice de satisfação Obras Particulares: **4,6 (Muito Satisfeito)** (2022: 4,4 | 2021: 4,7)
- Índice de satisfação Taxas e Licenças: **4,3 (Satisfeito)** (2022: 4,9 | 2021: 5)
- Índice de satisfação Serviços Urbanos: **4 (Satisfeito)** (2022: 4,5 | 2021: sem dados)
- Índice de satisfação Obras Municipais: **4,1 (Satisfeito)** (2022: 4,9 | 2021: sem dados)
- Índice de satisfação Outros Serviços: **4,6 (Muito Satisfeito)** (2022: 5 | 2021: sem dados)
- Índice Instalações: **4 (Satisfeito)** (2022: 4,5 | 2021: 4,3)
- Índice Serviços disponibilizados: **4,6 (Muito Satisfeito)** (2022: 4,6 | 2021: 4,7)

- Índice de satisfação Ação Social: **4,7 (Muito Satisfeito)** (2022: 4,7 | 2021: 4,5)
- Índice de satisfação Arquivo Municipal: **4,7 (Muito Satisfeito)** (2022: 4,7 | 2021: 5,0)
- Índice de satisfação Centro de Recolha Oficial: **4,4 (Satisfeito)** (2022: 4,8 | 2021: 4,8)
- Índice de satisfação Cemitério: **3,8 (Satisfeito)** (2022: 4,7 | 2021: sem dados)
- Índice de satisfação Polícia Municipal: **4,5 (Muito Satisfeito)** (2022: 4,7 | 2021: 4,5)
- Índice de satisfação Biblioteca Municipal: **5 (Muito Satisfeito)** (2022: 4,9 | 2021: 4,3)
- Índice de satisfação Casa Museu José Franco: **4,5 (Muito Satisfeito)** (2022: 4,9 | 2021: 4,8)
- Índice de satisfação Sinagoga: **3,7 (Satisfeito)** (2022: 5 | 2021: 4,5)
- Índice de satisfação Centro Natália Correia: **4,6 (Muito Satisfeito)** (2022: 5 | 2021: 5)
- Índice de satisfação Centro Municipal de Cultura: **3 (Nem Insatisfeito Nem Satisfeito)** (2022: 5 | 2021: 4,6)
- Índice de satisfação Centro Cultural de Fenais da Luz: **4,3 (Satisfeito)** (2022 e 2021: sem dados)

- Índice de satisfação global: **4,6 (Muito Satisfeito)** (2022: 4,9 | 2021: 4,8)
- Índice de satisfação com o atendimento: **4,5 (Muito Satisfeito)** (2022: 4,8 | 2021: 4,8)
- Índice do desempenho: **4,5 (Muito Satisfeito)** (2022: 4,8 | 2021: 4,8)
- Índice de satisfação do *Contact Center*: **4,8 (Muito Satisfeito)** (2022 e 2021: sem dados)

8. 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:

- 2023 - 224 reclamações (20 em livro), das quais 161 procedentes e 63 improcedentes;
- 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.

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 2023, estão representadas no seguinte gráfico.

Reclamações Procedentes

Serviços	Nº de reclamações
Serviços Urbanos	126
Infraestruturas Viárias	17
Polícia Municipal	4
Edificações e Equipamentos Municipais	4
Atividades Culturais	2
Taxas e Licenças	2
Tecnologias de Informação	2
Atividades desportivas	1
Cemitério Municipal	1
Loteamento e Obras	1
Obras Municipais	1

Na tabela abaixo apresenta-se a tipologia das reclamações procedentes do ano de 2023.

Tipologia das Reclamações Procedentes	Nº de reclamações
Incorreta aplicação procedimentos	133
Ausência/demora resposta	13
Comunicação com o munícipe	4
Atitude do colaborador	2
Outras	9

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

Contrariamente ao desejado, o prazo médio de resposta às reclamações tem vindo a aumentar e este ano teve um aumento maior.

- 2023 – 39,85 dias úteis
- 2022 – 36,56 dias úteis
- 2021 – 36,13 dias úteis

9. 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:

- 2023 - 29 sugestões, das quais 19 aceites e 10 não aceites;
- 2022 - 25 sugestões, das quais 11 aceites e 14 não aceites;
- 2021 - 14 sugestões, com 4 aceites e 10 não aceites.

No quadro abaixo apresenta-se as sugestões aceites por serviço registadas no ano 2023.

Sugestões Aceites

Serviços	N.º de sugestões
Infraestruturas Viárias	10
Serviços Urbanos	4
Atividades Culturais	3
Administração	1
Polícia Municipal	1

10. 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 2023, os elogios formalizados pelas diferentes vias, registaram um total de 25;

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 registados:

- 2023 - 13 elogios;
- 2022 - 25 elogios;
- 2021 - 27 elogios;

O gráfico e a tabela abaixo apresentam um resumo dos elogios registados em 2023.

Elogios

Serviços	Assunto	N.º de Elogios
Lojas do Múncipe	Atendimento de colaboradores/as e à entidade	14
Atividades Culturais	Colaboradores/as responsáveis da organização dos eventos e exposições do CMC	5
Edificações e Equipamentos Municipais	Ao trabalho e desempenho dos colaboradores	2
Loteamento e Obras	Ao trabalho dos/as colaboradores/as	2
Administração	Colocação de banco de paragem de mini-bus (linha A)	1
Polícia Municipal	Ao trabalho dos agentes policiais na gestão de entradas de viaturas no parque de estacionamento provisório do MG	1

11. 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 2023, estão essencialmente relacionadas com:

- + Orçamento Municipal com 3,1 milhões de euros para a área social;
- + CMPD investe mais de 2 milhões de euros nas escolas básicas e jardins de infância do concelho;
- + Ponta Delgada vai dispor de 12 desfibriladores em espaços públicos ;
- + CMPD com a maior execução do orçamento dos últimos anos;
- + Câmara vai atribuir 1 ME para residência universitária;
- + Integração de Ponta Delgada nas capitais europeias da cultura;
- + Orçamento participativo de Ponta Delgada arranca novamente;
- + CMPD lança concurso para obras no campo de Futebol de São Roque;
- + CMPD dá 1200 euros a famílias com filhos até 1 ano;
- + CMPD com 106 milhões de euros para habitação;
- + Abertas inscrições para Prémio Literário Natália Correia;
- + CMPD com vários eventos para comemorar o centenário do nascimento de Natália Correia;
- + Ponta Delgada cria apoio ao arrendamento para comerciantes;
- + Ponta Delgada transfere 2 ME para as freguesias;
- + CMPD anuncia amortização de 3 milhões de dívida bancária;
- + 5 zonas balneares de Ponta Delgada terão Bandeira Azul;
- + Ponta Delgada elabora Carta Municipal de Habitação;
- + CMPD reduz 8 milhões de euros de impostos sobre famílias e empresas;
- + Aprovada estratégia de combate à pobreza;
- + 4 milhões de euros para requalificar e ampliar escola de São Vicente Ferreira;
- + Câmara abre concurso para contratação de 15 novos agentes da Polícia Municipal;
- + CMPD investe mais de 2 milhões de euros na escola dos Fenais da Luz;
- + CMPD mantém eventos âncora Festas do Espírito Santo, Noites de Verão, PDL White Ocean, Programa de Natal no centro histórico;
- + CPMD arranca com o projeto-piloto Housing first para retirar pessoas sem-abrigo da rua;
- + CMPD investe mais de 4 milhões de euros na construção de escola nas Capelas;
- + CMPD cria apoio para deslocações de universitários ao exterior a ilha de São Miguel;
- + Ponta Delgada com candidaturas a isenção e redução de IMI;
- + CMPD reedita eventos estratégicos PDL Beer Fest e Wine Taste PDL no centro histórico;
- + Câmara apoia com 417 mil euros 46 Instituições Particulares de Solidariedade Social do concelho;
- + Ponta Delgada apresenta Plano para o Envelhecimento Ativo;
- + Ponta Delgada avança com regulamento de indemnização a comerciantes do Mercado da Graça;
- + Ponta Delgada reforça pessoal do ATL e abrange 1200 crianças;
- + CMPD distinguida como Autarquia + familiarmente Responsável;
- + Orçamento camarário de 75,6 milhões de euros para 2024 aprovado por maioria na Assembleia Municipal de Ponta Delgada.

São referidos como menos positivos os seguintes aspetos:

- Mais de 50% das pessoas que dormem na ruas de Ponta Delgada estão "agarradas" às sintéticas;
- Propostas do concurso de ideias para a requalificação do centro histórico não satisfazem autarquia;
- Trilho da Rocha da Relva parcialmente destruído pelas chuvas torrenciais – pedido de intervenção para evitar uma “desgraça”;
- Associação ambientalista contra batalha das limas na avenida marginal;
- Peritos nacionais explicam as razões por que existem 500 pessoas sem abrigo em Ponta Delgada;
- Denúncias levam à limpeza e selagem de moradias;
- Falta de acessibilidades em Ponta Delgada;
- Insegurança em Ponta Delgada;
- Funcionário de autarquia condenado por desvio de verbas;
- Árvore de grande porte cai no Jácome Correia;
- Atraso nas obras no Mercado da Graça podem originar valores acima dos 3 milhões de euros;
- Suspensa obra na Calheta Pêro de Teive;
- Críticas à recolha de lixo em Ponta Delgada.

12. Notas finais

A avaliação da satisfação dos cidadãos foi realizada através de um inquérito por questionário, adaptado aos diversos serviços, do inquérito de satisfação do atendimento do *Contact Center*, de registos de reclamações, sugestões, elogios e das atividades de *clipping*.

Dois 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:**

2023: 4,6 Muito Satisfeito

2022: 4,9 Muito Satisfeito

2021: 4,8 Muito Satisfeito

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

2023: 4,5 Muito Satisfeito

2022: 4,8 Muito Satisfeito

2021: 4,8 Muito Satisfeito

- **Índice do desempenho:**

2023: 4,5 Muito Satisfeito

2022: 4,8 Muito Satisfeito

2021: 4,8 Muito Satisfeito

- **Índice de satisfação do *Contact Center*:**

2023: 4,8 Muito Satisfeito

2022: sem dados

2021: sem dados

No que diz respeito ao valor dos índices de satisfação, registou-se, nos últimos três anos, o nível Muito Satisfeito de índice global de satisfação dos cidadãos. Este ano incluiu-se também a avaliação do atendimento do *Contact Center*, que pelos dados obtidos, tem um nível elevado de satisfação.

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 78% das reclamações procedentes no ano 2023.

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.

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

Não obstante o esforço do Gabinete de Sistemas de Gestão para diminuir o tempo de resposta às reclamações dos cidadãos, o tempo médio de resposta foi mais elevado, 39,85 dias úteis no ano 2023. No entanto, podemos afirmar que existiram dois fatores que influenciaram, tanto o aumento do número de reclamações, como o aumento do tempo médio de resposta. Um desses fatores foi a alteração da Orgânica, com a colocação de novas chefias nos serviços onde se registam mais reclamações. Um outro fator foi o facto da Câmara Municipal, em julho, ter iniciado a recolha de resíduos indiferenciados através da prestação de serviços de uma empresa externa. Tal como previsto, numa fase de adaptação, ocorreram falhas no serviço de recolha pela empresa externa que, por consequência, também originou atrasos nas respostas às reclamações por parte das novas chefias.

No entanto é de salientar, o tempo médio de respostas de reclamações em livro (azul e vermelho) não ultrapassa os 15 dias úteis. O prazo médio de resposta foi de 9,65 dias úteis.

No que concerne às sugestões, estas foram dirigidas em maior número aos serviços das Infraestruturas Viárias.

Relativamente aos elogios, destaca-se o atendimento ao cidadão como o serviço que continua a ser o mais elogiado, com um registo de 14 elogios ao atendimento dos colaboradores nas Lojas do Município.

De acordo com os dados apresentados, é perceptível que, de uma forma geral, os cidadãos continuam 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