

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS

ANO 2024

GABINETE DE SISTEMAS DE GESTÃO

ABRIL DE 2025

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.....	6
5.1.4. Lojas do Município – Obras Municipais.....	6
5.1.5. Lojas do Município – Outros Serviços.....	6
5.2. Ação Social	7
5.3. Arquivo Municipal.....	8
5.4. Centro de Recolha Oficial	8
5.5. Cemitério	9
5.6. Polícia Municipal	10
5.7. Biblioteca Municipal Ernesto do Canto	11
5.8. Casa Museu José da Costa Franco	12
5.9. Centro Natália Correia	13
5.10. Centro Municipal de Cultura	14
5.11. Centro Cultural de Santo António	15
5.12. Serviços sem tratamento de dados devido ao número insuficiente de respostas	15
5.13. Totais agregados por dimensões de satisfação	16
6. Inquérito de Satisfação (IQS) do Atendimento do Contact Center	17
7. Questionários de avaliação dos encontros de participação do OP	18
8. Índices	19
9. Reclamações	20
10. Sugestões	22
11. Elogios	23
12. Atividade de clipping	24
13. Notas finais	26

1. Finalidade

Este Relatório tem por finalidade:

- Apresentar os resultados do estudo de avaliação da satisfação dos cidadãos que decorreu no ano de 2024;
- 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 adaptado aos diversos serviços, em formato papel e *QR Code*, disponibilizado no Portal da CMPD e nos seguintes locais de atendimento: Lojas 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;
- 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;
- da avaliação dos Encontros de Participação no Orçamento Participativo.

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	Inquéritos (papel)	Inquéritos (online)	TOTAL	%
Lojas do Município 1 e 2	21	6	27	12
Ação Social	64	2	66	30
Arquivo Municipal	17	1	18	8
Centro de Recolha Oficial (Canil)	37	0	37	17
Cemitério	3	1	4	2
Polícia Municipal	16	0	16	7
Biblioteca Municipal Ernesto do Canto	4	2	6	3
Casa Museu José da Costa Franco	4	2	6	3
Museu Hebraico Sahar Hassamaim (Sinagoga)	1	1	2	1
Centro Natália Correia	8	5	13	6
Centro Municipal de Cultura	11	1	12	5
Centro Cultural Fenais da Luz	2	0	2	1
Centro Cultural Santo António	9	1	10	5
Total	197	22	219	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;

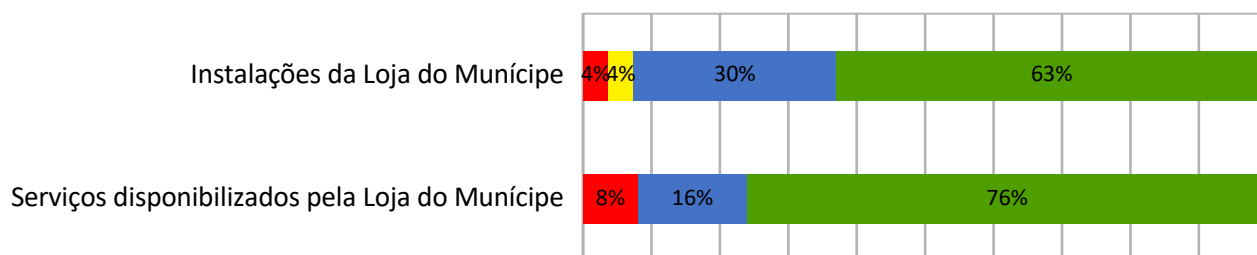
5 = Muito satisfeito.

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

5. Apresentação de resultados

5.1. Lojas do Município 1 e 2 (27 inquéritos - 21 em papel e 6 online)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações das Lojas do Município	1	0	1	8	17
Serviços disponibilizados pelas Lojas do Município	2	0	0	4	19

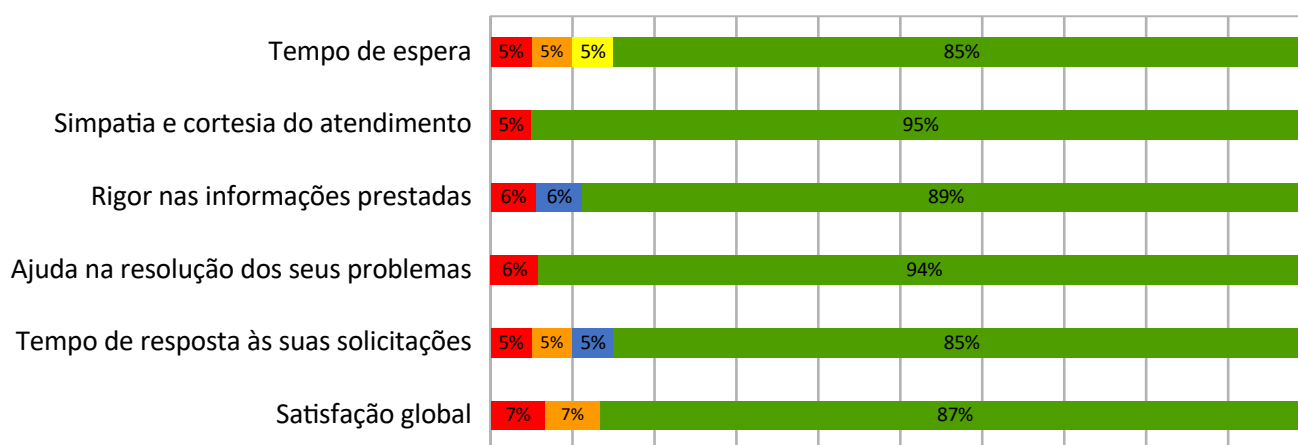


■ (1) Muito Insatisfeito ■ (2) Insatisfeito ■ (3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito ■ (4) Satisfeito ■ (5) Muito Satisfeito

Considerando as Lojas do Município 1 e 2, no ano 2024, registou-se um aumento relativamente à satisfação com as *Instalações da Loja do Município*, 93% dos respondentes indicam estar *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos* (70% em 2023), enquanto, 4% revela-se indiferente na medida em que assinalou a categoria neutra, *Nem insatisfeitos nem satisfeitos*, assim como apenas 4% dos respondentes encontram-se *Muito insatisfeitos*. No que concerne aos *Serviços disponibilizados pelas Lojas do Município*, 92% dos respondentes estão *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos* (90% em 2023), tendo-se revelado *Muito insatisfeitos*, 8% dos respondentes.

5.1.1. Lojas do Município – Obras Particulares (20 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Tempo de espera	1	1	1	0	17
Simpatia e cortesia do atendimento	1	0	0	0	19
Rigor nas informações prestadas	1	0	0	1	16
Ajuda na resolução dos seus problemas	1	0	0	0	16
Tempo de resposta às suas solicitações	1	1	0	1	17
Satisfação global	1	1	0	0	13



■ (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 2024, registou-se um aumento no grau de satisfação dos respondentes ao nível do *Tempo de espera*, 85% diz-se *Muito Satisfeito* (77% em 2023), da *Simpatia e cortesia do atendimento*, 95% *Muito satisfeitos* (91% em 2023), e da *Ajuda na resolução dos seus problemas*, 94% *Muito satisfeitos* (93% em 2023).

Relativamente ao *Rigor nas informações prestadas*, em 2024, 95% dos respondentes indicam estar *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos* (96% em 2023), ao *Tempo de resposta às suas solicitações* 90% indica estar *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos* (94% em 2023), tendo-se, em 2024, registado um aumento de *Insatisfeitos* e *Muito insatisfeitos*, 6% em 2023 e 10% em 2024.

Por último, de salientar que ao nível de *Satisfação global*, 87% dos respondentes indicam estar *Muito satisfeitos* de uma forma geral, tendo a *Satisfação global* diminuído relativamente a 2023, onde se tinha registado 95% de *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*, tendo aumentado o nível de *Insatisfeitos* e *Muito insatisfeitos*, 14% em 2024 e 5% em 2023.

5.1.2. Lojas do Município – Taxas e Licenças (1 inquérito)

Em relação ao serviço de **Taxas e Licenças das Lojas do Município**, no ano 2024, 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 (1 inquérito)

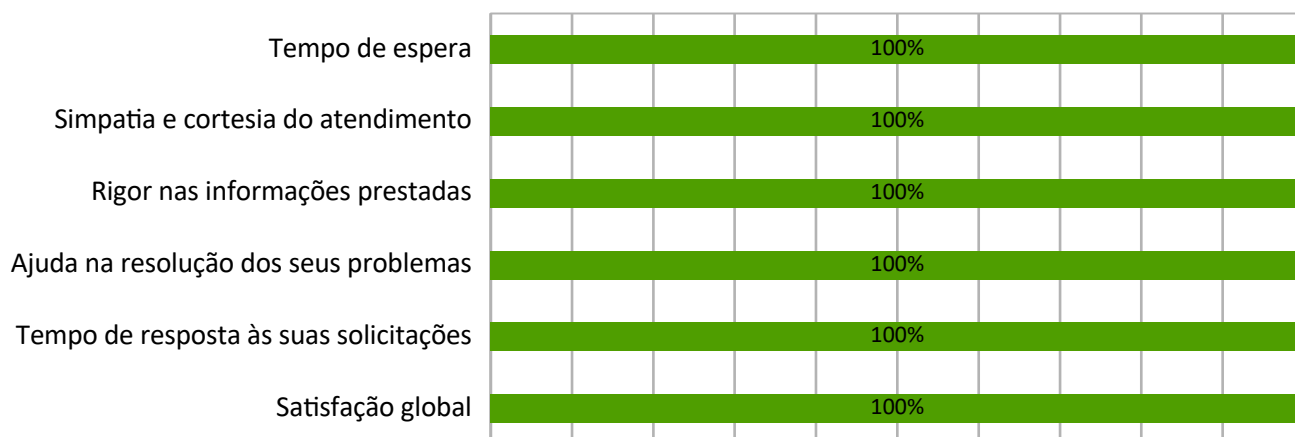
No que concerne aos **Serviços Urbanos das Lojas do Município**, no ano 2024, não se obteve inquéritos respondidos em número suficiente para tratamento estatístico da satisfação dos serviços das Taxas e Licenças.

5.1.4. Lojas do Município – Obras Municipais (1 inquérito)

No que diz respeito ao serviço das **Obras Municipais das Lojas do Município**, no ano 2024, não se obteve inquéritos respondidos em número suficiente para tratamento estatístico da satisfação dos serviços das Taxas e Licenças.

5.1.5. Lojas do Município – Outros Serviços (4 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Tempo de espera	0	0	0	0	4
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	0	4
Tempo de resposta às suas solicitações	0	0	0	0	4
Satisfação global	0	0	0	0	4

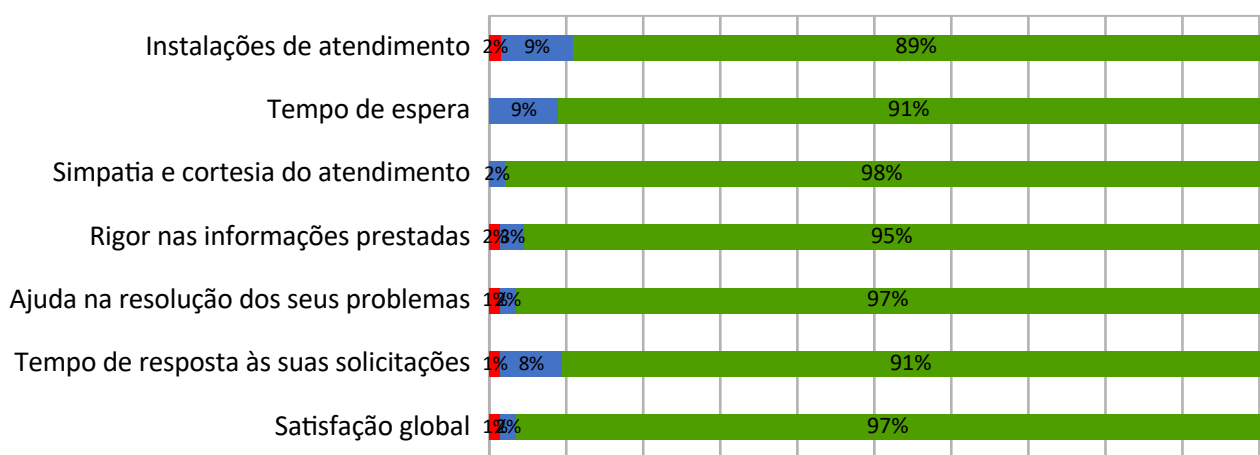


■ (1) Muito Insatisfeito ■ (2) Insatisfeito ■ (3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito ■ (4) Satisfeito ■ (5) Muito Satisfeito

No ano 2024, relativamente aos **Outros Serviços das Lojas do Município**, verifica-se um elevado grau de satisfação dos respondentes a todos os níveis, embora seja de ressaltar que o número de inquéritos respondidos foi em número muito reduzido relativamente a 2023, onde foram respondidos 18 inquéritos.

5.2. Ação Social (66 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	1	0	2	6	56
Tempo de espera	0	0	0	6	60
Simpatia e cortesia do atendimento	0	0	0	1	65
Rigor nas informações prestadas	1	0	0	2	63
Ajuda na resolução dos seus problemas	1	0	0	1	64
Tempo de resposta às suas solicitações	1	0	1	5	60
Satisfação global	1	0	0	1	63



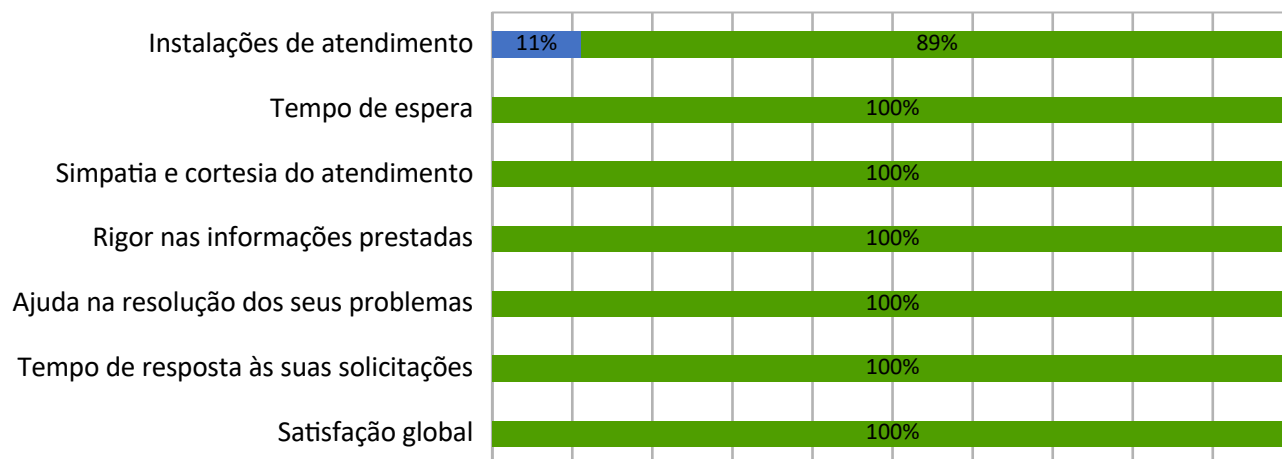
■ (1) Muito Insatisfeito ■ (2) Insatisfeito ■ (3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito ■ (4) Satisfeito ■ (5) Muito Satisfeito

Relativamente ao serviço de **Ação Social**, no ano 2024, verifica-se, à semelhança de 2023, um nível muito elevado de satisfação dos respondentes em todas as dimensões analisadas, com 100% *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos* ao nível do *Tempo de espera* e *Simpatia e cortesia do atendimento*.

No ano 2023, os níveis de satisfação foram muito próximos aos apresentados em 2024, na medida em que foram obtidos níveis muito elevados 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.

5.3. Arquivo Municipal (18 inquéritos)

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

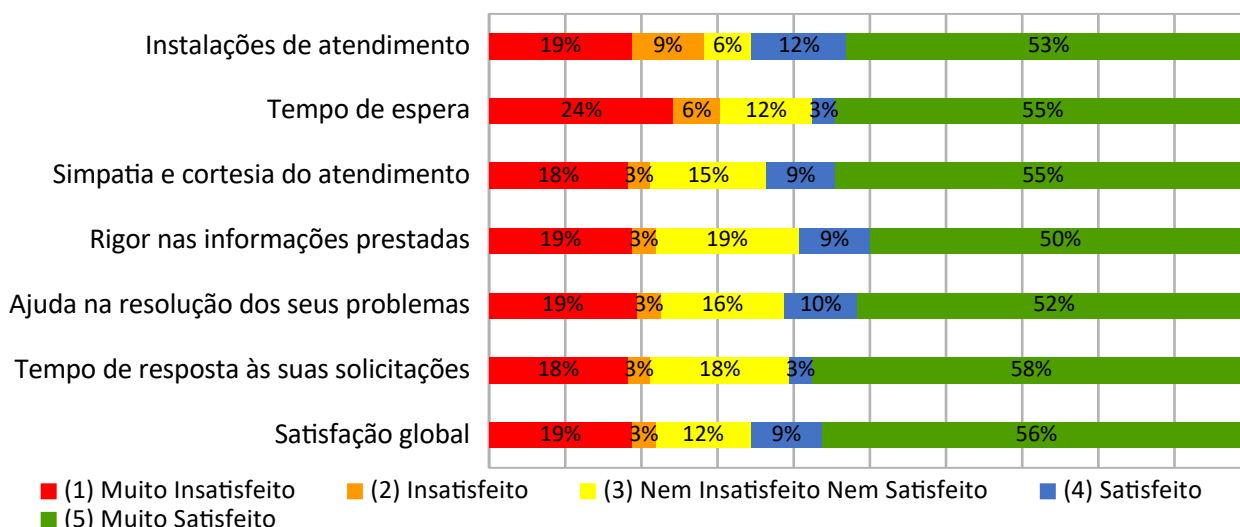


■ (1) Muito Insatisfeito ■ (2) Insatisfeito ■ (3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito ■ (4) Satisfeito ■ (5) Muito Satisfeito

No ano de 2024, no que diz respeito ao serviço do **Arquivo Municipal**, verifica-se o grau mais elevado de satisfação dos respondentes a todos os níveis, melhorando, assim, os já elevados níveis de satisfação de 2023.

5.4. Centro de Recolha Oficial (37 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	6	3	2	4	17
Tempo de espera	8	2	4	1	18
Simpatia e cortesia do atendimento	6	1	5	3	18
Rigor nas informações prestadas	6	1	6	3	16
Ajuda na resolução dos seus problemas	6	1	5	3	16
Tempo de resposta às suas solicitações	6	1	6	1	19
Satisfação global	6	1	4	3	18

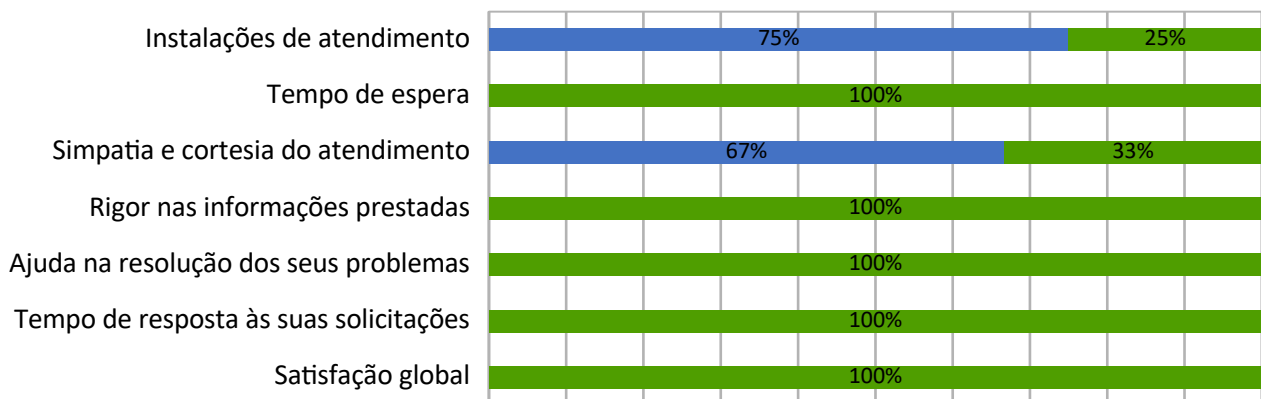


No que concerne ao serviço do **Centro de Recolha Oficial (Canil)**, no ano 2024, verifica-se uma descida a todos os níveis de satisfação dos respondentes, sendo no *Tempo de espera* onde se regista o maior nível de insatisfação, 30% *Muito Insatisfeitos ou Insatisfeitos* (17% em 2023).

Verifica-se os seguintes níveis de satisfação relativamente a cada item, *Instalações de atendimento*, 65% *Satisfeitos ou Muito satisfeitos* (83% em 2023), *Tempo de espera* 58% *Satisfeitos ou Muito satisfeitos* (82% em 2023), *Simpatia e cortesia do atendimento* e a *Satisfação global* 64% *Satisfeitos ou Muito Satisfeitos* (89% em 2023), *Rigor nas informações prestadas* 59% *Satisfeitos ou Muito satisfeitos* (90% em 2023), *Ajuda na resolução dos seus problemas* 62% *Satisfeitos ou Muito satisfeitos* (90% em 2023), *Tempo de resposta às suas solicitações* 61% *Satisfeitos ou Muito satisfeitos* (86% em 2023) e, por último, *Satisfação global* 65% dos respondentes estão *Satisfeitos ou Muito Satisfeitos* (89% em 2023).

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	0	3	1
Tempo de espera	0	0	0	0	3
Simpatia e cortesia do atendimento	0	0	0	2	1
Rigor nas informações prestadas	0	0	0	0	4
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	0	0	0	4
Tempo de resposta às suas solicitações	0	0	0	0	4
Satisfação global	0	0	0	0	4



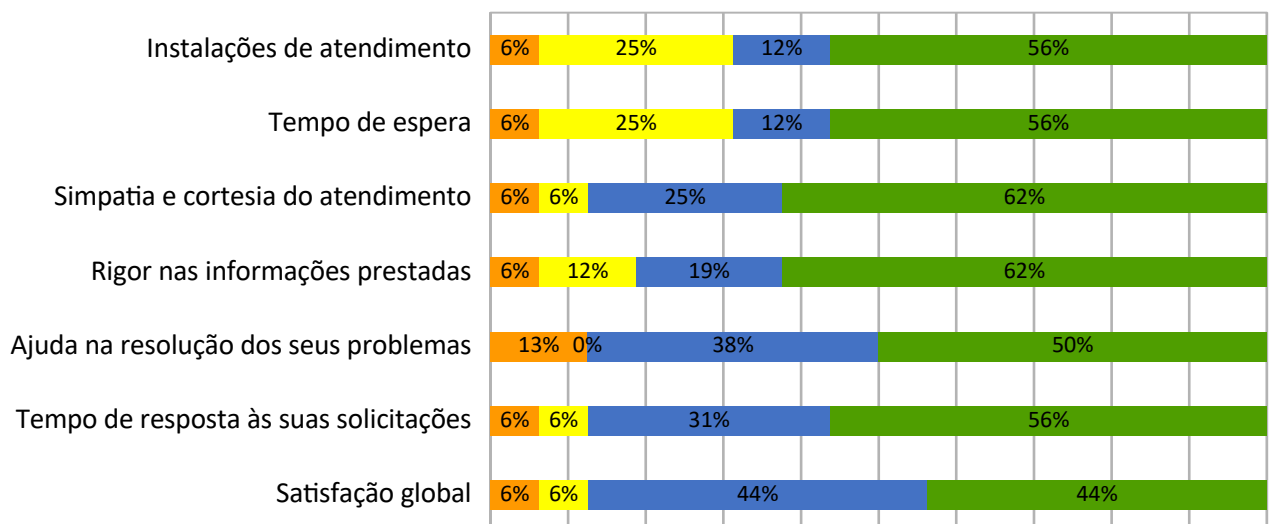
■ (1) Muito Insatisfeito ■ (2) Insatisfeito ■ (3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito ■ (4) Satisfeito ■ (5) Muito Satisfeito

Considerando o serviço do **Cemitério**, no ano 2024, verifica-se o nível mais elevado de satisfação dos respondentes em todas as dimensões em análise (100% *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos*).

No ano 2023, os níveis de satisfação já tinham sido elevados 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*.

5.6. Polícia Municipal (16 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	0	1	4	2	9
Tempo de espera	0	1	4	2	9
Simpatia e cortesia do atendimento	0	1	1	4	10
Rigor nas informações prestadas	0	1	2	3	10
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	2	0	6	8
Tempo de resposta às suas solicitações	0	1	1	5	9
Satisfação global	0	1	1	7	7



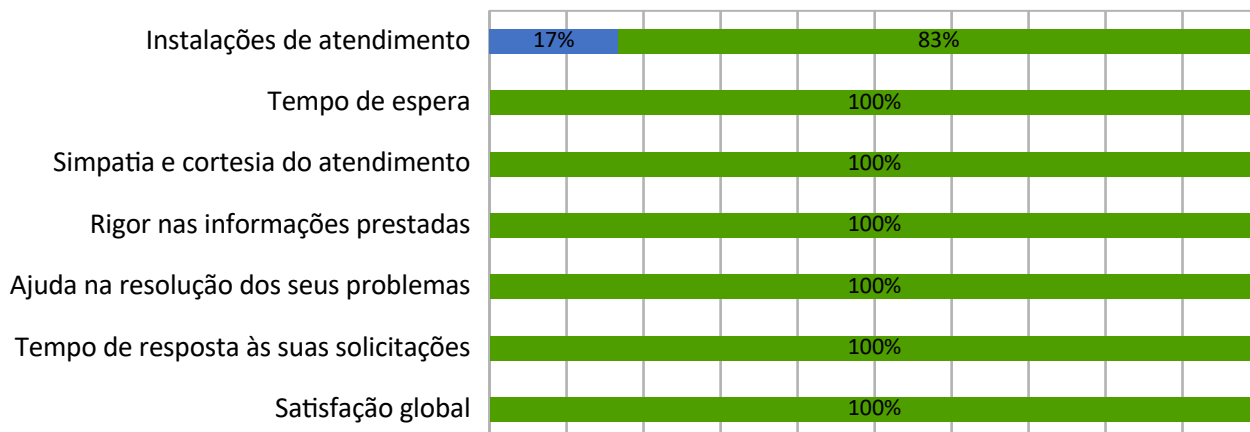
■ (1) Muito Insatisfeito ■ (2) Insatisfeito ■ (3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito ■ (4) Satisfeito ■ (5) Muito Satisfeito

No ano 2024, salienta-se a diminuição da satisfação relativamente ao serviço da **Polícia Municipal**, em praticamente todas as dimensões, com exceção na *Ajuda na resolução dos seus problemas*, que se manteve nos 88% de Satisfeitos ou Muito satisfeitos e um ligeiro aumento na satisfação no *Tempo de resposta às suas solicitações*, 87% Satisfeitos ou Muito satisfeitos (85% em 2023).

No que concerne às *Instalações de atendimento* e ao *Tempo de espera* verifica-se que 68% dos respondentes estão Satisfeitos ou Muito satisfeitos (79% e 91% em 2023, respetivamente), *Simpatia e cortesia do atendimento*, 87% Satisfeitos ou Muito satisfeitos (91% em 2023), *Rigor nas informações prestadas*, 81% Satisfeitos ou Muito satisfeitos (91% em 2023). Em termos de *Satisfação global* 88% indicaram estar Satisfeitos ou Muito satisfeitos (91% em 2023).

5.7. Biblioteca Municipal Ernesto do Canto (6 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	0	0	0	1	5
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	6
Tempo de resposta às suas solicitações	0	0	0	0	6
Satisfação global	0	0	0	0	6



■ (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 2024, e  semelhança de 2023, verifica-se um nível muito elevado de satisfao dos respondentes em todas as dimenses analisadas.

5.8. Casa Museu Jos da Costa Franco (6 inquritos)

Questes	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalaes 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 informaes prestadas	0	0	0	0	6
Ajuda na resoluo dos seus problemas	0	0	0	0	6
Tempo de resposta s suas solicitaes	0	0	0	0	6
Satisfao global	0	0	0	0	6

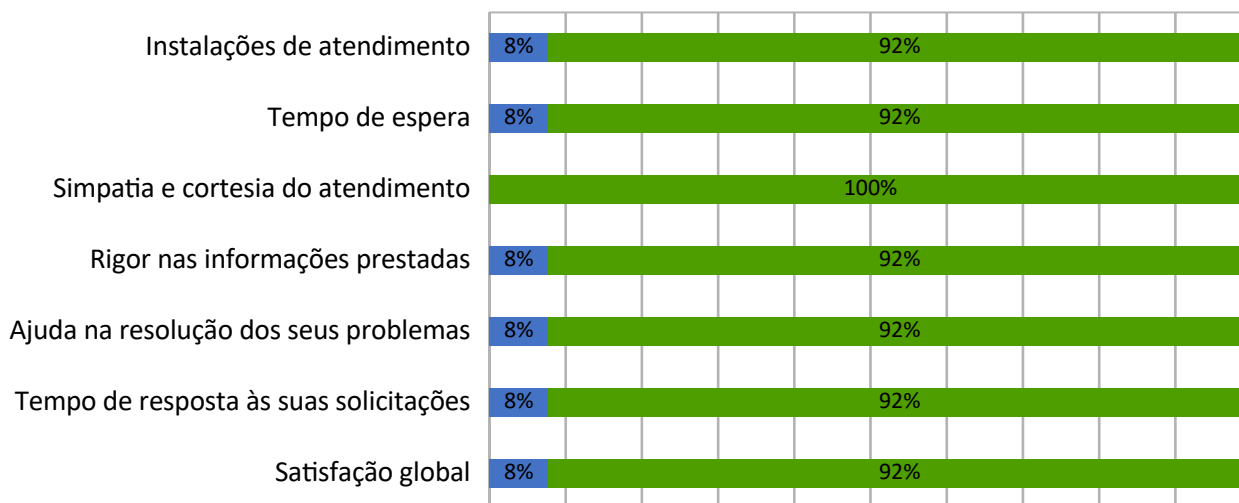


■ (1) Muito Insatisfeito ■ (2) Insatisfeito ■ (3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito ■ (4) Satisfeito ■ (5) Muito Satisfeito

Considerando o serviço da **Casa Museu José da Costa Franco**, no ano 2024, verifica-se o nível mais elevado de satisfação dos respondentes a todos os níveis, melhorando, assim, os níveis de satisfação de 2023, onde 92% dos respondentes estavam *Muito satisfeitos* com o *Tempo de resposta às suas solicitações* e com a *Satisfação global*.

5.9. Centro Natália Correia (13 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	0	0	0	1	12
Tempo de espera	0	0	0	1	12
Simpatia e cortesia do atendimento	0	0	0	0	13
Rigor nas informações prestadas	0	0	0	1	12
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	0	0	1	12
Tempo de resposta às suas solicitações	0	0	0	1	12
Satisfação global	0	0	0	1	12



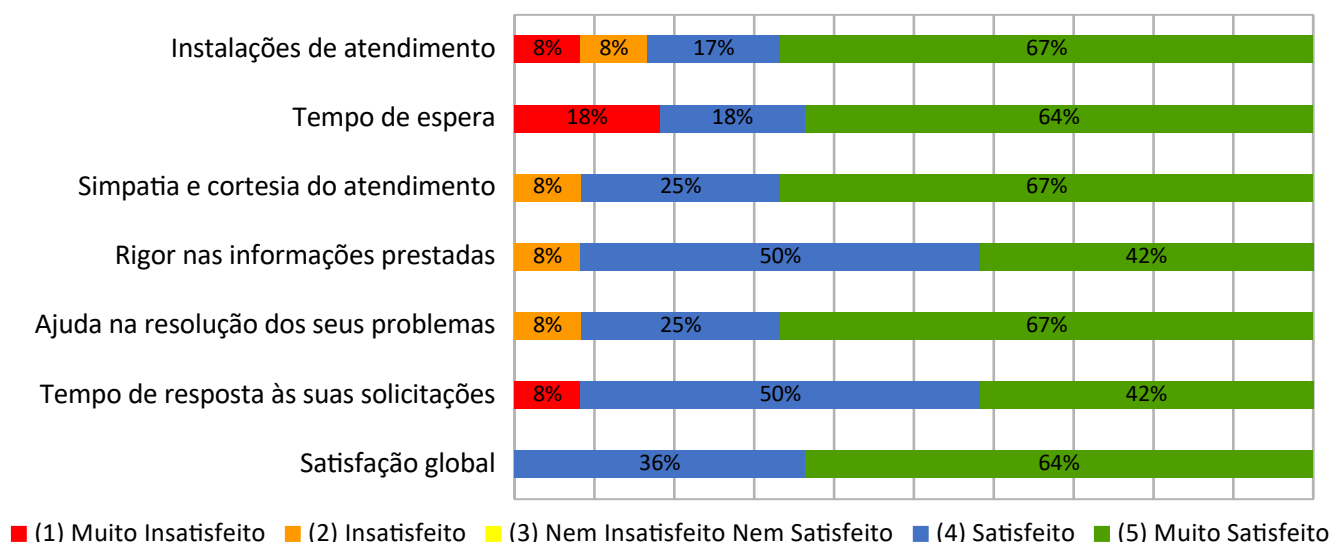
■ (1) Muito Insatisfeito ■ (2) Insatisfeito ■ (3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito ■ (4) Satisfeito ■ (5) Muito Satisfeito

No que concerne ao serviço do **Centro Natália Correia**, no ano 2024, verifica-se o nível mais elevado de satisfação dos respondentes em todas as dimensões analisadas (100% *Muito Satisfeitos e satisfeitos*).

Neste ano, é de salientar uma subida de satisfação dos respondentes a todos os níveis, comparativamente com o ano 2023, em que os respondentes já se manifestaram como muito satisfeitos (96% *Muito satisfeitos*) com o 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* e, também, com ao *Tempo de espera* e o *Tempo de resposta às suas solicitações* (71%).

5.10. Centro Municipal de Cultura (12 inquéritos)

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

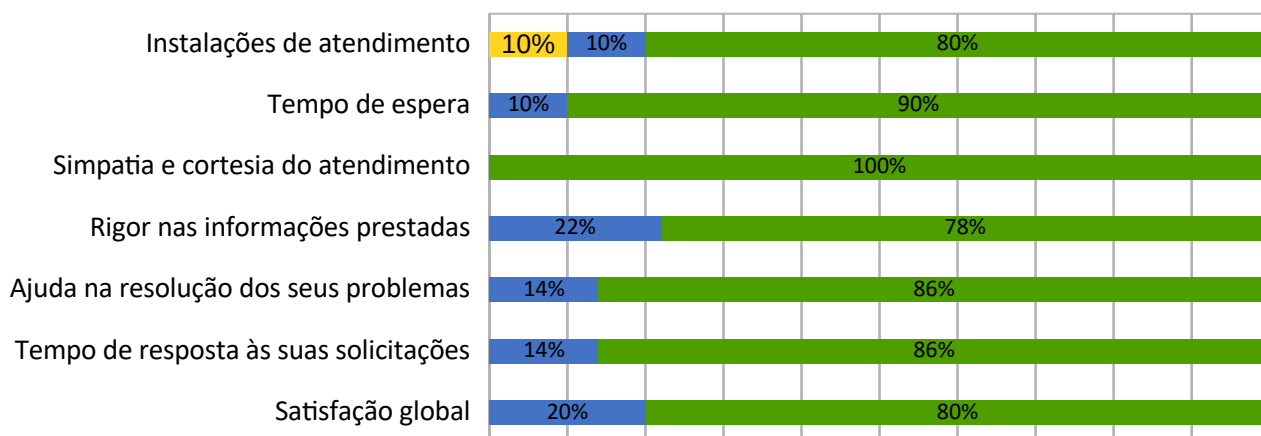


Relativamente ao serviço do **Centro Municipal de Cultura**, no ano 2024, verifica-se que 84% dos respondentes estão *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos* com as *Instalações de atendimento*, 92% estão *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos* com a *Simpatia e cortesia do atendimento*, com o *Rigor nas informações prestadas*, com a *Ajuda na resolução dos seus problemas* e com o *Tempo de resposta às suas solicitações*, no entanto, a nível de *Satisfação Global*, 100% estão *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos*.

No ano 2023, o nível de *Satisfação Global*, *Rigor nas informações prestadas* e *Tempo de resposta às suas solicitações* era de 75% de *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos*.

5.11. Centro Cultural de Santo António (10 inquéritos)

Questões	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito
Instalações de atendimento	0	0	1	1	8
Tempo de espera	0	0	0	1	9
Simpatia e cortesia do atendimento	0	0	0	0	10
Rigor nas informações prestadas	0	0	0	2	7
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	0	0	1	6
Tempo de resposta às suas solicitações	0	0	0	1	6
Satisfação global	0	0	0	2	8



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

No que diz respeito ao **Centro Cultural de Santo António**, no ano 2024, verifica-se um nível elevado de satisfação dos respondentes em praticamente todas as dimensões analisadas, 100% *Satisfeitos e Muito Satisfeitos*, apenas 10% responderam não estarem *Nem Insatisfeitos nem Satisfeitos* com as *Instalações de atendimento*.

No ano 2023 não se obteve inquéritos respondidos em número suficiente para tratamento estatístico da satisfação do Centro Cultural de Santo António.

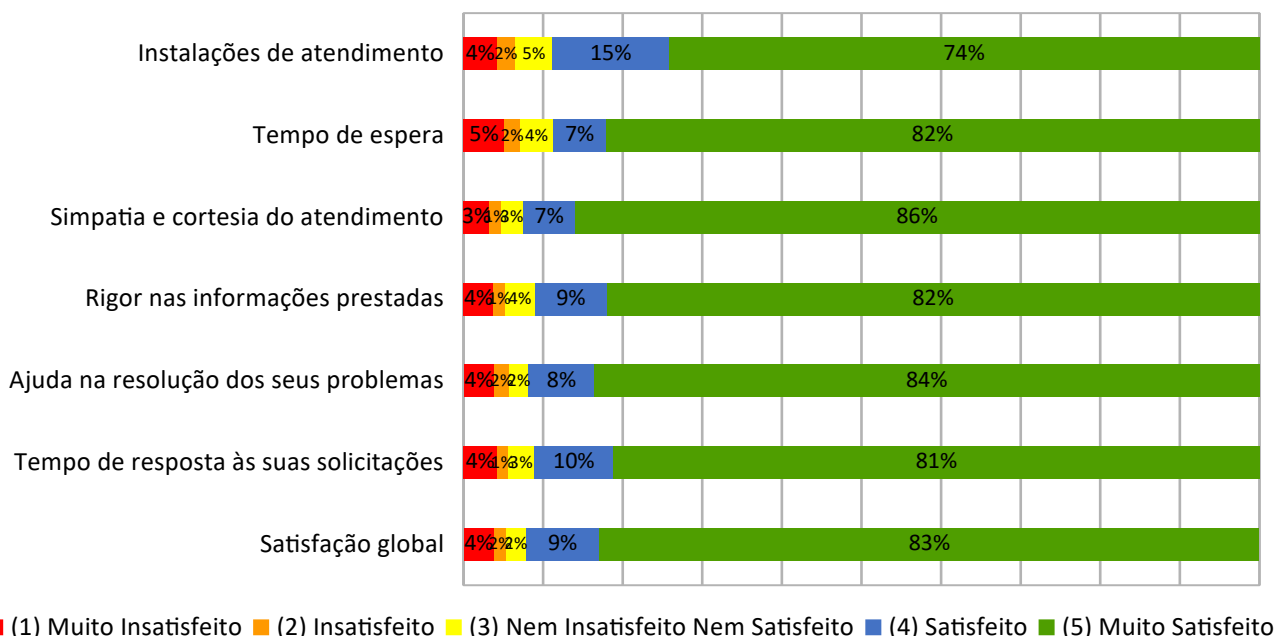
5.12. Serviços sem tratamento de dados devido ao número insuficiente de respostas

Museu Hebraico Sahar Hassamaim - Sinagoga (N.º inquéritos: 2)

Centro Cultural de Fenais da Luz (N.º inquéritos: 2)

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	9	5	10	31	158
Tempo de espera	11	4	9	14	175
Simpatia e cortesia do atendimento	7	3	6	14	184
Rigor nas informações prestadas	8	3	8	19	173
Ajuda na resolução dos seus problemas	8	4	5	17	173
Tempo de resposta às suas solicitações	9	3	7	21	172
Satisfação global	8	3	5	19	170



Fazendo uma análise dos dados agregados por dimensões, no ano 2024, verifica-se um nível elevado de satisfação dos respondentes ao nível da Simpatia e cortesia do atendimento (93% Satisfeitos ou Muito satisfeitos), da Ajuda na resolução dos seus problemas e da Satisfação global (92% Satisfeitos ou Muito satisfeitos), do Rigor nas informações prestadas e o Tempo de resposta às suas solicitações (91% Satisfeitos ou Muito satisfeitos), seguindo-se o Tempo de espera e as Instalações de atendimento (89% Satisfeitos ou Muito satisfeitos).

Este resultados refletem um aumento em todas as dimensões relativamente ao ano 2023, considerando que em 2023, verificou-se os seguintes níveis de satisfação: Simpatia e cortesia do atendimento (92% Satisfeitos ou Muito satisfeitos); Satisfação global (91% Satisfeitos ou Muito satisfeitos); Rigor nas informações prestadas e Ajuda na resolução dos seus problemas (90% Satisfeitos ou Muito satisfeitos); Tempo de espera e Tempo de resposta às suas solicitações (87% Satisfeitos ou Muito satisfeitos); e Instalações de atendimento (80% Satisfeitos ou Muito satisfeitos).

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

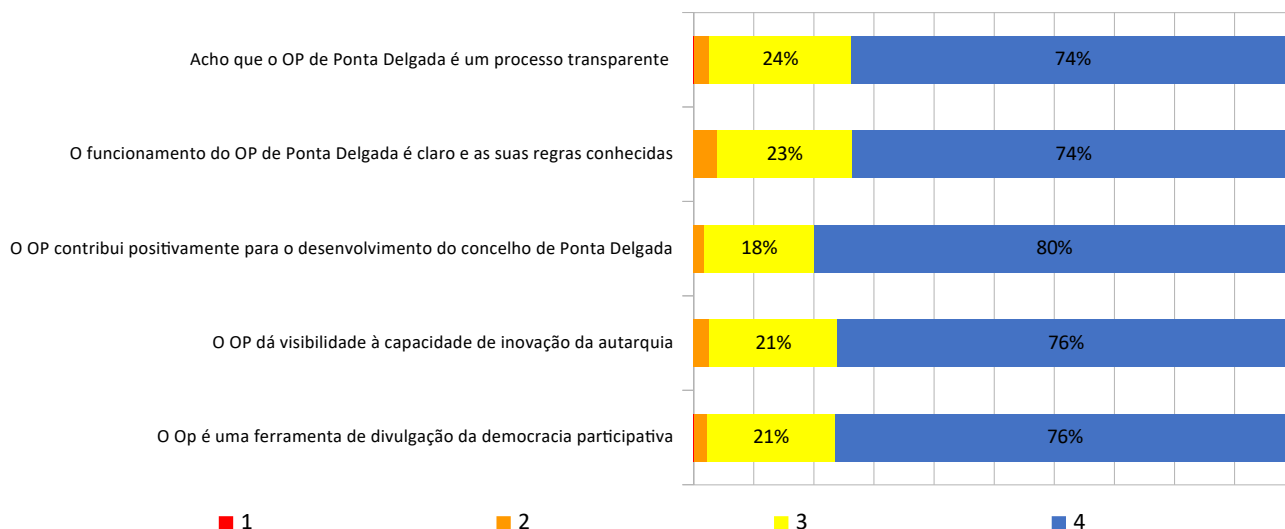
No *Contact Center*, no final de cada chamada, é solicitada ao cidadão uma avaliação do atendimento, através de duas perguntas. Uma primeira questão de Sim ou Não, para avaliar se a situação a que se deveu o contacto ficou resolvida, e uma segunda questão de uma escala de 1 a 5, em que 1 corresponde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

Ano	Enviados	Respondidos	Resolução do Atendimento (Média)	Satisfação do Atendimento (Média)
2024	935	884	96,1%	4,8
2023	1731	1659	96,1%	4,8
2022	756	719	95,4%	4,7

7. Questionários de avaliação dos encontros de participação do OP

A avaliação dos encontros de participação (EP) do Orçamento Participativo (OP) foi realizada através de um inquérito por questionário entregue a cada participante no final de cada encontro.

No item 4 deste questionário, solicitamos a opinião sobre o OP de Ponta Delgada, com a classificação das seguintes afirmações numa escala de de 1 a 4, em que 1 é o valor mínimo e 4 o valor máximo.



No total dos 8 encontros realizados em 2024, foram respondidos 240 questionários onde 80% dos respondentes classificaram com 4 a afirmação “O OP contribui positivamente para o desenvolvimento do concelho de Ponta Delgada” (81% em 2023), 76% classificaram com 4 as afirmações “O OP dá visibilidade à capacidade de inovação da autarquia” e “O OP é uma ferramenta de divulgação da democracia participativa” (75% e 78% em 2023, respetivamente) e 74% dos respondentes classificaram com a escala máxima as afirmações “Acho que o OP de Ponta Delgada é um processo transparente” e “O funcionamento do OP de Ponta Delgada é claro e as suas regras conhecidas” (70% em 2023).

8. Índices

Lojas do Município:

- Índice de satisfação Obras Particulares: **4,4 (Satisfeito)** (2023: 4,6 | 2022: 4,4)
- Índice de satisfação Taxas e Licenças: **5 (Muito Satisfeito)** (2023: 4,3 | 2022: 4,9)
- Índice de satisfação Serviços Urbanos: **5 (Muito Satisfeito)** (2023: 4 | 2022: 4,5)
- Índice de satisfação Obras Municipais: **4,3 (Satisfeito)** (2023: 4,1 | 2022: 4,9)
- Índice de satisfação Outros Serviços: **5 (Muito Satisfeito)** (2023: 4,6 | 2022: 5)
- Índice Instalações: **4,5 (Muito Satisfeito)** (2023: 4 | 2022: 4,5)
- Índice Serviços disponibilizados: **4,5 (Muito Satisfeito)** (2023: 4,6 | 2022: 4,6)

Índice de satisfação Ação Social: 4,9 (Muito Satisfeito)	(2023: 4,7 2022: 4,7)
Índice de satisfação Arquivo Municipal: 5 (Muito Satisfeito)	(2023: 4,7 2022: 4,7)
Índice de satisfação Centro de Recolha Oficial: 3,4 (Nem insatisfeito nem satisfeito)	(2023: 4,4 2022: 4,8)
Índice de satisfação Cemitério: 4,8 (Muito Satisfeito)	(2023: 3,8 2022: 4,7)
Índice de satisfação Polícia Municipal: 4,3 (Satisfeito)	(2023: 4,5 2022: 4,7)
Índice de satisfação Biblioteca Municipal: 5 (Muito Satisfeito)	(2023: 5 2022: 4,9)
Índice de satisfação Casa Museu José Franco: 5 (Muito Satisfeito)	(2023: 4,5 2022: 4,9)
Índice de satisfação Sinagoga: 4,7 (Muito Satisfeito)	(2023: 3,7 2022: 5)
Índice de satisfação Centro Natália Correia: 4,9 (Muito Satisfeito)	(2023: 4,6 2022: 5)
Índice de satisfação Centro Municipal de Cultura: 4,3 (Satisfeito)	(2023: 3 2022: 5)
Índice de satisfação Centro Cultural de Santo António: 4,4 (Satisfeito)	(2023 e 2022: sem dados)

Índice de satisfação global: 4,6 (Muito Satisfeito)	(2023: 4,6 2022: 4,9)
Índice de satisfação com o atendimento: 4,6 (Muito Satisfeito)	(2023: 4,5 2022: 4,8)
Índice do desempenho: 4,6 (Muito Satisfeito)	(2023: 4,5 2022: 4,8)
Índice de satisfação do <i>Contact Center</i> : 4,8 (Muito Satisfeito)	(2023: 4,8 2022: 4,7)

9. Reclamações

Os cidadãos podem formalizar suas reclamações de diversas formas, nomeadamente através do Livro de Reclamações (físico ou eletrónico), pelo Portal do Município, pela App Ponta Delgada, por e-mail, envio pelos CTT ou presencialmente, preenchendo um impresso próprio.

Nos últimos três anos, foram recebidas as seguintes reclamações:

- 2024 - 120 reclamações (15 em livro), das quais 87 procedentes e 33 improcedentes;
- 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.

Em 2024 constatou-se uma redução significativa no número de reclamações, verificando-se igual redução nas reclamações procedentes.

As reclamações procedentes por serviço, registadas no ano 2024, estão representadas na seguinte tabela.

Reclamações Procedentes

Serviços	Nº de reclamações
Serviços Urbanos	62
Infraestruturas Viárias	11
Edificações e Equipamentos Municipais	6
Polícia Municipal	2
Loteamento e Obras	1
Atividades Culturais	1
Administração	1
Ação Social	1
Cemitério Municipal	1
Mercado da Graça	1

Na tabela abaixo apresenta-se a tipologia das reclamações procedentes do ano de 2024.

Tipologia das Reclamações Procedentes	Nº de reclamações
Incorreta aplicação procedimentos	77
Ausência/demora resposta	2
Atitude do colaborador	2
Outras	6

As reclamações tiveram maior incidência ao nível da Incorreta aplicação procedimentos.

O prazo médio de resposta às reclamações diminuiu consideravelmente em relação aos anos anteriores.

- 2024 – 26,28 dias úteis
- 2023 – 39,85 dias úteis
- 2022 – 36,56 dias úteis

10. 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:

- 2024 - 21 sugestões, das quais 16 aceites e 5 não aceites;
- 2023 - 29 sugestões, das quais 19 aceites e 10 não aceites;
- 2022 - 25 sugestões, das quais 11 aceites e 14 não aceites.

No quadro abaixo apresenta-se as sugestões aceites por serviço registadas no ano 2024.

Sugestões Aceites

Serviços	Nº de sugestões
Infraestruturas Viárias	6
Serviços Urbanos	4
Loteamento e obras	2
Edificações e Equipamentos Municipais	1
Atividades Culturais	1
Gestão Financeira	1
Loja do Município	1

11. 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 2024, os elogios formalizados pelas diferentes vias, registaram um total de 26;

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.

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

- 2024 - 17 elogios;
- 2023 - 13 elogios;
- 2022 - 25 elogios.

A tabela abaixo apresentam um resumo dos elogios registados em 2024.

Elogios

Serviços	Assunto	N.º de Elogios
Lojas do Município	Atendimento de colaboradores e à entidade	11
Atividades Culturais	Colaboradores e exposições do CMC	5
Serviços Urbanos	Equipa de trabalho de limpeza urbana, profissionalismo, prontidão e rapidez do funcionamento da equipa de resíduos sólidos urbanos	5
Arquivo Municipal	Trabalho de equipa dos colaboradores	2
Loteamento e Obras	Desempenho do trabalho na área arquitetura	1
Ação Social	Equipa de atendimento dos colaboradores	1
Polícia Municipal	Ao trabalho de agentes policiais	1

12. 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 2024, estão essencialmente relacionadas com:

- ✓ Reforçamos em cerca de 60% as verbas para as Juntas de Freguesia do concelho, passando de 1 milhão e 857 mil euros, em 2023, para 2 milhões e 939 mil euros, em 2024, ao abrigo dos Contratos Interadministrativos de Delegação de Competências;
- ✓ Lançamento da primeira pedra da obra de remodelação do Campo de São Roque, um investimento de cerca de um milhão de euros que tem como principal objetivo dotar a infraestrutura desportiva de melhores condições para a prática da modalidade, e há muito almejado;
- ✓ Vencemos o Prémio Autarquia do Ano, na categoria de “Educação” e subcategoria de “Incentivos ao Sucesso Escolar”, com o projeto PDL Escol@tiva. Um projeto elogiado pelo Conselho Municipal de Educação;
- ✓ Anunciámos que Katia Guerreiro é a comissária do projeto Ponta Delgada, Capital Portuguesa da Cultura 2026;
- ✓ Desde o dia 2 de agosto, que o Minibus é gratuito para estudantes e seniores em Ponta Delgada;
- ✓ Em termos de distinções, Ponta Delgada foi considerada a quarta cidade mais amiga do ambiente e sustentável para umas férias na Europa, segundo um ranking divulgado pela Revista Forbes, que avaliou mais de 400 capitais europeias, no âmbito da votação efetuada pela organização “Melhores Destinos da Europa” que envolveu a participação de 57.804 viajantes de 139 países do mundo;
- ✓ A Câmara Municipal de Ponta Delgada foi distinguida com o Selo e com a Bandeira de Município Amigo da Juventude, na categoria de 5 estrelas. Um alto galardão atribuído pela Federação Nacional de Associações Juvenis (FNAJ) que vem reconhecer o compromisso e políticas desenvolvidas ao nível da juventude pela autarquia de Ponta Delgada;
- ✓ De 308 municípios existentes em Portugal, Ponta Delgada conquistou o 3.º lugar no Índice da Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas (IPIC);
- ✓ Em matéria de Segurança, reforçamos o efetivo da Polícia Municipal com 13 agentes para promover um patrulhamento de proximidade e aumentar o sentimento de segurança da população;
- ✓ No que respeita à problemática dos sem-abrigo e da mendicidade, fizemos o balanço do primeiro ano do projeto-piloto Housing First. Foi “um sucesso”, tendo em conta os progressos alcançados junto das duas pessoas que este projeto-piloto já permitiu tirar da condição de sem-abrigo;

- ✓ O Bastonário da Ordem dos Médicos Veterinários, Pedro Fabrica, visitou o Centro de Recolha Oficial, tendo afirmado que as campanhas de sensibilização desenvolvidas pela Câmara Municipal de Ponta Delgada junto de escolas, bem como as políticas implementadas ao nível da gestão de animais errantes e de controlo reprodutivo devem ser tidas como “um exemplo” por parte de outros municípios.

São referidos como menos positivos os seguintes aspetos:

- ✓ Ocorrências, derivado ao mau tempo, e que têm sido acompanhadas pelo executivo e pelos serviços municipais de Proteção Civil, Obras e Desenvolvimento Social;
- ✓ Mercado da Graça: projeto de regulamento para indemnizar os comerciantes do Mercado da Graça foi aprovado e permite avançar com os procedimentos legais para compensar os danos invocados pelos comerciantes do Mercado da Graça, na sequência do atraso na conclusão da empreitada. No entanto, o documento foi alvo de críticas por parte dos comerciantes.

13. Notas finais

A avaliação da satisfação dos cidadãos foi realizada através de um inquérito por questionário, adaptado aos diversos serviços (numa escala de 1 a 5 em que 1 significa muito insatisfeito e 5 muito satisfeito), do inquérito de satisfação do atendimento do *Contact Center*, de registos de reclamações, sugestões, elogios e das atividades de *clipping* e da avaliação dos encontros de participação do Orçamento Participativo.

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 a leitura dos dados devolva informações credíveis à organização.

Avaliação global:

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

2024: 4,6 Muito Satisfeito

2023: 4,6 Muito Satisfeito

2022: 4,9 Muito Satisfeito

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

2024: 4,6 Muito Satisfeito

2023: 4,5 Muito Satisfeito

2022: 4,8 Muito Satisfeito

- **Índice do desempenho:**

2024: 4,6 Muito Satisfeito

2023: 4,5 Muito Satisfeito

2022: 4,8 Muito Satisfeito

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

2024: 4,8 Muito Satisfeito

2023: 4,8 Muito Satisfeito

2022: 4,7 Muito Satisfeito

Nos últimos três anos, os índices de satisfação dos cidadãos têm se mantido bastante positivos, sempre no nível de "Muito Satisfeito". Em 2022, o índice global de satisfação foi de 4,9, o mais alto, indicando um elevado nível de satisfação geral. Em 2023, esse índice diminuiu ligeiramente, sendo de 4,6, mas ainda assim indicando uma satisfação elevada. Em 2024, o índice manteve-se em 4,6, demonstrando estabilidade na satisfação dos cidadãos.

No que diz respeito ao atendimento, houve uma pequena variação: em 2022, o índice foi de 4,8, reduzindo para 4,5 em 2023, e subindo ligeiramente para 4,6 em 2024. Isso sugere uma leve oscilação na satisfação com o atendimento, mas ainda dentro de um patamar muito positivo.

O índice de desempenho também seguiu uma tendência semelhante, com 4,8 em 2022, reduzindo para 4,5 em 2023, subindo ligeiramente para 4,6 em 2024. Essa estabilidade indica que, apesar de pequenas variações, a perceção de desempenho da gestão municipal permanece bastante favorável.

Por fim, o índice de satisfação do Contact Center manteve-se bastante positivo, 4,7 em 2022, com ligeiro aumento para 4,8 nos anos de 2023 e 2024, demonstrando uma elevada satisfação dos cidadãos com este serviço específico.

Em relação às reclamações, ao contrário da tendência dos anos anteriores, em 2024 verificou-se uma redução significativa de 54% no número total de reclamações em comparação com o ano transato. A mesma percentagem de diminuição foi observada nas reclamações consideradas procedentes em relação ao ano anterior.

Nas reclamações registadas continuam a destacar-se os Serviços Urbanos, obtendo 71,3% das reclamações procedentes no ano 2024.

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 salientar uma diminuição considerável no tempo médio de resposta às reclamações dos cidadãos de 26,28 dias úteis, comparativamente com os anos de 2023 e 2022, de 39,85 e 36,56 dias úteis, respetivamente.

Em relação ao tempo médio de respostas de reclamações em livro (azul e vermelho) continuamos a não ultrapassar os 15 dias úteis. O prazo médio de resposta foi de 10,47 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 11 elogios aos colaboradores das Lojas do Município.

Com base nos dados apresentados, é possível perceber que, de modo geral, os cidadãos continuam a confiar nos serviços oferecidos pela CMPD, demonstrando um nível elevado de satisfação. Esses resultados refletem o compromisso constante da organização em aprimorar seu desempenho e cumprir sua missão de forma cada vez mais eficiente.

No entanto, considerando as mudanças no contexto em que a CMPD está inserida e o aumento das expectativas dos munícipes, é fundamental manter uma escuta ativa e promover melhorias contínuas nas suas atividades. Só assim, será possível assegurar a manutenção de altos níveis de satisfação e fortalecer ainda mais a relação com a comunidade.