



# **PONTA DELGADA**

## CÂMARA MUNICIPAL

### **AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS**

**2025**

**GABINETE DE SISTEMAS DE GESTÃO**

Abril de 2026

## Índice

1. Finalidade .....	3
2. Metodologia .....	3
3. Amostra .....	4
4. Escala/Legenda utilizada .....	4
5. Apresentação de resultados .....	5
5.1. Lojas do Município .....	5
5.2. Ação Social .....	6
5.3. Arquivo Municipal .....	7
5.4. Cemitério .....	8
5.5. Centro de Recolha Oficial .....	9
5.6. Polícia Municipal .....	10
5.7. Museu Hebraico Sahar Hassamaim – Portas do Céu (Sinagoga) .....	11
5.8. Centro Municipal de Cultura .....	12
5.9. Centro Cultural de Fenais da Luz .....	13
5.10. Biblioteca Municipal Ernesto do Canto .....	14
5.11. Centro Natália Correia .....	15
5.12. Centro Cultural de Santo António .....	16
5.13. Serviços sem tratamento de dados devido ao número insuficiente de respostas .....	17
5.14. Totais agregados por dimensões da satisfação .....	18
6. Inquérito de satisfação do atendimento do <i>Contact Center</i> .....	19
7. Questionários de avaliação dos encontros de participação do Orçamento Participativo .....	20
8. Índices .....	21
9. Reclamações .....	22
10. Sugestões .....	23
11. Elogios .....	23
12. Atividade de <i>clipping</i> .....	25
13. Notas Finais .....	27

## 1. Finalidade

Este Relatório tem por finalidade:

- Apresentar os resultados do estudo de avaliação da satisfação dos cidadãos que decorreu no ano de 2025;
- 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 informação, nomeadamente:

- da realização de inquéritos por questionário adaptados aos diversos serviços, em formato papel e *QR Code*.
- inquérito de satisfação (IQS) do atendimento do *Contact Center* (no final de cada chamada);
- das reclamações, sugestões e elogios apresentados à CMPD;
- da atividade de *clipping* dos órgãos de comunicação social;
- e da avaliação dos Encontros de Participação no Orçamento Participativo.

Em 2025, procedeu-se à criação de dois inquéritos por questionário, sendo um adaptado às atividades culturais e de animação e o outro aos restantes serviços, tendo ambos sido feitos em duas línguas, português e inglês.

Assim, as questões avaliadas são as seguintes:

<p><b>Inquérito 1</b> (adaptado aos diversos serviços, com exceção das atividades culturais e de animação)</p>	<p><b>Inquérito 2</b> (atividades culturais e de animação)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horário de atendimento</li> <li>• Instalações de atendimento</li> <li>• Tempo de espera para atendimento</li> <li>• Simpatia e cortesia no atendimento</li> <li>• Qualidade das informações prestadas</li> <li>• Ajuda na resolução dos seus problemas</li> <li>• Tempo de resposta às suas solicitações</li> <li>• Satisfação global com o serviço</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horário de funcionamento</li> <li>• Comodidade das instalações</li> <li>• Tempo de espera para a visita/atividade</li> <li>• Simpatia e cortesia dos/as colaboradores/as</li> <li>• Qualidade das informações prestadas</li> <li>• Ajuda na resolução dos seus problemas</li> <li>• Interesse da atividade/exposição</li> <li>• Satisfação global</li> </ul>

Os inquéritos foram disponibilizados no Portal da Câmara Municipal de Ponta Delgada (CMPD) e nos seguintes locais de atendimento:

- **Inquérito 1:** Lojas do Múncipe 1 e 2, Ação Social, Arquivo Municipal, Cemitério, Centro de Recolha Oficial (CRO), Polícia Municipal.

- **Inquérito 2:** Museu Hebraico Sahar Hassamaim (Sinagoga), Centro Municipal de Cultura, Centro Cultural de Fenais da Luz, Biblioteca Municipal Ernesto do Canto, Centro Natália Correia, Casa Museu José da Costa Franco e Centro Cultural de Santo António.

Os dados obtidos pelos inquéritos 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	Papel	Online	Total
Lojas do Município 1 e 2 (LM)	9	4	13
Ação Social (AS)	64	2	66
Arquivo Municipal (AM)	45		45
Cemitério	6		6
CRO (Canil)	47		47
Polícia Municipal (PM)	14	1	15
Museu Hebraico Sahar Hassamaim – Portas do Céu (Sinagoga)	71		71
Centro Municipal de Cultura (CMC)	30	1	31
Centro Cultural de Fenais da Luz (CCFL)	7		7
Biblioteca Municipal Ernesto do Canto (Biblioteca)	12		12
Centro Natália Correia	15		15
Casa Museu José da Costa Franco (CMJCF)	3		3
Centro Cultural Santo António (CCSA)	16		16
<b>TOTAL</b>	<b>339</b>	<b>8</b>	<b>347</b>

### 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:

LEGENDA	
1	Muito insatisfeito
2	Insatisfeito
3	Nem insatisfeito nem satisfeito
4	Satisfeito
5	Muito satisfeito

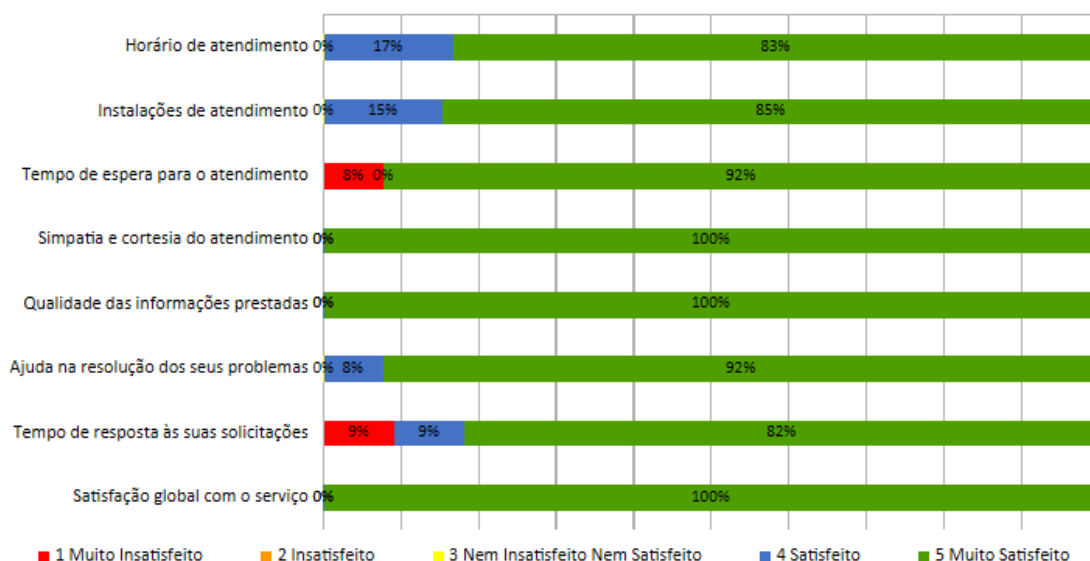
## 5. Apresentação de resultados

### 5.1. Lojas do Município (13 inquéritos - 9 em papel e 4 online)

Nos inquéritos das Lojas do Município, o município identifica o serviço sobre o qual incidiu o atendimento, sendo que, em 2025, os serviços foram os abaixo identificados:

LOJAS DO MUNÍCIPE	Papel	Online	Total
Obras Particulares	2	3	5
Obras Municipais			0
Taxas e licenças	1		1
Cemitério			0
CRO (Canil)			0
Recolha de resíduos			0
Arquivo Municipal (AM)	1		1
Polícia Municipal (PM)			0
Ação Social (AS)			0
Outros	5	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>13</b>

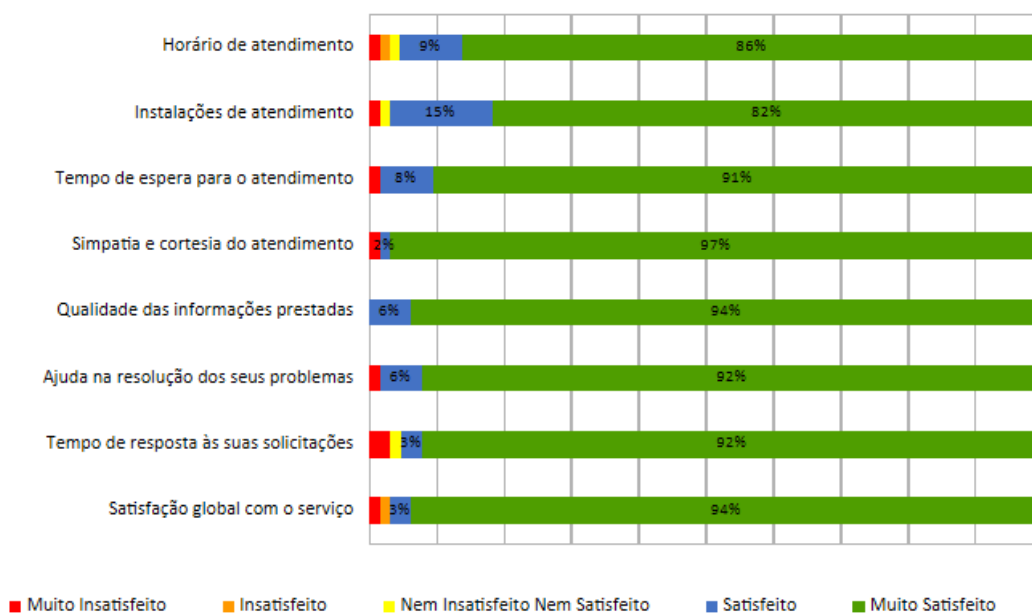
Questões	1 Muito Insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	4 Satisfeito	5 Muito Satisfeito
Horário de atendimento	0	0	0	2	10
Instalações de atendimento	0	0	0	2	11
Tempo de espera para o atendimento	1	0	0	0	12
Simpatia e cortesia do atendimento	0	0	0	0	13
Qualidade das informações prestadas	0	0	0	0	13
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	0	0	1	12
Tempo de resposta às suas solicitações	1	0	0	1	9
Satisfação global com o serviço	0	0	0	0	12



Considerando as Lojas do Município, em 2025, relativamente ao *Horário de atendimento*, *Instalações de atendimento*, *Simpatia e cortesia do atendimento*, *Qualidade das informações prestadas*, *Ajuda na resolução dos seus problemas* e *Satisfação global com o serviço*, 100% dos respondentes indicaram estar *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos*. No que concerne ao *Tempo de espera para o atendimento*, 92% dos respondentes estão *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos*, revelando-se *Muito Insatisfeitos*, 8% dos respondentes. Quanto ao *Tempo de resposta às suas solicitações*, 91% dos respondentes indicaram estar *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos* e 9% *Muito Insatisfeitos*.

## 5.2. Ação Social (66 inquéritos)

Questões	1 Muito Insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	4 Satisfeito	5 Muito Satisfeito
Horário de atendimento	1	1	1	6	57
Instalações de atendimento	1	0	1	10	54
Tempo de espera para o atendimento	1	0	0	5	58
Simpatia e cortesia do atendimento	1	0	0	1	64
Qualidade das informações prestadas	0	0	0	4	61
Ajuda na resolução dos seus problemas	1	0	0	4	59
Tempo de resposta às suas solicitações	2	0	1	2	59
Satisfação global com o serviço	1	1	0	2	61

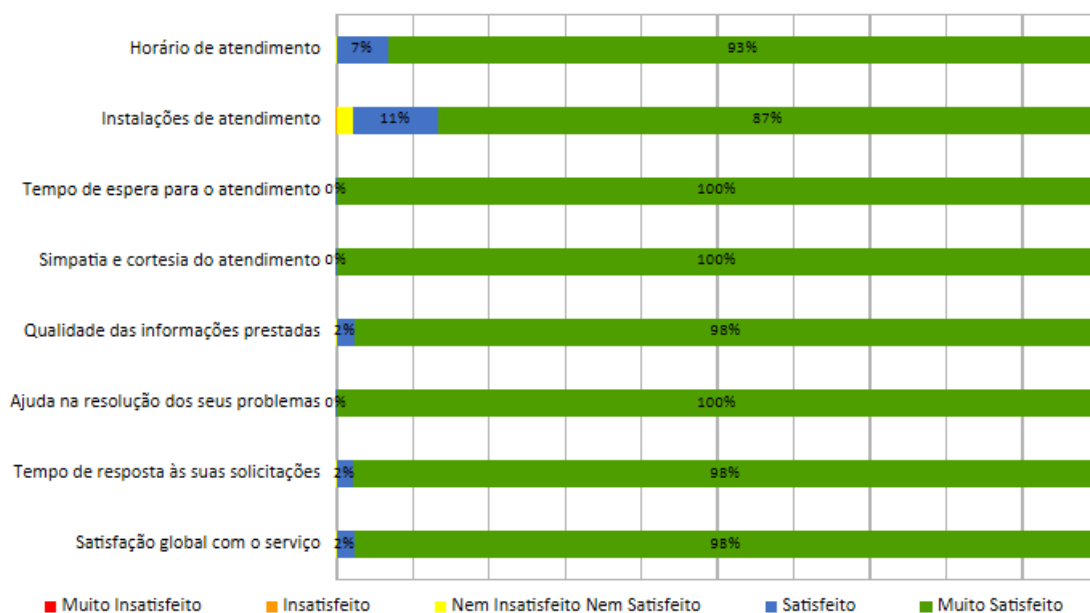


Relativamente ao serviço de **Ação Social**, no ano 2025, à semelhança de 2024, verifica-se um nível muito elevado de satisfação dos respondentes em todas as dimensões analisadas, com 100% dos respondentes *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos* ao nível da *Qualidade das informações prestadas*.

Em 2024, 100% dos respondentes diziam-se *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos* com o *Tempo de espera* e *Simpatia e cortesia do atendimento*.

### 5.3. Arquivo Municipal (45 inquéritos)

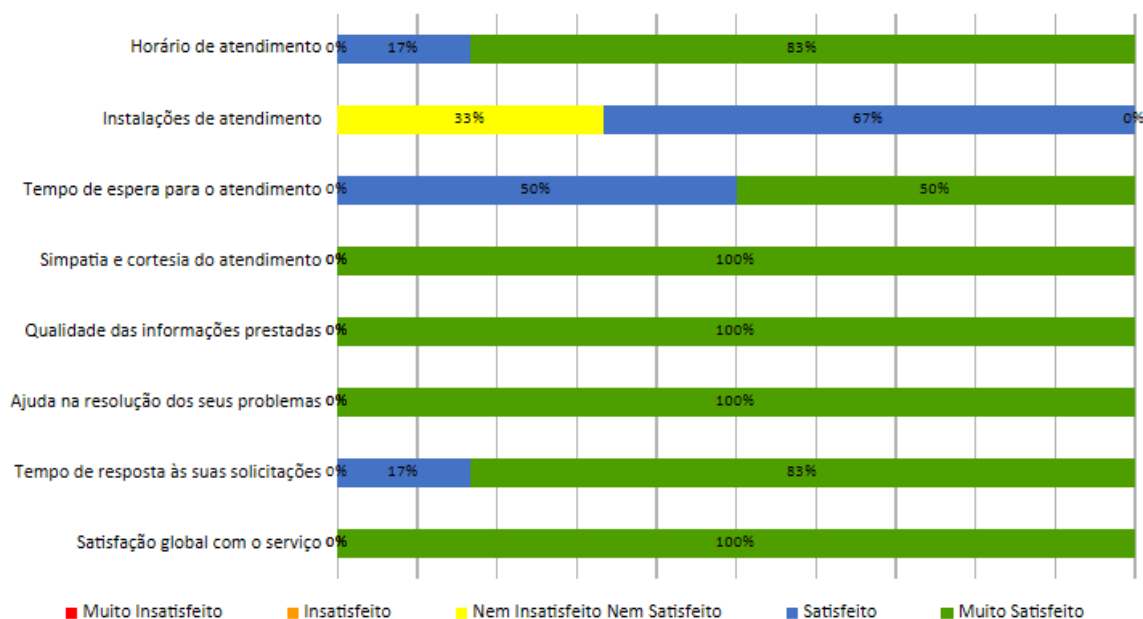
Questões	1 Muito Insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	4 Satisfeito	5 Muito Satisfeito
Horário de atendimento	0	0	0	3	41
Instalações de atendimento	0	0	1	5	39
Tempo de espera para o atendimento	0	0	0	0	45
Simpatia e cortesia do atendimento	0	0	0	0	45
Qualidade das informações prestadas	0	0	0	1	42
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	0	0	0	44
Tempo de resposta às suas solicitações	0	0	0	1	44
Satisfação global com o serviço	0	0	0	1	43



No ano de 2025, no que diz respeito ao serviço do **Arquivo Municipal**, verifica-se o grau mais elevado de satisfação dos respondentes a todos os níveis, mantendo-se, assim, os já elevados níveis de satisfação de 2024.

### 5.4. Cemitério (6 inquéritos)

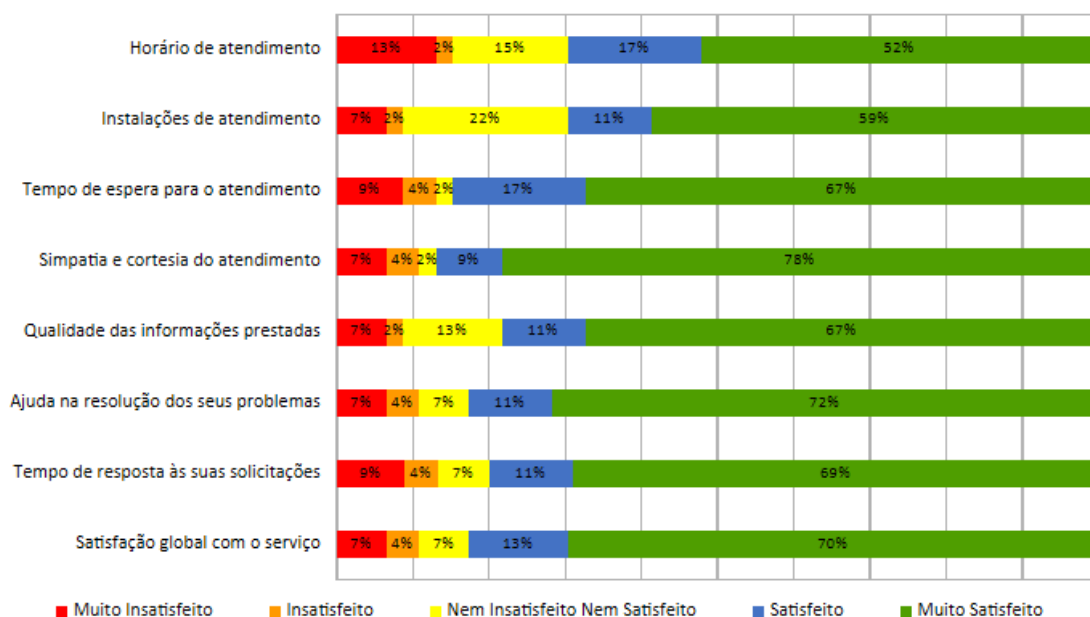
Questões	1 Muito Insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	4 Satisfeito	5 Muito Satisfeito
Horário de atendimento	0	0	0	1	5
Instalações de atendimento	0	0	2	4	0
Tempo de espera para o atendimento	0	0	0	3	3
Simpatia e cortesia do atendimento	0	0	0	0	6
Qualidade das informações prestadas	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	1	5
Satisfação global com o serviço	0	0	0	0	6



No ano 2025, no serviço do **Cemitério**, registou-se o nível mais elevado de satisfação dos respondentes em todas as dimensões em análise, 100% *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos*, com exceção da satisfação relativa às *Instalações e atendimento*, onde 33% dos respondentes se mostrou *Nem Insatisfeito Nem Satisfeito*. Em 2024, tinha-se verificado o nível mais elevado de satisfação dos respondentes em todas as dimensões em análise.

### 5.5. Centro de Recolha Oficial (47 inquéritos)

Questões	1 Muito Insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	4 Satisfeito	5 Muito Satisfeito
Horário de atendimento	6	1	7	8	24
Instalações de atendimento	3	1	10	5	27
Tempo de espera para o atendimento	4	2	1	8	31
Simpatia e cortesia do atendimento	3	2	1	4	36
Qualidade das informações prestadas	3	1	6	5	31
Ajuda na resolução dos seus problemas	3	2	3	5	33
Tempo de resposta às suas solicitações	4	2	3	5	31
Satisfação global com o serviço	3	2	3	6	32

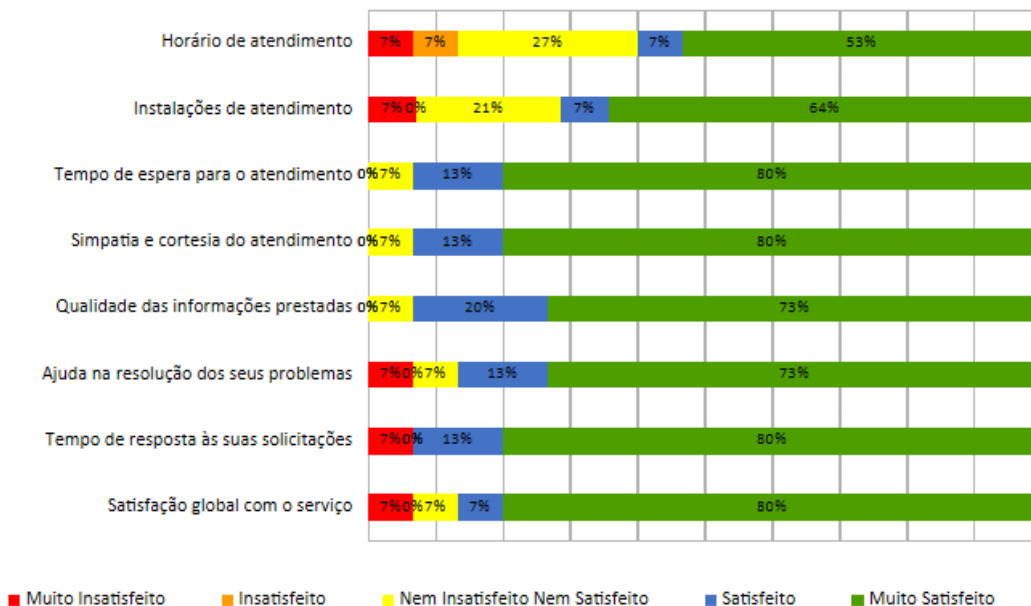


No que concerne ao serviço do **Centro de Recolha Oficial (Canil)**, no ano 2025, registou-se uma melhoria na *Satisfação global com o serviço*, 83% dos respondentes responderam estar *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos* (65% em 2024), ao nível da *Simpatia e cortesia do atendimento*, 87% responderam estar *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos* (64% em 2024).

Em praticamente todas as dimensões registou-se uma diminuição de respondentes *Muito Insatisfeitos* ou *Insatisfeitos*, estando 13% dos respondentes *Muito Insatisfeitos* com o *Horário de atendimento*, tendo-se mantido os 9% de *Muito Insatisfeitos* com o *Tempo de resposta às suas solicitações*.

### 5.6. Polícia Municipal (15 inquéritos: 14 em papel e 1 online)

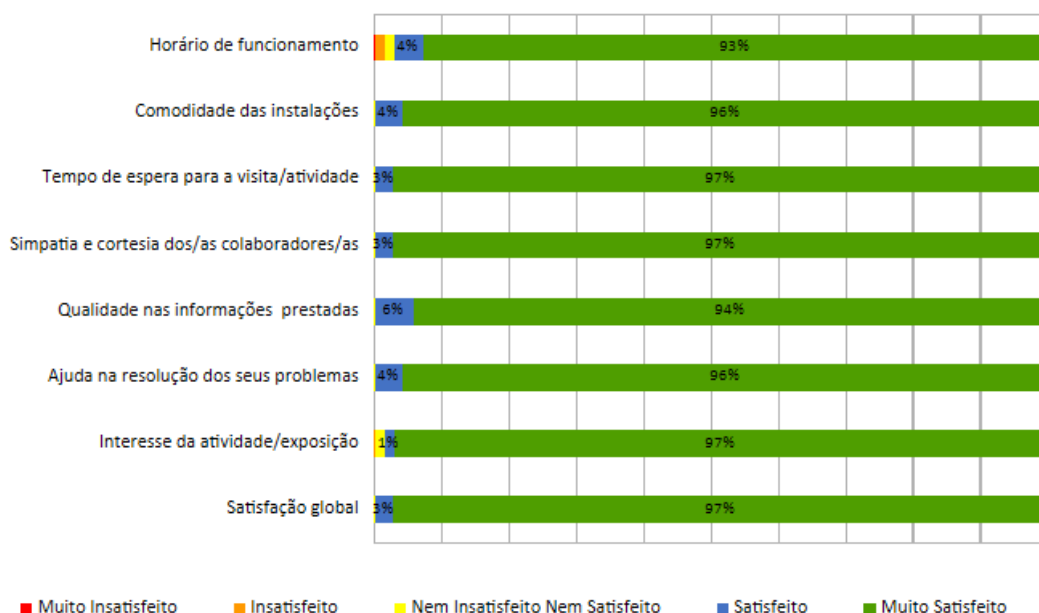
Questões	1 Muito Insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	4 Satisfeito	5 Muito Satisfeito
Horário de atendimento	1	1	4	1	8
Instalações de atendimento	1	0	3	1	9
Tempo de espera para o atendimento	0	0	1	2	12
Simpatia e cortesia do atendimento	0	0	1	2	12
Qualidade das informações prestadas	0	0	1	3	11
Ajuda na resolução dos seus problemas	1	0	1	2	11
Tempo de resposta às suas solicitações	1	0	0	2	12
Satisfação global com o serviço	1	0	1	1	12



No ano 2025, relativamente ao serviço da **Polícia Municipal**, registou-se um aumento de *Muito Insatisfeitos* ao nível das *Instalações de atendimento*, *Ajuda na resolução dos seus problemas*, *Tempo de resposta às suas solicitações* e *Satisfação global com o serviço*, 7% em cada uma das dimensões mencionadas. No entanto, 87% dos respondentes estão *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos* ao nível da *Satisfação global com o serviço* (88% em 2024), 93% responderam que estão *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos* com o *Tempo de resposta às suas solicitações*, *Qualidade das informações prestadas* e *Simpatia e cortesia do atendimento* (87%, 81% e 87%, respetivamente, em 2024). No que concerne ao *Horário de atendimento* verifica-se que apenas 60% dos respondentes estão *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos*.

### 5.7. Museu Hebraico Sahar Hassamaim – Portas do Céu (Sinagoga) (71 inquéritos)

Questões	1 Muito Insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	4 Satisfeito	5 Muito Satisfeito
Horário de funcionamento	0	1	1	3	65
Comodidade das instalações	0	0	0	3	68
Tempo de espera para a visita/atividade	0	0	0	2	69
Simpatia e cortesia dos/as colaboradores/as	0	0	0	2	69
Qualidade nas informações prestadas	0	0	0	4	66
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	0	0	3	68
Interesse da atividade/exposição	0	0	1	1	68
Satisfação global	0	0	0	2	69

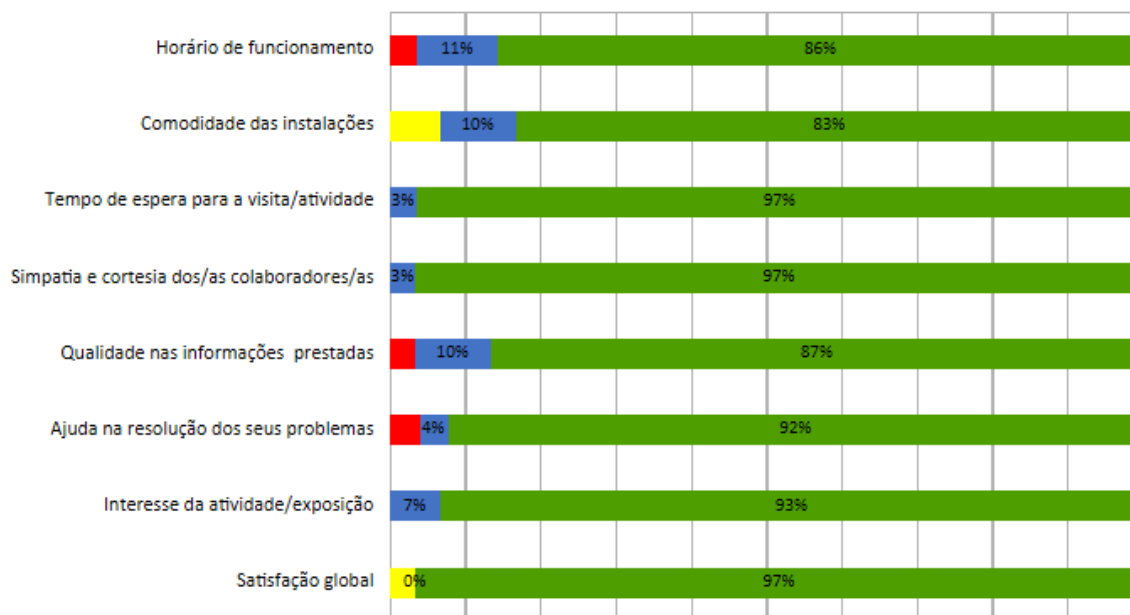


No serviço **Museu Hebraico Sahar Hassamaim – Portas do Céu (Sinagoga)**, em 2025, verificou-se um nível muito elevado de satisfação em todas as dimensões, 97% dos respondentes estão *Satisfeitos* ou *Muito satisfeitos* ao nível do *Horário de atendimento* e 99% ao nível *Interesse da atividade/exposição* e 100% nas restantes dimensões.

No ano 2024 não se obteve inquéritos respondidos em número suficiente para tratamento estatístico da satisfação do Museu Hebraico Sahar Hassamaim – Portas do Céu (Sinagoga).

### 5.8. Centro Municipal de Cultura (31 inquéritos: 30 em papel e 1 online)

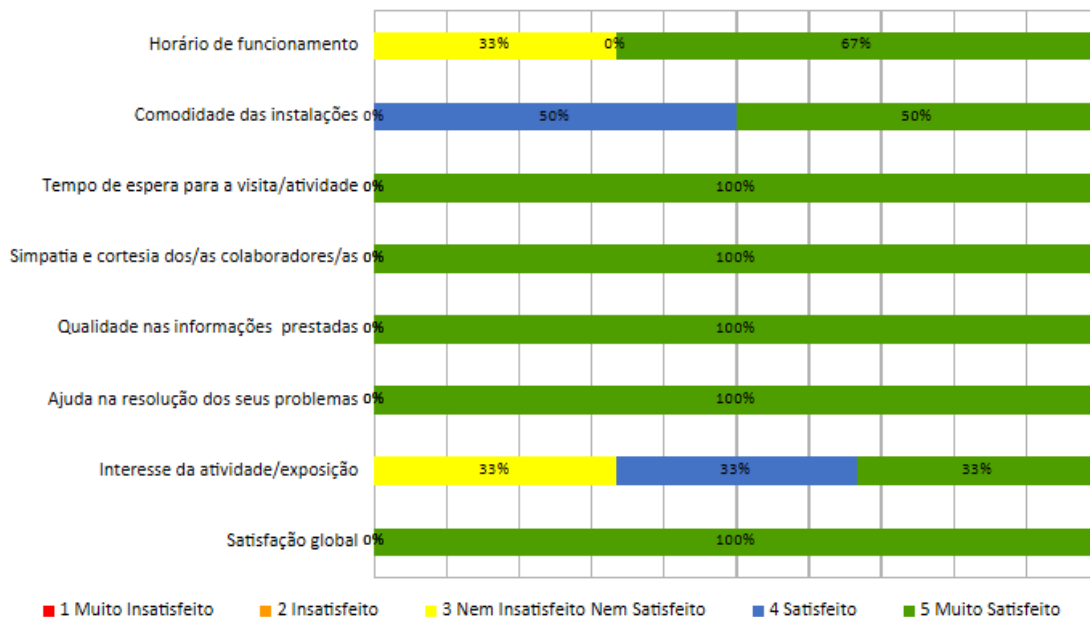
Questões	1 Muito Insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	4 Satisfeito	5 Muito Satisfeito
Horário de funcionamento	1	0	0	3	24
Comodidade das instalações	0	0	2	3	25
Tempo de espera para a visita/atividade	0	0	0	1	28
Simpatia e cortesia dos/as colaboradores/as	0	0	0	1	29
Qualidade nas informações prestadas	1	0	0	3	26
Ajuda na resolução dos seus problemas	1	0	0	1	24
Interesse da atividade/exposição	0	0	0	2	28
Satisfação global	0	0	1	0	29



Relativamente ao serviço do **Centro Municipal de Cultura**, no ano 2025, verificou-se um nível muito elevado de satisfação em todas as dimensões, 100% dos respondentes estão *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos* com o *Interesse da atividade/exposição*, com a *Simpatia e cortesia dos/as colaboradores/as* e *Tempo de espera para a visita/atividade*, 97% estão *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos* com o *Horário de funcionamento*, *Qualidade nas informações prestadas* e *Satisfação global*, 96% estão *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos* com *Ajuda na resolução dos seus problemas* e 93% estão *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos* com a *Comodidade das instalações*. No ano 2024, o nível de *Satisfação Global* era de 100% de *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos*.

### 5.9. Centro Cultural de Fenais da Luz (7 inquéritos)

Questões	1 Muito Insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	4 Satisfeito	5 Muito Satisfeito
Horário de funcionamento	0	0	2	0	4
Comodidade das instalações	0	0	0	2	2
Tempo de espera para a visita/atividade	0	0	0	0	3
Simpatia e cortesia dos/as colaboradores/as	0	0	0	0	3
Qualidade nas informações prestadas	0	0	0	0	3
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	0	0	0	3
Interesse da atividade/exposição	0	0	1	1	1
Satisfação global	0	0	0	0	3

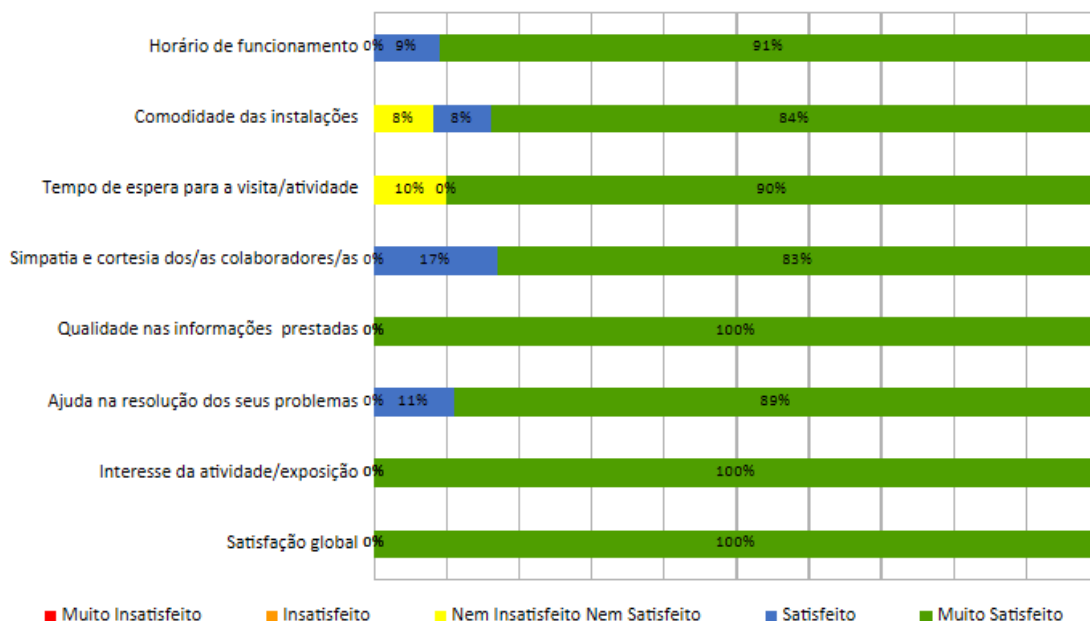


No que concerne ao serviço **Centro Cultural de Fenais da Luz**, no ano 2025, verifica-se um nível muito elevado de satisfação dos respondentes na maioria das dimensões analisadas, excetuando-se o *Horário de funcionamento* e o *Interesse da atividade/exposição*, que apenas 67% dos respondentes estão *Satisfeitos* ou *Muito Satisfeitos* e 33% *Nem Insatisfeitos Nem Satisfeitos*.

No ano 2024 não se obteve inquéritos respondidos em número suficiente para tratamento estatístico da satisfação do Centro Cultural de Fenais da Luz.

### 5.10. Biblioteca Municipal Ernesto do Canto (12 inquéritos)

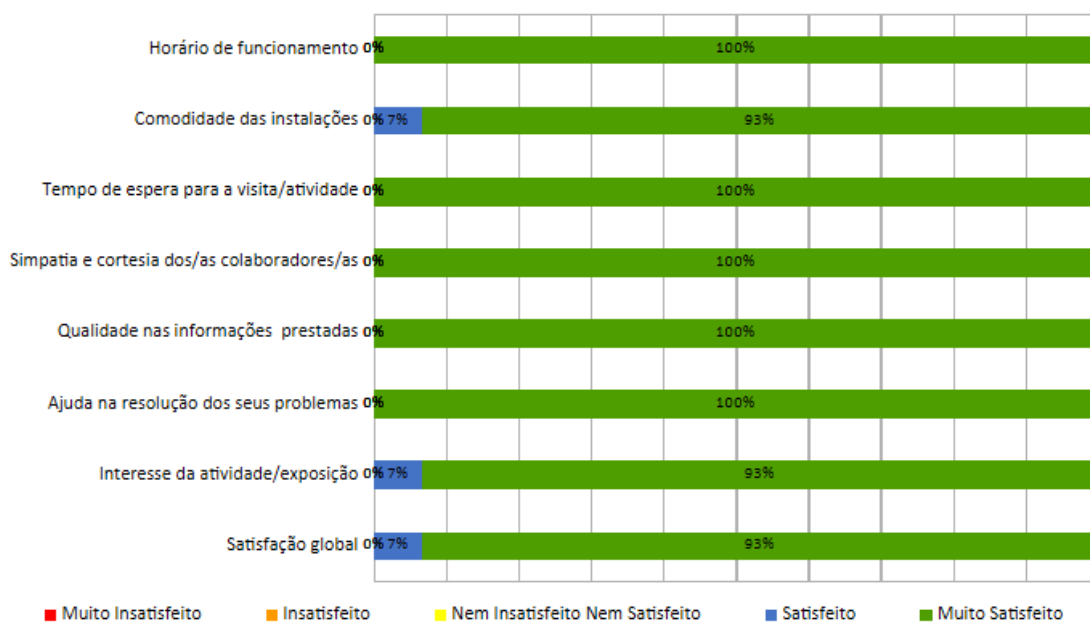
Questões	1 Muito Insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	4 Satisfeito	5 Muito Satisfeito
Horário de funcionamento	0	0	0	1	10
Comodidade das instalações	0	0	1	1	10
Tempo de espera para a visita/atividade	0	0	1	0	9
Simpatia e cortesia dos/as colaboradores/as	0	0	0	2	10
Qualidade nas informações prestadas	0	0	0	0	11
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	0	0	1	8
Interesse da atividade/exposição	0	0	0	0	8
Satisfação global	0	0	0	0	12



No que concerne ao serviço da **Biblioteca Municipal Ernesto do Canto**, no ano 2025, e à semelhança dos anos anteriores, verifica-se um nível muito elevado de satisfação dos respondentes em todas as dimensões analisadas, embora ao nível da *Comodidade das instalações* e *Tempo de espera para a visita/atividade*, 8% e 10%, respetivamente, dos respondentes não estão *Nem Insatisfeitos Nem Satisfeitos*.

### 5.11. Centro Natália Correia (15 inquéritos)

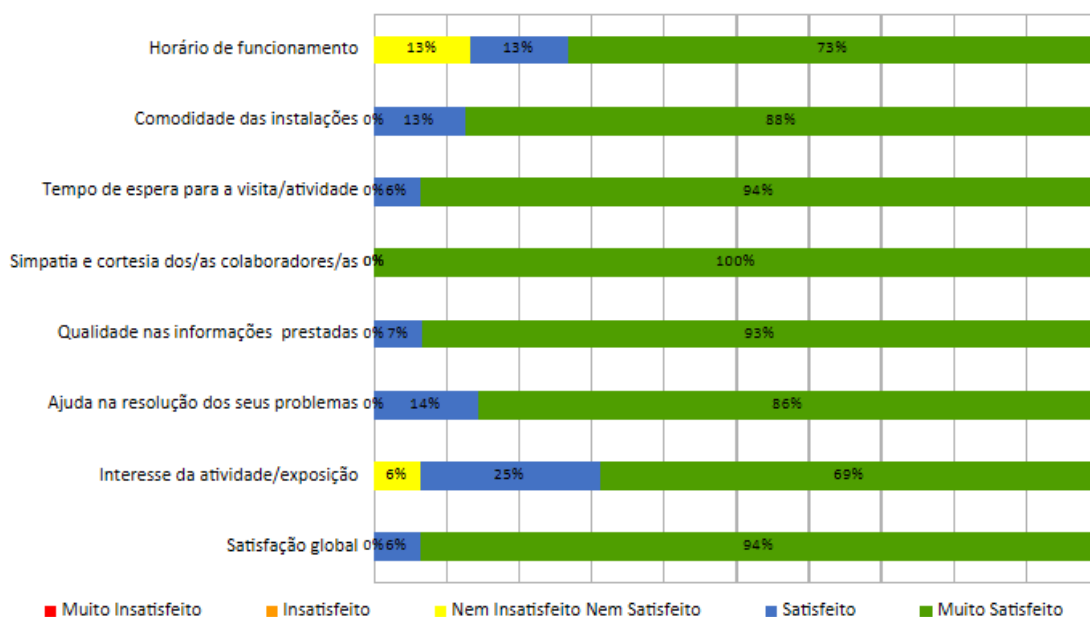
Questões	1 Muito Insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	4 Satisfeito	5 Muito Satisfeito
Horário de funcionamento	0	0	0	0	15
Comodidade das instalações	0	0	0	1	14
Tempo de espera para a visita/atividade	0	0	0	0	15
Simpatia e cortesia dos/as colaboradores/as	0	0	0	0	15
Qualidade nas informações prestadas	0	0	0	0	15
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	0	0	0	15
Interesse da atividade/exposição	0	0	0	1	14
Satisfação global	0	0	0	1	14



No que concerne ao serviço do **Centro Natália Correia**, à semelhança de 2024, no ano 2025, verifica-se o nível mais elevado de satisfação dos respondentes em todas as dimensões analisadas, *100% Muito Satisfeitos e satisfeitos*.

### 5.12. Centro Cultural de Santo António (16 inquéritos)

Questões	1 Muito Insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	4 Satisfeito	5 Muito Satisfeito
Horário de funcionamento	0	0	2	2	11
Comodidade das instalações	0	0	0	2	14
Tempo de espera para a visita/atividade	0	0	0	1	15
Simpatia e cortesia dos/as colaboradores/as	0	0	0	0	16
Qualidade nas informações prestadas	0	0	0	1	14
Ajuda na resolução dos seus problemas	0	0	0	2	12
Interesse da atividade/exposição	0	0	1	4	11
Satisfação global	0	0	0	1	15



No que diz respeito ao **Centro Cultural de Santo António**, no ano 2025, verifica-se um nível elevado de satisfação dos respondentes em praticamente todas as dimensões analisadas, 100% *Satisfeitos e Muito Satisfeitos*, com exceção do *Horário de funcionamento* e *Interesse da atividade/exposição*, 87% e 94%, respetivamente, 13% responderam não estarem *Nem Insatisfeitos nem Satisfeitos* com o *Horário de funcionamento* e 6% *Nem Insatisfeitos nem Satisfeitos* com o *Interesse da atividade/exposição*.

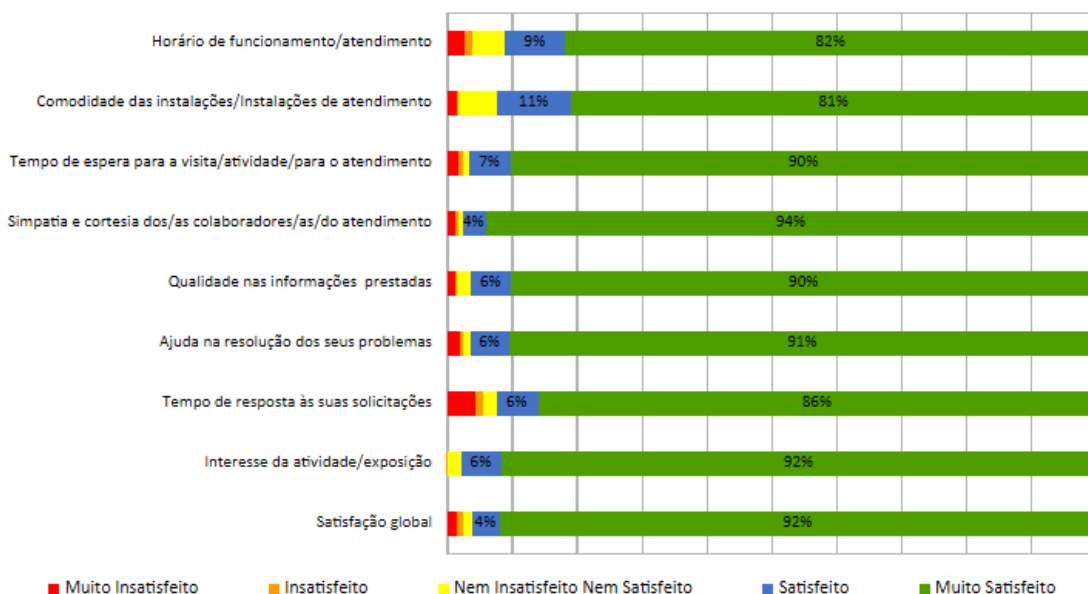
Em 2024, verificou-se um nível elevado de satisfação dos respondentes em praticamente todas as dimensões analisadas, 100% *Satisfeitos e Muito Satisfeitos*, apenas 10% responderam não estarem *Nem Insatisfeitos nem Satisfeitos* com as *Instalações de atendimento*.

### 5.13. Serviços sem tratamento de dados devido ao número insuficiente de respostas

- Casa Museu José da Costa Franco (3 inquéritos).

### 5.14. Totais agregados por dimensões da satisfação

Questões	1 Muito Insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	4 Satisfeito	5 Muito Satisfeito
Horário de funcionamento/atendimento	9	4	17	31	276
Comodidade das instalações/Instalações de atendimento	5	1	20	39	276
Tempo de espera para a visita/atividade/para o atendimento	6	2	3	22	303
Simpatia e cortesia dos/as colaboradores/as/do atendimento	4	2	2	12	321
Qualidade nas informações prestadas	4	1	7	21	302
Ajuda na resolução dos seus problemas	6	2	4	19	298
Tempo de resposta às suas solicitações	8	2	4	12	160
Interesse da atividade/exposição	0	0	3	9	132
Satisfação global	5	3	5	14	311



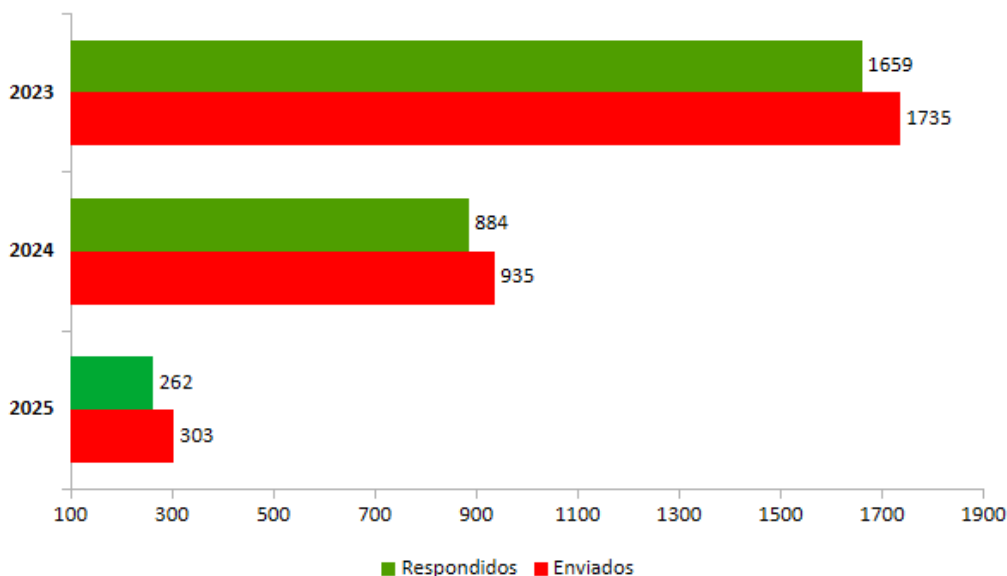
Fazendo uma análise dos dados agregados por dimensões, no ano 2025, verifica-se um nível elevado de satisfação dos respondentes ao nível do *Horário de funcionamento/atendimento*, 91% Satisfeitos ou Muito satisfeitos, da *Comodidade das instalações/Instalações de atendimento* e *Tempo de resposta às suas solicitações*, 92% Satisfeitos ou Muito satisfeitos, na *Qualidade nas informações prestadas*, 96% Satisfeitos ou Muito satisfeitos, na *Ajuda na resolução dos seus problemas* e *Satisfação global*, 97% Satisfeitos ou Muito satisfeitos, no *Interesse da atividade/exposição*, 98% Satisfeitos ou Muito satisfeitos, no *Tempo de espera para a visita/atividade/para o atendimento* e *Simpatia e cortesia dos/as colaboradores/as/atendimento*, 99% Satisfeitos ou Muito satisfeitos.

Estes resultados refletem um aumento em todas as dimensões relativamente ao ano 2024, considerando que, em 2024, verificou-se os seguintes níveis de satisfação: *Simpatia e cortesia do atendimento*, 93% Satisfeitos ou Muito satisfeitos; *Ajuda na resolução dos seus problemas* e *Satisfação global*, 92% Satisfeitos ou Muito satisfeitos; *Rigor nas informações prestadas* e *Tempo de resposta às suas solicitações*, 91% Satisfeitos ou Muito satisfeitos; *Tempo de espera* e *Instalações de atendimento*, 89% Satisfeitos ou Muito satisfeitos.

## 6. Inquérito de satisfação 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)
2025	303	262	87,60%	4,6
2024	935	884	96,10%	4,8
2023	1735	1659	96,10%	4,8

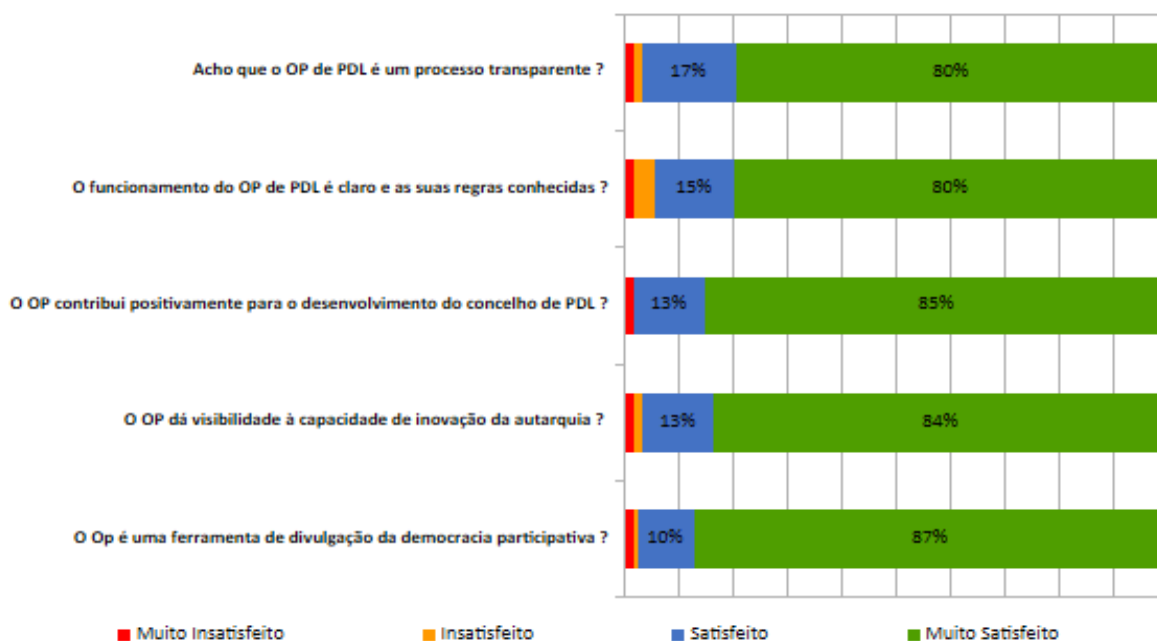


Em 2025, foram respondidos 262 dos 303 questionários enviados, registando-se um decréscimo de questionários enviados e respondidos relativamente ao ano 2024, 935 e 884, respetivamente (1735 e 1659, em 2023), tendo o índice de satisfação do atendimento diminuído para 4,6 (2024 e 2023, 4,8).

## 7. Questionários de avaliação dos encontros de participação do Orçamento Participativo

A avaliação dos encontros de participação do Orçamento Participativo (OP) é feita 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 **1 a 4**, em que **1 é Muito Insatisfeito, 2 Insatisfeito, 3 Satisfeito e 4 Muito Satisfeito**.



Em 2025, realizou-se 5 encontros de participação, onde foram respondidos 129 questionários tendo 87% dos respondentes classificado com 4 a questão “O OP é uma ferramenta de divulgação da democracia participativa?” (76% em 2024), à questão “O OP contribui positivamente para o desenvolvimento do concelho de Ponta Delgada” 85% classificaram com 4 (80% em 2024), 84% deram 4 à questão “O OP dá visibilidade à capacidade de inovação da autarquia” (76% em 2024) e 80% classificaram com 4 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” (74% em ambas em 2024).

## 8. Índices

### Lojas do Município:

Índice de satisfação Obras Particulares: <b>5 (Muito Satisfeito)</b>	(2024: 4,4   2023: 4,6)
Índice de satisfação Taxas e Licenças: <b>5 (Muito Satisfeito)</b>	(2024: 5   2023: 4,3)
Índice de satisfação Arquivo Municipal: <b>5 (Muito Satisfeito)</b>	(2024 e 2023: sem dados)
Índice de satisfação Ação Social: <b>4,8 (Muito Satisfeito)</b>	(2024: 4,9   2023: 4,7)
Índice de satisfação Arquivo Municipal: <b>4,9 (Muito Satisfeito)</b>	(2024: 5   2023: 4,7)
Índice de satisfação Cemitério: <b>4,7 (Muito Satisfeito)</b>	(2024: 4,8   2023: 3,8)
Índice de satisfação Centro de Recolha Oficial: <b>4,2 (Satisfeito)</b>	(2024: 3,4   2023: 4,4)
Índice de satisfação Polícia Municipal: <b>4,5 (Satisfeito)</b>	(2024: 4,3   2023: 4,5)
Índice de satisfação Sinagoga: <b>4,9 (Muito Satisfeito)</b>	(2024: 4,7   2023: 3,7)
Índice de satisfação Centro Municipal de Cultura: <b>4,6 (Muito Satisfeito)</b>	(2024: 4,3   2023: 3)
Índice de satisfação Centro Cultural Fenais da Luz: <b>2,3 (Insatisfeito)</b>	(2024 e 2023: sem dados)
Índice de satisfação Biblioteca Municipal: <b>4,3 (Satisfeito)</b>	(2024: 5   2023: 5)
Índice de satisfação Centro Natália Correia: <b>5 (Muito Satisfeito)</b>	(2024: 4,9   2023: 4,6)
Índice de satisfação Casa Museu José Franco: <b>4,8 (Muito Satisfeito)</b>	(2024: 5   2023: 4,5)
Índice de satisfação Centro Cultural de Santo António: <b>4,7 (Muito Satisfeito)</b>	(2024: 4,4   2023: sem dados)
Índice de satisfação global: <b>4,8 (Muito Satisfeito)</b>	(2024: 4,6   2023: 4,6)
Índice de satisfação com o atendimento: <b>4,8 (Muito Satisfeito)</b>	(2024: 4,6   2023: 4,5)
Índice do desempenho: <b>4,8 (Muito Satisfeito)</b>	(2024: 4,6   2023: 4,5)
Índice de satisfação do <i>Contact Center</i> : <b>4,6 (Muito Satisfeito)</b>	(2024: 4,8   2023: 4,8)

## 9. Reclamações

Os cidadãos podem formalizar suas reclamações de diversas formas, Livro de Reclamações (físico ou eletrónico), Portal do Município, APP Ponta Delgada, E-mail, via CTT ou presencialmente, preenchendo um impresso próprio.

Nos últimos três anos, foram recebidas as seguintes reclamações:

- **2025** - 106 reclamações (12 em livro), 66 procedentes e 38 improcedentes e 2 sem resposta;
- **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.

Em 2025, constatou-se uma redução no número de reclamações, verificando-se igual redução nas reclamações procedentes.

As reclamações procedentes por serviço, registadas no ano 2025, estão representadas na seguinte tabela.

### Reclamações Procedentes

Serviços	Nº de reclamações
Serviços Urbanos	46
Infraestruturas Viárias	8
Edificações e Equipamentos Municipais	2
Polícia Municipal	3
Obras Municipais	1
Zonas Balneares	2
Gestão Financeira	1
Ação Social	1
Cemitério Municipal	1
Centro de Recolha (CRO)	1

Na tabela abaixo apresenta-se a tipologia das reclamações procedentes do ano de 2025.

Tipologia das Reclamações Procedentes	Nº de reclamações	
	2025	2024
Incorreta aplicação procedimentos	57	77
Ausência/demora resposta	6	2
Atitude do colaborador	2	2
Outras	1	6

As reclamações continuam a ter maior incidência ao nível da incorreta aplicação procedimentos.

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

- **2025** – 27,94 dias úteis
- **2024** – 26,28 dias úteis
- **2023** – 39,85 dias úteis

### 10. Sugestões

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

Foram quantificadas as seguintes sugestões recebidas:

- **2025** - 8 sugestões, das quais 4 aceites e 4 não aceites;
- **2024** - 21 sugestões, das quais 16 aceites e 5 não aceites;
- **2023** - 29 sugestões, das quais 19 aceites e 10 não aceites.

No quadro abaixo apresenta-se as sugestões aceites por serviço registadas no ano 2025.

#### Sugestões Aceites

Serviços	Nº de sugestões
Infraestruturas Viárias	3
Centro de Recolha (CRO)	1

### 11. Elogios

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

Em **2025**, os elogios formalizados pelas diferentes vias, registaram um total de 39;

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.

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

- **2025** - 32 elogios;
- **2024** - 17 elogios;
- **2023** - 13 elogios.

A tabela abaixo apresenta um resumo dos elogios registados em 2025.

### Elogios

Serviços	Assunto	N.º de Elogios
Lojas do Município	Atendimento de colaboradores e à entidade	23
Ação Social	Equipa de atendimento dos colaboradores	9
Atividades Culturais	Atendimento de colaboradores e à entidade	4
Limpeza Urbana	Serviço varredura/Lavagem de rua	2
Mercado da Graça	Atendimento de colaboradores e à entidade	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 2025, estão essencialmente relacionadas com:

- Ponta Delgada eleita a quarta cidade mais amiga do ambiente e sustentável da Europa;
- Ponta Delgada distinguida nos Prémios Nacionais de Educação;
- CMPD galardoada com Bandeira de Mérito Social;
- Ponta Delgada distinguida com selo de qualidade da água para consumo humano;
- Ponta Delgada conquista selo de mérito de autarquia que cuida dos cuidadores informais;
- Gestão rigorosa da CMPD reduz dívida bancária e aumenta investimento nas pessoas;
- Minibus grátis para quem tem mobilidade reduzida;
- Programa Táxi+ abrange 1185 munícipes com necessidades especiais;
- CMPD reforça investimento social e retira 100 pessoas da rua;
- Pedro Nascimento Cabral anuncia centro de emergência e residência de reabilitação para pessoas em risco de exclusão social;
- Bastonário da Ordem dos Médicos Veterinários diz que Ponta Delgada é exemplo nas políticas dirigidas a animais;
- Criadas mais de 170 vagas na rede municipal de ATL em Ponta Delgada;
- Polícia Municipal de Ponta Delgada conta com mais 13 agentes;
- Conclusão da instalação de videovigilância em Ponta Delgada;
- Ponta Delgada é a autarquia dos Açores que mais apoia o desporto na Região;
- Açores estão no circuito mundial de padel com o FIPSilver Ponta Delgada;
- Lançada 1ª pedra da Residência Universitária em Ponta Delgada;
- CMPD entrega primeiras chaves de um total de 102 novas habitações;
- Comerciantes voltam ao Mercado da Graça;
- CMPD investiu mais de 20 milhões de euros na limpeza urbana do concelho;
- CMPD faz balanço de quatro anos na Cultura com um investimento de 8.8 milhões de euros;
- CMPD investiu mais de 7.5 milhões de euros na rede viária em quatro anos;

- Câmara Municipal investiu mais de 6 milhões de euros na requalificação de escolas em Ponta Delgada.

São referidos como **menos positivos** os seguintes aspetos:

- MPLPT questiona obras do Mercado da Graça;
- Polémica entre Chega e Câmara Municipal após multa a agente da Polícia Municipal;
- Crítica ao projeto de Ponta Delgada para a Capital Portuguesa da Cultura por não ser conhecida a programação;
- Ponta Delgada com resultado negativo de 1 ME em 2024.

### 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.

Para a análise seria necessário, no mínimo, 4 inquéritos por serviço, não tendo obtido o número mínimo de inquéritos respondidos apenas um serviço.

Os colaboradores que disponibilizam os inquéritos são sensibilizados para a importância do aumento das respostas ao questionário, uma vez que a leitura dos dados devolve informações credíveis à organização.

Verificou-se um aumento de cerca de 58% no total dos questionários respondidos, tendo aumentado em 72% os inquéritos respondidos em papel e diminuído 36% os respondidos online.

O número de inquéritos respondidos nas lojas do município registou, pelo segundo ano consecutivo, um decréscimo, 141, 24 e 13 questionários em 2023, 2024 e 2025, respetivamente.

A avaliação global continua a revelar-se positiva, tendo os *Índice de satisfação global*, *Índice de satisfação com o atendimento* e *Índice do desempenho* aumentado, 4,8 (Muito Satisfeito), em 2025, (2024: 4,6|2023: 4,6), (2024: 4,6|2023: 4,5) e (2024: 4,6|2023: 4,5), respetivamente).

O *Índice de satisfação do Contact Center*, diminuiu de 4,8 em 2024 e 2023, para 4,6, embora se tenha mantido Muito Satisfeito.

Em média, apenas o *Índice de satisfação da Biblioteca Pública* diminuiu, tendo sido de 5 (Muito Satisfeito) nos últimos dois anos, sendo de 4,3 (Satisfeito), em 2025.

Em relação às reclamações, em 2025, verificou-se uma redução do número total de reclamações em comparação com os dois anos transatos, tendo diminuído igualmente as reclamações consideradas procedentes, 66 em 2025, 87 em 2024 e 161 em 2023.

Os Serviços Urbanos, continuam a ser o serviço com mais reclamações procedentes no ano 2025, cerca de 70%, sendo a incorreta aplicação de procedimentos, o principal motivo para reclamação.

Embora se tenha registado uma diminuição no número total de reclamações, verificou-se um aumento no prazo médio de resposta às reclamações dos cidadãos, 27,94 dias úteis (2024 - 26,28 dias úteis e 2023 - 39,85 dias úteis), justificando-se o aumento pela falta de uma pessoa responsável, exclusivamente, pelo tratamento das reclamações.

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 10,25 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 23 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.

É fundamental a CMPD manter uma escuta ativa e promover melhorias contínuas nas suas atividades pois, só assim, será possível assegurar a manutenção de altos níveis de satisfação e fortalecer ainda mais a relação com a comunidade.