

RESULTADO DOS INQUÉRITOS AOS MUNÍCIPES POR LOCAL DE ATENDIMENTO

Mês de Fevereiro/2022



N.º de Inquéritos recebidos por local de atendimento									
Locais de Atendimento									
Anos	CC	GAM	PM	MGA	MGT	MOA	CC – AS *	GM*	Total
2022	44	25	6	0	8	0	4	1	88
2019	42	34	51	12	11	4	---	---	154

Legenda:

CC	Centro Cultural	MGT	Mini Gam Torre DMGT. Chama
GAM	Gabinete de Apoio ao Município	MOA	Museu Oliveira Azeite
PM	Piscina Municipal	CC-AS	Centro Cívico – Ação Social
MGA	Mini Gam Avidagos	GM	Gam Móvel
*	Iniciou-se a monitorização em 2022		

Percentagens positivas de respostas, por local de atendimento e por pergunta, quanto à satisfação no atendimento ao município no ano 2022

Característica	Satisfação							
	CC	GAM	PM	MGA *	MGT	MOA *	CC-AS	GM
Simpatia no atendimento	97,7%	96,0%	100,0%	---	100,0%	---	100,0 %	100,0 %
Rapidez do atendimento	97,7%	92,0%	100,0%	---	100,0%	---	100,0 %	100,0 %
Disponibilidade no atendimento	97,7%	92,0%	100,0%	---	100,0%	---	100,0 %	100,0 %
Eficiência do atendimento	97,7%	92,0%	100,0%	---	100,0%	---	100,0 %	100,0 %
Rigor e clareza da informação prestada	97,7%	92,0%	100,0%	---	100,0%	---	100,0 %	100,0 %
Assistência durante a prestação	93,2%	96,0%	100,0%	---	100,0%	---	100,0 %	100,0 %
Tratamento de reclamações	75,0%	72,0%	100,0%	---	90,9%	---	90,9 %	90,9 %
Rapidez da prestação	97,7%	96,0%	100,0%	---	100,0%	---	100,0 %	100,0 %
Qualidade da documentação disponibilizada	97,7%	84,0%	100,0%	---	100,0%	---	100,0 %	100,0 %
Satisfação das expetativas	95,5%	88,0%	100,0%	---	100,0%	---	100,0 %	100,0 %
Média	94,8%	90,0%	100,0%	----	100,0%	----	100,0%	100,0%

Resumo e comparação geral das percentagens de respostas positivas (P)/negativas (N)/sem resposta (SR) nos locais de atendimento ao município nos anos 2018/2019 e 2022

Locais de Atendimento	2018			2019			2022		
	% P	% N	% SR	% P	% N	% SR	% P	% N	% SR
Centro Cultural (CC)	97,8%	0,0%	2,2%	94,5%	4,5%	1,0%	94,8%	2,5%	2,7%
Gabinete de Apoio ao Município (GAM)	92,7%	1,7%	5,7%	89,4%	9,7%	0,9%	90,0%	4,0%	6,0%
Piscina Municipal (PM)	96,6%	1,6%	1,8%	100%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	0,0%
Mini Gam dos Avidagos (MGA) (**)	98,9%	0,0%	1,1%	99,2%	0,0%	0,8%	-	-	
Mini Gam da Torre de D. Chama (MGT)	98,0%	0,0%	2,0%	99,1%	0,0%	0,9%	100%	0,0%	0,0%
Museu da Oliveira e do Azeite (MOA)(**)	89,3%	2,0%	8,7%	85,0%	0,0%	15,0%	-	-	
Centro Cívico – Ação Social (*)	-	-	-	-	-	-	100%	0,0%	0,0%
Gam Móvel(*)	-	-	-	-	-	-	100%	0,0%	0,0%
Percentagens Gerais/ano	95,7%	1,1%	3,2%	94,6%	4,7%	0,7%	97,5%	1,1%	1,4%

(*) Só se iniciou a avaliação da satisfação em 2022

(**) Não foram obtidas respostas

Resultados relativos ao Grupo específico de desempenho dos serviços municipais

Característica	Sim	Não	Sem resposta	Percentagem geral de satisfação referente aos pontos (2.1 a 2.9)
1. Sente-se bem informado sobre a COVID-19?	70,5%	8,0%	21,6	
2. Considera que os seguintes serviços da Câmara têm conseguido ultrapassar as dificuldades criadas pela COVID-19?				
2.1. Atendimento	78,4%	4,5%	17,0%	76,0%
2.2. Limpeza	78,4%	3,4%	18,2%	
2.3. Espaços verdes	73,9%	9,1%	17,0%	
2.4. Abastecimento de água	83,0%	0,0%	17,0%	
2.5. Licenciamento de obras	65,9%	13,6%	20,5%	
2.6. Proteção Civil	77,3%	2,3%	20,5%	
2.7 Serviços de Ação Social	71,6%	4,5%	23,9%	
2.8. Serviços de Educação	76,1%	3,4%	20,5	
2.9. Serviços no geral	79,5%	1,1%	19,3%	
3. Desinfeta as mãos com frequência e sempre que entra num espaço fechado (comércio ou serviço)?	80,7%	2,3%	17,0%	
4. Cumpre o distanciamento físico sempre que aborda alguém?	79, 5%	3,4%	17,0%	
Média	75,5%	5,0%	19,5%	