



Gráfico 1 - Número dos municípes segundo a faixa etária.....	2
Gráfico 2 - Número dos municípes segundo o sexo.....	2
Gráfico 3 - Atendimento Telefónico.....	3
Gráfico 4 - Recepção/Expediente Geral.....	3
Gráfico 5 - Ação Social e Educação.....	5
Gráfico 6 - Águas e Saneamento.....	5
Gráfico 7 - Licenciamento de Obras Particulares (urbanismo).....	6
Gráfico 8 – Licenças Diversas (administrativas).....	6
Gráfico 9 - Gabinete de Apoio da Presidente e Vereadores.....	7
Gráfico 10 – Gabinete de Apoio ao empreendedor.....	7
Gráfico 11 - Tesouraria.....	8
Gráfico 12 - Posto do Turismo.....	8
Gráfico 13 – Casa da Cultura e Actividades Culturais e Recreativas.....	9
Gráfico 14 – Biblioteca.....	9
Gráfico 15 – Transportes Escolares.....	10
Gráfico 16 – Recolha do Lixo/Ecocentro/Ecoponto.....	10
Gráfico 17 – Limpeza Urbana.....	11
Gráfico 18 – Saneamento e Abastecimento de Agua.....	11
Gráfico 19 – Iluminação Publica.....	12
Gráfico 20 – Manutenção de caminhos e estradas municipais.....	12
Gráfico 21 - Centro de Formação Formativa.....	13
Gráfico 22 – Piscinas da Associação Recreativa Alfandeguense.....	13
Gráfico 23 – Gabinete de Veterinária Municipal.....	14
Gráfico 24 – Gabinete de Proteção Civil Municipal.....	14
Propostas de Melhoria.....	16
Divisão Administrativa e Financeira.....	16
Divisão de Urbanismo.....	16
Divisão de Obras.....	17
Divisão de Desenvolvimento Economico, Social e Cultural.....	18
Cultura e Lazer.....	18
Ação Social, saúde e Educação.....	18
Biblioteca.....	19

INTRODUÇÃO

Este relatório foi realizado em seguimento do procedimento PG.01_PROC.09 (Avaliação da Satisfação dos Municípes).

Este procedimento permite que os municípes avaliem o município no seu todo, tendo em conta os vários serviços que o município presta.

Existem 5 pontos de recolha existentes, sendo estes a Biblioteca, a Casa da Cultura, a Recepção do edifício dos Paços do Concelho, o Balcão de Atendimento do edifício dos Paços do Concelho e a recepção do edifício antigo dos Paços do Concelho.

Irá ser feita uma avaliação da satisfação dos municípes no seu todo.

Existem 3 áreas para os municípes avaliarem a eficácia:

1ª – Atendimento Telefónico e Recepção/Expediente Geral;

2ª – Atendimento ao Público nos serviços;

Neste ponto irão ser avaliados os serviços onde existe atendimento pessoal.

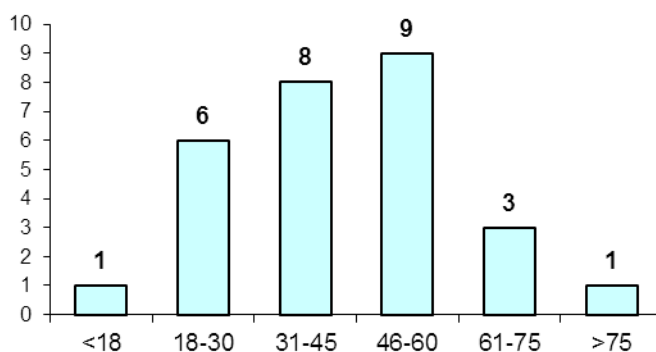
3º – Outros Serviços Municipais.

No final é reservado um espaço para apresentarem sugestões.

Por baixo de cada questão, se houver lugar a comentários por parte dos inquiridos, os mesmos irão ser colocados nessa seção.

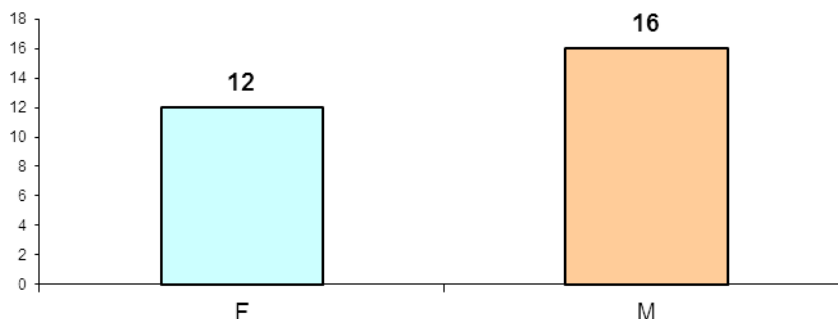
Identificação dos municípes

Gráfico 1 - Número dos municípes segundo a faixa etária



Neste gráfico pode-se concluir que dos 28 municípes que responderam ao inquérito, a maioria deles situam-se entre os 31 e os 46 e os 46 e 60 anos.

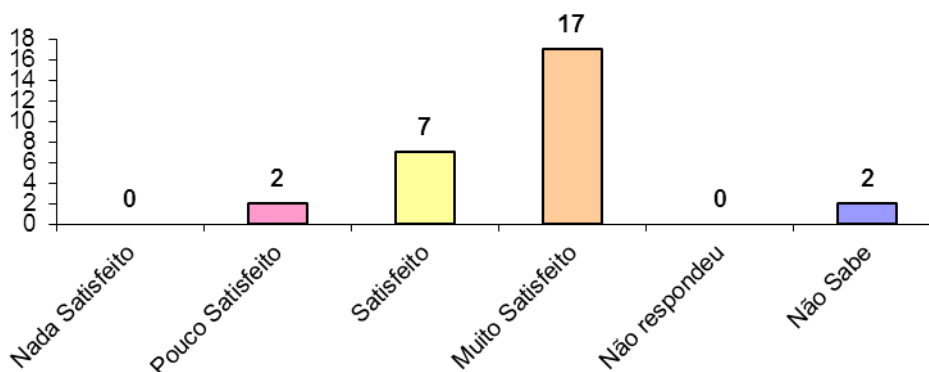
Gráfico 2 - Número dos municípes segundo o sexo



Neste gráfico pode-se concluir que dos 28 municípes que responderam, 12 municípes são do sexo feminino e 16 municípes são do sexo masculino.

Receção e Atendimento ao Público (geral)

Gráfico 3 - ATENDIMENTO TELEFÓNICO

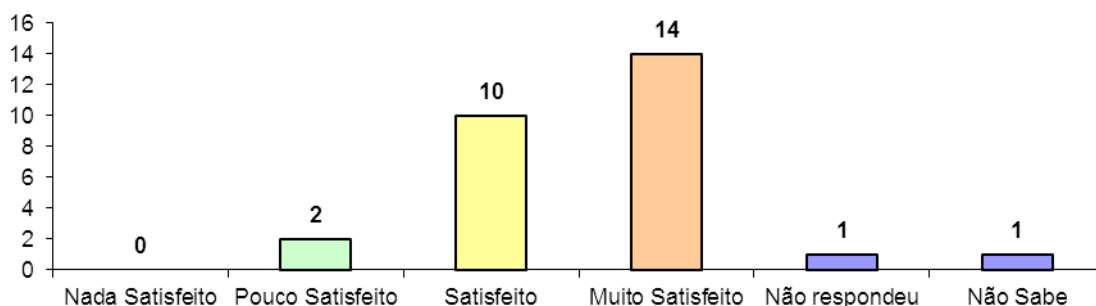


Analisando este gráfico pode-se concluir dos 28 municípios que avaliaram o atendimento telefónico, 17 consideram-se muito satisfeitos com o mesmo, 7 satisfeitos e apenas dois municípios estão pouco satisfeitos com o serviço. Dois municípios não souberam avaliar o atendimento telefónico.

Comentários por parte dos municípios:

- “Hora de atendimento e ninguém no seu posto”
- “A telefonista é muito profissional e competente”
- “O equipamento electrónico instalado permite este resultado”

Gráfico 4 – RECEPÇÃO / EXPEDIENTE GERAL



Analisando o serviço de expediente geral/recepção, 14 municípios consideram-se muito satisfeitos com o atendimento na recepção e 10 consideram-se satisfeitos. Há a considerar que 2 municípios consideram-se pouco satisfeitos com este serviço.

Comentários por parte dos municípios:

- “Ao desburocratizar os processos a resposta é mais célere.”

Resumo:

Em conclusão, pode-se afirmar analisando as avaliações ao serviço de atendimento telefónico e recepção/expediente Geral três pontos:

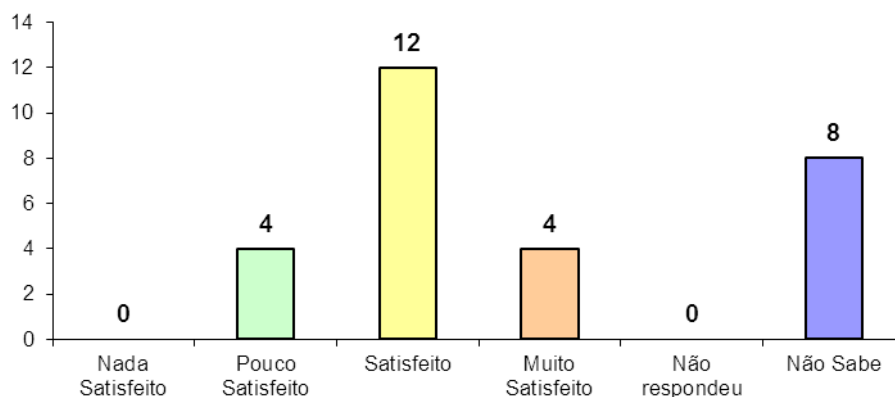
1º - Os munícipes no geral mostram-se muito satisfeitos com o atendimento que lhes é feito nestes serviços. A taxa de satisfação média é de **85,7%**. **Esta percentagem inclui os que estão satisfeitos e os que estão muito satisfeitos.**

2º - A taxa média dos munícipes que estão pouco satisfeitos ou nada satisfeitos é de **7,1%**

3º - A taxa média dos munícipes que não souberam avaliar os serviços de atendimento ao público foi de **5,4%**

Atendimento ao Público (nos serviços)

Gráfico 5 - AÇÃO SOCIAL E EDUCAÇÃO

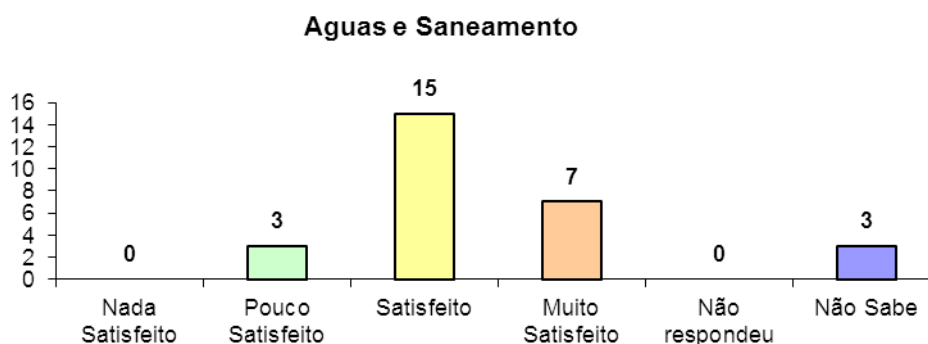


Analisando o serviço de ação social e educação, 12 municípios consideram-se satisfeitos com o atendimento na recepção e apenas 4 consideram-se muito satisfeitos. Há a considerar que 4 municípios consideram-se pouco satisfeitos com este serviço. 8 Municípios não souberam avaliar este serviço.

Comentários por parte dos municípios:

- “Boa.”
- “Dada a problemática envolvida e difícil mostrar muita satisfação”

Gráfico 6 - ÁGUAS E SANEAMENTO



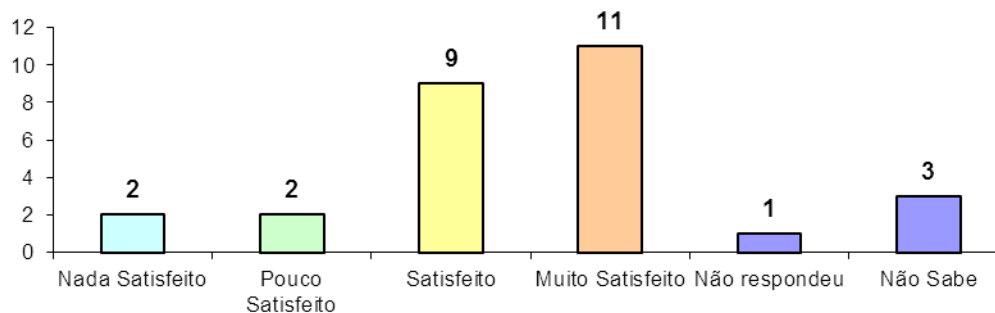
Relativamente ao serviço de águas e saneamento, 7 municípios mostraram-se muito satisfeitos com o atendimento neste serviço, 15 satisfeitos e 3 pouco ou nada satisfeitos.

Comentários por parte dos municípios:

- “Remendada”
- “Dada a problemática envolvida e difícil mostrar muita satisfação”

Gráfico 7 - LICENCIAMENTO DE OBRAS PARTICULARES (URBANISMO)

Licenciamento de Obras Particulares



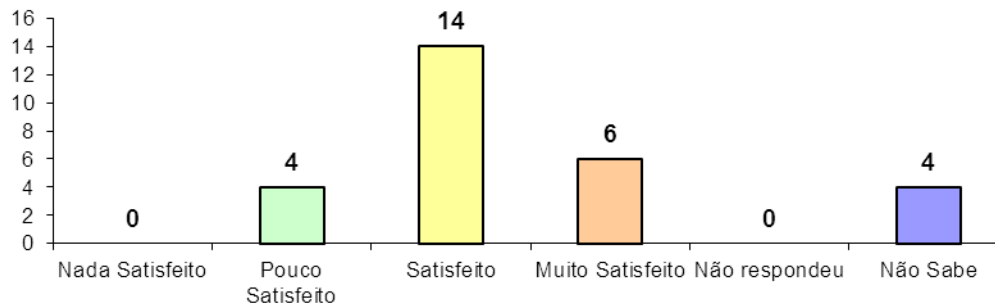
No que respeita ao Licenciamento de Obras particulares, 11 de 28 munícipes responderam estar muito satisfeitos com o atendimento e 9 munícipes consideram-se muito satisfeitos. Há a salientar que 2 munícipes responderam-se estarem pouco satisfeitos com o serviço e 2 munícipes responderam estarem mesmo nada satisfeitos com o mesmo.

Comentários por parte dos munícipes:

- “Não estão há hora de abertura”
- “Optima”
- “Maior rapidez dos assuntos e mais simpatia no atendimento”
- “Ao desburocratizar resolver-se o problema dos munícipes”

Gráfico 8 – LICENÇAS DIVERSAS (ADMINISTRATIVAS)

Licenças Diversas

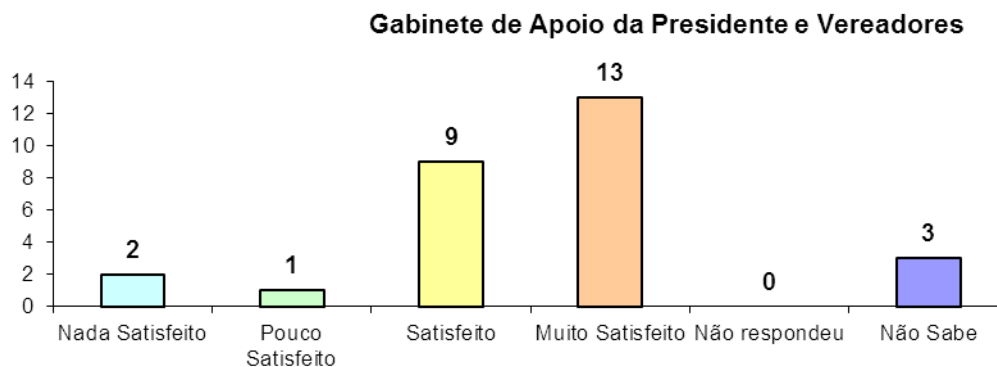


Avaliando o serviço das licenças diversas (administrativas), 14 munícipes estão satisfeitos, 6 muito satisfeitos e apenas 4 se consideram pouco satisfeitos com o serviço prestado. Não existem munícipes nada satisfeitos com o mesmo e houve quatro que não o souberam avaliar.

Comentários por parte dos munícipes:

- “Não estão a horas de abertura”
- “São céleres na resposta final”

Gráfico 9 - GABINETE DE APOIO DA PRESIDENTE E VEREADORES

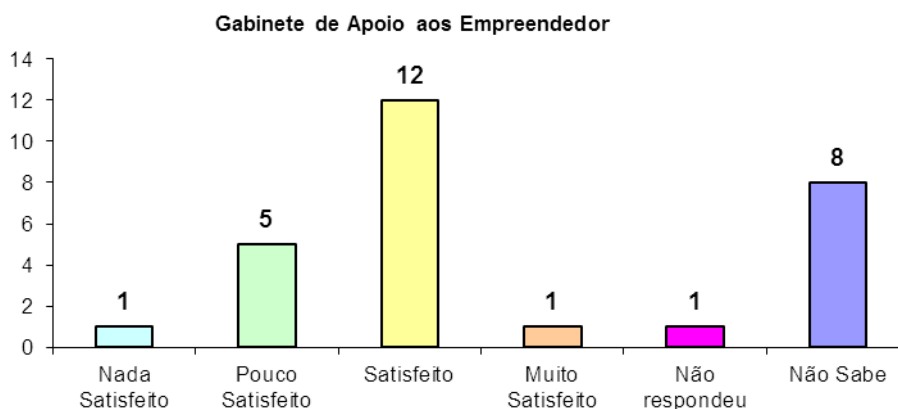


Em relação ao Gabinete de Apoio à Presidente e Vereadores, 13 dos 28 munícipes afirmam estar muito satisfeitos com o apoio prestado pelo gabinete, 9 afirma estar satisfeito e 3 afirmam estar pouco ou nada satisfeitos com o mesmo.

Comentários por parte dos munícipes:

- “Respondem satisfatoriamente ao pedido dos munícipes”

Gráfico 10 – GABINETE DE APOIO AO EMPREENDEDOR

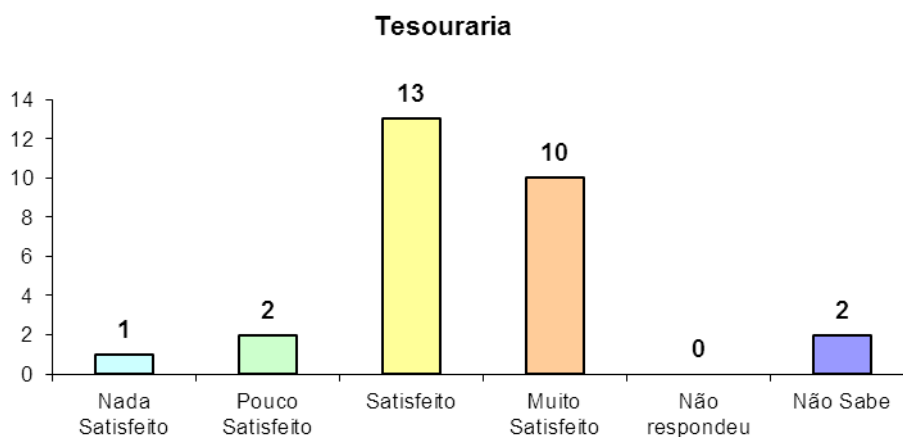


Ao avaliar o atendimento prestado pelo gabinete de apoio ao empreendedorismo, 12 Municípes consideram-se satisfeitos com o apoio prestado, um avaliou como muito satisfeito e 5 consideraram-se pouco satisfeitos com o serviço prestado pelo gabinete. Oito munícipes não souberam avaliar.

Comentários por parte dos munícipes:

- “Estão disponíveis aos empreendedores”
- “Devia haver ideias de negócios que faltam na vila.”
- “Aceitável”

Gráfico 11 - TESOURARIA

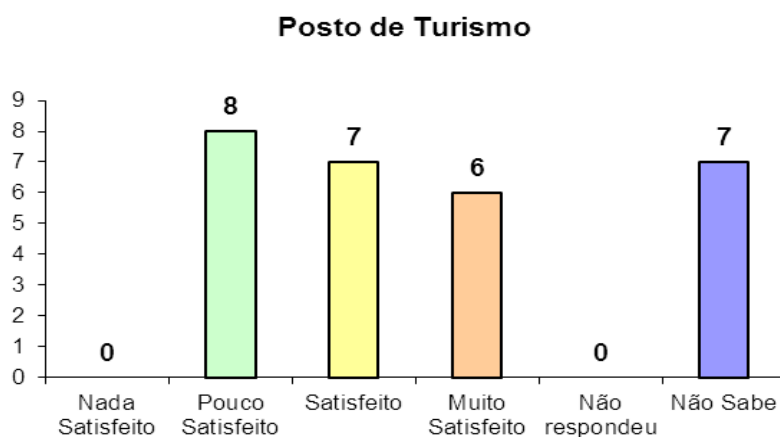


Relativamente ao serviço de tesouraria, quase metade dos munícipes que avaliaram este serviço (46%) mostraram-se satisfeitos com o serviço prestado. 10 munícipes estão muito satisfeitos e apenas 2 não se encontram satisfeitos com o serviço prestado.

Comentários por parte dos munícipes:

- “Cumprir com eficácia o objeto da missão”
- “Pouca Experiência”

Gráfico 12 - POSTO DO TURISMO



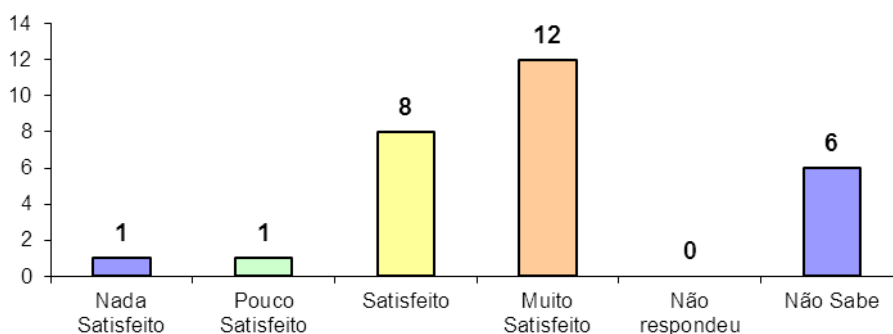
Relativamente ao Posto de turismo, 25% (7 de 28) dos munícipes avaliaram como satisfatório o atendimento no posto de turismo. Oito munícipes se encontram pouco ou nada satisfeitos com este serviço e sete não o souberam avaliar.

Comentários por parte dos munícipes:

- “Podia melhorar através de outras iniciativas”
- “Aceitável”

Gráfico 13 – CASA DA CULTURA E ACTIVIDADES CULTURAIS E RECREATIVAS

Casa da Cultura e Atividades Culturais e Recreativas



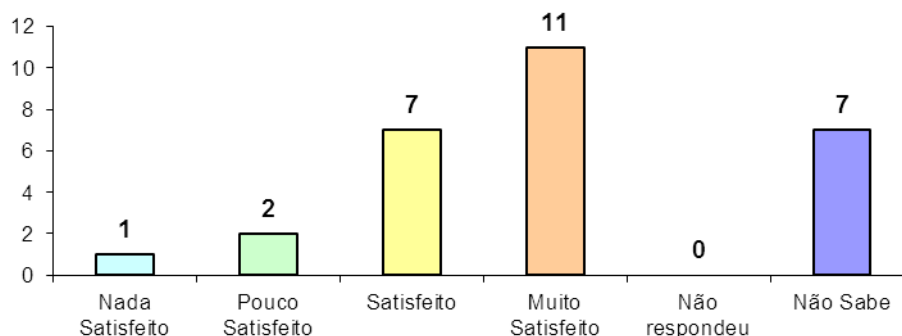
Analisando este serviço, verifica-se que 12 dos 28 munícipes mostram-se muito satisfeitos e 8 munícipes mostram-se satisfeitos com este serviço. Um munícipe encontra-se pouco satisfeito com o serviço prestado na casa da cultura e oito munícipes não souberam avaliar o serviço prestado.

Comentários por parte dos munícipes:

- “Há muitas atividades e diversificadas”
- “Em expansão”

Gráfico 14 – BIBLIOTECA

Biblioteca



Relativamente à Biblioteca, 39% dos munícipes manifestam estar muito satisfeitos com o mesmo, 7 afirmam estar muito satisfeitos e 2 afirmam estar pouco satisfeitos com o serviço prestado. Um munícipe não se encontra nada satisfeito com este serviço. No entanto sete munícipes não souberam avaliar este serviço

Comentários por parte dos munícipes:

- “Tem muitas atividades com as crianças”
- “Sempre atentos e eficazes”

Resumo:

Em conclusão, pode-se afirmar analisando as avaliações dos serviços de atendimento ao público três pontos:

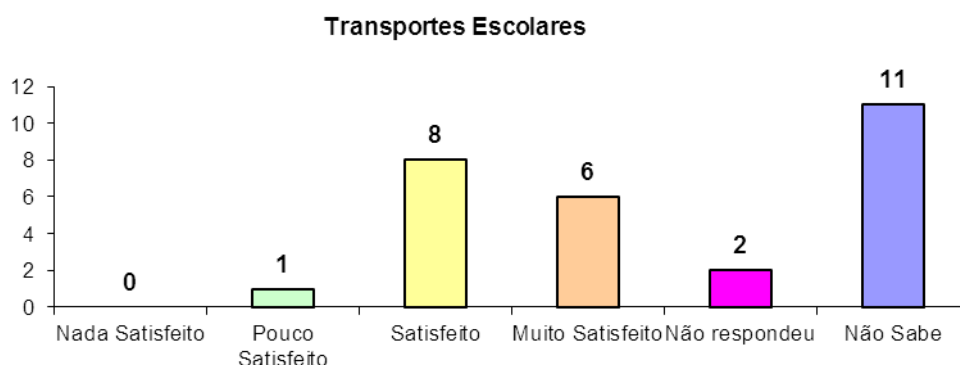
1º - Os munícipes no geral mostram-se muito satisfeitos com o atendimento que lhes é feito nestes serviços. A taxa de satisfação média é de **83,9%**. **Esta percentagem inclui os que estão satisfeitos e os que estão muito satisfeitos.**

2º - A taxa média dos munícipes que estão pouco satisfeitos ou nada satisfeitos é de **14,3%**

3º - A taxa média dos munícipes que não souberam avaliar os serviços de atendimento ao público foi de **17,1%**

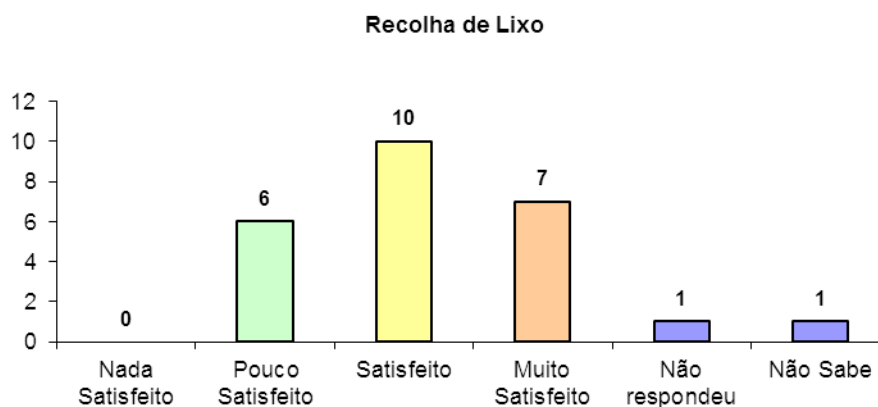
Outros Serviços Municipais

Gráfico 15 – TRANSPORTES ESCOLARES



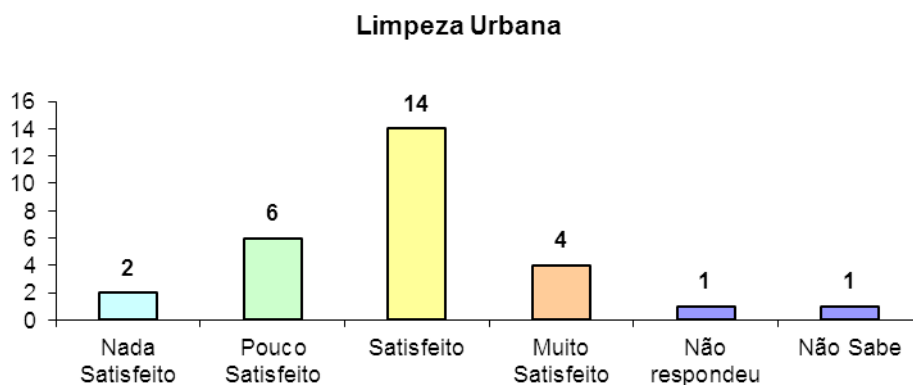
Relativamente aos transportes escolares, 8 munícipes avaliaram como satisfeitos, 6 como muito satisfeitos e 1 como pouco satisfeitos. Pode-se verificar que 39% dos munícipes não souberam avaliar este serviço.

Gráfico 16 – RECOLHA DO LIXO/ECOCENTRO/ECOPONTO



No serviço da recolha do Lixo, Ecocentro ou Ecoporto, 10 dos 28 munícipes mostram-se satisfeitos com o serviço prestado, 7 mostram-se muito satisfeitos e 6 pouco satisfeitos.

Gráfico 17 – LIMPEZA URBANA

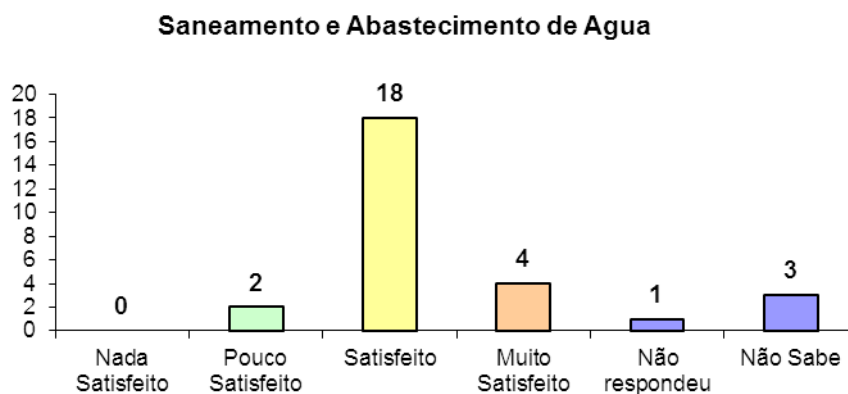


Relativamente à Limpeza Urbana, pode-se concluir que 14 municípios estão satisfeitos com este serviço, 4 muito satisfeitos e 6 pouco satisfeitos. Existe apenas 1 que se encontram descontente com o mesmo.

Comentários por parte dos municípios:

- “Mais desinfecção para combater.”
- “Há ruas que ficam esquecidas na vila”

Gráfico 18 – SANEAMENTO E ABASTECIMENTO DE AGUA

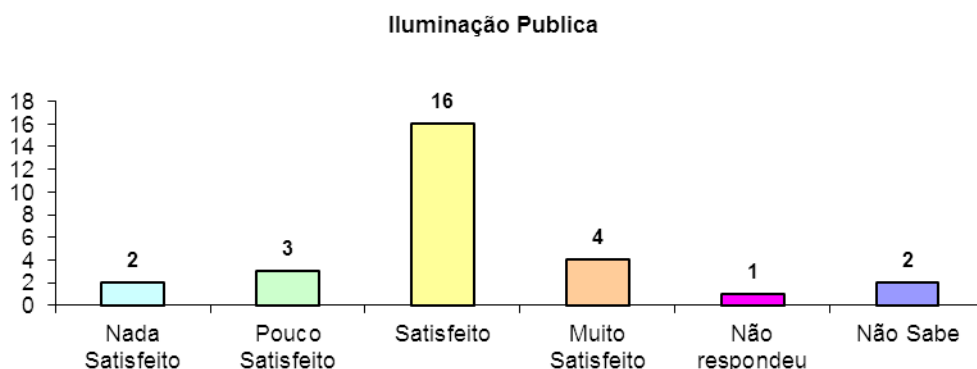


Relativamente ao Saneamento, 18 dos 28 municípios mostraram-se satisfeitos, 4 muito satisfeitos e apenas dois se encontram pouco satisfeitos com o serviço.

Comentários por parte dos municípios:

- “Reformular as redes de água e saneamento”

Gráfico 19 – ILUMINAÇÃO PÚBLICA

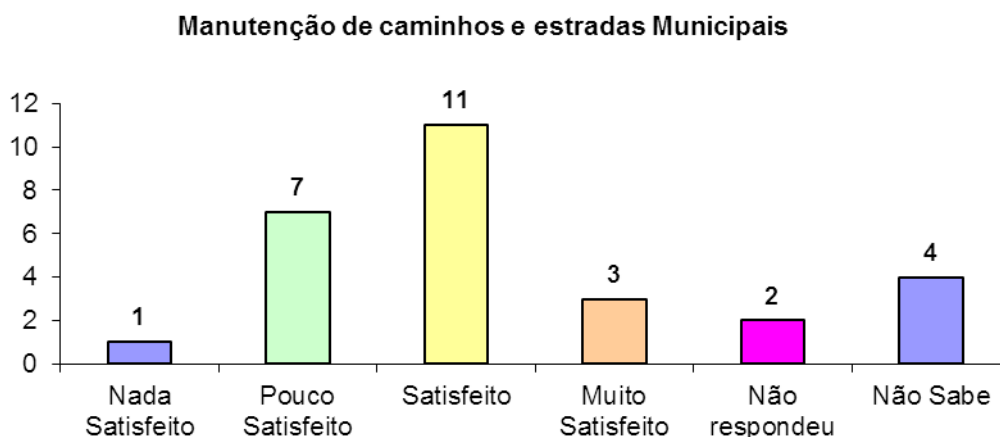


Relativamente à iluminação Pública, 16 dos 28 municípios mostram-se satisfeitos com o serviço prestado, quatro apresentam-se como muito satisfeitos e 3 como pouco satisfeitos. 3 municípios não sabem ou não quiseram responder a esta questão e dois municípios não se encontram satisfeitos com este serviço.

Comentários por parte dos municípios:

- “A contenção de despesas tem reduzido a qualidade de vida das pessoas”

Gráfico 20 – MANUTENÇÃO DE CAMINHOS E ESTRADAS MUNICIPAIS



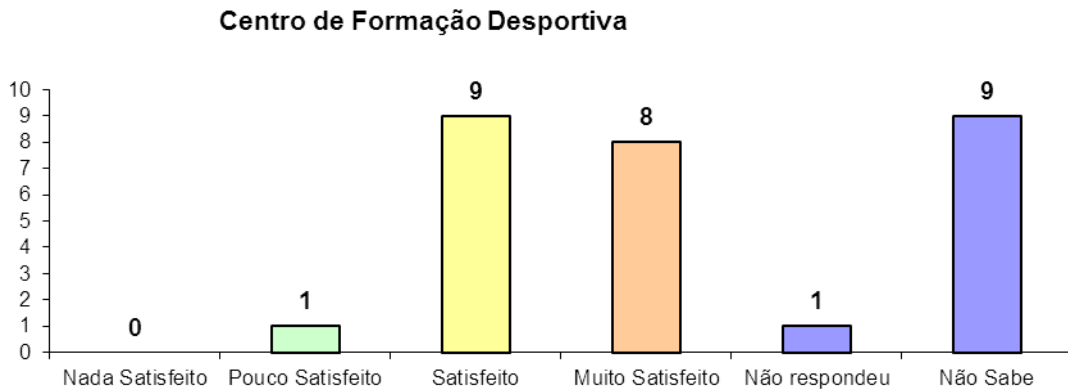
No serviço da manutenção de caminhos e estradas municipais, há a salientar que 11 municípios se encontram satisfeitos com este serviço. Existem 3 municípios que estão muito satisfeitos sendo que mesmo assim ainda existem 7 municípios que se encontram pouco satisfeitos. 6 Municípios não souberam avaliar ou não quiseram responder a esta questão.

Comentários por parte dos municípios:

- “A manutenção não é imediata”

- “É necessário investir e intervir dinamicamente na melhoria desta matéria”

Gráfico 21 - CENTRO DE FORMAÇÃO FORMATIVA

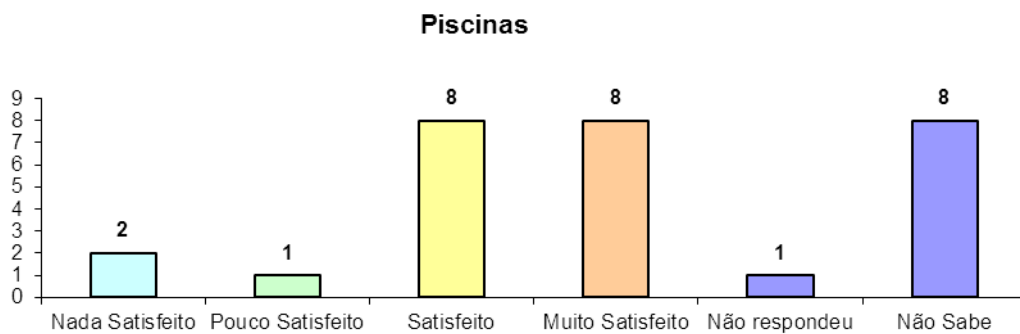


No Centro de Formação Desportiva 32% dos munícipes afirma estar satisfeito com o serviço prestado e 28% afirma estar muito satisfeito com o mesmo. Há a salientar que 9 dos 28 munícipes não souberam avaliar este serviço.

Comentários por parte dos munícipes:

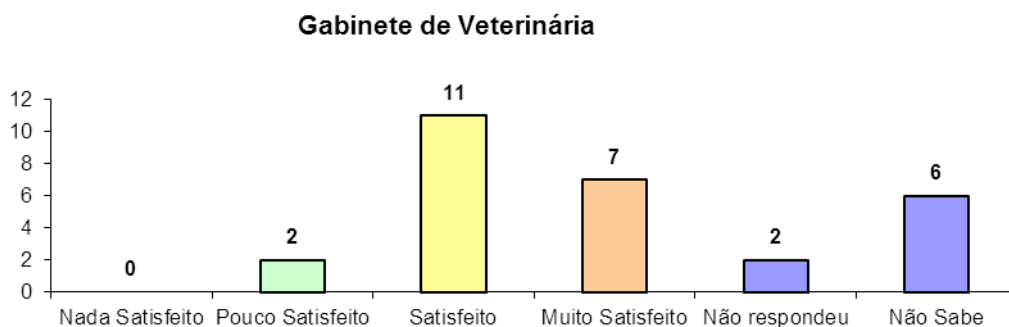
- “Proporciona bons serviços e uteis”

Gráfico 22 – PISCINAS DA ASSOCIAÇÃO RECREATIVA ALFANDEGUENSE



Relativamente a este serviço, 8 munícipes afirmaram estar satisfeitos, 8 muito satisfeitos e outros 8 não souberam avaliar os serviços das piscinas do ARA.

Gráfico 23 – GABINETE DE VETERINÁRIA MUNICIPAL

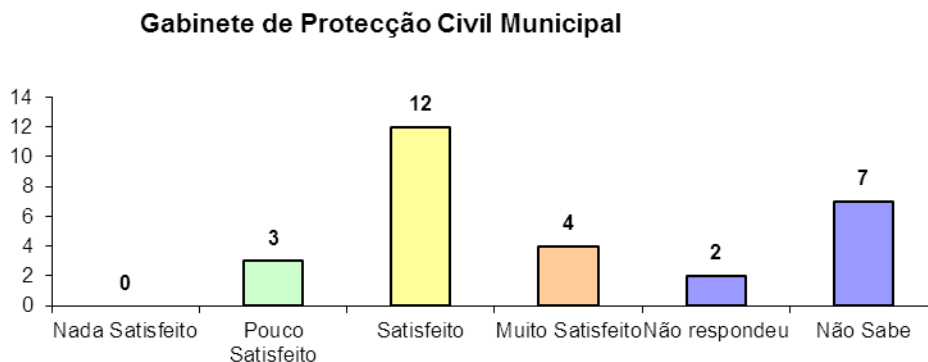


No gabinete de Veterinário, 11 munícipes afirmam estar satisfeitos e 7 muito satisfeitos. 6 dos 28 munícipes que responderam ao inquérito, não souberam avaliar e dois avaliaram como pouco satisfeito com a prestação deste serviço.

Comentários por parte dos munícipes:

- “Prestação de bons serviços”

Gráfico 24 – GABINETE DE PROTEÇÃO CIVIL MUNICIPAL



Relativamente a este serviço, 12 munícipes encontram-se satisfeitos, quatro muito satisfeitos mas 3 munícipes afirmam estar pouco satisfeitos. Sete munícipes não souberam avaliar este serviço.

Comentários por parte dos munícipes:

- “É necessário aprofundar e sensibilizar ainda mais a população.”

Resumo:

Avaliando outros serviços que a Câmara Municipal presta aos seus munícipes, pode-se concluir que em média os munícipes se encontram satisfeitos com os serviços prestados pelo município, sendo a taxa de satisfação de **61,4%**.

2º - A taxa média dos munícipes que estão pouco satisfeitos ou nada satisfeitos é de **13,9%**

3º - A taxa média dos munícipes que não souberam avaliar os serviços municipais foi de **19,6%**

Sugestões dos munícipes:

Verificaram-se duas sugestões por parte dos munícipes:

- “Cartão de entrada e saída, com número de pessoas atendidas”

- “Devia haver uma preocupação permanente com a manutenção e conservação urbana, com equipas de operários municipais só para este efeito, mantendo a vila sempre limpa, sem estragos nos passeios e sinais de trânsito, com o mobiliário urbano renovado e com o rebaixamento de passeios, etc.. Estamos numa época de manter o que temos e não de obras novas. Só com uma vila bem conservada podemos suportar o turismo e atrair”

CONCLUSÕES:

Avaliando os serviços no seu todo pode-se concluir:

1º - Relativamente ao ATENDIMENTO TELEFÓNICO e RECEÇÃO/EXPEDIENTE GERAL:

Os munícipes no geral mostram-se muito satisfeitos com o atendimento que lhes é feito nestes serviços.

A taxa de satisfação média é de **85,7%**. **Esta percentagem inclui os que estão satisfeitos e os que estão muito satisfeitos.** A taxa dos munícipes que estão pouco satisfeitos ou nada satisfeitos é de **7,1%**.

2º - Relativamente a avaliação dos SERVIÇOS QUE TÊM ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

Os munícipes no geral mostram-se muito satisfeitos com o atendimento que lhes é feito nestes serviços.

A taxa de satisfação média é de **83,9%**. **Esta percentagem inclui os que estão satisfeitos e os que estão muito satisfeitos.** A taxa dos munícipes que estão pouco satisfeitos ou nada satisfeitos é de **14,3%**.

3º - Relativamente aos RESTANTES SERVIÇOS MUNICIPAIS, ou seja serviços que não possuem atendimento pessoal:

Em média os munícipes encontram-se satisfeitos com os estes serviços prestados, sendo a taxa de satisfação de **61,4%**.

A taxa dos munícipes que estão pouco satisfeitos ou nada satisfeitos é de **13,9%**.

Em termos globais tendo em conta o inquérito no seu todo:

A TAXA DE SATISFAÇÃO é de **66,1%**, o que se conclui por isso que em média os munícipes estão muito satisfeitos com os serviços prestados pelo município.

Percentagem dos munícipes que se encontram pouco ou nada satisfeitos é de **33,5%**.

Analise Crítica e Propostas de Melhoria (pelos dirigentes / coordenadoras):

Divisão Administrativa e Financeira

ATENDIMENTO:

-**Telefónico:** Muito satisfeitos 17/28. Verifica-se a existência de 2 municípios pouco satisfeitos.

Reunir com a colaboradora e ver o que pode ser melhorado, bem como, periodicamente deslocar-me a este serviço e acompanhar/verificar como é realizado, para responder as situações que podem ser melhoradas.

- **Expediente Geral / Recepção :** Muito satisfeitos e satisfeitos 14/28, verifica-se que 2 municípios se sentem pouco satisfeitos.

Reunir com a colaboradora e ver o que pode ser melhorado, bem como, periodicamente deslocar-me a este serviço e acompanhar/verificar como é realizado, para responder as situações que podem ser melhoradas.

- **Águas e Saneamento** Muito satisfeito 15/28, 3 municípios apresentam insatisfação no atendimento deste serviço.

Na presente data já se encontra a dar a poio neste serviço a Cristina e Joana, medida que continuará a ser implementada, para colmatar qualquer insatisfação demonstrada por alguns dos municípios (3). Periodicamente vou-me deslocar a este serviço e acompanhar/verificar como é realizado, para verificar as situações que podem ser melhoradas.

-**Tesouraria:** 13 municípios mostram-se satisfeitos e 10 muito satisfeitos, no entanto, verifica-se a existência de 2 nada satisfeitos ou 2 pouco satisfeitos.

Vou reunir com os intervenientes neste serviço, para averiguar o que esta a correr menos bem, e periodicamente vou-me deslocar a este serviço e acompanhar/verificar como é realizado, para verificar as situações que podem ser melhoradas.

Conclusão: da análise dos valores apresentados, posso concluir que os municípios em geral estão satisfeitos com o serviço prestado, ou com a forma como são acolhidos nos serviços supra referenciados.

No entanto, vamos ainda tentar melhorar estes resultados, proporcionando aos municípios um atendimento ainda mais acolhedor e eficiente.

Decisão (e-mail da Sr.ª Presidente da Câmara de 20/01/2015):

Concordo.

Aprovo as sugestões.

Berta Nunes

Divisão de Urbanismo

ATENDIMENTO ao Público (nos serviços):

- "Licenciamento Obras Particulares": satisfação (20/28) / insatisfação (4/28).

SERVIÇOS:

- Serviço de "Recolha de Lixo/Ecocentro/Ecopontos": satisfação (17/28) / insatisfação (6/28).

- Serviço de "Saneamento e Abastecimento de Água": satisfação (22/28) / insatisfação (2/28).

- Ao nível do **Atendimento do Urbanismo**, na sequência das medidas implementadas em 2014, os resultados melhoraram substancialmente.

Perante alguma desadequação na cordialidade do atendimento verificada pontualmente no passado, assinala-se como muito positiva a prestação da nova equipa da Seção de Licenciamento, composta por 2 atendedoras, que ao longo do ano 2014 passaram a assumir o front-office (meio dia cada uma, sob a tutela do Coordenador Técnico da Secção), tendo havido vários feedback's verbais muito positivos sobre o atendimento prestado desde então.

Para reforçar a qualidade do atendimento na DU proponho a realização de reuniões periódicas entre o Chefe da DU e os vários atendedores da DU para efeitos de tentar apurar as causas dos aspetos menos positivos (falta de simpatia?, indelicadeza?, falhas na comunicação/informação?, etc.), bem como para efeitos de sensibilizar para a melhoria do atendimento. Igualmente, proponho deslocar-me todas as semanas ao posto de atendimento para monitorizar de perto o funcionamento e os comportamentos.

- Ao nível do **serviço de Ambiente** (recolha de lixo e ecopontos), existe alguma perceção (não sistematizada) que os munícipes se queixam exigindo mais contentores de RSU e uma melhor adequação das localizações dos ecopontos.

No entanto, para apurar quais são os motivos da insatisfação manifestada, proponho a realização de uma auscultação aos munícipes, através de um impresso simplificado (meia página A4), pela da equipa do ambiente da DU.

Decisão (e-mail da Sr.ª Presidente da Câmara de 20/01/2015):

Concordo.

Aprovo as sugestões.

Berta Nunes

Divisão de Obras

Limpeza Urbana

Metade dos munícipes que responderam ao inquérito estão satisfeitos com os resultados da limpeza urbana (14/28); 4 munícipes muito satisfeitos e 6 pouco satisfeitos.

Comentários dos munícipes: "mais desinfeção para combater" e " há ruas que ficam esquecidas na vila".

Propomo-nos operacionalizar, controlar e melhorar a eficiência deste serviço. Reforçar a desinfeção, fazer uma distribuição de pessoal mais equilibrada, tendo em conta todo o espaço urbano, por forma a que a limpeza contemple todos os espaços, mesmo os locais de mais difícil acesso.

Iluminação Pública

Mais de metade dos munícipes que responderam ao inquérito estão satisfeitos com a iluminação pública no concelho (16/28); 4 munícipes muito satisfeitos e 3 pouco satisfeitos.

Comentários dos munícipes: " a contenção de despesas tem reduzido a qualidade de vida das pessoas"

A iluminação pública durante ao ano de 2014 esteve em franca remodelação (desligações pontuais de luminárias, tendo em conta a contenção de despesas; iluminação Led) e trouxe alguns constrangimentos em zonas pontuais (períodos de desligação mais longos que o previsto), nomeadamente na sede de concelho.

Propomo-nos dar continuidade à remodelação da rede elétrica, tendo em conta os constrangimentos verificados em 2014 (minorando os impactos), apoiando os processos de remodelação das infraestruturas elétricas, em consonância com as entidades envolvidas (EDP; Município)

Manutenção de Caminhos e Estradas Municipais

Menos de metade dos munícipes que responderam ao inquérito, estão satisfeitos com a manutenção de caminhos e estradas municipais (11/28); 3 munícipes muito satisfeitos e 6 pouco satisfeitos.

Comentários dos munícipes: “ a manutenção não é imediata” " é necessário investir e intervir dinamicamente na melhoria desta matéria".

Durante o ano de 2014, foram inúmeras as intervenções em caminhos e estradas municipais, quer em manutenção, quer em reparações prolongadas e pontuais. Tendo em conta a pluviosidade ocorrida este ano, as reparações nem sempre se concretizaram em tempo útil (como gostaríamos), bem como os trabalhos de limpeza e manutenção.

Propomo-nos doravante que as intervenções e reparações sejam atempadamente programadas e as reparações cumpram o plano de trabalhos elaborado para o efeito. Promover uma interação e articulação mais concertada entre os Presidentes das Uniões e Juntas de Freguesia, com o Município, por forma que os trabalhos de manutenção de caminhos e estradas municipais contemplem o maior número de freguesias e adquira o dinamismo que se pretende.

Decisão (e-mail da Sr.ª Presidente da Câmara de 31/01/2015):

Tomei conhecimento.

Concordo.

Berta Nunes

Divisão de Desenvolvimento Económico, Social e Cultural:

- Cultura e Lazer

Relativamente ao **Posto de Turismo** identificam-se a seguir os resultados e apreciações:

- Das 28 respostas obtidas, 7 inquiridos mostraram-se satisfeitos com o atendimento prestado e 6 muito satisfeitos, o que representa no conjunto uma percentagem de munícipes de 46, 4%. Verifica-se que as iniciativas promovidas pelo posto de turismo e associadas à dinamização turística diluem-se no conjunto das propostas realizadas pela CCA, em parte resultado da localização física deste serviço no edifício da própria casa da cultura. Esta situação traz outras implicações designadamente ao nível menor visibilidade para os visitantes e turistas, situação que irei reverter com a colocação de sinalética

Relativamente à **Casa da Cultura Mestre José Rodrigues** identificam-se a seguir os resultados e apreciações:

- Foram recolhidas 28 respostas e destas 8 inquéritos revelam munícipes satisfeitos e 12 muito satisfeitos, o que representa da soma das respostas positivas uma percentagem de 71%. De referir que as atividades e iniciativas promovidas pela CCA são apreciadas como muito diversificadas, abrangendo vários segmentos de público e em e considerado muito satisfatório.

Conclusão: o atendimento e os serviços da CCA + PT respondem de forma muito satisfatória às necessidades e expectativas dos munícipes

Decisão (e-mail da Sr.ª Presidente da Câmara de 31/01/2015):

Tomei conhecimento.

Concordo.

Berta Nunes

- Ação Social, Saúde e Educação

Ao fazer uma análise comparativa entre ao relatório do inquérito geral da satisfação dos munícipes aplicado em Março / Abril de 2014, com o relatório setorial aplicado ao setor de ação social, saúde e educação, aplicado em outubro, verificamos que os munícipes nada satisfeitos ou pouco satisfeitos diminuí de 14, 28% para 2,00%.

Para uma avaliação mais precisa do serviço prestado, proponho que sejam aplicados inquéritos setoriais a outros serviços.

Decisão (e-mail da Sr.ª Presidente da Câmara de 31/01/2015):

Tomei conhecimento.

Concordo.

Berta Nunes

- Biblioteca

Relativamente à Biblioteca, dos 28 munícipes inquiridos 17 mostraram-se satisfeitos e muito satisfeitos, sendo os comentários relativamente aos serviços prestados bastante positivos. As atividades e iniciativas promovidas pela Biblioteca são em quantidade satisfatória e o serviço eficaz. No entanto, verifica-se a existência de 3 munícipes insatisfeitos com este serviço.

Assim, proponho reunir com os colaboradores dos serviços de atendimento (sala de leitura e sala de audiovisuais) e verificar o que pode ser melhorado. Uma vez que no ano 2014 as assistentes técnicas foram propostas para a formação sobre o atendimento mas recusaram-se a frequentar, proponho que superiormente lhes seja determinada essa formação. Também seria pertinente não colocar nos postos de atendimento colaboradores que não têm perfil, nem formação para estarem num serviço de atendimento ao público, o que tem acontecido no espaço internet.

Decisão (e-mail da Sr.ª Presidente da Câmara de 31/01/2015):

Tomei conhecimento.

Concordo.

Berta Nunes