



Relatório de satisfação 3.º trimestre

2026

08-10-2026

ÍNDICE

Introdução.....	3
1. Análise dos inquéritos recebidos referentes aos processos SGQ	5
1.1. Processo – atendimento no Balcão de Atendimento e Balcão de Águas e Resíduos	5
1.2. Processo – Operações urbanísticas	7
1.3 Processo – Água e saneamento	9
1.4 Processo - Controlo metrológico de Instrumentos de medição	10
2. Elogios, Sugestões e reclamações	11
2.1. elogios e Sugestões recebidos	11
2.2. Reclamações	12
Conclusões	13

INTRODUÇÃO

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, é realizada trimestralmente, pelo Gestor da Qualidade (GQ), a análise dos resultados obtidos através dos diferentes mecanismos de recolha da satisfação dos munícipes/cidadãos. Esta análise tem como objetivo monitorizar a perceção dos utilizadores relativamente aos serviços prestados pelo Município, identificar oportunidades de melhoria e acompanhar a evolução dos níveis de satisfação.

A recolha da opinião dos munícipes/cidadãos é efetuada através dos inquéritos de satisfação disponibilizados nas receções da Câmara Municipal e dos Serviços Urbanos, no Portal do Município e através de formulários eletrónicos. No presente trimestre, foi igualmente possível integrar na análise os dados provenientes do sistema de recolha de satisfação instalado no Balcão de Atendimento.

Durante o presente trimestre, procedeu-se também à transição da utilização do Google Forms para o Microsoft Forms, permitindo que os dados recolhidos através dos inquéritos eletrónicos passassem a ficar associados à conta profissional do Município, em substituição da anterior utilização de uma conta pessoal. Esta transição constituiu igualmente uma oportunidade para proceder a uma ligeira revisão e atualização do conteúdo dos inquéritos, tendo sido introduzidas algumas questões adicionais consideradas relevantes para uma avaliação mais abrangente da satisfação dos munícipes/cidadãos e da qualidade dos serviços prestados. As novas questões introduzidas serão objeto de análise nos respetivos capítulos do presente relatório, sendo aí apresentados os resultados obtidos e, sempre que aplicável, a sua comparação com os restantes indicadores de satisfação.

Sempre que os munícipes/cidadãos atendidos disponibilizam o respetivo endereço de correio eletrónico, os colaboradores dos balcões de atendimento convidam-nos a participar no inquérito de satisfação, procurando, desta forma, aumentar a taxa de resposta e assegurar uma amostra que permita obter informação representativa da perceção dos utilizadores. Para este efeito, é considerada como referência a obtenção de, pelo menos, 10 respostas por mês.

Relativamente aos inquéritos disponibilizados em suporte papel, estes são depositados na caixa própria, localizada junto aos balcões de atendimento. No final de cada mês, os inquéritos são recolhidos pelo Gestor da Qualidade, sendo-lhes atribuída uma numeração sequencial e registada a respetiva data de recolha, para efeitos de controlo e tratamento dos dados.

A análise dos resultados dos inquéritos é efetuada pelo Gestor da Qualidade, de acordo com os seguintes critérios:

- A escala de avaliação varia entre 1 (Muito Insatisfeito) e 4 (Muito Satisfeito);

- A atribuição da pontuação 1 em qualquer uma das questões determina a classificação do respondente como Muito Insatisfeito;
- O Índice de Satisfação é calculado através da seguinte fórmula:
$$\text{Índice de Satisfação (\%)} = (\text{Pontuação obtida} / \text{Pontuação máxima}) \times 100;$$
- Considera-se que o munícipe/cidadão se encontra insatisfeito quando o Índice de Satisfação obtido é inferior a 65%.

No 3.º trimestre de 2026, foram enviados, através do Microsoft Forms, aos munícipes/cidadãos atendidos, 440 inquéritos de avaliação da satisfação, de entre os quais, 171 foram remetidos pelo Balcão de Atendimento e os restantes, 269 foram enviados pelo Balcão de Atendimento de Águas e Resíduos, abrangendo os seguintes âmbitos: Atendimento no Balcão de Atendimento, Balcão de Atendimento de Águas e Resíduos, Operações Urbanísticas, Água e Saneamento. Deste universo, foram obtidas 75 respostas, correspondendo a uma taxa de resposta de aproximadamente 17%.

Relativamente ao âmbito do Controlo Metrológico, foram obtidas 8 respostas aos respetivos inquéritos de satisfação enviados.

Para além dos resultados dos inquéritos de satisfação, a presente análise considera ainda os registos de reclamações, sugestões e elogios recebidos durante o período em análise. Assim, no 3.º trimestre de 2026, foram rececionadas um total de 78 reclamações, de entre as quais 6 se excluem do âmbito de certificação e as restantes 72 dizem respeito ao âmbito de águas e saneamento, cuja análise complementa a avaliação da perceção dos munícipes/cidadãos relativamente aos serviços prestados pelo Município.

1. ANÁLISE DOS INQUÉRITOS RECEBIDOS REFERENTES AOS PROCESSOS SGQ

No âmbito da monitorização da satisfação dos munícipes, procedeu-se à análise dos inquéritos de satisfação recebidos durante o 3.º trimestre, relativos aos diferentes processos abrangidos pelo Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Esta análise tem como principal objetivo avaliar a perceção dos munícipes relativamente aos serviços prestados pelo Município, identificar tendências e eventuais aspetos suscetíveis de melhoria, bem como contribuir para o acompanhamento do desempenho dos processos e para a definição de medidas de melhoria contínua.

De seguida, apresentam-se os resultados da análise dos inquéritos de satisfação rececionados no período em referência, organizados de acordo com os respetivos processos monitorizados.

1.1. PROCESSO – ATENDIMENTO NO BALCÃO DE ATENDIMENTO E BALCÃO DE ÁGUAS E RESÍDUOS

No que diz respeito ao processo do atendimento são efetuadas as questões relacionadas com o atendimento presencial e telefónico que a seguir se apresentam em quadro:

Atendimento presencial	1.1	Como classifica os nossos serviços relativamente à competência dos profissionais do atendimento?
	1.2	Como classifica a clareza das informações que lhe são prestadas pelos colaboradores do atendimento?
	1.3	Como classifica a disponibilidade e simpatia dos colaboradores do atendimento para apoiar os munícipes?
	1.4	Como classifica o tempo de espera para ser atendido(a)?
	1.5	Como classifica o tempo utilizado para o atendimento?
	1.6	Como avalia o conforto das instalações do atendimento?
Atendimento telefónico	2.1	Como avalia a facilidade em conseguir o contacto telefónico?
	2.2	Como avalia a clareza das informações que lhe foram prestadas através de contacto telefónico?
	2.3	Como avalia a eficácia na resolução dos problemas através de contacto telefónico?

Quadro n.º 1 – Respostas às questões: Atendimento nos Balcões de Atendimento

N.º de:	Atendimento presencial						Telefónico		
	1.1.	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	1.6	2.1.	2.2.	2.3.
Muito satisfeitos	62	60	61	57	28	50	39	41	42
Satisfeitos	5	11	10	13	7	20	19	19	17
Insatisfeitos	2	1	1	1	1	1	3	2	2
Muito insatisfeitos	5	2	2	3	3	3	1	1	2
N/R	0	0	0	0	35	0	12	11	11

A análise dos resultados por dimensão permite identificar a perceção dos munícipes/cidadãos relativamente a diferentes componentes do atendimento presencial e telefónico.

No que respeita ao atendimento presencial, os resultados evidenciam uma avaliação globalmente muito positiva dos diferentes aspetos analisados. As questões relacionadas com a competência dos profissionais (1.1), a clareza das informações prestadas (1.2) e a disponibilidade e simpatia dos colaboradores (1.3) apresentam níveis particularmente elevados de satisfação, verificando-se uma clara predominância da classificação “Muito Satisfeito”.

A questão relativa à competência dos profissionais do atendimento (1.1) registou 62 respostas “Muito Satisfeito”, enquanto as questões relativas à clareza das informações (1.2) e à disponibilidade e simpatia dos colaboradores (1.3) obtiveram, respetivamente, 60 e 61 respostas na mesma categoria. Estes resultados evidenciam uma perceção muito favorável relativamente à qualidade do atendimento prestado pelos colaboradores.

Também o tempo de espera para ser atendido (1.4) apresenta uma avaliação bastante positiva, com 57 respostas “Muito Satisfeito” e 13 “Satisfeito”. Apesar do resultado globalmente favorável, a existência de algumas avaliações negativas justifica o acompanhamento deste indicador, dada a sua relevância para a perceção da eficiência e qualidade do serviço.

Relativamente à questão 1.5 – Tempo utilizado para o atendimento, importa efetuar uma ressalva quanto ao universo de respostas considerado para efeitos de análise. Embora tenham sido analisados, no período em referência, 75 inquéritos de satisfação, esta questão foi introduzida na versão revista do questionário, tendo ocorrido, durante o período de transição, o envio de alguns inquéritos na versão anterior, que ainda não contemplava esta questão. Consequentemente, para efeitos de análise da questão 1.5, são consideradas apenas as 40 respostas válidas dos inquiridos que tiveram acesso à versão do questionário que já incluía esta questão. As restantes respostas são consideradas como não aplicáveis/não respondidas para este item, não sendo incluídas no cálculo do respetivo Índice de Satisfação. Considerando este universo de 40 respostas válidas, verifica-se que as avaliações são predominantemente positivas. Ainda assim, esta questão apresenta o Índice de Satisfação mais baixo do conjunto dos indicadores analisados, situando-se nos 88,5%.

Quanto ao conforto das instalações (1.6), os resultados são igualmente positivos, com 50 respostas “Muito

Satisfeito” e 20 “Satisfeito”. Este resultado demonstra uma percepção favorável relativamente às condições físicas disponibilizadas aos munícipes/cidadãos durante o atendimento.

De forma global, os resultados relativos ao atendimento presencial evidenciam uma percepção muito positiva da qualidade do serviço, destacando-se particularmente os fatores relacionados com os profissionais e com a qualidade da informação prestada. Os indicadores relacionados com os tempos de atendimento deverão, contudo, continuar a ser monitorizados, de forma a acompanhar eventuais alterações na percepção dos munícipes/cidadãos.

Relativamente ao atendimento telefónico, os resultados obtidos são igualmente positivos nas três dimensões avaliadas.

A facilidade em conseguir o contacto telefónico (2.1) apresenta 39 respostas “Muito Satisfeito” e 19 “Satisfeito”. Embora a avaliação seja globalmente favorável, esta dimensão apresenta algumas respostas negativas, pelo que poderá constituir um indicador a acompanhar em futuras análises, particularmente no que respeita à acessibilidade do canal telefónico.

A clareza das informações prestadas através de contacto telefónico (2.2) apresenta um resultado muito positivo, com 41 respostas “Muito Satisfeito” e 19 “Satisfeito”, evidenciando uma avaliação favorável relativamente à qualidade e compreensão da informação disponibilizada por este meio.

Por sua vez, a eficácia na resolução dos problemas através de contacto telefónico (2.3) apresenta 42 respostas “Muito Satisfeito” e 17 “Satisfeito”, constituindo também uma avaliação bastante favorável da capacidade de resposta e resolução através deste canal.

Em termos globais, os resultados do atendimento telefónico demonstram uma avaliação positiva da acessibilidade, qualidade da informação e capacidade de resolução.

Considerando conjuntamente as duas modalidades de atendimento, presencial e telefónico, os resultados evidenciam uma percepção globalmente muito favorável por parte dos munícipes/cidadãos. As principais oportunidades de acompanhamento situam-se sobretudo nas dimensões relacionadas com os tempos de espera e duração do atendimento presencial e com a facilidade de acesso ao contacto telefónico, sem prejuízo da manutenção dos níveis de desempenho já alcançados nas restantes dimensões.

1.2 PROCESSO – OPERAÇÕES URBANÍSTICAS

Relativamente ao processo de operações urbanísticas foram recolhidas respostas às seguintes questões:

3.1	Como avalia a disponibilidade dos colaboradores do Urbanismo para prestar esclarecimentos durante o seu processo?
3.2	Como classifica a rapidez de resposta à resolução dos problemas ou reclamações no âmbito das operações urbanísticas?

3.3	Como classifica o cumprimento dos prazos dos processos de operações urbanísticas?
3.4	Globalmente como avalia o serviço de gestão urbanística?

Quadro n.º 4 – Respostas às questões: Operações Urbanísticas

N.º de:	Operações urbanísticas			
	3.1.	3.2.	3.3.	3.4
Muito satisfeitos	18	34	30	16
Satisfeitos	6	16	15	9
Insatisfeitos	1	1	2	1
Muito insatisfeitos	2	4	3	0
N/R	47	19	24	48

Relativamente ao âmbito das Operações Urbanísticas, os resultados obtidos evidenciam uma avaliação globalmente positiva por parte dos munícipes/cidadãos que responderam às questões.

No que respeita à disponibilidade dos colaboradores do Urbanismo para prestar esclarecimentos durante o processo (questão 3.1), foram obtidas 27 respostas válidas, das quais 18 correspondem à classificação “Muito Satisfeito” e 6 à classificação “Satisfeito”. Assim, 88,9% das respostas válidas são positivas, tendo sido registadas 3 respostas negativas.

Relativamente à rapidez de resposta na resolução de problemas ou reclamações no âmbito das operações urbanísticas (questão 3.2), foram obtidas 55 respostas válidas. Destas, 34 foram classificadas como “Muito Satisfeito” e 16 como “Satisfeito”, correspondendo a 90,9% de avaliações positivas. O Índice de Satisfação situa-se nos 88,6%, traduzindo uma perceção favorável relativamente à capacidade de resposta do serviço.

Quanto ao cumprimento dos prazos dos processos de operações urbanísticas (questão 3.3), registaram-se 50 respostas válidas, das quais 45 foram positivas, correspondendo a 90,0%. Foram registadas 2 respostas “Insatisfeito” e 3 “Muito Insatisfeito”. Apesar destas avaliações, o Índice de Satisfação alcançado foi de 88,5%, mantendo-se claramente acima do valor de referência estabelecido.

Importa referir o número significativo de respostas “N/R – Não Responde”, particularmente nas questões 3.1 e 3.4, com 47 e 48 respostas, respetivamente. Este número elevado de não respostas deve-se ao facto de estas questões terem sido introduzidas na sequência da revisão do inquérito de satisfação e, por lapso, durante o período inicial de implementação do novo questionário, ter sido disponibilizada pelas colaboradoras dos balcões de atendimento uma versão do inquérito que ainda não contemplava as questões entretanto introduzidas.

A avaliação global do serviço de gestão urbanística apresenta, 96,2% de respostas positivas, constituindo um indicador favorável da perceção dos munícipes/cidadãos relativamente ao serviço.

Apesar dos resultados positivos, as respostas negativas identificadas nas dimensões relacionadas com a disponibilidade dos colaboradores, a rapidez de resposta e o cumprimento dos prazos deverão continuar a

ser monitorizadas, permitindo verificar, em períodos futuros, a existência ou não de tendências e identificar eventuais oportunidades de melhoria.

1.3 PROCESSO – ÁGUA E SANEAMENTO

No que diz respeito ao processo de água e saneamento é monitorizada a satisfação relacionada com as seguintes questões:

Abastecimento de água	4.1	Como avalia a qualidade da água fornecida (sabor, cheiro, aspeto)?
	4.2	Como avalia a regularidade e fiabilidade do abastecimento de água?
	4.3	Como avalia a informação prestada aos utilizadores em caso de interrupção do serviço?
	4.4	Como avalia a rapidez e eficiência na resolução de anomalias nas condutas?
	4.5	Como avalia a qualidade quanto à pressão da água distribuída?
	4.6	Qual o seu grau global de satisfação com o serviço de abastecimento de água?
Saneamento	5.1	Como avalia a rapidez de resposta a reclamações ou pedidos de intervenção?
	5.2	Como avalia a manutenção das infraestruturas de saneamento?
	5.3	Como avalia o funcionamento geral do sistema de saneamento na sua área de residência?

Quadro n.º 6 – Respostas às questões: Águas e Saneamento

N.º de:	Abastecimento água						Saneamento		
	4.1.	4.2.	4.3.	4.4.	4.5.	4.6.	5.1.	5.2.	5.3.
Muito satisfeitos	30	15	12	26	28	15	12	9	23
Satisfeitos	23	15	17	22	18	15	15	15	22
Insatisfeitos	4	1	1	4	4	1	1	3	4
Muito insatisfeitos	1	1	1	2	1	0	1	2	1
N/R	16	42	43	20	23	43	45	45	24

No âmbito da avaliação dos serviços de Águas e Saneamento, foram introduzidas questões destinadas a aferir a perceção dos utilizadores relativamente a diferentes dimensões do abastecimento de água e do serviço de saneamento.

Relativamente ao abastecimento de água, os Índices de Satisfação situam-se entre 82,3% e 86,3%. Destaca-se particularmente a questão relativa ao grau global de satisfação com o serviço de abastecimento de água (4.6), que apresenta um Índice de Satisfação de 86,3%, sendo que 96,8% das respostas válidas correspondem às classificações “Muito Satisfeito” ou “Satisfeito”.

A avaliação da pressão da água distribuída (4.5) apresenta igualmente um resultado favorável, com um Índice de Satisfação de 85,8% e 90,2% de avaliações positivas. A regularidade e fiabilidade do abastecimento (4.2) apresenta 93,8% de avaliações positivas, enquanto a informação prestada em caso de interrupção do serviço (4.3) apresenta 93,5%.

Quanto à qualidade da água fornecida (4.1), 91,4% das respostas válidas são positivas, apresentando a questão um Índice de Satisfação de 82,3%. Relativamente à rapidez e eficiência na resolução de anomalias nas condutas (4.4), verifica-se igualmente uma avaliação favorável, com 88,9% de respostas positivas e um Índice de Satisfação de 83,3%.

No que respeita ao saneamento, os resultados mantêm uma tendência globalmente positiva. A questão relativa ao funcionamento geral do sistema de saneamento na área de residência (5.3) apresenta 90,0% de avaliações positivas e um Índice de Satisfação de 83,5%. A rapidez de resposta a reclamações ou pedidos de intervenção (5.1) apresenta igualmente um resultado favorável, com 93,1% de avaliações positivas e um Índice de Satisfação de 82,8%.

A dimensão que apresenta o resultado menos favorável corresponde à manutenção das infraestruturas de saneamento (5.2), com um Índice de Satisfação de 76,7% e 79,3% de avaliações positivas.

De forma global, os resultados disponíveis evidenciam uma perceção favorável dos utilizadores relativamente aos serviços de abastecimento de água e saneamento.

1.4 PROCESSO - CONTROLO METROLÓGICO DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO

No que diz respeito ao processo de controlo metrológico de instrumentos de medição é medida a satisfação relacionada com as seguintes questões:

Quadro n.º 8 – respostas às questões: Controlo Metrológico de Instrumentos de Medição

	Questões	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	NA/NR
1	Simpatia e cortesia disponibilidade do técnico	0	0	0	8	0
2	Clareza das informações que lhe foram prestadas	0	0	0	8	0
3	Horário em que o serviço foi prestado	0	0	0	8	0
4	Rapidez de resposta	0	0	0	8	0
5	Satisfação global	0	0	0	8	0

No que respeita ao processo de Controlo Metrológico de Instrumentos de Medição, foram avaliadas cinco dimensões relacionadas com a qualidade do serviço prestado, nomeadamente a simpatia, cortesia e disponibilidade do técnico, a clareza das informações prestadas, o horário em que o serviço foi prestado, a

rapidez de resposta e a satisfação global.

Os resultados obtidos evidenciam uma avaliação totalmente positiva do serviço. Em todas as questões avaliadas foram registadas 8 respostas, correspondendo, na totalidade, à classificação “Muito Satisfeito”.

Não foram registadas quaisquer respostas nas categorias “Satisfeito”, “Insatisfeito” ou “Muito Insatisfeito”, nem foram registadas respostas “NA/NR”. Consequentemente, todas as dimensões avaliadas apresentam um Índice de Satisfação de 100%.

2 ELOGIOS, SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

2.1. ELOGIOS E SUGESTÕES RECEBIDOS

No período em análise foram rececionados diversos comentários e sugestões dos munícipes, os quais foram considerados na avaliação da satisfação relativamente aos serviços prestados.

De forma a salvaguardar a confidencialidade dos respondentes e a evitar a identificação dos mesmos, os comentários não são apresentados na íntegra, sendo efetuada uma síntese dos principais temas e aspetos mencionados.

Da análise dos contributos recebidos, destacam-se os seguintes aspetos:

- Limpeza e manutenção dos espaços públicos: foi apresentada uma sugestão relacionada com a limpeza e higienização dos contentores de resíduos e com a manutenção de determinados espaços públicos;
- Recolha de resíduos: foi manifestada uma sugestão no sentido de aumentar a frequência da recolha de resíduos em determinados locais;
- Atendimento e qualidade do serviço: foram registados comentários positivos relativamente à eficiência, simpatia e profissionalismo no atendimento prestado;
- Satisfação geral: foram igualmente recebidos comentários que expressam satisfação com os serviços municipais e com a atuação do Município;
- Serviços de águas e saneamento: foi apresentado um comentário crítico relativamente à faturação e aos critérios aplicados aos serviços de abastecimento de água e saneamento, constituindo um contributo para a identificação de áreas de perceção menos positiva por parte dos munícipes.

Os contributos recebidos constituem uma fonte complementar de informação para a monitorização da satisfação dos munícipes, permitindo identificar aspetos positivos e oportunidades de melhoria nos serviços municipais.

2.2. RECLAMAÇÕES

No período em análise foram rececionadas algumas reclamações relacionadas com a prestação de serviços e com a interação dos munícipes com o Município. Por razões de confidencialidade e de proteção da identidade dos intervenientes, as reclamações não são reproduzidas integralmente, sendo apresentada apenas uma síntese dos principais temas identificados.

Da análise das reclamações recebidas, destacam-se os seguintes assuntos:

- Obras particulares e questões relacionadas com ocupação ilegal de terrenos, incluindo matérias associadas a intervenções e procedimentos administrativos;
- Transportes e mobilidade, nomeadamente questões relacionadas com a oferta e ligação de transportes públicos;
- Atendimento ao munícipe, tendo sido identificada uma situação relacionada com a perceção da qualidade do atendimento prestado;
- Serviços online, designadamente dificuldades/impossibilidade de utilização dos canais digitais para formalização de pedidos;
- Meios de pagamento e serviços municipais, tendo sido identificada uma questão relacionada com as modalidades de pagamento disponibilizadas num equipamento municipal.
- Segurança e acessibilidade do espaço público: foi rececionada uma reclamação relacionada com as condições de segurança de um espaço pedonal, na sequência de uma ocorrência de queda associada à presença de um elemento metálico no passeio.

Importa salientar que a existência destas reclamações não determina, por si só, a existência de uma não conformidade no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), uma vez que as matérias reportadas se situam fora do âmbito dos processos abrangidos pela certificação. Ainda assim, os contributos são considerados relevantes enquanto informação sobre a perceção dos munícipes e, quando aplicável, poderão constituir oportunidades de melhoria e por isso foram encaminhados para as unidades orgânicas competentes. De referir ainda que todas as reclamações recebidas foram analisadas e respondidas.

No que respeita às reclamações no âmbito do serviço de abastecimento de água e águas residuais as situações são apresentadas quadro seguinte:

Quadro n.º 10 – Descrição das reclamações

Tipologia da reclamação	N.º de reclamações
Erro leitura contador	5
Cobrança indevida	3
Prescrição e/ou caducidade de faturas	4

Tipologia da reclamação	N.º de reclamações
Indisponibilidade rede pública AR	3
Falhas fornecimento e/ou problemas técnicos na rede pública de AA	8
Descargas ilegais AR e RU	1
Pressão do serviço AA	13
Problemas técnicos na rede pública de AR	4
Estrutura das tarifas principais	7
Denuncia ou Suspensão contrato	1
Outro	23
Total	72

Durante o 3.º trimestre de 2026 foram registadas um total de 72 reclamações relacionadas com os serviços de Água e Saneamento.

Para a interpretação deste indicador importa considerar o universo de mais de 6.000 consumidores efetivos de água e saneamento. Face a este universo, o número de reclamações registadas representa menos de 1,2% dos consumidores. Este indicador deve, contudo, ser interpretado com alguma cautela, uma vez que o número de reclamações não corresponde necessariamente ao número de consumidores reclamantes, podendo um mesmo consumidor apresentar mais do que uma reclamação durante o período em análise.

A análise da distribuição das reclamações por tipologia evidencia uma maior concentração nas categorias “Outro”, com 23 reclamações (31,9%), “Pressão do serviço AA”, com 13 reclamações (18,1%), e “Falhas de fornecimento e/ou problemas técnicos na rede pública de AA”, com 8 reclamações (11,1%).

No que respeita especificamente ao serviço de abastecimento de água, destacam-se as reclamações relacionadas com a pressão do serviço e com falhas de fornecimento e/ou problemas técnicos na rede pública, que, conjuntamente, totalizam 21 reclamações, correspondentes a 29,2% do total registado. Estes dados justificam o acompanhamento destes indicadores, nomeadamente através da monitorização da sua evolução nos próximos períodos e da análise das causas que lhes estão associadas.

CONCLUSÕES

A análise dos resultados da avaliação da satisfação dos munícipes/cidadãos relativa ao 3.º trimestre de 2026 permite concluir que a perceção global relativamente aos serviços municipais monitorizados se mantém globalmente positiva, não tendo sido identificados resultados que evidenciem uma situação generalizada de insatisfação.

Os resultados obtidos através dos inquéritos de satisfação evidenciam níveis de satisfação favoráveis nos diferentes processos analisados. No atendimento presencial e telefónico, destacam-se particularmente as dimensões relacionadas com a competência, disponibilidade, simpatia dos colaboradores e clareza da

informação prestada, que apresentam avaliações muito positivas. Também no processo de Controlo Metrológico de Instrumentos de Medição se verificou uma avaliação integralmente positiva, com um Índice de Satisfação de 100% em todas as dimensões avaliadas.

No âmbito das Operações Urbanísticas, os resultados evidenciam igualmente uma perceção favorável dos munícipes/cidadãos, com os Índices de Satisfação a manterem-se acima do limiar definido para a situação de insatisfação. A avaliação global do serviço apresenta um resultado particularmente positivo, reforçando a perceção favorável relativamente ao serviço prestado.

Relativamente aos serviços de Abastecimento de Água e Saneamento, embora os resultados dos inquéritos sejam globalmente positivos e se mantenham acima do limiar de insatisfação definido, verificam-se algumas dimensões com índices comparativamente inferiores, nomeadamente a manutenção das infraestruturas de saneamento, a qualidade da água fornecida, a rapidez e eficiência na resolução de anomalias nas condutas e a pressão da água distribuída. Estes resultados deverão continuar a ser acompanhados, de forma a verificar a sua evolução e a identificar eventuais necessidades de intervenção ou melhoria.

A análise dos elogios e sugestões recebidos permitiu, por sua vez, identificar manifestações de satisfação relativamente à qualidade do atendimento e ao desempenho dos serviços municipais, bem como contributos relacionados, designadamente, com a limpeza e manutenção dos espaços públicos, a frequência da recolha de resíduos e os serviços de águas e saneamento. Estes contributos constituem uma fonte complementar de informação para a identificação de boas práticas e de oportunidades de melhoria.

No que respeita às reclamações, foram identificadas matérias diversificadas, algumas das quais se encontram fora do âmbito dos processos abrangidos pela certificação do SGQ. Embora estas situações não configurem, por si só, não conformidades no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, constituem informação relevante sobre a perceção dos munícipes e foram, quando aplicável, encaminhadas para as unidades orgânicas competentes. No âmbito dos serviços de Água e Saneamento, destaca-se uma maior concentração de reclamações relacionadas com a pressão do serviço de abastecimento de água, com falhas de fornecimento e/ou problemas técnicos na rede pública, bem como com outras situações classificadas na categoria “Outro”, justificando-se o acompanhamento da evolução destas ocorrências.

Como principais aspetos a acompanhar, salientam-se os tempos de atendimento, a acessibilidade do contacto telefónico, algumas dimensões associadas aos serviços de Água e Saneamento e a evolução das reclamações registadas nestes serviços.

Importa ainda considerar que, durante o trimestre, ocorreu a transição para a utilização do Microsoft Forms e a revisão dos instrumentos de recolha da satisfação, tendo sido introduzidas novas questões. Esta alteração teve impacto no número de respostas válidas disponíveis para algumas questões, pelo que os resultados dos novos indicadores deverão ser acompanhados nos próximos períodos, permitindo uma análise mais consistente da sua evolução.

Face aos resultados obtidos, considera-se que a informação recolhida no 3.º trimestre de 2026 não evidencia uma tendência global de diminuição da satisfação dos munícipes/cidadãos, devendo, contudo, manter-se o acompanhamento regular dos indicadores identificados e a análise dos contributos recebidos, enquanto instrumentos de suporte à melhoria contínua dos serviços municipais.

Melgaço, 08-10-2026

A gestora da qualidade,

ELSA MARIA
RODRIGUES
COVELO

Assinado de forma
digital por ELSA MARIA
RODRIGUES COVELO
Dados: 2026.10.08
17:06:42 +01'00'