

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

1º SEMESTRE 2016

- SECTOR DE ATENDIMENTO

Período: janeiro a junho de 2016			
Indicadores			
Tipo de Serviço	Nº de pedidos	Indicador padrão (dias)	Resultado verificado (dias)
Cemitério	69	5 dias	1 dia
Planta de Localização	8	5 dias	1 dia
Máquinas de Diversão	2	5 dias	2 dias
Venda Ambulante	38	5 dias	2 dias
Interrupção de Trânsito	24	5 dias	2 dias
Iluminação, Cantoria e Arraial	25	10 dias	3 dias
Licença de Recinto Improvisado	1	5 dias	2 dias
Ruído	10	5 dias	2 dias
Licença de Representação	15	5 dias	1 dia
Licença Ocasional	3	5 dias	1 dia
Registo de Promotores de Espectáculos	0	5 dias	0
Envio de Mapa Mensal de Espectáculos	5	5 dias	- 1 dia

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

Registo de Cidadão da União Europeia	4	5 dias	- 1 dia
Metrologia	32	5 dias	2 dias
Manifestações Taurinas	76	10 dias	3 dias
Venda de Medalhas, Livros e Iluminuras	3	5 dias	1 dia
Mini Bus	0	5 dias	0
Publicidade	14	5/10 dias	4 dias
Alvarás Sanitários	0	5 dias	0
Horários de Funcionamento	3	5 dias	4
Ciclomotores	0	5 dias	0
Parquímetros	540	5 dias	1 dia
Zonas Balneares	0	5 dias	0
Autos de Vistoria	26	5 dias	2 dias
Mercado Municipal	27	5 dias	1 dia
Taxis	3	10 dias	3 dias
Apreensão de Veículos	2	5 dias	1 dia
Circo	0	5 dias	0
Ocupação da Via Pública	145	5/10 dias	2 dias

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

INDICADORES ESPECIFICOS DE OBRAS PARTICULARES

Período: janeiro a junho de 2016

Tipo de Serviço	N.º de pedidos	Indicador padrão (dias)	Resultado verificado (média) (dias)	Valor/desvio máximo atingido (dias)
Operações de Loteamento	1	35	10	6
Obras de Urbanização	0	20	-	-
Outras Obras (licenciamentos)	94	35	16	5
Pedidos de informação prévia	7	15	1	1

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

Pedidos de informação prévia de loteamento	0	25	-	-
Autorização de Utilização sem vistoria	75	10	3	2
Autorização de Utilização com vistoria	10	15	2	3
Certidões	87	8	1	3
Destaque de parcela	8	15	1	3
Comunicação prévia com consulta	1	60	3	1
Comunicação prévia sem consulta	4	20	2	1

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

Ocupação da via pública	7	6	1	3
Averbamentos	2	5	2	1

INDICADORES GERAIS

Período: janeiro a junho de 2016

Tipo de Serviço	N.º de pedidos	Indicador padrão (dias)	Resultado verificado (dias)	Valor/desvio máximo atingido (dias)
Reclamações	5	10	4	8
Informações Diversas	151	10	1	1

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

RECURSOS AMBIENTAIS

Indicadores de Gestão de Resíduos (Art. 24º, RQS) Período: janeiro a junho de 2016			
Tipo de Serviço	Nº	Indicador padrão (dias)	Tempo Médio (dias)
Número de Recolhas Extra	219	10	1
Pedidos de recolha de monstros	243	7	1
Pedidos de recolha de REEE	17	7	1
Pedido de recolha de resíduos indiferenciados	6	2	1
Tratamento das reclamações	14	10	6
Tratamento das reclamações relacionadas com limpeza urbana	1	7	1

RECURSOS HÍDRICOS

Indicadores de Gestão de Águas e Saneamento (Art. 23º, RQS) Período: janeiro a junho de 2016			
Tipo de Serviço	Quant.	Indicador padrão (dias)	Tempo Médio (dias)
Orçamento de ramais	4	5	1
Execuções de ramais	8	15	1
Colocação de Contador	111	5	1
Reposição de serviços em sequência de interrupções	297	3	1
Apreciação e resposta a reclamações	12	10	6
Resposta a pedidos de informação	-	10	-
Pedido de Aferição de Contador	4	10	1
Pedido de Leitura Extraordinária pelo cliente	0	3	-
Mudança de local do contador	8	5	1
Serviços de assistência local	92	5	1
Derivações de Ramais	6	15	2
Detetor de Fugas	22	5	1

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

ÁREA COMERCIAL

Indicadores gerais e avaliação da satisfação dos clientes (Art. 18º, RQS) Período: janeiro a junho de 2016			
Tipo de Serviço	Nº	Indicador padrão (dias)	Tempo Médio
Tratamento de Reclamações em geral	45	10	6
Tratamento de Informações diversas	921	10	1
Tipo de Serviço	Nº de pedidos	Indicador padrão (%)	Resultado verificado (%)
% de Atendimentos, com tempo de espera até 15 min., nos locais de ATD	14 507	90	100