

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

Relatório da Qualidade – 2º semestre 2017

SECTOR DE ATENDIMENTO

Período: julho a dezembro de 2017			
Indicadores			
Tipo de Serviço	Nº de pedidos	Indicador padrão (dias)	Resultado verificado (dias)
Cemitério	72	5 dias	1 dia
Planta de Localização	9	5 dias	1 dia
Máquinas de Diversão	4	5 dias	2 dias
Venda Ambulante	91	5 dias	2 dias
Interrupção de Trânsito	24	5 dias	3 dias
Iluminação, Cantoria e Arraial	12	10 dias	3 dias
Licença de Recinto Improvisado	6	5 dias	2 dias
Ruído	26	5 dias	1 dia
Licença de Representação	29	5 dias	1 dia
Licença Ocasional	12	5 dias	1 dia
Registo de Promotores de Espetáculos	0	5 dias	0

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

Envio de Mapa Mensal de Espetáculos	4	5 dias	- 1 dia
Registo de Cidadão da União Europeia	9	5 dias	- 1 dia
Metrologia	27	5 dias	2 dias
Manifestações Taurinas	29	10 dias	3 dias
Venda de Medalhas, Livros e Iluminuras	0	5 dias	0
Mini Bus	0	5 dias	0
Publicidade	28	5/10 dias	2 dia
Alvarás Sanitários	0	5 dias	0
Horários de Funcionamento	2	5 dias	4
Ciclomotores	0	5 dias	0
Parquímetros	272	5 dias	1 dia
Zonas Balneares	9	5 dias	2 dias
Autos de Vistoria	85	5 dias	2 dias
Mercado Municipal	10	5 dias	2 dias
Taxis	3	10 dias	2 dias
Apreensão de Veículos	2	5 dias	1 dia
Circo	0	5 dias	0
Ocupação da Via Pública	128	5/10 dias	2 dias

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

OBRAS PARTICULARES

INDICADORES ESPECIFICOS DE OBRAS PARTICULARES

Tipo de Serviço	N.º de pedidos	Indicador padrão (dias)	Resultado verificado (média) (dias)	Valor/desvio máximo atingido (dias)
Operações de Loteamento	0	35	0	0
Obras de Urbanização	0	20	0	0
Outras Obras (licenciamentos)	103	35	9	2
Pedidos de informação prévia	4	15	1	1

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

Pedidos de informação prévia de loteamento	0	25	0	0
Autorização de Utilização sem vistoria	44	10	2	3
Autorização de Utilização com vistoria	0	15	0	0
Certidões	53	8	3	7
Destaque de parcela	2	15	1	1
Comunicação prévia com consulta	0	60	0	0

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

Comunicação prévia sem consulta	3	20	1	1
Ocupação da via pública	3	6	2	2
Averbamentos	6	5	1	1

INDICADORES GERAIS

Tipo de Serviço	N.º de pedidos	Indicador padrão (dias)	Resultado verificado (dias)	Valor/desvio máximo atingido (dias)
Reclamações	12	10	1	9
Informações Diversas	167	10	1	1

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

RECURSOS AMBIENTAIS

Indicadores de Gestão de Resíduos (Art. 24º, RQS) Período: julho a dezembro de 2017			
Tipo de Serviço	Nº	Indicador padrão (dias)	Tempo Médio (dias)
Número de Recolhas Extra	210	10	5
Pedidos de recolha de monstros	126	7	6
Pedidos de recolha de REEE	15	7	6
Pedido de recolha de resíduos indiferenciados	0	2	-
Tratamento das reclamações	8	10	2
Tratamento das reclamações relacionadas com limpeza urbana	0	7	-

RECURSOS HÍDRICOS

Indicadores de Gestão de Águas e Saneamento (Art. 23º, RQS) Período: julho a dezembro de 2017			
Tipo de Serviço	Quant.	Indicador padrão (dias)	Tempo Médio (dias)
Orçamento de ramais	0	5	-
Execuções de ramais	18	15	6
Colocação de Contador	77	5	3
Reposição de serviços em sequência de interrupções	224	3	1
Apreciação e resposta a reclamações	1	10	6
Resposta a pedidos de informação	-	10	-
Pedido de Aferição de Contador	1	10	5
Pedido de Leitura Extraordinária pelo cliente	0	3	-
Mudança de local do contador	13	5	4
Serviços de assistência local	64	5	2
Derivações de Ramais	6	15	6
Detetor de Fugas	14	5	3

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

ÁREA COMERCIAL

Indicadores gerais e avaliação da satisfação dos clientes (Art. 18º, RQS) Período: julho a dezembro de 2017			
Tipo de Serviço	Nº	Indicador padrão (dias)	Tempo Médio
Tratamento de Reclamações em geral	3	10	3
Tratamento de Informações diversas	2	10	5
Tipo de Serviço	Nº de pedidos	Indicador padrão (%)	Resultado verificado (%)
% de Atendimentos, com tempo de espera até 15 min., nos locais de ATD	1801	90	100