



## RELATÓRIO DA QUALIDADE

### SECTOR DE ATENDIMENTO

- 1.º SEMESTRE DE 2024 SECTOR DE ATENDIMENTO
  - SECTOR DE ATENDIMENTO

Período: janeiro a junho de 2024 Indicadores			
Tipo de Serviço	Nº de pedidos	Indicador padrão (dias)	Resultado verificado (dias)
Cemitério	79	5 dias	1 dia
Planta de Localização	0	5 dias	
Máquinas de Diversão	3	5 dias	4 dias
Venda Ambulante	16	5 dias	2 dias
Interrupção de Trânsito	31	5 dias	2 dia
Illuminação, Cantoria e Arraial	16	10 dias	3 dias
Licença de Recinto Improvisado	1	5 dias	2 dias
Ruído	38	5 dias	2 dias
Licença de Representação	44	5 dias	1 dia
Licença Ocasional	18	5 dias	1 dia
Registo de Promotores de Espectáculos	2	5 dias	1 dia
Envio de Mapa Mensal de Espectáculos	6	5 dias	1 dia
Registo de Cidadão da União Europeia	5	5 dias	1 dia
Metrologia	0	5 dias	



**PRAIA DA VITÓRIA**  
Câmara Municipal

Manifestações Taurinas	9	10 dias	3 dias
Venda de Medalhas, Livros e Iluminuras	0	5 dias	
Mini Bus	0	5 dias	
Publicidade	18	5/10 dias	2 dias
Alvarás Sanitários	0	5 dias	
Horários de Funcionamento	0	5 dias	
Ciclomotores	0	5 dias	
Parquímetros	49	5 dias	2 dias
Zonas Balneares	4	5 dias	1 dia
Autos de Vistoria	15	5 dias	2 dias
Mercado Municipal	1	5 dias	3 dias
Taxis	5	10 dias	3 dias
Apreensão de Veículos	0	5 dias	
Circo	0	5 dias	
Ocupação da Via Pública	91	5/10 dias	2 dias



**PRAIA DA VITÓRIA**  
Câmara Municipal

1.º SEMESTRE DE 2024

**INDICADORES ESPECÍFICOS DE OBRAS PARTICULARES**

**Período: janeiro a junho**

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>N.º de pedidos</b>	<b>Indicador padrão (dias)</b>	<b>Resultado verificado (média) (dias)</b>	<b>Valor/desvio máximo atingido (dias)</b>
Operações de Loteamento	2	35	3	3
Obras de Urbanização	-	20	0	0
Outras Obras (licenciamentos)	94	35	3	3
Pedidos de informação prévia	13	15	2	1
Pedidos de informação prévia de loteamento	-	25	0	0
Autorização de Utilização sem vistoria	65	10	1	1
Autorização de Utilização com vistoria	-	15	0	0



**PRAIA DA VITÓRIA**  
Câmara Municipal

Certidões	145	8	1	1
Destaque de parcela	8	15	1	0
Comunicação prévia com consulta	1	60	1	1
Comunicação prévia sem consulta	3	20	1	0
Ocupação da via pública	9	6	1	1
Averbamentos	22	5	1	0



**PRAIA DA VITÓRIA**  
Câmara Municipal

**RECURSOS AMBIENTAIS**

<b>Indicadores de Gestão de Resíduos</b> (Art. 24º, RQS)			
<b>Período: janeiro a junho de 2024</b>			
<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Nº</b>	<b>Indicador padrão (dias)</b>	<b>Tempo Médio (dias)</b>
Número de Recolhas Extra	155	10	1
Pedidos de recolha de monstros	394	7	1
Pedidos de recolha de REEE	13	7	1
Pedido de recolha de resíduos indiferenciados	0	2	-
Tratamento das reclamações	7	10	7
Tratamento das reclamações relacionadas com limpeza urbana	0	7	-

**RECURSOS HÍDRICOS**

<b>Indicadores de Gestão de Águas e Saneamento</b> (Art. 23º, RQS)			
<b>Período: janeiro a junho de 2024</b>			
<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Quant.</b>	<b>Indicador padrão (dias)</b>	<b>Tempo Médio (dias)</b>
Orçamento de ramais	0	5	-
Execuções de ramais	41	15	2
Colocação de Contador	113	5	1
Reposição de serviços em sequência de interrupções	228	3	1
Apreciação e resposta a reclamações	7	10	3
Resposta a pedidos de informação	0	10	-
Pedido de Aferição de Contador	0	10	-
Pedido de Leitura Extraordinária pelo cliente	0	3	-
Mudança de local do contador	29	5	3
Serviços de assistência local	74	5	1
Derivações de Ramais	0	15	-
Detetor de Fugas	29	5	2

**ÁREA COMERCIAL**

--



**PRAIA DA VITÓRIA**  
Câmara Municipal

**Indicadores gerais e avaliação da satisfação dos clientes**

(Art. 18º, RQS)

**Período: janeiro a junho de 2024**

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Nº</b>	<b>Indicador padrão (dias)</b>	<b>Tempo Médio</b>
Tratamento de Reclamações em geral	2	10	4
Tratamento de Informações diversas	810	10	1
<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Nº de pedidos</b>	<b>Indicador padrão (%)</b>	<b>Resultado verificado (%)</b>
% de Atendimentos, com tempo de espera até 15 min., nos locais de ATD	1379	90	100