



RELATÓRIO DA QUALIDADE

SECTOR DE ATENDIMENTO

- 2.º SEMESTRE DE 2023 SECTOR DE ATENDIMENTO

Período: julho a dezembro de 2023 Indicadores			
Tipo de Serviço	Nº de pedidos	Indicador padrão (dias)	Resultado verificado (dias)
Cemitério	58	5 dias	1 dia
Planta de Localização	0	5 dias	
Máquinas de Diversão	3	5 dias	4 dia
Venda Ambulante	107	5 dias	2 dias
Interrupção de Trânsito	34	5 dias	2 dia
Iluminação, Cantoria e Arraial	19	10 dias	2 dias
Licença de Recinto Improvisado	9	5 dias	3 dias
Ruído	22	5 dias	2 dias
Licença de Representação	45	5 dias	1 dia
Licença Ocasional	32	5 dias	1 dia
Registo de Promotores de Espectáculos	0	5 dias	
Envio de Mapa Mensal de Espectáculos	6	5 dias	1 dia
Registo de Cidadão da União Europeia	1	5 dias	1 dia
Metrologia	0	5 dias	
Manifestações Taurinas	98	10 dias	3 dias



PRAIA DA VITÓRIA
Câmara Municipal

Venda de Medalhas, Livros e Iluminuras	0	5 dias	
Mini Bus	0	5 dias	
Publicidade	24	5/10 dias	2 dias
Alvarás Sanitários	0	5 dias	
Horários de Funcionamento	6	5 dias	1 dia
Ciclomotores	0	5 dias	
Parquímetros	78	5 dias	1 dia
Zonas Balneares	0	5 dias	
Autos de Vistoria	100	5 dias	2 dias
Mercado Municipal	0	5 dias	
Táxis	0	10 dias	
Apreensão de Veículos	1	5 dias	2 dias
Circo	0	5 dias	
Ocupação da Via Pública	178	5/10 dias	2 dias



INDICADORES ESPECIFICOS DE OBRAS PARTICULARES

Período: julho a dezembro

Tipo de Serviço	N.º de pedidos	Indicador padrão (dias)	Resultado verificado (média) (dias)	Valor/desvio máximo atingido (dias)
Operações de Loteamento	1	35	2	2
Obras de Urbanização	0	20	0	0
Outras Obras (licenciamentos)	78	35	2	3
Pedidos de informação prévia	8	15	4	0
Pedidos de informação prévia de loteamento	0	25	0	0
Autorização de Utilização sem vistoria	57	10	2	0
Autorização de Utilização com vistoria	0	15	0	0



PRAIA DA VITÓRIA
Câmara Municipal

Certidões	182	8	1	1
Destaque de parcela	4	15	1	1
Comunicação prévia com consulta	3	60	2	3
Comunicação prévia sem consulta	0	20	0	0
Ocupação da via pública	11	6	1	3
Averbamentos	10	5	1	1



2.º SEMESTRE DE 2023

INDICADORES GERAIS – Obras Particulares

Período: julho a dezembro

Tipo de Serviço	N.º de pedidos	Indicador padrão (dias)	Resultado verificado (dias)	Valor/desvio máximo atingido (dias)
Reclamações	5	10	2	3
Informações Diversas	158	10	1	1

RECURSOS AMBIENTAIS

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 2023			
Tipo de Serviço	Quant.	Indicador padrão (dias)	Tempo Médio (dias)
Orçamento de ramais	0	5	-
Execuções de ramais	28	15	2
Colocação de Contador	65	5	1
Reposição de serviços em sequência de interrupções	141	3	1



PRAIA DA VITÓRIA
Câmara Municipal

Apreciação e resposta a reclamações	3	10	5
Resposta a pedidos de informação	0	10	-
Pedido de Aferição de Contador	10	10	1
Pedido de Leitura Extraordinária pelo cliente	0	3	-
Mudança de local do contador	20	5	4
Serviços de assistência local	65	5	2
Derivações de Ramais	5	15	1
Detetor de Fugas	1	5	6

ÁREA COMERCIAL

Indicadores gerais e avaliação da satisfação dos clientes (Art. 18º, RQS) Período: julho a dezembro de 2023			
Tipo de Serviço	Nº	Indicador padrão (dias)	Tempo Médio
Tratamento de Reclamações em geral	2	10	10
Tratamento de Informações diversas	2103	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	392	90	100