

# REGULAMENTO DA QUALIDADE DE

## RELATÓRIO DA QUALIDADE

### SECTOR DE ATENDIMENTO

- 2.º SEMESTRE DE 2024 SECTOR DE ATENDIMENTO

Período: julho a dezembro de 2024 Indicadores			
Tipo de Serviço	Nº de pedidos	Indicador padrão (dias)	Resultado verificado (dias)
Cemitério	80	5 dias	1 dia
Planta de Localização	2	5 dias	1 dia
Máquinas de Diversão	4	5 dias	4 dias
Venda Ambulante	90	5 dias	2 dias
Interrupção de Trânsito	38	5 dias	2 dia
Iluminação, Cantoria e Arraial	26	10 dias	3 dias
Licença de Recinto Improvisado	5	5 dias	2 dias
Ruído	29	5 dias	2 dias
Licença de Representação	38	5 dias	1 dia
Licença Ocasional	23	5 dias	1 dia
Registo de Promotores de Espectáculos	1	5 dias	1 dia
Envio de Mapa Mensal de Espectáculos	7	5 dias	1 dia
Registo de Cidadão da União Europeia	9	5 dias	1 dia
Metrologia	0	5 dias	
Manifestações Taurinas	85	10 dias	3 dias

## REGULAMENTO DA QUALIDADE DE

---

Venda de Medalhas, Livros e Iluminuras	0	5 dias	
Mini Bus	0	5 dias	
Publicidade	26	5/10 dias	2 dias
Alvarás Sanitários	0	5 dias	
Horários de Funcionamento	0	5 dias	
Ciclomotores	0	5 dias	
Parquímetros	259	5 dias	2 dias
Zonas Balneares	0	5 dias	0 dia
Autos de Vistoria	101	5 dias	2 dias
Mercado Municipal	0	5 dias	0 dias
Taxis	5	10 dias	2 dias
Apreensão de Veículos	0	5 dias	
Circo	0	5 dias	
Ocupação da Via Pública	147	5/10 dias	3 dias

2.º SEMESTRE DE 2024

### INDICADORES ESPECÍFICOS 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	4	5

## REGULAMENTO DA QUALIDADE DE

---

Obras de Urbanização	-	20	0	0
Outras Obras (licenciamentos)	104	35	2	10
Pedidos de informação prévia	9	15	3	8
Pedidos de informação prévia de loteamento	1	25	3	3
Autorização de Utilização sem vistoria	72	10	1	1
Autorização de Utilização com vistoria	-	15	0	0
Certidões	163	8	1	4
Destaque de parcela	12	15	1	4
Comunicação prévia com consulta	1	60	2	5
Comunicação prévia sem consulta	2	20	2	5

## **REGULAMENTO DA QUALIDADE DE**

---

Ocupação da via pública	14	6	1	2
Averbamentos	19	5	1	4

2.º SEMESTRE DE 2024

### **INDICADORES GERAIS**

**Período: julho a dezembro**

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>N.º de pedidos</b>	<b>Indicador padrão (dias)</b>	<b>Resultado verificado (dias)</b>	<b>Valor/desvio máximo atingido (dias)</b>
Reclamações	14	10	3	5
Informações Diversas	118	10	1	1

# REGULAMENTO DA QUALIDADE DE

## RECURSOS AMBIENTAIS

<b>Indicadores de Gestão de Resíduos</b> (Art. 24º, RQS) <b>Período: julho a dezembro 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	3	10	2
Pedidos de recolha de monstros	377	7	2
Pedidos de recolha de REEE	7	7	3
Pedido de recolha de resíduos indiferenciados	-	2	-
Tratamento das reclamações	2	10	1
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: julho a dezembro 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	38	15	5
Colocação de Contador	107	5	5
Reposição de serviços em sequência de interrupções	174	3	1
Apreciação e resposta a reclamações	26	10	10
Resposta a pedidos de informação	0	10	-
Pedido de Aferição de Contador	-	10	-
Pedido de Leitura Extraordinária pelo cliente	0	3	-
Mudança de local do contador	34	5	7
Serviços de assistência local	215	5	1
Derivações de Ramais	0	15	-
Detetor de Fugas	24	5	2



**PRAIA DA VITÓRIA**  
Câmara Municipal

a) Por indicação da ERSARA a Praia Ambiente, E. M. deixou de fazer aferições a contadores.

**ÁREA COMERCIAL**

<b>Indicadores gerais e avaliação da satisfação dos clientes</b> (Art. 18º, RQS)			
<b>Período: julho a dezembro de 2024</b>			
<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Nº</b>	<b>Indicador padrão (dias)</b>	<b>Tempo Médio</b>
Tratamento de Reclamações em geral	31	10	10
Tratamento de Informações diversas	28	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	-	90	-