

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES/ SUGESTÕES

A Câmara Municipal de Águeda (CMA) tem várias formas de registo de reclamações e sugestões, estando descritas no Manual do Sistema de Gestão, 3.4. Não conformidades/ Eventos/ Incidentes e Melhoria Contínua, nomeadamente:

- GAM – Entrada no circuito “**Exposição/ Reclamação**”, sendo preenchido um requerimento.
- Caixas de “**Sugestões/ Reclamações**”, pelo preenchimento do modelo **Imp-08-03**.
- **Ofício/ Fax/ Telefone/ Linha Verde/ e-mail**, sendo registado na aplicação “Atendimento” e “OBM”, consoante o assunto.
- **Livro de Reclamações**, sendo registado na aplicação “Atendimento”.

O presente relatório, decorre da Revisão e Balanço do Sistema de Gestão (Qualidade e Segurança da Informação), respeitante ao período compreendido entre janeiro e dezembro de 2016.

É importante referir que, todas as reclamações/ sugestões apresentadas, são reencaminhadas para os serviços respetivos, analisadas, efetuadas as devidas correções e/ou ações de melhoria e informados os queixosos.

Estatisticamente, a nível da forma de registo utilizada, no decorrer do ano em questão, os resultados são os seguintes:

Tipo de registo/ atendimento/ entrada	Quantidade	%
Presencial / Telefone	21	27%
Caixa de Sugestões; Livro de Reclamações; Ofício; Requerimento	17	22%
E-mail; Site da CMA	40	51%
TOTAL	78	

Podemos concluir que o grande volume de registos a este nível, efetuados na CMA, é através da “E-mail; Site da CMA” (51%), seguido de “Caixa de Sugestões; Livro de Reclamações; Ofício; Requerimento” e “Presencial/ Telefone”, com 22% e 27%, respetivamente.

Resumindo, o quadro infra, representa a distribuição das reclamações/ queixas/ sugestões, que foram apresentadas na Autarquia, no período em análise, e respetivas áreas de análise das mesmas:



Área de análise	Mês												TOTAL	
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Diversos	0	5	3	2	3	0	1	2	4	5	5	5	35	
DV-DL_Educação		1								1		1	3	
DV-DL_Cultura, Desporto e Lazer			1		2					1		2	6	
DV-DL_Educação / DV-AF		1											1	
DV-MAF				2									2	
DV-MA		1	1		1				1		1	1	6	
DV-TI / DV-GU											1		1	
DV-AF		1						1					2	
UT-RH								1			1		2	
DV-AF_Fiscalização		1	1							1	1		4	
DV-PEH									1	1	1		3	
Vereação							1		1	1		1	4	
GAP									1				1	
Exposição/Reclamação - DV-GU	0	0	1	0	1	1	0	1	2	1	1	0	8	
Livro de Reclamações	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	6	
DV-DL_Educação			1										1	
DV-DL_Piscina							1						1	
GAM										1		1	2	
Presidência / GAP											1		1	
DV-DL_Educação (Agrupamento Escolas)								1					1	
Reclamação - Fiscalização	1	0	3	0	1	3	1	3	3	3	0	0	18	
Sugestões - Municipais	0	0	1	0	3	2	3	0	0	2	0	0	11	
DV-MA							1						1	
DV-AF_Atendimento (GAM)						1							1	
Fiscalização					1								1	
DV-AS			1										1	
DV-PEH / DV-AS					1								1	
DV-DL_Desporto e Lazer						1							1	
DV-DL_Cultura					1								1	
DV-DL_Educação							1						1	
Vereação							1						1	
Vereação / DV-MA										1			1	
DV-GU										1			1	
TOTAL GERAL	1	5	9	2	8	6	6	7	9	12	7	6	78	
TOTAL Procedentes e imputáveis	0%	0%	33%	0%	0%	17%	50%	43%	33%	17%	29%	0%	17	21,8%
TOTAL Sugestões implementadas	0%	0%	100%	0%	0%	0%	33%	0%	0%	50%	0%	0%	3	27,3%
TOTAL Reclamações Procedentes Imputáveis	0%	0%	25%	0%	0%	0%	0%	43%	33%	10%	29%	0%	11	16,4%



Do quadro acima, podemos retirar as seguintes conclusões:

- Durante o ano 2016, deram entrada um total de 64 reclamações e 14 sugestões/ exposições. Do total, verificamos que 17 (21,8%) eram procedentes e imputáveis à CMA.
- No caso das reclamações/ alertas que dão entrada nas várias aplicações informáticas, na forma de **Requisição de Atividade** (aplicação OBM) e outras origens (**ofício/ requerimento/ e-mail**) – aplicações ATE e OBP, 18 (23,1%) são queixas/ reclamações contra terceiros – obras ilegais, limpeza de combustíveis, etc., e as restantes estão distribuídas pelos diversos serviços da CMA, como se pode evidenciar no quadro anterior.
- Das reclamações apresentadas, 11 são efetivamente da responsabilidade da CMA, o que corresponde a 16,4%. Todas elas foram devidamente tratadas, resolvidas e informados os munícipes (todo o processo correspondente a cada reclamação, pode ser consultado nas aplicações informáticas, no arquivo documental respetivo).
- Todas as sugestões são, de igual modo, sujeitas a análise, tomada de decisão e resposta (sempre que o munícipe se identifique), seguindo-se as disposições do Manual do Sistema de Gestão. Desta forma, foram recolhidas 11 no total, verificando-se que 3 delas (27,3%) foram aceites e implementadas.
- Ainda no âmbito das reclamações e, nomeadamente no que diz respeito ao **Livro de Reclamações**, foram apresentadas 6, divididas como se pode verificar no quadro supra. De realçar que, uma das reclamações está diretamente relacionada com o agrupamento de escolas e da qual apenas tivemos conhecimento. Das restantes 5 reclamações apresentadas, 2 eram imputáveis à CMA, mas apenas 1 tinha fundamento (17%). Das reclamações apresentadas, apenas uma se encontra em aberto, estando as restantes devidamente encerradas, tendo-se evidenciado a comunicação ao munícipe.

De salientar que:

- 52 (67%) das reclamações/ exposições/ sugestões colocadas pelos munícipes foram identificadas como sendo procedentes, das quais 17 (33%) imputáveis aos serviços da CMA
- 49 (63%) eram passíveis de aplicabilidade ou implementação de ações e 69 (88%) foram respondidas (tendo em conta que existia informação para responder – 5 eram totalmente anónimas).

Como resumo, podemos consultar o quadro seguinte:



Data de Entrada	Registo		Tipo	Origem	Assunto	Serviço Responsável	Procedente	Imputável à CMA	Aplicável/Implementado/Executado	Respondido	Data da Resposta	Tempo de resposta (dias)	Observações
	ATE	OBP											
21-01-2016	REQACT16,4	-	Reclamação	Telefone	Reclama de um silvado com entulhos e restos de alcatrão	Fiscalização	S	N	S	S	29-02-2016	28	Tratado
03-02-2016	3408	-	Reclamação	Site CMA	IMI	DV-AF	N	N	N	S	07-06-2016	90	Houve uma 1.ª resposta informando-o de que estávamos a analisar a situação exposta, por se tratar de uma análise mais profunda e que tocava em vários serviços da CMA
					Valor de pagamento dos almoços dos filhos	DV-DL_Educação	N	N	N	S	01-04-2016	43	Confirma-se que o educando não se enquadra nos critérios definidos, tendo por isso que pagar o valor das refeições de acordo com o seu escalão da Segurança Social
03-02-2016	3383	-	Reclamação	Site CMA	Caixa de esgoto	AdRA	N	N	S	S	11-02-2016	7	Esta questão é da responsabilidade da AdRA, tendo sido informada em 10-02-2016
12-02-2016	4181	-	Reclamação	E-mail	Solicita resposta à reclamação de 03-02-2016, ref.ª n.º 3408	DV-DL_Educação; DV-AF	-	-	-	-	-	-	-
16-02-2016	4542	-	Reclamação	Site CMA	Postes de iluminação sem luz	DV-MA	S	N	S	S	06-04-2016	37	Comunicação à EDP
23-02-2016	662	-	Reclamação	Ofício	Obras ilegais	Fiscalização	N	N	N	N	-	-	Não foi possível responder por falta de informação sobre o munícipe
09-03-2016	-	481/16	Exposição	E-mail	Falta de resposta	DV-GU	N	N	N	S	09-05-2016	44	
10-03-2016	7813	-	Reclamação	Site CMA	Pedido de ligação de gás natural	DV-MA	S	S	S	S	28-04-2016	36	O processo já tinha sido encaminhado para a Lusitâniagás
12-03-2016	7880	-	Exposição	Site CMA	Informação sobre a possibilidade de receber material informativo e algum souvenir de Portugal por correio	DV-AS	S	S	S	S	11-08-2016	109	Enviada, em formato digital, informação turística
18-03-2016	8637	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Faturação - Educação	DV-DL_Educação	S	N	S	-	-	-	Implementação de nova solução informática (Plataforma SIGA) que levou a erros na inserção de dados dos alunos e, consequentemente, na faturação
18-03-2016	8555	-	Reclamação	E-mail	Falta de resposta a vários e-mails remetidos à BMMA, no âmbito das férias escolares da BMMA	BMMA	S	S	S	S	23-03-2016	4	Nova comunicação em 18-04-2016 (Lapso de comunicação dos serviços da BMMA)
21-03-2016	REQACT16,21	-	Reclamação	Presencial	Ocupação de caminho público	Fiscalização	S	N	S	S	10-11-2016	169	Tratado
21-03-2016	REQACT16,22	-	Reclamação	Presencial	Reclama de uma rampa efetuada, ocupand parcialmente a via pública, sem licença	Fiscalização	S	N	S	S	22-11-2016	177	Tratado
22-03-2016	REQACT16,23	-	Reclamação	Presencial	Informa do não cumprimento da notificação da CMA para proceder à demolição de uma moradia	Fiscalização	S	N	S	S	Presencial	-	Tratado em 15-08-2016. Foi dado conhecimento ao reclamante no local
31-03-2016	9959	-	Exposição	Site CMA	Falta de visibilidade no cruzamento por causa de sebes	Fiscalização	S	N	S	S	Presencial	-	Tratado
08-04-2016	11026	-	Reclamação	E-mail	Descontentamento como resposta ao inquérito a munícipes	DV-MAF	N	N	N	-	-	-	
08-04-2016	11045	-	Reclamação	E-mail	Descontentamento como resposta ao inquérito a munícipes	DV-MAF	N	N	N	-	-	-	Trata-se de questões de foro particular
03-05-2016	12925	-	Exposição	Site CMA	Financiamento de livros escritos por jovens da terra	DV-DL_Cultura	N	N	N	S	25-05-2016	17	Não existe um programa específico, mas pode apresentar uma candidatura espontânea
05-05-2016	REQACT16,33	-	Reclamação	Presencial	Colocação de caleira na via pública	Fiscalização	S	N	S	S	29-04-2016	-5	Vai ser intervencionada a via pública em causa. Esta reclamação veio em reforço de duas reclamações anteriores, daí a data de resposta ser inferior à data em que deu entrada esta última reclamação
06-05-2016	-	935/16	Exposição	Ofício	llegitimidade de pedido de documentos	DV-GU	N	N	N	S	27-07-2016	59	
09-05-2016	13485	-	Sugestão	Site CMA	Limpeza da margem do rio	DV-PEH / DV-AS	S	N	N	S	Presencial	-	Este tipo de intervenções carece de parecer das entidades competentes. É uma questão normal, pois o assoreamento e queda de árvores para o leito dos rios, acontece com alguma frequência



Data de Entrada	Registo		Tipo	Origem	Assunto	Serviço Responsável	Procedente	Imputável à CMA	Aplicável/Implementado/Executado	Respondido	Data da Resposta	Tempo de resposta (dias)	Observações
	ATE	OBP											
18-05-2016	15621	-	Reclamação	E-mail	Proposta prestação serviços	DV-DL_Desporto e Lazer	N	N	S	S	07-06-2016	15	Ação de melhoria: Formalização da não adjudicação, por e-mail, quando solicitadas propostas a 3 entidades
20-05-2016	14997	-	Reclamação	E-mail	Apoios atribuídos a associações. Utilização de instalações não licenciadas para a prática desportiva	DV-DL_Desporto_Associativismo	N	N	N	S	02-08-2016	53	
26-05-2016	16506	-	Sugestão	Caixa de Sugestões	Limpeza de terrenos e aplicação de coimas	Fiscalização	N	S	N	N	-	-	Não foi possível responder por falta de informação sobre o munícipe
30-05-2016	15572	-	Reclamação	Site CMA	Buracos na rua	DV-MA	S	N	N	S	25-08-2016	64	Trata-se de uma obra da AdRA, tendo que ser tratada pelo empreiteiro contratado por esta entidade, que foi informada sobre esta reclamação
01-06-2016	REQACT16,36	-	Reclamação	Presencial	Limpeza de silvado	Fiscalização	S	N	S	S	14-07-2016	32	Tratado
07-06-2016	-	1149/16	Reclamação	Requerimento	Obras do vizinho	DV-GU	N	N	N	S	28-06-2016	16	Obras interiores, isentas de controlo prévio
08-06-2016	16505	-	Sugestão	Caixa de Sugestões	Colocação de um PC para acesso aos cidadãos no GAM	GAM	N	S	N	N	-	-	Não foi possível responder por falta de informação sobre o munícipe
13-06-2016	REQACT16,37	-	Reclamação	Presencial	Construção ilegal	Fiscalização	N	N	N	S	15-06-2016	3	A obra encontrava-se licenciada. Relativamente aos danos causados, trata-se de um problema de direito civil e não da tutela da CMA
25-06-2016	18087	-	Sugestão	Site CMA	Instalação de equipamento urbano de ginástica em espaço público	DV-DL_Desporto e Lazer	S	S	N	S	07-07-2016	9	Não se justifica, pois está previsto para o Parque Urbano da cidade, quando for criado. Já existe uma zona com equipamentos (Praça 1.º de maio), onde foi recentemente colocado um equipamento de crossfit
27-06-2016	REQACT16,39	-	Reclamação	Presencial	Limpeza de silvado	Fiscalização	S	N	S	S	14-07-2016	14	Tratado
03-07-2016	18784	-	Reclamação	Site CMA	Ruido abusivo 24 horas por dia - Tubos insufláveis AgitÁgueda	Vereação	S	N	S	S	Telefone	-	A situação já tinha sido verificada anteriormente, tendo a empresa solucionado a mesma, pela deslocalização dos equipamentos de oxigénio
05-07-2016	19001	-	Sugestão	E-mail	Placas informativas - Rotunda	DV-MA	S	S	S				Colocação de placas na rotunda
05-07-2016	18885	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Reclamação do serviço na Piscina Municipal	DV-DL_Piscinas Municipais	N	S	N	S	01-08-2016	20	Tratado
20-07-2016	REQACT16,43	-	Reclamação	Presencial	Limpeza de silvado	Fiscalização	S	N	S	S	28-07-2016	7	Resposta presencial. No final, foi enviado ofício n.º 4736, em 09/09/2016
27-07-2016	21402	-	Sugestão	Caixa de Sugestões	Colocação árvores, bar, bancos e chapéus na Praça do Município	Vereação	S	S	N	N	-	-	Não foi possível responder por falta de informação sobre o munícipe
28-07-2016	21142	-	Sugestão	E-mail	Férias em movimento. Alargamento do período até à 1.ª quinzena de setembro	DV-DL_Educação	S	S	N	S	18-11-2016	82	Será analisado para o próximo programa (2017/2018). Não é possível por ser incompatível com o arranque do ano letivo
03-08-2016	REQACT16,45	-	Reclamação	Telefone	Reclamação sobre silvado de grandes dimensões ao lado da sua habitação	Fiscalização	S	N	S	S	31-08-2016	21	Notificado o munícipe para a limpeza do terreno
04-08-2016	REQACT16,46	-	Reclamação	Telefone	Limpeza de silvado	Fiscalização	S	N	S	S	Presencial	-	A resposta ao reclamante foi presencial, quando da visita do fiscal ao local
04-08-2016	24963	-	Reclamação	E-mail	Pagamento de serviços	DV-AF	S	S	S	S	21-09-2016	35	Informado telefonicamente que estaríamos a tratar da resolução da questão. Acerto do pagamento (faltava o IVA). Última comunicação ao munícipe em 21-03-2017
05-08-2016	21597	-	Reclamação	Livro Amarelo - Escolas	Utilização de salas	DREC	N	N	S	-	-	-	Apenas tomamos conhecimento. O tratamento e resposta é da responsabilidade do Agrupamento de Escolas
05-08-2016	-	1588/16	Reclamação	E-mail	Reclamação referente ao processo n.º 284/15, sobre pedido de informação prévia de construção	DV-GU	S	S	S	S	20-10-2016	55	Anulação do deferimento anterior, sobre o processo n.º 284/15
18-08-2016	REQACT16,50	-	Reclamação	Presencial	Limpeza de silvado	Fiscalização	S	N	S	S	Presencial	-	Resposta presencial. O assunto está a sr tratado, decorrente de outra reclamação



Data de Entrada	Registo		Tipo	Origem	Assunto	Serviço Responsável	Procedente	Imputável à CMA	Aplicável/Implementado/Executado	Respondido	Data da Resposta	Tempo de resposta (dias)	Observações
	ATE	OBP											
23-08-2016	22581	-	Reclamação	Site CMA	inscrição para emprego	UT-RH	S	S	S	S	05-09-2016	10	Problemas com o sistema informático e dificuldades de articulação entre as diferentes aplicações desse sistema, acrescidas de algumas alterações introduzidas no funcionamento que obrigam à habituação a novas práticas
01-09-2016	-	1738/16	Reclamação	Requerimento	Alega não ter recebido notificação	DV-GU	N	N	N	S	03-10-2016	23	
01-09-2016	REQACT16,51	-	Reclamação	Presencial	Limpeza de silvado	Fiscalização	S	N	S	S	21-10-2016	37	Tratado
02-09-2016	23438	-	Reclamação	E-mail	Votações OP Águeda	GAP	S	N	S	S	08-09-2016	5	A entidade que gere o site teve que ativar uma funcionalidade pré-existente
07-09-2016	-	1785/16	Reclamação	Ofício	Reclama sobre motivos que levaram a Rejeição Liminar do Processo n.º 383/13	DV-GU	S	S	S	S	28-10-2016	38	Revogado o despacho de rejeição liminar de 03-08-2016
13-09-2016	24916	-	Reclamação	E-mail	Queda de guarda-chuva na rua	Vereação	S	S	S	S	19-10-2016	27	Em próximas edições, teremos esta situação em atenção, informando a empresa responsável pela colocação, para que este incidente não se repita
21-09-2016	25005	-	Reclamação	Presencial	Valor atribuído a um projeto OP Águeda	DV-PEH	N	N	N	S	21-09-2016	1	Demonstração do processo base analisado, esclarecendo o munícipe sobre o assunto
22-09-2016	25224	-	Reclamação	Site CMA	Fechadura	DV-MA	S	S	S	S	Presencial	-	Tratado
22-09-2016	REQACT16,55	-	Reclamação	Presencial	Limpeza de silvado	Fiscalização	S	N	S	S	Presencial	-	Tratado
22-09-2016	REQACT16,56	-	Reclamação	Presencial	Limpeza de silvado	Fiscalização	S	N	S	S	Presencial	-	Tratado
01-10-2016	27236	-	Reclamação	Presencial	Informação desatualizada no site da CMA	DV-DL_Desporto_Piscinas Municipais	S	S	S	S	11-10-2016	7	Atualização da informação sobre os horários da Piscina, no site da CMA
06-10-2016	REQACT16,58	-	Reclamação	Presencial	Limpeza de silvado	Fiscalização	S	N	S	S	25-10-2016	14	Tratado
06-10-2016	REQACT16,59	-	Reclamação	Presencial	Limpeza de silvado	Fiscalização	S	N	S	S	Presencial	-	Tratado
06-10-2016	REQACT16,61	-	Reclamação	Presencial	Despejo de águas residuais para a via pública	Fiscalização	S	N	S	S	Presencial	-	Tratado. O assunto foi encaminhado para a AdRA, que detem as competências sobre esta matéria
10-10-2016	26928	-	Reclamação	Caixa de Sugestões	Tubo de iluminação pública caído	DV-MA	S	N	S	S	05-12-2016	41	
			Sugestão		Mandar moradores pintar paredes em mau estado	DV-GU	S	N	N				
11-10-2016	29520	-	Reclamação	E-mail	Obras ilegais	Fiscalização	S	N	S	S	28-11-2016	35	Tratado. Tem a ver com a reclamação com o registo n.º 29470, apresentada em 01-11-2016
14-10-2016	27307	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Atendimento no GAM	GAM	N	S	S				Ação de melhoria implementada: Suspensão do atendimento que está a ser efetuado, de forma a poderem ser atendidos os munícipes que se encontram a aguardar
16-10-2016	27706	-	Reclamação	E-mail	Despejo de lixo em terreno	DV-PEH	S	N	S	S	20-10-2016	4	Recolha do lixo
17-10-2016	27609	-	Reclamação	Site CMA	Reforçar a segurança cidade noite (e-mail sem fundamento)	Vereação	N	N	N	N	-	-	Este pedido não tem qualquer fundamento/ veracidade, evidenciando-se tratar-se de um tipo de e-mail "automático", que não carece de qualquer justificação nem análise
20-10-2016	28202	-	Reclamação	Site CMA	Refeições ensino básico Cancelamento	DV-DL_Educação	S	N	N	S	07-03-2017	99	Não será possível qualquer alteração no sentido do solicitado, pois não houve acordo por parte de todas as entidades que fornecem almoços
29-10-2016	29357	-	Sugestão	Site CMA	Tabelas de basket	Vereação / DV-MA	S	S	S				Foram colocadas tabelas de basket junto ao GICA



Data de Entrada	Registo		Tipo	Origem	Assunto	Serviço Responsável	Procedente	Imputável à CMA	Aplicável/Implementado/Executado	Respondido	Data da Resposta	Tempo de resposta (dias)	Observações
	ATE	OBP											
01-11-2016	29470	-	Reclamação	Site CMA	Obras ilegais	Fiscalização	S	N	S	S	28-11-2016	20	
04-11-2016	29363	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Requerimento n.º 20959/15	Presidência / GAP	N	N	N	S	28-11-2016	17	
07-11-2016	30043	-	Reclamação	Site CMA	Falta de iluminação	DV-MA	S	N	S	S	15-12-2016	29	É da responsabilidade da EDP a quem foi informada a situação
09-11-2016	30522	-	Reclamação	Site CMA	Denúncia o facto de uma senhora andar a passear, no Parque da Alta Vila, com cabras, ovelhas e bodes	DV-PEH	N	N	N	S	21-12-2016	31	É benéfico para o local em questão, efetuando a limpeza de vegetação, evitando a utilização de máquinas
10-11-2016	30733	-	Reclamação	Site CMA	Erro de eliminação em concurso público	UT-RH	N	S	N	S	19-12-2016	28	Não se verificou qualquer erro no procedimento, mantendo-se a exclusão da candidatura
17-11-2016	31081	-	Reclamação	Site CMA	Atendimento telefónico	DV-TI / DV-GU	S	S	S	S	17-11-2016	1	A situação reportada via sugestões/ reclamações foi tratada via email. Quanto ao facto de não ser reencaminhada a chamada para os serviços da DV-GU, desconhecem-se os motivos internos que levaram a esta situação
21-11-2016	-	2417/16	Reclamação	Requerimento	Revisão da taxa de construção do muro, por ter sido calculada erradamente	DV-GU	S	S	S	S	23-01-2017	46	Revogado o pagamento de taxas
03-12-2016	32647	-	Reclamação	E-mail	Natal na Praça 1.º de maio: Lixo e não utilização do campo de jogos	DV-DL_Lazer	S	N	S	S	22-12-2016	14	Informada a empresa para limpeza do local. Sobre a utilização do campo nesta época (Natal), existem outras opções na cidade
04-12-2016	32743	-	Reclamação	Site CMA	Iluminação Noturna. Rampa de acesso danificada	DV-MA	S	N	S	S	Presencial	-	Em 16-03-2017, foi evidenciada a regularização da rampa de acesso. Quanto à iluminação pública, foi enviado para a EDP. O munícipe foi contactado presencialmente
07-12-2016	33089	-	Reclamação	Site CMA	Monumento em estado de abandono	Vereação							
08-12-2016	33341	-	Reclamação	Site CMA	Faturação de almoços	DV-DL_Educação	S	N	S	S	14-12-2016	5	Alteração que foi efetuada na plataforma do SIGA por causa das marcações das refeições por defeito
09-12-2016	33746	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Não aceitação de processo para instalação de um bar	GAM	N	N	N	S	Presencial	-	Foi dada resposta presencial ao munícipe que, no dia 14-12-2016, efetuou submissão da mera comunicação prévia na plataforma do Lic Zero
29-12-2016	16243	-	Reclamação	Presencial	Responsabilidade sobre acidente utilização dos equipamentos de diversão - Natal Praça 1.º de maio	DV-DL_Lazer	S	N	S	S	17-01-2017	14	Falha de comunicação entre o funcionário da empresa e o reclamante. Existe um seguro para estas situações
N.º TOTAL DE RECLAMAÇÕES/ SUGESTÕES APRESENTADAS = 78													
TOTAIS							52	22	49	69			
Taxas/ Percentagens							67%	28%	63%	88%			
Tempo médio de resposta (dias úteis)											35		

Das reclamações/ sugestões recebidas, 1 se encontra em aberto, à data de hoje, estando a aguardar informação/ decisão (externo), concluindo-se que 98,7% se encontram devidamente encerradas/ tratadas.

Abreviaturas:

DV-AF – Divisão Administrativa e Financeira

DV-AS – Divisão de Ambiente e Sustentabilidade

DV-DL – Divisão de Desenvolvimento Local

DV-GU – Divisão de Gestão Urbanística

DV-MAF – Divisão de Modernização Administrativa, Qualidade, Auditoria, Financiamentos/ Parcerias

DV-MA – Divisão de Manutenção

DV-PEH – Divisão de Proteção Civil, Espaços Verdes e Higiene Pública

DV-TI – Divisão de Tecnologias de Informação

GAM – Gabinete de Atendimento ao Município

GAP – Gabinete de Apoio à Presidência

GAV – Gabinete de Apoio à Vereação

Revisão: 01

Data: 2017/04/21