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 2018.

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	%
Ofício; Requerimento; Registo de ocorrência	15	13%
Caixa de Sugestões; Livro de Reclamações; Livro de Reclamações eletrónico; Portal da Queixa	37	33%
E-mail; *Site* da CMA; Procurador da Qualidade de vida do cidadão Aguedense	61	54%
TOTAL	**113**	

Tal como tem vindo a acontecer ao longo dos anos, podemos concluir que o grande volume de registos a este nível, efetuados na CMA, é através da "*E-mail*; *Site* da CMA; Procurador da Qualidade de vida do cidadão Aguedense" (54%), seguido de "Caixa de Sugestões; Livro de Reclamações; Livro de Reclamações eletrónico; Portal da Queixa" e "Ofício; Requerimento; Registo de ocorrência", com 33% e 13%, respetivamente.

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

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

	Mês													
Área de análise	**Janeiro**	**Fevereiro**	**Março**	**Abril**	**Maio**	**Junho**	**Julho**	**Agosto**	**Setembro**	**Outubro**	**Novembro**	**Dezembro**	**TOTAL**	
Diversos	**0**	**7**	**1**	**6**	**4**	**4**	**8**	**1**	**6**	**4**	**3**	**10**	**54**	
DV-DL						1							1	
DV-CD						1	2			1	1		5	
DV-EOM				1	2	1	1			1			6	
DV-MA		5		1	1		1		1			6	15	
DV-AF							1		2				3	
UT-AD				3									3	
GAM		1											1	
UT-AD_Fiscalização				1	1		1			1	1	1	6	
DV-PEH			1				1	1	3		1	1	8	
DV-GU							1			1		1	3	
UT-SIG		1				1							2	
DV-TI												1	1	
RGPD/DPO						1							1	
Exposição/Reclamação - DV-GU	**1**	**1**						**1**	**1**				**4**	
Livro de Reclamações	**0**	**1**	**0**	**0**	**4**	**2**	**3**	**0**	**0**	**0**	**2**	**18**	**30**	
DV-DL_Educação					2								2	
DV-CD					1	1	2				1	18	23	
DV-GU					1								1	
DV-PEH						1					1		2	
DV-MA		1					1						2	
Sugestões/Alertas - Munícipes	**1**	**3**	**1**	**1**	**7**	**1**	**5**	**2**	**0**	**0**	**1**	**3**	**25**	
DV-MA		1		1	2						1	1	6	
DV-AS					1		2						3	
DV-PEH			1				1					1	3	
UT-AD_Fiscalização					1								1	
UT-AD							1						1	
DV-GU								1					1	
DV-CD		1				1							2	
DV-TI					1								1	
DV-DL	1	1			1		1						4	
GAM								1					1	
DV-EOM					1								1	
IMPROCEDENTE												1	1	
TOTAL GERAL	**2**	**12**	**2**	**7**	**15**	**7**	**16**	**4**	**7**	**4**	**6**	**31**	**113**	
TOTAL Procedentes e imputáveis	**50%**	**58%**	**100%**	**14%**	**40%**	**29%**	**50%**	**25%**	**29%**	**50%**	**67%**	**6%**	**32**	**28%**
TOTAL Sugestões implementadas	**100%**	**100%**	**0%**	**100%**	**14%**	**0%**	**60%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**9**	**36%**
TOTAL Reclamaç. Proced. Imputáv.	**0%**	**44%**	**100%**	**0%**	**25%**	**33%**	**45%**	**0%**	**29%**	**50%**	**60%**	**7%**	**23**	**26%**

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

Do quadro supra, podemos retirar as seguintes conclusões:

- Durante o ano 2018, foram registadas 89 reclamações e 25 sugestões/exposições/alertas. Do total, verificamos que 33 (29%) eram procedentes e imputáveis à CMA.
- Das reclamações apresentadas, 23 são efetivamente procedentes e imputáveis à CMA (da responsabilidade da CMA), o que corresponde a 26%. Desta, apenas 1 se encontra em aberto à data deste relatório, sendo que todas elas foram devidamente analisadas e definidas as ações necessárias à sua resolução (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 registadas 24 no total, verificando-se que 9 (36%) consideraram-se como sendo procedentes e imputáveis à CMA. Ainda assim, destas sugestões, 5 foram efetivamente implementadas.
- Ainda no âmbito das reclamações e, nomeadamente no que diz respeito ao **Livro de Reclamações**, foram apresentadas 32 reclamações, divididas como se pode verificar no quadro supra, sendo que, destas, apenas 9 eram imputáveis à CMA. Para 6 destas reclamações, foram definidas e implementadas ações de melhoria. Das reclamações apresentadas, apenas uma se encontra em aberto, estando as restantes devidamente encerradas, tendo-se evidenciado a comunicação ao munícipe.

De salientar que:

- 62 (55%) das reclamações/exposições/sugestões/alertas colocados pelos munícipes foram identificados como sendo procedentes, das quais 43 (69%) imputáveis aos serviços da CMA.
- 55 (49%) eram passíveis de aplicabilidade ou implementação de ações e 88 (78%) foram respondidas (tendo em conta que existia informação para responder – 5 eram totalmente anónimas).
- O tempo médio de resposta às reclamações/sugestões, foi de 34 dias.

Como resumo, podemos consultar o quadro seguinte:

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

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											
10/01/2018	556	-	Sugestão	Site CMA	Linha do Vouga	DV-DL	S	S	N	S	24/05/2018	97	
15/01/2018	-	80/18	Reclamação	E-mail	Revisão de valores - Erro de cálculo	DV-GU	N	S	N	S	26/03/2018	51	
01/02/2018	43101	-	Reclamação	Registo de Ocorrência	Melhoria de Pavimento - Pessoa com mobilidade reduzida	DV-MA	S	S	S	S	22/05/2018	79	
01/02/2018	2463	-	Reclamação	E-mail	Resposta IP - Limpeza das bermas da IC2	UT-SIG	S	N	S	S	14/02/2018	10	
05/02/2018	4140	-	Sugestão	Caixa de Sugestões	Piscina - Aumento das instalações (balneários)	DV-CD	S	S	S	S	29/03/2018	39	
07/02/2018	6517	-	Reclamação	Ofício	Valetas profundas e sem proteção	DV-MA	S	S					
21/02/2018	3993	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Elevador desligado BMMA	DV-MA	S	S	S	S	20/03/2018	20	
21/02/2018	4019	-	Reclamação	Site CMA	Lomba com defeito	DV-MA	N	S	N	S	20/03/2018	20	
21/02/2018	4011	-	Sugestão	Site CMA	Sugestão de colocação de rotunda	DV-DL	S	S	N	S	24/05/2018	67	
22/02/2018	4039	-	Reclamação	Caixa de Sugestões	Tempo de espera para uma reunião	GAM	N	S	S	N	-	-	Não foi possível responder por falta de informação sobre o munícipe
23/02/2018	4143	-	Sugestão	Ofício	Falta de resposta - Sugestão de colocação de baloiços para Parque Infantil	DV-MA	S	S	N	S	12/04/2018	35	
23/02/2018	4321	-	Reclamação	Procurador da Qualidade de Vida do Cidadão Aguedense	Falta de iluminação pública	DV-MA	S	N	S	S	-	-	Presencial
23/02/2018	4223	-	Reclamação	Site CMA	Falta de espelho de parede / Buraco na via pública	DV-MA	S	S	S	S	19/04/2018	40	
23/02/2018	-	469/18	Reclamação	E-mail	Demora na atribuição de licença	DV-GU	N	S	S	S	05/04/2018	30	Após um pedido de elementos ao requerimento inicial, deu entrada o Requerimento n.º 692/18, onde o requerente foi informado da pretensão
11/03/2018	5559	-	Alerta	E-mail	Cabides espalhados em zona de mata	DV-PEH	S	N	N	N	-	-	Este assunto não era dirigido à CMA
12/03/2018	5557	-	Reclamação	E-mail	Jacintos pateira margem Espinhel	DV-PEH	S	S	S	S	29/11/2018	189	Houve um acidente com a ceifeira, em março, e só ficou operacional no final do verão
03/04/2018	10771	-	Reclamação	Caixa de Sugestões	Tampa de saneamento solta	DV-EOM	S	N	S	S	20/04/2018	14	
08/04/2018	7436	-	Reclamação	E-mail	Ruído - Sinos de capela	UT-AD	S	N	S	S	20/07/2018	75	Tratado no pendente n.º 636411 (registo n.º 8812), sobre o mesmo assunto
09/04/2018	7485	-	Reclamação	E-mail	Falta de licenciamento para descarga de resíduos pecuários	Fiscalização	N	N	S	S	07/06/2018	44	
21/04/2018	8812	-	Reclamação	Site CMA	Ruído - Sinos de capela	UT-AD	S	N	S	S	20/07/2018	65	
21/04/2018	8812	-	Reclamação	Site CMA	Ruído - Sinos de capela	UT-AD	S	N	S	S	20/07/2018	65	Tratado no pendente n.º 636411 (registo n.º 8812), sobre o mesmo assunto
23/04/2018	8815	-	Reclamação	Site CMA	Mau estado da Rua do Pisco	DV-MA							
26/04/2018	8900	-	Sugestão	Site CMA	Mobilidade elétrica	DV-MA	S	S	S	S	25/01/2019	197	
02/05/2018	13436/18	-	Reclamação	Requerimento	Exposição sobre danos do carro provocado pelo corte de árvores	DV-EOM	S	N	S	S	16/05/2018	11	

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

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											
02/05/2018	9346	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Informação errada	DV-CD	S	S	N	S	12/06/2018	30	
03/05/2018	9370	-	Reclamação	E-mail	Reclamação - obras de saneamento	DV-EOM	S	N	S	S	15/06/2018	32	AdRA
07/05/2018	9757	-	Reclamação	E-mail	Estradas em mau estado	DV-MA	S	N	S	N	-	-	O munícipe não se identificou, pelo que não foi possível responder-lhe
08/05/2018	9599	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Deslizamento de terras - Propriedade privada	DV-GU	S	N	N	S	25/05/2018	14	
11/05/2018	10105	-	Alerta	E-mail	Lixos colocados em local público	DV-MA							
11/05/2018	9998	-	Alerta	E-mail	Cabos caídos no chão	DV-TI	S	N	S	S	07/06/2018	20	
14/05/2018	10147	-	Sugestão	Livro de Reclamações	Inscrições Férias em movimento	DV-DL_Educação	S	S	S	S	31/07/2018	57	
14/05/2018	10146	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Inscrições Férias em movimento	DV-DL_Educação	S	S	S	S	16/10/2018	112	
17/05/2018	10600	-	Alerta	E-mail	Veículo abandonado em parque de estacionamento	Fiscalização	S	N	S	S	16/08/2018	66	A CMA teve que efetuar a recolha do veículo
17/05/2018	10555	-	Alerta	E-mail	Reclamação - obras de saneamento	DV-EOM	S	N	S	S	15/06/2018	22	
18/05/2018	15778/18	-	Reclamação	Requerimento	Estacionamento indevido	DV-MA	S	N	S	S	18/07/2018	44	
19/05/2018	-	1231/18	Reclamação	Requerimento	Obras ilegais	Fiscalização	S	N	S	S	10/10/2018	103	Já decorria processo de contraordenação, relacionada com queixa anterior
25/05/2018	10991	-	Alerta	E-mail	Possibilidade de queda de poste	DV-MA	N	N	S	N	-	-	O munícipe não se identificou, pelo que não foi possível responder-lhe
04/06/2018	11671	-	Reclamação	E-mail	Corte da rua - Condições de Segurança da sinalização da obra	DV-EOM	S	N	S	S	10/08/2018	50	Resposta presencial ao munícipe
14/06/2018	12715	-	Reclamação	E-mail	Emissão de Plantas - SIG	UT-SIG	N	S	S	S	16/06/2018	2	
14/06/2018	12776	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Informação errada	DV-CD	S	S	S	S	27/07/2018	32	
14/06/2018	12769	-	Reclamação	E-mail	RGPD - Envio de Newsletter	DPO	S	S	S	S	22/06/2018	7	
26/06/2018	13873	-	Reclamação	E-mail	Dúvida sobre refeições urgente	DV-DL_Educação	N	N	S	S	26/06/2018	1	
27/06/2018	16409	-	Reclamação	Livro de Reclamações Eletrónico	Problemas técnicos associados ao serviço de recolha de RU	DV-PEH	S	N	S	S	02/07/2018	4	Respondido pessoalmente
30/06/2018	14248	-	Reclamação	E-mail	Corte de rua - Realização de eventos	DV-CD	S	N	S	S	27/07/2018	20	
03/07/2018	14432	-	Reclamação	E-mail	Encerramento da Avenida Eugénio Ribeiro	DV-CD	N	S	N	S	27/07/2018	19	
03/07/2018	14375	-	Reclamação	E-mail	Ponto de situação - Reclamação danos de viatura em obra	DV-EOM	S	S	S	S	16/11/2018	99	Enviado e-mail à seguradora
07/07/2018	14750	-	Sugestão	E-mail	Pedido de envio de souvenirs	DV-AS	N	S	N	S	10/12/2018	111	
09/07/2018	14898	-	Reclamação	Portal da Queixa	Orçamentos municipais não participativos	DV-GU							
10/07/2018	15097	-	Reclamação	Site CMA	Fecho agua cemitério Ameal	DV-PEH	S	N	S	S	24/07/2018	11	Enviado e-mail à Junta de Freguesia, que detém a competência sobre o cemitério

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

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											
13/07/2018	16409	-	Alerta	Livro de Reclamações Eletrónico	Estacionamento de veículos - Multas da GNR	DV-MA	S	N	N	S	23/07/2018	7	
15/07/2018	15545	-	Sugestão	Site CMA	Como imigrar legalmente	UT-AD	N	N	N	S	09/10/2018	62	
17/07/2018	15670	-	Reclamação	E-mail	Maus cheiros provenientes de habitação de vizinho	Fiscalização	S	N	S	S	06/08/2018	15	Presencial
18/07/2018	23855/18	-	Reclamação	Requerimento	Erro no pagamento da taxa de RSU (deveria ser anual)	DV-AF	S	S	S	N	-	-	Esta questão ficou de imediato resolvida no GAM, tendo o munícipe efetuado o pagamento do valor certo
20/07/2018	15952	-	Sugestão	Site CMA	Pedido de informação - Casas para alugar	DV-DL	S	S	N	S	27/07/2018	6	
21/07/2018	15980	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	S	S	S	S	10/08/2018	15	
21/07/2018	16026	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	S	S	S	S	10/08/2018	15	
22/07/2018	15951	-	Reclamação	E-mail	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	S	S	N	S	10/08/2018	15	
23/07/2018	16005	-	Reclamação	Site CMA	Corte de silvas - Via pública	DV-MA							
24/07/2018	16080	-	Sugestão	Site CMA	Sombrinhas na rua - Pedido de informação	DV-CD	S	S	S	S	27/07/2018	4	
25/07/2018	16120	-	Sugestão	Site CMA	SOUVENIRS	DV-AS	N	N	N	S	23/10/2018	65	
31/07/2018	16409	-	Alerta	Ofício	Informação publicitada no site - Livro de Reclamações Eletrónico	DV-PEH	S	S	S	S	-	-	
06/08/2018	16848	-	Sugestão	Site CMA	Pedido de informação - Gestão Urbanística	DV-GU	S	N	N	S	29/01/2019	127	
22/08/2018	-	2129/18	Reclamação	E-mail	Informação - Demora	DV-GU	N	S	N	S	10/10/2018	36	Já tinha sido enviada informação ao requerente, quando da entrada dos requerimentos anteriores
29/08/2018	18719	-	Reclamação	Site CMA	CONTENTOR DE LIXO	DV-PEH	S	N	S	S	31/08/2018	3	
30/08/2018	27529/18	-	Sugestão	Requerimento	Atendimento mais rápido para pagamentos	GAM							
05/09/2018	28042/18	-	Reclamação	Requerimento	Pagamento RSU já efetuado na fatura da água	DV-AF	S	S	S	N	-	-	Faturação - Contas - Anulação
05/09/2018	28043/18	-	Reclamação	Requerimento	Pagamento RSU já efetuado na fatura da água	DV-AF	S	S	S	N	-	-	Faturação - Contas - Anulação
07/09/2018	18791	-	Reclamação	Ofício	Falta de salubridade - Cães - Vizinho	DV-PEH - Canil/Veterinário	N	S	S	S	-	-	Não houve resposta por ofício. A resposta foi dada diretamente pelo Veterinário Municipal
17/09/2018	-	2338/18	Reclamação	E-mail	Informação - Demora	DV-GU	N	S	N	S	10/12/2018	61	Já tinha sido enviada informação ao requerente, quando da entrada do requerimento inicial
18/09/2018	28197/18	-	Reclamação	Requerimento	Mau cheiro proveniente de esgotos	DV-MA	S	N	S	S	29/10/2018	30	AdRA
20/09/2018	19847	-	Reclamação	E-mail	Recolha de lixo	DV-PEH	S	N	S	S	22/11/2018	46	
26/09/2018	30304/18	-	Reclamação	Requerimento	Isenção de pagamento, pois não tem contrato de água nem saneamento	DV-PEH							
01/10/2018	30662/18	-	Reclamação	Requerimento	Arranjo de estrada	DV-EOM							

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

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											
04/10/2018	21200	-	Reclamação	E-mail	Reclamação atendimento telefónico (não atendimento de chamada)	DV-CD	S	S	S	S	25/10/2018	16	Colocar o telefone "geral" a tocar em duas extensões. Resposta por telefone
04/10/2018	20849	-	Reclamação	Portal da Queixa	Limpeza do Mercado Municipal	DV-GU	S	S	S	S	07/12/2018	47	
08/10/2018	21054	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Obras ilegais	Fiscalização	S	N	S	S	31/01/2019	84	
23/10/2018	22175	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Obras ilegais	Fiscalização	-	-	-	-	-	-	Assunto repetido, com o registo n.º 21054
02/11/2018	23092	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Informação cobrança de saneamento e resíduos RSU	DV-PEH	N	S	N	S	19/11/2018	12	
04/11/2018	23218	-	Reclamação	E-mail	Desagrado CMMCA	DV-CD	S	S	S	S	28/12/2018	40	
23/11/2018	25042	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Limpeza de terreno	Fiscalização	S	S	N				
23/11/2018	25108	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	S	S	N	S	18/12/2018	18	
29/11/2018	25542	-	Alerta	E-mail	Posto carregamento elétrico vandalizado	DV-MA	S	N					
30/11/2018	25783	-	Reclamação	E-mail	Falta de material nas casas de banho públicas	DV-PEH	S	N	S	S	05/12/2018	4	
03/12/2018	25836	-	Sugestão	Site CMA	Árvore no talude em risco de queda	DV-PEH					04/12/2018	2	Foi dada uma primeira resposta ao munícipe, em 2018/12/04
04/12/2018	25845	-	Reclamação	Site CMA	Horário ruído - Equipamento recolha de folhas secas	DV-PEH	S	S	S	S	06/12/2018	3	
04/12/2018	25972	-	Reclamação	Site CMA	Ausência de resposta	DV-GU	S	N	S	S	04/01/2019	24	Este processo encontrava-se em análise, relativamente a registo efetuado anteriormente
05/12/2018	25990	-	Reclamação	E-mail	Atendimento telefónico	DV-TI	N	N	N	S	18/12/2018	10	Questionada a munícipe sobre o assunto, não houve qualquer resposta por parte desta
06/12/2018	26174	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	N	N	N	S	18/12/2018	9	
07/12/2018	26385	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	N	N	N	S	18/12/2018	8	
07/12/2018	26391	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	N	N	N	S	18/12/2018	8	
07/12/2018	26397	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	N	N	N	S	18/12/2018	8	
07/12/2018	26399	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	N	N	N	S	18/12/2018	8	
07/12/2018	26370	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	N	N	N	S	18/12/2018	8	
07/12/2018	26374	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	N	N	N	S	18/12/2018	8	
07/12/2018	26382	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	N	N	N	S	18/12/2018	8	
07/12/2018	26383	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	N	N	N	S	18/12/2018	8	
07/12/2018	26384	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	N	N	N	S	18/12/2018	8	

ÁGUEDA
CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

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											
09/12/2018	26286	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	N	N	N	S	18/12/2018	7	
09/12/2018	26310	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	N	N	N	S	18/12/2018	7	
09/12/2018	26290	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	N	N	N	S	18/12/2018	7	
09/12/2018	26287	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	N	N	N	S	18/12/2018	7	
09/12/2018	26312	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	N	N	N	S	18/12/2018	7	
09/12/2018	26285	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	N	N	N	S	18/12/2018	7	
09/12/2018	26315	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	N	N	N	S	18/12/2018	7	
09/12/2018	26316	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Centro de Artes - Entrada após o início do espetáculo	DV-CD	N	N	N	S	18/12/2018	7	
11/12/2018	26674	-	Reclamação	Site CMA	Lombas ineficazes - Veículos em excesso de velocidade	DV-MA							
12/12/2018	26681	-	Sugestão	Site CMA	Prevenção de acidentes - Colocação de sinalização	DV-MA							Trata-se do mesmo assunto. Pedido efetuado por várias pessoas, relacionado com a mesma questão
12/12/2018	26680	-	Reclamação	Site CMA	Prevenção de acidentes - Colocação de sinalização	DV-MA							
12/12/2018	26678	-	Reclamação	Site CMA	Prevenção de acidentes - Colocação de sinalização	DV-MA							
12/12/2018	26675	-	Reclamação	Site CMA	Prevenção de acidentes - Colocação de sinalização	DV-MA							
12/12/2018	26682	-	Reclamação	Site CMA	Prevenção de acidentes - Colocação de sinalização	DV-MA							
13/12/2018	26918	-	Reclamação	Site CMA	Alarme exterior	Fiscalização	N	N	N				O assunto não é da competência da CMA. Tendo em conta que a queixa diz respeito a dois dias específicos, o processo foi arquivado
21/12/2018	27625	-	Reclamação	Site CMA	Manutenção de parque na Praça 1.º de Maio	DV-MA	S	S	S	S	16/01/2019	19	
23/12/2018	27680	-	Reclamação	Site CMA	Texto descritivo sem qualquer conteúdo (SPAM)	DV-MAF	N	N	N	N	-	-	
N.º TOTAL DE RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES APRESENTADAS = 113													
						TOTAIS	**62**	**43**	**55**	**88**			
						Taxas/Percentagens	**55%**	**38%**	**49%**	**78%**			
						Tempo médio de resposta (dias úteis)						**34**	

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

Abreviaturas:

DV-AS – Divisão de Ambiente e Sustentabilidade

DV-CD – Divisão de Cultura e Desporto

DV-DL – Divisão de Desenvolvimento Local

DV-EOM – Divisão de Execução de Obras Municipais

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

UT-AD – Unidade Técnica Administrativa

UT-RH – Unidade Técnica de Recursos Humanos

UT-SIG – Unidade Técnica de Sistemas de Informação Geográfica

Revisão: 0

Data: 2019/02/26

ÁGUEDA
CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436