

RECLAMAÇÕES

1º Semestre 2017:

SERVIÇO	N.º RECLAMAÇÕES	TIPOLOGIA DE RECLAMAÇÃO	RESPOSTA	N.º NIPG	MOTIVO
Loteamento e Obras	3	Comunicação com o município	Deferida	419	Vários entraves no processo de obras do município
		Serviço não conforme	Deferida	1515	Falta de andamento do processo
				17741	Placas de AL em nº insuficientes para disponibilizar ao cidadão
Centro de Recolha Oficial	4	Serviço não conforme	Indeferida	2963	Procedimentos de adoção do CR
				2944	Animal entregue para adoção indevidamente
		Atitude dos colaboradores	Indeferida	10780	Procedimentos de adoção do CR
				4882	Atitude incorreta de colaborador
Serviços Urbanos	2	Resíduos Urbanos	Indeferida	5067	Danificação e desaparecimento de contentor de lixo
		Atitude dos colaboradores	Deferida	6151	Atitude incorreta de colaborador
Polícia Municipal	2	Serviço não conforme	Indeferida	2631	Contraordenação aplicada sem consulta de testemunhas
				3906	Contra-ordenação aplicada sem aviso prévio ou pedido de identificação
Edificações e Equipamentos	2	Atitude dos colaboradores	Deferida	8337	Atitude incorreta de colaborador
		Fora do âmbito da Autarquia	Indeferida	5014	Serviço mal prestado da Parquaçor S.A.
Infraestruturas Viárias	1	Fora do âmbito da Autarquia	Indeferida	9854	Pé partido devido a passeio com buracos
Loja do Município	2	Atitude dos colaboradores	Deferida	13246	Município com senha 22 atendido antes da senha 21
		Serviço não conforme	Deferida	14064	Informação incorreta ao município induzindo-o em erro
Mercado da Graça	1	Trânsito	Indeferida	11017	Estacionamento ilegal no acesso ao parque do MG dificulta circulação de viaturas na via
TOTAL	17				

Ano de 2017:

SERVIÇO	N.º RECLAMAÇÕES	TIPOLOGIA DE RECLAMAÇÃO	RESPOSTA	N.º NIPG	MOTIVO
Loteamento e Obras	3	Comunicação com o município	Deferida	419	Vários entraves no processo de obras do município
		Serviço não conforme		1515	Falta de andamento do processo
				17741	Placas de AL em nº insuficientes para disponibilizar ao cidadão
Centro de Recolha Oficial	8	Serviço não conforme	Indeferida	2963	Procedimentos de adoção do CRO
				2944	Animal entregue para adoção indevidamente
		Atitude dos colaboradores	Deferida	10780	Procedimentos de adoção do CRO
				25623	Cadela particular, castrada, que fugiu do CRO
		Comunicação do município	Indeferida	4882	Atitude incorreta de colaborador
				22254	Atitude incorreta de colaborador
Atitude dos colaboradores/serviço não conforme	Indeferida	19068	Vários entraves no processo de castração de um animal		
Serviços Urbanos	4	Resíduos urbanos	Indeferida	23597	Atitude incorreta de colaborador e condições de higiene do CRO
		Atitude dos colaboradores	Deferida	5067	Danificação e desaparecimento de contentor de lixo
				19788	Acumulação de lixo na Rua do Amorim
Serviço não conforme	Indeferida	6151	Atitude incorreta de colaborador		
Polícia Municipal	9	Serviço não conforme	Indeferida	18157	Não recolha de contentor individual de lixo
				2631	Contraordenação aplicada sem consulta de testemunhas
				3906	Contra-ordenação aplicada sem aviso prévio ou pedido de identificação
		Comunicação com o município	Indeferida	29485	Denúncia sobre terreno devoluto com ratos que não foi resolvida
				29793	Multa, da Polícia Municipal, no lugar de cargas e descargas
		Atitude dos colaboradores	Indeferida	25494	Reclama do resultado da vistoria efetuada ao terreno devoluto com ratos
				24795	Não resposta a denúncia (Denúncia terreno devoluto)
				26113	Atitude incorreta de colaborador
Insatisfação do município	Deferida	29048	Atitude incorreta de colaborador – Invasão de propriedade por portão com blocos para fotos		
Edificações e Equipamentos	2	Fora do âmbito da autarquia	Indeferida	31075	Esplanadas Rua Diário dos Açores
		Atitude dos colaboradores	Deferida	5014	Serviço mal prestado da Parquaçor S.A.
Infraestruturas Viárias	2	Fora do âmbito da autarquia	Indeferida	8337	Atitude incorreta de colaborador
		Trânsito	Deferida	9854	Pé partido devido a passeio com buracos
Loja do Município	4	Atitude dos colaboradores	Deferida	22703	Semáforos desligados
				13246	Município com senha 22 atendido antes da senha 21
		Serviço não conforme		33308	Atitude de colaborador da loja do município
				14064	Informação incorreta ao município induzindo-o em erro
Mercado da Graça	2	Trânsito	Indeferida	22983	Não atendimento telefónico e falta de identificação dos funcionários da loja
				11017	Estacionamento ilegal no acesso ao parque do MG dificulta circulação de viaturas na via
Arquivo Municipal	1	Comunicação com município	Indeferida	19231	Estacionamento ilegal no acesso ao parque do MG dificulta circulação de viaturas na via
Taxas e Licenças	1	Ruído	Deferida	19779	Falta de elementos num processo para consulta
Tesouraria	1	Comunicação com município	Indeferida	21516	Ruído do Bar da Praia do Pópulo
Ação Social	1	Comunicação com o cliente	Indeferida	23919	Procedimentos para pedido de declaração de não dívida
Obras Municipais	1	Serviço não conforme	Indeferida	31596	Faturas despesas água, etc – Atendimento Sara e Cláudio
				34880	Não resposta a requerimento sobre Pavimento/passeio danificado junto a moradia que está a provocar infiltrações
TOTAL	39				

SUGESTÕES

1º Semestre 2017:

SERVIÇO	N.º SUGESTÕES	TIPOLOGIA DE SUGESTÃO	N.º NIPG	SUGESTÃO
Infraestruturas Viárias	1	Trânsito	14865	Assegurar o acesso às farmácias de serviço aquando de interrupções de trânsito
Serviços Urbanos	1	Salubridade Pública	14755	Instalação de iscos para roedores e ecopontos
TOTAL	2			

Ano 2017:

SERVIÇO	N.º SUGESTÕES	TIPOLOGIA DE SUGESTÃO	N.º NIPG	SUGESTÃO
Infraestruturas Viárias	1	Trânsito	14865	Assegurar o acesso às farmácias de serviço aquando de interrupções de trânsito
Serviços Urbanos	1	Salubridade Pública	14755	Instalação de iscos para roedores e ecopontos
Mini-Bus	1	Mini-Bus	22542	Sugestão trajeto linha A
TOTAL	3			

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DO ANO DE 2017

SERVIÇO	Nº RECLAMAÇÕES	TIPOLOGIA DA RECLAMAÇÃO	RESPOSTA
Centro de Recolha Oficial	4	Serviço não conforme	Indeferidas (3)
		Atitude dos colaboradores	Indeferida
Edificações e Equipamentos	2	Atitude dos colaboradores	Deferida
		Fora do âmbito da Autarquia	Indeferida
Infraestruturas Viárias	1	Fora do âmbito da Autarquia	Indeferida
Loja do Município	2	Atitude dos colaboradores	Deferidas
		Serviço não conforme	
Loteamento e Obras	3	Serviço não conforme	Deferidas (2)
		Comunicação com o município	Deferida (1)
Mercado da Graça	1	Trânsito	Indeferida
Polícia Municipal	2	Serviço não conforme	Indeferidas (2)
Serviços Urbanos	2	Atitude dos colaboradores	Deferida
		Resíduos Urbanos	Indeferida

SERVIÇO	Nº SUGESTÕES	TIPOLOGIA DA SUGESTÃO
Infraestruturas Viárias	1	Trânsito
Serviços Urbanos	1	Salubridade Pública

Ano de 2017 – Registadas 39 reclamações em livro das quais 15 foram deferidas.

SERVIÇO	N.º RECLAMAÇÕES	TIPOLOGIA DE RECLAMAÇÃO	RESPOSTA
Ação Social	1	Comunicação com o cliente	Indeferida
Arquivo Municipal	1	Comunicação com munícipe	Indeferida
Centro de Recolha Oficial	8	Serviço não conforme	Indeferida
			Indeferida
			Deferida
		Atitude dos colaboradores	Indeferida
			Deferida
		Comunicação do munícipe	Indeferida
Atitude dos colaboradores/serviço não conforme	Indeferida		
Edificações e Equipamentos	2	Fora do âmbito da autarquia	Indeferida
		Atitude dos colaboradores	Deferida
Infraestruturas Viárias	2	Fora do âmbito da autarquia	Indeferida
		Trânsito	Deferida
Loja do Munícipe	4	Atitude dos colaboradores	Deferida
			Deferida
		Serviço não conforme	Deferida
			Deferida
Loteamento e Obras	3	Comunicação com o munícipe	Deferida
		Serviço não conforme	Deferida
			Deferida
Mercado da Graça	2	Trânsito	Indeferida
			Indeferida
Obras Municipais	1	Serviço não conforme	Indeferida
Polícia Municipal	9	Serviço não conforme	Indeferida
			Indeferida
			Indeferida
			Indeferida
		Deferida	
		Comunicação com o munícipe	Indeferida
		Atitude dos colaboradores	Indeferida
Insatisfação do munícipe	Deferida		
Serviços Urbanos	4	Resíduos urbanos	Indeferida
			Indeferida
		Atitude dos colaboradores	Deferida
Serviço não conforme	Indeferida		
Taxas e Licenças	1	Ruído	Deferida
Tesouraria	1	Comunicação com munícipe	Indeferida

Ano de 2017 - Consideradas 2 sugestões implementadas de acordo com a seguinte listagem:

SERVIÇO	N.º SUGESTÕES	TIPOLOGIA DE SUGESTÃO
Infraestruturas Viárias	1	Trânsito
	1	Mini-Bus
Serviços Urbanos	1	Salubridade Pública

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2018

Foram registadas 29 reclamações das quais 13 foram deferidas.

SERVIÇO	N.º RECLAMAÇÕES	RESPOSTA
Coesão e Desenvolvimento	1	1 Deferida
Centro de Recolha Oficial (Canil)	2	2 Indeferida
Infraestruturas Viárias	5	5 Indeferida
Loteamento e Obras	5	3 Deferida
		2 Indeferida
Obras Municipais	1	1 Indeferida
Polícia Municipal	4	1 Deferida
		3 Indeferida
Serviços Urbanos	6	5 Deferida
		1 Indeferida
Tecnologias de Informação	2	1 Deferida
		1 Indeferida
Taxas e Licenças	3	2 Deferida
		1 Indeferida

29 29
13
16

7 7

Foram consideradas 7 sugestões das quais 2 foram deferidas.

SERVIÇO	N.º SUGESTÕES	RESPOSTA
Infraestruturas Viárias	2	2 Indeferida
Loja do Município	1	1 Deferida
Metrologia Legal	1	1 Deferida
Polícia Municipal	1	1 Indeferida
Serviços Urbanos	1	1 Indeferida
Taxas e Licenças	1	1 Indeferida

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DO ANO DE 2018

Foram registadas 65 reclamações das quais 29 foram deferidas.

SERVIÇO	N.º RECLAMAÇÕES	RESPOSTA	
Edificações e Equipamentos Municipais	1	1	Deferida
Centro de Recolha Oficial (Canil)	2	2	Indeferida
Tesouraria	1	1	Deferida
Loteamento e Obras	6	4	Deferida
		2	Indeferida
Obras Municipais	1	1	Indeferida
Policia Municipal	9	2	Deferida
		7	Indeferida
Serviços Urbanos	17	10	Deferida
		7	Indeferida
Atividades Culturais	2	1	Deferida
		1	Indeferida
Taxas e Licenças	3	1	Deferida
		2	Indeferida
Atividades Culturais	1	1	Deferida
Coesão e Desenvolvimento	2	1	Deferida
		1	Indeferida
Infraestruturas Viárias	13	5	Deferida
		8	Indeferida
Expediente Geral	1	1	Deferida
Loja do Município	2	1	Deferida
		1	Indeferida
Tecnologias de Informação	3	1	Deferida
		2	Indeferida
Diversos	1	1	Deferida

Foram consideradas 31 sugestões das quais 8 foram deferidas.

SERVIÇO	N.º SUGESTÕES	RESPOSTA	
Infraestruturas Viárias	21	5	Deferida
		16	Indeferida
Loja do Município	1	1	Deferida
Metrologia Legal	1	1	Deferida
Policia Municipal	1	1	Indeferida
Serviços Urbanos	3	1	Deferida
		2	Indeferida
Ação Social	1	1	Indeferida
Atividades Culturais	1	1	Deferida
Atividades Desportivas	1	1	Indeferida
Edificações e Equipamentos Municipais	1	1	Indeferida

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DO ANO DE 2019

Foram registadas 50 reclamações, das quais 32 foram deferidas.

SERVIÇO	N.º RECLAMAÇÕES	RESPOSTA	
Edificações e Equipamentos Municipais	5	4	Deferida
		1	Indeferida
Loteamento e Obras	3	2	Deferida
		1	Indeferida
Loja do Município	4	4	Deferida
		0	Indeferida
Estaleiros Municipal	2	1	Deferida
		1	Indeferida
Serviços Urbanos	21	12	Deferida
		9	Indeferida
Atividades Culturais	2	1	Deferida
		1	Indeferida
Taxas e Licenças	2	1	Deferida
		1	Indeferida
Infraestruturas Viárias	11	7	Deferida
		4	Indeferida

Foram consideradas 31 sugestões das quais 9 foram deferidas.

SERVIÇO	N.º SUGESTÕES	RESPOSTA	
Infraestruturas Viárias	16	4	Deferida
		12	Indeferida
Administração	1	1	Deferida
		0	Indeferida
Edificações e Equipamentos Municipais	7	4	Deferida
		3	Indeferida
Serviços Urbanos	4	0	Deferida
		4	Indeferida
Atividades Culturais	2	0	Deferida
		2	Indeferida
Coesão e Desenvolvimento	1	0	Deferida
		1	Indeferida