



## RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES 2017

A Câmara Municipal de Mealhada tem várias formas de registo de reclamações e sugestões, nomeadamente:

- **Atendimento ao Múncipe** – entrada no circuito SGD “Exposição/Reclamação”, sendo preenchido um requerimento;
- **Ofício/FAX/Email** – entrada no circuito SGD “Exposição/Reclamação”, sendo preenchido um requerimento;
- **Presencial/Telefone** – entrada no circuito SGD “Exposição/Reclamação”, sendo preenchido um requerimento;
- **Livro de Reclamações** – entrada no circuito SGD “Exposição/Reclamação”, sendo preenchido um requerimento;
- **Aplicação Informática (APP) “Aconteceu na minha rua”** – entrada no circuito SGD “Exposição/Reclamação”, sendo preenchido um requerimento;
- **Site da Autarquia** – através do preenchimento de um formulário que entrada no circuito SGD “Exposição/Reclamação”.

O presente relatório refere-se ao período janeiro a dezembro de 2017.

É importante referir que todas as reclamações/Sugestões apresentadas são reencaminhadas para os serviços respectivos, analisadas, efectuadas as devidas correcções e /ou acções de melhoria, e sempre que se revele pertinente informados os queixosos.

Estatisticamente, a nível da forma como foi registada a informação, os resultados são os seguintes:

Modo de Receção	Número	%
Email	15	23,4
APP	35	54,7
Livro Reclamações	3	4,7
Requerimento/ofício	11	17,2
Telefone/Presencial	0	0,0
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100,0</b>

Da análise da tabela supra, podemos concluir que 54,7% é recepcionada através da APP “Aconteceu na minha rua”, seguindo-se a receção por email com 23,4%

No que se refere à tipologia de reclamações (ver anexo 1), elas foram categorizadas em função das opções da APP “*Aconteceu na minha rua*”, de modo a facilitar o tratamento estatístico da informação. Contudo, temos um número muito significativo de reclamações (46,9%) que entra dentro da categoria ‘Outros’ estando essencialmente relacionadas com a recolha de animais e queixas sobre o funcionamento de estabelecimentos comerciais.

A Câmara Municipal de Mealhada gere os sistemas de Água e Saneamento, sendo este o sistema que gera maior volume de reclamações imputáveis à autarquia, resultado de problemas na rede de rotura ou erros de facturação.

Tipologia	Número	%
Água/Saneamento/Rede de Águas Pluviais	8	12,5
Sinalização de Trânsito	3	4,7
Árvores/Espaço Verdes/Limpeza de terrenos	7	10,9
Iluminação Pública	3	4,7
Contentores/Ecopontos	3	4,7
Faixa de Rodagem/Via Pública	7	10,9
Educação	1	1,6
Ação Social	1	1,6
Obras	1	1,6
Outros	30	46,9
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100,0</b>

No que se refere ao ponto de situação das reclamações/sugestões, verificamos que todas foram encaminhadas para os serviços municipais para análise e informação. Mais se verifica que 50% das 64 reclamações recebidas já se encontram solucionadas. As restantes 50% estão em análise pelos serviços. Importa referir, que é procedimento interno da autarquia manter o registo aberto até o solucionar, pelo que situações relacionadas com obras e limpezas de terrenos se tornam mais demoradas, dada a necessidade de cumprir com os procedimentos legais.

Estado	Número	%
Em Apreciação	32	50,0
Resolvido	32	50,0
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100,0</b>

No que se refere à distribuição de queixas pelos serviços, verificamos que é a Divisão de Gestão e Conservação Rodoviária, Frotas e Proteção Civil (29,7%), seguido Serviço de Espaços Verdes e Floresta (15,6%). Esta situação deve-se aos violentos incêndios que afectaram o nosso país e o concelho de Mealhada, que fazem com que as pessoas apresentem queixas referentes à limpeza de terrenos e abate de árvores na proximidade dos povoamentos.

Acresce referir que a vereação também apresenta um número elevado (17,2%), resultado das reclamações relacionadas com as obras municipais.

<b>Serviços Municipais</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
GAP	7	10,9
Vereação	11	17,2
Comunicação	0	0,0
Serviços Municipais de Proteção Civil	7	10,9
Espaço Inovação	0	0,0
Centro de Interpretação Ambiental	0	0,0
Gabinete de Informática	0	0,0
Divisão de Turismo e Cultura	0	0,0
Divisão de Desporto e Educação	1	1,6
Setor de Educação	1	1,6
Divisão de Administração e Conservação do Território	3	4,7
Divisão Financeira	0	0,0
Divisão Administrativa e Jurídica	0	0,0
Serviço de Espaços Verdes e Floresta	10	15,6
Divisão de Gestão Urbanística e Planeamento do Território	1	1,6
Divisão de Gestão e Conservação Rodoviária, Frotas e Proteção Civil	19	29,7
Divisão de Serviços Urbanos e Ambiente	3	4,7
Setor de Ação Social	1	1,6
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100,0</b>

Acresce referir, que tendo em consideração que não foi introduzido um procedimento interno para registo de sugestões, não nos foi possível efectuar a análise estatística das mesmas.

## Anexo I – Compilação das Reclamações rececionadas em 2017

Nome	Estado	Data Criação	Tipologia	Modo de Receção
Maria Baía	Resolvido	21-11-2017	Água/Saneamento e Águas Pluviais	email
Marina Gregório	Em apreciação	03-11-2017	Água/Saneamento e Águas Pluviais	APP
Maria Lopes	Resolvido	06-11-2017	Outros	email
Pedro Lourenço	Em apreciação	25-10-2017	Sinalização de Trânsito	APP
Paulo Santos	Em apreciação	19-10-2017	Árvores/Espaço Verdes	APP
Manuel Paçal	Resolvido	16-10-2017	Outros	APP
Messias Duarte	Em apreciação	16-10-2017	Outros	APP
Estefânia Távora	Resolvido	09-10-2017	Outros	email
Paulo Pinto	Em apreciação	05-10-2017	Iluminação Pública	APP
Paulo Pinto	Em apreciação	05-10-2017	Contentores/Ecopontos	APP
Paulo Ramos	Resolvido	03-10-2017	Outros	email
Cláudia Matos	Em apreciação	28-09-2017	Árvores/Espaço Verdes	APP
Hugo Oliveira	Em apreciação	25-09-2017	Faixa de Rodagem/Via Pública	APP
Vítor Simões	Em apreciação	24-09-2017	Faixa de Rodagem/Via Pública	APP
Manuel Sousa	Em apreciação	22-09-2017	Água/Saneamento e Águas Pluviais	APP
Pedro Ferreira	Resolvido	14-09-2017	Outros	email
Luis Coelho	Resolvido	12-09-2018	Outros	Livro de Reclamações
Carla Fernandes	Em apreciação	04-09-2017	Árvores/Espaço Verdes	APP
HELENA ABRANTES	Em apreciação	29-08-2017	Água/Saneamento e Águas Pluviais	APP
Ana Cortez	Resolvido	24-08-2017	Obras	APP
Manuel Amado	Em apreciação	19-08-2017	Faixa de Rodagem/Via Pública	APP
Manuel Sousa	Em apreciação	17-08-2017	Iluminação Pública	APP
Jorge Marques	Em apreciação	16-08-2017	Outros	APP
Teresa Neves	Em apreciação	02-08-2017	Contentores/Ecopontos	APP
Paulo Santos	Em apreciação	26-07-2017	Árvores/Espaço Verdes	APP
Nuno Mendonça	Em apreciação	24-07-2017	Árvores/Espaço Verdes	APP

Nome	Estado	Data Criação	Tipologia	Modo de Receção
Mixtrónica - Comércio Material Eletrónico Unipessoal, Lda	Resolvido	29-08-2017	Outros	email
Azura - Comércio de Máquinas, Unipessoal, Lda	Comunicado à Entidade	01-08-2017	Outros	email
Rui Santos	Em apreciação	19-07-2017	Outros	requerimento
Rui Ferreira	Comunicado à Entidade	17-07-2017	Outros	email
João Aguiar	Comunicado à Entidade	12-07-2017	Outros	email
João Capela	Resolvido	12-07-2017	Outros	ofício
Rogério Sousa	Resolvido	12-07-2017	Outros	ofício
Jorge Marques	Resolvido	12-07-2017	Outros	ofício
Juvenal Cardoso	Resolvido	11-07-2017	Água/Saneamento e Águas Pluviais	ofício
António Cação	Em apreciação	09-07-2017	Outros	APP
Anabela Silva	Comunicado à Entidade	03-07-2017	Outros	email
João Ferreira	Em apreciação	22-06-2017	Faixa de Rodagem/Via Pública	APP
Sandro Oliveira	Em apreciação	20-06-2017	Sinalização de Trânsito	APP
Sara Pires	Resolvido	18-06-2017	Árvores/Espaço Verdes	APP
Antero Morais	Resolvido	24-05-2017	Outros	email
Daniel Silva	Em apreciação	23-05-2017	Árvores/Espaço Verdes	Livro de Reclamações
Ana Cerveira	Resolvido	11-05-2017	Outros	ofício
Filipe Castanheira	Resolvido	05-05-2017	Faixa de Rodagem/Via Pública	ofício
Vera Ferreira	Resolvido	05-05-2017	Ação Social	email
Luis Silva	Comunicado à Entidade	13-04-2017	Outros	email
Carlos Batista	Resolvido	27-04-2017	Outros	requerimento
José Cardoso	Resolvido	22-03-2017	Outros	APP
Dadominio, Lda	Resolvido	08-03-2017	Outros	email
Maria Correia	Resolvido	02-03-2017	Rede de Esgotos/Rede de Águas Pluviais	ofício
Manuel Costa	Em apreciação	24-02-2017	Faixa de Rodagem/Via Pública	APP
Henrique Farelo	Em apreciação	20-02-2017	Sinalização de Trânsito	APP
Joaquim Oliveira	Reportado à entidade	17-02-2017	Outros	Requerimento

Nome	Estado	Data Criação	Tipologia	Modo de Receção
Rodolfo Charro	Em apreciação	16-02-2017	Contentores/Ecopontos	APP
José Silva	Comunicado à Entidade	15-02-2017	Outros	APP
Maria Batista	Em apreciação	07-02-2017	Rede de Esgotos/Rede de Águas Pluviais	APP
PG - Janelas Felizes - Administração de Condomínios	Resolvido	02-02-2017	Outros	ofício
António Gonçalves	Resolvido	01-02-2017	Rede de Esgotos/Rede de Águas Pluviais	email
Jose Valongo	Em apreciação	22-01-2017	Outros	APP
Jose Valongo	Em apreciação	10-01-2017	Faixa de Rodagem/Via Pública	APP
Hugo Fernandes	Em apreciação	09-01-2017	Iluminação Pública	APP
Carlos Cristina	Resolvido	03-01-2017	Educação	Livro de Reclamações
Dadominio, Lda	Em apreciação	03-01-2017	Outos	APP
Fernando Simões	Em apreciação	01-01-2017	Outros	APP