

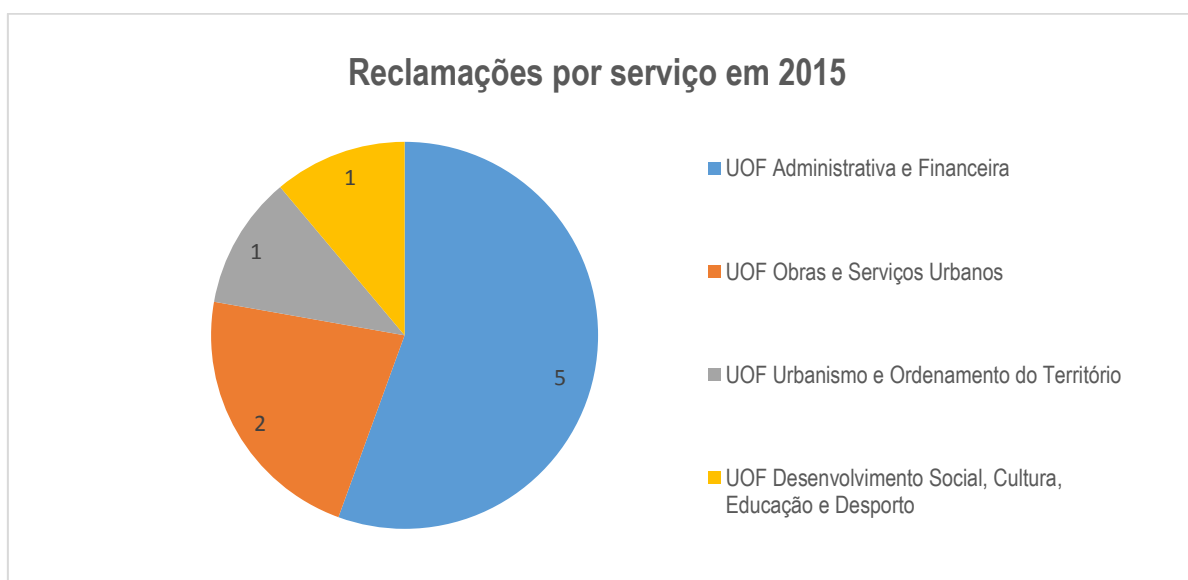
## RELATÓRIO SOBRE O VOLUME E TIPO DE RECLAMAÇÕES E/OU SUGESTÕES

O procedimento de receção e tratamento das reclamações e/ou sugestões tem vindo a tornar-se num instrumento de institucionalização de audição e aferição da qualidade dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Alijó.

A monitorização das contribuições efetuadas pelos cidadãos constituem uma ferramenta de gestão importante, assegurando um processo de melhoria contínua.

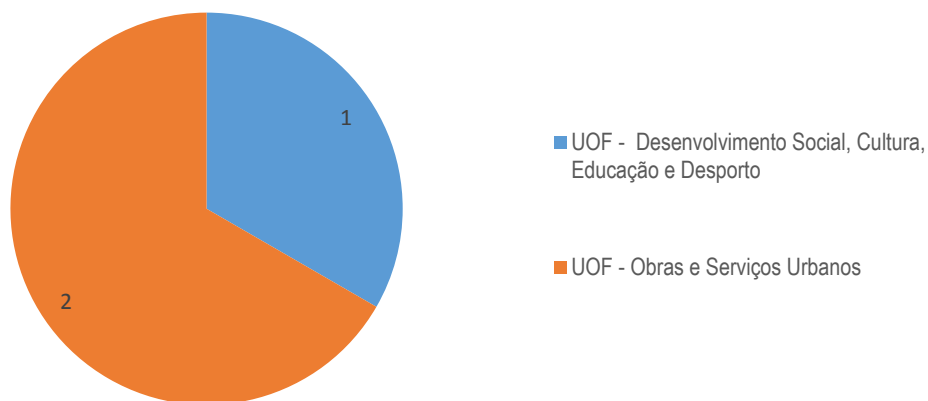
A análise das reclamações e/ou sugestões manifestadas pelos cidadãos reportam ao período de 1 janeiro de 2015 a 31 de outubro de 2016, através das seguintes fontes: correio eletrónico, Livro de Reclamações, formulário de atendimento.

- Em 2015 foram registadas 10 reclamações e 3 sugestões:



Fonte	Teor da reclamação	Serviço
Formulário eletrónico	Pagamento por transferência bancária da água	UOF Administrativa e Financeira
Formulário eletrónico	Pagamento do consumo de água	UOF Administrativa e Financeira
Formulário eletrónico	Pagamento do consumo de água	UOF Administrativa e Financeira
Formulário eletrónico	Horário Funcionamento de bar	UOF Administrativa e Financeira
Formulário eletrónico	Abastecimento de água	UOF Obras e Serviços Urbanos
Livro de reclamações	Pagamento do consumo de água	UOF Administrativa e Financeira
Formulário eletrónico	Recolha de lixo	UOF Obras e Serviços Urbanos
Formulário eletrónico	Degradação de caminho de acesso a habitação	UOF Obras e Serviços Urbanos
Livro de reclamações	Ausência de veterinário	UOF Urbanismo e Ordenamento do Território
Livro de reclamações	Estado de conservação Piscinas Municipais	UOF Desenvolvimento Social, Cultura, Educação e Desporto

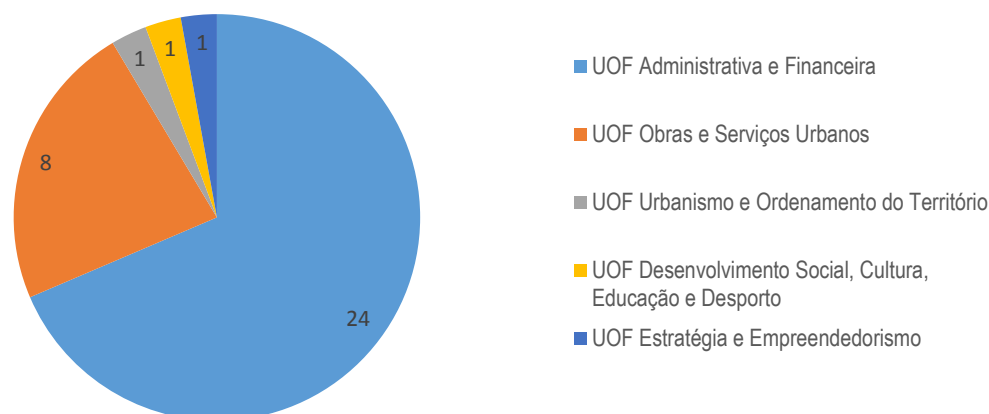
### Sugestões por serviço em 2015



Fonte	Teor da sugestão	Serviço
Formulário eletrónico	Workshop de xadrez	UOF Desenvolvimento Social, Cultura, Educação e Desporto
Formulário eletrónico	Limpeza e isolamento de terreno	UOF Obras e Serviços Urbanos
Formulário eletrónico	Construção de passadeiras	UOF Obras e Serviços Urbanos

➤ Até 31 de outubro de 2016 foram registadas 35 reclamações:

### Reclamações por serviço até 31/10/2016



Fonte	Teor da reclamação	Serviço
Formulário eletrónico	Caminho de acesso a empresa	UOF Obras e Serviços Urbanos
Formulário eletrónico	Drenagem insuficiente	UOF Obras e Serviços Urbanos
Formulário eletrónico	Drenagem insuficiente	UOF Obras e Serviços Urbanos
Formulário eletrónico	Horário Funcionamento de bar	UOF Administrativa e Financeira
Formulário eletrónico	Horário Funcionamento de bar	UOF Administrativa e Financeira
Formulário eletrónico	Horário Funcionamento de bar	UOF Administrativa e Financeira
Formulário eletrónico	Estacionamento de camiões	UOF Obras e Serviços Urbanos
Formulário eletrónico	Atualização do regulamento de taxas	UOF Administrativa e Financeira
Formulário eletrónico	Atualização do regulamento de taxas	UOF Administrativa e Financeira
Formulário eletrónico	Construção de muro	UOF Urbanismo e Ordenamento do Território
Formulário eletrónico	Faturação da água	UOF Administrativa e Financeira
Formulário eletrónico	Falta de abastecimento de água	UOF Obras e Serviços Urbanos
Formulário eletrónico	Limpeza de árvores	UOF Obras e Serviços Urbanos
Formulário eletrónico	Limpeza de terreno	UOF Estratégia e Empreendedorismo
Formulário eletrónico	Degradação de caminho	UOF Obras e Serviços Urbanos
Livro de reclamações	Faturação da água	UOF Administrativa e Financeira
Livro de reclamações	Faturação da água	UOF Administrativa e Financeira
Livro de reclamações	Faturação da água	UOF Administrativa e Financeira
Livro de reclamações	Faturação da água	UOF Administrativa e Financeira
Livro de reclamações	Faturação da água	UOF Administrativa e Financeira
Livro de reclamações	Faturação da água	UOF Administrativa e Financeira
Livro de reclamações	Faturação da água	UOF Administrativa e Financeira
Livro de reclamações	Faturação da água	UOF Administrativa e Financeira
Livro de reclamações	Faturação da água	UOF Administrativa e Financeira
Livro de reclamações	Faturação da água	UOF Administrativa e Financeira
Livro de reclamações	Faturação da água	UOF Administrativa e Financeira
Livro de reclamações	Faturação da água	UOF Administrativa e Financeira
Livro de reclamações	Faturação da água	UOF Administrativa e Financeira
Livro de reclamações	Faturação da água	UOF Administrativa e Financeira
Livro de reclamações	Faturação da água	UOF Administrativa e Financeira
Livro de reclamações	Faturação da água	UOF Administrativa e Financeira
Livro de reclamações	Faturação da água	UOF Administrativa e Financeira
Livro de reclamações	Faturação da água	UOF Administrativa e Financeira
Formulário eletrónico	Falta de abastecimento de água	UOF Obras e Serviços Urbanos
Livro de reclamações	Estado de conservação Piscinas Municipais	UOF Desenvolvimento Social, Cultura, Educação e Desporto

### **Tratamento e análise de reclamações e/ou sugestões**

Realizada a respetiva análise e tratamento às reclamações/sugestões rececionadas, procedeu-se ao encaminhamento das mesmas à Unidade Orgânica ou Entidade com competências na matéria.