

## RELATÓRIO SOBRE O VOLUME E TIPO DE RECLAMAÇÕES E/OU SUGESTÕES (1 DE NOVEMBRO DE 2016 A 30 DE SETEMBRO DE 2018)

O procedimento de receção e tratamento das reclamações e/ou sugestões é um 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 de novembro de 2016 a 30 de setembro de 2018, através das seguintes fontes: correio eletrónico, Livro de Reclamações, formulário de atendimento.

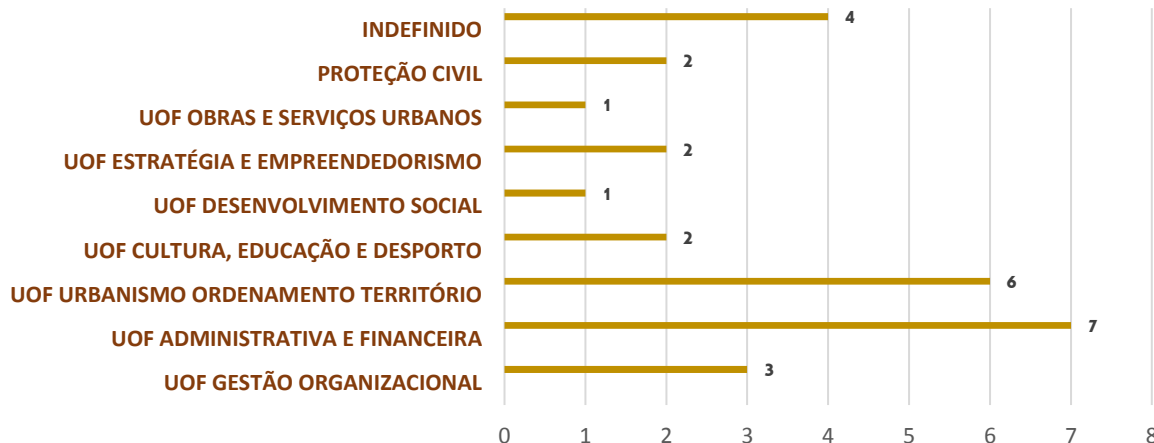
- Foram registadas 28 reclamações e 27 sugestões:



Fonte	Teor da reclamação	Serviço
Formulário eletrónico	Ruído/ Horário de estabelecimento comercial	UOF Gestão Organizacional
Formulário eletrónico	Ruído/ Horário de estabelecimento comercial	UOF Gestão Organizacional
Formulário eletrónico	Ruído/ Horário de estabelecimento comercial	UOF Gestão Organizacional
Formulário eletrónico	Ruído/ Horário de estabelecimento comercial	UOF Gestão Organizacional
Formulário eletrónico	Ruído/ Horário de estabelecimento comercial	UOF Gestão Organizacional
Formulário eletrónico	Ruído/ Horário de estabelecimento comercial	UOF Gestão Organizacional
Formulário eletrónico	Ruído/ Horário de estabelecimento comercial	UOF Gestão Organizacional
Formulário eletrónico	Ruído/ Horário de estabelecimento comercial	UOF Gestão Organizacional

Formulário eletrónico	Ruído/ Horário de estabelecimento comercial	UOF Gestão Organizacional
Formulário eletrónico	Obras ilegais em estabelecimento comercial	UOF Urbanismo e Ordenamento do Território
Carta	Denúncia sobre estabelecimento comercial	UOF Urbanismo e Ordenamento do Território
Carta	Denúncia de obras ilegais	UOF Urbanismo e Ordenamento do Território
Correio eletrónico	Animais perigosos na via pública	UOF Urbanismo e Ordenamento do Território
Carta	Existência de suínos em área residencial	UOF Urbanismo e Ordenamento do Território
Carta	Ocupação ilegal de espaço comercial	UOF Urbanismo e Ordenamento do Território
Formulário eletrónico	Prejuízos causados por javali	UOF Estratégia e Empreendedorismo
Carta	Ausência de resposta a oferta de um livro	Indefinido
Formulário eletrónico	Reclamação sobre a limpeza do cemitério de São Mamede	Indefinido
Formulário eletrónico	Habitação degradada - perigo de derrocada	Proteção Civil
Formulário eletrónico	Habitação degradada - perigo de derrocada	Proteção Civil
Formulário eletrónico	Falta de iluminação pública	UOF Obras e Serviços Urbanos
Formulário eletrónico	Rutura de fossa na via pública	UOF Obras e Serviços Urbanos
Formulário eletrónico	Obras de requalificação do Pinhão	UOF Obras e Serviços Urbanos
Formulário eletrónico	Pavimentações em Sanfins do Douro	UOF Obras e Serviços Urbanos
Formulário eletrónico	Esgoto a céu aberto	UOF Obras e Serviços Urbanos
Formulário eletrónico	Posicionamento de postes da EDP	UOF Obras e Serviços Urbanos
Formulário eletrónico	Construção de lombas na Rua Francisco Artur Martins em Alijó	UOF Obras e Serviços Urbanos
Formulário eletrónico	Fuga de água	UOF Obras e Serviços Urbanos

## SUGESTÕES POR SERVIÇO



Fonte	Teor da sugestão	Serviço
Formulário eletrônico	Ruído/ Horário de estabelecimento comercial	UOF Gestão Organizacional
Formulário eletrônico	Ruído/ Horário de estabelecimento comercial	UOF Gestão Organizacional
Formulário eletrônico	Venda de pizzas ambulante	UOF Gestão Organizacional
Formulário eletrônico	Solicitando emissão de declaração	UOF Administrativa e Financeira
Formulário eletrônico	Solicitando tabela de taxas do cemitério de Pegarinhos	UOF Administrativa e Financeira
Formulário eletrônico	Solicitando declaração comprovativa de morada	UOF Administrativa e Financeira
Formulário eletrônico	Solicitando informação sobre pagamento de toldes	UOF Administrativa e Financeira
Formulário eletrônico	Solicitando alteração de dados para pagamento de água	UOF Administrativa e Financeira
Formulário eletrônico	Solicitando informação sobre morada de faturação da água	UOF Administrativa e Financeira
Formulário eletrônico	Solicitando informação sobre pagamento de água por transferência bancária	UOF Administrativa e Financeira
Formulário eletrônico	Solicitando informação sobre planta de habitação	UOF Urbanismo e Ordenamento do Território
Formulário eletrônico	Solicitando licença de utilização	UOF Urbanismo e Ordenamento do Território
Formulário eletrônico	Solicitando informação sobre vacinação de animais	UOF Urbanismo e Ordenamento do Território
Formulário eletrônico	Solicitando informação sobre o PDM	UOF Urbanismo e Ordenamento do Território
Formulário eletrônico	Solicitando informação sobre o licenciamento de projetos	UOF Urbanismo e Ordenamento do Território
Formulário eletrônico	Solicitando declaração de exercício de funções como arquiteta	UOF Urbanismo e Ordenamento do Território
Formulário eletrônico	Solicitando informação sobre as refeições escolares	UOF Cultura, Educação e Desporto

Formulário eletrónico	Solicitando informação sobre atividades desportivas	UOF Cultura, Educação e Desporto
Formulário eletrónico	Solicitando informação sobre atividades económicas	UOF Estratégia e Empreendedorismo
Formulário eletrónico	Solicitando informação sobre caça ao tordo	UOF Estratégia e Empreendedorismo
Formulário eletrónico	Solicitando certidão de nascimento	Indefinido
Formulário eletrónico	Solicitando informação sobre venda de madeira	Indefinido
Formulário eletrónico	Solicitando informação sobre munícipe incontactável	Indefinido
Formulário eletrónico	Solicitando informação sobre fibras de videira	Indefinido
Formulário eletrónico	Solicitando informação sobre limpeza de terrenos	Proteção Civil
Formulário eletrónico	Solicitando informação sobre limpeza de terrenos	Proteção Civil
Formulário eletrónico	Solicitando informação sobre recolha de lixo	UOF Obras e Serviços Urbanos

#### **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, serviço ou Entidade com competências na matéria.