



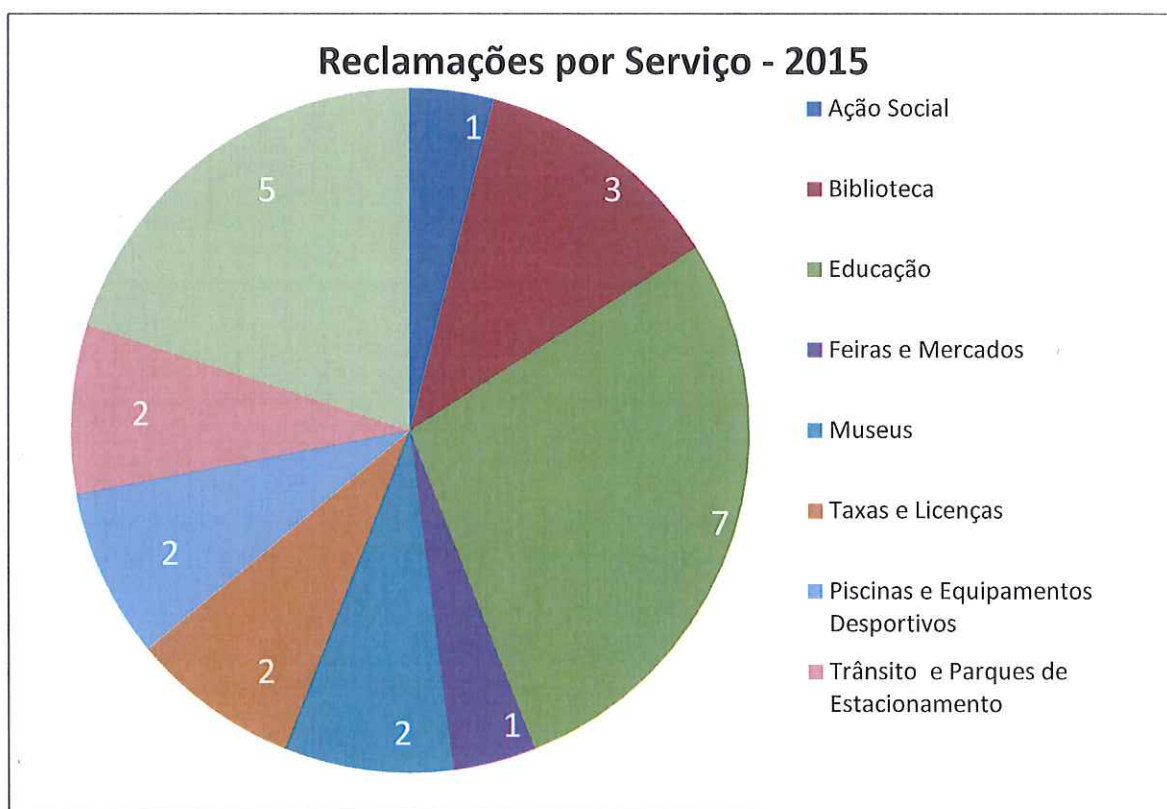
C Â M A R A M U N I C I P A L D E V I L A D O C O N D E

## RELATÓRIO COM INFORMAÇÃO SOBRE O VOLUME E TIPO DE RECLAMAÇÕES

Prémio Imagem Cidade Prémio Cidade Limpa Projecto Piloto Urbano Prémio de Modernização Administrativa Municipal



Em 2015 foram registadas 25 reclamações nos Livros de Reclamações disponíveis nos vários equipamentos municipais com atendimento ao público.





### **Relativamente ao seu conteúdo estas 25 reclamações visaram os seguintes e variados assuntos:**

O Serviço de Educação foi o mais visado e teve como maior objeto de reclamação a demora na entrega de credenciais escolares (4). Houve ainda 3 reclamações relativas à marcação ou agendamento de refeições do 1.º ciclo.

O serviço de Obras Particulares e Urbanismo foi alvo de 5 reclamações relativas a morosidade no atendimento (4) e à complexidade da instrução de processos de obras.

A Biblioteca recebeu 3 reclamações relativas ao empréstimo de livros, à entrega de manuais escolares e solicitação de recibo.

Houve 2 reclamações registadas no serviço de Taxas e Licenças que referem discordância relativa às tarifas de resíduos Sólidos Urbanos incluídas na fatura da água.

Os Parques de Estacionamento receberam 2 reclamações sobre a ocupação dos lugares de estacionamento (1) e sobre a lotação do espaço (1)

As Piscinas Municipais da cidade foram visadas por existirem pessoas vestidas a usufruir da piscina exterior (1) e o complexo de Piscinas de Mindelo recebeu 1 reclamação por haver um jovem no balneário feminino acompanhado pela mãe.

No Mercado Municipal um utente do WC danificou uma peça de vestuário por haver lixívia no chão e reclamou.

O Museu da Alfandega foi alvo de 2 reclamações: 1 por falta de sinalética e outra por mau atendimento.

O serviço de Ação Social recebeu uma reclamação por não ter atendido uma utente após uma longa espera.



### Encaminhamento das reclamações

Após uma primeira análise, feita durante a exposição, é sempre proposta ao munícipe/cidadão uma mediação entre si e o serviço contestado. Esta mediação quando aceite leva, habitualmente, à resolução da situação.

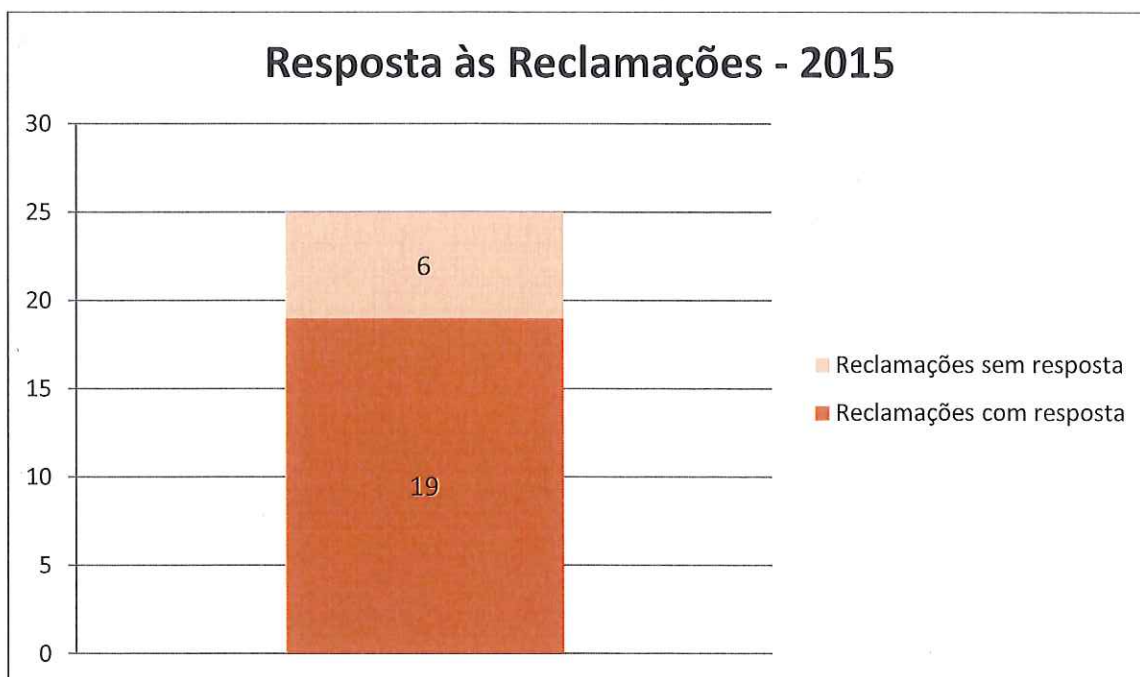
Quando a reclamação é exarada no Livro é no mesmo dia e de acordo com o imperativo legal, encaminhada para a Sr.ª Presidente da Câmara Municipal para tratamento e encaminhamento às respetivas unidades orgânicas com competência na matéria.

### Medidas corretivas

Sempre que necessário os serviços são advertidos e são implementadas medidas que conduzam à melhoria do desempenho e, conseqüentemente, à correção de eventuais falhas ou lacunas dos serviços.

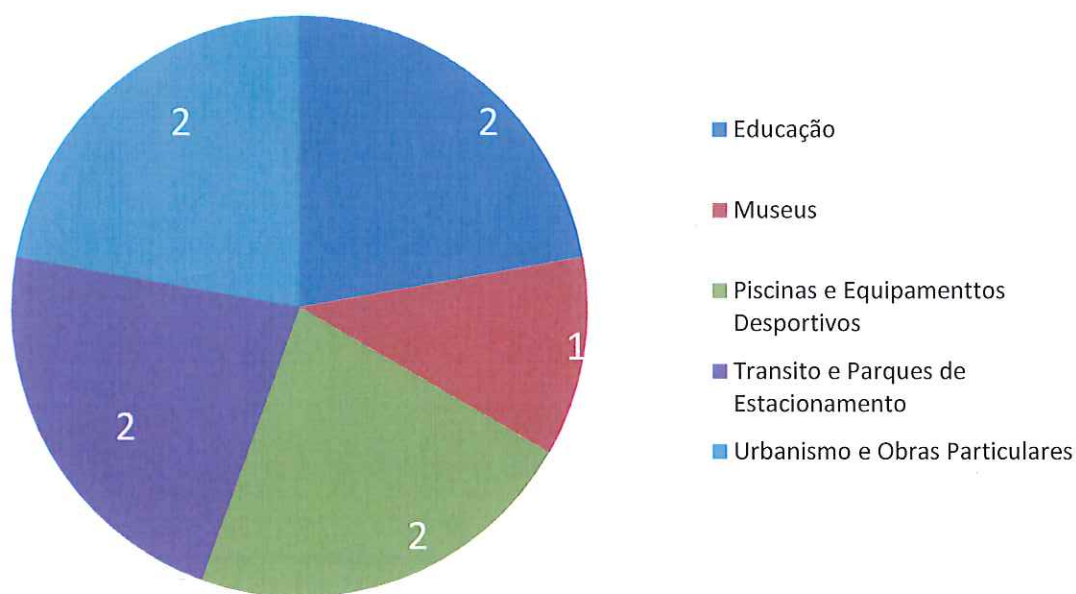
### Tempo médio de Reposta

O tempo médio de resposta às reclamações é de 25 dias.





## Reclamações por Serviço - 2014



No ano de 2014 foram exaradas 9 reclamações nos Livros de Reclamações disponíveis nos vários equipamentos municipais com atendimento ao público.

As divisões visadas distribuíram quase equitativamente as reclamações entre si, (2), à exceção do serviço de Museus que recebeu 1 reclamação.

Os temas abordados foram:

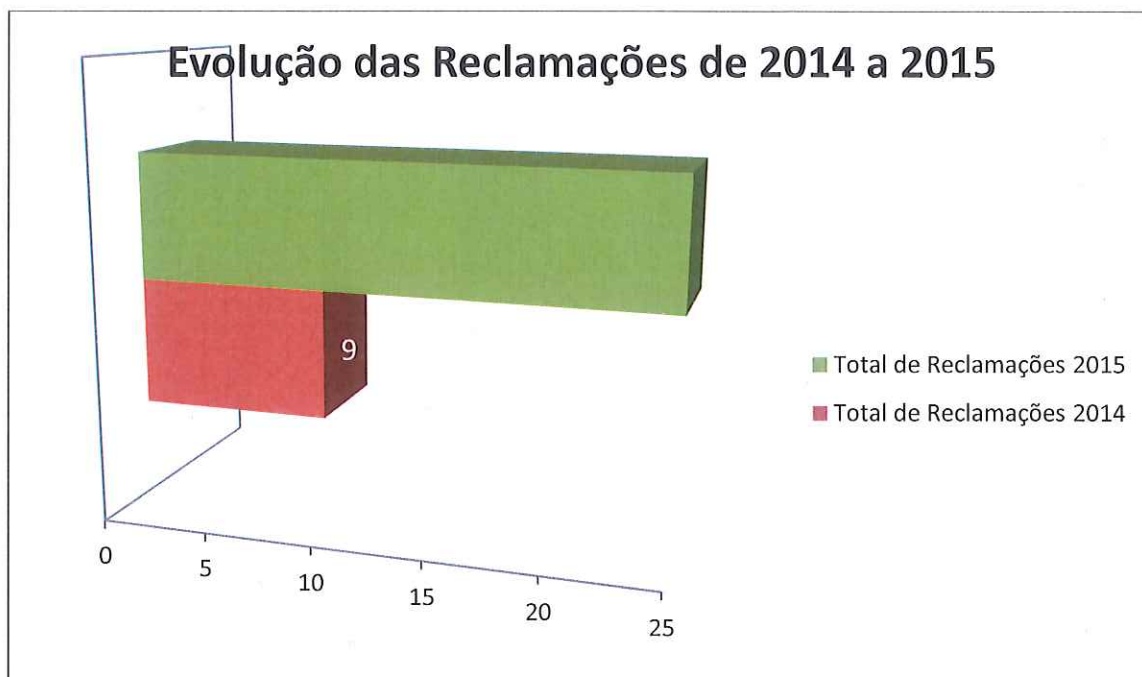
4 - Atendimento: urbanidade e morosidade,

2 - Falta de lugar de estacionamento e ocupação indevida de lugares para cidadãos com deficiência

1 - Ausência informação

2 - Incumprimento de Regulamento de permanência no espaço desportivo





O aumento do número de reclamações no ano de 2015, relativamente ao ano anterior ficou a dever-se, essencialmente, ao aumento do número de reclamações nos serviços de Educação, Urbanismo e Biblioteca.

No serviço de Educação este aumento de reclamações relativamente ao ano anterior, coincide com o início do ano lectivo e com o novo sistema de implementação de marcação/agendamento de refeições.