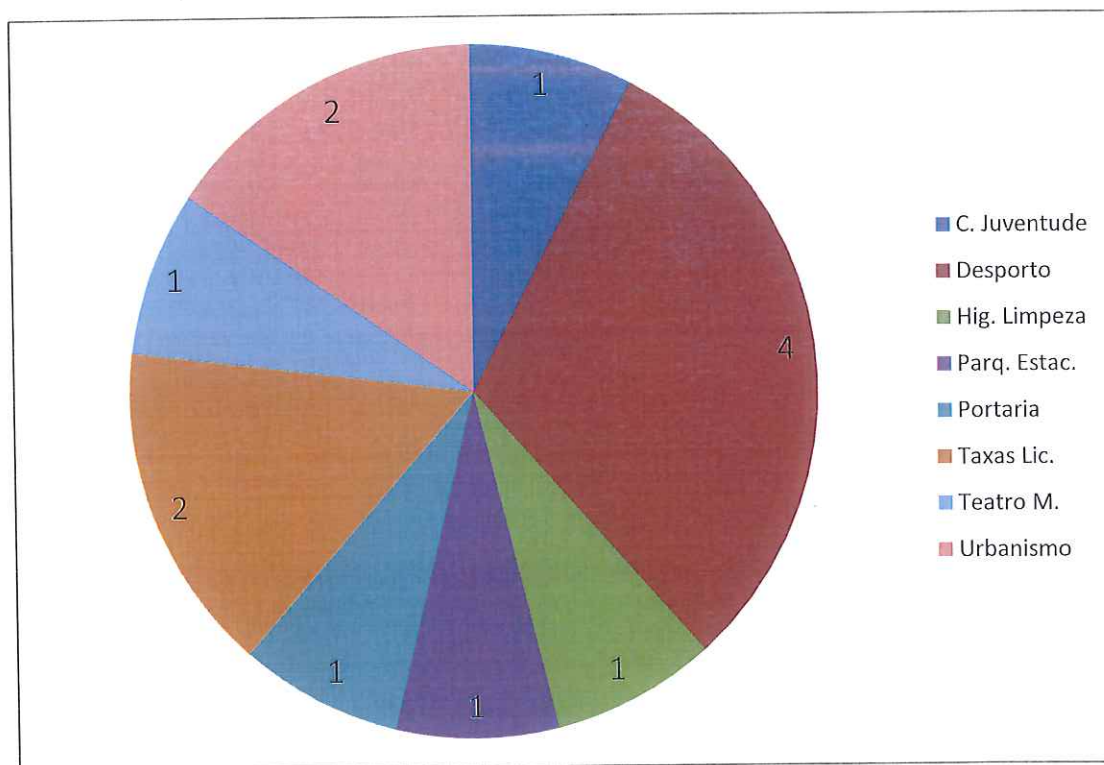




## LIVRO DE RECLAMAÇÕES – 2016

Reclamações Apresentadas no Livro de Reclamações disponíveis em todos os locais de atendimento ao público da Autarquia

Gráfico 1 : apresentação do número de reclamações por serviço



**Nas Reclamações recebidas em 2017 os assuntos objeto de reclamação distribuíram-se desta forma:**

Os **Equipamentos e Instalações Desportivas** (no mapa referido como Desporto) foram alvo de 4 reclamações que se prenderam com o longo período de ocupação do campo ( Parque de Jogos) , 2 referiram a mudança de professor e 1 a necessidade de mudar de balneário porque o “seu” se encontrava cheio.

O **Urbanismo** recebeu 2 reclamações: 1 pelo comportamento “arrogante e ameaçador ”de uma funcionária no atendimento e 1 pela falta de fiscalização na instalação de uma empresa em zona habitacional.

O **Teatro Municipal** recebeu 1 reclamação que referia a incomodidade provocada pelas luzes de presença, necessariamente ligadas durante os espetáculos.

Houve 2 reclamações registadas no serviço de **Taxas e Licenças**, que refere que uma funcionária impediu a montagem de banca na feira por falta de pagamento. A outra reclamação vai contra o pagamento de Taxa de RSU.

O **Centro da Juventude** foi alvo de 1 reclamação pela não vigilância de haveres dos utentes da Mediateca.

O **Parque de Estacionamento** da Praça José Régio recebeu 1 reclamação pela ausência de câmaras de vigilância dentro do Parque.

Os serviços de **Higiene e Limpeza** registaram 1 reclamação relativa a danos provocados numa viatura durante a deservagem efetuada na via pública.

Houve ainda 1 reclamação contra uma funcionária do serviço de **Portarias** por não ter chamado a polícia durante uma briga no exterior do edifício.

### **Tramitação da Reclamação**

Quando a reclamação é exarada no Livro é no mesmo dia e de acordo com o imperativo legal, encaminhada para a Sr.<sup>a</sup> Presidente da Câmara Municipal para análise e encaminhamento, se assim o entender, às respetivas unidades orgânicas ou serviços visados na queixa/Reclamação para procederem à sua análise e verificar o motivo que levou à mesma.

### **Medidas corretivas**

Reconhecendo a importância das reclamações na melhoria do desempenho dos serviços e na sua utilidade enquanto instrumento que permite identificar lacunas e comportamentos inapropriados, a CMVC serve-se desta ferramenta para proceder à melhoria do desempenho à correção de eventuais falhas ou lacunas dos serviços.

### **Resposta à reclamação**

Todas as Reclamações apresentadas mereceram uma resposta, foi dada através dos meios disponibilizados pelo cidadão na reclamação: carta, e-mail ou contacto telefónico.