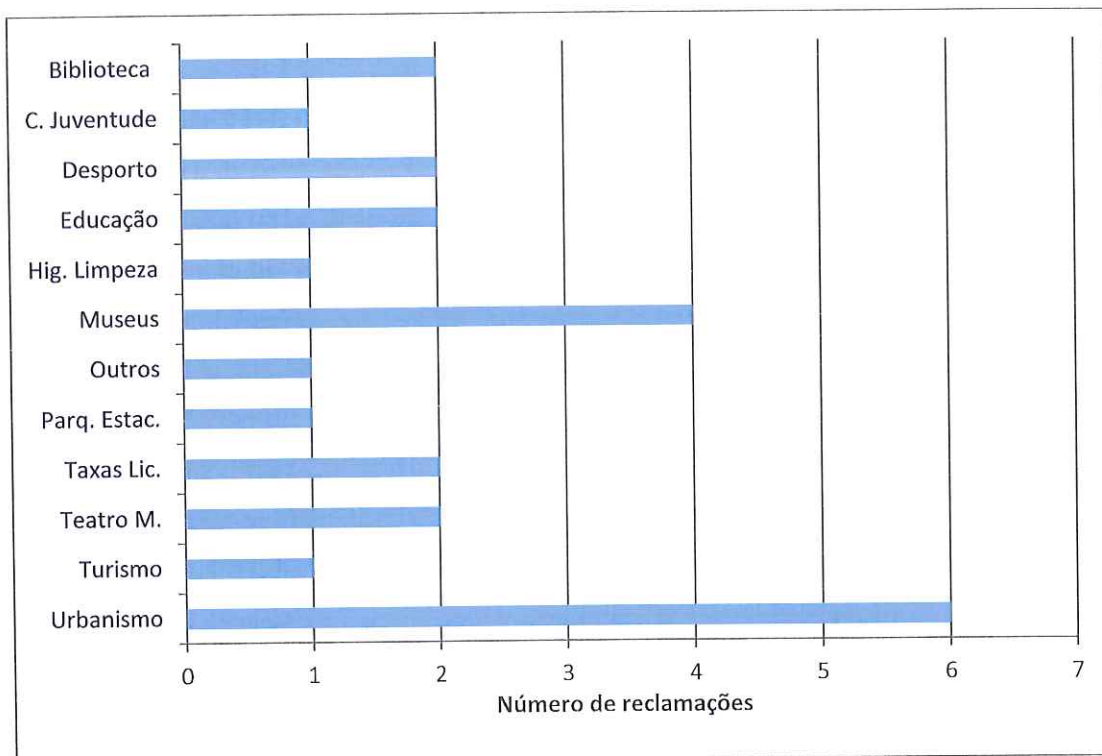




LIVRO DE RECLAMAÇÕES – 2017

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



Os assuntos recorrentemente reclamados são a demora na obtenção de resposta aos mais variados requerimentos e a urbanidade no atendimento.

Dispostas desta forma, os temas abordados nestas reclamações foram:

- Falta de Urbanidade no atendimento 11
- Demora na tramitação processual 4
- Velocidade da Internet/ wireless 4
- Ausência de Atendimento Prioritário 2
- Não disponibilização do Livro de Reclamações 2
- Ausência de Informação sobre alteração de espetáculo..... 1
- Informação ao público desatualizada 1
- Não emissão de fatura/recibo..... 1

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

O Urbanismo foi o serviço mais reclamado, com 6 reclamações, pela demora na tramitação processual e na emissão de documentos solicitados.

O Museu da Alfandega Régia foi alvo de 3 reclamações, 2 pelo atendimento e 1 porque o funcionário advertiu o visitante de que não podia fumar no interior da Nau.

A Biblioteca recebeu 2 reclamações relativas à fraca velocidade da Internet no interior do edifício.

A **Educação** foi alvo de 2 reclamações pela ausência de senhas de atendimento prioritário.

Houve 2 reclamações registadas no serviço de **Taxas e Licenças**, que refere discordância relativa às tarifas de resíduos Sólidos Urbanos incluídas na fatura da água e a outra que se reporta à ausência de atendimento à hora de almoço no serviço de execuções fiscais.

O **Teatro Municipal** recebeu 2 reclamações que se prenderam, uma com a não reserva de bilhetes requerida via e-mail e a outra com o reembolso do valor de bilhetes de um espetáculo cancelado.

Nos **Equipamentos e Instalações Desportivas**, As Piscinas Municipais de Mindelo e o Parque de Jogos de Vila do Conde foram alvo de 2 reclamações, 2 pela ausência de cabides na área da piscina e, no caso do Parque por não haver atendimento telefónico.

O **Centro da Juventude** foi alvo de 1 reclamação uma delas que se prendeu com a não apresentação do Livro de Reclamações quando foi pedido.

O **Parque de Estacionamento** da Praça José Régio recebeu 1 reclamação contra o funcionário por este ter advertido para a ocupação de mais do que um espaço de estacionamento.

O **Turismo** recebeu 1 reclamação pela não emissão de recibo/fatura de compra.

O serviço de Higiene e Limpeza registou 1 reclamação relativa à recolha de RSU .

Houve ainda 1 reclamação contra um funcionário que barrou a saída de uma viatura do estacionamento, classificada nesta análise como "outros"., por não se enquadrar em nenhum serviço.

Tentativa e Resolução

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, e não raras as vezes, leva à resolução do contencioso.

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 análise e encaminhamento, se assim o entender, às respetivas unidades orgânicas ou serviços visados na queixa/Reclamação.

Medidas corretivas

Sempre que necessário os serviços são advertidos e são implementadas medidas que conduzam à advertência dos funcionários, à melhoria do desempenho e, conseqüentemente, à correção de eventuais falhas ou lacunas dos serviços, sempre com vista a uma maior eficiência do atendimento.

Damos como exemplo, a pronta introdução de senhas de atendimento prioritário em todos os serviços em resposta a uma reclamação apresentada.

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.