

# Relatório de Reclamações

Ano 2019



Odemira  
MUNICÍPIO

## Índice

Relatório de Reclamações .....	1
1. Introdução .....	3
2. Análise .....	4
2.1 Distribuição das reclamações por meio de receção.....	4
2.2 Distribuição das reclamações por Unidade Orgânica .....	5
2.3 Distribuição das reclamações por assunto.....	6
2.4 Número de reclamações por mês .....	6
2.5 Análise da resposta a reclamações .....	7
3. Evolução do número de reclamações anuais – 2014 a 2019 .....	8

## 1. Introdução

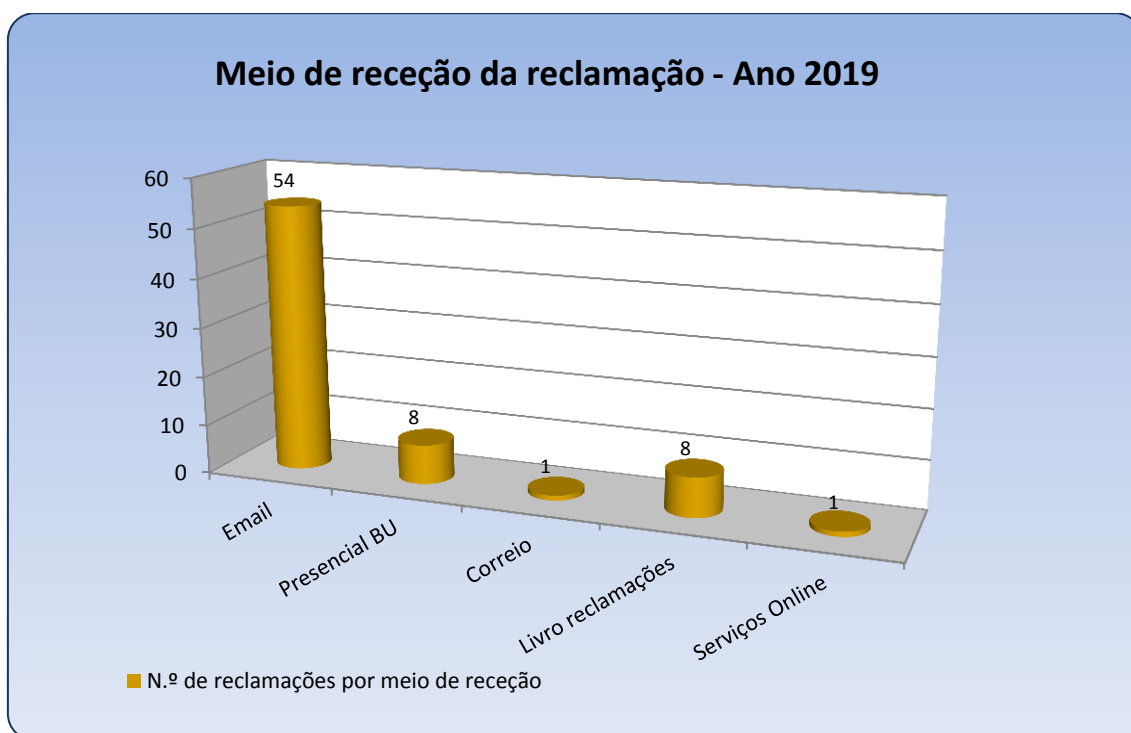
O Município de Odemira, privilegia o contacto com os clientes/munícipes e reconhece, tanto na reclamação como na sugestão, um meio importante de obter a perceção que o munícipe tem do serviço prestado pelas diversas Unidades Orgânicas. Reconhece também que através destas, se obtém o feedback da satisfação ou insatisfação dos nossos clientes/munícipes e permite a identificação de oportunidades de melhoria do serviço prestado.

Este relatório sintetiza os dados do mapa de registo de reclamações, rececionadas no ano 2019.

## 2. Análise

### 2.1 Distribuição das reclamações por meio de receção

As reclamações de clientes/municípes do Município, no ano 2019, foram rececionadas por correio ou por correio eletrónico (email), em formulário próprio de reclamação, tiveram origem no Livro de Reclamações ou no Livro de Reclamações Online.



## 2.2 Distribuição das reclamações por Unidade Orgânica

### Referências e Abreviaturas:

GAP – Gabinete de Apoio ao Presidente

SMPC – Serviço Municipal de Proteção Civil

DGI – Divisão de Gestão Interna

DRHJ – Divisão de Recursos Humanos e Jurídica

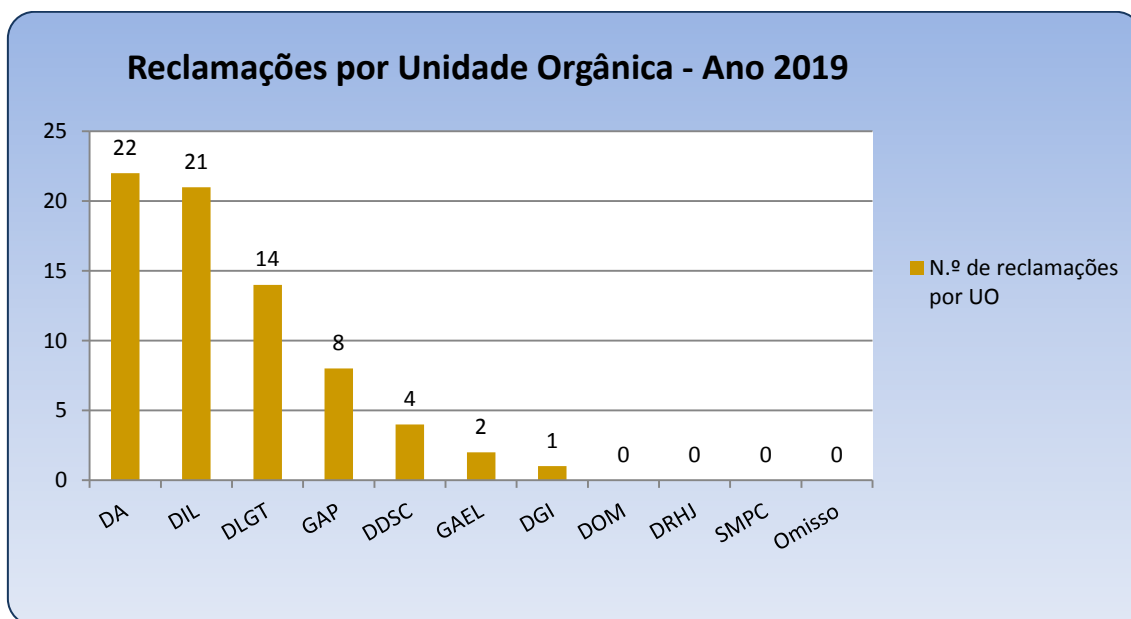
DLGT – Divisão de Licenciamento e Gestão Territorial

DOM – Divisão de Obras Municipais

DA – Divisão de Ambiente

DIL – Divisão de infraestruturas e Logística

DDSC – Divisão de Desenvolvimento Sócio Cultural

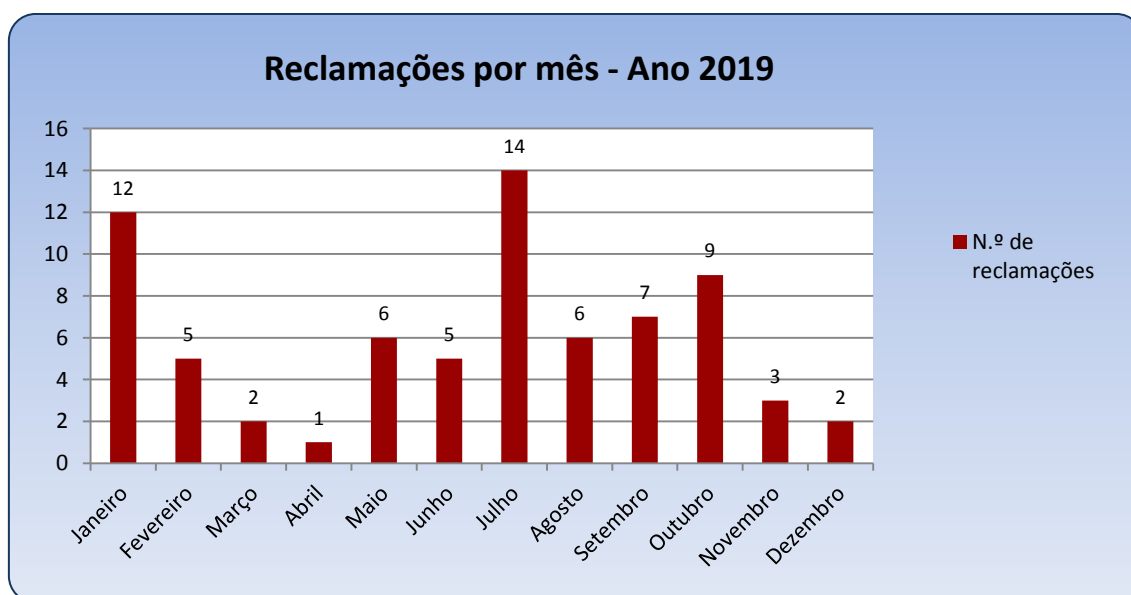


Estes valores respeitam à Unidade Orgânica para onde foi tramitado o processo, mas pode não corresponder ao serviço visado na reclamação. As tramitações de reclamações para o GAP (Gabinete de Apoio ao Presidente), estão relacionadas com a identificação de que o assunto, deve ser encaminhado numa primeira fase, para conhecimento do Presidente da Câmara e posteriormente despachado para análise e tratamento na respetiva Unidade Orgânica.

### 2.3 Distribuição das reclamações por assunto

N.º de Reclamações por assunto - Ano 2019	
Assunto	N.º Reclamações
Espaço Público e Jardins	2
Falta de resposta a pedido enviado ao MO	11
Faturação Águas Saneamento/Residuais	8
Funcionamento de Equipamentos Municipais	3
Licenciamento Urbanização/Edificação	11
Proteção Civil	0
Ramais e Redes Água e Saneamento	6
Reclamação relacionada com trabalhador do MO	1
Reclama Indemnização por danos	1
Rede Viária e Trânsito	15
Resíduos Sólidos	8
Sem assunto	2
Serviços Municipais	4

### 2.4 Número de reclamações por mês



## 2.5 Análise da resposta a reclamações

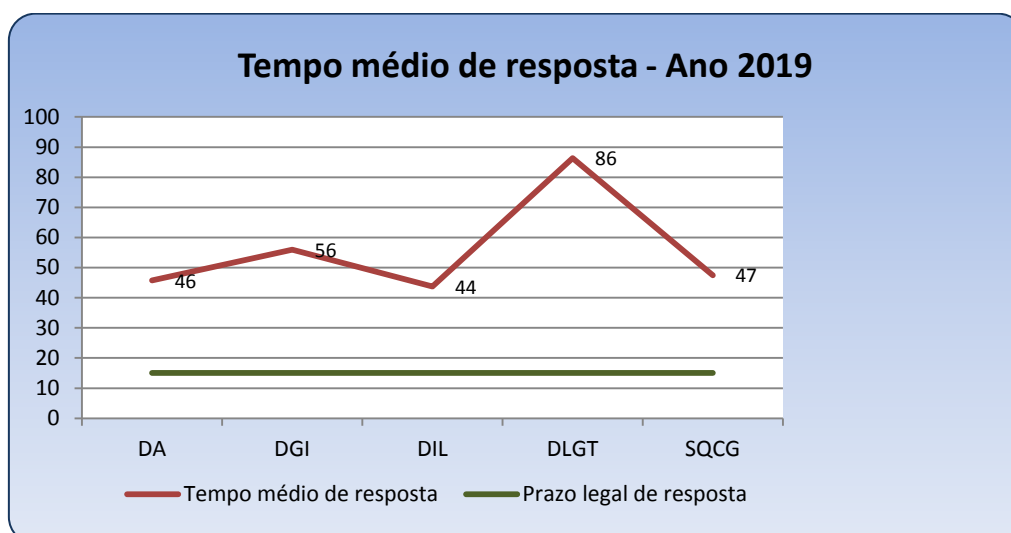
### i. Estado das reclamações – Com resposta/Sem resposta

Ano 2019 - Estado das reclamações		
	N.º reclamações	%
Com Resposta	39	54%
Sem Resposta	33	46%
<b>Total</b>	<b>72</b>	

### ii. Identificação da Unidade Orgânica que enviou a resposta

Unidade Orgânica que enviou a resposta		
	N.º reclamações com resposta enviada	%
SQCG	25	64%
DA	5	13%
DLGT	3	8%
DIL	4	10%
DGI	2	5%
<b>Total</b>	<b>39</b>	

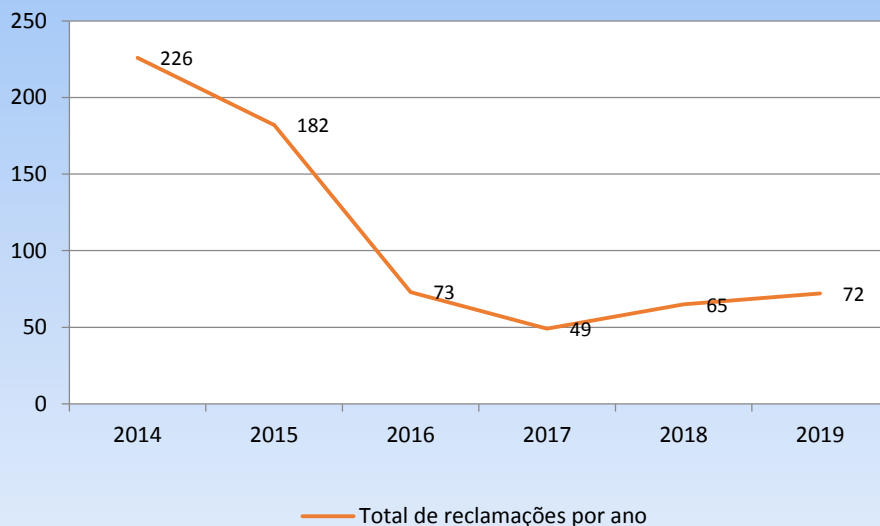
### iii. Tempo médio de resposta às reclamações



### 3. Evolução do número de reclamações anuais – 2014 a 2019

Número de reclamações/mês						
Meses	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Janeiro	23	24	4	7	1	12
Fevereiro	15	7	3	8	3	5
Março	18	8	8	5	5	2
Abril	10	26	13	3	5	1
Maio	14	6	12	8	4	6
Junho	22	32	6	4	6	5
Julho	21	31	2	6	8	14
Agosto	17	21	2	2	2	6
Setembro	26	12	10	1	16	7
Outubro	26	8	9	1	4	9
Novembro	18	5	2	2	4	3
Dezembro	16	2	2	2	7	2
<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>182</b>	<b>73</b>	<b>49</b>	<b>65</b>	<b>72</b>

**Evolução do n.º total de reclamações - Anos 2014 a 2019**





**N.º de reclamações por mês - Anos 2014 a 2019**

