

Dados sobre o volume e tipo de queixas e/ou sugestões

– Reclamações

No âmbito do Sistema de Gestão de Reclamações SCORE, foi efetuado o carregamento e encaminhamento para a UO competente e acompanhamento manual de 330 reclamações provenientes dos canais de comunicação disponíveis: “E-Municípe” (CMC), “A Minha Rua” (AMA), “Livro de Reclamações”, “Linha Verde” e email.

No que respeita aos canais de comunicação mais utilizados pelos munícipes para apresentação de ocorrências, à semelhança dos anos anteriores, destaca-se “A Minha Rua”, plataforma da Agência para Modernização Administrativa (AMA), com o registo de 251 ocorrências, representando este número 76% do volume de reclamações. Segue-se a plataforma E-Municípe, disponibilizado pelo Município na sua página de internet, representando apenas 12% das utilizações.

Registo de Reclamações no Score			
Canal de entrada	2021	2022	Taxa 22/21
A Minha Rua	145	251	+73%
E-mail	4	2	-50%
E-municípe	52	41	-21%
Livro de Reclamações	13	11	-15%
Telefone - Linha Verde (800 202 126)	37	25	-32%
Presencial	0	0	0
Total	251	330	31,5%

Registo de reclamações CMC - 2020-2022



Áreas de incidência de reclamações	N.º ocorrências
Conservação de ruas e pavimentos	60
Viaturas abandonadas	55
Limpeza de valetas, bermas e caminhos	31
Recolha de lixo, contentores e ecopontos	26
Iluminação Pública	24
Trânsito (implementação de nova sinalização e de soluções de trânsito)	23
Jardins - manutenção, rega e limpeza	21
Outros	20
Trânsito (estacionamento abusivo)	17
Trânsito (manutenção e conservação de sinalização)	10
Saneamento, ruturas de água ou desvio de tampas	8
Obras Particulares (pedido de fiscalização)	7
Ruído (cafés, bares, festas e semelhantes)	5
Saúde pública - desinfestações e pragas	3
Recolha de monos	3
Desporto - Equipamentos, Eventos e outros	3
Cultura e Turismo	3
Animais na via pública	3
Lugares de estacionamento	2
Insegurança (edificações abandonadas e outros assuntos)	2
Acesso para cidadãos com mobilidade reduzida	2
Publicidade, outdoors e cartazes	1
Obras Particulares (Pedidos ou Processos em apreciação)	1

10 áreas com maior incidência de reclamações



Número total de exposições, percentagem de resolvidas, consideradas, rejeitadas e não admitidas:

Procedeu à análise, resposta e encerramento de reclamações/exposições/pedidos do Sistema de Controlo

RT DIEP	2021	2022
Resolvidos	743	929
Novos	10	1
Abertos	13	100
Pendentes	0	4
Rejeitados	0	1
Total	766	1035

Scores	2021	2022
Entrada	267	30
Encerrados	267	30
Total	267	30