



Registo de Reclamações

Ano:

Data actualização:

CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO TIRSO

														Avaliação da Eficácia		
Nº/ Ref.	Reclamante	Serviço Interno Associado	Data envio para Despacho	Data de informação ao Serviço	Data Reclamação Aceite	Motivo Tipificado	Descrição do motivo	Data Despacho	Causa	Ação para eliminar a causa da reclamação	Resp.	Prazo para resolução	Evidências que justificam a realização da acção	Resp. e Data	Observações	
655	Rui Alberto Camões Carvalho Gomes	DD	12/jan	15/jan	S	4	Equipamentos / instalações sem as condições adequadas	28/jan	Termo-acumuladores desregulados	Correcção dos termoacumuladores e válvulas reguladoras do circuito de água quente	VM	0 dias	Reparação efectuada conforme docs da empresa	VM	O problema foi identificado antes da reclamação	
1954	Dionísio Alberto Alves Ramos	DD	07/fev	11/fev	S	3	Comunicação de informação insuficiente	16/fev	Inexistência de regras claras para a utilização dos balneários	Proibição da entrada de crianças com mais de 6 anos num balneário destinado a outro sexo	VM	30 dias	Conhecimento aos funcionários da recepção desta nova regra (esquema cronológico da gestão documental)	VM - 04/03/09	-	
2935	Isabel Sofia Abreu Barros	DD	27/fev	04/mar	N	3	Comunicação de informação insuficiente	09/jul	-	-	-	-	-	-	É permitido a presença de mães no acesso à piscina.	
4279	Carlos Alberto Silva Cascão	DD	25/mar	01/abr	N	3	Comunicação de informação insuficiente	01/abr	-	-	-	-	-	-	O atendimento e consequente marcação do polidesportivo foi efectuado pela ordem de chegada.	
7927	Verónica Carvalho Sousa Braga	BU	08/jun	12/jun	N	2	Atendimento demorado	09/jun	-	-	-	-	-	-	O atendimento não foi considerado demorado.	
7737	Olga Adelina de Carvalho Calçada	DD	29/mai	15/jun	S	4	Equipamentos / instalações sem as condições adequadas	26/jun	Ventilação	colocação de ventiladores de pé e encerramento da sala no mês de Agosto	VM	5 dias	Existência de ventiladores na sala de musculação	VM - 27/06/09	-	
8125	Patricia Soares da Silva	DD	14/jun	23/jun	S	3	Comunicação de informação insuficiente	26/jun	Permissão de entrada de uma criança não acompanhada por um adulto	Nova divulgação do regulamento da piscina pelos funcionários da recepção da piscina	VM	10 dias	Nova divulgação do regulamento pelos funcionários (esquema cronológico da gestão documental - Silva, Patricia e Lurdes)	MG - 03/07/09	-	
9081	Edgar Augusto da Silva Linhares	DD	08/jul	06/ago	N	3	Comunicação de informação insuficiente	18/ago	Os municipais não compareceram na hora que reservaram	Pagamento no acto da reserva e emissão de documento comprovativo da hora/dia da reserva	VM	5 dias	Documento DD	-	-	
11322	Ángelo Matias Fernandes Borda d'Água	PM	05/ago	16/set	N	5	Outros	29/set	-	-	-	-	-	-	-	
11658	EP - Estradas de Portugal, S.A	DPAVP	11/ago	07/dez	N	4	Equipamentos / instalações sem as condições adequadas	16/dez	-	-	-	-	-	-	-	
10317	Amadeu Leite Correia	DOM	24/jul	04/ago	N	4	Equipamentos / instalações sem as condições adequadas	20/ago	Obras de beneficiação da rua. O dono da obra foi a Junta de freguesia	Apesar de não ter sido a Câmara o dono da obra, oficiou-se o adjudicatário para corrigir alguns dos problemas detectados, da sua responsabilidade.	EV	-	-	-	-	
11642	Nelson Miguel Soares Ribeiro	DD	07/ago	19/ago	N	3	Comunicação de informação insuficiente	20/ago	Os municipais não compareceram na hora que reservaram	Pagamento no acto da reserva e emissão de documento comprovativo da hora/dia da reserva	vm	0 dias	Documento DD	VM	ção eficaz. Não houve mais reclamações	
13873	Maria da Conceição Ferreira Sousa	DSU	28/set	01/out	S	5	Outros	09/nov	Horário de funcionamento do aspirador	Alterar o horário da varredura urbana	AB	16/11/2009	Horário alterado a partir de 16Nov	AB	Verificar se acabam as reclamações relativas à varredura urbana - não houve mais reclamações	
13460	Pedro Renato Maio Silva Tavares	DD	09/set	01/out	S	4	Equipamentos / instalações sem as condições adequadas	02/nov	Ausência não autorizada do monitor	Instaurar processo disciplinar ao monitor	VM	-	Processo disciplinar instaurado	VM/FP	-	
13462	Joaquim Manuel da Silva Alves	DTr	21/set	01/jun	N	2	Atendimento demorado	06/jun	-	-	-	-	-	-	-	
14722	Nuno Filipe Sousa Monteiro	DSU	20/out	20/out	N	3	Comunicação de informação insuficiente	29/out	-	-	-	-	-	-	-	
15416	Nuno Carvalho	DSU	05/nov	10/nov	S	5	Outros	10/nov	Horário de funcionamento do aspirador	Alterar o horário da varredura urbana	AB	6 dias	Horário alterado a partir de 16Nov	AB	Verificar se acabam as reclamações relativas à varredura urbana	

15173	Rui Pedro Matos	DSG	03/nov	06/nov	N	1	Atraso resposta	Inexistência de resposta a três comunicações	11/out	-	-	-	-	-	-	-	Foram enviados 4 ofícios de resposta ao reclamante (2 a informar que o assunto tinha sido encaminhado para a Indáqua e 2 a informar que tinha que agir contra a Imoerv)
14546	Rui Pedro Matos	DSG	16/out	20/out	N	1	Atraso resposta	Atraso na resolução do problema	21/out	-	-	-	-	-	-	-	-
15187	BMC - sociedade de advogados	DOP	03/nov	03/nov	N	1	Atraso resposta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16167	Maria Helena Dias Ortega	DD	23/nov	25/11/209	N	4	Equipamentos / instalações sem as condições adequadas	Existência de horários para as entradas livres	13/jan	-	-	-	-	-	-	-	-
16167	Maria Helena Dias Ortega	DTr	23/nov	15/jul	N	3	Comunicação de informação insuficiente	inexistência de sinalização direccional para a piscina	22/jan	-	-	-	-	-	-	-	-
3299	Rui Alberto Guimarães Machado	DD	08/mar	11/mar	N	4	Equipamentos / instalações sem as condições adequadas	água suja	25/mar	-	-	-	-	-	-	-	-
3251	Vieira	PM	08/mar	25/mar	N	5	Outros	Tratamento diferenciado	13/mai	-	-	-	-	-	-	-	-
3066	Adalberto Leite Monteiro Figueiras	BU	02/mar	08/abr	N	2	Atendimento demorado	Inexistência de vários balcões de atendimento prioritário	20/mai	-	-	-	-	-	-	-	-
2270	BES	DOP	09/fev	10/fev	N	1	Atraso resposta	Atraso na emissão de cópias	12/fev	-	-	-	-	-	-	-	-
2300	BES	DOP	09/fev	11/fev	N	1	Atraso resposta	Atraso na emissão de cópias	12/fev	-	-	-	-	-	-	-	-
2850	Fernando Daniel Oliveira Duarte	PM	24/fev	28/mar	N	3	Comunicação de informação insuficiente	Agente da Polícia que autuou sem informar o munícipe	31/mar	-	-	-	-	-	-	-	-
2968	Maria Adelaide Ferreira	DSG	31/mar	05/mar	S	4	Equipamentos / instalações sem as condições adequadas	despejo de detritos e águas pluvias para terreno particular devida a uma obra	30/mar	-	-	-	-	-	-	-	-
4251	Maria Adelaide Ferreira	DOM	31/mar	01/abr	S	1	Atraso resposta	inexistência de resposta à reclamação reg. N.º 2968	12/abr	-	-	-	-	-	-	-	-
4723	Maria Teresa Jesus Machado	DE	14/abr	24/abr	S	4	Equipamentos / instalações sem as condições adequadas	Cantina a funcionar fora da escola	27/abr	-	-	-	-	-	-	-	-
4921	David Fernandes Coelho	DD	21/abr	17/mar	N	5	Outros	Pagou mensalidade, mas porque faltou 15 dias, quando regressou não teve lugar na aula	17/mar	-	-	-	-	-	-	-	-
7238	Cristina Araújo	DOP	18/jun	22/jun	S	1	Atraso resposta	Os serviços ficaram de contactar a munícipe, não o tendo feito	24/jun	-	-	-	-	-	-	-	-
7350	Maria Vitorio Guerreiro Cabeleira Piçarra	GAP	22/jun	30/jun	N	5	Outros	Ruído provocado por um evento	13/jul	-	-	-	-	-	-	-	-
8152	Gaspar Manuel Marques Gomes	DD	25/jul	19/jul	S	4	Equipamentos / instalações sem as condições adequadas	Balneários sem condições	28/jul	-	-	-	-	-	-	-	-
8183	Marinha Albertina da Silva Azevedo	BU	12/jul	21/jul	N	5	Outros	Atendimento telefónico desadequado (menina que atende não deixa falar, dá-lhe música, não se identifica)	27/jul	-	-	-	-	-	-	-	-
8497	Manuel Augusto Sampaio	SMAES	27/jul	10/jan	N	1	Atraso resposta	comunicação acerca de um dibão destruído sem resposta	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11118	José Manuel Moreira Brás	PM	14/out	03/nov	N	5	Outros	dualidade de critérios	17/nov	-	-	-	-	-	-	-	-
10649	Fernando Jorge Oliveira Fernandes Viana	PM	13/out	13/out	N	5	Outros	Ofensas	12/nov	-	-	-	-	-	-	-	-
10150	população da feira	dpavp	07/out	14/out	N	5	Outros	Abate de árvores	-	-	-	-	-	-	-	-	-

11179	José Luís fonsca da Costa	DSG	18/out			1	Atraso resposta	Inexistência de resposta									
3936	Patrícia Alexandra Sousa Carneiro	DD	18/mar	21/mar	S	6	Atendimento desadequado	Inexistência de resposta	29/mar	Falta de formação para os funcionários que efectuam serviços de recepção	Formação em atendimento	MG	jul/11	foi ministrada formação em atendimento . Ação eficaz.	MG		
5034	Frederico José Gomes de Sousa	PM	20/abr	26/abr	N	5	Outros	Sinal de trânsito desadequado	05/mai			-	-	-	-	-	-
6016	Maria Cândida Silva Martins	DE	17/mai	27/abr	N	4	Equipamentos / instalações sem as condições adequadas	Mobiliário de uma cantina escolar desadequado	06/mai	Antiguidade dos equipamento e mobiliário	Aquisição de novos equipamentos / mobiliário no período de interrupção lectiva	AM	set/11				
9990	Aniceto Barata Godinho	GAP	02/set	05/set	N	4	Equipamentos / instalações sem as condições adequadas	Software que exige palavra-passe	09/set			-	-	-	-	-	-
10958	Joana Conde Rocha	DC	04/out	11/out	N	6	Atendimento desadequado	Expulsão de um utente da sala infanto-juvenil	09/set			-	-	-	-	-	-
11560	Carlos Alberto Silva Cascão	PM	24/out	27/out	N	5	Outros	Tratamento diferenciador - automóveis nas mesas condições, uns com multa outros sem multa	09/nov			-	-	-	-	-	-
11558	Mário Liberto Silva Barrads Espinha	DD	25/out	25/out	N	5	Outros	Inexistência de técnico de saúde no pavilhão desportivo	09/nov			-	-	-	-	-	-
12801	Maria José Simões Nunes Rodrigues Ferreira	PM	30/nov	05/dez	N	5	Outros	procedimento administrativo desadequado	07/dez			-	-	-	-	-	-
2600	Cândida Maria Dinis da Silva Marques	PM	08/mar	09/mar	N	6	Atendimento desadequado	Agente com maus modos	11/fev			-	-	-	-	-	-
2279	Carlos Correia do Vale	PM	29/fev	06/mar	N	5	Outros	Tratamento discriminatório	14/mar			-	-	-	-	-	-
4686	Artur Martins Monteiro	DOP	08/mai	10/mai	S	5	Outros	Desaparecimento de um processo de obras particulares	15/mar	Falha humana (registo informático incorreto)	Digitalização de processos	CMF	dez/14	Ação em curso, mas não concluída por ser processo moroso	MG		
6849	António Arlindo Ferreira Pereira	DOP	02/jul	11/mai	S	5	Outros	Desaparecimento de um processo de obras particulares	03/set	Falha humana (registo informático incorreto)	Digitalização de processos	CMF	jan/14	Ação em curso, mas não concluída por ser processo moroso	MG		
9032	Maria Filomena Dias dos Santos	DAS	03/jul	12/mai	S	1	Atraso resposta	Demora no despacho	20/set	pedido dependente de duas entidades (Câmara e Smaes)	Não se considera necessário implementar nenhuma ação corretiva porque os Smaes irão ser integrados nos serviços da câmara	-	-	-	-	-	-
10058	Ondina Maria Ferreira Paiva	DD	08/out	16/out	N	4	Equipamentos / instalações sem as condições adequadas	Aumento dos preços da sala de musculação e equipamentos com problemas	23/out			-	-	-	-	-	-
11059	Fernando Daniel Oliveira Duarte	PM	31/out	22/nov	N	5	Outros	Tratamento discriminatório	22/nov			-	-	-	-	-	-
11526	Junta de Freguesia de S. Mamede de Negrelos (Agostinho da Costa Freitas)	DEP	16/nov	01/dez	N	5	Outros	N.º de polícia mal atribuído	03/dez			-	-	-	-	-	-
12537	Américo Alberto das Neves Godinho	DD	13/dez	17/dez	S	5	Outros	Reserva efetuada telefonicamente sem eficácia	03/jan	Inexistência de procedimentos de confirmação das reservas não presenciais	foi instruído o procedimento de confirmação por email, da reserva e débito do pagamento, para todas as reservas não presenciais	VM	jan/13	E-mail de confirmação	VM - 01/06/2013	A ação foi eficaz uma vez que até à data não houve novos casos de reservas não cumpridas	
2157	Francelina Andrade Viana	DOP	26/fev	04/mar	N	1	Atraso resposta	Atraso na entrega de um documento	04/jun			-	-	-	-	-	-
3184	Miguel Ângelo da F. C. Monteiro Angélico	DD	26/mar	26/mar	S	5	Outros	Roubo de umas sapatilhas	03/jan	A piscina reabriu recentemente, pelo que os funcionários ainda não estavam sensibilizados para a possibilidade de emprestarem cadeados	Sensibilizar funcionários	VM	abr/13	Sensibilização verbal	30/05/2013	Ação eficaz. Não ocorreram outros roubos	
3185	Sílvia de Jesus Dias Azevedo	DD	26/mar	26/mar	S	5	Outros	Fecho da piscina e do pavilhão dos dias de tolerância de ponto	03/abr	Ausência de compensação das aulas	Compensar as aulas perdidas	VM	abr/13	Comunicação à reclamante	VM		
3631	Rui Alexandre Coelho Carneiro	DD	09/abr	11/abr	N	5	Outros	Roubo de umas sapatilhas	17/abr			-	-	-	-	-	-
4629	Joana Maria Moreira Seixo	DT	07/mai	07/mai	N	3	Comunicação de informação insuficiente	Não ter tido conhecimento prévio da realização do rally	20/mai			-	-	-	-	-	-
5257	Nuno Jorge Lopes Cerejo	PM	22/mai	24/mai	N	5	Outros	Reclama a justiça de uma contraordenação	07/jun			-	-	-	-	-	-
6737	Jorge Manuel Moreira Machado	PM	26/jun	03/jul	N	5	Outros	Reclama a justiça de uma contraordenação	04/jul			-	-	-	-	-	-
6971	Maria Ernestina Rocha Moreira	DD	23/jun	16/jul	S	5	Outros	Demasiado barulho na piscina	05/jul	volume da música e afinação do som	Baixar o volume da música, afinar o som e analisar a possibilidade de alterar o horário das aulas de natação	VM	out/13	volume e som a funcionar corretamente	VM	inexistência de novas reclamações evidenciam a eficácia da ação	

11898	Magna - mediação de seguros	PM	06/dez	09/dez	N	3	Comunicação de informação insuficiente	Não solicitação da identificação do condutor	19/dez	-	-	-	-	-	-	-	-
11899	Benjamim da Cunha e Castro	SEG	20/fev	21/fev	N	5	Outros	Valor de taxa elevado	24/fev	-	-	-	-	-	-	-	-
3690	Rosa Maria Marrombal Gomes	DOP	07/abr	09/abr	N	3	Comunicação de informação insuficiente	Queixas sem resposta	09/mai	-	-	-	-	-	-	-	-
4173	Graça Maria da onseca e Silva Martinho	DSU	17/abr	22/abr	N	6	Atendimento desadequado	Tratamento desadequado	22/abr	-	-	-	-	-	-	-	-
8717	Glória Maria Rodrigues Ferreira	GAP	18/ago	08/set	N	5	Outros	Tratamento desadequado	23/abr	-	-	-	-	-	-	-	-
8788	Sérgio Hugo Torres Carvalho Marques	DOP	20/ago	03/set	N	1	Atraso resposta	Processo parado	08/set	-	-	-	-	-	-	-	-
4176	Francisco Manuel Freitas Mariz	DAP	12/set	01/out	N	5	Outros	Alteração de número de policia sem prévio conhecimento ou auscultação dos moradores	12/out	-	-	-	-	-	-	-	-
10412	Marta Barbosa Correia	DOP	09/out	24/out	S	1	Atraso resposta	2 meses para entregar certidão	24/10/2014	acumulação anormal de trabalho	delegação de competências na chefe de divisão	CF	dez/14	-	-	-	Ação ainda não implementada
11430	Eurico Joaquim Morais Martins	DD	06/nov	07/nov	S	5	Outros	Preço dos serviços	14/nov	Taxas desajustadas	Alteração à tabela de taxas	VM	jul/15	-	-	-	Ação ainda não implementada
12067	Carlos Martinho Mendes Gonçalves	PM	22/nov	27/nov	N	6	Atendimento desadequado	Atendimento telefónico (não atendem)	28/nov	-	-	-	-	-	-	-	-
12435	carlos Alberto Ribeiro Martins Correia	PM	03/dez	12/dez	N	5	Outros	Multa sem "bom senso"	13/dez	-	-	-	-	-	-	-	-
360	Emília Sampaio	DOP	12/jan	18/jan	S	1	Atraso resposta	Indisponibilidade do processo para consulta	29/jan	Não formalização dos pedidos de consulta de processos, nos casos em que não estão disponíveis para consulta na hora	Criar formulário	MG	mar/15	Criação do modelo M.R022DOP e disponibilização em 12/02/2015. Ação eficaz	MG - 30/06/2015	-	Não houve novas ocorrências
2342	Maria José Oliveira da Silva	DE	02/mar	04/mar	S	1	Atraso resposta	demora no processamento de uma comparticipação de transportes escolares	11/mar	processamento novo	sensibilização dos funcionários da DF	AO	mar/15	workflow do documento. Não houve mais reclamações	MG- 30/10/2015	-	-
2599	Augusto Mariano A. Soares	DSU	28/fev	18/mar	N	5	Outros	Barulho da varredora	18/mar	-	-	-	-	-	-	-	-
2797	Neusa Maria Guimarães Carneiro de Oliveira	DAS	12/mar	24/mar	N	5	Outros	Tratamento diferenciado	24/mar	-	-	-	-	-	-	-	-
3692	Rui Manuel Henriques Figueiredo Rodrigues Vieira	DOP	02/abr	22/abr	N	5	Outros	Taxas desadequadas	23/abr	-	-	-	-	-	-	-	-
4511	António Domingos Angélico	DOP	24/abr	30/abr	S	1	Atraso resposta	Pedido de vistoria sem resposta	19/mai	Método de controlo de prazos ineficaz	Alterar método de controlo de prazos	CM	30/05/2015	Tabelas de monitorização DLU. Ação eficaz	CM - 30/06/2015	-	cumpridos em junho de 2015
4883	Nelson Costa Souto	DOP	05/mai	27/mai	S	1	Atraso resposta	demora no despacho	27/mai	elevado n.º de processos para despacho devido à ausência de delegação de competências na dirigente	delegar competências na dirigente da DLU	CM	30/07/2015	a proposta de despacho de delegação de competências foi enviada para a D. Jurídica a 16/06/2015	CM - 30-07-2015	-	Em 15/07/2016 ainda não está concluída a delegação de competências
5249	Jorge Manuel Carneiro Bragança	DD	15/mai	18/mai	S	5	Outros	por alunas da aula de hidroginástica	19/mai	Não sinalização das pistas de utilização livre (excecional)	Sinalizar as pistas de utilização livre	VM	30/05/2015	Sinalização	MG - 30/06/2015	-	Não houve novas ocorrências
6147	Marta Daniela Silva Ferreira	PM	28/mai	03/jun	N	5	Outros	Multa sem motivo	04/jun	-	-	-	-	-	-	-	-
7053	Paulo Manuel Barroso de Almeida Tomás	DD			N	4	Equipamentos / instalações sem as condições adequadas	fio do cabo aspirador estar com fita cola e fita isoladora junto ao lava pés									
6960	Margarida Castro	DSU	19/jun	22/jun	S	4	instalações sem as condições adequadas	Sujidade em espaço de utilização pública	22/jun	O local era limpo apenas uma vez por semana	Aumentar a frequência da limpeza do local	AB	30/06/2015	Recinto limpo com maior frequência. Ação eficaz	AB - 30/07/2015	-	-
6958	Sandra Isabel Vieira Martins	DE	19/jun	22/jun	N	5	Outros	Ementar escolar desadequada	22/jun	-	-	-	-	-	-	-	-
7437	Adelino Augusto Pereira da Silva	DE	07/fev	-	N	4	instalações sem as condições adequadas	falta de limpeza do recinto da feira									
7864	Porfírio Manuel Pereira Moreno Vale	GAP	07/mar	24/jul	N	1	Atraso resposta	não agendamento atempado de audiência com o presidente	24/jul	-	-	-	-	-	-	-	-
8299	Francisco Cacheira	DE	22/ago	30/jul	N	5	Outros	pagamento de refeições escolares e tempo de espera	04/ago	-	-	-	-	-	-	-	-
9389	Isabel Maria Moreira Silva	PM	25/ago	16/set	N	4	instalações sem as condições adequadas	tratamento desigual na emissão de multas	12/set	-	-	-	-	-	-	-	-
9677	Maria Teresa Pinto Areal	GSBERS	02/set	09/set	N	3	Comunicação de informação insuficiente	alterações relativas à gestão da RSU e saneamento	02/out	-	-	-	-	-	-	-	-
10739	Fernanda de Jesus Alves Gomes Morais	PM	30/set	06/out	N	5	Outros	multa não justificável	07/out	-	-	-	-	-	-	-	-
10740	Manuel Lages Pinto	PM	29/set	07/out	N	5	Outros	Não entrega de talão de multa	08/out	-	-	-	-	-	-	-	-

10741	Isabel Balsemão Vinhas Carneiro	PM	30/set	06/out	N	5	Outros	multa em local de estacionamento pago	07/out	-	-	-	-	-	-	-
10921	Jayne Susan Abbott	GSeBeRS	07/out	07/out	S	3	Comunicação de informação insuficiente	pedido de recolha de monstros não efetivado	19/out	reestruturação dos serviços e alteração do local de atendimento do GSeBeRS para o BU	sensibilizar o serviço de atendimento da DCS para encaminhar os municípios para o BU	MG	30/10/2015	SGD - registo	30/06/2016	Ação considerada eficaz. Não tivemos mais reclamações relacionadas com a recolha de monstros
12045	Tetraquímica	GSeBeRS	02/nov	23/nov	N	3	Comunicação de informação insuficiente	atraso na faturação da prestação de serviços de RSU	23/nov	-	-	-	-	-	-	-
5410/16	José Antunes Areal	SEG	01/abr	01/abr	N	5	Outros	não aceitação da devolução de uma carta	01/abr	-	-	-	-	-	-	-
9755/16	Delfim Dias de Carvalho	SEG	02/jun	02/jun	S	1	Atraso resposta	chamadas telefónicas bailarinas	02/jun	inexistência de uma serviço que centralize as informações telefónicas	centralizar na receção as informações telefónicas não técnicas	MG	30/07/2016	não houve novas reclamações	30-12-2016 - MG	foram dadas indicações à receção para procederem de acordo com o indicado. Ação implementada em fevereiro de 2017
9755/16	Delfim Dias de Carvalho	DPE	16/mai	02/jun	S	1	Atraso resposta	certidão assinada pelo presidente e não pelo dirigente	02/jun	desconhecimento do CPA	nota informativa e sessão de esclarecimento	AM	30/09/2016		30/12/2016 - AM	aguarda-se o agendamento da sessão por parte da diretora do departamento administrativo e financeiro
9755/16	Delfim Dias de Carvalho	SEG	16/mai	02/jun	S	6	Atendimento desadequado	informações telefónicas dispersas	02/jun	inexistência de um serviço que centralize as informações telefónicas	centralizar as informações telefónicas na receção e elaborar OS sobre atendimento telefónico	MG	30/07/2016	não houve novas reclamações	30/12/2016	as informações estão centralizadas na receção após fevereiro de 2017
9755/16	Delfim Dias de Carvalho	DPE	16/mai	02/jun	S	6	Atendimento desadequado	desconhecimento do funcionamento do SEG (não se pode passar chamadas para o BU)	02/jun	comunicação interna insuficiente	elaborar OS sobre atendimento telefónico	MG	31/07/2016			ação ainda não realizada
9755/16	Delfim Dias de Carvalho	DPE	16/mai	02/jun	S	6	Atendimento desadequado	a requerente já estava descontente e ficou mais descontente depois da resposta obtida	02/jun	falta de formação em atendimento	centralizar as informações telefónicas na receção, uma vez que os funcionários têm formação em atendimento	MG	01/08/2016	não houve novas reclamações	30/12/2016	as informações estão centralizadas na receção após fevereiro de 2017
9755/16	Delfim Dias de Carvalho	SEG	16/mai	02/jun	S	6	Atendimento desadequado	desconhecimento do valor jurídico das denominadas declarações	02/jun	diferentes entendimentos, por parte dos serviços, relativos à emissão de declarações	sessão de esclarecimento	AM	30/09/2016		30/12/2016 - AM	aguarda-se o agendamento da sessão por parte da diretora do departamento administrativo e financeiro
9755/16	Delfim Dias de Carvalho	DSG	16/mai	02/jun	S	6	Atendimento desadequado	desconhecimento das regras de atendimento	02/jun	ausência de formação em atendimento para os porteiros	formação em atendimento	MG	30/10/2016			ação ainda não realizada. Sem prejuízo, foram transmitidas as boas práticas de atendimento aos porteiros
12357/16	Catarina Filipa Silva Teixeira	DLU	20/jun	21/jun	N	1	Atraso resposta	descontente com o tempo de emissão de certidão	27/jul	-	-	-	-	00/jan		
18659/17	Manuel Pereira de Oliveira	SF	02/ago	02/ago	S	1	Atraso resposta	descoordenação de serviços	03/ago	serviço dependente de vários dirigentes	nomeação de um dirigente para o SF	JC	03/08/2017	respostas em prazo	42950	
	Manuel Pereira de Oliveira						FALSO									
21646/17	Alberto da Silva Vilela	GABCO M	04/set	06/nov	N	5	Outros	O serviço não é da responsabilidade do município	04/dez			PG				
22871/17	Amandio Areal Machado	DLU	14/set	02/out	N	5	Outros	Diversos	03/out							
25394/17	Maria de Fátima Jesus Pinto	PC	10/out	18/out	N	5	Outros	o infrator não cumpriu as determinações do município	23/out							
27183/17	Lurdes Maria Rodrigues de Sousa	DMT	30/out	31/out	N	3	Comunicação de informação insuficiente	O documento emitido não corresponde ao solicitado, pagamento de taxas	05/dez							
							FALSO									
							FALSO									
							FALSO									

Legenda

- 1 Atraso resposta
- 2 Atendimento demorado
- 3 Comunicação de informação insuficiente
- 4 Equipamentos / instalações sem as condições adequadas
- 5 Outros
- 6 Atendimento desadequado

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
1	3	6	0	1	1	2	5
2	2	1	0	0	0	0	0
3	8	1	0	0	3	1	3
4	6	4	2	1	0	0	4
5	3	7	4	6	7	5	10
6	0	0	2	1	0	2	0
	22	19	8	9	11	10	24

TOTAL DE QUEIXAS
TOTAL DE RECLAMAÇÕES ACEITES

112
36

	2009	2010	2011	2013	2014	2015
GAP	0	1	1	0	1	1
DRH	0	0	0	0	0	0
DAG	0	0	0	0	0	0
DJC	0	0	0	0	0	0
DGF	0	0	0	0	0	0
Compras	0	0	0	0	0	0
DC	0	0	1	0	0	0
DPM	0	0	0	0	0	0
DT	0	0	0	1	0	0
DE	0	1	1	0	0	4
DD	10	3	2	4	1	2
DAS	0	0	0	0	0	1
DSU	3	0	0	0	1	2
DPAVP	1	1	0	0	0	0
GT	0	0	0	0	0	0
DEdi	0	0	0	0	0	0
DTr	2	0	0	0	0	0
DV	0	0	0	0	0	0
DSG	2	2	0	0	0	0
DOP	1	3	0	1	3	4
DAP	0	0	0	0	1	0
DH	0	0	0	0	0	0
DOTIG	0	0	0	0	0	0
DDE	0	0	0	0	0	0
SEG	0	0	0	0	1	0
DOM	1	1	0	0	0	0
PM	1	4	3	3	2	5
GSBERS	0	0	0	0	0	3
	21	16	8	9	10	22

