

RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS RECLAMAÇÕES

O Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Lei n.ºs 29/2000, de 13 de Março, 72-A/2010, de 18 de junho e 73/2014, de 13 de maio, veio definir os princípios gerais de ação a que devem obedecer os serviços e organismos da Administração Pública na sua atuação face ao cidadão, bem como, reúne de uma forma sistematizada as normas vigentes no contexto da modernização administrativa, na qual é determinada pelo seu Artigo 38.º, n.º 1, o seguinte «*Nos termos do disposto no artigo 35.º-A, os serviços e organismos da Administração Pública devem divulgar aos utentes de forma visível a existência de livro de reclamações nos locais onde seja efetuado atendimento ao público*».

Neste contexto, foi elaborado o presente Relatório de Reclamações que tem como objetivo reportar a evolução das reclamações dos utilizadores dos serviços municipais, o qual constitui um instrumento importante para definição de medidas corretivas a implementar, designadamente em termos de desempenho dos seus serviços nos seus diversos aspetos. Atualmente, os utilizadores das infra-estruturas municipais têm à sua disposição diversos meios, através dos quais podem manifestar a sua insatisfação, pelo que procedeu-se a uma análise do universo das ocorrências reportadas através do Livro de Reclamações, do Portal a “Minha Rua”, e no Balcão Único da Câmara Municipal, tendo sido apresentadas um total de 102 exposições no ano de 2017, discriminadas de seguida por Serviço/Setor e ano.

ANO DE 2017			
Serviço	Total	Resolvidas	A Tramitar
Presidente da Câmara Municipal	1	0	1
Executivo Municipal e Gabinete de Apoio à Presidência	3	2	1
DOPGU	22	6	16

DOSUA	32	17	15
Serviços Veterinários (SV)	1	0	1
Gestão de Reclamações	28	10	18
Gabinete Florestal	15	4	11