

CÂMARA MUNICIPAL DE SINTRA

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES/PETIÇÕES 2016

CM-SINTRA.PT
um melhor município



Reclamações/Petições

- Total de Reclamações/Petições

O GIGR, Gabinete de Informação e Gestão de Reclamações, durante o ano de 2016, procedeu à análise e tratamento de 6.705 participações que foram rececionadas no GAMQ, sendo que foram ainda rececionadas 614 participações referentes a insistências a processos já existentes e cuja resolução ou diligências adotadas não corresponderam às expectativas dos respetivos reclamantes, totalizando assim 7.319 reclamações/petições.

2016	GIGR	Sintra	Cacém	Queluz	Pero Pinheiro	Rio de Mouro	Loja do Cidadão de Aguava - Cacém	PAD	Total
Reclamações/Petições	6.063	528	226	224	66	15	139	58	7.319

Vias	Portal On-line	Correio Electrónico	Telefone	Presencial	Site CMS	FAX	CTT	Livro Reclamações	Livro Reclamações Estabelecimentos	Total
Ano 2016	361	3.791	1.145	933	586	3	221	276	3	7.319

Quanto ao local de receção das reclamações, a secção de atendimento de Sintra registou 528 participações, a Delegação Municipal do Cacém rececionou 226 reclamações/petições, a Delegação Municipal de Queluz rececionou 224 reclamações/petições, o Espaço do Cidadão de Pero Pinheiro rececionou 66 reclamações/petições e o Espaço do Cidadão de Rio de Mouro rececionou 15 reclamações/petições. Nos postos de Atendimento Descentralizados foram registadas 58 reclamações/petições. Por sua vez, o GIGR rececionou um total de 6063 reclamações/petições. Deste universo, 4377 foram reclamações/petições rececionadas através dos endereços de correio eletrónico municpe@cm-sintra.pt e gamq.gigr@cm-sintra.pt e do sitio da Autarquia, www.cm-sintra.pt (Fale Conosco), correspondendo a 59,80% do total das participações.

Assuntos - Reclamações / Petições	Total
Ano 2016	7.319
Ação Social	5
Atividades Económicas	365
Água e Saneamento	193
Animais	360
Conservação e Reparação de Arruamentos	1.055
Construções Particulares	367
Educação	84
Espaços Verdes/Lazer	1.632
Habitação	313
Higiene Pública	1.092
Iluminação Pública	239
Obras Municipais	163
Segurança	75
Toponímia	25
Trânsito e Sinalização Rodoviária	744
Viaturas abandonadas	328
Vários assuntos (*Inclui Livro de Reclamações)	279

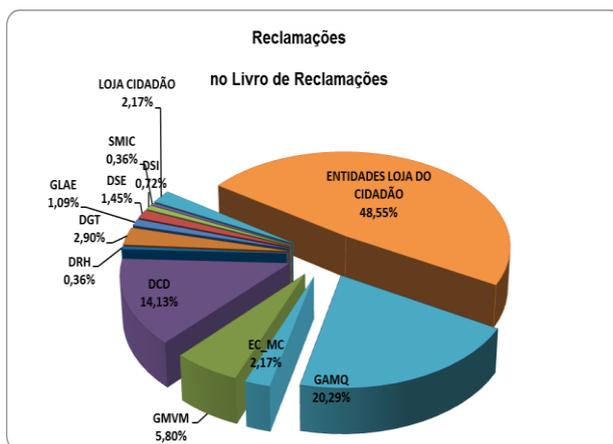
No que diz respeito às temáticas que mais preocuparam os cidadãos, pode-se observar que ao longo de 2016 uma percentagem significativa das Reclamações/Petições foram do âmbito dos Espaços Verdes/Lazer (22,29%), Higiene Pública (14,92%) e Conservação e Reparação de Arruamentos (14,41%)

Em termos de freguesia (local do problema), é possível constatar que as freguesias mais mencionadas foram a freguesia de Algueirão – Mem Martins (17,43%), a União de Freguesias de Sintra (15,24%), a União de Freguesias de Queluz e Belas (12,03%) e a freguesia de Rio de Mouro (11,40%).

Freguesias do Problema Reclamações/Petições	Total
Ano 2016	7.319
Algueirão - Mem Martins	1.276
Casal de Cambra	112
Colares	300
Rio de Mouro	835
UF - Aguava e Mira-Sintra	676
UF - Almagem do Bispo, Pêro Pinheiro e Montelavar	200
UF - Cacém e S. Marcos	631
UF - Massamá e Monte Abraão	543
UF - Queluz e Belas	881
UF - S. João das Lampas e Terrugem	567
UF - Sintra (S.ª, M.ª e S. Miguel, S. Martinho, e S. Pedro de Penaferrim)	1.116
Não aplicável / Não preenchido	182

- Reclamações exaradas nos Livros de Reclamações da Autarquia

Ano 2016	GAMQ	EC-MC	GMVM	DCD	DRH	DGT	GLAE	DSE	DSI	SMIC	Loja do Cidadão	Entidades Loja do Cidadão	Total
Reclamações/Petições no Livro de Reclamações das U.O.	56	6	16	39	1	8	3	4	2	1	6	134	276



Neste contexto, em 2016, foram exaradas 142 reclamações nos Livros de Reclamações de diversas Unidades Orgânicas, verificando-se que o Gabinete de Apoio ao Muncípe (no qual se inclui o EC-MC – Atendimento do âmbito da Administração Central realizado no GAMQ) foi a Unidade Orgânica que mais reclamações viu exaradas no respetivo livro (20,29%), seguida do Departamento de Cultura, Juventude e Desporto (14,13%) e do Gabinete Médico Veterinário (5,80%).

Importa ainda referir que foram exaradas 134 reclamações nos Livros de Reclamações de Outras Entidades integradas na Loja do Cidadão de Aqualva – Cacém.

- Encaminhamento das Reclamações/Petições

Realizada a respetiva análise e tratamento às reclamações/petições rececionadas, procedeu-se ao encaminhamento das mesmas à Unidade Orgânica ou Entidade com competências na matéria. Durante 2016, as temáticas abordadas nas reclamações/petições concretizaram, na sua grande maioria, encaminhamento ao DGP – Departamento de Obras Municipais e Gestão do Espaço Público (57%) e DSE - Departamento de Segurança e Emergência (23%).

Em termos de encaminhamentos realizados para as empresas municipais ou serviços municipalizados, verificou-se que, os Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Sintra lideraram a receção de reclamações/petições, com um total de 450 correspondendo a 6% do total de reclamações/petições.

