

Relatório de Reclamações/Petições | ANO 2014



Reclamações/Petições

• Total de Reclamações/Petições

O GIGR, Gabinete de Informação e Gestão de Reclamações, durante o ano de **2014**, procedeu à análise e tratamento de **5336** participações que foram rececionadas no GAMQ, sendo que **1033** destas participações se referem a insistências a processos já existentes e cuja resolução ou diligências adotadas não corresponderam às expetativas dos respetivos reclamantes.

2014	Sintra		Cacém		Queluz		Pero Pinheiro		GIGR	Total
Reclamações/Petições	Sintra	PAD	Cacém	PAD	Queluz	PAD	Pero Pinheiro	PAD	4.248	5.336
	506	67	225	0	255	0	33	0	4.248	
	575		225		255		33			

Vias	Correio Electrónico	C.T.T.	Telefone	Fax	Presencial	Site CMS	Livro Reclamações	Livro Reclamações Estabelecimentos	Total
Ano 2014	3.006	229	1.075	9	828	59	124	6	5.336

Quanto ao local de receção das reclamações, a secção de atendimento de Sintra registou 575 participações, a Delegação Municipal do Cacém rececionou 225 reclamações/petições, a Delegação Municipal de Queluz rececionou 255 reclamações/ petições e por sua vez o Espaço do Cidadão de Pero Pinheiro rececionou 33 reclamações/petições. Nos postos de Atendimento Descentralizados foram registadas 67 reclamações/petições. Por sua vez, o GIGR rececionou um total de 4.248 reclamações/petições. Deste universo, 3.065 foram reclamações/petições rececionadas através dos endereços de correio eletrónico municepe@cm-sintra.pt e gamq.gigr@cm-sintra.pt e do sitio da Autarquia, www.cm-sintra.pt (Fale Connosco), correspondendo a 72,15% do total das participações.

No total, o Gabinete de Apoio ao Muncipe rececionou 108 reclamações exaradas nos Livros de Reclamações da Autarquia e 16 reclamações no Livro de Reclamações do Balcão Multisserviços.

Assuntos - Reclamações / Petições	Total
Ano 2014	5.336
Actividades Económicas	399
Água e Saneamento	170
Animais	242
Conservação e Reparação de Arruamentos	769
Construções Particulares	340
Educação	51
Espaços Verdes/Lazer	1.246
Habitação	182
Higiene Pública	675
Iluminação Pública	234
Obras Municipais	108
Segurança	62
Toponímia	20
Trânsito e Sinalização Rodoviária	569
Viaturas abandonadas	143
Diversos	126

No que diz respeito às temáticas que mais preocuparam os cidadãos, pode-se observar que ao 2014 uma percentagem significativa das Reclamações/Petições foram do âmbito dos Espaços Verdes/Lazer (22,79%), Conservação e Reparação de Arruamentos (14,41%) e Higiene Pública (12,65%).

Em termos de freguesia (local do problema), é constatar que as freguesias mais mencionadas foram Freguesias de Sintra (17,19%), a freguesia de Mem Martins (16,80%), a freguesia de Rio de Mouro a União de Freguesias de Queluz e Belas (12,90%). que, em conjunto estas quatro freguesias representam 60,59% do total de freguesias referenciadas como local do problema.

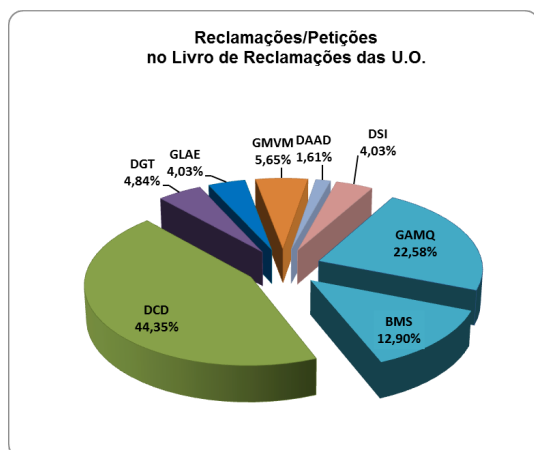
Freguesias do Problema Reclamações/Petições	Total
Ano 2014	5.336
Algueirão - Mem Martins	896
Casal de Cambra	86
Colares	263
Rio de Mouro	734
UF - Aqualva e Mira-Sintra	458
UF - Almargem do Bispo, Pêro Pinheiro e Montelavar	221
UF - Cacém e S. Marcos	428
UF - Massamá e Monte Abraão	386
UF - Queluz e Belas	686
UF - S. João das Lampas e Terrugem	261
UF - Sintra (Stº, Mº e S. Miguel, S. Martinho, e S. Pedro de Penaferrim)	917
Não aplicável / Não preenchido	0

longo de

possível a União de Algueirão – (13,80%) e De referir

Reclamações exaradas nos Livros de Reclamações da Autarquia

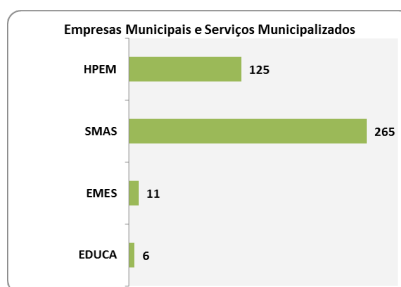
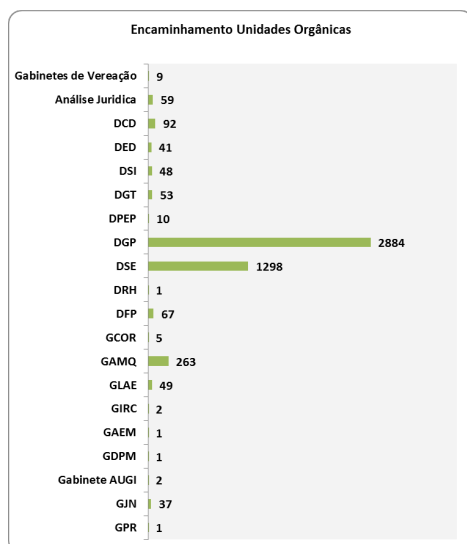
Ano 2014	GAMQ	BMS	DCD	DGT	GLAE	GMVM	DAAD	DSI	Total
Reclamações/Petições no Livro de Reclamações das U.O.	28	16	55	6	5	7	2	5	124



Neste contexto, em 2014, foram exaradas 124 reclamações nos Livros de Reclamações de diversas Unidades Orgânicas, verificando-se que o Departamento de Cultura, Juventude e Desporto foi a Unidade Orgânica que mais reclamações viu exaradas no respetivo livro (44,35%), seguida do Gabinete de Apoio ao Muncipe (em conjunto com o BMS) com 35,48% e do Gabinete Médico Veterinário(5,65%).

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 2014, as temáticas abordadas nas reclamações/petições concretizaram, na sua grande maioria, encaminhamento ao DGP – Departamento de Obras Municipais e Gestão do Espaço Público (59%) e DSE - Departamento de Segurança e Emergência (26%). 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 265 correspondendo a 65% do total de reclamações/petições, devendo-se este valor à extinção de empresas municipais, como a HPEM durante o ano de 2014.



Encaminhamentos Reclamações/Petições

