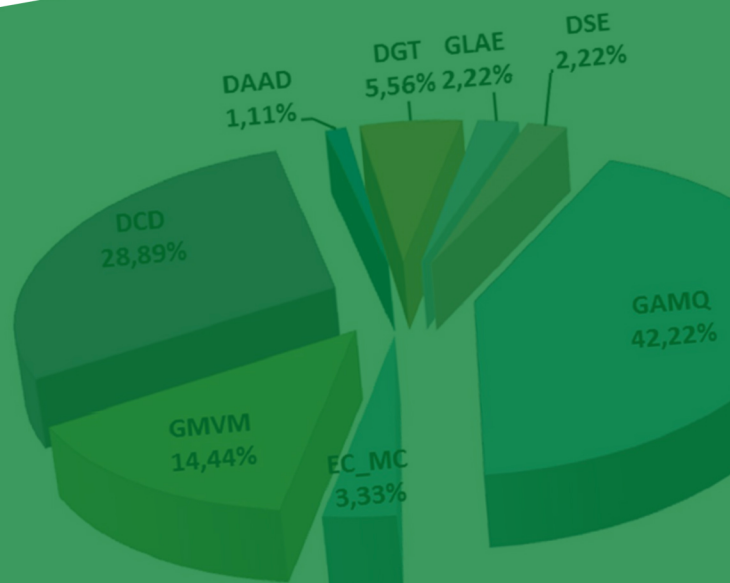


Questias do Problema Reclamações/Petições	Total
Ano 2015	5.679
Algueirão - Mem Martins	877
Casal de Cambra	98
Colares	281
Rio de Mouro	647
UF - Aqualva e Mira-Sintra	522
UF - Almargem do Bispo, Pêro Pinheiro e Montelavar	202
UF - Cacém e S. Marcos	593



RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES/PETIÇÕES

Reclamações/Petições

• Total de Reclamações/Petições

O GIGR, Gabinete de Informação e Gestão de Reclamações, durante o ano de **2015**, procedeu à análise e tratamento de **5679** participações que foram rececionadas no GAMQ, sendo que **988** destas participações se referem a insistências a processos já existentes e cuja resolução ou diligências adotadas não corresponderam às expectativas dos respetivos reclamantes.

2015	Sintra		Cacém		Queluz		Pero Pinheiro		GIGR	Total
Reclamações/Petições	Sintra	PAD	Cacém	PAD	Queluz	PAD	Pero Pinheiro	PAD		
	441	112	255	0	221	0	65	0	4.585	5.679
	553		255		221		65		4.585	

Vias	Correio Electrónico	C.T.T.	Telefone	Fax	Presencial	Site CMS	Livro Reclamações	Livro Reclamações Estabelecimentos	Total
Ano 2015	3.096	233	966	15	841	432	94	2	5.679

Quanto ao local de receção das reclamações, a secção de atendimento de Sintra registou 441 participações, a Delegação Municipal do Cacém rececionou 255 reclamações/petições, a Delegação Municipal de Queluz rececionou 221 reclamações/petições e por sua vez o Espaço do Cidadão de Pero Pinheiro rececionou 65 reclamações/petições. Nos postos de Atendimento Descentralizados foram registadas 112 reclamações/petições. Por sua vez, o GIGR rececionou um total de 4.585 reclamações/petições. Deste universo, 3.065 foram reclamações/petições rececionadas através dos endereços de correio eletrónico municipe@cm-sintra.pt e gamq.gigr@cm-sintra.pt e do sítio da Autarquia, www.cm-sintra.pt (Fale Connosco), correspondendo a 76,94% do total das participações.

Assuntos - Reclamações / Petições	Total
Ano 2015	5.679
Actividades Económicas	372
Água e Saneamento	159
Animais	237
Conservação e Reparação de Arruamentos	727
Construções Particulares	374
Educação	95
Espaços Verdes/Lazer	1.308
Habitação	148
Higiene Pública	781
Iluminação Pública	247
Obras Municipais	152
Segurança	70
Toponímia	20
Trânsito e Sinalização Rodoviária	670
Viaturas abandonadas	225
Diversos	94

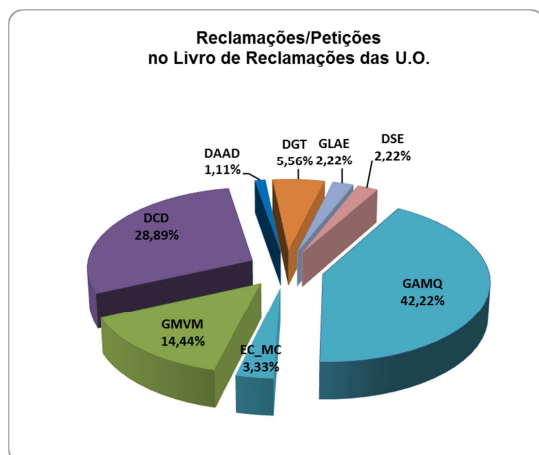
No que diz respeito às temáticas que mais preocuparam os cidadãos, pode-se observar que ao longo de 2015 uma percentagem significativa das Reclamações/Petições foram do âmbito dos Espaços Verdes/Lazer (23,03%), Higiene Pública (13,75%) e Conservação e Reparação de Arruamentos (12,80%)

Em termos de freguesia (local do problema), é possível constatar que as freguesias mais mencionadas foram a União de Freguesias de Sintra (15,72%), a freguesia de Algueirão – Mem Martins (15,44%), a União de Freguesias de Queluz e Belas (12,30%) e a freguesia de Rio de Mouro (11,39%). De referir que, em conjunto estas quatro freguesias representam 54,86% do total de freguesias referenciadas como local do problema.

Freguesias do Problema Reclamações/Petições	Total
Ano 2015	5.679
Algueirão - Mem Martins	877
Casal de Cambra	98
Colares	281
Rio de Mouro	647
UF - Aqualva e Mira-Sintra	522
UF - Almargem do Bispo, Pêro Pinheiro e Montelavar	202
UF - Cacém e S. Marcos	593
UF - Massamá e Monte Abraão	491
UF - Queluz e Belas	699
UF - S. João das Lampas e Terrugem	339
UF - Sintra (St. Mª e S. Miguel, S. Martinho, e S. Pedro de Penaferrim)	893
Não aplicável / Não preenchido	37

- Reclamações exaradas nos Livros de Reclamações da Autarquia

Ano 2015	GAMQ	EC-MC	GMVM	DCD	DAAD	DGT	GLAE	DSE	Total
Reclamações/Petições no Livro de Reclamações das U.O.	38	3	13	26	1	5	2	2	90

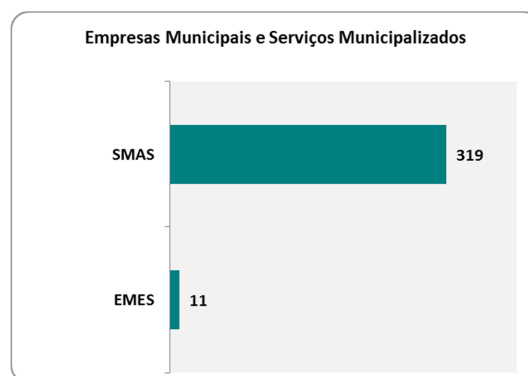
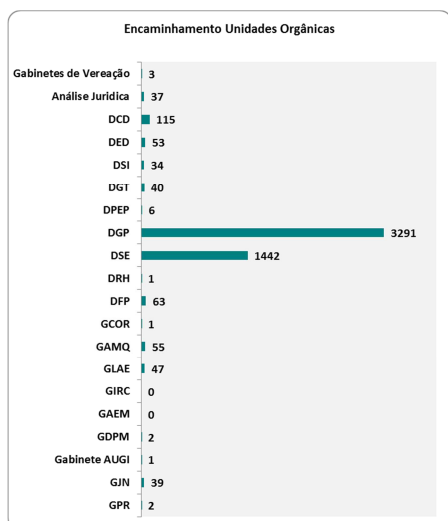


Neste contexto, em 2015, foram exaradas 90 reclamações nos Livros de Reclamações de diversas Unidades Orgânicas, verificando-se que o Gabinete de Apoio ao Município (no qual se inclui o EC-MC – Atendimento do âmbito da Administração Central realizado no GAMQ) foi a Unidade Orgânica que mais reclamações viu exaradas no respetivo livro (45,56%), seguida do Departamento de Cultura, Juventude e Desporto (28,89%) e do Gabinete Médico Veterinário (14,44%).

- 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 2015, as temáticas abordadas nas reclamações/petições concretizaram, na sua grande maioria, encaminhamento ao DGP – Departamento de Obras Municipais e Gestão do Espaço Público (58%) e DSE - Departamento de Segurança e Emergência (25%).

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 319 correspondendo a 6% do total de reclamações/petições.



Encaminhamentos Reclamações/Petições

