

## 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 (Reclamações), 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 infraestruturas municipais têm à sua disposição diversos meios, através dos quais podem manifestar a sua insatisfação, pelo que procedeu-se numa primeira fase, uma análise do universo das ocorrências reportadas através do Livro de Reclamações, tendo sido apresentadas um total 35 exposições, entre os anos 2006 e 2015, discriminadas de seguida por Serviço/Setor e ano.

De uma forma global, podemos constatar os seguintes dados sobre ocorrências por ano e serviço, considerando ainda a sua evolução desde o termo de abertura do Livro de Reclamações.

Serviços	Termo de Abertura	N.º Ref	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
DAF	12-02-2009	03/LR	-	-	-	3	0	3	1	2	0	0
DOSUA/DOPGU	10-10-2006	02/LR	1	1	2	4	1	4	1	0	1	1
Piscinas Municipais	12-07-2006	01/LR	0	5	1	0	0	0	0	0	0	1
Biblioteca Municipal	12-02-2009	04/LR	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0
Estádio Municipal	18-01-2012	07/LR	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0
Sala de Desporto – Midões	13-08-2009	06/LR	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0
Sala de Desporto – Candosa	13-08-2009	05/LR	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0
Ginásio Municipal	14-10-2013	08/LR	-	-	-	-	-	-	-	0	0	3
<b>TOTAL</b>			<b>1</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>