

# Relatório de Reclamações

Ano 2017



Odemira  
MUNICÍPIO

## Índice

Relatório de Reclamações .....	1
1. Introdução .....	3
2. Análise .....	4
2.1 Distribuição das reclamações por meio de receção.....	4
2.2 Distribuição das reclamações por Unidade Orgânica .....	5
2.3 Distribuição das reclamações por assunto.....	6
2.4 Número de reclamações por mês .....	6
2.5 Análise da resposta a reclamações .....	7
3. Evolução do número de reclamações anuais – 2012 a 2017 .....	8

## **1. Introdução**

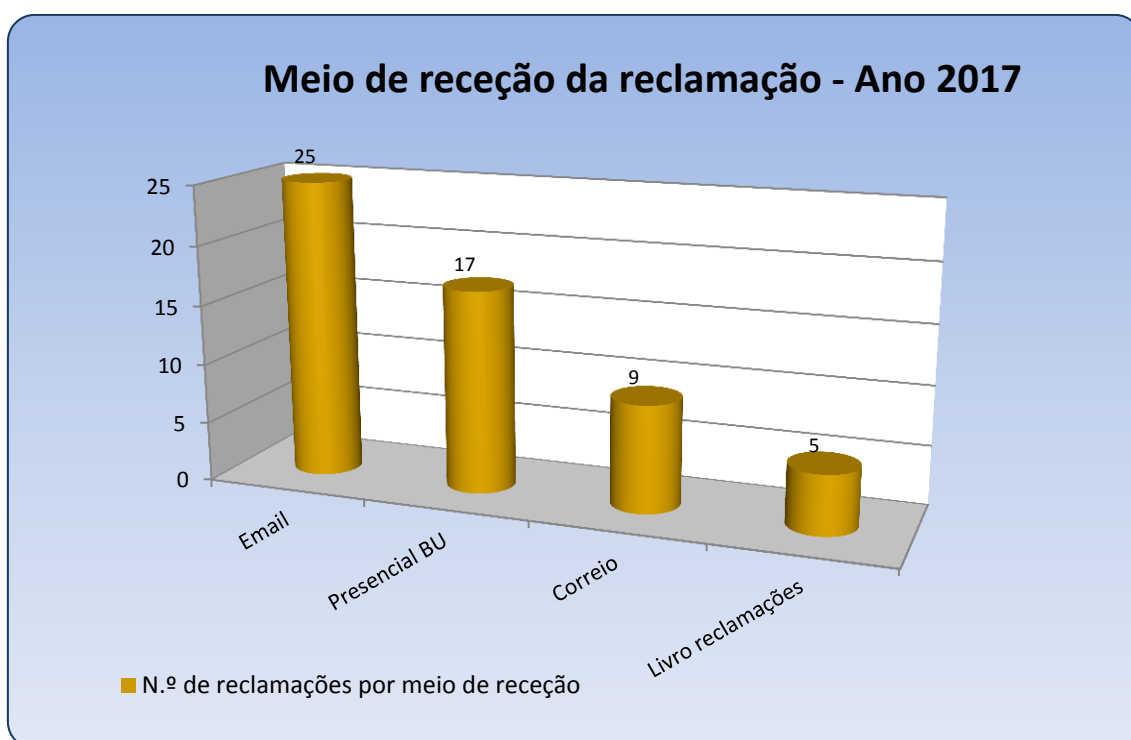
O Município de Odemira, privilegia o contacto com os clientes/munícipes e reconhece, tanto na reclamação como na sugestão, um meio importante de obter a perceção que o munícipe tem do serviço prestado pelas diversas Unidades Orgânicas. Reconhece também que através destas, se obtém o feedback da satisfação ou insatisfação dos nossos clientes/munícipes e permite a identificação de oportunidades de melhoria do serviço prestado.

Este relatório sintetiza os dados do mapa de registo de reclamações, rececionadas no ano 2017.

## 2. Análise

### 2.1 Distribuição das reclamações por meio de receção

As reclamações de clientes/municípes do Município, no ano 2017, foram rececionadas por correio ou por correio eletrónico (email), em formulário próprio de reclamação ou tiveram origem no Livro de Reclamações.



## 2.2 Distribuição das reclamações por Unidade Orgânica

### Referências e Abreviaturas:

GAP – Gabinete de Apoio ao Presidente

SMPC – Serviço Municipal de Proteção Civil

DGI – Divisão de Gestão Interna

DRHJ – Divisão de Recursos Humanos e Jurídica

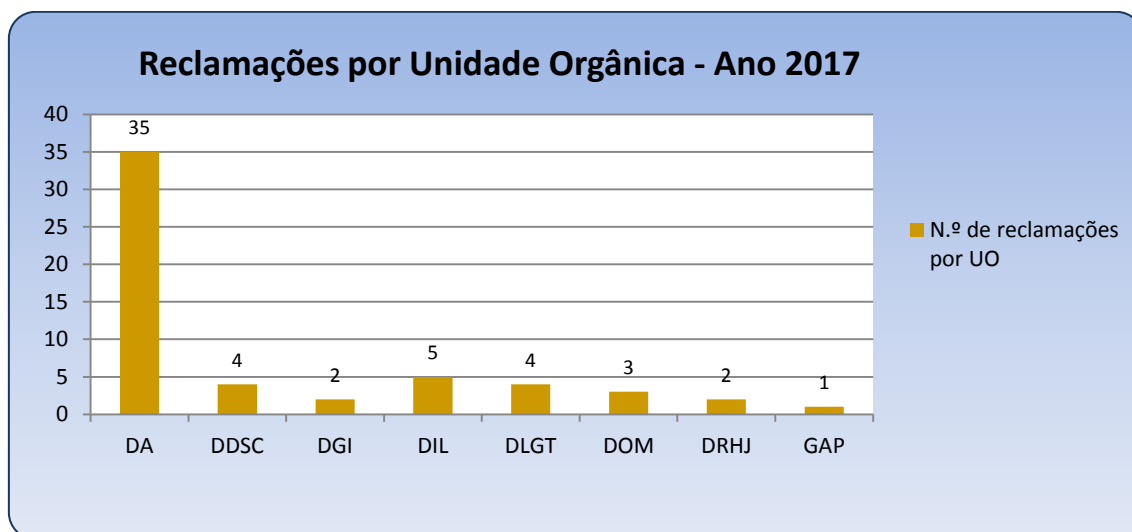
DLGT – Divisão de Licenciamento e Gestão Territorial

DOM – Divisão de Obras Municipais

DA – Divisão de Ambiente

DIL – Divisão de infraestruturas e Logística

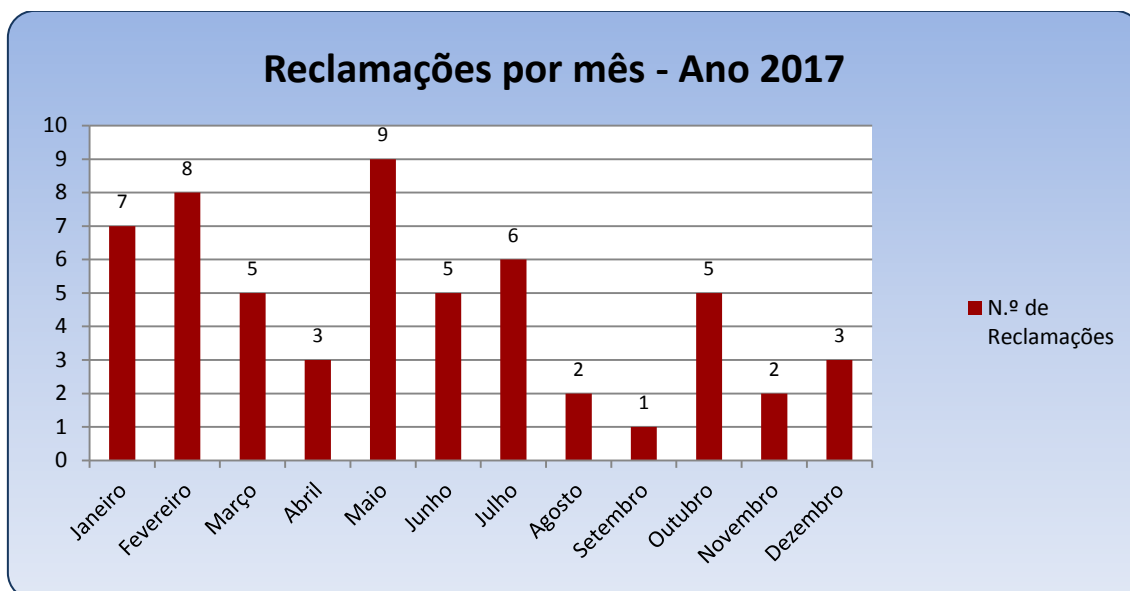
DDSC – Divisão de Desenvolvimento Sócio Cultural



### 2.3 Distribuição das reclamações por assunto

N.º de Reclamações por assunto - Ano 2017	
Assunto	N.º Reclamações
Faturação Águas Saneamento/Residuais	24
Rede Viária e Trânsito	5
Espaço Publico e Jardins	4
Ramais e Redes Água e Saneamento	10
Funcionamento de Equipamentos Municipais	1
Licenciamento Urbanização/Edificação	4
Reclama Indemnização por danos	2
Reclamação relacionada com trabalhador do MO	2
Falta de resposta a pedido enviado ao MO	2
Resíduos Sólidos	2

### 2.4 Número de reclamações por mês



## 2.5 Análise da resposta a reclamações

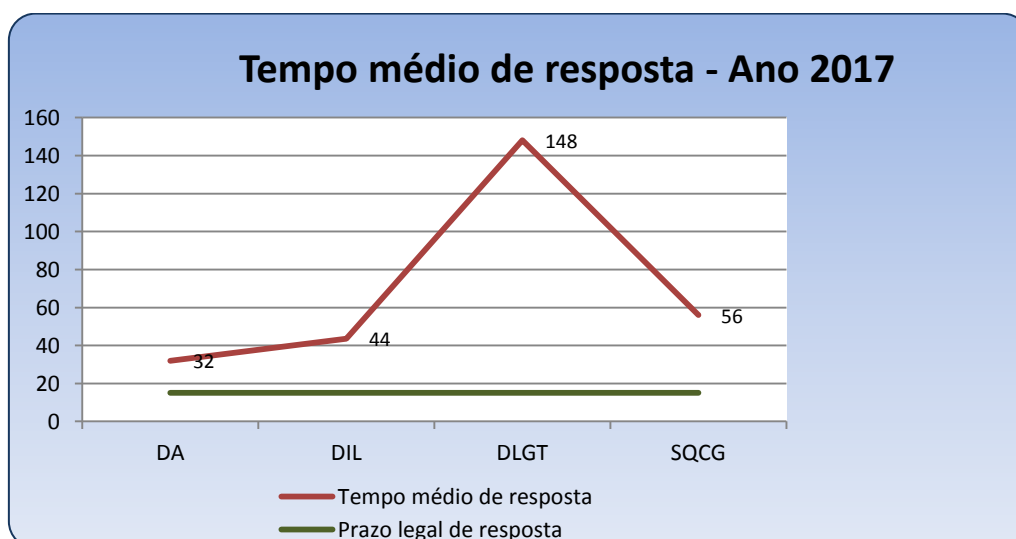
### i. Estado das reclamações – Com resposta/Sem resposta

Ano 2017 - Estado das reclamações		
	N.º reclamações	%
Com Resposta	35	63%
Sem Resposta	21	38%
<b>Total</b>	<b>56</b>	

### ii. Identificação da Unidade Orgânica que enviou a resposta

Unidade Orgânica que enviou a resposta		
	N.º reclamações com resposta enviada	%
SQCG	15	43%
DA	17	49%
DLGT	1	3%
DIL	2	6%
<b>Total</b>	<b>35</b>	

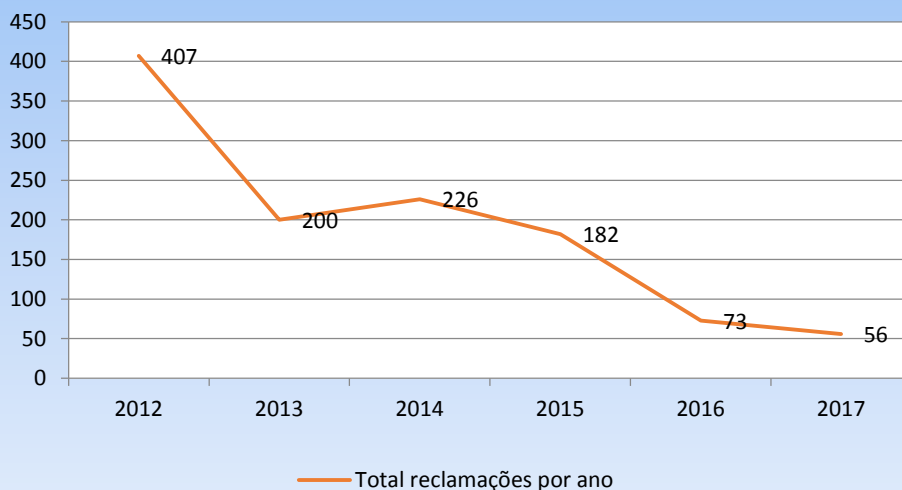
### iii. Tempo médio de resposta às reclamações



### 3. Evolução do número de reclamações anuais – 2012 a 2017

Anos 2012 a 2017 - Número de reclamações/mês						
Meses	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Janeiro	30	23	23	24	4	7
Fevereiro	45	34	15	7	3	8
Março	26	24	18	8	8	5
Abril	26	25	10	26	13	3
Maio	28	9	14	6	12	9
Junho	12	9	22	32	6	5
Julho	35	13	21	31	2	6
Agosto	62	8	17	21	2	2
Setembro	36	3	26	12	10	1
Outubro	45	14	26	8	9	5
Novembro	34	20	18	5	2	2
Dezembro	28	18	16	2	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>	<b>200</b>	<b>226</b>	<b>182</b>	<b>73</b>	<b>56</b>

#### Evolução do n.º total de reclamações - Anos 2012 a 2017





### N.º de reclamações por mês - Anos 2012 a 2017

