



MONITORIZAÇÃO DE RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES 2015

INFORMAÇÃO SOBRE O VOLUME E TIPO DE RECLAMAÇÕES E/OU  
SUGESTÕES POR UNIDADE/SERVIÇO

---

# *RELATÓRIO*

# *ANO DE 2015*

---

RELATÓRIO COM INFORMAÇÃO SOBRE O VOLUME E TIPO DE RECLAMAÇÕES E/OU  
SUGESTÕES POR UNIDADE/SERVIÇO

DECRETO-LEI N.º 135/99, DE 22 DE ABRIL COM AS ALTERAÇÕES INTRODUZIDAS PELOS  
DECRETOS-LEI N.º 29/2000, DE 13 DE MARÇO; N.º 72-A/2010, DE 18 DE JUNHO E N.º  
73/2014 DE 13 DE MAIO.

Os serviços e organismos da Administração Pública encontram-se ao serviço do cidadão e devem orientar a sua ação de acordo com o disposto no Código do Procedimento Administrativo, tendo em conta os princípios da qualidade, da proteção da confiança, da comunicação eficaz e transparente, da simplicidade, da responsabilidade e da gestão participativa, com vista a:

- a) Garantir que a sua atividade se orienta para a satisfação das necessidades dos cidadãos e dos agentes económicos, bem como assegurar a sua audição ou adequada participação, enquanto forma de melhorar os métodos e procedimentos;
- b) Aprofundar a confiança nos cidadãos em geral e nos agentes económicos em particular, valorizando as suas declarações e dispensando comprovativos, sem prejuízo de penalização dos infratores, bem como promovendo a obtenção oficiosa de informação já detida pela Administração Pública;
- c) Assegurar uma comunicação eficaz e transparente, através da divulgação das suas atividades, das formalidades exigidas, do acesso à informação, da cordialidade do relacionamento, bem como do recurso a novas tecnologias;
- d) Privilegiar a opção pelos procedimentos mais simples, cómodos, expeditos e económicos, sendo em regra o atendimento, bem como o desenrolar de todo e qualquer procedimento administrativo, realizado através de meios digitais, e o procedimento apresentado ao cidadão da forma mais simples possível, independentemente da complexidade da organização interna e interadministrativa;
- e) Adotar procedimentos que garantam a sua eficácia e a assunção de responsabilidades por parte dos funcionários;
- f) Adotar métodos de trabalho em equipa, promovendo a comunicação interna e a cooperação intersectorial, desenvolvendo a motivação dos funcionários para o esforço conjunto de melhorar os serviços e compartilhar os riscos e responsabilidades;
- g) Garantir a simplificação da linguagem administrativa de modo a facilitar o acesso aos serviços públicos e a sua usabilidade.

Nos termos do disposto no artigo 35.º-A do diploma citado, 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.

A audição dos utentes, com vista a aferir a qualidade dos serviços públicos, concretiza-se através de:

- a) Elogios e opiniões, por meio das quais se pretende conhecer o que o utente pensa do modo como é atendido e da qualidade, adequação, tempo de espera e custo do serviço que lhe é prestado pela Administração;
- b) Sugestões, através das quais se pretende que o utente faça propostas concretas de melhoria a introduzir no funcionamento dos serviços públicos;
- c) Outros contributos escritos para a modernização administrativa, por meio dos quais o utente possa manifestar o seu desacordo ou a sua divergência em relação à forma como foi atendido, como lhe foi prestado determinado serviço ou ainda como a lei ou regulamento lhe impõe formalidades desnecessárias.

Os serviços e organismos devem, sempre que possível, dar acolhimento às sugestões e opiniões emitidas pelos utentes, no sentido de melhorar a sua gestão e funcionamento ou, quando caso disso, sugerir medidas legislativas adequadas a simplificar procedimentos.

Segue quadro sinótico referente à informação sobre o volume e tipo de reclamações e/ou sugestões por unidade/serviço, reportado ao ano de 2015.

<b>MONITORIZAÇÃO DE RECLAMAÇÕES – ANO 2015</b>				
	<b>Reclamações Registradas</b>	<b>Sugestões Registradas</b>	<b>Tipo de Reclamação/Sugestão</b>	<b>Respostas</b>
<b>Presidência</b>	Sem Registos	Sem Registos		
<b>Vereadores</b>	Sem Registos	Sem Registos		
<b>Divisão Financeira e de Aprovisionamento</b>	Sem Registos	Sem Registos		
<b>Divisão Administrativa e Jurídica</b>	Sem Registos	Sem Registos		
<b>Divisão de Obras Municipais</b>	Sem Registos	Sem Registos		
<b>Divisão de Ambiente e Urbanismo</b>	Sem Registos	Sem Registos		
<b>Gabinete de Ação Social</b>	Sem Registos	Sem Registos		
<b>Gabinete Inserção Profissional</b>	Sem Registos	Sem Registos		
<b>Gabinete de Promoção ao Investimento</b>	Sem Registos	Sem Registos		
<b>Gabinete de Apoio ao Emigrante</b>	Sem Registos	Sem Registos		
<b>Biblioteca Municipal</b>	Sem Registos	Sem Registos		
<b>Equipamentos Desportivos Municipais</b>	Sem Registos	Sem Registos		
<b>Outros</b>	Sem Registos	Sem Registos		
<b>Total</b>	0	0		