



**MONITORIZAÇÃO
DE
RECLAMAÇÕES
/SUGESTÕES**

2016

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

Relatório



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 2016.



MONITORIZAÇÃO DE RECLAMAÇÕES – ANO 2016

	Reclamações Registradas	Sugestões Registradas	Tipo de Reclamação / Sugestão	Respostas
Presidência	Sem Registos	Sem Registos		
Vereadores	Sem Registos	Sem Registos		
Divisão Financeira e de Aprovisionamento	Sem Registos	Sem Registos		
Divisão Administrativa e Jurídica	Sem Registos	Sem Registos		
Divisão de Obras Municipais	Sem Registos	Sem Registos		
Divisão de Ambiente e Urbanismo	Sem Registos	Sem Registos		
Gabinete de Ação Social	Sem Registos	Sem Registos		
Gabinete de Educação e Inserção Profissional	Sem Registos	Sem Registos		
Gabinete de Apoio ao Agricultor	Sem Registos	Sem Registos		
Gabinete de Apoio ao Emigrante	Sem Registos	Sem Registos		
Biblioteca Municipal	Sem Registos	Sem Registos		
Equipamentos Desportivos Municipais	Sem Registos	Sem Registos		
Outros	Sem Registos	Sem Registos		
Total	0	0		