

Município de Oliveira de Azeméis



RELATÓRIO DE MONITORIZAÇÃO
RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS
2021

Relatório de Monitorização das Reclamações, Sugestões e Elogios – 2021

Introdução

O presente relatório visa sistematizar a informação relativa às reclamações, sugestões e elogios recebidos durante o ano de 2021, por todos os canais e suportes de comunicação disponíveis no Município de Oliveira de Azeméis.

Reclamações

Caraterização quanto ao meio de receção

Meio de receção	Em número	Em %
Correio Eletrónico	54	39,1%
GAM	46	33,3%
Livro Reclamações	22	15,9%
Livro de Reclamações Resíduos	10	7,2%
Site MOA	5	3,6%
Portal da Queixa	1	0,7%

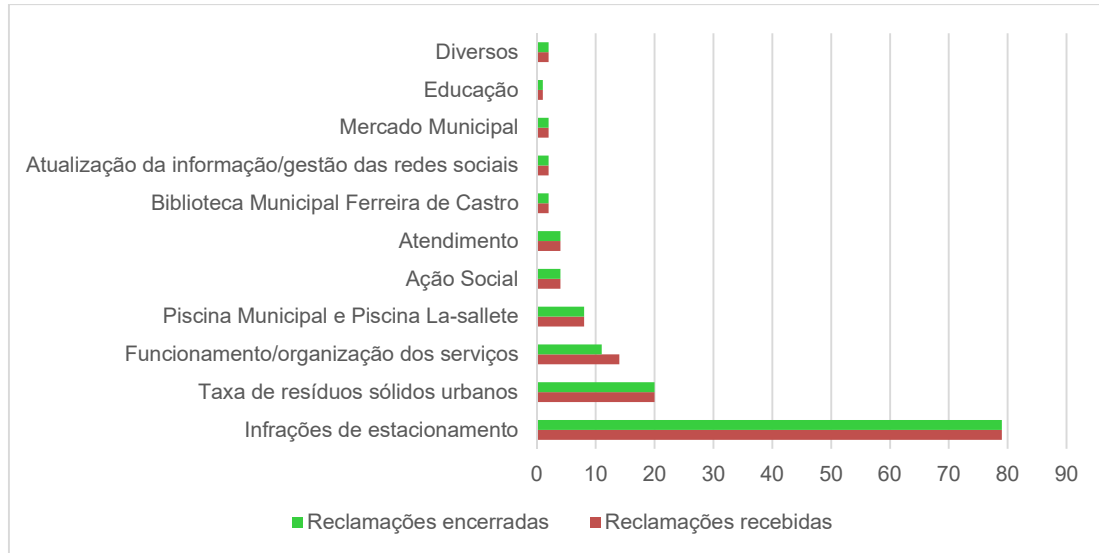
Caraterização do/a reclamante

Reclamante	Em número	Em %
Homem	64	46,4%
Mulher	70	50,7%
Pessoa coletiva	4	2,9%

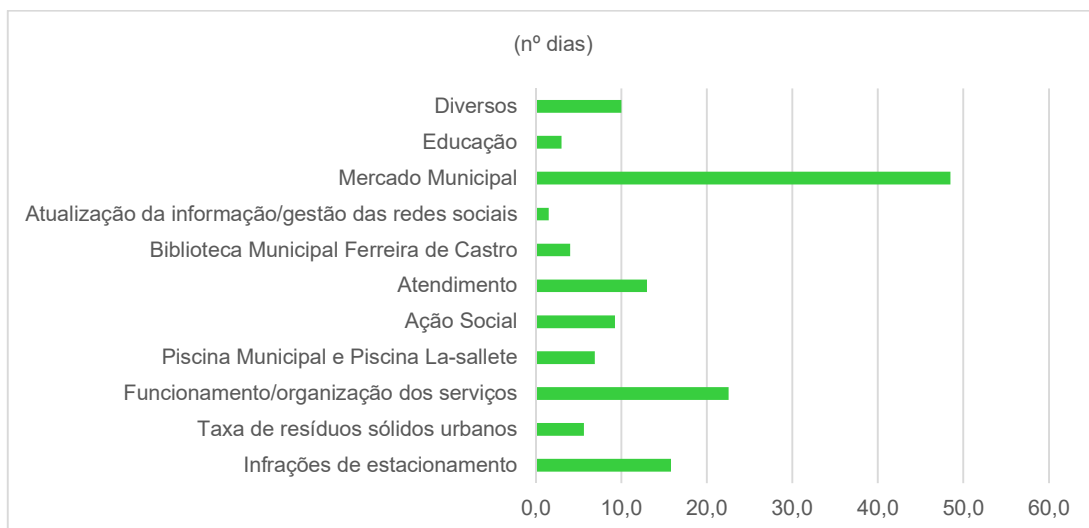
Caraterização das reclamações por área

Motivo	Número
Infrações de estacionamento	79
Resíduos Urbanos	20
Funcionamento/organização dos serviços	14
Piscina Municipal e Piscina La-sallete	8
Ação Social	4
Atendimento	4
Biblioteca Municipal Ferreira de Castro	2
Atualização da informação/gestão das redes sociais	2
Mercado Municipal	2
Educação	1
Diversas	2

Número de reclamações recebidas/encerradas por área



Tempo médio de resolução das reclamações por área



Sugestões

Caraterização quanto ao meio de receção

Meio de receção	Em número	Em %
Correio Eletrónico	6	42,9%
Site MOA	6	42,9%
Portal "a minha rua"	2	14,3%

Caraterização do/a munícipe

Munícipe	Em número	Em %
Homem	6	42,9%
Mulher	5	35,7%
Pessoa coletiva	3	21,4%

Caraterização das sugestões por assunto

Assunto	Número
Atividades realizadas pela Biblioteca Municipal Ferreira de Castro	3
Sensibilização para a recolha seletiva e disponibilização de equipamentos para recolha de resíduos porta a porta	3
Alteração de sinalização de trânsito	2
Alteração da localização de paragem de autocarro	2
Disponibilização de um posto de carregamento de veículos elétricos na praça de táxis	1
Implementação de uma piscina na freguesia de Cucujães	1
Disponibilização de uma APP para monitorização da recolha de resíduos e equipamentos	1
Consulta de opinião através do WhatsApp	1

Elogios

Caraterização quanto ao meio de receção

Meio de receção	Em número	Em %
Redes Sociais	41	47,1%
Correio Eletrónico	24	27,6%
Livro de elogios	17	19,5%
Site MOA	2	2,3%
Atendimento <i>online</i>	2	2,3%
Portal "A Minha Rua"	1	1,1%

Caraterização do/a munícipe

Munícipe	Em número	Em %
Mulher	68	78,2%
Homem	12	13,8%
Pessoa coletiva	7	8,0%

Caraterização dos elogios por Unidade Orgânica

Unidade Orgânica	Número
Centro Lúdico	57
Biblioteca Municipal Ferreira de Castro	19
Gabinete de Atendimento ao Munícipe	5
Executivo em permanência	2
Serviço Municipal de Metrologia	1
Divisão Municipal de Educação	1
Trabalhadoras do Município ao serviço do CVC no dia 21/08/2021, turno da manhã	1
Equipa de calceteiros	1

Município de Oliveira de Azeméis
2022.02.08