

Município de Oliveira de Azeméis



RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS

2023



INTRODUÇÃO

O presente relatório visa sistematizar a informação relativa às reclamações sobre o serviço prestado, sugestões e elogios recebidos durante o ano de 2023, por todos os canais e suportes de comunicação disponíveis no Município de Oliveira de Azeméis.

RECLAMAÇÕES

De todas as vias disponíveis para o efeito, a mais usada é o correio eletrónico (46,7%) seguindo-se o atendimento presencial na Loja do Município (33,0%), seguindo-se o Livro de Reclamações da Loja do Município (10,8%), o Livro de Reclamações de Resíduos (6,2%), o formulário disponibilizado no site do Município (1,3%), via CTT e formulários próprios dos serviços (1,0%).

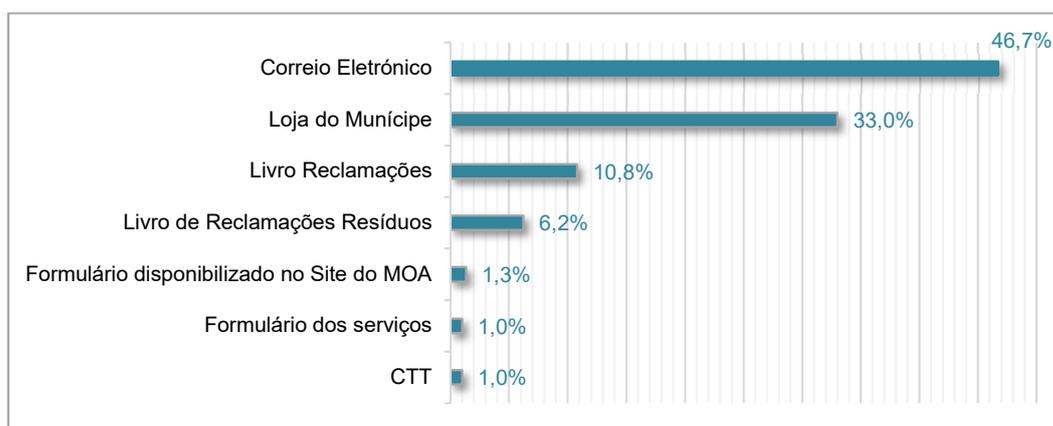


Gráfico nº 1 – distribuição das reclamações por via de receção (em %)

Verifica-se que são os homens que mais reclamam (153), seguindo-se as mulheres (140). Foram ainda recebidas dez reclamações de pessoas coletivas (instituições/empresas) e três dos reclamantes não se identificaram, conforme evidencia o gráfico nº 2.

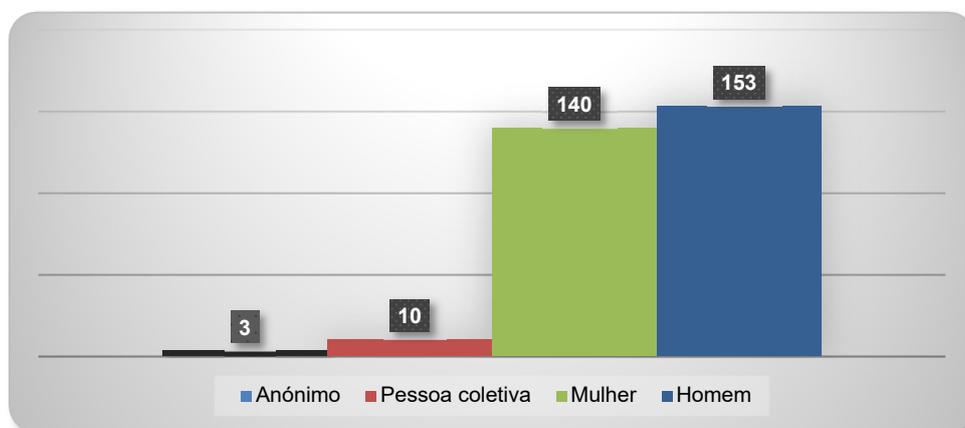


Gráfico nº 2 – distribuição das reclamações por tipo de requerente (em número)



As reclamações foram classificadas por assunto conforme a tabela nº 1.

Assunto	Número
Infração de estacionamento	125
Taxa de resíduos sólidos	69
Contestação a um processo de contraordenação/execução fiscal	55
Funcionamento e organização da Piscina Municipal e Piscina de La-Salette	23
Demora/falta de resposta a uma solicitação	12
Atribuição de bilhetes para o concerto inaugural do Teatro Municipal	5
Realização de evento/concerto	4
Desacordo com o regulamento de atribuição de subsídio/apoio	3
Climatização da Biblioteca Municipal Ferreira de Castro	2
Refeições escolares	2
Impossibilidade de contacto com um serviço municipal	2
Funcionamento do parque de estacionamento subterrâneo	2
Desacordo com o indeferimento de uma denúncia	1
Transporte escolar	1

Tabela nº 1 – distribuição das reclamações por assunto

Todas as reclamações foram tratadas e encontram-se encerradas no tempo médio de 11,2 dias. Sempre que necessário, foram desencadeadas medidas para evitar novas ocorrências.

SUGESTÕES

Ao longo de 2023 foram recebidas 7 sugestões, distribuídas de acordo com os assuntos indicados na tabela nº 2:

Assunto	Número
Sinalização de trânsito (vertical/horizontal)	2
Recolha de biorresíduos alimentares	1
Vale Educação	1
Colocação de esculturas pela cidade	1
Realização de ações de sensibilização	1
Instalação de mobiliário urbano	1

Tabela nº 2 – distribuição das sugestões por assunto



ELOGIOS

Foram recebidos 74 elogios, distribuídos pelas unidades orgânicas indicadas na tabela nº 3.

Unidade orgânica	Número
Centro Lúdico	51
Núcleo de Competências de Ambiente e Conservação da Natureza	4
Biblioteca Municipal Ferreira de Castro	3
Loja do Município	3
Núcleo de Competências de Gestão Urbanística	3
Gabinete de Património Histórico-Cultural	2
Gabinete de Turismo	2
Arquivo Municipal de Oliveira de Azeméis	2
Executivo em permanência	2
Núcleo de Competências de Gestão de Serviços Urbanos Ambientais	1
Serviço de Informação e Apoio ao Consumidor	1

Tabela nº 3 – distribuição dos elogios por unidade orgânica

Município de Oliveira de Azeméis
2024.03.15