

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Vila do Bispo (CMVB), o presente relatório visa indicar os resultados derivados das reclamações, petições e sugestões que deram entrada nos serviços durante o ano de 2015.

Respeitando o princípio da Transparência, pretende-se, deste modo, e com este instrumento de gestão, procurar melhorar a interação com os munícipes e todos os utilizadores da CMVB, tornando mais eficaz a resolução de problemas, bem como receber as sugestões que possibilitem a intervenção e contribuição para o bem-estar das populações e todos os que visitem o concelho.

Abaixo apresentam-se os respetivos resultados:

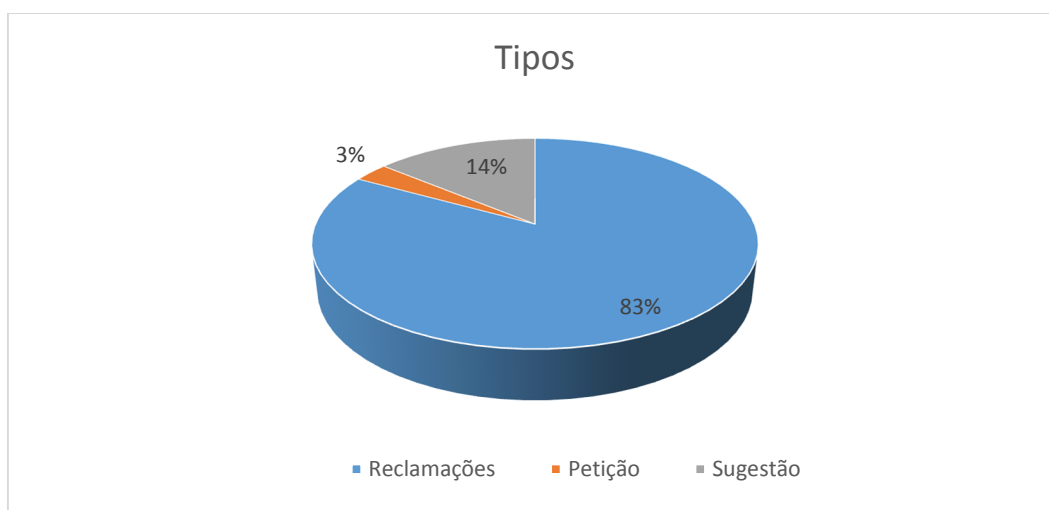
Petições, Reclamações e Sugestões

- Total de Petições, Reclamações e Sugestões

O GAM – Gabinete de Apoio ao Munícipe -, durante o ano de 2015, procedeu à análise de 36 participações, distribuídas pelos seguintes tipos:

Tipo	Reclamação	Petição	Sugestão	Total
Ano 2015	30	1	5	36

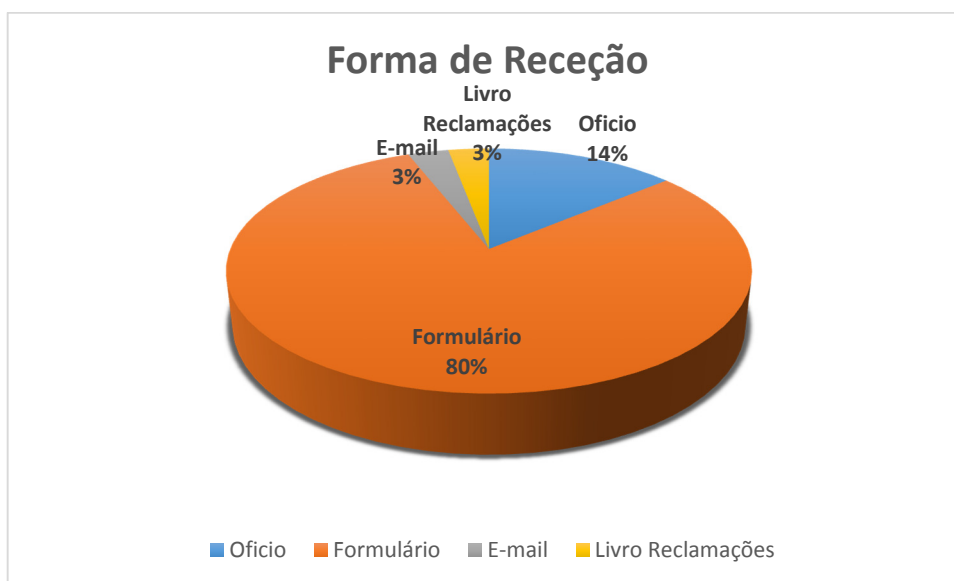
Em relação a percentagens das participações, as Reclamações representaram 83% das participações, seguido de 14% relativo a Sugestões e de 3% de Petições, como mostra o gráfico seguinte:



As participações foram rececionadas, na sua totalidade, no serviço de expediente da Câmara Municipal de Vila do Bispo, bem como através do endereço de correio electrónico: geral@cm-viladobispo.pt, através das seguintes vias:

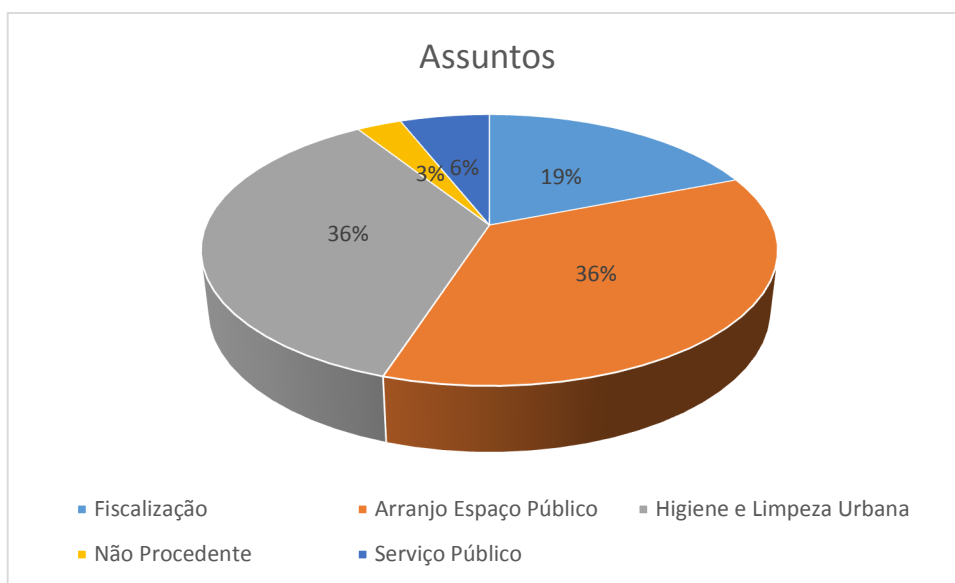
Vias	Ofício	Formulário	Correio electrónico	Livro de Reclamações	Total
Ano 2015	5	29	1	1	36

Em relação a percentagens da forma de receção das participações, o formulário representou 80%, seguido 14% relativo a ofício, 3% de correio electrónico e de 3% exaradas no Livro de Reclamações.



No que diz respeito aos assuntos que mais preocuparam os munícipes, durante o ano de 2015, maior relevância para a área do Arranjo do Espaço Público, representado 36% do total das participações, bem como a área da Higiene e Limpeza Urbana, seguida de assuntos de Fiscalização (19%) e da Prestação do serviço público (6%). Há ainda a registar uma participação que não diz respeito aos serviços da Câmara Municipal de Vila do Bispo, onde o assunto foi encaminhado para a entidade competente.

Assuntos	Total
Ano 2015	36
Fiscalização	7
Arranjo Espaço Público	13
Higiene e Limpeza Urbana	13
Não Procedente	1
Serviço Público	2



Em termos da Freguesia - origem da participação -, pode-se constatar que as mais referenciadas foram Budens, seguido da Freguesia de Vila do Bispo e Raposeira, e por fim a Freguesia de Sagres. Há ainda a registar que não foi rececionado qualquer participação nos serviços de expediente da Câmara Municipal de Vila do Bispo, da Freguesia de Barão de S. Miguel.

Freguesia	Total
Ano 2015	36
Sagres	7
Vila do Bispo e Raposeira	12
Budens	17
Barão de S. Miguel	0

Em relação a percentagens a das Freguesias – origem da participação -, verifica-se que a freguesia de Budens representa 48% das participações, seguido de 33% da Freguesia de Vila do Bispo e Raposeira e de 19% da Freguesia de Sagres.

