

RECLAMAÇÕES / SUGESTÕES REGISTRADAS EM 2023 POR GABINETES OPERACIONAIS / UNIDADES ORGÂNICAS / SERVIÇOS DO MUNICÍPIO

Dados agregados de acordo com a atual estrutura orgânica municipal

GABINETE OPERACIONAL / UNIDADE ORGÂNICA / SERVIÇO	RECLAMAÇÕES					SUGESTÕES					Observações
	Reclamações registradas	Assunto(s) associado(s)	Tipo de respostas			Sugestões registradas	Assunto(s) associado(s)	Tipo de respostas			
			Sem resposta	Inter-média	Final			Sem resposta	Inter-média	Final	
Gabinete de Apoio à Presidência (GAP)	0	0	
Gabinete de Apoio à Vereação (GAV)	0	0	
Gabinete de Protocolo e Comunicação (GPC)	0	0	
Gabinete de Apoio ao Investidor e ao Desenvolvimento Económico (GAIDE)	0	0	
Gabinete de Apoio à Inovação e Empreendedorismo (GAIE)	0	0	
Gabinete de Apoio às Freguesias e Associativismo (GAFA)	0	0	
Gabinete de Desenvolvimento Sustentável e Felicidade (GDSF)	0	0	
Serviço Municipal de Proteção Civil (SMPC)	0	0	
Serviço de Veterinária e Saúde Pública (SVSP)	0	0	
Direção Municipal de Gestão Integrada (DMGI)	0	0	
Gabinete de Apoio aos Órgãos Autárquicos (GAOA)	0	0	
Gabinete de Gestão de Riscos, Controlo e Auditoria (GGRCA)	0	0	
Equipa Multidisciplinar de Gestão de Fundos de Financiamento (EMGFF)	0	0	
Divisão de Recursos Humanos (DRH)	0	0	
Divisão de Administração e Finanças (DAF)	0	0	
Divisão de Informática, Modernização e Sistemas Inteligentes (DIMSI)	1	Relativamente a: (1) Renovação de carta de condução (Balcão Loja do Cidadão).	1	0	0	0	
Unidade Jurídica (UJ)	0	0	
Unidade de Projetos Educativos e Gestão Escolar (UPEGE)	0	0	
Unidade de Desporto e Juventude (UDJ)	2	Relativamente a: (1) Incidente com professor(a) de natação; (1) Cobrança por permanência (piscinas).	0	0	2	1	Relativamente a: (1) Acompanhamento de filhos ao tanque.	0	0	1	
Divisão de Desenvolvimento Social e Saúde (DDSS)	0	0	
Unidade de Cultura (UC)	0	0	
Unidade de Turismo (UT)	0	0	
Departamento Municipal de Águas e Saneamento (DMAS)	22	Relativamente a: (14) Leitura, faturação e cobrança; (5) Qualidade do serviço; (3) Saneamento.	0	0	22	0	
Divisão de Obras Públicas (DOP)	15	Relativamente a: (9) Estado de estrada(s), caminho(s), rua(s), via(s) pública(s); (1) Danos em viatura(s); (2) Ruído e poeira em obra pública; (2) Águas (drenagens); (1) Outros.	3	10	2	2	Relativamente a: (1) Falta de sinalética; (1) Melhoramento de passeios e estrada.	0	2	0	
Divisão de Gestão e Conservação de Edifícios e Equipamentos Municipais (DGCEEM)	11	Relativamente a: (11) Estado da(s) calçada(s) / paralelos / pavimento(s) / sinalização / tampas de saneamento / grelhas de escoamento de águas.	0	0	11	0	
Unidade de Ambiente (Uamb.)	56	Relativamente a: (6) Disponibilidade de serviços (RU); (28) Qualidade de serviço; (1) Atendimento; (6) Limpeza urbana; (15) Pragas urbanas.	0	0	56	78	Relativamente a: (52) Disponibilidade de serviços (RU); (25) Qualidade de serviço; e (1) Candidatura ECOXXI.	0	0	78	
Unidade de Espaços Verdes e Lazer (UEVL)	7	Relativamente a: (4) Falta de limpezas / iluminação / manutenção; (1) Balneários; (1) Danos em vidros; e (1) Aplicação de fitofarmacêuticos.	0	3	4	0	
Unidade de Florestas e Desenvolvimento Rural (UFDR)	0	0	
Secção de Mobilidade e Trânsito (SMT)	0	0	
Secção de Transportes Urbanos (STU)	4	Relativamente a: (4) POMBUS (não circulação / atraso / sobrelocação de linhas e abordagem de motorista(s)).	0	0	4	2	Relativamente a: (2) POMBUS (alargamento de rede e ajuste de horário(s)).	0	1	1	
Divisão de Obras Particulares (DOPA)	1	Relativamente a: (1) Falta de resposta a reclamação.	0	0	1	0	
Divisão de Urbanismo, Planeamento e Reabilitação Urbana (DUPRU)	2	Relativamente a: (1) Reparação de sepultura; (1) Falta de limpeza e manutenção em cemitério.	0	0	2	0	
EM TERMOS GLOBAIS →	121	- 14 reclamações face a 2022	4	13	104	83	+ 29 sugestões face a 2022	0	3	80	

Para efeitos deste registo entende-se por «reclamação» a demonstração de descontentamento de uma pessoa individual ou coletiva com o objetivo de fazer valer os seus direitos e que não configure reclamação de ato administrativo, designadamente, nos termos do novo Código do Procedimento Administrativo (novo CPA) e do Código dos Contratos Públicos (CCP).
Também, para efeitos do presente registo, entende-se por: (i) «resposta intermédia» a que não consubstancia resolução final da reclamação ou resposta final no caso de sugestão, por dependência, por exemplo, de resposta / análise de outrem; e (ii) «resposta final» a que consubstancia resolução da reclamação ou resposta final à sugestão, podendo significar quanto a esta, por exemplo, a adoção do sugerido ou a impossibilidade / inviabilidade de inerente prossecução.

Fonte: elementos reportados pelos responsáveis / trabalhadores afetos aos diversos Gabinetes Operacionais / Unidades Orgânicas / Serviços deste Município.

Pombal, 18 de junho de 2024 | Publique-se no portal municipal.
O Presidente da Câmara | Pedro Pimpão

