

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES/ SUGESTÕES

A Câmara Municipal da Lousã, tem várias formas de registo de reclamações e sugestões, estando descritas no Procedimento da Gestão de Não Conformidades do Sistema de Gestão.

Podendo ser rececionadas através do livro de reclamações, preenchimento do impresso "Não Conformidade" mediante apresentação verbal da reclamação por parte do munícipe, Caixas de "Sugestões/ Reclamações", Ofício/ Fax/ Telefone/ Linha Verde/ e-mail, sendo registado na aplicação SGD – Gestão Documental, consoante o assunto.

O presente relatório, do Relatório do Sistema de Gestão, respeitante ao período compreendido entre janeiro e dezembro de 2016. É importante referir que, todas as reclamações/ sugestões apresentadas, são reencaminhadas para os serviços respetivos, analisadas, efetuadas as devidas correções e/ou ações de melhoria e informados os queixosos. No decorrer do ano em questão, os resultados são os seguintes:

Serviço	Mês	Motivo da Reclamação
Serviço de abastecimento de Águas	fev/16	Faturação e fornecimento de Água.
Serviço de abastecimento de Águas	mar/16	Faturação e fornecimento de Água.
Serviço de abastecimento de Águas	mar/16	Faturação e fornecimento de Água.
Serviço de abastecimento de Águas	abr/16	Erro na fatura de consumo de água.
Educação e Juventude	abr/16	Transporte Escolar.
Cultura	mai/16	Fim de Semana do cabrito - adesão dos restaurantes.
Serviço de Abastecimento de Águas Operacional	jul/16	Estabelecimento comercial sem água.
Obras	set/16	Denuncia / Fiscalização de obra.
Mercado	out/16	Loja para estabelecimento comercial.
Expediente Geral	nov/16	Transporte em viatura com problemas diversos.

Não foram registadas quaisquer sugestões / reclamações ou elogios nos respetivos livros.