

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES/ELOGIOS 2019/2020

Índice

Introdução.....	1
2. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS	2
2.1. Número de Reclamações/Sugestões/Elogios por Meios de Receção	2
2.2. Tempo Médio de Resposta às Reclamações	3
2.3. Percentagem de Reclamações/Sugestões Implementadas	3
3. Tramitação	3
4. Conclusão	4

Introdução

A Câmara Municipal de Valpaços no cumprimento das suas funções tem vindo a implementar procedimentos de modernização administrativa, tendo em vista a qualificação e melhoria dos serviços.

Numa vertente de maior proximidade e transparência ao cidadão, a autarquia implementou no site, www.valpacos.pt, um conjunto de serviços online, bem como a app Valpaços Digital que, para além de garantir uma imagem mais inovadora, vieram privilegiar a relação com o munícipe.

Através da página <https://valpacos.pt/pages/308> podem ser colocadas reclamações, sugestões e elogios, sendo endereçadas ao executivo camarário e posteriormente tratadas tendo em vista a persecução do objetivo.

O Município tem também a app Alert'Valpacos e também disponível no site, página <https://valpacos.pt/pages/601>, através da qual o munícipe pode alertar a autarquia para uma determinada ocorrência e, se assim o desejar, receber uma notificação por email ou SMS.

As razões mais importantes pelas quais estamos a utilizar esta solução é a simplicidade do sistema para os cidadãos reportarem as ocorrências e a possibilidade de acompanharmos as ações que estão a ser realizadas. São ferramentas de gestão que importa valorizar pois permitem assegurar o processo de melhoria contínua dos serviços. A análise das reclamações/sugestões/elogios desencadeia, na grande maioria dos casos, a definição de ações internas de melhoramento, que contribuem para o desenvolvimento e melhoria dos serviços prestados ao cidadão.

O presente relatório expõe as reclamações e sugestões, relativamente ao ano de 2019/2020 efetuadas, quer junto do Município de Valpaços como através das plataformas eletrónicas referidas, tendo como fim único a promoção da melhoria dos serviços e a satisfação das necessidades daqueles que estabelecem uma relação direta com o município de Valpaços.

Para o efeito do presente registo entendeu-se por reclamação a demonstração de descontentamento de uma pessoa individual ou coletiva.

2. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

2.1. Número de Reclamações/Sugestões/Elogios por Meios de Receção

Em 2019/2020 foram efetuadas, através dos meios disponibilizados para o efeito, as seguintes reclamações/sugestões/Elogios:

Unidade Orgânica	Meio	N.º Reclamações	N.º Sugestões	N.º Elogios	Tempo médio de resposta
Departamento de Urbanismo	App Alert'Valpaços	3	0	0	2
	App Valpaços Digital/Site	1	0	0	2
	Livro de Reclamações	1	0	0	7
Departamento de Obras	Alert'Valpaços	6	0	0	4
	App Valpaços Digital/Site	1	1	0	2
	Email	3	0	0	3
Departamento de Educação, Cultura Desporto	Alert'Valpaços	0	0	0	
	App Valpaços Digital/Site	1	0	0	2
	Livro de Reclamações	1	0	0	2
Departamento de Administração Geral	Alert'Valpaços	0	0	0	
	App Valpaços Digital/Site	0	0	0	
	Email	1	0	0	5
Departamento de Finanças e Património	Alert'Valpaços	0	0	0	
	App Valpaços Digital/Site	0	0	0	
Divisão de Espaços Verdes	Alert'Valpaços	1	0	0	1
	App Valpaços Digital/Site	0	0	0	
	Email	1	0	0	1
	Livro de Reclamações	0	0	0	
Proteção Civil	Alert'Valpaços	2	0	0	4
	App Valpaços Digital/Site	1	0	0	3
	Email	1	0	0	2
Executivo	Alert'Valpaços	1	0	0	1
	App Valpaços Digital/Site	2	4	2	1
Informática	Alert'Valpaços	0	0	0	
	App Valpaços Serviços OnLine		1		1
Total		27	6	2	

2.2. Tempo Médio de Resposta às Reclamações

Os assuntos que obtiveram sugestões ou reclamações durante os anos de 2018/2019, prenderam-se sobretudo com os serviços do município com maior enfoque no Ambiente/Limpeza/Proteção Civil e Rede Viária, sendo que destas 84% assumiram a forma de reclamação e os restantes 16% foram sugestões apresentadas ao município.

No que diz respeito às reclamações o tempo médio de resposta foi de 2 dias.

Unidade Orgânica	N.º Reclamações	Tempo médio de resposta (dias)
Departamento de Urbanismo	5	2.5
Departamento de Obras	10	3.5
Departamento de Educação, Cultura Desporto	2	2
Departamento de Adm. Geral	1	5
Proteção Civil	4	2.25
Divisão de Espaços Verdes	2	1
Executivo	3	1
Total	27	2

2.3. Percentagem de Reclamações/Sugestões Implementadas

Pela análise dos dados podemos concluir que o número de reclamações não se apresenta elevado ao longo do ano de 2019/2020.

A taxa de implementação das sugestões apresentadas atingiu 60% e as reclamações 100% foram analisadas e dadas respostas.

Unidade Orgânica	N.º Sugestões	Implementadas	%
Executivo	5	2	60%
Informática	1	1	100%
	Reclamações	Respondidas	
Departamentos	27	27	100%

3. Tramitação

O tratamento de elogios, reclamações e sugestões, relativas ao funcionamento dos serviços, ou sobre as áreas de atuação da autarquia, iniciam-se com a receção das mesmas e terminam com a resposta ao interessado. Inclui a análise da situação exposta e a articulação com os responsáveis do serviço, envio à tutela dos serviços e reencaminhamento das reclamações para as entidades reguladoras e fiscalizadoras competentes (quando devido).

4. Conclusão

Estando o município de Valpaços certificado a nível dos serviços da autarquia pela Apcer Norma ISO 9001:2015, as reclamações sugestões são um elemento fundamental no processo de gestão da qualidade tendo em vista a melhoria contínua dos serviços, tanto no funcionamento interno como na eficiência das respostas dadas aos munícipes satisfazendo as suas expetativas.

Com a reestruturação do Site do Município e instalação das App's Alert'Valpaços e "Valpaços Digital" que permitem estabelecer uma relação mais estreita com a sociedade promovendo a participação ativa na vida municipal ao alertar a autarquia para uma determinada ocorrência, observa-se que os munícipes através dos formulários disponibilizados, têm interagido mais com a autarquia, expondo as suas solicitações, de uma forma simples e rápida, comunicando problemas relacionados com a iluminação pública, os resíduos sólidos urbanos, animais errantes, rede viária, etc... aos quais são dadas respostas rapidamente.

Concluimos com este feedback que o município continua empenhado em melhorar a comunicação com o munícipe, estando atento e aberto às sugestões que lhe chegam do exterior, e corrigir eventuais falhas, cumprindo os propósitos da prestação de um serviço público de qualidade, apostado na otimização e melhoria dos serviços.

O Presidente da câmara

Dr. Amílcar Rodrigues Castro Almeida