

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES/ELOGIOS Ano 2023



Índice

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

Introdução

Tendo em vista a qualificação e melhoria dos serviços, a Autarquia de Valpaços 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 2023, efetuadas 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

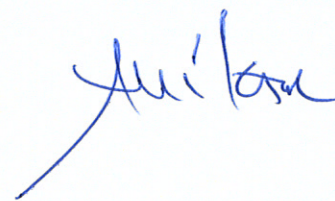
2.1. Número de Reclamações/Sugestões/Elogios por Meios de Receção

Em 2023 até ao momento 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/Turismo	App Alert'Valpaços	2	0	0	1
	App Valpaços Digital/Site	3	0	0	3
	email	2	0	0	3
Departamento de Obras Municipais e Água e Saneamento	Alert'Valpaços	9	0	0	8
	App Valpaços Digital/Site	5		0	3
	Email	2	0	0	2
Departamento de Educação, Cultura Desporto	Alert'Valpaços	1	0	0	1
	App Valpaços Digital/Site	6	2	0	5
Departamento de Administração Geral	Alert'Valpaços	0	0	0	
	App Valpaços Digital/Site	0	0	0	
	Email	0	0	0	
Departamento de Finanças e Património	Alert'Valpaços	0	0	0	
	App Valpaços Digital/Site	0	0	0	
Divisão de Espaços Verdes	Alert'Valpaços	0	0	0	
	App Valpaços Digital/Site	4	0	0	2
	Email	2	0	0	1
Proteção Civil	Alert'Valpaços	1	0	0	3
	App Valpaços Digital/Site	0	0	0	
	Email	0	0	0	
Executivo	Alert'Valpaços	0	0	0	
	Livro de Reclamações	1	0	0	1
	App Valpaços Digital/Site	0		1	1
Informática	Alert'Valpaços	0	0	0	
	App Valpaços Serviços OnLine	0	0	0	0
	Email	0	0	1	1
Total		38	2	2	

2.2. Tempo Médio de Resposta às Reclamações

Os assuntos que obtiveram sugestões ou reclamações durante o ano 2023, prenderam-se sobretudo com os serviços do município com maior enfoque no Ambiente/Limpeza e Rede Viária e saneamento, sendo que do total 89.5% assumiram a forma de reclamação, as sugestões 5.25% e os elogios 5.25.



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 2023.

As reclamações e sugestões apresentadas foram analisadas e dadas respostas pelo Executivo.

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).

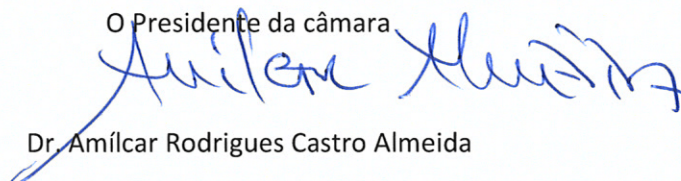
4. Conclusão

As reclamações sugestões são um elemento fundamental na participação ativa e informada dos cidadãos e um aspeto fulcral para o desenvolvimento de qualquer democracia, valorizando a relação entre o Poder Local e os seus cidadãos.

As App's disponibilizadas para participar Ocorrências e formulários de Reclamações/Sugestões/Elogios, fortalecem o envolvimento do cidadão com a autarquia e tem sido bem sucedido na medida que contribuem para a melhoria contínua dos serviços, tanto no funcionamento interno como externo, como na eficiência das respostas dadas aos munícipes satisfazendo as suas expetativas.

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