

# RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES/ELOGIOS Ano 2024

Sh

## 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 .....	2
3. Tramitação .....	3
4. Conclusão .....	3

## 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](http://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.

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 2024, 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 2024 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 Res/Dias
Departamento de Urbanismo/Turismo/Ambiente	App Alert'Valpaços	0	0	0	0
	App Valpaços Digital/Site	3	0	0	2
	email	3	0	0	1
Departamento de Obras	Alert'Valpaços	6	0	0	3
	App Valpaços Digital/Site	0	0	0	0
	Email	3	0	0	1
	Livro de reclamações	1	0	0	2
Águas e Saneamento	Alert'Valpaços	0	0	0	0
	App Valpaços Digital/Site	1	0	0	2
	Email	2	0	0	2
Departamento de Educação, Cultura Desporto	Alert'Valpaços	0	0	0	0
	App Valpaços Digital/Site	1	0	0	1
Departamento de Administração Geral	Alert'Valpaços	0	0	0	0
	App Valpaços Digital/Site	0	0	0	0
	Email	0	0	0	0
Departamento de Finanças e Património	Alert'Valpaços	0	0	0	0
	App Valpaços Digital/Site	0	0	0	0
Divisão de Espaços Verdes/recolha de animais	Alert'Valpaços	0	0	0	0
	App Valpaços Digital/Site	1	0	0	1
	Email	0	0	0	0
Proteção Civil	Alert'Valpaços	0	0	0	0
	App Valpaços Digital/Site	2	0	0	2
	Email	3	0	0	2
	App Valpaços Digital/Site	0	0	0	0
	App Valpaços Serviços OnLine	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.5</b>

## 2.2. Tempo Médio de Resposta às Reclamações

Os assuntos que obtiveram reclamações, prenderam-se sobretudo com os serviços do município com maior enfoque na Proteção Civil, Rede Viária e Urbanismo. O tempo médio de resposta será de um dia e meio, dependendo da gravidade da situação.

## 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.

As reclamações apresentadas foram analisadas e dadas respostas pelo Executivo e respetivos Departamentos.

As sugestões e elogios não se rececionaram através destes meios.

### 3. Tramitação

O tratamento das reclamações, 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 receção nos serviços, envio ao Executivo Camarário, 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).

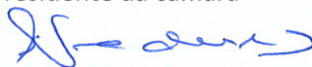
### 4. Conclusão

As reclamações e 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 que o município continua empenhado em melhorar a comunicação com o munícipe, estando atento e aberto a sugestões e corrigir eventuais falhas, cumprindo os propósitos da prestação de um serviço público de qualidade.

O Presidente da câmara



António Joaquim de Medeiros