



RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES/ELOGIOS

Município de Valpaços — Ano 2025
Para cumprimento dos requisitos da NP EN ISO 9001:2015

Índice

1. Introdução	1
2. Responsabilidades e Autoridades	2
3. Metodologia de Registo e Tratamento de Reclamações	2
4. Indicadores de Desempenho (KPIs).....	3
5. Análise Crítica e Melhoria Contínua	3
6. Conclusão	4

1. Introdução

Esta secção apresenta o contexto organizacional e o enquadramento da gestão de reclamações enquanto processo integrante do Sistema de Gestão da Qualidade do Município de Valpaços, conforme os requisitos da NP EN ISO 9001:2015.

O sistema de comunicação com o munícipe integra as plataformas:

- Portal municipal www.valpacos.pt
- Aplicação “Valpaços Digital” www.valpacos.pt/pages/308
- Aplicação “Alert’Valpaços” www.valpacos.pt/pages/601

Estas ferramentas constituem canais formais para apresentação de Reclamações, Sugestões e Elogios e permitem comprovar a rastreabilidade das comunicações, o cumprimento dos prazos médios de resposta e a eficácia das ações tomadas.

O Munícipe pode também comunicar através do email: municipio@valpacos.pt, ou no balcão único presencial nos Paços do Concelho de Valpaços.

Município de Valpaços — Sistema de Gestão da Qualidade

2. Responsabilidades e Autoridades

Em conformidade com a cláusula 5 da norma ISO 9001:2015:

- O Executivo Municipal assume responsabilidade global pela análise das reclamações.
- Os departamentos setoriais (Urbanismo, Obras, Ambiente, Proteção Civil, Educação, Finanças, administração Geral, etc.) respondem tecnicamente sobre o teor das comunicações.
- O Gabinete de Informática e Sistemas de Informação, centraliza o fluxo digital, realiza o registo sistemático e compila indicadores.

3. Metodologia de Registo e Tratamento de Reclamações

Fluxo de tratamento:

1. Receção da comunicação pelo sistema digital
2. Encaminhamento interno
3. Avaliação da pertinência
4. Resolução técnica
5. Resposta ao munícipe
6. Encerramento do processo
7. Arquivo para auditoria interna

Deste modo registaram-se as seguintes reclamações

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	0	0	0	0
	email	0	0	0	0
Departamento de Obras	Alert Valpaços	3	0	0	2
	App Valpaços Digital/Site	3	0	0	1
	Email	3	0	0	2
	Livro de reclamações	0	0	0	0
Centro de Saúde	Site	1	0	0	2
	Email	1	0	0	1
Águas e Saneamento	Alert Valpaços	0	0	0	0
	App Valpaços Digital/Site	0	0	0	0
	Email	0	0	0	0
	Alert Valpaços	0	0	0	0

Município de Valpaços — Sistema de Gestão da Qualidade

Departamento de Educação, Cultura Desporto	App Valpaços Digital/Site	3	0	0	3
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/resíduos sólidos/recolha de animais	Alert Valpaços	5	0	0	3
	App Valpaços Digital/Site	0	0	0	0
	Email	2	0	0	3
Proteção Civil	Alert Valpaços	2	0	0	3
	App Valpaços Digital/Site	0	0	0	0
	Email	2	0	0	2
	App Valpaços Digital/Site	0	0	0	0
Total		25			

4. Indicadores de Desempenho (KPIs)

Em conformidade com a cláusula 9.1 da ISO 9001:

Indicadores analisados:

- Tempo médio de resposta (meta: ≤ 3 dias úteis)
- Percentagem de reclamações encerradas com resposta fundamentada
- Percentagem de ocorrências resultantes em medidas corretivas internas
- Taxa de reincidência de reclamações no mesmo sector.

Resultado 2025 (até à data):

- Tempo médio de resposta: **1 dia útil**
- Total de reclamações registadas: **25**
- Sugestões: **0**
- Elogios: **0**

5. Análise Crítica e Melhoria Contínua

Os registos evidenciam:

- baixo volume de ocorrências,
- resposta célere,
- capacidade de resolução funcional.

A análise destes dados permite identificar:

- oportunidades de melhoria nos fluxos de atendimento,

Município de Valpaços — Sistema de Gestão da Qualidade

- áreas com maior sensibilidade pública (ex: Proteção Civil, Obras Municipais, Espaços Verdes e recolha de Animais),
- tendências de sinalização de problemas por parte dos munícipes.

Sempre que aplicável são implementadas ações corretivas.

6. Conclusão

O Município de Valpaços demonstra empenho efetivo na melhoria contínua do serviço público e na consolidação de um processo de atendimento ao cidadão assente em transparência, rastreabilidade e eficiência operacional.

As plataformas digitais de comunicação constituem uma ferramenta fundamental de envolvimento participativo, permitindo recolher indicadores de desempenho e orientar decisões estratégicas.

Valpaços, 26/11/2025

O Presidente da Câmara Municipal de Valpaços

Engº Jorge Mata Pires

