



RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES/ELOGIOS

Município de Valpaços — Ano 2026
Elaborado tendo por base os 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	4
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, cláusulas 4 e 9.

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.

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

Em conformidade com as cláusulas 8.2.1 e 8.2.2 da norma:

Fluxo de tratamento:

1. Receção da comunicação pelo sistema digital
2. Registo e classificação por tipologia
3. Encaminhamento interno
4. Avaliação da pertinência
5. Resolução técnica
6. Resposta ao munícipe
7. Encerramento do processo
8. Arquivo e indexação 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	10	0	0	1
	App Valpaços Digital/Site	1	0	0	1
	email	0	0	0	0
Departamento de Obras	Alert'Valpaços	54	0	0	2

	App Valpaços Digital/Site	16	1	0	1
	Email	0	0	0	0
	Livro de reclamações	0	0	0	0
Centro de Saúde	Site	1	0	0	1
	Email	0	0	0	0
Águas e Saneamento	Alert*Valpaços	0	0	0	0
	App Valpaços Digital/Site	0	0	0	0
	Email	0	0	0	0
Departamento de Educação, Cultura Desporto	Alert*Valpaços	3	0	0	1
	App Valpaços Digital/Site	5	5	0	1
Departamento de Administração Geral	Alert*Valpaços	0	0	0	0
	App Valpaços Digital/Site	0	3	0	1
	Email	0	0	0	0
Departamento de Finanças e Património	Alert*Valpaços	0	0	0	0
	App Valpaços Digital/Site	1	0	0	1
Divisão de Espaços Verdes/recolha de animais	Alert*Valpaços	30	0	0	2
	App Valpaços Digital/Site	13	1	0	1
	Email	0	0	0	0
Proteção Civil	Alert*Valpaços	13	0	0	1
	App Valpaços Digital/Site	0	0	0	0
	Email	0	0	0	0
Total		147	10	0	1

Todos os registos ficam armazenados para consulta e monitorização futura.

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 2026 (até à data):

- Tempo médio de resposta: **1 dia útil**
- Total de reclamações registadas: **147**
- Sugestões: **10**
- Elogios: **0**

5. Análise Crítica e Melhoria Contínua

Conforme cláusulas 10.2 e 10.3 da ISO 9001:

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,
- 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, 15/10/2026

O Presidente da Câmara Municipal de Valpaços

Engº Jorge Mata Pires