

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES/ SUGESTÕES

A Câmara Municipal de Águeda (CMA) tem várias formas de registo de reclamações e sugestões, estando descritas no Manual do Sistema de Gestão, 3.4. Não conformidades/ Eventos/ Incidentes e Melhoria Contínua, nomeadamente:

- GAM – Entrada no circuito “**Exposição/ Reclamação**”, sendo preenchido um requerimento.
- Caixas de “**Sugestões/ Reclamações**”, pelo preenchimento do modelo **Imp-08-03**.
- **Ofício/ Fax/ Telefone/ Linha Verde/ e-mail**, sendo registado na aplicação “Atendimento” e “OBM”, consoante o assunto.
- **Livro de Reclamações**, sendo registado na aplicação “Atendimento”.

O presente relatório, decorre da Revisão e Balanço do Sistema de Gestão (Qualidade e Segurança da Informação), respeitante ao período compreendido entre janeiro e dezembro de 2014.

É importante referir que, todas as reclamações/sugestões apresentadas, são reencaminhadas para os serviços respetivos, analisadas, efetuadas as devidas correções e/ou ações de melhoria e informados os queixosos.

Resumindo, o quadro infra, representa a distribuição das reclamações/ queixas/ sugestões, que foram apresentadas na Autarquia, no período em análise, e respetivas áreas de análise das mesmas:

Área de análise	Mês												TOTAL
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	
Diversos	4	1	1	2	4	3	0	0	1	3	2	2	23
DV-DL_Educação				1							1		2
DV-DL_Piscina					1								1
DV-EIE	1	1	1	1	1	1				1	1		8
DV-TI												1	1
UT-RH												1	1
DV-AF_GAM	1												1
DV-AF_Atendimento					1								1
DV-EOM	1					1							2

Área de análise	Mês												TOTAL	
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
DV-PEH_Recolha RSU	1									1			2	
DV-PEH_Limpeza Urbana						1							1	
GAP_AgitÁgueda													0	
UT-SIG					1								1	
DV-GU									1	1			2	
Estacionamento				1			1						2	
Exposição/Reclamação - DV-GU			1	1	2	2	1			2			9	
Livro de Reclamações	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	5	
DV-DL_Ação Social								1					1	
DV-DL_Piscina	1									1			2	
GAP_AgitÁgueda							1						1	
GAV_Junta Freguesia						1							1	
Reclamação - Fiscalização	2	2	3	6	0	7	5	17	17	8	5	7	79	
Sugestões - Municípes	0	0	0	2	2	1	1	3	0	1	0	0	10	
DV-EIE				1			1						2	
DV-AF_Atendimento				1	2	1		1					5	
Presidência										1			1	
BeÁgueda								1					1	
GAP_AgitÁgueda								1					1	
TOTAL GERAL	7	3	5	12	8	14	9	21	18	15	7	9	128	
TOTAL Procedentes e imputáveis	0%	0%	0%	42%	25%	7%	44%	0%	6%	0%	0%	0%	13	10,2%
TOTAL Sugestões implementadas	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2	1,6%
TOTAL Reclamaç. Proced. Imputáv.	0%	0%	0%	30%	33%	8%	50%	0%	6%	0%	0%	0%	11	8,6%

Do quadro acima, podemos retirar as seguintes conclusões:

- Durante o ano 2014, deram entrada um total de 118 reclamações e 10 sugestões. Do total, verificamos que 13 (10%) eram procedentes e imputáveis à CMA.
- No caso das reclamações/ alertas que dão entrada na aplicação, na forma de **Requisição de Atividade** (aplicação OBM) e outras origens (**ofício/ requerimento/ e-mail**), em 2014 foram registadas um total de 102, das quais 79 (62%) são queixas/ reclamações contra terceiros –



obras ilegais, limpeza de combustíveis, etc., e as restantes estão distribuídas pelos diversos serviços da CMA, como se pode evidenciar no quadro anterior, perfazendo um total de 80%.

- Das reclamações apresentadas, 11 são efetivamente da responsabilidade da CMA, o que corresponde a 8,6%. Todas elas foram devidamente tratadas, resolvidas e informados os munícipes (todo o processo correspondente a cada reclamação, pode ser consultado nas aplicações informáticas, no arquivo documental respetivo).
- Todas as sugestões/ reclamações que possam verificar-se nas **Caixas de Sugestões**, são sujeitas a análise, tomada de decisão e resposta (sempre que o munícipe se identifique), seguindo-se as disposições do Manual do SG. Desta forma, foram recolhidas 10 no total, verificando-se que 2 delas (1,6%) foram aceites e implementadas.
- Relativamente às reclamações, no âmbito das ZEL (Zonas de Estacionamento Limitadas), foram apresentadas 2, tendo em conta os avisos de pagamento emitidos, tendo sido aceites, e informando o reclamante da análise e resultado da sua reclamação.
- Ainda no âmbito das reclamações e, nomeadamente no que diz respeito ao **Livro de Reclamações**, foram apresentadas 5, divididas da seguinte forma: 2 (Piscinas Municipais), 1 (Ação Social), 1 (Eventos – AgitÁgueda) e 1 da Freguesia (encaminhada para a mesma). Das reclamações apresentadas, apenas 1 tinha fundamento (25%), sendo 4 imputáveis à CMA. Todas as reclamações estão devidamente encerradas, tendo-se verificado a informação ao munícipe. Em termos de análise e resultado das mesmas, temos:
 - Ação Social – Após avaliação da situação e da colaboradora, conclui-se que o serviço agiu em conformidade, não tendo sido evidenciada qualquer falha.
 - Piscinas Municipais (2) – Cumprimento do Regulamento da Autarquia.
 - AgitÁgueda – Música desligada. OK!

Abreviaturas:

DV-AF – Divisão Administrativa e Financeira

DV-DL – Divisão de Desenvolvimento Local

DV-EIE – Divisão de Equipamentos e Infraestruturas

DV-EOM – Divisão de Execução de Obras Municipais

DV-GU – Divisão de Gestão Urbanística

ÁGUEDA



CÂMARA MUNICIPAL

DV-PEH – Divisão de Proteção Civil, Espaços Verdes e Higiene Pública

DV-TI – Divisão de Tecnologias de Informação

GAM – Gabinete de Atendimento ao Munícipe

GAP – Gabinete de Apoio à Presidência

GAV – Gabinete de Apoio à Vereação

RSU – Resíduos Sólidos Urbanos

UT-RH – Unidade Técnica de Recursos Humanos

UT-RH – Unidade Técnica de Sistemas de Informação Geográfica

Data: 2015/07/20