

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 2015.

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.

Estatisticamente, a nível da forma de registo utilizada, no decorrer do ano em questão, os resultados são os seguintes:

Tipo de registo/ atendimento/ entrada	Quantidade	%
Presencial / Telefone	45	50,6%
Caixa de Sugestões; Livro de Reclamações; Ofício	31	34,8%
E-mail	13	14,6%
TOTAL	89	

Podemos concluir que o grande volume de registos a este nível, efetuados na CMA, é **Presencial/ Telefone** (50,6%), seguido de “Caixa de Sugestões; Livro de Reclamações; Ofício”, com 34,8%.

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	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Diversos	1	5	0	3	1	0	4	0	2	5	4	4	29	
DV-DL_Educação											1		1	
DV-DL_Ação Social / DV-MEN									1				1	
DV-MAF / DV-DL_Educação					1								1	
DV-EI	1	1					1				2	1	6	
DV-TI										1		1	2	
DV-AF		1											1	
DV-AF_Atendimento (GAM)		1											1	
DV-AF_Fiscalização							1				1		2	
DV-PEH_Recolha RSU		1										1	2	
Vereação/ GAV				1			1		1	2		1	6	
Presidência / GAP / DV-MAF		1								1			2	
UT-SIG				2									2	
DV-GU							1			1			2	
Exposição/ Reclamação - DV-GU	3		4	2		1	1			1	1	1	14	
Livro de Reclamações	0	0	0	1	0	1	1	1	0	2	0	1	7	
DV-DL_Ação Social												1	1	
DV-DL_Piscina										1			1	
Fiscalização_Limpeza (externo)						1							1	
DV-GU				1			1						2	
DV-AS (Hotel_ Externo)								1					1	
DV-PEH_Canil										1			1	
Reclamação - Fiscalização	3	3	2	1	1	6	9	3	2	2	0	2	34	
Sugestões - Municipais	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	5	
DV-MEN										1	1		2	
DV-AF_Atendimento (GAM)									1				1	
Fiscalização (Estacionamento)							1						1	
BeÁgueda			1										1	
TOTAL GERAL	7	8	7	7	2	8	16	4	5	11	6	8	89	
Procedentes e imputáveis (Total)	0%	13%	0%	29%	0%	0%	6%	0%	0%	18%	33%	0%	8	9%
Sugestões implementadas (Total)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	2	40%
Reclam. Proced. Imputáv. (Total)	0%	13%	0%	29%	0%	0%	7%	0%	0%	10%	20%	0%	6	7,1%



Do quadro acima, podemos retirar as seguintes conclusões:

- Durante o ano 2015, deram entrada um total de 84 reclamações e 5 sugestões. Do total, verificamos que 8 (9%) eram procedentes e imputáveis à CMA.
- No caso das reclamações/ alertas que dão entrada nas várias aplicações informáticas, na forma de **Requisição de Atividade** (aplicação OBM) e outras origens (**ofício/ requerimento/ e-mail**) – aplicações ATE e OBP, 34 (40%) 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.
- Das reclamações apresentadas, 6 são efetivamente da responsabilidade da CMA, o que corresponde a 7,1%. 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 5 no total, verificando-se que 2 delas (40%) foram aceites e implementadas.
- Ainda no âmbito das reclamações e, nomeadamente no que diz respeito ao **Livro de Reclamações**, foram apresentadas 7, divididas como se pode verificar no quadro supra. De realçar que, a reclamação analisada pela Fiscalização, tem a ver com uma queixa contra terceiros (falta de limpeza de terreno) e, pela DV-AS, refere-se a uma reclamação efetuada no Livro de Reclamações do Hotel, não sendo competência da Autarquia, foi reencaminhado para o Turismo do Centro. Das reclamações apresentadas, 4 eram imputáveis à CMA, mas apenas 2 tinham fundamento (33%). Todas as reclamações estão devidamente encerradas, tendo-se evidenciado a comunicação ao munícipe. Como resultado das mesmas, temos:
 - Atendimento ao munícipe, Ação Social – Após avaliação da situação, concluiu-se que o serviço agiu em conformidade, não tendo sido evidenciada qualquer falha – IMPROCEDENTE!
 - Falta de resposta da CMA – Após análise, não foi verificada qualquer questão que indicasse falhas na informação, nem no prazo em que a mesma foi dada – IMPROCEDENTE!



- Atendimento ao munícipe na Piscina – Com fundamento!
- Falta de resposta da CMA numa solicitação de recolha de canídeos – Após análise, verificou-se que o processo se encontrava tratado, tendo a munícipe efetuado a referida reclamação no mesmo dia em que o canídeo foi recolhido – IMPROCEDENTE!

Das reclamações/ sugestões recebidas, 8 se encontram em aberto, por se encontrarem a aguardar informação/ decisão ou encerramento de processos (externo), concluindo-se que 91% se encontram devidamente encerradas/ tratadas.

Abreviaturas:

DV-AF – Divisão Administrativa e Financeira

DV-AS – Divisão de Ambiente e Sustentabilidade

DV-DL – Divisão de Desenvolvimento Local

DV-EI – Divisão de Equipamentos e Infraestruturas

DV-EOM – Divisão de Execução de Obras Municipais

DV-GU – Divisão de Gestão Urbanística

DV-MAF – Divisão de Modernização Administrativa, Qualidade, Auditoria, Financiamentos/ Parcerias

DV-MEN – Divisão de Manutenção de Edifícios e Equipamentos Municipais

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-SIG – Unidade Técnica de Sistemas de Informação Geográfica

Data: 2016/05/30