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 2017.

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 (Registo de Ocorrência)	4	6%
Caixa de Sugestões; Livro de Reclamações; Ofício; Requerimento	16	24%
E-mail; *Site* da CMA; *Site* da CMA – Cityfy	47	70%
TOTAL	**67**	

Podemos concluir que o grande volume de registos a este nível, efetuados na CMA, é através da "*E-mail*; *Site* da CMA; *Site* da CMA – Cityfy"; (70%), seguido de "Caixa de Sugestões; Livro de Reclamações; Ofício; Requerimento" e "Presencial/ Telefone", com 24% e 6%, respetivamente.

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:

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

Área de análise	Mês												TOTAL	
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Diversos	**5**	**3**	**5**	**2**	**5**	**4**	**6**	**0**	**5**	**3**	**0**	**1**	**39**	
DV-DL	1	1		1									3	
DV-CD					1	1			3				5	
DV-EOM			2							1			3	
DV-MA	3	1			1		1		1			1	8	
DV-TI	1									1			2	
DV-AS		1				1	4						6	
DV-MAF / DV-GU					1								1	
UT-AD_Fiscalização			3		1	1				1			6	
DV-PEH						1	1		1				3	
UT-SIG				1									1	
UT-RH					1								1	
Exposição/Reclamação - DV-GU	**2**	**0**	**1**	**1**	**1**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**1**	**7**	
Livro de Reclamações	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**1**	**4**	
DV-DL_Educação						1							1	
DV-CD												1	1	
Fiscalização									1				1	
DV-MA									1				1	
Sugestões - Munícipes	**6**	**1**	**2**	**1**	**0**	**5**	**0**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**17**	
DV-MA	5		1			2							8	
DV-AS				1		1							2	
DV-PEH			1							1			2	
DV-TI	1												1	
DV-CD		1											1	
DV-DL						1							1	
DV-EOM										1			1	
IMPROCEDENTE						1							1	
TOTAL GERAL	**13**	**4**	**8**	**4**	**6**	**10**	**6**	**1**	**7**	**5**	**0**	**3**	**67**	
TOTAL Procedentes e imputáveis	**31%**	**75%**	**13%**	**75%**	**50%**	**10%**	**33%**	**100%**	**100%**	**0%**	**0%**	**33%**	**26**	**38,8%**
TOTAL Sugestões implementadas	**33%**	**0%**	**50%**	**100%**	**0%**	**20%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**5**	**29,4%**
TOTAL Reclamaç. Proced. Imputáv.	**29%**	**67%**	**0%**	**67%**	**50%**	**0%**	**33%**	**100%**	**86%**	**0%**	**0%**	**33%**	**19**	**38,0%**

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

Do quadro supra, podemos retirar as seguintes conclusões:

- Durante o ano 2017, deram entrada um total de 50 reclamações e 17 sugestões/ exposições. Do total, verificamos que 26 (38,8%) 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, 10 (15%) 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, 25 são efetivamente da responsabilidade da CMA, o que corresponde a 50%. Destas, apenas 18 eram efetivamente procedentes, ou seja apenas 72% das reclamações tinham efetivamente fundamento. 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 são, de igual modo, sujeitas a análise, tomada de decisão e resposta (sempre que o munícipe se identifique), seguindo-se as disposições do Manual do Sistema de Gestão. Desta forma, foram recolhidas 17 no total, verificando-se que 5 delas (29,4%) foram aceites e implementadas.
- Ainda no âmbito das reclamações e, nomeadamente no que diz respeito ao **Livro de Reclamações**, foram apresentadas 4, divididas como se pode verificar no quadro supra, sendo que apenas 2 eram imputáveis à CMA, das quais, uma não se tratava efetivamente de uma reclamação, pois afigurava-se como uma sugestão de colocação de espelho na via pública. Das reclamações apresentadas, apenas uma se encontra em aberto, estando as restantes devidamente encerradas, tendo-se evidenciado a comunicação ao munícipe.

De salientar que:

- 52 (67%) das reclamações/ exposições/ sugestões colocadas pelos munícipes foram identificadas como sendo procedentes, das quais 17 (33%) imputáveis aos serviços da CMA
- 49 (63%) eram passíveis de aplicabilidade ou implementação de ações e 69 (88%) foram respondidas (tendo em conta que existia informação para responder – 5 eram totalmente anónimas).

Como resumo, podemos consultar o quadro seguinte:

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

Data de Entrada	Registo		Tipo	Origem	Assunto	Serviço Responsável	Procedente	Imputável à CMA	Aplicável/ Implementado/ Executado	Respondido	Data da Resposta	Tempo de resposta (dias)	Observações
	ATE	OBP											
11-01-2017	939	-	Reclamação	E-mail	Atendimento telefónico	DV-TI	S	S	S	S	12-01-2017	2	Houve uma avaria confirmada doserviço telefónico no dia em questão
16-01-2017	1648	-	Reclamação	E-mail	Sinalização junto ao cemitério de Barrô - Igual ao registo n.º 1631	DV-MA	-	-	-	-	-	-	
16-01-2017	-	116/17	Reclamação	Requerimento	Falta de informação	DV-GU	N	S	N	S	06-02-2017	16	
17-01-2017	1631	-	Reclamação	E-mail	Sinalização junto ao cemitério de Barrô	DV-MA	S	S	-	S	Presencial	-	Existe uma informação "Pode-se reforçar a sinalização com pintura do piso a amarelo"
18-01-2017	1810	-	Sugestão	Site CMA	Carros estacionados na via pública	DV-MA	S	N	N	S	03-03-2017	33	Não é da competência da CM. O que está a ser posto em causa é atuação da GNR
21-01-2017	2202	-	Reclamação	E-mail	Lixo na Praça 1.º de maio	Externo / DV-DL	S	N	S	S	06-02-2017	11	
27-01-2017	-	250/17	Reclamação	Requerimento	Pedido de esclarecimentos - Serviços de Fiscalização	DV-GU	N	S	N	S	20-03-2017	37	
30-01-2017	2897	-	Sugestão	Site CMA	Estacionamento indevido	DV-MA	S	N	N	N	Presencial	-	Não é da competência da CM. O que está a ser posto em causa é atuação da GNR
30-01-2017	2893	-	Alerta	Site CMA	Iluminação Pública	DV-MA	S	N	S	S	06-03-2017	26	Competência da EDP - Reencaminhado e-mail à entidade para resolução da questão
30-01-2017	2900	-	Sugestão	Site CMA	Via pública perigosa	DV-MA	S	N	N	S	Presencial	-	Não é da competência da CM. O que está a ser posto em causa é atuação da GNR
31-01-2017	3071	-	Sugestão	Site CMA	Plataforma eletrónica - Reclamações/Sugestões Site - Colocação de imagens	DV-TI	S	N	N	N	-	-	
30-01-2017	2897	-	Sugestão	Site CMA	Sinais de trânsito	DV-MA	S	S					Aguarda resolução
30-01-2017	2900	-	Sugestão	Site CMA	Sistema de prevenção de acidentes (Semáforos??)	DV-MA	S	S					Aguarda resolução
02-02-2017	3155	-	Reclamação	E-mail	Falta de formação pedagógica - Aulas - Piscinas Municipais	DV-DL	S	S	S	S	02-02-2017	1	Abertura de inquérito à situação explanada (02/02/2017). Não se verificou a resposta final do processo (19/05/2017), visto que a munícipe retirou os filhos da natação
13-02-2017	7244	-	Sugestão	E-mail	Sugestão p/Instalação Tabelas Basket	DV-CD	S	S	S	S	15-03-2017	23	
21-02-2017	5239	-	Exposição	Site CMA	Falta de iluminação (Tinham entrado pedidos n.º 2893 (31-01-2017) e n.º	DV-AS / EDP / DV-MA	S	N	S	S	06-03-2017	10	
22-02-2017	5348	-	Alerta	Site CMA - Cityfy	Parque infantil danificado	DV-MA	S	S	S	S	Presencial	-	Situação já dada a conhecer por outra via. Reparado, sendo do conhecimento do munícipe que alertou para a situação em causa
09-03-2017	6572	-	Reclamação	E-mail	Danos em viatura por buracos na estrada	Externo / DV-EOM	N	N	N	S	04-05-2017	41	Resposta dada pelo empreiteiro - Não há lugar a reclamação, pois não tem o auto de GNR
12-03-2017	6964	-	Reclamação	E-mail	Danos em viatura por buracos na estrada	AdRA / DV-EOM	S	N	S	S	03-04-2017	16	Resposta dada pela AdRA
17-03-2017	7531	-	Reclamação	E-mail	Limpeza de combustíveis	Fiscalização	S	N	S	S	Presencial	-	
17-03-2017	29/2017	-	Reclamação	Registo de Ocorrência	LEGALIDADE DA COLOCAÇÃO DE UMA VEDAÇÃO E PORTÕES	Fiscalização	S	N	S	S	24-03-2017	6	Teve origem num processo de contraordenação
21-03-2017	7837	-	Sugestão	Site CMA	Veterinário Municipal	DV-PEH	S	S	S	S	06-06-2017	56	
21-03-2017	-	678/17	Reclamação	Requerimento	Estabelecimento hoteleiro em funcionamento com água de captação particular	DV-GU	N	N	S	S	10-04-2017	15	
22-03-2017	7895	-	Sugestão	Site CMA	Passadeira IC2	DV-MA	S	N	N	S	07-04-2017	13	Não é da competência da CM. O que está a ser posto em causa é atuação da IP
31-03-2017	30/2017	-	Reclamação	Registo de Ocorrência	COLOCAÇÃO DE UMA VEDAÇÃO DE CHAPAS	Fiscalização	N	N	S	S	Presencial	-	
04-04-2017	9227	-	Reclamação	E-mail	Restituição de IMI - Prédios devolutos	UT-SIG	S	S	S	S	14-06-2017	52	

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

Data de Entrada	Registo		Tipo	Origem	Assunto	Serviço Responsável	Procedente	Imputável à CMA	Aplicável/ Implementado/ Executado	Respondido	Data da Resposta	Tempo de resposta (dias)	Observações
	ATE	OBP											
07-04-2017	9528	-	Reclamação	E-mail	Inscrições - ATL - Falta informação	DV-DL	S	S	S	S	24-04-2017	12	Não tínhamos condições de responder quando fomos abordados pelo munícipe por 1.ª vez
10-04-2017	-	819/17	Reclamação	Requerimento	Falta de notificação - Recuperação de currais	DV-GU	N	S	N	S	02-05-2017	17	
24-04-2017	10631	-	Sugestão	Site CMA	Informação Turística	DV-AS	S	S	S	S	05-07-2017	53	
09-05-2017	11796	-	Reclamação	E-mail	Tolerância de ponto	UT-RH	S	S	S	S	04-08-2017	64	Porque se considerou que o procedimento adotado pela CMA, eventualmente terá causado constrangimentos à regular rotina diária do agregado familiar, foi decidido como ação de melhoria, que em futuras situação análogas, sejam classificados serviços essenciais de funcionamento mínimo de forma a minimizar tanto quanto possível o transtorno que tal medida possa gerar
19-05-2017	13009	-	Reclamação	Caixa de Sugestões	Máquina automática de bebidas - BMMA	Externo / DV-CD	S	N	S	S	Presencial	-	
19-05-2017	33/2017	-	Reclamação	Registo de Ocorrência	Limpeza de combustíveis	Fiscalização	S	N	S	S	19-06-2017	22	
22-05-2017	12973	-	Reclamação	Site CMA	Parque infantil retirado	DV-MA	S	S	N	N	-	-	Decorre de decisão superior, por se encontrar em mau estado
22-05-2017	-	1142/17	Reclamação	Requerimento	Queixa sobre obra (terceiro)	DV-GU	N	N	S	S	04-10-2017	98	
29-05-2017	13674	-	Reclamação	E-mail	Reabilitação Urbana - Vistoria de salubridade - Falta de informação	DV-MAF / DV-GU	S	S	S	S	17-08-2017	59	Respondido pela DV-GU a quem foram solicitadas informações nesta fase do processo
01-06-2017	13863	-	Reclamação	E-mail	Barulho na residência artística - INcA	DV-CD	S	N	S	S	28-09-2017	86	
01-06-2017	13858	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Fatura de Refeições Escolares	DV-DL	N	S	S	S	24-07-2017	38	
12-06-2017	14587	-	Sugestão	E-mail	Reparos diversos - Espaços públicos	DV-MA	N	N	N	N	-	-	Não se tratava de reclamação nem sugestão…apenas alguns comentários de diversas situações, mais na figura de "elogio"
13-06-2017	15063	-	Sugestão	Site CMA	Conservação dos Percursos Pedestres	DV-AS	S	N	S	S	Presencial	-	
14-06-2017	15037	-	Sugestão	Site CMA	Baloiços/ brincadeiras para bebés	DV-MA	S	S	N	N	-	-	
14-06-2017	15038	-	Sugestão	Site CMA	INSCRIÇÕES DE ALUNOS: HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	DV-DL	N	S	N	S	20-11-2017	114	
15-06-2017	15040	-	Sugestão	Site CMA	IMPROCEDENTE	-	N	N	N	N	-	-	
23-06-2017	15470	-	Reclamação	E-mail	Árvores em risco de queda	DV-PEH	N	S	N	S	30-06-2017	6	Apenas existiam árvores a necessitar de poda
26-06-2017	15571	-	Reclamação	E-mail	Limpeza de combustíveis	Fiscalização	S	N	S	S	Presencial	-	
26-06-2017	15939	-	Reclamação	Site CMA	Estadia no Hotel Conde D'Águeda - Recusa de pequeno almoço	DV-AS	S	N	S	S	Pelo Hotel	-	
05-07-2017	17090	-	Reclamação	Caixa de Sugestões	Luz da BMMA	DV-AS	S	N	S	S	18-07-2017	10	
05-07-2017	16171	-	Reclamação	Ofício	PR não certificado	DV-AS	S	N	S	S	11-08-2017	28	
12-07-2017	17205	-	Reclamação	Caixa de Sugestões	Luz da BMMA	DV-AS	S	N	S	S	18-07-2017	5	
18-07-2017	17304	-	Reclamação	E-mail	Árvores em risco de queda	DV-PEH	S	S	S	S	27-07-2017	8	
20-07-2017	17480	-	Reclamação	E-mail	Reparos diversos - Espaços públicos	DV-MA	S	S	S	S	21-07-2017	2	
31-07-2017	18465	-	Reclamação	E-mail	Trilho pedestre sem manutenção	DV-AS	S	N	S	S	02-08-2017	3	

ÁGUEDA
CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

ÁGUEDA
CÂMARA MUNICIPAL

Data de Entrada	Registo		Tipo	Origem	Assunto	Serviço Responsável	Procedente	Imputável à CMA	Aplicável/ Implementado/ Executado	Respondido	Data da Resposta	Tempo de resposta (dias)	Observações
	ATE	OBP											
02-08-2016	-	1794/17	Reclamação	Ofício	Não envio de documentação	DV-GU	S	S	S	-	-	-	A documentação tinha já sido enviada, no entanto, foram enviados os documentos novamente
01-09-2017	20730	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Falta de resposta e atuação a requerimento anterior	Fiscalização	S	S					
01-09-2017	29566/17	-	Reclamação	Requerimento	Centro de Artes - Colocação do horário de funcionamento	DV-CD	S	S	S	S	20-09-2017	14	Resposta telefonicamente, visto que a munícipe não tem e-mail
14-09-2017	21681	-	Reclamação	Site CMA	VESPA ASIÁTICA	DV-PEH	S	S	S	S	Presencial	-	
22-09-2017	22403	-	Reclamação	E-mail	Centro BTT - Falta de manutenção	DV-CD	S	S	S	S	03-11-2017	31	
24-09-2017	22455	-	Reclamação	Site CMA	Iluminação Pública	DV-MA	S	S	S	S	17-10-2017	17	
28-09-2017	23310	-	Reclamação	E-mail	Centro BTT - Encerrado para manutenção em horas impróprias	DV-CD	S	S	S	S	07-11-2017	29	
28-09-2017	22778	-	Sugestão	Livro de Reclamações	Colocação de espelho na via pública	DV-MA	S	S	S	S	03-10-2017	4	
12-10-2017	24110	-	Sugestão	Site CMA	Buracos na estrada	DV-EOM	S	N	S	S	Presencial	-	Esta obra era da responsabilidade da AdRA, que reparo os buracos em janeiro de 2018
17-10-2017	24422	-	Reclamação	E-mail	Limpeza de combustíveis	Fiscalização	-	-	-	-	-	-	A mesma reclamação do pendente com registo n.º 15571
17-10-2017	24440	-	Sugestão	Site CMA	Campanha Deco - LIXO NÃO É ÁGUA	DV-PEH	-	-	-	-	-	-	Não é da CMA
25-10-2017	25004	-	Reclamação	E-mail	Obras - Empreitadas	DV-EOM	S	N	S	S	15-01-2018	59	
30-10-2017	25080	-	Reclamação	Caixa de Sugestões	Atendimento telefónico	DV-TI	N	S	N	N	-	-	Não foi possível responder por falta de informação sobre o munícipe
05-12-2017	-	1511/17	Reclamação	E-mail	-	DV-GU	-	-	-	-	-	-	Arquivado, pois entraram novos requerimentos
14-12-2017	39/2017	-	Reclamação	Registo de Ocorrência	LIMPEZA DE VALETAS E GRELHAS DE AGUAS PLUVIAIS	DV-MA	S	S	S	S	12-03-2018	63	
16-12-2017	29075	-	Reclamação	Livro de Reclamações	Aquisição bilhetes - Centro de Artes - Chamadas de atenção	DV-CD	N	S					Aguarda informação jurídica.
N.º TOTAL DE RECLAMAÇÕES/ SUGESTÕES APRESENTADAS = 67													
						TOTAIS	**26**	**19**	**25**	**30**			
						Taxas/ Percentagens	**39%**	**28%**	**37%**	**45%**			
						Tempo médio de resposta (dias úteis)						**35**	

ÁGUEDA CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436

Das reclamações/ sugestões recebidas, 2 se encontram em aberto, à data de hoje, sendo que uma delas aguarda informação (interna), pese embora a mesma seja improcedente, e a segunda que se trata de uma reclamação contra terceiros e que aguarda uma resolução destes, concluindo-se que 97% se encontram devidamente encerradas/ tratadas.

Abreviaturas:

DV-AS – Divisão de Ambiente e Sustentabilidade

DV-CD – Divisão de Cultura e Desporto

DV-DL – Divisão de Desenvolvimento Local

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-MA – Divisão de Manutenção

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

DV-TI – Divisão de Tecnologias de Informação

UT-AD – Unidade Técnica Administrativa

UT-RH – Unidade Técnica de Recursos Humanos

UT-SIG – Unidade Técnica de Sistemas de Informação Geográfica

Revisão: 0

Data: 2018/03/22

ÁGUEDA
CÂMARA MUNICIPAL
Praça do Município – 3754-500 ÁGUEDA PORTUGAL
Tel (+351) 234610070 – Fax (+351) 234610078 – Linha Verde: 800203197
e-mail presidente@cm-agueda.pt – www.cm-agueda.pt
NIF 501090436