

## RELATÓRIO

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:

- 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 pela Gestão e Balanço do Sistema de Gestão (Qualidade e Segurança da Informação), compreendendo toda a informação compilada e respeitante ao período de janeiro a dezembro de 2024.

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:

<b>Tipo de registo/atendimento/entrada</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Caixa de Sugestões; Livro de Reclamações; Livro de Reclamações eletrónico; Portal da Queixa	13	2,60%
<i>E-mail (Solicitações/Reclamações)</i>	57	11,42%
Presencial; Telefone	0	0%
“Fale Connosco” – Solicitações	350	70,14%
“Fale Connosco” – Reclamações	79	15,83%
<b>TOTAL</b>	<b>499</b>	<b>100%</b>

Em maio de 2021, foi implementada uma nova ação de melhoria, desta leva, relacionada com um novo canal de comunicação, dos/as munícipes para com a CMA, o “**Fale Connosco**”, onde através do *site*, podem colocar as mais diversas questões.

Tal como tem vindo a acontecer nos últimos anos, podemos concluir que, cada vez mais, a via digital vai ganhando uma expressão cada vez maior, resultando num grande volume de registos a este nível, com perto de 97,39% dos registos rececionados pela via de “E-mail; Site da CMA; Fale Connosco”, seguido de “Caixa de Sugestões; Livro de Reclamações; Livro de Reclamações eletrónico; Portal da Queixa” com 2,60%.

Resumindo, o quadro infra, representa a distribuição das reclamações/queixas/sugestões/alertas, 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	
<b>Livro de Reclamações/ Portal da Queixa</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>
DP-CTHDL													1
DV-AJ													
DV-CD	1	1											2
DV-EOM													
DV-EJAS						1							1
DV-EVFHP													
DV-GU										1			
DV-IE					1	3							4
DV-PLAN													
DV-STAC													
GAM													
GAP			1										1
GAVM													
GBEA													
GCF													
NU-EVF													
NU-GEED													
NU-RU													
NU-SE													
NU-SL													
SMPC													
SV-AM													
SV-DBE													
SV-FM	2						1		1				4
SV-GAE													
SV-MDC													
SV-TLPM													
UN-RH													
UN-SIG	0	1											1
<b>Fale Connosco - Caixa de Sugestões</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>41</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>45</b>	<b>35</b>	<b>26</b>	<b>350</b>

Área de análise	Mês												TOTAL
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	
DP-CTHDL				1									1
DV-AJ										1			1
DV-CD		2	2	2	1	3	6		5	1	3	1	26
DV-EOM				1									1
DV-EJAS	7	2	6	7	6	15	1	3	4	14	3	3	71
DV-EVFHP				1									1
DV-GU	4	1	2	2	1	6	2	3	4	6	5	0	36
DV-IE		1	1		2			1			2	1	8
DV-PLAN			1		1	1			1			1	5
DV-STAC	2	3		2	1	2	3	3	3	5	9	11	44
GAM	6	2	5	2	6	6	4	4	6	2	5	3	51
GAP				1		2			2	2	1	1	9
GAVM		1									1	1	3
GBEA	1					1	1	2	1	1			7
GCI		1											1
GTF													
NU-EVF					1			1	1	1			4
NU-GEED		2				1		1	1				5
NU-RU		2	1		2	1	2	3				2	13
NU-SE					1	1	2	1					5
NU-SL			1	1	1								3
SMPC			1				1	1		2		1	6
SV-AM	1										4		5
SV-DBE			1										1
SV-FM				1	1	1			2	1	1	1	8
SV-GAE	1						1						2
SV-MDC										2			2
SV-TLPM				1	2								3
UN-RH	5	1	3	2	1	2	1	2	3	7	1		28
<b>Fale Conosco - Queixa/ Reclamação</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>79</b>
DP-CTHDL													
DV-AJ													
DV-CD							2	1					3
DV-EOM		1	2						1	1			5
DV-EJAS		1	4	1		1			1		2	1	11
DV-EVFHP						1							1
DV-GU		1	1										2
DV-IE		1	1	1	4	2				1			10
DV-PLAN													
DV-STAC	1	2			1	1	1			1			7
GAM								1			1	1	3
GAP			1		3	1			1	1			7

Área de análise	Mês												TOTAL
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	
GAVM													
GBEA			1										1
GCI										1			1
GTF									2				2
NU-EVF									1				1
NU-GEED							1						1
NU-RU	1						2	1	3	2			9
NU-SE												1	1
NU-SL													
SMPC													
SV-AM													
SV-DBE					1								1
SV-FM				4	1	1			1		1		8
SV-GAE	1					1							2
SV-MDC					1								1
SV-TLPM													
UN-RH										1	1		2
UN-SIG													
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>33</b>	<b>26</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>39</b>	<b>53</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>44</b>	<b>54</b>	<b>40</b>	<b>29</b>	<b>442</b>

Do quadro supra, retiramos as conclusões seguintes:

- Durante o ano 2024, foram registadas 92 reclamações/queixas e 350 sugestões/exposições/solicitações/alertas.
- No âmbito das reclamações e, nomeadamente no que diz respeito ao **Livro de Reclamações** (físico e eletrónico), foram apresentadas 13 reclamações.
- Todos estes registos, independentemente da sua tipologia (reclamação/sugestão), são devidamente analisados, tomada de decisão e definidas as ações necessárias à sua resolução, se for o caso (todo o processo correspondente, pode ser consultado nas aplicações informáticas, no arquivo documental respetivo), respondendo ao/à munícipe (sempre que se identifique), seguindo as disposições do Manual do Sistema de Gestão.

**Abreviaturas:**

<b>DP-CTHDL</b>	Departamento de Coesão Territorial, Habitação e Desenvolvimento
<b>DV-AJ</b>	Divisão Administrativa e Jurídica
<b>DV-CD</b>	Divisão de Cultura e Desporto
<b>DV-EOM</b>	Divisão de Execução de Obras Municipais
<b>DV-EJAS</b>	Divisão de Educação, Juventude e Ação Social
<b>DV-EVFHP</b>	Departamento de Espaços Verdes e Florestas, Higiene Pública e Infraestruturas
<b>DV-GU</b>	Divisão de Gestão Urbanística
<b>DV-IE</b>	Divisão de Infraestruturas
<b>DV-PLAN</b>	Divisão de Planeamento
<b>DV-STAC</b>	Divisão de Sustentabilidade, Turismo e Ação Climática
<b>GAM</b>	Gabinete de Atendimento ao Município
<b>GAP</b>	Gabinete de Apoio à Presidência
<b>GAVM</b>	Gabinete de Autoridade Veterinária Municipal
<b>GBEA</b>	Gabinete de Bem-Estar Animal
<b>GCI</b>	Gabinete de Comunicação e Imagem
<b>GTF</b>	Gabinete Técnico Florestal
<b>NU-EVF</b>	Núcleo de Espaços Verdes
<b>NU-GEED</b>	Núcleo de Gestão de Equipamentos e Eventos Desportivos
<b>NU-RU</b>	Núcleo de Resíduos Urbanos
<b>NU-SE</b>	Núcleo de Serviços Especializados
<b>NU-SL</b>	Núcleo de Saneamento Liminar
<b>SMPC</b>	Serviço Municipal de Proteção Civil
<b>SV-AM</b>	Serviço de Arquivo Municipal
<b>SV-DBE</b>	Serviço de Desporto e Bem-Estar
<b>SV-FM</b>	Serviço de Fiscalização Municipal
<b>SV-GAE</b>	Serviço de Gestão, Armazém e Equipamentos
<b>SV-MDC</b>	Serviço de Mediação e Difusão Cultural
<b>SV-TLPM</b>	Serviço de Turismo, Lazer e Promoção do Município
<b>UN-RH</b>	Unidade de Recursos Humanos
<b>UN-SIG</b>	Unidade de Sig