

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 2025**.

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	%
Ofício; Requerimento; Correio	6	1%
Caixa de Sugestões; Livro de Reclamações; Livro de Reclamações eletrónico; Portal da Queixa	9	2%
<i>E-mail</i> (Solicitações/Reclamações); <i>Site</i> da CMA; Fale Connosco	436	96,2%
Presencial; Telefone	2	0,4%
TOTAL	453	100%

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 96% 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%.

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	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	
Livro de Reclamações; Portal da Queixa; Caixa Sugestões	0	0	2	0	0	1	0	0	3	1	1	1	9
SV-FM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
DP-CTHDL / GU	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
DV-CD	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
DV-EJAS	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
SV-MDC	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
NU-MU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
NU-SIG	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
E-mail; Correio; Presencial	3	3	4	6	4	9	7	5	6	8	12	5	72
SV-FM	2	2	3	2	4	5	3	2	0	2	1	2	28
DP-CTHDL / GU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
DV-EJAS	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	4
UN-RH	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
SV-MDC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NU-RU	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	3
DV-IE	0	0	0	1	0	2	1	3	0	4	4	1	16
DV-STAC	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
GTF	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	3
GAP	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
DV-CD	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
DV-PLAN	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	5
DV-EOM	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1	4
Fale Conosco – Solicitação; Alerta; Sugestões	35	18	24	21	32	21	35	27	34	27	22	16	312
DP-CTHDL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DV-AJ	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
DV-STAC	4	0	1	5	3	4	2	0	7	2	4	6	38
DV-CD	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	7
DV-EOM	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
DV-EJAS	7	2	1	3	9	4	4	1	8	3	0	1	43
DV-EVFHP	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3
DP-CTHDL / GU	5	2	1	3	2	0	1	1	1	1	1	0	18
DV-IE	0	0	1	0	0	0	0	0	2	2	0	0	5
DV-PLAN	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	2	0	6
GAM	9	7	7	2	2	5	7	2	3	4	10	4	62
GAP	1	0	0	1	0	1	1	1	1	3	0	1	10
GAVM	0	0	0	0	1	0	2	0	1	2	0	0	6
GBEA	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2

Área de análise	Mês												TOTAL
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	
GTF	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
GMAA	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
GGSS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
NU-EVF	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
NU-GEED	0	0	0	1	0	1	0	3	0	0	0	0	5
NU-MU	0	1	4	2	1	1	5	4	1	3	1	1	24
NU-RU	1	0	0	0	1	0	0	3	1	3	1	0	10
NU-SE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
SMPC	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	4
SV-AM	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	7
SV-DBE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SV-FM	2	1	0	0	1	1	0	2	0	0	1	0	8
SV-GAE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SV-MDC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SV-TLPM	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
UN-RH	5	2	3	0	11	1	7	4	3	0	1	1	38
Fale Conosco – Queixa/ Reclamação	0	2	8	3	3	13	5	4	9	4	2	7	60
DV-EJAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	3
DV-STAC	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
DV-EOM	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3	5
DP-EVFHPI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DV-EVFHP	0	0	0	1	0	1	1	2	0	0	0	0	5
DP-CTHDL / GU	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
DV-IE	0	0	2	0	1	2	0	0	4	1	0	0	10
DV-CD	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
GAM	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3
GAP	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	4
NU-MU	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
NU-RU	0	0	1	0	0	0	2	0	1	0	1	0	5
NU-SE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
NU-SIG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
SV-AM	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
SMPC	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SV-FM	0	1	2	1	1	3	1	2	0	1	0	0	12
TOTAL GERAL	38	23	38	30	39	44	47	36	52	40	37	29	453

	N.º	%
TOTAL Procedentes e imputáveis	259	57%
TOTAL Reclamações Procedentes e Imputáveis à CMA	61	13%
TOTAL Sugestões Procedentes e Imputáveis	198	44%
TOTAL Sugestões implementadas	224	49%

Da tabela supra, retiramos as conclusões seguintes:

- Durante o ano 2025, foram registadas 139 reclamações/queixas e 314 sugestões/exposições/solicitações/alertas. Destas, 327 (72%) eram aplicáveis e foram implementadas/executadas.
- Das **reclamações/queixas** apresentadas, 61 são efetivamente procedentes e imputáveis à CMA (da responsabilidade da CMA), o que corresponde a 13%.
- Das **sugestões/exposições/solicitações/alertas** registadas, verificamos que 198 (44%) foram identificadas como sendo procedentes e imputáveis à CMA. Ainda assim, do total das sugestões apresentadas, foram implementadas 224, ou seja 49% das sugestões apresentadas pelos/as munícipes, se afiguravam como ações, passíveis de implementação, mesmo aquelas que não sendo da responsabilidade da Autarquia, se entendeu ser possível resolver.
- Ainda no âmbito das reclamações e, nomeadamente no que diz respeito ao **Livro de Reclamações** (físico e eletrónico), foram apresentadas 6 reclamações de facto, verificando-se que todas eram procedentes e imputáveis aos serviços da CMA, sendo de referir que, todas elas foram executadas de forma eficaz, colmatando a situação que lhes deu origem.
- 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.

É importante salientar também que, em termos gerais:

- 245 (54%) foram respondidas (tendo em conta que existia informação de contactos para o efeito);
- O tempo médio de resposta às reclamações/sugestões, foi de 6,2 dias (mantendo-se igual ao valor obtido para o ano 2024). Para os pedidos enviados através do “Fale Connosco”, o tempo médio de resposta registado foi de 3 dias.

Abreviaturas:

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

Data: 2026/04/23