



RELATÓRIO

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES

2023

Câmara Municipal de Felgueiras

Serviços da Qualidade

ÍNDICE

ENQUADRAMENTO	3
RECLAMAÇÕES	4
ELOGIOS.....	9
SUGESTÕES.....	10
CONCLUSÃO	10
Gráfico 1 – Nrº de Reclamações por Serviço.....	6
Gráfico 2 - Resumo das reclamações	7
Gráfico 3 - Vias de Comunicação das reclamações	8
Tabela 1- Tabela Resumo das Reclamações 2023.....	5
Tabela 2 - Tabela Resumo de Elogios 2023.....	9

RELATÓRIO

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES

ENQUADRAMENTO

Acompanhando a evolução tecnológica e os seus benefícios, o Município de Felgueiras tem vindo a implementar várias medidas no âmbito da modernização dos serviços municipais, consubstanciada na reorganização interna, gestão global e eficaz, promovendo a melhoria contínua. Subjacente a uma política de proximidade do executivo, prosseguem-se soluções que resultem numa melhoria qualitativa do desempenho interno com repercussões na facilidade de acesso à informação e na celeridade da resposta aos pedidos dos Munícipes.

O Município de Felgueiras disponibiliza aos seus clientes e/ou partes interessadas um conjunto de meios para que se possam expressar relativamente ao serviço que lhe foi prestado.

Para além das ferramentas on-line, disponíveis através do Site Municipal, os diferentes serviços de atendimento dispõem de Livros de Reclamações, Livros de Elogios e Caixas de Sugestões.

Com este relatório, o Município de Felgueiras pretende informar o público interno/externo sobre as reclamações, elogios e sugestões apresentadas/os durante o ano 2023.

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES

RECLAMAÇÕES

Sempre que o cidadão entenda que não foram devidamente acautelados os seus direitos ou que não foram satisfeitas as suas expectativas no que diz respeito às exigências de atendimento ao público, pode e deve exercer o seu direito de reclamação.

As reclamações podem dar entrada na Câmara Municipal pelas seguintes vias:

- **Presencial:** Livro de Reclamações (Azul e/ou Vermelho) e/ou requerimento Mod.020 | PO.AT;
- **Eletrónica:** Livro de reclamações eletrónico para reclamações relativas ao fornecimento de água, recolha e tratamento de águas residuais, gestão de resíduos urbanos e qualidade dos serviços prestados pela entidade gestora; Formulário Eletrónico para reclamações de âmbito Geral, dirigidas aos serviços municipais; Portal da Queixa;
- **Correspondência;**
- **Telefónica.**

Assim sendo, as reclamações, sugestões e exposições sobre qualquer assunto relacionado com a atividade municipal, podem ser apresentadas por escrito, por mão própria (nas instalações do Município), por correio, ou por e-mail, sendo certo que o seu tratamento obedece ao procedimento de tramitação interna, implementado, passando pela análise das causas que fundamentam a tomada de decisão reportada ao cliente.

Considerando os registos apurados relativos ao ano 2023, podemos concluir que os clientes da organização municipal, exerceram o seu direito de reclamação através meios disponíveis para o efeito, cfr. identificação supra.

Na sequência da sistematização dos respetivos registos, apresenta-se a tabela resumo infra que espelha o **nº de reclamações exaradas no livro de reclamações no ano 2023**, contabilizando-se um total de 38, distribuídas por serviço municipal, bem como, o motivo e o ponto de situação do respetivo tratamento, das quais 23 foram consideradas com fundamento.

RELATÓRIO

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES

Tabela Resumo: Reclamações 2023			Fundamento		Estado	
Nº de Reclamações	Serviços Municipais	Motivo da Reclamação	Sim	Não	Encerradas	Em análise
1	Ação Social	Ajuda financeira		x	x	
3	Polícia Municipal	Pedido de Fiscalização		x	x	
		Pedido de Fiscalização	x			x
		Estacionamento			x	
3	Divisão Administrativa/Atendimento	Obras no cemitério de Várzea		x	x	
		Elevado tempo de espera no atendimento	x		x	
		Dificuldade em alterar o contrato de água	x		x	
13	Piscinas Municipais de Felgueiras	Impedimento de acesso aos tanques		x	x	
		Demissão da aula por falta de pagamento		x	x	
		Cancelamento de aulas		x	x	
		Cancelamento de aulas/ aumento mensalidade	x		x	
		Alteração do local da aula	x		x	
		Furto de equipamento de natação		x	x	
		Lapso ao não ligar a sauna	x		x	
		Alteração do tanque de banhos livres	x		x	
		Pagamento de multa	x		x	
		Temperatura da água	x		x	
		Temperatura da água	x		x	
		Mau cheiro no balneário	x		x	
	Piscinas Municipais Idões	Lista de Espera para frequência de aulas	x		x	
1	Parque de Campismo	Gatos abandonados no recinto	x		x	
1	Parque de Estacionamento Dr. MM	falta de controlo no acesso ao parque de estacionamento	x		x	
9	Divisão Serviços Urbanos	Irregularidades em obra adjacente		x	x	
		Interrupção de fornecimento de água	x		x	
		Interrupção de fornecimento de água	x		x	
		Interrupção de fornecimento de água	x		x	
		Interrupção de fornecimento de água	x		x	
		Anomalia do Contador de Água		x	x	
		Ramal de ligação de saneamento	x		x	
		Taxas aplicadas no atraso do pagamento		x	x	
		Taxa aplicada pela emissão de 2ª via da fatura	x		x	
1	Departamento Técnico	postura incorreta do atendedor (vigilante COPS)		x	x	
4	Divisão Financeira - Património Tesouraria	Danos sobre uma viatura decorrentes da queda de uma arvore	x		x	
		Pagamento de água fora do prazo		x	x	
		Elevado tempo de espera		x	x	
		Elevado tempo de espera		x	x	
2	Biblioteca Municipal	Falta de iluminação permanente	x		x	
		Falta de aquecimento	x		x	

Tabela 1- Tabela Resumo das Reclamações 2023

RELATÓRIO

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES

O gráfico que se segue, gráfico 1, apresenta uma análise do nº de reclamações por serviço, sendo perceptível que o serviço com mais reclamações foi o das Piscinas Municipais de Felgueiras seguido dos Serviços Urbanos, sendo certo que os serviços municipais com índice mais baixo de reclamações, foram o da Ação Social, dos Serviços Urbanos e divisão financeira.

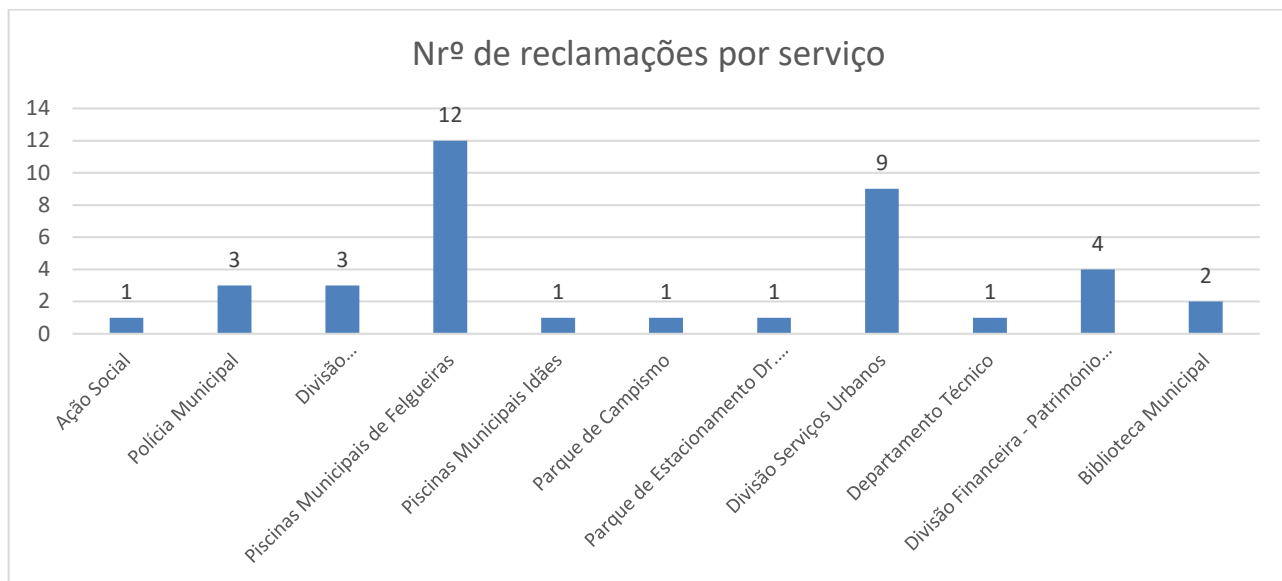


Gráfico 1 – Nrº de Reclamações por Serviço

O gráfico 2, seguinte, apresenta a análise efetuada às reclamações rececionadas, identificando o número com fundamento e o número sem fundamento, sendo que das 38 reclamações, 23 foram consideradas com fundamento e 15 sem fundamento. Entre as quais, 37 reclamações estão dadas como encerradas/arquivadas e 1 em processo de análise.

RELATÓRIO

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES

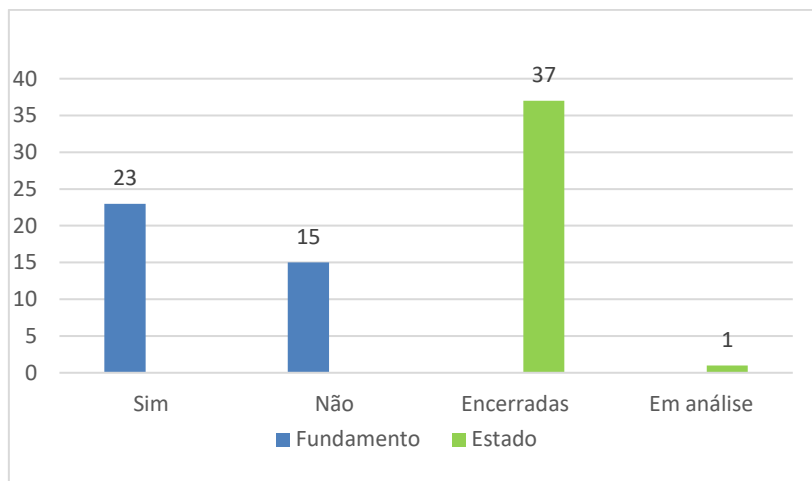


Gráfico 2 - Resumo das reclamações

No âmbito da gestão de reclamações acresceram ainda 143 comunicações, que deram entrada nos serviços municipais, por outras vias - carta, formulário e e-mail -, todas elas alvos de análise e de resposta ao reclamante.

Em suma, aprez afirmar que a organização entende cada uma das reclamações, como uma oportunidade de melhoria contínua para alcançar a excelência da prestação dos serviços municipais.

Considerando que o reporte das Reclamações, é efetuado por diversas vias, entre as quais, carta, correio eletrónico, formulários, livro de reclamações (físico e/ou eletrónico), entendeu-se perceber qual dos suportes é mais utilizado pelos Clientes do Município de Felgueiras.

Neste sentido, resulta o gráfico 3 que se apresenta a seguir.

RELATÓRIO

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES

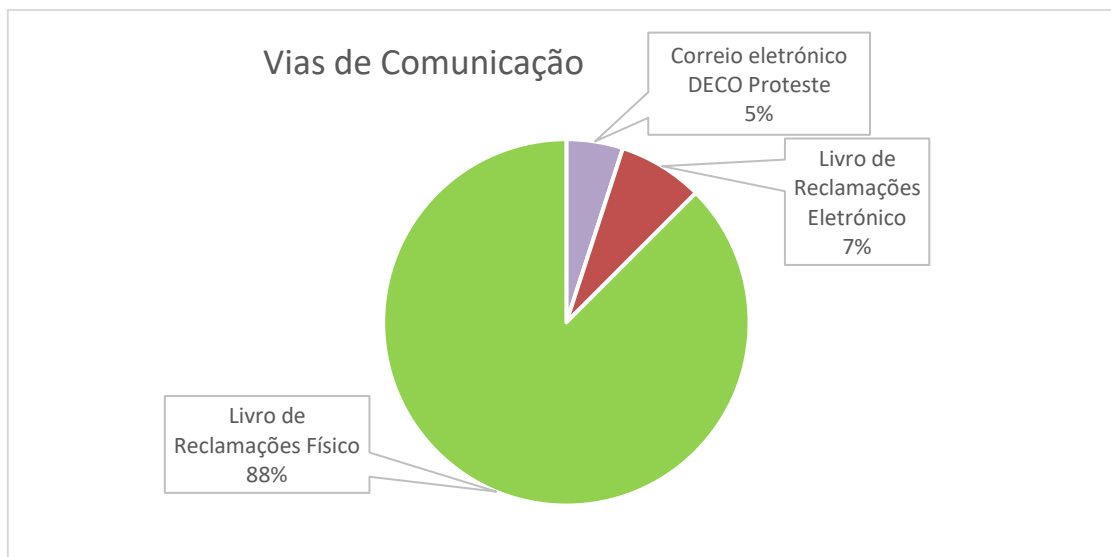


Gráfico 3 - Vias de Comunicação das reclamações

Concluída a análise, é possível perceber que o meio de comunicação mais utilizado pelos munícipes é o livro físico com uma utilização de 88%, seguido do livro de reclamações eletrónico (7%) e por último o correio eletrónico (5%).

RELATÓRIO

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES

ELOGIOS

Sempre que o cliente esteja satisfeito e realmente agradado com o serviço que lhe foi prestado, pode e deve apresentar o seu Elogio, pois considera-se que os gestos de reconhecimento, ajudam a consolidar as boas práticas no serviço público em prol da satisfação do cliente e das suas partes interessadas.

Nesta conformidade a expressa vontade de formalizar o reconhecimento perante o serviço municipal prestado, pode ser efetuada/formalizada por escrito, por mão própria diretamente nos serviços correspondentes, por correio, ou por e-mail, através do Livro de Elogios e/ou o formulário - Mod.020 | PO.AT- Exposição/sugestão /reclamação/outros, disponível no Balcão Único e/ou no Site Oficial.

Durante o ano de 2023 foram registados nos serviços municipais 18 elogios, no âmbito dos processos do Sistema de Gestão.

A tabela resumo que se segue apresenta os serviços municipais elogiados, o nº de elogios registados e o correspondente motivo.

Tabela Resumo: Elogios 2023		
Serviços Municipais	Nº de Elogios	Motivo
Educação	10	Profissionalismo, envolvimento dos colaboradores
Balcão Único Atendimento Municipal (receção e gabinete do munícipe)	5	Simpatia, diligência e celeridade nas respostas
Cultura	3	Qualidade dos workshops e desenvolvimento social

Tabela 2 - Tabela Resumo de Elogios 2023

RELATÓRIO

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES

SUGESTÕES

Relativamente às sugestões, foram rececionadas um **total de 4**. Sendo que três foram dirigidas ao Processo Operacional de Desporto e uma ao Processo de Educação. Todas devidamente analisadas, acompanhadas e/ou implementadas.

CONCLUSÃO

As reclamações/sugestões e elogios são manifestamente encarados pelo Município de Felgueiras como oportunidades de melhoria contínua, pois o seu tratamento permitirá ajustar procedimentos e práticas internas em prol da qualidade da prestação dos serviços municipais e consequentemente da satisfação dos seus clientes e partes interessadas.