



RELATÓRIO

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES

2023

Câmara Municipal de Felgueiras

Serviços da Qualidade

ÍNDICE

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

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 37, distribuídas por serviço municipal, bem como, o motivo e o ponto de situação do respetivo tratamento, das quais 23 foram consideradas com fundamento.



Felgueiras
CÂMARA MUNICIPAL

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	
2	Polícia Municipal	Pedido de Fiscalização		X	X	
		Pedido de Fiscalização	X			X
3	Divisão Administrativa/Atendimento	Obras no cemitério de Várzea		X		
		Elevado tempo de espera no atendimento	X		X	
		Dificuldade em alterar o contrato de água	X		X	
11	Piscinas Municipais de Felgueiras	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			
		Temperatura da água	X			
		Temperatura da água	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		
2	Departamento Técnico	Postura incorreta do atendedor (vigilante COPS)		X	X	
		Resposta a processo		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 1 que se segue, apresenta uma análise do nº de reclamações por serviço, sendo perceptível que os serviços com menos reclamações foram os da Ação Social, Piscinas Municipais de Idões, do Parque de Campismo e do Parque de Estacionamento Dr. Machado Matos (M.M).

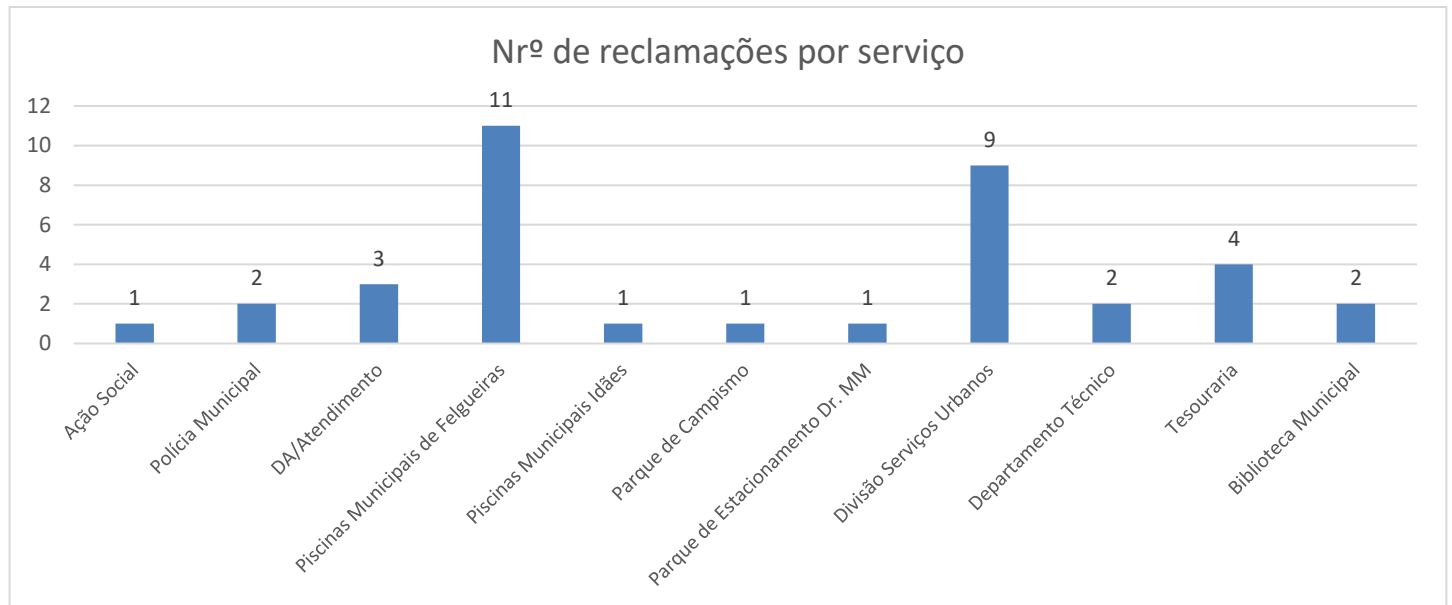
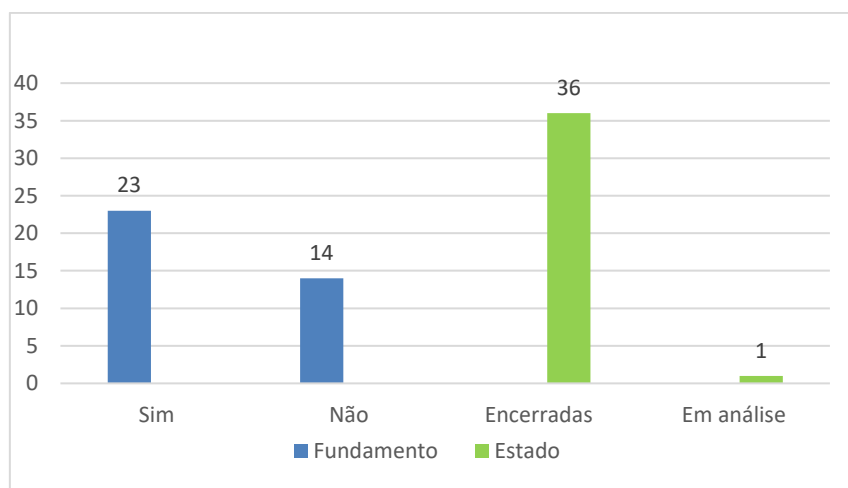


Gráfico 1 – Nrº de Reclamações por Serviço

O gráfico 2, seguinte, apresenta a análise efetuada às reclamações rececionadas, identificando o fundamento e o estado, sendo que das 37 reclamações, 23 foram consideradas com fundamento e 14 sem fundamento. Verificando-se que do total, 36 processos de reclamação estão encerrados, mantendo-se um em 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.

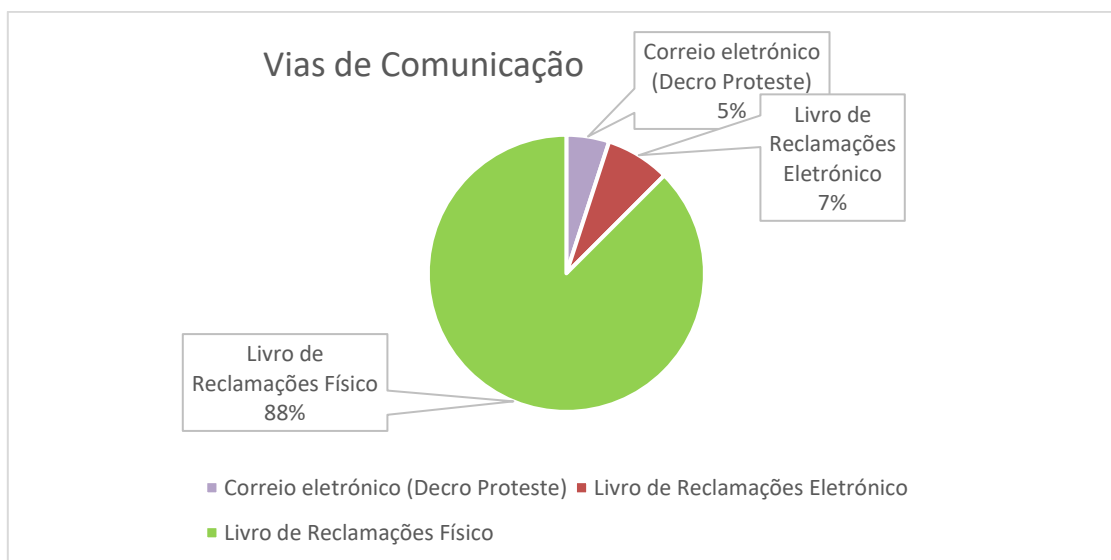


Gráfico 3 - Vias de Comunicação das reclamações

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.