



RELATÓRIO GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E ELOGIOS ANO 2021

ENQUADRAMENTO

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 e os elogios apresentados durante o ano 2021.

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:

- Eletrónica: Correio eletrónico, livro de reclamações eletrónico e Portal da Queixa;
- Correio;
- Telefónica;
- Presencial: Atendimento presencial

Para o efeito, o Município de Felgueiras disponibiliza o formulário - Mod.020 | PO.AT- Exposição/Sugestão /Reclamação/Outros-P. Singular, bem como, Livros de Reclamações, disponíveis nos serviços municipais com atendimento ao público e no site Oficial da CMF.

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.

RELATÓRIO GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E ELOGIOS ANO 2021

Tendo em conta os registos apurados em 2021, podemos concluir que nos processos do âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade, foram registadas 12 reclamações, das quais 3 sem fundamento. Fora do âmbito (Polícia Municipal e Serviços Ambiente) foram registadas 3, das quais 1 sem fundamento, totalizando o registo de 15 reclamações.

Todas as reclamações são alvo de análise e de resposta ao reclamante.

A tabela resumo que se segue apresenta os serviços municipais reclamados, o nº de reclamações que foram registadas, o motivo e o ponto de situação do respetivo tratamento.

Tabela Resumo: Reclamações 2021			Fundamento		Estado	
Serviços Municipais	Nº de Reclamações	Motivo da Reclamação	Sim	Não	Encerradas	Em análise
Ação Social	1	Atendimento domiciliário apoio ao arrendamento	0	1	1	0
Águas e Saneamento	5	1. erro de faturação; 1.morosidade na prestação de serviço descargas de fossas sépticas; 1.Ramal; 1. Corte de Água; 1.Sem enquadramento	4	1	4	0
Atendimento Municipal - Balcão Único	1	Tempo de espera no atendimento	1	0	1	0
Piscinas Felgueiras	2	Impossibilidade de efetuar o pagamento da mensalidade via referência multibanco ou transferência bancária ; reclamação por falta de resposta a reclamação exarada no livro de reclamações disponível nas Piscinas de Felgueiras	2	0	2	0
Piscinas Idães	1	Falhas da coluna de som nas aulas de hidroginástica	1	0	1	0
Biblioteca Municipal	1	Utilização indevida do Livro de reclamações para apresentar questões relacionadas com a atividade laboral	0	1	1	0
Urbanismo	1	Morosidade análise do processo	1	0	1	0
Polícia Municipal	2	O conteúdo o exposto não se subsume à matéria do regime jurídico do livro de reclamações	1	1	2	0
Serviços Ambiente	1	Proteção Animal	0	0	0	1

RELATÓRIO GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E ELOGIOS ANO 2021

ELOGIOS

Sempre que o cidadão esteja muito 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

O Elogio pode ser apresentada por escrito, por mão própria diretamente nos serviços correspondentes, por correio, ou por e-mail.

Para o efeito, o Município de Felgueiras disponibiliza o Livro de Elogios e/ou o formulário - Mod.020|PO.AT- Exposição/sugestão /reclamação/outros - P. Singular, disponível no Balcão Único e/ou no Site oficial.

Durante o ano de 2021 foram registados nos serviços municipais 16 elogios, 15 no âmbito dos processos do Sistema de Gestão e 1 fora do âmbito (Polícia Municipal).

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

Tabela Resumo: Elogios		
Serviços Municipais	Nº de Elogios	Motivo
Urbanismo	2	Atendimento municipal relacionado com o urbanismo
Balcão Único Atendimento Municipal	7	Atendimento municipal (Receção e gabinete do municípe)
Executivo	1	Desenvolvimento Cidade da Lixa
colaboradores em geral do município	1	Bom Atendimento
Polícia Municipal	1	Bom Atendimento
VRS	2	Bom Atendimento
Arquivo Municipal	2	Excelente atendimento, muito rápido, boas instalações e bons colaboradores, disponibilidade e profissionalismo



RELATÓRIO GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E ELOGIOS ANO 2021

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.