

RELATÓRIO GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E ELOGIOS ANO 2022

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 2022.

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 2022

Considerando os registos apurados relativos ao ano 2022, podemos concluir que os clientes da organização municipal, exerceram o seu direito de reclamação através dos seguintes meios:

- Livro de reclamações físicos, disponíveis nos vários serviços de atendimento municipal;
- Correio endereçado;
- Formulário de exposição/sugestão/reclamação/outros;
- Email.

Na sequência da sistematização dos respetivos registos, foi elaborado o mapa infra que espelha o nº de reclamações exaradas no livro de reclamações físico, por serviço municipal, bem como, o motivo e o ponto de situação do respetivo tratamento.

RELATÓRIO GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E ELOGIOS ANO 2022

Tabela Resumo: Reclamações 2022			Fundamento		Estado	
Nº de Reclamações	Serviços Municipais	Motivo da Reclamação	Sim	Não	Encerradas	Em análise
1	Ação Social	Falta de respostas sociais	0	1	1	0
4	Águas e Saneamento	Atraso correspondência relativa à faturação do ambiente	0	1	1	0
		Atraso correspondência reativa à faturação do ambiente	0	1	1	0
		Impossibilidade de Transferência Bancária do valor em débito com juros de mora	0	1	1	0
		Falta de leitura no período de fevereiro a outubro	0	1	1	0
3	Educação	Faturação	1	0	1	0
		Faturação	1	0	1	0
		Faturação	0	1	1	0
1	Departamento Administrativo	Concessão - autorização específica de estacionamento - Cartão de residente	1	0	1	0
5	Piscinas Felgueiras	Temperatura água	0	1	1	0
		Uso de roupa inadequada	0	1	1	0
		Suspensão de aulas	0	1	1	0
		Suspensão de aulas	0	1	1	0
		Suspensão de aulas	0	1	1	0
1	Polícia Municipal	Intervenção da PM	0	1	1	0
1	Parque Campismo	Reserva não registada	1	0	1	0
1	Parque Estacionamento Dr. Machado Matos	Carregadores de Veículos elétricos fora de serviço	1	0	1	0
2	Urbanismo	Pagamento taxa de apreciação	1	0	1	0
		Fora do âmbito da tipologia de reclamações	0	1	1	0

Analisada a tabela, verifica-se um total de 19 reclamações exaradas nos livros de reclamações disponíveis nos serviços de atendimento municipal, das quais somente 6 foram consideradas com fundamento.

No âmbito da gestão de reclamações foram ainda consideradas 59 informações, que deram entrada nos serviços municipais, por outras vias - carta, formulário e e-mail - perfazendo assim um total de 78 registos, todos eles alvos de análise e de resposta ao reclamante.

Independentemente do número identificado, apraz afirmar que a organização entende cada uma das reclamações como uma oportunidade de melhoria contínua, em prol da excelência da prestação dos serviços municipais e da satisfação dos seus clientes.

RELATÓRIO GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E ELOGIOS ANO 2022

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.

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 2022 foram registados nos serviços municipais 8 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 2022		
Serviços Municipais	Nº de Elogios	Motivo
Balcão Único Atendimento Municipal (receção e gabinete do munícipe)	1	Excelente atendimento e celeridade nas respostas
Vila Romana de Sendim	4	Profissionalismo e serviço prestado
Arquivo Municipal e Oficina de Conservação e Restauro	2	Profissionalismo e serviço prestado
Biblioteca Municipal	1	Atendimento e apoio técnico

RELATÓRIO GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E ELOGIOS ANO 2022

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.