

RELATÓRIO RECLAMAÇÕES E
SUGESTÕES
VILA NOVA DE CERVEIRA
ANO 2016



1 – Introdução

Acompanhando a evolução tecnológica e os seus benefícios, o Município de Vila Nova de Cerveira tem vindo a implementar uma profunda reestruturação no âmbito da modernização dos Serviços Municipais, consubstanciada na reorganização interna, gestão global e eficaz, e respetivo interface com o Munícipe.

Sendo a política de proximidade uma das prioridades deste executivo, a apresentação de novas soluções que contribuam para um salto qualitativo do desempenho interno com repercussões na facilidade de acesso à informação e na celeridade da resposta aos pedidos dos Munícipes, é o objetivo deste processo.

Este projeto de modernização visa consolidar a relação Autarquia/Munícipe ao facilitar a comunicação, agilizar o atendimento pelos serviços, manter os munícipes informados, melhorando a sua satisfação e garantindo a transparência de todos os procedimentos.

A estratégia procura aumentar a satisfação e a qualidade dos serviços prestados através de uma política mais interventiva que potencie a afirmação do concelho no contexto regional e nacional, em diálogo permanente com a rede de agentes/parceiros. Do jovem ao idoso, do residente ao visitante, todos nos preocupam. A valorização da nossa terra tem de estar alicerçada nas suas pessoas, por isso comprometemo-nos com princípios de proximidade, solidariedade, transparência e atratividade.

No presente ano em análise – 2016 – há um elemento novo subjacente à implementação do Sistema de Gestão de Qualidade do Município como um exercício de modernização administrativa dos serviços públicos e da gestão autárquica. Deste modo, a orientação seguida assenta na relação Município/Munícipe, tornando-a completa e indissociável (*Ver mais Ponto 4*).

Com o presente Relatório de Reclamações e Sugestões, com carácter anual, o Município de Vila Nova de Cerveira visa informar o público interno/externo sobre as reclamações/sugestões apresentadas e o seu contributo para o desenvolvimento e melhoria do desempenho organizacional.



2 - Apresentação de Resultados

2.1 – Número de Reclamações

O presente relatório analisa o período de 2016, tendo sido registada apenas 1 (uma) reclamação que reporta ao período entre 22 de março e 5 de abril.

MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA										
MONITORIZAÇÃO DE RECLAMAÇÕES DE 2016										
Nº	Tema	Responsável pelo Tratamento	Quem respondeu	Meio de Recepção	Data da Apresentação	Data de Resposta	Tempo de Resposta (Dias)	Trimestre	Tipo	Obs.
1	Falta de resposta a requerimento	Jurista	Chefe DAG	Livro de Reclamações	22/03/2016	05/04/2016	11	1º	Reclamação	-

2.2 – Meios de Recepção

Porque todas as opiniões (reclamações/sugestões) são importantes para que os Serviços Municipais sejam alvo de uma melhoria contínua, o Município de Vila Nova de Cerveira disponibiliza um conjunto de meios para que o Município/Visitante possa expressar-se relativamente ao serviço adquirido.

Para além das ferramentas online disponíveis, os vários Serviços Municipais dispõem de caixas de sugestões e/ou livro de reclamações, os quais podem ser solicitados pelos seus utilizadores.

A reclamação apresentada em 2016 foi rececionada através do Livro de Reclamações existente no edifício dos Paços do Concelho.

2.3 – Tipo de Assunto

A reclamação foi relativa à falta de resposta a um requerimento.

2.4 - Tempo de Resposta

O tempo de resposta para a reclamação em causa foi de 11 (onze) dias. A resposta foi dada pelo Chefe de Divisão da Administração Geral.

Os serviços e organismos da Administração Pública estão ao serviço do cidadão e devem orientar a sua ação de acordo com princípios de qualidade, confiança, eficácia, transparência, rigor, entre outros, de modo a garantir que a sua atividade se orienta para a satisfação das necessidades dos cidadãos.

Cada reclamação apresentada ao Município é minuciosamente analisada pelos serviços competentes, sendo auscultados os técnicos responsáveis e, quando o assunto visa um espaço exterior, é realizada uma visita. O objetivo é conhecer os motivos das queixas para formular uma resposta fundamentada e que vá de encontro às necessidades/expectativas de quem se pronunciou. A celeridade na resposta é

igualmente um fator importante para assegurar a confiança e participação dos Municípios no desenvolvimento do seu Concelho.

2.5 – Evolução do Número de Reclamações

Analisando este período em comparação com 2015, verifica-se que o número de reclamações apresentadas nos Serviços Municipais de Vila Nova de Cerveira mantém-se muito reduzido, tendo mesmo diminuído de duas (2) em 2015 para uma (1) em 2016.

3 – Sugestões/Elogios

Para aferir as opiniões dos Municípios/Visitantes, alguns Serviços Municipais convidam os seus utilizadores a deixar a sua opinião. Desta forma, há o registo de algumas sugestões e de um vasto conjunto de elogios, nomeadamente:

- **Aquamuseu do rio Minho:** Ao longo do ano de 2016, o Aquamuseu recebeu 16.142 visitantes e foram respondidos 403 questionários, que repercutiram um grau de satisfação dos inquiridos de 95,73%.

No total registaram-se 74 elogios e 21 sugestões. Relativamente às sugestões, os inquiridos referem que o Aquamuseu poderia ter mais animais, sobretudo peixes, colocar painéis interativos e aumentar a dimensão dos aquários. No que diz respeito aos elogios destacam-se alguns como “Lindo de ver, belo trabalho, parabéns”; “Gostei muito! Nunca pensei que isto fosse tão bonito. Adorei a lontra Eureka, espero que tenham muito sucesso”; “Como sempre adorei! É um orgulho poder dizer que esta é a minha terra e que está tão bem representada neste museu”.

- **Biblioteca Municipal:** No período em análise deste relatório, foram colocados no balcão da receção da Biblioteca Municipal inquéritos relativos à satisfação dos utilizadores, tendo sido respondidos 21 inquéritos (11 utilizadores do sexo masculino e 10 utilizadores do sexo feminino), com idades entre os 6 e os 75 anos. De uma forma geral, os dados recolhidos apresentaram resultados satisfatórios, destacando-se a questão da cortesia no atendimento, onde 100% da amostra diz estar muito satisfeito. Alguns inquiridos apresentaram sugestões como o facto da Biblioteca dinamizar atividades mais adaptadas para crianças dos 3 aos 5 anos; e elogios como “Pessoal muito simpático. Acolhimento excelente”; “Continuem assim”; e “Parabéns pelo atendimento de todos”.

- **Arquivo Municipal:** No presente ano em análise, o balcão de atendimento do Arquivo Municipal disponibilizou inquéritos de satisfação para os visitantes responderem, nos quais se registaram alguns elogios, nomeadamente: “Mais uma vez fiquei muito bem impressionado com a visita que fiz ao AMVNC, em especial com o seu profissionalismo



que é completado pelo dinamismo e paixão com que exerce a sua função” (email dirigido à Dr^a Salomé Oliveira); “Excelente exposição. Desejo que o Arquivo consiga o lugar no coração de toda a população, merece-o”; “Fico grato por toda a atenção e simpatia”.

4 – Implementação do Sistema de Gestão de Qualidade

Procurando acompanhar a evolução tecnológica e os seus benefícios, o Município decidiu implementar, em 2016, o Sistema de Gestão de Qualidade.

O processo de implementação da Política de Qualidade visa apresentar novas soluções que contribuam para um salto qualitativo do desempenho interno com repercussões na facilidade de acesso à informação e na celeridade de resposta às necessidades dos munícipes. Para que esta Política de Qualidade seja efetiva e adotada de um modo concertado é fundamental a familiarização e o envolvimento dos colaboradores municipais em todo o processo, os quais serão sempre valorizados e respeitados através de oportunidades de desenvolvimento profissional e pessoal, através de ações de formação que contribuam para a prestação de um serviço de excelência.

Deste modo, a orientação seguida assenta na relação Município/Munícipe, tornando-a completa e indissociável, mediante os seguintes princípios:

- Construir um modelo de Serviços Municipais de excelência, com uma prestação expedita, moderna e descentralizada;
- Garantir condições para uma equipa de colaboradores, motivada e competente, dotando-os de meios necessários e de ações adequadas à sua formação que se traduzirá na melhoria do desempenho individual e coletivo;
- Desenvolver mecanismos tecnológicos eficazes de comunicação interna e externa, utilizando-os como orientação para a sociedade;
- Melhorar de forma contínua o nível de satisfação dos Munícipes;
- Estimular a avaliação dos Munícipes quanto à qualidade dos serviços prestados;
- Aumentar a confiança nos serviços públicos, combatendo todas as formas de insuficiente transparência no seu funcionamento;
- Fomentar a participação cívica, auscultando e aproveitando todos os contributos;
- Simplificar e informatizar procedimentos conferindo uma resposta em tempo útil;
- Garantir o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares.



5 - Conclusão

As reclamações/sugestões são encaradas pelo Município de Vila Nova de Cerveira como uma oportunidade de melhoria dos serviços e reforço da modernização administrativa, possibilitando afinar procedimentos, melhorar as práticas de atendimento e aumentar a qualidade e excelência dos serviços prestados.

Apesar do número reduzido de reclamações (uma), o Município pretende continuar a trabalhar ativamente para que os Serviços Municipais correspondam às exigências dos cidadãos.

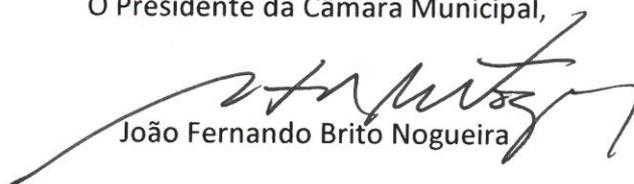
Empenhado em consolidar a relação Município/Munícipe através de uma comunicação mais próxima e direta, a Câmara Municipal, em 2017, vai continuar a consolidar as ferramentas/mecanismos que permitam, assim, melhorar cada vez mais o desempenho da mesma e do Município em si.

A cidadania satisfeita e ativa é algo que o Município de Vila Nova de Cerveira preza e pretende fomentar.

Mais determino que este relatório seja publicado na página da internet da Câmara Municipal de Vila Nova de Cerveira em www.cm-vncerveira.pt.

Vila Nova de Cerveira, 02 de março de 2017

O Presidente da Câmara Municipal,



João Fernando Brito Nogueira