

Relatório
Reclamações e Sugestões
2018

Vila Nova de Cerveira



CERVEIRA
VILA DAS ARTES



1 – Introdução

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 de um processo de modernização tecnológico iniciado em 2014.

Pretende-se 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.

Com o presente Relatório de Reclamações e Sugestões, com caráter 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 2018, tendo sido registadas 4 (quatro) reclamações que reportam entre o dia 18 de janeiro de 2018 e a 12 de outubro de 2018 (*ver tabela em anexo*).

2.2 – Meios de Receção

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 on-line disponíveis (*e que vamos explorar no ponto 5*), os vários Serviços Municipais dispõem de caixas de sugestões e/ou livro de reclamações, os quais podem ser solicitados pelos seus utilizadores.

Como referido anteriormente, no ano de 2018 foram efetuadas 4 (quatro) reclamações rececionadas através do Livro de Reclamações existente no edifício dos Paços do Concelho.

2.3 – Tipo de Assunto

Duas reclamações dirigidas à secção de Urbanismo – processo de obras particulares – outra em relação ao Serviço de Águas – reclamação do valor da fatura – e ainda uma reclamação relativa ao ruído realizado nas festas concelhias.

2.4 - Tempo de Resposta

O tempo de resposta depende do grau de complexidade do assunto em análise, pelo que difere de caso para caso.

Á reclamação apresentada ao Serviço das Águas, o tempo de resposta foi de 12 (doze) dias. No que diz respeito à reclamação relacionada com o ruído, esta teve o tempo de resposta de 15 (quinze) dias úteis.



Relativamente às reclamações dirigidas à secção de Urbanismo, a primeira foi feita a 18/01/2018 e teve a resposta 8 (dias) depois. Dado a falta de fundamentação sugerida na resposta, a reclamante deu entrada com uma segunda reclamação a 08/02/2018, expondo o assunto em causa que, após uma nova análise ao processo, ficou concluído, mais uma vez, por falta de fundamentação.

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/expetativas de quem se pronunciou.

A celeridade na resposta é igualmente um fator importante para assegurar a confiança e participação dos Municípes no desenvolvimento do seu Concelho.

2.5 – Evolução do Número de Reclamações

Analisando este período em comparação com 2017, verifica-se que o número de reclamações apresentadas nos Serviços Municipais de Vila Nova de Cerveira ainda é considerado reduzido.

Monitorização de Reclamações								
Ano 2018								
Nº	Trimestre	Tipo	Tema	Responsável pelo Tratamento	Quem respondeu	Meio de Recepção	Data de Apresentação	Data de Resposta
1	1º	Reclamação	Urbanismo	Chefe DAG	Presidente da CM	Livro de Reclamações	18/01/2018	30/01/2018
2	1º	Reclamação	Urbanismo	Chefe DAG	Presidente da CM	Livro de Reclamações	08/02/2018	17/04/2018
3	3º	Reclamação	Ruído	Chefe DAG		Livro de Reclamações	06/08/2018	27/08/2018
4	4º	Reclamação	Águas	Chefe DAG	Presidente da CM	Livro de Reclamações	12/10/2018	30/10/2018

4 - Conclusão

O desenvolvimento das sociedades e dos territórios impõe organizações autárquicas cada vez mais eficazes e prestadoras de serviços qualificados. Hoje, mais do que nunca, as autarquias enfrentam desafios muitos importantes, através de uma nova perceção de serviço público e, sobretudo, alavancado pelas mais recentes evoluções tecnológicas.

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, o Município cerveirense 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 de Vila Nova de Cerveira vai analisar, em 2019, a existência e possível implementação de mecanismos inovadores de resposta célere às exigências de uma Administração Autárquica cada vez mais atualizada com maior rigor e responsabilização na gestão dos recursos públicos.

Vila Nova de Cerveira, 10 de abril de 2019

O Presidente da Câmara Municipal