



Relatório de Reclamações e Sugestões 2013/2015

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 Município.

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 Municípes, é o objetivo deste processo.

Este projeto de modernização visa consolidar a relação Autarquia/Municípe ao facilitar a comunicação, agilizar o atendimento pelos serviços, manter os municípes 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, 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 2013/2015, tendo sido registadas três reclamações (uma por cada ano em análise), referentes ao 2º trimestre do ano correspondente. *(ver 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 Munícipe/Visitante possa expressar-se relativamente ao serviço adquirido.

Para além das ferramentas on-line disponíveis através do Portal Municipal (serviços on-line e envio de email's), 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, nos anos de 2013/2014/2015 foram efetuadas três reclamações rececionadas através do Livro de Reclamações existente no edifício dos Paços do Concelho.

2.3 – Tipo de Assunto

Duas reclamações (2014 e 2015) foram dirigidas ao Balcão de Atendimento, e uma outra abordou o tema das Obras (2013).

2.4 - Tempo de Resposta

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/expetativas de quem se pronunciou. A celeridade na resposta é igualmente um fator importante para assegurar a confiança e participação dos Munícipes no desenvolvimento do seu Concelho.

Assim, e perante este processo, o tempo de resposta para duas reclamações foi de 17 dias, e para a reclamação de 2015 foi apenas de dois dias. As respostas foram dadas pelo chefe da Divisão de Administração Geral da Câmara Municipal.

3 – Evolução do Número de Reclamações

Pela análise deste período entre 2013 e 2015, verifica-se que o número de reclamações apresentadas nos Serviços Municipais de Vila Nova de Cerveira mantém-se numa tendência de uma por cada ano.

4 – Sugestões/Elogios

Para aferir as opiniões dos Munícipes/Visitantes, alguns Serviços Municipais convidam os seus utilizadores a deixar a sua opinião.

Desta forma, há o registo de um vasto conjunto de elogios, nomeadamente:

- Aquamuseu do rio Minho, com os visitantes a congratularem-se com o trabalho desenvolvido por este equipamento e deixando escrito vários elogios;
- Biblioteca Municipal, a distribuição de inquéritos de satisfação aos utentes também se revela um instrumento indicador de que o serviço prestado vai de encontro às necessidades/expetativas dos seus utilizadores, revelando-se muitos satisfeitos;
- Piscina Municipal, os seus utilizadores também mostraram interesse em partilhar algumas sugestões, sendo praticamente unânimes no assunto - a necessidade de beneficiação do edifício – e para o qual o Município já deu resposta através de uma empreitada de grandes proporções iniciada em Outubro de 2014, e com conclusão prevista para Julho de 2015.

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, 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 está a implementar um conjunto de meios que promovam uma maior proximidade e interatividade, nomeadamente:

- **Política de Qualidade:** reunindo vontades, potenciando sinergias e adquirindo uma visão empreendedora com horizonte no desenvolvimento sustentável, o Município de Vila Nova de Cerveira assume a Política de Qualidade 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;
- **Informatização** de alguns serviços, e reformulação/reestruturação de toda a componente documental para funcionamento integrado com todos os sistemas de informação internos;
- Reformulação de toda a componente **Web Municipal**, nomeadamente o Portal Municipal e, conseqüentemente, de todos os outros referentes a atividades municipais;
- Criação de uma plataforma de **serviços on-line** onde os cidadãos poderão consultar, requerer e acompanhar os seus processos com o Município, sem terem a necessidade de se deslocar às instalações da Câmara Municipal.

ANEXO

