



Relatório das Reclamações e Elogios

junho a dezembro de 2015

Câmara Municipal de Braga

Divisão de Inovação, Sistemas de Informação e Qualidade

Índice

1. Introdução	3
2. Análise	3
2.1. Evolução do número de reclamações	3
2.2. Número de Reclamações/Elogios	3
2.3. Meio de receção das reclamações e elogios	4
2.4. Temas abordados	5
2.4.1. Reclamações	5
2.4.2. Elogios	7
2.5. Tempo médio de resposta às reclamações	7
3. Conclusão	8

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Número de reclamações de junho a dezembro, no ano de 2015.	3
--	---

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Número de reclamações por unidade orgânica.	4
Tabela 2 – Número de elogios por unidade orgânica.	4
Tabela 3 – Meio de receção das reclamações.	5
Tabela 4 – Meio de receção dos elogios.	5
Tabela 5 – Temas abordados nas reclamações.....	6
Tabela 6 – Temas abordados nos elogios.	7
Tabela 7 – Tempo médio de resposta das reclamações.	7

1. Introdução

A gestão das reclamações é um serviço abrangido pelo Sistema de Gestão da Qualidade, neste relatório apresentam-se as reclamações e elogios do ano de 2015, registados na câmara municipal, sendo que como a Divisão de Inovação, Sistemas de Informação e Qualidade só a partir do mês de junho assumiu este serviço, será só abrangido o período de tempo de junho a dezembro.

A análise das reclamações torna-se importante aos serviços para que se possa avaliar as necessidades do público que é abrangido com relação direta com o município.

2. Análise

2.1. Evolução do número de reclamações

Ao longo dos meses em análise verificou-se uma redução no número de reclamações, de 22 reclamações de junho a setembro, para 19 de outubro a dezembro.

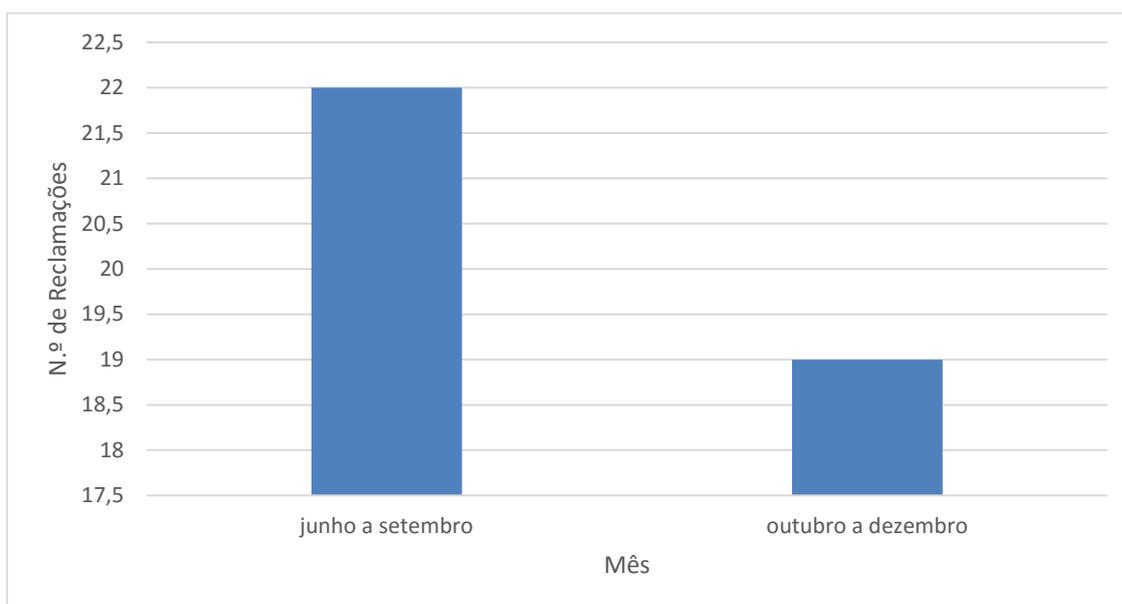


Gráfico 1 – Número de reclamações de junho a dezembro, no ano de 2015.

2.2. Número de Reclamações/Elogios

2.2.1. Número de Reclamações

Em 2015, de junho a dezembro, a incidência das reclamações no município, nas unidades orgânicas, abaixo identificadas foi de 42 reclamações.

Unidade Orgânica	Nº Reclamações
Executivo	1
Polícia Municipal	4
Bombeiros	1
Ação Social	1
Ambiente	1
Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo	11
Divisão de Apoio ao Cidadão	7
Divisão de Fiscalização	8
Divisão de Aprovisionamento, Contratação Pública e Gestão do Património	1
Divisão Serviços Jurídicos e Contencioso	1
Departamento de Gestão Urbana	1
Divisão do Património Cultural, Habitação e Gestão do Centro Histórico	1
Divisão de Trânsito	2
Divisão Financeira	1
Divisão de Obras de Vias e Infraestruturas	1
Total	42

Tabela 1 – Número de reclamações por unidade orgânica.

2.2.2. Número de Elogios

O número de elogios registou um valor de 22.

Unidade Orgânica	Nº Elogios
Executivo	17
Divisão de Apoio ao Cidadão	5
Total	22

Tabela 2 – Número de elogios por unidade orgânica.

2.3. Meio de receção das reclamações e elogios

No município a apresentação das reclamações e elogios contempla diferentes meios. No que respeita às reclamações podem ser apresentadas através do Livro de Reclamações, do requerimento próprio para reclamação, correio, por e-mail e através do portal do município. Quanto aos elogios podem ser apresentados através da caixa de sugestões, localizada no Balcão Único, por e-mail e através do portal do município.

Unidade Orgânica	Nº Reclamações	Meio de receção
Executivo	1	Correio
Polícia Municipal	3	Livro de Reclamações
	1	Requerimento
Bombeiros	1	Livro de Reclamações
Ação Social	1	Livro de Reclamações
Ambiente	1	Livro de Reclamações
Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo	11	Livro de Reclamações
Divisão de Apoio ao Cidadão	1	Livro de Reclamações
	6	Requerimento
Divisão de Fiscalização	1	Correio
	4	E-mail
	3	Requerimento
Divisão de Aprovisionamento, Contratação Pública e Gestão do Património	1	Livro de Reclamações
Divisão Serviços Jurídicos e Contencioso	1	E-mail
Departamento de Gestão Urbana	1	Livro de Reclamações
Divisão do Património Cultural, Habitação e Gestão do Centro Histórico	1	Livro de Reclamações
Divisão de Trânsito	2	Livro de Reclamações
Divisão Financeira	1	E-mail
Divisão de Obras de Vias e Infraestruturas	1	Livro de Reclamações
Total	42	

Tabela 3 – Meio de receção das reclamações.

Unidade Orgânica	Nº Elogios	Meio de receção
Executivo	4	E-mail
Divisão de Apoio ao Cidadão	6	Requerimento
	1	E-mail

Tabela 4 – Meio de receção dos elogios.

2.4. Temas abordados

2.4.1. Reclamações

As reclamações tem várias abordagens sendo incidentes, nos seguintes temas:

Unidade Orgânica	Tema
Executivo	Condições do Silo-Auto
Polícia Municipal	Estacionamento Falta de sinalização
Bombeiros	Prestação do serviço "Abertura de porta sem socorro"
Ação Social	Falta de profissionalismo no atendimento
Ambiente	Encaminhamento indevido de reclamação
Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo	Condições dos balneários das Piscinas da Rodovia Funcionamento das Piscinas da Rodovia
Divisão de Apoio ao Cidadão	Atendimento demorado Falta de informação/ esclarecimento dúvidas Demora despacho processos Agendamento de reunião demorado Aumento Taxas BU
Divisão de Fiscalização	Resposta a pedidos demorada Ruído Aparcamento Falta de informação sobre processo Obras
Divisão de Aprovisionamento, Contratação Pública e Gestão do Património	Indeminização de acidente na via pública
Divisão Serviços Jurídicos e Contencioso	Consulta de processo
Departamento de Gestão Urbana	Número de Polícia
Divisão do Património Cultural, Habitação e Gestão do Centro Histórico	Alteração ilegal em prédio
Divisão de Trânsito	Silo Auto Estacionamento de lugar de táxi
Divisão Financeira	Pedido de devolução da taxa do pedido de avença
Divisão de Obras de Vias e Infraestruturas	Condições dos balneários das Piscinas da Rodovia

Tabela 5 – Temas abordados nas reclamações.

2.4.2. Elogios

Os elogios tem várias abordagens sendo incidentes, nos seguintes temas:

Serviço	Tema
Executivo	Participação/Apoio aos munícipes e diversas entidades Eventos Culturais Remodelação do espaço do Cemitério Municipal
Divisão de Apoio ao Cidadão	Remodelação do espaço

Tabela 6 – Temas abordados nos elogios.

2.5. Tempo médio de resposta às reclamações

As reclamações apresentaram de junho a dezembro do ano de 2015, o tempo médio de resposta de 12 dias.

Unidade Orgânica	Nº Reclamações	Tempo médio resposta (dias)
Executivo	1	11
Polícia Municipal	4	6
Bombeiros	1	3
Ação Social	1	11
Ambiente	1	16
Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo	11	11
Divisão de Apoio ao Cidadão	7	18
Divisão de Fiscalização	8	16
Divisão de Aproveitamento, Contratação Pública e Gestão do Património	1	8
Divisão Serviços Jurídicos e Contencioso	1	8
Departamento de Gestão Urbana	1	40
Divisão do Património Cultural, Habitação e Gestão do Centro Histórico	1	6
Divisão de Trânsito	2	10
Divisão Financeira	1	8
Divisão de Obras de Vias e Infraestruturas	1	8
Total	42	12

Tabela 7 – Tempo médio de resposta das reclamações.

3. Conclusão

Dado que as reclamações e elogios são um elemento fundamental no processo de melhoria contínua dos serviços, no que respeita ao seu funcionamento interno como na eficácia e eficiência da resposta prestada às expectativas e interesses dos munícipes, após a análise dos dados dos meses de junho a dezembro do ano de 2015 (porque só a partir de junho de 2015 a DISIQ ficou com a responsabilidade da gestão das reclamações), demonstrou que o número de reclamações diminuiu, até ao final do ano. O tempo médio de resposta, mesmo existindo reclamações que tiveram um tempo superior, mas tem que ser tido em conta que quando são envolvidos vários serviços, por vezes não é possível que os prazos previstos sejam cumpridos.

De salientar que no processo que envolve a reclamação para evitar que os prazos de resposta sejam excedidos, todos os serviços que lhes seja solicitada a fundamentação por parte da DISIQ devem responder sempre com a máxima brevidade.

As não conformidades devem-se principalmente à classificação da situação apresentada pelo munícipe que por vezes é considerada reclamação mas que de facto é uma exposição devendo ter um tratada como tal.

Os elogios de uma forma geral demonstram que o serviço de atendimento aos munícipes está em constante melhoria contínua. Assim como em várias atividades em que seja solicitada ao município a sua participação e envolvimento com outras instituições ou particulares, que pretendem desenvolver se verifica a satisfação por parte dos mesmos.

Assim pode concluir-se que o município continuamente implementa medidas que permitam melhorar e corrigir eventuais falhas, cumprindo os desígnios de prestação de um serviço público de qualidade, estando atento e aberto às sugestões que lhe chegam do exterior, num processo que se quer dinâmico, contínuo e apostado na otimização e melhoria dos serviços prestados.

janeiro de 2015,



(Teresa Pestana)