



Relatório das Reclamações e Elogios

2016

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	4
2.3. Meio de receção das reclamações e elogios	5
2.4. Temas abordados	6
2.4.1. Reclamações	6
2.4.2. Elogios	7
2.5. Tempo médio de resposta às reclamações	8
3. Conclusão	9

Índice de Tabelas

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

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Número de reclamações por trimestre, no ano de 2016.	3
Gráfico 2 – Número de reclamações por unidade orgânica (desde 2015).	4
Gráfico 3 – Tempo médio de resposta das reclamações.	8

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 2016, registados na câmara municipal.

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 do ano verificou-se uma oscilação no número de reclamações, diminuindo no terceiro e quarto trimestre. Assim registaram-se 20 reclamações no primeiro trimestre, 27 no segundo e 11 no terceiro e quarto trimestre.

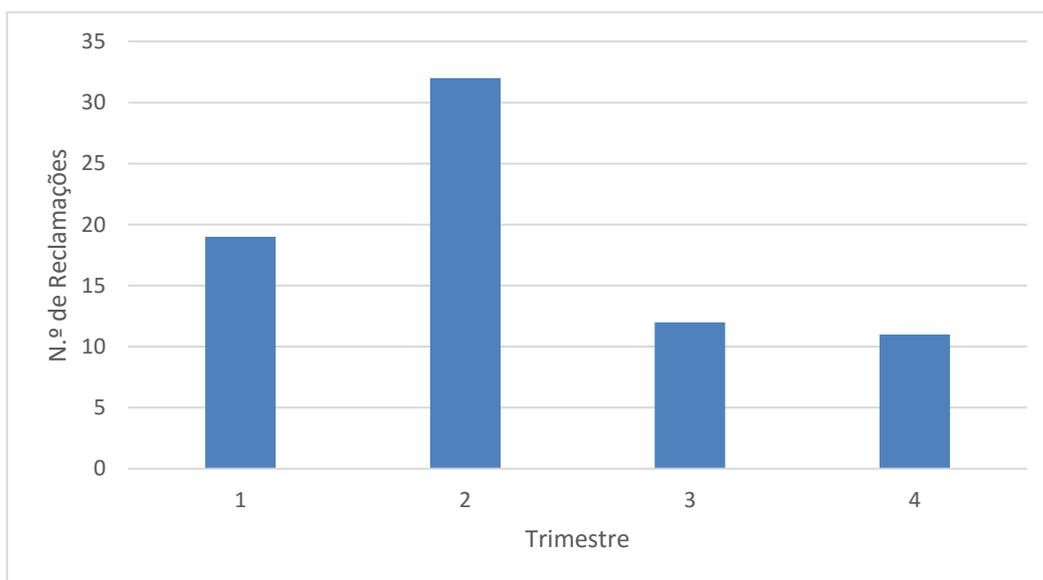


Gráfico 1 – Número de reclamações por trimestre, no ano de 2016.

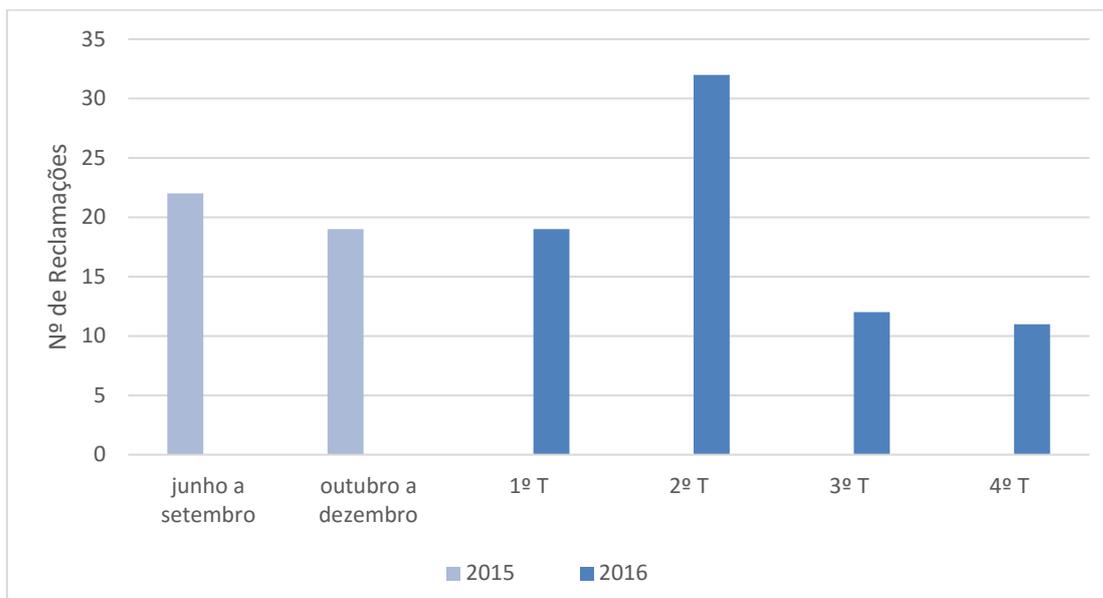


Gráfico 2 – Número de reclamações por unidade orgânica (desde 2015).

2.2. Número de Reclamações/Elogios

2.2.1. Número de Reclamações

Em 2016 a incidência das reclamações no município, nas unidades orgânicas, abaixo identificadas foi de 72 reclamações.

Unidade Orgânica	Nº Reclamações
Executivo	4
Cemitério	2
Polícia Municipal	15
Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo	8
Divisão de Proteção Civil	1
Divisão de Apoio ao Cidadão	12
Divisão de Fiscalização	5
Divisão de Aprovisionamento, Contratação Pública e Gestão do Património	1
Divisão Serviços Jurídicos e Contencioso	1
Departamento de Gestão Urbana	14
Divisão do Património Cultural, Habitação e Gestão do Centro Histórico	1
Divisão de Trânsito e Mobilidade	8
Divisão de Eletromecânica, Iluminação Pública e Energia	1
Departamento de Obras Públicas	1
Total	74

Tabela 1 – Número de reclamações por unidade orgânica.

2.2.2. Número de Elogios

O número de elogios registou um valor de 16.

Unidade Orgânica	Nº Elogios
Executivo	4
Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo	1
Divisão de Apoio ao Cidadão	7
Divisão de Fiscalização	2
Divisão de Trânsito e Mobilidade	1
Arqueologia	1
Total	16

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	2	Livro de Reclamações
	2	Correio
Cemitério	2	Livro de Reclamações
Polícia Municipal	1	Correio
	2	Requerimento
	12	Livro de Reclamações
Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo	8	Livro de Reclamações
Divisão de Proteção Civil	1	Livro de Reclamações
Divisão de Apoio ao Cidadão	12	Livro de Reclamações
Divisão de Fiscalização	5	Livro de Reclamações
Divisão de Aprovisionamento, Contratação Pública e Gestão do Património	1	Livro de Reclamações
Divisão Serviços Jurídicos e Contencioso	1	Livro de Reclamações
Departamento de Gestão Urbana	14	Livro de Reclamações

Divisão do Património Cultural, Habitação e Gestão do Centro Histórico	1	Livro de Reclamações
Divisão de Trânsito e Mobilidade	8	Livro de Reclamações
Divisão de Eletromecânica, Iluminação Pública e Energia	1	Requerimento
Departamento de Obras Públicas	1	Livro de Reclamações

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
Divisão de Fiscalização	2	E-mail
Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo	1	E-mail
Divisão de Trânsito e Mobilidade	1	E-mail
Arqueologia	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	Normas internas do município
Cemitério	Obras realizadas nas sepulturas
Polícia Municipal	Comunicação dos agentes
	Autuação indevida
Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo	Condições nas Piscinas da Rodovia
Divisão de Proteção Civil	Comunicação dos funcionários
Divisão de Apoio ao Cidadão	Atendimento
Divisão de Fiscalização	Fiscalização
Divisão de Aprovisionamento, Contratação Pública e Gestão do Património	Dificuldade de contacto
Divisão Serviços Jurídicos e Contencioso	Cumprimento de notificação
Departamento de Gestão Urbana	Consulta de processos urbanísticos

	Disponibilização de cópias simples
Divisão do Património Cultural, Habitação e Gestão do Centro Histórico	Classificação de imóvel
Divisão de Trânsito e Mobilidade	Avença de estacionamento Silo-Auto
Divisão de Eletromecânica, Iluminação Pública e Energia	Deslocação de caixa de telecomunicações
Departamento de Obras Públicas	Buraco na via pública

Tabela 5 – Temas abordados nas reclamações.

2.4.2. Elogios

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

Serviço	Tema
Executivo	Participação com os munícipes e diversas entidades
Divisão do Desporto Juventude e Associativismo	Apoio às instituições
Divisão de Apoio ao Cidadão	Atendimento no Balcão Único
Divisão de Trânsito e Mobilidade	Modernização do sistema dos semáforos
Divisão de Fiscalização	Intervenção rápida
Arqueologia	Estado de conservação dos monumentos

Tabela 6 – Temas abordados nos elogios.

2.5. Tempo médio de resposta às reclamações

As reclamações apresentaram durante o ano de 2016, o tempo médio de resposta de 15 dias.

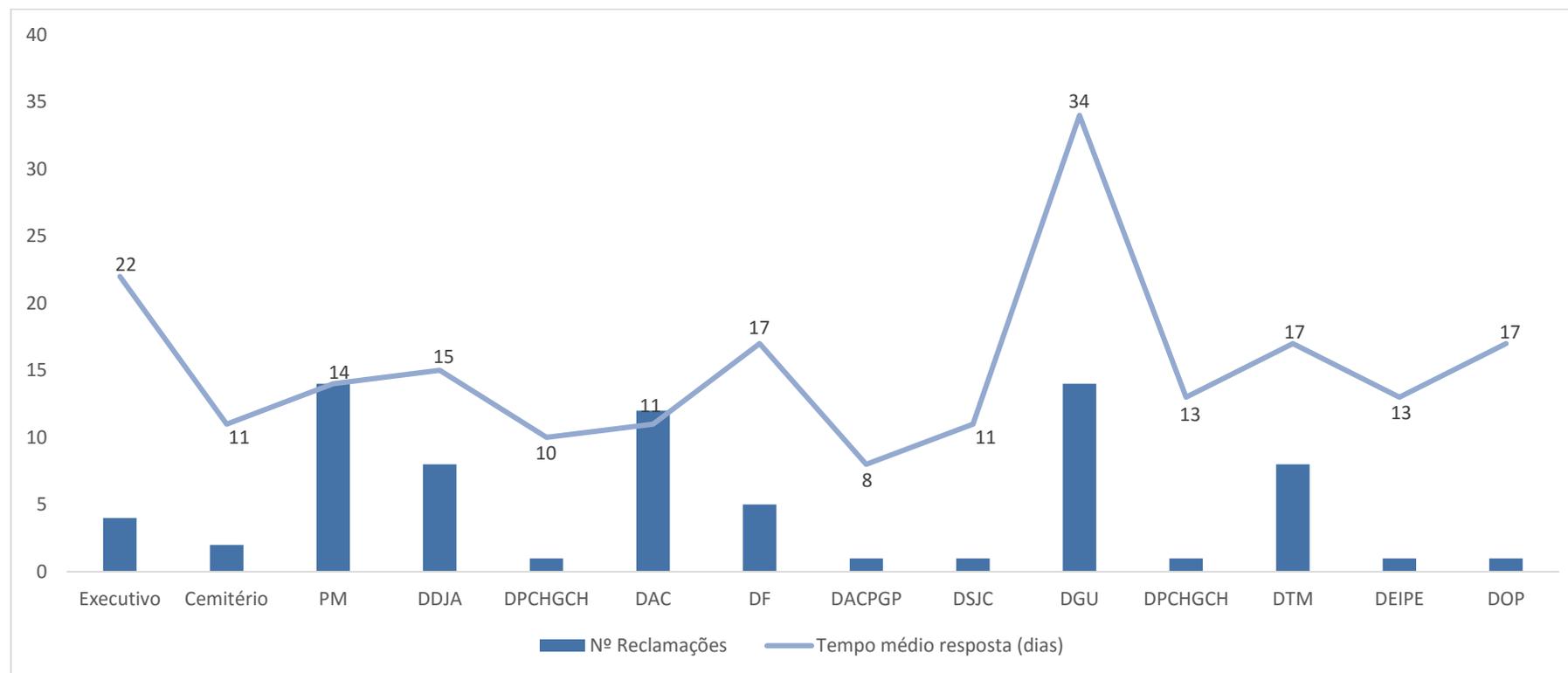


Gráfico 3 – Tempo médio de resposta das reclamações.

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 do ano de 2016 demonstrou que o número de reclamações tem vindo a diminuir, tal como o número de dias do prazo de resposta, e que as solicitações externas têm sido satisfeitas, a partir dos resultados que obtemos dos elogios.

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 2016,



(Teresa Pestana)