

**Relatório**  
**Reclamações e Sugestões**  
**2015**

**Vila Nova de Cerveira**



A Ril 5  
Para conhecimento  
*[Signature]*

*[Signature]*



## **2 - Apresentação de Resultados**

### **2.1 – Número de Reclamações**

O presente relatório analisa o período de 2015, tendo sido registadas apenas 2 (duas) reclamações que reportam a 11 de junho de 2015 e a 23 de novembro de 2015 (*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 2015 foram efetuadas 2 (duas) reclamações rececionadas através do Livro de Reclamações existente no edifício dos Paços do Concelho.

### **2.3 – Tipo de Assunto**

Uma reclamação foi dirigida ao Balcão de Atendimento, e uma outra abordou o Serviço das Obras.

### **2.4 - Tempo de Resposta**

O tempo de resposta para as 2 (duas) reclamações foi de 2 (dois) dias para a reclamação dirigida ao Atendimento e de 18 (dezoito) dias para o assunto das Obras. As respostas foram dadas pelo Chefe da Divisão de Administração Geral e pelo Jurista da Câmara Municipal, respetivamente.

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



do serviço se mantenha”; “Quando fui visitar o Arquivo Municipal de Cerveira adorei, acho que a Dra. Salomé e a sua equipa estão a fazer um ótimo trabalho, são muito acessíveis, simpáticas, prestáveis. Acho é que a população em geral não tem conhecimento disso”; “Gostei imenso da exposição e da ajuda que me deram a perceber melhor a história de Vila Nova de Cerveira. Espero que façam mais exposições”.

- **Piscina Municipal:** Durante ao ano de 2015, não há registos a assinalar dado que este equipamento esteve de portas encerradas para a execução de obras de requalificação.

#### 4 – Cidadania Ativa versus Portal Municipal e Redes Sociais

Procurando promover uma aproximação e participação mais ativa dos cidadãos no desenvolvimento concelhio, suscitando discussão de assuntos que versem as suas aspirações e necessidades, o Município lançou, em 2015, um novo Portal Municipal com características muito específicas e com um conceito mais interativo.

Pela sua importância, na página principal do Portal ([www.cm-vncerveira.pt](http://www.cm-vncerveira.pt)) há um indicador denominado ‘Participar’ que disponibiliza várias opções de participação dos cidadãos. Com recurso a formulários, as possibilidades são ‘Fale com o Presidente’, ‘Cerveirenses Atentos’ e ‘Cerveira aos teus Olhos’.

Não obstante, o Município disponibiliza igualmente os correios eletrónicos dos diversos serviços municipais que podem ser utilizados pelos munícipes para apresentar reclamações e/ou sugestões.

A dinamização da Rede Social Facebook também tem sido uma ferramenta muito útil na política de proximidade aos cidadãos, registando-se o envio de algumas propostas via mensagem privada ou através de comentários, mas sobretudo de inúmeros elogios ao trabalho desenvolvido ao longo do ano pela autarquia cerveirense nas mais diversas áreas.



MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA

Município de Vila Nova de Cerveira										
MONITORIZAÇÃO DE RECLAMAÇÕES 2015										
Nº	Tema	Responsável pelo Tratamento	Quem Respondeu	Meio de Receção	Data da Apresentação	Data da Resposta	Tempo de Resposta (Dias)	Trimestre	Tipo	OBS.
1	Atendimento	Jurista	Chefe DAG	Livro de Reclamações	11-06-2015	15-06-2015	2	2º	Reclamação	-
2	Obras	Jurista	Jurista	Livro de Reclamações	23-11-2015	21-12-2015	18	4º	Reclamação	-



## MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA

### Ac. Câmara

#### (06) RELATÓRIO RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES 2015

Foi presente para conhecimento o relatório sobre reclamações e sugestões efetuadas no ano de 2015 na Câmara Municipal.

*A Câmara Municipal, tomou conhecimento.*

09/março/2016

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Vitor Pereira'.

Vitor Pereira  
Chefe de Divisão