

Relatório
Reclamações e Sugestões
2017

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 2017, tendo sido registadas 5 (cinco) reclamações que reportam entre o dia 24 de julho de 2017 e a 13 de dezembro de 2017 (*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 2017 foram efetuadas 5 (cinco) reclamações rececionadas através do Livro de Reclamações existente no edifício dos Paços do Concelho.

2.3 – Tipo de Assunto

Uma reclamação foi dirigida ao Serviço de Águas - valor a pagar por encerramento de contrato - e as restantes quatro à secção de Urbanismo – processo de obras particulares.

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 apenas de 1 (um) dia. No que diz respeito às restantes quatro reclamações dirigidas à secção de Urbanismo, o facto de serem apresentadas pelo mesmo Município e referente ao mesmo assunto, acrescido de estar a decorrer nas instâncias próprias um processo litigioso, obrigou a um tratamento mais demorado, de acordo com os desenvolvimentos em



tribunal, nomeadamente o mínimo de 5 (cinco) dias úteis e o máximo de 27 (vinte e sete) dias úteis.

Os assuntos foram analisados pelo Chefe da Divisão de Administração Geral e pelo Jurista da Câmara Municipal. Todo o munícipe que apresenta reclamação recebe na sua residência fiscal a argumentação da Câmara Municipal, subscrita pelo Presidente ou Vice-presidente.

Relativamente às 4 (quatro) reclamações à secção do Urbanismo, de salientar que “o livro de reclamações não é o meio mais adequado para apresentar uma reclamação relacionada com um processo de legalização de obras particulares, pois não está em causa o atendimento ao público efetuado pelos serviços desta autarquia.

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/expectativas 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 2016, verifica-se que o número de reclamações apresentadas nos Serviços Municipais de Vila Nova de Cerveira ainda é considerado reduzido.

Monitorização de Reclamações								
Ano 2017								
Nº	Trimestre	Tipo	Tema	Responsável pelo tratamento	Quem respondeu	Meio de Receção	Data de Apresentação	Data de Resposta
1	3º	Reclamação	Urbanismo	Chefe DAG	Presidente da CM	Livro de Reclamações	24-07-2017	31-07-2017
2	3º	Reclamação	Águas	Chefe DAG	Presidente da CM	Livro de Reclamações	31-07-2017	01-08-2017
3	3º	Reclamação	Urbanismo	Chefe DAG	Presidente da CM	Livro de Reclamações	18-09-2017	25-10-2017
4	4º	Reclamação	Urbanismo	Chefe DAG	Presidente da CM	Livro de Reclamações	15-11-2017	29-11-2017
5	4º	Reclamação	Urbanismo	Jurista	Vice-Presidente CM	Livro de Reclamações	13-12-2017	28-12-2017



3 – Sugestões/Elogios

Para aferir as opiniões dos Múncipes/Visitantes, alguns Serviços Municipais convidam os seus utilizadores a deixar a sua opinião. Desta forma, há o registo de algumas sugestões e de um vasto conjunto de elogios, nomeadamente:

- **Aquamuseu do rio Minho:** Durante o decorrer do ano 2017 não foram apresentadas reclamações quanto a este serviço. A distribuição de inquéritos quanto a sugestões e reclamações relativas ao serviço em questão foram positivas. Com este resultado no ano de 2017 podemos concluir que o relativo aumento da resposta aos questionários mostra que a satisfação da população quanto ao serviço. Esta análise permitiu ainda ver quais são as atividades com mais satisfação sendo ela a da “Limpeza e Conservação da Exposição e com os piores resultados encontra-se a “Loja do Rio”, estes dados são relativos ao ano transato.
- **Biblioteca Municipal:** A distribuição de inquéritos de satisfação aos utentes também é um indicador de que o serviço prestado vai de encontro às necessidades/expetativas dos seus utilizadores, revelando-se ‘muitos satisfeitos’.
- **Arquivo Municipal:** Durante o decorrer do ano 2017 não foram apresentadas reclamações quanto a este serviço. Neste mesmo ano podemos ver também que os questionários realizados foram externos e não realizados no balcão deste mesmo. Mas apesar destas não serem no balcão a maioria das respostas no inquérito são positivas.
- **Piscina Municipal:** Durante ao ano de 2017, não há registos a assinalar a este equipamento.



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 muito 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 2018, 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, 27 de março de 2018

O Presidente da Câmara Municipal