



Índice

1. Introdução

2. Apresentação de Resultados

2.1. Número de Reclamações/Sugestões

2.2. Meio de Receção da Reclamação/Sugestão

2.3. Tipo de Assunto

2.4. Tempo Médio de Resposta às Reclamações/Sugestões

2.5. Percentagem de Reclamações/Sugestões Implementas

2.6. Evolução do Número de Reclamações Sugestões

3. Conclusão

1. Introdução

O Município de Alfândega da Fé no desempenho das suas atribuições tem vindo a centrar esforços na qualificação, melhoria dos serviços e reforço da modernização administrativa, promovendo uma política de proximidade para com as pessoas, procurando ir ao encontro das suas necessidades/expectativas. A monitorização das sugestões e reclamações é entendida como um instrumento de elevada importância na persecução deste objetivo, uma vez que se assume como fundamental para a reorganização ou adequação do serviço à sua função e necessidades dos/as munícipes, colaboradores/as e outras partes com relação direta com o município. É assim uma ferramenta de gestão que importa valorizar permitindo assegurar o processo de melhoria contínua dos serviços. A análise das reclamações e ou sugestões desencadeia, na grande maioria dos casos, a definição de ações internas de aperfeiçoamento, que contribuem para o desenvolvimento e melhoria do desempenho organizacional.

Tendo em conta estas premissas, o presente relatório expõe as reclamações e sugestões efetuadas junto do Município de Alfândega da Fé relativamente ao ano de 2016. Pretende-se que este documento seja uma fonte de informação para públicos externos e internos, tendo como fim último a promoção da melhoria dos serviços e a satisfação das necessidades daqueles/as que estabelecem uma relação direta com o município de Alfândega da Fé.

2. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

2.1. Número de Reclamações/Sugestões

Em 2016 foram efetuadas junto do município de Alfândega da Fé, através dos meios disponibilizados para o efeito, 10 reclamações e 1 sugestão.

Unidade Orgânica	Nº Reclamações
Divisão de Urbanismo	6
Divisão de Obras	4
Total Reclamações	10
Unidade Orgânica	Nº sugestões
Geral	1
Total Sugestões/Questões	1

Quadro 1.

2.2. Meio de Receção da Reclamação/Sugestão

O procedimento de apresentação de sugestões e de reclamações contempla a possibilidade de todas as pessoas que estabelecem uma relação direta com o município de Alfândega da Fé poderem manifestar a sua opinião visando a melhoria do serviço prestado.

Para este efeito o Município disponibiliza diversas vias, nomeadamente através dos meios online site- <http://www.cm-alfandegadafe.pt/pages/300>, e-mail, caixas de sugestões – localizadas no Edifício dos Paços do Concelho, Casa da Cultura Mestre José Rodrigues, Biblioteca Municipal, livro de reclamações e pela aplicação Alfandeg@atenta. Relativamente ao ano em análise apresenta-se abaixo o meio de receção das reclamações e sugestões.

<i>Reclamações</i>		
Unidade Orgânica	Meio	Nº Reclamações
Divisão de Urbanismo	Email/Alfandeg@atenta	6
Divisão de Obras	Email/Alfandeg@atenta	4
Total Reclamações		10
<i>Sugestões</i>		
Unidade Orgânica	Meio	Nº sugestões
Total Sugestões	Caixa de Sugestões	1

Quadro 2.

2.3. Tipo de Assunto

As temáticas que mereceram a apresentação de sugestões ou reclamações durante o ano de 2016, prenderam-se sobretudo com os serviços/áreas de Águas e Saneamento e Rede Viária, sendo que destas 90% assumiram a forma de reclamação e os restantes 10% foram sugestões/Questões apresentadas aos serviços.

Reclamações		
Unidade Orgânica	Tema	Nº Reclamações
Divisão de Urbanismo	Águas	3
	Licenciamento	2
	Ambiente	1
Divisão de Obras	Rede Viária	4
Total Reclamações		10
Sugestões / Questões		
Unidade Orgânica	Tema	Nº sugestões/Questões
Total Sugestões		1

Quadro 3.

2.4. Tempo Médio de Resposta às Reclamações/Sugestões

No que diz respeito às reclamações o tempo médio de resposta foi, no ano de 2016, de 57 dias.

Reclamações			
Unidade Orgânica	Tema	Nº Reclamações	Tempo Médio (dias)
Divisão de Urbanismo	Águas	3	44
	Licenciamento	2	155
	Ambiente	1	49
Divisão de Obras	Rede Viária	4	19
Total Reclamações		10	57
Sugestões			
Unidade Orgânica	Tema	Nº Sugestões/Questões	Tempo Médio (dias)
Total Sugestões		1	1

Quadro 4.

2.5. Percentagem de Reclamações/Sugestões Implementadas

Pela análise dos dados podemos concluir que o número de reclamações/sugestões não se apresenta como muito elevado ao longo de 2016. Tal pode ser entendido como traduzindo uma melhoria significativa nos serviços prestados. A taxa de implementação das propostas apresentadas atingiu a totalidade das sugestões efetuadas e oitenta por cento das reclamações, o que revela também a pertinência e o rigor das mesmas, sendo que todas foram analisadas, obtiveram respostas e foi delineado o respetivo plano de ação conducente à sua implementação.

<i>Reclamações</i>				
Unidade Orgânica	Tema	Nº Reclamações	Implementadas	% Reclamações Implementadas
Divisão de Urbanismo	Águas	3	1	33,33
	Licenciamento	2	2	100
	Ambiente	1	1	100
Divisão de Obras	Rede Viária	4	4	100
Total Reclamações		10	8	80
<i>Sugestões / Questões</i>				
Unidade Orgânica	Tema	Nº Sugestões	Implementadas	% Sugestões/Questões Implementadas
Total Sugestões		1	1	100

Quadro 5.

2.6. Evolução do Número de Reclamações Sugestões

Ao longo dos últimos anos a tendência tem sido de diminuição das reclamações/sugestões apresentadas como se pode constatar nos dados apresentados na tabela abaixo.

Trimestre/Quadrimestre	Evolução do Nº Reclamações/Sugestões
1º Trimestre	2
2º Trimestre	1
3º Trimestre	1
4º Trimestre	2
TOTAL – ano 2013	6
1º Quadrimestre	2
2º Quadrimestre	2
3º Quadrimestre	1
TOTAL – ano 2014	5
1º Quadrimestre	0
2º Quadrimestre	2

3º Quadrimestre	1
TOTAL – ano 2015	3
1º Quadrimestre	3
2º Quadrimestre	2
3º Quadrimestre	6
TOTAL – ano 2016	11

Quadro 6.

3. Conclusão

Assumindo as reclamações/sugestões como elemento fulcral no processo de melhoria contínua dos serviços, tanto no que toca ao seu funcionamento interno como na eficácia, eficiência da resposta prestada às expectativas e interesses dos utilizadores, a observância dos dados de 2016 demonstra que o número de reclamações/sugestões tem vindo a aumentar, e que as solicitações que chegam através dos diversos meios existentes para o efeito foram implementadas. Daí poder-se-á concluir que o município continua empenhado em implementar medidas que lhe 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.

De referir que para o corrente ano o Município colocou à disposição dos/as munícipes uma nova aplicação que permite reportar de uma forma simples e rápida pequenos problemas detetados na área do concelho de Alfândega da Fé, relacionados com abastecimento de água, avarias em equipamentos públicos, espaços verdes, iluminação pública, rede viária, resíduos urbanos, entre outros.

Trata-se da aplicação Alfandeg@atenta que permite estabelecer uma relação mais estreita com a comunidade promovendo a participação ativa na vida municipal ao alertar a autarquia para uma determinada ocorrência. O lema é simples: Cidadão/ã Atento/a, Problema Resolvido.