



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/expetativas. 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 2013. 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 2013 foram efetuadas junto do município de Alfândega da Fé, através dos meios disponibilizados para o efeito, 6 reclamações e sugestões, sendo que destas 50% assumiram a forma de reclamações e as restantes de sugestões.

| Unidade Orgânica | Nº Reclamações |
|---|----------------|
| Divisão de Urbanismo | 1 |
| Divisão de Desenvolvimento Económico, Social e Cultural | 1 |
| Gabinete de Medicina Veterinária | 1 |
| Total Reclamações | 3 |
| Unidade Orgânica | Nº sugestões |
| Divisão de Desenvolvimento Económico, Social e Cultural | 1 |
| Divisão Administrativa e Financeira | 1 |
| Total Sugestões | 2 |

quadro1.

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/reclamacaoSugestao/>, e-mail, caixas de sugestões – localizadas no Edifício dos Paços do Concelho, Casa da Cultura Mestre José Rodrigues, Biblioteca Municipal- e livro de reclamações. Relativamente ao ano em análise apresenta-se abaixo o meio de receção das reclamações e sugestões.

| Reclamações | | |
|---|----------------------|----------------|
| Unidade Orgânica | Meio | Nº Reclamações |
| Divisão de Urbanismo | Site | 1 |
| Divisão de Desenvolvimento Económico, Social e Cultural | Livro de Reclamações | 1 |
| Gabinete de Medicina Veterinária | Site | 1 |
| Total Reclamações | | 3 |
| Sugestões | | |

| Unidade Orgânica | Meio | Nº sugestões |
|---|--------------------|--------------|
| Divisão de Desenvolvimento Económico, Social e Cultural | Site | 1 |
| Divisão de Desenvolvimento Económico, Social e Cultural | Site | 1 |
| Divisão Administrativa e Financeira | Caixa de Sugestões | 1 |
| Total Sugestões | | 3 |

quadro2.

2.3. Tipo de Assunto

As temáticas que mereceram a apresentação de sugestões ou reclamações durante o ano de 2013, prenderam-se sobretudo com os serviços/áreas de Águas, Cultura, Saúde Pública, e atendimento, sendo que destas 50% assumiram a forma de reclamação e os restantes 50% foram sugestões apresentadas aos serviços.

| <i>Reclamações</i> | | |
|---|---------------|----------------|
| Unidade Orgânica | Tema | Nº Reclamações |
| Divisão de Urbanismo | Águas | 1 |
| Divisão de Desenvolvimento Económico, Social e Cultural | Biblioteca | 1 |
| Gabinete de Medicina Veterinária | Saúde Pública | 1 |
| Total Reclamações | | 3 |
| <i>Sugestões</i> | | |
| Unidade Orgânica | Tema | Nº sugestões |
| Divisão de Desenvolvimento Económico, Social e Cultural | Arquivo | 1 |
| Divisão de Desenvolvimento Económico, Social e Cultural | Cultura | 1 |
| Divisão Administrativa e Financeira | Atendimento | 1 |
| Total Sugestões | | 3 |

quadro3.

2.4. Tempo Médio de Resposta às Reclamações/Sugestões

No que diz respeito às reclamações o tempo médio de resposta foi, no ano de 2013, de 13 dias, as sugestões obtiveram um tempo médio de resposta de 14 dias.

| <i>Reclamações</i> | | | |
|---|---------------|----------------|--------------------|
| Unidade Orgânica | Tema | Nº Reclamações | Tempo Médio (dias) |
| Divisão de Urbanismo | Águas | 1 | 22 |
| Divisão de Desenvolvimento Económico, Social e Cultural | Biblioteca | 1 | 15 |
| Gabinete de Medicina Veterinária | Saúde Pública | 1 | 1 |
| Total Reclamações | | 3 | 13 |
| <i>Sugestões</i> | | | |
| Unidade Orgânica | Tema | Nº Sugestões | Tempo Médio (dias) |
| Divisão de Desenvolvimento Económico, Social e Cultural | Arquivo | 1 | 26 |
| Divisão de Desenvolvimento Económico, Social e Cultural | Cultura | 1 | 1 |
| Divisão Administrativa e Financeira | Atendimento | 1 | 0 |
| Total Sugestões | | 3 | 14 |

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 2013. Tal pode ser entendido como traduzindo uma melhoria significativa nos serviços prestados. A taxa de implementação das propostas apresentadas que atinge a totalidade das sugestões efetuadas 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 | % Reclamações Implementadas |
| Divisão de Urbanismo | Águas | 1 | |
| Divisão de Desenvolvimento Económico, Social e Cultural | Biblioteca | 1 | 100 |
| Gabinete de Medicina Veterinária | Saúde Pública | 1 | 100 |
| Total Reclamações | | 3 | |
| <i>Sugestões</i> | | | |
| Unidade Orgânica | Tema | Nº Sugestões | % Reclamações Implementadas |
| Divisão de Desenvolvimento Económico, Social e Cultural | Arquivo | 1 | 100 |
| Divisão de Desenvolvimento Económico, Social e Cultural | Cultura | 1 | 100 |
| Divisão Administrativa e Financeira | Atendimento | 1 | 100 |
| Total Sugestões | | 3 | 100 |

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.

| | Evolução do Nº Reclamações/Sugestões |
|-------------------------|--------------------------------------|
| 1º Trimestre | 7 |
| 2º Trimestre | 5 |
| 3º Trimestre | 1 |
| 4º Trimestre | 3 |
| TOTAL – ano 2010 | 16 |
| 1º Trimestre | 4 |
| 2º Trimestre | 5 |
| 3º Trimestre | 5 |
| 4º Trimestre | 2 |
| TOTAL – ano 2011 | 16 |
| 1º Trimestre | 2 |
| 2º Trimestre | 0 |
| 3º Trimestre | 0 |
| 4º Trimestre | 1 |
| TOTAL – ano 2012 | 3 |
| 1º Trimestre | 2 |
| 2º Trimestre | 1 |
| 3º Trimestre | 1 |
| 4º Trimestre | 2 |
| TOTAL – ano 2013 | 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 2013 demonstra que o número de reclamações sugestões tem vindo a diminuir 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.