

# RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES DA CÂMARA MUNICIPAL DA TROFA

## Setor da Qualidade, Higiene e Segurança

# 2018

IMP.519.01  
Data: 24.03.14

Página 1 de 5



## Introdução

O Município da Trofa tem vindo a implementar uma reestruturação no âmbito da modernização dos serviços municipais, consubstanciada na reorganização interna, gestão global e eficaz, e respetivo interface com o Município.

Numa política de proximidade, 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 Municípios, é o objetivo deste processo. A gestão do processo visa consolidar a relação Autarquia/Município ao facilitar a comunicação, agilizar o atendimento pelos serviços, manter os municípios 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.

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 e rigor, de modo a garantir que a sua atividade se orienta para a satisfação das necessidades dos cidadãos

Com o presente Relatório de Reclamações, o Município da Trofa visa informar o cidadão sobre as reclamações/sugestões apresentadas e o seu contributo para o desenvolvimento e melhoria do desempenho organizacional, referenciado no período de janeiro a dezembro de 2018.



## 1 – Número de Reclamações

O presente relatório analisa o ano de 2018, tendo sido registadas três reclamações que reportam ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2018.

## 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 da Trofa disponibiliza um conjunto de meios para que o Município possa expressar-se relativamente ao serviço adquirido. 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 2018 foram efetuadas três Reclamações, uma no livro de reclamações do parque estacionamento, uma no Livro de Reclamações do Edifício da Polícia Municipal e uma no livro de reclamações no Edifício Casa da Cultura.

## 3 – Tipo de Assunto

### I. Reclamações do Livro “dentro do âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade”

- Não existem informações dentro do âmbito do Sistema Gestão da Qualidade.

### II. Reclamações do Livro “fora do âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade”

- Reclamação nº 0159526 datada de 24.03.2018 – Natureza da reclamação relativa ao atendimento - Divisão Cultura, Turismo, Desporto e Juventude;



- *Reclamação n° 0193082 datada de 24.08.2018 – Natureza da reclamação relativa ao atendimento – Divisão de Polícia Municipal e Proteção Civil;*
- *Reclamação n° 0203427 datada de 28.12.2018 – Natureza da reclamação relativa gestão do Parque de Estacionamento – Divisão de Polícia Municipal e Proteção Civil.*

### **3 – Tempo de resposta**

O tempo médio de resposta para as três reclamações foi de três dias. As respostas às reclamações foram dadas pelo Chefe da Divisão de Cultura, Turismo, Desporto e Juventude e pelo Chefe de Divisão de Polícia Municipal e Proteção Civil.

Cada reclamação apresentada ao Município é minuciosamente analisada pelos serviços competentes, sendo auscultados os técnicos das áreas responsáveis.

O objetivo é conhecer os motivos das queixas para formular uma resposta fundamentada e que vá de encontro às necessidades/expetativas 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.

### **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 2014, um novo Portal Municipal com características muito específicas e com um conceito mais interativo.

Pela sua importância, na página principal do Portal ([www.mun-trofa.pt](http://www.mun-trofa.pt)) há um indicador denominado ‘Fale com o Presidente’, que disponibiliza a opção de participação dos cidadãos. Não obstante, o Município disponibiliza igualmente os correios eletrónicos dos diversos serviços municipais que podem ser utilizados pelos municípes 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 Trofense nas mais diversas áreas.

## Conclusão

As reclamações/sugestões são encaradas pelo Município da Trofa 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 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 disponibilizou, em 1 de abril de 2016, uma plataforma cómoda, eficaz e interativa com o cidadão, através da modernização dos serviços on-line, como o lançamento da plataforma de Go-Gestão de Ocorrências.

A cidadania ativa e participativa é algo que o Município da Trofa preza e pretende fomentar.

Trofa, 03 de janeiro de 2019

Técnico Superior

  
Filipe Gonçalves

