

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

Câmara Municipal da Trofa

Setor da Qualidade, Higiene e Segurança

junho 2023

IMP.519.01
Data: 24.03.14

Página 1 de 5

79



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 Municípes, é o objetivo deste processo.

A gestão do processo visa consolidar a relação Autarquia/Municípe ao facilitar a comunicação, agilizar o atendimento pelos serviços, manter os municípes 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 2022.



1 – Número de Reclamações

O presente relatório analisa o ano de 2022, tendo sido registada três reclamações que reporta ao período de 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022.

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 Munícipe 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 2022 foram efetuadas três reclamações no livro de reclamações do Aquaplace, Polícia Municipal e do Parque de Estacionamento Nossa Senhora das Dores.

3 – Tipo de Assunto

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

- *Reclamação nº 0203429 datada de 10.02.2022 – Natureza da reclamação relativa estacionamento - Parque Estacionamento Nossa Senhora das Dores;*
- *Reclamação nº 0280508 datada de 11.06.2022 – Natureza da reclamação relativa às aulas de natação-Aquaplace;*
- *Reclamação nº 0303703 datada de 23.06.2022 – Natureza da reclamação relativa multas de trânsito -Polícia Municipal.*

3 – Tempo de resposta

O tempo médio de resposta às reclamações foi de 2,6 dias. As respostas foram dadas pela Chefe de Serviço de Gestão do Aquaplace e pelo Chefe de Divisão da Polícia Municipal e Proteção Civil, às reclamações acima mencionadas.

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

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 Múncipes no desenvolvimento do seu Concelho a que pertencem.

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) 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 múnicipes 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, 05 de junho de 2023

Técnico Superior



Filipe Gonçalves

