


# RELATÓRIO DE MONITORIZAÇÃO DOS ELOGIOS, SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES - ANO 2023



	MUNICÍPIO DE AMARANTE	Código: <i>PG.01-IM.37.00</i>
	Relatório de monitorização dos elogios, sugestões e reclamações – Ano 2023	

## 1. Introdução

O Município de Amarante disponibiliza aos munícipes um conjunto de meios para que estes se possam expressar relativamente aos serviços prestados e à atividade municipal.

Para além das ferramentas disponíveis através do portal municipal, os diferentes serviços de atendimento dispõem de impressos para apresentação de sugestões, elogios e reclamações, “Caixa de Sugestões”, “Livro de Elogios” e “Livro de Reclamações”. Paralelamente, os munícipes podem utilizar outras ferramentas, tais como, o correio eletrónico, o “Portal da Queixa” e o Portal “A Minha Rua”.

O presente relatório visa sistematizar a informação relativa aos elogios, sugestões e reclamações sobre o serviço prestado, durante o ano de 2023, por todos os canais e suportes de comunicação disponíveis no Município de Amarante.

## 2. Reclamações

Sempre que o cidadão entenda que não foram devidamente acautelados os seus direitos ou que não foram satisfeitas as suas expectativas, no que diz respeito às exigências, pode exercer o seu direito de reclamação.

A reclamação pode ser apresentada por escrito: por mão própria (nas instalações do Município), por correio, ou por correio eletrónico. Para o efeito, poderá ser preenchido o impresso PO.01-IM.53 – Reclamação, ou, em alternativa, através do Livro de Reclamações. A reclamação pode, ainda, ser apresentada verbalmente: presencialmente (nas instalações do Município), ou telefonicamente.

Durante o ano de 2023, foram recebidas 21 reclamações, das quais 9 são fundamentadas. Todas as reclamações foram analisadas, tratadas e encerradas pelos respetivos dirigentes das unidades orgânicas responsáveis pelos assuntos em apreço, tendo sido desencadeadas as devidas ações corretivas e preventivas, para evitar ocorrências semelhantes.

Em 2023 o tempo médio de resposta às queixas, reclamações e exposições recebidas foi de 8 dias úteis, cumprindo assim o prazo legalmente estabelecido que é de 15 dias úteis.

As reclamações recebidas incidem sobre as seguintes temáticas:

Assunto	N.º da base de dados	N.º Sistema de Gestão Documental	N.º de reclamações sobre o assunto	Fundamentada		Estado	
				Sim	Não	Em análise	Encerrada
Animais abandonados	1056	8558/2023	1		1		1
Iluminação Pública	1066	4220/2023	1	1			1
Estado de conservação das ruas e pavimento	1044	35/2023	6	3	3	3	3
	1045	607/2023					
	1046	5320/2023					
	1052	229/2023					
	1054	1425/2023					
		27424/2023					
Limpeza de valetas, bermas e caminhos	1002	19119/2023	3		3		3
		25610/2023					
		28995/2023					
Equipamentos culturais	1026	3679/2023	1	1			1
Saneamento	1057	10700/2023	1	1			1
Construções ilegal	1140	8398/2023	3		3	1	2
	1055	6335/2023					
	1065	7031/2023					
Equipamentos desportivos	1117	28003/2023	4	3	1		4
	1118	28483/2023					
	1119	29463/2023					
		28290/2023					
Turismo	1116	23539/2023	1		1		1
<b>Total</b>			<b>21</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>17</b>

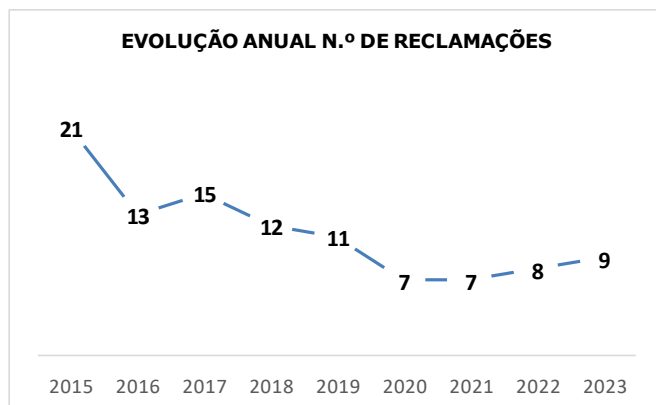
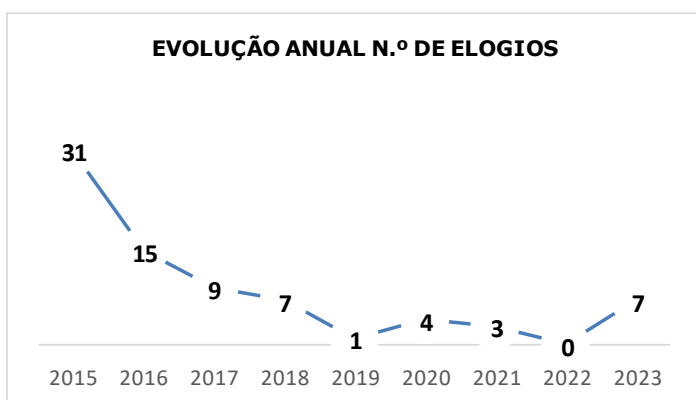
### 3. Elogios


Sempre que o cliente esteja satisfeito e pretenda demonstrar o agrado com o serviço que lhe foi prestado, pode apresentar o seu elogio. O elogio pode ser apresentado por escrito: por mão própria (nas instalações do Município), por correio, ou por correio eletrónico. Para o efeito, pode ser preenchido o Livro de Elogios ou o impresso PO.01-IM.27 – Formulário Genérico. O elogio pode, também, ser apresentado verbalmente: presencialmente (nas instalações do Município) ou telefonicamente. Durante o ano de 2023, foram recebidos 7 elogios.

### 4. Evolução anual das reclamações e elogios

Na tabela que se segue podemos analisar a tendência de evolução do número de reclamações fundamentadas e elogios.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Reclamações fundamentadas	21	13	15	12	11	7	7	8	9
Elogios	31	15	9	7	1	4	3	0	7



	MUNICÍPIO DE AMARANTE	Código:
	Relatório de monitorização dos elogios, sugestões e reclamações – Ano 2023	PG.01-IM.37.00

## 5. Conclusões e recomendações

Analisando os dados constantes dos gráficos anteriores conclui-se que o número de reclamações fundamentadas estabilizou nos últimos quatro anos, depois de uma redução constante desde 2015. Desde aquele ano, também se verificava a mesma tendência no número de elogios, contudo, é de enaltecer que em 2023, os serviços municipais receberam 7 elogios, espelhando a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Os elogios, as sugestões e as reclamações devem ser encarados como oportunidades de melhoria contínua por parte dos serviços municipais, permitindo assim, ajustar alguns dos procedimentos e práticas internas, procurando contribuir para a melhoria contínua dos serviços.

Recomenda-se que o relatório seja divulgado na intranet e na página eletrónica do Município.

Paços do Concelho de Amarante, 26 de fevereiro de 2024