

# Relatório de Sugestões e Elogios

Reportado ao Ano de 2017

## INTRODUÇÃO

Com a implementação da Lei nº. 135/99, de 22 de abril, alterada pelo Decreto-Lei nº. 73/2014, de 13 de maio, que determina os princípios gerais de ação a que devem obedecer os serviços e organismos da Administração Pública na sua laboração face ao cidadão, bem como, agrupa de forma sistematizada as normas vigentes no contexto de modernização administrativa, a Câmara Municipal de Tábua, não quis alhear – se à Legislação publicada, e por forma a criar mais uma ferramenta de aproximação entre os cidadãos e os serviços do Município, nomeou em sua Reunião da Câmara de 1 de abril de 2016, um gestor de processos para acompanhar e coordenar a Gestão de Elogios, Sugestões e Reclamações

Esse funcionário/a têm como funções, após o registo do documento em Sistema de Gestão Documental - SGD, proceder ao encaminhamento do mesmo para os diversos serviços (a que diga respeito o assunto elogiado/sugerido/reclamado), de forma a obter uma informação, para poder fornecer ao cidadão em tempo célere, uma competente resposta.

Nesse sentido, procedeu – se à elaboração do presente relatório reportado ao ano de 2017, para que o executivo e o próprio cidadão sejam conhecedores dos procedimentos adotados.

Não se procedeu a um comparativo com o anterior relatório (2006-2015), considerando que a figura da gestora de elogios/sugestões e reclamações só foi criado em meados de 2016, tendo – se unicamente iniciado um acompanhamento mais sistemático das ocorrências a partir dessa data.

## AS OCORRÊNCIAS DO ANO DE 2017

Foram fontes de receção das ocorrências: Livro de Registo Reclamações; Portal “*A Minha Rua*”; cartas e requerimentos que podem ser remetidos via CTT ou entregues no Balcão Único do Município.

As principais modalidades rececionadas foram as sugestões e as reclamações.

Com efeito:

### ***Sugestões***

No âmbito das sugestões, determina o artigo 36º da citada Lei que os utentes apresentem sugestões, mencionando esse que:

*“A recolha de opiniões e sugestões, como instrumento institucionalizado de audição dos utentes e de aferição da qualidade dos serviços públicos, concretiza - se através de:*

*a) Opiniões, por meio das quais se pretende conhecer o que o utente pensa do modo como é atendido e da qualidade, adequação, tempo de espera e custo do serviço que lhe é prestado pela Administração;*

*b) Sugestões, através das quais se pretende que o utente faça propostas concretas de melhoria a introduzir no funcionamento dos serviços públicos;*

*c) Outros contributos escritos para a modernização administrativa, por meio dos quais o utente possa manifestar o seu desacordo ou a sua divergência em relação á forma como foi atendido, como lhe foi prestado determinado serviço ou ainda como a lei ou regulamento lhe impõe formalidades desnecessárias.”*

Sugestões apresentadas: 1

No ponto seguinte apresentam-se os quadros com as sugestões apresentadas pelos municípios, e que se reportam ao ano de 2017.

## **MAPAS DE OCORRÊNCIAS**

Os quadros e gráfico seguintes reportam as sugestão, por tipologia de processo e por serviços.

### Quadro nº. 1 – Elenco de sugestões

Nº. de Sugestão	Assunto	Serviço Responsável pelo Tratamento	Meio de Receção	Data de Entrada	Data de Resposta
1	Arranjo de Caminho	DOSUA	Carta	11/9/2017	-----

O quadro nº. 1 visa dar a conhecer a totalidade dos assuntos sugeridos, os serviços responsáveis, o meio de receção e as datas de entrada e de resposta

### Quadro nº. 2 Sugestão por tipologia de processos

Tipologia	Apresentadas	Analisada	
		2016	2017
Pavimentação	1	0	1

Da leitura ao quadro nº. 2, constatamos que a sugestão apresentada está relacionada com a pavimentação e iluminação de um caminho público pedonal.

### Quadro nº.3 – Sugestões por serviços

Serviço	Total	Resolvidas	%	Por resolver	%
DOSUA	1	-----	--	-----	--

Conclui-se que o único serviço que recebeu sugestões foi a DOSUA (1).

## CONCLUSÃO

Constatamos que o serviço de Elogios/Sugestões/ Reclamações, serve de elo de ligação entre o munícipe e o serviços municipais, por forma a que as anomalias/Sugestões sejam analisadas e resolvidas, pelos serviços competentes, logo que possível e no mais curto espaço de tempo. Deste modo torna – se pertinente que os serviços se mobilizem no sentido da redução do prazo de resposta.

É um processo, por vezes complexo e moroso, pois em alguns casos torna –se necessário a consulta a diversos serviços e até a entidades externas, o que dificulta uma célere resposta ao munícipe.

Desde a implementação dos serviços de Elogios/Sugestões/ Reclamações, tem este município pautado pelo reforço da administração, possibilitando melhores práticas de atendimento e aumento de qualidade dos vários serviços municipais.

Elaborado pela Gestora de Reclamações

*Ana Paula País*

(Assistente Técnica)