

Informação N.º 01/2016	De: Dra. Sofia Félix, Técnica Superior e André Correia, Secretário do Gabinete de Apoio à Vereação	Para: Ricardo Manuel Oliveira da Silva Cruz Vereador da Câmara Municipal de Tábua
Processo N.º Data 29-03-2016	Parecer / Proposta <i>Concordar com o TEMA em deferimento, razão à consideração superior, sugerindo o nome de Ténica para PAS para gestão do Colunador 6 em sua substituição a coordenadora Ténica Maria José. 27/03/16</i>	Despacho / Deliberação <i>REMETER A R. CÂMARA . 29/03/2016 Ricardo Manuel Oliveira da Silva Cruz</i>
Assunto: Linhas orientadoras para a receção e tratamento de reclamações, Sugestões e reclamações.		

No âmbito da atualização de informação sobre as reclamações efetuadas nos nossos serviços municipais, foi elaborada a informação com a referência n.º 01/GR/2016, tendo-se verificado a necessidade de implementar um modelo de acção, que permitisse um tratamento eficaz e eficiente da ocorrência, não só em termos do procedimento a utilizar pelos serviços, bem como, em termos de celeridade de resposta à pretensão do utente, considerando que, a metodologia existente não preenche os requisitos necessários para garantir uma adequada otimização da prestação do serviço público. A figura 1 contém a metodologia que tem vindo a ser aplicada no tratamento das reclamações:



Figura 1 – Tratamento de reclamações (em vigor).

Nesse sentido, foram elaboradas um conjunto de diretrizes plasmadas nas - "Linhas orientadoras para a receção e tratamento de elogios, sugestões e reclamações", anexo à presente informação, com o objetivo de tratar não só as reclamações, como também, a receção, registo, controlo e tratamento dos elogios e sugestões, remetidos através dos diferentes canais relativos a produtos e/ou serviços disponibilizados por parte de qualquer colaborador ou unidade orgânica do Município de Tábua.

Este documento visa ainda, criar a figura do/a Gestor/a de Reclamações, com a competência da organização e gestão de um serviço permanente de encaminhamento de elogios, sugestões e reclamações e transmissão aos interessados do resultado das diligências efetuadas, promovendo para o efeito, a utilização das tecnologias de informação e comunicação que facilitem a ligação entre os utentes e o Município.

É igualmente da competência do/a Gestor/a de Reclamações, a gestão das reclamações exaradas nos Livros de Reclamações existentes nos diversos serviços de atendimento ao público do Município de Tábua.

Numa ótica de melhoria contínua dos serviços é ainda realizado o acompanhamento dos elogios, sugestões e reclamações em tratamento pelas unidades orgânicas competentes, promovendo o conhecimento do ponto de situação dos processos junto da edilidade.

À consideração superior de V. Exa.,

ASSINATURAS

Sónia Alexandra Amador Pinto de Sousa Faria



LINHAS ORIENTADORAS PARA A RECEÇÃO E TRATAMENTO DE ELOGIOS, SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Objetivo e âmbito

Definir as linhas orientadoras para a receção, registo, controlo e tratamento dos elogios, sugestões e reclamações, remetidos através de diferentes canais (plataformas eletrónicas, carta, correio eletrónico, requerimento, fax e livro de reclamações) relativos a produtos e/ou serviços disponibilizados por parte de qualquer colaborador ou unidade orgânica do Município de Tábua.

Conceitos

A audição dos utentes, com vista a aferir a qualidade dos serviços públicos, concretiza-se através de (n.º 1, do artigo 36.º e 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, na sua redação atual, que aprovou as medidas de modernização administrativa):

- **Elogios e 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.
- **Sugestões**, através das quais se pretende que o utente faça propostas concretas de melhoria a introduzir no funcionamento dos serviços públicos.
- **Outros contributos** escritos para a modernização administrativa, por meio dos quais o utente possa manifestar o seu **desacordo ou a sua divergência** em relação à forma como foi atendido, como lhe foi prestado determinado serviço ou ainda como a lei ou regulamento lhe impõe formalidades desnecessárias, designadamente, os exarados no **livro de reclamações**.

Salvo disposição legal em contrário, pode **reclamar-se**, para o **autor da prática ou da omissão de qualquer ato administrativo**. Nesse sentido, os interessados têm o direito de (art. 191.º e n.º 1 e 2, do artigo 184.º do Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, que aprovou o Código de Procedimento Administrativo):

- Impugnar os atos administrativos perante a Administração Pública, solicitando a sua **revogação, anulação, modificação ou substituição**.
- Reagir contra a **omissão ilegal de atos administrativos**, em incumprimento do dever de decisão solicitando a emissão do ato pretendido.

Disposições gerais

Todos os colaboradores devem agir de acordo com os princípios, valores e regras de conduta constantes no **Código de Ética e Conduta do Município de Tábua**, devendo ainda ser observados os princípios gerais da atividade administrativa, constantes dos artigos 3.º a 19.º do Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, que aprovou o Código de Procedimento Administrativo (CPA).

Toda a correspondência, designadamente sugestões, críticas ou pedidos de informação cujos autores se identifiquem, dirigida a qualquer serviço **será objeto de análise e decisão, devendo ser objeto de resposta com a maior brevidade possível** (art. 39.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, na sua redação atual, que aprovou as medidas de modernização administrativa).

Os serviços devem, sempre que possível, dar acolhimento às sugestões e opiniões, no sentido de **melhorar a sua gestão e funcionamento** ou, quando caso disso, sugerir medidas adequadas a simplificar procedimentos (adaptado do n.º 3, do artigo 184.º do CPA).

Princípios orientadores

Visibilidade – A informação relativa a como e onde apresentar elogios, sugestões e reclamações deve ser claramente publicitada e ser do conhecimento de todos os colaboradores do Município.

Acessibilidade – O tratamento dos elogios, sugestões e reclamações deve estar acessível devendo ser disponibilizada informação relativa à sua tramitação.

Capacidade de Resposta – A receção de cada elogio, sugestão e reclamação deve ser comunicada de imediato ao/à técnico/a responsável pela gestão das reclamações, devendo ser tratada de acordo com a sua **especificidade**, respeitando assim, os prazos plasmados no n.º 2, do artigo 39.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril na sua redação atual, que aprovou as medidas de modernização administrativa ou no n.º 2, do artigo 192.º do CPA.

Responsabilização – Por cada processo, existe o (s) responsável (eis) pela avaliação inicial, distribuição, reunião de pareceres, elaboração de resposta e comunicação da decisão, classificação, análise de causas e tendências, propostas de melhorias e monitorização.

Competências:

Ao/À técnico/a municipal (**Gestor/a de Reclamações**) compete:

- Estabelecer um processo de registo, monitorização, avaliação e relato da reclamação.
- Relatar e confirmar com o coordenador técnico e/ou chefia do serviço em questão, o procedimento que deve ser realizado tendo em consideração a tipologia do processo (elogio, sugestão e reclamação).
- Acompanhar o tratamento das reclamações até que seja elaborada e comunicada a decisão final.
- Remeter ao Senhor Presidente da Câmara Municipal toda a informação disponibilizada pelos serviços para decisão superior.

Aos **cargos de coordenação e de chefia** compete:

- Assegurar que os procedimentos inerentes ao tratamento de elogios, sugestões e reclamações é implementado.
- Colaborar com o/a técnico/a municipal (**Gestor/a de Reclamações**).
- Assegurar que se atua para corrigir um problema, evitando a sua repetição no futuro.
- Assegurar que todos os dados relacionados com o tratamento de elogios, sugestões e reclamações estão disponíveis para análise do Senhor Presidente da Câmara Municipal.

Aos **colaboradores** compete:

- Tratar os utentes de acordo com as disposições do Código de Ética e Conduta do Município de Tábua e com os princípios gerais da atividade administrativa, nos termos anteriormente explanados.
- Ser conhecedor dos procedimentos a seguir e que informações disponibilizar aos utentes.

Reclamações anónimas e deficiência do requerimento inicial

As reclamações anónimas, que não versem sobre situações que possam configurar perigosidade, não são alvo de registo, uma vez que, são liminarmente rejeitados os requerimentos não identificados e aqueles cujo pedido seja ininteligível (n.º 3, do artigo n.º 108, do CPA). Acresce ainda que, não são admitidas denúncias anónimas, sendo arquivadas na unidade orgânica a que pertence o processo relativo à reclamação (n.º 2, do artigo 101.º - A, Lei n.º 555/99 de 16 de dezembro, na sua redação atual, que aprova o Regime Jurídico da Urbanização e Edificação).

Reclamações que versam sobre a atuação e o caráter dos colaboradores

As reclamações que versam sobre a situação ou o caráter dos colaboradores que possam configurar em procedimento disciplinar serão tratadas internamente, em conformidade com as disposições inerentes ao exercício do poder disciplinar.

Reclamações relativas a operações urbanísticas

As reclamações que se referem a operações urbanísticas que caem no âmbito dos procedimentos relativos à Fiscalização, são registadas no Sistema de Gestão Documental (SGD), classificadas como reclamações e tratadas de acordo com o estipulado na legislação em vigor.

Reclamações feitas no Livro de Reclamações

As reclamações realizadas nas folhas de ocorrência do Livro de Reclamações são registadas em SGD e seguem o constante na Portaria n.º 659/2006, de 3 de julho que aprovou o modelo do livro de reclamações aplicável às autarquias locais.

O quadro I contém as etapas referentes ao tratamento dos elogios, sugestões e reclamações do Município de Tábua.

QUADRO I – Etapas do tratamento de elogios, sugestões e reclamações

	ETAPAS	C	GR	CD/CT	PC
1	Recepção e entrega do elogio, sugestão, reclamação no GR	x			
2	Análise e registo do elogio, sugestão, reclamação em SGD		x		
3	Abertura do processo, numeração, encaminhamento e confirmação da receção da mesma ao utente via correio eletrónico ou morada		x		
4	Averiguação da ocorrência e elaboração de informação interna			x	
5	Entrega de todo o processo devidamente documentado ao GR			x	
6	O GR apresenta o processo ao PC		x		
7	Decisões sobre o processo				x
8	Resposta/informação ao utente (envio de ofício com AR)		x		
9	Entrega de todo o processo para arquivo na unidade orgânica a que diz respeito e realização de uma cópia para arquivo em pasta própria pelo GR		x		
10	Encerramento do processo e tratamento estatístico dos registos		x		

Legenda:

C – Colaborador.

GR – Gestor/a de Reclamações.

CT/CD – Coordenador técnico/Chefes de divisão.

PC – Presidente da Câmara Municipal.

AR – Aviso e receção.

Referências

Sem prejuízo de outra legislação específica que possa eventualmente ter aplicação aos casos em concreto:

Lei n.º 555/99 de 16 de dezembro, na sua redação atual, que aprova o Regime Jurídico da Urbanização e Edificação.

Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, na sua redação atual, que aprovou as medidas de modernização administrativa.

Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, que aprovou o Código de Procedimento Administrativo.

Portaria n.º 659/2006, de 3 de julho que aprovou o modelo do livro de reclamações aplicável às autarquias locais.