



GRÂNDOLA
MUNICÍPIO

Relatório de Análise de Reclamações e Sugestões

Índice

Nota Introdutória	3
Monitorização das Reclamações	6
Monitorização das Sugestões/Elogios.....	7

Nota Introdutória

Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 73/2014 de 13 de maio

Os serviços e organismos da Administração Pública estão ao serviço do cidadão e devem orientar a sua ação de acordo com o disposto no Código do Procedimento Administrativo, tendo em conta os princípios da qualidade, da proteção da confiança, da comunicação eficaz e transparente, da simplicidade, da responsabilidade e da gestão participativa, com vista a:

- a) Garantir que a sua atividade se orienta para a satisfação das necessidades dos cidadãos e dos agentes económicos, bem como assegurar a sua audição ou adequada participação, enquanto forma de melhorar os métodos e procedimentos;*
- b) Aprofundar a confiança nos cidadãos em geral e nos agentes económicos em particular, valorizando as suas declarações e dispensando comprovativos, sem prejuízo de penalização dos infratores, bem como promovendo a obtenção oficiosa de informação já detida pela Administração Pública;*
- c) Assegurar uma comunicação eficaz e transparente, através da divulgação das suas atividades, das formalidades exigidas, do acesso à informação, da cordialidade do relacionamento, bem como do recurso a novas tecnologias;*
- d) Privilegiar a opção pelos procedimentos mais simples, cómodos, expeditos e económicos, sendo em regra o atendimento, bem como o desenrolar de todo e qualquer procedimento administrativo, realizado através de meios digitais, e o procedimento apresentado ao cidadão da forma mais simples possível, independentemente da complexidade da organização interna e interadministrativa;*
- e) Adotar procedimentos que garantam a sua eficácia e a assunção de responsabilidades por parte dos funcionários;*
- f) Adotar métodos de trabalho em equipa, promovendo a comunicação interna e a cooperação intersectorial, desenvolvendo a motivação dos funcionários para o esforço conjunto de melhorar os serviços e partilhar os riscos e responsabilidades;*
- g) Garantir a simplificação da linguagem administrativa de modo a facilitar o acesso aos serviços públicos e a sua usabilidade.*

A lei prevê mecanismos de audição e participação das cidadãs e dos cidadãos, destacando entre estes o sistema de elogios, sugestões e reclamações:

Os elogios, sugestões e reclamações dos utentes relativos aos serviços prestados por um serviço ou organismo da Administração Pública e às pessoas que o tenham prestado, bem como em relação a procedimentos administrativos, são feitos online em plataformas próprias disponibilizadas na Internet.

A divulgação dos sítios na Internet onde são disponibilizadas as plataformas referidas no número anterior deve ser feita em todos os serviços públicos e em todos os serviços online, de forma bem visível para o utente.

A AMA, I. P., disponibiliza uma plataforma na Internet destinada a acolher os elogios, sugestões e reclamações dos serviços e organismos da Administração Pública que não tenham uma plataforma específica para o efeito.

Às plataformas previstas no presente artigo aplicam-se as garantias em matéria de proteção de dados pessoais previstas na Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.

Sempre que possível, devem ser disponibilizados meios informáticos que permitam aos utentes, querendo, apresentar online, no próprio local de atendimento, elogios, sugestões e reclamações.

Nos locais de atendimento ao público são disponibilizados, como meios subsidiários de apresentação de elogios, sugestões e reclamações, a caixa de sugestões e elogios, bem como o livro de reclamações, devendo ser utilizados apenas quando seja impossível ou inconveniente a apresentação online dos mesmos.

Reclamações

Nos termos do disposto no artigo 35.º-A, os serviços e organismos da Administração Pública devem divulgar aos utentes de forma visível a existência de livro de reclamações nos locais onde seja efetuado atendimento ao público.

O original da reclamação exarada é remetido ao presidente da câmara municipal ou ao presidente da junta de freguesia, consoante os casos, no prazo de 48 horas, sendo o duplicado entregue ao reclamante (portaria 659/2006 de 3 de julho).

Cabe ao presidente da câmara municipal ou ao presidente da junta de freguesia do serviço reclamado dar resposta ao reclamante, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso, no prazo máximo de 15 dias (portaria 659/2006 de 3 de julho).

Elogios e Sugestões dos Utentes

A audição dos utentes, com vista a aferir a qualidade dos serviços públicos, concretiza-se através de:

a) 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;

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 à forma como foi atendido, como lhe foi prestado determinado serviço ou ainda como a lei ou regulamento lhe impõe formalidades desnecessárias.

Os serviços e organismos devem, sempre que possível, dar acolhimento às sugestões e opiniões emitidas pelos utentes, no sentido de melhorar a sua gestão e funcionamento ou, quando caso disso, sugerir medidas legislativas adequadas a simplificar procedimentos.

Monitorização das Reclamações

Unidade Orgânica	Livro de Reclamações	Reclamação			Cumprimento do disposto na portaria 659/2006 de 3 de julho		
		Ano			Motivo	Sim	Não
		2013	2014	2015 ¹			
Atendimento Geral/ Recepção/ Tesouraria	x	3	0	0	Aplicação de pesticidas na via pública por parte da Câmara (2); Atendimento no Mercado Municipal	x	
Águas e Saneamento	x	0	0	0			
Arquivo Municipal	x	0	0	0			
Biblioteca Municipal	x	0	0	0			
Cemitério Municipal	x	0	1	0	Ausência de registo de localização de campas	x	
Complexo Desportivo Municipal/Estúdio Jovem	x	0	1	1	Desaparecimento de telemóvel no balneário; Cedência do complexo desportivo para jantar comemorativo do 25 de abril organizado por partido político	x	
Serviços de Associativismo, Cultura, Educação e Desenvolvimento Social/Gabinete de Inserção Profissional	x	0	0	0			
Serviço de Urbanismo	x	3	1	0	Não concordância com despacho sobre requerimento; Recusa de atribuição de licença de utilização a agente imobiliário; Recusa de entrega de documento; Reclamação sobre procedimento processual;	x	
Serviços de Saneamento, Obras e Ambiente	x	0	0	0			
Mercado Municipal	x	0	0	0			
Parque Desportivo Municipal	x	0	0	0			
Posto de Turismo	x	0	0	0			
Serviço de mercados e feiras	x	0	1	0	Impossibilidade de montagem de stand no local habitual	x	

¹ Dados referentes até Agosto de 2015

Monitorização das Sugestões/Elogios

Unidade Orgânica	Caixa de sugestões	Sugestão/Elogio			Cumprimento do disposto no n.º 4 do art.º 36.º do DL 135/99		
		Ano			Tema	Sim	Não
		2013	2014	2015 ²			
Atendimento Geral/ Recepção/ Tesouraria	x	0	0	0			
Águas e Saneamento	x	0	0	0			
Arquivo Municipal	x	0	0	0			
Biblioteca Municipal	x	0	0	0			
Cemitério Municipal	x	0	0	0			
Complexo Desportivo Municipal/Estúdio Jovem	x	0	0	0			
Serviços de Associativismo, Cultura, Educação e Desenvolvimento Social/Gabinete de Inserção Profissional	x	0	0	0			
Serviço de Urbanismo	x	0	0	0			
Serviços de Saneamento, Obras e Ambiente	x	0	0	0			
Mercado Municipal	x	0	0	0			
Parque Desportivo Municipal	x	0	0	0			
Posto de Turismo	x	0	0	0			
Serviço de mercados e feiras	x	0	0	0			

² Dados referentes até Agosto de 2015