

## Relatório anual Reclamações e Queixas/Denúncias - 2015

O Município de Vila Nova de Famalicão, implementando um sistema de controlo interno e de mitigação dos riscos organizacionais, desenvolve um conjunto de tarefas de monitorização das atividades do município, por forma a que possa desenvolver as suas atividades mais próximo dos cidadãos e de forma a poder responder mais eficazmente às necessidades da população.

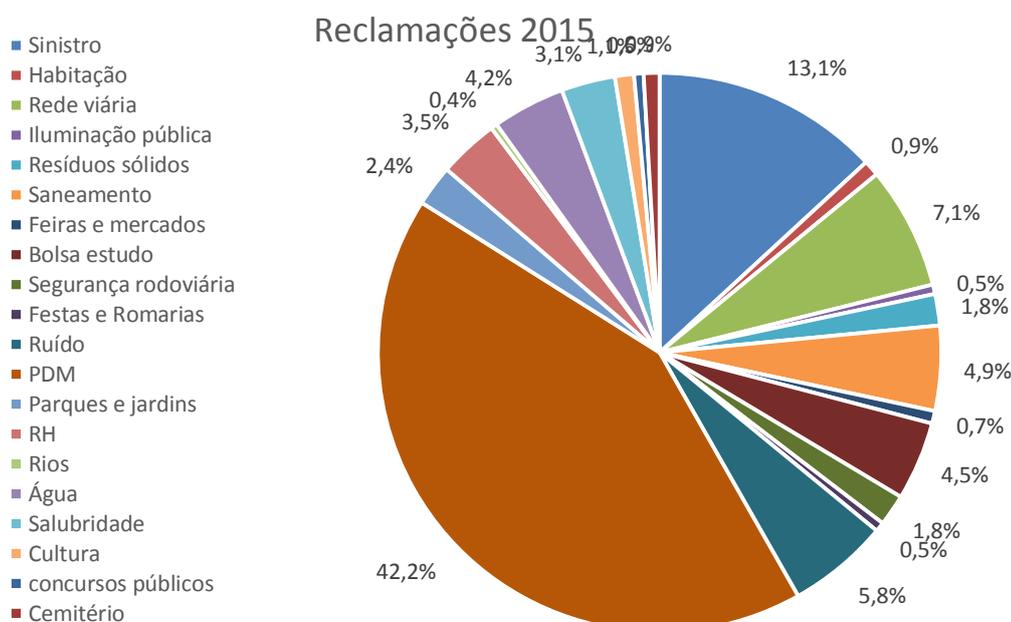
Uma das tarefas mais importantes que o município pode exercer é a tarefa de registar, tratar e monitorizar as reclamações que os cidadãos/utentes fazem à Câmara Municipal, mas também as queixas/denúncias que os cidadãos fazem acerca da vida em sociedade.

Para tal, foi necessário proceder a um conjunto de nomenclaturas que nos permitem hoje classificar as reclamações por tipo, bem como é possível classificar as queixas/denúncias igualmente por tipo.

Através desta classificação o Município de Vila Nova de Famalicão consegue perceber onde residem as maiores fragilidades do sistema e/ou onde as pessoas estão mais suscetíveis às falhas existentes, mas também quais os temas que mais suscitam queixas entre vizinhos ou membros da comunidade.

O levantamento do capital de queixa que uma sociedade possui é extremamente importante porquanto é através deste que podemos medir o pulso da sociedade e o seu comprometimento com o bem estar social e da comunidade como um todo.

Neste capítulo, em 2015, o município de Vila Nova de Famalicão registou um total de 550 reclamações, repartidas como representado no gráfico:



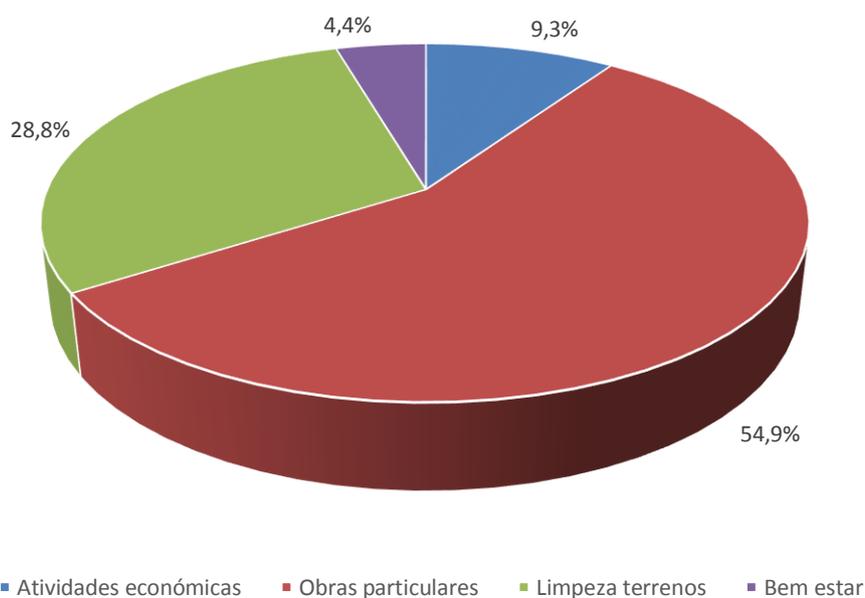
Como se pode verificar, em 2015, fruto da conclusão dos trabalhos de revisão do PDM (Plano Diretor Municipal), este assimilou um número significativo de dúvidas, reclamações e outras questões colocadas ao Município de Vila Nova de Famalicão e, muito embora possa ser discutível se devem ser encaradas como reclamações, por motivos de registo integral, foi decidido reportar estas interações com o Município motivadas pela discussão pública do PDM como reclamações.

Ainda que estes números possam enviesar a leitura dos resultados, julgamos ser importante a nota do que a revisão do PDM motivou de capital de queixa.

Se nos concentrarmos nos restantes itens, diremos que a rede viária é aquela que motiva mais reclamações (aquilatada pelos itens rede viária e sinistros que estão relacionados com aquela).

Complementarmente a esta análise, é também importante analisar as queixas/denúncias, que não tendo uma correlação direta com a atividade do município, refletem a vitalidade da sociedade e a forma como cada um vive a sua cidadania. Para o Município é sempre importante que a sociedade famalicense viva a sua cidadania de corpo inteiro e que possa reportar o que julga ser desvios à sã convivência em sociedade.

### Queixas/Denúncias 2015



Valorizamos esta entrega da sociedade, embora, por vezes não seja o município a entidade certa para dirimir conflitos entre membros da sociedade, mas o município através deste instrumento pode perceber o que motiva a sociedade para estar atenta ao que se passa à sua volta (e que interfira diretamente entre pessoas singulares ou coletivas), mas também num sentido mais de vivência comunitária, o que passa entre as pessoas e a sociedade como um todo.

Em 2015 o município recebeu e tratou 410 queixas/denúncias tendo em todas elas, as que já se encontram resolvidas ou as que ainda estão em vias de resolução, colocado empenho para dar destino certo ao que nos é presente.

O registo e tratamento das reclamações ou das queixas/denúncias é um importante instrumento de orientação para os cidadãos que o município implementou e que pretende incrementar para que os nossos cidadãos sintam que um Município de Vila Nova de Famalicão é um parceiro na construção de uma sociedade melhor.

A Direção de Auditoria e Gestão da Qualidade