



Objetivo: Definir regras para receção, controlo e tratamento das reclamações dirigidas ao Município de Bombarral.

Âmbito: Reclamações apresentadas pelos Municípes/Clientes Municipais, reportando insatisfação ou protesto pela forma de atendimento ou pela deficiente prestação de serviços por parte de qualquer colaborador ou serviço municipal.

INTRODUÇÃO:

O Município de Bombarral, num contexto de modernização administrativa e de implementação de um Sistema de Gestão segundo a Norma ISO 9001, definiu e assumiu uma “Política de Qualidade” focalizada na melhoria contínua dos serviços prestados aos Municípes e demais agentes do Concelho, tentando assegurar, com mais eficiência e eficácia, a satisfação das suas necessidades e expetativas.

Assume, portanto, primordial relevância a opinião de todas as pessoas e organizações que usufruem dos Serviços Municipais. É importante fomentar e valorizar todos os contributos, por meio dos quais os utentes manifestem o seu desagrado, protesto ou divergência em relação à forma como foram atendidos, à forma como lhes foi prestado um determinado serviço, pela demora excessiva na resolução de certo assunto ou processo, ou ainda por discordância com a aplicação ou interpretação de algum normativo interno.

Importa pois criar condições que facilitem e incentivem o uso do direito à reclamação, sempre que os utentes municipais entenderem que não foram devidamente acautelados os seus direitos ou que não foram satisfeitas as suas expetativas, regulamentando e sistematizando procedimentos internos que garantam um tratamento isento, célere e eficaz dessas queixas, definindo responsabilidades e prazos para aplicação das medidas corretivas adequadas e para resposta aos reclamantes.

Nestas circunstâncias, tendo em conta as linhas de orientação da Norma Portuguesa NP ISO 10002:2007 sobre o tratamento de reclamações nas organizações, e as medidas de modernização administrativa estabelecidas pelo Decreto-Lei N.º 135/99, de 22 de Abril, na redação vigente, visando a aproximação da Administração aos cidadãos através duma cultura de serviço público e da sistematização do processo de audição dos utentes, estabelece-se a seguinte metodologia para receção, tratamento e resposta às reclamações dos clientes municipais.

I – REGRAS GENÉRICAS:

- a) As reclamações deverão ser formalizadas por qualquer meio escrito e redigidas de forma clara, objetiva e concisa, descrevendo os factos que motivam o descontentamento e sugerindo a solução ou ação corretiva pretendida.
- b) Para que as reclamações sejam consideradas, tratadas e respondidas, é indispensável a correta identificação do reclamante e a indicação do seu endereço postal e eletrónico. Não existindo endereço eletrónico, será conveniente a indicação de um número de telemóvel para uma comunicação mais rápida e direta (por SMS, por exemplo).
- c) Os documentos que cheguem aos serviços municipais sem identificação e/ou sem forma de contacto com o respetivo autor, não poderão ser considerados para efeitos de tratamento e resposta.
- d) As reclamações podem ser remetidas ao Município de Bombarral pelos seguintes meios: correio, fax, e-mail, entrega pessoal, formulário online do Balcão do Munícipe no sítio do Município na internet, formulário específico Imp-08-02 também disponível no Balcão do Munícipe online e nos serviços de atendimento presencial detentores de Caixas de Sugestões, ou ainda através do Livro de Reclamações adequado, existente nos locais de atendimento.

Objetivo: Definir regras para receção, controlo e tratamento das reclamações dirigidas ao Município de Bombarral.

Âmbito: Reclamações apresentadas pelos Municípes/Clientes Municipais, reportando insatisfação ou protesto pela forma de atendimento ou pela deficiente prestação de serviços por parte de qualquer colaborador ou serviço municipal.

II – METODOLOGIA DE TRATAMENTO:

1. As reclamações rececionadas por qualquer colaborador municipal deverão ser imediatamente entregues no Serviço de Atendimento e Expediente Geral (AEG), para registo no Sistema de Gestão Documental (SGD).

2. O AEG regista a reclamação e encaminha-a para o Setor da Qualidade.

Tendo em conta que o reclamante pode enviar a sua queixa por e-mail e para vários endereços eletrónicos municipais em simultâneo, verificando-se a entrega para registo no AEG de duas ou mais reclamações iguais (mesmo autor, assunto e data da reclamação), considerar-se-á apenas a primeira entregue para efeitos de registo e tratamento subsequente.

3. O Gestor da Qualidade procede à sua classificação, numeração e registo no Mapa de Controlo de Reclamações (Imp-08-04), encaminha-a via SGD para a unidade orgânica com competência para dar sequência ao assunto, com conhecimento ao Gabinete da Presidência, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após o seu registo.

4. O Gestor da Qualidade acusa a receção da reclamação e informa o reclamante da numeração e encaminhamento dado ao documento, usando, para o efeito, o meio de comunicação mais expedito e económico que for possível (E-mail, SMS, Correio simples, por ordem de preferência).

5. Tratando-se de uma reclamação apresentada no Livro de Reclamações “vermelho” (modelo n.º 1898 da INCM), aprovado pela Portaria n.º 1288/2005, na redação vigente, no âmbito da prestação de serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais, ou de gestão de resíduos urbanos, há que proceder em conformidade com o Decreto-Lei n.º 156/2005, na redação vigente, devendo o serviço reclamado remeter o original da reclamação para a ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, no prazo de 10 (dez) dias úteis, podendo a mesma ser acompanhada das alegações que o serviço reclamado entenda dever prestar, bem como dos esclarecimentos dispensados ao reclamante em virtude da sua reclamação.

6. O serviço alvo da reclamação procede à averiguação e informação dos factos, propondo, para decisão superior, as medidas corretivas que considerar adequadas e/ou o teor da resposta ao reclamante.

7. O Dirigente competente avalia a reclamação quanto à sua validade e grau de urgência de tratamento, decidindo sobre a sua pertinência ou improcedência, e despacha-a em conformidade.

7.1 Se a reclamação for considerada procedente, será aberto pelo respetivo serviço um Relatório de Não Conformidade (Imp-08-01) e o processo seguirá os trâmites definidos no PGQ-08 do Sistema de Gestão da Qualidade, até à decisão final e encerramento do Relatório.

7.2 Se a reclamação for considerada improcedente será emitido despacho de arquivamento e o serviço reclamado notificará por escrito o reclamante informando dos fundamentos da decisão tomada.

8. Em qualquer dos casos e nos termos legalmente estabelecidos, é obrigatório responder ao reclamante no prazo máximo de 15 (quinze) dias, informando das decisões tomadas ou do ponto de situação sobre as averiguações e procedimentos em curso. É também obrigatório disponibilizar informação verídica e atualizada ao reclamante, sempre que por este for solicitado e sempre que ocorram factos novos e relevantes para o desenvolvimento do processo.



Objetivo: Definir regras para receção, controlo e tratamento das reclamações dirigidas ao Município de Bombarral.

Âmbito: Reclamações apresentadas pelos Municípes/Clientes Municipais, reportando insatisfação ou protesto pela forma de atendimento ou pela deficiente prestação de serviços por parte de qualquer colaborador ou serviço municipal.

9. Sempre que seja dada alguma informação/resposta por escrito ao reclamante, o serviço reclamado fornecerá cópia ao Gestor da Qualidade, para efeitos de registo de prazos e de procedimentos.
10. O serviço reclamado deverá também enviar para a ERSAR cópia da informação/resposta ao reclamante, quando se tratar de reclamação no âmbito da prestação de serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais, ou de gestão de resíduos urbanos, cujo original tenha sido enviado para a mesma Entidade Reguladora, nos termos do anterior n.º 5.
11. O Gestor da Qualidade procederá à atualização do Mapa de Controlo e Registo de Reclamações para compilação e tratamento estatístico dos dados que integrarão o Balanço da Qualidade, tendo em vista a Revisão do Sistema e a melhoria contínua dos procedimentos.

III - PAINEL DE PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES:

#	Tramitação	QC	AEG	GQ	SR	DIR
1	Receção e entrega da Reclamação no AEG	X				
2	Registo da Reclamação e encaminhamento para a Qualidade através do SGD		X			
3	Classificação/numeração da reclamação, encaminhamento para o serviço reclamado, com conhecimento à presidência			X		
4	Confirmar a receção e informar o reclamante sobre o encaminhamento da reclamação			X		
5	Envio do original para a ERSAR (se aplicável)				X	
6	Averiguação e informação sobre fundamentos da reclamação e implementação de ações				X	
7	Decisão / Despacho					X
7.1	Abertura e tratamento de relatório de não conformidade (se aplicável)			X	X	
8	Resposta ao reclamante				X	
9	Envio de cópia da resposta para o GQ				X	
10	Envio de cópia da resposta para a ERSAR (se aplicável)				X	
11	Registo e tratamento estatístico			X		

Legenda:

QC = qualquer colaborador
AEG = atendimento e expediente geral
GQ = gestor da qualidade
SR = serviço reclamado
DIR = dirigente



INSTRUÇÃO DE TRABALHO
NORMAS PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Objetivo: Definir regras para receção, controlo e tratamento das reclamações dirigidas ao Município de Bombarral.

Âmbito: Reclamações apresentadas pelos Múncipes/Clientes Municipais, reportando insatisfação ou protesto pela forma de atendimento ou pela deficiente prestação de serviços por parte de qualquer colaborador ou serviço municipal.

IV – NOTAS FINAIS

- a) Os contactos escritos com os reclamantes devem ser feitos preferencialmente através de correio eletrónico, ou, se tal não for possível, pelos meios considerados mais expeditos e económicos, sem prejuízo da salvaguarda da eficácia e da fiabilidade da comunicação e da integridade dos registos e evidências que deverão ser mantidos em arquivo.
- b) Compete ao Gestor da Qualidade assegurar o registo e a monitorização do processo de tratamento das reclamações, procedendo regularmente à avaliação e relato do desempenho evidenciado, identificando insuficiências e propondo medidas de melhoria.