

RECLAMAÇÕES

O tratamento de reclamações constitui uma prioridade no âmbito do sistema de gestão da qualidade do Município de Vila Nova de Famalicão. Sintetizam-se de seguida algumas das principais conclusões da monitorização periódica (trimestral) realizada a estes processos.

O volume de reclamações no 1.º semestre de 2022 verificou um ligeiro decréscimo face ao período homólogo do ano anterior

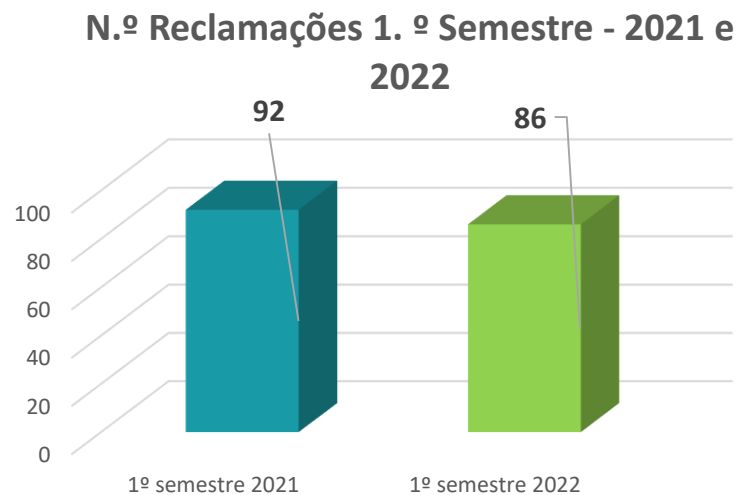


Gráfico 1

Os canais digitais à distância (email e formulário disponibilizado no portal do Município) são claramente predominantes em termos de vias de entrada das reclamações.

Por outro lado, podem também verificar-se os resultados da estratégia de promoção do uso do formulário digital, disponibilizado em 2021.

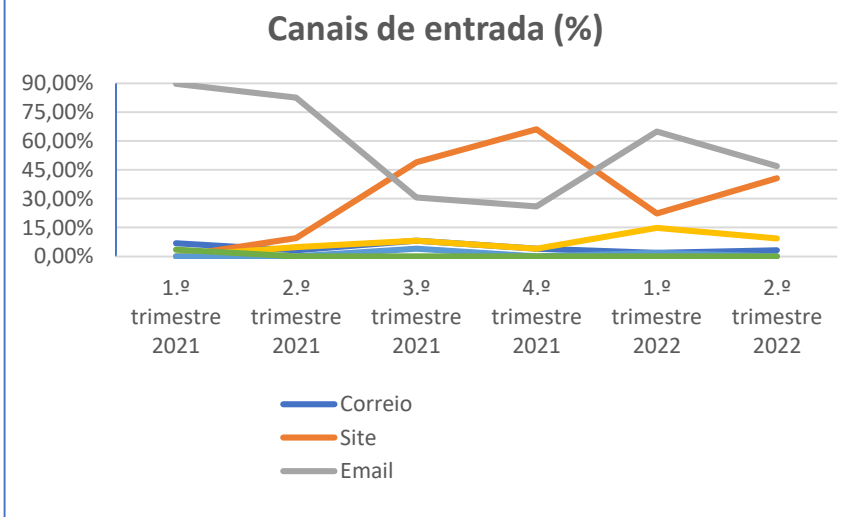


Gráfico 2

RECLAMAÇÕES

A incidência das reclamações é predominante na área do Ambiente, com destaque para as relativas ao setor de fornecimento de água.

A área do Atendimento agrega reclamações com origem em todas as áreas de *frontoffice* do Município (atendimento presencial e telefónico).

A percentagem de reclamações em que se concluiu assistir razão (parcial ou total) ao reclamante foi de cerca de 50% no 1.º semestre, valor ligeiramente inferior ao registado em 2021 (56%).

Reclamações 1.º Semestre 2022 - Assunto

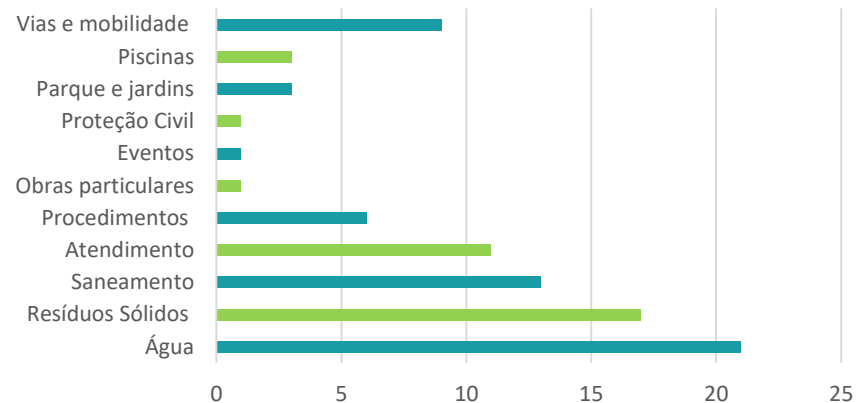


Gráfico 3

% de reclamações em que assiste razão total ou parcial ao reclamante

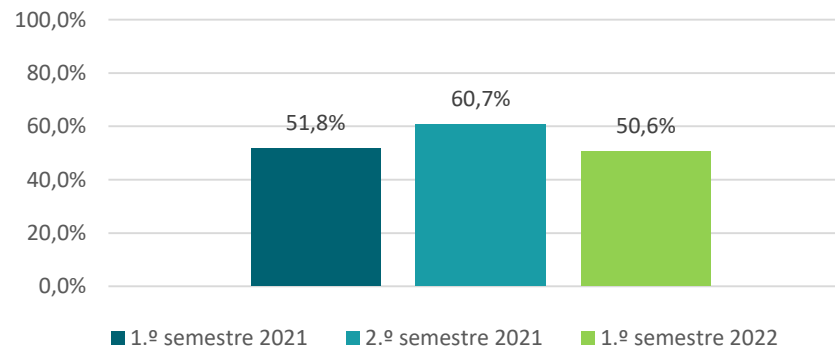


Gráfico 4