

REGISTO E PROCESSAMENTO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Anos de 2018, 2019 e 2020

O Município de Bragança dispõe, por forma a melhorar a sua eficiência no tratamento, de sistemas próprios de registo e processamento de sugestões, reclamações e informações:

- a) Uma App designada "**Alerta Bragança**", para que os Munícipes e visitantes possam, comodamente, reportar pequenas avarias que detetem no concelho, evitando ter que se deslocar a espaços físicos ou enfrentar filas de espera;
- b) Um sistema interno (SIGMA) de registo de reclamações, com um colaborador na função de "Gestor de Reclamações" que zela para que todas as queixas possam ter resolução ou resposta atempada.
- c) Desde a 2ª quinzena de julho de 2020, com a implementação do novo site, existe a opção "*Fale Connosco!*" onde são colocadas perguntas sobre os mais variados temas.

➤ No que respeita ao sistema Alerta Bragança há a registar, as seguintes queixas/sugestões:

- Total de reportes (desde novembro de 2015): **1799**
- Total de reportes findos (desde novembro de 2015): **1637**

Categorias dos reportes em 2018, 2019 e 2020

Ano	2018	2019	2020*	TOTAL
Categorias				
Água	7	27	9	43
Ambiente	14	41	36	91
Edifícios Municipais	1	5	2	8
Equipamentos Urbanos	6	23	15	44
Escolas	1	--	--	1
Iluminação	21	28	18	67
Mobilidade e Transportes	28	36	27	91
Outros	--	11	4	15
Proteção Civil	1	5	4	10
Saneamento	14	19	10	43
TOTAL	93	195	125	413

* Os valores do ano de 2020 reportam-se até ao 3º trimestre (set.)

REGISTO E PROCESSAMENTO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

➤ Relativamente às entradas pelo SIGMA, desde o 2º semestre de 2018 (altura em que foi criado um circuito dedicado) foram registadas 59 reclamações, com uma taxa de resposta de 100%:

- Ano de 2018: 17
- Ano de 2019: 30
- Ano de 2020 (até setembro): 12

➤ No que respeita ao *"Fale Connosco!"* foram registados, até ao 3º trimestre de 2020, 97 pedidos de informação com uma taxa de resposta de 99%.