

**Ano de 2018 e 1º trimestre de 2019**

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

- 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.

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

- Total de reportes (novembro de 2015 a março de 2019): **755**
- Total de reportes findos (novembro de 2015 a março de 2019): **654**
- Reportes de 2018: **205**
- Reportes findos em 2018: **199**
- Reportes de 2019 (1º trimestre): **48**
- Reportes findos em 2019 (1º trimestre): **40**

**CATEGORIAS DE REPORTE**

**Ano de 2018**

- Mobilidade e transportes - **47**
- Iluminação pública - **40**
- Ambiente - **33**
- Saneamento - **27**
- Equipamentos Urbanos - **15**
- Águas - **12**
- Proteção Civil - **4**
- Edifícios Municipais - **2**
- Outros - **68**

**1º Trimestre de 2019**

- Mobilidade e transportes - **11**
- Iluminação pública - **5**
- Ambiente - **10**
- Saneamento - **5**
- Equipamentos Urbanos - **3**
- Águas - **5**
- Proteção Civil - **1**
- Edifícios Municipais - **0**
- Outros - **7**



## REGISTO E PROCESSAMENTO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

No que diz respeito às queixas entradas pelo SIGMA, foram registadas as seguintes:

- **Ano de 2018:** 15, com uma taxa de resposta de 100%;
- **1º Trimestre de 2019:** 4, com uma taxa de resposta de 100%;