

**Caixa de Entrada**

**Provedor Municipal Ourém - ID XXXXXXXXX**

De: XXXXXX@mail.ch-ourem.pt  
 Para: municpel@gmail.com  
 Data: yyyy/mm/dd  
 Assunto: Recusa do Processo ID XXXXX

Caro Município,  
 Informamos do estado da sua solicitação:

Dados da Solicitação

ID do proces:  
 Tipo de ocorrência/Categc  
 Descrição  
 Localização  
 Ponto Referenci

Estado  
 Concluído

Histórico

Data: A sua solicitação foi executada com sucesso

Nome responsável pela execução  
 Email: xxxxxx@gn-ourem.pt  
 Telefone: 24X XXX XXX

---

Data: A sua solicitação foi aceite e seguiu para aprovação no departamento/orgão/entidade XXXX

Nome responsável pela deliberação  
 Email: xxxxxx@gn-ourem.pt  
 Telefone: 24X XXX XXX

Inquérito de satisfação

Grau de Satisfaçã

Satisfeito  
 Não Satisfeito

Motivo

Asua queixa/sugestão/opiniãrã enviada para a Câmara que entrará em contact consigo para resolução mais personalizada

**Figura 6** – Exemplo de inquérito de satisfação face á deliberação

## IMAGENS DA PLATAFORMA



## e-Planning

PROJECTO: GESTÃO DE QUEIXAS, RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES
EQUIPA: JOSÉ MOREIRA, CÁTIA TRAÇA, JOÃO LICÍNIO
PARCERIA: CÂMARA MUNICIPAL DE OURÉM

### 1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJECTO

#### GESTÃO DE QUEIXAS, RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Este projecto enquadra-se no âmbito do e-Citizenship, ou seja, o e-Planning para uma cidadania propiciadora de condições para um cidadão melhor informado e educado, mais crítico e mais responsável, onde se promove o equilíbrio entre a aplicação e a expansão da tecnologia com a ética, as liberdades individuais e a privacidade.

### 2. EQUIPA

José Moreira, Cátia Traça e João Licínio

### 3. PARCERIA

Câmara Municipal de Ourém

### 4. CARACTERIZAÇÃO, FUNDAMENTAÇÃO E OBJECTIVOS DO PROJECTO

O projecto consiste no desenvolvimento de um modelo procedimental denominado "a minha terra", centralizador de queixas/sugestões dos municípios do Concelho de Ourém (distrito de Santarém) na sequência de confluência de interesses com a C.M. de Ourém e numa interacção com os municípios (aproximadamente 51.000 habitantes) na área da recolha de queixas/sugestões e o correspondente tratamento, análise e resolução dos problemas apresentados.

O projecto implica a utilização de plataformas tecnológicas (via dispositivos móveis / Web) que permita a recolha de queixas, reclamações e sugestões.

O sistema desenvolvido "a minha terra" recebe, trata e responde às comunicações via Internet, via mobile, e-mail ou SMS.

O processo iniciar-se-á com o preenchimento de um formulário online (Mobile / Web). O formulário agregado à informação geográfica terá, além dos campos específicos, o campo de e-mail para registo. Nessa mesma área, o utilizador poderá aceder a outras queixas feitas por outros municípios e respectivos históricos e estados, precavendo possíveis sobreposições.

Após a submissão do formulário, será enviado um e-mail para os administradores do portal da intranet para notificar a entrada do novo registo. Além disso, o próprio utente receberá também um e-mail (Figura 3) com uma mensagem a alertar o sucesso na inserção do formulário na base de dados do Município, o número de identificação do registo de queixa/sugestão e toda a informação anexa ao mesmo. A referência servirá para o utente poder, a qualquer momento, pesquisar no portal da internet o seu formulário e saber o histórico do mesmo, o estado da análise, o órgão competente e respectivo contacto.

A triagem das Queixas/Sugestões (Q/S) será feita automaticamente, pelo preenchimento do formulário (que lista os diversos assuntos/áreas), salvo a que é classificada, pelo utente, como "outros". A triagem das Queixas/Sugestões (Q/S) levará ao reencaminhamento das (Q/S) ao(s) departamento(s) camarários e/ou entidades competente(s) - Empresa Municipal ou Organismo Público (ex.: GNR). Este ajuizará da relevância da queixa (Figura 1-5). Se a considerar não relevante ou não concretizável informará o munícipe via email (Figura 4) do facto, explicitando as principais razões e o estado do formulário alterar-se-á para "recusado".

Se a considerar relevante, encaminhará a Q/S para quem a possa estudar e desenvolver. A entidade encarregue do estudo, avaliará a oportunidade e os meios humanos e financeiros para resolver/implementar a Q/S e enviará o resultado do seu trabalho a quem decida o próximo passo. Conforme a aprovação estiver, ou não, no âmbito de competência do departamento/entidade que elaborou o estudo de resolução/implementação, ou se delibera sobre a Q/S ou se envia para a Direcção Camarária. A deliberação/aprovação da Q/S, seja efectuada pelo departamento/entidade competente seja pela Direcção Camarária, poderá ser no sentido de a executar ou não.

Procede-se à execução da resolução/implementação. Comunica-se internamente a conclusão da execução. Esta será também informada ao munícipe e o estado do formulário alterar-se-á para "respondido satisfatoriamente".

O munícipe será informado via e-mail (Figura 5), a cada deliberação, da data, razões e motivos da mesma, nome e contacto do responsável por cada uma e o estado do formulário alterar-se-á, conforme o caso. No final cada queixa terá anexada a resposta e respectivo historial, bem como o inquérito de satisfação (Figura 6) passível de ser respondido pelo munícipe e enviado aos órgãos deliberativos

No caso de resposta ser não satisfatória, poderá ser enviado automaticamente, ao Provedor Municipal, o resultado da deliberação e as razões de insatisfação por parte do munícipe.

## IMAGENS DA PLATAFORMA WEB

**Caixa de Entrada**

**Provedor Municipal Ourém - ID XXXXXXXX**

De: XXXXXX@mail.cm-ourem.pt  
 Para: municipe@xxxx.xxx  
 Data: yyyy/mm/dd  
 Assunto: Registo participativo com sucesso

Obrigado pelo seu registo, os seus dados foram enviados com sucesso,com o códigoXXXXXX.Em baixo uma cópia desses dadosque poderá imprimir.

A resposta a sua solicitação será enviada através do endereço de correio electrónico, no prazo máximo de 20dias uteis. Pode seguir também o seu processo através do portalwww.xxxx.cm-ourem.pt.

Dados do Registo

ID  
 Nome:  
 Email:  
 \*Telefone de contact:  
 \*Morada  
 \*Código Postal  
 \*NF  
 \*Palavra-passe

Dados do Email

Tipo de ocorrência/Categoria  
 Departamento:  
 Descrição:  
 Localização:  
 Ponto Referência  
 Ficheiros anexados:

**Figura 2 – Formulário de registo de queixa/sugestão**

**Caixa de Entrada**

**Provedor Municipal Ourém - ID XXXXXXXX**

De: XXXXXX@mail.cm-ourem.pt  
 Para: municipe@gmail.com  
 Data: yyyy/mm/dd  
 Assunto: Recusa do Processo ID XXXXX

Caro Munícipe,

Informamos que a solicitação em baixo não pode ser respondida por se encontrar fora da nossa jurisdição.

Dados da Solicitação

ID do process:  
 Tipo de ocorrência/Categoi  
 Descrição  
 Localização  
 Ponto Referência:

Conselho(s)

**Figura 4 – Recusa do registo**

Homepage > Acesso ao Município/Provedor Municipal > Reclamações/Sugestões

Dados de Contacto

Contacto do Município, Si: 3870  
 Email:TD0@mail.cm-ourem.pt  
 Telefone: xxx xxx

Dados do Registo

Por favor preencha todos os cam

Nome  
 \*Telefone de contact:  
 \*Morada  
 \*Código Postal  
 \*NF  
 \*Palavra-passe  
 \*Repetição da Palavra-passe

Dados do Registo

Por favor preencha todos os cam

\*Tipo de ocorrência/Categoria  
 \*Departamento  
 \*Descrição  
 \*Localização Ver mapa  
 \*Ponto Referência  
 \*Ficheiros a anexar

Código de solicitações anteriores que pretendia associar

**Figura 3 – Resposta automática de confirmação de registo**

**Caixa de Entrada**

**Provedor Municipal Ourém - ID XXXXXXXX**

De: XXXXXX@mail.cm-ourem.pt  
 Para: municipe@gmail.com  
 Data: yyyy/mm/dd  
 Assunto: Recusa do Processo ID XXXXX

Caro Munícipe,

Informamos do estado da sua solicitação:

Dados da Solicitação

ID do processo  
 Tipo de ocorrência/Categoria  
 Descrição:  
 Localização:  
 Ponto Referência:

Estado

Aceite para aprovação

Histórico

Data: A sua solicitação foi encaminhada para aprovação Camarária

Nome responsável pela deliberação  
 Email: xxxxx@igr-ourem.pt  
 Telefone: 24X XXX XXX

Data: A sua solicitação foi aceite e seguiu para aprovação no departamento/orgão/entidade XXXX

Nome responsável pela deliberação  
 Email: xxxxx@igr-ourem.pt  
 Telefone: 24X XXX XXX

**Figura 5 – Exemplo de estado e histórico do registo de queixa/sugestão**

