

Relatório de

# Reclamações Sugestões e Elogios

---



## Índice

Introdução .....	3
Reclamações, Sugestões e Elogios (RSE) .....	5
Metodologia .....	11
Unidades orgânicas (UO) .....	15
Reclamações.....	16
Sugestões .....	30
Elogios.....	34
Análise temporal .....	38
Conclusão .....	41

## **Introdução**

O Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, Medidas de Modernização Administrativa, em vigor, versão atualizada, define os princípios gerais de ação a que devem obedecer os serviços e organismos da Administração Pública na sua atuação face ao cidadão e ao contexto da modernização administrativa a implementar, também, quanto aos elogios, sugestões e reclamações dos utentes, nos termos da alínea d), do n.º 1, do art.º 1.º.

Os serviços e organismos da Administração Pública estão ao serviço do cidadão e devem orientar a sua ação de acordo com o disposto no Código do Procedimento Administrativo, tendo em conta os princípios da qualidade, da proteção da confiança, da comunicação eficaz e transparente, da simplicidade, da responsabilidade e da gestão participativa.

Nos termos do disposto no artigo 35.º-A (Mecanismos de audição e participação), do diploma supra referenciado, os serviços e organismos da Administração Pública devem divulgar aos utentes de forma visível a existência de livro de reclamações nos locais onde seja efetuado atendimento ao público.

Nos locais de atendimento ao público são disponibilizados, como meios subsidiários de apresentação de reclamação, sugestão e elogio, ou outro, o Livro de Reclamação, o Livro de Elogio, podendo ainda encontrar à disposição outras formas de expressividade, tais como a caixa de sugestões e elogios, o formulário, o correio eletrónico, a aplicação Cidadão Gaia (APP) ou por carta.

Ainda são definidos, no diploma supra referenciado, os pressupostos, assentes nas Reclamações (art.º 38.º) e Elogios e Sugestões dos utentes (art.º 36.º), por meio dos quais se pretende a audição dos munícipes com vista a aferir a qualidade, adequação, tempo de espera e custo do serviço que lhe é prestado.

Cabe ao serviço reclamado, que em representação do Senhor Presidente da Câmara Municipal, dar conhecimento da informação, ao DAQ, para elaboração de resposta ao reclamante, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso, no prazo máximo de 15 dias (portaria 659/2006 de 3 de julho).

O Município de Vila Nova de Gaia acompanha a evolução tecnológica e seus benefícios e continua comprometido em implementar várias medidas no âmbito da modernização dos serviços municipais, consubstanciada na reorganização interna, gestão global e eficaz, promovendo, desta forma, a melhoria contínua.

Subjacente a uma política de proximidade do executivo, prosseguem-se soluções que resultem num salto qualitativo do desempenho interno com repercussões na facilidade de acesso à informação e na celeridade da resposta aos pedidos dos Munícipes.

Desta forma, a Divisão de Auditoria e Qualidade (DAQ), no âmbito das suas competências e no cumprimento do Despacho N.º 29/DAQ/2019, do Exmo. Sr. Presidente da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, Prof. Doutor Eduardo Vitor Rodrigues, relativo à tramitação das Reclamações, Sugestões e Elogios (RSE), elabora e divulga o presente relatório.

Pese embora a monitorização das RSE não se esgotar na simples prossecução do cumprimento dos prazos legais de resposta, que deve de estar presente aquando do tratamento das RSE, dá-se particular relevância na obtenção de conhecimento, resultado da recolha de informação com o objetivo de trazer mais-valia para os serviços, sendo por esta via que o Município expressa um olhar atento à voz do Munícipe/Cidadão no sentido de promover maior proximidade e melhoria contínua dos seus serviços.

O relatório anual das Reclamações, Sugestões e Elogios relativo ao ano de 2023 dissecou as ocorrências registadas pela Divisão de Auditoria e Qualidade por unidade orgânica.

## Reclamações, Sugestões e Elogios (RSE)

Durante o ano de 2023, o Município de Vila Nova de Gaia registou na plataforma GAQ as ocorrências das Reclamações, Sugestões e Elogios (RSE) e Outro, recebidas das diversas unidades orgânicas, ou núcleos, aferindo, através de dados recolhidos da aplicação GAQ em 03 de janeiro de 2024, um total de **334** registos de ocorrências, distribuídos da seguinte forma:

- Reclamações – 271
- Sugestões – 9
- Elogios – 30
- Outro – 24

As ocorrências encontram-se nos seguintes estados:

- **Registado** – aguardam informação ou parecer dos serviços, ou o registo foi efetuado nos últimos dias de 2023;
- **Análise** – estão em fase de tramitação, por via de solicitação de esclarecimentos adicionais, reanálise, análise de causas ou a aguardar conclusão de Plano de Ações, em serviços ainda não certificados, e;
- **Concluído** – tratados e terminados.

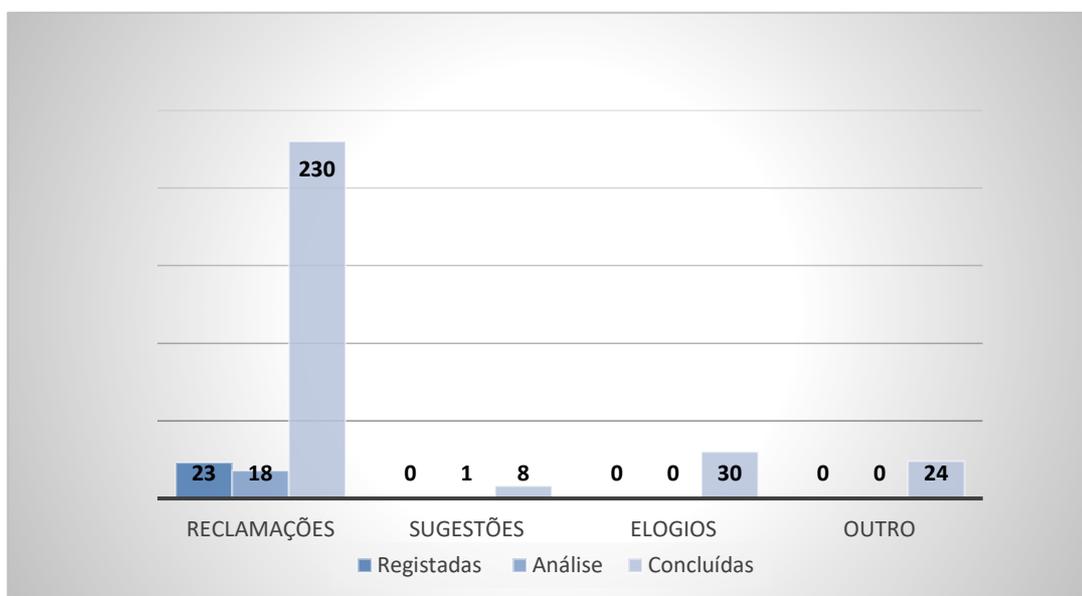


Gráfico 1 – Registo Total das Participações 2023

Das ocorrências participadas (RSE e Outro), podemos aferir que, as mesmas se encontravam nos seguintes estados, tal como se apresenta no Gráfico 1 – Registo Total das Participações 2023:

- a) **Registado** - 23 ocorrências registadas, referentes a reclamações, que aguardam informação ou parecer dos serviços;
- b) **Análise** - 19 registos, 18 ocorrências registadas referentes a reclamações e 1 ocorrência registada relativa a sugestão. Estes registos de ocorrências, pese embora a resposta intercalar ou final tenha sido enviada ao utente, estão em fase de tramitação por via de solicitação de esclarecimentos adicionais e/ou reanálise, ou, pese embora a resposta intercalar tenha sido enviada, em tempo devido, ao utente, a ocorrência não foi concluída, na procura da melhoria contínua de serviços, encontrando-se pendentes de Estudo de Causa e Plano de Ação, de serviços não certificados e também, pode-se dar o caso de a ocorrência ter sido tratada pelos serviços objeto da reclamação e o não cumprimento do Despacho 29/DAQ/2019, não permite saber a data de resposta ao utente.
- c) **Concluído** - 292 registos, tratados e terminados.

Tendo em conta a totalidade dos dados obtidos através dos registos das RSE e Outro apuramos que **310** são Reclamações, Sugestões e Elogios e **24** Outro.

2023	Reclamações	Sugestões	Elogios	Outro
<b>Total</b>	271	9	30	24
<b>%</b>	81,14%	2,69%	8,98%	7,19%

Tabela 1 – Distribuição por Ocorrência

Em 2023, o total de 310 registos de ocorrências de RSE, foram distribuídos da seguinte forma: 271- Reclamações, 9 - Sugestões e 30 Elogios, tal como se apresenta na Tabela 1-Distribuição por Ocorrência e representada no Gráfico 1-Registo das Participações 2023, verificando-se um total de 92,81% das participações das RSE.

Tendo em conta os dados obtidos através dos registos das RSE, verifica-se que 81,14% são Reclamações, 2,69% são Sugestões e 8,98% são Elogios, tendo as reclamações uma expressão significativa no computo geral dos registos das RSE.

A rubrica “Outro”, que não configura como RSE, representa 7,19% do total dos registos das ocorrências, onde se enquadram os agradecimentos, dirigidos ao Município de Vila Nova de Gaia por serviço e apoio prestados aos utentes em pedidos de intervenção cívica e outros. Neste registo pode-se, ainda, aferir que 100 % são agradecimentos.

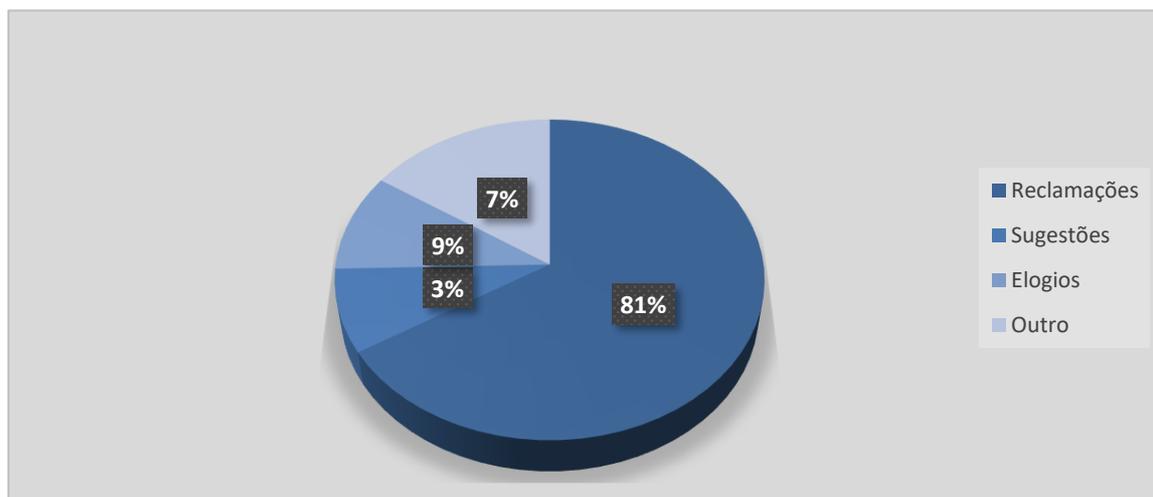


Gráfico 2 – Distribuição por Ocorrência

Desta análise, como se demonstra no Gráfico 2 – Distribuição por Ocorrência, salientam-se as reclamações, com 81% e as sugestões, com 3%, em que estas últimas recaem no atendimento prestado e/ou no serviço realizado, indo assim de encontro às pretensões dos utentes.

Como sempre o Município é comprometido e transparente com todos os utentes que, na procura dos seus serviços, buscam a satisfação. Ainda, assim, verifica-se uma elevada percentagem de reclamações (81%) face às sugestões (3%), sendo os valores encontrados uma mais-valia ao princípio de uma auscultação ativa aos munícipes, convidando-os a apresentar sugestões de melhoria aos serviços visitados, incentivando esta prática com a colocação de caixas de sugestão em lugares visíveis, ou a possibilidade de os funcionários interpelar diretamente os utentes, registando as suas sugestões, visando a realização Estudos de Causa e criadas Ações e/ou Plano de Ações que vão de encontro ao reclamado ou sugerido, na prossecução da melhoria contínua dos serviços, sempre que exequíveis.

Das 19 ocorrências no estado análise, temos 18 reclamações e 1 sugestão.

Pese embora as ocorrências, na Plataforma GAQ das RSE, se encontre em aberto, todas as reclamações e sugestões obtiveram, dentro do prazo previsto, resposta intercalar.

Numa análise comparativa com o ano anterior, como se demonstra no Gráfico 3 – RSE - Comparação Homologa 2023-2022, constata-se uma diminuição ligeira de todos os registos de ocorrências das RSE, relativamente ao ano anterior, conforme Tabela 3 – Variação percentual RSE e Outro 2023-2022.

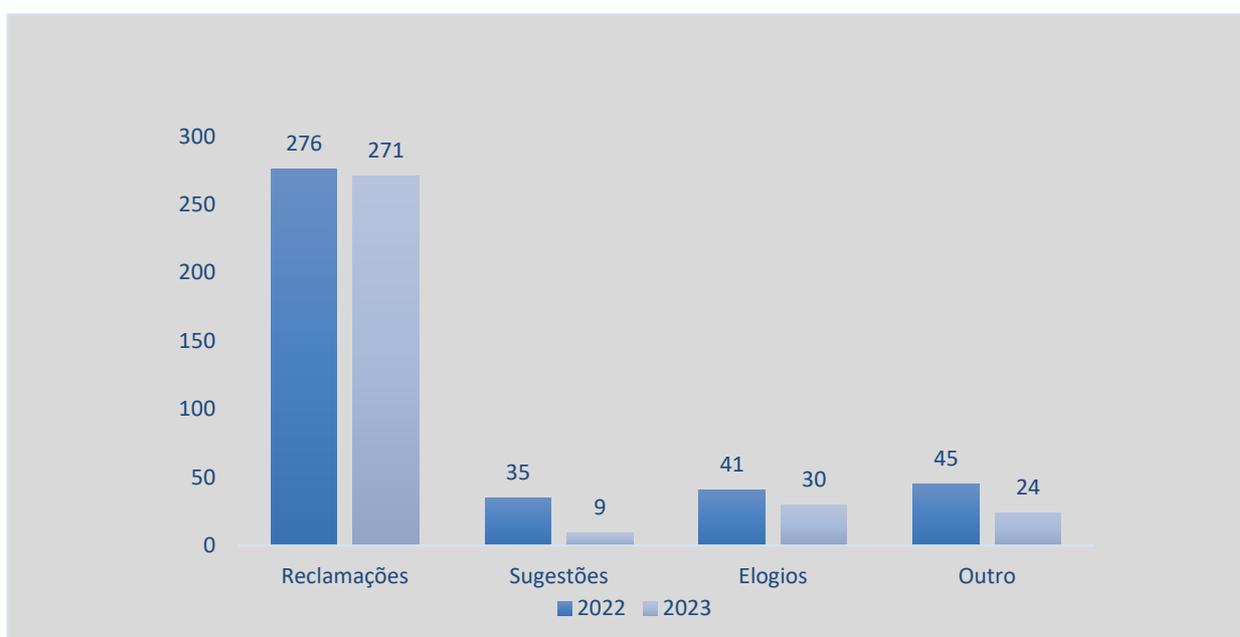


Gráfico 3 – RSE - Comparação Homologa 2023-2022

Registamos uma ligeira diminuição de reclamações apresentadas, menos 5 registos, face aos resultados de 2022, de 276 registos em 2022 para 271 registos em 2023. Pese embora esta diminuição não ser significativa demonstra a preocupação das Unidades Orgânicas em tentar identificar e corrigir algumas ações que possam ir de encontro às necessidades dos utentes, sempre no propósito da ação para a melhoria contínua.

Verificamos uma diminuição significativa nos registos das sugestões em 2023, relativamente ao ano homólogo, com menos 26 registos, de 35 registos em 2022 para 9 registos em 2023.

Quanto os elogios registados em 2023 verifica-se uma diminuição de 11 registos, relativamente ao ano homólogo, de 41 registos em 2022 para 30 registos em 2023.

	RSE	OUTRO
<b>2023</b>	310	24
<b>2022</b>	352	65
<b>Δ%</b>	<b>12%</b>	<b>63%</b>

Tabela 2 – Variação Percentual RSE E OUTRO 2023-2022

Ao analisar a Tabela 2-Variação percentual RSE e Outro 2023-2022, as RSE registaram uma variação homóloga negativa de 12%.

Relativamente aos registo Outro, ocorrências decorrentes de agradecimentos, verifica-se uma variação homóloga negativa de 63%.

Tipo	2023	2022	VP 2023-2022
<b>Reclamação</b>	271	276	-1,81%
<b>Sugestão</b>	9	35	-74,29%
<b>Elogio</b>	30	41	-26,83%

Tabela 3 – Variação Percentual por Tipo 2023-2022

Analisando de forma individual os registos por tipo de ocorrência, conforme tabela 3 – Variação percentual por RSE 2022-2023, reclamações apresentam uma variação homóloga negativa de 1,8%, as sugestões apresentam uma variação homóloga negativa de 74,3% e os elogios apresentam uma variação homóloga negativa de 26,8%.

Ao analisar o Gráfico 4 - Comparação de registos anual (2020-2023), verifica-se que as Reclamações apresentam um aumento de registos gradual de 2020 até 2022 com ligeira descida em 2023.

Também as Sugestões apresentam um aumento gradual nos 3 primeiros anos, e em 2023 têm uma descida abrupta, ligeiramente superior aos registos de 2020.

Os Elogios apresentam valores superiores nos anos de 2021 e 2022 comparativamente com os anos de 2020 e 2023, existindo uma oscilação nos valores apresentados, sendo as sugestões as que registaram uma descida mais significativa de registos.

Já o tema Outro apresenta a tendência das reclamações e sugestões.

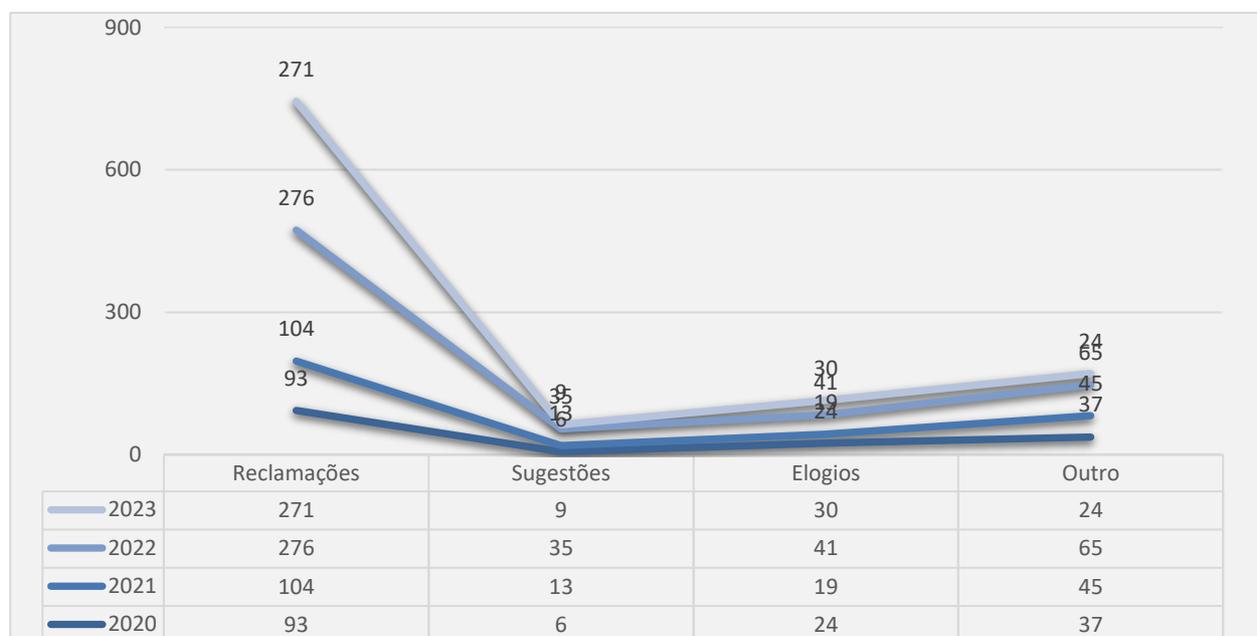


Gráfico 4- Comparação de Registos Anual (2023-2020)

Este resultado estará diretamente ligado à supressão geral das medidas de restrição e interdição, antes adotadas em quadro de pandemia Covid-19, e que em 2022 passou pelo fim do confinamento, de contatos de risco, dos limites de lotação em recintos fechados, pela reabertura dos vários serviços ao público, pese embora tenham sido mantidas algumas das restrições, sendo que, em 2023 todas estas medidas foram retiradas, com a abertura da maior parte dos equipamentos municipais e culturais, atendimentos presenciais e outros, que se efetuavam em período pré-pandémico.

Numa comparação e, considerando o pré e pós período pandémico, importa comparar os registos de 2020 com os registos de 2023, verificando-se que no ano de 2023, a nível de registos, houve um aumento de 178 registos em reclamações, 3 registos em sugestões e 6 registos em elogios, face a 2020.

Relativamente a Outro, verifica-se em 2023 uma diminuição de 13 registos, comparativamente ao ano de 2020, que poderá ser do resultado de um menor número de pedidos de ações de serviços de intervenção cívica e apoios prestados, ou de os utentes, em 2023, não expressaram tanto a sua satisfação quanto nos anos anteriores.

## Metodologia

A comunicação das RSE e Outro é realizada por via do Livro de Reclamações, Livro de Elogios, formulários (disponibilizados no Atendimento Geral e Online), carta, correio eletrónico, e outras vias oficiais do Município, como a aplicação Cidadão Gaia (APP) e Presidente Direto.

Os registos contabilizados por cada uma das vias resulta no Gráfico 5 – Vias de Comunicação das RSE e Outro 2023, e Tabela 4 – Comparação Vias de Comunicação 2023-2020.

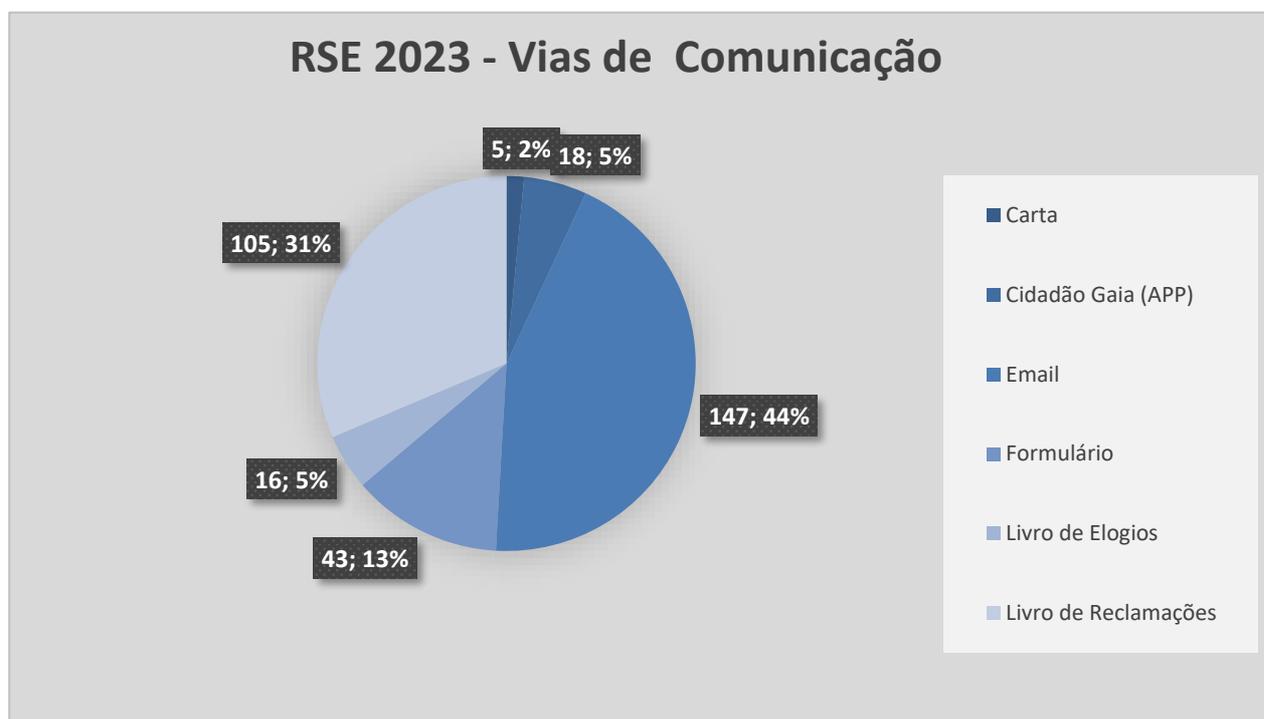


Gráfico 5 – Vias de Comunicação das RSE e Outro 2023

Relativamente às vias de comunicação das RSE e Outro, em 2023, verifica-se que o Email e o Livro de Reclamações foram as vias de comunicação mais utilizadas pelos utentes para apresentação das RSE e Outro, cada uma com 147 e 105 comunicações, representando 44% e 31%, respetivamente, do total das comunicações recebidas. Verifica-se uma tendência de aumento sequencial destas vias, de 2020 a 2022, decrescendo em 2023 em que se regista uma variação homóloga negativa de 20% e 17%, respetivamente.

Os formulários registam um valor de 43 comunicações, representando 13% do total das vias de comunicação, embora, tal como as vias anteriores o seu valor encontrado é superior aos registados nos anos de 2020 e 2021, contudo, relativamente ao ano homólogo, verifica-se uma

variação negativa de 38%.

Destaca-se, ainda, que os registos através de carta continuam a ter uma expressão muito baixa (2%), na comunicação das RSE e Outro, tendência que se tem mantido nestes 4 anos em análise.

Vias de Comunicação	2023	%	2022	%	2021	%	2020	%
Carta	5	1,5%	5	1,2%	6	3,3%	4	2,9%
APP Cidadão GAIA	18	5,4%	10	2,4%	0	0,0%	2	1,4%
Email	147	44,0%	183	43,9%	89	49,2%	45	32,1%
Formulário	43	12,9%	69	16,5%	19	10,5%	27	19,3%
Livro de Elogios	16	4,8%	24	5,8%	11	6,1%	18	12,9%
Livro de Reclamações	105	31,4%	126	30,2%	56	30,9%	44	31,4%
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>		<b>417</b>		<b>181</b>		<b>140</b>	

Tabela 4 – Comparação das Vias de Comunicação 2023-2020

As ocorrências registadas foram objeto de tipificação para possibilitar uma análise mais pormenorizada relativamente a quais os temas, desde recursos humanos, procedimentos e equipamentos, os munícipes dão mais importância na prossecução da satisfação das suas necessidades perante os serviços prestados por este município.

TEMA	Reclamações	Sugestões	Elogios	TOTAL RSE	%	Outro	TOTAL RSE+OUTRO	%
Atendimento / Atitude do trabalhador	23	0	20	43	13,87%	2	45	13,47%
Atraso na Resposta / Informação / Serviço	17	0	0	17	5,48%	0	17	5,09%
Desacordo com o Regulamento / Procedimento	118	3	0	121	39,03%	1	122	36,53%
Informação / Serviço prestado	26	1	7	34	10,97%	15	49	14,67%
Infraestruturas / Instalações / Equipamentos	58	2	3	63	20,32%	2	65	19,46%
Outros	26	3	0	29	9,35%	4	33	9,88%
Tempo de espera	3	0	0	3	0,97%	0	3	0,90%
<b>TOTAIS</b>	<b>271</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>310</b>	<b>100,00%</b>	<b>24</b>	<b>334</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 5 – Tipificação das RSE e Outro

Nos termos do resultado na Tabela 5 – Tipificação das RSE e Outro, constata-se que do total das 310 ocorrências registadas em RSE o tema **Desacordo com o Regulamento/Procedimento**, foram registadas 121 ocorrências, representando 39% do total das RSE, segue-se o tema **Infraestruturas/Instalações/Equipamentos**, com 63 registos, com uma representação de 20%, e o tema **Atendimento/Atitude do trabalhador**, com 43 registos, representando 14% do total das RSE.

Aos temas com maior destaque, acima referenciados, seguem-se o tema **Informação/Serviço prestado**, com 34 registos, representando 11% do total das RSE, **Outros** com 29 registos, com representação de 9%, em que se enquadram neste tema ocorrências que não se encaixam nos restantes. O tema **Atraso na resposta/Informação/Serviço**, com 17 registos, que apresenta o resultado de 6% das RSE e o tema **Tempo de espera** com 3 registos, representa 1% do registo total das ocorrências das RSE, sendo este um excelente indicador do esforço de redução do tempo de espera nos atendimentos ao público.

Ainda, no que diz respeito, às ocorrências registadas em RSE, podemos aferir que o tema **Desacordo com o Regulamento/Procedimento**, foram registadas 118 reclamações e 3 sugestões, designadamente 98% e 2%, da sua totalidade.

Relativamente ao tema **Infraestruturas/Instalações/Equipamentos** 58 são reclamações, 25 sugestões e 3 elogios, refletindo cada uma 92%, 3% e 5%, da sua totalidade face ao universo das ocorrências registadas neste tema.

No que concerne ao tema **Atendimento/Atitude do trabalhador** verificamos terem sido registadas 23 reclamações e 20 elogios, existindo uma diferença mínima entre ambos os registos, pese embora sejam antagónicos é interessante a sua proximidade, refletindo 53% e 47%, respetivamente, da percentagem total do mesmo.

Quanto ao tema **Informação/Serviço prestado**, verifica-se que 76% são reclamações, 3% são sugestões e 21% são elogios, respetivamente com os valores de 26, 1 e 7 registos.

No tema **Outros** verifica-se que 26 são reclamações e 3 sugestões refletindo cada, designadamente, 90% e 10% da totalidade. O tema **Atraso na resposta/Informação/Serviço** e **Tempo de Espera**, verifica-se que ambas são reclamações e refletem 100% da totalidade dos registos.

Relativamente a Outro, pode-se aferir que a maior incidência dos registos encontra-se em **Informação/Serviço prestado**, com 63% do total dos registos, representando um número de 15 registos, encontrando-se, aqui, representados os agradecimentos, sendo a maior parte decorrentes de intervenções da Divisão de Trânsito, da Direção Municipal de Bombeiros Sapadores e Proteção Civil e da Divisão de Espaços Verdes, no âmbito da prestação apoio e serviços executados, que foram de encontro às expectativas de empresas e munícipes, entre outros.

Nos dados representados é possível constatar graficamente a percentagem dos temas refletidos nas ocorrências de RSE, Gráfico 6 –RSE Tipificação das RSE e Outro.

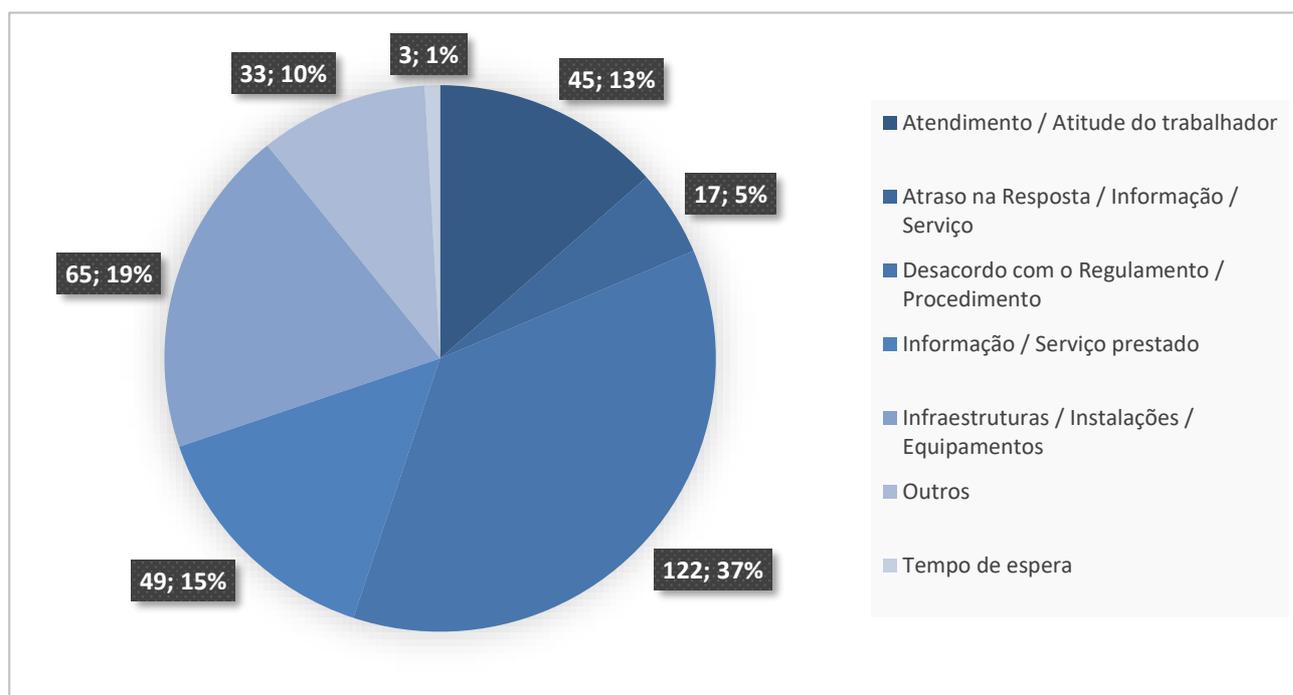


Gráfico 6 – Tipificação das RSE e Outro

## Unidades orgânicas (UO)

Uma análise na dimensão da estrutura organizacional revela alguns dos serviços que acolhem um maior número de ocorrências. Desta análise resulta ainda a perceção de que nem todas as unidades orgânicas cumprem com o despacho 29/DAQ/2019, pelo que não é possível obter uma informação mais precisa.

Os serviços que apresentam maior número de RSE, também apresentam maior proximidade com a população.

No ano de 2023 foi criada nova estrutura nuclear e flexível e organograma, conforme publicitado na 2.<sup>a</sup> Série, do Diário da República n.º 222, parte H, de 16/11/2023, pela Deliberação n.º 1150/2023 (pág. 332), nos seguintes termos:

*“Para efeitos do disposto no n.º 6 do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 305/2009 de 23 de outubro, na sua atual redação, faz -se público que, nos termos do artigo 6.º do referido diploma legal, a Assembleia Municipal de Vila Nova de Gaia, em sessão realizada a 21 de setembro de 2023, aprovou, sob proposta da Câmara Municipal, aprovada em reunião de 18 de setembro de 2023, a reorganização dos serviços municipais na área das políticas sociais da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. Mais se torna público que, nos termos do artigo 7.º do mencionado Decreto-Lei n.º 305/2009 de 23 de outubro, na sua atual redação, a Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, na sua reunião realizada em 19 de setembro de 2023, aprovou, sob proposta do Presidente da Câmara Municipal, a estrutura flexível para os serviços municipais.”*

## Reclamações

**“Apenas através da avaliação e tratamento adequados das reclamações é possível determinar/identificar as causas da insatisfação do cliente e implementar ações corretivas, no sentido de a falha não ocorrer novamente”**

(Namias, 1964; Mello et al, 2004)

Em sede de reclamações, estas são apresentadas por totais de registo no ano de 2023, bem como pelo Tempo Médio de Conclusão (TMC), conforme Tabela 6 – Ocorrências de Reclamações e TMC por UO.

Importa referir que nos termos do n.º 1, do art.º 13.º, do Código do Procedimento Administrativo (CPA), o Princípio da decisão deve ser acautelado, bem como, o prazo de 15 dias para resposta às reclamações, a partir dos seguintes procedimentos após a data da reclamação, pelas vias à disposição: entrada da ocorrência e conseqüente criação de distribuição no sistema de gestão documental (Edoclink), envio ao serviço visado para prestar informação, elaboração da resposta pela DAQ, assinatura pelo responsável e envio final do ofício, que será efetuado pelos meios em uso, email ou carta registada.

Em 2023 foram registadas 271 reclamações, relativas a 38 Unidades Orgânicas (UO), e, cujo tempo médio de conclusão (TMC) foi de 27 dias.

No que se refere a uma análise por UO o tempo médio de resposta pode ir de 1 a 44 dias, de acordo com:

- a) No que concerne a respostas com menor TMC, a reclamação rececionada e tratada pelo Sistema de Gestão Documental (edoclink), poderá estar a ser tratada por uma anterior distribuição a que é associada, tratando-se do mesmo assunto ou podemos estar perante um registo de agradecimento, que não obriga a resposta, dando-se, assim, por terminado o registo neste curto espaço de tempo;
- b) Ao resultado com maior TMC obtido o mesmo pode resultar da complexidade da informação a dar à reclamação a tratar, podendo obrigar a pedido de intervenção de outros serviços ou informações adicionais, levando a tempos de resposta mais alargados que os previstos por lei, contribuindo apenas uma ou duas reclamações nestas condições para aumentar o tempo médio de conclusão (TMC) daquela UO.

UO	2023	TMC 2023
Divisão de Gestão de Equipamentos	123	35
Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública	19	26
Divisão de Gestão Policial Operacional	18	16
Departamento de Ambiente e Parques Urbanos	15	14
Divisão de Salubridade e Limpeza	8	31
Departamento de Educação	7	20
Divisão de Programas Sociais Escolares	7	32
Divisão de Trânsito	7	31
Divisão de Atendimentos e Administrativa	4	12
Divisão de Mobilidade e Transportes	6	23
Divisão de Atividades Económicas e Licenciamentos	5	21
Divisão de Inovação, Smart City e Iluminação Pública	5	10
Presidência	4	22
Divisão de Proteção e Bem-Estar Animal	4	10
Divisão de Espaços Verdes	4	22
Divisão de Gestão de Equipamentos Culturais	3	44
Divisão de Contraordenações	3	13
Divisão de Gestão Escolar e Recursos Educativos	2	9
Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos	2	0
Divisão de Gestão de Seguros e Sinistros	2	25
Empresas Municipais, Participadas e Régie Cooperativa	2	39
Divisão de Fiscalização de Empreitadas de Vias e Espaço Público	2	33
Departamento de Cultura e Juventude	2	12
Direção Municipal de Urbanismo	2	3
Divisão de Manutenção de Vias e Espaços Públicos	2	1
Departamento de Ação Social, Saúde e Habitação	1	9
Direção Municipal de Políticas Sociais	1	0
Divisão de Ação Social	1	10
Divisão de Fiscalização Municipal	1	1
Equipa Multidisciplinar Marca de Gaia e Go On Invest in Gaia	1	18
Direção Municipal de Administração Geral e Arquivo	1	8
Departamento de Serviços Gerais	1	33
Divisão de Execuções Fiscais	1	28
Divisão de Fiscalização de Empreitadas e Equipamentos	1	11
Divisão de Gestão Urbanística	1	0
Departamento de Empreitadas de Equipamentos	1	40
Unidade de Fiscalização Ambiental	1	0
Departamento de Atividades Económicas e Desenvolvimento	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>27</b>

Tabela 6 – Ocorrências de Reclamações e TMC por UO

Da informação constante da Tabela 6 – Ocorrências de Reclamações e TMC por UO, resultou o Gráfico 7 – Ocorrências das Reclamações por UO, do ano de 2023, e o Gráfico 8 – TMC das Reclamações por UO, demonstrando os números de ocorrências e os respetivos TMC, numa perspetiva evolutiva comparando os dados com anos homólogos.

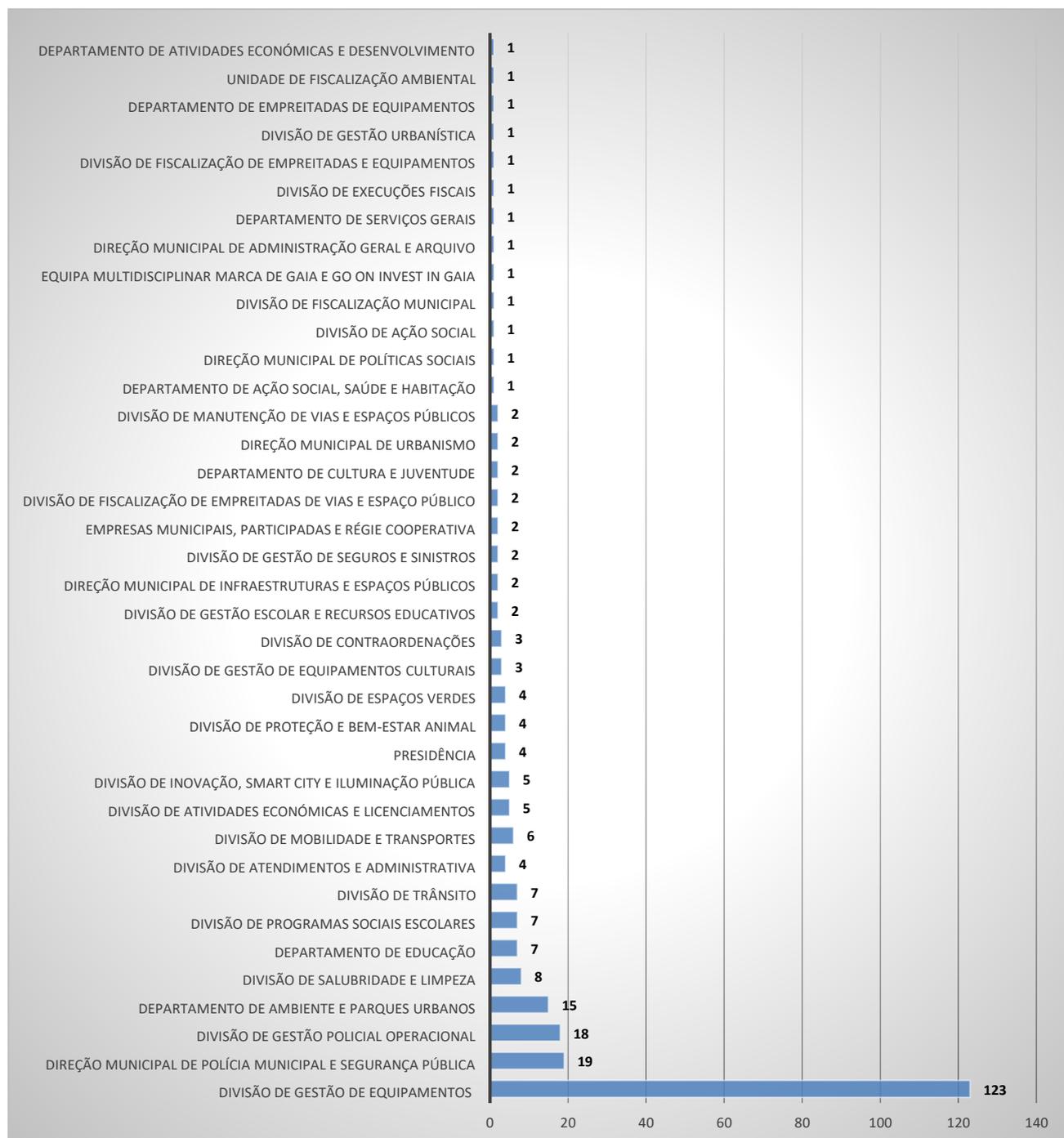


Gráfico 7 – Ocorrências das Reclamações por UO

Da observação da Tabela 6 – Ocorrências de Reclamações e TMC por UO, das 271 reclamações registadas e repartidas por 38 UO, constata-se ser a Divisão de Gestão de Equipamentos a UO com maior incidência de reclamações tratadas, com 122 registos, representando 45% da totalidade das reclamações. Estes valores justificam-se pelo número significativo de utentes que frequentam a rede dos equipamentos desportivos municipais, nomeadamente, piscinas, pavilhões e estádios. O tempo médio de resposta, desta UO, foi de 35 dias.

Seguem-se as UO Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública e a Divisão de Gestão Policial Operacional, respetivamente com 19 e 18 registos, correspondendo a 7%, cada.

Os restantes 41% estão repartidos pelas restantes 35 UO.

De salientar que a reclamação registada na UO Empresas Municipais, Participadas e Régie Cooperativa se refere à empresa municipal Águas de Gaia e foi tratada pela mesma entidade.

Pode-se, ainda, apurar que os registos das reclamações em 2023 relativamente ao ano homologo tiveram uma variação negativa de 1,81%.

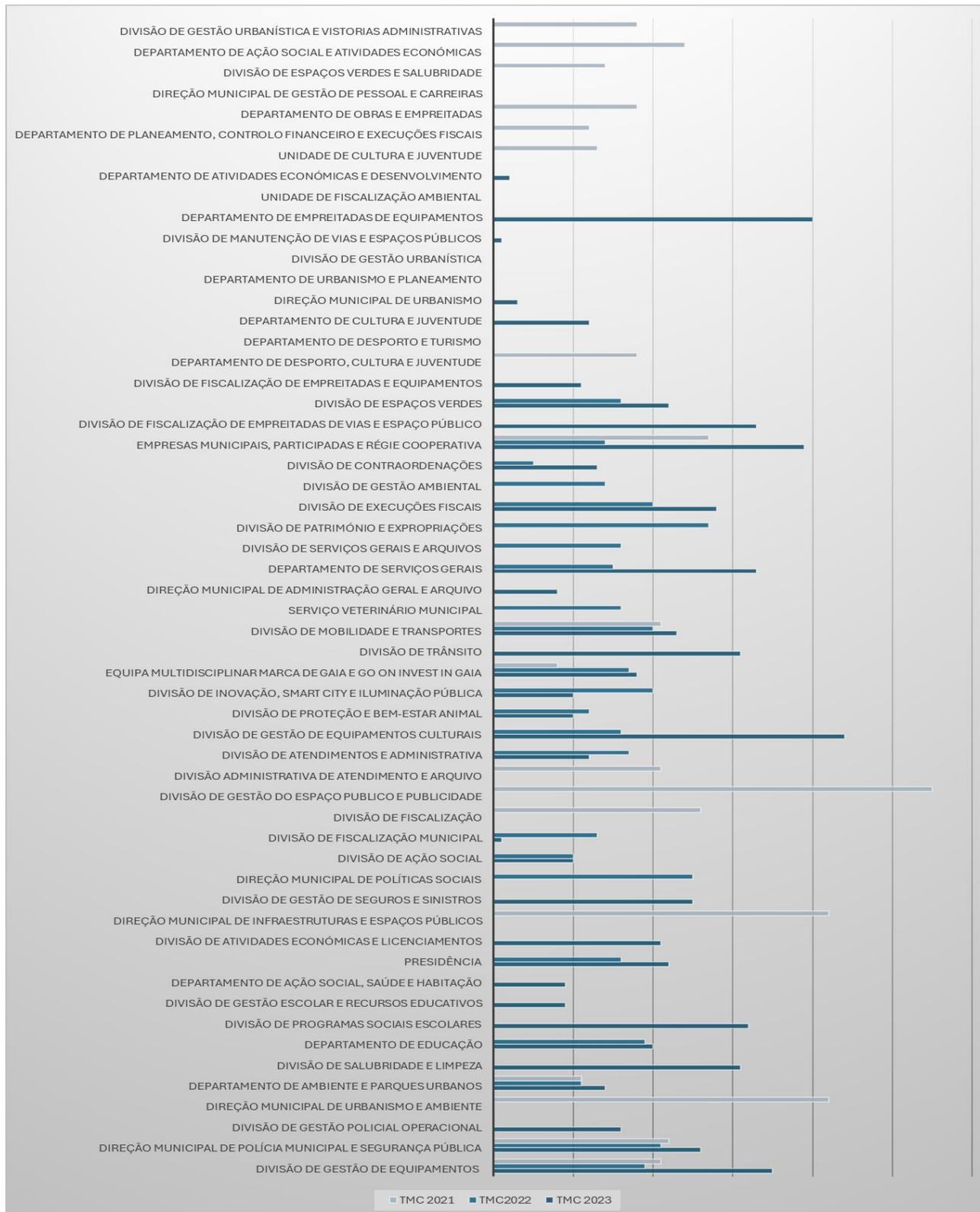


Gráfico 8 – TMC das Reclamações por UO (2023-2021)

Cada UO tem um TMC diferente, conforme se verifica na Tabela 7 – Ocorrências de Reclamações e TMC por UO e no Gráfico 8 – TMC das Reclamações por UO, podendo concluir destes dados que o TMC varia de acordo com os serviços prestados pela UO e a complexidade da resposta a dar ao assunto apresentado em reclamação ou sugestão e dos elementos a recolher, quer processuais quer jurídicos, de forma a elaborar resposta final.

Verifica-se ainda um aumento do TMC em 2023 face ao ano homólogo, passando de TMC de 16 dias em 2022 para 27 dias em 2023, que se traduz numa variação homóloga negativa de 69%.

Deste resultado podemos aferir que as complexidades dos assuntos tratados possam ter aumentado, bem como uma maior procura dos serviços pelos munícipes, que poderá estar na origem de atropelo às respostas a dar dentro dos prazos legalmente estipulados, de 15 dias.

Compreender o impacto das reclamações e transformá-las em oportunidades de melhoria, analisando causas e estabelecendo Planos de Ação (PA), definindo recursos necessários, responsabilidades e resultados esperados, é um dos grandes objetivos do tratamento das RSE.

No ano de 2023 foram criadas duas Fichas de Melhoria (FM) decorrentes do tratamento de reclamações, que deram origem a Oportunidades de Melhoria (OM), conforme apresentado na Tabela 7 – Fichas de Melhoria.

N.º	Processo	Origem	Decorrente	Estado
934	P01-Atendimento Geral	Oportunidade de Melhoria	Reclamação	Concluído
935	P04.13-Gestão de AAAF e Pessoal Não Docente	Oportunidade de Melhoria	Reclamação	Concluído

Tabela 7 – Fichas de Melhoria

Constata-se que as Fichas de Melhoria, decorrentes do tratamento de reclamações, referentes a serviços certificados, nomeadamente o processo P01-Atendimento Geral e o processo P04.13-Gestão de Atividades de Animação e Apoio à Família, onde são identificadas as oportunidades de melhoria que, por sua vez, levou à alteração de procedimentos e implementação de medidas corretivas, efetivando a melhoria contínua dos serviços prestados, e encontram-se devidamente tratadas e concluídas.

É importante ressaltar que as ações criadas deram origem a propostas e novos procedimentos considerados relevantes para a melhoria dos serviços prestados por aquelas unidades orgânicas.

Dos dados da Tabela 8 – Fichas de Melhoria por Reclamação (2023-2021), da qual resulta o Gráfico 9 – Fichas de Melhoria 2023-2021, verifica-se que, decorrente de tratamento de

reclamação, o ano em análise registou menos aberturas de Fichas de Melhoria comparativamente aos anos anteriores.

	2023	2022	2021
Reclamação	2	4	3

Tabela 8 – Fichas de Melhoria por Reclamação (2023-2021)



Gráfico 9 – Fichas de Melhoria 2023-2021

Conforme ilustrado na Tabela 10 – Reclamações com Planos de Ação , podemos aferir que, à data da recolha dos elementos para análise, uma reclamação, encontrava-se pendente de Estudo de Causa e respetivo Plano de Ação (PA), pela UO Divisão de Gestão de Equipamentos, que ainda não faz parte dos serviços certificados.

ID	Unidade Orgânica	RSE	Prazo de PA	Estado
1852	Divisão Gestão Equipamentos	Reclamação	31/12/2023	Análise

Tabela 10- Reclamação com Planos de Ação

Pese embora o procedimento de resposta à reclamação esteja concluído, o seu tratamento não se esgota na resposta, pois sempre que se entenda haver necessidade de definir ações corretivas, solicita-se, tal como referenciado anteriormente, um Estudo de Causas e consequente Plano de Ações, de forma a perceber o que provocou essa reclamação, bem como, tomar as medidas necessárias para a sua correção, caso seja possível.

Ainda no seguimento deste estudo podem e devem ser implementadas medidas consideradas preventivas que contribuam para a melhoria contínua do serviço, e desta forma, termina-se o registo na plataforma, passando de Análise para Concluído.

As restantes reclamações em análise, que não se encontrem pendentes de Fichas de Melhoria ou de Estudo de Causas e Plano de Ações, encontram-se suspensas por informação adicional dos serviços, de informação do tratamento dado às postulações e sugestões dos utentes, bem como,

terem sido registadas em meados do mês de dezembro de 2023, sendo a resposta dada no ano seguinte, dentro dos prazos fixados.

Relativamente à UO com mais reclamações verifica-se ser a Divisão de Gestão de Equipamentos que maior de ocorrências relativamente às restante UO, com 122 registos. Esta divisão engloba todos os equipamentos desportivos municipais do município, designadamente, estádios municipais, piscinas municipais e pavilhões municipais.

De acordo com a Tabela 11 – Reclamações DGE por Núcleo, que deu origem ao Gráfico 10- Reclamações DGE por Núcleo, conseguimos identificar sobre quais os equipamentos municipais recaíram as reclamações, assim como o número das mesmas por núcleo.

* DGE	Reclamações
Piscina Municipal de Vila D'Este	44
Piscina Municipal da Granja	32
Piscina Municipal de Lever	19
Piscina Municipal Aurora Cunha (Pedroso)	9
Divisão de Gestão de Equipamentos	6
Piscina Municipal da Granja (Descoberta)	5
Estádio Municipal-Parque da Cidade	3
Pavilhão Atlântico da Madalena	2
Pavilhão Municipal de Gulpilhares	1
Pavilhão Municipal Salvador Caetano	1

Tabela 11 – Reclamações DGE por Núcleo

O núcleo da Divisão de Gestão e Equipamentos, das 122 reclamações registadas em todos os núcleos, foi a Piscina Municipal de Vila D'Este onde se verificou o maior número de ocorrências registadas, com 44 registos, correspondendo a 36% do total registado.

Pela Piscina Municipal da Granja foram registadas 32 ocorrências, correspondendo a 26%, do total registado.

Na Piscina Municipal de Lever foram registadas 19 ocorrências, correspondendo a 16% do total registado.

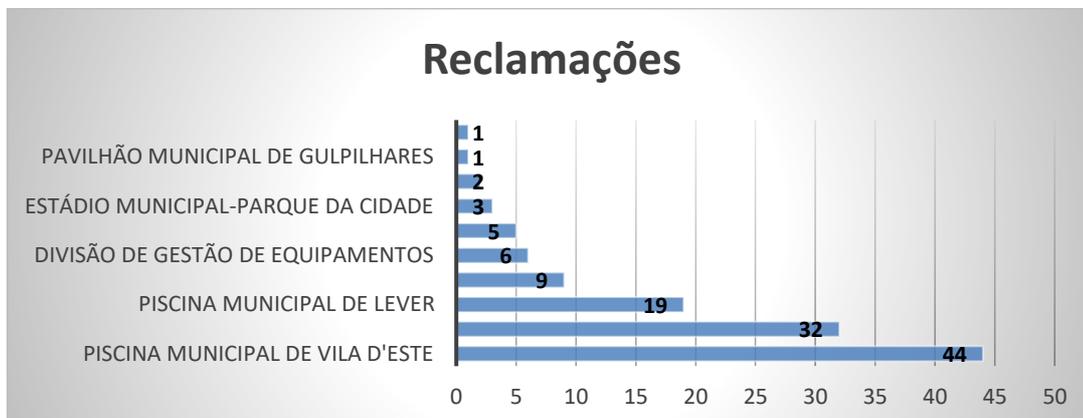


Gráfico 10-Reclamações DGE por Núcleo

Sendo as piscinas, os equipamentos municipais, que exibem uma maior expressão das reclamações, iremo-nos compreender o desdobramento dos registos por piscina municipal, uma vez que os restantes equipamentos não têm expressão no resultado.

Da análise da Tabela 12 – Reclamações Piscinas Municipais (DGE), resultou o Gráfico 11 – Ocorrências das Reclamações das Piscinas Municipais (DGE) que reflete as incidências das ocorrências de registos de reclamações naqueles equipamentos municipais.

Divisão de Gestão e Equipamentos	N.º de Reclamações	%
PM da Granja	32	29,36%
PM da Granja (Descoberta)	5	4,59%
PM Aurora Cunha (Pedroso)	9	8,26%
PM de Lever	19	17,43%
PM de Vila D'Este	44	40,37%

Tabela 10 - Reclamações Piscinas Municipais (DGE)

Foram registadas 109 ocorrências no total geral das piscinas municipais de Vila Nova de Gaia, sendo que a Piscina Municipal de Vila D'Este registou o maior número de reclamações, com 44 registos, ou seja, 40,37% do total dos registos.

Trata-se de um equipamento municipal bastante procurado, que pela sua situação geográfica absorveu cerca de 50% dos utentes que utilizavam a Piscina Municipal Maravedi, ainda fechada, ao público.

Tal como a Piscina Municipal de Vila D'Este, a Piscina Municipal da Granja é uma piscina, que

pela proximidade do mar, é procurada e muito frequentada o que explica o número das 32 reclamações registadas, abrangendo 29,36% do total dos registos.

A Piscina Municipal da Granja (Descoberta), situada na linha da frente da praia da Granja com vista para o mar, possibilita aos seus utilizadores momentos de lazer e relaxamento em água do mar com zona de espreguiçadeiras. Sendo uma piscina exterior está aberta ao público, apenas, na época balnear, ou seja, na época de maior calor, de junho a setembro, com datas de abertura definidas anualmente serviços, representando 4,59% das reclamações, com 5 ocorrências.

A Piscina Municipal de Lever e a Piscina Municipal Aurora Cunha (Pedroso) registaram 19 e 9 ocorrências, com 17,43% e 8,25% do total dos registos, respetivamente.

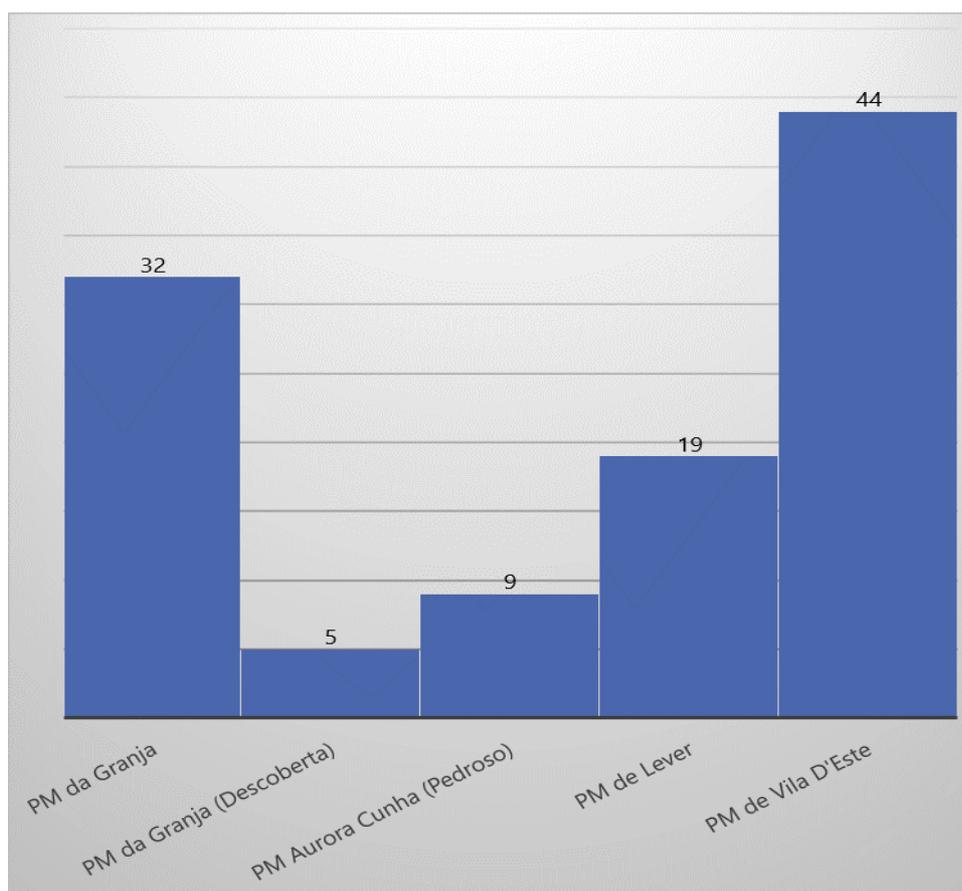


Gráfico 11 – Ocorrência de Reclamações Piscinas Municipais (DGE)

As ocorrências registadas nas piscinas municipais foram objeto de tipificação, conforme tabela 11 – Tipificação das Reclamações Piscinas Municipais (DGE) 2023 e Gráfico 12 – Tipificação das Reclamações das Piscinas Municipais (DGE), para possibilitar uma análise mais pormenorizada

relativamente a quais dos temas, desde recursos humanos, procedimentos e condições dos equipamentos, os munícipes dão mais importância na prossecução da satisfação das suas necessidades perante os serviços prestados por estes equipamentos.

Tema	PM da Granja	PM da Granja (Descoberta)	PM Aurora Cunha (Pedroso)	PM de Lever	PM de Vila D'Este
Atendimento / Atitude do trabalhador	1	0	2	1	2
Atraso na Resposta/Informação/Serviço	0	1	0	0	1
Desacordo com o Regulamento/Procedimento	24	2	4	6	19
Informação/Serviço prestado	1	1	1	1	5
Infraestruturas/Instalações/Equipamentos	3	1	2	11	12
Outro	3	0	0	0	5
Tempo de Espera	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>44</b>

Tabela 13 – Tipificação Reclamações Piscinas Municipais (DGE)

Na sua maioria o tema Desacordo com o Regulamento/Procedimento apresenta o maior número de registos de reclamações com maior incidência, conforme Tabela 13 – Tipificação de Reclamações das Piscinas Municipais (DGE). Contribui para estes números o facto de se terem verificado problemas no sistema informático e das comunicações que impediu a entrada dos utilizadores da modalidade de utilização livre nas piscinas afetadas, a falta de nadadores-salvadores que compeliu ao encerramento dos serviços de natação de utilização livre ou de aulas, a falta de vagas nas piscinas municipais com horários preenchidos e com lista de espera e o não pagamento da mensalidade até ao final do mês implica a perda de vaga no mês seguinte, incorrem para o aumento das reclamações neste tema.

Também a proibição da “utilização de boias, barbatanas, colchões, equipamento de mergulho...” dentro dos tanques de água, em utilização livre, isto é, fora do contexto de aula ou desintegrados em atividades devidamente autorizadas, nos termos da alínea h), do n.º 1, do art.º 45.º, do Regulamento n.º 90/2010 – Regulamento Geral de Utilização e Funcionamento das Instalações Desportivas Municipais em vigor, foram algumas das ocorrências registadas.

Relativamente ao tema Infraestruturas/Instalações/Equipamentos prende-se, maioritariamente, com a diminuição da temperatura da água nos tanques, das instalações e balneários, e ainda, com perdas de água nos chuveiros e sanitários e pressão da água nos balneários.

As descidas da temperatura decorrem das medidas adotadas em resultado da Resolução do Conselho de Ministros n.º 82/2022-Plano de Poupança de Energia (medida CR7).

Refletindo sobre a tipificação nesta unidade orgânica, Tabela 10-Tipificação das Reclamações da DGE e Gráfico 9–Tipificação das Reclamações da DGE, constata-se que, no geral dos equipamentos em análise, há uma maior expressão do tema Desacordo com Regulamento/Procedimentos, com 55 ocorrências registadas, representando 50,5% da totalidade, seguido do tema Infraestruturas/Instalações/Equipamentos, com 29 registos, representando 26,6%.

Apresentam, ainda, os temas Informação/Serviço prestado com 9 registos, Outro, que não se enquadra nos restantes temas, com 8 registos, Atendimento/Atitude do trabalhador com 6 registos e Atraso na resposta/Informação/Serviço, com 2 registos, correspondendo respetivamente 8,3%, 7,3%, 5,5% e 1,8%, da totalidade dos temas.

O tema Tempo de Espera não registou qualquer ocorrência. Para este resultado contribuíram a implementação de novas modalidades de inscrição e pagamentos, que não só presenciais.

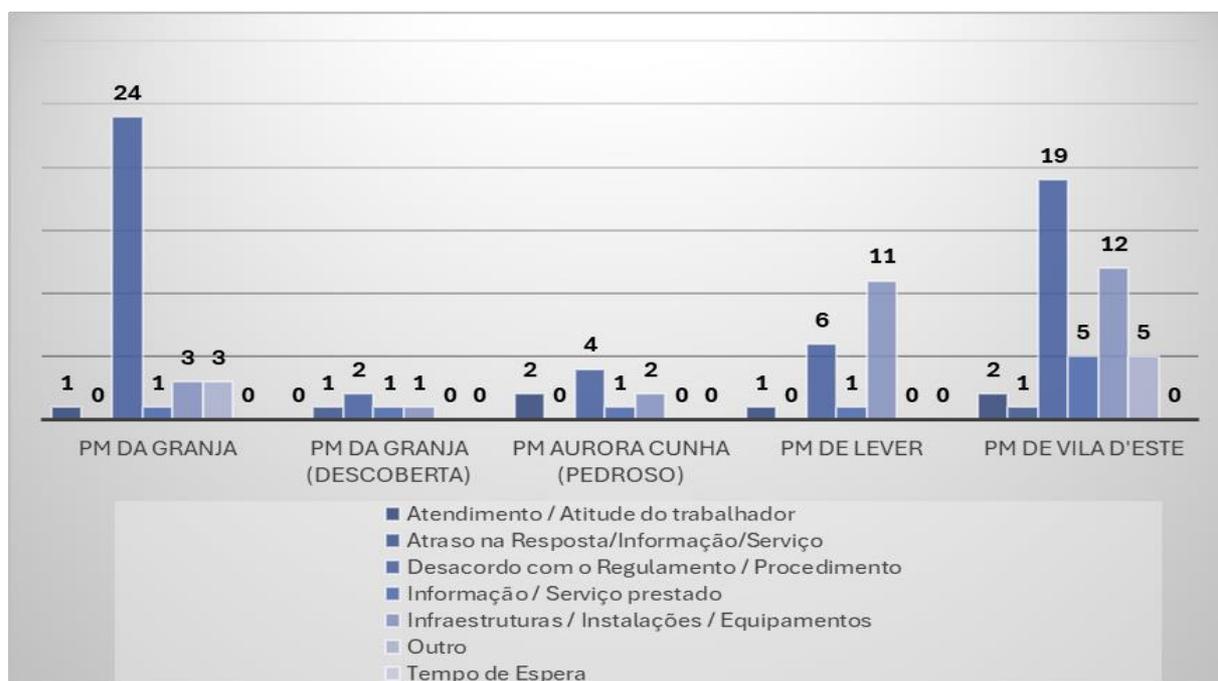


Gráfico 12 – Tipificação das Reclamações das Piscinas Municipais (DGE)

Da análise da Tabela 14 – Comparação das Reclamações das Piscinas Municipais, que deu origem ao Gráfico 13 – Comparação das Reclamações das Piscinas Municipais, podemos comparar os números de registos de ocorrências por piscina relativamente o ano homologado.

Equipamento Municipal (DGE)	2023	2022	VP
PM Granja	32	95	-66,32%
PM Granja Descoberta	5	14	-64,29%
PM Aurora Cunha (Pedroso)	9	19	-52,63%
PM Lever	19	8	137,50%
PM Vila D'Este	44	42	4,76%
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>178</b>	<b>-38,76%</b>

Tabela 14 – Comparação das Reclamações das Piscinas Municipais

Das cinco piscinas municipais analisadas aferimos que três equipamentos apresentam em 2023 uma diminuição de registos face ao ano homólogo e dois equipamentos, pelo contrário, apresentam um aumento de registos.

Podemos aferir que a PM da Granja foi o equipamento com a maior diferença de registos, passando de 95 registos em 2022 para 32 registos em 2023, apresentando uma variação percentual homologa negativa de 66,3% e uma diferença de -63 registos face a 2022.

Já a PM de Vila D'Este foi o equipamento com a menor diferença de registos nos dois anos em análise, passando de 42 registos em 2022 para 44 registos em 2023, com uma diferença de +2 registos face a 2022 e apresentando uma variação homologa positiva de 4,8%.

A PM de Lever apresenta uma variação homologa positiva de 137,5%. No ano em análise foram registadas mais 11 ocorrências relativamente a 2022.

Resumindo, as piscinas municipais da Granja, Granja (Descoberta) e Aurora Cunha (Pedroso) apresentam em 2023 menos registos de ocorrências relativamente a 2022, enquanto as piscinas municipais de Lever e Vila D'Este viram aumentar o registo de reclamações.

Estes valores permitem-nos deferir quais as piscinas municipais com maior afluência de utentes/utilizadores, que são as piscinas municipais de Vila D'Este e Granja.

Pese embora se assista a uma melhoria contínua dos serviços prestados nas piscinas municipais por vezes a resposta às reclamações encontram-se condicionadas por fatores alheios aos próprios serviços ou que não estão nas suas competências, tais como, as instalações não permitirem a ingressão de todos os utilizadores que pretendem frequentar as mesmas, sendo a procura maior do que a oferta dos serviços. As alterações de temperatura para valores mais baixos, quer da água quer das instalações, decorrentes de normativos legais foram as mais assinaladas e objeto de

reclamação. Também, pelo seu uso, as instalações apresentam algumas anomalias/desgaste nos balneários, WC, portas e outras pequenas intervenções que são encaminhadas para os serviços competentes para reparação das mesmas.

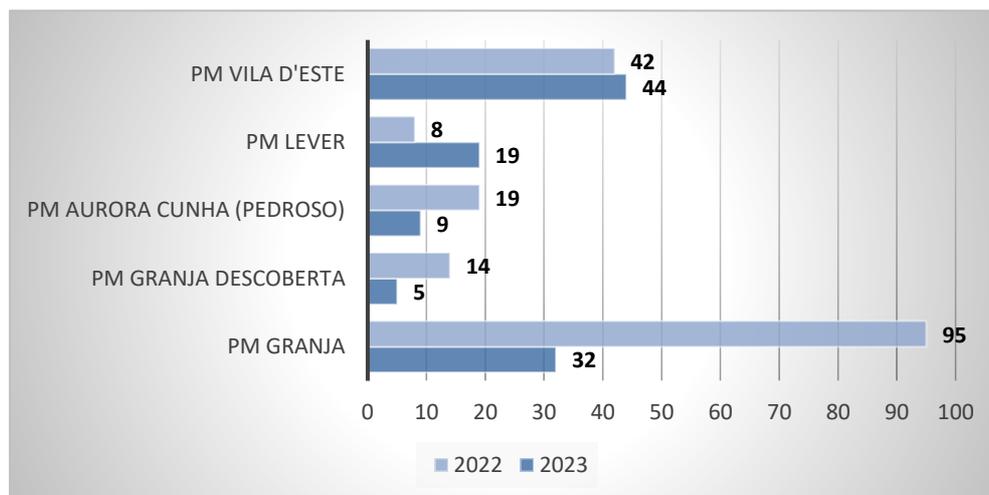


Gráfico 13 – Comparação das Reclamações das Piscinas Municipais

Pode-se, ainda, apurar que os registos das reclamações em 2023 apresentam uma variação homologa negativa de 38,76%.

## Sugestões

“Por meio da sugestão, há como fornecer inspiração e soluções para desafios, direcionar tomadas de decisões e estimular ações positivas.” (CONCEITO.DE)

Em sede de ocorrências de sugestões, são apresentados os totais de 2023, bem como o TMC resultando na Tabela 15 - Ocorrências das Sugestões e TMC por UO.

Em 2023 foram registadas **9 sugestões**, repartidas da seguinte forma:

- Análise – 1;
- Concluídas – 8, cujo tempo médio de conclusão foi de 17 dias.

Iremos analisar separadamente as ocorrências das Sugestões concluídas da que, à data da recolha de informação, se encontra no estado Análise.

Da observação da tabela infra, onde apenas se analisarão as concluídas, constata-se que a Divisão de Gestão de Equipamentos e a Divisão de Trânsito apresentaram 2 registos de sugestões, com TMC de 25 e 14 dias, e, englobando 25%, respetivamente, do total geral dos registos.

A Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos, a Divisão de Mobilidade e Transportes, a Divisão de Programas Sociais e Escolares e a Presidência, com 1 registo cada, englobando 12,5%, cada uma, do total geral dos registos

A Divisão de Mobilidade e Transportes apresenta o maior TMC de 31 dias, e o menor TMC é apresentado pela Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos, com 2 dias.

UO	2023	TMC 2023
Divisão de Gestão de Equipamentos	2	25
Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos	1	2
Divisão de Mobilidade e Transportes	1	31
Divisão de Programas Sociais Escolares	1	27
Divisão de Trânsito	2	14
Presidência	1	3

Tabela 15 - Ocorrência das Sugestões e TMC por UO

Da informação constante da Tabela 16 - Ocorrência das Sugestões e TMC por UO 2023-2021, resultou o Gráfico14 – Ocorrência das Sugestões por UO e Gráfico 15 – TMC das Sugestões por UO demonstrando os números de ocorrências e os respetivos TMC numa perspetiva evolutiva comparando fundamentalmente os dados com o ano homólogo.

UO	2023	TMC 2023	2022	TMC 2022	2021	TMC 2021
Departamento de Ambiente e Parques Urbanos	0	0	0	0	6	24
Divisão de Gestão de Equipamentos	2	25	33	18	4	21
Divisão de Mobilidade e Transportes	1	31	0	0	2	15
Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos	1	2	1	36	1	40
Presidência	1	3	0	0	0	0
Divisão de Proteção e Bem-Estar Animal	0	0	1	17	0	0
Divisão de Programas Sociais Escolares	1	27	0	0	0	0
Divisão de Trânsito	2	14	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>25</b>

Tabela 16 - Ocorrência das Sugestões e TMC por UO 2023-2021

No ano em análise verifica-se uma diminuição de 23% dos registos de sugestões face ao ano anterior, passando de 35 registos em 2022 para 8 em 2023. Estes valores traduzem uma variação homologa negativa de 77%.

Da análise dos dados, apura-se que a Divisão de Gestão de Equipamentos e a Divisão de Trânsito foram as Unidades Orgânicas com o maior número de registos de sugestões em 2023, no total de 2 cada, seguidas de 1 registo pelas Divisão de Mobilidade e Transporte, Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos, Presidência e Divisão de Programas Sociais Escolares.

Comparativamente aos 2 anos anteriores, em 2023 o registo de sugestões diminuiu 23% relativamente a 2022 e 62% relativamente a 2021.

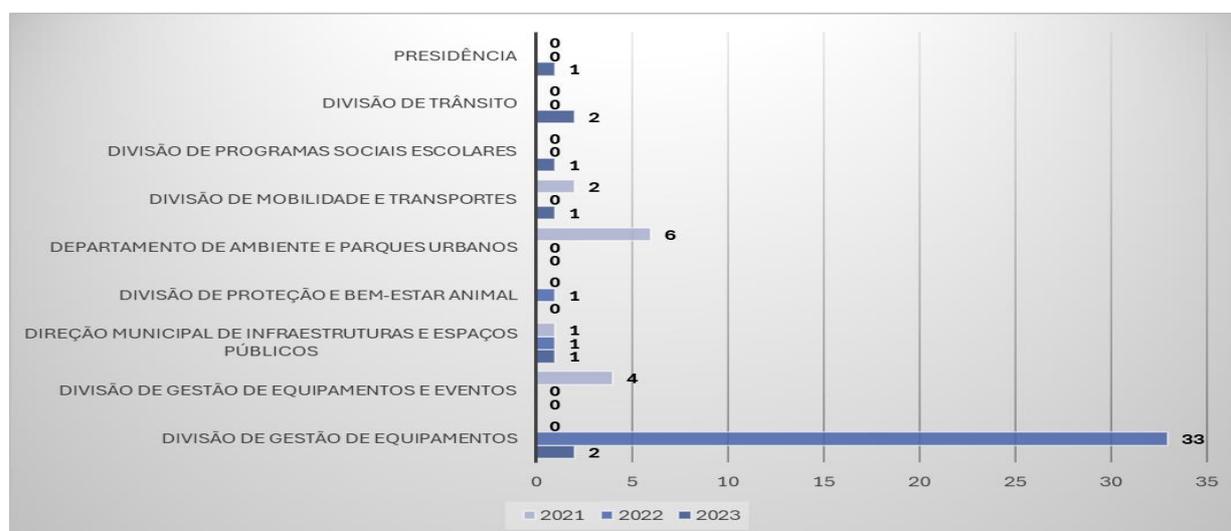


Gráfico 14 – Ocorrências das Sugestões por UO 2023-2021

Em 2023 o total do TMC foi de 17 dias e em 2022 apresentou um TMC de 24 dias.

Analisando os dados apresentados em 2023 verifica-se que a Divisão de Gestão de Equipamentos e a Divisão de Trânsito apresentam um TMC de 25 e 14 dias, respetivamente.

No que concerne à Divisão de Gestão de Equipamentos verificou-se um aumento de 7 registos, correspondendo a um aumento de 38%, face a 2022, que apresentava um TMC de 18 dias.

Relativamente à Divisão de Trânsito somente apresenta dados no ano em análise, não havendo valores comparativos.

Sendo o tempo médio de conclusão total de 17 dias, um resultado que excede o limite máximo expectável de resposta de apenas 2 dias, podemos considerar que o resultado encontrado em 2023 foi afetado pelo da Divisão de Mobilidade e Transportes, com TMC de 31 dias, pese embora apresente 1 único registo. Também contribuíram para o aumento do TMC total a Divisão de Programas Sociais Escolares com 1 registo e TMC de 27 dias.

A Direção Municipal de Infraestruturas e Espaço Público e a Presidência registaram 1 ocorrência cada com TMC de 2 e 3 dias, respetivamente.

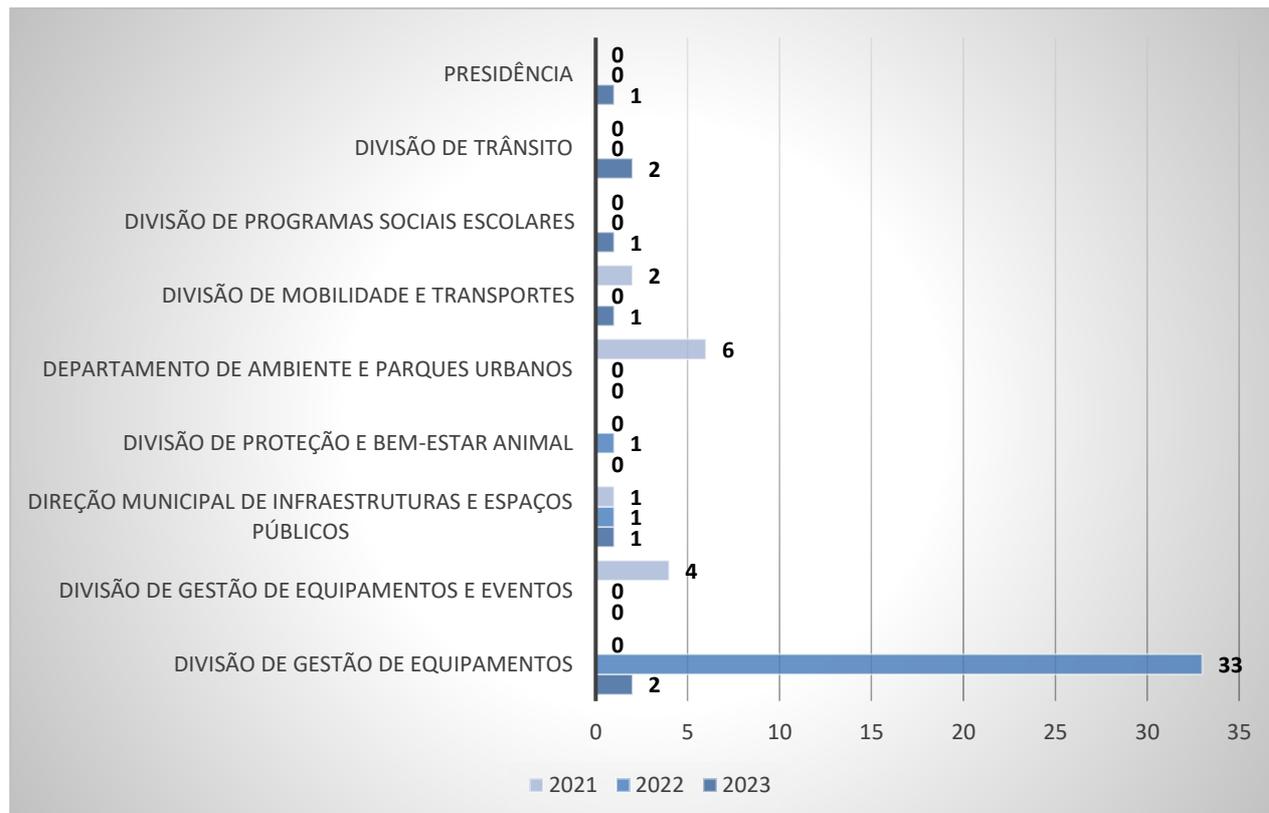


Gráfico 15 – TMC das Sugestões por UO 2023-2021

O Gráfico 15 – TMC das Sugestões 2023-2021 permite-nos aferir que o TMC tem vindo a diminuir desde 2021 tendência que se mantém em 2023.

No ano de 2021 o TMC foi de 25 dias e em 2022 foi de 24 dias.

Verificamos que os valores TMC encontrados em 2023 comparativamente ao TMC de 2022 apresentaram uma variação homologa negativa de 29%.

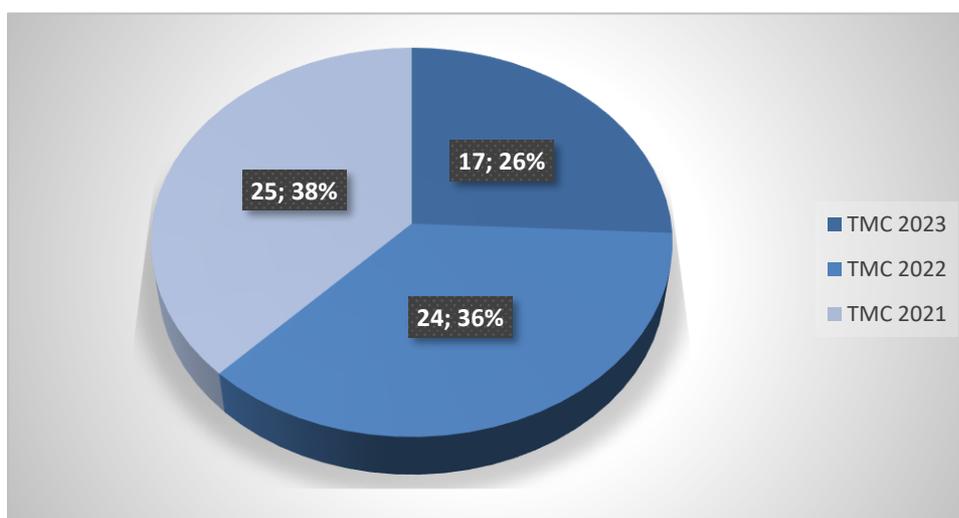


Gráfico 16 – TMC das Sugestões 2023-2021

Relativamente à abertura de Ficha de Melhoria decorrente de Sugestão, que se encontra no estado Concluída, visou a realização Estudos de Causa e criadas Ações e/ou Plano de Ações que vão de encontro ao sugerido, na prossecução da melhoria contínua dos serviços, conforme tabela 17 – Ficha de Melhoria de Sugestão.

N.º	Processo	Origem	Decorrente	Estado
924	P03.03.04- Estacionamento para residentes/comerciantes	Oportunidade de Melhoria	Sugestão	Concluída

Tabela 17 - Ficha de Melhoria de Sugestão

Desta sugestão e tratamento da FM decorreu a tomada de decisão de agilizar, com a concessionaria, o procedimento de pagamento e entrega do cartão de residente, evitando, desta forma, a necessidade de deslocações em tempos diferentes.

## Elogios

“O elogio é a maneira sábia de reconhecimento das virtudes ou do trabalho das pessoas quando, merecidamente, fazem jus. Além de justiça, incentiva, faz crescer o elogiado e enriquece quem elogia.”  
 Márcio Souza

Em sede de ocorrências de Elogios, são apresentados os totais de ocorrências de 2023, resultando na Tabela 18 – Ocorrência de Elogios por UO.

No ano de 2023 foram registados 30 elogios.

UO	2023
Divisão de Atendimentos e Administrativa	8
Departamento de Ambiente e Parques Urbanos	6
Divisão de Gestão de Equipamentos	5
Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública	2
Departamento de Educação	2
Direção Municipal Administrativa Geral e Arquivo	2
Divisão de Atividades Económicas e Licenciamentos	2
Presidência	1
Divisão de Manutenção de Vias e Espaços Públicos	1
Divisão de Gestão de Equipamentos Culturais	1

Tabela 18 – Ocorrência de Elogios por UO

Pode-se aferir que a Divisão de Atendimentos e Administrativa foi a UO com o maior número de elogios, com 8 registos, abrangendo 27% da totalidade de registos, seguido pelo Departamento de Ambiente e Parques Urbanos, com 6 registos, e uma abrangência de 20%, e da Divisão de Gestão de Equipamentos, com 5 registos e abrangendo 17% do total dos registos.

Os restantes 36% de incidência dos registos de elogios foram repartidos pela Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública, pelo Departamento de Educação, pela Direção Municipal Administrativa Geral e Arquivo e pela Divisão de Atividades Económicas e Licenciamentos, com 2 registos cada e abrangem, respetivamente 7% do total dos registos. A Presidência, a Divisão de Manutenção de Vias e Espaços Públicos e a Divisão de Gestão de Equipamentos Culturais, assinalaram 1 registo, cada, abrangendo, respetivamente 3% do total dos registos.

Importa referir que as UO com mais registos de elogios, têm um contato direto e mais próximo do

cidadão/munícipe, podendo auscultar as suas necessidades e ir de encontro às suas expectativas, como é o caso da Divisão de Atendimento e Administrativa, cujo atendimento ao público é face a face, isto é, e prestada assistência aos munícipes de uma forma mais pessoal. Em vez de depender de e-mail, telefone ou internet, o atendimento ao cliente cara a cara exige que o cliente e um representante treinado da empresa estejam fisicamente presentes no mesmo local.

O Departamento de Ambiente e Parque Urbanos que gere, entre outros, os parques municipais, o Parque da Lavandeira e a Reserva Natural Local do Estuário do Douro, onde diariamente recebem um número elevado de visitantes nacionais e estrangeiros.

A Divisão de Gestão de Equipamentos, que gere os equipamentos municipais, nas suas secretarias e responsáveis, interage diariamente com a prestação de serviços a um número elevado de utentes e grupos desportivos, entre outros.

Da informação constante da Tabela 20 – Ocorrência de Elogios por UO 2023-2021, elaborou-se o Gráfico 19 - Ocorrência dos Elogios por UO 2023-2021, onde se apresentam o número de ocorrências.

Numa perspetiva evolutiva e comparando os dados ano homologo, verifica-se que o número total de registos de elogios foram de 19 no ano de 2021 e de 43 no ano de 2022.

UO	2023	2022	2021
Divisão de Atendimentos e Administrativa	8	0	0
Departamento de Ambiente e Parques Urbanos	6	11	6
Divisão de Gestão de Equipamentos	5	20	0
Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública	2	0	1
Departamento de Educação	2	2	0
Direção Municipal Administrativa Geral e Arquivo	2	0	0
Divisão de Atividades Económicas e Licenciamentos	2	0	0
Presidência	1	1	1
Divisão de Manutenção de Vias e Espaços Públicos	1	0	1
Divisão de Gestão de Equipamentos Culturais	1	0	0
Divisão Administrativa de Atendimento e Arquivo	0	2	7
Direção Municipal Bombeiros Sapadores e Proteção Civil	0	2	1
Divisão de Mobilidade e Transportes	0	0	1
Divisão de Espaços Verdes e Salubridade	0	2	1
Divisão de Serviços Gerais e Arquivos	0	1	0
Divisão de Fiscalização de Empreitadas de Vias e Espaço Público	0	1	0
Divisão de Salubridade e Limpeza	0	1	0
Totais	30	43	19

Tabela 20 – Ocorrência de Elogios por UO 2023-2021

Podemos verificar que no ano de 2023, relativamente a 2022, foram efetuados menos 13 registos de elogios. Ao comparar o ano de 2022 com 2021, verifica-se um aumento de 24 registos, no ano de 2022. Desta forma foi o ano de 2022 o que obteve com mais ocorrências de registos.

A Divisão de Gestão e Equipamentos foi o serviço onde a descida de registos de elogios foi mais acentuada. Passou de 20 registos em 2022 para 5 no ano em análise, traduzindo-se em menos 15 elogios e apresentando uma variação homologa negativa de 75%.

O Departamento de Ambiente e Parques Urbanos em 2023 voltou aos valores registados em 2021, isto é, 6 registos de elogios, enquanto em 2022 registaram-se 11 elogios, mais 5 relativamente a 2021 e 2023. Esta diferença de registos traduz-se numa variação homologa negativa de 45%.



Gráfico 19 – Ocorrência dos Elogios por UO 2023-2021

Já a Divisão de Atendimentos e Administrativa apresenta um valor de 8 registos de elogio, mas dado tratar-se de um novo serviço, decorrente da alteração nova estrutura nuclear e flexível pelo que não tem termo de comparação com anos anteriores.

Os elogios contribuem para a melhoria do desempenho do Município, mas não implicam a obrigatoriedade de resposta por parte dos mesmos, no entanto, é nossa opção enviar resposta a agradecer o elogio, num prazo mínimo, uma vez que não carece de informação e outras ações.

## Análise temporal

Da informação anual recolhida, e espelhada nas tabelas e gráficos acima apresentados, pode-se ainda dissecar o número de ocorrências por trimestre para aferir das oscilações no tempo, representada na Tabela 21 - Ocorrência Trimestral RSE e Outro, que deu origem ao Gráfico 20 – Ocorrência Trimestral RSE e Outro, permitindo uma análise temporal que revela o número de ocorrências, por trimestre, no ano em análise.

2023	1º T	2º T	3º T	4º T
<b>Reclamações</b>	66	54	84	67
<b>Sugestões</b>	1	2	5	1
<b>Elogios</b>	7	7	7	9
<b>Total RSE</b>	<b>74</b>	<b>63</b>	<b>96</b>	<b>77</b>
<b>Outro</b>	12	6	5	1
<b>Total Geral</b>	<b>86</b>	<b>69</b>	<b>101</b>	<b>78</b>

Tabela 21 – Ocorrência Trimestral RSE e Outro

No que concerne ao apuramento das RSE trimestral, do ano em análise, verifica-se que 3º trimestre de 2023 apresenta o maior número de registos de reclamações, com 84 ocorrências, que coincide com início do ciclo letivo e respetivas inscrições, a vinda dos emigrantes que aproveitam, principalmente o mês de agosto para tratar de assuntos pendentes.

Estes valores podem ainda ser justificados por ser este trimestre o período de férias para grande parte dos cidadãos e que, conseqüentemente, aumenta a procura dos serviços oferecidos por este município, aumentando também as reclamações e as sugestões.

Constata-se que as ocorrências vão diminuindo progressivamente a partir do 4.ºT, onde foram registadas 67 reclamações, o 1.ºT com 64 registos e o 2.ºT com 54 registos, sendo este o menor valor de registos no ano de 2023, relativamente ao número de reclamações registadas.

Quanto às sugestões o 3.ºT apresenta o maior número de registos, com 5 registos, descendo para 1 registo no 4ºT e 1.ºT, respetivamente, para aumentar o registo das ocorrências no 2.ºT, com 2 registos.

Os elogios apresentam o mesmo número de ocorrências, 7 registos, nos 1.ºT, 2.ºT e 3.ºT. Relativamente ao 4.ºT verificou-se uma pequena subida dos registos de ocorrências, em que passou para 9.

Os registos de Outro, onde se enquadram os agradecimentos, apresentam uma diminuição gradual ao longo de 2023, com 12 registos no 1.ºT, 6 registos no 2.ºT, 5 registos no 3.º T e 1 registo no 4.ºT.

No que concerne ao apuramento das RSE trimestral do ano em análise, verifica-se que o 3ºT apresenta o maior número de registos de ocorrências, com 96 no total, que equivale a 31%, do total das 310 RSE registadas.

Ao analisarmos os resultados dos restantes trimestres das RSE, verificamos que no 1.ºT foram registadas 74 ocorrência, 24% das RSE, o 2.ºT com 63 registos, 20% das RSE, e no 4.ºT com 77 registos, 25% das RSE.

Em Outro, os registos das ocorrências de cada trimestre relativamente ao anterior, verifica-se a variação de 16% no 2º trimestre e de 19% no 3º trimestre. Já o 4º trimestre apresentou um aumento de 23% relativamente ao 3ª T. O 1.ºT

No computo geral, RSE e OUTRO, verifica-se ser o 3.ºT que apresenta maior registo de ocorrências, com 101 registos, seguido pelo 1.ºT, com 86 registos. O 4.ºT com 78 registos e é o 2.ºT aquele que apresenta o menor número de ocorrências, com 69 registos.

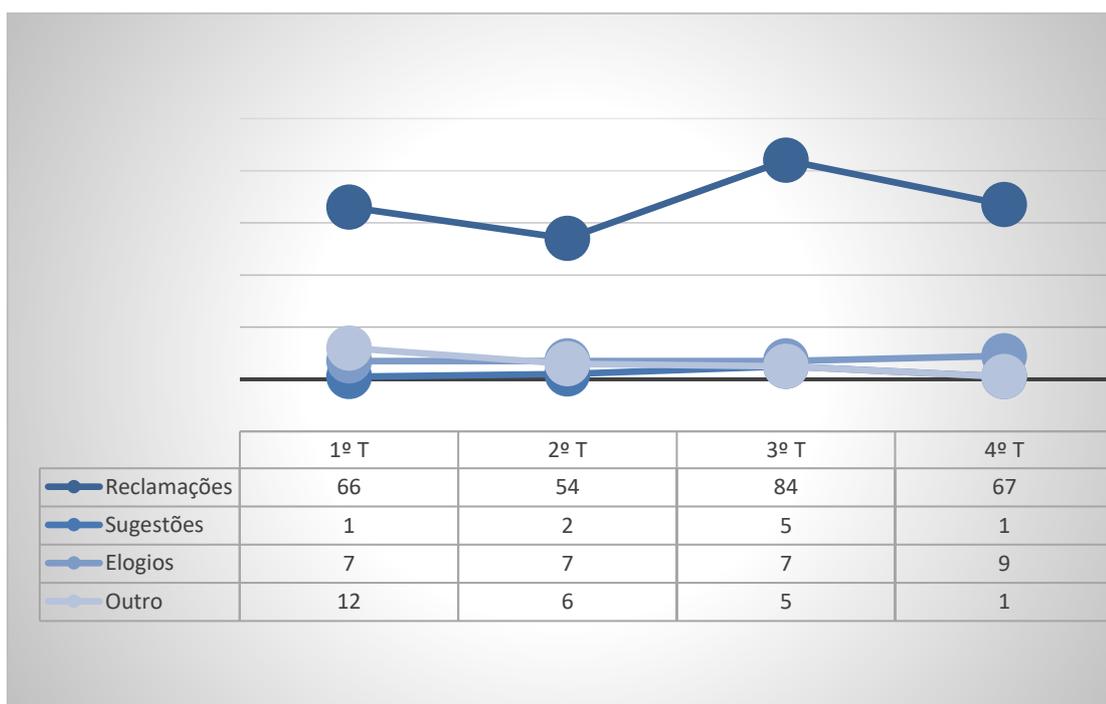


Gráfico 20 – Ocorrência Trimestral RSE e Outro

A Tabela 22 – Variação Trimestral RSE e Outro, abaixo representada permite uma análise temporal que revela o número de ocorrências, por trimestre e a variação encontrada entre cada trimestre.

2023	RSE	Var Trim	Outro	Var Trim
1º T	74		12	
2º T	63	-14,86%	6	-50,00%
3º T	96	52,38%	5	-16,67%
4º T	77	-19,79%	1	-80,00%
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>		<b>24</b>	

Tabela 22 – Variação Trimestral RSE e Outro

No que concerne às ocorrências registadas em RSE ao longo dos quatro trimestres apuramos que, relativamente às RSE, somente o 3.ºT apresenta uma variação positiva de 52%, relativamente ao trimestre anterior.

Os 2.º e 4.º trimestres apresentaram variações negativas, designadamente de 15% no 2.ºT face ao 1.ºT e de 20% no 4.ºT face ao 3.ºT.

Quanto às ocorrências registadas em Outro verifica-se que todos os trimestres apresentam variações negativas, sendo o 4.ºT aquele que apresenta uma variação negativa mais alta, 80% relativamente ao trimestre anterior.

Da análise da Tabela 23 – Ocorrência Trimestral das RSE 2023-2022 verificamos que em 2023 apenas o 1.ºT registou um aumento de 10 registos comparativamente aos registos efetuados em 2022, tendo os restantes apresentado valores abaixo dos encontrados no ano homologo.

Trimestre	2023	2022
1.º T	74	64
2.º T	63	75
3.º T	96	130
4.º T	77	100

Tabela 23 – Ocorrência Trimestral das RSE 2023-2022

## Conclusão

Da recolha dos dados das ocorrências, importa tecer algumas considerações que tem influência no resultado/interpretação dos mesmos. Os dados foram extraídos em 03 de janeiro de 2023 e foi efetuada uma análise de período homólogo, apresentado, no entanto, nas tabelas e gráficos, e sempre que possível, dados de 2021.

No ano em análise os efeitos da pandemia Covid-19, sentidos nos anos anteriores, deixaram de ter expressão na saúde pública tendo-se abandonado as medidas mais rígidas de prevenção e retomado o funcionamento normal dos serviços.

Analisando os dados, apresentados neste relatório, pode concluir-se que as agregações do número absoluto de reclamações incidem nas unidades orgânicas com maior interação com o Município/Cidadão, pelas suas competências atribuídas, designadamente, os Equipamentos Municipais e a Polícia Municipal de Vila Nova de Gaia.

Estes dois serviços registaram o maior número de reclamações, e dos mesmo apenas o Departamento de Ambiente e Parques Urbanos se encontra certificado.

Relativamente às Fichas de Melhoria decorrentes de reclamações tratadas foram concluídas com eficácia, promovendo alteração de procedimento, entre outros, na retirada de senhas do gestor de filas no atendimento da Praça ou, também, na implementação de medidas corretivas, com reforço de recursos humanos no programa GAIAaprende+, contribuindo para uma melhor qualidade, eficiência e eficácia dos serviços prestados.

Pese embora, exista uma ocorrência objeto de Estudo de Causa e Planos de Ação, em Análise e com data-limite de tratamento 31/12/2023, referente a serviço não certificado, a mesma foi alvo de diligências e necessidade de tomadas de decisão mais específico, justificando a margem temporal para que os objetivos sejam alcançados e consolidadas as alterações a realizar que são externas ao próprio serviço.

Apura-se, ainda, na utilização dos canais de comunicação disponíveis, para efeitos das RSE, que para os Municípios/Cidadãos o correio eletrónico (e-mail) é o meio preferencial de registo, seguido do Livro de Reclamações, sem prejuízo de se verificar um aumento na adoção de outros meios facilitadores da comunicação, nomeadamente os formulários. As cartas, de ano para ano, é o

meio menos utilizado, perdendo-se cada vez mais este tipo de canal passando a ter uma expressão quase residual.

Foram rececionadas via e-mail RSE com 147 RSE, concretizando 44% do total de registos, mas com menos 36 registos relativamente ao ano anterior.

O Livro de Reclamações, com 105 registos, apresenta 31% do total dos registos, e, com menos 21 registos face ao ano homologo.

Foi, ainda, possível apurar uma diminuição na adoção de todos os outros meios facilitadores da comunicação, exceto a aplicação Cidadão Gaia (APP) que registou um aumento de 8 registos face ao ano homologo.

Relativamente à tipificação associada a cada ocorrência, destaca-se claramente o tema Desacordo com o Regulamento/Procedimento, com maior incidência na Divisão de Gestão de Equipamentos, exatamente nas piscinas municipais, reflete o descontentamento de decisões perante as regras adotadas mediante estudos e despachos de entidades governamentais ou provindas do regulamento em vigor, e que se prende essencialmente, com a redução das temperaturas dos tanques de água e de ambiente, assim como em regulamento, é “...vedada a prática de atividades, ou a assunção de comportamentos, pelos utentes, suscetíveis de interferir com o seu normal funcionamento das aulas...” e utilização das piscinas, tais como barbatanas, colchões de água e equipamentos de mergulho, e da interdição do acesso e permanência nas bancadas para assistir às aulas, fazendo com que por vezes a vontade de uns esbarre com a preferência de outros. Nesta situação foram considerados os apelos dos utilizadores que pretendem frequentar as aulas sem estranhos a assistir e que por vezes não se inibem de tecer comentários menos abonatórios.

A falta de nadador-salvador contribui para reclamações por parte dos utentes que utilizam as piscinas municipais em banhos livres, isto é, sem professor. Esta falta implica a impossibilidade de usufruir da piscina. Se por um lado o serviço pretende garantir a segurança dos seus utilizadores estes, por sua vez, vêm as suas expectativas insatisfeitas, por se terem deslocado aos serviços infrutivamente, por vezes com custos associados de deslocação.

Ainda relativamente aos equipamentos desportivos municipais, verificou-se que, quanto ao tema Infraestruturas/Instalações/Equipamentos, as chamadas de atenção dos utentes expressam o

descontentamento com as condições das instalações desportivas, tais como avaria de chuveiros, portas e sanitários e outras pequenas reparações necessária para uma boa prestação do serviço.

Assim,

Conclui-se, que, sem prejuízo da emissão da resposta dentro do prazo legal de 15 dias úteis, com resposta final ou com resposta intermédia que visa reportar do estado da ocorrência, existe uma dilatação dos prazos em alguns serviços ao emitirem o parecer/informação, por vezes fruto da complexidade da resposta a dar ou da interdependência administrativa entre as diferentes unidades orgânicas ou mesmo entidades externas ao município. Contudo, pese embora as razões supracitadas, importa que os serviços sejam sensíveis aos prazos legalmente determinados, no sentido de evitar futuros constrangimentos. Os tempos médios de conclusão (TMC) que vinham a diminuir a partir de 2021, em 2023 o TMC aumentou em 11 dias relativamente ao ano homólogo.

Almeja-se que nos anos vindouros se volte a conseguir que as respostas sejam realizadas em tempos menos dilatados.

As Reclamações são encaradas como uma oportunidade e algo positivo para os serviços. Uma reclamação pode indicar que precisamos rever os nossos procedimentos e métodos. Dessa forma, conseguimos identificar e resolver possíveis falhas nos nossos processos que de outro modo não conseguiríamos identificar. Quando damos a devida atenção à reclamação que nos é apresentada, temos a oportunidade de melhorar e aumentar a qualidade dos serviços que oferecemos.

Tratar uma reclamação não é só uma questão de resolver o “problema” mas é também um modo de mantermos um bom relacionamento com os nossos clientes, alcançando a sua satisfação e fidelização. Ao resolvermos uma reclamação, para além de evitarmos que outros clientes reclamem do mesmo problema, a probabilidade do cliente que reclamou continuar a utilizar os nossos serviços são muito maiores.

Pese embora a importância dada às reclamações seja fundamental e, igualmente importante a celeridade do seu tratamento com a resposta ao reclamante, também as sugestões não devem de ser descuradas ou minorizadas, uma vez que fornecem informação relevante onde se poderá analisar uma visão externa e independente dos serviços, que decerto que contribuirá para a melhoria continua da prestação do Município de Vila Nova de Gaia.

Os elogios, por sua vez, encorajam e aumentam o desafio aos serviços na prossecução da melhoria contínua.

Conclui-se igualmente que, embora seja evidente o comprometimento e esforço dos serviços no tratamento das ocorrências, no caso das reclamações e sugestões com a criação de ações corretivas, que passa pela abertura de Fichas de Melhoria, nos serviços certificados, ou pelo Estudo de Causa da ocorrência e consequentes Planos de Ação, nos serviços não certificados, o objetivo para os anos vindouros é de eliminar ou minimizar a insatisfação, com uma maior concorrendo dessa forma para o serviço de excelência, que tanto apraz a organização e o Executivo.

O presente relatório revela, desde logo, uma preocupação contínua do Executivo, em obter informação quanto ao estado de todas as RSE do Município que, na figura da DAQ, desde o início da sua atividade, tem vindo a registar e monitorizar as RSE, com o objetivo geral na resposta à insatisfação e em particular na promoção da melhoria dos serviços, visando a satisfação do Múncipe/Cidadão, na prossecução de um serviço de excelência.