

VILA NOVA DE



CÂMARA MUNICIPAL

# Reclamações, Sugestões e Elogios

Relatório anual – 2018

O relatório anual das Reclamações, Sugestões e Elogios relativo ao ano de 2018 dissecou as ocorrências registadas pela Divisão de Auditoria e Qualidade por unidade orgânica.

(Excetua-se as tramitadas via APP Cidadão Gaia)

# Reclamações, Sugestões e Elogios

Relatório anual – 2018

## Introdução

Acompanhando a evolução tecnológica e os seus benefícios, o Município de Vila Nova de Gaia tem vindo a implementar várias medidas no âmbito da modernização dos serviços municipais, consubstanciada na reorganização interna, gestão global e eficaz.

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 Municípios.

Assim, a Divisão de Auditoria e Qualidade (DAQ), no âmbito das suas competências e no cumprimento do Despacho 19/2017 do Exm.º Sr. Presidente da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, relativo à tramitação das Reclamações, Sugestões e Elogios (RSE), elabora e divulga o presente relatório no âmbito da Transparência Municipal.

É por esta via que o Município expressa um olhar atento à voz do Munícipe / Cidadão no sentido de promover uma maior proximidade e melhoria contínua dos seus serviços.

A monitorização das RSE não se esgota na simples prossecução do cumprimento dos prazos legais de resposta, mas dá particular relevância na obtenção de conhecimento resultado da recolha de informação com o objetivo de trazer mais valia para os serviços e por consequência ao Munícipe / Cidadão.

## Relatório



O presente relatório relativo ao ano de 2018, retrata uma análise na perspetiva quantitativa e qualitativa das ocorrências registadas pela DAQ.

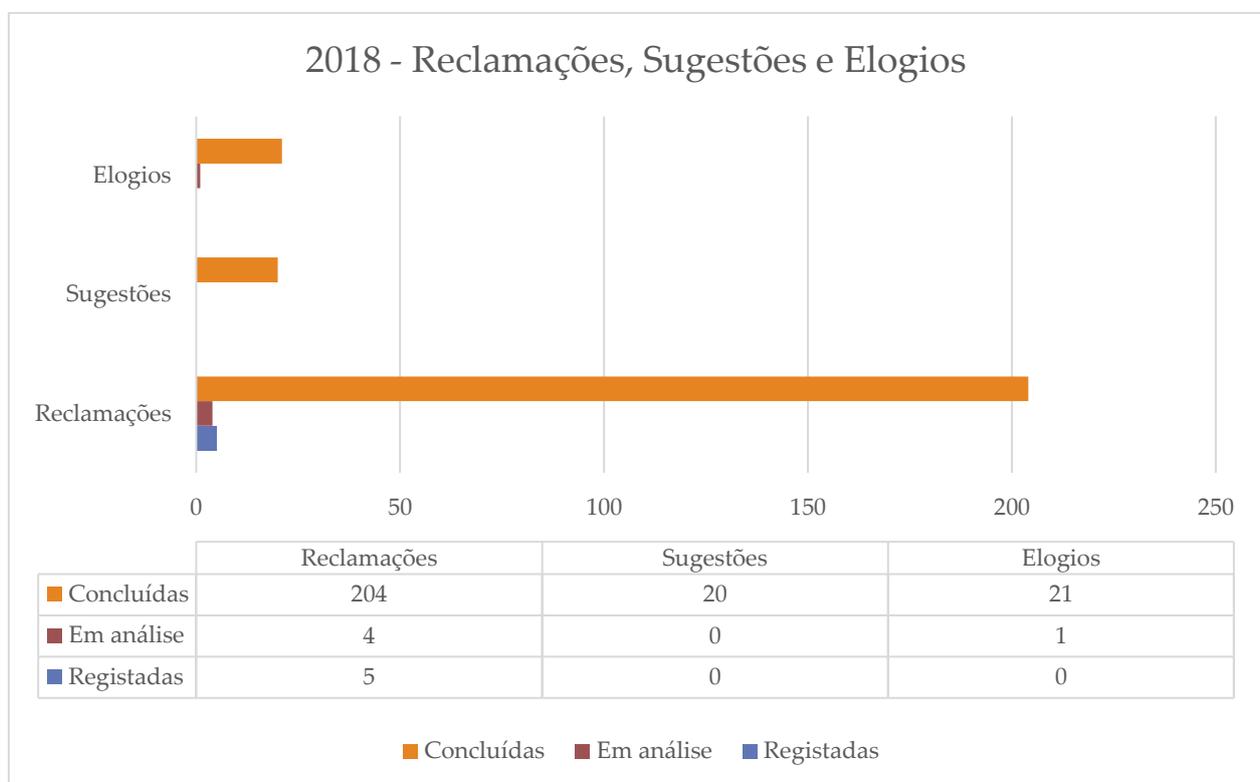
Dimensões da análise:

- RSE
  - Totais
  - Comparação homóloga
  - Vias de comunicação
  - Tipificação
- Unidades orgânicas
  - Reclamações
    - Ocorrências
    - Tempos médios
  - Sugestões
    - Ocorrências
    - Tempos médios
  - Elogios
    - Ocorrências
    - Tempos médios
- Análise Temporal
- Conclusão

## Reclamações, Sugestões e Elogios

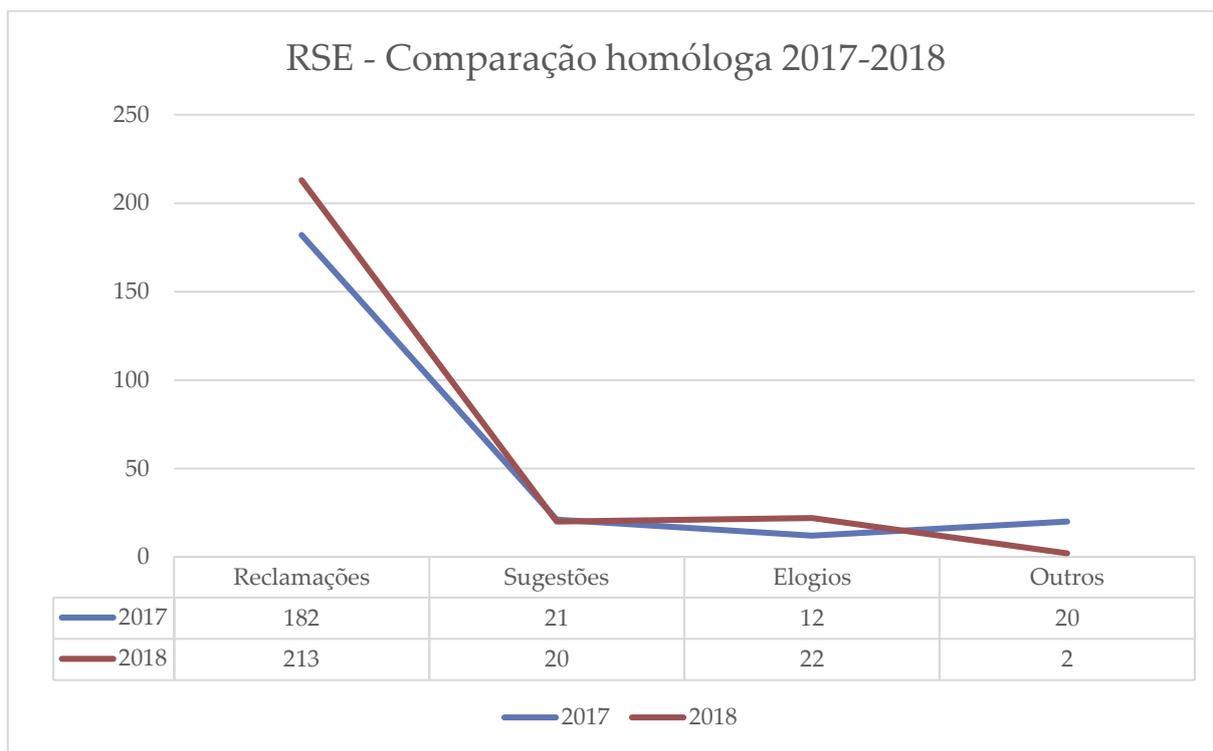
Durante o 2018 o Município de Vila Nova de Gaia continuou, à semelhança do final do ano anterior, a registar as ocorrências das RSE, resultado no Gráfico 1 – Reclamações, Sugestões e Elogios 2018.

Pode verificar-se ocorrências registadas que aguardam resposta (informação/parecer) dos serviços, as que se encontram em análise que estão em fase de tramitação, por via da solicitação de esclarecimentos adicionais, reanálise, elaboração da resposta ou ainda outros externos ao Município e as concluídas:



**Gráfico 1 – Reclamações, Sugestões e Elogios 2018**

Comparando as ocorrências das RSE ao mesmo período homólogo, pode constatar-se genericamente um equilíbrio de registos tendo as Reclamações e Elogios sofrido um ligeiro aumento conforme o Gráfico 2 - Comparação homóloga 2017-2018.



**Gráfico 2 - Comparação homóloga 2017-2018**

O gráfico contempla ainda a categoria “Outros” relativa a ocorrências registadas que não configuram como RSE (por exemplo pedidos de intervenção). Este sofreu uma diminuição atendendo à sensibilização dos serviços para uma clarificação sobre a definição de RSE.

A comunicação das RSE é realizada por via de carta, correio eletrónico, formulários, livro de reclamações / elogios ou requerimentos. elenca os registos contabilizados por cada uma das vias resultando no Gráfico 3 – Vias de comunicação:

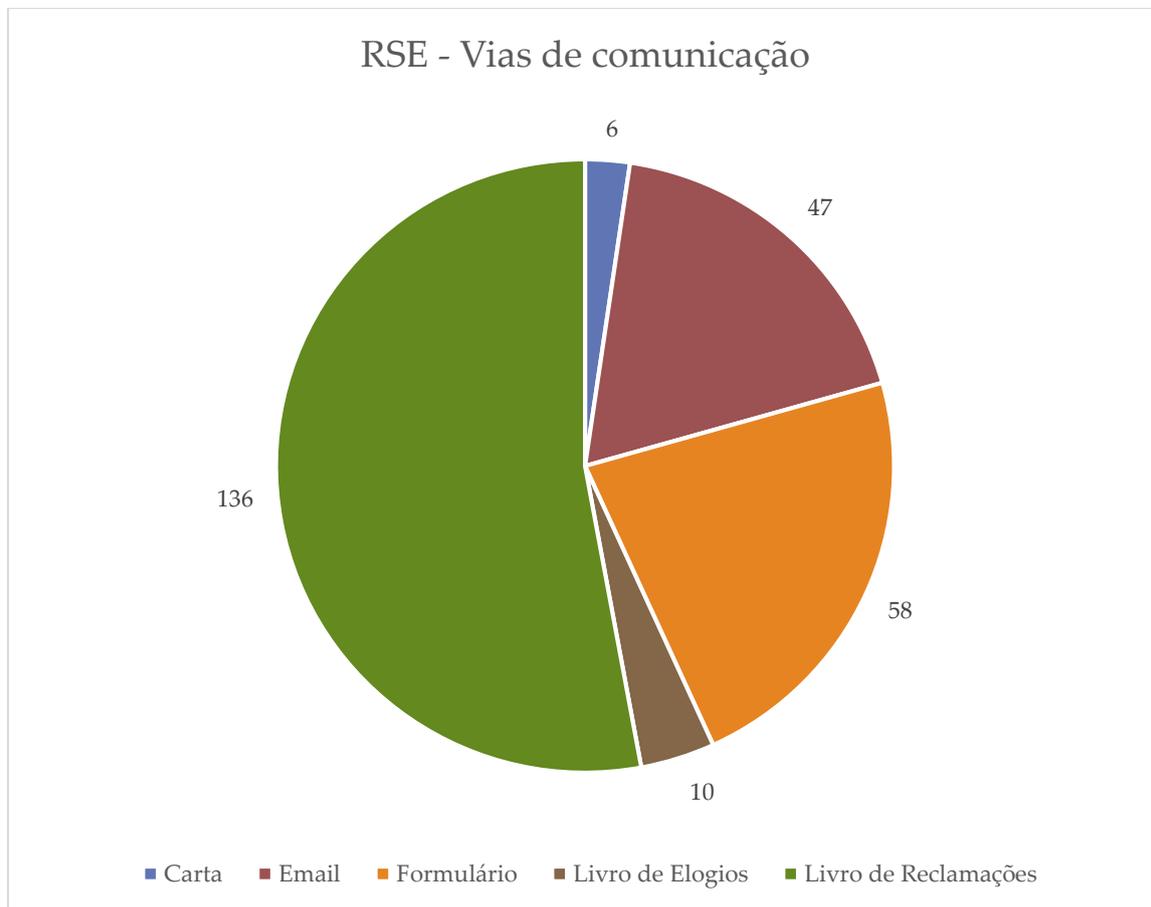


Gráfico 3 – Vias de comunicação

As ocorrências registadas foram objeto de tipificação para possibilitar uma análise mais pormenorizada relativamente à satisfação / insatisfação resultando na Tabela 1 – Tipificação das RSE:

Tabela 1 – Tipificação das RSE

	Reclamações	Sugestões	Elogios	Outros
Atendimento / Atitude do trabalhador	17	1	9	0
Atraso na Resposta / Informação / Serviço	20	0	1	0
Desacordo com o Regulamento / Procedimento	107	6	0	0
Informação / Serviço prestado	24	1	5	2
Infraestruturas / Instalações / Equipamentos	30	9	6	0
Outro	10	3	1	0
Tempo de espera	5	0	0	0

Dos dados apresentados, em valores totais, é possível constatar graficamente os maiores responsáveis nas ocorrências no Gráfico 4 - RSE Tipificação:

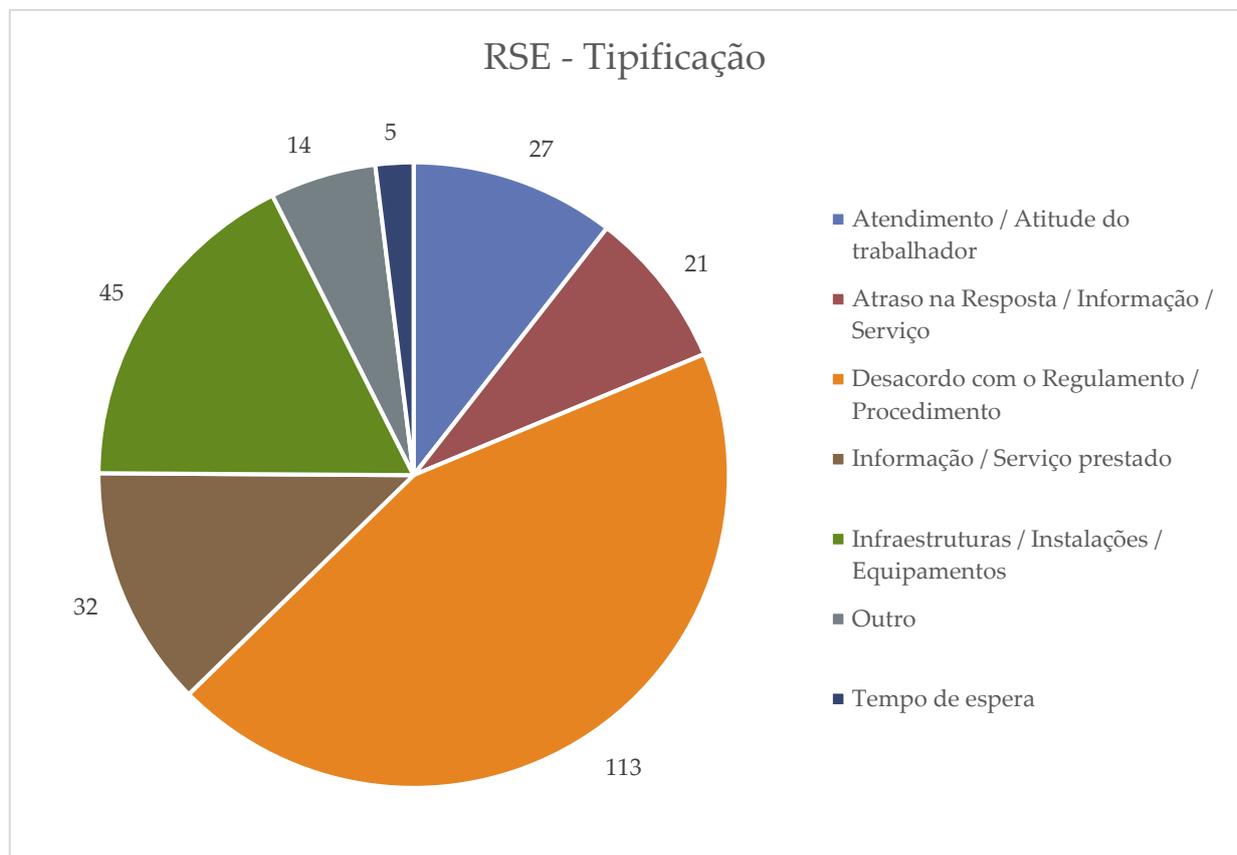


Gráfico 4 - RSE Tipificação

## Unidades orgânicas

Uma análise na dimensão da estrutura organizacional revela algumas das unidades orgânicas (UO) que, acolhem um maior número de ocorrências. Este facto deve essencialmente a um maior contacto com a população em geral que estas unidades orgânicas têm por incumbência das suas competências.

## Reclamações

Em sede de ocorrências de reclamações são apresentados os totais deste ano e ano homólogo bem como o tempo médio de conclusão (TMC) resultando na Tabela 2 – Ocorrências de Reclamações e TMC por UO:

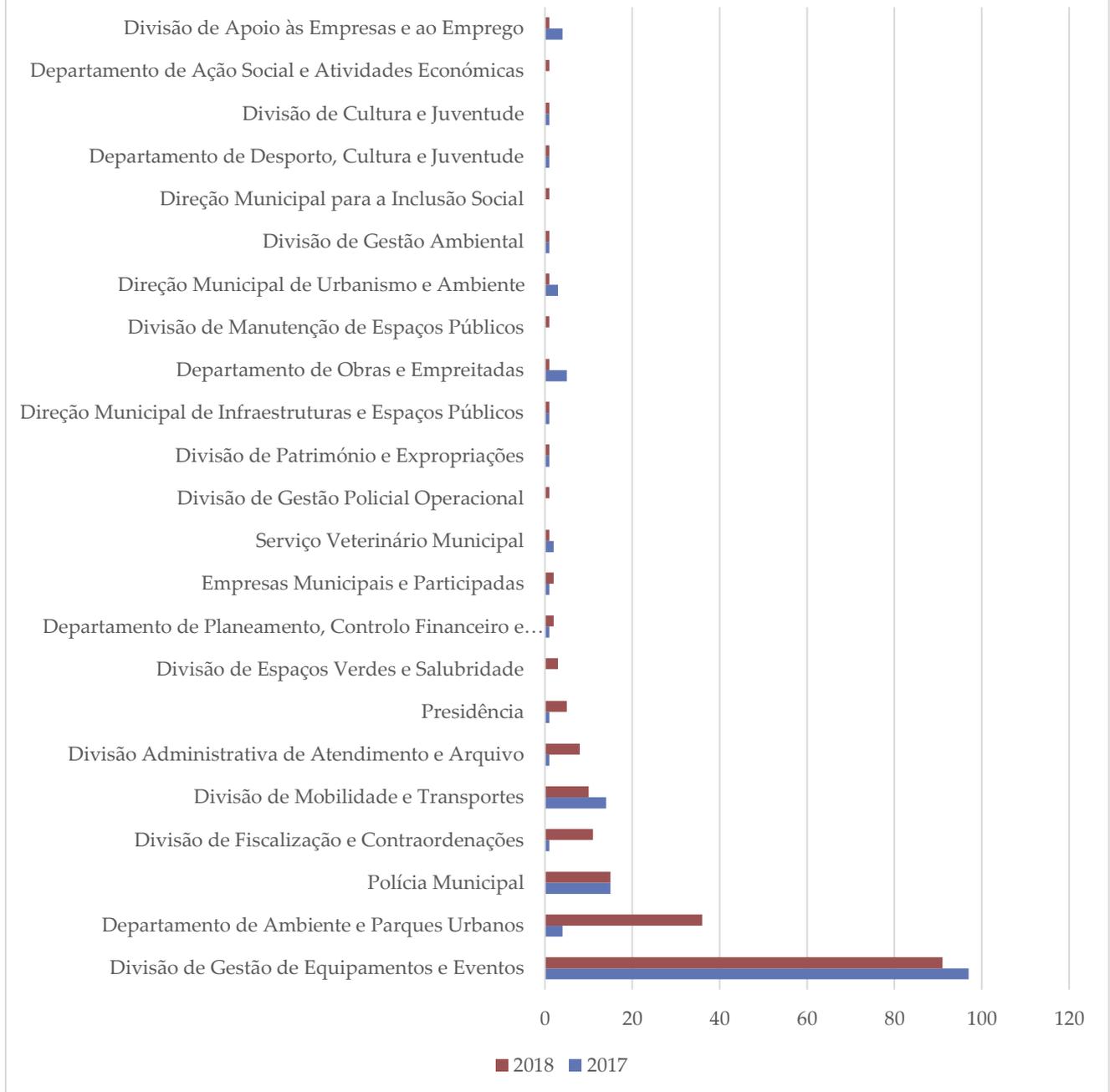
Tabela 2 – Ocorrências de Reclamações e TMC por UO

UO	Total 2017	Total 2018	TMC 2017	TMC 2018
<b>Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos</b>	97	91	22	20
<b>Departamento de Ambiente e Parques Urbanos</b>	4	36	27	11
<b>Polícia Municipal</b>	15	15	18	22
<b>Divisão de Fiscalização e Contraordenações</b>	1	11	11	21
<b>Divisão de Mobilidade e Transportes</b>	14	10	25	24
<b>Divisão Administrativa de Atendimento e Arquivo</b>	1	8	19	12
<b>Presidência</b>	1	5	14	13
<b>Divisão de Espaços Verdes e Salubridade</b>	0	3	0	16
<b>Departamento de Planeamento, Controlo Financeiro e Execuções Fiscais</b>	1	2	8	14
<b>Empresas Municipais e Participadas</b>	1	2	26	19
<b>Serviço Veterinário Municipal</b>	2	1	17	14
<b>Divisão de Gestão Policial Operacional</b>	0	1	0	13
<b>Divisão de Património e Expropriações</b>	1	1	24	16
<b>Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos</b>	1	1	45	34
<b>Departamento de Obras e Empreitadas</b>	5	1	14	15
<b>Divisão de Manutenção de Espaços Públicos</b>	0	1	0	21
<b>Direção Municipal de Urbanismo e Ambiente</b>	3	1	29	42

<b>Divisão de Gestão Ambiental</b>	1	1	13	15
<b>Direção Municipal para a Inclusão Social</b>	0	1	0	6
<b>Departamento de Desporto, Cultura e Juventude</b>	1	1	26	21
<b>Divisão de Cultura e Juventude</b>	1	1	12	15
<b>Departamento de Ação Social e Atividades Económicas</b>	0	1	0	24
<b>Divisão de Apoio às Empresas e ao Emprego</b>	4	1	19	18
<b>Totais</b>	<b>154</b>	<b>196</b>	<b>20,50</b>	<b>18,52</b>

Da informação constante da Tabela 2 – Ocorrências de Reclamações e TMC por UO, resultou o Gráfico 5 – Ocorrências de Reclamações por UO e Gráfico 6 – TMC das Reclamações por UO demonstrando os números de ocorrências e os respetivos TMC numa perspetiva evolutiva.

## Ocorrências de Reclamações por UO



**Gráfico 5 – Ocorrências de Reclamações por UO**

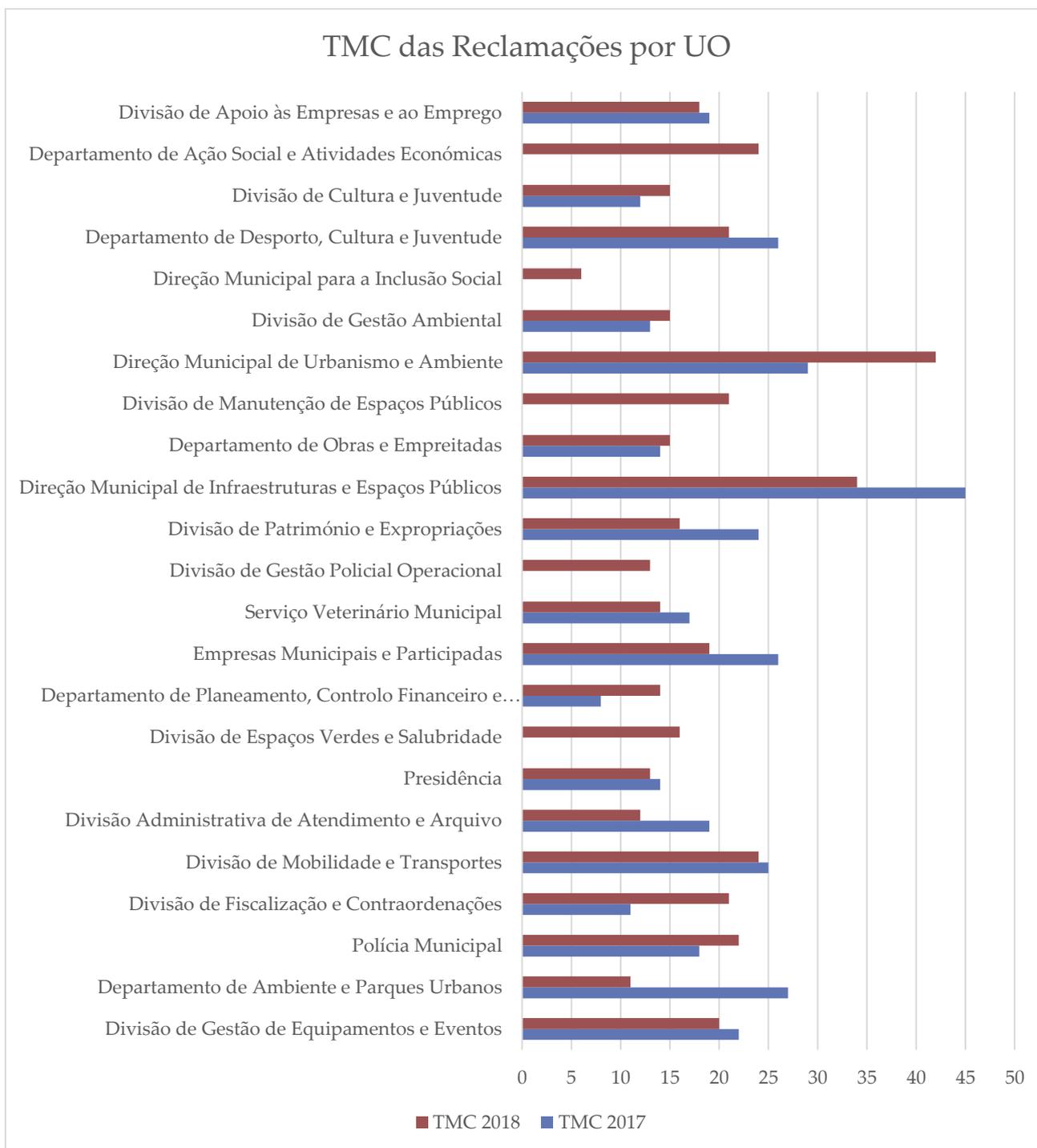


Gráfico 6 – TMC das Reclamações por UO

## Sugestões

Em sede de ocorrências de sugestões, são apresentados os totais deste ano e ano homólogo bem como o tempo médio de conclusão (TMC) resultando na Tabela 3- Ocorrências de Sugestões e TMC por UO:

Tabela 3- Ocorrências de Sugestões e TMC por UO

UO	Total	Total 2018	TMC 2017	TMC 2018
<b>Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos</b>	10	11	28	22
<b>Departamento de Ambiente e Parques Urbanos</b>	7	6	40	27
<b>Divisão Administrativa de Atendimento e Arquivo</b>	0	1	0	35
<b>Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos</b>	0	1	0	59
<b>Divisão de Mobilidade e Transportes</b>	2	1	20	19
<b>Totais</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>29,33</b>	<b>32,40</b>

Da informação constante da Tabela 3- Ocorrências de Sugestões e TMC por UO resultou o Gráfico 7 – Ocorrências de Sugestões por UO e Gráfico 8 – TMC das Sugestões por UO demonstrando os números de ocorrências e os respetivos TMC numa perspetiva evolutiva.

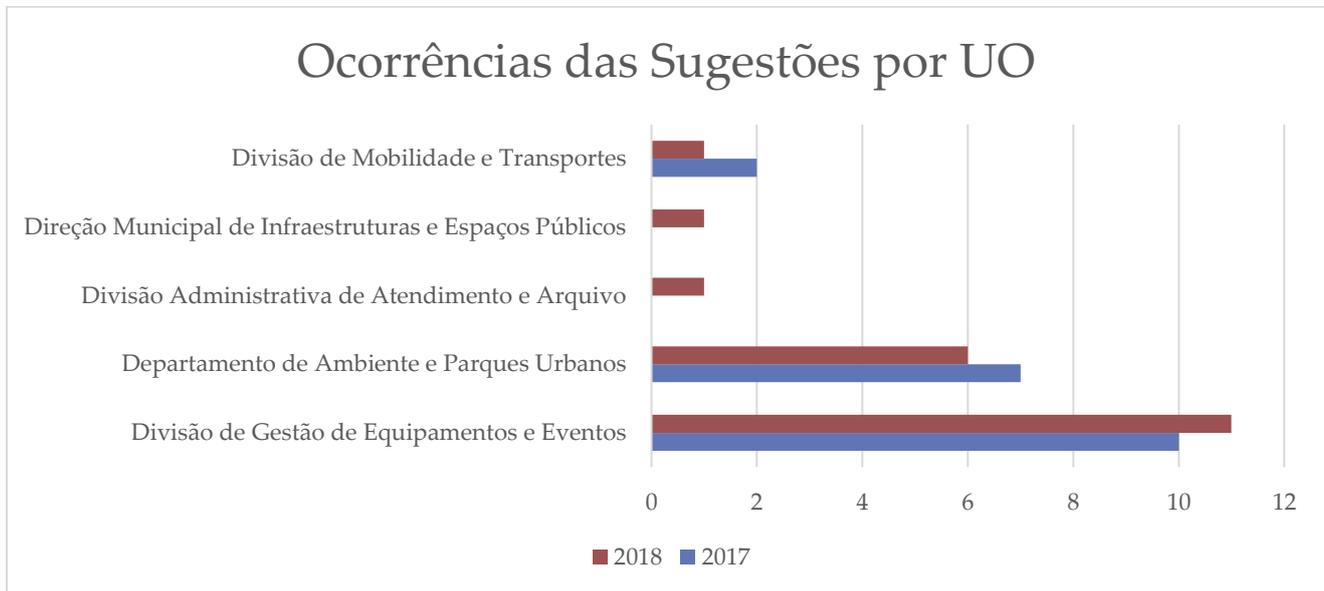


Gráfico 7 – Ocorrências de Sugestões por UO

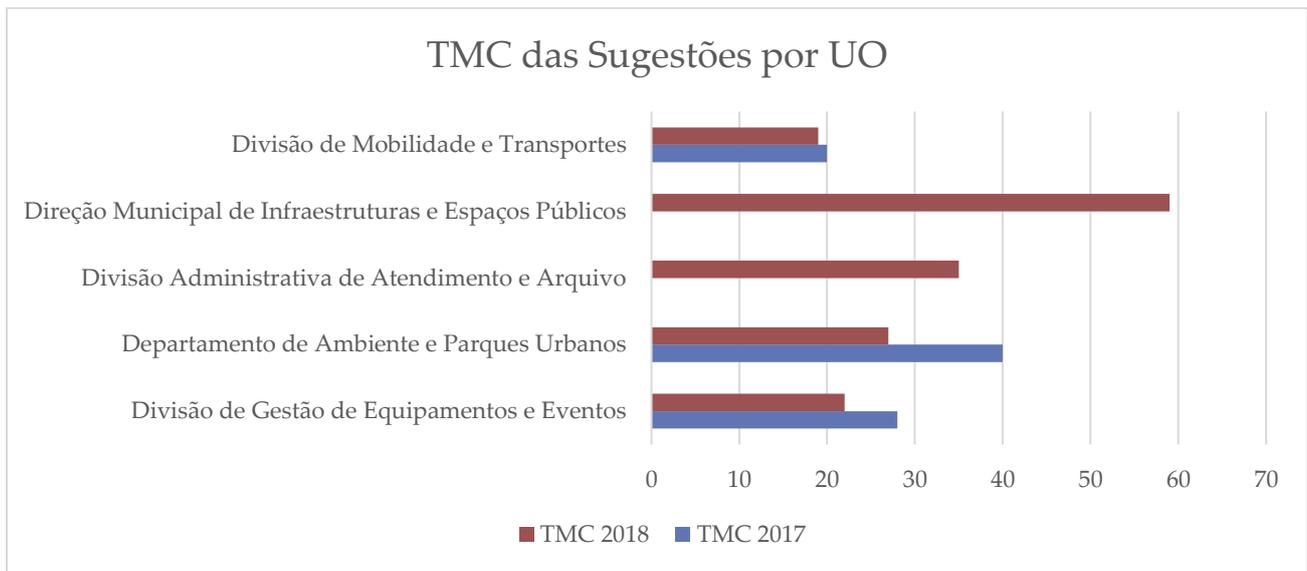


Gráfico 8 – TMC das Sugestões por UO

## Elogios

Em sede de ocorrências de elogios, são apresentados os totais deste ano e ano homólogo bem como o tempo médio de conclusão (TMC) resultando na Tabela 4 – Ocorrências e TMC de Elogios por UO abaixo:

Tabela 4 – Ocorrências e TMC de Elogios por UO

Destino	TMC 2017	Total 2018	TMC 2017	TMC 2018
Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos	0	9	0	20
Departamento de Ambiente e Parques Urbanos	2	7	36	20
Divisão Administrativa de Atendimento e Arquivo	0	2	0	15
Divisão de Fiscalização e Contraordenações	0	1	0	9
<b>Totais</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>36,00</b>	<b>16,00</b>

Da informação constante da Tabela 4 – Ocorrências e TMC de Elogios por UO, elaborou-se o Gráfico 9 – Ocorrências dos Elogios por UO e Gráfico 10 – TMC dos Elogios por UO demonstrando os números de ocorrências e respetivos TMC numa perspetiva evolutiva.

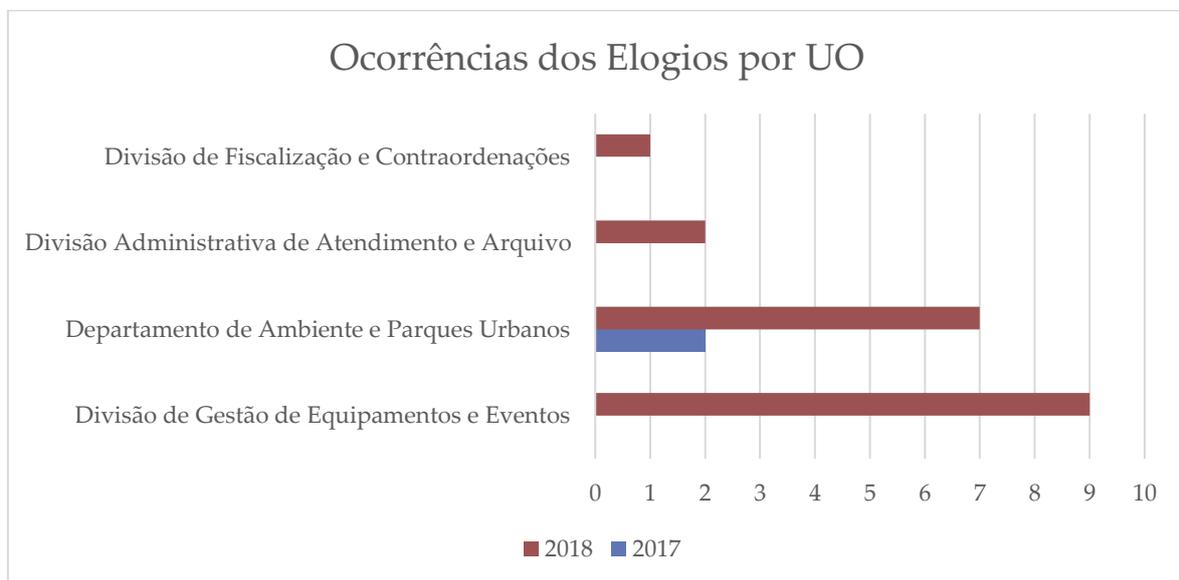


Gráfico 9 – Ocorrências dos Elogios por UO

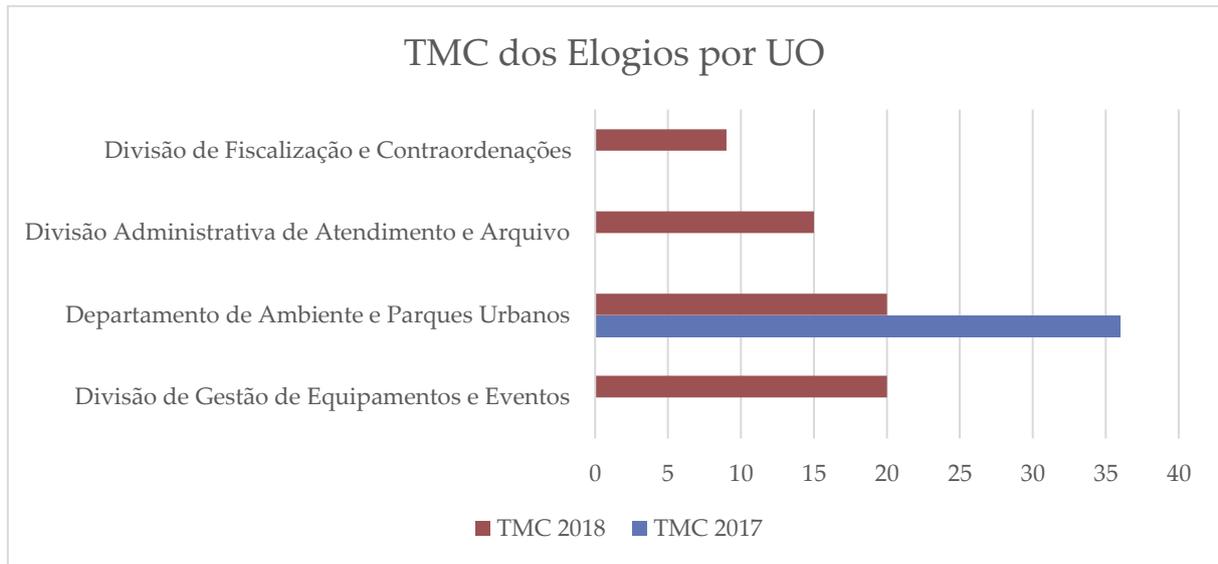


Gráfico 10 – TMC dos Elogios por UO

## Análise temporal

Uma análise na dimensão temporal revela a distinção do número de ocorrências distribuídos por trimestre ao longo do ano. Este facto deve-se essencialmente à sazonalidade inerente às atribuições com que determinadas unidades orgânicas se deparam.

Da informação anual recolhida e espelhada nas tabelas e gráficos acima, pode ainda dissecar-se por trimestre para aferir das oscilações no tempo:

Tabela 5 – Ocorrências das RSE por trimestre

	1º T	2º T	3º T	4º T
<b>Reclamações</b>	49	48	76	40
<b>Sugestões</b>	6	6	7	1
<b>Elogios</b>	3	5	6	8
<b>Outro</b>	0	0	0	2

A sazonalidade acima referida, reflexo dos valores constantes da Tabela 5 – Ocorrências das RSE por trimestre, é representada no Gráfico 11 – Ocorrências das RSE por trimestre:

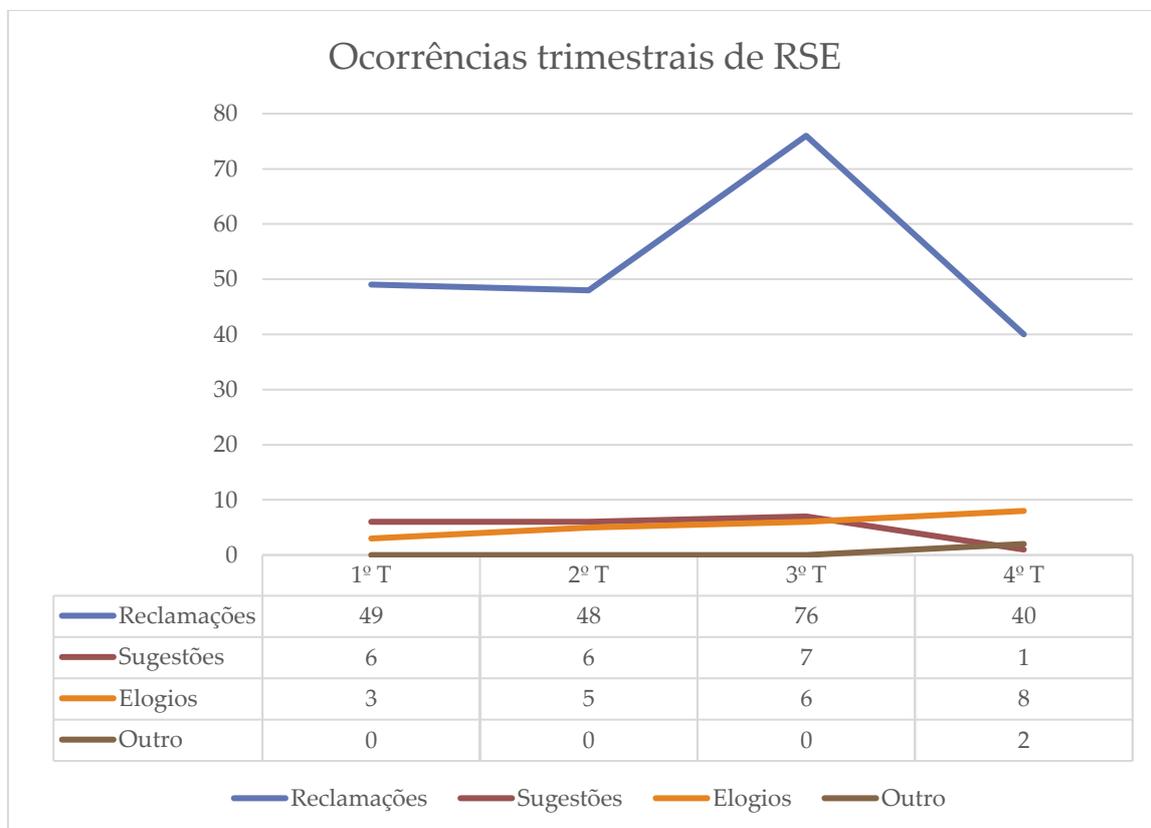


Gráfico 11 – Ocorrências das RSE por trimestre

## Conclusão

Da recolha dos dados das ocorrências, importa tecer algumas considerações que tem influência no resultado/interpretação dos mesmos, a saber:

- Os dados foram extraídos a 10 de janeiro de 2019;
- Não contemplam os dados da APP Cidadão Gaia.

Existindo registos anteriores é possível fazer uma análise de período homólogo, no qual não se verifica desvios significativos por tipo de ocorrência.

Analisando os dados acima expostos, pode concluir-se a agregação do número absoluto de reclamações a caírem nas unidades orgânicas com maior interação com o Munícipe/Cidadão, pelas competências atribuídas (Equipamentos Municipais, Parques e Polícia Municipal que se mantém iguais ao ano anterior).

Conclui-se também que sem prejuízo da emissão da resposta dentro do prazo legal de 15 dias úteis, colmatada com a comunicação intermédia que visa reportar do estado da ocorrência, que existe uma dilação dos prazos em alguns serviços emitirem o parecer/informação, fruto de complexidade diversa ou interdependência administrativa entre diferentes unidades orgânicas ou entidades.

A montante destes fatores, a apreciação da sazonalidade releva para esta análise na medida em que o terceiro trimestre surge em destaque motivada pela época.

Verifica-se ainda a utilização de outros canais de comunicação para efeitos das RSE que os Munícipes / Cidadãos, o Livro de Reclamações ainda se encontra como meio preferencial de registo, sem prejuízo de se verificar um aumento na adoção de outros meios facilitadores da comunicação, nomeadamente o correio eletrónico e formulários.

Relativamente à tipificação associada a cada ocorrência (em termos gerais), destaca-se claramente o “Desacordo com o Regulamento / Procedimento”.

Refletindo sobre a unidade orgânica que mais ocorrências de reclamações recolhe, torna-se pertinente desdobrar o registo por equipamento da Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos (DGEE):

### Tabela 6 - Reclamações DGEE

#### **Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos 14**

Estádio Municipal - Parque da Cidade	1
Estádio Municipal Aurora Cunha (Pedroso)	1
Piscina Municipal Aurora Cunha (Pedroso)	9
Piscina Municipal da Granja	50
Piscina Municipal de Lever	9
Piscina Municipal de Maravedi	11
Piscina Municipal de Vila D'Este	9

A análise da Tabela 6 - Reclamações DGEE resulta no Gráfico 12 - Reclamações DGEE que reflete a maior incidência de ocorrências na Piscina Municipal da Granja (coberta e descoberta).

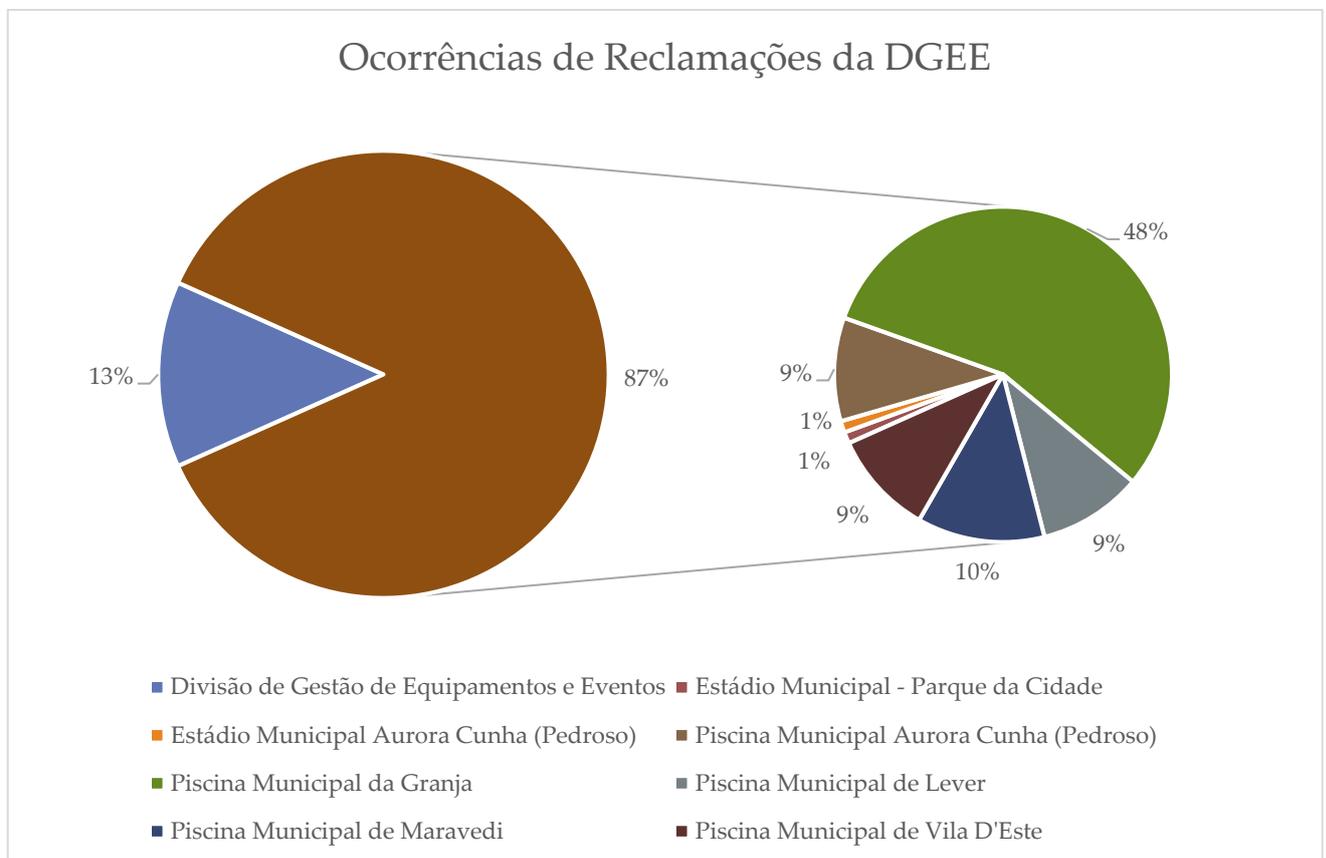
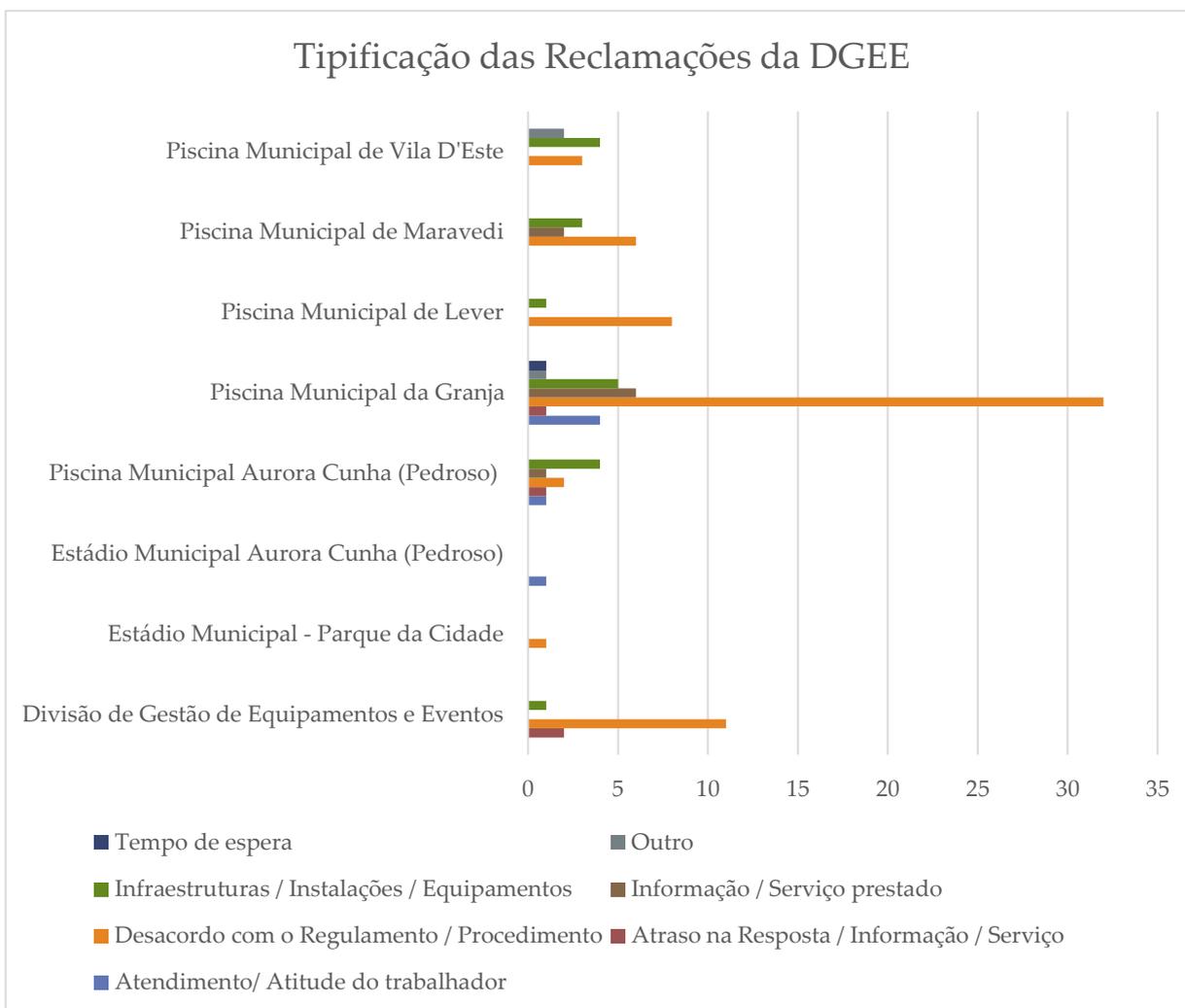


Gráfico 12 - Reclamações DGEE

Refletindo sobre a tipificação nesta unidade orgânica, analisa-se o Gráfico 13 - Tipificação das Reclamações da DGEE que cruza os equipamentos com as tipologias registadas em sede de reclamação:



**Gráfico 13 - Tipificação das Reclamações da DGEE**

Quanto à tipificação, em termos quantitativos absolutos, verifica-se uma maior expressão no “Desacordo com o Regulamento / Procedimento”, com reflexo evidente na unidade orgânica em observância mais detalhada.

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 para a elaboração da resposta do Sr. Presidente da Câmara e aferir da possibilidade junto dos serviços de oportunidades de melhoria.

Vila Nova de Gaia, 15 de janeiro de 2019