

VILA NOVA DE



CÂMARA MUNICIPAL

Reclamações, Sugestões e Elogios

Relatório Anual - 2020

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 Munícipes.

Assim, a Divisão de Auditoria e Qualidade (DAQ), no âmbito das suas competências e no cumprimento do Despacho 29/2019 do Exmo. 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.

Reclamações, Sugestões e Elogios

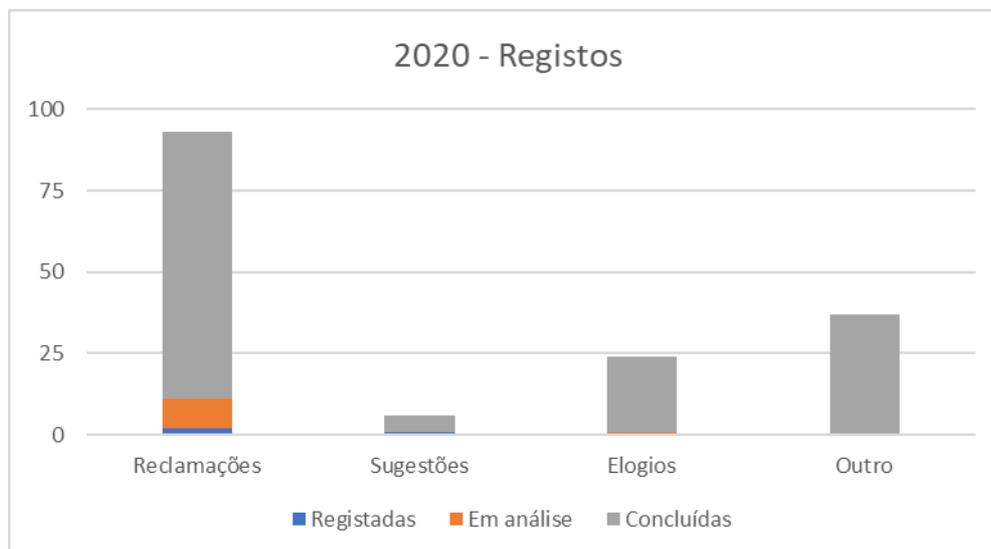


Gráfico 1 – 2020 – Registos das Participações

Durante o ano de 2020 o Município de Vila Nova de Gaia continuou, à semelhança do ano anterior, a registar as ocorrências das RSE, no total de 160, sendo distribuídas da seguinte forma: 93 Reclamações, 6 Sugestões e 24 Elogios, tal como se apresenta na Tabela 1 e representa no Gráfico 1 – 2020 – Registos das Participações, verificando-se um total de 76,8% das participações das RSE.

Tendo em conta os dados obtidos através dos registos das RSE, verifica-se que, 58,1% são Reclamações, 3,8% são Sugestões e 15% são Elogios.

A rubrica “Outro”, que não configura como RSE, representa 23,1% do total dos registos das ocorrências, onde se enquadra os agradecimentos, dirigidos ao Município de Vila Nova de Gaia por serviço e apoio prestados aos munícipes, bem como, pedidos de intervenção cívica. Neste registo pode-se, ainda, aferir que 83,8% são agradecimentos e 16,2% são pedidos de intervenção.

	Reclamações	Sugestões	Elogios	Outro
2020	93	6	24	37
%	75,6%	4,9%	19,5%	23,1%

Tabela 1 - Distribuição por Ocorrência

Numa análise comparativa com o ano anterior, como se demonstra no Gráfico 2 - RSE-Comparação homóloga 2019-2020, pode-se constatar um decréscimo acentuado do registo de ocorrências das RSE, apresentado uma diminuição equivalente a 55,6%, conforme Tabela 2 – Variação percentual 2019-2020. Esta diminuição prende-se com o encerramento dos equipamentos municipais devido à pandemia Covid19. Relativamente ao registo de “Outros”, obteve-se um resultado inverso, por força da divulgação do Despacho 29/PCM/2019, com um aumento equivalente a 24,3%, relativamente ao ano anterior.

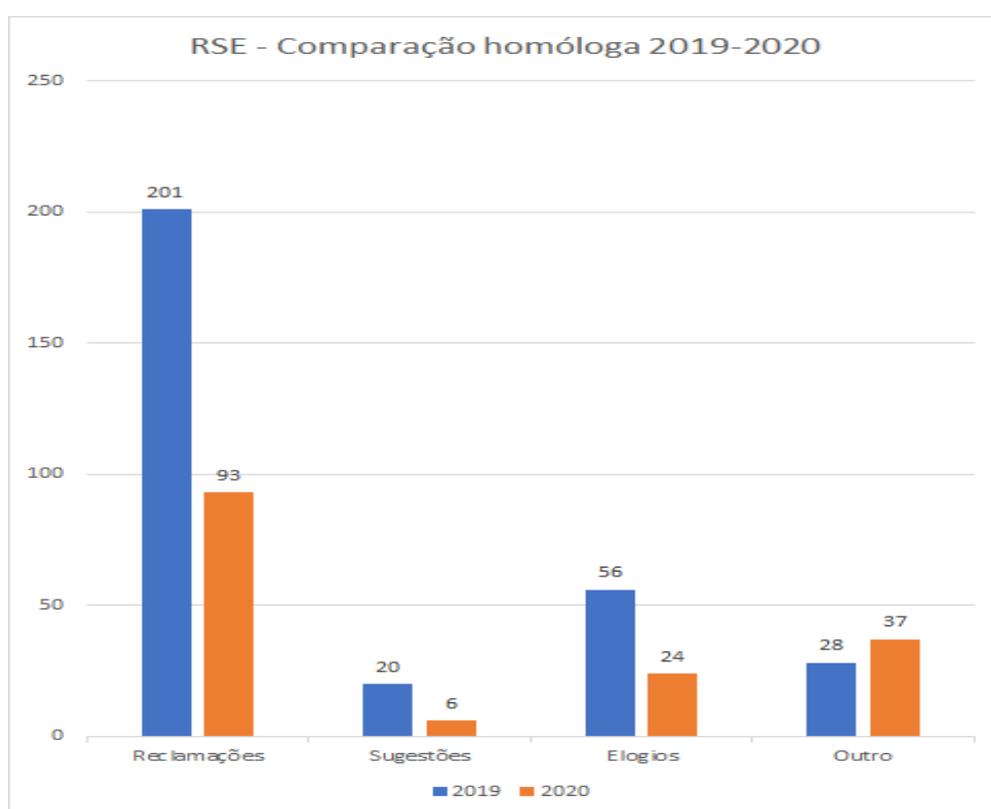


Gráfico 2 – RSE - Comparação homóloga 2019-2020

	RSE	Outro
2020	123	37
2019	277	28
%	55,6%	24,3%

Tabela 2 – Variação percentual RSE e Outro 2019-2020

Ao analisar o Gráfico 3 - Comparação de registos anual, verifica-se que as **Reclamações** e as **Sugestões** apresentam uma descida, que se pode justificar pelo esforço das Unidades Orgânicas (UO) em disponibilizar melhores serviços e naturalmente pela obrigatoriedade de encerrar os equipamentos devido à pandemia Covid19. O inverso acontece nos **Elogios**, com um aumentaram 60,7% e nos **Outros** onde cabem os agradecimentos e pedidos de intervenção cívica, e se verifica um aumento significativo de 92,8%, de 2018 para 2019.

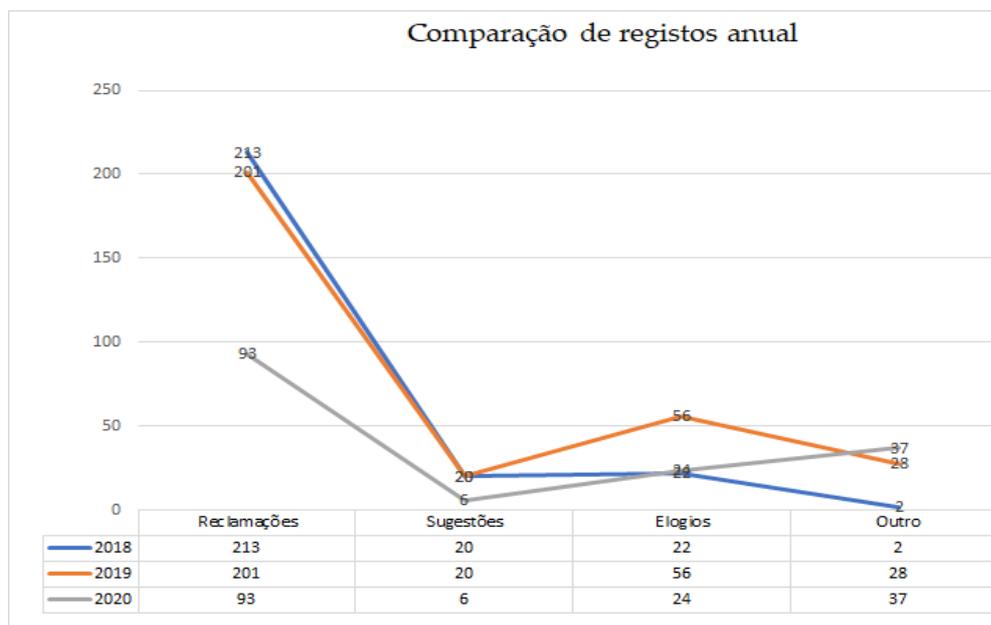


Gráfico 3 - Comparação de registos anual

Metodologia

A comunicação das RSE é realizada por via do livro de reclamações, elogios, formulários disponibilizados no Atendimento Geral e Online, carta, correio eletrónico, ou outras vias oficiais do Município. Elencando os registos contabilizados por cada uma das vias resulta no Gráfico 4 – Vias de comunicação, verifica-se que as reclamações são primordialmente enviadas por email e registadas nos livros de reclamações, existindo ainda um número significativo de registos em formulário específico para o efeito.

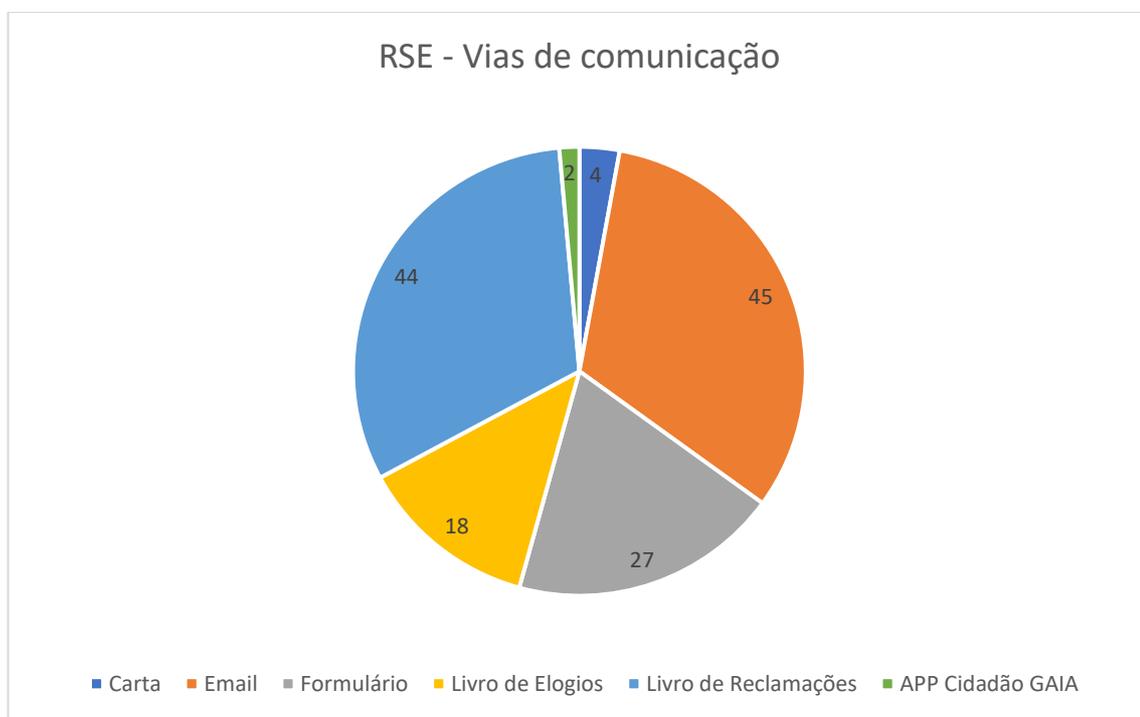


Gráfico 4 – Vias de comunicação

O correio eletrónico e o livro de reclamações foram as vias de comunicação mais utilizadas pelos munícipes para apresentação das RSE, representando 32,1% e 31,4%, respetivamente, do total dos registos rececionados, seguidos pelo formulário com uma utilização de 19,3%.

As ocorrências registadas foram objeto de tipificação para possibilitar uma análise mais pormenorizada relativamente à satisfação. Nos termos do resultando na Tabela 3 – Tipificação das

RSE, constata-se que as Infraestruturas/Instalações/Equipamentos representa 30% do total das ocorrências registadas em RSE, seguida de Desacordo com o Regulamento/Procedimento com 26,8% e do Atendimento/Atitude do trabalhador com 17,9%.

Conclui-se ainda que, relativamente às Infraestruturas/Instalações/Equipamentos, 86,5% são reclamações, 8,1% são sugestões e 5,4% são elogios. Quanto a Desacordo com o Regulamento/Procedimento, verifica-se que 90,9% são reclamações e 9,1% são sugestões. Em Atendimento/Atitude do trabalhador, verifica-se que 54,5% são elogios e 45,5% são reclamações

Relativamente a Outro, pode-se aferir que, a maior incidência dos registos encontra-se em Informação/Serviço prestado com 78,4%, encontrando-se, aqui, representados os agradecimentos.

TEMA	Reclamações	Sugestões	Elogios	Outros
Atendimento / Atitude do trabalhador	10	0	12	1
Atraso na Resposta / Informação / Serviço	7	0	1	1
Desacordo com o Regulamento / Procedimento	30	3	0	0
Informação / Serviço prestado	11	0	9	29
Infraestruturas / Instalações / Equipamentos	32	3	2	5
Outro	3	0	0	1
Tempo de espera	0	0	0	0
TOTAL	93	6	24	37

Tabela 3 – Tipificação das RSE

Nos dados representados é possível constatar graficamente os maiores responsáveis nas ocorrências, de RSE e Outro, no Gráfico 5 –RSE - Tipificação

RSE - Tipificação

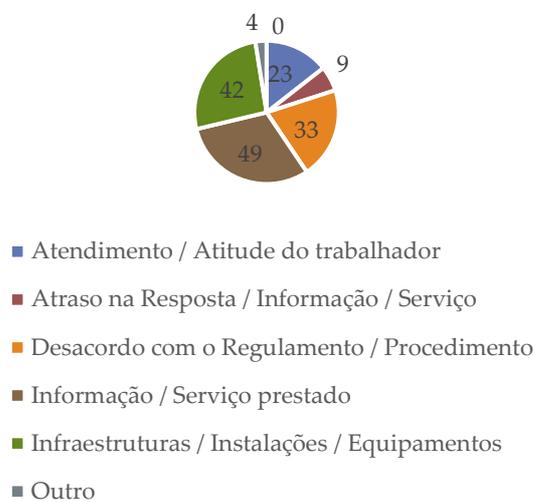


Gráfico 5 - RSE Tipificação

Unidades orgânicas

Uma análise na dimensão da estrutura organizacional revela algumas das UO que acolhem um maior número de ocorrências. Este facto, deve-se essencialmente a um maior contato com a população em geral na incumbência das suas competências.

Reclamações

Em sede de reclamações, as mesmas são apresentadas por totais do ano de 2020, bem como o Tempo Médio de Conclusão (TMC), conforme Tabela 4 – Ocorrências de Reclamações e TMC por UO.

Em 2020 foram registadas 93 reclamações, relativas a 19 UO, e, cujo tempo médio de conclusão foi de 19,53 dias.

A Divisão de Gestão Policial Operacional apresenta um TMC de 97 dias, o que enviesa o resultado da TMC total. Importa referir que nos termos do nº 1 do art.º 13º do Código do Procedimento Administrativo (PA), o Princípio da decisão deve ser acautelado.

Da observação da tabela infra, constata-se que a Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos como a UO com maior incidência de reclamações, 32 reclamações, apresenta 34,4% da totalidade. Estes valores justificam-se pelo número significativo de utentes que frequentam a rede de equipamentos desportivos municipais, nomeadamente piscinas, pavilhões e estádios.

O tempo médio de resposta, desta UO, foi de 19 dias. Logo de seguida, o Departamento de Ambiente e Parques Urbanos e a Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública, com o número de 14 e 11 reclamações, respetivamente, expressando, 15,1% e 11,8%, respetivamente.

Unidade Orgânica	Total 2020	TMC 2020
Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos	32	21
Departamento de Ambiente e Parques Urbanos	14	11
Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública	11	20
Divisão Administrativa de Atendimento e Arquivo	8	21
Divisão de Mobilidade e Transportes	6	21

Divisão de Gestão Policial Operacional	4	97
Departamento de Planeamento, Controlo Financeiro e Execuções Fiscais	3	12
Empresas Municipais e Participadas e Régie Cooperativa	3	23
Presidência	2	22
Serviço Veterinário Municipal	1	20
Divisão de Património e Expropriações	1	16
Departamento de Obras e Empreitadas	1	15
Divisão de Ação Social Escolar	1	15
Divisão de Fiscalização	1	20
Departamento de Urbanismo e Planeamento	1	0
Unidade de Cultura e Juventude	1	14
Direção Municipal de Educação e Saúde	1	7
Divisão de Contraordenações	1	16
Divisão de Gestão Urbanística e Vistorias Administrativas	1	0
Totais	93	19,53

Tabela 4 – Ocorrências de Reclamações e TMC por UO

Da informação constante da Tabela 4 – Ocorrências de Reclamações e TMC por UO, resultaram os Gráficos 6 – Ocorrências de Reclamações por UO e Gráfico 7 – TMC das Reclamações por UO demonstrando os números de ocorrências e os respetivos TMC numa perspetiva evolutiva comparando os dados com anos homólogos.

Da análise aos gráficos verifica-se que as UO com maior incidência de registo de reclamações são as mesmas do ano de 2020. Pode-se, ainda, apurar que, no geral, os registos das reclamações diminuíram em 2020, cerca de 46,3%, relativamente a 2019.

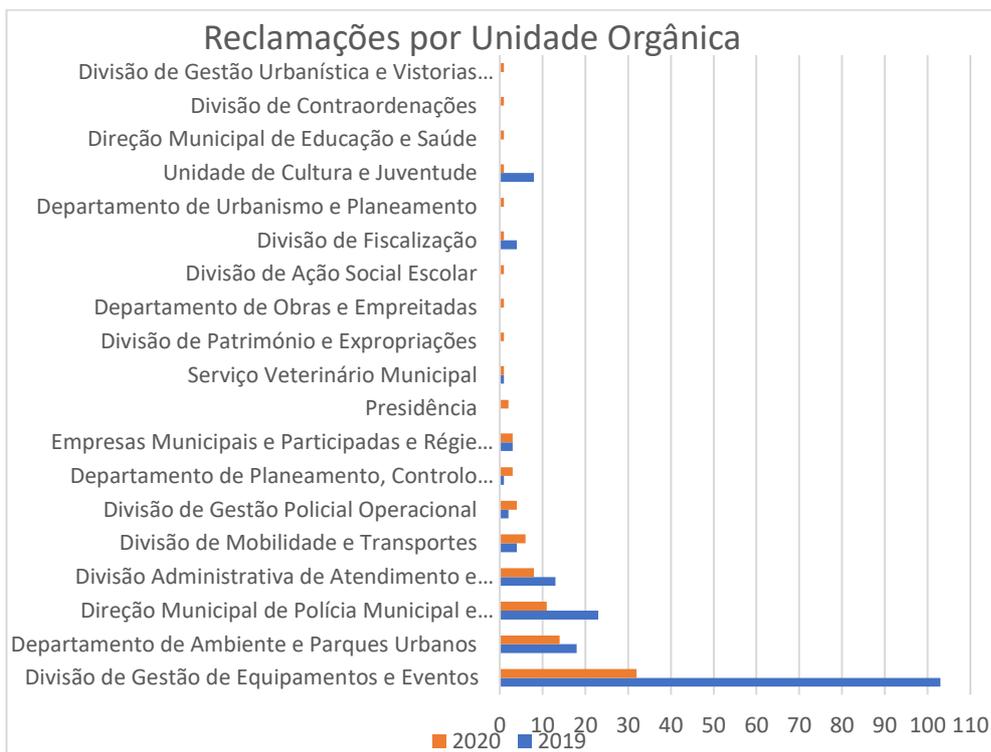


Gráfico 6 – Ocorrências de Reclamações por UO

No que concerne ao TMC verifica-se um aumento de 48,8% em 2020, face a 2019.

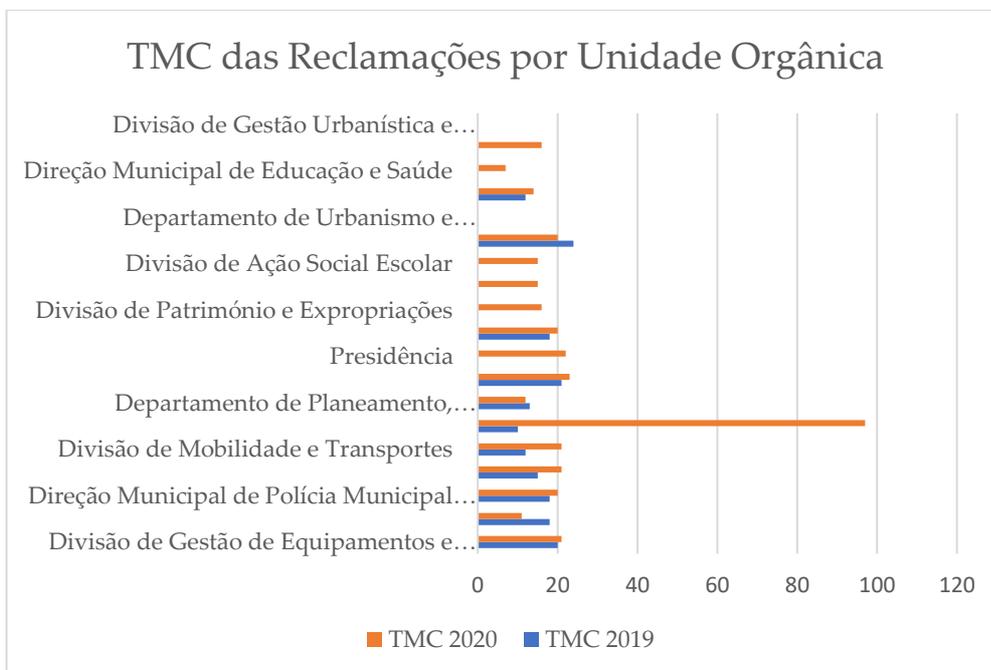


Gráfico 7 – TMC das Reclamações por UO

Sugestões

Em sede de ocorrências de sugestões, são apresentados os totais de 2020, bem como o TMC resultando na Tabela 5- Ocorrências de Sugestões e TMC por UO.

Em 2020 foram registadas 6 sugestões, relativas a 3 UO, com um TMC de 30 dias, repartidas pela DGEE com 4 registos, englobando 66,6% do total das sugestões e o GVPA e a DMIEP, ambas com 1 registo, englobando cada uma 16,7% do total dos registos.

Unidade Orgânica	Total 2020	TMC 2020
Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos	4	39
Gabinete de Vereação	1	21
Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos	1	0
Totais	6	30,00

Tabela 5 - Ocorrências de Sugestões e TMC por UO

Da informação constante da Tabela 5 - Ocorrências de Sugestões e TMC por UO resultaram os Gráficos 8 – Ocorrências de Sugestões por UO e Gráfico 9 – TMC das Sugestões por UO demonstrando os números de ocorrências e os respetivos TMC numa perspetiva evolutiva comparando os dados com anos homólogos.

Verifica-se que a DGEE foi a UO com o maior número de registos de sugestões. Em 2020 assistiu-se a um significativo decréscimo de 68,4%, face a 2019

Os valores encontrados para o GV e a DMIEP não se revelam significativos na medida em que apenas foi efetuado 1 registo em cada uma das UO.

A DGEE apresenta um TMC de 39 dias em 2020, ou seja, um aumento de 53,8%, com TMC, face a 2019. Relativamente às duas UO, também em análise, apenas a GV registou, neste ano de 2020, um TMC de 21 dias e a DMIEP o valor 0.

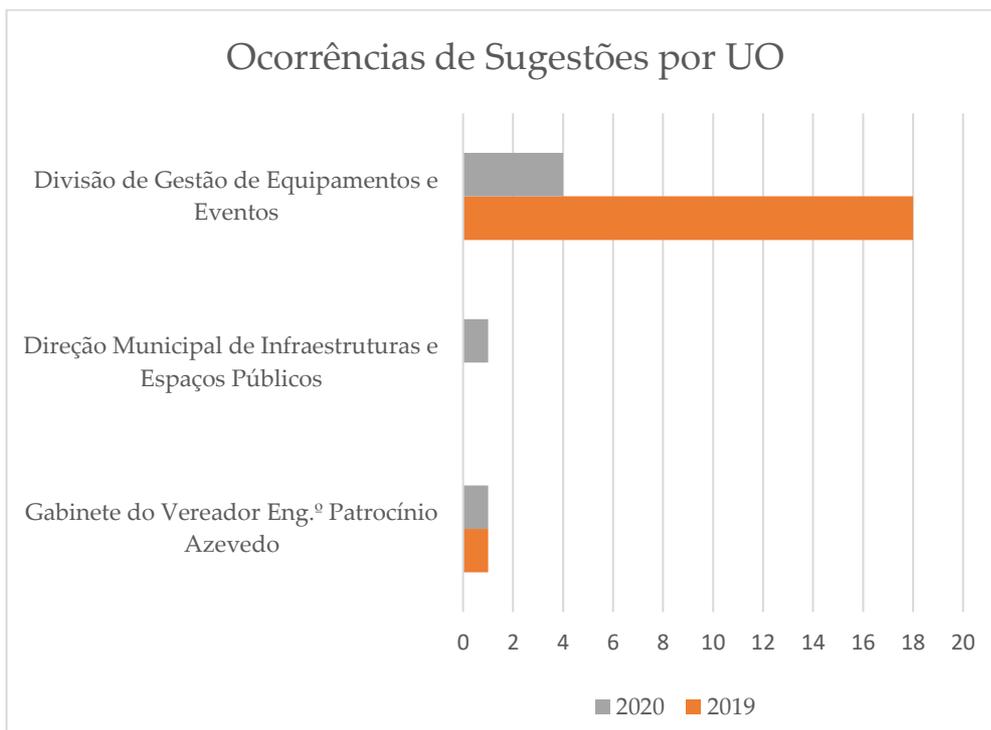


Gráfico 8 – Ocorrências de Sugestões por UO

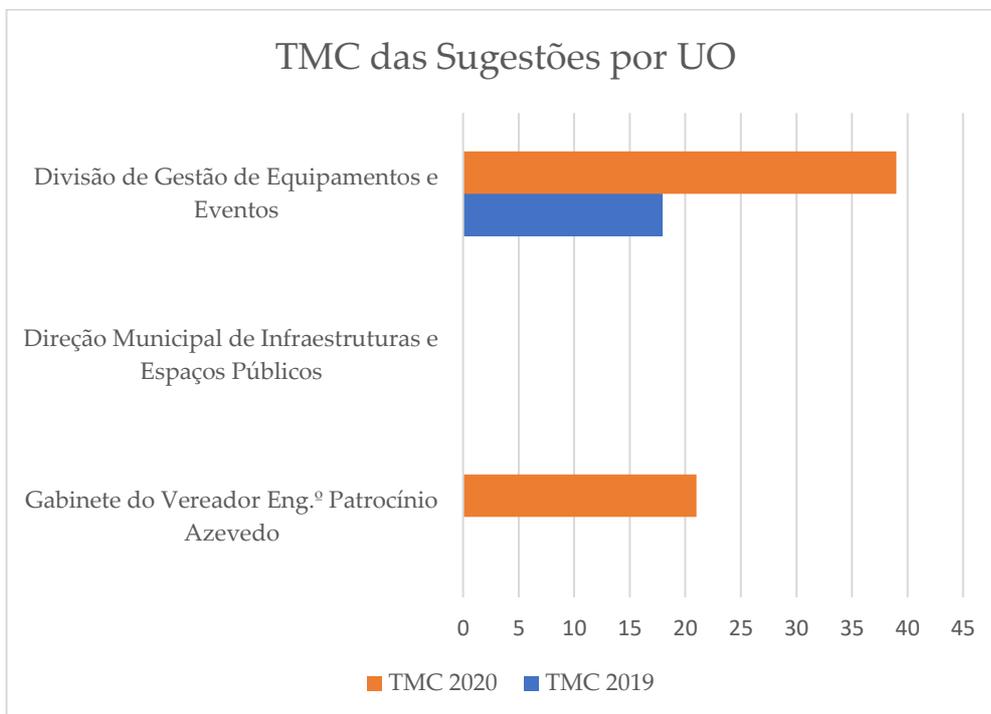


Gráfico 9 – TMC das Sugestões por UO

Elogios

Em sede de ocorrências de Elogios, são apresentados os totais deste ano, bem como o tempo médio de conclusão (TMC) resultando na Tabela 6 – Ocorrências e TMC de Elogios por UO.

No ano de 2020 foram registados 24 elogios, relativas a 6 UO, com um TMC foi de 17,67 dias.

Pode-se aferir que o Departamento de Ambiente e Parques Urbanos foi a UO com o maior número de registos de elogios, abrangendo 45,8% da totalidade de registos, seguido pela Divisão Administrativa de Atendimento e Arquivo, com 8 registos, e uma abrangência de 33,3%. A Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos, alcançou, com 2 registos, 8,3% do total dos elogios. Os restantes 12,6% de incidência dos registos de elogios foram repartidos pela Direção Municipal de Bombeiros Sapadores e proteção Civil, pela Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública e pela Divisão de Mobilidade e Transportes, cada uma com 1 registo.

Unidade Orgânica	Total 2020	TMC 2020
Departamento de Ambiente e Parques Urbanos	11	16
Divisão Administrativa de Atendimento e Arquivo	8	8
Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos	2	18
Direção Municipal de Bombeiros Sapadores e Proteção Civil	1	20
Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública	1	25
Divisão de Mobilidade e Transportes	1	19
Totais	24	17,67

Tabela 6 – Ocorrências e TMC de Elogios por UO

Da informação constante da Tabela 6 – Ocorrências e TMC de Elogios por UO, elaborou-se o Gráfico 10 - Ocorrências dos Elogios por UO e o Gráfico 11 – TMC dos Elogios por UO apresenta-se o número de ocorrências e respetivos TMC.

Numa perspetiva evolutiva e comparando os dados ano homologo, verifica-se que o número total de registos foram de 52 no ano de 2019 e 24 no ano de 2020.

Comparando o ano de 2020 com o ano de 2019, como seria de esperar, devido à atual conjuntura, verificou-se uma diminuição de 53,8%, no total de registos.

A DGEE e a DAPU tiveram diminuições de registos de elogios de 89,4% e 56,0%, respetivamente. A contrariar esta tendência apurou-se que a DAAA em 2020 teve um aumento de 25% de registos de elogios, relativamente ao ano anterior.

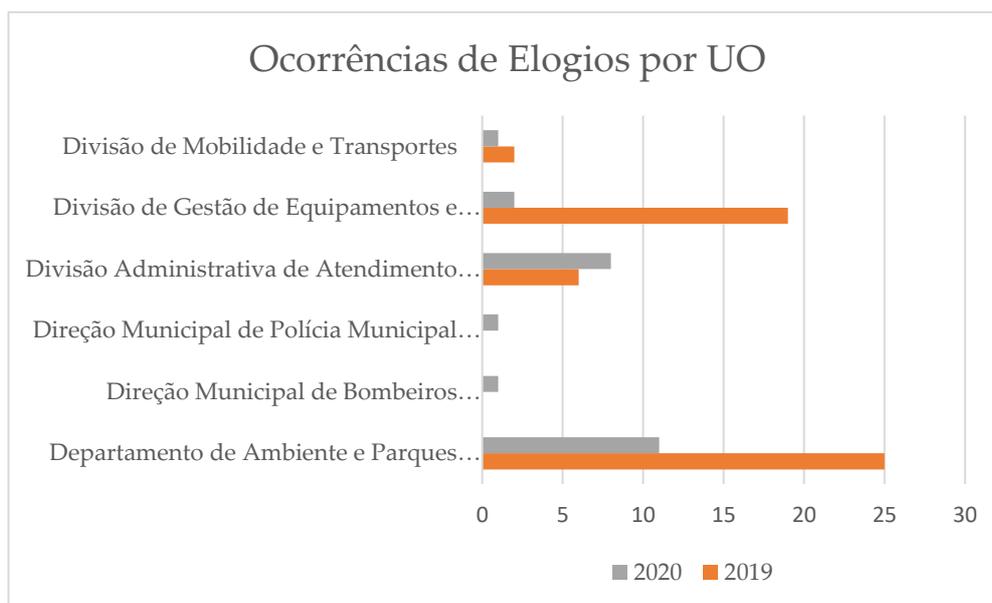


Gráfico 10 - Ocorrências dos Elogios por UO

Relativamente ao TMC, verifica-se um resultado de 22,5 e 17,7 dias, respetivamente, aos anos de 2019 e 2020.

Verifica-se ainda que as UO com maior TMC, em 2020, foram a DMPMSP e a DMBSPC com valores de 25 e 20, respetivamente. Estas UO tiveram apenas 1 registo em 2020.

Relativamente às UO, com registos nos anos em análise, verifica-se que a DGEE teve um tempo médio de conclusão de 27 dias em 2019, e em 2020 de 18 dias o que resultou numa diminuição de 33,3%.

A DAPU, em termos de TMC, apresenta resultados similares à DGEE.

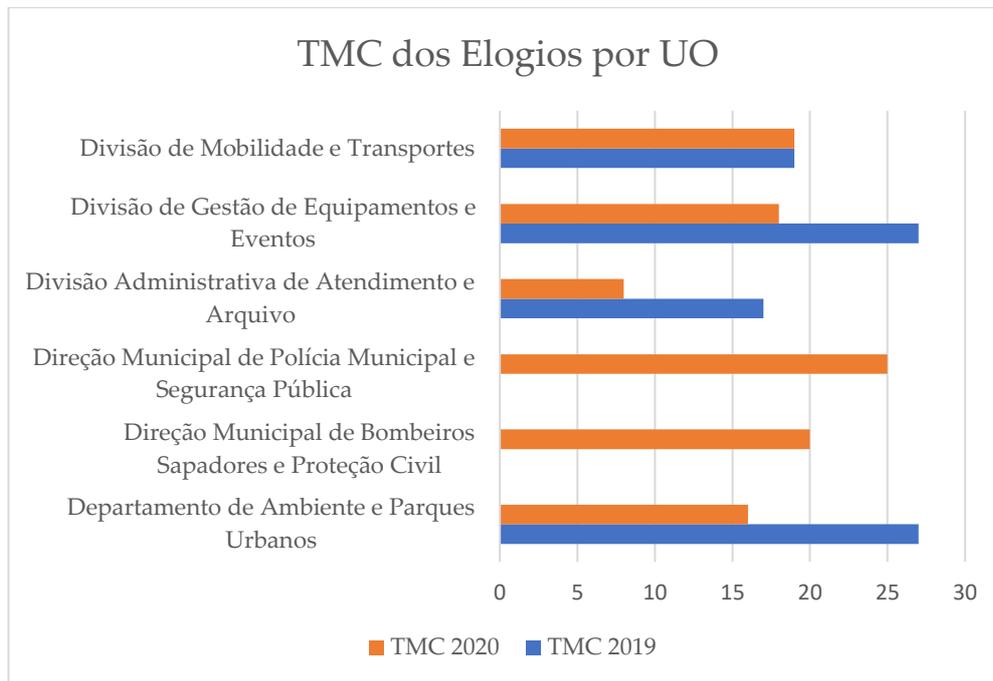


Gráfico 11 – TMC dos Elogios por UO

Análise temporal

Uma análise na dimensão temporal revela a distinção do número de ocorrências distribuídos por trimestre ao longo do ano, verificando um acentuado decréscimo a partir do 2º Trimestre de 2020.

Como já referido, este resultado deve-se, essencialmente, ao impacto da pandemia Covid-19 e, considerou-se, ter sido fortemente condicionado pelo contexto das medidas de contenção e controlo da pandemia, como o fecho dos equipamentos desportivos, a redução do atendimento presencial, realizado após marcação prévia, redução das atividades culturais e escolas, com o fecho das instituições.

Da informação anual recolhida, e espelhada nas tabelas e gráficos acima, pode ainda dissecar-se por trimestre para aferir das oscilações no tempo, representada no Gráfico 12 – Ocorrências das RSE por trimestre.

Durante 2020 verificou-se que o maior número de registos de ocorrências de RSE ocorreu no 1º Trimestre, com 65 registos, registando-se uma diminuição de 73,8% no segundo trimestre, com 17 registos. No 3º Trimestre, relativamente ao trimestre anterior, o mesmo apresenta um aumento de 5,6%, com 18 registos, e evidencia um ligeiro aumento de 21,7%, com 23 registos no último trimestre.

Quanto aos registos de ocorrências de “Outro”, o 1ºT e o 2ºT tiveram o mesmo número de registos, 10 cada trimestre. O 3ºT evidenciou uma ligeira diminuição de 40%, com 6 registos e o 4ºT apresentou um ligeiro aumento de 45%, com 11 registos.

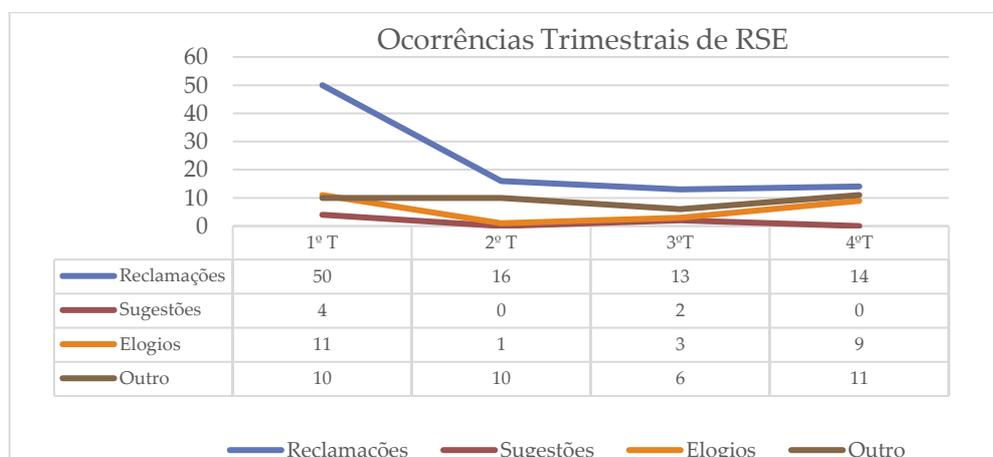


Gráfico 12 – Ocorrências das RSE por trimestre

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 em janeiro de 2021;

Existindo registos anteriores é possível fazer uma análise de período homólogo. Pese embora, o período atípico vivenciado a partir de março de 2020, resultado da pandemia Covid-19, a análise comparativa a período análogo reflete os desvios por tipo de ocorrência, verificando-se um decréscimo de registos significativos, o que seria espetável.

Analisando os dados acima expostos, pode concluir-se que as agregações do número absoluto de reclamações incidem nas unidades orgânicas com maior interação com o Múncipe/Cidadão, pelas competências atribuídas (Equipamentos Municipais, Parques e Polícia Municipal).

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, existe uma dilação dos prazos em alguns serviços ao emitirem o parecer/informação, fruto de complexidade diversa ou interdependência administrativa entre diferentes unidades orgânicas ou entidades.

Verifica-se, que o Livro de Reclamações é o meio preferencial de registo das SER, no entanto verifica-se um aumento na adoção de outros meios facilitadores da comunicação, nomeadamente o correio eletrónico e formulários.

Relativamente à tipificação associada a cada ocorrência, destaca-se claramente o “Infraestruturas / Instalações / Equipamentos”, logo seguido do “Desacordo com o Regulamento / Procedimento”.

Refletindo sobre a unidade orgânica que mais ocorrências de reclamações recolhe, torna-se pertinente desdobrar o registo da DGEE, por equipamentos, aferindo que a Piscina Municipal da

Granja registou 23 reclamações, ou seja, 71,9% do total dos registos. A Piscina Municipal da Granja (Descoberta) registou 4 registos de ocorrências. De salientar que em 2020 a Piscina Municipal da Granja Descoberta, bem como a Piscina de Maravedi, não abriram ao público.

Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos	1
Piscina Municipal da Granja	23
Piscina Municipal da Granja (Descoberta)	4
Piscina Municipal de Maravedi	2
Piscina Municipal Aurora Cunha (Pedroso)	2

Tabela 7 - Reclamações DGEE

A análise da Tabela 7 - Reclamações DGEE resulta no Gráfico 13 - Reclamações DGEE que reflete a maior incidência de ocorrências na Piscina Municipal da Granja.

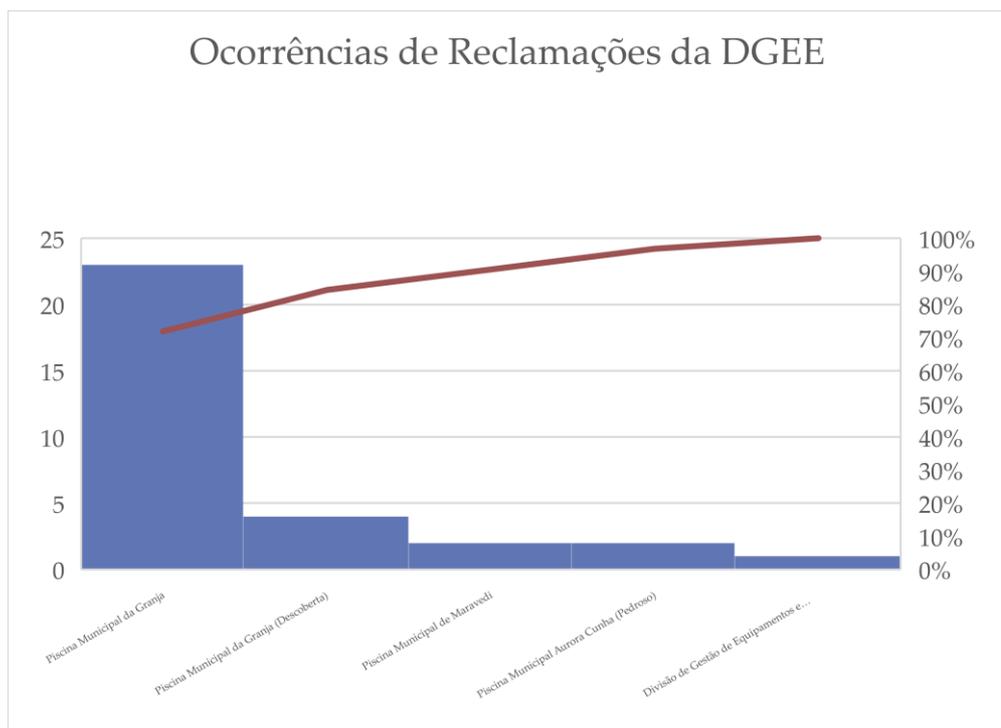


Gráfico 13 - Reclamações DGEE

Refletindo sobre a tipificação nesta unidade orgânica, Gráfico 14 - Tipificação das Reclamações da DGEE, conta-se que há uma maior expressão no “Desacordo com o Regulamento / Procedimento”, com reflexo evidente na unidade orgânica em observância mais detalhada.

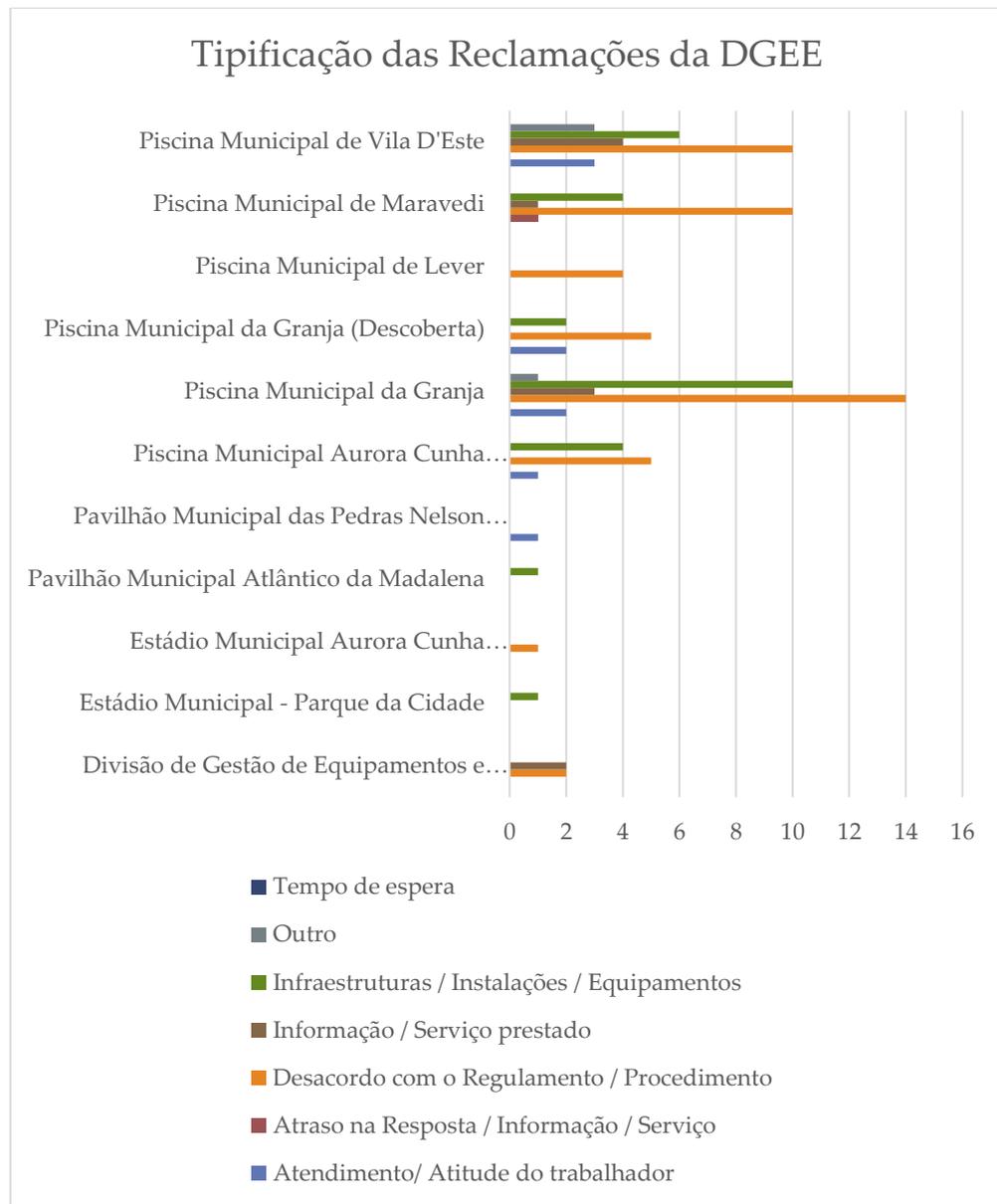


Gráfico 14 - Tipificação das Reclamações da DGEE

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 Senhor Presidente da Câmara e aferir da possibilidade junto dos serviços de oportunidades de melhoria visando a satisfação do Munícipe/Cidadão.

Vila Nova de Gaia, 25 de março de 2021