

VILA NOVA DE



CÂMARA MUNICIPAL

Reclamações, Sugestões e Elogios

Relatório Anual - 2021

Índice

Introdução	4
Reclamações, Sugestões e Elogios	5
Metodologia	10
Unidades orgânicas	13
Reclamações	13
Sugestões.....	18
Elogios	21
Análise temporal	24
Conclusão	26

Gráficos

Gráfico 1 - 2021 – Registo das Participações	5
Gráfico 2 – RSE - Comparação homóloga 2020-2021.....	8
Gráfico 3- Comparação de registos anual	9
Gráfico 4 – Vias de comunicação	10
Gráfico 5- RSE Tipificação	12
Gráfico 6 – Ocorrências de Reclamações por UO.....	15
Gráfico 7 – TMC das Reclamações por UO.....	15
Gráfico 8 - Reclamações DGEE	17
Gráfico 9 - Tipificação das Reclamações da DGEE.....	18
Gráfico 10- Ocorrências de Sugestões e TMC por UO.....	19
Gráfico 11– Ocorrências de Sugestões por UO	20
Gráfico 12 – TMC das Sugestões por UO.....	20
GRÁFICO 13 – OCORRÊNCIA DE ELOGIOS E TMC POR UO	21
Gráfico 14 – Ocorrência dos Elogios por UO	22
Gráfico 15 – TMC dos Elogios por UO	23
Gráfico 16 – Ocorrência das RSE por trimestre.....	24

Tabelas

Tabela 1 - Distribuição por Ocorrência.....	6
Tabela 2 - Reclamação pendente de Plano de Ação	7
Tabela 3 - – Variação percentual RSE e Outro 2020-2021	8
Tabela 4– Tipificação das RSE (2021)	11
Tabela 5 – Ocorrências de Reclamações e TMC por UO	14
Tabela 6 – Fichas de Melhoria.....	16
Tabela 7 - Reclamações DGEE	16
Tabela 8 – Distribuição das RSE e Outro por Trimestre	25

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, promovendo 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 Municípes.

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, 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

Durante o ano de 2021 o Município de Vila Nova de Gaia registou as ocorrências das RSE, aferindo, através de dados recolhidos na plataforma GAQ, em 27 de janeiro, um total de 181 registos de ocorrências, distribuídos da seguinte forma:

- Reclamações - 104
- Sugestões – 13
- Elogios – 19
- Outro – 45

As ocorrências encontram-se nos seguintes estados:

- Registado – aguardam informação ou parecer dos serviços;
- Análise – estão em fase de tramitação, por via de solicitação de esclarecimentos adicionais, reanálise, análise de causas ou a aguardar conclusão de Plano de Ação, em serviços ainda não certificados, e,
- Concluído.

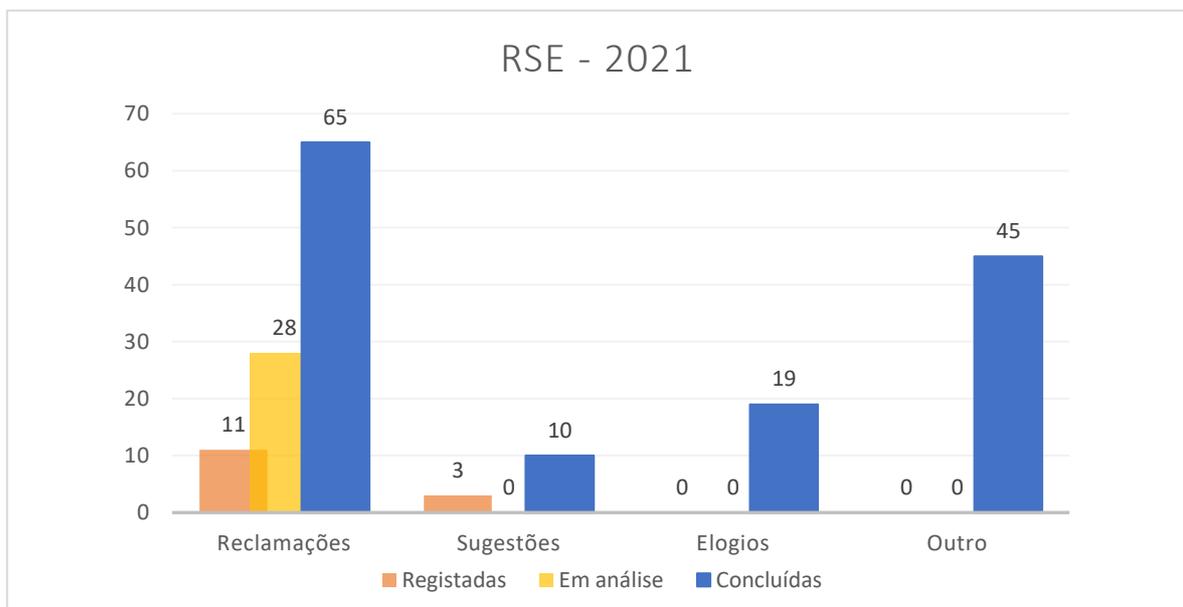


GRÁFICO 1 - 2021 – REGISTO DAS PARTICIPAÇÕES

	Reclamações	Sugestões	Elogios	Outro
2021	104	13	19	45
%	57,46%	7,18%	10,50%	24,86%

TABELA 1 - DISTRIBUIÇÃO POR OCORRÊNCIA

Tendo em conta a totalidade dos dados obtidos através dos registos das RSE, 136 são Reclamações, Sugestões e Elogios e 45 Outro, sendo que, 57% são Reclamações, 7% são Sugestões e 11% são Elogios, tal como se apresenta no Gráfico 1 – 2021 - Registos das Participações, e se representa na Tabela 1 – Distribuição por Ocorrência verificando-se um total de 75% das participações das RSE.

A rubrica Outro, que não configura como RSE, com 45 registos e representa 25% do total dos registos das ocorrências, onde se enquadram os agradecimentos, dirigidos ao Município de Vila Nova de Gaia por serviços e apoios prestados aos munícipes, bem como, pedidos de intervenção cívica. Neste registo pode-se, ainda, aferir que 65% são agradecimentos e 35% são pedidos de intervenção.

Das 181 ocorrências (RSE e Outro) registadas, podemos aferir que as mesmas se encontram em um dos três estados viáveis: Registado, no total de 14, (11 reclamações e 3 sugestões), aguardam informação ou parecer dos serviços, em Análise, no total de 28, reclamações, que estão em fase de tramitação, por via de solicitação de esclarecimentos adicionais, reanálise e, ainda, Concluído, no total de 139 registos, tratados e terminados.

Das 28 reclamações no estado análise, 12 encontram-se pendentes de conclusão de Plano de Ação, conforme na Tabela 2 – Reclamação pendente de Plano de Ação, por se tratar de ocorrências respeitantes a serviços não certificados, concretamente, dos equipamentos desportivos municipais, como piscinas e pavilhões, podendo-se, ainda, verificar que a Piscina Municipal da Granja Descoberta obtém 42% do total das Reclamações, seguido pela Piscina Municipal de Pedroso (Aurora Cunha) com 33% e da Piscina Municipal de Vila D’Este com 25%, com necessidade de elaboração de Planos de Ação, para tomada de medidas preventivas e/ou corretivas.

Id	Equipamento Desportivo	RSE	Prazo de PA	Estado
1147	PM Granja Descoberta	Reclamação	27/05/2022	Análise
1151	PM Granja Descoberta	Reclamação	26/05/2022	Análise
1152	PM Granja Descoberta	Reclamação	27/05/2022	Análise
1157	PM Granja Descoberta	Reclamação	27/05/2022	Análise
1171	PM Granja Descoberta	Reclamação	31/05/2022	Análise
1198	PM Pedroso (Aurora Cunha)	Reclamação	31/07/2022	Análise
1199	PM Pedroso (Aurora Cunha)	Reclamação	31/07/2022	Análise
1201	PM Pedroso (Aurora Cunha)	Reclamação	31/07/2022	Análise
1202	PM Pedroso (Aurora Cunha)	Reclamação	31/07/2022	Análise
1193	PM Vila D'Este	Reclamação	31/07/2022	Análise
1197	PM Vila D'Este	Reclamação	31/07/2022	Análise
1231	PM Vila D'Este	Reclamação	30/09/2022	Análise

TABELA 2 - RECLAMAÇÃO PENDENTE DE PLANO DE AÇÃO

Numa análise comparativa com o ano anterior, como se demonstra no Gráfico 2 – RSE -Comparação homóloga 2020-2021, pode-se constatar um aumento ligeiro do registo de ocorrências das RSE, verificando-se um aumento de 9,56%, e uma variação percentual de 10,57%, conforme Tabela 3 – Variação percentual RSE e Outro 2020-2021.

Este aumento reflete a reabertura dos equipamentos desportivos, com limites de ocupação de 50% das suas capacidades, medida tomada em virtude da pandemia Covid19 e de acordo com diretrizes e orientações da DGS e outros organismos da área do desporto. Também contribuiu o facto de, pelo desconfinamento gradual, o atendimento deixar de ser efetuado somente através de marcação prévia, para progressivamente, se tornar presencial.

Relativamente ao registo Outro, agradecimentos e pedidos de intervenção, obteve-se um aumento equivalente a 18%, comparativamente ao ano anterior, resultando numa variação percentual de 22%.

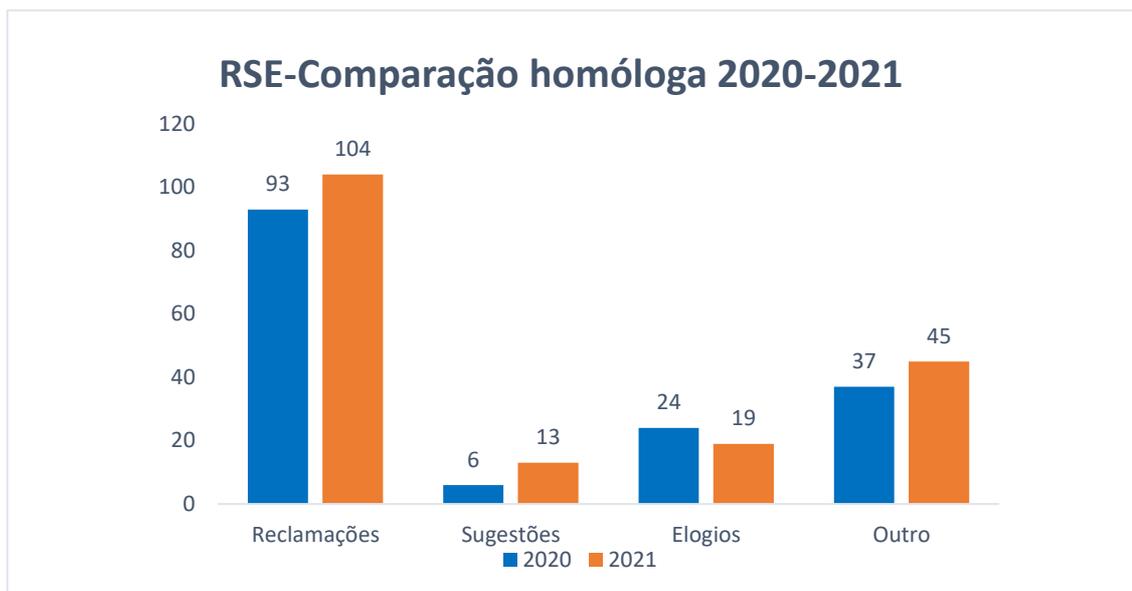


GRÁFICO 2 – RSE - COMPARAÇÃO HOMÓLOGA 2020-2021

	RSE	Outro
2021	136	45
2020	123	37
%	10,57	21,62

TABELA 3 – VARIAÇÃO PERCENTUAL RSE E OUTRO 2020-2021

Ao analisar o Gráfico 3 - Comparação de registos anual, verifica-se que as Reclamações e as Sugestões apresentam uma subida 11% e 54%, respetivamente, relativamente ao ano de 2020, que se pode justificar, em ambos os casos, pela reabertura dos equipamentos municipais, quer desportivos quer culturais, no 2º semestre do ano, e pelo esforço das Unidades Orgânicas (UO) em adaptar os serviços, em quadro de pandemia Covid19, levando a medidas de prevenção para evitar contágios, determinando restrições e interdições, para além das previstas em regulamentos.

O inverso acontece nos Elogios, que diminuíram cerca de 21%, refletindo a diminuição de atividades culturais e desportivas, consequência do isolamento social a que se assistiu.

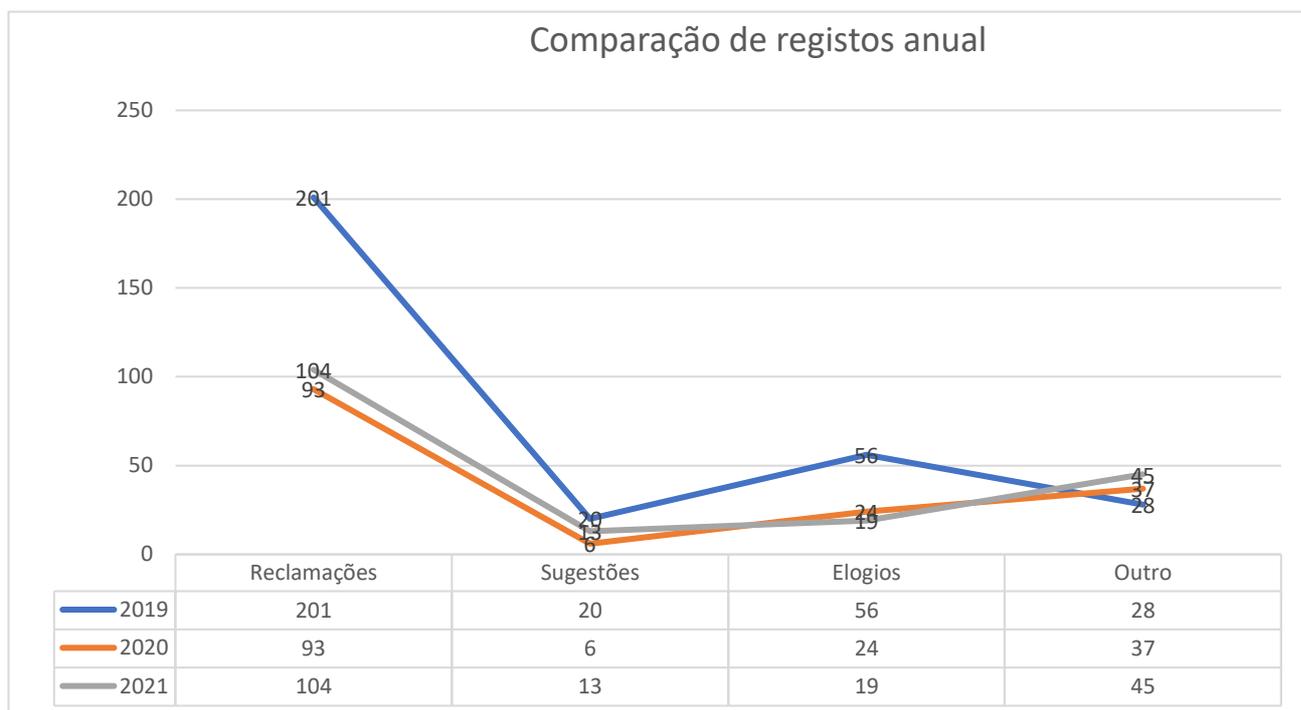


GRÁFICO 3- COMPARAÇÃO DE REGISTOS ANUAL

Relativamente a Outro, verifica-se um aumento de 35%, de 2020 para 2021.

Metodologia

A comunicação das RSE é realizada por via do Livro de Reclamações, Livro de 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 menos significativo de registos em formulário específico para o efeito.

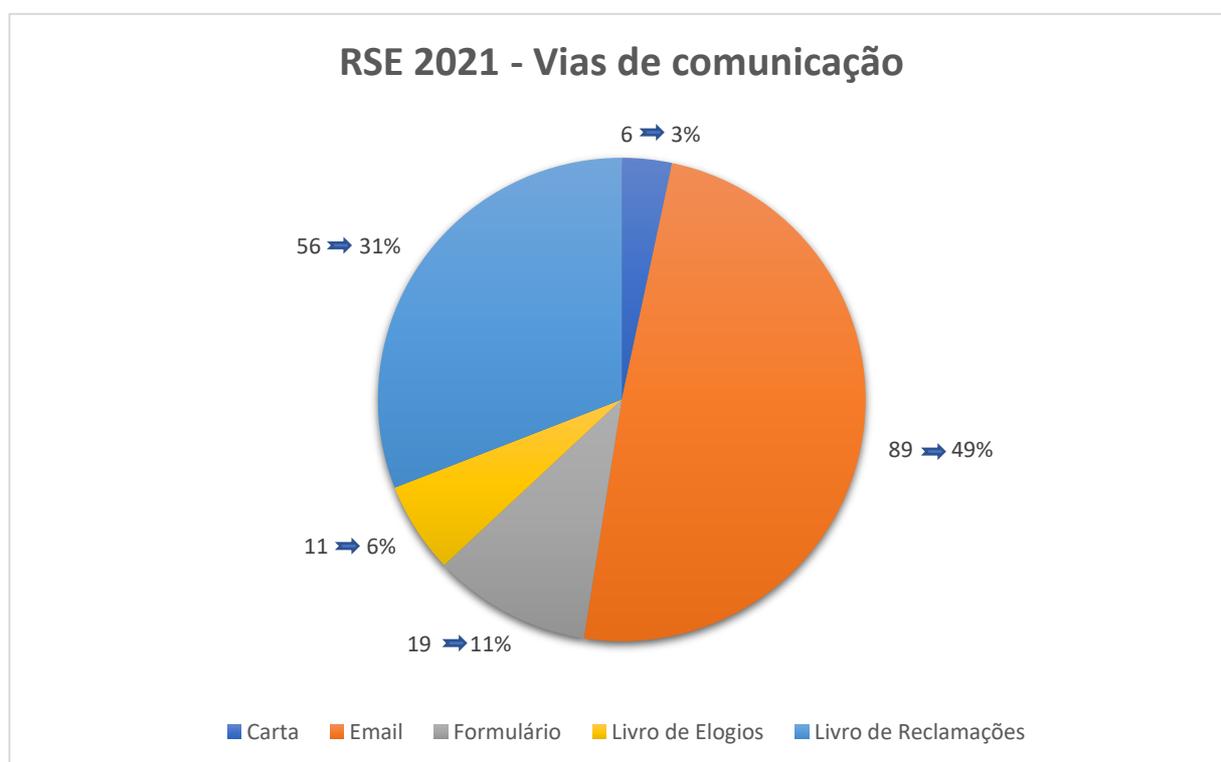


GRÁFICO 4 – VIAS DE COMUNICAÇÃO

O Correio Eletrónico e o Livro de Reclamações foram as vias de comunicação mais utilizadas pelos munícipes para apresentação das RSE, representando 49% e 31%, respetivamente, do total dos registos rececionados, seguidos pelo formulário com uma utilização de 11%.

As ocorrências registadas foram objeto de tipificação para possibilitar uma análise mais pormenorizada relativamente à satisfação.

Nos termos do resultado na Tabela 4 – Tipificação das RSE (2021), constata-se que o tema **Desacordo com o Regulamento/Procedimento** representa 30%, do total das 136 ocorrências registadas em RSE, seguido dos temas **Informação/Serviço prestado**, com 23% e do **Atendimento/Atitude do trabalhador**, com 15%.

Ainda, no que diz respeito, nas ocorrências registadas em RSE, ao tema **Desacordo com o Regulamento/Procedimento**, verifica-se que a totalidade, 100%, são reclamações. Relativamente ao tema **Informação/Serviço prestado**, 81% são reclamações, 3% são sugestões e 16% são elogios.

Quanto ao **Atendimento/Atitude do trabalhador**, verifica-se que 40% são reclamações, 5% são sugestões e 55% são elogios, o que releva o reconhecimento da otimização do atendimento, refletindo, conseqüentemente, uma autêntica melhoria na atitude do trabalhador e na qualidade do atendimento, resultando em registos de elogios com um valor superior às reclamações de 15%, evidenciando o compromisso e esforço investido na mudança de atitudes no atendimento.

Relativamente a Outro, pode-se aferir que, a maior incidência dos registos encontra-se em Informação/Serviço prestado, com 87%, encontrando-se, aqui, representados os agradecimentos, que se revelam em número superior ao das reclamações, podendo-se aferir que parte dos agradecimentos advêm de reclamações e serviços executados, que foram de encontro às expectativas dos reclamantes.

TEMA	Reclamações	Sugestões	Elogios	TOTAL RSE	Outro	TOTAL RSE+OUTRO
Atendimento/Atitude do trabalhador	8	1	11	20	3	23
Atraso na Resposta/Informação/Serviço	11	0	0	11	0	11
Desacordo com o Regulamento/Procedimento	41	0	0	41	0	41
Informação / Serviço prestado	25	1	5	31	39	70
Infraestruturas/Instalações / Equipamentos	9	7	1	17	3	20
Outros	10	4	2	16	0	16
TOTAIS	104	13	19	136	45	181

TABELA 4– TIPIIFICAÇÃO DAS RSE (2021)

Nos dados representados é possível constatar graficamente a percentagem dos temas refletidos nas ocorrências de **RSE e Outro**, Gráfico 5 –RSE Tipificação.

O tema **Informação/Serviço prestado** assinalou 70 registos, representando 39% das ocorrências, seguido por **Desacordo com o Regulamento/Procedimento**, com 41 registos, que representa 23% dos registos.

Os temas como **Atraso na Resposta/Informação/Serviço**, **Infraestruturas/Instalações/Equipamentos**, **Atendimento/Atitude do trabalhador** e **Outros** assinalaram, respetivamente, 11, 20, 23 e 16 registos, traduzindo-se, em conjunto, numa percentagem total de ocorrências de 38%.

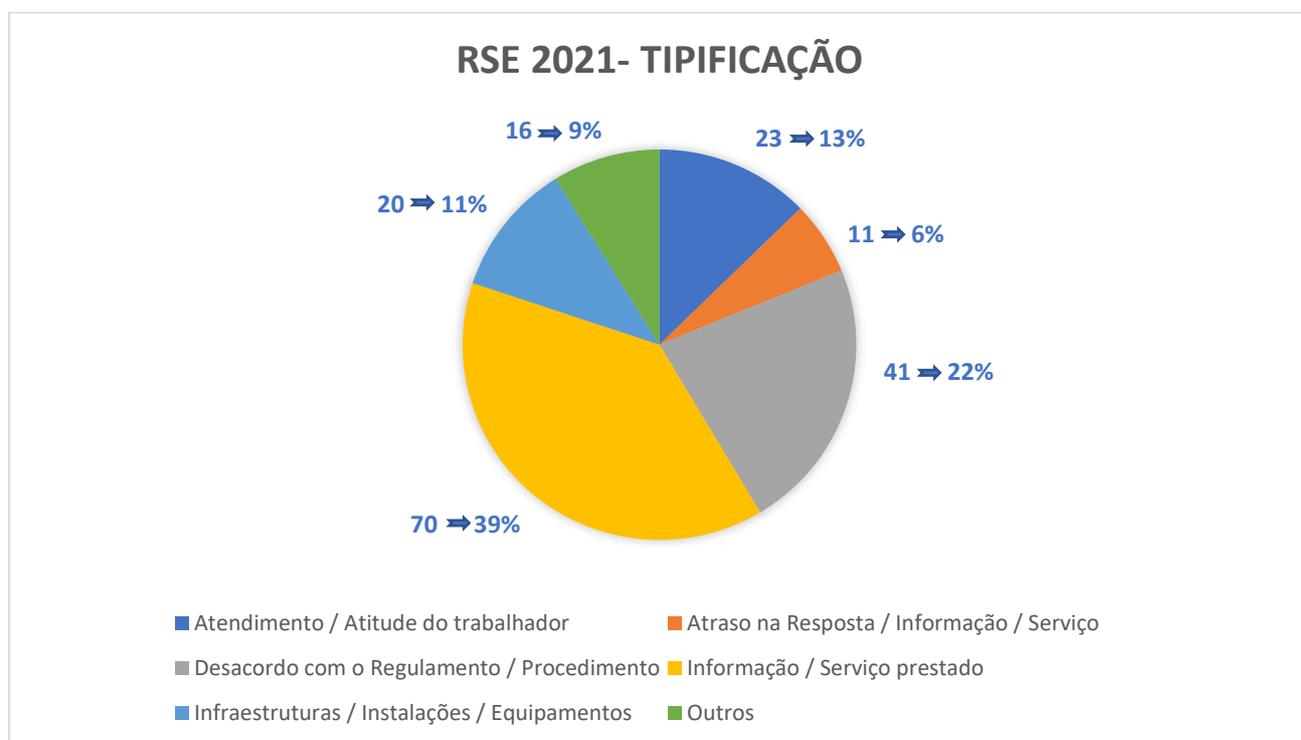


GRÁFICO 5- RSE TIPIFICAÇÃO

Unidades orgânicas

Uma análise na dimensão da estrutura organizacional revela alguns dos serviços 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.

Em paralelo é apresentado o Tempo Médio de Conclusão (TMC), em dias, que mede o período de demora de resposta às Reclamações, Sugestões e Elogios, pelas UO.

Reclamações

Em sede de reclamações, estas são apresentadas por totais do ano de 2021, bem como pelo Tempo Médio de Conclusão (TMC), conforme Tabela 5 – Ocorrências de Reclamações e TMC por UO.

Em 2021 foram registadas 104 reclamações, relativas a 19 UO, e, cujo tempo médio de conclusão foi de 21,7 dias.

A DGEPP apresenta um TMC de 55 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 (CPA), 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, com 44 registos, representando 42% da totalidade dos registos. Estes valores justificam-se pelo número significativo de utentes que frequentam a rede de equipamentos desportivos municipais, nomeadamente, piscinas, pavilhões e estádios, bem como às medidas restritivas de afluência às piscinas em 50%. O tempo médio de resposta, desta UO, foi de 21 dias.

Logo de seguida, o Departamento de Ambiente e Parques Urbanos e a Direção Municipal Polícia Municipal e Segurança Pública, com registos de 17 e 14 reclamações, respetivamente, expressando, 16% e 14%, respetivamente. Os restantes 28% dividem-se pelos restantes serviços.

UO	2021	TMC 2021
Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos	44	21
Departamento de Ambiente e Parques Urbanos	17	11
Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública	14	22
Divisão de Fiscalização	4	26
Divisão de Gestão do Espaço Público e Publicidade	4	55
Divisão de Mobilidade e Transportes	3	21
Divisão Administrativa de Atendimento e Arquivo	2	21
Departamento de Desporto, Cultura e Juventude	2	18
Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos	2	42
Unidade de Cultura e Juventude	2	13
Departamento de Planeamento, Controlo Financeiro e Execuções Fiscais	1	12
Empresas Municipais e Participadas e Régie Cooperativa	1	27
Departamento de Obras e Empreitadas	1	18
Direção Municipal de Urbanismo e Ambiente	1	42
Direção Municipal de Gestão de Pessoal e Carreiras	1	0
Divisão de Espaços Verdes e Salubridade	1	14
Departamento de Ação Social e Atividades Económicas	1	24
Equipa Multidisciplinar Marca de Gaia e Go On Invest in Gaia	1	8
Divisão de Gestão Urbanística e Vistorias Administrativas	2	18
Totais	104	22

TABELA 5 – OCORRÊNCIAS DE RECLAMAÇÕES E TMC POR UO

Da informação constante da Tabela 5 – Ocorrências de Reclamações e TMC por UO, resultaram os Gráfico 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 manifestamente as mesmas do ano de 2020. Pode-se, ainda, apurar que, no geral, os registos das reclamações em 2021 aumentaram, relativamente a 2020, cerca de 12%.

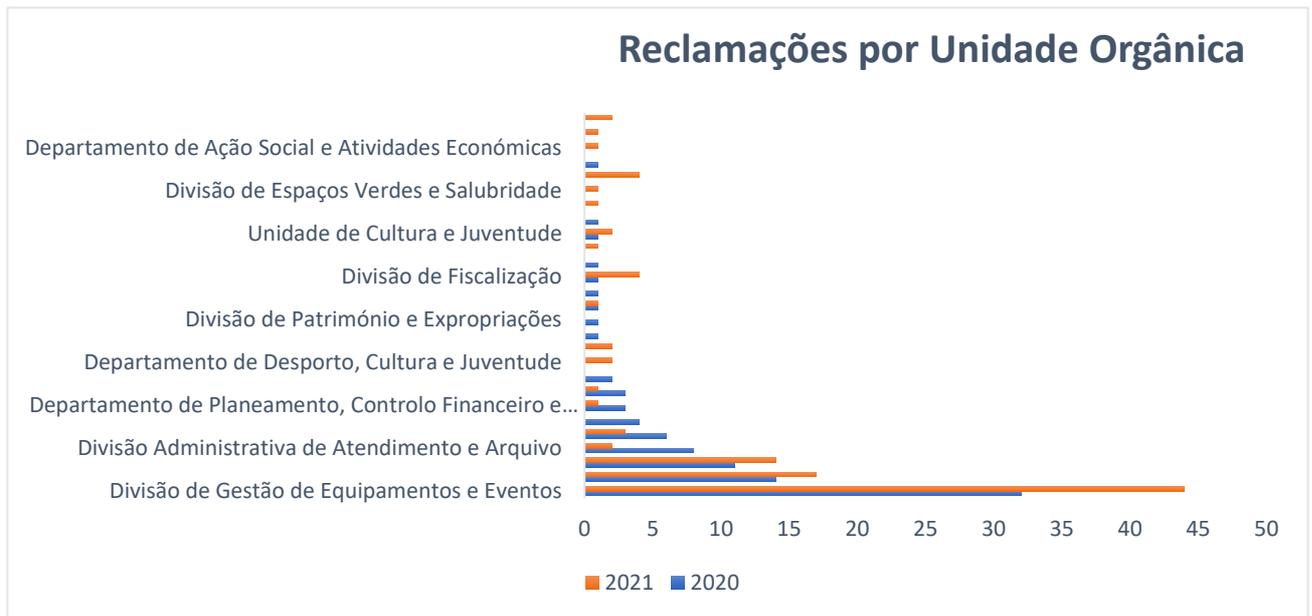


GRÁFICO 6 – OCORRÊNCIAS DE RECLAMAÇÕES POR UO

No que concerne ao TMC verifica-se em 2021 um aumento de 10% face ao registado no ano de 2020. Em 2020 o total do TMC foi de 20 dias e em 2021 foi de 22 dias.

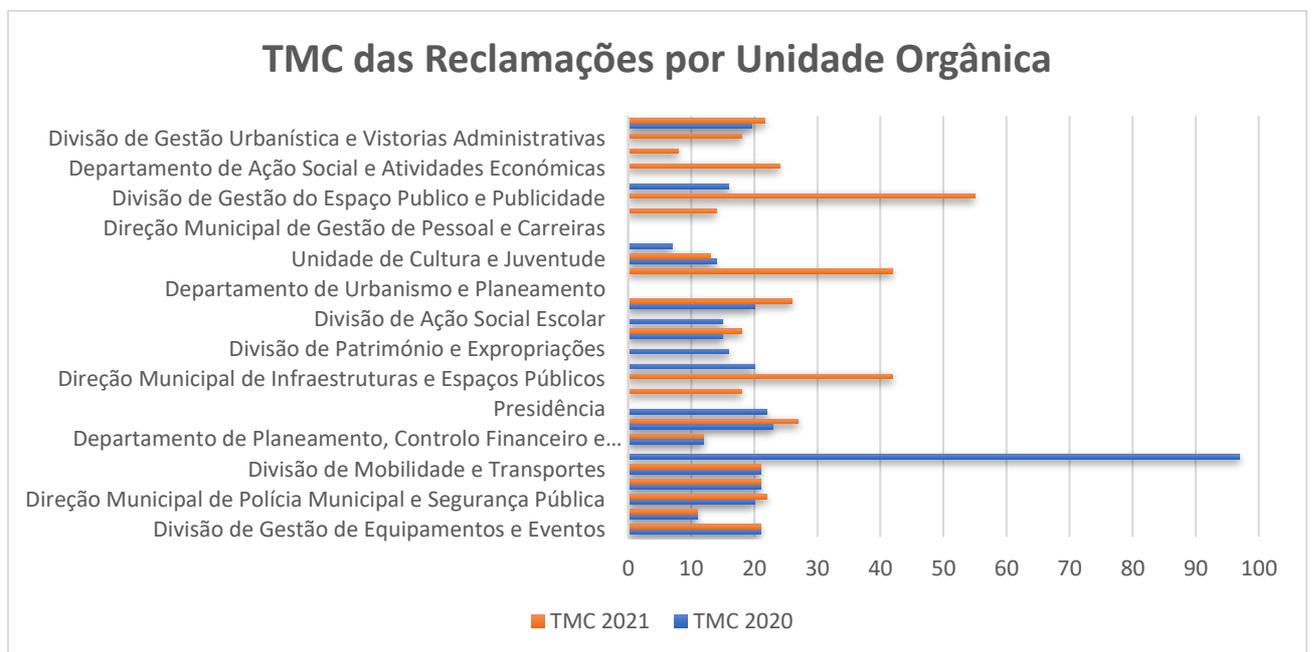


GRÁFICO 7 – TMC DAS RECLAMAÇÕES POR UO

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

No ano de 2021 foram abertas 3 fichas de melhoria decorrentes do tratamento de reclamações, conforme apresentado na Tabela 6 – Fichas de Melhoria, que resultaram em 2 Planos de Ação concluídos, sendo ambas eficazes, relativas ao Departamento de Ambiente e Parques Urbanos e da Divisão Administrativa de Atendimento e Arquivo, e uma concluída, mas com necessidade de seguimento, relativa à Divisão Administrativa de Atendimento e Arquivo.

N.º	Processo	Origem	Decorrente	Estado
681	Dep. de Ambiente e Parques Urbanos	Oportunidade de Melhoria	Reclamação	Concluído e eficaz
682	Dep. Ambiente e Parques Urbanos	Oportunidade de Melhoria	Reclamação	Concluído com necessidade de seguimento
689	Div. Administrativa de Atendimento e Arquivo	Oportunidade de Melhoria	Reclamação	Concluída e eficaz

TABELA 6 – FICHAS DE MELHORIA

Refletindo sobre a unidade orgânica que mais ocorrências de reclamações recolhe, de acordo com a Tabela 7 – Reclamações DGEE, torna-se pertinente desdobrar os registos da Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos por equipamentos, aferindo-se que a Piscina Municipal de Vila D’Este registou 19 reclamações, ou seja, 47% do total dos registos. As Piscinas Municipal da Granja (Descoberta) e Municipal Aurora Cunha (Pedroso) registaram 9 ocorrências, com 23% do total dos registos, cada.

Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos	N.º de Reclamações	%
Piscina Municipal de Vila D’Este	19	47
Piscina Municipal da Granja (Descoberta)	9	23
Piscina Municipal Aurora Cunha (Pedroso)	9	23
Piscina Municipal de Lever	2	5
Piscina Municipal da Granja	1	2

TABELA 7 - RECLAMAÇÕES DGEE

As reclamações prendem-se, maioritariamente, com a insatisfação face às diretrizes de desconfinamento, da redução de vagas e turmas, da obrigatoriedade de apresentação de certificado de vacinação e da não permissão de entrada nos equipamentos para assistir a aulas, prevista em diploma próprio, de forma a proteger a privacidade de cada utilizador.

De salientar que parte das piscinas municipais, em 2021, reabriram ao público a 01 de junho para banhos livres e a partir de outubro para inscrições em turmas de aulas, com capacidade reduzida a 50%, situação não verificada para as piscinas da Granja e Maravedi, que estiveram encerradas ao público no ano de 2021.

Da análise da Tabela 7 - Reclamações DGEE, resulta no Gráfico 8 - Reclamações DGEE, que reflete a maior incidência de ocorrências na Piscina Municipal de Vila D'Este.

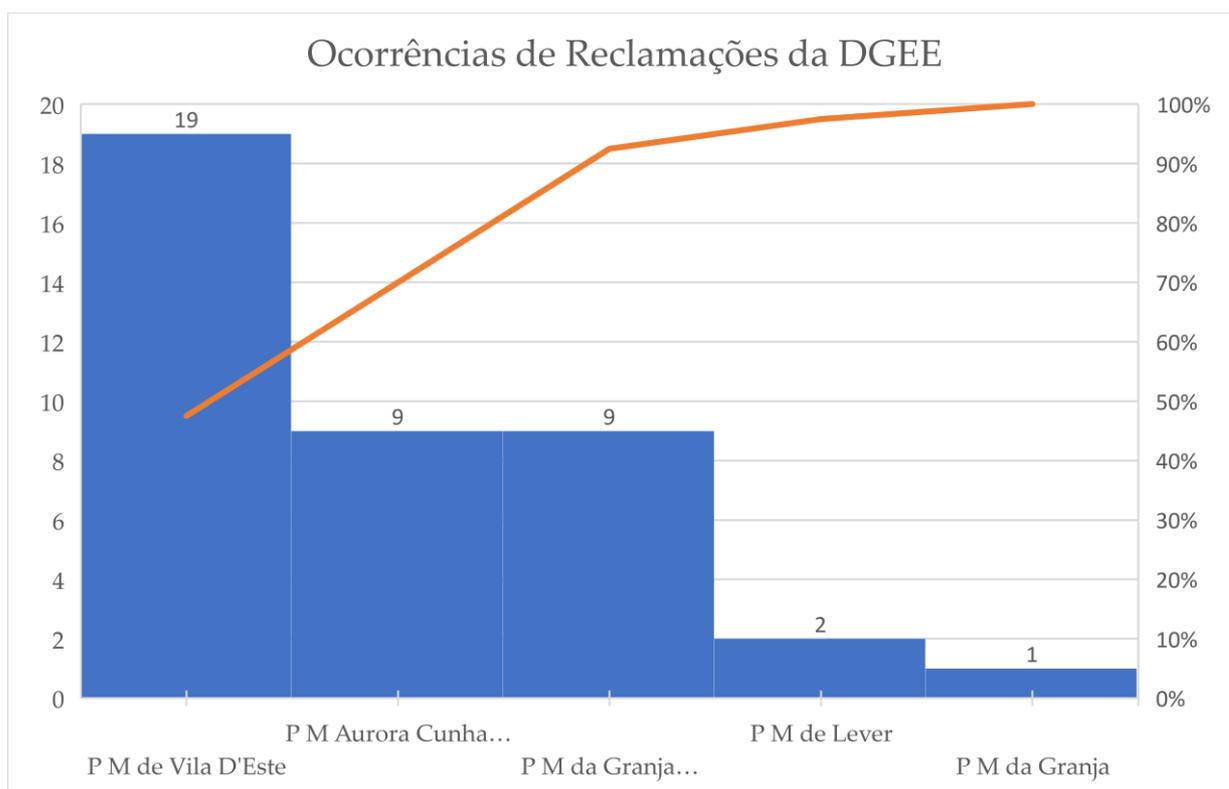


GRÁFICO 8 - RECLAMAÇÕES DGEE

Refletindo sobre a tipificação nesta unidade orgânica, Gráfico 9 - Tipificação das Reclamações da DGEE, contata-se que há uma maior expressão no “Desacordo com o Regulamento/Procedimento”,

com reflexo evidente na unidade orgânica em observância mais detalhada, pelos motivos acima referenciados.

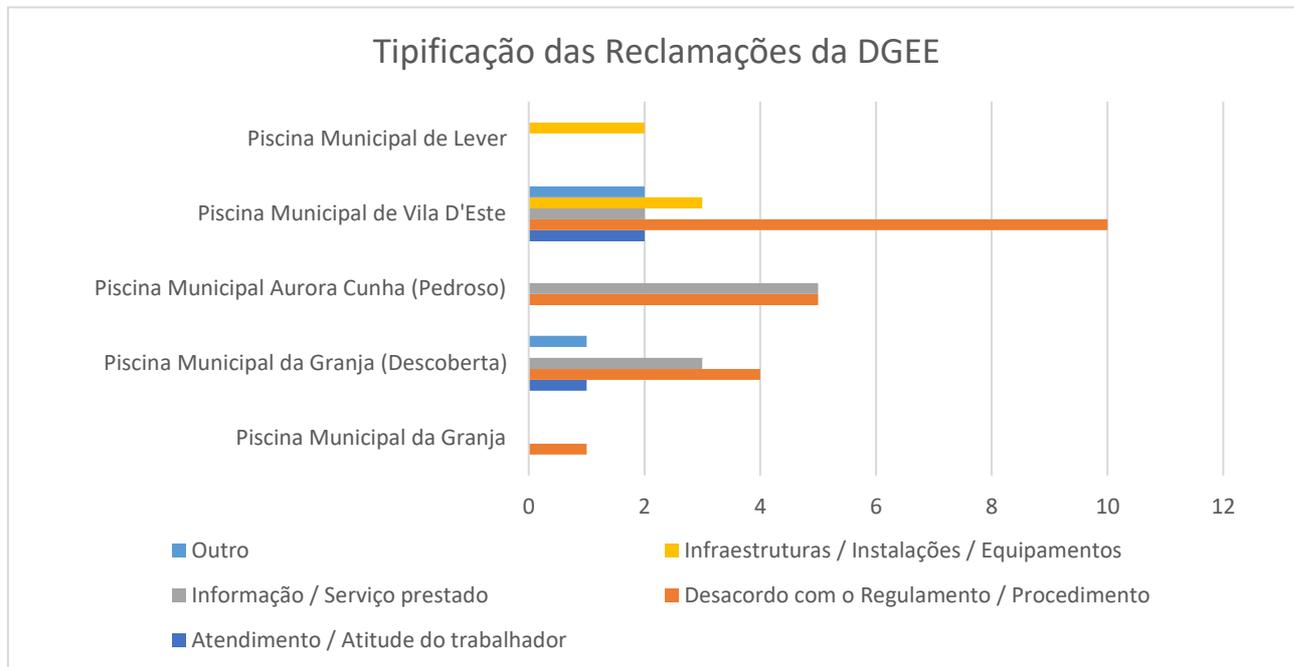


GRÁFICO 9 - TIPIIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DA DGEE

Sugestões

Em sede de ocorrências de sugestões, são apresentados os totais de 2021, bem como o TMC resultando na Tabela 8- Ocorrências de Sugestões e TMC por UO.

Em 2021 foram registadas 13 sugestões e cujo tempo médio de conclusão foi de 25 dias.

A Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos apresenta um TMC de 40 dias, o que enviesa o resultado da TMC total.

Da observação da tabela infra, constata-se que o Departamento de Ambiente e Parques Urbanos foi a UO com maior de incidência de sugestões, com 6 registos, englobando 46% do total geral dos registos, seguido pelas Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos, com 4 registos, a Divisão de

Mobilidade e Transportes, com 2 registos e a Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos, com 1 registo, englobando 31%, 15% e 8% do total geral dos registos, respetivamente.

UO	2021	2020	TMC 2021
Departamento de Ambiente e Parques Urbanos	6	0	24
Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos	4	4	21
Divisão de Mobilidade e Transportes	2	0	15
Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicas	1	1	40
Gabinete do Vice-Presidente	0	1	0
TOTAL	13	6	25

GRÁFICO 10- OCORRÊNCIAS DE SUGESTÕES E TMC POR UO

Da informação constante da Tabela 8 - Ocorrência de Sugestões e TMC por UO resultaram o Gráfico 10 – Ocorrências de Sugestões por UO e Gráfico 11 – TMC das Sugestões por UO demonstrando os números de ocorrências e os respetivos TMC numa perspetiva evolutiva comparando os dados com ano homólogo.

Em 2021 assistiu-se a um aumento dos registos de sugestões, na ordem dos 54%, face a 2020, passando de um total de 6 registos, para um total de 13.

Da análise dos dados, apura-se que o Departamento de Ambiente e Parques Urbanos foi a UO com o maior número de registos de sugestões, no total de 6, não sendo possível efetuar comparação com o ano homólogo uma vez que, em 2020, não apresenta registos de sugestão.

Igualmente, a Divisão de Mobilidade e Transportes somente apresenta registos no ano de 2021, no total de 2.

Os valores encontrados para a Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos e a Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicas são iguais aos apresentados em 2020, no que se refere ao número de registo de 4 e 1, respetivamente.

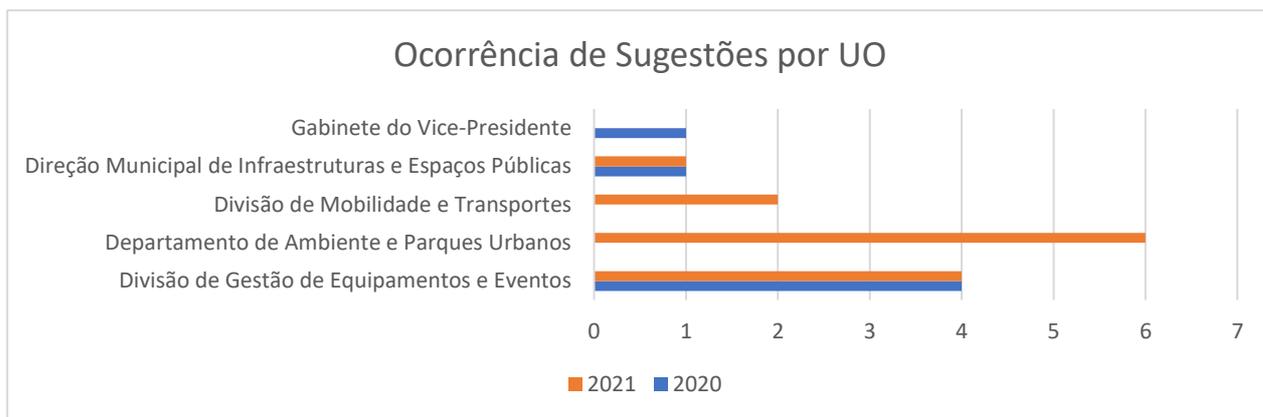


GRÁFICO 11 – OCORRÊNCIAS DE SUGESTÕES POR UO

No que respeita ao ano de 2021, verifica-se uma diminuição do total do TMC em 17%, face ao registado no ano transato. Em 2020 o total do TMC foi de 30 dias e em 2021 foi de 25 dias.

O tempo médio de conclusão total foi de 25 dias, excedendo o limite máximo de resposta, com a Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicas a impactar o resultado total, com o TMC de 40 dias, pese embora somente apresente 1 registo.

A Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos apresenta um TMC de 21 dias, em 2021, representando, uma diminuição de 46%, face a 2020 que apresentava um TMC de 39 dias.

Relativamente às restantes UO, sem registos em 2020, o TMC de 2021 obtido para o Departamento de Ambiente e Parques Urbanos é de 24 dias e para a Divisão de Mobilidade e Transporte o TMC é de 15 dias, sendo esta a única UO que permanece no limite máximo de resposta.

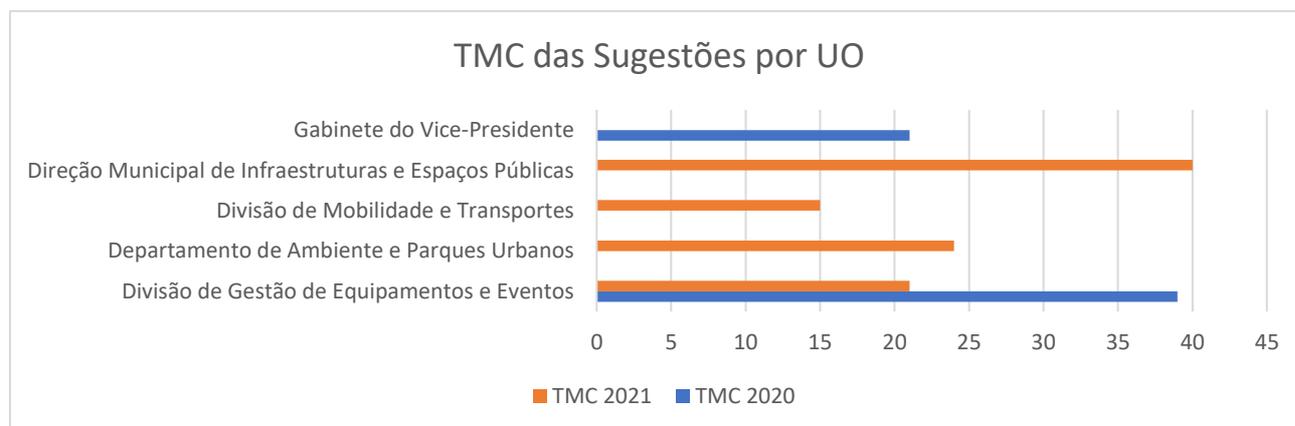


GRÁFICO 12 – TMC DAS SUGESTÕES POR UO

Elogios

Em sede de ocorrências de Elogios, são apresentados os totais deste ano, bem como o tempo médio de conclusão (TMC) resultando na Tabela 9 – Ocorrência de Elogios e TMC por UO.

No ano de 2021 foram registados 19 elogios, com um TMC de 21 dias.

Pode-se aferir que a Divisão Administrativa de Atendimento e Arquivo (DAAA) foi a UO com o maior número de elogios, abrangendo 37% da totalidade de registos, seguido pelo Departamento de Ambiente e Parques Urbanos (DAPU), com 6 registos, e uma abrangência de 31%. Os restantes 32% de incidência dos registos de elogios foram repartidos pela Direção Municipal de Bombeiros Sapadores e Proteção Civil (DMBSPC), pela Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública (DMPMSP), pela Divisão de Mobilidade e Transportes (DMT), pela Presidência, pela Divisão de Espaços Verdes e Salubridade (DEVS) e pela Divisão de Manutenção de Espaços Públicos (DMEP), com 1 registo, cada.

UO	2021	2020	TMC 2021
Divisão Administrativa de Atendimento e Arquivo	7	8	34
Departamento de Ambiente e Parques Urbanos	6	11	16
Direção Municipal Bombeiros Sapadores e Proteção Civil	1	1	18
Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública	1	1	18
Divisão de Mobilidade e Transportes	1	1	19
Presidência	1	0	11
Divisão de Espaços Verdes e Salubridade	1	0	6
Divisão de Manutenção de Espaços Públicos	1	0	47
Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos	0	2	0
Totais	19	24	21,13

GRÁFICO 13 – OCORRÊNCIA DE ELOGIOS E TMC POR UO

Da informação constante da Tabela 9 – Ocorrência de Elogios e TMC por UO, elaborou-se o Gráfico 12 - Ocorrência dos Elogios por UO e o Gráfico 13 – TMC dos Elogios por UO, onde se apresentam 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 24 no ano de 2020, e, de 19 no ano de 2021.

Comparando o ano de 2021 com o ano de 2020, como seria de esperar, devido à atual conjuntura, verificou-se uma diminuição de 21%, no total de registos.

A DGEE não registou qualquer ocorrência neste ano, e a DAAA e a DAPU tiveram diminuições de registos de elogios de 12% e 45%, respetivamente. A contrariar esta tendência apurou-se que a Presidência, a DEVS e a DMEP, sem registos em 2020, tiveram um registo cada em 2021.

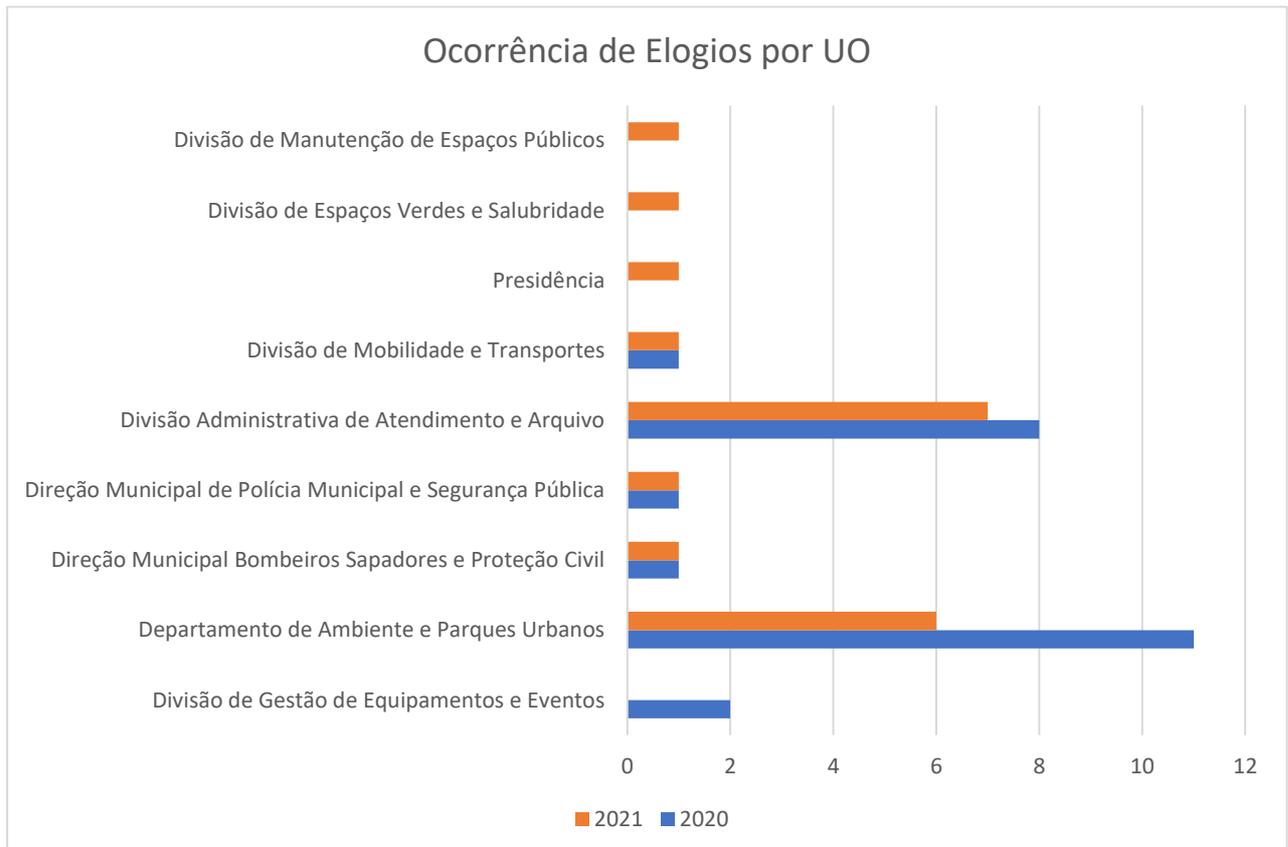


GRÁFICO 14 – OCORRÊNCIA DOS ELOGIOS POR UO

Relativamente ao TMC, verifica-se um resultado de 18 dias e de 34 dias, respetivamente, aos anos de 2020 e 2021, registando-se um aumento de 47%.

Verifica-se, ainda, que as UO com maior TMC, em 2021, foram a DMEP e a DAAA, com valores de 47 e 34 dias, respetivamente, tendo a DAAA 7 registos e a DMEP 1 registo.

Analogamente às UO, com registos nos anos em análise, verifica-se que a DMEP teve um tempo médio de conclusão de 47 dias em 2020, e a DMPMSP teve um tempo médio de conclusão de 25 dias em 2020 e de 18 dias em 2021, o que resultou numa diminuição de 28%, no TMC.

A DAPU e a DMT, em termos de TMC, apresentam resultados iguais a 2020.

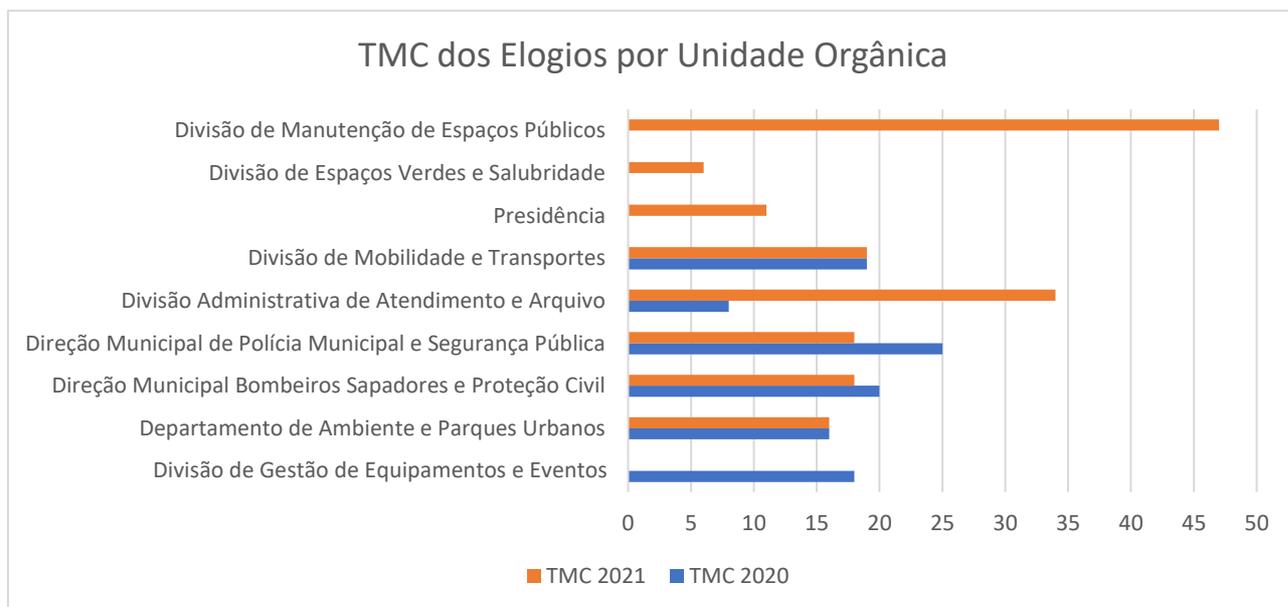


GRÁFICO 15 – TMC DOS ELOGIOS POR UO

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 no Gráfico 14 - Ocorrência das RSE por trimestre, permitindo uma análise na dimensão temporal que revela a distinção do número de ocorrências.

Este resultado deve-se, fundamentalmente, ao aliviar das medidas de contenção e controlo da pandemia, no início de junho, de acordo com as diretrizes da DGS, que resultou da abertura dos equipamentos desportivos, designadamente, as piscinas municipais, pese embora tenham aberto ao público apenas com 50% da sua capacidade, bem como o aumento do atendimento presencial e de atividades culturais e recreativas, a partir de junho de 2021.

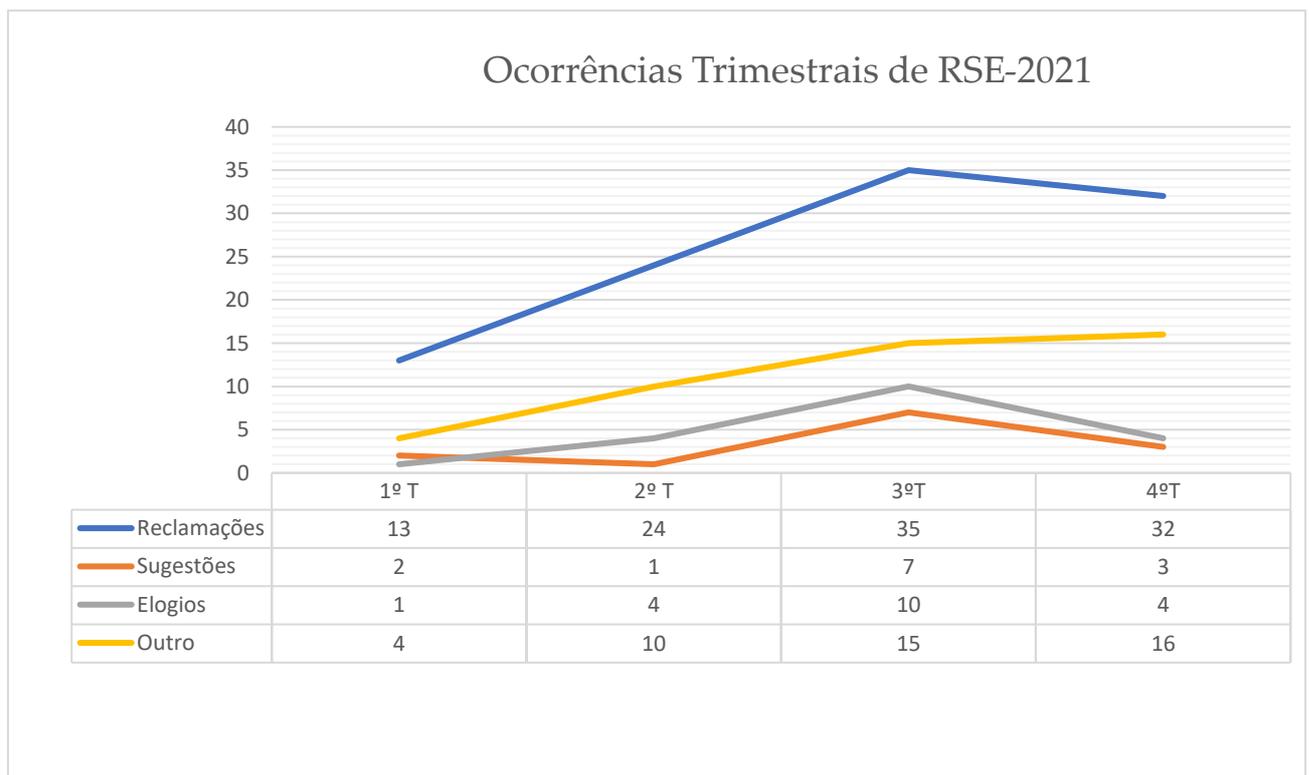


GRÁFICO 16 – OCORRÊNCIA DAS RSE POR TRIMESTRE

No que concerne ao apuramento trimestral do ano em análise, verifica-se que o 3º Trimestre apresenta o maior número de registos de ocorrências, com 52 no total, que equivale a 38% das RSE, conforme Tabela 10 - Distribuição das RSE e Outro por Trimestre, registando-se uma acentuada subida relativamente ao trimestre anterior, na ordem dos 44%.

No 4º trimestre verificou-se uma ligeira descida nos registos de RSE, no total com 39 registos, resultando numa diminuição de 25%, comparativamente ao trimestre anterior, resultado de novos períodos de confinamento por força do aumento de casos Covid-19.

Em Outro, os registos das ocorrências aumentaram em cada trimestre relativamente ao anterior, registando-se aumentos de 60% no 2º trimestre, de 33 % no 3º trimestre e de 6% no 4º trimestre.

2021	RSE	% por Trimestre	Outro	% por Trimestre
1º T	16		4	
2º T	29	44,83%	10	60,00%
3º T	52	44,23%	15	33,33%
4º T	39	25,00%	16	6,25%
	136		45	

TABELA 8 – DISTRIBUIÇÃO DAS RSE E OUTRO POR TRIMESTRE

Conclusão

Da recolha dos dados das ocorrências, importa tecer algumas considerações que tem influência no resultado/interpretação dos mesmos. Os dados foram extraídos em fevereiro de 2022 e foi efetuada uma análise de período homólogo.

Apesar do período atípico vivenciado, resultado da pandemia Covid-19, assistimos a um gradual desconfinamento ao longo de 2021, pelo que a análise comparativa a período análogo reflete os desvios por tipo de ocorrência, verificando-se um aumento ligeiro de registos, o que seria espectável.

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, Parques e Polícia Municipal.

No que concerne às Fichas de Melhoria, verifica-se que a maioria, decorrentes de reclamações tratadas, foram concluídas com eficácia, promovendo ações de formação aos funcionários, instruções de serviço que clarificam procedimentos, permitindo melhorar o desempenho organizacional, e a disponibilização on-line de documentos e informações, contribuindo para uma maior qualidade, eficiência e eficácia do serviço prestado.

Pese embora, ainda existam 12 Planos de Ação que se encontram em análise, por necessitarem de uma margem temporal para que os objetivos sejam alcançados e visíveis as alterações, os mesmos já foram objeto de análise e refletidos por parte dos serviços, no sentido de mitigar as falhas identificadas.

Apura-se, ainda, na utilização dos canais de comunicação disponíveis, para efeitos das RSE, que os Municípios/Cidadãos utilizam, como sendo o correio eletrónico 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.

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. No entanto, apesar das possíveis complexidades de recolha de informação, importa que os serviços sejam sensíveis aos prazos legalmente determinados, no sentido de evitar futuros constrangimentos.

Verifica-se que o correio eletrónico foi o meio preferencial de registo das RSE, concretizando 49% do total de registos, que se traduz num aumento significativo de 49,44%, relativamente ao ano anterior, seguido do Livro de Reclamações, com 31% dos registos e um ligeiro aumento de 21%, relativamente ao ano de 2020. Respetivamente, no entanto, é possível apurar uma diminuição na adoção de outros meios facilitadores da comunicação, nomeadamente os formulários, resultado do fecho dos equipamentos desportivos municipais, de março de 2020 a 31 de maio de 2021.

Relativamente à tipificação associada a cada ocorrência, destaca-se claramente o “Desacordo com o Regulamento / Procedimento”, pelo que se torna necessário proceder a uma análise/revisão do Regulamento em vigor.

A tipificação, “Informação/Serviço Prestado”, logo de seguida, prende-se, essencialmente, com desacordo perante determinadas medidas de prevenção tomadas para reabertura dos equipamentos desportivos, nomeadamente, a inscrição de apenas 50% dos habituais utilizadores dos equipamentos, entre outras. Importa referir que tais medidas foram tomadas de acordo com diretrizes da DGS e outras orientações de órgãos governamentais ligadas ao desporto.

Todas as reclamações e sugestões visam, na sua análise, o sentido de aferir causas que levaram à elaboração das mesmas, bem como, o tratamento dos Planos de Ação definidos, com evidências da implementação das correspondentes ações corretivas e das oportunidades de melhoria, de modo a minimizar situações menos boas, promovendo a melhoria contínua dos serviços, assim como a satisfação dos munícipes.

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 quer para a elaboração de resposta, quer na possibilidade de implementar melhorias visando a satisfação do Múncipe/Cidadão.

Vila Nova de Gaia, 04 de abril de 2022