

Relatório de

Reclamações Sugestões e Elogios



Índice

Introdução	4
Reclamações, Sugestões e Elogios (RSE)	5
Metodologia	11
Unidades orgânicas.....	14
Reclamações.....	14
Sugestões	23
Elogios.....	26
Análise temporal	29
Conclusão	31

Introdução

O Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, Medidas de Modernização Administrativa em vigor, 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.

São definidos os pressupostos, assentes nas Reclamações (art.º 38.º) e Elogios e Sugestões dos utentes (art.º 36.º), por meio das quais se pretende conhecer o que o utente pensa do modo como é atendido e da qualidade, adequação, tempo de espera e custo do serviço que lhe é prestado.

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 Municípes.

Assim, 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, 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.

Reclamações, Sugestões e Elogios (RSE)

Durante o ano de 2022, o Município de Vila Nova de Gaia registou na plataforma GAQ as ocorrências das Reclamações, Sugestões e Elogios e Outros, recebidas nas diversas unidades orgânicas, aferindo, através de dados recolhidos da aplicação GAQ, um total de **417** registos de ocorrências, distribuídos da seguinte forma:

- Reclamações – 276
- Sugestões – 35
- Elogios – 41
- Outro – 65

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** – tratados e terminados.

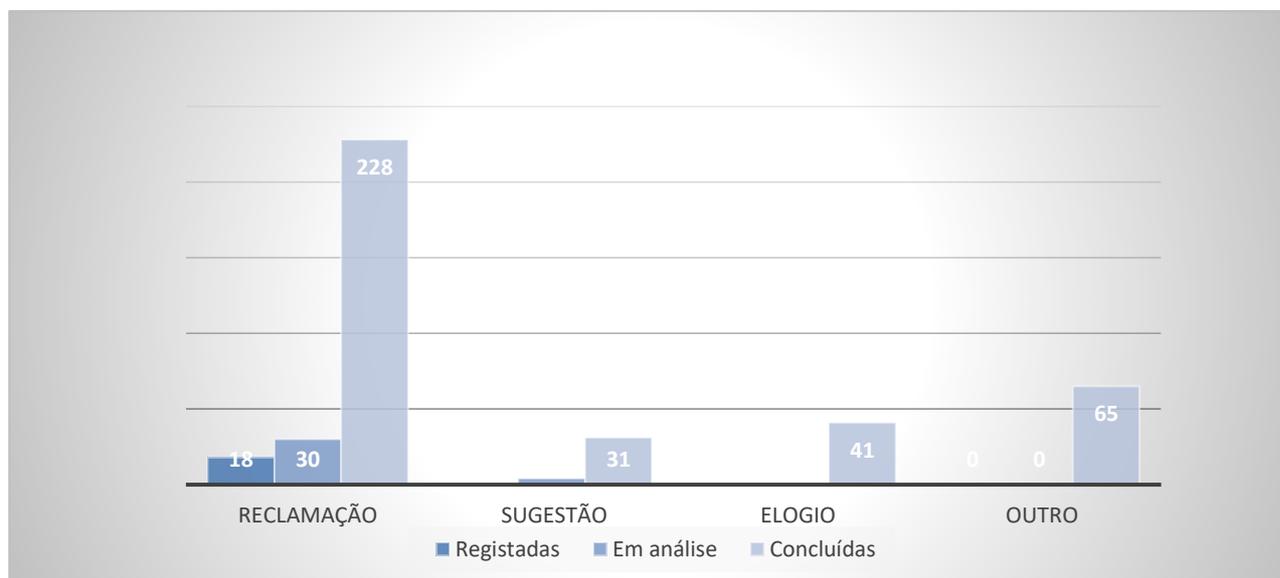


Gráfico 1 – Registo das Participações 2022

Das ocorrências participadas (RSE e Outro), podemos aferir que, as mesmas se encontravam nos

seguintes estados, tal como se apresenta no Gráfico 1 - Registos das Participações 2022:

- a) **Registado**, 18 registos, referentes a reclamações, que aguardam informação ou parecer dos serviços;
- b) **Análise**, 34 registos, sendo 30 referentes a reclamação e 4 a sugestão, que estão em fase de tramitação por via de solicitação de esclarecimentos adicionais e/ou reanálise, e,
- c) **Concluído**, no total de 365 registos, tratados e terminados.

Tendo em conta a totalidade dos dados obtidos através dos registos das RSE apuramos que **352** são Reclamações, Sugestões e Elogios e **65** Outro.

2022	Reclamações	Sugestões	Elogios	Outro
Total	276	35	41	65
%	66,19%	8,39%	9,83%	15,59%

Tabela 1 – Distribuição por Ocorrência

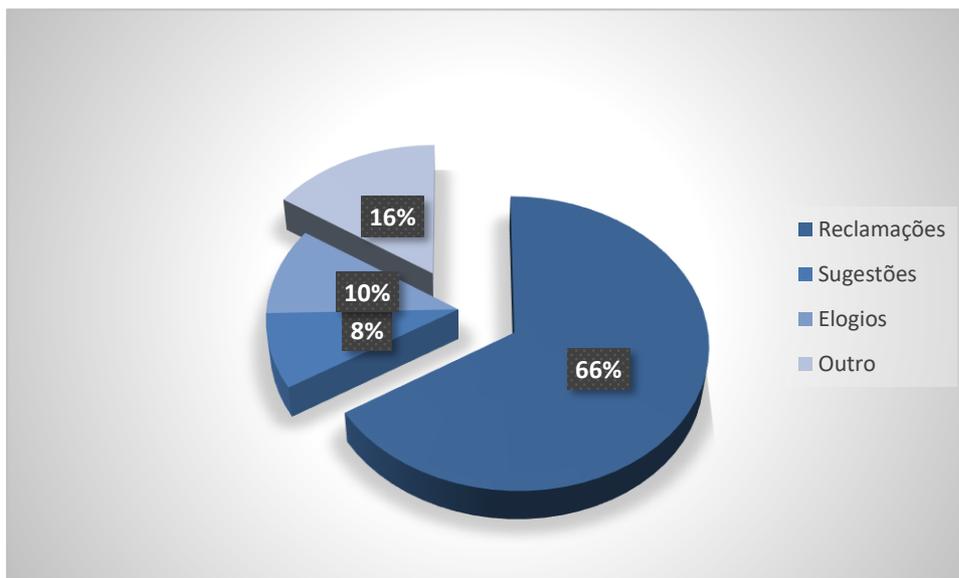


Gráfico 2 – Distribuição por Ocorrência

Desta análise, como se demonstra no gráfico 2, salientam-se as reclamações, com 66% e outros onde normalmente recaem agradecimentos às pretensões dos munícipes.

É perceptível que o Município atua relativamente dada a elevada percentagem de reclamações, face às sugestões, pelo que entendemos ser uma mais-valia a auscultação ativa dos munícipes, convidando-os a apresentar sugestões de melhoria aos serviços visitados.

Das 12 ocorrências no estado análise, 10 reclamações e 2 sugestões estão pendentes de conclusão de Plano de Ação (PA), conforme ilustrado na *Tabela 2 – RSE Pendentes de Plano de Ação*.

ID	Unidade Orgânica	RSE	Prazo de PA	Estado
1305	PM Vila D'Este	Reclamação	30/06/2023	Análise
1334	PM Granja Descoberta	Sugestão	08/02/2023	Análise
1337	PM Granja Descoberta	Reclamação	31/07/2023	Análise
1363	PM Granja Descoberta	Reclamação	25/01/2023	Análise
1435	PM Granja Descoberta	Reclamação	31/07/2023	Análise
1438	PM Granja Descoberta	Reclamação	01/09/2023	Análise
1439	PM Granja Descoberta	Reclamação	31/07/2023	Análise
1440	PM Granja Descoberta	Reclamação	01/09/2023	Análise
1449	PM Granja Descoberta	Sugestão	01/09/2023	Análise
1454	PM Granja Descoberta	Reclamação	31/07/2023	Análise
1562	PM Granja Descoberta	Reclamação	31/07/2023	Análise
1570	PM Granja Descoberta	Reclamação	31/07/2023	Análise

Tabela 2 - RSE Pendentes de Plano de Ação

Apesar de o procedimento de resposta à reclamação/sugestão esteja concluído, sempre que se entenda haver necessidade de definir ações corretivas, solicita-se um estudo das causas que levou à reclamação ou à sugestão, por forma a perceber a causa bem como a sua correção, se possível. Ainda no seguimento deste estudo podem e devem ser adotadas medidas consideradas preventivas que contribuam para a melhoria do serviço.

Deste modo, verificamos que a Piscina Municipal da Granja Descoberta apresenta maior percentagem de Planos de Ação, pelo facto de ser necessário aguardar avaliação da eficácia das ações implementadas, quando se encontrar aberta ao público. Este equipamento encontra-se aberto nos meses de junho a setembro, sendo que as reclamações e sugestões prendem-se, essencialmente, com a redução do número de utilizadores permitidos no espaço, da marcação

via telefone, nem sempre possível de concretizar, e do fecho do bar, explorado por entidade externa, acrescido da impossibilidade de consumo de alimentos dentro do recinto.

Numa análise comparativa com o ano anterior, como se demonstra no Gráfico 3 – RSE - Comparação Homóloga 2022-2021, constata-se um aumento ligeiro do registo de ocorrências das RSE, traduzindo-se no aumento da variação percentual de 62%, relativamente ao ano anterior, conforme Tabela 3 – Variação percentual RSE e Outro 2022-2021.

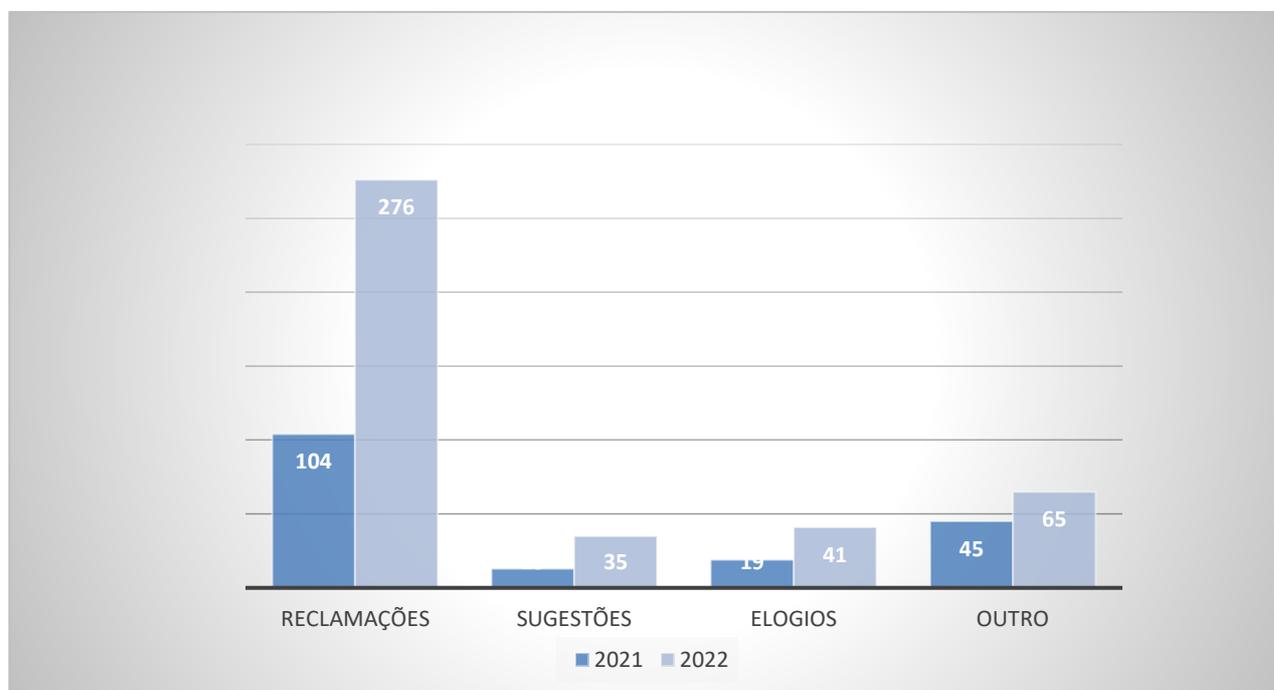


Gráfico 3 – RSE - Comparação Homóloga 2022-2021

Este aumento reflete as medidas de desconfinamento progressivo, antes adotadas em virtude da pandemia Covid-19, iniciadas a partir de 1º trimestre, com a reabertura ao público, no entanto, manteve-se por algum tempo o atendimento por marcação e a limitação do número de presenças nos espaços públicos, na tentativa de minimizar possíveis contágios.

A insatisfação com as longas filas de espera, por vezes fora das instalações das piscinas municipais, para renovação ou inscrição em turmas de natação e/ou pagamento de mensalidades, que obrigatoriamente têm de ser efetuadas presencialmente junto das secretarias das piscinas municipais, bem como, a redução da temperatura da água nos tanques das piscinas e da temperatura ambiente, decorrente da Resolução de Conselho de Ministros n.º 82/2022, contribuíram significativamente para o aumento das reclamações.

Os registos Outro, agradecimentos e pedidos de intervenção, apresenta em 2022 uma diminuição

percentual de 30%, relativamente ao ano de 2021.

Ao analisar a Tabela 3-Varição percentual RSE e Outro 2022-2021 as RSE registaram um aumento percentual de 63% relativamente ao ano anterior, que se justifica pelo aumento das interações dos munícipes com este município, resultantes das medidas de desconfinamento.

Relativamente ao registo Outro, agradecimentos e pedidos de intervenção, comparativamente ao ano anterior, registou um aumento na variação percentual de 28%.

	RSE	OUTRO
2022	352	65
2021	136	45
Δ%	63%	28%

Tabela 3 – Variação Percentual RSE E OUTRO 2022-2021

Ao analisar o Gráfico 4 - Comparação de registos anual (2019-2022), verifica-se que as Reclamações, as Sugestões e os Elogios, apresentam uma subida relativamente ao ano de 2021, nomeadamente os elogios que mais que duplicaram.

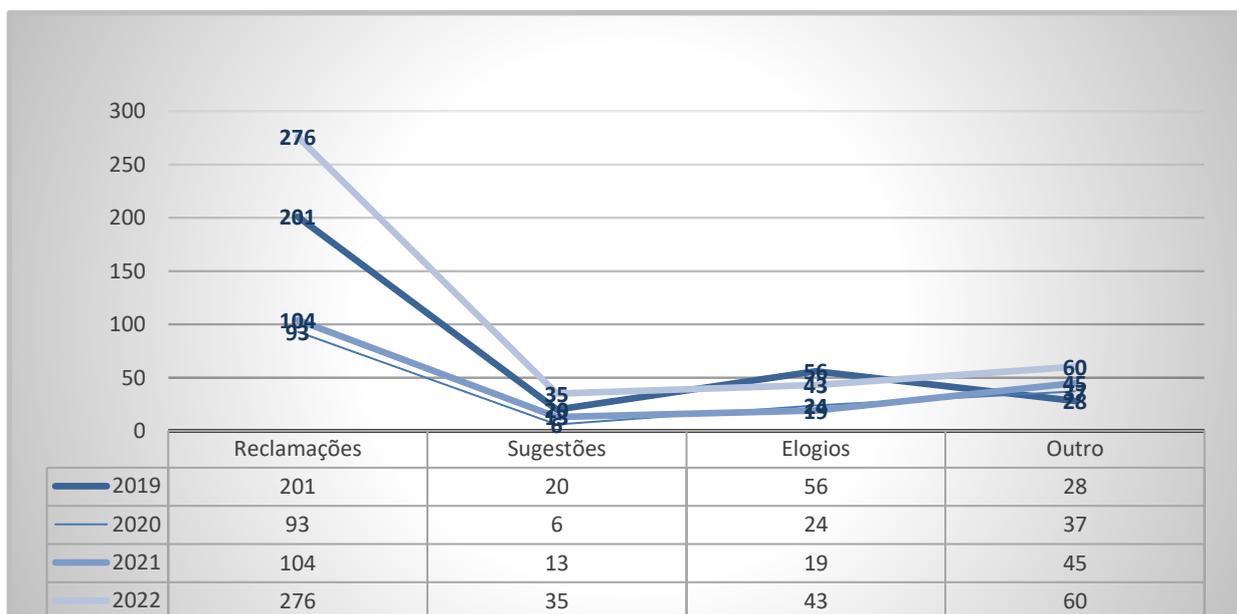


Gráfico 4- Comparação de Registos Anual (2022-2019)

Este resultado está diretamente ligado ao alívio gradual das medidas de restrições e interdições, antes adotadas em quadro de pandemia Covid19, e que passou pelo fim do confinamento de

contatos de risco e dos limites de lotação em recintos fechados, pela reabertura dos vários serviços ao público, pese embora, tenham sido mantidas algumas das restrições, tais como atendimento presencial efetuado por marcação, redução do número de clientes dentro dos equipamentos desportivos e de visitantes nos equipamentos culturais.

Numa comparação e considerando o pré e pós período pandémico, importa comparar os registos de 2019 com os registos de 2022, verificando-se um aumento de 75 reclamações e 15 sugestões. Os elogios, apresentam em 2022, menos 13 registos relativamente a 2019, contudo é perceptível, pela enorme procura destes equipamentos, a satisfação do munícipe.

Relativamente a Outro, verifica-se um aumento de 25% dos agradecimentos em 2022 relativamente ao ano de 2021, resultado de um maior número de ações de serviços de intervenção cívica e apoios prestados aos munícipes, tendo aumentado gradualmente desde 2019.

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, ou outras vias oficiais do Município.

Os registos contabilizados por cada uma das vias resulta no Gráfico 5 – Vias de Comunicação, e Tabela 4 – Comparação Vias de Comunicação 2022-2019.

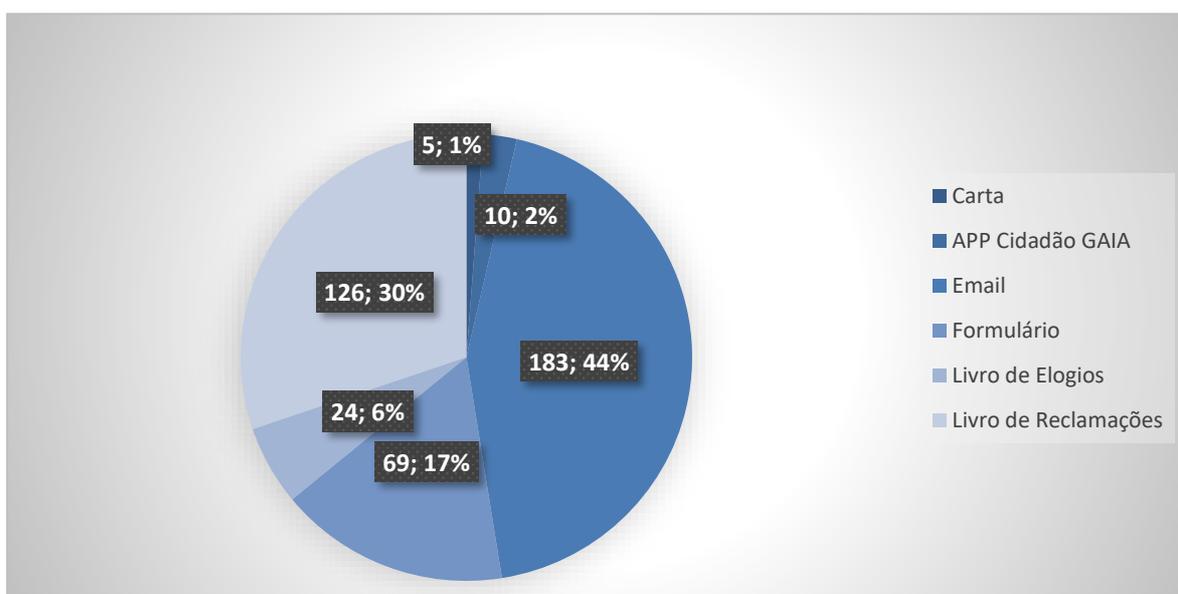


Gráfico 5 – Vias de Comunicação das RSE e Outro

Verifica-se que o Correio Eletrónico (Email) e o Livro de Reclamações foram as vias de comunicação mais utilizadas pelos munícipes para apresentação das RSE e Outro, com 183 e 126 comunicações, representando 44% e 30%, respetivamente, do total das comunicações recebidas. Os formulários registam um valor de 69 comunicações, 17%, que, apesar de ser um número menos significativo, teve um aumento percentual de 72% relativamente ao ano anterior.

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 nos últimos 3 anos.

Vias de Comunicação	2022	%	2021	%	2020	%	2019	%
Carta	5	1,2%	6	3,3%	4	2,9%	4	1,3%
APP Cidadão GAIA	10	2,4%	0	0,00%	2	1,4%	5	1,6%
Email	183	43,9%	89	49,2%	45	32,1%	92	30,2%
Formulário	69	16,5%	19	10,5%	27	19,3%	46	15,1%
Livro de Elogios	24	5,8%	11	6,1%	18	12,9%	42	13,8%
Livro de Reclamações	126	30,2%	56	30,9%	44	31,4%	116	38,0%
TOTAL	417		181		140		305	

Tabela 4 – Comparação Vias de Comunicação 2022-2019

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

Nos termos do resultado na Tabela 5 – Tipificação das RSE e Outro (2022), constata-se que do total das 352 ocorrências registadas em RSE o tema **Infraestruturas/Instalações/Equipamentos** representa 24%, seguido dos temas **Desacordo com o Regulamento/Procedimento**, com 23% e **Informação/Serviço prestado**, com 18%.

TEMA	R (Reclamações)	S (Sugestões)	E (Elogios)	TOTAL RSE	%	Outro	TOTAL RSE +OUTRO	%
Atendimento / Atitude do trabalhador	25	1	24	50	14,2%	5	55	13,2%
Atraso na Resposta / Informação / Serviço	12	0	0	12	3,4%	0	12	2,9%
Desacordo com o Regulamento / Procedimento	74	6	0	80	22,7%	0	80	19,2%
Informação / Serviço prestado	44	4	14	62	17,6%	37	99	23,7%
Infraestruturas / Instalações / Equipamentos	64	17	2	83	23,6%	2	85	20,4%
Outro	13	4	1	18	5,1%	21	39	9,4%
Tempo de espera	44	3	0	47	13,4%	0	47	11,3%
TOTAIS	276	35	41	352		65	417	

Tabela 5 – Tipificação das RSE e Outro

Aos temas acima referenciados seguem o tema **Atendimento/Atitude do trabalhador** com 14%, **Tempo de espera** com 13%, **Outro** com 5% (enquadrando-se neste tema ocorrências que não se encaixam nas restantes), e **Atraso na resposta/Informação/Serviço** com 3% do registo total

das ocorrências das RSE.

Ainda, no que diz respeito, nas ocorrências registadas em RSE, ao tema **Atraso na resposta/Informação/Serviço**, verifica-se que a totalidade, são reclamações e refletem 3,4% da totalidade.

Relativamente ao tema **Infraestruturas/Instalações/Equipamentos** 77% são reclamações, 21% são sugestões e 2% são elogios. No que diz respeito ao tema **Informação/Serviço prestado** 71% são reclamações, 6% são sugestões e 23% são elogios.

Relativamente a Outro, pode-se aferir que, a maior incidência dos registos encontra-se em **Informação/Serviço** prestado com 24% do total dos registos, encontrando-se, aqui, representados os agradecimentos, sendo que a maior parte destes se devem a intervenções da Direção Municipal de Bombeiros Sapadores e Proteção Civil e da Divisão de Trânsito, no âmbito da prestação apoio e serviços executados, que foram de encontro às expectativas de empresas e munícipes.

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

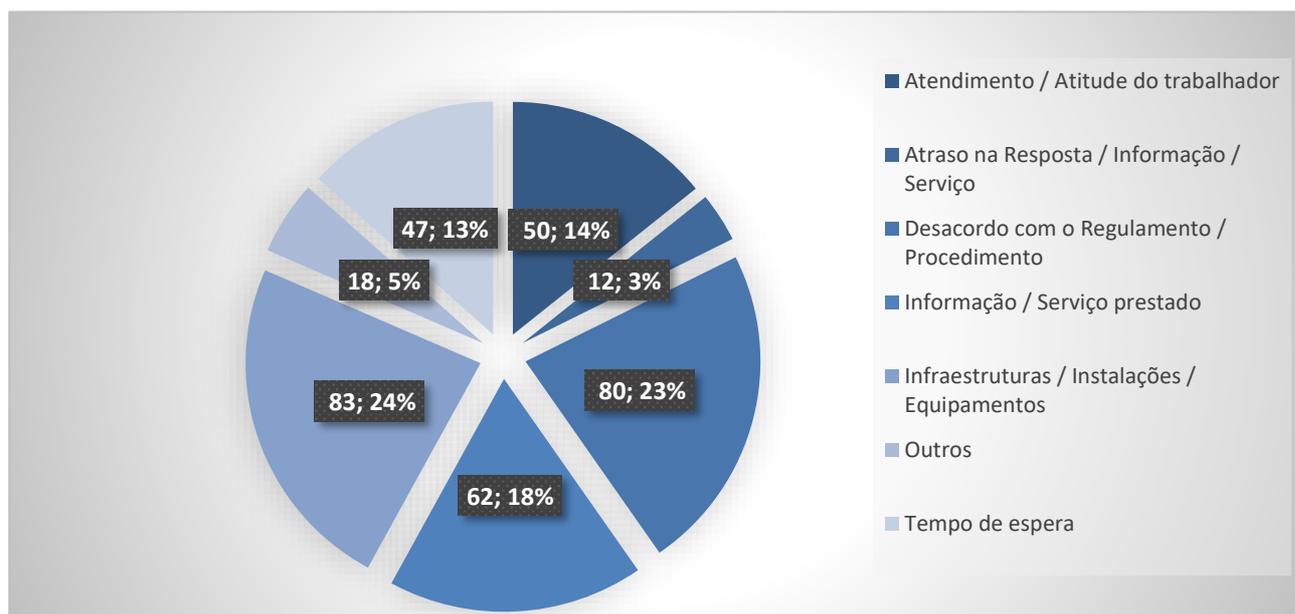


Gráfico 6 – Tipificação das RSE e Outro

Unidades orgânicas

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 anteriormente referido, pelo que não é possível obter uma informação mais precisa.

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

Reclamações

Em sede de reclamações, estas são apresentadas por totais do ano de 2022, bem como pelo Tempo Médio de Conclusão (TMC), conforme Tabela 6 – Ocorrências de Reclamações e TMC por UO.

Em 2022 foram registadas reclamações, relativas a 23 Unidades Orgânicas (UO), e, cujo tempo médio de conclusão foi de 17 dias.

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, bem como o prazo de 15 dias para resposta às reclamações.

UO	2022	TMC 2022
Divisão de Gestão de Equipamentos	189	19
Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública	20	21
Departamento de Ambiente e Parques Urbanos	19	11
Divisão de Mobilidade e Transportes	6	20
Divisão de Fiscalização Municipal	5	25
Divisão de Atendimentos e Administrativa	4	10
Divisão de Gestão de Equipamentos Culturais	4	13
Divisão de Proteção e Bem-Estar Animal	4	17
Divisão de Inovação, Smart City e Iluminação Pública	3	16
Divisão de Trânsito	3	12
Departamento de Educação	3	19
Serviço Veterinário Municipal	2	17
Divisão de Serviços Gerais e Arquivos	2	20
Divisão de Património e Expropriações	2	16
Divisão de Gestão Ambiental	2	15
Divisão de Contraordenações	1	16
Divisão de Atividades Económicas e Licenciamentos	1	16
Empresas Municipais e Participadas e Régie Cooperativa	1	27
Divisão de Fiscalização de Empreitadas de Vias e Espaço Público	1	20
Divisão de Espaços Verdes	1	14
Departamento de Desporto e Turismo	1	5
Departamento de Cultura e Juventude	1	14
Departamento de Urbanismo e Planeamento	1	16
Total	276	16

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 6 – Ocorrências das Reclamações por UO e Gráfico 7 – TMC das Reclamações por UO (2020-2021), demonstrando os números de ocorrências e os respetivos TMC numa perspetiva evolutiva comparando os dados com anos homólogos.

Da observação da tabela, constata-se a Divisão de Gestão de Equipamentos como a UO com maior incidência de reclamações, com 189 registos, representando 68% 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. O tempo médio de resposta, desta UO, foi de 19 dias.

Seguem-se as UO Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública, com 20, e o Departamento de Ambiente e Parques Urbanos, com 19, correspondendo a 7%, respetivamente cada. Os restantes 18% estão repartidos pelas restantes 20 UO.

Podemos ainda constatar que as Empresas Municipais e Participadas e Régie Cooperativa, com 1 registo, apresenta um TMC de 27 dias, o que dilata o resultado geral.

Pode-se, ainda, apurar que os registos das reclamações em 2022, ao calcular a variação percentual relativamente a 2021, registou um aumento de 62%.

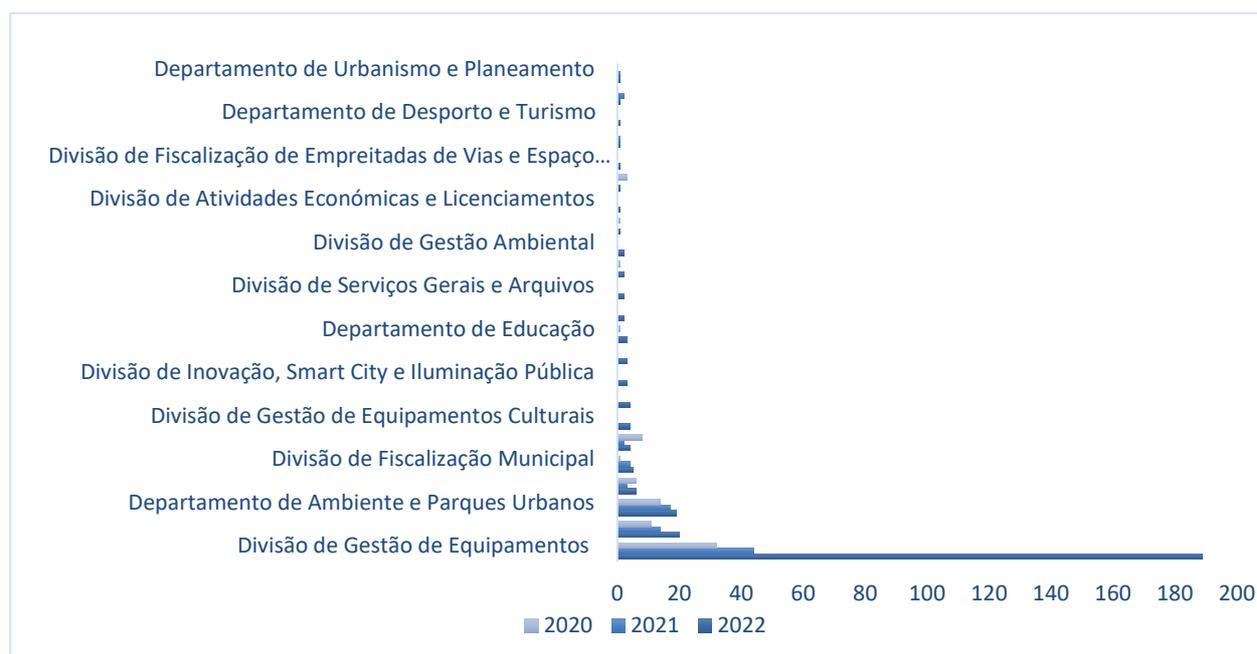


Gráfico 7 – Ocorrência das Reclamações por UO

No que diz respeito ao Tempo Médio de Conclusão (TMC) das reclamações, registado em dias, é possível apurar que a média total é de 16 dias.

Cada UO tem um TMC diferente, que vai de 5 a 27 dias, conforme se verifica na Tabela 6 – Ocorrências de Reclamações e TMC por UO e no Gráfico 8 – TMC das Reclamações por UO (2022-2020), podendo deferir destes dados que o TMC varia de acordo com a complexidade da resposta ao assunto apresentado em reclamação e dos elementos a recolher, quer processuais quer jurídicos, para elaboração da resposta final.

Verifica-se ainda uma redução da TMC, de 20%, em 2022 face ao registado no ano de 2021, passando de TMC de 22 dias para 16 dias.

Deste resultado podemos aferir, não que a complexidade dos assuntos tratados diminuiu, mas, que haverá uma maior preocupação e consciencialização da importância de dar a resposta dentro dos prazos legalmente estipulados (15 dias).

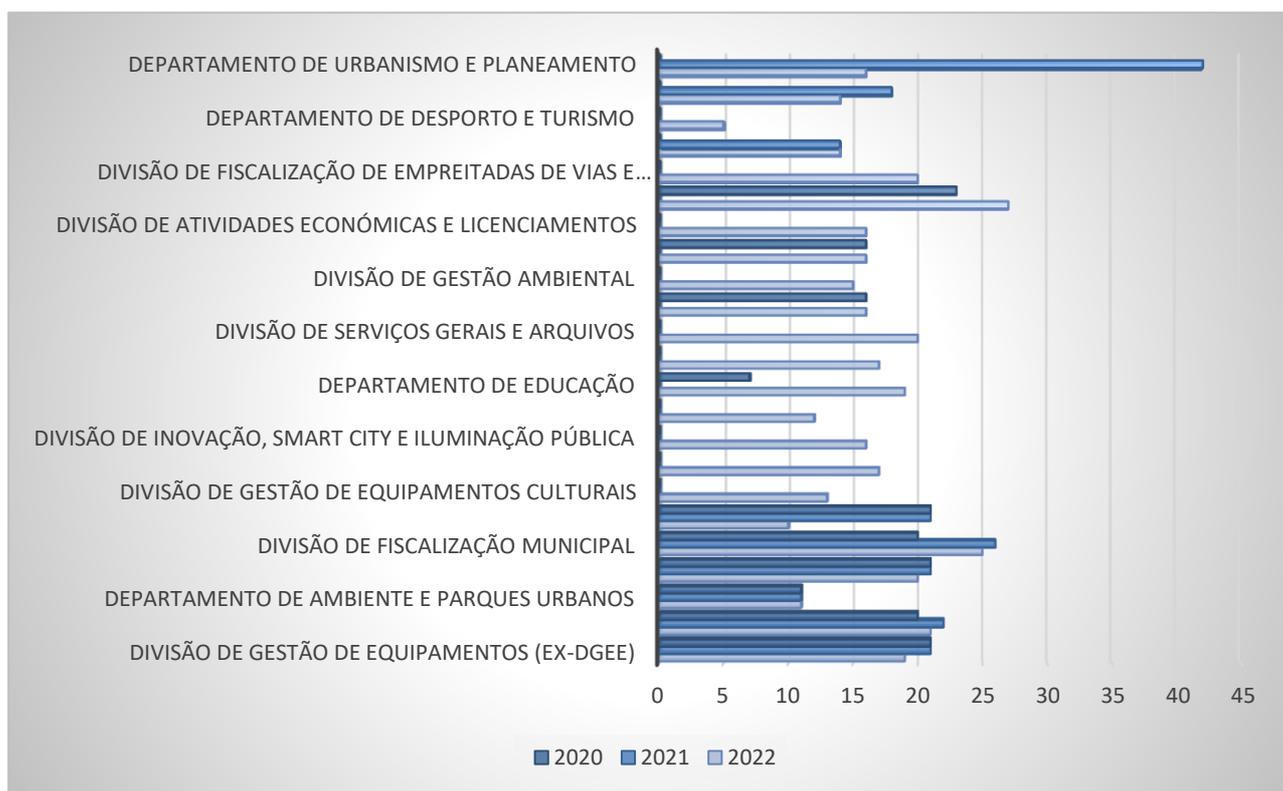


Gráfico 8 – TMC das Reclamações por UO (2022-2022)

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 objetivos do tratamento das RSE.

No ano de 2022 foram criadas 4 fichas de melhoria decorrentes do tratamento de reclamações, que deram origem a Oportunidades de Melhoria (OM), conforme apresentado na Tabela 7 – Fichas de Melhoria, que resultaram em PA, relativas ao Atendimento Geral e ao Departamento de Ambiente e Parques Urbanos, concluídos, e, ainda em tratamento, a ação relativa ao processo Gestão Animal e Saúde Pública.

As ações criadas deram origem a propostas e/ou novos procedimentos tidos como relevantes para a melhoria dos serviços prestados por aquelas unidades orgânicas.

N.º	Processo	Origem	Decorrente	Estado
779	P01-Atendimento Geral	Oportunidade de Melhoria	Reclamação	Concluído
781	P01-Atendimento Geral	Oportunidade de Melhoria	Reclamação	Concluído
809	P06.12 - Gestão Animal e Saúde Pública	Oportunidade de Melhoria	Reclamação	Em tratamento
813	P06 - Ambiente e Parques Urbanos	Oportunidade de Melhoria	Reclamação	Concluído

Tabela 7 – Fichas de Melhoria

Ao analisar a Tabela 7- Fichas de Melhoria, verifica-se que decorrente de reclamação realizou-se a abertura de Fichas de Melhoria (FM), pelos serviços certificados, onde são identificadas as oportunidades de melhoria que levem à melhoria contínua dos serviços prestados. Verifica-se, ainda, que apenas uma FM se encontra “Em tratamento” e diz respeito à Divisão de Proteção e Bem-Estar Animal, estando as restantes devidamente tratadas concluídas.

Dos dados da Tabela 8 - Fichas de Melhoria por Reclamação (2022-2020), e que deram origem ao Gráfico 8–Fichas de Melhoria 2022-2020, verifica-se que, decorrente de tratamento de reclamação, no ano em análise somente foi criada mais 1 Ficha de Melhoria, face aos 2 anos anteriores.

	2020	2021	2022
Reclamação	3	3	4

Tabela 8 – Fichas de Melhoria por Reclamação (2022-2020)

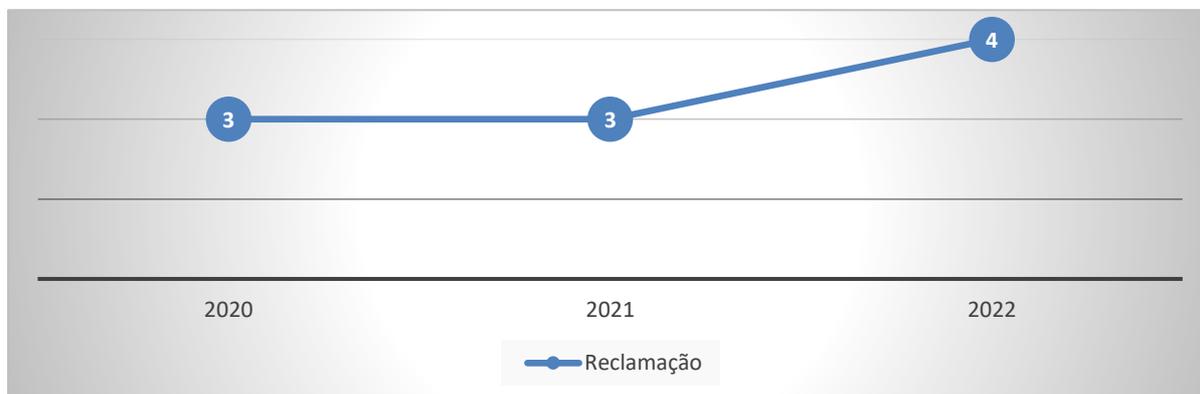


Gráfico 9 – Fichas de Melhoria 2022-2020

A Divisão de Gestão e Equipamentos foi a unidade orgânica com mais ocorrências de reclamações. Esta divisão engloba todos os equipamentos desportivos municipais, piscinas e pavilhões, e tendo as piscinas uma maior expressão torna-se pertinente desdobrar os registos.

A Piscina Municipal da Granja registou 95 reclamações, ou seja, 53% do total dos registos, devido à enorme procura por aquele equipamento que apresenta características, quer pela localização, situada na linha da frente da praia da Granja com umas vistas magnificas para o mar, quer pela água salgada utilizada neste equipamento.

A piscina municipal da Granja descoberta que possibilita aos seus utilizadores momentos de relaxamento na água do mar, sendo uma piscina exterior aberta ao público, apenas, na época de maior calor, apresenta cerca de 8% das reclamações.

A Piscina Municipal de Vila D'Este e a Piscina Municipal Aurora Cunha (Pedroso) registaram 42 e 19 ocorrências, com 24% e 11% do total dos registos, respetivamente, conforme Tabela 8 – Reclamações DGE.

Divisão de Gestão e Equipamentos	N.º de Reclamações	%
PM de Vila D'Este	42	23,60%
PM da Granja (Descoberta)	14	7,87%
PM Aurora Cunha (Pedroso)	19	10,67%
PM de Lever	8	4,49%
PM da Granja	95	53,37%

Tabela 9 - Reclamações DGE

As reclamações prendem-se, maioritariamente, com o tempo de espera face às longas filas para efetuar inscrições/renovações de inscrição e pagamentos das aulas de natação, pela obrigatoriedade de atendimento presencial nas secretarias das piscinas municipais, da redução de turmas e do número de participantes por turma 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.

Da análise da Tabela 9 – Ocorrências das Reclamações da DGE, resulta no Gráfico 9 - Reclamações DGE que reflete a maior incidência de ocorrências na Piscina Municipal da Granja.

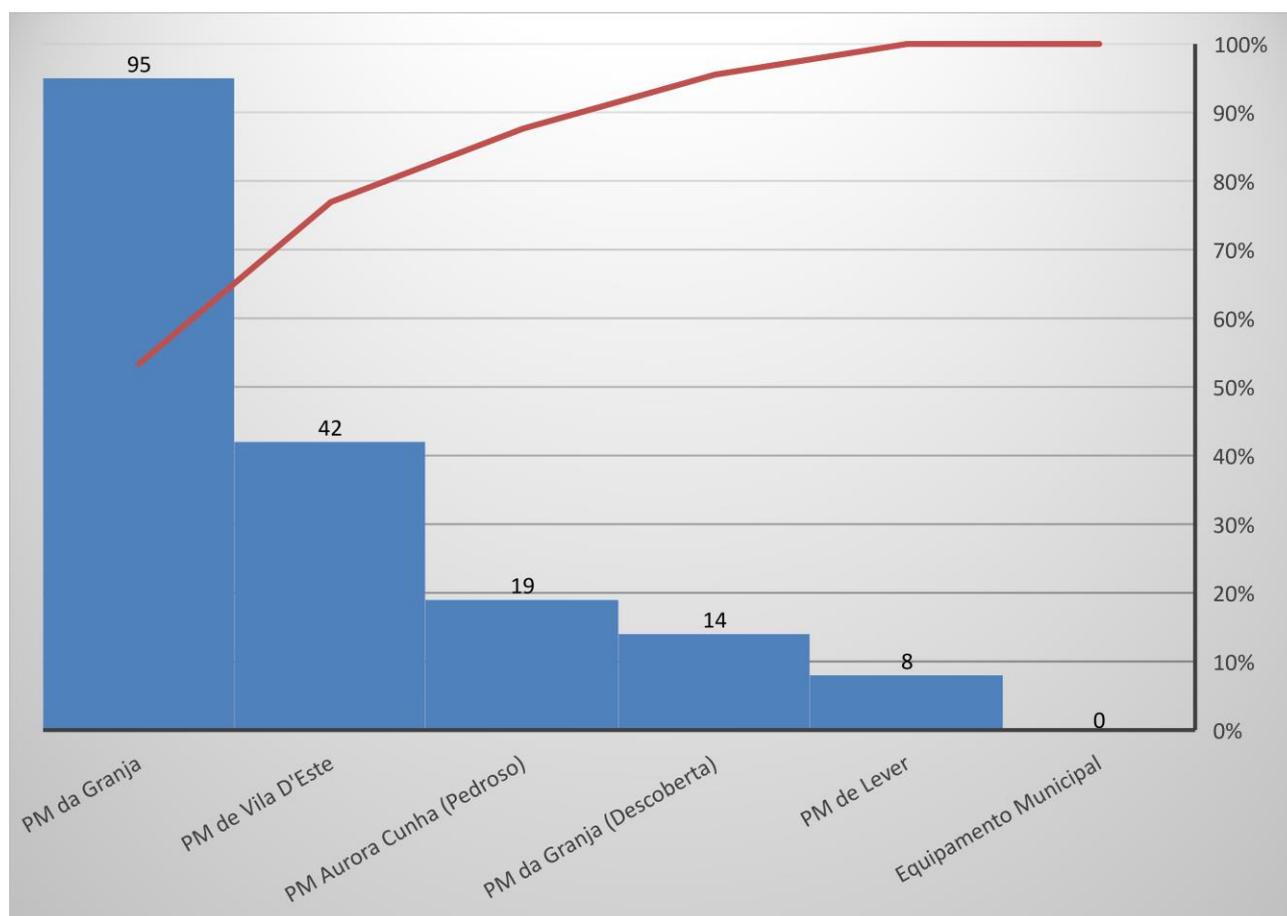


Gráfico 10 – Reclamações da DGE

Refletindo sobre a tipificação nesta unidade orgânica, Tabela 10-Tipificação das Reclamações da DGE e Gráfico 9–Tipificação das Reclamações da DGE, contata-se que, no geral dos equipamentos em análise, há uma maior expressão do tema “Infraestruturas / Instalações / Equipamentos”, com 52 ocorrências registadas.

Tema	PM da Granja	PM da Granja (Descoberta)	PM Aurora Cunha (Pedroso)	PM de Vila D'Este	PM de Lever
Atendimento / Atitude do trabalhador	7	3	1	3	1
Atraso na resposta/	0	0	1	1	0
Desacordo com o Regulamento / Procedimento	21	5	5	11	4
Informação / Serviço prestado	15	1	0	5	0
Infraestruturas / Instalações / Equipamentos	18	5	12	14	3
Outro	3	0	0	2	0
Tempo de Espera	31	0	0	6	0

Tabela 10 - Tipificação das Reclamações da DGE

Podemos ainda constatar que, das 178 ocorrências registadas nas piscinas municipais, a Piscina Municipal da Granja regista o valor mais elevado de ocorrências, num total de 95, sendo que o tema “Tempo de Espera” e “Desacordo com o Regulamento/Procedimento” registam 17% e 12%, do total das ocorrências, seguida da Piscina Municipal de Vila D’Este, com 42 ocorrências, com relevância para os temas “Infraestruturas/Instalações/Equipamentos”, com 14 registos e “Desacordo com o Regulamento/Procedimento”, com 11 registos.

Ainda, relativamente ao tema “Tempo de Espera”, registado na piscina supra referenciada, este corresponde a 84% do total geral, resultado das longas filas de espera no exterior do equipamento aquando das inscrições/renovações das aulas de natação, com 31 registos.

No que concerne aos temas “Desacordo com o Regulamento/Procedimento” e “Tempo de Espera”, com maior expressão na Piscina Municipal da Granja, registaram 46 e 37 ocorrências, respetivamente.

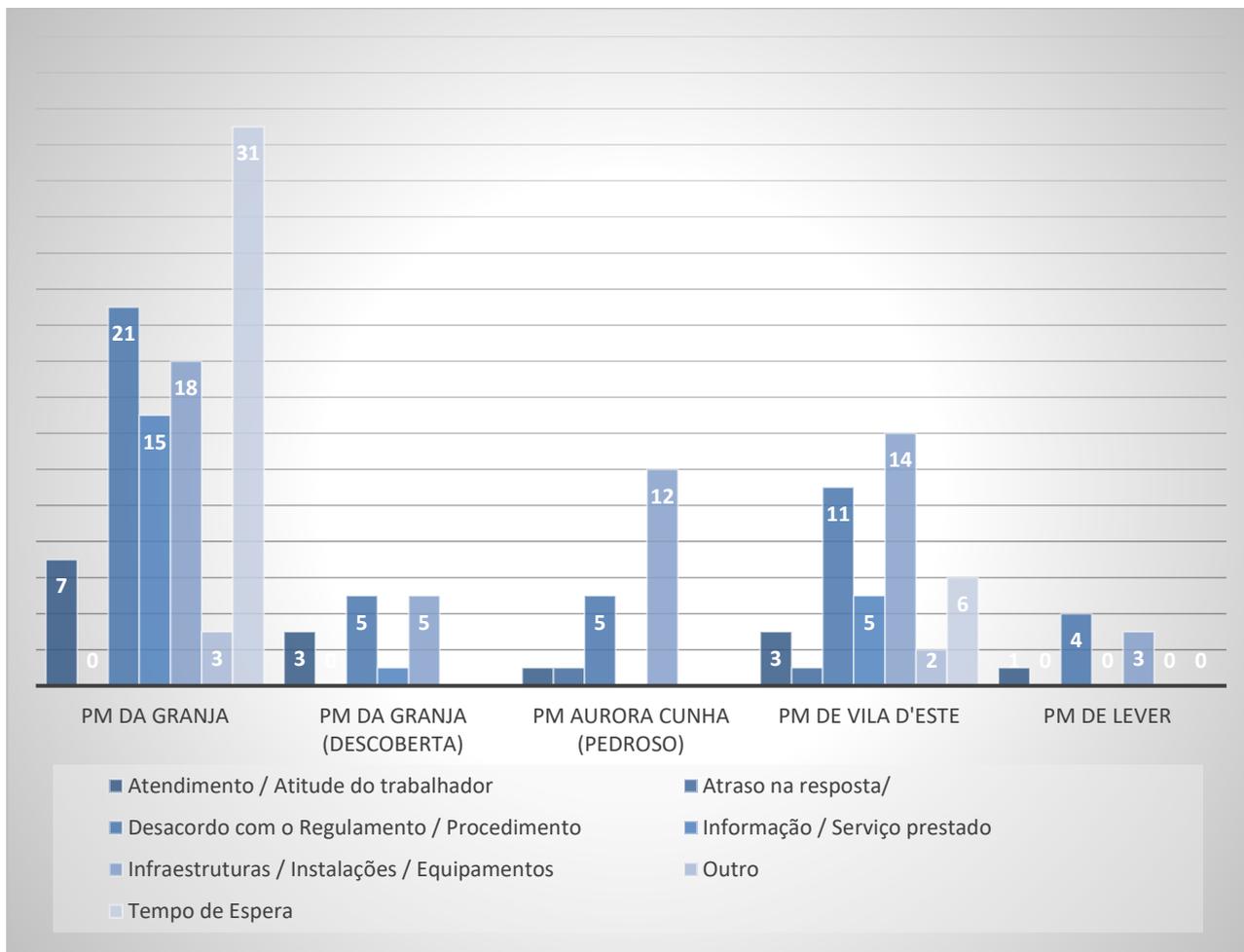


Gráfico 11 – Tipificação das Reclamações da DGE

Sugestões

Em sede de ocorrências de sugestões, são apresentados os totais de 2022, bem como o TMC resultando na Tabela 11 - Ocorrências das Sugestões e TMC por UO.

Em 2022 foram registadas 35 sugestões e cujo tempo médio de conclusão foi de 24 dias.

Da observação da tabela infra, constata-se que a Divisão de Gestão de Equipamentos foi a UO com maior de incidência de sugestões, com 33 registos, englobando 94% do total geral dos registos, seguido pela Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos e a Divisão de Proteção e Bem-Estar Animal, com 1 registo, englobando 3%, do total geral dos registos, respetivamente.

UO	2022	TMC 2022
Divisão de Gestão de Equipamentos	33	19
Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos	1	36
Divisão de Proteção e Bem-Estar Animal	1	17
TOTAL	35	24

Tabela 11 - Ocorrência das Sugestões e TMC por UO

Da informação constante da Tabela 12 - Ocorrência de Sugestões e TMC por UO 2022-2020, resultaram o Gráfico 11 – Ocorrência das Sugestões por UO e Gráfico 12 – TMC das Sugestões por UO demonstrando os números de ocorrências e os respetivos TMC numa perspetiva evolutiva comparando fundamentalmente os dados com o anómalo.

UO	2022	TMC 2022	2021	TMC 2021	2020	TMC 2020
Departamento de Ambiente e Parques Urbanos	0	0	6	24	0	0
Divisão de Gestão de Equipamentos	33	18	4	21	4	21
Divisão de Mobilidade e Transportes	0	0	2	15	0	0
Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos	1	36	1	40	1	40
Gabinete do Vice-Presidente	0	0	0	0	1	20
Divisão de Proteção e Bem-Estar Animal	1	17	0	0	0	0
TOTAL	35	24	13	25	6	30

Tabela 12 - Ocorrência das Sugestões e TMC por UO 2022-2020

Em 2022 assistiu-se a um aumento dos registos de sugestões, na ordem dos 54%, face a 2021, passando de um total de 13 registos, para um total de 35.

Da análise dos dados, apura-se que a Divisão de Gestão de Equipamentos foi a UO com o maior número de registos de sugestões, no total de 33, que comparativamente aos anos de 2021 e 2020, ambos com 4 registos, verificou um aumento de 88%.

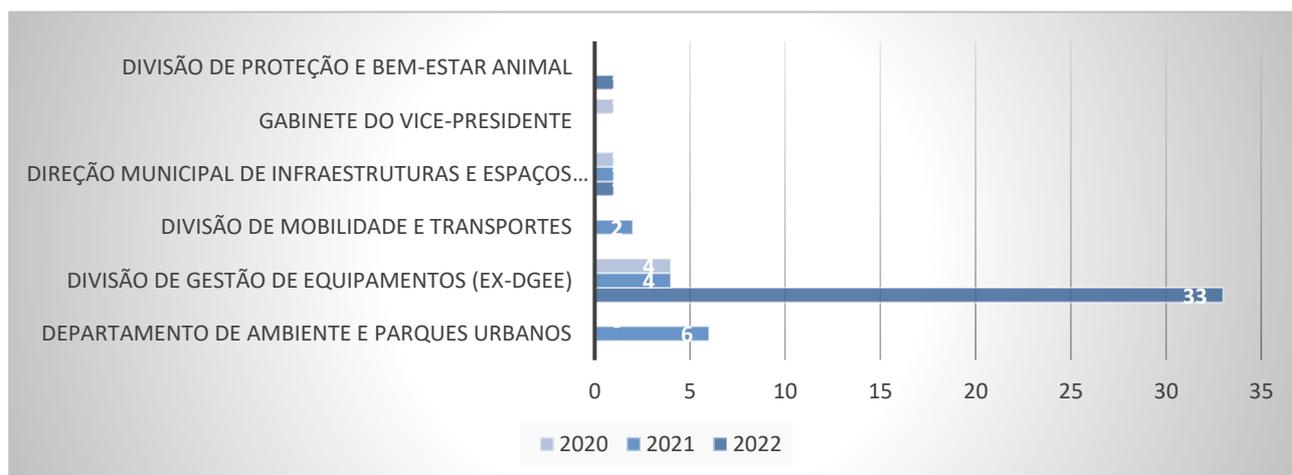


Gráfico 12- Ocorrências de Sugestões por UO 2022-2020

No que respeita ao ano de 2022, verifica-se uma diminuição na variação percentual, do total do TMC, em 4% face ao registado no ano transato. Em 2021 o total do TMC foi de 25 dias e em 2022 foi de 24 dias.

Sendo o tempo médio de conclusão total de 24 dias, ainda um resultado que excede o limite máximo expectável de resposta, este foi enviesado pelo resultado da Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos com o TMC de 36 dias, pese embora somente apresente 1 registo.

A Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos apresenta um TMC de 19 dias, em 2022, representando, uma diminuição de 9%, face a 2021, que apresentava um TMC de 21 dias.

Relativamente à Divisão de Proteção e Bem-Estar Animal, trata-se de uma UO criada no ano em análise não permitindo efetuar uma análise comparativa do TMC com anos anteriores.

Contudo, registou um TMC de 17 dias, para 1 sugestão.

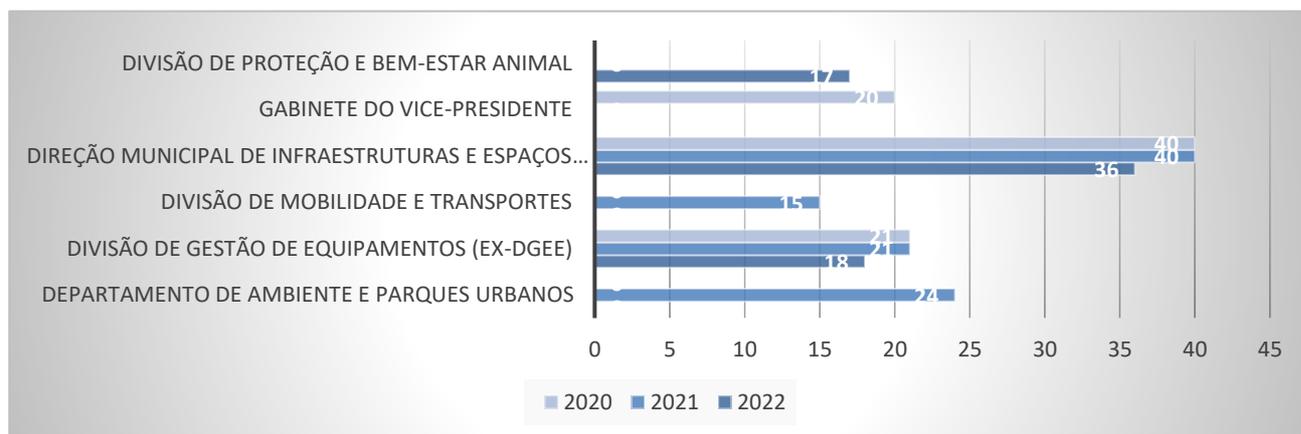


Gráfico 13 – TMC das Sugestões por UO 2022-2020

O Gráfico 13 – TMC das Sugestões 2022-2020 permite-nos ver que o TMC tem vindo a diminuir nos últimos 3 anos, apesar de os valores encontrados de 2021 para 2022, tenha uma variação percentual de apenas 4%.

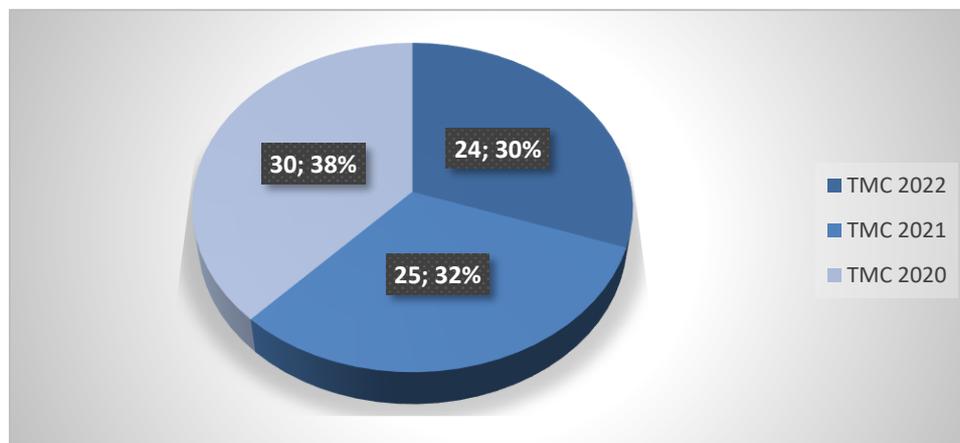


Gráfico 14 – TMC das Sugestões 2022-2020

Elogios

Em sede de ocorrências de Elogios, são apresentados os totais deste ano, bem como o tempo médio de conclusão (TMC) resultando na Tabela 13 – Ocorrência de Elogios e TMC por UO.

No ano de 2022 foram registados 43 elogios, com um TMC de 20 dias.

UO	2022	TMC 2022
Divisão de Gestão de Equipamentos	20	29
Departamento de Ambiente e Parques Urbanos	11	17
Direção Municipal de Bombeiros Sapadores e Proteção Civil	2	16
Divisão de Atendimentos e Administrativa	2	21
Departamento de Educação	2	29
Divisão de Espaços Verdes	2	6
Presidência	1	15
Divisão de Serviços Gerais e Arquivos	1	36
Divisão de Fiscalização de Empreitadas de Vias e Espaço Público	1	17
Divisão de Salubridade e Limpeza	1	10
Total	43	20

Tabela 13 – Ocorrência de Elogios e TMC por UO

Pode-se aferir que a Divisão de Gestão de Equipamentos foi a UO com o maior número de elogios, com 20 registos, abrangendo 46% da totalidade de registos, seguido pelo Departamento de Ambiente e Parques Urbanos, com 11 registos, e uma abrangência de 26%. Os restantes 28% de incidência dos registos de elogios foram repartidos pela Direção Municipal de Bombeiros Sapadores e Proteção Civil, pela Divisão de Atendimentos e Administrativa, pelo Departamento de Educação e pela Divisão de Espaços Verdes, com 2 registos cada. A Presidência, a Divisão de Serviços Gerais e Arquivos, a Divisão de Fiscalização de Empreitadas de Vias e Espaço Público e a Divisão de Salubridade e Limpeza, assinalaram 1 registo, cada.

Importa referir que as UO com mais registos de elogios, por inerência dos serviços prestados, 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 Gestão e Equipamentos que gere os equipamentos desportivos municipais, tais como piscinas, pavilhões e estádios, e do Departamento de Ambiente e Parque Urbanos que gerem, entre outros, os parques municipais, onde diariamente recebem um número elevado de visitantes nacionais e estrangeiros.

Da informação constante da Tabela 14 – Ocorrência de Elogios e TMC por UO 2022-2020, elaborou-se o Gráfico 14 - Ocorrência dos Elogios por UO 2022-2020 e o Gráfico 15 – TMC dos Elogios por UO 2022-2020, onde se apresentam o número de ocorrências e respetivos TMC.

Numa perspetiva evolutiva e comparando os dados ano homólogo, 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	2022	2021	2020	TMC 2022	TMC 2021	TMC 2020
Divisão Administrativa de Atendimento e Arquivo	2	7	8	21	34	8
Departamento de Ambiente e Parques Urbanos	11	6	11	17	16	16
Direção Municipal Bombeiros Sapadores e Proteção Civil	2	1	1	16	18	20
Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública	0	1	1	0	18	25
Divisão de Mobilidade e Transportes	0	1	1	0	19	19
Presidência	1	1	0	15	11	0
Divisão de Espaços Verdes e Salubridade	2	1	0	6	6	0
Divisão de Manutenção de Espaços Públicos	0	1	0	0	47	0
Departamento de Educação	2	0	0	29	0	0
Divisão de Serviços Gerais e Arquivos	1	0	0	36	0	0
Divisão de Fiscalização de Empreitadas de Vias e Espaço Público	1	0	0	17	0	0
Divisão de Salubridade e Limpeza	1	0	0	10	0	0
Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos	5	0	2	26	0	18
Divisão de Gestão de Equipamentos	15	0	0	31	0	0
Totais	43	19	24	20	21	18

Tabela 14 – Ocorrência de Elogios e TMC por UO 2022-2020

Podemos verificar que os registos de elogios tiveram uma diminuição de 5 no ano de 2021 relativamente ao ano anterior, devido ao estado pandémico COVID-19. Contudo, na comparação dos anos de 2022 com 2021, verifica-se um aumento de 24 registos, no ano de 2022.

No ano em análise verifica-se que houve um aumento percentual de 56%, relativamente ao ano homólogo.

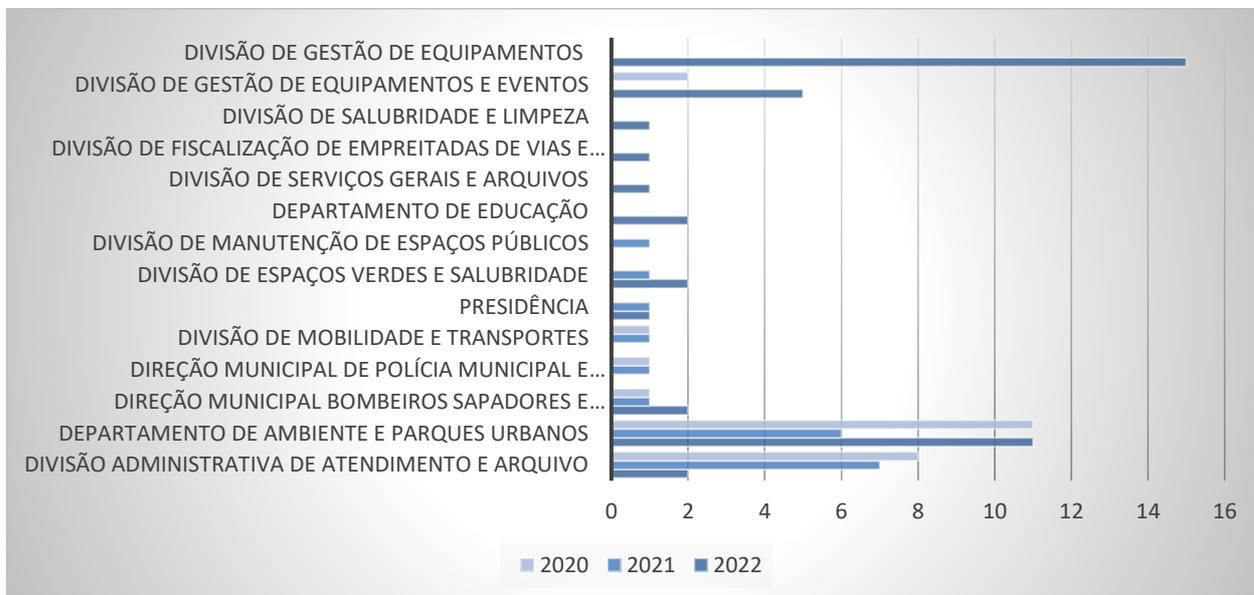


Gráfico 15 – Ocorrência dos Elogios por UO 2022-2020

Relativamente ao TMC, verifica-se um resultado de 20 dias e de 21 dias, respetivamente, aos anos de 2022 e 2021, registando-se um aumento de 5%.

Verifica-se, ainda, que a UO com maior TMC, em 2022, foi a Divisão de Serviços Gerais e Arquivo, com TMC de 36 dias, para 1 registo, seguida da Divisão de Gestão e Equipamentos e do Departamento de Educação, ambas com TMC de 29 dias, para 20 e 2 registos, respetivamente.

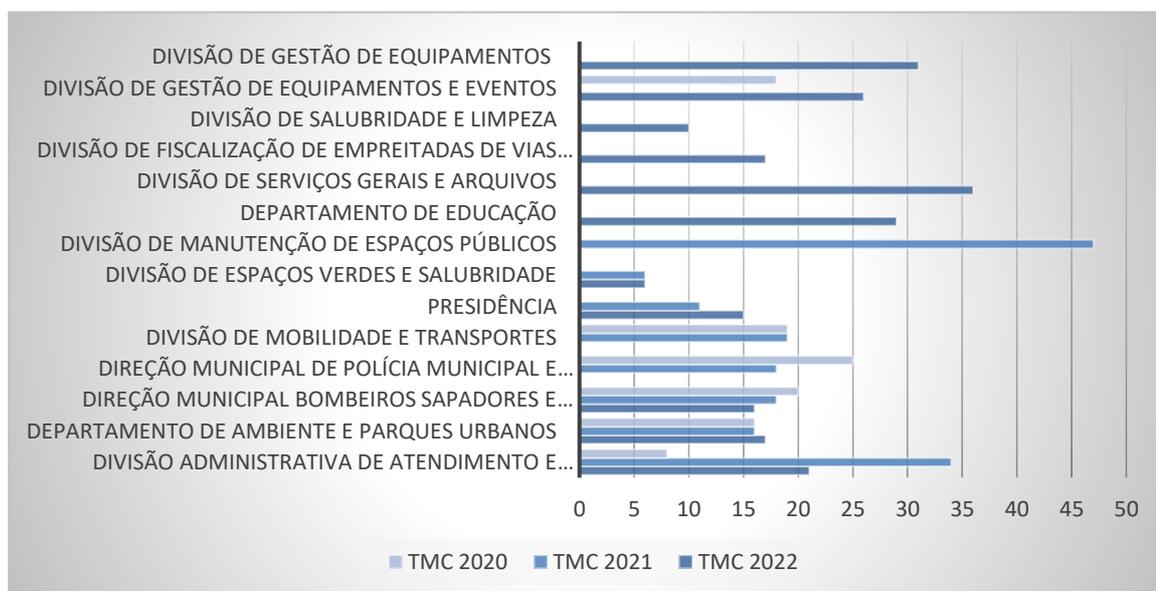


Gráfico 16 – TMC dos Elogios por UO 2022-2020

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 15 - Ocorrência das RSE e Outro por Trimestre e Tabela 16 – Variação Percentual das RSE e Outro por Trimestre, permitindo uma análise na dimensão temporal que revela a distinção do número de ocorrências, do ano em análise.

2022	1º T	2º T	3º T	4º T
Reclamações	49	60	105	62
Sugestões	5	4	11	15
Elogios	10	11	14	6
Outro	19	16	13	17
Total	83	91	143	100

Tabela 15 – Ocorrência das RSE e Outro por Trimestre

2022	RSE	Var Trim	Outro	Var Trim
1º T	64		19	
2º T	75	14,67%	16	15,79%
3º T	130	42,31%	13	18,75%
4º T	83	36,15%	17	23,53%
TOTAL	352		65	

Tabela 16 – Variação percentual das RSE e Outro por Trimestre

O 3º trimestre de 2022 apresenta o maior número de registos de reclamações, com 105, contudo, também aqui, os elogios apresentam o maior número de registos, com 14, que coincide com início do ciclo letivo e respetivas inscrições.

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 e oferta dos serviços oferecidos por este município aumenta.

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 130 no total, que equivale a 38% das RSE, registando-se um aumento relativamente ao trimestre anterior, em 15%. O aumento mais significativo registou-se no 3º T, comparativamente ao trimestre anterior em 42%, traduzindo em mais 55 registos de ocorrências.

No 4º trimestre verificou-se uma ligeira descida nos registos de RSE, no total com 83 registos, menos 47 registos, resultando numa diminuição de 36%, comparativamente ao trimestre anterior.

Em Outro, os registos das ocorrências diminuíram em cada trimestre relativamente ao anterior, registando-se uma variação de 16% no 2º trimestre e de 19% no 3º trimestre. Já o 4º trimestre apresentou um aumento de 23% relativamente ao 3º T.

Da informação constante da Tabela 15 – Ocorrência das RSE e Outro por Trimestre elaborou-se o Gráfico 16 - Ocorrência das RSE por Trimestre, onde se apresentam o número de ocorrências em cada trimestre de 2022.

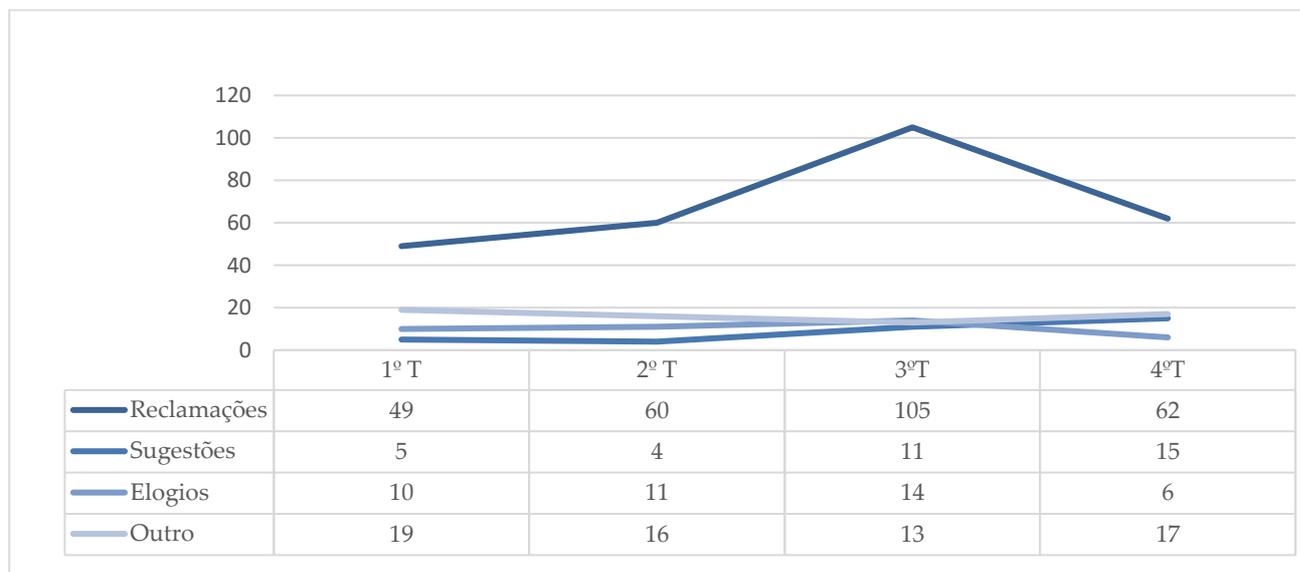


Gráfico 17 – Ocorrência das RSE por Trimestre

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, apresentado, no entanto, nas tabelas e gráficos, e sempre que possível, dados de 2020.

Neste ano em análise os efeitos da pandemia Covid-19 ainda se fizeram sentir nos primeiros meses do ano, tendo-se gradualmente abandonado as medidas mais rígidas e os serviços foram retomando o seu normal funcionamento, sempre com algumas restrições que se entendeu serem importantes ou adotadas das diretrizes do governo ou outras instituições governamentais.

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 Públicos e Polícia Municipal.

Destes serviços municipais, de momento, apenas o Departamento de Ambiente e Parques Urbanos se encontra certificado.

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, emanando instruções de serviço ou alterando procedimentos de trabalho que instruem ou clarificam os procedimentos, permitindo desta forma melhorar o desempenho organizacional, e a disponibilização on-line de documentos e informações, contribuindo para uma maior qualidade, eficiência e eficácia dos serviços prestados.

Pese embora, ainda existam 16 Planos de Ação que se encontram em análise, por necessitarem de tratamento ou tomadas de decisão mais específico e, logo, uma margem temporal para que os objetivos sejam alcançados e visíveis as alterações, parte deles 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. As cartas começam cada vez mais e ter uma expressão quase residual.

Verifica-se que o correio eletrónico foi o meio preferencial de registo das RSE, concretizando 44% do total de registos, que se traduz num aumento significativo de 51%, relativamente ao ano anterior, seguido do Livro de Reclamações, com 30% dos registos e um ligeiro aumento de 55%, relativamente ao ano de 2021. Foi possível apurar uma diminuição na adoção de outros meios facilitadores da comunicação, nomeadamente o APP Cidadão Gaia e as cartas, com apenas 10 e 5 registos, respetivamente.

Relativamente à tipificação associada a cada ocorrência, destaca-se claramente o tema “Infraestruturas/Instalações/Equipamentos”, com maior incidência nas piscinas municipais e que se prende especialmente com a redução das temperaturas dos tanques de água, por força de diretrizes do ministério da saúde e órgãos de responsabilidade desportiva, água de banhos dos balneários fria ou de temperatura elevadas e temperatura ambiente baixa, por avaria de equipamentos.

Segue o tema “Desacordo com o Regulamento/Procedimento”, que expressam o descontentamento perante determinadas regras, tais como a dificuldade de marcação de aulas de natação via telefone, bem como de outras situações em que, por vezes, a necessidade de uns esbarra com a preferência de outros, nomeadamente e tomando como exemplos dois serviços diferentes:

– Divisão de Gestão de Equipamentos

Nas piscinas municipais é proibida a assistência nas bancadas às aulas de natação. São várias as reclamações daqueles, que não frequentando as piscinas, pretendem assistir a aulas de natação de familiares ou amigos, contudo, os frequentadores das piscinas pretendem frequentar as aulas sem estranhos a assistir e por vezes tecerem comentários menos abonatórios;

– Departamento de Ambiente e Parques Urbanos

Em alguns parques municipais é proibida a entrada a animais, designadamente canídeos. Pretende-se que alguns parques sejam espaços de lazer familiar onde as crianças possam correr, onde possam desfrutar de espaços relvados para realizar piqueniques ou exercícios físicos.

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.

Assim,

Conclui-se, 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 dilatação 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. Com agrado se começa a verificar que os tempos médios de resposta têm vindo a diminuir, almejando-se, agora, em tempos menos dilatados.

Conclui-se, também, que há um maior esforço dos serviços, no sentido de avaliarem a causa da insatisfação, com proposta de ações de melhoria que minimizem a referida insatisfação, correndo desta 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.