

Relatório de **Reclamações Sugestões e Elogios**



Índice

Introdução	3
Âmbito.....	3
Objetivo.....	4
Reclamações, Sugestões, Elogios (RSE)	6
Metodologia.....	16
Unidades Orgânicas (UO).....	24
Reclamação	26
Sugestão.....	47
Elogios	55
Agradecimentos	59
Análise temporal	61
Conclusão.....	65

Introdução

Âmbito

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

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

Nos termos do disposto no artigo 35.º-A (Mecanismos de audição e participação), do diploma supra referenciado, os serviços e organismos da Administração Pública devem divulgar aos utentes de forma visível a existência de livro de reclamações nos locais onde seja efetuado atendimento ao público. Nesses locais são disponibilizados, como meios subsidiários de apresentação de reclamação e elogio, o Livro de Reclamação, o Livro de Elogio, respetivamente, podendo ainda encontrar à disposição outras formas de expressividade, tais como, caixa de sugestões e elogios, formulários, email e carta.

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

Cabe ao serviço objeto da reclamação, encaminhar, em tempo máximo de 10 dias, informação, à Divisão de Auditoria e Qualidade (DAQ), para “...resposta ao reclamante, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso, **no prazo máximo de 15 dias.**” (portaria 659/2006 de 3 de julho), prazo este que inicia a sua contagem a partir da data efetiva da ocorrência (Reclamação, Sugestão ou Elogio).

O Município de Vila Nova de Gaia acompanha a evolução tecnológica e seus benefícios e continua comprometido em implementar medidas no âmbito da modernização dos serviços municipais, consubstanciada na reorganização interna, gestão global e eficaz, promovendo, desta forma, a melhoria contínua. Neste sentido foi adquirido o licenciamento do software AGIR e a prestação de serviços de técnicos especializados, que se mostram profícuos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), cujos dados serão analisados no presente

relatório.

Objetivo

"A gestão da qualidade não é um destino, é uma jornada sem fim de melhoria contínua."

Kaoru Ishikawa

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.

Pese embora as monitorizações das Reclamações e Sugestões e Elogios (RSE) não se esgotem na simples prossecução do cumprimento dos prazos legais de resposta, 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 Município/Cidadão no sentido de promover maior proximidade e melhoria contínua dos seus serviços, resultando, por vezes, em ações para mitigação das causas que deram .

Apesar de legalmente não se verifique a obrigatoriedade de resposta aos Elogios, é princípio do Município de Vila Nova de Gaia registar e enviar resposta de agradecimento ao elogio. No que respeita aos Agradecimentos recebidos maioritariamente a serviços prestados, os mesmos são apenas registados na plataforma, não havendo lugar a resposta.

O relatório anual das Reclamações, Sugestões e Elogios relativos ao ano de 2024, dissecas as ocorrências registadas pela Divisão de Auditoria e Qualidade, por Unidade Orgânica (UO), por ocorrência, por tipo de via, e todos os demais dados disponíveis. com uma análise detalhada dos resultados por Unidade Orgânica (UO), tipo de ocorrência, canal de comunicação utilizado (via) e outros dados estimados como relevantes, considerando o contexto histórico e a inter-relação entre os dados.

Essa abordagem ajuda não só a registar e monitorizar as perceções e a satisfação dos cidadãos, mas também a identificar áreas de melhoria contínua e eficiência nos serviços prestados.

Apesar de, legalmente, no caso dos Elogios não exista a obrigatoriedade de resposta, é princípio do Município de Vila Nova de Gaia registar e agradecer os Elogios recebidos. No que respeita aos Agradecimentos recebidos maioritariamente a serviços prestados, os mesmos são registados na plataforma, mas não recebem resposta formal.

O relatório anual de Reclamações, Sugestões, Elogios e Agradecimentos de 2024 será elaborado pela Divisão de Auditoria e Qualidade.

É importante destacar que a análise não se limitará apenas aos dados extraídos nos relatórios da plataforma Agir, mas incluirá uma análise mais aprofundada dos dados disponíveis na aplicação.

Isso permitirá uma compreensão mais completa e detalhada das opiniões e feedbacks recebidos, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços, que não se esgota no tempo.

Desta forma, a Divisão de Auditoria e Qualidade (DAQ), no âmbito das suas competências elabora e divulga o presente relatório, após conhecimento e aprovação do Exmo. Sr. Presidente da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, Prof. Doutor Eduardo Vítor Rodrigues, relativo à tramitação das Reclamações, Sugestões e Elogios.

Reclamações, Sugestões, Elogios (RSE)

O Município de Vila Nova de Gaia durante o ano de 2024 registou, através da nova plataforma AGIR, as ocorrências das Reclamações, Sugestões, Elogios (RSE), recebidas das diversas unidades orgânicas, ou núcleos do Município de Vila Nova de Gaia.

Ainda assim, será feita, em paralelo, uma análise dos registos de Agradecimento, procurando sempre que possível destacar e interpretar os conteúdos neles expressos.

Através de dados recolhidos da aplicação AGIR, a 17 de janeiro de 2025, aferiu-se o registo total de **415** ocorrências, distribuídas de acordo com a Tabela 1 – Total das Ocorrências, **357** são RSE e **58** Agradecimentos.

Total das Ocorrências - Tipo				
Ano	Reclamações	Sugestões	Elogios	Agradecimentos
2024	309	18	30	58

Tabela 1-Total das Ocorrências

Podemos verificar que a ocorrência com maior número de registo são as Reclamações, seguidas pelos Elogios. Já as Sugestões são as ocorrências com o menor número de registos.

Os Agradecimentos registam valor superior ao encontrado para as Sugestões e Elogios.

Encontramos as ocorrências em estados diferenciados de acordo com o seu tratamento:

- ❖ **Registo** – Criação da ocorrência na plataforma AGIR, com o máximo de informação disponível;
- ❖ **Resposta** – Aguarda informação da Unidade Orgânica (UO) competente para elaboração da resposta, elaboração e envio de ofício, assinado superiormente, com a resposta final ao munícipe;
- ❖ **Análise** – Após envio da resposta ao reclamante ou a quem sugere, sempre que necessário, aguarda Planos de Ação, solicita-se à UO a criação de planos de ação para mitigar ou eliminar a causa da ocorrência levando à melhoria contínua dos serviços;
- ❖ **Seguimento** – Avaliação da eficácia e fecho, ou seguimento, dos planos de ação criados;
- ❖ **Fechado** – Todas as ocorrências tratadas e concluídas.

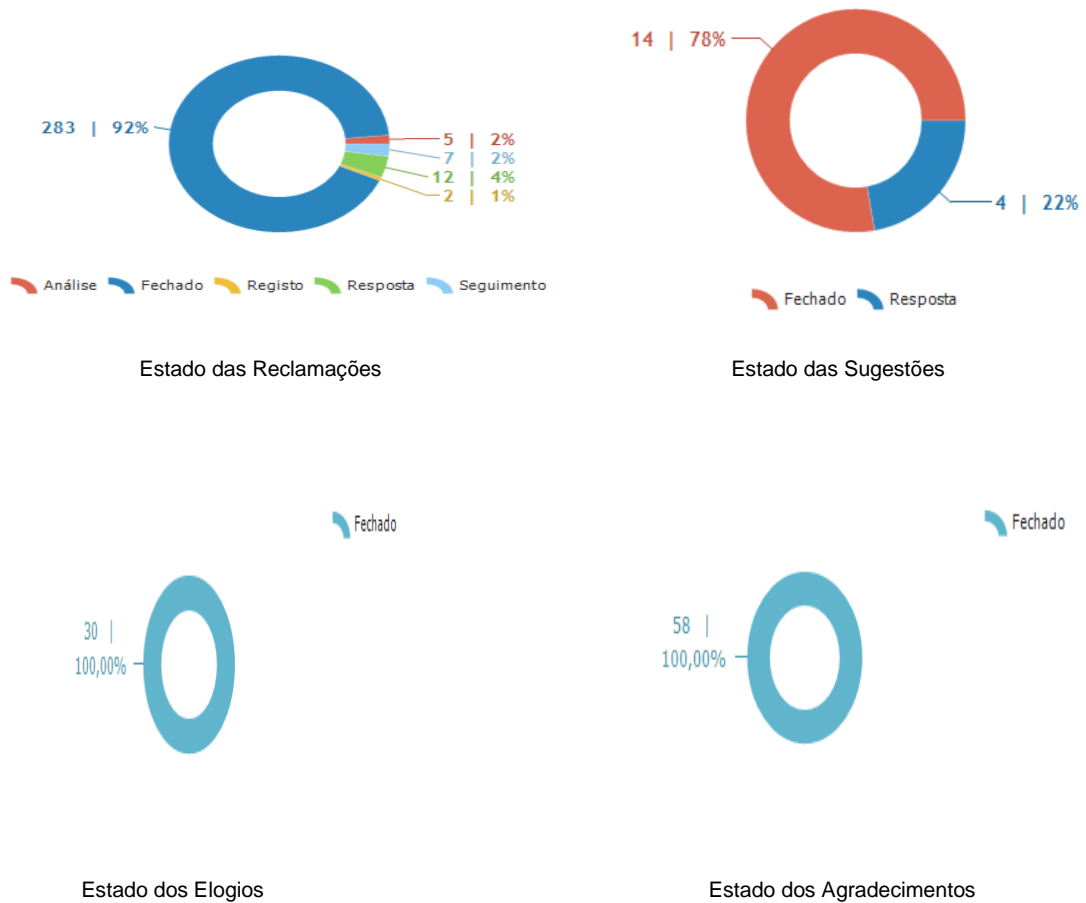


Gráfico 1-Estado das RSE e Agradecimento

Os valores supra, apresentados no Gráfico 1 - Estado das RSE e Agradecimento, permitem-nos verificar quantitativamente o estado das ocorrências, conforme a distribuição dos diferentes estados registados:

- **Em Registo:** 2 ocorrências – Referentes a reclamações e que se encontram pendentes de informação, pela sua complexidade, por parte da UO;
- **Em Resposta:** 16 ocorrências – Este valor é repartido por 12 reclamações e 4 sugestões. Este estado está dependente da informação dos serviços competentes para elaboração de resposta à reclamação ou sugestão. A possível não observância do Despacho 29/DAQ/2019 pode influenciar este estado, especialmente quando o serviço competente trata a ocorrência e não informa os serviços da DAQ sobre o andamento da mesma, embora seja prática da DAQ solicitar aos serviços o ponto de situação das ocorrências.
- **Em Análise:** 5 Reclamações com Planos de Ação em curso. Aquando da preparação da resposta ao reclamante verifica-se a necessidade de solicitar, aos serviços objeto da reclamação, a criação de Planos de Ação, de forma a mitigar ou eliminar as

causas na prossecução da melhoria contínua, independentemente do envio da resposta;

- **Em Seguimento:** 7 Reclamações cujos Planos de Ação, se encontram pendentes de Análise e Planos de Ação. Se “Eficaz” a ação é fechada. Pode ainda, o registo permanecer em aberto quando se verifique necessidade de reavaliação dos Planos de Ação fechados, permanecendo em aberto “Em Observação – novo Seguimento”, de forma a aferir se a ação produziu os efeitos desejados num alargado período.
- **Fechado:** 385 ocorrências, repartidas por 283 reclamações, 14 Sugestões, 30 elogios e 58 agradecimentos.

No estado "Fechado", encontram-se 385 ocorrências, correspondentes às RSE, distribuídas por Reclamação (283), Sugestão (14), Elogio (30) e Agradecimento (58). Todas as ocorrências foram devidamente tratadas e concluídas com o respetivo fecho do registo, na plataforma Agir.

De acordo com a Tabela 2 – Valor Percentual das Ocorrências, que deu origem ao Gráfico 2 – Distribuição por Ocorrência, verificamos os valores e respetiva percentagem que cada ocorrência ocupa na totalidade das registadas em RSE e Agradecimento.

2024	Reclamação	Sugestão	Elogio	Agradecimento
Total	309	18	30	58
%	74,5%	4,3%	7,2%	14%

Tabela 2-Valor Percentual das Ocorrências

A totalidade dos registos de Reclamação, Sugestão e Elogio (RSE) representa 86%, com 357 ocorrências.

Ao detalhar este valor, constata-se que a Reclamação apresenta 309 ocorrências, a que corresponde 75% do total das ocorrências. Segue-se o Elogio, com 30 ocorrências, que representam 7,2% e a Sugestão, com 18 ocorrências, correspondendo a 4,3% do total das RSE. O Agradecimento, não integrado nas RSE, apresenta um número de 58 registos de ocorrências, que representam 14% do total das 415 ocorrências registadas no ano de 2024.

Podemos, ainda, salientar que o número de agradecimentos superou em 10 registos a soma das sugestões e elogios.

Os dados expostos revelam uma predominância clara das reclamações, mas também uma presença significativa das manifestações mais positivas, como as sugestões, os elogios e

os agradecimentos, que globalmente somam 106 ocorrências, indicador de que o Município de Vila Nova de Gaia demonstra um compromisso claro com a transparência perante os cidadãos, que recorrem aos seus serviços em busca da realização e satisfação das suas necessidades, sejam elas individuais ou coletivas.

Verifica-se que as reclamações representam uma percentagem elevada das ocorrências (75%) em comparação com os demais tipos de manifestação. Em contraste, as sugestões correspondem a apenas 3% e os elogios a 7% dos registos.

No âmbito das RSE, as reclamações continuam a ter um peso substancial face às sugestões e elogios, o que nos leva a refletir sobre a necessidade de medidas concretas para reduzir esta diferença.

Uma auscultação ativa que inclua o convite aos cidadãos para expressarem boas práticas e melhoramentos nos serviços, através de elogios e sugestões, os quais deverão ser aplicados por cada serviço competente como ferramenta de melhoria contínua, decerto contribuirá para a diminuição da reclamação e o aumento de sugestões e elogios,

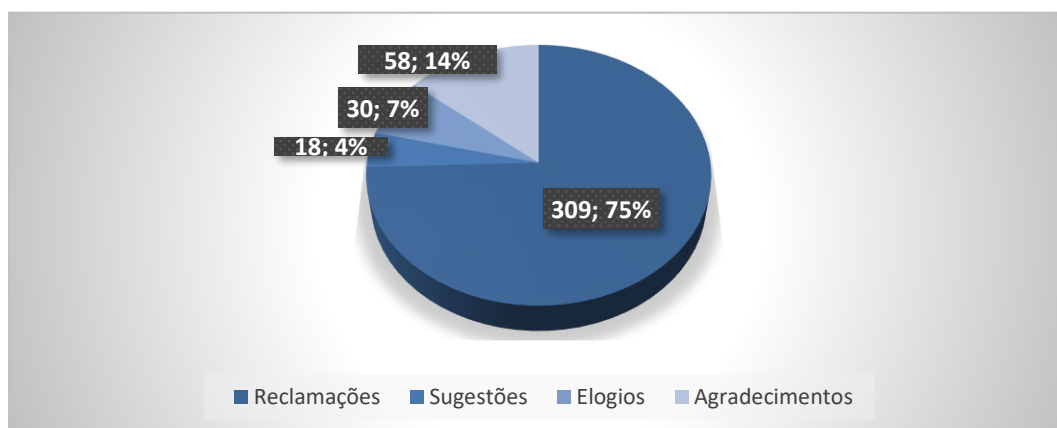


Gráfico 2-Distribuição por Ocorrência

Pese embora, na plataforma AGIR, as Reclamações e Sugestões (RS), os Elogios e os Agradecimentos (LIKE) sejam tratados individualmente, considera-se relevante, no âmbito do presente relatório, realizar uma análise comparativa das ocorrências de RSE e de Agradecimentos registadas em 2024 face ao ano anterior, permitindo verificar se os valores se mantêm aproximados ou apresentam variações significativas.

Assim, comparando as ocorrências com o ano homólogo, que resultou no Gráfico 3 – Comparação Homóloga RSE e Agradecimento, verifica-se um ligeiro aumento em quase todas as ocorrências, exceto nos Elogios que mantiveram os valores registados no ano homólogo.

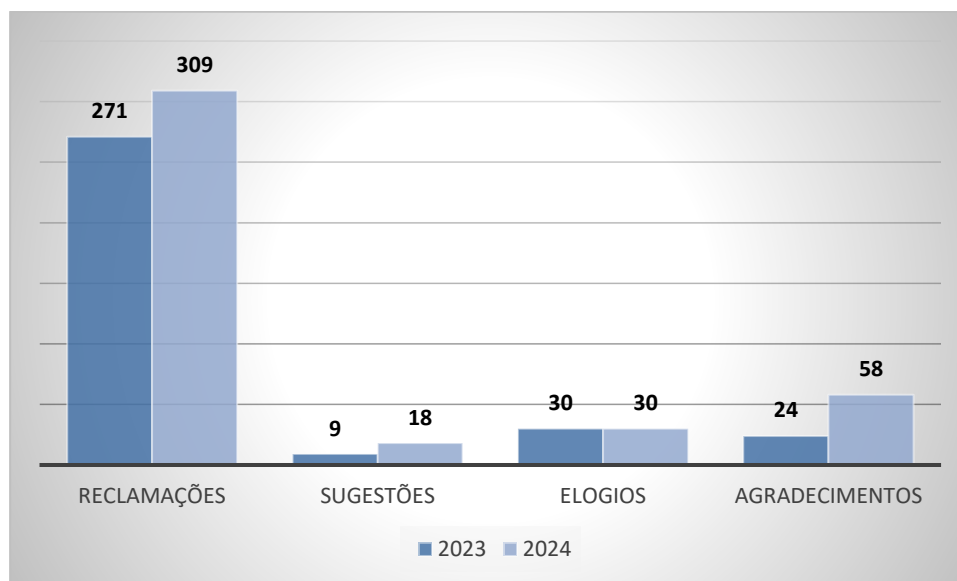


Gráfico 3-Comparação Homóloga RSE e Agradecimento

Os registos das Reclamações apresentaram um ligeiro aumento com mais 38 registos relativamente ao ano de 2023.

Embora o aumento observado não seja muito significativo em comparação com o ano anterior, trata-se de um indicador relevante que permite avaliar se as ações implementadas em 2023 tiveram repercussões positivas ou não. Este crescimento pode refletir um esforço contínuo na melhoria dos serviços e das infraestruturas disponibilizados aos munícipes, embora ainda aquém das suas expectativas. A adoção de novos procedimentos, mais demorados e prolongados no tempo, poderá também ser considerada como um fator que contribuiu para o aumento das reclamações.

A busca pela melhoria não deve ser vista como algo estanque, pelo contrário, deve ser um objetivo de constante superação, um pequeno avanço pode contribuir para um serviço mais eficiente e satisfatório para todos.

O aumento dos registos das Sugestões, que duplicou face ao valor apresentado no ano homólogo, demonstra o interesse dos munícipes nas melhorias da qualidade de vida e em oferecer ideias para otimizar os serviços, incentivando em ações de melhoria, para promover o desenvolvimento econômico e social de Vila Nova de Gaia, que entendemos ser um sinal positivo de um cidadão atento e participativo

Os Agradecimentos, com mais trinta e quatro registos de ocorrências relativamente ao ano anterior, antes identificados como “Outros”, leva-nos a concluir que existe uma maior disponibilidade dos munícipes a reconhecer o desempenho dos diversos serviços no bem geral da população e qualidade prestada nos diversos atendimentos ao público.

No que concerne aos Elogios, o desempenho dos dois anos foi consistente, apresentando iguais valores. No entanto, temos a percepção de que o número de registos poderia ser de valor superior, já que muitos destes são realizados verbalmente como forma de reconhecimento do bom serviço prestado, e, portanto, não são registados e desconsiderados pela falta de evidência. Existe um potencial significativo para aumentar a visibilidade e o reconhecimento do bom trabalho, caso haja um incentivo para que o façam de forma escrita através do Livro de Elogios, de formulário ou outro.

A Tabela 3 – Variação Percentual Homologa RSE e Agradecimento e a Tabela 4 – Variação Percentual Homologa RSE apresentam uma variação positiva face ao ano homologo, ou seja, aumento de todas as ocorrências.

Da análise da tabela abaixo, verifica-se que, em 2024, as RSE registaram uma variação positiva de 15%, enquanto os Agradecimentos apresentaram um aumento expressivo de 142% em relação a 2023.

	RSE	OUTRO/AGRADECIMENTO
2024	357	58
2023	310	24
Δ%	15%	142%

Tabela 3-Variação Percentual Homologa RSE e Agradecimento

Podemos, ainda, pela Tabela 4 – Variação Percentual Homologa por Registo RSE, verificar quais os valores de variação percentual em cada um dos registos das RSE.

Tipo	2024	2023	Variação Percentual
Reclamações	309	271	14,02%
Sugestões	18	9	100,00%
Elogios	30	30	0,00%

Tabela 4-Variação Percentual Homologa RSE

São as Sugestões que registam o aumento mais acentuado, com uma variação percentual de 100% em relação ao ano transato, passando de 9 para 18 ocorrências, o dobro do valor registado no ano anterior.

Já a variação percentual das Reclamações encontrada foi de 14%, pese embora, face ao ano homologo seja diminuta, o ideal para o Município de Gaia, seria que a mesma fosse negativa, traduzindo-se, assim, numa diminuição do número de reclamações registadas,

resultado de uma maior satisfação e melhoria relativamente aos serviços disponíveis.

Os Elogios apresentam uma variação percentual nula, 0%, igualando o número de ocorrências registadas no ano de 2023. Poderíamos entender este valor encontrado como um sinal de estabilidade, no entanto, o desejável seria o aumento desta variação percentual, conforme antes referido. O registo em Livro de Elogios e formulário devem estar sempre visíveis e disponíveis. Incentivar o elogio com a colocação de caixas de elogios de fácil acesso e preenchimento rápido com questões concisas, entre outros.

Da análise da Tabela 5 - Ocorrências 2021-2024, que deu origem ao Gráfico 4 – Ocorrências 2021-2024, podemos apurar e comparar os números de ocorrências registadas de 2021 a 2024.

Ocorrência	2021	2022	2023	2024
Reclamações	104	276	271	309
Sugestões	13	35	9	18
Elogios	19	41	30	30
Agradecimentos	45	65	24	58

Tabela 5-Ocorrências 2021-2024

Os registos das Reclamações têm vindo a aumentar ao longo dos 4 anos em análise, apenas se verificando uma diminuição diminuta no ano de 2023 relativamente ao ano de 2022, de 5 ocorrências. O maior número de reclamações verificou-se em 2024 comparativamente aos anos anteriores.

Os registos das Sugestões entre 2021 e 2024 apresentam valores variáveis. O valor máximo de registo foi atingido em 2022, com trinta e cinco registos, verificando-se uma diminuição abrupta em 2023 para 9 registos. Já o ano de 2024 apresenta o dobro dos registos (18) comparativamente a 2023.

O aumento dos Elogios verificado em 2022 relativamente a 2021, com mais 22 registos, verifica-se uma diminuição modesta em 2023, de 11 registos, já em 2024 não se verificou qualquer alteração face a 2023 igualando o número de registos, com 11.

Tal como as Sugestões, também os Agradecimentos (em anos anteriores identificados como “Outros”) apresentam valores oscilantes, com aumentos e diminuições variáveis, tendo sido o ano de 2022 a apresentar o maior número de registos, com 65, seguido pelo ano de 2024, com 58 registos.

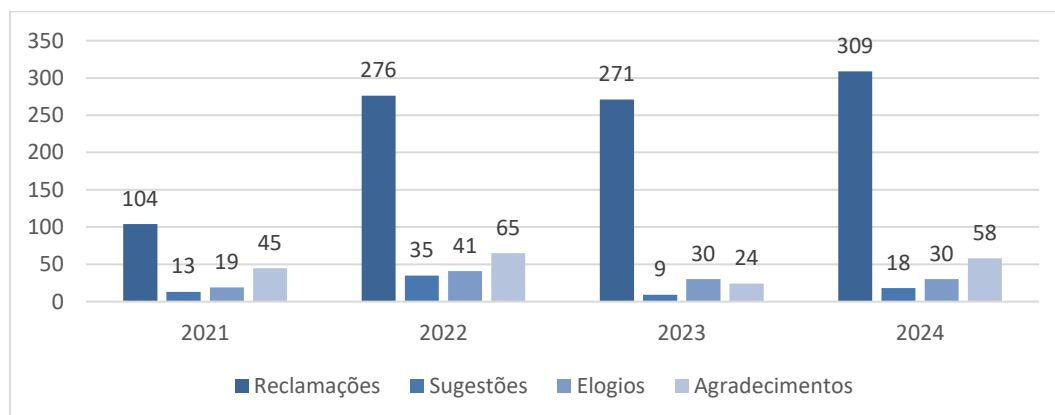


Gráfico 4-Ocorrências 2021-2024

Comparando os anos de 2021 e 2022 podemos verificar o aumento exponencial em 2022, em todos os tipos de ocorrências, com mais cento e setenta e dois registos de Reclamações, 22 registos de Sugestões, vinte e dois registos de Elogios e 20 registos de Agradecimentos.

Este aumento, tal como tratado no Relatório das RSE, de 2023, deveu-se ao fim de todas as restrições tomadas aquando da pandemia Covid-19, que no ano de 2022 gradualmente foram ajustadas de forma a se voltar às atividades pré-pandemia, com a abertura, ainda que cautelosa, dos equipamentos municipais, dos equipamentos culturais municipais, do atendimento presencial e outros serviços com atendimento ao público, pese embora algumas dessas medidas de prevenção só terminassem em 2023.

Entre os anos de 2022 e 2023 podemos verificar uma oscilação dos valores registados com a diminuição no ano de 2023 dos Agradecimentos (-41 registos), seguido pelas Sugestões (-26 registos). O ano de 2024, comparativamente aos três anos anteriores, teve os valores mais altos de registos, com exceção dos Elogios que apresentam o mesmo valor de 2023.

Na Tabela 6 – Percentagem de Ocorrências 2021-2024, que deu origem ao Gráfico 5 – Percentagem de Ocorrências 2021-2024, podemos verificar a percentagem que corresponde, por ano, a cada tipo de ocorrência.

Tipo	2021	2022	2023	2024
Reclamações	57,46%	152,49%	81,14%	74,46%
Sugestões	7,18%	19,34%	2,69%	4,34%
Elogios	10,50%	22,65%	8,98%	7,23%
Agradecimentos	24,86%	35,91%	7,19%	13,98%

Tabela 6-Percentagem das Ocorrências 2021-2024

O valor percentual anual encontrado, em cada um dos anos identificados, na equação total dos registos a dividir pelo tipo de ocorrência, permite-nos recolher informação da

percentagem encontrada em cada um dos tipos de ocorrência, sendo o ano de 2022, conforme já referido anteriormente, aquele que apresenta os valores percentuais mais altos face aos restantes anos em todas as ocorrências.

O ano de 2024 face ao ano homólogo apresenta uma diminuição nos registos das reclamações e dos elogios e um aumento nos registos das sugestões e dos agradecimentos.

No gráfico abaixo podemos visualizar a tendência ao longo dos anos em análise.

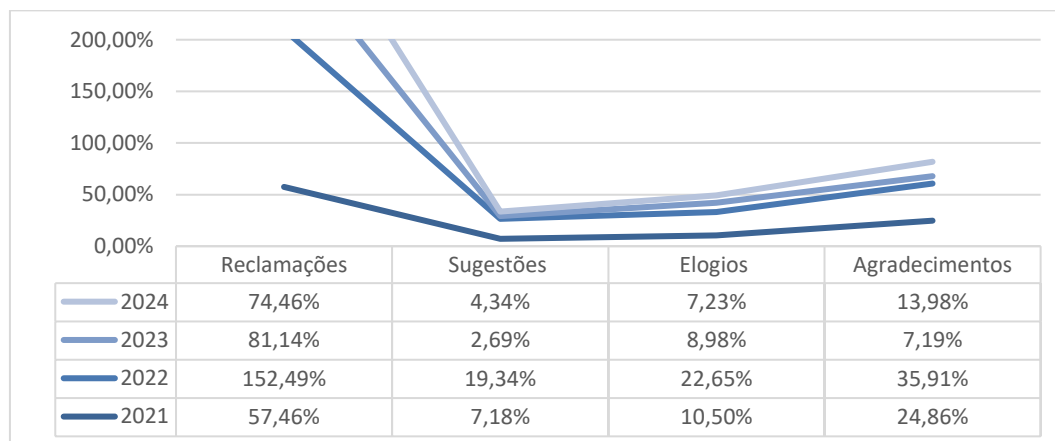


Gráfico 5-Percentagem de Ocorrências 2021-2024

A Tabela 7 – Variação Percentual 2021-2024, dá uma visão da variação percentual relativamente às ocorrências registadas entre o ano de 2020 e 2024. Esta variação permite-nos verificar a mudança entre dois valores anuais em termos percentuais, indicando se se verificou um aumento ou diminuição em relação ao ano homólogo.

Ano	Reclamações	Δ%	Sugestões	Δ%	Elogios	Δ%	Agradecimentos	Δ%
2021	104		13		19		45	
2022	276	165,38%	35	169,23%	41	115,79%	65	44,44%
2023	271	-1,81%	9	-74,29%	30	-26,83%	24	-63,08%
2024	309	14,02%	18	100,00%	30	0,00%	58	141,67%

Tabela 7-Variação Percentual 2021-2024

Considerando 2021 como ano de referência (ano 0), no que diz respeito às Reclamações, Sugestões, Elogios (RSE) e Agradecimentos o ano de 2022 apresenta uma variação percentual positiva em todos os registos das RSE.

Ao compararmos os valores de 2023 com 2022, assistimos a uma variação percentual negativa, em todos os tipos de ocorrências, com as sugestões (-74%) a registar uma variação percentual negativa, isto é, com menos registos de ocorrências. Os agradecimentos também apresentam uma variação negativa de -63%.

Podemos considerar que o ano de 2023 apresentou um decréscimo nos diversos tipos de registo. No entanto, no caso das reclamações, a redução foi pouco expressiva, com uma

variação negativa de apenas 1,81%, o que corresponde a menos cinco ocorrências face a 2022. O cenário ideal seria uma diminuição mais significativa das reclamações, acompanhada de um aumento percentual nas sugestões e elogios.

Comparando os anos de 2024 e 2023, assistimos a um aumento da variação percentual em todos os tipos de ocorrência, principalmente agradecimentos (142%) seguido pelas Sugestões (100%).

Os elogios apresentam o mesmo resultado, face a 2023, sem qualquer variação percentual.

Pese embora a reclamação seja uma forma de auscultação da opinião do munícipe e é tratada com bastante atenção e cuidado, analisando e promovendo ações de melhoria, sempre que praticável, indica também um estado de desagrado relativamente aos serviços disponíveis.

As sugestões indicam pontos a melhorar, apresentando novos conceitos e opiniões que, embora possam ou não ser exequíveis, permitem identificar situações em que alterações, como mudanças no sentido de trânsito, sinalização e outros aspetos, afetam diretamente a vivência quotidiana no concelho.

Já os elogios permitem identificar quais os tipos de ocorrências avaliadas positivamente, ainda que isso não implique uma estagnação na busca pela melhoria contínua dos serviços ou dos profissionais elogiados. Pelo contrário, funcionam como alavanca, reconhecimento e incentivo para a prestação de serviços de excelência.

Metodologia

Os munícipes têm ao seu dispor diferentes meios para comunicação das Reclamações e Sugestões e dos Elogios e Agradecimentos.

Os meios, ou vias, de comunicação ao dispor pelo Município de Vila Nova de Gaia, têm as seguintes vias: Livro de Reclamações, Livro de Elogios, Formulários (online e presencial), Email, APP Cidadão Gaia, Presidente Direto e Carta.

Da Tabela 8 – Vias de Comunicação das RSE e Agradecimentos 2024 resultou no Gráfico 6 – Vias de Comunicação das RSE e Agradecimentos 2024, que nos permite verificar os registos contabilizados para cada uma das vias disponíveis.

As ocorrências registadas foram objeto de tipificação para melhor compreensão e análise pormenorizada do tipo sobre o qual o munícipe expressa a sua opinião, em todas as ocorrências e o peso que cada uma tem no computo geral, que refletem uma reclamação ou sugestão e um elogio ou agradecimento.

Vias de Comunicação	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total RSE	Agradecimento	Total Geral
Email	139	7	12	158	53	211
Livro de Reclamação	140	0	0	140	0	140
Livro de Elogio	0	0	17	17	0	17
Formulário	28	10	0	38	0	8
Carta	1	1	1	3	5	8
Verbal	0	0	1	1	0	1

Tabela 8-Vias de Comunicação das RSE e Agradecimento 2024

No ano em análise das vias de comunicação das RSE verifica-se ser o Email e o Livro de Reclamações as que se apresentam como via de comunicação preferencial, comparativamente com as restantes à disposição, verificando-se que o Email obtém 44%, da totalidade dos registos, correspondendo a 158 registos ao qual se segue Livro de Reclamação, representando 39% do total das vias de comunicação correspondente a 140 registos.

A estes valores seguem-se o Formulário que representa 11%, com 38 registos.

O Livro de Elogio ocupa apenas 5% das vias de comunicação mais usadas, com 17 registos, seguindo-se da carta que com somente 8 registos, acomodando 1% do total, continua a ser a via utilizada por uma ínfima parte de munícipes.

Neste ano de 2024 a plataforma AGIR apresenta uma nova via de comunicação, a verbal, contudo, ainda que sem qualquer expressão, com 1 registo.

Relativamente ao Agradecimento a via de comunicação adotada foi o Email com 53 registos,

do total de 58, apresentando uma percentagem significativa de 91%. Curiosamente, é no agradecimento que a carta, no cômputo geral das ocorrências, tem uma maior expressão com 5 registos, alcançando 9% do total dos agradecimentos.

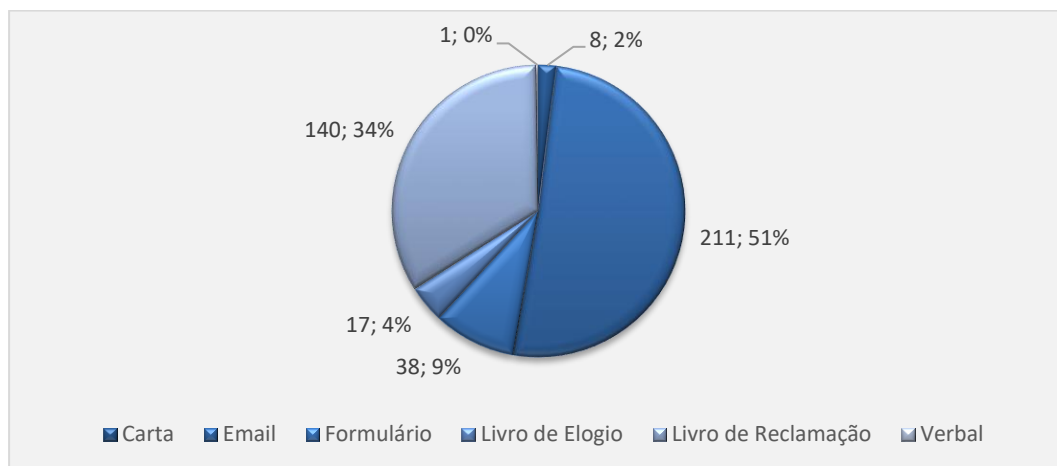


Gráfico 6-Vias de Comunicação das RSE e Agradecimentos

A Tabela 9 – Vias de Comunicação das RSE e Agradecimentos 2021-2024 deu origem ao Gráfico 7 – Vias de Comunicação das RSE e Agradecimento 2021-2024, permite-nos compara as vias de comunicação e suas percentagens ao longo dos anos de 2021 a 2024.

Origem	2024		2023	%	2022	%	2021	%
Carta	8	1,93%	5	1,50%	5	1,20%	6	3,31%
Cidadão (APP)	0	0,00%	18	5,39%	10	2,40%	0	0,00%
Email	211	50,84%	147	44,01%	183	43,88%	89	49,17%
Formulário	38	9,16%	43	12,87%	69	16,55%	19	10,50%
Livro de Elogio	17	4,10%	16	4,79%	24	5,76%	11	6,08%
Livro de Reclamação	140	33,73%	105	31,44%	126	30,22%	56	30,94%
Verbal	1	0,24%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	415	100,00%	334	100,00%	417	100,00%	181	100,00%

Tabela 9-Vias de Comunicação das RSE e Agradecimento 2021-2024

No que refere a uma análise comparativa da via de comunicação no decorrer dos anos de 2021 a 2024 podemos verificar que o Email apresenta os maiores resultados, aumentando em quase todos os anos, em relação ao seu ano anterior, com exceção do ano de 2022, que apresenta o menor número de registos encontrado, passando de 49%, com 89 registos, em 2021, para 183, 147 e 211 em 2022, 2023 e 2024, respetivamente. Em 2022 apresenta cerca de 44% e em 2024 ocupa 51%, face à totalidade dos registos, apresentado 44% em ambos os anos de 2022 e 2023.

O Livro de Reclamação é o segundo meio escolhido pelos munícipes com a maior

percentagem em 2024, com 34%, seguido por 2023 com 31% e 126 registos. O ano de 2023 apresenta uma diminuta percentagem, comparativamente com o ano de 2022, com 31%, com 105 registos, comparativamente à percentagem alcançada de 30%, com 126 registos.

O Formulário foi mais usado nos anos de 2022, com 69 registos, correspondendo a 16% da totalidade de registos em origem, registando-se um elevado aumento face a 2021, com 19 registos, correspondendo a 10%, da totalidade dos registos desse ano. No ano de 2023 comparativamente com 2024 verificou-se uma ligeira diminuição em 2024 face ao ano homologado passando de 13% em 2023 para 9% em 2024.

O Livro de Elogio apresenta um aumento de 2021 para 2022, de 11 para 24 registos, com 6% em ambos os anos, com uma pequena descida em 2023, com 16 registos representando 5% da totalidade de registos desse ano. No ano de 2024 verificou-se a existência de mais 1 registo, face a 2023, com 17 registos e 4% do total das vias de comunicação (origem) de 2024.

A origem Carta apresentou em 2024 o maior número de registos, com 8 comparativamente a 2021, com 6 registos, 2022 e 2023, com 5 registos cada.

Em 2024 verificou-se 1 registo com origem Verbal, tal como referido, não exibindo qualquer significado na leitura e análise.

Em conclusão o Email, nos 4 anos em análise, são a via de comunicação que mais expressa a opinião dos munícipes atingindo, em 2024, o valor de 51% de todas as vias em análise.

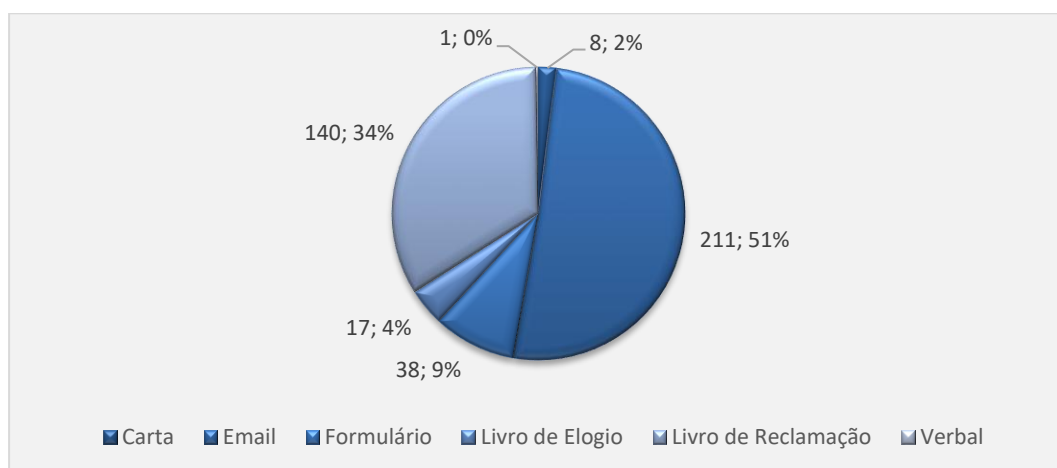


Gráfico 7-Vias de Comunicação das RSE e Agradecimento 2021-2024

Na Tabela 10 – Tipificação das SER e Agradecimento 2024, resultando no Gráfico 8 - Tipificação das RSE e Agradecimento 2024, é-nos dado a conhecer qual o tipo (tema) de ocorrência causador do As ocorrências registadas foram objeto de tipificação para melhor compreensão e análise pormenorizada do tipo sobre o qual o munícipe expressa a sua opinião, em todas as ocorrências e o peso que cada uma tem no computo geral, que refletem

uma reclamação ou sugestão e um elogio ou agradecimento.

TIPO	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total RSE	% RSE	Agradecimento	Total	% Total
Atendimento/Atitude do Trabalhador	20	0	19	39	10,92%	6	45	10,84%
Atraso na Resposta/Informação/Serviço	11	0	0	11	3,08%	0	11	2,65%
Desacordo com o Regulamento/Procedimento	168	1	0	169	47,34%	0	169	40,72%
Informação/Serviço Prestado	25	0	9	34	9,52%	52	86	20,72%
Infraestruturas/Instalações/Equipamentos	58	11	2	71	19,89%	0	71	17,11%
Outros	21	6	0	27	7,56%	0	27	6,51%
Tempo de Espera	6	0	0	6	1,68%	0	6	1,45%
TOTAL	309	18	30	357	100,00%	58	415	100,00%

Tabela 10-Tipificação das RSE e Agradecimento 2024

Dos resultados da tabela acima constata-se que das 357 ocorrências registadas em RSE o “Desacordo com o Regulamento/Procedimento” representa 47% do total das ocorrências, com 169 registos, sendo 168 relativas a Reclamação e 1 referente a Sugestão.

Neste tipo podemos encontrar a expressão do desagrado maioritariamente relacionados aos equipamentos municipais e Parques existentes pelo concelho de Vila Nova de Gaia, em que por vezes se pretendem dar uso diferente do âmbito do equipamento, pelas regras em uso. No que concerne à Polícia Municipal e Segurança Pública, com relevância para a Polícia Operacional, a não concordância com a passagem de coimas aquando de fiscalização de estacionamento indevidos, interrupção de trânsito entre outros.

O tipo “Infraestruturas/Instalações/Equipamentos” representa 20% da totalidade das RSE, com 71 ocorrências. Do valor apresentado 58 são relativas a reclamação, 11 a Sugestão e 2 a Elogios.

As instalações dos equipamentos municipais são alvo de reclamações principalmente pela falta de condições existentes nos seus balneários, a inexistência de rampas de acesso às mesmas para pessoas com mobilidade reduzida e falta de pressão dos chuveiros. Em contrapartida é o tipo onde as sugestões apresentam o maior número de registos, levando a compreender a envolvimento do munícipe em colaborar de forma a minimizar as falhas que ocorrem.

O tema “Atendimento/Atitude do Trabalhador” representa 11% do total das manifestações registadas. Dentro desta categoria, observa-se uma distribuição equilibrada entre Reclamações (20 registos) e Elogios (19 registos), evidenciando uma proximidade que merece atenção.

Apesar do equilíbrio numérico entre as Reclamações e os Elogios, destaca-se que os elogios apresentam maior incidência na Divisão de Atendimento e Administrativa, o que é um indicador positivo a ser reforçado. O quadro ideal seria uma maior distância entre os dois indicadores, com uma redução das Reclamações e um aumento consistente dos Elogios.

Para isso, é fundamental incentivar que os elogios não se limitem apenas à forma verbal, mas que sejam formalizados por meio dos canais disponíveis — como o Livro de Elogios, formulários próprios e outras ferramentas institucionais. Essa formalização contribui não só para a valorização da atitude positiva dos trabalhadores, como também para a construção de uma cultura de reconhecimento dentro da organização.

Os registos do tema em Agradecimento são pontuais, com apenas 6 ocorrências, assumindo um valor residual.

Segue-se o tipo “Informação/Serviço Prestado” com 34 registos, representando 10% da totalidade das RSE e repartidos pela Reclamação e Elogio, apresentando os valores de 25 e 9, respetivamente.

É neste contexto que os Agradecimentos apresentam um número mais elevado de ocorrências do que as RSE, com 52 registos face ao total das 34 registadas em reclamações, sugestões e elogios.

Este dado pode ser interpretado de duas formas complementares: por um lado, pode indicar que a informação ou o serviço prestado não correspondeu totalmente às expectativas do munícipe (reclamação); por outro, evidencia que, de forma geral, os serviços e informações fornecidos pelas diversas Unidades Orgânicas (UO) têm sido eficazes e adequados às solicitações recebidas, sendo alvo de elogio e agradecimento.

Este reconhecimento é particularmente notório sempre que os serviços municipais concretizam ações no terreno, nomeadamente os Bombeiros Sapadores de Vila Nova de Gaia, a Polícia Municipal e Segurança Pública, os serviços responsáveis pelos parques e pela Reserva Natural Local do Estuário do Douro, bem como as UO ligadas à manutenção de Vias e Espaços Públicos, à Divisão de Trânsito, entre outros, bem como, pelo atendimento prestado nos diversos serviços.

Estes dados refletem uma perceção positiva da atuação das entidades referidas, reforçando a importância de manter e melhorar a qualidade e eficácia no atendimento, acolhimento e na prestação de serviços ao cidadão.

“Outros” representa 8% do total das RSE, que são todas as situações que não se enquadram nos restantes tipos em uso, com 21 registo em Reclamação e 6 registos em Sugestão, sem

representação no Agradecimento.

O tipo “Atraso na Resposta/Informação/Serviço” possuem 11 registos em Reclamação., representando 3% da totalidade e o Tipo “Tempo de Espera” apresenta um valor residual com 2% da totalidade das RSE e 6 registos em Reclamação. Este último valor resulta de uma atuação por parte das UO com atendimento ao público para que se efetue um atendimento de excelência a par com um atendimento célere e eficaz. O Agradecimento não apresenta qualquer registo.

No gráfico abaixo é possível visualizar o número e percentagens analisadas, quer das RSE quanto do Agradecimento.

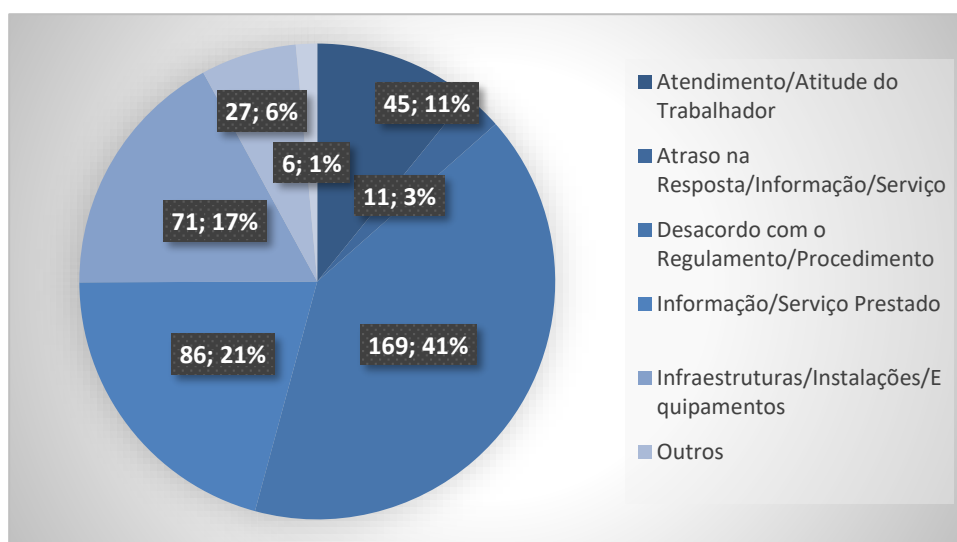


Gráfico 8-Tipificação das RSE e Agradecimento

A Tabela 11 – Tipificação Homóloga das RSE e Agradecimento serviu de base para a construção do Gráfico 9 – Tipificação Homóloga das RSE e Agradecimento, que ilustra de forma visual o valor e comportamento das diferentes tipificações das RSE e Agradecimentos, comparando os dados entre os anos de 2023 e 2024.

Através do Gráfico 9, é possível observar as variações por tipo relativamente ao ano homólogo, permitindo identificar tendências de crescimento, redução ou estabilidade nas diversas categorias analisadas. Esta representação gráfica facilita a interpretação imediata das diferenças, evidenciando quais tipificações apresentaram maior impacto na variação global, seja por aumento ou decréscimo no número de ocorrências.

TIPO	2024	2023	2024-2023
Atendimento/Atitude do Trabalhador	39	43	-4
Atraso na Resposta/Informação/Serviço	11	17	-6

Desacordo com o Regulamento/Procedimento	169	121	48
Informação/Serviço Prestado	34	34	0
Infraestruturas/Instalações/Equipamentos	71	63	8
Outros	27	29	-2
Tempo de Espera	6	3	3
TOTAL	357	310	47

Tabela 11- Tipificação Homóloga das RSE e Agradecimento

Ao comparar os dados entre os anos de 2023 e 2024, observa-se que a diferença por tipo apresenta tanto valores positivos (aumento de registos) quanto negativos (diminuição de registos), dependendo da categoria analisada.

Relativamente à comparação homóloga entre 2023 e 2024, verificam-se diferentes comportamentos entre os vários tipos analisados.

A soma total das diferenças entre os dois anos revela que em 2024 foram registadas mais 47 na tipificação em relação ao ano homólogo de 2023, o que representa um aumento global.

O tipo que mais contribuiu para este aumento foi o "Desacordo com o Regulamento/Procedimento", que apresentou mais 48 incidências em 2024 do que em 2023. Esse acréscimo isolado supera a diferença global, sugerindo que os outros tipos tiveram variações negativas que compensaram parcialmente esse crescimento.

O tipo "Infraestruturas/Instalações/Equipamentos" registou um aumento de 8 ocorrências em 2024 face ao ano anterior. Apesar de se tratar de um crescimento pouco expressivo, este resultado poderá indicar que, ao nível das instalações, infraestruturas e equipamentos, não se verificaram alterações significativas em comparação com 2023. A estabilidade nos números sugere uma manutenção do estado ou da perceção das condições existentes, sem grandes evoluções ou deteriorações reportadas pelos utilizadores.

O tipo "Tempo de Espera" registou, em 2024, o dobro das incidências face a 2023. Embora os valores absolutos não sejam particularmente elevados, o aumento proporcional é relevante (100%), demonstrando uma perceção crescente de insatisfação relativamente aos tempos de resposta ou atendimento nos diversos serviços.

Por outro lado, o tipo "Informação/Serviço Prestado" mantém os valores do ano anterior. As ocorrências nesta categoria estão essencialmente relacionadas com o descontentamento face à qualidade da informação disponibilizada e com serviços que não corresponderam às expectativas dos utentes.

Os restantes tipos apresentam quebras ligeiras face aos valores de 2023:

- "Atraso na Resposta/Informação/Serviço": menos 6 registos

- “Atendimento / Atitude do Trabalhador”: menos 4 registos
- “Outros”: menos 2 registos

A análise demonstra que o aumento global de registos em 2024 está fortemente concentrado num único tipo – "Desacordo com o Regulamento/Procedimento" –, o que poderá justificar uma reflexão sobre os procedimentos existentes e a sua comunicação aos utentes.

Adicionalmente, a estabilidade e a redução das ocorrências noutros tipos de registo, embora modestas, sugerem uma ligeira melhoria na resposta às solicitações ou uma menor perceção negativa por parte dos utilizadores em áreas específicas, as quais poderão ser reforçadas e replicadas em outras dimensões do serviço.

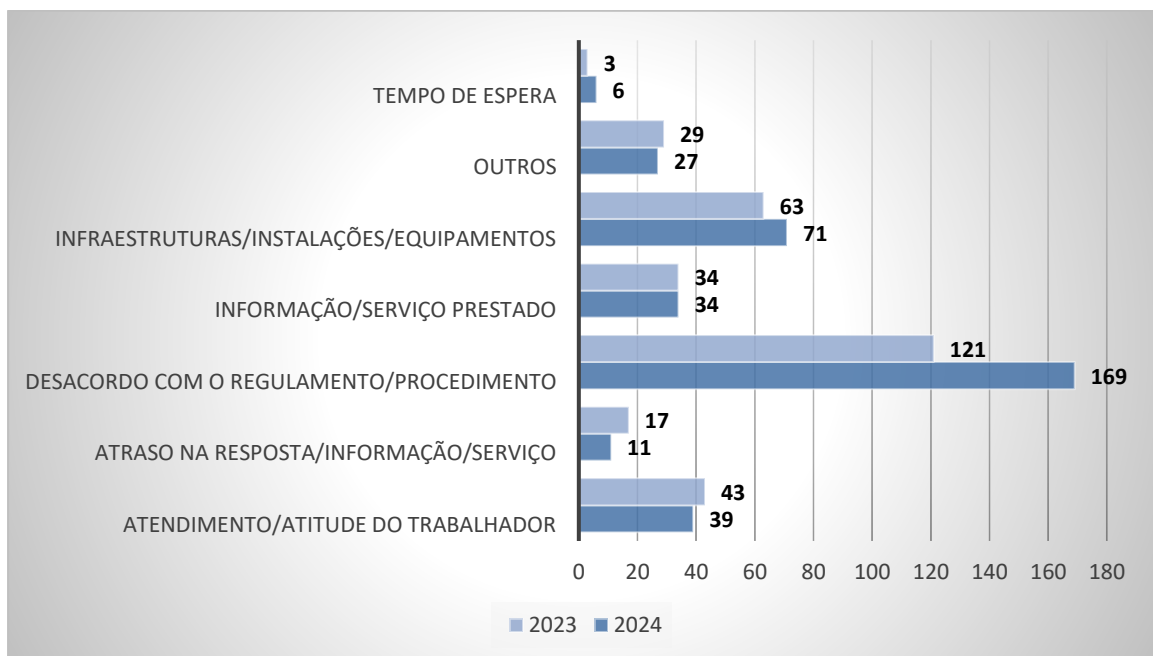


Gráfico 9-Tipificação Homóloga das RSE e Agradecimento

Unidades Orgânicas (UO)

O Município de Vila Nova de Gaia, para o exercício das suas competências e realização das atribuições que legalmente lhe cabem, tem por adoção o modelo de estrutura mista, nuclear e flexível.

A estrutura nuclear compreende Direções Municipais e Departamentos Municipais.

A sua estrutura flexível é composta por Divisões, Equipas Multidisciplinares e Unidades.

A criação, alteração ou extinção de unidades orgânicas, no âmbito da estrutura flexível, visa assegurar a permanente adequação do serviço às necessidades de funcionamento e de otimização dos recursos, tendo em conta uma programação e controlo criteriosos dos custos e resultados, na prossecução de prestação de um serviço de excelência aos cidadãos de Vila Nova de Gaia.

No Município de Vila Nova de Gaia quase todas as OU estão certificadas, no âmbito da ISO 9001:2015, no entanto, o objetivo a atingir futuramente passa pela certificação dos serviços da pequena parte que ainda falta.

Temos UO que têm a seu cargo equipamentos ou locais de uso público e que respondem pelas RSE, como acontece com:

- A Divisão de Gestão de Equipamentos que engloba 5 Piscinas Municipais, 4 Estádios de Futebol, 9 Pavilhões Municipais e 1 Centro de Alto Rendimento;
- A Divisão de Gestão de Equipamentos Culturais que engloba, 6 Equipamentos Culturais Municipais, entre outros, o Auditório Municipal, a Biblioteca Municipal e o Cine-Teatro Eduardo Brazão;
- A Divisão de Ambiente e Combate às Alterações Climáticas abrange 11 Parques Municipais, incluindo o Parque da Lavandeira, o Parque Biológico e a Reserva Natural do Estuário do Douro, além de outros espaços verdes localizados ao longo do concelho de Vila Nova de Gaia.;
- A Divisão de Acolhimento e Bem-Estar Animal, onde a PATA-Plataforma de Acolhimento e Tratamento Animal se encontra inserida.

Apresenta-se, na página seguinte, o organograma criado e publicitado na 2.^a Série, do Diário da República n.º 222, parte H, de 16/11/2023, pela Deliberação n.º 1150/2023.

Reclamação

“Com a insatisfação do cliente, aprenda: elogio é bom, mas a reclamação faz a instituição crescer.” (Autor desconhecido)

As reclamações rececionadas no ano de 2024 são apresentadas por totais de registo, assim como pelo Tempo Médio de Resposta (TMR).

Não é demais referir que nos termos do n.º 1, do art.º 13.º, do Código do Procedimento Administrativo (CPA), o Princípio da Decisão deve de ser acautelado, bem como, o prazo legalmente estabelecido de 15 dias úteis, para resposta às reclamações, iniciando a sua contagem no dia da apresentação pelo munícipe, independentemente da origem ou via de comunicação usada.

Após a receção da reclamação a Divisão de Atendimento e Administrativa procede à criação de distribuição interna, pelo Sistema de Gestão Documental (SGD) - Edoclink, com o subsequente envio ao serviço competente que efetua a devida informação de forma a habilitar a resposta ao reclamante, remetendo para a Divisão de Auditoria e Qualidade (DAQ) que elabora a proposta de resposta em ofício. Depois de elaborado o ofício de resposta, este é enviado, pela DAQ, para assinatura do superior hierárquico, Gabinete da Presidência, e após executa-se o envio da resposta, pelos meios em uso, o email ou carta registada.

No ano em análise, foram registadas 309 reclamações, conforme apresentado no Gráfico 9 – Total de Reclamações e na Tabela 12 - Total das Reclamações por UO. Esses dados originaram o Gráfico 10 – Total das Reclamações por UO, onde é possível identificar o número de reclamações por Unidade Orgânica (UO), assim como o estado de cada ocorrência.

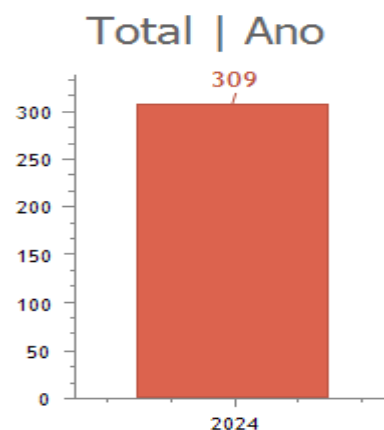


Gráfico 10-Total das Reclamações

Na tabela abaixo podemos verificar o número de reclamações de acordo com os diversos serviços envolvidos na ocorrência, bem como o seu estado.

Serviço Alvo da Reclamação	Estado	N.º de Reclamações
Auditório Municipal	Fechado	1
Biblioteca Municipal	Fechado	1
Cine Teatro Brazão	Fechado	1
Departamento de Ambiente e Parques Urbanos	Fechado	5
Departamento de Cultura e Juventude	Fechado	2
Departamento de Educação	Fechado	4
Departamento de Empreitadas de Equipamentos	Fechado	1
Departamento de Gestão Escolar e Recursos Educativos	Fechado	3
Direção Municipal de Administração Geral e Arquivo	Fechado	1
Direção Municipal de Gestão de Pessoal e Carreiras	Fechado	1
Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos	Resposta	2
Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública	Resposta	5
Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública	Fechado	15
Direção Municipal de Políticas Sociais	Fechado	4
Direção Municipal de Urbanismo	Fechado	2
Divisão de Ação Social	Fechado	1
Divisão de Contabilidade e Tesouraria	Fechado	1
Divisão de Desporto e Eventos	Fechado	1
Divisão de Espaços Verdes	Fechado	1
Divisão de Execuções Fiscais	Fechado	5
Divisão de Fiscalização Municipal	Fechado	6
Divisão de Gestão Ambiental	Fechado	7
Divisão de Gestão de Equipamentos	Fechado	8
Divisão de Gestão de Equipamentos Culturais	Fechado	1
Divisão de Gestão de Seguros e Sinistros	Fechado	3
Divisão de Gestão Policial Operacional	Fechado	1
Divisão de Gestão Urbanística	Fechado	1
Divisão de Inovação, Smart City e Iluminação Pública	Registo	1
Divisão de Inovação, Smart City e Iluminação Pública	Resposta	1
Divisão de Manutenção de Vias e Espaços Públicos	Registo	1
Divisão de Manutenção de Vias e Espaços Públicos	Resposta	1
Divisão de Manutenção de Vias e Espaços Públicos	Fechado	7
Divisão de Mobilidade e Transportes	Resposta	1
Divisão de Mobilidade e Transportes	Fechado	7
Divisão de Programação Cultural e Eventos	Fechado	1
Divisão de Proteção e Bem-Estar Animal	Fechado	3
Divisão de Salubridade e Limpeza	Seguimento	1
Divisão de Salubridade e Limpeza	Fechado	3
Divisão de Trânsito	Resposta	1
Divisão de Trânsito	Fechado	16
Divisão de Turismo	Fechado	4
Divisão Integrada de Programas Sociais Escolares	Análise	1
Divisão Integrada de Programas Sociais Escolares	Fechado	1
Gaiurb	Fechado	1
Parque Biológico	Fechado	6
Parque da Lavandeira	Fechado	28
PATA — Plataforma de Acolhimento e Tratamento Animal de Vila Nova de Gaia	Análise	1
PATA — Plataforma de Acolhimento e Tratamento Animal de Vila Nova de Gaia	Fechado	4
Pavilhão Desportivo Municipal de Gaia	Fechado	1
Pavilhão Municipal Carlos Resende	Fechado	1
Pavilhão Municipal Gulphilhares	Fechado	1
Piscina Municipal Aurora Cunha - Pedroso	Análise	3
Piscina Municipal Aurora Cunha - Pedroso	Seguimento	1
Piscina Municipal Aurora Cunha - Pedroso	Fechado	23
Piscina Municipal da Granja	Resposta	1
Piscina Municipal da Granja	Seguimento	2
Piscina Municipal da Granja	Fechado	39
Piscina Municipal da Granja (Descoberta)	Fechado	9
Piscina Municipal Lever	Fechado	3
Piscina Municipal Vila D'Este	Seguimento	3
Piscina Municipal Vila D'Este	Fechado	48
Total		309

Tabela 12-Total Reclamações por UO

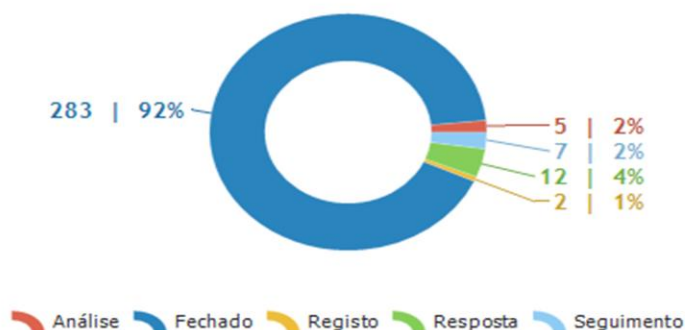


Gráfico 11-Estado das Reclamações

Os dados apresentados permite ver o estado das 309 reclamações registadas, provenientes das diversas UO que compõem a estrutura nuclear e flexível deste Município, conforme:

- **Registo:** 2 Encontram-se pendentes de informação, pela sua complexidade, por parte da UO;
- **Resposta:** 12 Neste estado as reclamações estão dependentes da informação dos serviços competentes para elaboração de resposta à reclamação ou sugestão;
- **Análise:** 5 Reclamações com Planos de Ação em curso. Aquando da preparação da resposta ao reclamante verifica-se a necessidade de solicitar, aos serviços competentes, a criação de Ações, de forma a mitigar ou eliminar as causas na prossecução da melhoria contínua, independentemente do envio da resposta ao reclamante;
- **Seguimento:** 7 Reclamações cuja Ação, se encontram pendentes de análise e avaliação da eficácia. Permanece, também, em aberto quando se verifique a necessidade de reavaliação da Ação, permanecendo no estado “Em Observação – novo Seguimento”, por um determinado período para aferir da sua eficácia e não reincidência.
- **Fechado:** 283 Reclamações. Tratadas e dadas por terminadas com o fecho das mesmas, que podem, ou não, ter sido Ação que foi terminada eficazmente e não carece de seguimento.

Conforme apresentado na Tabela 13 – Reclamações Fechadas e TMR, o tempo total de resposta para as 283 reclamações fechadas no ano de 2024 foi de 6.035 dias úteis.

A partir deste valor, foi calculado o Tempo Médio de Resposta (TMR) de 21 dias úteis, que se mostra superior ao TMR legalmente estipulado, de 15 dias úteis.

N.º Reclamação	Total Dias de Resposta	Tempo Médio de Resposta
283	6035	21

Tabela 13-Reclamações Fechadas e TMR

A sensibilização para a diminuição dos dias de resposta é muito importante para alcançar o cumprimento do prazo legal de resposta às reclamações e deve estar presente cada vez que um serviço se depara com uma reclamação e o seu tratamento. Por vezes este tempo é dilatado pela falta de informação aos serviços da DAQ do tratamento ou localização da distribuição associada à reclamação.

Do total das reclamações registadas, é possível também calcular a taxa de resolução global, conforme apresentado na Tabela 14 – Taxa de Resolução das Reclamações, que originou o Gráfico 12 – Taxa de Resolução das Reclamações.

Esta análise é importante para compreender o volume de reclamações, bem como a eficácia no seu tratamento.

Reclamações Fechadas	Taxa de Resolução (%)
283	91,59%

Tabela 14-Taxa de Resolução das Reclamações

A taxa de resolução indica-nos a capacidade das unidades orgânicas de resolver e dar resposta às reclamações recebidas. É uma medida de desempenho importante para avaliar a eficácia das unidades orgânicas na resolução das insatisfações apresentadas em forma de reclamação pelos munícipes/utentes.

Em 2024 a taxa de resolução entre as reclamações registadas e as reclamações fechadas foi de 92%.

Esta taxa permite-nos aferir que quase a totalidade das reclamações registadas foi tratada e fechada, sinal de que os serviços estão a responder de forma adequada às preocupações dos munícipes. Reflete não apenas a capacidade dos serviços em lidar com as situações apresentadas, mas por outro lado demonstra, em algumas das situações, que as questões levantadas estão alinhadas com os normativos em vigor. É, assim, um bom exemplo de como a gestão das reclamações contribuiu para a melhoria contínua dos serviços e para a satisfação dos cidadãos.

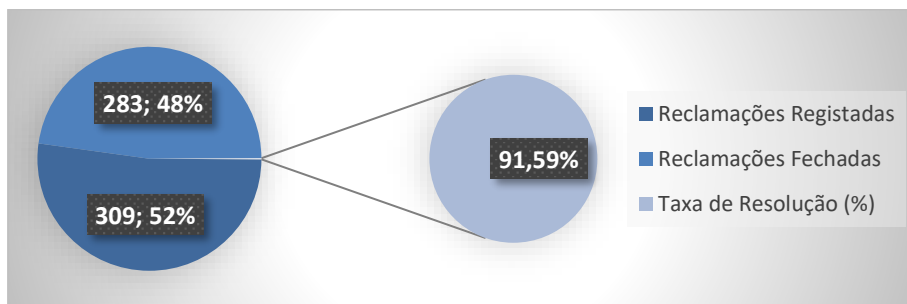


Gráfico 12-Taxa de Resolução das Reclamações

A partir da Tabela 15 – Reclamações Fechadas e TMR por UO, que originou o Gráfico 13 – Reclamações por UO e o Gráfico 14 – TMR das Reclamações por UO, obtemos a informação das reclamações fechadas por cada UO, e, quais as que apresentam maior e menor número de reclamações, bem como o tempo total que cada uma despendeu na resposta aos reclamantes.

Dos dados encontrados verificamos ser a Divisão de Gestão de Equipamentos a UO que tratou e fechou 133 reclamações no TMR de 19 dias úteis. Esta UO é responsável por todos os equipamentos desportivos de Vila Nova de Gaia, pavilhões municipais e piscinas municipais.

A Divisão de Ambiente e Combate às Alterações Climáticas, abrange os parques municipais, Parque da Lavandeira, Parque Biológico e Reserva Natural Local do Estuário do Douro, entre outros, apresenta um total de 34 reclamações tratadas e fechadas com um TMR de 29 dias úteis.

A Divisão de Trânsito e a Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública trataram e fecharam 16 e 15 reclamações, no TMR de 25 e 31 dias úteis, respetivamente.

A Divisão de Ambiente e Combate às Alterações Climáticas, abrange os parques municipais, Parque da Lavandeira, Parque Biológico e Reserva Natural Local do Estuário do Douro, entre outros, apresenta um total de 34 reclamações tratadas e fechadas com um TMR de 29 dias úteis.

A Divisão de Trânsito e a Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública trataram e fecharam 16 e 15 reclamações no TMR de 25 e 31 dias úteis, respetivamente.

A Divisão de Gestão Urbanística com 1 reclamação possui TMR de 53 dias úteis, seguido pela Divisão de Fiscalização Municipal com 6 reclamações e TMR de 51 dias. A Divisão de Manutenção de Vias e Espaços Públicos apresenta um TMR de 47 dias para 7 reclamações.

Unidade Orgânica	N.º Reclamações	TRM
Divisão de Gestão de Equipamentos	133	19
Divisão de Ambiente e Combate às Alterações Climáticas	34	29
Divisão de Trânsito	16	25
Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública	15	31
Divisão de Manutenção de Vias e Espaços Públicos	7	47
Divisão de Gestão Ambiental	7	28
Divisão de Mobilidade e Transportes	7	24
Divisão de Proteção e Bem-Estar Animal	7	16
Divisão de Fiscalização Municipal	6	51
Divisão de Execuções Fiscais	5	15
Departamento de Ambiente e Parques Urbanos	5	11
Divisão de Turismo	4	34
Departamento de Educação	4	32
Direção Municipal de Políticas Sociais	4	14
Divisão de Gestão de Equipamentos Culturais	4	11
Divisão de Gestão de Seguros e Sinistros	3	31
Departamento de Gestão Escolar e Recursos Educativos	3	15
Divisão de Salubridade e Limpeza	3	3
Direção Municipal de Urbanismo	2	37
Departamento de Cultura e Juventude	2	8
Divisão de Gestão Urbanística	1	53
Divisão de Gestão Policial Operacional	1	21
Empresas Municipais, Participadas e Régie Cooperativa	1	19
Departamento de Empreitadas de Equipamentos	1	18
Divisão de Ação Social	1	18
Direção Municipal de Gestão de Pessoal e Carreiras	1	17
Divisão de Contabilidade e Tesouraria	1	16
Divisão de Programação Cultural e Eventos	1	14
Divisão Integrada de Programas Sociais Escolares	1	8
Divisão de Desporto e Eventos	1	6
Divisão de Espaços Verdes	1	4
Direção Municipal de Administração Geral e Arquivo	1	3
TOTAIS	283	21

Tabela 15-Reclamações Fechadas e TMR por UO

Das trinta e duas Unidades Orgânicas (UO) analisadas, doze registaram um Tempo Médio de Resposta (TMR) igual ou superior a 15 dias úteis. Destaca-se o Departamento de Ambiente e Parques Urbanos, com cinco reclamações e um TMR de 11 dias úteis, a par da Divisão de Gestão de Equipamentos Culturais, que registou igual TMR para quatro reclamações.

Com 1 reclamação as UO Divisão de Salubridade e Limpeza e a Direção Municipal de Administração Geral e Arquivo registam o TMR de 3 dias.

Da análise das reclamações tratadas e fechadas com menor TMR podemos considerar as seguintes situações:

I. Reclamações rececionadas e tratadas atempadamente

Quando as reclamações são tratadas dentro do prazo estabelecido dias e essas respostas envolvem um processo bem estruturado, com informações completas sobre os serviços e com a assinatura da parte responsável e envio do ofício de resposta.

II. Reclamações enviadas diretamente pela própria UO ao reclamante

Nestes casos, a UO envia diretamente a resposta ao reclamante. A reclamação é tratada apenas para registo na DAQ, com data da resposta enviada, é considerada fechada e o registo da reclamação é dado como concluído.

III. Tratamento de casos específicos

Também podem ser consideradas situações específicas em que a resposta é dada dentro do prazo, mas com circunstâncias particulares que exigem um tratamento diferenciado, pela sua complexidade, como por exemplo pela marcação de reunião ou contato direto com o reclamante.

As respostas às reclamações que não abrangeram o prazo legalmente estabelecido, e que obtiveram um TMR acima dos 15 dias úteis (entre 16 e 53 dias) verificaram-se em 20 UO. Os fatores que podem contribuir para o aumento do TMR foram:

a) Complexidade da informação a ser fornecida

Quando a reclamação envolve uma análise detalhada ou a necessidade de fornecer informações adicionais, complexas ou técnicas, o processo de resposta pode ser mais demorado.

Se a solução da reclamação depender da atuação de outros serviços ou entidades externas, isso pode resultar em atrasos, principalmente se houver falta de coordenação ou dificuldades na comunicação entre as diversas UO.

b) Informações adicionais necessárias

Se a reclamação exigir mais informações do reclamante ou de outras fontes para ser adequadamente tratada, o processo pode ser prolongado.

c) Outros impedimentos

O percurso da reclamação, via SGD, ao ser interrompido em determinados momentos do tratamento da mesma pode impedir a resposta de ser considerada como concluída dentro dos 15 dias úteis.

A DAQ monitoriza as reclamações e, nos casos de incumprimento, procede ao envio de um e-mail ao serviço responsável, antes do término do prazo, solicitando informações sobre o estado da reclamação e o seu tratamento. Este acompanhamento é fundamental para assegurar que o processo não seja negligenciado e que todas as reclamações sejam devidamente tratadas, ou, em alternativa, justificada a impossibilidade de cumprimento dentro do prazo estipulado.

Nos Gráficos 13 e 14 é possível analisar o desempenho das diferentes Unidades Orgânicas (UO) em dois aspetos distintos, mas complementares.

O Gráfico 13 apresenta o número de reclamações registadas por cada UO, permitindo identificar quais as unidades que concentraram maior volume de ocorrências. Esta informação é relevante para uma avaliação quantitativa da distribuição das reclamações no seio da organização.

Já o Gráfico 14 evidencia o Tempo Médio de Resposta (TMR) de cada UO, ou seja, o tempo que cada unidade despendeu, em média, para responder às reclamações recebidas. Este indicador permite aferir o nível de eficiência e celeridade na gestão das reclamações por parte das diferentes unidades.

A análise conjunta destes dois gráficos possibilita uma visão mais abrangente, permitindo cruzar o volume de reclamações com a capacidade de resposta, o que pode ser útil para identificar áreas com maior pressão operacional, necessidade de reforço de recursos humanos ou materiais ou, ainda, potencial para melhoria dos serviços e celeridade nas respostas às reclamações.

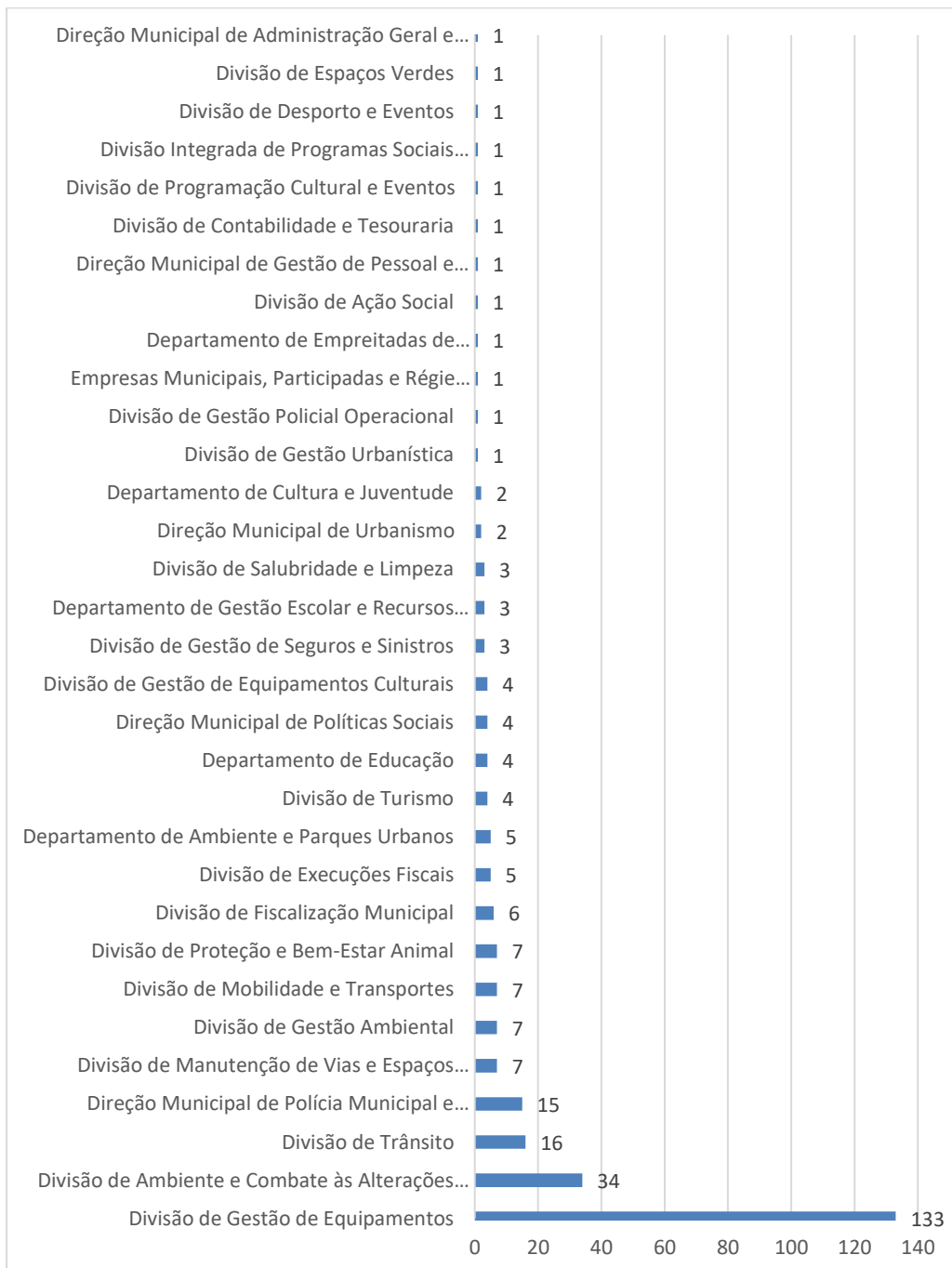


Gráfico 13-Reclamações por UO

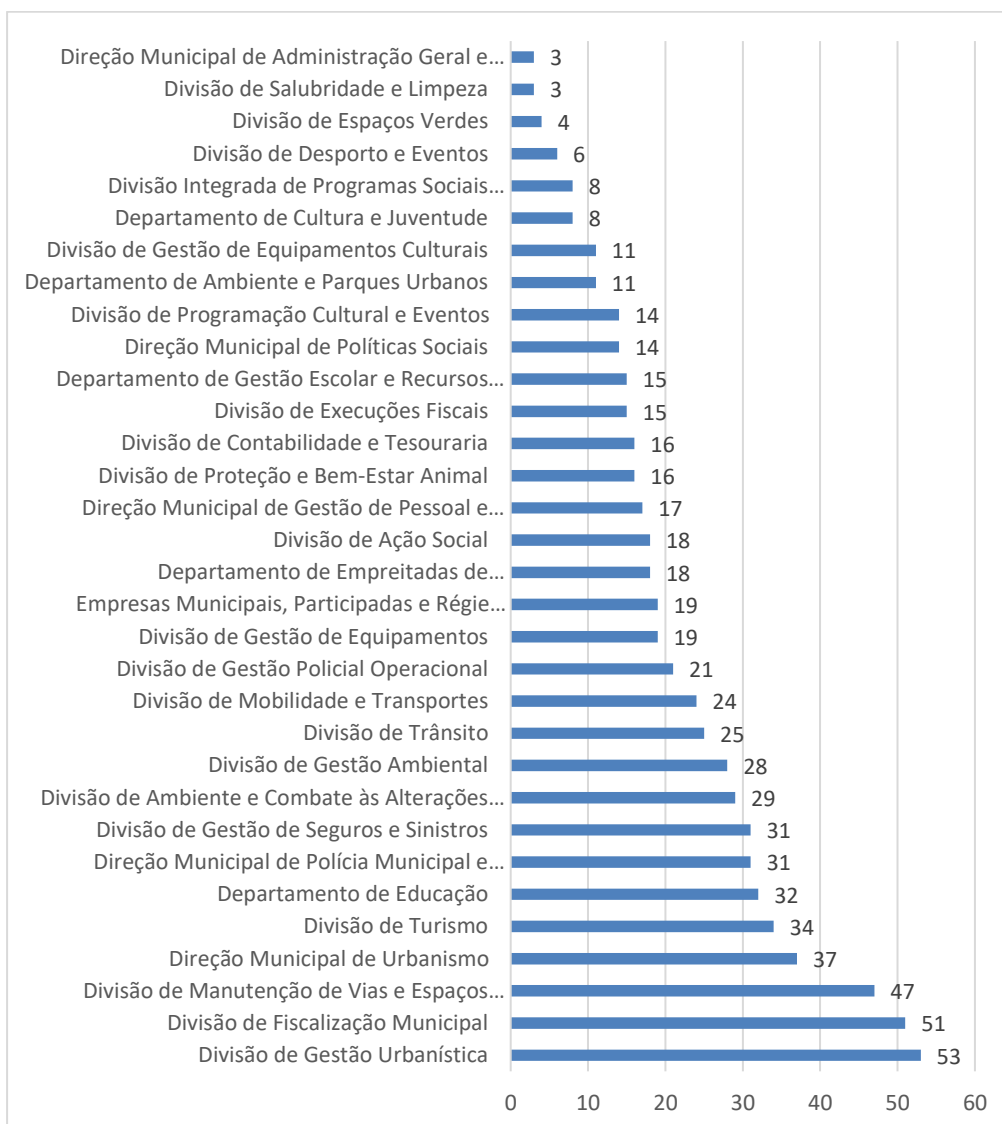


Gráfico 14-TMR das Reclamações por UO

Das reclamações tratadas e fechadas iremos identificar qual semestre que teve maior impacto no Tempo Médio de Resposta (TMR) anual, conforme indicado na Tabela 16 – Reclamações Fechadas por Semestre, esta tabela apresenta, ainda, o número de reclamações recebidas, bem como os dias de resposta das Unidades Orgânicas (UO).

Semestre	N.º Reclamação	Dia de Resposta UO	TMR (Tempo Médio de Resposta)	Varição Percentual TMR
1.º	119	3345	28	
2.º	164	2690	16	-41,42%

Tabela 16-Reclamações Fechadas por Semestre

De um total de 283 reclamações tratadas e fechadas em 2024, apuramos que 119 foram

rececionadas e tratadas no 1.º semestre, enquanto 164 ocorreram no 2.º semestre. Os dias de resposta considerados para o cálculo do Tempo Médio de Resposta (TMR) são contados em dias úteis, incluindo a soma total dos dias de resposta.

- 1.º semestre: A soma total dos dias de resposta foi de 3.345 dias, resultando em um TMR de 28 dias.
- 2.º semestre: O total de dias de resposta foi de 2.690 dias, o que resultou em um TMR de 16 dias.

Pese embora no 2.º semestre tenham sido registados um número maior de reclamações, comparativamente com o 1.º semestre, verificamos que quer a soma dos dias de resposta, com 2690 dias, quanto a TMR, de 16 dias, diminuíram.

No total de dias de resposta no 2.º semestre diminuíram em 655 dias úteis face ao semestre anterior, bem como o TMR que, relativamente ao 1.º semestre, apresentou uma variação percentual negativa de 41%.

O aumento das reclamações do 2.º semestre prende-se, entre outros, com a solicitação de pedidos de intervenção, a utilização mais elevada dos equipamentos culturais e desportivos, aumento das visitas à rede de parques existentes e à disposição do munícipe, onde nem sempre é possível satisfazer individualmente os interesses de todos os usuários.

O resultado observado no 2.º semestre contribuiu para a redução do Tempo Médio de Resposta (TMR) em 2024, fixando-se em 21 dias úteis, considerando as 283 reclamações que foram concluídas e passaram para o estado "Fechado".

Da análise da Tabela 17 – Meses de Maior Incidência de Reclamações e TMR que deu origem ao Gráfico 15 – Meses de maior Incidência de Reclamações e TMR, serão analisados os três meses com mais registos de reclamações, número das fechadas e o TMR correspondente.

Mês	Reclamações Fechadas	TMR
Julho	46	16
Agosto	49	14
Setembro	26	19

Tabela 17-Meses de Maior Incidência de Reclamações e TMR

O mês de julho apresenta 46 reclamações fechadas, isto é, com respostas enviadas, num TMR de 16 dias úteis. No mês de agosto foram fechadas 49 reclamações, mais 3 em comparação com o mês anterior, obtendo um TMR de 14 dias úteis.

Relativamente ao mês de setembro foram fechadas 26 reclamações, menos 20 em

comparação com o mês de julho e menos 23 comparativamente ao mês de agosto e apresentou um TMR de 19 dias úteis.

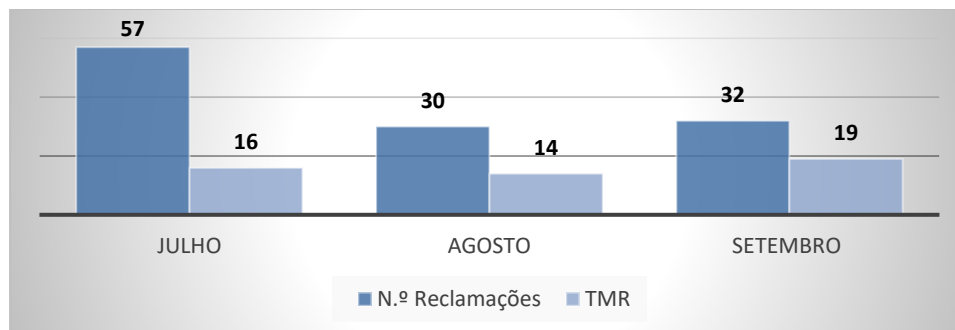


Gráfico 15-Meses de Maior Incidência de reclamações e TMR

Nos meses analisados, é possível correlacionar as reclamações registadas com as UO que diretamente prestam serviços aos munícipes e/ou com atendimento ao público, o que nos permite compreender melhor as causas e padrões desses descontentamentos, dando origem à Tabela 18 - Incidência por Equipamentos e Parques Municipais e ao Gráfico 16 - Incidência por Equipamentos e Parques Municipais.

Mês	P. Lavandeira	PM Pedroso (Aurora Cunha)	PM Granja	PM Granja (Descoberta)	PM Vila D'Este
Julho	16	11	8	4	5
Agosto	8	0	2	5	2
Setembro	1	2	6	0	8

Tabela 18-Incidência por Equipamentos e Parques Municipais

Nos três meses em análise, verificamos que, das 44 reclamações recebidas no mês de julho, o Parque da Lavandeira foi a UO com o maior número de reclamações, totalizando 16 registos. Seguiram-se os equipamentos Piscina Municipal de Pedroso (Aurora Cunha) e Piscina Municipal da Granja, com 11 e 8 reclamações, respetivamente, enquanto outras 9 UO, aqui não representadas, apresentaram entre 1 e 2 reclamações, totalizando 9 reclamações.

Relativamente aos meses de agosto e setembro, ambos apresentaram um total de 17 reclamações. Em agosto, a maior incidência ocorreu no Parque da Lavandeira e na Piscina Municipal da Granja (Descoberta), com 8 e 5 registos, respetivamente. Já em setembro, as reclamações concentraram-se na Piscina Municipal de Vila D'Este e na Piscina Municipal da Granja, com 8 e 6 registos, respetivamente. Esses valores são justificados pela maior procura desses espaços de lazer no início das férias escolares e de verão, traduzindo-se

num aumento de visitantes ou utilizadores.

A interdição da entrada de animais em parques municipais, caso do Parque da Lavandeira, cujo propósito é oferecer um espaço para convívios, realização de piqueniques e desfrutar da observação da fauna e flora local, é tema de algumas reclamações e descontentamento.

No que diz respeito às piscinas municipais, as renovações e novas inscrições para aulas de hidroginástica e natação têm gerado insatisfação entre os utentes, devido à elevada procura desses serviços. Como resultado, muitos não conseguem ter as suas necessidades atendidas, como o pedido de vagas ou alterações de horários. A Piscina Municipal da Granja (Descoberta), com abertura sazonal, foi alvo de 4 reclamações em julho e 5 em agosto, devido ao facto de os procedimentos adotados nem sempre atenderem às expectativas de um número de utilizadores, pese embora esses procedimentos sejam abrangentes e aplicáveis a todos os clientes.

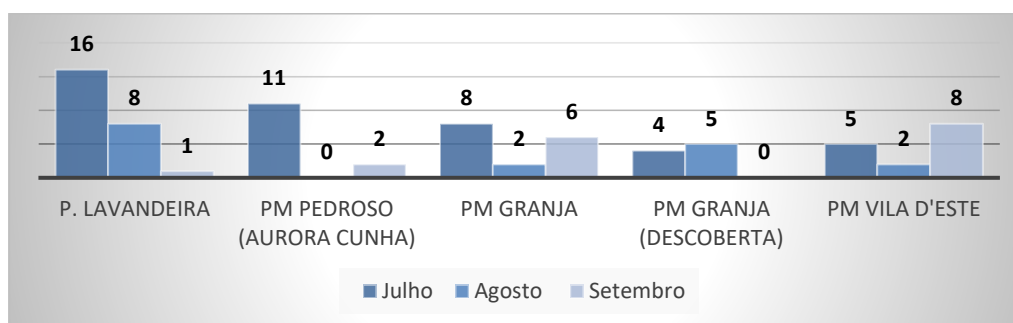


Gráfico 16-Incidência por Equipamentos e Parques Municipais

No ano de 2024 foram efetuadas 11 análises de causa decorrentes do tratamento de reclamações, que resultaram na criação de 14 Planos de Ações, conforme apresentado na Tabela 19 – Plano de Ações em Curso e Tabela 20 – Plano de Ações Terminados, que permite verificar o tipo de ação e o seu estado.

Registo Reclamação	Ação	Tipo	Avaliação de Eficácia	Estado	UO/Processo
RS-485/24	# 309	Ação Corretiva	Análise e Plano de Ações	Em curso	DGE-PM da Granja
RS-486/24	# 309	Ação Corretiva	Análise e Plano de Ações	Em curso	DGE-PM da Granja
RS-488/24	# 309	Ação Corretiva	Análise e Plano de Ações	Em curso	DGE-PM Aurora Cunha
RS-492/24	# 1545	Ação Corretiva	Análise e Plano de Ações	Em curso	P06.12-Gestão Animal e Saúde Pública
RS-493/24	# 417	Ação de Melhoria	Análise e Plano de Ações	Em curso	DGE-PM Vila D'Este
RS-502/24	# 445	Ação Corretiva	Análise e Plano de Ações	Em curso	DGE-PM Vila D'Este
RS-539/24	# 1544	Ação Corretiva	Análise e Plano de Ações	Em curso	P06.04-Intervenção de Limpeza

Tabela 19-Plano de Ações em curso

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

Podemos observar que os três primeiros registos da tabela em análise estão associados à mesma ação (# 309). Embora se trate de reclamações distintas, o tema é comum, relacionado à realização de um evento que não foi anunciado com a devida antecedência, o que impediu a utilização das piscinas municipais mencionadas. Assim, a ação a ser tomada será a mesma para os três casos.

A Divisão de Gestão de Equipamentos, ainda não certificada, é responsável pela maior parte das ações registadas, perfazendo 71% do total, e essas ações estão relacionadas principalmente às piscinas municipais, com destaque para a Piscina Municipal da Granja e a Piscina Municipal de Vila D'Este, com 2 ações cada. As causas que motivaram a implementação das ações estão ligadas à ausência de cadeiras nas secretarias e a falhas de comunicação, que ocorrem em situações raras e específicas, sobre a inoperacionalidade de equipamentos ou serviços.

Os restantes 29% das ações estão associadas ao Departamento de Ambiente e Parques Urbanos, designadamente, o processo P06.12-Gestão Animal e Saúde Pública, onde se encontra inserida a PATA-Plataforma de Acolhimento e Tratamento Animal e prende-se com pedido de recolha de animal, e o processo P06.04-Intervenção e Limpeza, pelo encerramento do WC na feira dos Carvalhos, pese embora momentânea.

Registo Reclamação	Ação	Tipo	Avaliação de Eficácia	Estado	UO/Serviço
RS 243/24	# 104	Ação Corretiva	Em Observação-Novo Seguimento	Terminada	DGE-PM Vila D'Este
RS-474/24	# 385	Ação de Melhoria	Em Observação-Novo Seguimento	Terminada	DGE-PM Vila D'Este
RS-474/24	# 388	Ação de Melhoria	Em Observação-Novo Seguimento	Terminada	DGE-PM Vila D'Este
RS-474/24	# 434	Ação Corretiva	Em Observação-Novo Seguimento	Terminada	DGE-PM Vila D'Este
RS-474/24	# 437	Ação Corretiva	Em Observação-Novo Seguimento	Terminada	DGE-PM Vila D'Este
RS-497/24	# 510	Ação Corretiva	Em Observação-Novo Seguimento	Terminada	Div. Int. Prog. Sociais Escolares
RS-519/24	# 448	Ação Corretiva	Em Observação-Novo Seguimento	Terminada	DGE-PM Aurora Cunha

Tabela 20-Plano de Ações Terminados

A tabela supra apresenta a informação relativa aos estudos de causa que deram origem à elaboração de Planos de Ação, os quais foram devidamente tratados e concluídos. No âmbito da avaliação da eficácia das ações implementadas, foi considerada a necessidade de manter esses casos em observação por um período mínimo de 1 ano, de forma a monitorizar e confirmar a sustentabilidade dos resultados obtidos e garantir que as medidas adotadas produzem efeitos duradouros.

O registo da reclamação RS-474/24 deu origem a 4 Plano de Ações, 2 de melhoria e 2 corretivas. As causas da reclamação, que envolveu uma pessoa com necessidades especiais, foram abordadas por meio de ações específicas, assegurando que todas as questões levantadas fossem devidamente identificadas e tratadas.

Com a nova plataforma AGIR as constatações resultam de Auditorias, externas ou internas, com Não Conformidades, Conformidades e Oportunidades de Melhoria. No tratamento das reclamações, e sempre que se entenda necessário, são criados Planos de Ação, para estudo de causas e tratamento das mesmas, quer se trate de serviços certificados ou não e que dão origem a Ação Corretiva ou Ação de Melhoria.

Embora não seja possível fazer uma comparação direta com anos anteriores — já que 2022 teve 4 Fichas de Melhoria e 2023 registou 2 Fichas de Melhoria, o que envolve dados distintos —, podemos observar que em 2024 o número de ações geradas a partir do tratamento de reclamações foi maior, indicando um aumento no interesse e na proatividade em resolver as questões levantadas.

A UO com maior número de ocorrências de reclamações foi registada pela Divisão de Gestão de Equipamentos, com 133 registos. Esta UO engloba os equipamentos municipais desportivos, adstritos à gestão do Município de Vila Nova de Gaia, designadamente, centros de estágio, estádio municipal, pavilhões municipais e piscinas municipais, todas estas instalações destinadas à prática de atividades desportivas cujo intuito é promover a saúde, o lazer e bem-estar dos seus utilizadores.

Conforme Tabela 21 – Reclamações Equipamentos Desportivos Municipais, que deu origem ao Gráfico 17– Reclamações Equipamentos Desportivos Municipais, identificamos, no cômputo geral das 133 reclamações, 8 referem-se à Divisão de Gestão de Equipamentos e as restantes 125 encontram-se distribuídas pelos 8 equipamentos desportivos municipais, e, sobre os quais recaíram as reclamações.

Divisão de Gestão de Equipamentos	Reclamações
Piscina Municipal de Vila D'Este	48
Piscina Municipal da Granja	39
Piscina Municipal Aurora Cunha - Pedroso	23
Piscina Municipal da Granja (Descoberta)	9
Piscina Municipal de Lever	3
Pavilhão Desportivo Municipal de Gaia	1
Pavilhão Municipal Carlos Resende	1
Pavilhão Municipal de Gulpilhares	1

Tabela 21-Reclamações Equipamentos Desportivos Municipais

A análise concentra-se exclusivamente nos equipamentos desportivos municipais, que totalizou 125 reclamações que estão relacionadas a esses equipamentos, com um foco especial nas piscinas municipais. Isso permite uma avaliação mais direcionada das questões e necessidades específicas desses locais.

Foi a Piscina Municipal de Vila D'Este que mais ocorrências registou, com 48 registos e 38% do total. As reclamações mais recorrentes são o Desacordo com o Regulamento/Procedimento, indo desde a impossibilidade de utilização livre, por falha de sistema, impossibilidade de assistir a aulas das bancadas, impossibilidade de efetuar pagamentos atempadamente por única possibilidade ser presencial, entre outros, e as Infraestruturas/Instalações/Equipamentos, pela falta de condições de acessos para pessoas com mobilidade reduzida fora das instalações e nos balneários, os chuveiros para as crianças muito altos molhando os pais que os acompanham, temperatura fria da água da piscina, fracas condições dos balneários femininos, entre outros.

Segue a Piscina Municipal da Granja com 39 registos e 31% da totalidade dos registos. Na piscina em análise o Desacordo com o Regulamento/Procedimento tem uma expressão significativa e passa pela impossibilidade de acompanhamento de crianças com ou mais de 9 anos, uma equipa de filmagem nas instalações da piscina, a falta de aviso prévio aos utentes de utilização livre da indisponibilidade do tanque, usado para eventos, procedimento para renovações de inscrições, entre outros.

A Piscina Municipal de Aurora Cunha (Pedroso) apresenta 23 registos de reclamações, com 18% da totalidade de registos, onde aqui as Infraestruturas/Instalações/Equipamentos representam o grosso das reclamações, designadamente, os balneários com pouca pressão de água, superlotada, horários que não servem os reclamantes e água fria dos tanques. O Desacordo com o Regulamento/Procedimento tem um impacto mais elevado relativamente aos temas pagamentos, por atraso e falta de aviso, e inscrições e horários para atividades

e utilização livre.

A Piscina da Granja (Descoberta) com 9 registos, e 10% do total encontrado, apresenta um diminuto registo de reclamações em comparação com o número de frequentadores. Aqui podemos aferir ser o Desacordo com o Regulamento/Procedimento que se prende com a impossibilidade de praticar refeições dentro do recinto e só existirem máquinas e não um bar, o facto de o limite da zona de fumadores ser muito perto de lugares de não fumadores.

A Piscina Municipal de Lever com 3 registos de reclamações obteve 2% do total. Apresentam cada um tipo diferente: Desacordo com o Regulamento/Procedimento, Informação/Serviço Prestado e Infraestruturas/Instalações/Equipamentos, designadamente, pagamento de mensalidade por falta de desistência, impossibilidade de usufruir de utilização livre por migração informática, que provocou deslocação desnecessária com custos e pouca pressão na água dos chuveiros.

Os pavilhões identificados apresentaram 1 registo cada, correspondendo a 1%, respetivamente.

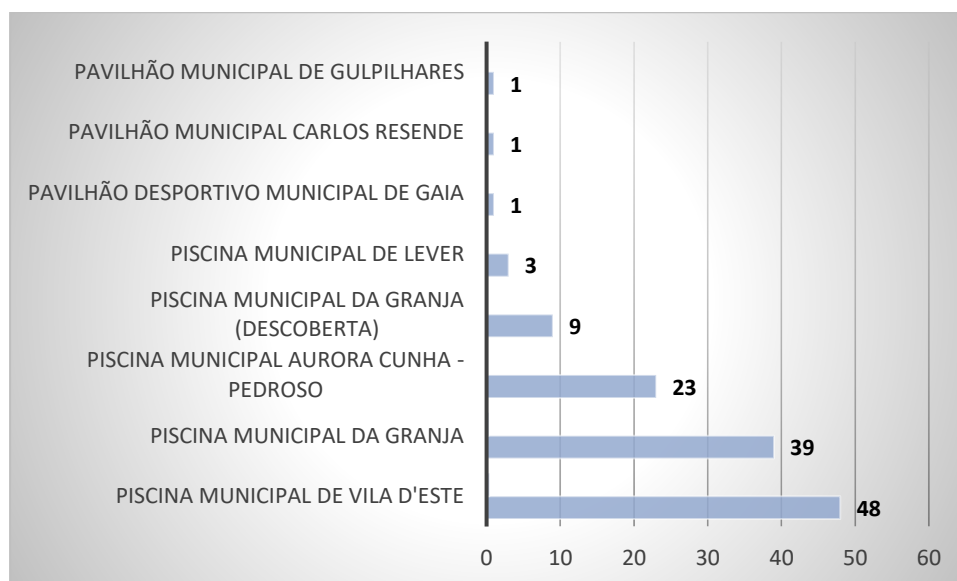


Gráfico 17-Reclamações Equipamentos Desportivos Municipais

Da Tabela 22 – Ocorrências por Piscina Municipal resultou o Gráfico 18 – Ocorrências por Piscina Municipal que refletem o número de reclamações registadas por cada um dos equipamentos municipal de natação.

Divisão de Gestão de Equipamentos	Reclamações	%
Piscina Municipal de Vila D'Este	48	39,34%
Piscina Municipal da Granja	39	31,97%
Piscina Municipal Aurora Cunha - Pedroso	23	18,85%
Piscina Municipal da Granja (Descoberta)	9	7,38%
Piscina Municipal de Lever	3	2,46%

Tabela 22-Ocorrências por Piscina Municipal

Das 122 ocorrências registadas e tratadas a Piscina Municipal de Vila D'Este apresenta o maior valor de reclamações, 48 registos, correspondendo a 39% do total dos registos. Segue-se a Piscina Municipal da Granja, com 39 registos e uma percentagem de 32%, da totalidade. A Piscina Municipal Aurora Cunha (Pedroso) apresenta 23 reclamações com uma percentagem de 19%.

Estas piscinas municipais possuem uma grande procura pela oferta encontrada para a prática de natação pura desportiva, natação para bebés, hidroginástica, utilização livre e recreativa, reservas de grupo, com e sem professores, sessões ou aulas personalizadas, com Personal-Trainer e eventos anuais onde se pretende promover a dinamização, o convívio e a participação de toda a população.

Parece que as piscinas municipais da Granja (Descoberta) e de Lever têm um desempenho melhor em comparação com as outras piscinas analisadas, já que apresentam um número menor de ocorrências, pese embora a Piscina Municipal da Granja (Descoberta) se encontre aberta ao público sazonalmente na época de verão. Com 9 registos na Granja, que correspondem a 7% do total, e apenas 3 registos em Lever, representando 2%. Estes resultados mostram que as piscinas municipais, especialmente a de Lever, apresentam um bom desempenho em termos de segurança e manutenção, com um número reduzido de ocorrências. Isso é um indicativo de que as medidas de controle e cuidados são eficazes.

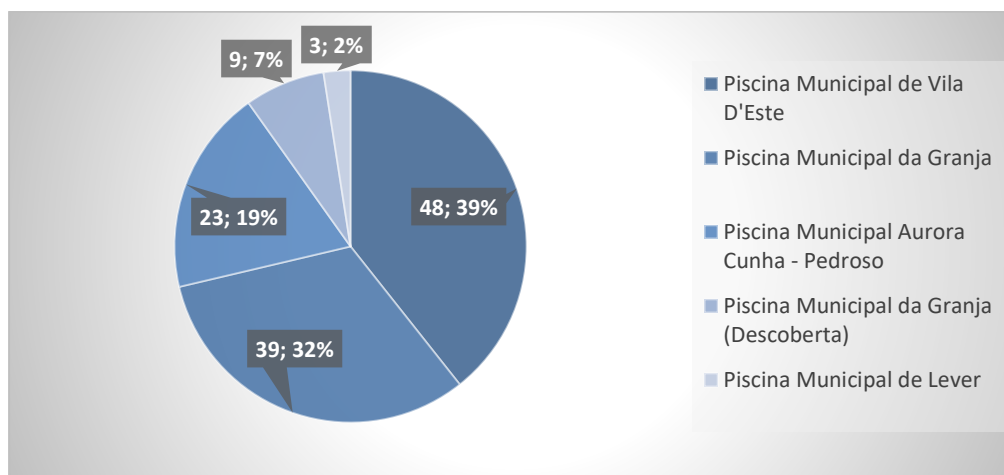


Gráfico 18-Ocorrências por Piscina Municipal

A tipificação das ocorrências nas piscinas municipais, conforme apresentado na Tabela 23 – Tipificação da Reclamação nas Piscinas Municipais e ilustrado no Gráfico 19 – Tipificação da Reclamação nas Piscinas Municipais, é uma ferramenta valiosa para entender melhor as insatisfações dos seus utilizadores. Esta análise detalhada permitirá identificar quais temas mais relevantes para os frequentadores, ajudando a direcionar melhorias e a aumentar a satisfação em relação aos serviços oferecidos.

Pese embora os temas alvo das reclamações relativamente às piscinas municipais já tenham sido abordados anteriormente, as possibilidades de melhoria contínua não se esgotam somente no tratamento das mesmas, ainda que estejamos a analisar UO ainda não certificadas no âmbito da NP ISO 9001:2015.

Tema	PM da Granja	PM da Granja (Descoberta)	PM Aurora Cunha (Pedroso)	PM de Lever	PM de Vila D'Este
Atendimento / Atitude do trabalhador	0	2	0	0	3
Atraso na Resposta/Informação/Serviço	2	0	0	0	0
Desacordo com o Regulamento/Procedimento	23	7	9	1	27
Informação/Serviço prestado	5	0	2	1	6
Infraestruturas/Instalações/Equipamentos	5	0	11	1	12
Outro	3	0	1	0	0
Tempo de Espera	1	0	0	0	0
TOTAL	39	9	23	3	48

Tabela 23-Tipificação da Reclamação nas Piscinas Municipais

O tema Desacordo com o Regulamento/Procedimento apresenta o maior número de registos de reclamações, com 67 registos, com expressão em todas as piscinas. Contribui para estes números o facto de se terem verificado problemas no sistema informático e das comunicações que impediu a entrada dos utilizadores de utilização livre nas piscinas afetadas, a substituição de nadadores-salvadores, a falta de vagas nas piscinas municipais com horários preenchidos e com lista de espera ou alterações de horário relativamente à época anterior e o não pagamento da mensalidade ou da formalização de desistência até ao final do mês implica o pagamento da mensalidade com multa não ser permitido comer ou assistir a aulas das bancadas, o volume elevado e a avaria do sistema de som e a não permissão de cortar a barba dentro das instalações incorrem, entre outros, para o aumento das reclamações neste tema.

Considerando as sugestões e reclamações dos utentes dos equipamentos desportivos municipais, é fundamental a criação de um Plano de Ação para a revisão do regulamento em vigor. Essa atualização deve ser baseada na escuta ativa dos utilizadores, levando em

conta suas expectativas e necessidades. O objetivo é garantir que o regulamento reflita as condições reais e as preferências dos utentes, proporcionando um ambiente mais adequado e satisfatório para a prática desportiva e, conseqüentemente, aumentando a adesão e a satisfação dos utentes.

Relativamente ao tema Infraestruturas/Instalações/Equipamentos, com o total de 29 reclamações, prende-se, maioritariamente, com a diminuição da temperatura da água nos tanques, das condições das instalações e balneários, designadamente, a falta de pressão de água, chuveiros próprios para crianças, luminosidade e a falta de rampa de acesso às instalações para pessoas com mobilidade reduzida.

De ressaltar que as descidas da temperatura decorrem das medidas legais adotadas em resultado da Resolução do Conselho de Ministros n.º 82/2022-Plano de Poupança de Energia.

O tema Informação/Serviço Prestado, com 14 registos de ocorrências, e maior incidência nas Piscinas Municipais de Vila D'Este e da Granja, com 6 e 5 registo, respetivamente, prende-se com a falta de informação do fecho da piscina para eventos, informação acerca das inscrições e renovações de inscrições, sistema informático indisponível que não permite a entrada em banhos livres, causando transtornos e custos aos utentes.

Relativamente ao tema Atendimento/Atitude do Trabalhador com 2 registos na Piscina Municipal da Granja (Descoberta) e 3 na Piscina Municipal de Vila D'Este, no total de 5, prende-se com falhas de comunicação entre os utentes e funcionários, quer da secretaria quanto a atitude de professor de natação e ausência prolongada do nadador-salvador.

Relativamente ao tema Atraso na Resposta/Informação/Serviço e Tempo de Espera apresentam 2 e 1 registo, respetivamente, e ambos registados pela Piscina Municipal da Granja, todos relativos a atraso das aulas de natação e conseqüente atraso nas informações a prestar.

O tema Outro apresenta 1 registo, relativo a falta de sinalização na rua de acesso à Piscina Municipal da Granja.

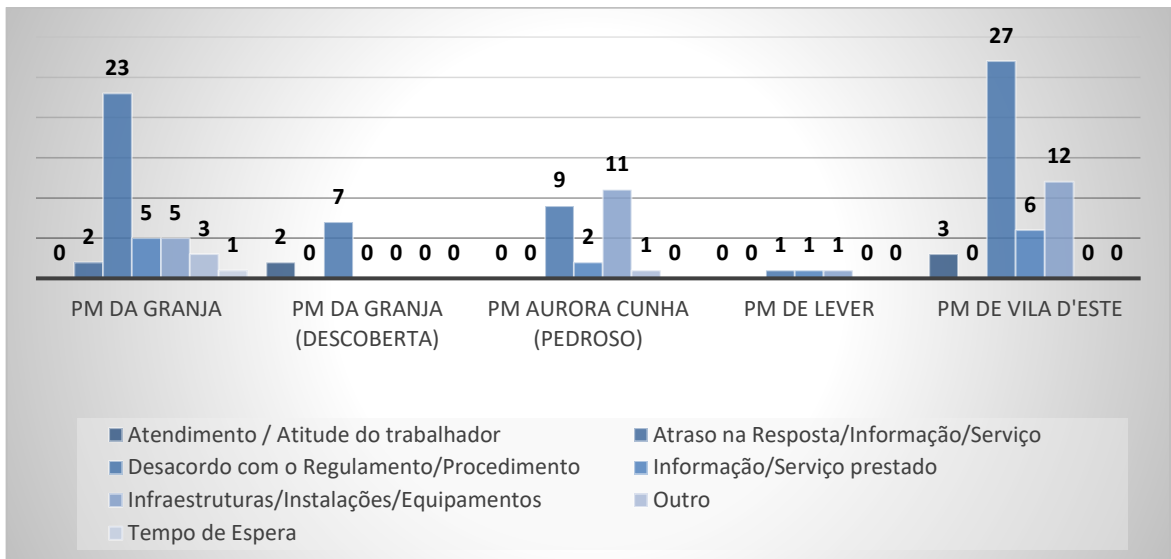


Gráfico 19-Tipificação da Reclamação nas Piscinas Municipais

Sugestão

“Uma boa sugestão é a ponte entre o que é e o que pode ser.” (Autor desconhecido)

As Sugestões aqui analisadas incluem os totais de registos anuais realizados durante o ano de 2024, assim como o Tempo Médio de Resposta (TMR).

Em 2024 registaram-se 18 sugestões, conforme Gráfico 20 – Sugestão 2024 e Gráfico 21 – Estado da Sugestão 2024 extraídos da plataforma Agir onde se pode verificar o número de sugestões registadas e o seu estado.

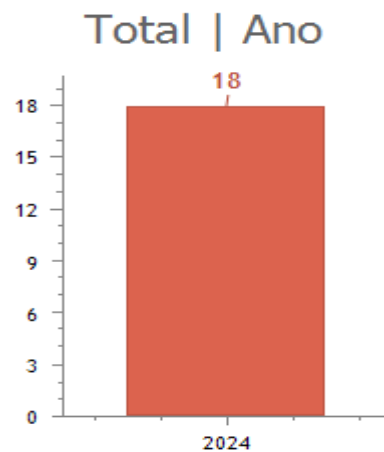


Gráfico 20-Sugestão-Fonte: AGIR

Do valor encontrado verifica-se que as ocorrências apresentam os seguintes estados:

- **Resposta:** 4, representando 22% do total de ocorrências;
- **Fechado:** 14, representando 78% do total de ocorrências.

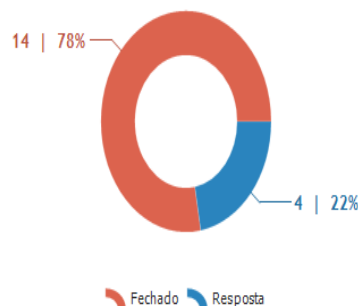


Gráfico 21-Estado da Sugestão (Fonte: AGIR)

As 4 sugestões no estado Resposta encontram-se pendentes de informação, uma vez que, pela complexidade das respostas requer a colaboração de vários serviços, o que tem prolongado o prazo para uma conclusão definitiva.

Os dados a apresentar referem-se aos resultados dos registos de Sugestão que se encontram no estado Fechado, e TMR correspondente.

A rúbrica Sugestão apresenta 14 registos os quais foram fechados, por envio de resposta e TMR de 22 dias úteis, conforme Tabela 24 – Sugestão e TMR.

Fechado	Total Dias (úteis)	Tempo Médio de Resposta
14	311	22

Tabela 24-Sugestão e TMR

As sugestões tratadas e fechadas foram segmentadas conforme a Unidade Orgânica (UO) responsável e o Tempo Médio de Resposta (TMR). O resultado desta análise está disponível na Tabela 25 - Sugestão e TMR por UO, que detalha o desempenho de cada UO no que diz respeito ao tempo de resposta e ao fecho das sugestões.

Unidade Orgânica	2024	TMR
Divisão de Trânsito	5	25
Divisão de Gestão de Equipamentos	5	19
Divisão de Mobilidade e Transportes	2	31
Direção Munic. de Polícia Municipal e Segurança Pública	1	27
Divisão de Espaços Verdes	1	3
	14	22

Tabela 25-Sugestão e TMR por UO

Da análise constata-se que a Divisão de Trânsito e a Divisão de Gestão de Equipamentos apresentaram 5 registos, cada, resultando no TMR de 25 e 19 dias úteis, respetivamente, do total geral das ocorrências informadas à DAQ.

A Divisão de Mobilidade e Transportes recebeu 2 registos e teve um TMR de 31 dias úteis.

A Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública e a Divisão de Espaços Verdes apresentam 1 sugestão, cada, e um TMR de 27 e 3 dias uteis, respetivamente.

Os valores encontrados para o TMR, em dias úteis, variam de 31 dias, valor máximo alcançado pela Divisão de Mobilidade e Transportes, a 3 dias úteis, valor mínimo alcançado pela Divisão de Espaços Verdes.

As sugestões registadas têm um carácter essencialmente personalizado, sendo baseadas nas necessidade e expectativas individuais. Estas solicitações frequentemente incluem alertas para intervenções em locais específicos ou equipamentos municipais, por exemplo,

criação de passadeiras ou lombas, estacionamento, ciclovias e sinalização adequada em determinados locais, alteração de rotas quer rodoviárias quer de transportes públicos que se repartem pela Divisão de Mobilidade e Transportes, a criação de plataforma de inscrição que visa facilitar o processo de inscrição nas piscinas municipais, estreitar aos pais e avós nas inscrições de crianças, dirigidas à Divisão de Gestão de Equipamentos, a sugestão de plantação de árvores, em determinado local, dirigido à Divisão de Espaços Verdes.

Com base nos dados encontrados, foi extraído o Gráfico 22 – Sugestão por UO e o Gráfico 23 – TMR da Sugestão por UO.

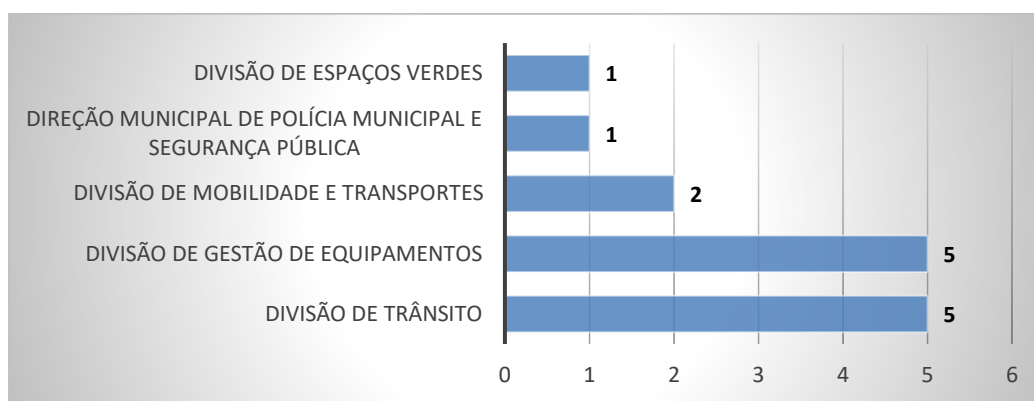


Gráfico 22-Sugestão por UO

Em 2024, as unidades Orgânicas com registos de sugestões tratadas e fechadas foram:

1. Divisão de Trânsito e Divisão de Gestão de Equipamentos: Ambas apresentaram o maior número de sugestões, com 5 registos, o que equivale a 36% do total de sugestões tratadas e fechadas.
2. Divisão de Mobilidade e Transportes: Com 2 registos, esta UO representa 14% do total das sugestões tratadas e fechadas.
3. Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública e Divisão de Espaços Verdes: Ambas com 1 registo, correspondendo a 7% do total das sugestões tratadas e fechadas.

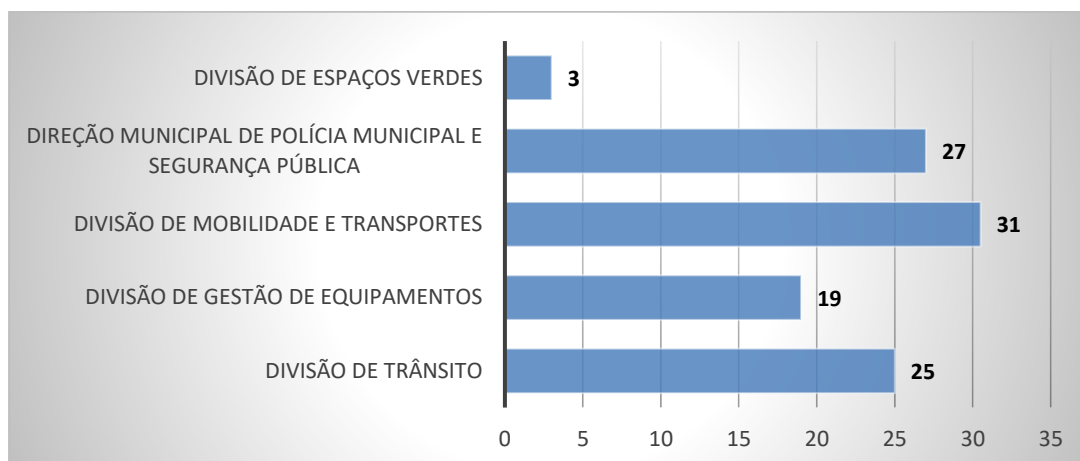


Gráfico 23-TMR da Sugestão por UO

No que diz respeito ao TMR às sugestões a Divisão de Espaços Verdes, teve um tempo de resposta de 3 dias úteis para um registo. Esta foi a UO que cumpriu o prazo legalmente estabelecido de resposta, de 15 dias úteis, o que representa um excelente desempenho.

A Divisão de Gestão de Equipamentos, apesar de ter o maior número de sugestões tratadas, com cinco registos, apresenta um TMR de 19 dias úteis.

A Divisão de Trânsito, nas cinco sugestões tratadas registou um TMR de 25 dias úteis. Em contrapartida a Divisão de Mobilidade e Transportes, com duas sugestões tratadas, apresentou o maior TMR, com 31 dias úteis. Este valor é mais elevado em comparação com as restantes unidades orgânicas. Também a Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública que para o tratamento de uma sugestão despendeu um TMR de 27 dias úteis.

A média dos valores encontrados contribuíram para o aumento do TMR das sugestões com 22 dias úteis.

Pela comparação dos dados encontrados nos anos de 2022 a 2024 foi possível extrair a Tabela 26 – Comparação das Sugestões e TMR por UO 2022-2024 resultou no Gráfico 24 – Sugestão por UO 2022-2024 e no Gráfico 25 – TMR da Sugestão por UO 2022-2024.

Unidade Orgânica	2024	TMR 2024	2023	TMR 2023	2022	TMR 2022
Divisão de Trânsito	5	25	2	14	0	0
Divisão de Gestão de Equipamentos	5	19	2	25	33	18
Divisão de Mobilidade e Transportes	2	31	1	31	0	0
Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos	0	0	1	2	1	36
Divisão de Proteção e Bem-Estar Animal	0	0	0	0	1	17
Divisão de Programas Sociais Escolares	0	0	1	27	0	0
Presidência	0	0	1	3	0	0
Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública	1	27	0	0	0	0
Divisão de Espaços Verdes	1	3	0	0	0	0
TOTAL	14	22	8	17	35	24

Tabela 26-Comparação das Sugestões e TMR por UO 2022-2024

Na análise dos dados apresentados, verifica-se que, em 2024, comparativamente a 2023, houve um aumento de 6 registos de sugestões, representando uma variação percentual positiva de 75%. Por outro lado, ao comparar 2023 com 2022, observa-se uma diminuição de 27 registos, o que corresponde a uma variação negativa de 77%. Já na comparação entre 2024 e 2022, registaram-se menos 21 sugestões, traduzindo-se numa variação negativa de 60%. Assim, a variação positiva mais acentuada ocorreu entre 2024 e o ano homólogo (2023).

Embora tenha havido um crescimento no número de sugestões tratadas e encerradas em 2024 face a 2023, os valores alcançados continuam abaixo dos registados em 2022. Ao analisar as sugestões fechadas pelas diversas Unidades Orgânicas, constata-se que a Divisão de Gestão de Equipamentos Culturais apresentou, de forma consistente ao longo dos três anos, os valores de registo mais elevados.

No ano de 2022, a Divisão de Gestão de Equipamentos fechou 33 sugestões de um total de 35 registadas, correspondendo a 94% do total das sugestões fechadas, distribuídas entre três unidades orgânicas. No ano de 2023, a Divisão de Gestão de Equipamentos fechou 2 sugestões das oito fechadas no ano, representando 25% do total de sugestões fechadas, com registos efetuados em seis unidade orgânicas, menos 31 face ao ano homólogo. No que concerne ao ano de 2024, a Divisão de Gestão de Equipamentos fechou 5 sugestões de um total de 14, correspondendo a 36% do total das sugestões fechadas, mais 3 que em 2023.

A Divisão de Trânsito no ano de 2022 não apresenta registos de Sugestão. No ano de 2023 e 2024, curiosamente, apresenta os mesmos resultados da Divisão de Gestão de Equipamentos, igualando os seus valores encontrados, 2 registos.

A Divisão de Mobilidade e Transportes apresenta valores em 2023 e 2024, em que de 1 registo fechado em 2023, correspondendo a 25% do total das sugestões fechadas, passou a 2 sugestões fechadas, em 2024.

Os valores encontrados em 2024 para a Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública e a Divisão de Espaços Verdes, com 1 registo cada, não são objeto de comparação devido à inexistência de registos anteriores.

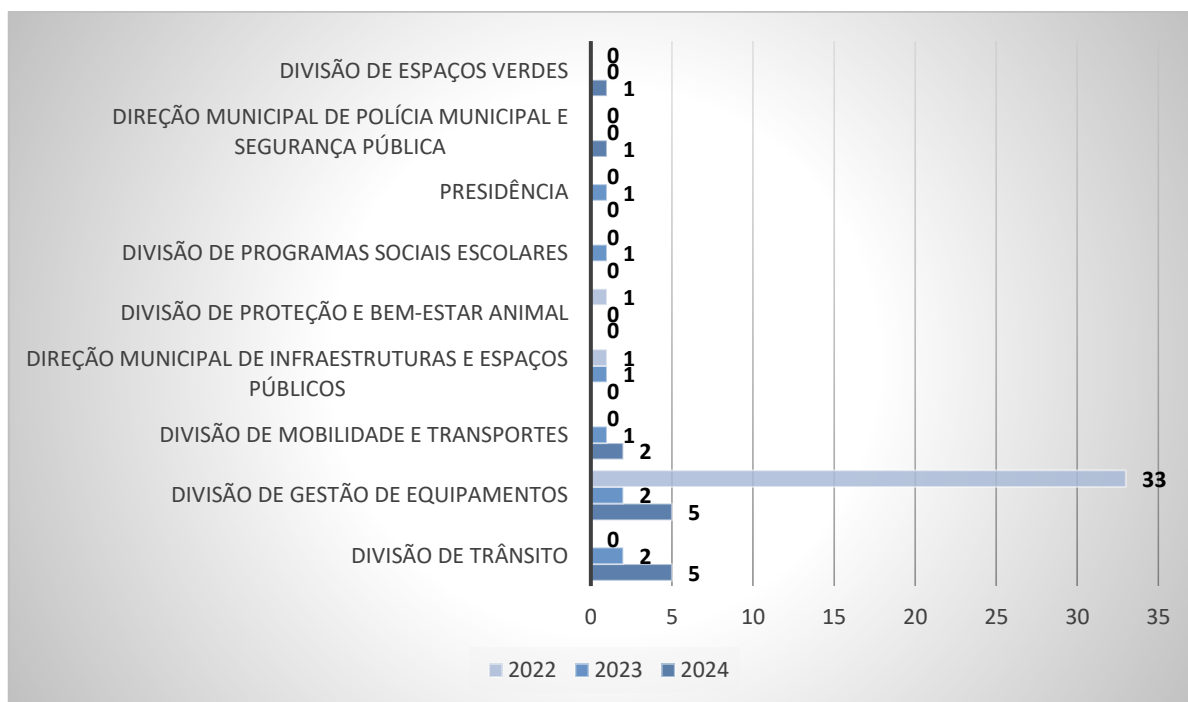


Gráfico 24-Sugestão por UO 2022-2024

Em relação ao Tempo Médio de Resposta TMR, verifica-se que, em 2024, a Divisão de Mobilidade e Transportes foi a UO com o maior número de dias de resposta, apresentando um TMR de 31 dias úteis, o mesmo valor do ano anterior. Esse número sugere que, apesar do aumento de sugestões ou da complexidade dos processos, não houve uma redução no tempo de resposta, o que pode indicar a necessidade de otimização de processos internos ou uma atenção redobrada ao tempo de resposta a dar.

Por outro lado, a Divisão de Gestão de Equipamentos apresentou um resultado, em termos de TMR, de um crescimento de um ano para o outro, mas posteriormente registou uma diminuição ao longo dos anos. Em 2022, o TMR era de 18 dias úteis, aumentando para 25 dias em 2023. No entanto, em 2024, observou-se uma redução de 6 dias úteis, com o TMR passando para 19 dias, o que demonstra uma recuperação e uma resposta positiva a ajustes realizados nos processos. Essa melhoria pode ser atribuída à implementação de estratégias de otimização, como a revisão de fluxos de trabalho, melhor capacitação das equipas e o uso de ferramentas de gestão mais eficientes.

Esses resultados indicam que, enquanto a Divisão de Mobilidade e Transportes ainda enfrenta desafios em relação ao tempo de resposta, a Divisão de Gestão de Equipamentos está a avançar positivamente. No caso da Divisão de Mobilidade e Transportes, é importante avaliar a possibilidade de melhorar a distribuição de tarefas para reduzir o tempo de resposta. Já na Divisão de Gestão de Equipamentos, o foco deve ser na continuidade das melhorias implementadas.

A Divisão de Trânsito apresenta dados apenas para os anos de 2023 e 2024. Pode-se verificar que houve um aumento significativo no Tempo Médio de Resposta (TMR) em 2024, passando de 14 dias úteis em 2023 para 25 dias úteis no ano seguinte. Esse alargamento nos tempos de resposta pode ser atribuído à necessidade de uma análise mais aprofundada das sugestões, que exigem estudos técnicos mais detalhados e o envolvimento superior.

Quando se considera o impacto dos TMR das UO em análise, fica claro que a compilação de respostas que envolvem informações de outros serviços e a análise de viabilidade exigem um trabalho mais detalhado e demorado. O aumento do tempo necessário para a conclusão reflete a complexidade do processo, onde diversos fatores e fontes de dados precisam ser considerados na tomada de decisões.

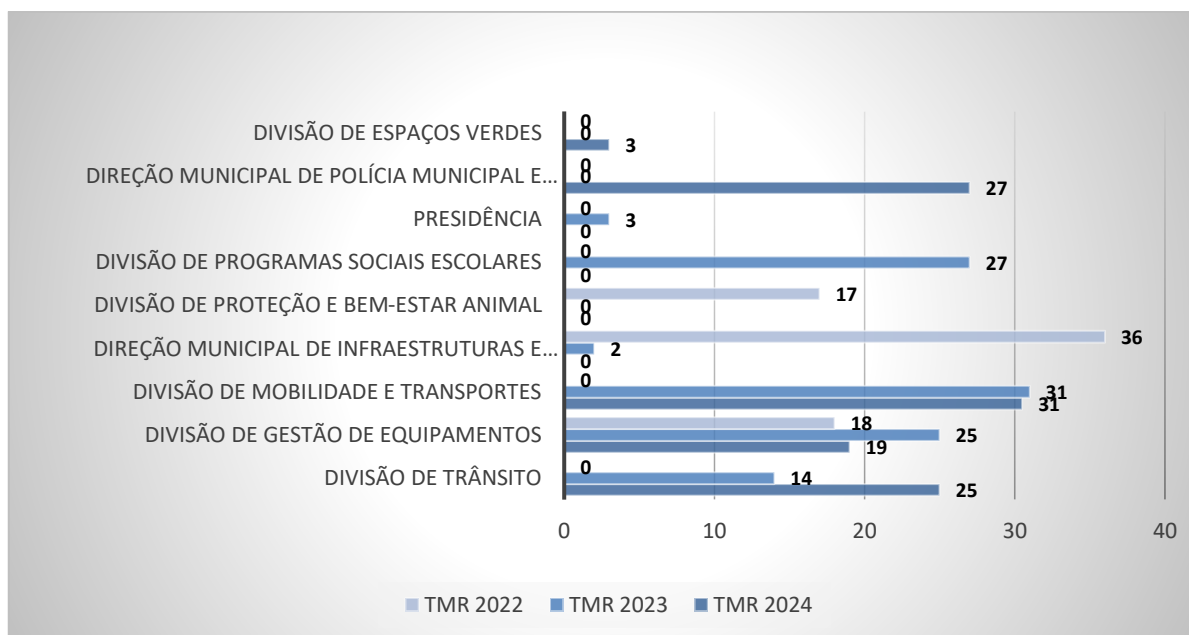


Gráfico 25-TMR da Sugestão por UO 2022-2024

O Gráfico 26 – TMR das Sugestões 2022-2024 representa a percentagem que cada ano apresentou, de acordo com o TMR encontrado para cada um dos três anos.

O ano com maior percentagem encontrada foi 2021, com 38% e TMR de 24 dias úteis, seguido pelo ano de 2024, com 35% e TMR de 22 dias úteis e, com menor percentagem o ano de 2023, com 27% e TMR de 17 dias úteis.

No que se refere à variação percentual podemos chegar aos seguintes valores:

- De 2022 para 2023: Redução de 29,17% no TMR.
- De 2023 para 2024: Aumento de 29,41% no TMR.

Embora as variações percentuais de 2022 para 2023 e de 2023 para 2024 sejam bastante próximas (aproximadamente 29%), elas representam direções opostas. A redução de

29,17% foi seguida por um aumento de 29,41%.

Assim, podemos dizer que as variações foram proporcionais (com a redução e o aumento sendo praticamente equivalentes), mas com o aumento em 2024 sendo ligeiramente mais acentuado que a redução em 2023. Isso reflete um padrão de comportamento em que as mudanças no TMR são simétricas em

termos de magnitude percentual, mas com um pequeno desvio entre a redução e o aumento.

Esta análise pode ajudar a entender melhor os fatores que influenciam as variações encontradas, como volume de trabalho, falta de recursos humanos ou outros fatores externos.

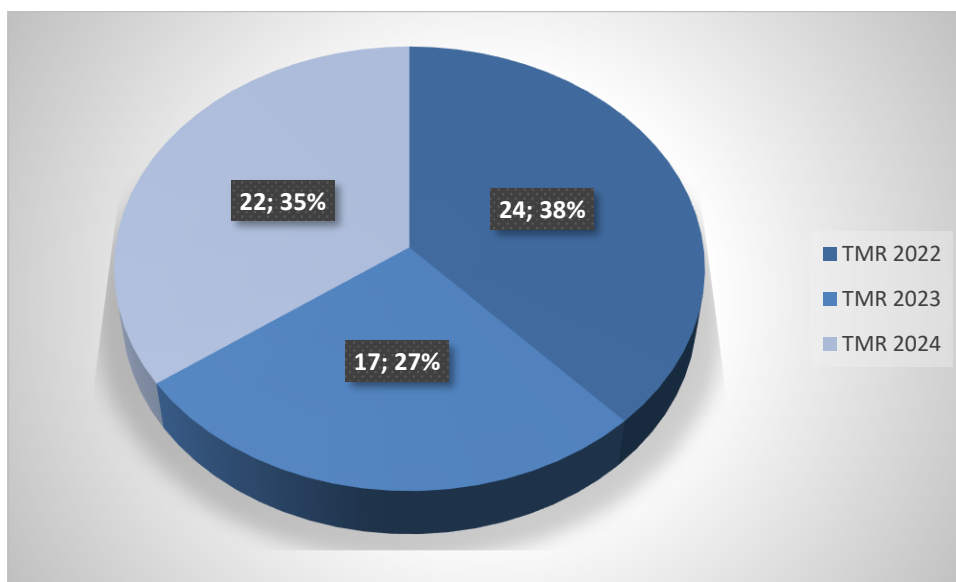


Gráfico 26-TMR das Sugestões 2022-2024

Elogios

“Elogio: um empréstimo que rende juros” (Ambrose Gwinnett Bierce)

No ano de 2024 foram tratados e fechados 30 registos relativos a Elogios, distribuídos por 11 Unidades Orgânicas (UO) e 1 referente à empresa Suma, conforme Tabela 27 – Elogios por UO.

Unidade Orgânica	2024	%
Divisão de Atendimento e Administrativa	8	26,67%
Divisão de Gestão de Equipamentos	5	16,67%
Direção Municipal de Bombeiros Sapadores e Proteção Civil	4	13,33%
Divisão de Ambiente e Combate às Alterações Climáticas	4	13,33%
Arquivo Municipal Sophia de Mello Breyner	2	6,67%
Divisão de Ação Social	1	3,33%
Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública	1	3,33%
Divisão de Proteção e Bem-Estar Animal	1	3,33%
Departamento de Educação	1	3,33%
Divisão de Gestão Policial Operacional	1	3,33%
Divisão de Gestão de Seguros e Sinistros	1	3,33%
SUMA	1	3,33%
Total	30	

Tabela 27-Elogios por UO

Pode-se aferir que a Divisão de Atendimento e Administrativa foi a UO com o maior número de elogios, com 8 registos, abrangendo 27% da totalidade de registos, seguida pela Divisão de Gestão de Equipamentos, com 5 registos e abrangendo 17% do total dos registos.

Os restantes 36% de incidência dos registos de elogios foram repartidos pela Direção Municipal de Bombeiros Sapadores e Proteção Civil e Divisão de Ambiente e Combate às Alterações Climáticas, com 4 elogios e abrangendo 13%, cada.

Com 2 registos de elogios, correspondente a 7% da totalidade, temos o Arquivo Municipal Sophia de Mello Breyner.

As restantes 7 UO apresentam 1 elogio, correspondendo a 3% do total dos registos, cada.

Verifica-se que as UO objeto do maior número de elogios, gozam de um contato mais próximo do cidadão e resulta da prestação de serviço de atendimento eficaz.

A partir da análise da Tabela 28 – Elogio 2022-2024, que deu origem ao Gráfico 27 – Elogio 2022-2024, é possível comparar o número de elogios registados ao longo dos três anos em análise e identificar os valores por UO. Esta comparação centra-se nas UO que apresentam registos de elogios em 2024.

UO	2024	2023	2022
Divisão de Atendimento e Administrativa	8	8	2
Divisão de Gestão de Equipamentos	5	5	20
Direção Municipal Bombeiros Sapadores e Proteção Civil	4	0	2
Divisão de Ambiente e Combate às Alterações Climáticas	4	0	0
Divisão de Arquivo Municipal	2	0	0
Divisão de Ação Social	1	0	1
Divisão de Proteção e Bem-Estar Animal	1	0	0
Divisão de Gestão de Polícia Operacional	1	0	0
Divisão de Gestão de Sinistros e Seguros	1	0	0
Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública	1	2	0
SUMA	1	0	0
Departamento de Educação	1	2	2

Tabela 28-Elogio 2022-2024

Podemos verificar que a Divisão de Atendimento e Administrativa registou o mesmo número de elogios face ao ano homologado, com 8 registos. Em 2022 apresentou 2 registos de elogios. A variação percentual de 2022 para 2023 foi positiva, na ordem dos 300%, correspondendo a uma diferença para mais 6 registos em 2023 face a 2022. De 2023 para 2024 não se verificou qualquer variação percentual pois o mesmo valor de registo foi encontrado para os dois anos.

A Divisão de Gestão de Equipamentos, que no ano de 2022 apresentou 20 registos, em 2023 foram efetuados registos de 5 elogios o que representa uma variação negativa na ordem dos 75%. Relativamente ao ano de 2024 este apresenta o mesmo número de registos que em 2023.

A Direção Municipal dos Bombeiros Sapadores de Vila Nova de Gaia em 2022 registou 2 elogios, mas em 2023 não teve qualquer resultado, significando que obteve uma variação negativa de 100%. Já no ano de 2024 apresenta 4 registos com uma variação positiva de 400% face a 2023.

Por sua vez a Divisão de Ambiente e Combate às Alterações Climáticas somente apresenta 4 registos em 2024, não se podendo efetuar uma análise comparativa aos dois anos anteriores.

O Departamento de Educação no ano de 2023 não apresenta qualquer variação percentual face a 2022, por apresentar 2 registos em cada ano, contudo, em 2024 apresenta uma variação negativa de 50% face a 2023, com apenas 1 registo.

A Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública apresenta em 2024 uma variação negativa de 50%, face ao valor encontrado para 2023, passando de 2 registos para 1 em 2024.

As restantes UO não apresentam resultados que permitam uma análise homologa.

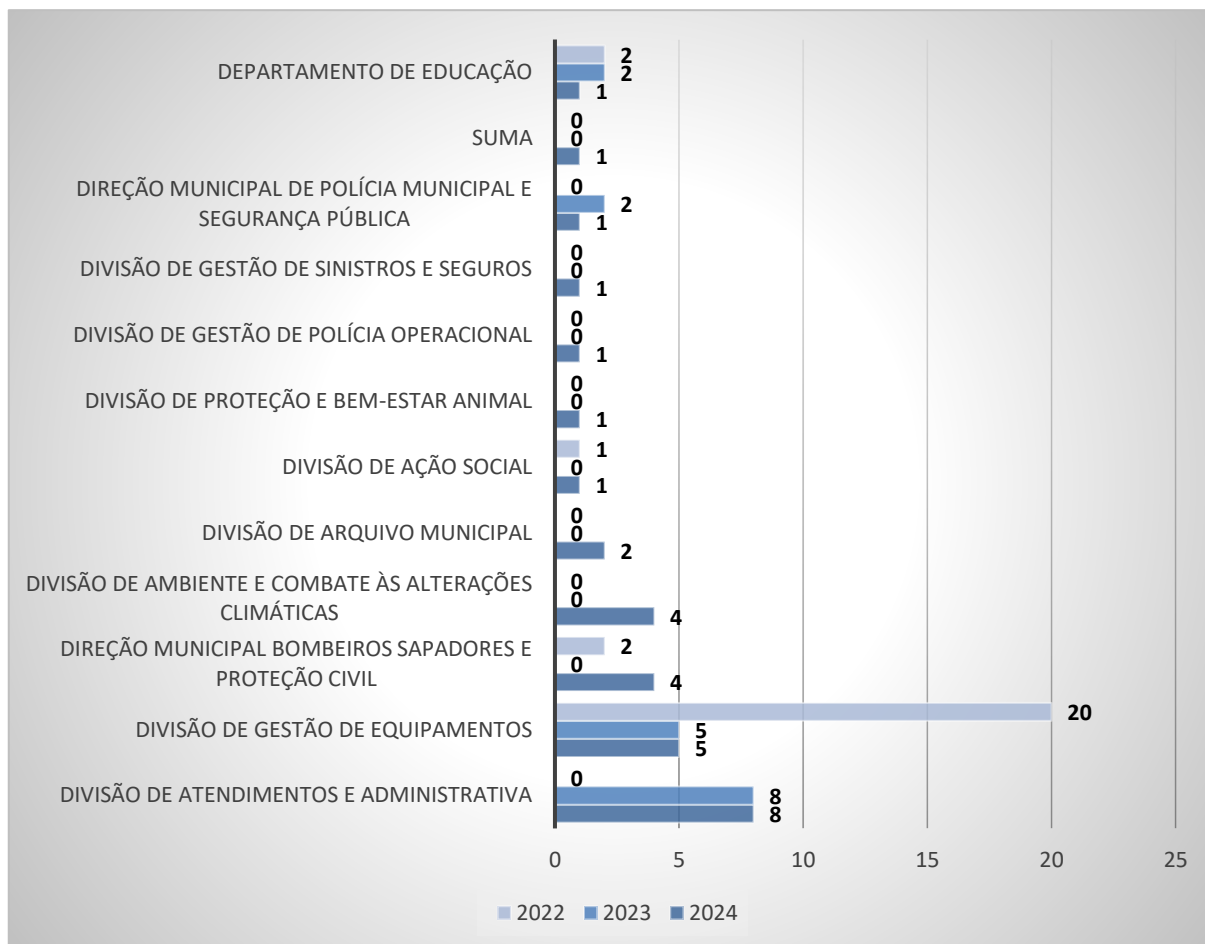


Gráfico 27-Elogio 2022-2024

A prestabilidade, com atendimento rápido às necessidades dos munícipes, a amabilidade, simpatia e profissionalismo dos colaboradores das UO e a excelente prestação de outros serviços são o elogio recorrente, como acontece com a Divisão de Atendimento e Administrativa, a Divisão de Gestão de Equipamentos, a Direção Municipal de Bombeiros Sapadores e Proteção Civil, a Divisão de Ambiente e Combate às Alterações Climáticas e as restantes UO.

A todos os elogios foram dadas resposta, mesmo que não exista obrigatoriedade da mesma, inclusive o referente à empresa Suma, com a informação da receção e encaminhamento do mesmo à empresa.

Os elogios recebidos atestam e reforçam a excelência dos serviços prestados, destacando

o atendimento profissional, respeitoso e cordial nas interações entre os cidadãos e o Município de Vila Nova de Gaia.

De forma a pensar no aumento dos elogios, podem ser pensadas as seguintes estratégias:

1. Facilitar o registo de elogios – Apesar de já existirem formulários específicos para o registo de elogios, tanto em formato presencial como digital, a sua utilização tem sido reduzida. Assim, torna-se necessário reforçar a divulgação e acessibilidade destes meios, garantindo que os utentes estão conscientes da possibilidade de registar feedback positivo de forma simples e imediata.
2. Formar para o atendimento de excelência – Promover a formação contínua em atendimento ao público, com foco em escuta ativa e empatia, clareza e simplicidade na comunicação, rapidez e eficácia na resolução de pedidos e compreensão do papel do trabalhador público como representante do Município.
3. Valorizar e divulgar os elogios recebidos - Comunicar regularmente os elogios recebidos, criar mecanismos de reconhecimento simbólico aos trabalhadores elogiados (ex.: menções públicas, certificado interno, destaque mensal).
4. Incentivar o elogio de forma ética e natural - Quando o atendimento for bem-sucedido, os colaboradores podem sugerir ao utente deixar o seu elogio ao serviço prestado ou atendimento pelo trabalhador, implementar após a prestação de serviço, com campo aberto para comentários positivos.
5. Promover campanhas de incentivo à valorização - Envolver os utentes, promovendo a cultura de reconhecimento, confiança e proximidade com os serviços públicos.

Agradecimentos

“Agradecer o bem que recebemos é retribuir um pouco do bem que nos foi feito.” (Augusto Branco)

No ano em análise registaram-se 58 agradecimentos.

Importa referir que, em relatórios anteriores, os agradecimentos eram incluídos na rubrica 'Outros', que agrupava as ocorrências não enquadradas nas categorias de Reclamações, Sugestões e Elogios (RSE), tal como continua a ser o caso dos agradecimentos, contudo, trata-se de uma forma de expressão do cidadão que não podemos deixar de referenciar.

Os agradecimentos são inicialmente recebidos pelas Unidades Orgânicas (UO) e, posteriormente, encaminhados à Divisão de Gestão e Qualidade (DAQ) para registo e encerramento na plataforma AGIR, não sendo, no presente relatório, objeto de análise exaustiva.

Pela Tabela 29 – Agradecimentos 2024 verificamos as UO que foram objeto de registos de agradecimentos.

Unidade Orgânica	Agradecimento
Divisão de Trânsito	15
Direção Municipal de Bombeiros Sapadores e Proteção Civil	14
Divisão de Gestão Policial Operacional	5
Divisão de Manutenção de Vias e Espaços Públicos	4
Divisão de Salubridade e Limpeza	2
Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública	2
Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos	2
Divisão de Atendimento e Administrativa	2
Divisão de Espaços Verdes	2
Departamento de Empreitadas de Vias e Espaço Público	2
Divisão de Gestão e Manutenção de Frota	1
Divisão de Inovação, Smart City e Iluminação Pública	1
Divisão de Fiscalização de Empreitadas de Vias e Espaço Público	1
Departamento de Educação	1
Vereação	1
Divisão de Atividades Económicas e Licenciamentos	1
Divisão de Ambiente e Combate às Alterações Climáticas	1
Gaiurb	1
Total	58

Tabela 29-Agradecimentos 2024

Verifica-se ser a Divisão de Trânsito a UO que maior valor de ocorrências apresentou, com quinze registos, ocupando 26% do total dos registos. A Direção Municipal de Bombeiros

Sapadores e Proteção Civil vem logo a seguir com catorze registos, representando 24% da totalidade dos registos.

Estas são as UO com maior expressão nos agradecimentos. Dos dezoito registos ambas representam 50% do total, com a soma de vinte e nove registos.

Os excedentes vinte e nove registos, a que correspondem os restantes 50% encontram-se divididos por dezasseis UO onde podemos encontrar 29 registos, onde temos duas UO com cinco e quatro registos, respetivamente, seis UO com dois registos cada e oito UO com um registo cada.

Como verificado os agradecimentos estão distribuídos por diversos serviços, com destaque para aqueles relacionados com intervenções solicitadas e executadas nas vias públicas, sinalização, limpeza urbana, bem como, o reconhecimento a colaboradores pelos serviços prestados, pelo apoio em eventos e atividades, entre outros, de acordo com a especificidade de cada serviço.

Análise temporal

Da informação espelhada nas tabelas e gráficos que compõem o presente Relatório Anual das RSE e Agradecimento, iremos nesta rúbrica abordar o número de ocorrências por trimestre permitindo-nos localizar os tempos de maior e menor registos no decorrer do ano de 2024 e tentar compreender as suas oscilações.

Dos dados apurados, analisados e representados na Tabela 30 – RSE e Agradecimento Trimestral, que deu origem ao Gráfico 28 - RSE e Agradecimento Trimestral, conseguimos perceber qual ou quais os trimestres que influenciaram o resultado anual de registos das ocorrências, independentemente do estado em que se encontravam à data de 17 de janeiro.

2024	1º T	2º T	3º T	4º T
Reclamações	56	69	124	60
Sugestões	3	1	10	4
Elogios	3	6	15	6
Total RSE	62	76	149	70
Agradecimentos	12	12	25	9
Total	74	88	174	79

Tabela 30-RSE e Agradecimento Trimestral

Da análise dos dados da tabela destaca-se o 3.º trimestre de 2024 (julho, agosto e setembro) como aquele que apresentou o maior número de registos, totalizando 174, face aos restantes trimestres.

Os valores mais significativos foram os registados pela Reclamação (124) e o Agradecimento (25). Pese embora a diferença significativa entre os números de reclamações e agradecimentos, a proximidade dos valores pode levar a uma reflexão sobre a natureza das interações.

Isso sugere que, mesmo com as críticas, muitas pessoas estão reconhecendo e valorizando os serviços e equipamentos disponíveis, especialmente durante períodos de maior movimento, como as férias. Apesar de as reclamações terem sido muito mais frequentes, a quantidade de agradecimentos não é desprezível.

Vamos encontrar esta dualidade em todos os trimestres levando-nos a refletir a complexidade das experiências dos usuários e a necessidade de entendermos melhor o que está funcionando bem e o que pode ser melhorado, na busca da melhoria contínua dos serviços ao dispor do ao cidadão, sejam estes administrativos ou de lazer.

Os dados do 3.º trimestre mostram um equilíbrio interessante entre o Elogio e a Sugestão, com quinze e dez registos, respetivamente. Essa proximidade nos números sugere que as pessoas não apenas apreciam os serviços oferecidos, mas também estão dispostas a

interagir e contribuir com sugestões para melhorias. Este resultado pode ser considerado um sinal positivo de compromisso da comunidade com o município e vice-versa.

Da visão geral o 1.º, 2.º e 4.º trimestres apresentam idêntica tendência.

Estes dados podem ser interpretados como uma variação nas perceções e experiências dos cidadãos ao longo do ano. O aumento nas reclamações do 1.º para o 2.º trimestre, passando de 56 para 69, pode indicar um período de insatisfação ou desafios específicos enfrentados pelos usuários em relação aos serviços ou equipamentos disponíveis, mais. Esse aumento pode estar diretamente relacionado a fatores sazonais, por exemplo maior afluência aos equipamentos durante os períodos das férias, eventos especiais, renovações e inscrições em atividades letivas, de recreio ou desportivas, que resultaram numa insatisfação ou agrado.

Os equipamentos desportivos, culturais e a rede de parques em Vila Nova de Gaia são bastante procurados, tanto por quem vive na cidade quanto por visitantes. Isso demonstra o valor e a atratividade dessas infraestruturas para a comunidade e para aqueles que vêm de fora.

A redução das reclamações no 4.º trimestre, com apenas sessenta registos, é um sinal positivo de que os usuários estão mais satisfeitos com os serviços oferecidos. Essa diminuição em relação ao 3.º trimestre, que teve sessenta e quatro registos a mais, pode indicar que as preocupações anteriores foram tratadas de forma eficaz ou que as condições dos serviços se ajustaram melhor às necessidades dos cidadãos. Isso reflete, para além, de um progresso na experiência geral dos utilizadores e da normalização dos serviços.

Em resumo, os dados encontrados refletem a dinâmica das interações entre os cidadãos e os serviços municipais, evidenciando a importância de monitorização e resposta às preocupações da comunidade para promover um ambiente mais satisfatório.

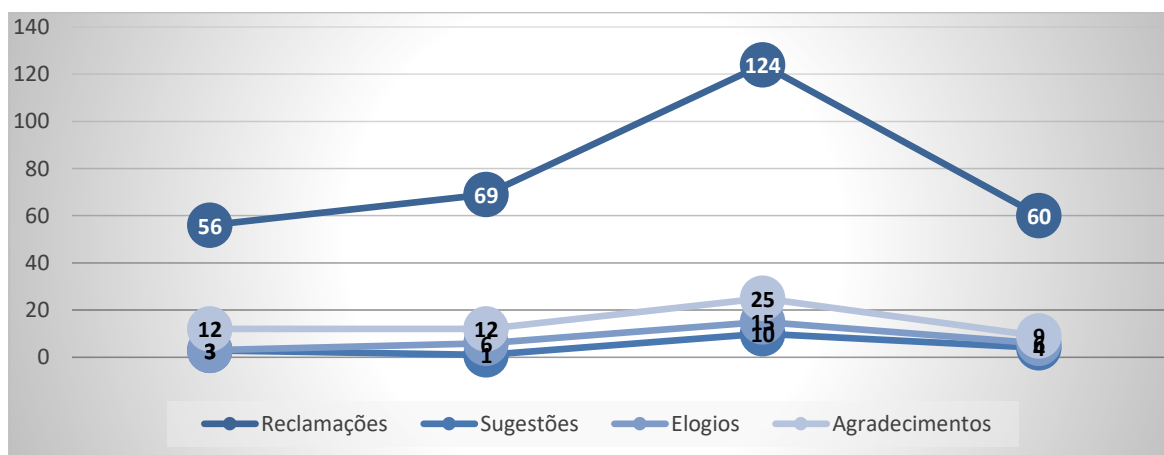


Gráfico 28-RSE e Agradecimento Trimestral

A Tabela 31 – Variação Trimestral por Ocorrência e a Tabela 32 – Variação Trimestral RSE e Agradecimento fornecem uma análise temporal que correlaciona o número de ocorrências registradas em cada trimestre com a variação percentual observada entre esses períodos, individualmente e agrupando as RSE. Esta correlação pode ajudar a identificar tendências e padrões nas necessidades dos utentes, além de oferecer informações sobre como as mudanças nos serviços ou das condições podem impactar a satisfação ou o desagrado manifestado no decorrer do ano de 2024.

2024	Reclamação	Var Trim	Sugestão	Var Trim	Elogio	Var Trim	Agradecimento	Var Trim
1º T	56		3		3		12	
2º T	70	25%	1	67%	6	100%	12	0%
3º T	124	77%	10	900%	15	150%	25	108%
4º T	59	52%	4	60%	6	60%	9	64%
TOTAL	309		18		30		58	

Tabela 31-Variação Trimestral por Ocorrência

No 2.º trimestre, observou-se um aumento significativo de 100% nos Elogios, o que indica uma melhoria na prestação do atendimento e um reconhecimento mais frequente dos serviços prestados. As Reclamações também tiveram um leve aumento de 25%, sugerindo que, embora a satisfação tenha melhorado, ainda existem áreas que precisam de atenção. Por outro lado, as Sugestões diminuíram em 67%, o que pode indicar que os cidadãos poderiam estar menos propensos a oferecer a sua opinião acerca dos serviços prestados ou, ainda, que as suas preocupações foram anteriormente atendidas. O Agradecimento manteve-se estável, sem variações, o que pode sugerir uma consistência na apreciação dos serviços.

No 3.º trimestre, todas as ocorrências mostraram um aumento significativo, com as Reclamações a apresentar uma variação de 77% e as Sugestões a impressionante variação de 900%. Este aumento nas Sugestões pode indicar a preocupação dos utentes em melhorar a oferta dos serviços, indo de encontro às suas expectativas.

Entretanto, o 4.º trimestre, registou uma inversão dessa tendência, com a queda acentuada em todas as ocorrências em relação ao 3.º trimestre, variando de -52% a -64%. Esta diminuição pode indicar o retorno às aulas e ao trabalho por parte dos utilizadores e visitantes estrangeiros, refletindo a possível normalização após o pico registado no trimestre anterior.

2024	RSE	Var Trim	Agradecimento	Var Trim
1º T	62		12	
2º T	77	24,19%	12	0,00%
3º T	149	93,51%	25	108,33%
4º T	69	53,69%	9	64,00%
TOTAL	357		58	

Tabela 32-Variação Trimestral RSE e Agradecimento

A análise da Tabela 33 – Ocorrência Trimestral Homologa das RSE, que deu origem ao Gráfico 29 – Ocorrência Trimestral Homologa das RSE revela algumas tendências interessantes.

Trimestre	2024	2023	Variação %
1.º T	62	74	-16,22%
2.º T	77	63	22,22%
3.º T	149	96	55,21%
4.º T	69	77	-10,39%

Tabela 33-Variação Trimestral Homologa das RSE

Podemos aferir que o 3.º trimestre de ambos os anos se destacou como o período com o maior número de ocorrências, apresentando um aumento significativo de 55%, passando de 96 registos em 2023 para 149 em 2024.

No 2.º trimestre de 2024, houve um leve aumento nas ocorrências, com uma variação positiva de 22% em comparação ao ano anterior.

Por outro lado, tanto o 1.º quanto o 2.º trimestre de 2024 mostraram uma leve diminuição nas ocorrências, com variações negativas de 16% e 10%, respetivamente.

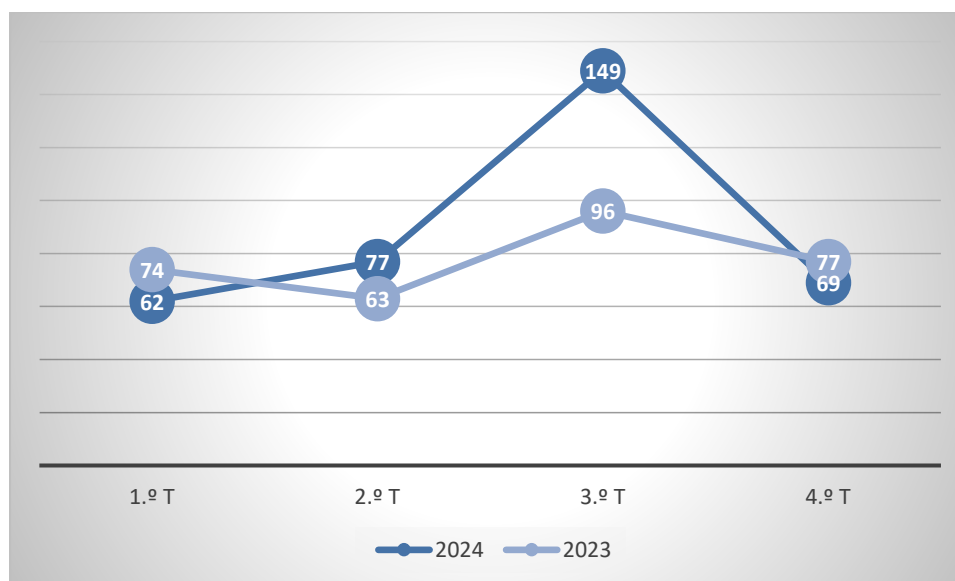


Gráfico 29-Ocorrência Trimestral Homologa das RSE

Conclusão

Os dados apresentados foram extraídos, via plataforma Agir, a 17 de janeiro de 2025.

Ao longo do presente relatório das RSE, foi realizada uma análise do período em estudo, bem como uma análise homóloga, recorrendo, sempre que possível, a dados de 2022 e 2021. As informações foram representadas por tabelas e gráficos, de forma a facilitar a interpretação e aprofundar a observação dos valores alcançados.

O Tempo Médio de Resposta (TMR) para as ocorrências Reclamação e Sugestão, no estado “Fechado”, foram de 21 dias úteis para a Reclamação e de 22 dias úteis para a Sugestão.

Desta recolha foram analisados os registos da Reclamação, Sugestão e Elogio (RSE) e também se considerou pertinente efetuar uma análise, ainda que ligeira, às ocorrências do Agradecimento, que apresentou o segundo maior número de registos no ano de 2024.

No ano em análise foram efetuados 415 registos, incluindo o Agradecimento, dadas ao conhecimento da Divisão de Gestão e Qualidade, efetuaram-se 357 registos de RSE e 58 de Agradecimento, repartidos da seguinte forma:

- Reclamação – 309
- Sugestão – 18
- Elogio – 30
- Agradecimento – 58

A análise do registo total das ocorrências RSE, no total de 357, revela uma gestão eficaz, especialmente considerando que a maioria das ocorrências está no estado Fechado, com um total de 327 registos. Isso indica que a grande parte das solicitações foi resolvida ou atendida de forma satisfatória, com uma taxa de realização de 92%.

Relativamente ao Agradecimento podemos dizer que pelo facto de todas as ocorrências (58) se encontrarem no estado Fechado é um sinal positivo, sugerindo-nos que os cidadãos que expressaram o seu agradecimento tiveram os seus pedidos concluídos de modo satisfatório.

Os números registados em outros estados – 2 em Registo, 16 em Resposta, 5 em Análise e 7 em Seguimento – indicam que ainda existem algumas ocorrências em processo. No entanto, a predominância de casos já fechados é um claro indicativo da eficiência na gestão das RSE.

Esta análise permite identificar áreas que ainda necessitam de atenção, garantindo a continuidade na melhoria do fluxo de atendimento. É imprescindível que todas as RSE

rececionadas nos diversos serviços cumpram as diretrizes previamente estabelecidas, com envio à Divisão de Atendimento e Administrativa para registo no Sistema de Gestão Documental (Edoclink), e com conhecimento à DAQ, conforme o despacho n.º 29/2019, para registo na plataforma AGIR.

Este procedimento assegurará a monitorização eficaz das ocorrências e o envio de respostas elaboradas com base nas informações fornecidas pelos serviços competentes. A falha na comunicação sobre o tratamento dado à ocorrência pode, por vezes, representar um obstáculo à resolução da mesma, dificultando o cumprimento do TMR conforme estipulado legalmente pelo Código do Procedimento Administrativo. Além disso, tal falha pode influenciar o número total de RSE tratadas no final de cada ano civil.

Com base nos dados apresentados no relatório, podemos concluir que as RSE estão mais concentradas nas UO que têm maior contato ou solicitação dos cidadãos, como a Divisão de Gestão de Equipamentos (piscinas municipais, pavilhões municipais e Centro de Alto Rendimento), a Divisão de Ambiente e Combate às Alterações Climáticas, (todos os parques municipais e a Reserva Natural e Local Estuário do Douro), a Divisão de Trânsito e a Direção Municipal da Polícia Municipal e Segurança Pública. Destes serviços a Divisão de Gestão de Equipamentos e a Direção Municipal da Polícia Municipal e Segurança Pública ainda não se encontram certificados.

Com a nova plataforma AGIR, no tratamento das reclamações, e sempre que se entenda necessário, são criados Plano de Ações, para estudo de causas e tratamento das mesmas, quer se trate de serviços certificados ou não, e que dão origem a Ação Corretiva ou Ação de Melhoria, deixando de existir a figura “Ficha de Melhoria”, em uso nos anos anteriores, para os serviços certificados.

O Plano de Ações resultante de reclamações tratadas e analisados mostram-se eficazes, levando a mudanças nos procedimentos, consertos nas infraestruturas dos equipamentos municipais e modernização dos sistemas de pagamento e inscrições nas piscinas municipais, soluções para recolha de animais de rua por particulares e pretende entregar o animal na PATA-Plataforma de Acolhimento e Tratamento Animal, que nem sempre tem espaço para os acolher, entre outras situações. Essas ações visam melhorar a qualidade e a eficiência dos serviços.

Ainda, quanto ao Plano de Ação, existe a eventualidade de estes ficarem “Em Observação-Novo Seguimento” durante um período, que pode ir até um ano, para aferir da real eficácia do mesmo.

Apura-se, ainda, na utilização dos canais de comunicação disponíveis, para efeitos das RSE,

que para os Municípios/Cidadãos o correio eletrónico (Email) é o meio preferencial de registo, seguido do Livro de Reclamações, sem prejuízo de se verificar um aumento na adoção de outros meios facilitadores da comunicação, nomeadamente os formulários. As cartas, de ano para ano, é o meio menos utilizado, perdendo-se cada vez mais este tipo de canal passando a ter uma expressão quase residual.

Foram rececionadas via e-mail 158 RSE, concretizando 44% do total de registos, com mais 11 registos das RSE relativamente ao ano anterior.

O Livro de Reclamações, com 140 registos, apresenta 39% do total das RSE registadas, e, com mais 35 registos face ao ano homólogo.

As RSE registadas no Livro de Elogio apenas obteve 1 registo a mais relativamente ao ano homólogo, com 17 registos, representando 5%.

A nível das RSE foi, ainda, possível apurar uma redução na utilização de alguns meios de comunicação, como o Formulário, em relação ao ano anterior. Especificamente, foram registados 4 a menos para o Formulário e 2 a menos para a Carta. Dado tratar-se de uma diferença diminuta não podemos indicar uma mudança nas preferências ou na eficácia desses métodos de comunicação. O Agradecimento, pese embora não seja englobado nas RSE, apresenta 53 registos via Email e 5 via Carta.

Relativamente à tipificação das RSE, verifica-se que, das 357 ocorrências registadas, o tipo 'Desacordo com o Regulamento/Procedimento' representa 47% do total, com 169 registos, dos quais 168 correspondem a reclamações e 1 a sugestão. A análise realizada revela que o aumento global de registos em 2024 está fortemente concentrado neste único tipo de ocorrência, o que pode justificar a necessidade de uma reflexão sobre os procedimentos existentes e a sua comunicação aos utentes.

Neste tipo podemos encontrar a expressão do desagrado maioritariamente relacionados aos equipamentos municipais que se prende essencialmente, com a redução das temperaturas dos tanques de água e de ambiente, da interdição do acesso e permanência nas bancadas para assistir às aulas, fazendo com que por vezes a vontade de uns esbarre com a preferência de outros. Nesta situação foram considerados os apelos dos utilizadores que pretendem frequentar as aulas sem estranhos a assistir e que por vezes não se inibem de tecer comentários menos abonatórios. Os parques existentes pelo concelho de Vila Nova de Gaia, também são alvo das RSE em que por vezes se pretende usufruir de um uso do equipamento diferente do regulamentado.

Considerando as reclamações dos utentes dos equipamentos desportivos municipais e

verificando que o tipo 'Desacordo com o Regulamento/Procedimento' apresenta o maior número de registos, é imprescindível a criação de um Plano de Ação para a revisão do regulamento em vigor, de forma que esta revisão seja efetuada o mais brevemente possível.

Esta atualização deve ser baseada na escuta ativa dos utilizadores, tendo em conta as suas expectativas e necessidades. O objetivo é garantir que o regulamento reflita as condições reais e as preferências dos utentes, proporcionando um ambiente mais adequado e satisfatório para a prática desportiva e, conseqüentemente, aumentando a adesão e a satisfação dos utentes.

No que concerne à Polícia Municipal e Segurança Pública, com relevância para a Polícia de Gestão Operacional, podemos encontrar a não concordância com a passagem de coimas aquando de fiscalização de estacionamento indevidos e interrupção de trânsito em eventos, entre outros.

O tipo “Infraestruturas/Instalações/Equipamentos” representa 20% da totalidade das RSE, com 71 ocorrências. Do valor apresentado 58 são relativas a reclamação, 11 a Sugestão e 2 a Elogios.

As instalações dos equipamentos municipais são alvo de reclamações principalmente pela falta de condições existentes nos seus balneários, a inexistência de rampas de acesso às piscinas municipais para pessoas com mobilidade reduzida e falta de pressão dos chuveiros. Em contrapartida é o tipo onde as sugestões apresentam o maior número de registos, levando a compreender a envolvência do munícipe em colaborar de forma a minimizar as falhas que ocorrem.

O tema “Atendimento/Atitude do Trabalhador” representa 11% do total das manifestações registadas. Dentro desta categoria, observa-se uma distribuição equilibrada entre Reclamações (20 registos) e Elogios (19 registos), evidenciando uma proximidade que merece atenção.

Desta forma,

Conclui-se, que, sem prejuízo da emissão da resposta dentro do prazo legal de 15 dias úteis, com resposta final ou com resposta intermédia que visa reportar do estado da ocorrência, existe uma dilação dos prazos em alguns serviços ao emitirem o parecer/informação, por vezes fruto da complexidade da resposta a dar ou da interdependência administrativa entre as diferentes unidades orgânicas ou mesmo entidades externas ao município. Contudo, pese embora as razões supracitadas, importa que os serviços sejam sensíveis aos prazos legalmente determinados, no sentido de evitar futuros constrangimentos.

O Tempo Médio de Resposta (TMR), 21 dias úteis na reclamação e 22 dias úteis na sugestão, pese embora perto do prazo de resposta legalmente estabelecido, ainda não cumpre os 15 dias úteis para resposta à Reclamação e Sugestão. Comparativamente ao ano homólogo o TMR das reclamações diminui 6 dias úteis, e o número de registos aumentou, passou de 271 para 309, mais 39 registos em 2024. Já o TMR das respostas às sugestões em 2024 apresenta um aumento, passou de 17 dias úteis em 2023 para 22 em 2024, pese embora se tenha verificado também um aumento de 9 registos em 2023 para o dobro em 2024 (18).

No âmbito da Reclamação aferiu-se que, no ano em análise, a taxa de resolução entre as reclamações registadas e as reclamações fechadas foi de 92%. Esta taxa demonstra a capacidade de os serviços darem resposta às reclamações recebidas. É uma medida de desempenho importante para avaliar a eficácia das unidades orgânicas na resolução das insatisfações apresentadas em forma de reclamação pelos munícipes.

Esta taxa permite-nos aferir que quase a totalidade das reclamações registadas foi tratada e fechada, sinal de que os serviços estão a responder de forma adequada às preocupações dos munícipes.

O objetivo quanto ao TMR das reclamações e sugestões é futuramente se consiga que as respostas sejam dadas em tempos menos dilatados, de preferência \geq a 15 dias úteis.

As Reclamações deverão ser vistas como uma oportunidade para alcançar a melhoria dos serviços. Esta busca pela melhoria não deve ser vista como algo estanque, pelo contrário, deve ser um objetivo de constante superação, um pequeno avanço pode contribuir para um serviço mais eficiente e satisfatório para todos, traduzindo-se em menos reclamações e mais sugestões e elogios.

Na reclamação podemos ver de um outro prisma através dos olhos e experiências do cidadão que usufrui dos serviços e manifesta a sua opinião. Dessa forma, conseguimos identificar e trabalhar no sentido de resolver possíveis falhas ou mesmo pequenos ajustes nos nossos processos que de outro modo não conseguiríamos identificar. Quando damos a devida atenção à reclamação que nos é apresentada, temos a oportunidade de melhorar e aumentar a qualidade dos serviços que prestamos.

Tratar uma reclamação é olhar para dentro da nossa organização e perceber que desta forma ir ao encontro, sempre que possível, das expectativas do cidadão, mas é também um elo que se cria com os munícipes, alcançando a sua satisfação e fidelização.

Nos equipamentos municipais, piscinas municipais, o tipo 'Desacordo com o Regulamento/Procedimento' apresenta o maior número de registos achados na tipificação, pelo que se conclui ser imprescindível a criação de um Plano de Ações para a revisão do regulamento em vigor, de forma que esta revisão seja efetuada o mais brevemente possível.

Ao tratar reclamações, deparamo-nos, por vezes, com o facto de estas serem feitas por diferentes pessoas relativamente ao mesmo assunto, criando um efeito em cadeia. Isto, por um lado, aumenta o número de reclamações, e, por outro, diminui a probabilidade de os utentes continuarem a procurar os nossos serviços. Contudo, seria possível evitar essa situação, implementando medidas que solucionem o problema de forma mais eficaz e atempada.

Também as sugestões não devem de ser descuradas ou minorizadas, uma vez que fornecem informação relevante onde uma visão externa e independente dos serviços será sempre uma mais-valia, contribuindo para a melhoria contínua e enriquecimento do Município de Vila Nova de Gaia.

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

Conclui-se igualmente que, com objetivo de futuramente minimizar a insatisfação, pois a sua eliminação seria sinónimo de estagnação, o que não se pretende, os Plano de Ações permitem uma análise mais específica e ágil no tratamento das ocorrências, compelindo à busca de soluções, novos procedimentos ou outras ações, tomadas a nível de gestão de topo, concorrendo dessa forma para o serviço de excelência, que tanto apraz a organização e o Executivo.

Os agradecimentos, não fazendo parte das RSE refletem uma perceção positiva da atuação dos serviços ao dispor, reforçando a importância de manter e melhorar a qualidade e eficácia no atendimento, acolhimento e na prestação de serviços ao cidadão.

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

Que este relatório sirva como um ponto de reflexão sobre o papel do município na prestação de serviços, estimulando a análise crítica das ações e processos existentes.

Assim, poderá contribuir para a evolução constante e para a melhoria contínua, garantindo que o serviço prestado se adapta de forma dinâmica às necessidades dos utentes e às exigências de qualidade cada vez maiores.

A todos os envolvidos, expressamos o nosso reconhecimento pela sua dedicação e empenho, fundamentais para o sucesso desta jornada de constante aprimoramento.

Aprovado por	Maria da Luz Alves	Chefe da Divisão de Auditoria e Qualidade
Elaborado por	Fernanda Gomes	Técnica Superior