

VILA NOVA DE



CÂMARA MUNICIPAL

Reclamações, Sugestões e Elogios

Relatório anual – 2017

O relatório anual das Reclamações, Sugestões e Elogios relativo ao ano de 2017 dissecou as ocorrências registadas pelo Gabinete de Auditoria e Qualidade por unidade orgânica.

(Excetua-se as tramitadas via APP Cidadão Gaia)

Reclamações, Sugestões e Elogios

Relatório anual – 2017

Introdução

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

Subjacente a uma política de proximidade do executivo, prosseguem-se soluções que resultem num salto qualitativo do desempenho interno com repercussões na facilidade de acesso à informação e na celeridade da resposta aos pedidos dos Municípios.

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

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

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

Relatório



O presente relatório relativo ao ano de 2017, retrata uma análise na perspetiva quantitativa e qualitativa das ocorrências registadas pelo GAQ.

Dimensões da análise:

- RSE
 - Vias de comunicação
- Unidades orgânicas
 - Reclamações
 - Ocorrências
 - Tempos médios
 - Sugestões
 - Ocorrências
 - Tempos médios
 - Elogios
 - Ocorrências
 - Tempos médios
- Temporal

Reclamações, Sugestões e Elogios

Durante o 2017 o Município de Vila Nova de Gaia continuou, à semelhança do final do ano anterior, a registar as ocorrências das RSE conforme a Tabela 1 – Reclamações, Sugestões e Elogios 2017:

Tabela 1 – Reclamações, Sugestões e Elogios 2017

| 2017 | Registadas | Em análise | Concluídas | Totais |
|--------------------|------------|------------|------------|------------|
| Reclamações | 5 | 9 | 168 | 182 |
| Sugestões | 1 | 1 | 19 | 21 |
| Elogios | 0 | 0 | 12 | 12 |

Uma análise da tabela, da qual resulta o Gráfico 1 – Reclamações, Sugestões e Elogios 2017, pode verificar-se ocorrências registadas que aguardam resposta (informação/parecer) dos serviços, as que se encontram em análise que estão em fase de tramitação, por via da solicitação de esclarecimentos adicionais, reanálise, elaboração da resposta ou ainda outros externos ao Município e as concluídas:

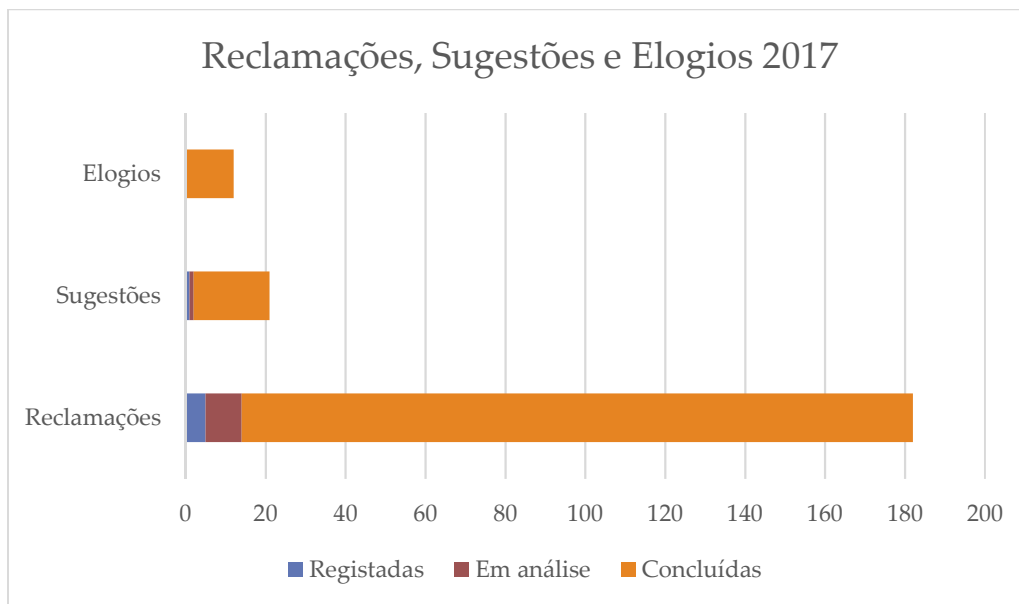


Gráfico 1 – Reclamações, Sugestões e Elogios 2017

A comunicação das RSE é realizada por via de correio eletrónico, formulários, livro de reclamações ou requerimentos. A Tabela 2 – Reclamações, Sugestões e Elogios por via de comunicação 2017 elenca os registos contabilizados por cada uma das vias:

Tabela 2 – Reclamações, Sugestões e Elogios por via de comunicação 2017

| Tipo | Carta | Email | Formulário | Livro de reclamações | Requerimento | Total |
|--------------------|----------|-----------|------------|----------------------|--------------|------------|
| Reclamações | | 37 | 27 | 100 | 18 | 182 |
| Sugestões | | 3 | 9 | | 9 | 21 |
| Elogios | 1 | 9 | 2 | | | 12 |
| Totais | 1 | 49 | 38 | 100 | 27 | 215 |

A ilustração da Tabela 2 – Reclamações, Sugestões e Elogios por via de comunicação 2017 resulta no Gráfico 2 – Reclamações, Sugestões e Elogios 2017: Vias de comunicação:

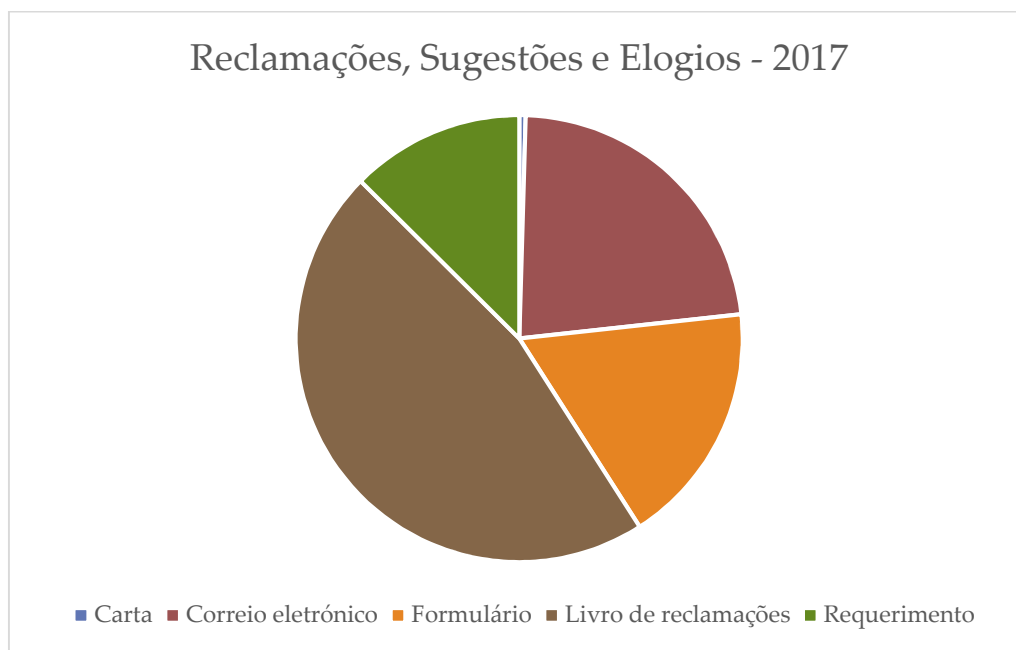


Gráfico 2 – Reclamações, Sugestões e Elogios 2017: Vias de comunicação

Unidades orgânicas

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

Reclamações

Em sede de ocorrências de reclamações e respetivos tempos médios de análise, intermédios e de conclusão, no decorrer do ano 2017, foi elaborada a Tabela 3 – Reclamações e tempos médios por unidade orgânica 2017 abaixo:

Tabela 3 – Reclamações e tempos médios por unidade orgânica 2017

| | Total | Registadas | Em análise | Concluídas | Tempo médio de análise (dias) | Tempo médio intermédio (dias) | Tempo médio de conclusão (dias) |
|---|-------|------------|------------|------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos | 95 | 2 | 8 | 85 | 15 | 8 | 23 |
| Divisão de Parques | 23 | 1 | 0 | 22 | 15 | 9 | 24 |
| Polícia Municipal | 15 | 0 | 0 | 15 | 21 | 3 | 26 |
| Divisão de Mobilidade e Transportes | 14 | 0 | 0 | 14 | 25 | 6 | 32 |
| Departamento de Obras e Empreitadas | 5 | 0 | 0 | 5 | 19 | 2 | 21 |
| Divisão de Apoio às Empresas, Emprego e às Atividades Económicas | 4 | 0 | 0 | 4 | 11 | 13 | 25 |
| Departamento de Ambiente e Parques Urbanos | 4 | 0 | 0 | 4 | 26 | 11 | 37 |
| Direção Municipal de Urbanismo e Ambiente | 3 | 0 | 0 | 3 | 62 | 2 | 65 |
| Serviço Veterinário Municipal | 2 | 0 | 0 | 2 | 19 | 3 | 22 |
| Empresas Municipais e Participadas | 1 | 0 | 0 | 1 | 25 | 10 | 35 |
| Departamento de Pessoal | 1 | 0 | 0 | 1 | 25 | 25 | 50 |
| Divisão de Gestão de Pessoal | 1 | 0 | 0 | 1 | 20 | 3 | 23 |

| | | | | | | | |
|--|------------|----------|----------|------------|----|----|----|
| Divisão Administrativa de Atendimento e Arquivo | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 | 25 | 26 |
| Divisão de Contabilidade e Tesouraria | 1 | 0 | 0 | 1 | 7 | 1 | 8 |
| Divisão de Gestão Financeira e de Execuções Fiscais | 1 | 0 | 0 | 1 | 11 | 0 | 11 |
| Divisão de Património e Expropriações | 1 | 0 | 0 | 1 | 7 | 26 | 33 |
| Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos | 1 | 0 | 1 | 0 | 7 | 0 | 0 |
| Presidência | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Divisão de Manutenção de Equipamentos | 1 | 0 | 0 | 1 | 64 | 2 | 66 |
| Departamento de Educação | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Divisão de Ação Social Escolar | 1 | 0 | 0 | 1 | 14 | 4 | 18 |
| Departamento de Desporto, Cultura e Juventude | 1 | 0 | 0 | 1 | 30 | 5 | 35 |
| Divisão de Gestão Ambiental | 1 | 0 | 0 | 1 | 13 | 5 | 18 |
| Divisão de Turismo | 1 | 0 | 0 | 1 | 26 | 5 | 31 |
| Divisão de Cultura e Juventude | 1 | 0 | 0 | 1 | 10 | 13 | 23 |
| Divisão de Fiscalização e Contraordenações | 1 | 0 | 0 | 1 | 8 | 6 | 14 |
| Totais | 182 | 5 | 9 | 168 | | | |

Da informação constante da Tabela 3 – Reclamações e tempos médios por unidade orgânica 2017, elaborou-se o Gráfico 3 – Reclamações 2017: Ocorrências e Gráfico 4 – Reclamações 2017: Tempos médios demonstrando os números de ocorrências e os tempos médios respetivamente.

Reclamações 2017: Ocorrências

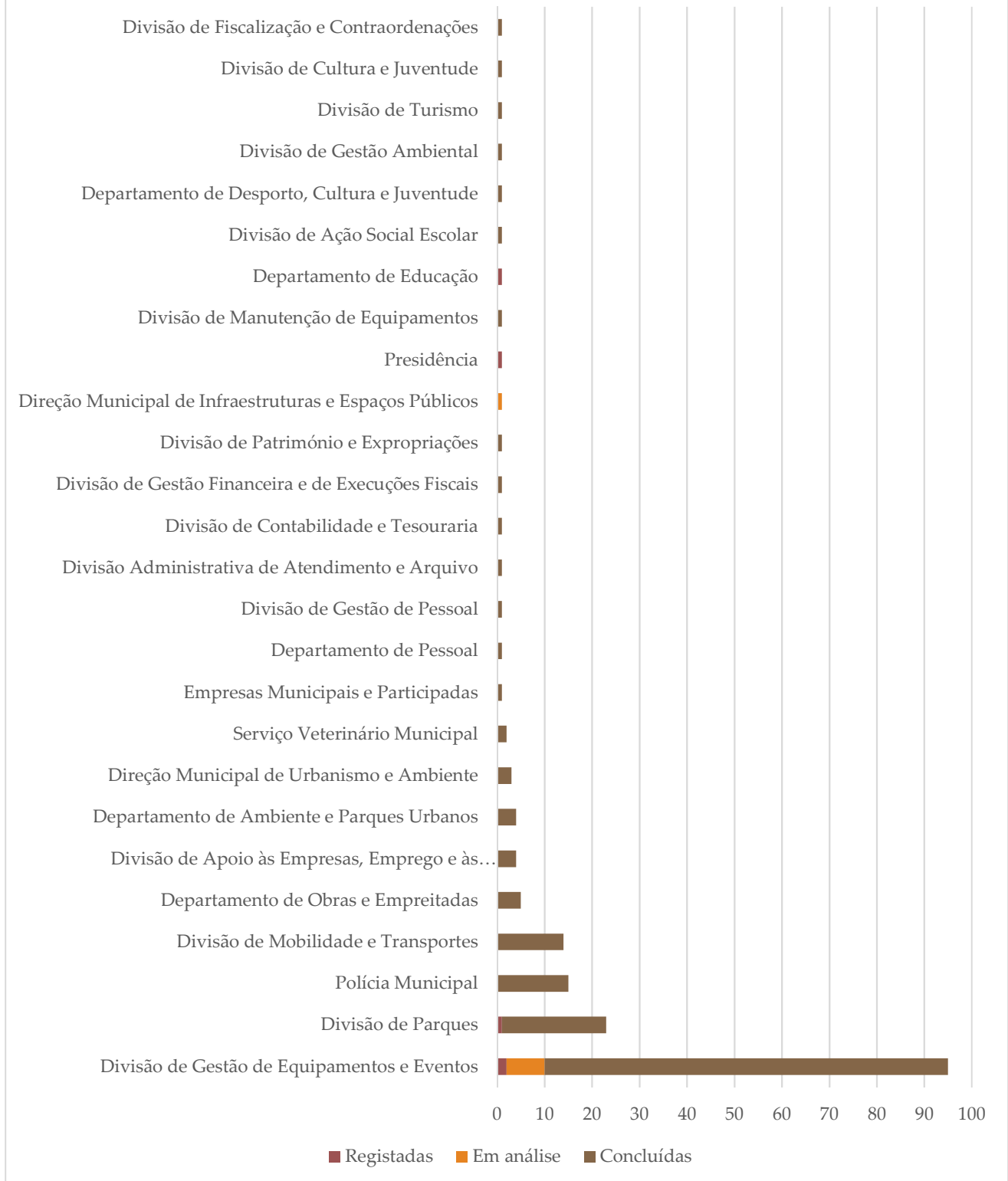


Gráfico 3 – Reclamações 2017: Ocorrências

Reclamações 2017: Tempos médios

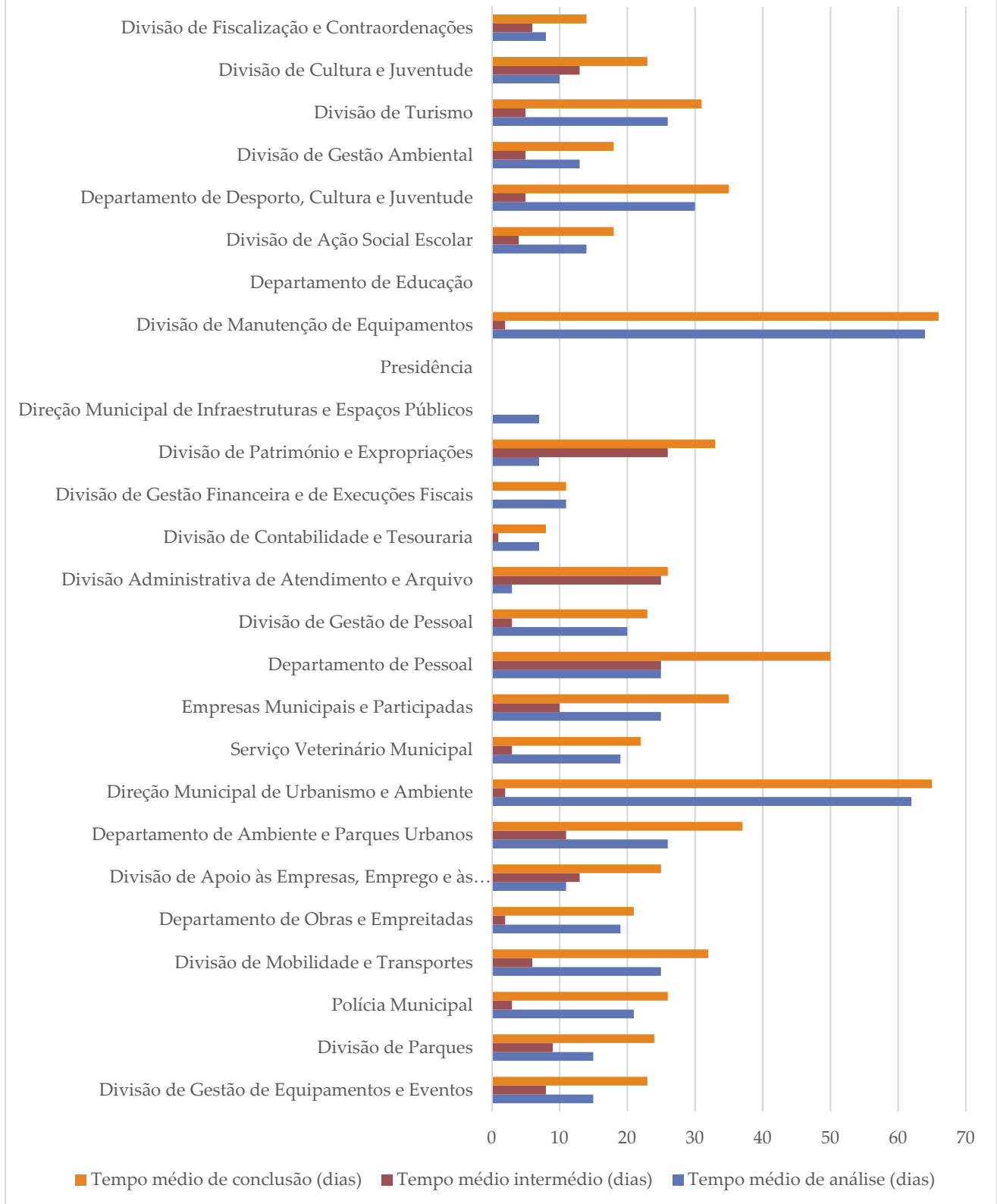


Gráfico 4 – Reclamações 2017: Tempos médios

Sugestões

Em sede de ocorrências de sugestões e respetivos tempos médios de análise, intermédios e de conclusão, no decorrer do ano 2017, foi elaborada a Tabela 4- Sugestões e tempos médios por unidade orgânica 2017 abaixo:

Tabela 4- Sugestões e tempos médios por unidade orgânica 2017

| | Total | Registadas | Em análise | Concluídas | Tempo médio de análise (dias) | Tempo médio intermédio (dias) | Tempo médio de conclusão (dias) |
|--|-----------|------------|------------|------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos | 10 | 0 | 1 | 9 | 20 | 18 | 35 |
| Departamento de Ambiente e Parques Urbanos | 7 | 0 | 0 | 7 | 46 | 8 | 55 |
| Divisão de Parques | 2 | 1 | 0 | 1 | 5 | 26 | 31 |
| Divisão de Mobilidade e Transportes | 2 | 0 | 0 | 2 | 14 | 10 | 25 |
| Totais | 21 | 1 | 1 | 19 | | | |

Da informação constante da Tabela 4- Sugestões e tempos médios por unidade orgânica 2017, elaborou-se o Gráfico 5 – Sugestões 2017: Ocorrências e Gráfico 6 – Sugestões 2017: Tempos médios demonstrando os números de ocorrências e os tempos médios respetivamente.

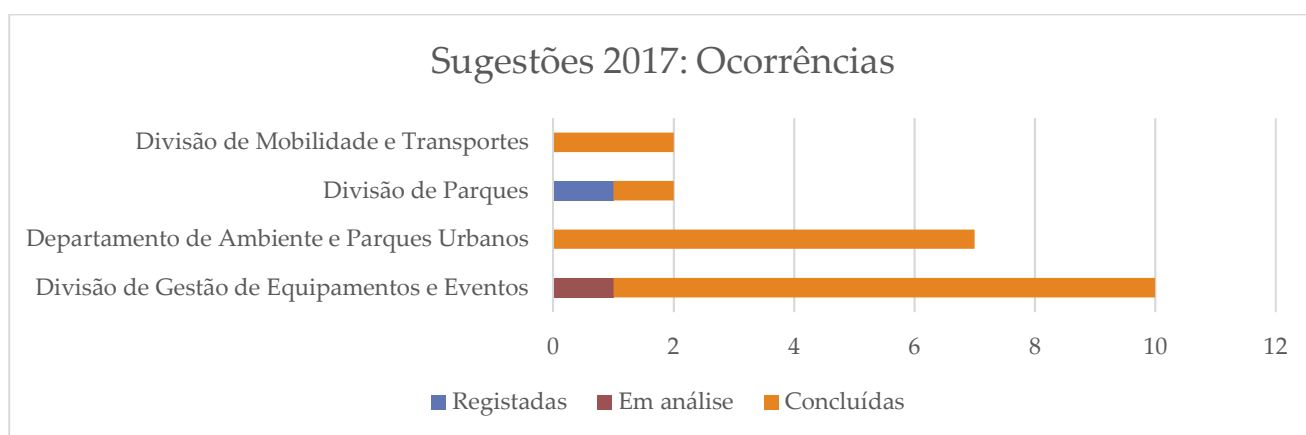


Gráfico 5 – Sugestões 2017: Ocorrências

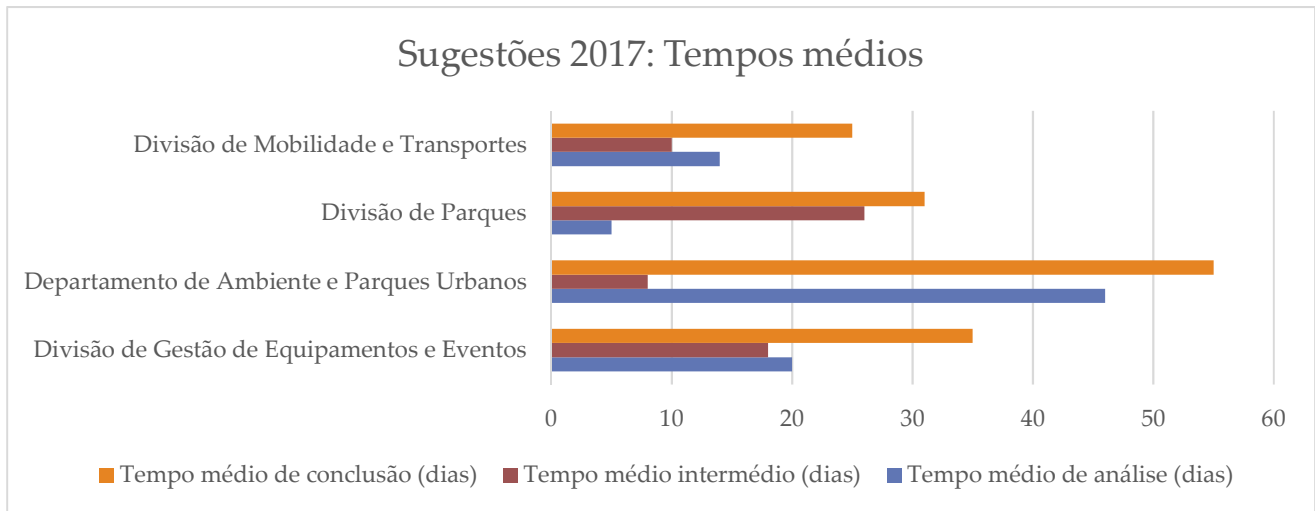


Gráfico 6 – Sugestões 2017: Tempos médios

Elogios

Em sede de ocorrências de elogios e respetivos tempos médios de análise, intermédios e de conclusão, no decorrer do ano 2017, foi elaborada a abaixo:

Tabela 5 – Elogios e tempos médios por unidade orgânicas 2017

| | Total | Registadas | Em análise | Concluídas | Tempo médio de análise (dias) | Tempo médio intermédio (dias) | Tempo médio de conclusão (dias) |
|---|-------|------------|------------|------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| Divisão de Parques | 4 | 0 | 0 | 4 | 11 | 14 | 15 |
| Bombeiros Sapadores e Proteção Civil | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 10 |
| Gabinete da Vereadora Eng.^a Maria Mercês Ferreira (2013-2017) | 2 | 0 | 0 | 2 | 306 | 14 | 240 |
| Departamento de Ambiente e Parques Urbanos | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 49 |
| Presidência | 1 | 0 | 0 | 1 | 6 | 8 | 14 |

Da informação constante da Tabela 5 – Elogios e tempos médios por unidade orgânicas 2017, elaborou-se o Gráfico 7 – Elogios 2017: Ocorrências e Gráfico 8 – Elogios 2017: Tempos médios demonstrando os números de ocorrências e os tempos médios respetivamente.



Gráfico 7 – Elogios 2017: Ocorrências

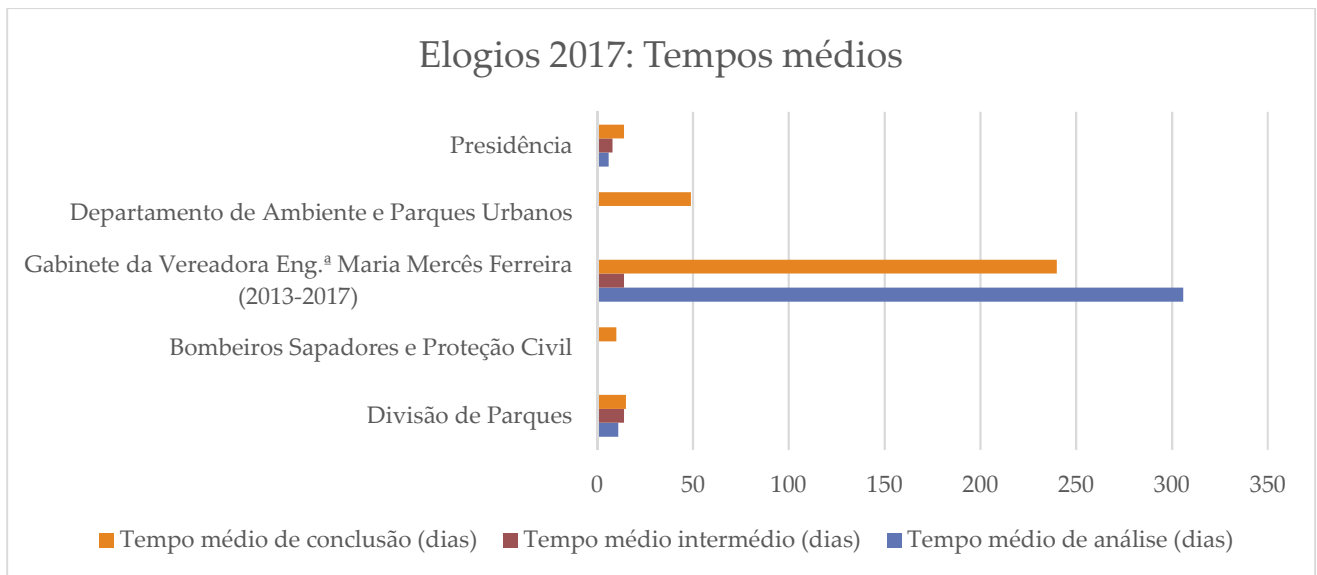


Gráfico 8 – Elogios 2017: Tempos médios

Análise temporal

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

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

Tabela 6 – Reclamações, Sugestões e Elogios 2017 por trimestre

| | 1T | | | 2T | | | 3T | | | 4T | | |
|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Registadas | Em análise | Concluídas | Registadas | Em análise | Concluídas | Registadas | Em análise | Concluídas | Registadas | Em análise | Concluídas |
| Reclamações | 0 | 0 | 28 | 0 | 0 | 26 | 2 | 1 | 46 | 3 | 8 | 68 |
| Sugestões | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 7 | 1 | 1 | 11 |
| Elogios | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 3 |

A sazonalidade acima referida, reflexo dos valores constantes da Tabela 6 – Reclamações, Sugestões e Elogios 2017 por trimestre, é representada no Gráfico 9 – Reclamações, Sugestões e Elogios 2017 por trimestre:

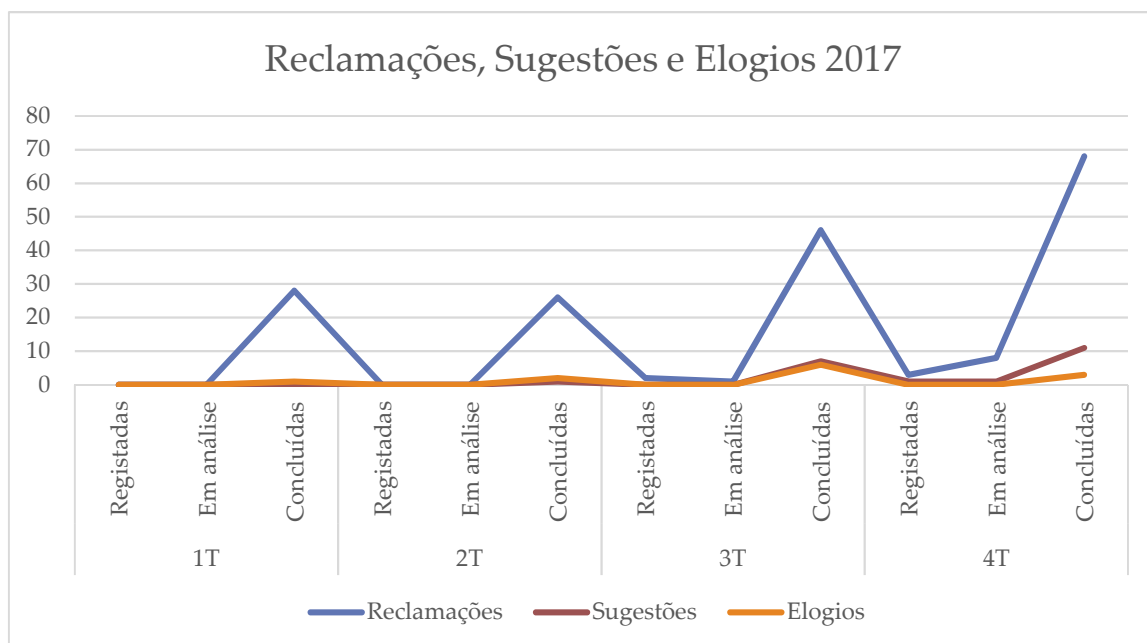


Gráfico 9 – Reclamações, Sugestões e Elogios 2017 por trimestre

Conclusão

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

- Os dados foram extraídos a 30 de janeiro de 2018;
- Não contemplam os dados da APP Cidadão Gaia.

Não existindo registos do ano anterior que sejam significativos (por ausência da força do Despacho 19/2017), e pela dotação de recursos humanos ao GAQ, que detém a competência da elaboração da resposta e monitorização das RSE, em setembro de 2016, não é possível realizar uma análise comparativa de evolução com anos anteriores.

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

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

A montante destes fatores, a apreciação da sazonalidade releva para esta análise na medida em que o terceiro e quarto trimestre surgem em destaque por via da época balnear e do início da atividade letiva.

Verifica-se ainda a utilização de outros canais de comunicação para efeitos das RSE que os Municípios / Cidadãos adotam como agentes facilitadores da comunicação nomeadamente o correio eletrónico e formulários.

O presente relatório revela desde logo uma preocupação do executivo, em obter informação quanto ao estado de todas as RSE do Município que, na figura do GAQ, desde o início da sua atividade, tem vindo a registar e monitorizar as RSE para a elaboração da resposta do Sr. Presidente da Câmara bem como aferir da possibilidade junto dos serviços de oportunidades de melhoria.

Vila Nova de Gaia, 31 de janeiro de 2018