

VILA NOVA DE



CÂMARA MUNICIPAL

Reclamações, Sugestões e Elogios

Relatório anual – 2019

O relatório anual das Reclamações, Sugestões e Elogios relativo ao ano de 2019 dissecou as ocorrências registadas pela Divisão de Auditoria e Qualidade por unidade orgânica.

Reclamações, Sugestões e Elogios

Relatório anual – 2019

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, a Divisão de Auditoria e Qualidade (DAQ), no âmbito das suas competências e no cumprimento do Despacho 29/2019 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 2019, retrata uma análise na perspetiva quantitativa e qualitativa das ocorrências registadas pela DAQ.

Dimensões da análise:

- RSE
 - Totais
 - Comparação homóloga
 - Vias de comunicação
 - Tipificação
- Unidades orgânicas
 - Reclamações
 - Ocorrências
 - Tempos médios
 - Sugestões
 - Ocorrências
 - Tempos médios
 - Elogios
 - Ocorrências
 - Tempos médios
- Análise Temporal
- Conclusão

Reclamações, Sugestões e Elogios

Durante o 2019 o Município de Vila Nova de Gaia continuou, à semelhança do ano anterior, a registar as ocorrências das RSE, resultado no Gráfico 1 – 2019 - Registos.

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:

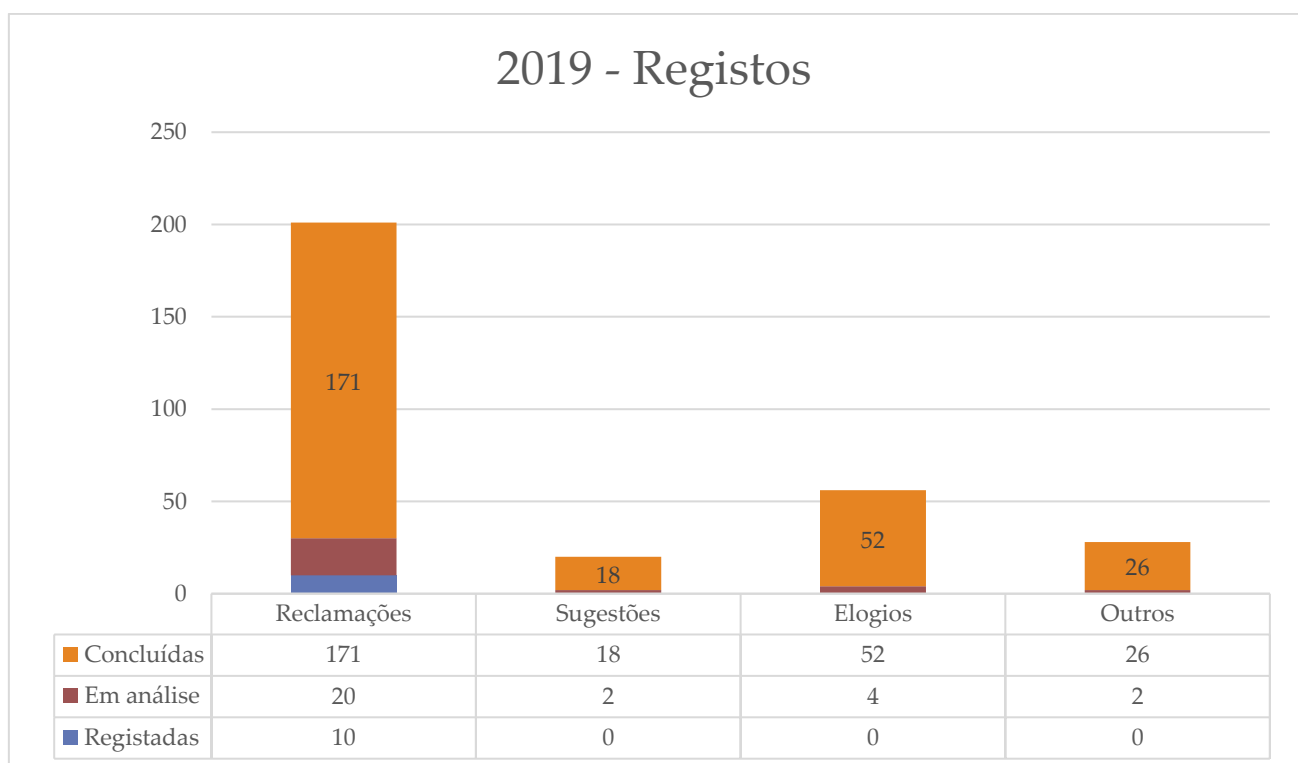


Gráfico 1 – 2019 - Registos

Comparando as ocorrências das RSE ao mesmo período homólogo, pode constatar-se genericamente um equilíbrio de registos tendo as Reclamações e Elogios sofrido um ligeiro aumento conforme o Gráfico 2 - Comparação de registos anual.

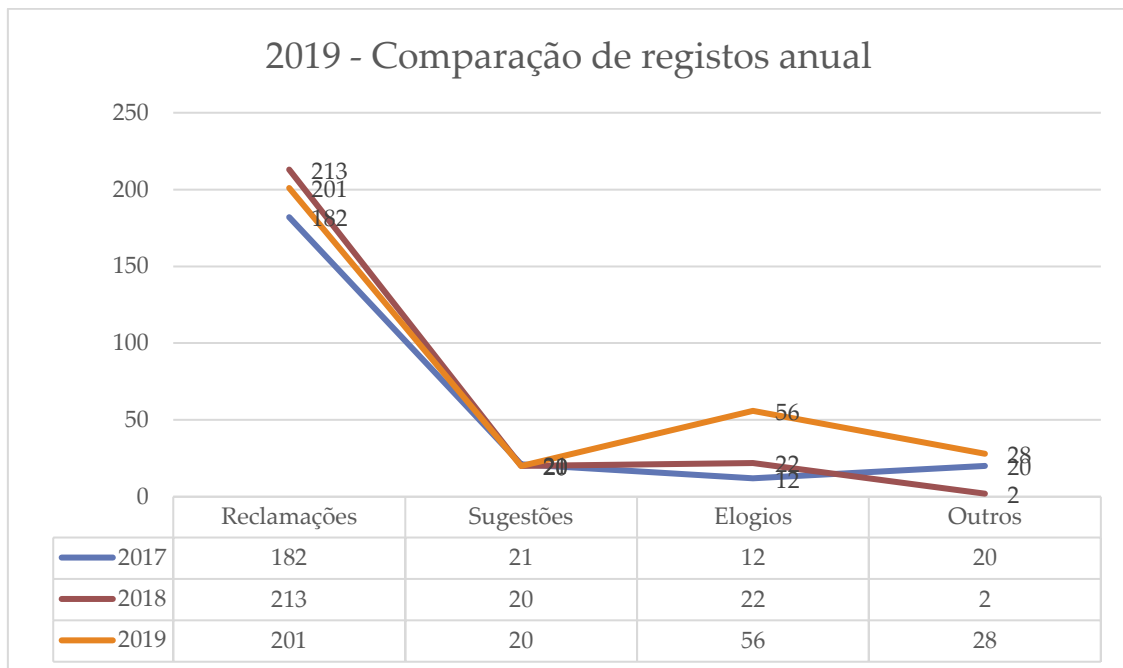


Gráfico 2 - Comparação de registos anual

O gráfico contempla ainda a categoria “Outros” relativa a ocorrências registadas que não configuram como RSE (por exemplo pedidos de intervenção). Evidencia-se uma ligeira diminuição em 2019, em sede de reclamações, acentuando-se um aumento nos registos de elogios. Foram ainda registadas em 2019 várias participações que foram objeto de registo como outros.

A comunicação das RSE é realizada por via de carta, correio eletrónico, formulários, livro de reclamações / elogios ou requerimentos. Elencando os registos contabilizados por cada uma das vias resulta no Gráfico 3 – Vias de comunicação:

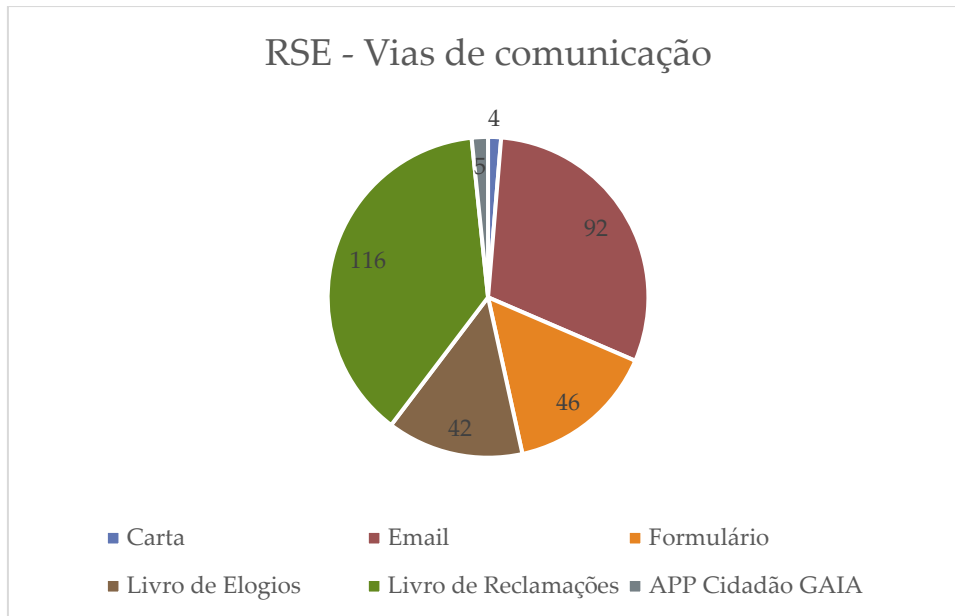


Gráfico 3 – Vias de comunicação

As reclamações são primordialmente registadas nos livros de reclamações disponibilizados para o efeito existindo ainda um número significativo de registos recebidos por correio eletrónico ou em formulário específico para o efeito.

As ocorrências registadas foram objeto de tipificação para possibilitar uma análise mais pormenorizada relativamente à satisfação / insatisfação resultando na Tabela 1 – Tipificação das RSE:

Tabela 1 – Tipificação das RSE

	Reclamações	Sugestões	Elogios	Outros
Atendimento / Atitude do trabalhador	31	26	2	0
Atraso na Resposta / Informação / Serviço	11	0	1	1
Desacordo com o Regulamento / Procedimento	78	5	1	0
Informação / Serviço prestado	26	4	14	9
Infraestruturas / Instalações / Equipamentos	42	9	14	11
Outro	10	2	0	5
Tempo de espera	3	0	0	0

Dos dados apresentados, em valores totais, é possível constatar graficamente os maiores responsáveis nas ocorrências no Gráfico 4 - RSE Tipificação:

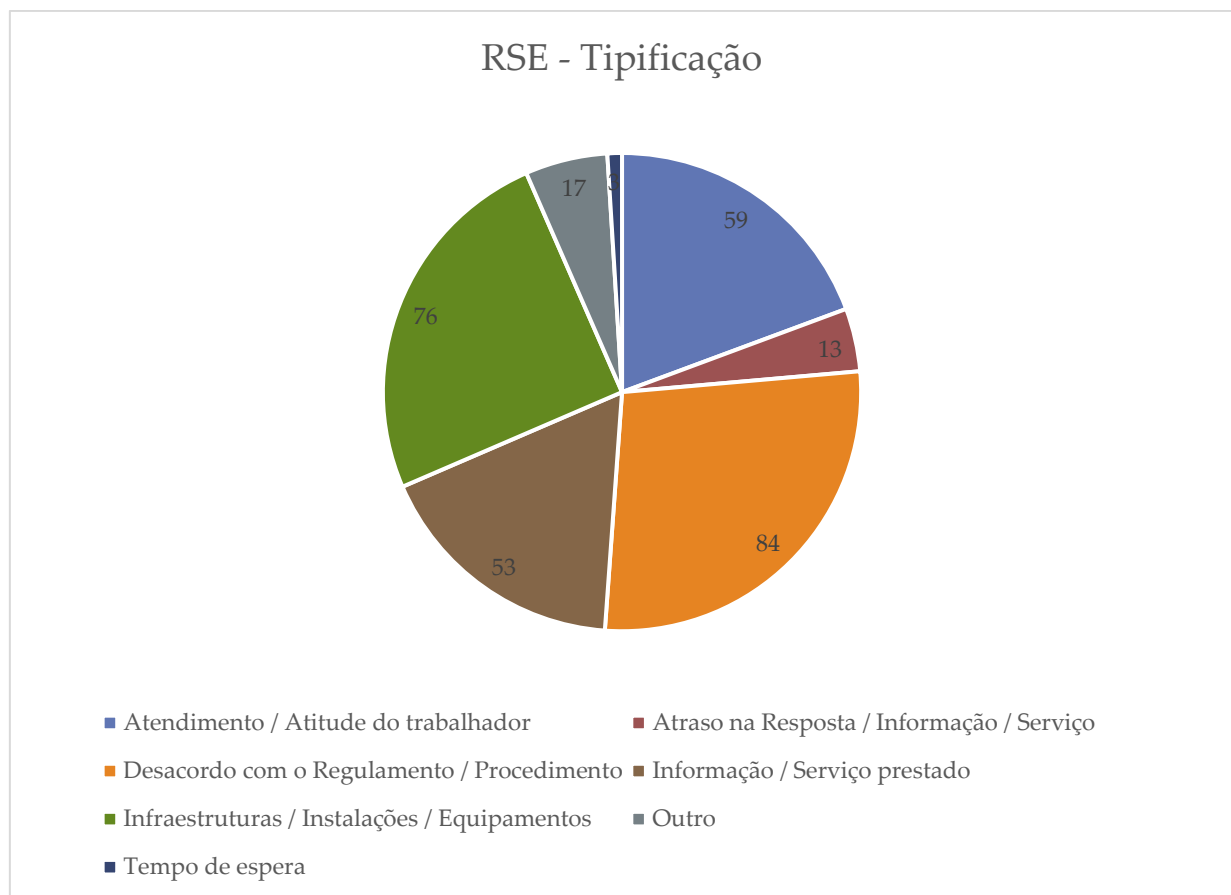


Gráfico 4 - RSE Tipificação

Unidades orgânicas

Uma análise na dimensão da estrutura organizacional revela algumas das unidades orgânicas (UO) 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 são apresentados os totais deste ano bem como o tempo médio de conclusão (TMC) resultando na Tabela 2 – Ocorrências de Reclamações e TMC por UO:

Tabela 2 – Ocorrências de Reclamações e TMC por UO

UO	Total 2019	TMC 2019
Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos	103	20
Departamento de Ambiente e Parques Urbanos	18	18
Direção Municipal de Polícia Municipal e Segurança Pública	23	18
Divisão de Fiscalização	4	24
Divisão de Mobilidade e Transportes	4	12
Divisão Administrativa de Atendimento e Arquivo	13	15
Divisão de Espaços Verdes e Salubridade	3	13
Divisão de Manutenção de Equipamentos	2	40
Departamento de Planeamento, Controlo Financeiro e Execuções Fiscais	1	13
Divisão de Contabilidade e Tesouraria	1	18
Empresas Municipais e Participadas e Régie Cooperativa	3	21
Serviço Veterinário Municipal	1	18
Divisão de Gestão Policial Operacional	2	10
Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos	2	73
Gabinete do Vereador Eng.º Patrocínio Azevedo	2	13
Equipa Multidisciplinar Marca de Gaia e Go On Invest In Gaia	2	4
Equipa Multidisciplinar de Atividades e Projetos Sociais	1	17
Divisão de Manutenção de Espaços Públicos	1	21

Unidade de Cultura e Juventude	8	12
Divisão de Fiscalização Urbanística	1	26
Divisão de Gestão de Empreitadas e Fiscalização	1	25
Departamento de Administração Geral	1	27
Divisão de Apoio às Empresas e ao Emprego	1	16
Departamento de Educação e Saúde	1	19
Divisão de Gestão Escolar e Recursos Educativos	1	4
Direção Municipal de Bombeiros Sapadores e Proteção Civil	1	12
Totais	201	19,57

Da informação constante da Tabela 2 – Ocorrências de Reclamações e TMC por UO, resultou o Gráfico 5 – Ocorrências de Reclamações por UO e Gráfico 6 – TMC das Reclamações por UO demonstrando os números de ocorrências e os respetivos TMC numa perspetiva evolutiva comparando os dados com anos homólogos.

Reclamações por Unidade Orgânica

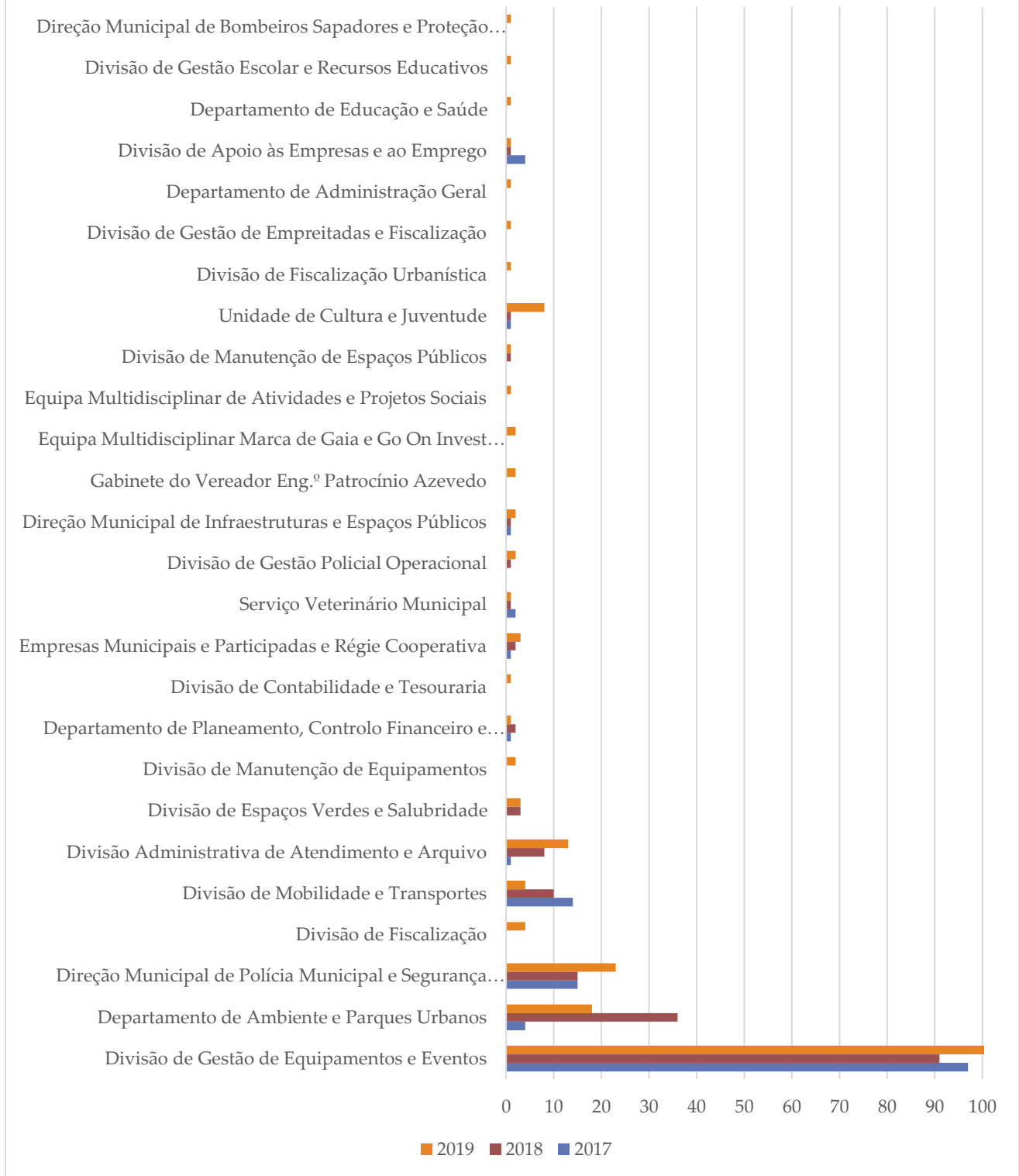


Gráfico 5 – Ocorrências de Reclamações por UO



Gráfico 6 – TMC das Reclamações por UO

Sugestões

Em sede de ocorrências de sugestões, são apresentados os totais deste ano bem como o tempo médio de conclusão (TMC) resultando na Tabela 3- Ocorrências de Sugestões e TMC por UO:

Tabela 3- Ocorrências de Sugestões e TMC por UO

UO	Total 2019	TMC 2019
Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos	18	18
Gabinete do Vereador Eng.º Patrocínio Azevedo	1	
Divisão de Mobilidade e Transportes	1	13
Totais	20	15,5

Da informação constante da Tabela 3- Ocorrências de Sugestões e TMC por UO resultou o Gráfico 7 – Ocorrências de Sugestões por UO e Gráfico 8 – TMC das Sugestões por UO demonstrando os números de ocorrências e os respetivos TMC numa perspetiva evolutiva comparando os dados com anos homólogos.

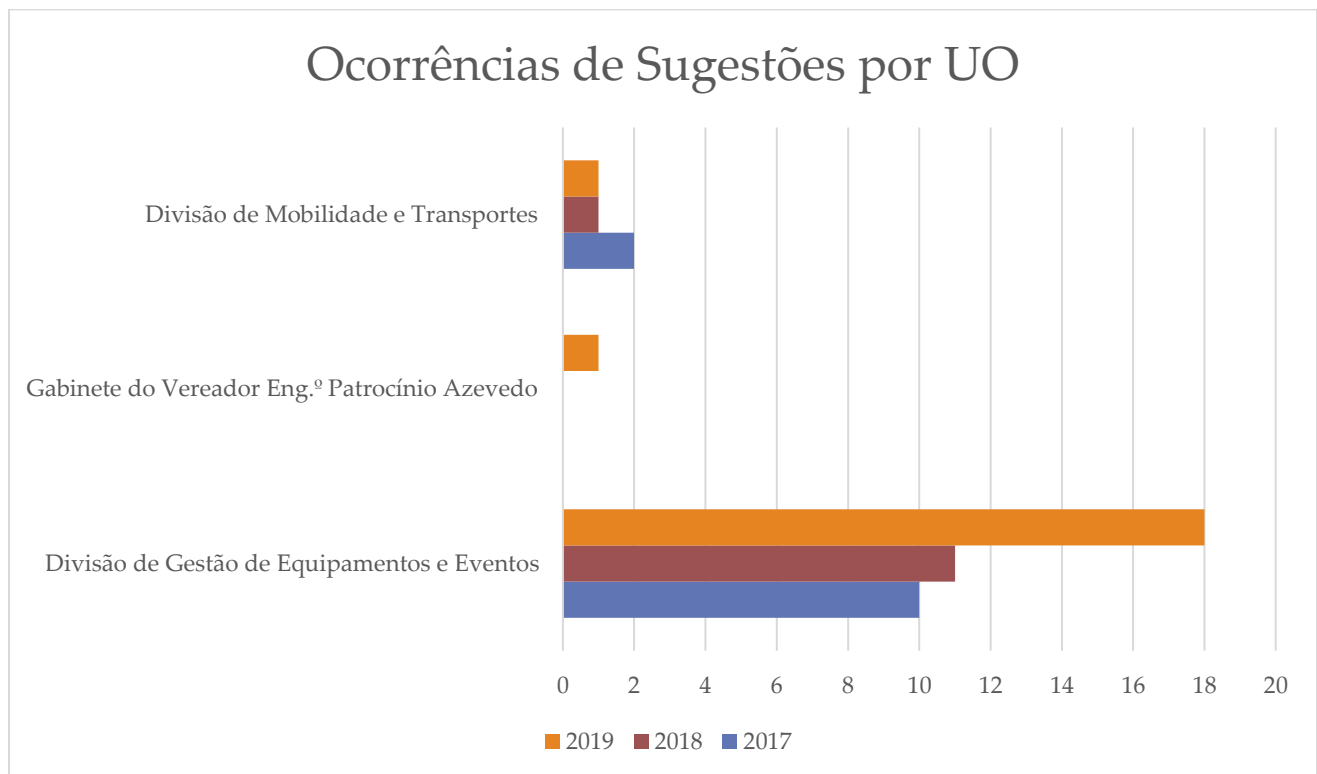


Gráfico 7 – Ocorrências de Sugestões por UO

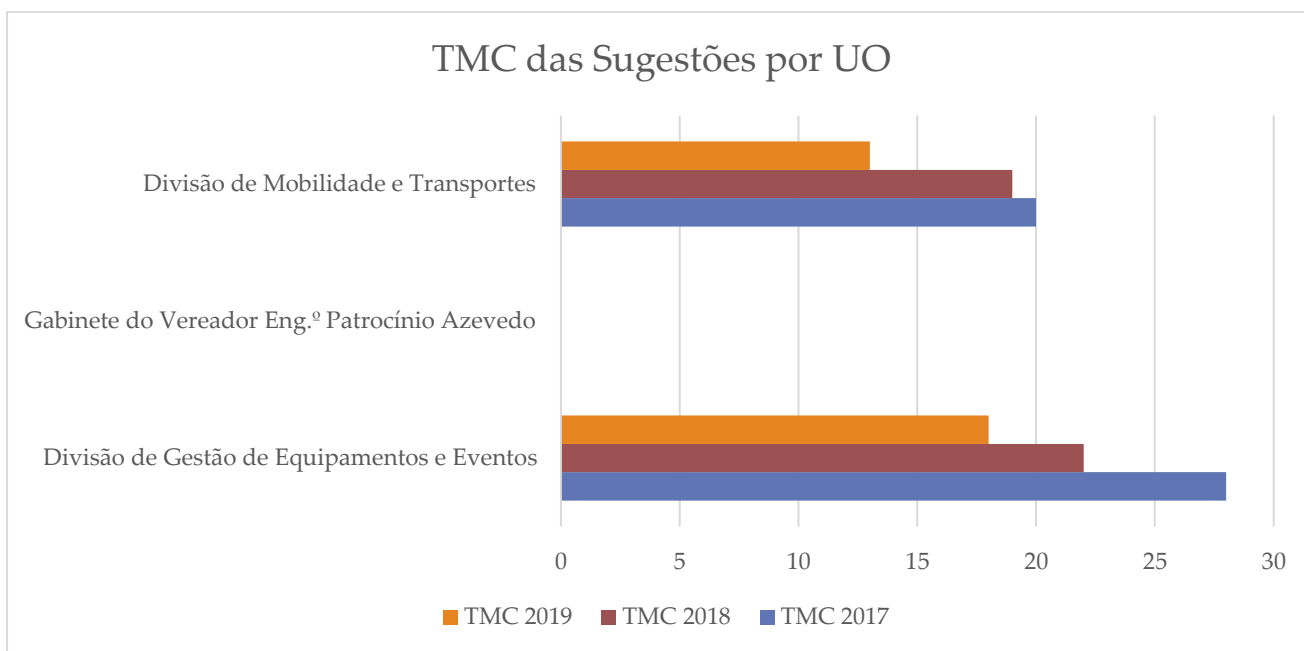


Gráfico 8 – TMC das Sugestões por UO

Elogios

Em sede de ocorrências de elogios, são apresentados os totais deste ano bem como o tempo médio de conclusão (TMC) resultando na Tabela 4 – Ocorrências e TMC de Elogios por UO abaixo:

Tabela 4 – Ocorrências e TMC de Elogios por UO

Destino	Total 2019	TMC 2019
Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos	19	27
Departamento de Ambiente e Parques Urbanos	25	27
Divisão Administrativa de Atendimento e Arquivo	6	17
Divisão de Mobilidade e Transportes	2	19
Divisão de Gestão Policial Operacional	2	20
Gabinete do Vereador Dr. José Guilherme Aguiar	1	
Departamento de Obras e Empreitadas	1	2
Totais	56	18,67

Da informação constante da Tabela 4 – Ocorrências e TMC de Elogios por UO, elaborou-se o Gráfico 9 – Ocorrências dos Elogios por UO e Gráfico 10 – TMC dos Elogios por UO demonstrando os números de ocorrências e respetivos TMC numa perspetiva evolutiva comparando os dados com anos homólogos.

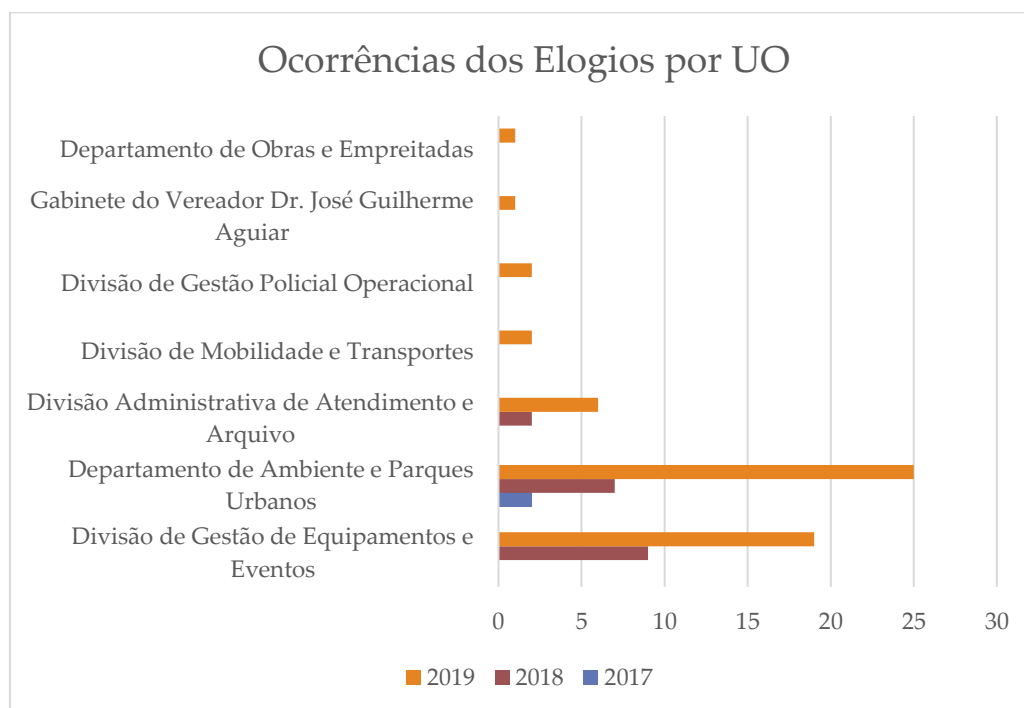


Gráfico 9 – Ocorrências dos Elogios por UO

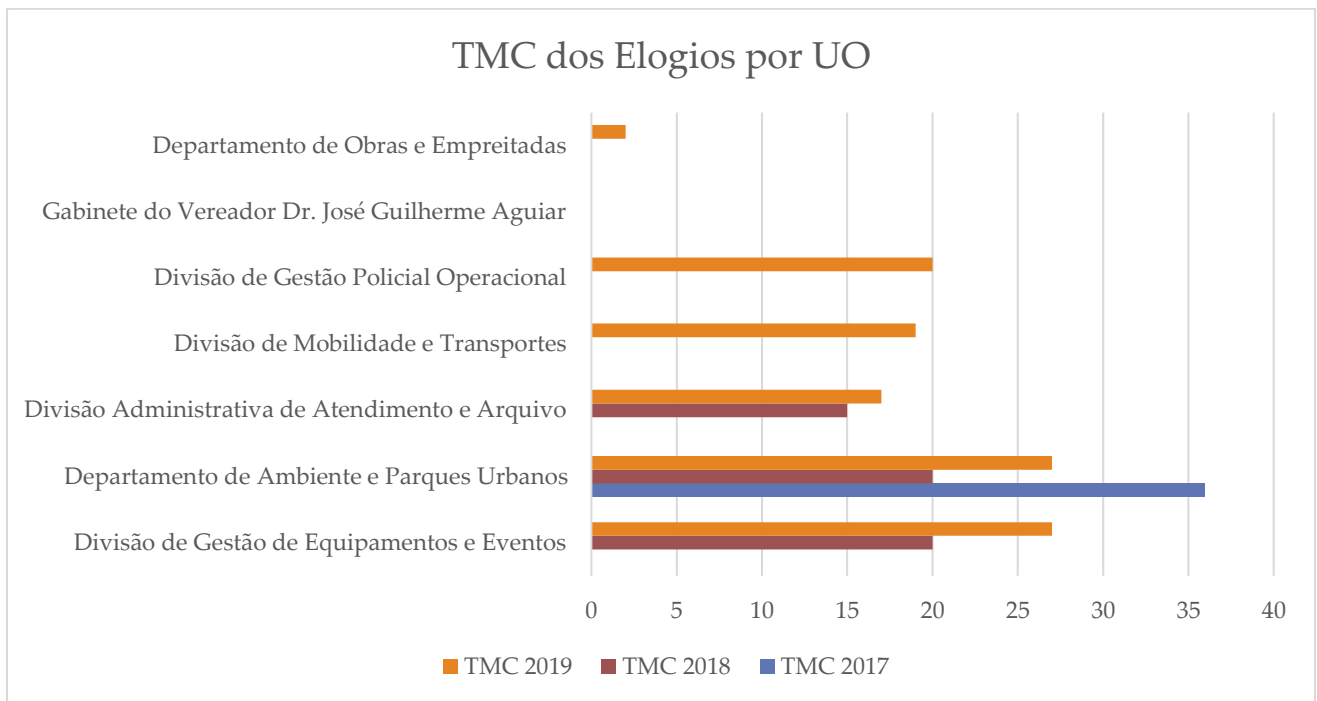


Gráfico 10 – TMC dos Elogios por UO

Análise temporal

Uma análise na dimensão temporal revela a distinção do número de ocorrências distribuídos por trimestre ao longo do ano. 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, é representada no Gráfico 11 – Ocorrências das RSE por trimestre:

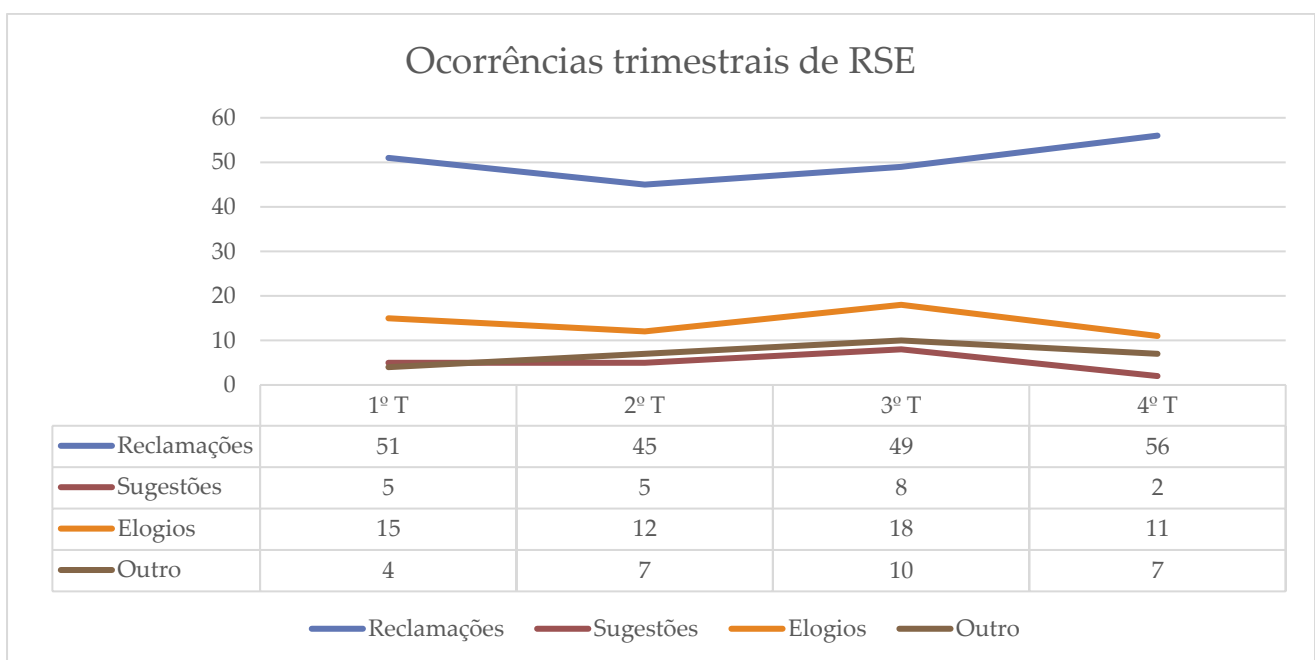


Gráfico 11 – Ocorrências das RSE por trimestre

Conclusão

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

- Os dados foram extraídos a 21 de fevereiro de 2020;

Existindo registos anteriores é possível fazer uma análise de período homólogo, no qual não se verifica desvios significativos por tipo de ocorrência.

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 Múncipe/Cidadão, pelas competências atribuídas (Equipamentos Municipais, Parques e Polícia Municipal que se mantém iguais ao ano anterior).

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 motivada pela época.

Verifica-se ainda a utilização de outros canais de comunicação para efeitos das RSE que os Múncipes / Cidadãos, o Livro de Reclamações ainda se encontra como meio preferencial de registo, sem prejuízo de se verificar um aumento na adoção de outros meios facilitadores da comunicação, nomeadamente o correio eletrónico e formulários.

Relativamente à tipificação associada a cada ocorrência (em termos gerais), destaca-se claramente o “Desacordo com o Regulamento / Procedimento”.

Refletindo sobre a unidade orgânica que mais ocorrências de reclamações recolhe, torna-se pertinente desdobrar o registo por equipamento da Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos (DGEE):

Tabela 5 - Reclamações DGEE

Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos	4
Estádio Municipal - Parque da Cidade	1
Estádio Municipal Aurora Cunha (Pedroso)	1
Pavilhão Municipal Atlântico da Madalena	1
Pavilhão Municipal das Pedras Nelson Cardoso (Mafamude)	1
Piscina Municipal Aurora Cunha (Pedroso)	10
Piscina Municipal da Granja	30
Piscina Municipal da Granja (Descoberta)	9
Piscina Municipal de Lever	4
Piscina Municipal de Maravedi	16
Piscina Municipal de Vila D'Este	26

A análise da Tabela 5 - Reclamações DGEE resulta no Gráfico 12 - Reclamações DGEE que reflete a maior incidência de ocorrências na Piscina Municipal da Granja (coberta e descoberta).

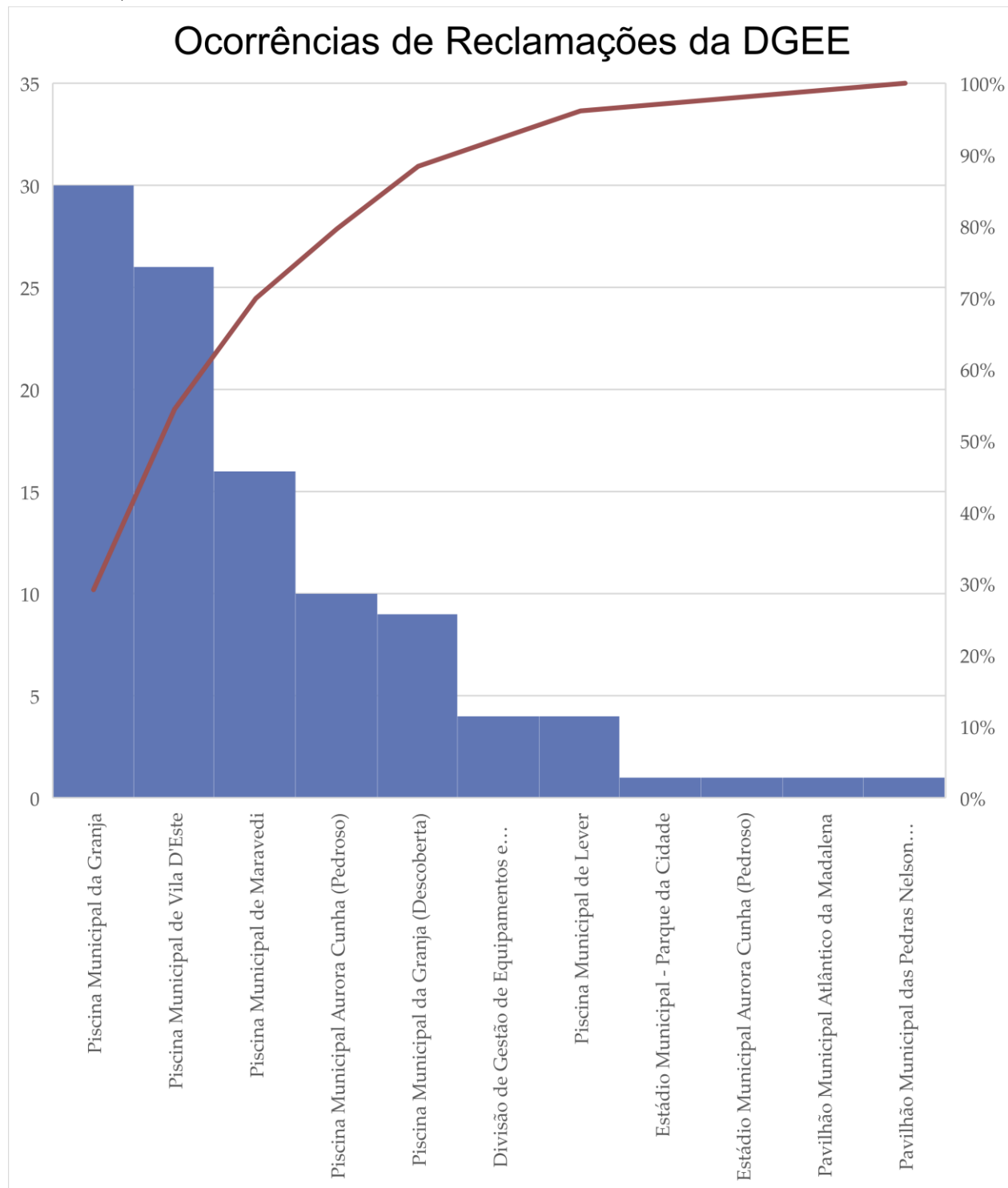


Gráfico 12 - Reclamações DGEE

Refletindo sobre a tipificação nesta unidade orgânica, analisa-se o Gráfico 13 - Tipificação das Reclamações da DGEE que cruza os equipamentos com as tipologias registadas em sede de reclamação:

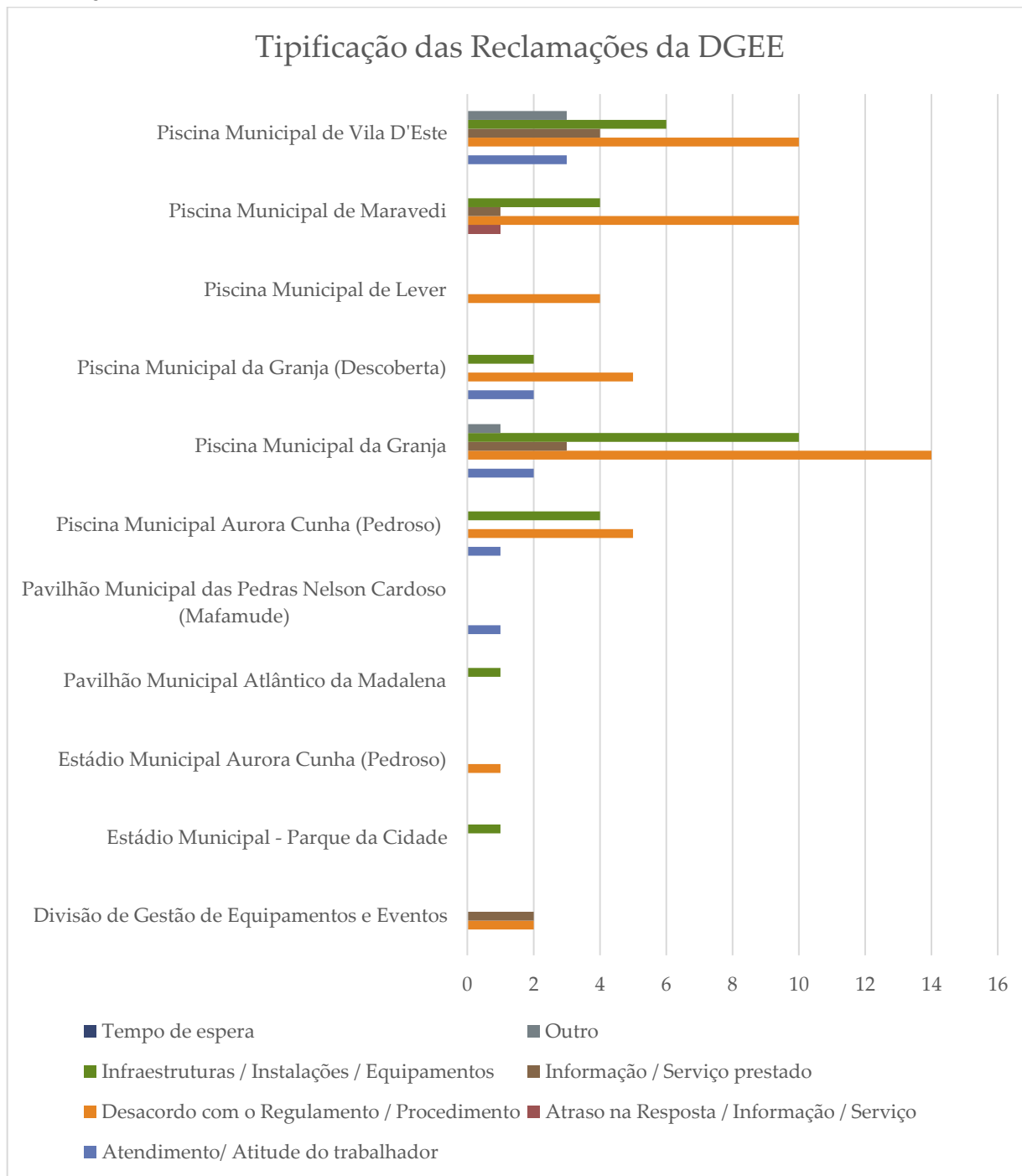


Gráfico 13 - Tipificação das Reclamações da DGEE

Quanto à tipificação, em termos quantitativos absolutos, verifica-se uma maior expressão no “Desacordo com o Regulamento / Procedimento”, com reflexo evidente na unidade orgânica em observância mais detalhada.

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

Vila Nova de Gaia, 25 de fevereiro de 2020