

**BRAGA**  
Município

**RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES,  
AGRADECIMENTOS E ELOGIOS**

2019

## ÍNDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA .....	3
2. INTRODUÇÃO .....	5
3. ANÁLISE .....	5
3.1. ANÁLISE GLOBAL 2019 .....	5
3.2. ANÁLISE COMPARATIVA 2017/2018/2019 .....	6
3.3 DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES 2019/2018 .....	7
3.4. DISTRIBUIÇÃO DOS ELOGIOS 2019/2018 .....	8
3.. DISTRIBUIÇÃO DOS AGRADECIMENTOS 2019/2018 .....	9
3.6. DISTRIBUIÇÃO DAS SUGESTÕES 2019/2018 .....	10
3.7. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA 2019/2018 .....	10
4. CONCLUSÕES .....	13

## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

**Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 73/2014 de 13 de maio**

Os serviços e organismos da Administração Pública 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, com vista a:

a) Garantir que a sua atividade se orienta para a satisfação das necessidades dos cidadãos e dos agentes económicos, bem como assegurar a sua audição ou adequada participação, enquanto forma de melhorar os métodos e procedimentos;

b) Aprofundar a confiança nos cidadãos em geral e nos agentes económicos em particular, valorizando as suas declarações e dispensando comprovativos, sem prejuízo de penalização dos infratores, bem como promovendo a obtenção oficiosa de informação já detida pela Administração Pública;

c) Assegurar uma comunicação eficaz e transparente, através da divulgação das suas atividades, das formalidades exigidas, do acesso à informação, da cordialidade do relacionamento, bem como do recurso a novas tecnologias;

d) Privilegiar a opção pelos procedimentos mais simples, cómodos, expeditos e económicos, sendo em regra o atendimento, bem como o desenrolar de todo e qualquer procedimento administrativo, realizado através de meios digitais, e o procedimento apresentado ao cidadão da forma mais simples possível, independentemente da complexidade da organização interna e interadministrativa;

e) Adotar procedimentos que garantam a sua eficácia e a assunção de responsabilidades por parte dos funcionários;

f) Adotar métodos de trabalho em equipa, promovendo a comunicação interna e a cooperação intersectorial, desenvolvendo a motivação dos funcionários para o esforço conjunto de melhorar os serviços e partilhar os riscos e responsabilidades;

g) Garantir a simplificação da linguagem administrativa de modo a facilitar o acesso aos serviços públicos e a sua usabilidade.

A lei prevê mecanismos de audição e participação das cidadãs e dos cidadãos, destacando entre estes o sistema de elogios, sugestões e reclamações:

Os elogios, sugestões e reclamações dos utentes relativos aos serviços prestados por um serviço ou organismo da Administração Pública e às pessoas que o tenham prestado, bem como em relação a procedimentos administrativos, são feitos online em plataformas próprias disponibilizadas na Internet.

A divulgação dos sítios na Internet onde são disponibilizadas as plataformas referidas no número anterior deve ser feita em todos os serviços públicos e em todos os serviços online, de forma bem visível para o utente.

A AMA, I. P., disponibiliza uma plataforma na Internet destinada a acolher os elogios, sugestões e reclamações dos serviços e organismos da Administração Pública que não tenham uma plataforma específica para o efeito.

Às plataformas previstas no presente artigo aplicam-se as garantias em matéria de proteção de dados pessoais previstos na Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.

Sempre que possível, devem ser disponibilizados meios informáticos que permitam aos utentes, querendo, apresentar online, no próprio local de atendimento, elogios, sugestões e reclamações.

Nos locais de atendimento ao público são disponibilizados, como meios subsidiários de apresentação de elogios, sugestões e reclamações, a caixa de sugestões e elogios, bem como o livro de reclamações, devendo ser utilizados apenas quando seja impossível ou inconveniente a apresentação online dos mesmos.

### **RECLAMAÇÕES**

Nos termos do disposto no artigo 35.º-A, 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.

O original da reclamação exarada é remetido ao presidente da câmara municipal ou ao presidente da junta de freguesia, consoante os casos, no prazo de 48 horas, sendo o duplicado entregue ao reclamante (portaria 659/2006 de 3 de julho).

Cabe ao presidente da câmara municipal ou ao presidente da junta de freguesia do serviço reclamado dar 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).

### **ELOGIOS E SUGESTÕES DOS MUNICÍPIES**

A audição dos utentes, com vista a aferir a qualidade dos serviços públicos, concretiza-se através de:

- a) Elogios e opiniões, por meio das quais se pretende conhecer o que o utente pensa do modo como é atendido e da qualidade, adequação, tempo de espera e custo do serviço que lhe é prestado pela Administração;
- b) Sugestões, através das quais se pretende que o utente faça propostas concretas de melhoria a introduzir no funcionamento dos serviços públicos;
- c) Outros contributos escritos para a modernização administrativa, por meio dos quais o utente possa manifestar o seu desacordo ou a sua divergência em relação à forma como foi atendido, como lhe foi prestado determinado serviço ou ainda como a lei ou regulamento lhe impõe formalidades desnecessárias.

Os serviços e organismos devem, sempre que possível, dar acolhimento às sugestões e opiniões emitidas pelos utentes, no sentido de melhorar a sua gestão e funcionamento ou, quando caso disso, sugerir medidas legislativas adequadas a simplificar procedimentos.

## 2. INTRODUÇÃO

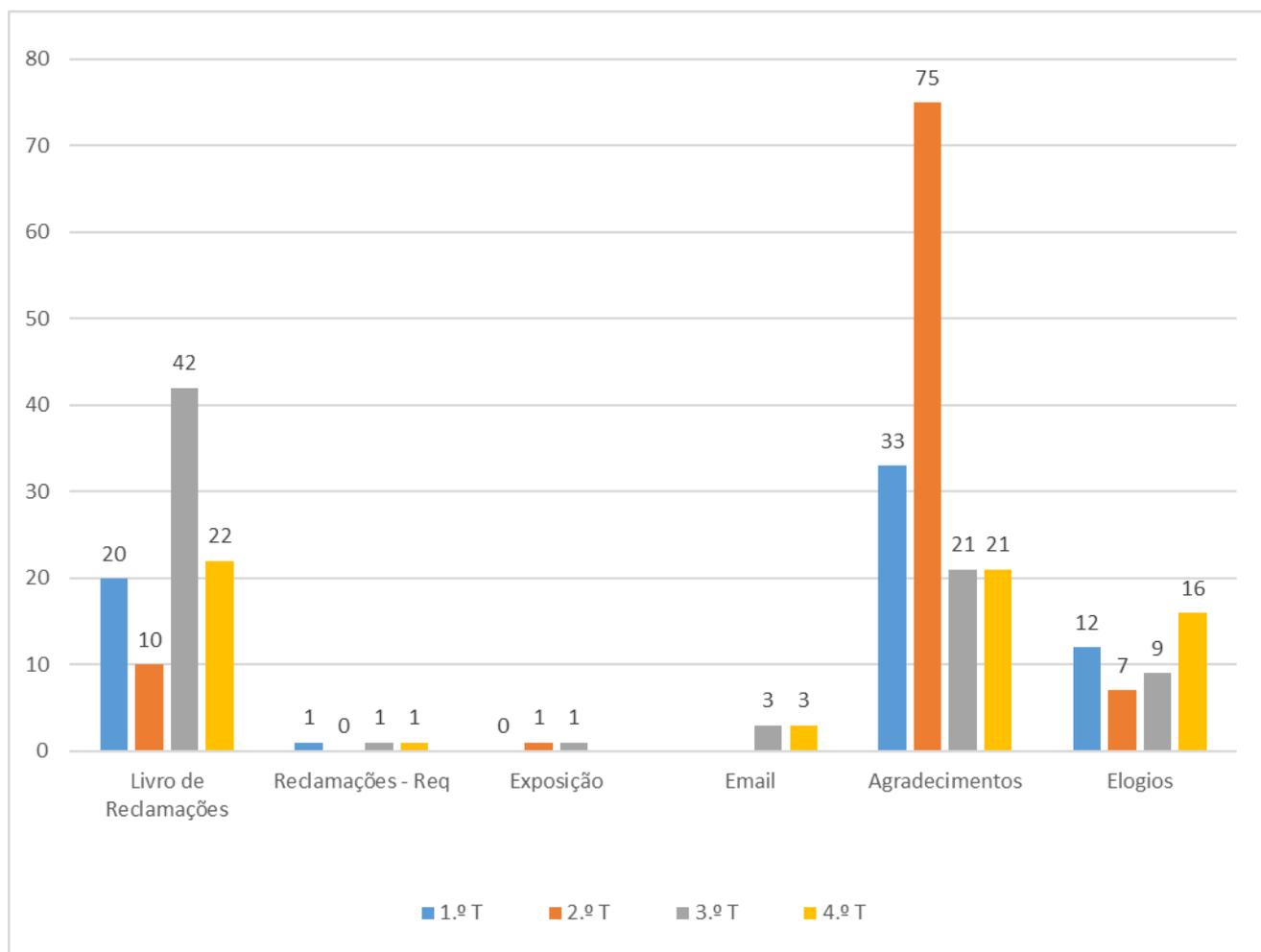
Este relatório sintetiza os dados geridos pela Divisão de Inovação, Sistemas de Informação e Qualidade, no âmbito da gestão das reclamações, sugestões, elogios e agradecimentos, prevista no procedimento de trabalho PT-01-02-01 – “Gestão das Reclamações e Sugestões”, relativamente ao ano de 2019.

## 3. ANÁLISE

### 3.1. ANÁLISE GLOBAL 2019

Os dados compilados na presente secção, dizem respeito à análise global da gestão de reclamações, sugestões, elogios e agradecimentos em 2019.

Como se pode demonstrar pela análise do gráfico 1, o 3.º trimestre verificou o maior pico de reclamações (42).



**GRÁFICO 1 – DISTRIBUIÇÃO POR TIPOLOGIA/TRIMESTRE – 2019**

No total, no ano de 2019, foram registados e concluídos um total de:

# RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS

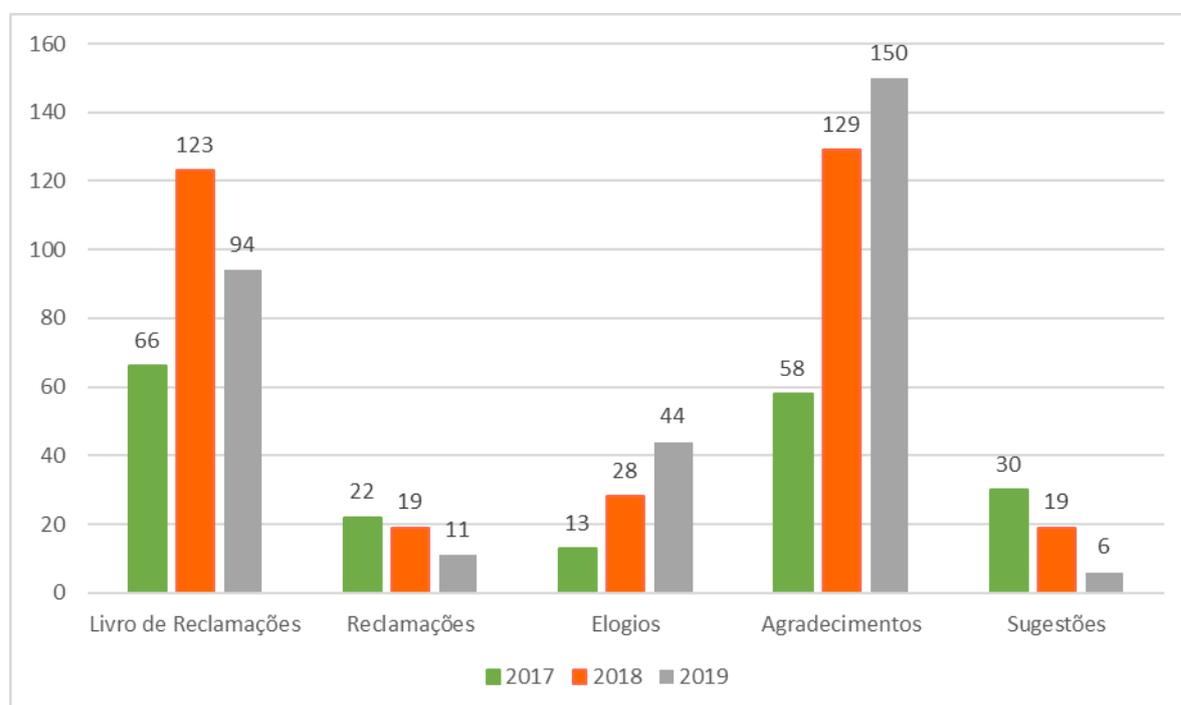
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	RECLAMAÇÕES*	ELOGIOS	AGRADECIMENTOS
99	11	44	150

\* Registadas através do requerimento genérico - Reclamação, e-mail, correio e exposições

**TABELA 2 – DISTRIBUIÇÃO POR CATEGORIA/NÚMERO**

## 3.2. ANÁLISE COMPARATIVA 2017/2018/2019

Se compararmos os resultados apurados em 2017, 2018 e 2019, e analisando todas as categorias, verifica-se uma diminuição do número de reclamações e sugestões, mas um aumento dos elogios e agradecimentos. Este último aumento advém do facto dos serviços estarem mais consciencializados para o encaminhamento dos mesmos para registo na gestão documental.



**GRÁFICO 2 – DISTRIBUIÇÃO POR TIPOLOGIA/ANO – ANÁLISE COMPARATIVA 2017/2018/2019**

ANO	LIVRO DE RECLAMAÇÕES <sup>1</sup>	RECLAMAÇÕES*	ELOGIOS	AGRADECIMENTOS
<b>2018</b>	123	19	28	129
<b>2019</b>	94	11	44	150
<b>%</b>	<b>- 24%</b>	<b>- 42%</b>	<b>+57%</b>	<b>+ 16%</b>

**TABELA 3 – DISTRIBUIÇÃO POR CATEGORIA/NÚMERO/ANO/PERCENTAGEM FACE AO ANO ANTERIOR**

<sup>1</sup> Inclui reclamações "Externas"

## 3.3 DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES 2019/2018

Em 2019 foram registadas um total de 94 reclamações (Livro de Reclamações, exceto as arquivadas), com a distribuição (por serviço) indicada na Tabela 4.

Unidades Orgânicas	N.º Total de Reclamações concluídas 2018	N.º Total de Reclamações concluídas 2019	%
Divisão da Educação	1	2	+100%
Divisão de Gestão Urbanística	18	7	-61%
Divisão de Gestão Urbanística e Espaços Públicos	3	6	+100%
Divisão do Desporto, Juventude e Associativismo	6	10	+67%
Divisão de Trânsito e Mobilidade	16	11	-31%
Parque de Campismo	2	6	+200%
Divisão de Fiscalização	10	4	-60%
Executivo	2	3	+50%
Departamento de Apoio aos Serviços Municipais	2	2	0%
Divisão do Património Cultura, Habitação e Gestão do Centro Histórico	3	0	-100%
Divisão de Aprovisionamento, Contratação Pública e Gestão de Património	1	1	0%
Divisão de Apoio ao Cidadão	37	14	-62%
Polícia Municipal	17	11	-35%
Mercado Municipal	1	0	-100%
Externas	4	14	+250%
Divisão de Serviços Jurídicos e Contencioso	0	1	+100%
Divisão dos Recursos Humanos	0	1	+100%
Gabinete de Ação Social	0	1	+100%
	123	94	-24%

**TABELA 4 – N.º DE RECLAMAÇÕES (LIVRO DE RECLAMAÇÕES) POR UNIDADE ORGÂNICA 2018/2019**

Em termos comparativos, verificou-se um aumento do número global de reclamações recebidas em 2019.

No que se refere aos serviços enquadrado no Sistema de Gestão da Qualidade (nomeadamente Apoio ao Cidadão e Fiscalização), constatou-se uma redução de cerca de 60%. Acreditamos que as melhorias implementadas no Balcão Único foram um grande fator que levou à redução das reclamações. São exemplos: a reorganização dos balcões, o aumento do número de colaboradores, a formação interna realizada, o balcão único online, e-paper, o call center e as senhas online.

Verificou-se um aumento para o Desporto (nomeadamente Piscinas Municipais), Parque de Campismo), tendo ainda havido também um aumento para a Educação, Espaços Públicos e Executivo.

## RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS

O aumento de reclamações registado nas Piscinas ficou a dever-se às obras de requalificação das áreas de apoio aos serviços desportivos e do acesso dos utentes às instalações. Quanto ao Parque de Campismo, deveu-se principalmente ao ruído causado pela realização de atividades em locais próximos do Parque.

### 3.4. DISTRIBUIÇÃO DOS ELOGIOS 2019/2018

Em 2019, foram registados um total de 37 elogios com a distribuição indicada na tabela 5.

Comparativamente com 2018, houve um aumento de 32% do número de elogios registados.

Este ano houve alguma preocupação por parte dos serviços em fazer chegar à DISIQ os elogios, uma vez que os mesmos são maioritariamente dirigidos diretamente aos serviços por email ou correio, sendo que muitas vezes não são registados, não sendo por isso contabilizados.

Unidade Orgânica	N.º Total de Elogios 2018	N.º Total de Elogios 2019	%
Divisão de Apoio ao Cidadão	10	25	150%
Divisão de Cultura	5	6	20%
Executivo	4	4	0%
Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo	1	1	0%
Divisão de Educação	1	1	0%
Gabinete de Ação Social	0	1	100%
Gabinete de Apoio aos Órgãos Autárquicos	0	1	100%
Divisão de Obras de Vias e Infraestruturas	0	1	100%
Divisão de Manutenção e Conservação	0	1	100%
Divisão de Ambiente e Espaços Verdes	0	2	200%
Polícia Municipal	2	0	-100%
Divisão de Apoio às Atividades Económicas	1	0	-100%
Divisão de Inovação, Sistemas de Informação e Qualidade	1	0	-100%
Divisão do Património Cultural, Habitação e Gestão do Centro Histórico	1	0	-100%
Divisão de Gestão Urbanística e Espaço Público	1	0	-100%
Serviços de Apoio - DMUOP	1	0	-100%
	28	37	32%

TABELA 5 – N.º DE ELOGIOS POR UNIDADE ORGÂNICA 2018/2019

### 3.. DISTRIBUIÇÃO DOS AGRADECIMENTOS 2019/2018

Em 2019, foram registados um total de 150 agradecimentos com a distribuição indicada na tabela 6.

Unidade Orgânica	N.º Total de Agradecimentos 2018	N.º Total de Agradecimentos 2019	%
Executivo	59	41	-31%
Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo	22	17	-23%
Divisão de Cultura	9	50	456%
Companhia de Sapadores Bombeiros	8	2	-75%
Divisão de Apoio ao Cidadão	7	4	-43%
Polícia Municipal	4	3	-25%
Divisão de Ambiente e Espaços Verdes	3	2	-33%
Divisão de Apoio às Atividades Económicas	3	15	400%
Divisão de Educação	3	13	333%
Divisão de Trânsito e Mobilidade	2	1	-50%
Gabinete de Inserção Profissional	1	0	-100%
Divisão de Fiscalização	1	0	-100%
Departamento de Gestão Urbanística	1	0	-100%
Serviços de Apoio - DMUOP	1	0	-100%
Departamento de Obras Públicas	1	1	0%
Divisão de Proteção Civil	1	0	-100%
Gabinete de Apoio à Presidência	1	0	-100%
Centro Qualifica	1	0	-100%
Divisão de Serviço Jurídico e Contencioso	0	1	100%
	<b>128</b>	<b>150</b>	<b>17%</b>

**TABELA 6 – N.º DE AGRADECIMENTOS POR UNIDADE ORGÂNICA 2018/2019**

Comparativamente com 2018 a tendência de aumento mantém-se nesta categoria. A realização de múltiplos eventos na Cidade ou o apoio prestado pelo Município contribuíram para o aumento dos agradecimentos ao Executivo por parte de entidades que participam/promovem os mesmos.

## 3.6. DISTRIBUIÇÃO DAS SUGESTÕES 2019/2018

As sugestões têm origem na Caixa de Sugestões existente na receção do Balcão Único ou através de requerimento próprio.

Em 2019, foram registados um total de 13 sugestões com a distribuição indicada na tabela 7.

Unidade Orgânica	N.º Total de Sugestões 2018	N.º Total de Sugestões 2019
Divisão de Apoio ao Cidadão	13	9
Divisão Financeira	0	1
Divisão do Centro Histórico - Arqueologia	0	1
Divisão de Cultura	1	0
Divisão de Trânsito e Mobilidade	1	1
Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo	2	1
Divisão de Inovação, Sistemas de Informação e Qualidade	2	0
	<b>19</b>	<b>13</b>

**TABELA 7 – N.º DE SUGESTÕES POR UNIDADE ORGÂNICA 2018/2019**

Uma das questões a melhorar no âmbito da gestão das sugestões em 2020, prende-se com a necessidade de garantir a análise e avaliação das sugestões apresentadas, bem como da comunicação com o munícipe relativamente ao acolhimento/ações tomadas no seguimento da(s) sugestão(ões) apresentadas.

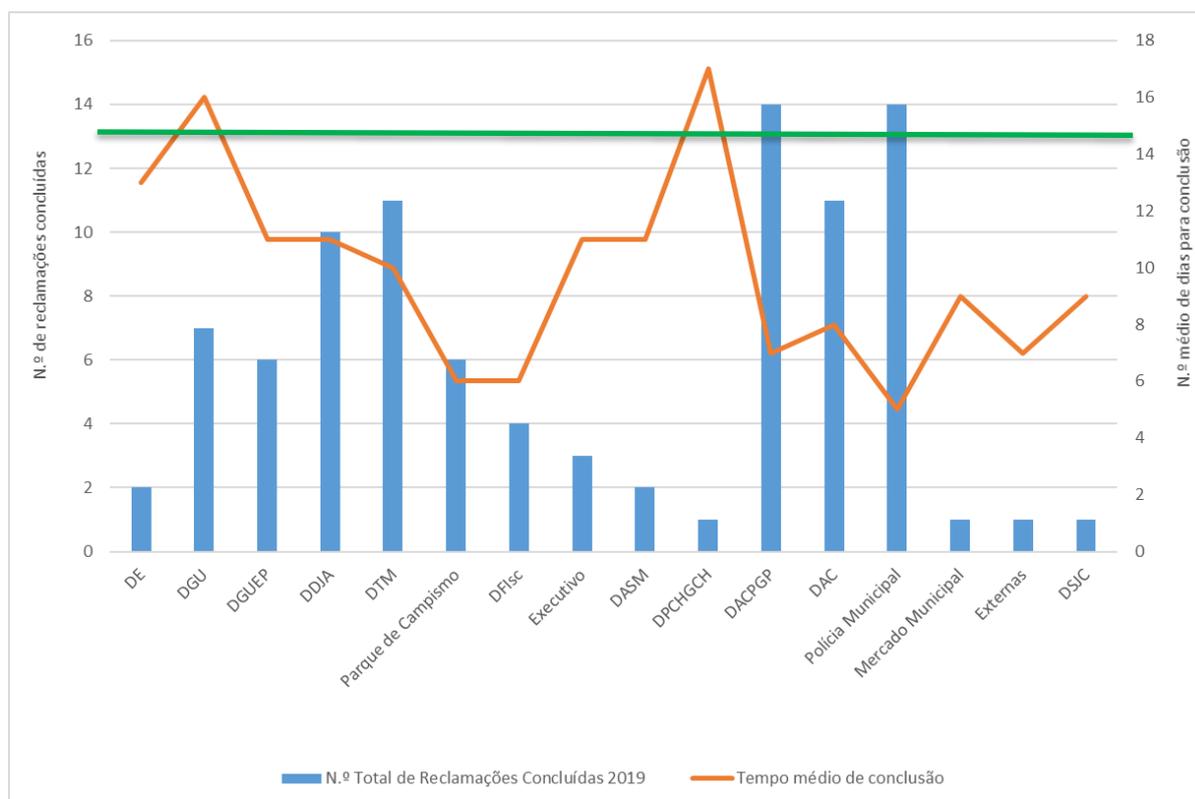
## 3.7. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA 2019/2018

No que diz respeito a tempos médios, concluímos o ano de 2019 com um tempo médio de resposta de 10 dias, ainda que tenham existido várias reclamações que ultrapassaram o prazo de resposta definido de 15 dias.

Face ao ano de 2018 (12 dias), reduzimos em 2 dias o prazo médio de resposta.

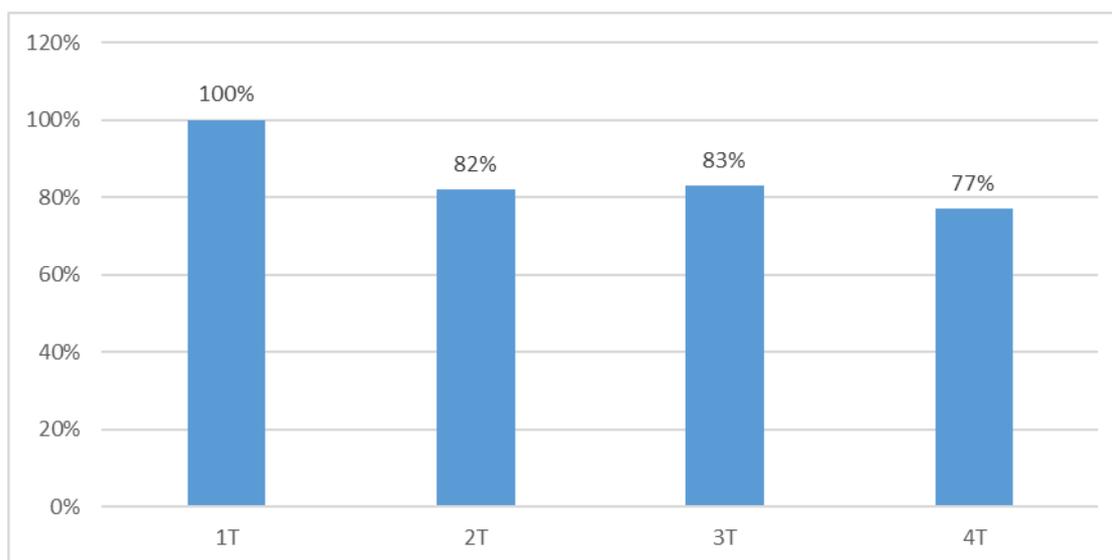
No gráfico 3, apresentamos o tempo médio de resposta às reclamações efetuadas no Livro de Reclamações, por unidade orgânica. No final do ano, a DGU e a DACPGP têm um prazo médio de resposta superior ao limite.

## RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS



**GRÁFICO 3 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES/UNIDADE ORGÂNICA 2019**

No **gráfico 4** apresentamos a taxa de conclusão de reclamações dentro do prazo definido por trimestre.



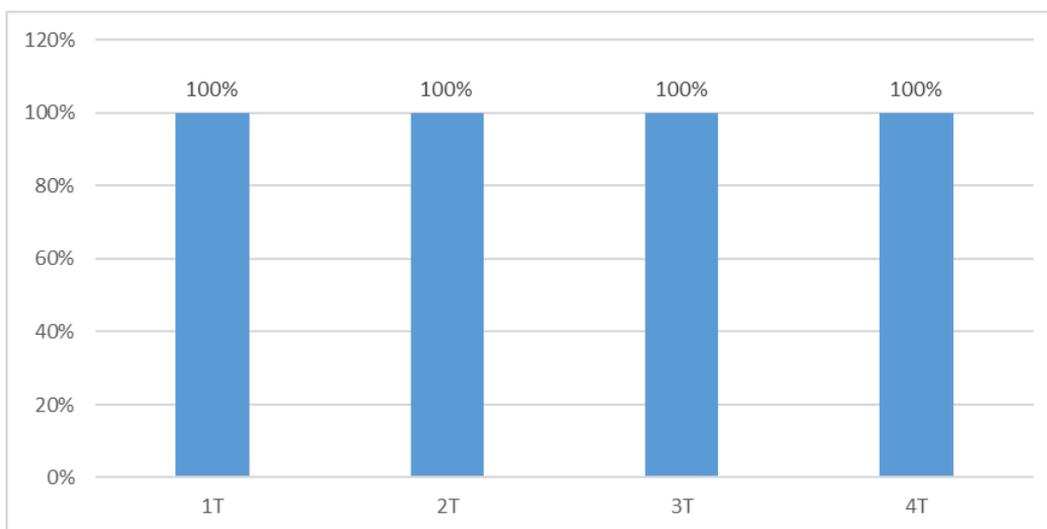
**GRÁFICO 4 – TAXA DE CONCLUSÃO DE RECLAMAÇÕES NO PRAZO - 2019**

Embora tenham sido tomadas ações no sentido de melhorar o prazo de resposta, existe alguma dificuldade em obter uma resposta atempada de alguns serviços. A diminuição desta taxa está ainda relacionada com os atrasos na entrega das reclamações, nomeadamente nos serviços descentralizados (piscinas, parque de

## RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS

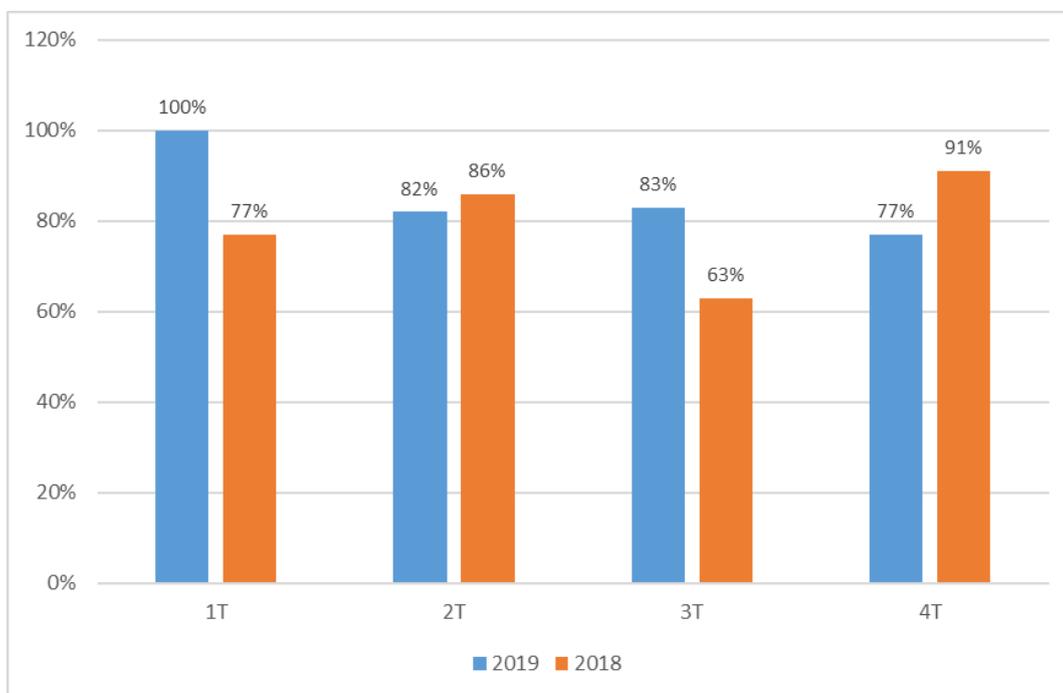
estacionamento e parque de campismo). Embora tenha-se verificado uma diminuição do prazo de resposta ao longo do ano, os valores globais do ano (86%) foram superiores aos do ano anterior (79%).

Olhando unicamente para os serviços incluídos no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, o cenário é diferente, como se pode verificar no gráfico 5.



**GRÁFICO 5 – TAXA DE CONCLUSÃO DE RECLAMAÇÕES NO PRAZO – PROCESSOS NO SGQ - 2019**

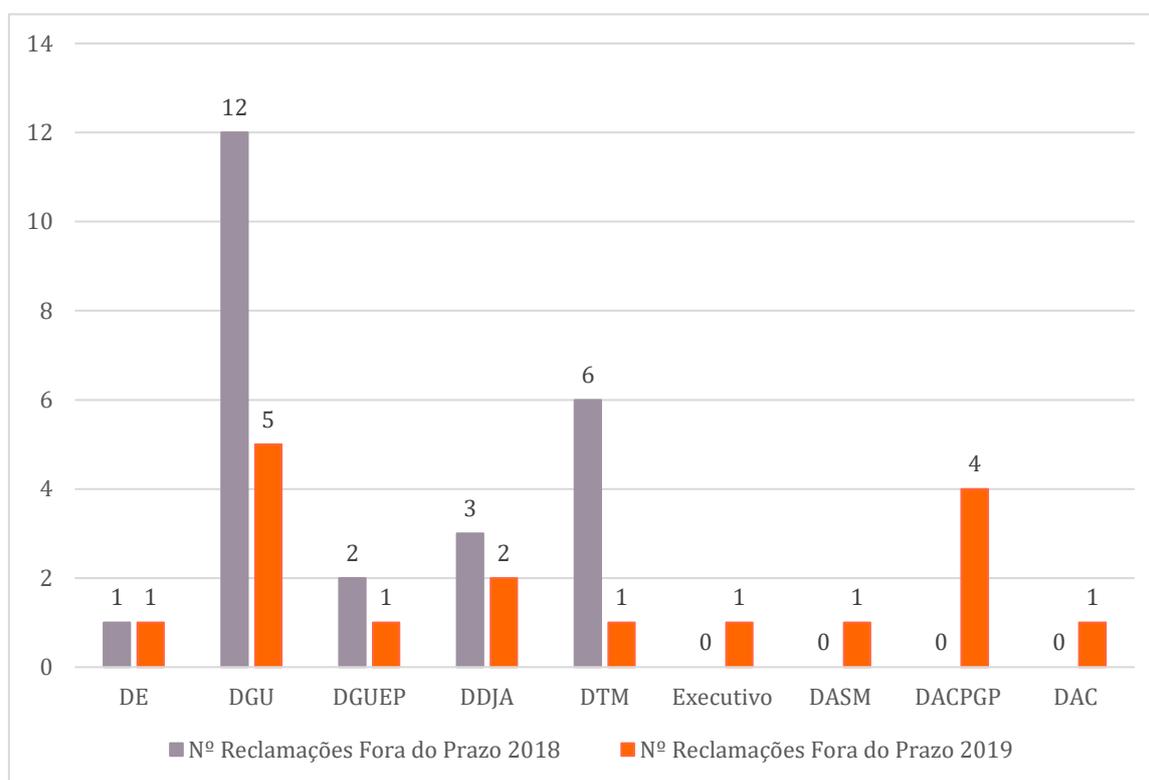
Se compararmos os mesmos dados do ano de 2018, verificamos uma melhoria de 6%, face ao ano anterior, no tempo de resposta.



**GRÁFICO 6 – TAXA DE CONCLUSÃO DE RECLAMAÇÕES NO PRAZO – COMPARATIVO 2018/2019**

## RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS

O gráfico 7 apresenta a comparação do número de reclamações respondidas dentro do prazo, por Unidade Orgânica. Verificamos que tem havido uma diminuição do número de reclamações fora do prazo, sendo que o serviço com maior défice desta área é a Divisão de Gestão Urbanística. Estes atrasos derivam do elevado número de processos bem como do facto do Arquivo se encontrar disperso por vários lugares (dificultando assim a localização dos mesmos).



**GRÁFICO 7 – NÚMERO DE RECLAMAÇÕES RESPONDIDAS FORA DO PRAZO, POR UO – COMPARATIVO 2018/2019**

### 4. CONCLUSÕES

Em 2019 tivemos menos 29 reclamações do que no ano anterior e o tempo médio de resposta diminuiu 2 dias face ao resultado apurado no ano de 2018, tendo-se cifrado nos 10 dias, tendo por isso sido atingido o objetivo do Sistema de Gestão da Qualidade.

Verificamos que os esforços realizados durante este ano revelaram frutos, tendo-se conseguido uma diminuição do tempo de resposta. No entanto, estamos conscientes de que ainda existe muito trabalho a ser realizado, nomeadamente junto dos serviços que não estão inseridos no âmbito do SGQ, bem como na qualidade das fundamentações técnicas (análise de todos os aspetos identificados nas reclamações) e definição de ações por parte de todos os serviços, tendo muitas vezes sido a DISIQ a identificar pontos de melhoria, mas que nem sempre têm seguimento por parte dos serviços.

<b>Elaborado por:</b> Natália Mendonça	<b>Data:</b> 09-01-2020	<b>Aprovado por:</b> Teresa Pestana	<b>Data:</b> 10-01-2020
---	----------------------------	--	----------------------------