

BRAGA
Município

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

2020

ÍNDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA	3
2. INTRODUÇÃO.....	5
3. ANÁLISE	5
3.1. ANÁLISE GLOBAL 2020	5
3.2. ANÁLISE RECLAMAÇÕES/EXPOSIÇÕES VS. VOLUME DE ATENDIMENTO.....	6
3.3. ANÁLISE COMPARATIVA COM ANOS ANTERIORES.....	6
3.4 DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES 2019/2020	7
3.5. DISTRIBUIÇÃO DOS ELOGIOS 2019/2020	8
3.6. DISTRIBUIÇÃO DOS AGRADECIMENTOS 2019/2020	9
3.7. DISTRIBUIÇÃO DAS SUGESTÕES.....	10
3.8. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA.....	11
3.9. REINCIDÊNCIA DE RECLAMAÇÕES.....	14
4. CONCLUSÕES.....	15

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 2020.

3. ANÁLISE

3.1. ANÁLISE GLOBAL 2020

Os dados compilados na presente secção, dizem respeito à análise global da gestão de reclamações, sugestões, elogios e agradecimentos em 2020.

Como se pode demonstrar pela análise do gráfico 1, o 1.º trimestre verificou o maior pico de reclamações (16), sendo mais notório o efeito das restrições da pandemia, nomeadamente a suspensão temporária do livro de reclamações durante o 2º trimestre.

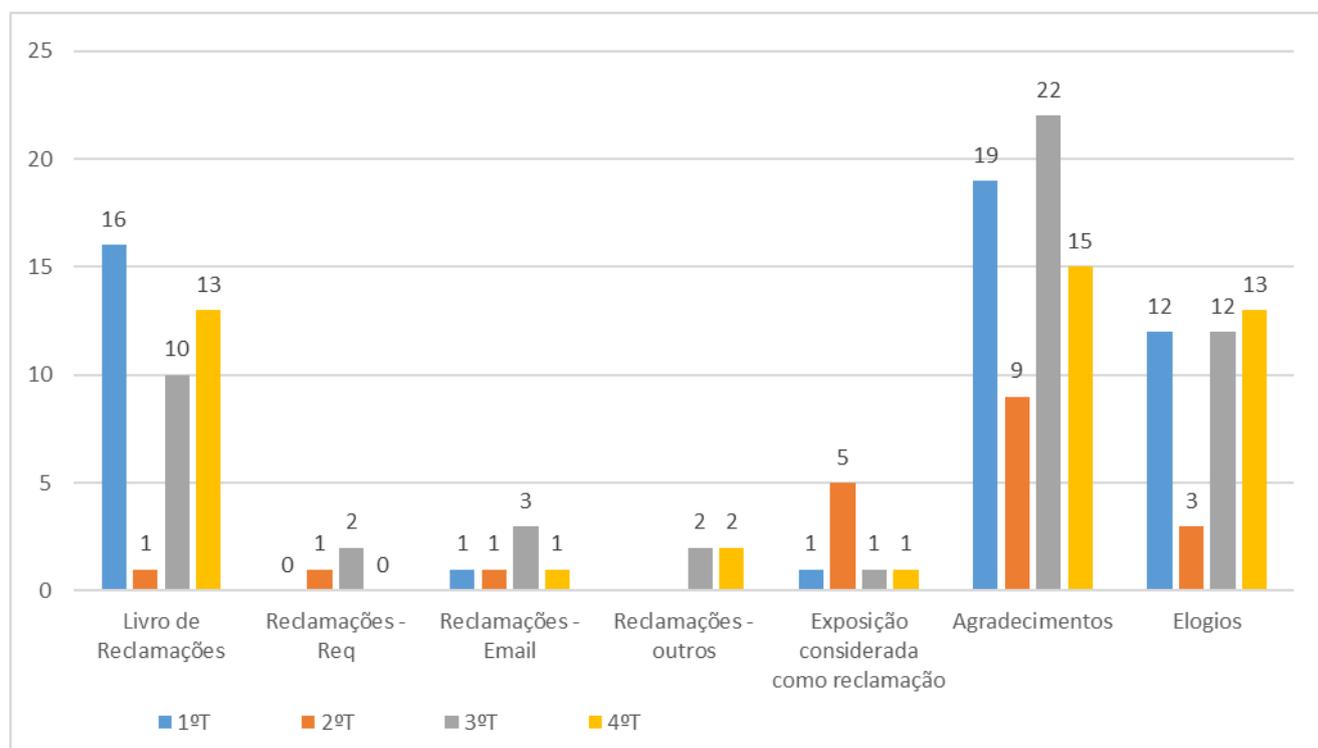


GRÁFICO 1 – DISTRIBUIÇÃO POR TIPOLOGIA/TRIMESTRE – 2020

No total, no ano de 2020, foram registados e concluídos um total de:

LIVRO DE RECLAMAÇÕES	RECLAMAÇÕES*	ELOGIOS	AGRADECIMENTOS
40	21	40	65

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

TABELA 2 – DISTRIBUIÇÃO POR CATEGORIA/NÚMERO

3.2. ANÁLISE RECLAMAÇÕES/EXPOSIÇÕES VS. VOLUME DE ATENDIMENTO

A **Tabela 3** expõe os dados relativos ao volume de atendimento que o Balcão Único teve em 2019 e 2020 quer através do canal presencial, quer pelo canal de atendimento telefónico.

Se avaliarmos estes dados, verificamos que o número de reclamações registado é residual face ao n.º de atendimentos efetuados que, ainda assim, não se encontram todos refletidos nesta Tabela, uma vez que existe muito atendimento por e-mail (municipe@cm-braga.pt), bem como através dos Serviços Online.

Não iremos considerar o volume de atendimento telefónico porque apenas temos dados documentados relativos ao ano de 2020, por isso a nossa análise será restringida ao volume de atendimento presencial.

No ano de 2019, tivemos um n.º total de 64.934 atendimentos presenciais e 106 reclamações sobre a qualidade do serviço prestado pela CMB, o que corresponde a 0,2% de insatisfação.

Ainda que 2020 tenha sido um ano atípico ao nível do atendimento presencial, as 61 reclamações não correspondem a 0,3% do n.º total de atendimentos presenciais.

	1ºT		2ºT		3ºT		4ºT		TOTAL	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
TOTAL RECLAMAÇÕES / EXPOSIÇÕES	23	18	11	8	46	18	26	17	106	61
TOTAL ATENDIMENTOS PRESENCIAIS	Sem dados	15774	21713	914	20625	2594	22596	1839	64934	21121
TOTAL ATENDIMENTOS TELEFÓNICOS	Sem dados	20123	Sem dados	20212	Sem dados	26037	Sem dados	23406	Sem dados	89778

TABELA 3 – COMPARAÇÃO DO Nº DE RECLAMAÇÕES COM O Nº DE ATENDIMENTOS 2019 / 2020

Se tivermos em consideração que existem reclamações “repetidas” efetuadas por Múncipes (9), a percentagem de insatisfação baixa para 0,2% do volume total de atendimentos presenciais.

3.3. ANÁLISE COMPARATIVA COM ANOS ANTERIORES

Se compararmos os resultados apurados em 2020 com os de 2017, 2018 e 2019, e analisando todas as categorias, verifica-se uma diminuição do número de reclamações, elogio e agradecimento, mas um aumento de sugestões. Embora o número de reclamações/exposições tenha aumentado face ao ano de 2019, o total de reclamações/exposições em 2020 é inferior aos anos anteriores.

Aos valores apurados em 2020 não é alheia a situação de pandemia que vivemos o que levou a que durante um período considerável de tempo não tenham existido reclamações. Depois, tivemos a inibição do uso do Livro de Reclamações imposto por legislação específica, que poderá ter condicionado o ato de reclamar para alguns múnicipes, apesar de a CMB disponibilizar outros meios para os Múncipes poderem exercer o direito a reclamar.

No caso dos agradecimentos, verifica-se uma diminuição significativa, diminuição essa que tem uma ligação direta com o facto de no ano de 2020 não terem ocorrido eventos na cidade. Se avaliarmos os

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS - 2020

agradecimentos associados a anos anteriores podemos verificar que a maior parte deles estão relacionados com eventos promovidos pela CMB.

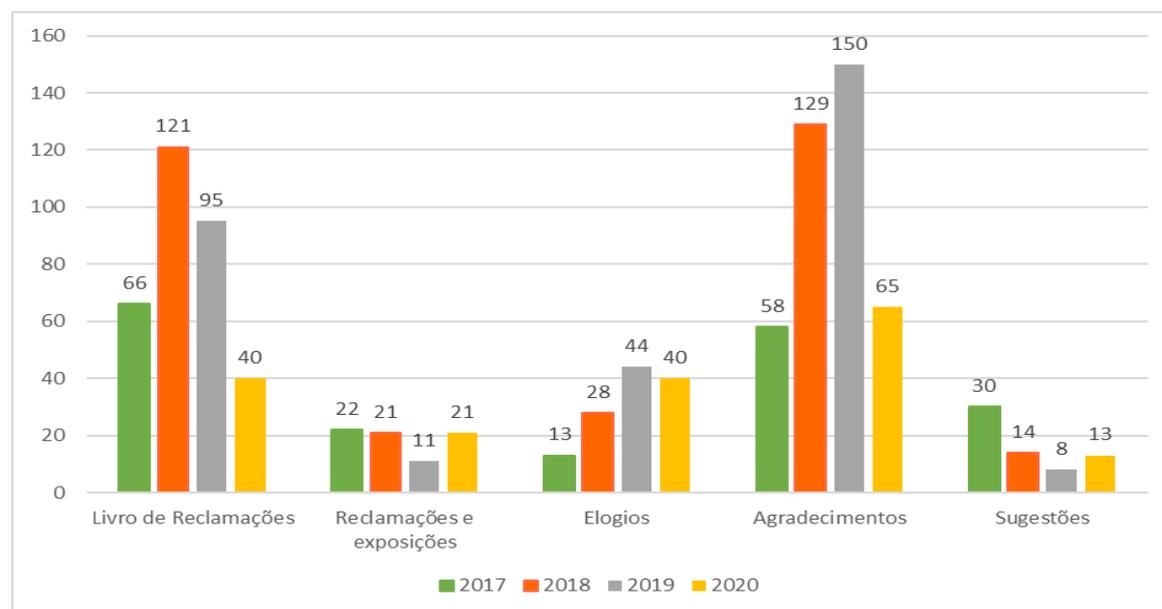


GRÁFICO 2 – DISTRIBUIÇÃO POR TIPOLOGIA/ANO – ANÁLISE COMPARATIVA 2017/2018/2019

3.4 DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES 2019/2020

Em 2020 foram registadas um total de 61 reclamações (todas as reclamações com resposta, incluindo exposições), com a distribuição (por serviço) indicada na Tabela 4.

Unidades Orgânicas	N.º Total de Reclamações concluídas	N.º Total de Reclamações concluídas	%
DE	2	N.A.	↓
DGU	11	8	-27%
DGUEP	3	N.A.	↓
DDJAPC	10	6	-40%
DM	11	1	-91%
Parque de Campismo	6	1	-83%
DFisc	4	9	+125%
Executivo	3	2	-33%
DASM	2	2	0%
DACPGP	1	N.A.	↓
DAC	16	7	-56%
Polícia Municipal	14	11	-21%
Externas	17	6	-65%
DSJC	1	1	0%

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS - 2020

DRH	1	1	0%
DMOSM	1	1	0%
DSIQ	2	3	+50%
Provedor do Município	N.A.	2	
DCSS	1	N.A.	
	106	61	-42%

TABELA 4 – N.º DE RECLAMAÇÕES POR UNIDADE ORGÂNICA 2019/2020

Conforme já identificado em pontos anteriores, em termos comparativos, verificou-se uma diminuição do número global de reclamações e exposições recebidas em 2020.

De facto, o ano de 2020 foi um ano atípico devido à pandemia do Covid-19. O confinamento, bem como as medidas implementadas para reduzir os contágios poderão ter contribuído para essa redução (no livro de reclamações), uma vez que diminuí as deslocações à CMB.

Verificou-se que houve serviços que aumentaram o n.º de reclamações face a 2019, nomeadamente: DSIQ (que teve mais uma reclamação do que no ano passado) e a Div. Fiscalização que teve mais 5 reclamações. No entanto, no caso da Div. Fiscalização temos que ter em consideração que 5 das reclamações registadas eram sobre o mesmo assunto. Por isso, na realidade não existiu um efetivo aumento de reclamações em 2020. Seja como for, e independentemente de se verificar que a reclamação não é procedente o tratamento da mesma é efetuado de acordo com o definido no procedimento, sendo que administrativamente acaba por ter o mesmo impacto que uma reclamação nova.

No que se refere aos serviços enquadrado no Sistema de Gestão da Qualidade (nomeadamente Apoio ao Cidadão, Recursos Humanos, Jurídico, DSIQ e Fiscalização), constatou-se uma redução no n.º de reclamações/exposições de cerca de 71%.

Para este resultado, em muito contribuiu a diminuição do n.º de reclamações da DAC. No ano de 2019 a DAC teve várias reclamações relativas a tempos de espera que vinham a ser colmatados, tendo chegado ao final do ano com esta situação normalizada.

3.5. DISTRIBUIÇÃO DOS ELOGIOS 2019/2020

Em 2020, foram registados um total de 37 elogios, igual valor ao ano de 2019 com a distribuição indicada na tabela 5.

Unidade Orgânica	N.º Total de Elogios 2019	N.º Total de Elogios 2020	%
DAC	25	23	-8%
DAC / DSIQ	0	2	
DAC / DMUOP	0	1	
DC	6	0	
Executivo	4	0	

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS - 2020

Unidade Orgânica	N.º Total de Elogios 2019	N.º Total de Elogios 2020	%
DDJAPC	1	1	0%
DE	1	2	100%
DCSS	1	2	100%
GAOA	1	0	↓
DVI	1	0	↓
DMC	1	0	↓
DJEV	2	0	↓
DGU	0	3	↑
DMC / DSIQ	0	1	↑
DSIQ	0	2	↑
DM	0	1	↑
DCSS	0	2	↑
CBS	0	1	↑
	37	37	0%

TABELA 5 – N.º DE ELOGIOS POR UNIDADE ORGÂNICA 2019/2020

3.6. DISTRIBUIÇÃO DOS AGRADECIMENTOS 2019/2020

Em 2020, foram registados um total de 65 agradecimentos com a distribuição indicada na tabela 6.

Unidade Orgânica	N.º Total de Agradecimentos 2019	N.º Total de Agradecimentos 2020	%
Executivo	41	5	-88%
DDJAPC	17	5	-71%
DC	50	5	-90%
CBS	2	1	-50%
DAC	4	13	225%
DPM	3	0	↓
DEVJ	2	6	200%
DET	14	5	-64%
DE	13	9	-31%
DM	1	2	100%
DET/DDJAPC	1	0	↓

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS - 2020

Unidade Orgânica	N.º Total de Agradecimentos 2019	N.º Total de Agradecimentos 2020	%
DSIQ / DE	0	1	
CBS /DEVJ	0	1	
DSJC	1	0	
DMOSM	1	1	0%
DSIQ	0	3	
DASM	0	6	
DPC	0	1	
DPC	0	1	
	150	65	-57%

TABELA 6 – N.º DE AGRADECIMENTOS POR UNIDADE ORGÂNICA 2019/2020

Comparativamente com 2019 constatou-se uma grande diminuição do número de agradecimentos registados. Verificou-se ainda que nem todos os agradecimentos registados referem-se ao serviço prestado, não sendo um input fiável para avaliar a satisfação dos Municípes. Deverá ser ponderada a manutenção desta monitorização para 2021 ou a definição de critérios.

3.7. DISTRIBUIÇÃO DAS SUGESTÕES

As sugestões podem ter origem na Caixa de Sugestões existente na receção do Balcão Único, através de requerimento próprio, email, site institucional (“Fale connosco”).

Em 2020, 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	N.º Total de Sugestões 2020
DAC	13	9	5
DFinanceira	0	1	0
DCHPA	0	1	0
DC	1	0	0
DMobilidade	1	1	1
DDJAPC	2	1	0
DSIQ	2	0	3
DGOEP	0	0	1
Executivo	0	0	2
DU / DAC / DFisc.	0	0	1
	19	13	13

TABELA 7 – N.º DE SUGESTÕES POR UNIDADE ORGÂNICA 2018/2019/2020

O número de sugestões recebidas, comparativamente ao ano de 2019 manteve-se, tendo havido uma variação no meio utilizado para a apresentação das mesmas. As sugestões são recebidas por diversos meios: caixa de sugestão, requerimento, email e através do website institucional (“Fale conosco”). Durante o ano de 2020, registaram-se as sugestões recebidas nos mapas de ações dos respetivos processos, sendo que os serviços fora do SGQ foram registados no P01. Esta medida ajudou no acompanhamento da implementação das ações, no entanto continua a existir alguma dificuldade em obter resposta de serviços que não estejam no âmbito do SGQ.

3.8. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

No que diz respeito a tempos médios, concluímos o ano de 2020 com um tempo médio de resposta de 11 dias, sendo este superior ao valor apurado em 2019 (10 dias).

No gráfico 3, apresentamos uma análise comparativa do tempo médio de resposta às reclamações com o número de reclamações recebidas, por unidade orgânica. Constata-se que três serviços tiveram uma média de resposta superior ao valor legalmente definido (15 dias), nomeadamente DGU, DM e Provedor do Município (com uma média de 19, 22 e 17 dias, respetivamente). De referir que, embora a DM tenha tido a média de resposta superior, esta é relativa a uma única reclamação. O Provedor do Município teve um total de duas reclamações em 2020 e o não cumprimento do prazo de resposta deveu-se à falta de conhecimento do Provedor sobre os procedimentos de gestão das reclamações. Quanto à DGU, este serviço teve um total de 8 reclamações, das quais 4 foram respondidas fora do prazo e 1 aguarda informação complementar (fora do prazo).

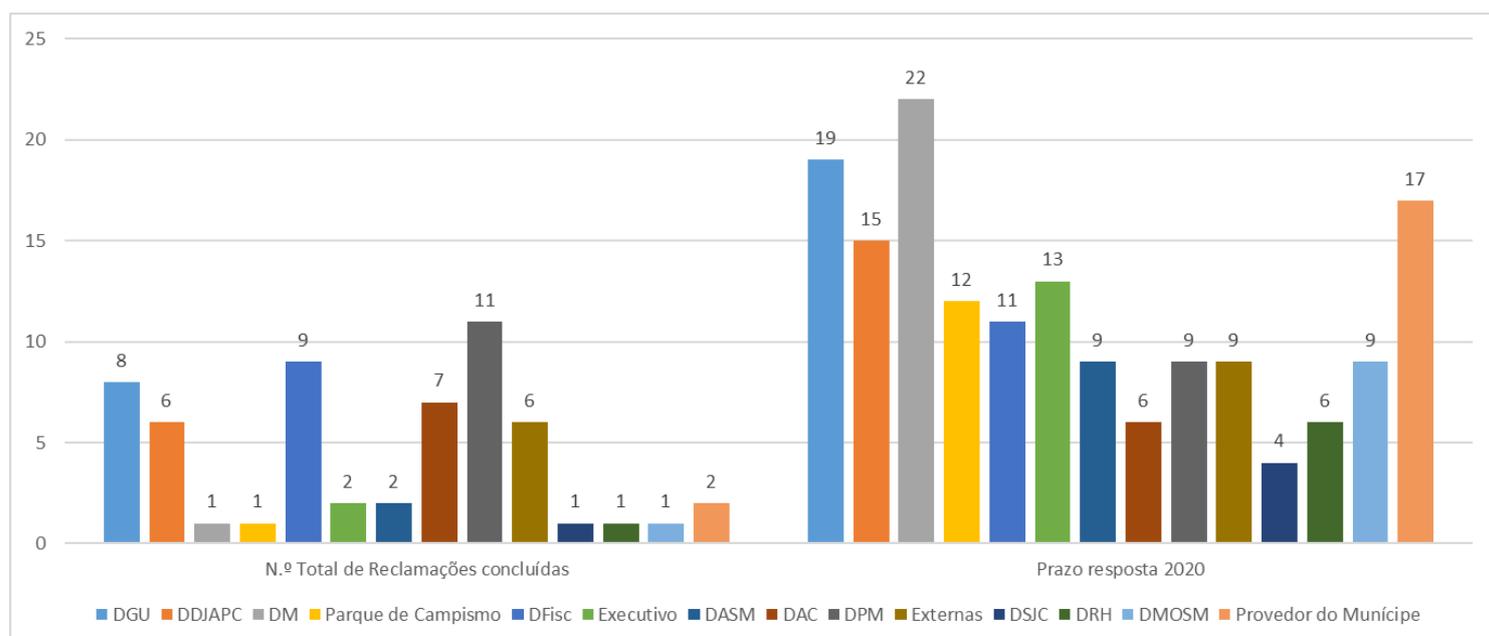


GRÁFICO 3 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES COMPARADO COM N.º RECLAMAÇÕES /UNIDADE ORGÂNICA 2020

No **gráfico 4** apresentamos a taxa de conclusão de reclamações dentro do prazo definido por trimestre, comparativamente com o ano anterior.

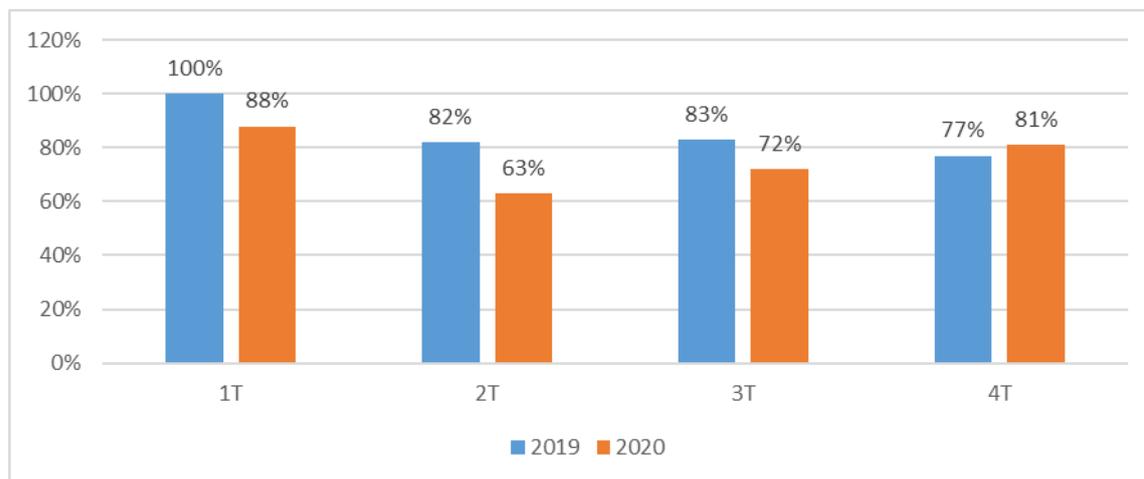


GRÁFICO 4 – TAXA DE CONCLUSÃO DE RECLAMAÇÕES NO PRAZO – COMPARAÇÃO 2019/2020

Embora tenham sido tomadas ações no sentido de melhorar o prazo de resposta, existe alguma dificuldade em obter uma resposta atempada de alguns serviços ou que a informação prestada esteja completa. Embora tenha havido melhorias no prazo de entrega das reclamações para registo/tratamento dos serviços descentralizados (por exemplo: Provedor do Município, piscinas, parque de campismo, ...), este ainda é uma das causas do atraso na resposta. Constatou-se uma diminuição do prazo de resposta nos três primeiros trimestres, comparativamente com o ano anterior.

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, sendo que só no 4º trimestre de 2020 se verificou uma taxa inferior a 100%. Este valor é, no entanto, referente a uma única reclamação que foi respondida fora do prazo, tendo este atraso ocorrido uma vez que a informação inicialmente prestada pelo serviço estava incompleta, tendo sido necessário solicitar informação adicional. Estes valores demonstram o empenho dos serviços incluídos no Sistema de Gestão da Qualidade do Município de Braga.



GRÁFICO 5 – TAXA DE CONCLUSÃO DE RECLAMAÇÕES NO PRAZO – PROCESSOS NO SGQ – COMPARAÇÃO 2019/2020

Se compararmos os mesmos dados do ano de 2020, verificamos uma diminuição de 10%, face ao ano anterior, no tempo de resposta. Os três primeiros trimestres de 2020 obtiveram taxas de resposta dentro do prazo inferiores ao ano transato, sendo que só no quarto trimestre se verificou uma taxa superior.

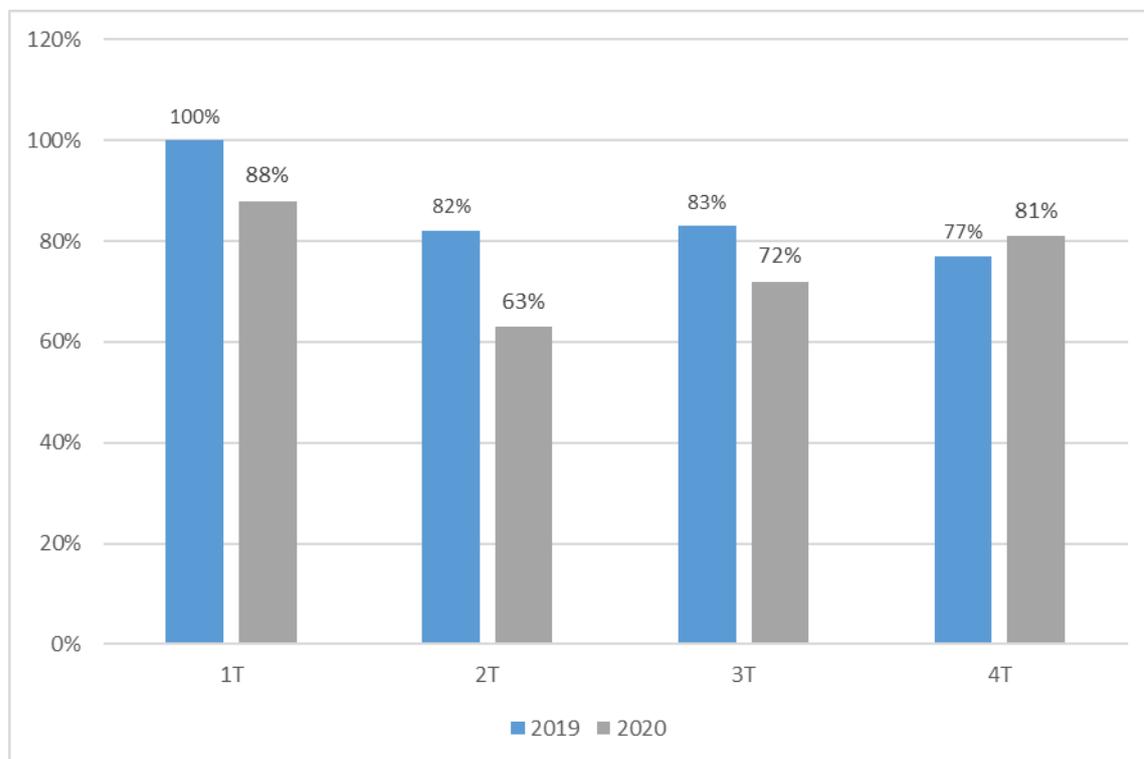


GRÁFICO 6 – TAXA DE CONCLUSÃO DE RECLAMAÇÕES NO PRAZO – COMPARATIVO 2019/2020

O gráfico 7 apresenta a comparação do número de reclamações respondidas fora 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 estiveram associados a diversos fatores, nomeadamente: não definição de substitutos para a prestação da informação à DISQ (em caso de férias ou outras ausências); prestação de informação incompleta; dificuldade dos próprios serviços em obter a informação atempada; e falhas no cumprimento do prazo de envio da reclamação para registo/encaminhamento.

No entanto, se analisarmos o peso do número de reclamações respondidas fora do prazo, comparativamente com o número total de reclamações respondidas, constata-se que existiu um ligeiro aumento: em 2019, 18% das reclamações foram respondidas fora do prazo, sendo que em 2020 foram 21%.

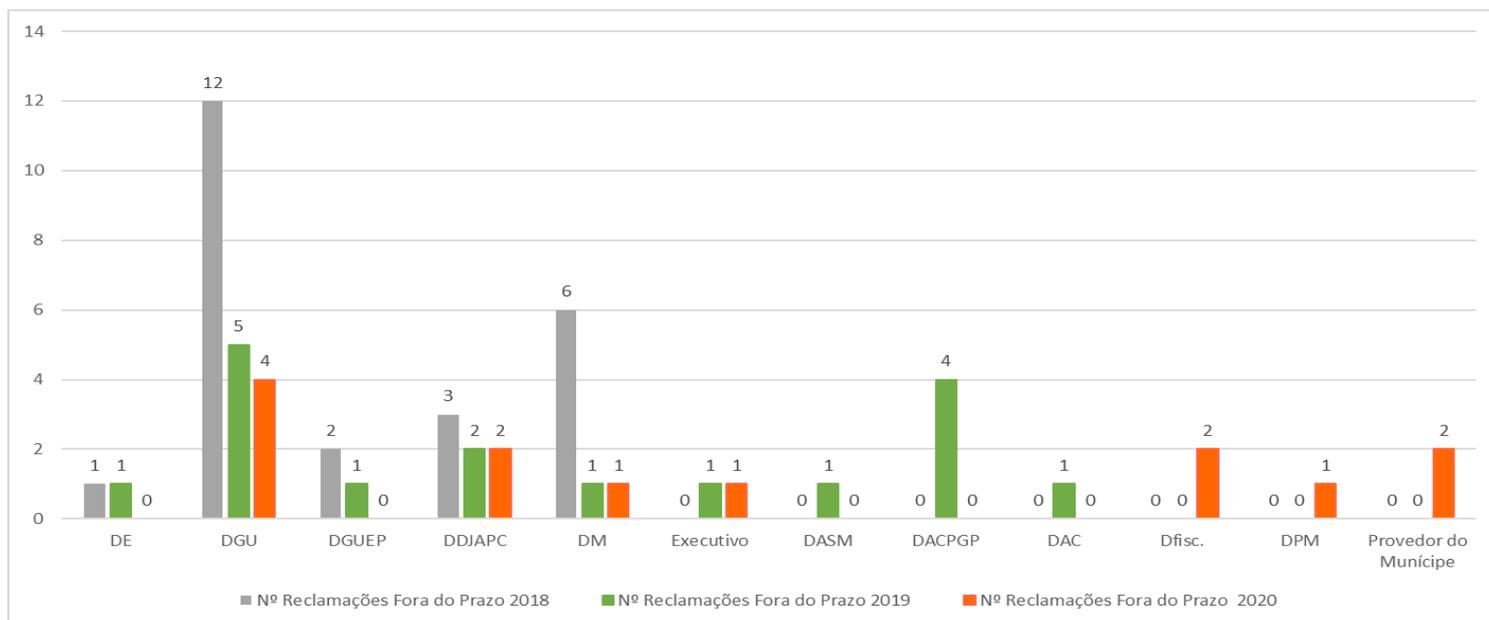


GRÁFICO 7 – NÚMERO DE RECLAMAÇÕES RESPONDIDAS FORA DO PRAZO, POR UO – COMPARATIVO 2018/2019/2020

3.9. REINCIDÊNCIA DE RECLAMAÇÕES

No que se refere à reincidência de reclamações, constata-se pelo gráfico 8 que houve um grande aumento em 2020.

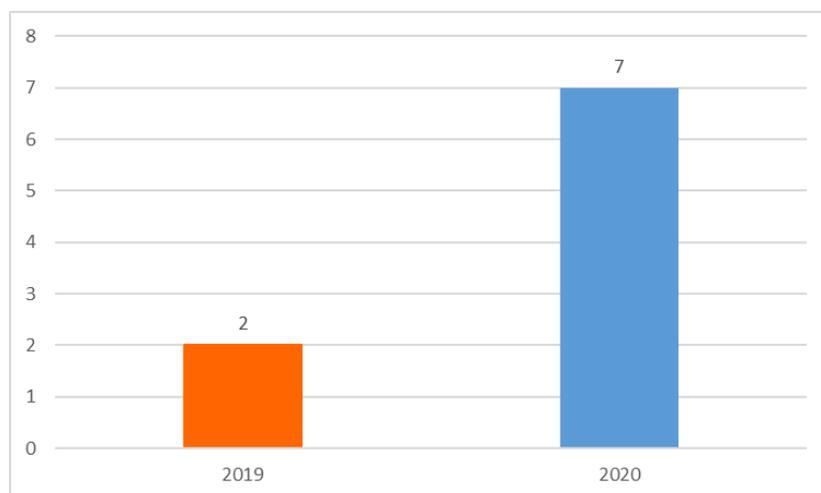


GRÁFICO 8 – NÚMERO DE REINCIDÊNCIAS DE RECLAMAÇÕES

Segue uma análise da reincidência das reclamações recebidas em 2020:

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS - 2020

Nº Registo	Reclamação relacionada	Estado	Análise Reincidência	Conclusão
E/9890/2020; E/9951/2020	E/7558/2020	Respondida	Não concorda com a resposta recebida, no entanto o reclamante tem sido notificado da decisão do Município.	Não existe a necessidade de definir ações.
E/11547/2020	E/7558/2020, E/9890/2020, E/9951/2020	Arquivada sem resposta	Estas reclamações prendem-se com o facto de o reclamante não concordar com a decisão administrativa.	Não aplicável
E/19115/2020	E/11856/2020	Respondida	Não concorda com a informação prestada na resposta à reclamação e acrescenta outras queixas.	Não existe a necessidade de definir ações.
E/36818/2020	E/19115/2020	Respondida	Queixa-se da não resposta à reclamação E/19115/2020. Foi cumprido todo o procedimento de gestão das reclamações, ainda que fora do prazo, tendo sido remetida a resposta por correio eletrónico do reclamante. O reclamante dispõe de diversos endereços eletrónicos, no entanto a resposta enviada foi de um endereço válido (ao qual já se tinha obtido respostas do mesmo). Não existiu nenhuma mensagem de não entrega. Foi enviada a resposta via correio postal.	Não existe a necessidade de definir ações complementares, uma vez que foram recebidas novas reclamações com o mesmo correio eletrónico ao qual o reclamante referiu não ter recebido resposta.
E/43765/2020; E/43724/2020	E/36818/2020 e E/19115/2020	Respondida	Estas duas exposições deveram-se ao facto de o reclamante ter entendido que se considerou não procedente o conteúdo da reclamação E/19115/2020, no entanto o que a resposta referia como não procedente era a exposição (E/36818/2020).	Não existe a necessidade de definir ações.
E/48755/2020	E/35778/2020	Respondida	Não concordou com o facto do Município ter deduzido oposição à decisão judicial, não estando a reclamação associada à qualidade da prestação do serviço.	Não existe a necessidade de definir ações.
E/58937/2020	E/53234/2020	Arquivada, com informação de arquivo na resposta à E/58331/2020	Mostra o seu desagrado com a resposta recebida não acrescentando nenhuma informação complementar. Estando em curso a reclamação E/58331/2020 (referente ao processo referido nas restantes reclamações), ficou decidido proceder ao arquivamento	Não aplicável

TABELA 8 – ANÁLISE DAS REINCIDÊNCIAS (2020)

4. CONCLUSÕES

Em 2020 tivemos menos 45 reclamações do que no ano anterior e o tempo médio de resposta aumentado em 2 dias face ao resultado apurado no ano de 2019, tendo-se cifrado nos 11 dias.

Em termos globais, os esforços realizados na tentativa de diminuir os prazos de resposta têm produzido frutos, no entanto este ano deparou-se com uma dificuldade acrescida ao atraso no envio da informação: informação incompleta. De facto, constatamos que alguns serviços prestaram informação incompleta,

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS - 2020

tendo sido necessário solicitar informação complementar aos mesmos, tendo levado a algum atraso no envio da resposta. Esta situação foi alertada no relatório do 4º trimestre, no entanto a DSIQ irá continuar a estar atento a estas situações e enviar os alertas necessários.

Este ano, foi, como referido anteriormente, um ano atípico devido à pandemia pelo Covid-19. Isto refletiu-se na quantidade de feedback dos Municípios (seja pelo número de reclamações, elogios e agradecimentos recebidos), como pelo próprio feedback de alguns serviços (principalmente fora do SGQ).

No sentido de simplificar a análise dos dados associado às reclamações, a DSIQ está a preparar uma melhoria (através do Power BI), sendo que a mesma deverá ser implementada durante o 1º trimestre de 2021.

Elaborado por: Natália Mendonça	Data: 11-01-2021	Aprovado por: Teresa Pestana	Data: 18-01-2021
---	----------------------------	--	----------------------------