



BRAGA
Município

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

2021

ÍNDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA	3
2. INTRODUÇÃO	5
3. ANÁLISE	5
3.1. ANÁLISE GLOBAL 2021	5
3.2. ANÁLISE RECLAMAÇÕES/EXPOSIÇÕES VS. VOLUME DE ATENDIMENTO	6
3.3. ANÁLISE COMPARATIVA COM ANOS ANTERIORES	6
3.4 DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES 2020/2021	7
3.5. DISTRIBUIÇÃO DOS ELOGIOS 2020/2021	8
3.6. DISTRIBUIÇÃO DOS AGRADECIMENTOS 2020/2021	9
3.7. DISTRIBUIÇÃO DAS SUGESTÕES	11
3.8. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	11
3.9. REINCIDÊNCIA DE RECLAMAÇÕES	14
4. CONCLUSÕES	16

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.

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS – 2021

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 2021.

3. ANÁLISE

3.1. ANÁLISE GLOBAL 2021

Os dados compilados na presente secção, dizem respeito à análise global da gestão de reclamações, sugestões, elogios e agradecimentos em 2021.

Como se pode demonstrar pela análise do gráfico 1, o 1.º trimestre verificou um menor número de reclamações, podendo ser o reflexo do impacto das restrições associadas à pandemia.

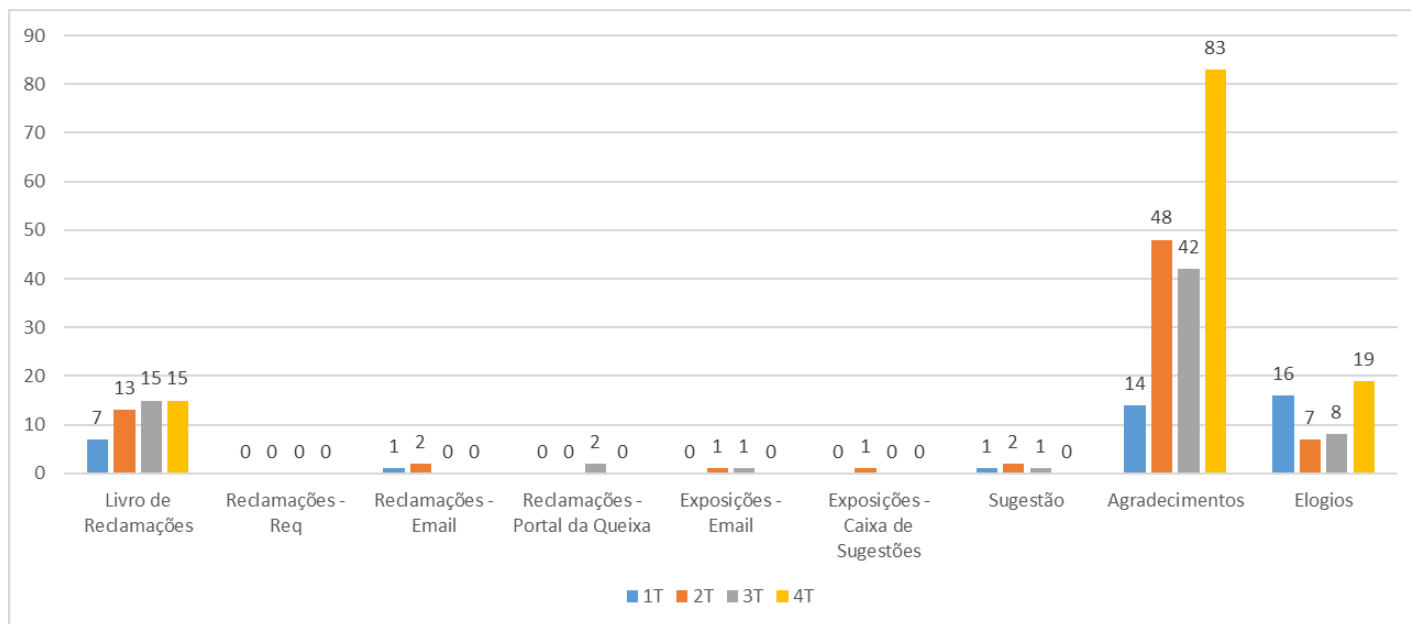


GRÁFICO 1 – DISTRIBUIÇÃO POR TIPOLOGIA/TRIMESTRE – 2021

No total, no ano de 2021, foram registados e concluídos um total de:

LIVRO DE RECLAMAÇÕES	RECLAMAÇÕES*	ELOGIOS	AGRADECIMENTOS
50	8	50	187

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

TABELA 1 – DISTRIBUIÇÃO POR CATEGORIA/NÚMERO

3.2. ANÁLISE RECLAMAÇÕES/EXPOSIÇÕES VS. VOLUME DE ATENDIMENTO

A **Tabela 2** expõe os dados relativos ao volume de atendimento que o Balcão Único teve em 2020 e 2021 quer seja pelo canal presencial, atendimento telefónico quer online.

Se avaliarmos estes dados, verificamos que o número de reclamações registado é residual face ao n.º de atendimentos efetuados.

No ano de 2021, relativamente ao atendimento presencial, constatamos uma diminuição de cerca de 69%, face ao volume do ano de 2020. Esta diminuição surge na sequência da pandemia que levou à suspensão dos atendimentos presenciais e ao atendimento por agendamento prévio.

Quando comparado o número de reclamações registadas em 2021 com 2020, constata-se que a redução foi de cerca de 5% (uma vez que em 2020 foram registadas 61 e em 2021 foram registadas 58), no entanto, cerca de 43% das reclamações não foram registadas no Balcão Único (33% foram registadas na DPM e 10% Complexos Desportivos), não estando estes atendimentos registados na tabela.

Verifica-se ainda que a taxa de insatisfação é residual face ao número de atendimentos totais (presencial / telefónico / online)

	1ºT		2ºT		3ºT		4ºT		TOTAL	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020 *	2021
TOTAL RECLAMAÇÕES / EXPOSIÇÕES	18	8	8	17	18	17	17	15	61	58
TOTAL ATENDIMENTOS PRESENCIAIS*	15774	1151	914	1421	2594	1693	1839	2378	21121	6643
TOTAL ATENDIMENTOS TELEFÓNICOS*	20123	23411	20212	26114	26037	25024	23406	22379	89778	96928
TOTAL ATENDIMENTOS ONLINE*	---	4655	---	5141	9149	4516	8406	5852	17555**	20164
TOTAL ATENDIMENTOS									128454	123735

TABELA 2 – COMPARAÇÃO DO Nº DE RECLAMAÇÕES COM O Nº DE ATENDIMENTOS 2020 / 2021

* Estes valores foram retirados do mapa de monitorização dos objetivos do P02.

** Este valor inclui os atendimentos e-mails rececionados na caixa de correio cm-braga.pt e n.º de e-mails rececionados na caixa de correio suporte.online@cm-braga.pt, sendo que a monitorização só iniciou no 3º trimestre de 2020.

3.3. ANÁLISE COMPARATIVA COM ANOS ANTERIORES

Se compararmos os resultados apurados em 2021 com os de 2017, 2018, 2019 e 2020, e analisando todas as categorias, verifica-se uma diminuição do número de reclamações e exposições e sugestões, mas um aumento das reclamações no Livro de Reclamações, Elogios e Agradecimento. Embora o número de reclamações no Livro tenha aumentado face ao ano de 2020, o total de reclamações/exposições em 2021 é inferior aos anos anteriores.

No caso dos agradecimentos, verifica-se um aumento significativo, sendo que se registou o maior número de agradecimentos dos últimos 5 anos, no entanto, chama-se à atenção de que têm sido registadas agradecimentos que não passem de meras respostas cordiais a informações enviadas

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS – 2021

pelo Município. O número de elogios de 2021 também foi o maior dos últimos anos, sendo o espelho da preocupação dos serviços em registrar os elogios recebidos.

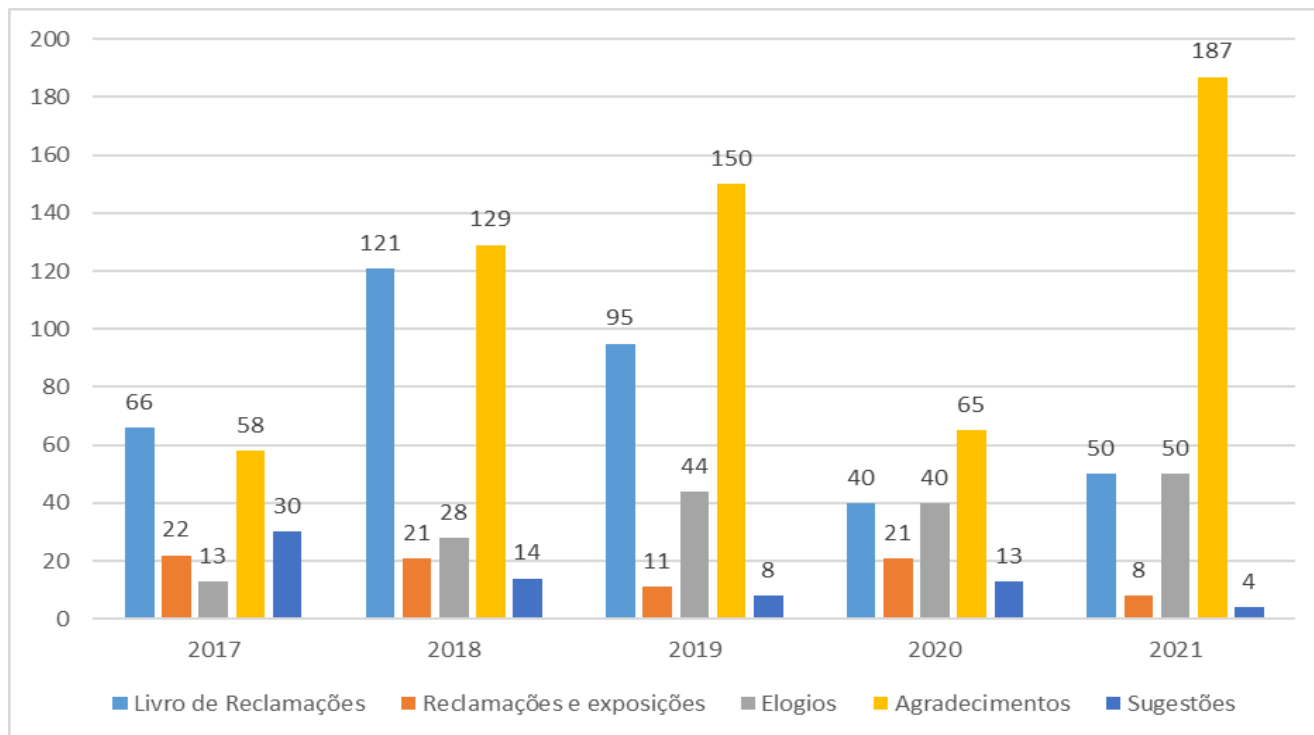


GRÁFICO 2 – DISTRIBUIÇÃO POR TIPOLOGIA/ANO – ANÁLISE COMPARATIVA 2017/2018/2019/2020/2021

3.4 DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES 2020/2021

Em 2021 foram registradas um total de 58 reclamações (todas as reclamações com resposta, incluindo exposições), com a distribuição (por serviço) indicada na Tabela 4.

Unidades Orgânicas	2020	2021	Variação
DGU	8	3	↓
DGOEP	---	2	↑
DDJAPC	6	6	=
DM	1	---	↓
Parque de Campismo	1	---	↓
DFiscalização	9	7	↓
Executivo	2	4	↑
DASM	2	4	↑
DAC	7	6	↓
DPM	11	19	↑

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS – 2021

Unidades Orgânicas	2020	2021	Variação
Externas	6	5	↓
DSJC	1	---	↓
DRH	1	---	↓
DMOSM	1	---	↓
DSIQ	3	1	↓
Provedor do Muncípe	2	---	↓
DMG	---	1	↑
	61	58	↓

TABELA 3 – N.º DE RECLAMAÇÕES POR UNIDADE ORGÂNICA 2020/2021

Conforme já identificado em pontos anteriores, em termos comparativos, embora tenha havido um aumento do número de reclamações no livro, verificou-se uma ligeira diminuição do número global de reclamações e exposições recebidas em 2021.

O ano de 2021 continuou marcado pela pandemia e algumas medidas bem como as medidas implementadas (principalmente a manutenção do atendimento por agendamento) poderão ter contribuído para essa redução, uma vez que diminuiu as deslocações à CMB.

Verificou-se que 5 UO aumentaram o n.º de reclamações face a 2020, 1 manteve e as restantes 11 UO diminuíram.

As UO com mais reclamações foram a Polícia Municipal, a Fiscalização, o Desporto e o Balcão Único.

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 67%.

3.5. DISTRIBUIÇÃO DOS ELOGIOS 2020/2021

Em 2021, foram registados um total de 50 elogios, valor bastante superior ao ano de 2020 com a distribuição indicada na tabela 4.

Unidade Orgânica	2020	2021	Variação
DAC	23	20	↓
DAC / DSIQ	2		↓
DAC / DMUOP	1		↓
DAC / DPM / DU		1	↑
DSIQ	2	1	↓

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS – 2021

Unidade Orgânica	2020	2021	Variação
DMC / DSIQ	1		↓
DC		1	↑
DDJAPC	1	4	↑
DE	2	6	↑
DCSS	2		↓
DPM		3	↑
DPOT - DP		1	↑
DPC / DMC		1	↑
DGU	3		↓
DM	1		↓
DCSS	2	7	↑
CBS	1		↓
DASM - DEVJ		1	↑
DGEM-Mercado		1	↑
DU - DCHPA		1	↑
DEIPE / DMC		1	↑
Executivo		1	↑
	37	49	↑

TABELA 4 – N.º DE ELOGIOS POR UNIDADE ORGÂNICA 2020/2021

3.6. DISTRIBUIÇÃO DOS AGRADECIMENTOS 2020/2021

Em 2021, foram registados um total de 187 agradecimentos com a distribuição indicada na tabela 5.

Unidade Orgânica	2020	2021	Variação
Executivo	5	14	↑
DDJAPC	5	22	↑
DC	5	6	↑
CBS	2	3	↑
DAC	13	30	↑
DPM		15	↑
DEVJ	6	3	↓
DET	5	17	↑
DE	11		↓

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS – 2021

Unidade Orgânica	2020	2021	Variação
DPOT-DM	2	22	↑
GCRPP/DPM		1	↑
DSIQ / DE	1	2	↑
GAP		1	↑
DMOSM		1	↑
DSIQ	3	2	↓
DASM	4	1	↓
DPC	1	3	↑
DEIPE / DJEV	1		↓
DGEM		1	↑
DEIPE	1	1	=
DMC		1	↑
DVI	2	3	↑
DCSS		22	↑
DF – DP		1	↑
DGOEP		1	↑
DU		1	↑
DU – DCHPA		1	↑
DDJAPC / DEIPE		1	↑
DE / DMC		1	↑
DAC / Vereador João Rodrigues / DDJAPC / DPM		2	↑
DASM / DAC		2	↑
DE / DAC		2	↑
DPC / DMC		1	↑
DDJAPC / DPC		1	↑
Executivo / DPM		1	↑
DGU / DAC		1	↑
	67	187	↑

TABELA 5 – N.º DE AGRADECIMENTOS POR UNIDADE ORGÂNICA 2020/2021

Comparativamente com 2020 constatou-se um grande aumento do número de agradecimentos registados. Verificou-se ainda que nem todos os agradecimentos registados referem-se ao serviço prestado, sendo alguns dos agradecimentos meras respostas educadas por parte dos Municípes. Não obstante, continua a ser considerado um indicador de avaliação de satisfação.

3.7. DISTRIBUIÇÃO DAS SUGESTÕES

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

Em 2021, foram registados um total de 4 sugestões com a distribuição indicada na tabela 6.

Unidade Orgânica	2018	2019	2020	2021
DAC	13	9	5	
DFinanceira		1		
DCHPA		1		
DC	1			
DM	1	1	1	
DDJAPC	2	1		
DSIQ	2		3	4
DGOEP			1	
Executivo			2	
DU / DAC / DFiscalização			1	
	19	13	13	4

TABELA 7 – N.º DE SUGESTÕES POR UNIDADE ORGÂNICA 2018 / 2019 / 2020 / 2021

O número de sugestões recebidas, comparativamente ao ano de 2020 diminuiu significativamente, sendo que se constata que a caixa de sugestão tem sido utilizada para apresentação de exposições (estas não foram contabilizadas como sugestões). As sugestões recebidas são registadas nos mapas de ações dos respetivos processos, sendo que os serviços fora do SGQ foram registados no P01. Este registo permite um maior 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 2021 com um tempo médio de resposta de 9 dias, sendo este inferior ao valor apurado em 2020 (11 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 a média das respostas de todas as UO foram inferiores ao prazo legalmente previsto (15 dias). Durante o ano de 2021, 1 reclamação foi respondida fora do prazo (DFiscalização) e 4 foram respondidas no 15º dia útil.

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS – 2021

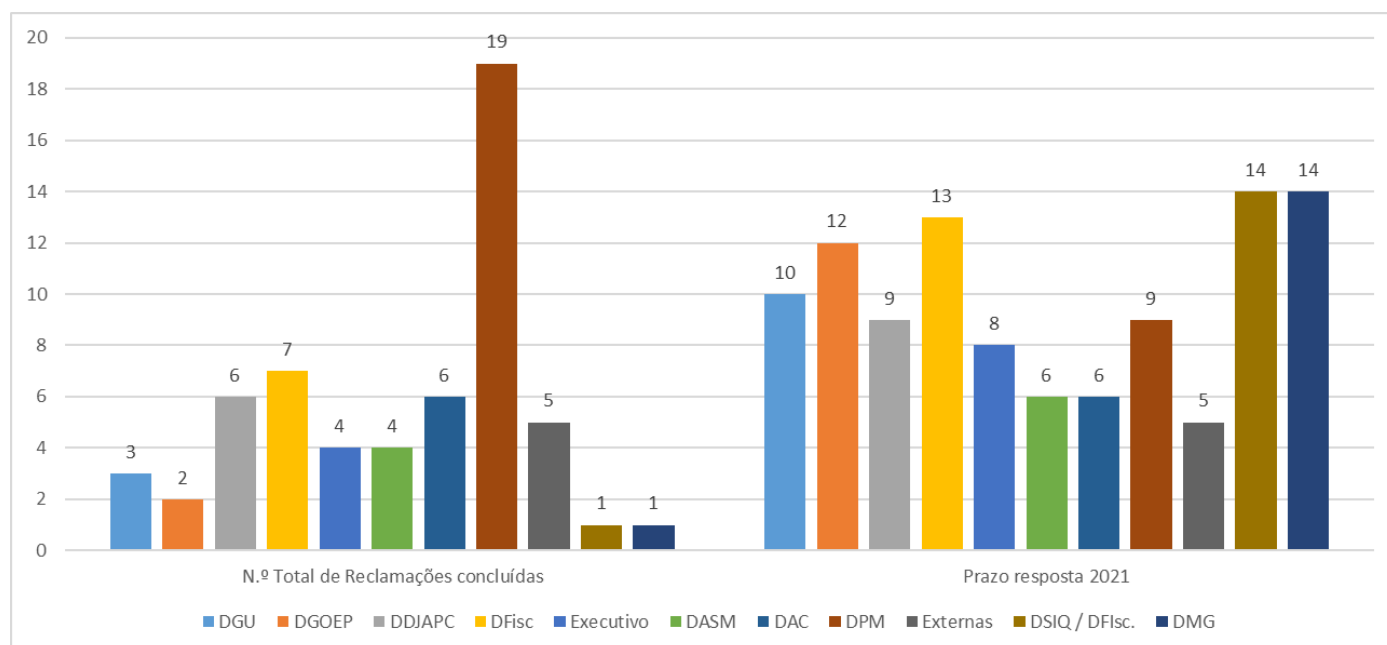


GRÁFICO 3 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES COMPARADO COM Nº RECLAMAÇÕES /UNIDADE ORGÂNICA 2021

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

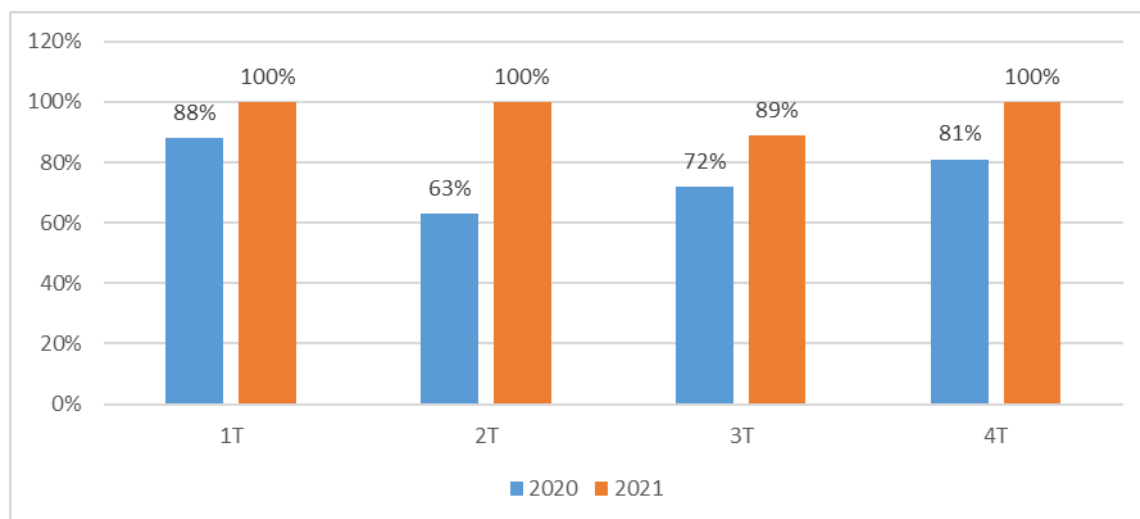


GRÁFICO 4 – TAXA DE CONCLUSÃO DE RECLAMAÇÕES NO PRAZO – COMPARAÇÃO 2020/2021

Constata-se que houve uma melhoria no prazo de resposta, o que demonstra que as medidas tomadas ações no sentido de melhorar o prazo de resposta têm tido um impacto positivo. Verifica-se, no entanto, que continua a existir a necessidade de solicitar esclarecimentos adicionais e relembrar os serviços dos prazos de resposta, sendo que, muitas vezes, a DSIQ só obtém resposta após o envio destes emails, verificando-se mesmo que alguns serviços só movimentam os documentos na MGD para os colaboradores que prestam a informação após a receção destes emails.

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS – 2021

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 3º trimestre de 2021 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, bem como da necessidade de envolver outros dirigentes. Estes valores demonstram o empenho dos serviços incluídos no Sistema de Gestão da Qualidade do Município de Braga.

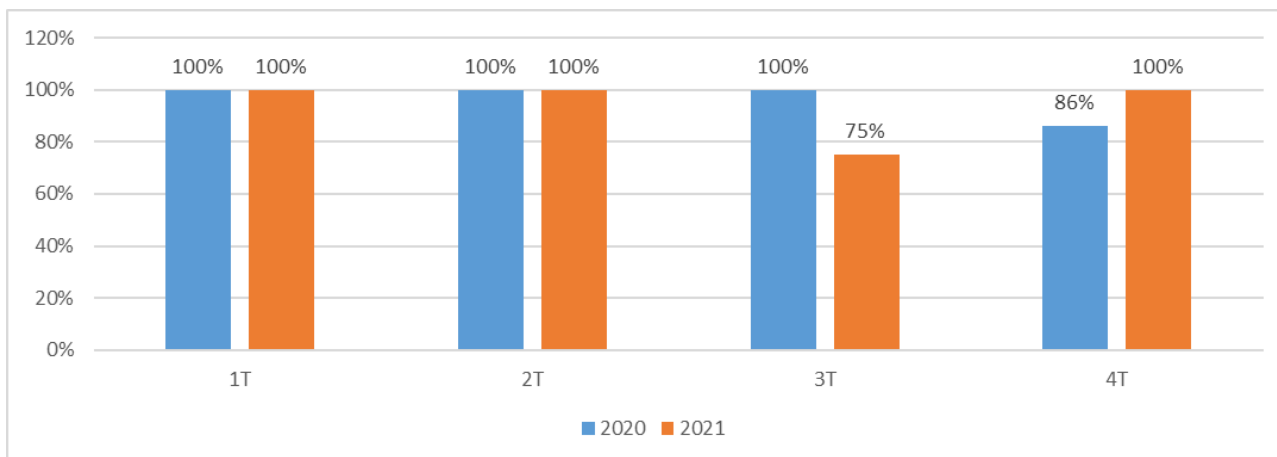


GRÁFICO 5 – TAXA DE CONCLUSÃO DE RECLAMAÇÕES NO PRAZO – PROCESSOS NO SGQ – COMPARAÇÃO 2020/2021

O gráfico 6 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 único serviço que respondeu fora do prazo foi Divisão de Fiscalização. Este atraso deveu-se a dois fatores: atraso no registo da reclamação (proveniente do Portal da Queixa) e prestação de informação incompleta. O atraso no registo deveu-se aos critérios de priorização dos registos, sendo que se verifica necessário definir uma metodologia para sinalização / identificar de alguma forma a urgência no registo, no caso das queixas do Portal da Queixa consideradas como reclamações.

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 uma diminuição, tendo passado de 21% em 2020 para 1,72% e, 2021.

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS – 2021

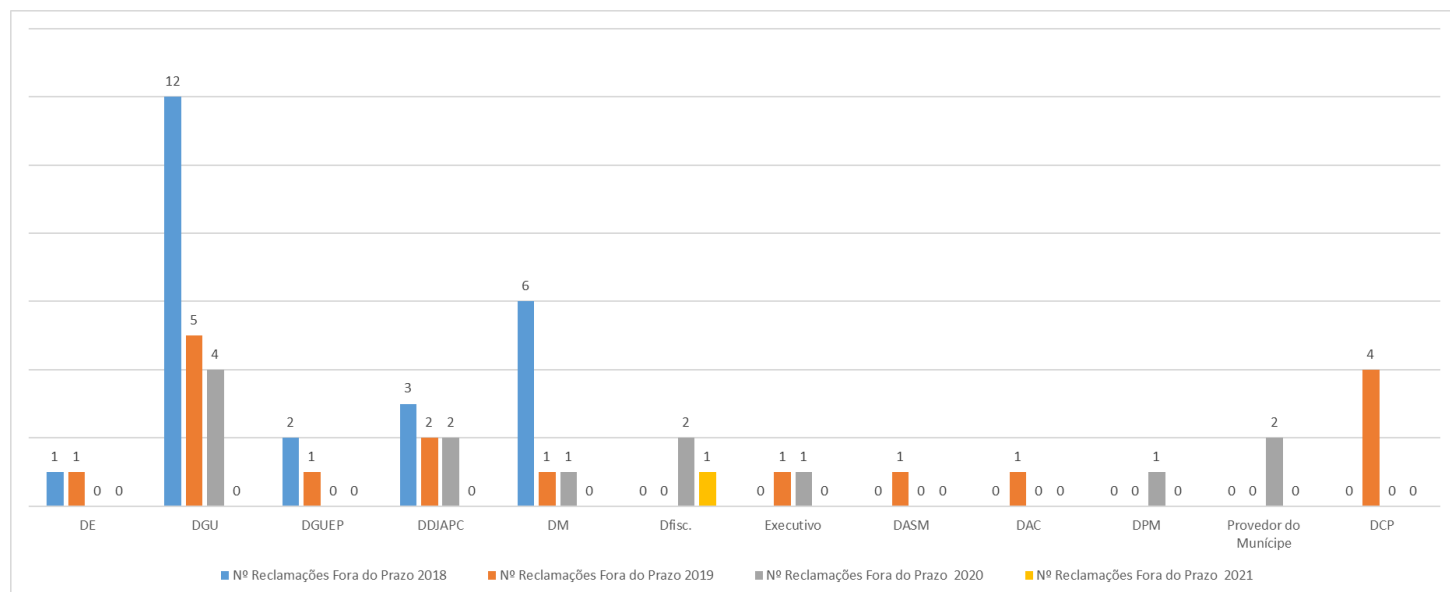


GRÁFICO 6 – NÚMERO DE RECLAMAÇÕES RESPONDIDAS FORA DO PRAZO, POR UO – COMPARATIVO 2018 / 2019 / 2020 / 2021

3.9. REINCIDÊNCIA DE RECLAMAÇÕES

No que se refere à reincidência de reclamações, constata-se pelo gráfico 7 que o número de reincidência se manteve, comparativamente com o ano de 2020.

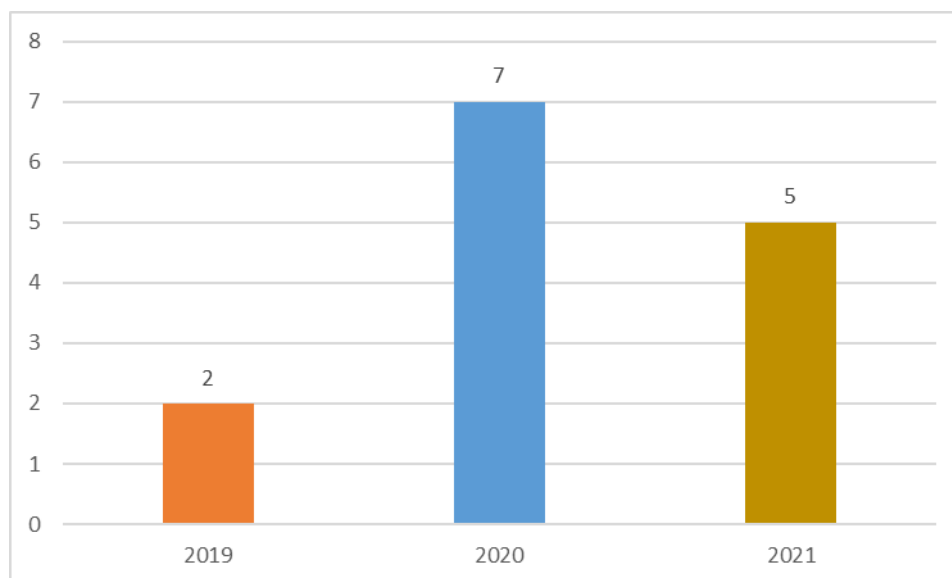


GRÁFICO 7 – NÚMERO DE REINCIDÊNCIAS DE RECLAMAÇÕES

Segue uma análise da reincidência das reclamações recebidas em 2021:

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS – 2021

Nº Registo	Reclamação relacionada	Estado	Análise Reincidência	Conclusão
E/957/2021	E/58937/2020	Respondida	Não concorda com resposta recebida, referindo que não concorda na informação de que a Dirigente da DFiscalização estar disponível nem de estar informado de todas as diligências efetuadas. Foi agendada reunião telefónica com a mesma e identificado os escritórios de notificação enviado ao mesmo.	Não existe a necessidade de definir ações.
E/17555/2021	E/16975/2021 e E/17555/2021	Arquivada sem resposta (não considerada como reincidência)	Refere serem falsas as afirmações do ofício, nomeadamente no que se refere às infrações identificadas. Após análise pelo serviço, a reclamação foi arquivada, sem resposta, uma vez que a infração e atuação da DPM cumpriram com o definido na lei.	Não aplicável.
E/41637/2021	E/13314/2021	Respondida	Reclamação em resposta ao não cumprimento do definido na resposta à reclamação E/13314/2021 (o serviço comprometeu-se em responder em 15 dias à carta com registo E/55929/2020). O atraso deveu-se a um lapso no encaminhamento do pedido.	Não existe a necessidade de definir ações.
E/42246/2021	E/40286/2021 e E/42100/2021	Respondida	O antecedente era relativo ao prazo de emissão de uma certidão, sendo que esta reclamação foi associada ao facto da certidão não conter os dados necessários (elementos identificativos do imóvel). O serviço informou que se deveu a uma imprecisão do pedido de certidão e não uma falha do serviço.	Não existe a necessidade de definir ações, uma vez que foi implementada uma ação pelo serviço e definida outra ação.
E/57299/2021	E/14506/2021	Respondida	O Município não faz reclamação. Apenas expõe o seu desagrado relativamente à não atuação do MB relativamente a um pedido de legalização no âmbito do processo 84/12.	Não aplicável.
E/57598/2021	E/44771/2021	Respondida	Estas duas reclamações estavam relacionadas com uma denúncia do IGAMAOT, sendo que a DFiscalização não tinha identificado o reclamante como parte interessada, no entanto a denúncia desta entidade referia que a CMB deveria responder diretamente ao reclamante. O mesmo foi incluído no processo como parte interessada.	A não identificação do reclamante como parte interessada deveu-se a uma falha interna, sendo que o serviço deverá analisar a necessidade de tomar medidas.
E/57599/2021	E/44771/2021	Respondida mas arquivada (não considerada como reincidência)		Não aplicável.

TABELA 8 – ANÁLISE DAS REINCIDÊNCIAS (2021)

4. CONCLUSÕES

Em 2021 tivemos menos 3 reclamações do que no ano anterior e o tempo médio de resposta diminuiu em 1 dia face ao resultado apurado no ano de 2020, tendo-se cifrado nos 10 dias.

À semelhança à tendência identificada no ano anterior, verifica-se uma continuidade na diminuição dos prazos de resposta.

A maior dificuldade sentida prendeu-se com a falta de análise das reclamações por parte dos serviços (muitas vezes, limitam-se a ler o resumo elaborado pela DSIQ) e incompleta informação (parte em consequência da não análise do original da reclamação).

Os serviços devem ainda melhorar a análise das causas, bem como a definição de ações que eliminam estas causa.

Embora este ano também tenha sido marcado pela pandemia, houve um aumento do feedback positivo (elogios e agradecimentos).

No que se refere às reclamações, pode-se considerar que a redução do número de reclamações esteja relacionada com a melhoria dos serviços prestados e não com a pandemia (em 2020, houve um elevado número de reclamações recebidas por outros meios), uma vez que o número de reclamações por outras vias reduziu muito (cerca de 62%) e o número geral de reclamações/exposições sobre a qualidade do serviço também diminuiu.

Elaborado por: Natália Mendonça	Data: 10/01/2022	Aprovado por: Teresa Pestana	Data: 03/02/2022
---	----------------------------	--	----------------------------