

BRAGA

Município

**RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E
ELOGIOS**

2022

ÍNDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA	3
2. INTRODUÇÃO	5
3. ANÁLISE	5
3.1. ANÁLISE GLOBAL 2022	5
3.2. ANÁLISE RECLAMAÇÕES/EXPOSIÇÕES VS. VOLUME DE ATENDIMENTO - 2022	6
3.2.1. RECLAMAÇÕES/EXPOSIÇÕES VS. VOLUME DE ATENDIMENTO	7
3.3. DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES – 2022	7
3.3.1. DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES – ANÁLISE COMPARATIVA	8
3.4. DISTRIBUIÇÃO DOS ELOGIOS - 2022	10
3.4.1. DISTRIBUIÇÃO DOS ELOGIOS – ANÁLISE COMPARATIVA	11
3.6. DISTRIBUIÇÃO DAS SUGESTÕES	12
3.7. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	13
3.8. REINCIDÊNCIA DE RECLAMAÇÕES	15
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 MUNICÍPES

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 E ELOGIOS – 2022

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 pelo Departamento de Estratégia, Sistemas de Informação e Qualidade, no âmbito da gestão das reclamações, sugestões e elogios, prevista no procedimento de trabalho PT-01-02-01 – “Gestão das Reclamações e Sugestões”, relativamente ao ano de 2022.

3. ANÁLISE

3.1. ANÁLISE GLOBAL 2022

Os dados compilados na presente secção, dizem respeito à análise global da gestão de reclamações, sugestões e elogios em 2022.

Como se pode demonstrar pela análise do **gráfico 1**, no 1.º trimestre verificou-se um número maior de reclamações, comparativamente aos outros trimestres. Este número poderá ser o reflexo do levantamento às restrições da COVID19, uma vez que a incidência maior das reclamações poderá também estar relacionada com uma maior livre circulação dos munícipes e na interação social.

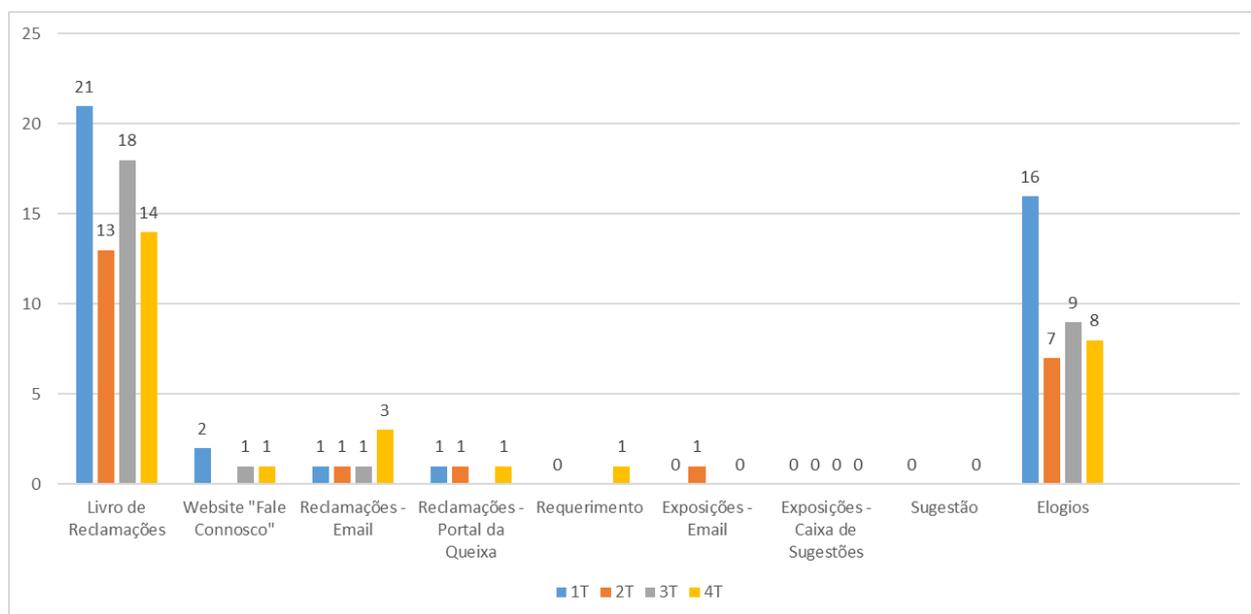


GRÁFICO 1 – DISTRIBUIÇÃO POR TIPOLOGIA/TRIMESTRE – 2022

No total, no ano de 2022, foram registados e concluídos um total de:

RECLAMAÇÕES*	EXPOSIÇÕES	SUGESTÕES	ELOGIOS
80	1	5	40

* Registadas através do Livro de Reclamações, Portal da Queixa, Website “Fale Connosco” e Webrmail

TABELA 1 – DISTRIBUIÇÃO POR CATEGORIA/NÚMERO

3.2. ANÁLISE RECLAMAÇÕES/EXPOSIÇÕES VS. VOLUME DE ATENDIMENTO - 2022

A **Tabela 2** expõe os dados relativos ao volume de atendimento que o Balcão Único teve em 2021 e 2022 através dos diversos canais de atendimento disponíveis bem como o n.º de reclamações registadas.

Verificou-se em 2022 um aumento substancial de atendimentos. Este aumento está diretamente relacionado com o facto de se ter começado a registar os atendimentos efetuados através do correio eletrónico (33550 atendimentos), bem como do aumento do n.º de atendimentos presenciais.

Em 2022 o Balcão Único registou **80 reclamações**, rececionadas por diferentes meios:

- 66 através de Livro de reclamações;
- 1 através de requerimento;
- 6 através de e-mail;
- 3 através de Portal da queixa e
- 4 através do formulário “Fale Connosco” disponível no site institucional do Município.

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

	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	TOTAL
TOTAL RECLAMAÇÕES / EXPOSIÇÕES	25	15	20	20	80
TOTAL ATENDIMENTOS PRESENCIAIS*	7026	6078	7597	8606	29307
TOTAL ATENDIMENTOS TELEFÓNICOS*	21065	16672	16983	16885	71605
TOTAL ATENDIMENTOS ONLINE*	5687	5334	4812	4464	20297
Nº DE ATENDIMENTOS CORREIO ELETRÓNICO	11344	8570	6762	6874	33550
TOTAL ATENDIMENTOS					154 759

TABELA 2 – RELAÇÃO Nº DE RECLAMAÇÕES COM O Nº DE ATENDIMENTOS 2022

3.2.1. RECLAMAÇÕES/EXPOSIÇÕES VS. VOLUME DE ATENDIMENTO
- ANÁLISE COMPARATIVA COM ANOS ANTERIORES

No que diz respeito ao volume de atendimento, em 2022 tivemos mais 26.305 atendimentos face ao ano anterior. Já no que concerne ao n.º de reclamações, foram registadas mais 22 reclamações em 2022 do que em 2021.

Este aumento tem a ver com a normalização da vida dos cidadãos pós-pandemia o que leva a que recorram mais aos serviços o que pode potenciar o aumento da insatisfação, através do reporte de reclamações.

	1ºT		2ºT		3ºT		4ºT		TOTAL	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
TOTAL RECLAMAÇÕES / EXPOSIÇÕES	8	25	17	15	17	20	15	20	58	80
TOTAL ATENDIMENTOS PRESENCIAIS*	1151	7026	1421	6078	1693	7597	2378	8606	6643	29307
TOTAL ATENDIMENTOS TELEFÓNICOS*	23411	21065	26114	16672	25024	16983	22379	16885	96928	71605
TOTAL ATENDIMENTOS ONLINE*	4655	5687	5141	5334	4516	4812	5852	4464	20164	20297
Nº DE ATENDIMENTOS CORREIO ELETRÓNICO	---	11344	---	8570	---	6762	---	6874	---	33550
TOTAL ATENDIMENTOS									128 454	154 759

TABELA 3 – COMPARAÇÃO DO Nº DE RECLAMAÇÕES COM O Nº DE ATENDIMENTOS 2021 / 2022

* 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 DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES – 2022

Em 2022 foram registadas um total de **80 reclamações**, com a distribuição (por serviço) indicada na **Tabela 3**.

Unidades Orgânicas/Serviço	2022
Executivo	---
Divisão de Desporto, Juventude, Associativismo e Participação Cívica (DDJAPC)	22
Unidade do Parque de Campismo e Caravanismo (UPCC)	---
Divisão de Coesão Social e Solidariedade (DCSS)	1
Divisão da Polícia Municipal (DPM)	14
Unidade de Coordenação de Transportes Públicos de Passageiros (UCTPP)	3

Unidades Orgânicas/Serviço	2022
Direção Municipal de Gestão (DMG)	---
Departamento de Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos (DGDRH)	---
Departamento Jurídico (DJ)	---
Departamento de Estratégica, Sistemas de Informação e Qualidade (DESIQ)	2
Divisão de Controlo de Receita (DCR)	1
Divisão de Fiscalização (DF)	10
Divisão de Apoio ao Cidadão (DAC)	7
Departamento de Urbanismo (DU)	6
Divisão de Gestão Urbanística (DGU)	---
Divisão de Planeamento (DP)	2
Divisão de Mobilidade (DM)	---
Departamento de Apoio aos Serviços Municipais (DASM)	3
Divisão de Ocupação de Espaço Público (DGOEP)	2
Externas	7
Provedor do Município	---
	80

TABELA 4 – N.º DE RECLAMAÇÕES POR UNIDADE ORGÂNICA 2022

3.3.1 DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES – ANÁLISE COMPARATIVA

Em termos comparativos, verifica-se um aumento de reclamações no ano 2022, sendo as UO com mais reclamações a Divisão Desporto, Juv, Associativismo e Participação Cívica (22 reclamações), a Divisão da Polícia Municipal (14 reclamações) e a Divisão de Fiscalização (10 reclamações)

Verificou-se que 10 UO, em 2022, aumentaram o n.º de reclamações face a 2021, 6 mantiveram e as restantes 5 UO diminuíram.

É importante destacar que 5 reclamações foram registadas, analisadas e tratadas pela DESIQ e consideradas na tabela 3. No entanto estas reclamações, foram arquivadas sem fundamento, nomeadamente 2 reclamações na DESIQ; 1 externa; 1 DU e 1DPM.

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS – 2022

Unidades Orgânicas/Serviço	2020	2021	2022	Varição
Executivo	2	4	---	↓
Divisão de Desporto, Juventude, Associativismo e Participação Cívica (DDJAPC)	6	6	22	↑
Unidade do Parque de Campismo e Caravanismo (UPCC)	1	---	---	=
Divisão de Coesão Social e Solidariedade (DCSS)	---	---	1	↑
Divisão da Polícia Municipal (DPM)	11	19	14	↓
Unidade de Coordenação de Transportes Públicos de Passageiros (UCTPP)	0	--	3	↑
Direção Municipal de Gestão (DMG)	---	1	---	↓
Departamento de Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos (DGDRH)	1	---	---	=
Departamento Jurídico (DJ)	1	---	---	=
Departamento de Estratégica, Sistemas de Informação e Qualidade (DESIQ)	3	1	2	↑
Divisão de Controlo de Receita (DCR)	---	---	1	↑
Divisão de Fiscalização (DF)	9	7	10	↑
Divisão de Apoio ao Cidadão (DAC)	7	6	7	↑
Departamento de Urbanismo (DU)	---	---	6	↑
Divisão de Gestão Urbanística (DGU)	8	3	---	↓
Divisão de Planeamento (DP)	---	---	2	↑
Divisão de Mobilidade (DM)	1	---	---	=
Departamento de Apoio aos Serviços Municipais (DASM)	2	4	3	↓
Divisão de Ocupação de Espaço Público (DGOEP)	1	2	2	=
Externas	6	5	7	↑
Provedor do Município	2	---	---	=
	61	58	80	↑

TABELA 5 – N.º DE RECLAMAÇÕES POR UNIDADE ORGÂNICA 2020/2021/2022

Se compararmos os resultados apurados em 2022 com os 2020 e 2021 (anos de pandemia) verifica-se um aumento do n.º de reclamações; no entanto, se fizermos o mesmo exercício com os anos pré-pandemia, verifica-se que em 2022, tivemos uma diminuição na ordem dos 24,5% (correspondente a menos 26 reclamações face a 2019).

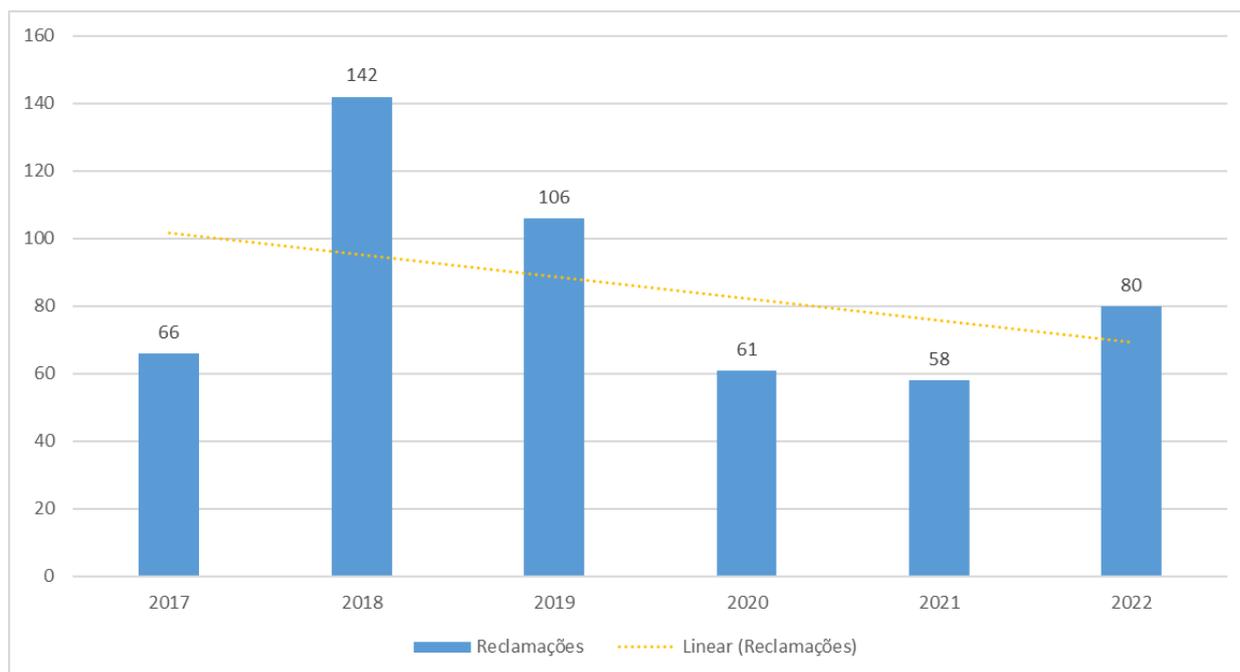


GRÁFICO 2 – DISTRIBUIÇÃO RECLAMAÇÕES – 2017 A 2022 – ANÁLISE COMPARATIVA

3.4. DISTRIBUIÇÃO DOS ELOGIOS - 2022

Em 2022, foram registados um total de **40 elogios**, com a distribuição indicada na **tabela 6**.

Unidade Orgânica	2022
Executivo	4
Divisão de Ambiente, Alterações Climáticas e Política Animal (DAACPA)	1
Divisão de Economia e Turismo (DET)	1
Divisão de Cultura (DC)	1
Divisão de Desporto, Juventude, Associativismo e Participação Cívica (DDJAPC)	3
Divisão de Educação (DE)	1
Divisão de Coesão Social e Solidariedade (DCSS)	4
Divisão de Apoio ao Cidadão (DAC)	22
Divisão de Eletromecânica, Iluminação Pública e Energia (DEIPE)	1
Divisão de Ocupação de Espaço Público (DGOEP)	1
Departamento de Urbanismo (DU)	1
	40

TABELA 6 – N.º DE ELOGIOS POR UNIDADE ORGÂNICA 2022

3.4.1. DISTRIBUIÇÃO DOS ELOGIOS – ANÁLISE COMPARATIVA

Unidade Orgânica	2020	2021	2022	Varição
Executivo	---	1	4	↑
Divisão de Apoio ao Cidadão (DAC)	23	20	22	↑
Divisão de Apoio ao Cidadão (DAC) / Departamento de Estratégica, Sistemas de Informação e Qualidade (DESIQ)	2	---	---	=
Divisão de Apoio ao Cidadão (DAC) / Direção Municipal de Gestão do Território (DMGT)	1	---	---	=
Divisão de Apoio ao Cidadão (DAC) / Divisão da Polícia Municipal (DPM) / Departamento de Urbanismo (DU)	---	1	---	↓
Divisão de Ambiente, Alterações Climáticas e Política Animal (DAACPA)	---	---	1	↑
Divisão de Eletromecânica, Iluminação Pública e Energia (DEIPE)	---	---	1	↑
Departamento de Estratégica, Sistemas de Informação e Qualidade (DESIQ)	2	1	---	↓
Divisão de Economia e Turismo (DET)	---	---	1	↑
DMC / Departamento de Estratégica, Sistemas de Informação e Qualidade (DESIQ)	1	---	---	=
Divisão de Cultura (DC)	---	1	1	=
Divisão de Desporto, Juventude, Associativismo e Participação Cívica (DDJAPC)	1	4	3	↓
Divisão de Educação (DE)	2	6	1	↓
Divisão da Polícia Municipal (DPM)	---	3	---	↓
Divisão de Planeamento (DP)	---	1	---	↓
Divisão de Proteção Civil (DPC) / Divisão de Manutenção e Conservação (DMC)	---	1	---	↓
Divisão de Gestão Urbanística (DGU)	3	---	---	=
Divisão de Ocupação de Espaço Público (DGOEP)	---	---	1	↑
Divisão de Mobilidade (DM)	1	---	---	↓
Divisão de Coesão Social e Solidariedade (DCSS)	4	7	4	↓
Companhia de Bombeiros Sapadores (CBS)	1	---	---	=
Divisão de Jardins e Espaços Verdes (DJEV)	---	1	---	↓
Unidade do Mercado Municipal	---	1	---	↓
Departamento de Urbanismo (DU)	---	---	1	↑
Divisão do Centro Histórico, Património e Arqueologia (DCHPA)	---	1	---	↓

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS – 2022

Unidade Orgânica	2020	2021	2022	Varição
Divisão de Eletromecânica, Iluminação Pública e Energia (DEIPE) / Divisão de Manutenção e Conservação (DMC)	---	1	---	↓
	37	50	40	↓

TABELA 7 – N.º DE ELOGIOS POR UNIDADE ORGÂNICA 2020 A 2022

3.6. 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 2022, foram registados um total de 5 sugestões com a distribuição indicada na tabela 5.

Unidade Orgânica	2018	2019	2020	2021	2022
Divisão de Apoio ao Cidadão (DAC)	13	9	5	---	---
Departamento Financeiro (DF)	---	1	---	---	---
Divisão do Centro Histórico, Património e Arqueologia (DCHPA)	---	1	---	---	---
Divisão de Cultura (DC)	1	---	---	---	1
Divisão de Mobilidade (DM)	1	1	1	---	1
Divisão de Desporto, Juventude, Associativismo e Participação Cívica (DDJAPC)	2	1	---	---	1
Departamento de Estratégica, Sistemas de Informação e Qualidade (DESIQ)	2	---	3	4	1
Divisão de Ocupação de Espaço Público (DGOEP)	---	---	1	---	---
Executivo	---	---	2	---	---
Departamento de Urbanismo (DU) / Divisão de Apoio ao Cidadão (DAC) / Divisão de Fiscalização (DF)	---	---	1	---	---
Unidade de Coordenação de Transportes Públicos de Passageiros (UCTPP)	---	---	---	---	1
	19	13	13	4	5

TABELA 5 – N.º DE SUGESTÕES POR UNIDADE ORGÂNICA 2018 / 2019 / 2020 / 2021/2022

O número de sugestões recebidas, comparativamente ao ano de 2022 aumentou ligeiramente, registando-se a mais 1 sugestão comparativamente com o ano de 2021.

O maior número de sugestões era efetuado através da Caixa de Sugestões disponível na receção do Balcão Único. O que se denota é que com a aplicação do atendimento por marcação (medida iniciada durante a pandemia e que se manteve após a retirada das restrições) existem muito menos sugestões porque as pessoas passam muito menos tempo em espera na receção porque vêm para uma hora marcada.

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS – 2022

3.7. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

No que diz respeito a tempos médios, concluímos o ano de 2022 com um tempo médio de resposta de 10 dias, sendo este superior ao valor apurado em 2021 (9 dias).

No gráfico 3, apresentamos uma análise comparativa do tempo médio de resposta às reclamações com o número de reclamações recebidas, por unidade orgânica. Constatamos que a média das respostas de todas as UO foram inferiores ao prazo legalmente previsto (15 dias).

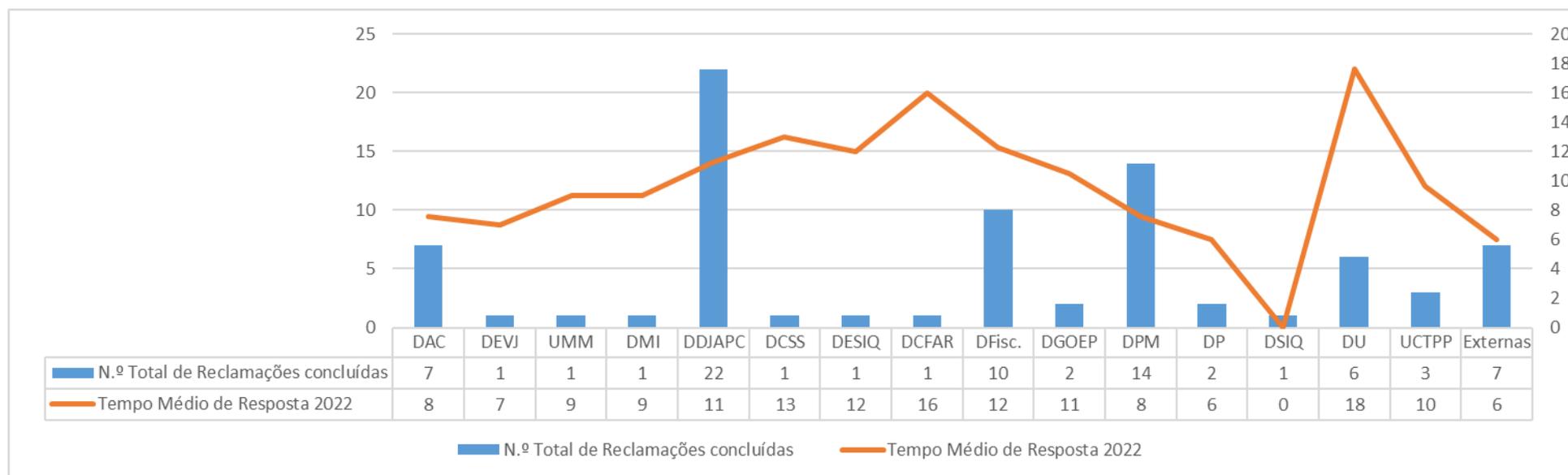


GRÁFICO 3 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES COMPARADO COM Nº RECLAMAÇÕES /UNIDADE ORGÂNICA 2022

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

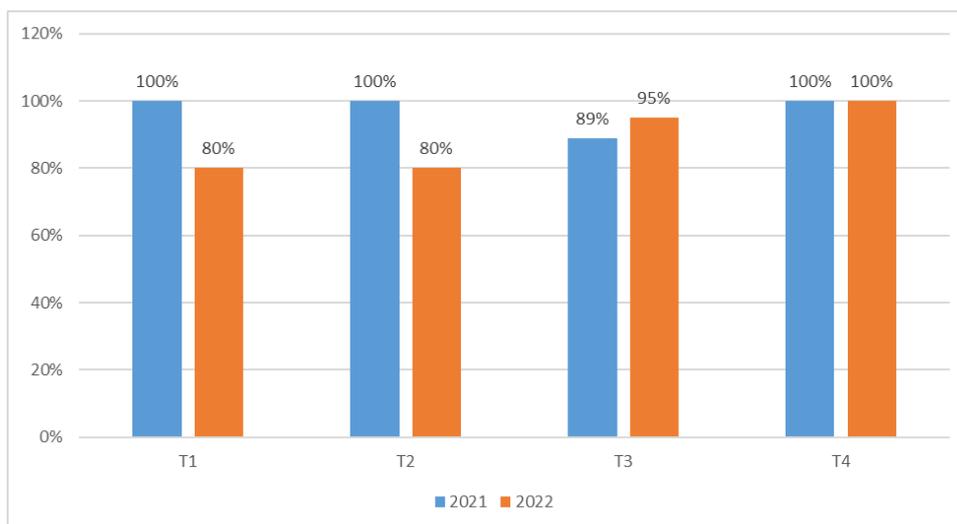


GRÁFICO 4 – TAXA DE CONCLUSÃO DE RECLAMAÇÕES NO PRAZO – COMPARAÇÃO 2021/2022

Constata-se que nos três primeiros trimestres houve incumprimento no prazo de resposta em 7 reclamações. Este fator está relacionado com a complexidade de alguns assuntos, que necessitaram de esclarecimentos adicionais por parte de vários serviços municipais. Verificou-se também que a tramitação documental atrasou a resposta dessas reclamações.

O **gráfico 5** apresenta a comparação do número de reclamações respondidas fora do prazo, por Unidade Orgânica.

Verificou-se um aumento do n.º de reclamações respondidas fora do prazo em 2022 (+6), face ao ano de 2021, no entanto, face a anos anteriores tivemos uma diminuição das reclamações respondidas fora do prazo (- 8 face a 2020 | -12 face a 2019 | -19 face a 2018).

Os motivos que levaram ao incumprimento do prazo de resposta foram os seguintes:

- não cumprimento do procedimento (tramitação),
- atraso do serviço na prestação de informações esclarecimentos e mesmo a ausência de informação de alguns serviços;
- envolvimento de diferentes dirigentes para a prestação de informação interna, devido à complexidade de alguns assuntos.

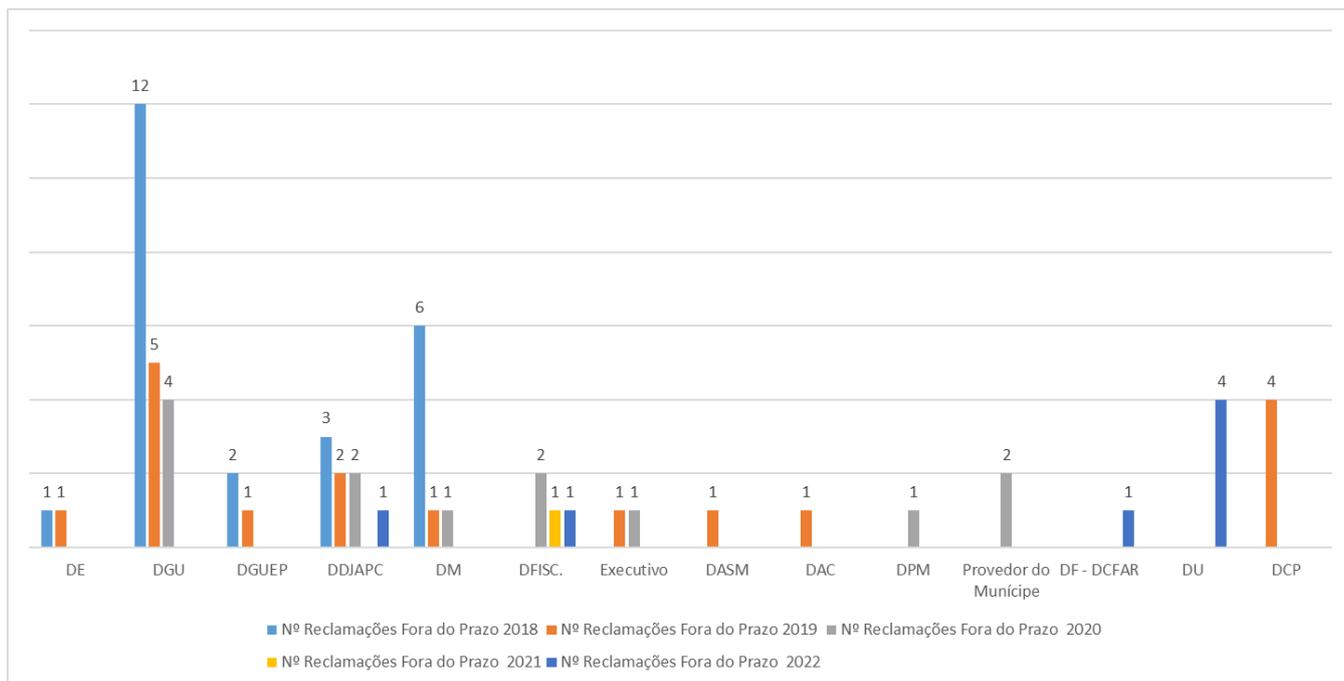


GRÁFICO 5 – NÚMERO DE RECLAMAÇÕES RESPONDIDAS FORA DO PRAZO, POR UO – COMPARATIVO 2018 / 2019 / 2020 / 2021/2022

3.8. REINCIDÊNCIA DE RECLAMAÇÕES

No que se refere à reincidência de reclamações, constata-se pelo **gráfico 6** que o número de reincidências diminuiu, comparativamente com os últimos dois anos.

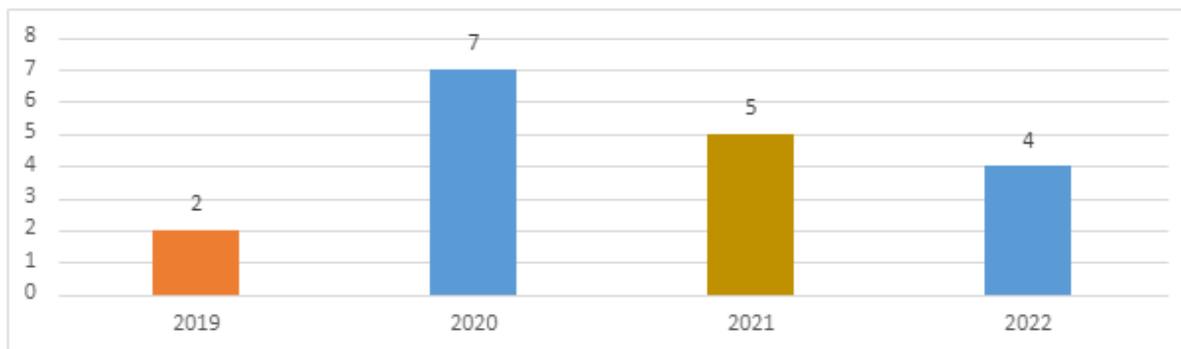


GRÁFICO 6 – NÚMERO DE REINCIDÊNCIAS DE RECLAMAÇÕES

4. CONCLUSÕES

Verifica-se que existe ainda algum trabalho de sensibilização a fazer junto do Executivo e Dirigentes para assegurar um melhor controlo da tramitação dos processos e, conseqüentemente, conseguirmos assegurar em todas as reclamações o cumprimento do prazo legal previsto.

Apesar de o Município ter registado em 2022 mais 22 reclamações do que em 2021, também tivemos um aumento do n.º de reclamações fora do prazo, o que não pode ser justificado apenas pelo aumento do n.º de reclamações.

Ao nível do tempo médio de resposta, temos conseguido manter-nos em abaixo do prazo legal previsto, não obstante, este indicador disfarça os incumprimentos que se vão verificando.

A DESIQ-UQEDO irá propor a inclusão de um novo indicador associado à gestão das reclamações que será “Taxa de reclamações respondidas dentro do prazo legal”, cuja meta será 100%.

Conforme já foi explanado em relatórios anteriores, uma das principais dificuldades na gestão das reclamações continua a ser a qualidade da informação prestada pelos serviços que nem sempre respondem a todas as questões mencionadas nas reclamações (o que obrigada a contactos adicionais por parte da DESIQ-UQEDO no sentido de esclarecer todas as questões) e também por muitas vezes a reclamação ter que ser informada por mais do que um serviço.

A DESIQ-UQEDO mantém as práticas adotadas em anos anteriores de:

- Enviar e-mails a informar os serviços de que lhes foi remetida uma reclamação;
- Enviar e-mails a informar dos dias em falta para terminar o prazo de resposta, sempre que as informações dos serviços não chegam nos 5 dias úteis previstos no procedimento de trabalho aprovado;
- Manter contacto permanente com os gestores das reclamações de cada serviço e com os Gabinetes de Apoio ao Executivo, para garantir agilidade no despacho e assinatura das respostas aos reclamantes;
- Comunicar aos serviços, quaisquer ações definidas e aprovadas pelo Executivo a implementar.

Não obstante algumas dificuldades ainda sentidas, entendemos que o processo de gestão das reclamações tem vindo a ser aprimorado e que já existe uma maior consciência por parte dos Serviços para o cumprimento do procedimento e da legislação em vigor e que entendemos ter condições para que seja possível assegurar em todas as reclamações o cumprimento dos prazos de resposta.

Elaborado por: DESIQ- UQEDO	Data: 10/01/2023	Aprovado por: Teresa Pestana	Data: 07/06/2023
---------------------------------------	----------------------------	--	----------------------------