



BRAGA

Município

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E
ELOGIOS

2023

ÍNDICE

Lista de Abreviaturas, Acrónimos e Siglas	2
Lista de Gráficos	3
Lista de Tabelas	3
1. NOTA INTRODUTÓRIA	4
2. ANÁLISE	6
2.1. DADOS GLOBAIS	6
2.2. DADOS RECLAMAÇÕES	8
2.2.1 RECLAMAÇÕES VS. VOLUME DE ATENDIMENTO	8
2.2.2 RECLAMAÇÕES VS. VOLUME DE ATENDIMENTO - ANÁLISE COMPARATIVA	9
2.2.3 DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	10
2.2.4 DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES – ANÁLISE COMPARATIVA	12
2.2.5. TEMPO DE RESPOSTA ÀS RECLAMAÇÕES	13
2.2.5. TEMÁTICAS ABORDADAS	14
2.3 DISTRIBUIÇÃO DOS ELOGIOS	15
2.4 DISTRIBUIÇÃO DAS SUGESTÕES	17
3. CONCLUSÕES	18

Lista de Abreviaturas, Acrónimos e Siglas

BU | Balcão Único
CMB | Câmara Municipal de Braga
DAC | Divisão de Apoio ao Cidadão
DASC | Divisão de Administração de Sistemas e Comunicação
DASM | Departamento de Apoio aos Serviços Municipais
DAT | Divisão de Apreciação Técnica
DC | Divisão de Cultura
DCF | Departamento Controlo Financeiro
DCHPA | Divisão do Centro Histórico, Património e Arqueologia
DCSS | Divisão de Coesão Social e Solidariedade
DDJAPC | Divisão de Desporto, Juventude, Associativismo e Participação Cívica
DE | Divisão de Educação
DESIQ | Departamento de Estratégica, Sistemas de Informação e Qualidade
DFE | Divisão de Fiscalização de Empreitadas
DFisc. | Divisão de Fiscalização
DGEM | Divisão de Gestão de Equipamentos Municipais
DGOEP | Divisão de Gestão de Ocupação do Espaço Público
DGRH | Divisão de Gestão de Recursos Humanos
DGU | Divisão de Gestão Urbanística
DM | Divisão de Mobilidade
DM | Divisão de Mobilidade
DMI | Divisão de Manutenção de Infraestruturas
DPatr. | Divisão de Património
DPM | Divisão da Polícia Municipal
DU | Departamento de Urbanismo
Exec. | Executivo
GVM | Gabinete Veterinário Municipal
UC | Unidade de Contraordenações
UCTPP | Unidade de Coordenação de Transportes Públicos de Passageiros
UMM | Unidade do Mercado Municipal
UO | Unidade Orgânica
UPCC | Unidade do Parque de Campismo e Caravanismo
UQEDO | Unidade de Qualidade, Estratégia e Desenvolvimento Organizacional

Lista de Gráficos

Gráfico 1 - Distribuição por tipologia/trimestre - 2023.....	7
Gráfico 2 – Correlação entre o volume de atendimentos e o volume das reclamações.	10
Gráfico 3 - Número de reclamações e prazo médio de resposta, por UO - 2023.	13
Gráfico 4 - Número de reclamações respondidas fora do prazo.	14
Gráfico 5 - Categorização das reclamações.	14

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Número de comunicações no âmbito da gestão de reclamações e sugestões - 2023.	6
Tabela 2 – Número de comunicações - últimos 3 anos.	7
Tabela 3 – Número de atendimentos e reclamações - 2023.	8
Tabela 4 - Meios de submissão das reclamações – 2023.	9
Tabela 5 - N.º de atendimentos e reclamações nos últimos 3 anos.	9
Tabela 6 - Número de reclamações por UO - 2023.	10
Tabela 7 - N.º de reclamações por UO - últimos três anos.....	12
Tabela 8 – Número de elogios por UO - últimos três anos.	15
Tabela 9 – Número de sugestões por UO – 2018 a 2023.	17

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 (E LEGISLAÇÃO SUBSEQUENTE)

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.

A referida lei prevê ainda mecanismos de audição e participação das cidadãs e dos cidadãos, destacando entre estes o sistema de elogios, sugestões e reclamações que deverão, preferencialmente, ser feitos online em plataformas próprias disponibilizadas na Internet.

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 da supramencionada legislação, 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 [...], no prazo de 48 horas, sendo o duplicado entregue ao reclamante (portaria 659/2006 de 3 de julho).

Cabe ao presidente da câmara municipal [...] 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.

O presente relatório compila e apresenta os dados geridos pela Unidade de Qualidade, Estratégia e Desenvolvimento Organizacional (UQEDO), 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 2023.

2. ANÁLISE

No ponto 2 do presente relatório proceder-se-á à análise dos dados de 2023 relativos às reclamações, elogios e sugestões. Será feita também uma comparação entre os últimos 3 anos – 2021, 2022 e 2023, procurando, sempre que possível, identificar-se correlações e tendências.

Para análise deste ponto é importante clarificar que foram contabilizadas um total de 72 Unidades Orgânicas (UO) e/ou Serviços aos quais poderiam ser associadas as reclamações/ elogios/ sugestões. Estas 72 unidades correspondem a:

- 69 UO identificadas na Estrutura Orgânica, Nuclear e Flexível dos Serviços do Município de Braga (através do Despacho n.º 4626/2022 alterado pelo Despacho n.º 12033/2023, de 13 de outubro) e que em 2023 já tinham dirigente designado ou que já se encontravam formalmente constituídas,
- o Gabinete Veterinário Municipal, apesar de não ter dirigente,
- o Executivo Municipal,
- a Câmara Municipal de Braga (CMB), para situações de cariz genérico.

Importa ainda referir que as comunicações analisadas encontram-se registadas na gestão documental do Município de Braga, tendo sido submetidas no Balcão Único (online, presencial ou pelo email municipe@cm-braga.pt) ou porque o serviço que o recebeu o encaminhou para registo. É expectável que existam outras comunicações que não estejam espelhados neste documento, nem nos relatórios trimestrais, por ser apenas de conhecimento do serviço em causa.

2.1. DADOS GLOBAIS

Os dados compilados na presente secção, dizem respeito à análise global da gestão de reclamações, sugestões e elogios no ano de 2023.

Globalmente foram registados um total de 153 comunicações, distribuídas conforme tabela 1.

Tabela 1 - Número de comunicações no âmbito da gestão de reclamações e sugestões - 2023.

RECLAMAÇÕES*	EXPOSIÇÕES	ELOGIOS	SUGESTÕES
97	10	43	3

Como se pode demonstrar pela análise do **gráfico infra**, o 1.º trimestre é o que possui menor número de comunicações (29) em oposição ao 3º trimestre (55 comunicações); o 2º e o 4º trimestre têm valores muito similares - 34 e 35 comunicações recebidas, respetivamente. O número mais elevado de comunicações no 3º trimestre pode ser reflexo do aumento das dinâmicas, respostas e atividades promovidas pelo Município no período de Verão.

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS – 2023

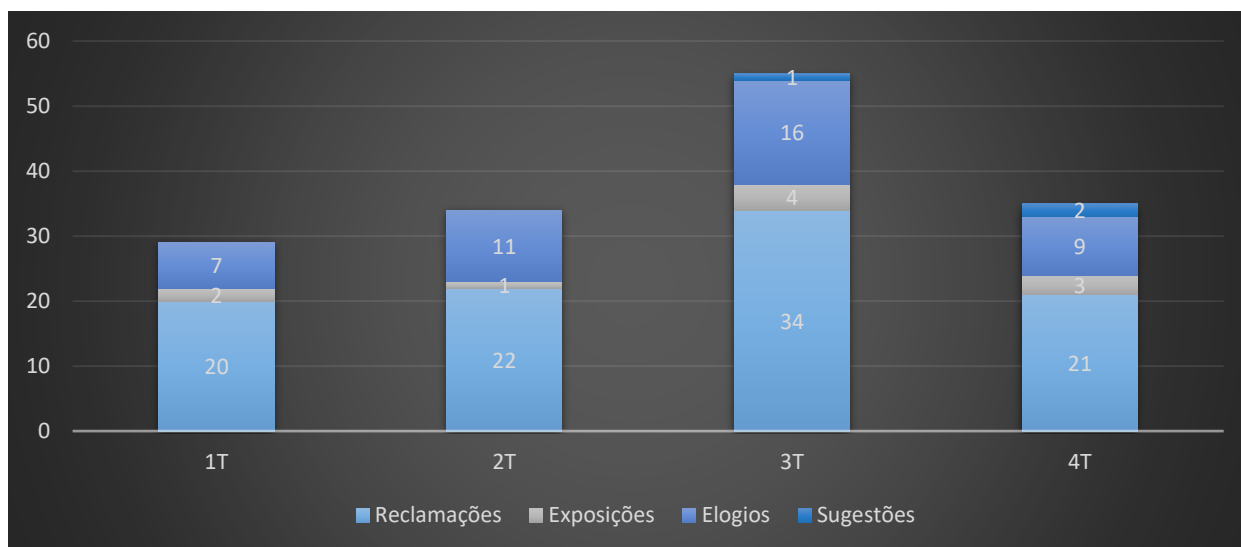


Gráfico 1 - Distribuição por tipologia/trimestre - 2023.

Comparando estes dados com os de anos transatos verifica-se um aumento de todas as tipologias de comunicações, exceto das sugestões.

Tabela 2 – Número de comunicações - últimos 3 anos.

N.º Comunicações	2021	2022	2023	Taxa de variação 2022/2023
Reclamações	58	80	97	21%
Exposições	3	1	10	900%
Elogios	50	40	43	8%
Sugestões	4	5	3	-40%

Ressalta da análise da tabela o aumento tão significativo (900%) do número de exposições, que é justificada pela reclassificação, pela equipa da UQEDO, de algumas Reclamações em Exposições, devido ao teor dos mesmos e que, posteriormente, são encaminhadas para o serviço competente tramitar nos termos adequados.

2.2. DADOS | RECLAMAÇÕES

Nos pontos seguintes abordar-se-ão os dados relativos às reclamações.

2.2.1 RECLAMAÇÕES VS. VOLUME DE ATENDIMENTO

O Balcão Único (BU) é a “porta de entrada” para a grande maioria das interações entre os munícipes e o Município, julgando-se, por isso, pertinente avaliar o grau de correlação entre os atendimentos efetuados por esse serviço e o número de reclamações recebidas.

Este ano será incluído também o número de atendimentos efetuado pela Divisão de Polícia Municipal (DPM), que irão complementar os dados dos atendimentos no BU, apesar de corresponderem a 5% ou menos dos atendimentos gerais.

A tabela a seguir apresenta os dados relativos ao volume de atendimentos do BU e da DPM em 2023, bem como o número de reclamações registradas.

Tabela 3 – Número de atendimentos e reclamações - 2023.

N.º de Atendimentos	2023			
	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Presencial BU	9 722	9 529	10 333	8 645
Telefónico BU	18 317	21 536	21 172	21 382
Online BU	6 639	6 463	5 908	6 680
Atendimento Correio Eletrónico	7 600	6 750	7 517	9 526
Total Atendimento BU	42 278	44 278	44 930	46 233
Total Atendimento DPM	2 274	1 663	1 857	1 730
TOTAL ATENDIMENTOS	44 552	45 941	46 787	47 963
TOTAL RECLAMAÇÕES	19	23	34	21
Relação entre Reclamações e Atendimentos	0,04%	0,05%	0,07%	0,04%

Verifica-se, da análise dos dados da tabela, que o número de reclamações é absolutamente residual face ao número de atendimentos realizados, correspondendo a menos de 1%.

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS – 2023

Em 2023 o Balcão Único registou **97 reclamações**, rececionadas por diferentes meios:

Tabela 4 - Meios de submissão das reclamações – 2023.

Meio Submissão	1º T	2ºT	3ºT	4ºT
Email	2	7	7	4
Livro de Reclamações	13	9	20	8
Livro de Reclamações Eletrónico	0	0	2	4
Portal da Queixa	1	2	0	0
Requerimento	3	1	2	2
Website Fale Connosco	1	2	3	3

Da análise da tabela supra verificamos que o meio mais utilizado, em todos os trimestres, para apresentar as reclamações é o Livro de Reclamações, com uma percentagem que varia entre os 65% do 1º trimestre e os 38% no último trimestre do ano.

É também relevante salientar que, até ao 3º trimestre, o Município de Braga nunca tinha recebido reclamações via Livro de Reclamações Vermelho Eletrónico, tendo nos últimos dois trimestres recebido seis.

2.2.2 RECLAMAÇÕES VS. VOLUME DE ATENDIMENTO - ANÁLISE COMPARATIVA

Da análise da tabela infra é possível conferir um crescimento exponencial nestes três anos, seja ao nível dos atendimentos (aumento de 25% para 2022 e de 20% para 2023), seja ao nível das reclamações apresentadas.

Tabela 5 - N.º de atendimentos e reclamações nos últimos 3 anos.

N.º de Atendimentos	2021				2022				2023			
	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Presencial BU	1 151	1 421	1 693	2 378	7 026	6 078	7 597	8 606	9 722	9 529	10 333	8 645
Telefónico BU	23 411	26 114	25 024	22 379	21 065	16 672	16 983	16 885	18 317	21 536	21 172	21 382
Online BU	4 655	5 141	4 516	5 852	5 687	5 334	4 812	4 464	6 639	6 463	5 908	6 680
Correio Eletrónico BU	-	-	-	-	11 344	8 570	6 762	6 874	7 600	6 750	7 517	9 526
Total BU	29 217	32 676	31 233	30 609	45 122	36 654	36 154	36 829	42 278	44 278	44 930	46 233
Total DPM	-	-	-	-	-	-	-	-	2 274	1 663	1 857	1 730
TOTAL ATENDIMENTOS	29 217	32 676	31 233	30 609	45 122	36 654	36 154	36 829	44 552	45 941	46 787	47 963

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS – 2023

N.º de Atendimentos	2021				2022				2023			
	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
TOTAL RECLAMAÇÕES	8	17	17	15	25	15	20	20	19	23	34	21

É possível corroborar uma relação entre o crescimento dos atendimentos e das reclamações através de uma correlação positiva de 0,77 (coeficiente de correlação de Pearson). Tal informação pode ser validada na análise do gráfico infra:

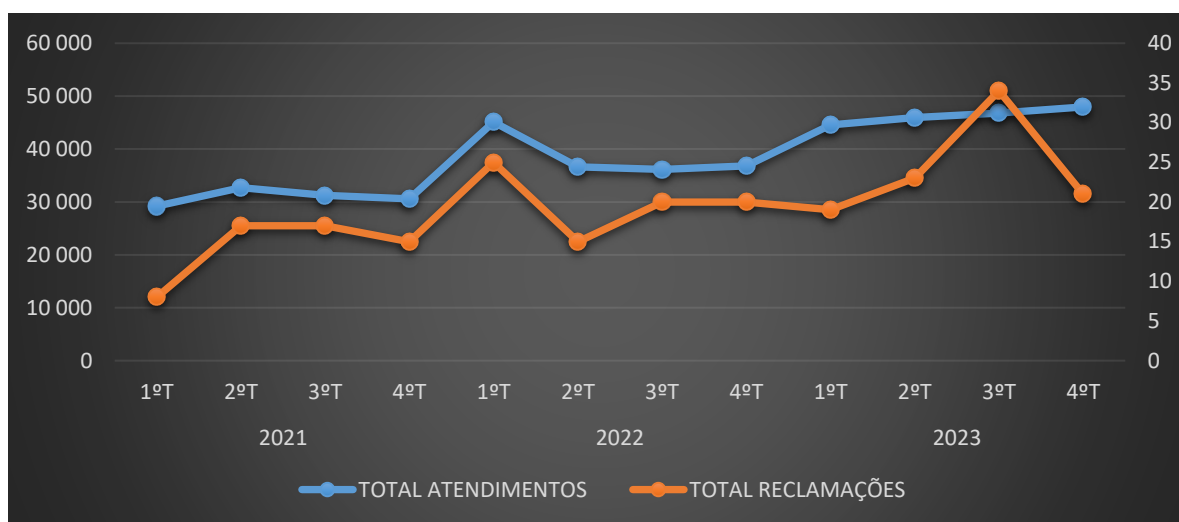


Gráfico 2 – Correlação entre o volume de atendimentos e o volume das reclamações.

Sobressai, da análise da tabela e do gráfico anterior, o número de reclamações recebidas no 3º trimestre de 2023, sendo a única explicação detetada o facto de corresponder a um período (julho, agosto e setembro) com elevada dinâmica municipal o que pode originar alguma insatisfação superior ao habitual.

2.2.3 DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

Em 2023 foram registadas um total de **97 reclamações**, com a distribuição indicada na **Tabela infra**.

Tabela 6 - Número de reclamações por UO - 2023.

Unidades Orgânicas/ Serviços	2023
Executivo (Exec)	1
Câmara Municipal de Braga (CMB)	2
Gabinete Veterinário Municipal (GVM)	2
Unidade do Parque de Campismo e Caravanismo (UPCC)	2

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS – 2023

Unidades Orgânicas/ Serviços	2023
Divisão de Desporto, Juventude, Associativismo e Participação Cívica (DDJAPC)	24
Divisão de Educação (DE)	1
Divisão de Polícia Municipal (DPM)	18
Unidade de Coordenação de Transportes Públicos de Passageiros (UCTPP)	8
Divisão de Fiscalização (DFisc)	6
Divisão de Apoio ao Cidadão (DAC)	2
Divisão de Administração de Sistemas e Comunicação (DASC)	1
Unidade de Qualidade, Estratégica e Desenvolvimento Organizacional (UQEDO)	1
Unidade de Contencioso (UC)	2
Divisão de Gestão de Recursos Humanos (DGRH)	1
Divisão de Património (DPatr.)	1
Divisão de Mobilidade (DM)	1
Departamento de Urbanismo (DU)	2
Divisão de Gestão Urbanística (DGU)	2
Divisão de Apreciação Técnica (DAT)	2
Divisão de Gestão de Equipamentos Municipais (DGEM)	4
Unidade do Mercado Municipal (UMM)	1
Divisão de Manutenção de Infraestruturas (DMI)	2
Divisão de Fiscalização de Empreitadas (DFE)	2
Entidades Externas	9
TOTAL	97

Do total de 97 reclamações submetidas ao Município de Braga, 9 destinavam-se a entidades externas. Nesses casos, o Município encaminhou as mesmas para os organismos competentes e informou os reclamantes da diligência desenvolvida.

Da análise dos dados da tabela é possível verificar uma concentração das mesmas (60 reclamações que corresponde a 68% das mesmas) em apenas 5 UO, sendo que os restantes serviços tiveram apenas um ou duas reclamações. No entanto, estas cinco unidades têm uma forte interação com os municípios, seja pela disponibilização de instalações/ serviços múltiplos, como espaços desportivos (DDJAPC), o centro coordenador de transportes de Braga (UCTPP) ou cemitérios (DGEM), ou pelo cariz de maior controlo e fiscalização da Divisão de Fiscalização e da Polícia Municipal, o que justifica o maior número de intervenções dos municípios.

2.2.4 DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES – ANÁLISE COMPARATIVA

Na tabela infra apresenta-se uma análise comparativa do número de reclamações dos últimos três anos.

Tabela 7 - N.º de reclamações por UO - últimos três anos.

Unidades Orgânicas	2021	2022	2023	Variação (22 vs 23)	Variação (21/22 vs 23)
Executivo	4	0	1	↑	↓
Câmara Municipal de Braga	0	0	2	↑	↑
Gabinete Veterinário Municipal	0	0	2	↑	↑
Unidade do Parque de Campismo e Caravanismo	0	0	2	↑	↑
Divisão de Desporto, Juventude, Associativismo e Participação Cívica	6	22	24	↑	↑
Divisão de Coesão Social e Solidariedade	0	1	0	↓	↓
Divisão de Educação	0	0	1	↑	↑
Divisão de Polícia Municipal	19	14	18	↑	↑
Unidade de Coordenação de Transportes Públicos de Passageiros	0	3	8	↑	↑
Direção Municipal de Gestão	1	0	0	=	↓
Divisão de Fiscalização	7	10	6	↓	↓
Divisão de Apoio ao Cidadão	6	7	2	↓	↓
Departamento de Estratégia, Sistemas de Informação e Qualidade	1	2	0	↓	↓
Divisão de Administração de Sistemas e Comunicação	0	0	1	↑	↑
Unidade de Qualidade, Estratégica e Desenvolvimento Organizacional	0	0	1	↑	↑
Unidade de Contraordenações	0	0	2	↑	↑
Divisão de Gestão de Recursos Humanos	0	0	1	↑	↑
Divisão de Controlo de Receita	0	1	0	↓	↓
Divisão de Património	0	0	1	↑	↑
Divisão de Planeamento	0	2	0	↓	↓
Divisão de Mobilidade	0	0	1	↑	↑
Departamento de Urbanismo	0	6	2	↓	↓
Divisão de Gestão Urbanística	3	0	2	↑	↑
Divisão de Apreciação Técnica	0	0	2	↑	↑
Divisão de Gestão de Ocupação do Espaço Público	2	2	0	↓	↓
Departamento de Apoio aos Serviços Municipais	4	3	0	↓	↓
Divisão de Gestão de Equipamentos Municipais	0	0	4	↑	↑
Unidade do Mercado Municipal	0	0	1	↑	↑
Divisão de Manutenção de Infraestruturas	0	0	2	↑	↑
Divisão de Fiscalização de Empreitadas	0	0	2	↑	↑
Entidades Externas	5	7	9		
TOTAL	58	80	97		

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS – 2023

Da análise da tabela supra pode-se aferir:

- O número de reclamações associado a alguns Departamentos é menor em 2023, verificando-se o aumento nas UO flexíveis neles integradas, como por exemplo: do DU face à DGU e DAT; do DESIQ face à DASC e UQEDO; e do DASM face à DGEM, UMM e DMI;
- A quase estagnação do crescimento do número de reclamações da DDJAPC;
- A diminuição do número de reclamações associadas à Divisão de Apoio ao Cidadão.

2.2.5. TEMPO DE RESPOSTA ÀS RECLAMAÇÕES

O **tempo médio de resposta**, em 2023, foi de **9 dias úteis**, abaixo do prazo legal de 15 dias úteis e igual a 2021 e inferior a 2022 (10 dias).

No gráfico infra, apresentamos uma análise comparativa do tempo médio de resposta às reclamações com o número de reclamações recebidas, por unidade orgânica.

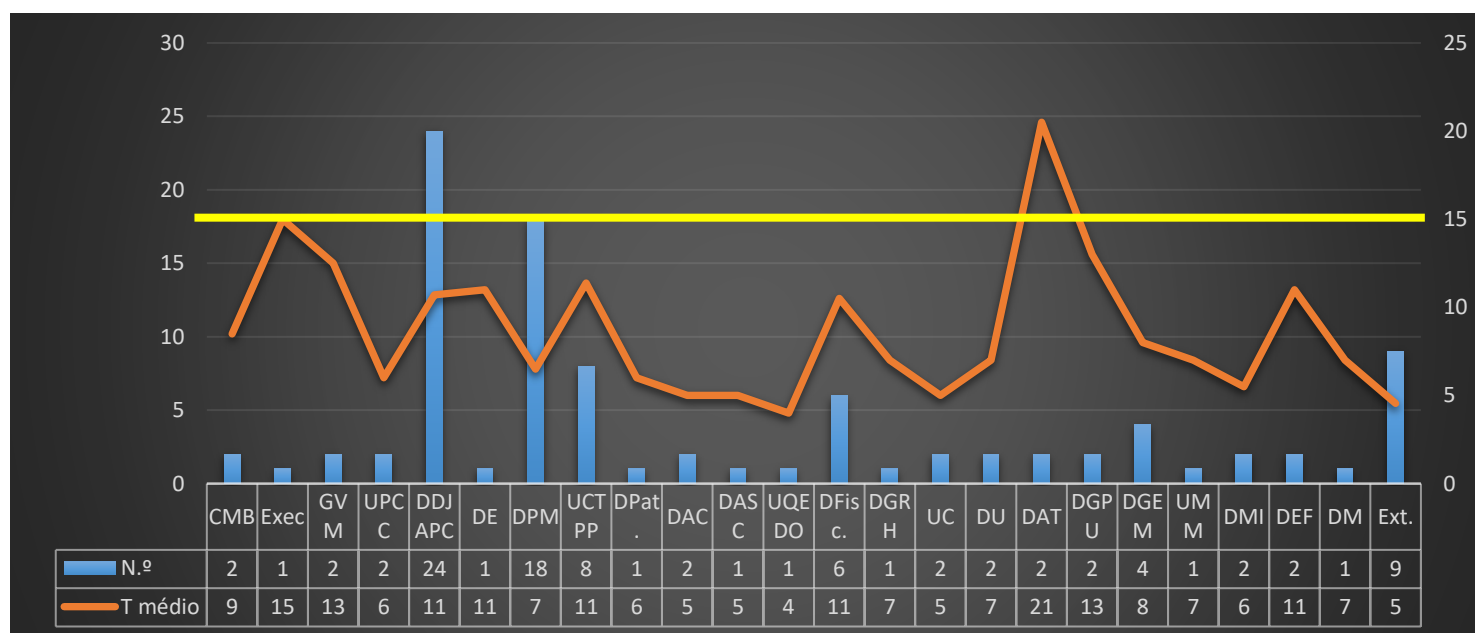


Gráfico 3 - Número de reclamações e prazo médio de resposta, por UO - 2023.

Ao analisarmos o prazo de resposta de cada reclamação, verificamos que dum total de 97 reclamações 3 foram respondidas após os 15 dias, o que corresponde a uma taxa de 3% de incumprimento do prazo legal.

Comparando os três anos (2021, 2022 e 2023) observa-se uma clara diminuição do número de reclamações respondidas fora do prazo de 2022 para 2023 (7 para 3).

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS – 2023

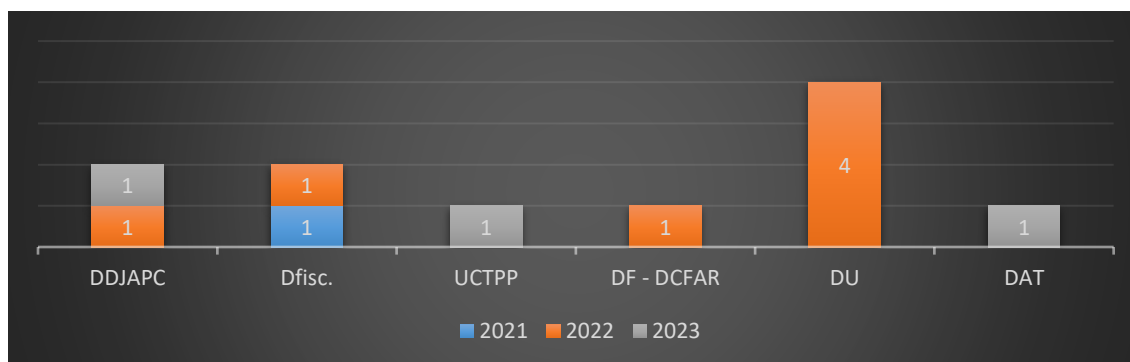


Gráfico 4 - Número de reclamações respondidas fora do prazo.

2.2.5. TEMÁTICAS ABORDADAS

A partir de 2023 passou-se a catalogar as reclamações de acordo com as seguintes categorias:

- Qualidade do serviço prestado: comportamento de colaboradores,
- Qualidade do serviço prestado: não cumprimento de prazo,
- Qualidade do serviço prestado: instalações e serviços complementares,
- Qualidade do serviço prestado (outros),
- Reclamação sobre ato administrativo.

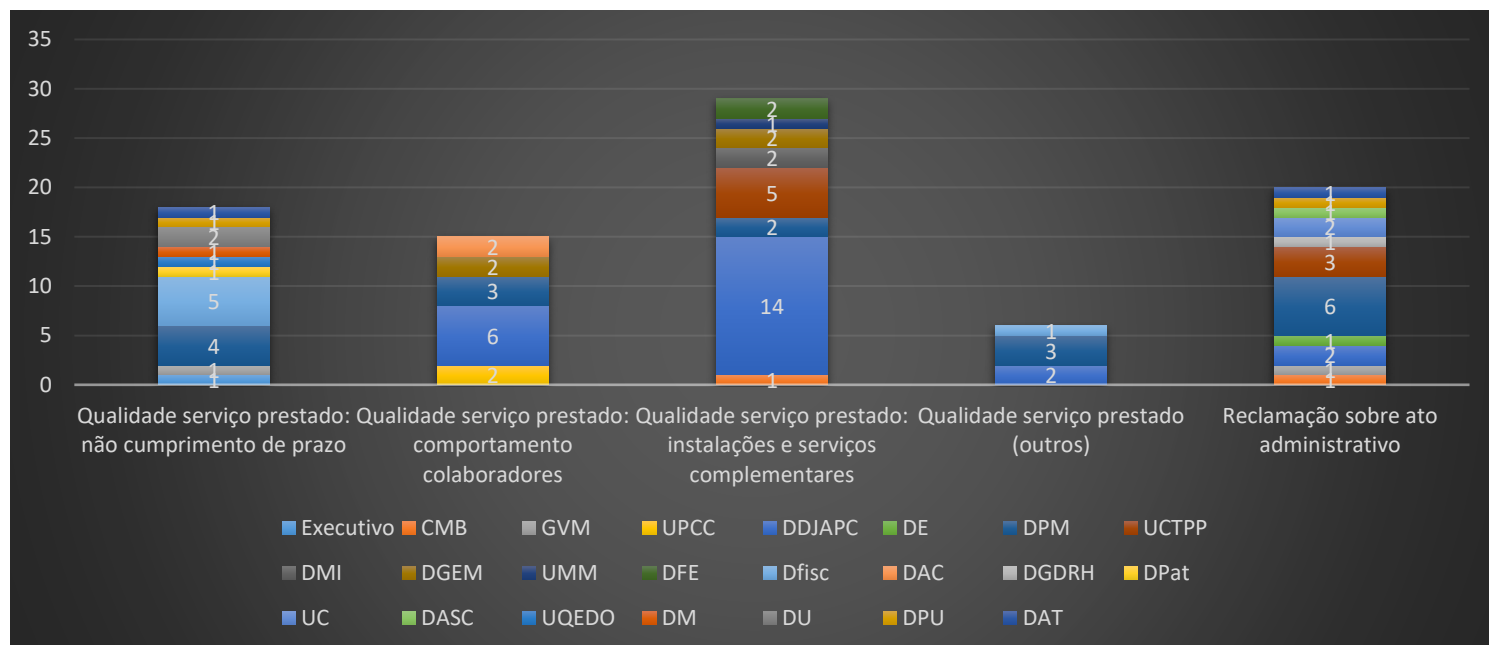


Gráfico 5 - Categorização das reclamações.

Da análise do gráfico supra, e no que concerne às 88 reclamações destinadas ao Município de Braga (as restantes 9 eram para entidades externas), verifica-se que as questões que originam mais reclamações são as relacionadas com as instalações e/ou serviços complementares (29 reclamações - 33%), seguida das reclamações por ato administrativo (20 reclamações - 23%) e do não cumprimento dos prazos (18 reclamações - 20%).

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS – 2023

2.3 DISTRIBUIÇÃO DOS ELOGIOS

Em 2023 foram registados 43 elogios, distribuídos por 19 UO, mais 3 do que no ano de 2022, mas menos do que em 2021.

Tabela 8 – Número de elogios por UO - últimos três anos.

Unidade Orgânica	2021	2022	2023	Variação (21/22 e 23)
Executivo	1	4	0	↓
Companhia de Bombeiros Sapadores	0	0	1	↑
Divisão de Ambiente, Alterações Climáticas e Política Animal	0	1	2	↑
Divisão de Cultura	1	1	5	↑
Divisão de Economia e Turismo	0	1	1	=
Divisão de Desporto, Juventude, Associativismo e Participação Cívica	4	3	2	↓
Divisão de Coesão Social e Solidariedade	7	4	1	↓
Divisão de Educação	6	1	4	=
Divisão da Polícia Municipal	3	0	1	↓
Divisão de Fiscalização	0	0	1	↑
Divisão de Apoio ao Cidadão	20	22	10	↓
Departamento de Estratégica, Sistemas de Informação e Qualidade	1	0	0	↓
Unidade de Qualidade, Estratégia e Desenvolvimento Organizacional	0	0	2	↑
Unidade de Contraordenações	0	0	1	↑
Divisão de Planeamento	1	0	0	↓
Departamento de Urbanismo	0	1	1	=
Divisão de Gestão Urbanística	0	0	1	↑
Divisão de Apreciação Técnica	0	0	1	↑
Divisão de Ocupação de Espaço Público	0	1	0	↓
Divisão de Mobilidade	0	0	4	↑
Unidade do Mercado Municipal	1	0	0	↓
Divisão do Centro Histórico, Património e Arqueologia	1	0	1	=
Divisão de Eletromecânica, Iluminação Pública e Energia	0	1	1	=
Divisão de Espaços Verdes e Jardins	1	0	3	↑
TOTAL	47	40	43	

Da análise da tabela verificamos que, na maioria dos casos, os serviços têm apenas um elogio - 11 UO, que corresponde a 58%.

Os elogios rececionados podem ser divididos em duas categorias:

- elogio a atividades ou ações promovidas pelo Município - **20** (e que tanto podem corresponder a atividades mais estruturadas como a Noite Branca, Programa Incluir ou a intervenções mais habituais, como a colocação de um corredor destinado aos transportes públicos);
- elogio a colaboradores dos mais diversos serviços - **23** e, que em algumas situações, advém de ações desenvolvidas pelos mesmos (como por exemplo, o elogio aos colaboradores da DEVJ pelos jardins).

Procedendo-se à comparação dos últimos três anos, não é possível identificar uma tendência com anos anteriores e que permita aferir um maior/menor grau de satisfação com o município.

Dos dados apresentados na tabela será, no entanto, pertinente mencionar o decréscimo significativo de elogios à DAC.

2.4 DISTRIBUIÇÃO DAS SUGESTÕES

As sugestões podem ter origem na Caixa de Sugestões existente na receção do Balcão Único, através de requerimento próprio, email ou no site institucional (“Fale connosco”).

Em 2023, foram registados um total de 3 sugestões com a distribuição indicada na tabela infra.

Tabela 9 – Número de sugestões por UO – 2018 a 2023.

Unidade Orgânica	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Executivo	0	0	2	0	0	0
Divisão de Cultura	1	0	0	0	1	1
Divisão de Desporto, Juventude, Associativismo e Participação Cívica	2	1	0	0	1	0
Unidade de Coordenação de Transportes Públicos de Passageiros	0	0	0	0	1	0
Divisão de Ocupação de Espaço Público	0	0	1	0	0	0
Departamento Controlo Financeiro	0	1	0	0	0	0
Divisão de Apoio ao Cidadão	13	9	5	0	0	1
Departamento de Estratégica, Sistemas de Informação e Qualidade	2	0	3	4	1	0
Divisão de Mobilidade	1	1	1	0	1	1
Divisão do Centro Histórico, Património e Arqueologia	0	1	0	0	0	0
Departamento de Urbanismo + Divisão de Apoio ao Cidadão + Divisão de Fiscalização	0	0	1	0	0	0
TOTAL	19	13	13	4	5	3

O número de sugestões recebidas é o mais baixo dos últimos seis anos, verificando-se um decréscimo consistente nos últimos três anos.

Importa referir que, nos anos pré-pandemia, o maior número de sugestões era efetuado através da Caixa de Sugestões disponível na receção do Balcão Único. Com os atendimentos por marcação (medida iniciada durante a pandemia e que se manteve após a retirada das restrições) verifica-se que existem muito menos sugestões, sendo previsível que tal ocorra por as pessoas passarem menos tempo em espera na receção.

De referir que nenhuma das três sugestões recebidas em 2023 foi submetida via Caixa de Sugestões.

3. CONCLUSÕES

Da análise dos dados apresentados verifica-se a clara diminuição do número de reclamações respondidas fora do prazo, no entanto, o objetivo tem de ser garantir a resposta a todas as reclamações dentro do prazo, ainda não alcançado em 2023.

Desse modo, ressalta a necessidade de continuar o trabalho de divulgação e sensibilização junto dos diversos intervenientes para assegurar um melhor controlo da tramitação dos processos e, consequentemente, assegurar-se o cumprimento do prazo legal previsto em todas as reclamações.

Importa ainda salientar o trabalho desenvolvido pela UQEDO no sentido de procurar, através da categorização das reclamações, identificar as áreas que originam maior número de reclamações.

No que se reporta ao número de elogios e sugestões efetuadas aos serviços, considera-se existir uma forte probabilidade de este ser superior ao apresentado no presente relatório, fruto do não registo das mesmas na gestão documental e não encaminhamento para conhecimento deste serviço.

Não obstante algumas dificuldades ainda sentidas, considera-se 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.

Elaborado por: Rita Simões	Data: 27/02/2024	Verificado por: Alexandra Fernandes	Data: 27/02/2024	Aprovado por: Teresa Pestana	Data: 26/03/2024
--------------------------------------	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------