



**RESUMO RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES  
E ELOGIOS**

**– [2024]**



ÍNDICE

Índice de Tabelas ..... 2

Índice de Gráficos ..... 2

1 – NOTA INTRODUTÓRIA ..... 3

2 – ANÁLISE ..... 3

2.1. Dados Globais ..... 3

2.1.1. Análise de tendências..... 4

Índice de Tabelas

Tabela 1 - N.º de comunicações 2024 ..... 3

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Distribuição Reclamações (registadas/respondidas) por Trimestre ..... 3

Gráfico 2 - Análise de Tendências - N.º de Comunicações por Tipologia ..... 4

Gráfico 3 - Análise de Tendências - N.º de Reclamações por trimestre/ano ..... 4



1 – NOTA INTRODUTÓRIA

O presente resumo 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 2024.

2 – ANÁLISE

Neste ponto proceder-se-á à análise dos dados de 2024 relativos às reclamações, elogios e sugestões. Será feita também uma comparação entre os últimos 3 anos – 2022, 2023 e 2024, procurando, sempre que possível, identificar-se correlações e tendências.

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 2024.

Globalmente foram registados um total de 148 comunicações, distribuídas conforme **tabela 1**.

| Âmbito      | TOTAL |
|-------------|-------|
| Reclamações | 106   |
| Elogios     | 40    |
| Sugestões   | 2     |
|             | 148   |

Tabela 1 - N.º de comunicações 2024

Ao nível da distribuição por trimestre, verifica-se que o 3.º trimestre foi o que teve maior número de reclamações. Este aumento tem vindo a verificar-se como uma tendência muito relacionada com a abertura ao público de instalações sazonais, como as piscinas.

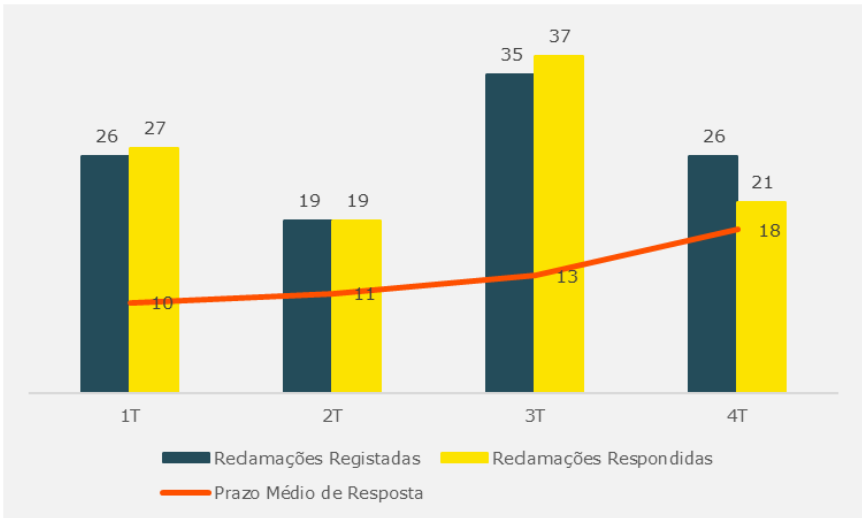


Gráfico 1 - Distribuição Reclamações (registadas/respondidas) por Trimestre



2.1.1. Análise de tendências

Em termos comparativos, 2024 foi um ano em que tivemos um aumento do n.º de reclamações, confirmando a tendência que já se vinha verificando nos anos anteriores. Relativamente aos elogios e sugestões não houve uma variação tão expressiva.

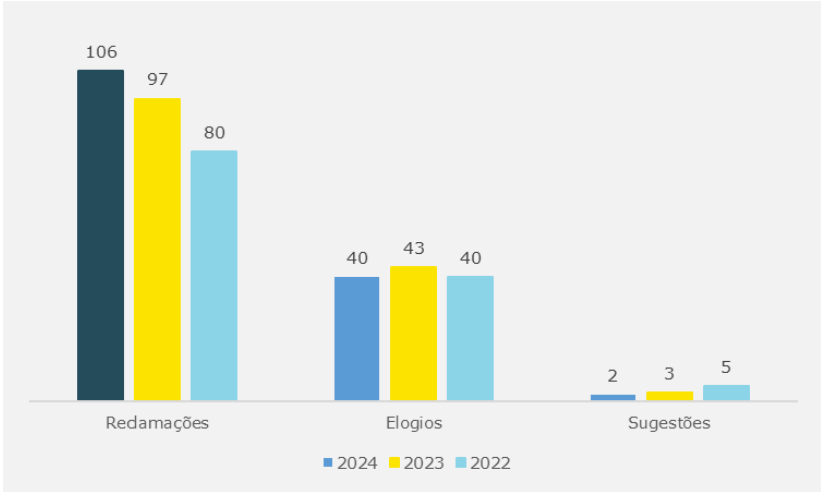


Gráfico 2 - Análise de Tendências - N.º de Comunicações por Tipologia

Ao nível da distribuição por trimestre, verifica-se que o 3.º trimestre é sempre mais penalizador ao nível do n.º de reclamações rececionadas, fator diretamente relacionado com o aumento das dinâmicas, respostas e atividades promovidas pelo Município no período de Verão.

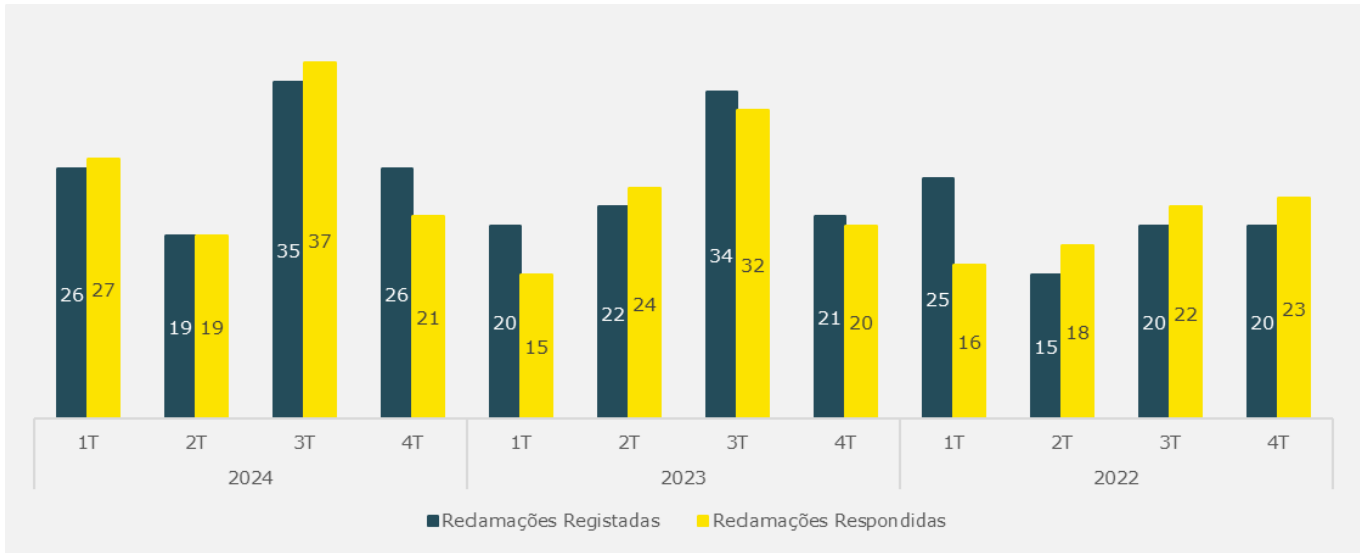


Gráfico 3 - Análise de Tendências - N.º de Reclamações por trimestre/ano

Em 2024, o prazo médio de resposta apurado foi de **13 dias úteis**, o que constitui um agravamento face à tendência que se vinha a verificar em anos transatos.



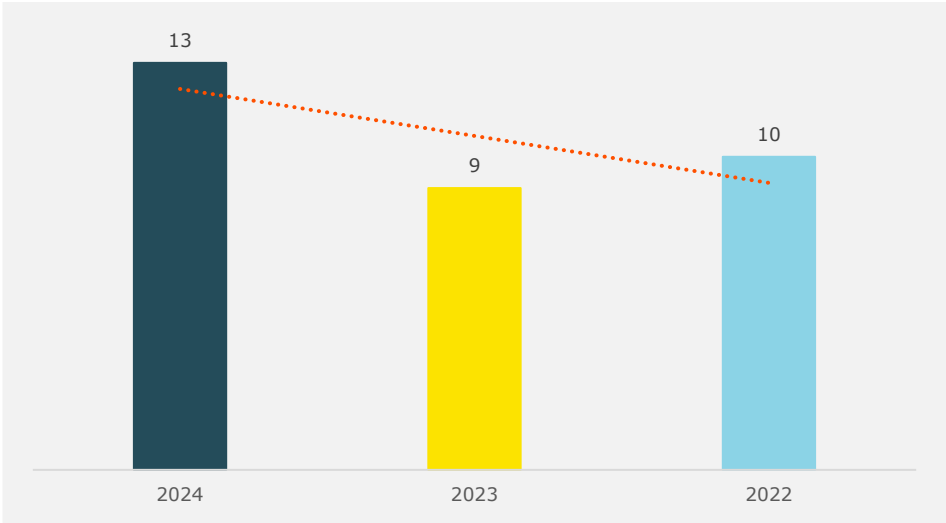


Gráfico 4 – Análise de Tendências – Prazo médio de resposta/ano

| Elaborado:                                                        | Data:      |
|-------------------------------------------------------------------|------------|
| Unidade de Qualidade, Estratégia e Desenvolvimento Organizacional | 26/02/2025 |