

BRAGA
Município

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

2017

ÍNDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA	3
2. INTRODUÇÃO.....	5
3. ANÁLISE	5
3.1. ANÁLISE GLOBAL.....	5
3.1.1 DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	6
3.1.2. DISTRIBUIÇÃO DOS ELOGIOS	7
3.1.3. DISTRIBUIÇÃO DOS AGRADECIMENTOS	7
3.1.4. DISTRIBUIÇÃO DAS SUGESTÕES.....	8
3.2. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA.....	8
4. CONCLUSÕES.....	9

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 2017.

3. ANÁLISE

3.1. ANÁLISE GLOBAL

Os dados compilados na presente secção, dizem respeito à análise global da gestão de reclamações, sugestões, elogios e agradecimentos em 2017.

Como se pode demonstrar pela análise do gráfico 1, o n.º de reclamações foi aumentando com o avançar do ano, tendo chegado às 32 reclamações no 4.º trimestre. Entendemos também que este aumento tem também um reflexo político, uma vez que o aumento das reclamações também coincidiu com as campanhas eleitorais, situação que acaba por ter reflexo na comunicação entre os Municípes e a Autarquia.

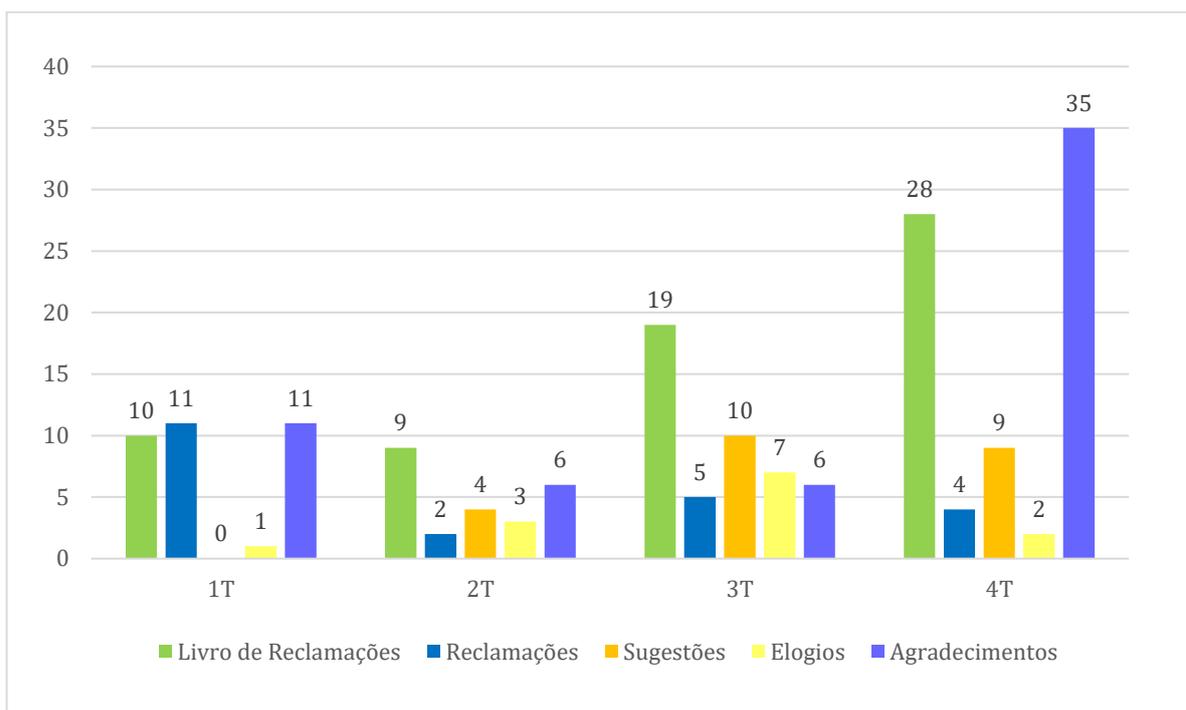


GRÁFICO 1 – DISTRIBUIÇÃO POR TIPOLOGIA/TRIMESTRE

No total, no ano de 2017, foram registados e concluídos um total de:

LIVRO DE RECLAMAÇÕES	RECLAMAÇÕES*	ELOGIOS	AGRADECIMENTOS	CAIXA DE SUGESTÕES
66	22	13	58	30

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

3.1.1 DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

As reclamações rececionadas no Município em 2017 tiveram origem no Livro de Reclamações, em requerimento próprio para reclamação, correio, correio eletrónico e através do portal do município.

Em 2017, foram registadas um total de 88 reclamações com a seguinte distribuição pelas unidades orgânicas, sendo que 4 reclamações ainda se encontram em aberto:

Unidade Orgânica	N.º Total de Reclamações concluídas
Parque de Campismo	2
Divisão de Inovação, Sistemas de Informação e Qualidade	1
Divisão de Obras de Vias e Infraestruturas	1
Divisão de Educação	2
Externas	3
Direção Municipal de Urbanismo, Ordenamento e Planeamento – Secretaria de Apoio	3
Divisão Financeira	3
Gabinete de Apoio à Presidência	1
Divisão de Gestão Urbanística e Espaço Público	5
Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo	8
Executivo	4
Divisão de Trânsito e Mobilidade	12
Cemitério	4
Divisão de Apoio ao Cidadão	8
Polícia Municipal	14
Departamento de Gestão Urbana	9
Divisão de Fiscalização	4
	84

TABELA 1 – N.º DE RECLAMAÇÕES POR UNIDADE ORGÂNICA

3.1.2. DISTRIBUIÇÃO DOS ELOGIOS

Em 2017, foram registados um total de 13 elogios com a seguinte distribuição pelas unidades orgânicas:

Unidade Orgânica	N.º Total de Elogios
Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo	2
Companhia de Sapadores Bombeiros	2
Divisão de Educação	1
Divisão de Apoio ao Cidadão	4
Executivo	1
Divisão de Trânsito e Mobilidade	1
Gabinete de Apoio à Pessoa Idosa	1
	13

TABELA 2 – N.º DE ELOGIOS POR UNIDADE ORGÂNICA

3.1.3. DISTRIBUIÇÃO DOS AGRADECIMENTOS

Em 2017, foram registados um total de 58 elogios com a seguinte distribuição pelas unidades orgânicas:

Unidade Orgânica	N.º Total de Agradecimentos
Companhia de Sapadores Bombeiros	4
Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo	11
Executivo	13
Gabinete de Inserção Profissional	1
Polícia Municipal	2
Divisão de Ambiente e Espaços Verdes	2
Divisão de Inovação, Sistemas de Informação e Qualidade	1
Divisão de Apoio às Atividades Económicas	20
Divisão de Apoio ao Cidadão	2
Divisão de Cultura	1
Divisão de Educação	1
Serviço de Arqueologia	1
Divisão de Trânsito e Mobilidade	1
Gabinete de Ação Social	1
	58

TABELA 3 – N.º DE AGRADECIMENTOS POR UNIDADE ORGÂNICA

Os agradecimentos têm origem, normalmente, em correio eletrónico dirigidos ao email do Município ou aos próprios serviços que encaminham depois os emails para registo.

3.1.4. DISTRIBUIÇÃO DAS SUGESTÕES

Em 2017, foram registados um total de 23 sugestões com a seguinte distribuição pelas unidades orgânicas:

Unidade Orgânica	N.º Total de Sugestões
Divisão de Apoio ao Cidadão	16
Divisão Financeira	1
Executivo	4
Divisão de Cultura	1
Divisão de Trânsito e Mobilidade	1
	23

TABELA 4 – N.º DE SUGESTÕES POR UNIDADE ORGÂNICA

As sugestões têm origem na Caixa de Sugestões existente na receção do Balcão Único ou através de requerimento próprio.

3.2. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

No que diz respeito a tempos médios, e ainda que tenhamos 2 reclamações em curso, conseguimos concluir o ano de 2017 com um **tempo médio de resposta de 9 dias**, ainda que tenham existido várias reclamações que ultrapassaram o prazo de resposta definido de 15 dias.

No **gráfico 1**, apresentamos o tempo médio de resposta às reclamações por unidade orgânica. No final do ano, apenas a DGU e a DFISC, com um total de 9 e 4 reclamações concluídas à data da elaboração deste relatório, respetivamente, têm um prazo médio de resposta superior ao limite.

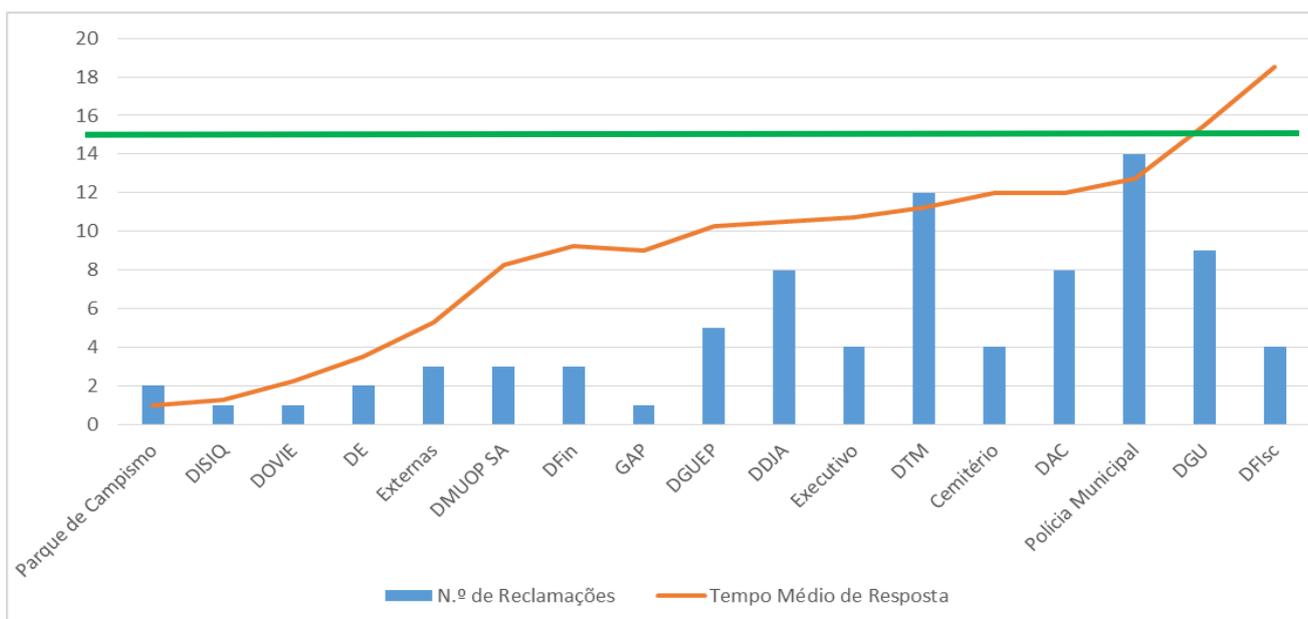


GRÁFICO 1 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES/UNIDADE ORGÂNICA

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS

No **gráfico 2** apresentamos a taxa de conclusão de reclamações dentro do prazo definido por trimestre. O cumprimento dos prazos tem vindo a melhorar em virtude de medidas preventivas que foram implementadas como o envio de um e-mail ao 10.º dia, caso os serviços não tenham enviado informação à DISIQ.

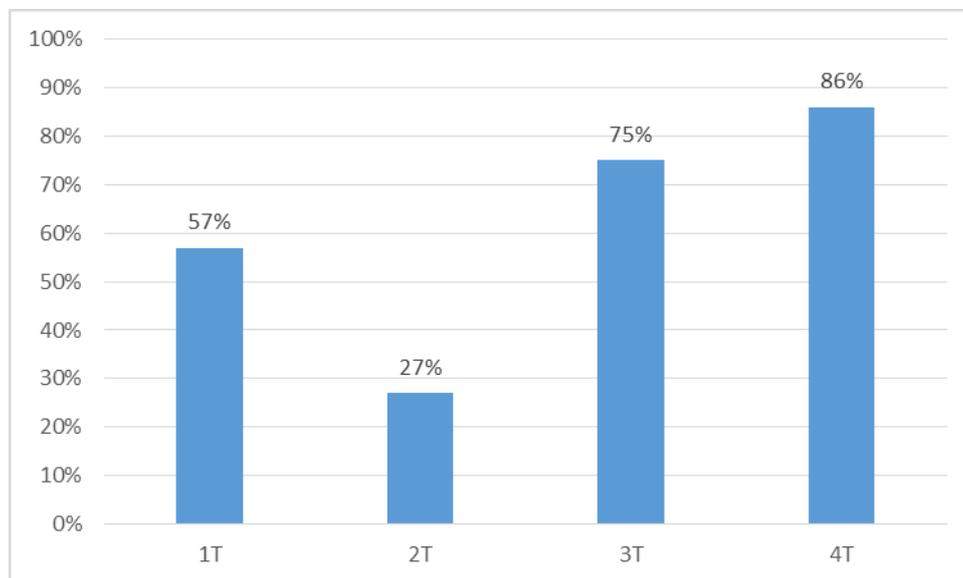


GRÁFICO 2 – TAXA DE CONCLUSÃO DE RECLAMAÇÕES NO PRAZO

4. CONCLUSÕES

Em 2017 tivemos mais 14 reclamações do que no ano anterior, no entanto, conseguimos diminuir o tempo médio de resposta em 6 dias.

Esta melhoria deve-se a uma maior sensibilização por parte dos serviços para o cumprimento dos prazos estipulados, assim como ao controlo exercido pela DISIQ no cumprimento dos prazos de resposta.

Face aos resultados atingidos em 2017 iremos diminuir a meta do indicador no âmbito de SIADAP 1 para 12 dias para resposta a reclamações, de modo a promover a agilização deste procedimento.

Apesar dos bons resultados alcançados é importante que todos os serviços sejam céleres na resposta aos pedidos de informação sobre as reclamações de modo a que continuemos a conseguir cumprir com o prazo de resposta previsto.

O Município continua a implementar medidas que permitam melhorar e corrigir eventuais falhas procedimentais, cumprindo os desígnios de prestação de um serviço público de qualidade, estando atento e aberto a sugestões que lhe chegam do exterior, num processo que se quer dinâmico, contínuo e apostado na otimização e melhoria dos serviços prestados.

Elaborado por: Alexandra Fernandes	Data: 07/02/2018	Aprovado por: Teresa Pestana	Data: 07/02/2018
--	----------------------------	--	----------------------------