

BRAGA
Município

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

2018

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	9
3.1.4. DISTRIBUIÇÃO DAS SUGESTÕES.....	10
3.2. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA.....	10
4. CONCLUSÕES	12

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 2018.

3. ANÁLISE

3.1. ANÁLISE GLOBAL 2018

Os dados compilados na presente secção, dizem respeito à análise global da gestão de reclamações, sugestões, elogios e agradecimentos em 2018.

Como se pode demonstrar pela análise do gráfico 1, o 2.º trimestre verificou o maior pico de reclamações (44).

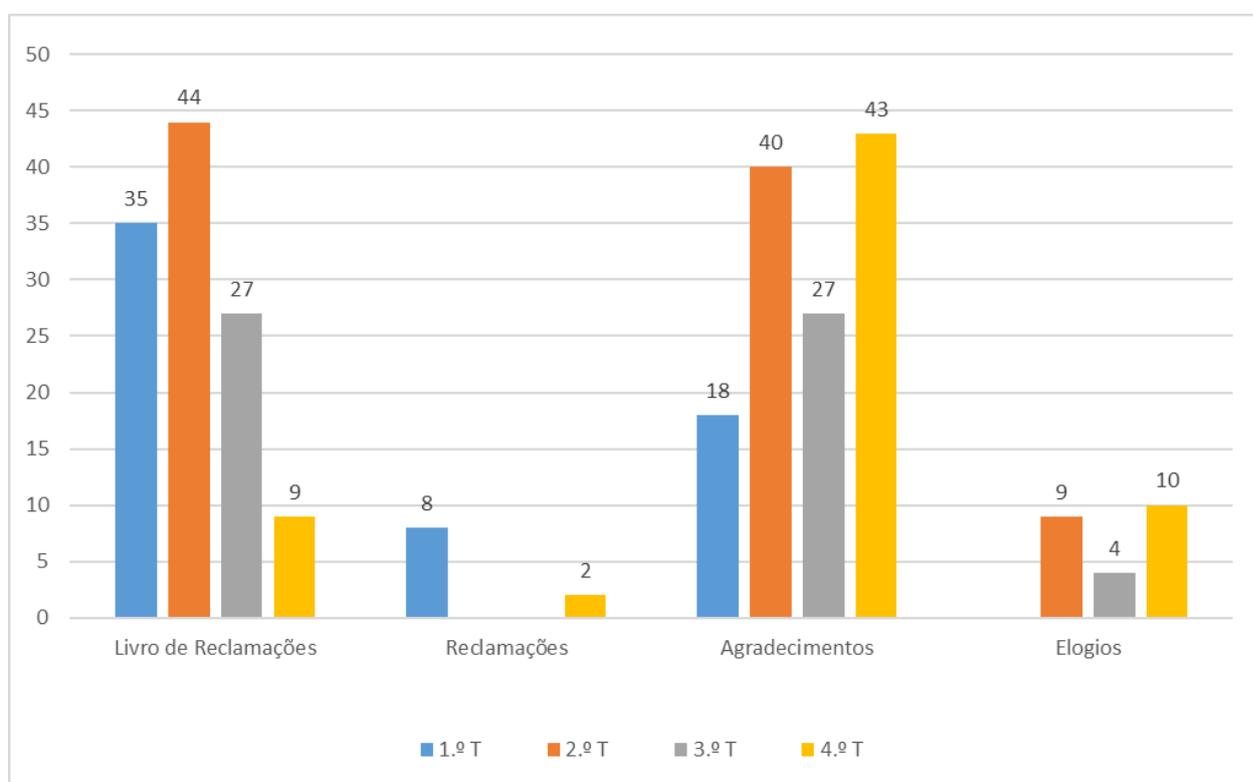


GRÁFICO 1 – DISTRIBUIÇÃO POR TIPOLOGIA/TRIMESTRE – 2018

No total, no ano de 2018, foram registados e concluídos um total de:

LIVRO DE RECLAMAÇÕES	RECLAMAÇÕES*	ELOGIOS	AGRADECIMENTOS
121	19	28	129

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

TABELA 2 – DISTRIBUIÇÃO POR CATEGORIA/NÚMERO

3.2. ANÁLISE COMPARATIVA 2017/2018

Se compararmos os resultados apurados em 2018 com os de 2017, e analisando todas as categorias, apenas se verifica uma diminuição no n.º de reclamações e sugestões, todas as outras categorias verificaram um aumento significativo em 2018.

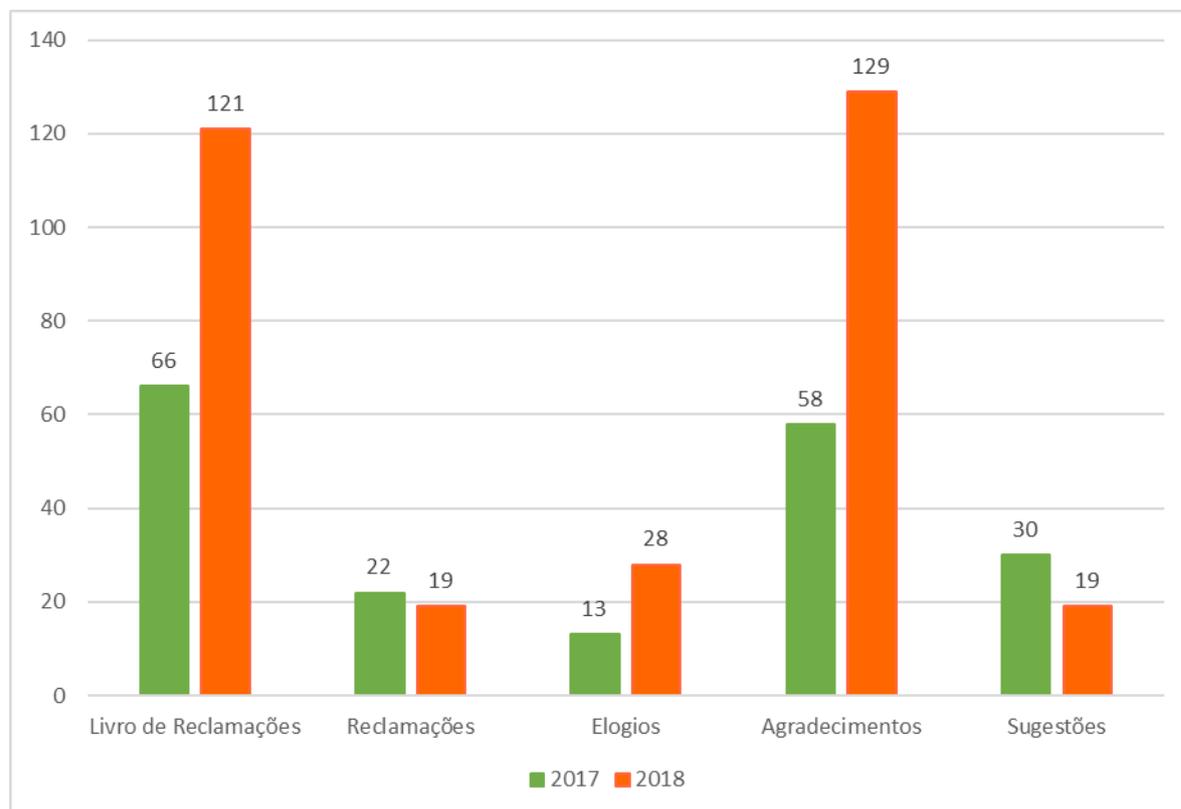


GRÁFICO 2 – DISTRIBUIÇÃO POR TIPOLOGIA/ANO – ANÁLISE COMPARATIVA 2017/2018

ANO	LIVRO DE RECLAMAÇÕES	RECLAMAÇÕES*	ELOGIOS	AGRADECIMENTOS
2017	66	22	13	58
2018	121	19	28	129
%	+ 83%	- 14%	+115%	+ 122%

TABELA 3 – DISTRIBUIÇÃO POR CATEGORIA/NÚMERO/ANO/PERCENTAGEM FACE AO ANO ANTERIOR

3.3 DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES 2018/2017

Em 2018 foram registadas um total de 125 reclamações, com a distribuição (por serviço) indicada na Tabela 4.

Unidade Orgânica	N.º Total de Reclamações concluídas 2017	N.º Total de Reclamações concluídas 2018	%
Divisão de Apoio ao Cidadão	7	37	+ 428%
Departamento de Gestão Urbanística	11	23	+ 109%
Polícia Municipal	13	17	+ 42%
Divisão de Trânsito e Mobilidade	12	16	+ 33%
Divisão de Fiscalização	2	10	+ 400%
Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo	7	6	- 14%
Divisão de Gestão Urbanística e Espaço Público	5	3	- 40%
Divisão de Educação	2	2	0%
Executivo	4	2	- 50%
Parque de Campismo	2	2	0%
Departamento de Apoio aos Serviços Municipais	0	2	↑
Divisão do Património Cultural, Habitação e Gestão do Centro Histórico	0	2	↑
Mercado Municipal	0	1	↑
Divisão de Aprovisionamento, Contratação Pública e Gestão do Património	0	1	↑
Externas	2	1	-50%
	67	125	+ 87%

TABELA 4 – N.º DE RECLAMAÇÕES POR UNIDADE ORGÂNICA 2017/2018

Em termos comparativos, verifica-se que a Divisão de Apoio ao Cidadão (Balcão Único) teve um aumento muito significativo no número de reclamações registadas. Este aumento ficou a dever-se a dois fatores: por um lado, o aumento do volume de atendimento no Balcão Único, fruto de uma nova dinâmica económica que se tem verificado na cidades, como aumento do número de legalizações, reabilitação de edifícios e abertura de novos negócios (nomeadamente Alojamento Local); por outro a incapacidade demonstrada pelo Balcão Único em acompanhar este crescimento por falta de recursos humanos em número suficiente para colmatar esta procura e assegurar o atendimento atempado dos cidadãos que se dirigiam ao serviço. Para além disso, este ano tivemos também a alteração de algumas das aplicações informáticas de gestão documental/atendimento, que originaram constrangimentos na fase de implementação.

Esta situação, originou várias reclamações relativas aos tempos de espera.

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS

No caso da Divisão de Fiscalização, existiu também um aumento significativo do número de reclamações registadas, no entanto, se analisarmos as mesmas, verificamos que um mesmo munícipe reclamou 6 vezes pelo mesmo motivo, não se considerando satisfeito com nenhuma das respostas prestadas pelo Município. Daí que este aumento não o é de facto.

3.4. DISTRIBUIÇÃO DOS ELOGIOS 2018/2017

Em 2018, foram registados um total de 28 elogios com a distribuição indicada na tabela 5. Comparativamente com 2017, houve um aumento de 115% do número de elogios registados. Este ano houve alguma preocupação por parte dos serviços em fazer chegar à DISIQ os elogios, uma vez que os mesmos são maioritariamente dirigidos diretamente aos serviços por email ou correio, sendo que muitas vezes não são registados, não sendo por isso contabilizados.

Unidade Orgânica	N.º Total de Elogios 2017	N.º Total de Elogios 2018	%
Divisão de Apoio ao Cidadão	5	10	+100%
Divisão de Cultura	0	5	↑
Executivo	1	4	+ 300%
Polícia Municipal	0	2	↑
Divisão de Apoio às Atividades Económicas	0	1	↑
Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo	2	1	- 50%
Divisão de Educação	2	1	- 50%
Divisão de Inovação, Sistemas de Informação e Qualidade	0	1	↑
Divisão do Património Cultural, Habitação e Gestão do Centro Histórico	0	1	↑
Divisão de Gestão Urbanística e Espaço Público	0	1	↑
Serviços de Apoio - DMUOP	0	1	↑
Companhia de Sapadores Bombeiros	2	0	-100%
Divisão de Trânsito e Mobilidade	1	0	-100%
	13	28	+ 115%

TABELA 5 – N.º DE ELOGIOS POR UNIDADE ORGÂNICA 2017/2018

3.. DISTRIBUIÇÃO DOS AGRADECIMENTOS 2018/2017

Em 2018, foram registados um total de 128 agradecimentos com a distribuição indicada na tabela 6.

Unidade Orgânica	N.º Total de Agradecimentos 2017	N.º Total de Agradecimentos 2018	%
Executivo	13	59	+354%
Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo	11	22	+100%
Divisão de Cultura	1	9	+ 800%
Companhia de Sapadores Bombeiros	4	8	+100%
Divisão de Apoio ao Cidadão	2	7	+ 250%
Polícia Municipal	2	4	+100%
Divisão de Ambiente e Espaços Verdes	2	3	+50%
Divisão de Apoio às Atividades Económicas	20	3	- 85%
Divisão de Educação	1	3	+200%
Divisão de Trânsito e Mobilidade	1	2	+100%
Gabinete de Inserção Profissional	1	1	↑
Divisão de Fiscalização	0	1	↑
Departamento de Gestão Urbanística	0	1	↑
Serviços de Apoio - DMUOP	0	1	↑
Departamento de Obras Públicas	0	1	↑
Divisão de Proteção Civil	0	1	↑
Gabinete de Apoio à Presidência	0	1	↑
Centro Qualifica	0	1	↑
Divisão de Inovação, Sistemas de Informação e Qualidade	1	0	- 100%
Serviço de Arqueologia	1	0	- 100%
Gabinete de Ação Social	1	0	- 100%
	58	128	+ 121%

TABELA 6 – N.º DE AGRADECIMENTOS POR UNIDADE ORGÂNICA 2017/2018

Comparativamente com 2017 a tendência de aumento mantém-se nesta categoria.

Para este resultado muito contribuiu a realização da Cidade Europeia do Desporto em Braga, o que levou a que muitas entidades tivessem dirigido vários agradecimentos quer ao Executivo (na pessoa da Dr.^a Sameiro Araújo), assim como à Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo.

A realização de múltiplos eventos na Cidade ou o apoio prestado pelo Município também contribui para o aumento dos agradecimentos ao Executivo por parte de entidades que participam/promovem os mesmos.

3.6. DISTRIBUIÇÃO DAS SUGESTÕES 2018/2017

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

Em 2018, foram registados um total de 19 sugestões com a distribuição indicada na tabela 7.

Unidade Orgânica	N.º Total de Sugestões 2017	N.º Total de Sugestões 2018
Divisão de Apoio ao Cidadão	16	13
Divisão Financeira	1	0
Executivo	4	0
Divisão de Cultura	1	1
Divisão de Trânsito e Mobilidade	1	1
Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo	0	2
Divisão de Inovação, Sistemas de Informação e Qualidade	0	2
	23	19

TABELA 7 – N.º DE SUGESTÕES POR UNIDADE ORGÂNICA 2017/2018

3.7. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA 2018/2017

No que diz respeito a tempos médios, e ainda que tenhamos 2 reclamações em curso, conseguimos concluir o ano de 2018 com um **tempo médio de resposta de 12 dias**, ainda que tenham existido várias reclamações que ultrapassaram o prazo de resposta definido de 15 dias.

Face ao ano de 2017, aumentamos em 3 dias o prazo médio de resposta, no entanto conseguimos não ultrapassar o prazo máximo de 15 dias.

No **gráfico 3**, apresentamos o tempo médio de resposta às reclamações por unidade orgânica. No final do ano, a DE, DGU, DGUEP e DDJA, têm um prazo médio de resposta superior ao limite.

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS

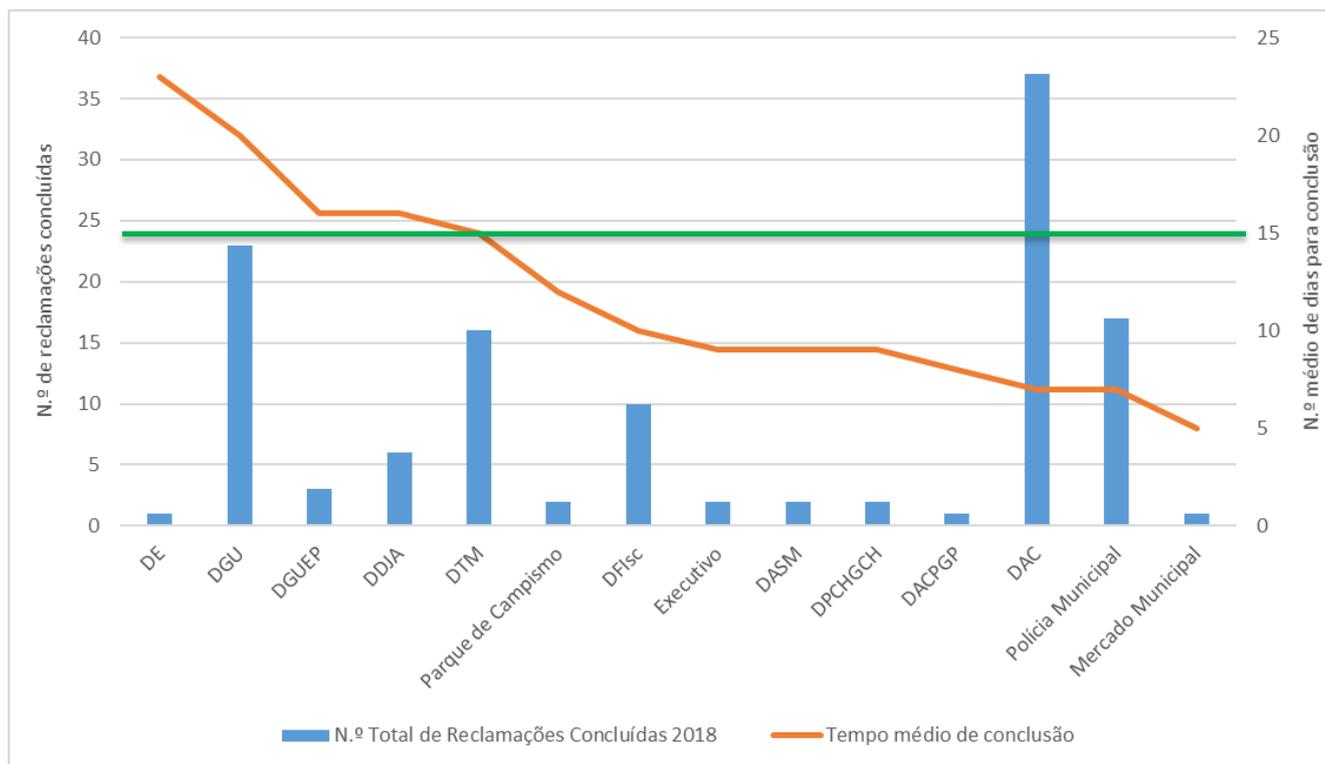


GRÁFICO 3 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES/UNIDADE ORGÂNICA 2018

No **gráfico 4** apresentamos a taxa de conclusão de reclamações dentro do prazo definido por trimestre.

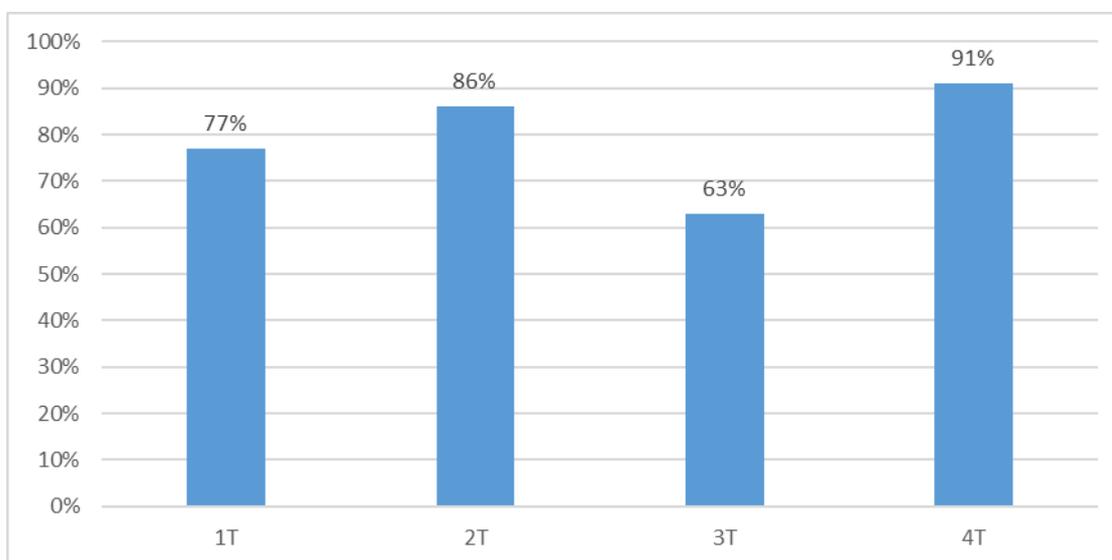


GRÁFICO 4 – TAXA DE CONCLUSÃO DE RECLAMAÇÕES NO PRAZO - 2018

O cumprimento dos prazos tem vindo a melhorar em virtude de medidas preventivas que foram sendo implementadas ao longo do ano e ao controlo dos prazos por parte da DISIQ junto dos vários serviços. Se compararmos os mesmos dados do ano de 2017, verificamos que a melhoria no tempo de resposta é muito significativa, sendo que em média melhoramos 18% face ao ano anterior.

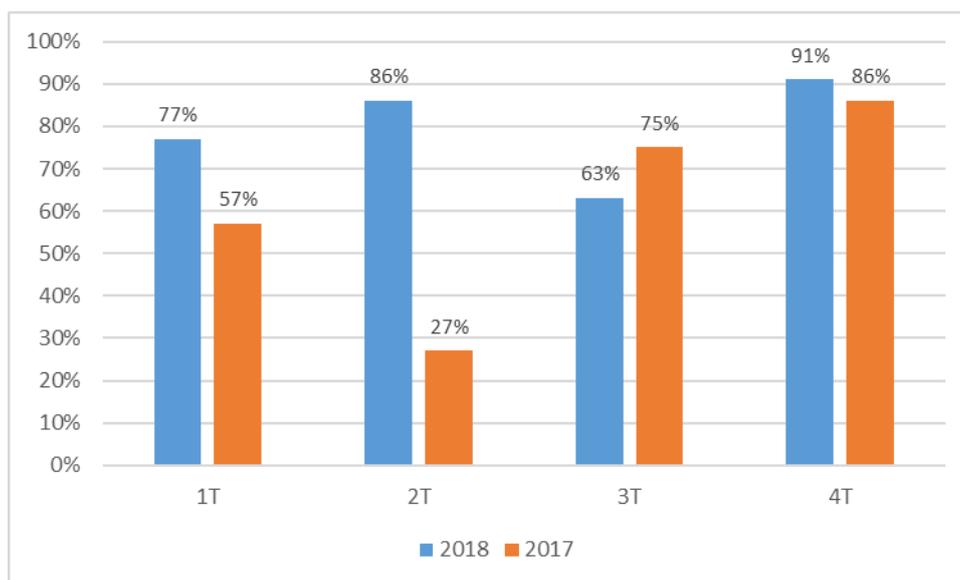


GRÁFICO 5 – TAXA DE CONCLUSÃO DE RECLAMAÇÕES NO PRAZO – COMPARATIVO 2017/2018

4. CONCLUSÕES

Em 2018 tivemos mais 37 reclamações do que no ano anterior e o tempo médio de resposta aumentou 3 dias face ao resultado apurado no ano de 2017, tendo-se cifrado nos 12 dias, tendo por isso sido atingido o objetivo no âmbito do SIADAP 1.

Apesar de termos piorado no que diz respeito ao tempo médio de resposta, a taxa de conclusão melhorou substancialmente face ao ano anterior, em virtude de 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.

Continuamos a ter alguma dificuldade em obter da parte de alguns serviços informação técnica com qualidade, uma vez que muitas vezes os serviços não esclarecem todas as questões levantadas pelos Municípes nem apresentam formas de resolução dos problemas identificados, sendo que várias vezes é a DISIQ a identificar pontos de melhoria mas que nem sempre têm seguimento por parte dos serviços.

Em 2019, será uma questão em que deveremos apostar.

Apesar dos constrangimentos que existiram em 2018 que fizeram aumentar o número de reclamações, considerados que alcançamos um bom resultado, no entanto é importante que todos os serviços continuem a assegurar a celeridade na resposta aos pedidos de informação sobre as reclamações de modo a que continuemos a conseguir cumprir com o prazo de resposta previsto.

O aumento significativo do número de reclamações verificado em 2018, que é um dado, per si, negativo, é, por outro lado, um indicador do diálogo que se pretende constante entre os Municípes e o Município e

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, AGRADECIMENTOS E ELOGIOS

um veículo para a concretização da melhoria contínua, auxiliando na identificação de situações não conformes e oportunidades de melhoria.

Nesse sentido, encontram-se em curso várias medidas que ajudarão a colmatar algumas falhas identificadas pelas reclamações dos nossos Munícipes, nomeadamente a questão do tempo de espera no Balcão Único.

Elaborado por: Alexandra Fernandes	Data: 22/01/2019	Aprovado por: Teresa Pestana	Data: 22/01/2019
--	----------------------------	--	----------------------------