

Relatório

Análise de Reclamações

Ano 2022

GABINETE DE PROGRAMAÇÃO ESTRATÉGICA
Versão I
08-01-2023

The logo for Odemira Municipality features the name 'Odemira' in a white, elegant script font, with a small white feather-like graphic above the 'i'. Below the name, the word 'MUNICÍPIO' is written in a clean, white, uppercase sans-serif font. The logo is set against a dark blue background that has a watercolor-like texture, with lighter blue and white washes extending upwards and to the left.

Odemira
MUNICÍPIO

Índice

1 – Introdução	3
2 – Análise	
Número de reclamações e modo de receção	3
Distribuição das reclamações por Unidade Orgânica	4
Distribuição das Reclamações por assunto	5
Distribuição das Reclamações por UO de destino e UO envolvidas	5
Tempo médio de resposta pela Unidade Orgânica correspondente	6
Tendência de Reclamações nos últimos quatro anos	7
3 – Considerações finais	7
Abreviaturas	7

1. Introdução

O Município de Odemira privilegia a comunicação com os clientes/ munícipes, obtendo retorno destes através da análise das reclamações e exposições, assim como das sugestões e elogios apresentados.

O Gabinete de Programação Estratégica tem como atribuição averiguar os fundamentos das queixas, reclamações ou exposições dos cidadãos sobre o funcionamento dos serviços e, caso se justifique, propor e apoiar a implementação de alterações ao funcionamento dos serviços com base nas mesmas.

Neste relatório analisam-se as reclamações apresentadas pelos clientes aos serviços prestados pelo município, rececionadas no ano de 2022, com maior enfoque no 2º semestre. Saliente-se que os números apresentados se referem exclusivamente às reclamações que foram geridas pelo GPE.

2. Análise

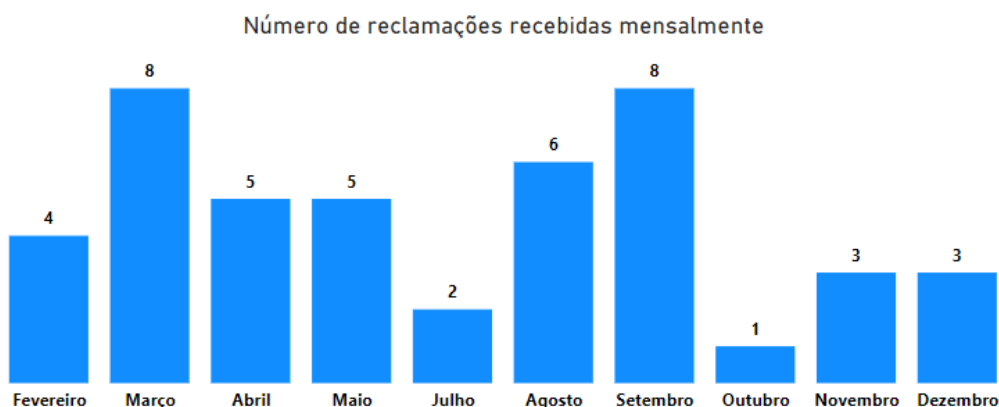
Número de reclamações e modo de receção

Durante o ano de 2022 foram rececionadas pelo município e encaminhadas para o GPE um total de 45 reclamações. Destas, 22 foram rececionadas no 1º semestre e 23 no segundo.

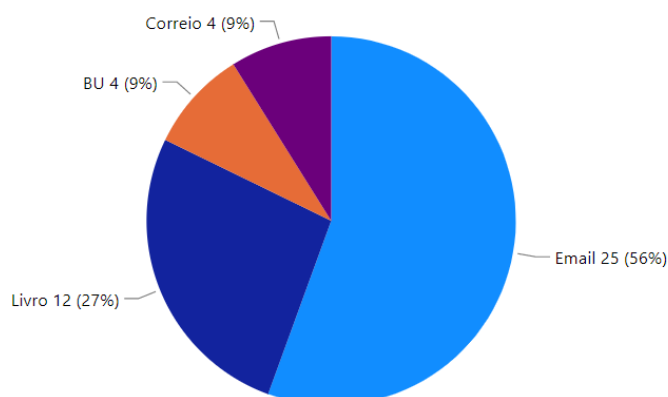
Neste segundo semestre, as reclamações rececionadas estão distribuídas por todos os meses, verificando-se especial incidência no mês de setembro.

À semelhança do que se verificou no primeiro semestre, no decurso do ano de 2022 o modo de comunicação preferencial dos cidadãos para manifestar a sua insatisfação foi o email (56%), seguindo –se o *Livro de Reclamações* (27%).

Número de Reclamações recebidas mensalmente



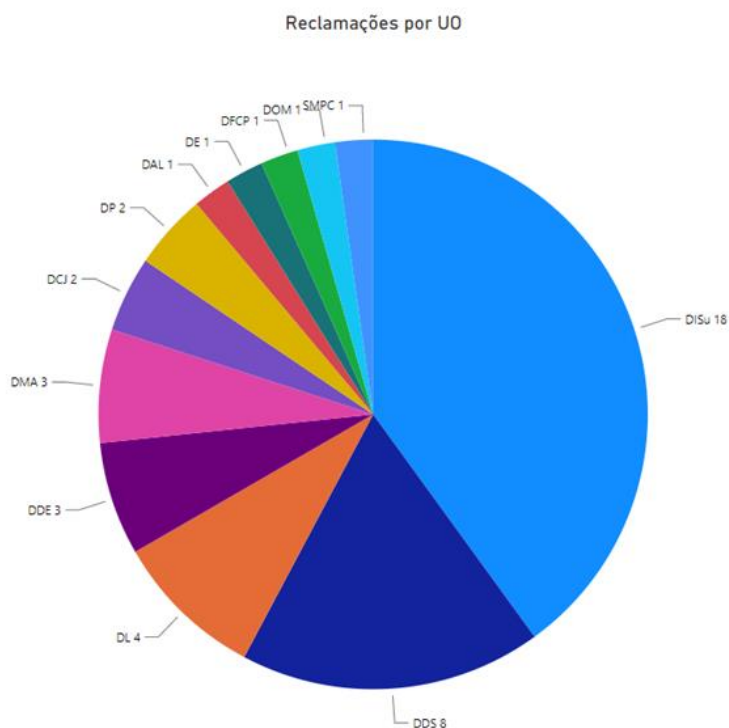
Reclamações por modo de receção



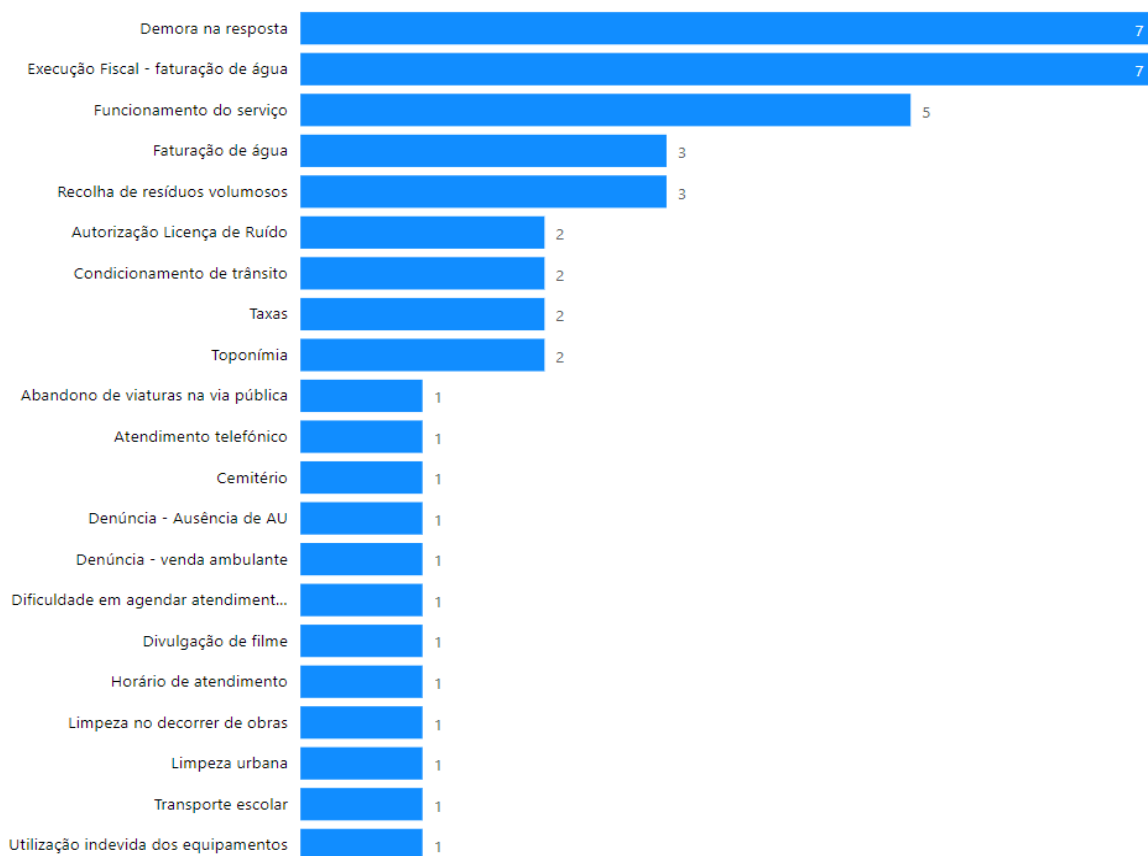
Distribuição das Reclamações por Unidade Orgânica

Enquanto no 1º semestre aproximadamente metade das reclamações incidiam em duas Unidades Orgânicas (DDS e DISu), neste segundo semestre a mesma percentagem aproximada incide apenas numa Unidade Orgânica. Ou seja, 40% das reclamações são relativas à DISu, distribuídas pelos assuntos Águas, esgotos e taxas de execução fiscal.

De referir que 50% das reclamações apresentadas cujo assunto é *Águas* diz respeito a insatisfação pela aplicação de taxas decorrentes da instauração de processos de execução fiscal, por incumprimento do prazo de pagamento das faturas de acordo com o Regulamento Municipal de Abastecimento de Água do Município de Odemira

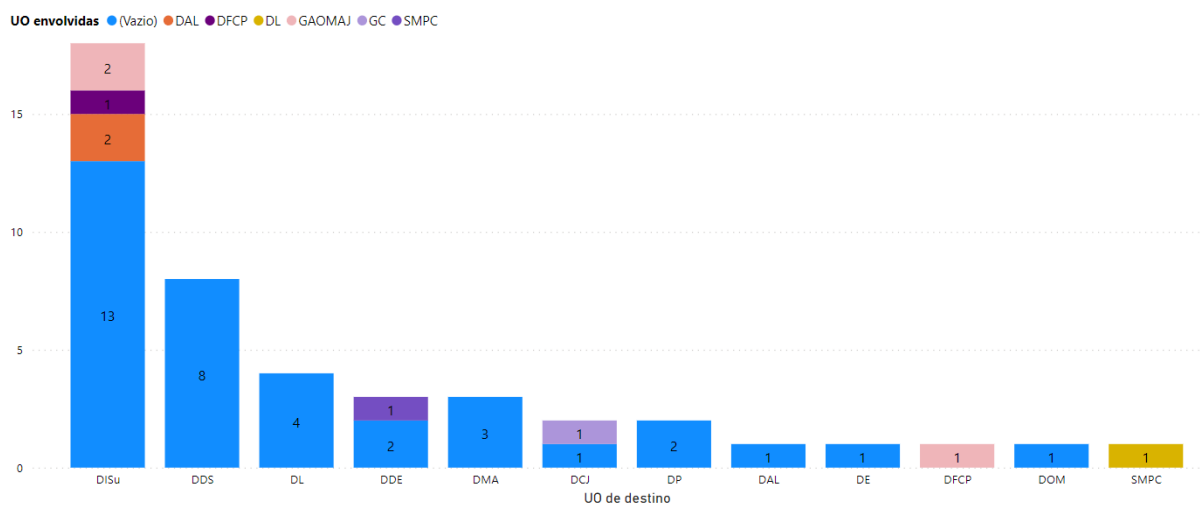


Reclamações por Assunto



Verifica-se também que as reclamações apresentadas são muitas vezes transversais a várias Unidades Orgânicas, havendo necessidade de recolher informação de todas as UO envolvidas. Apresenta-se de seguida um gráfico que, para além do número de reclamações recebidas em cada UO, ilustra ainda as UO envolvidas nas mesmas.

Reclamações por UO de destino e UO envolvidas

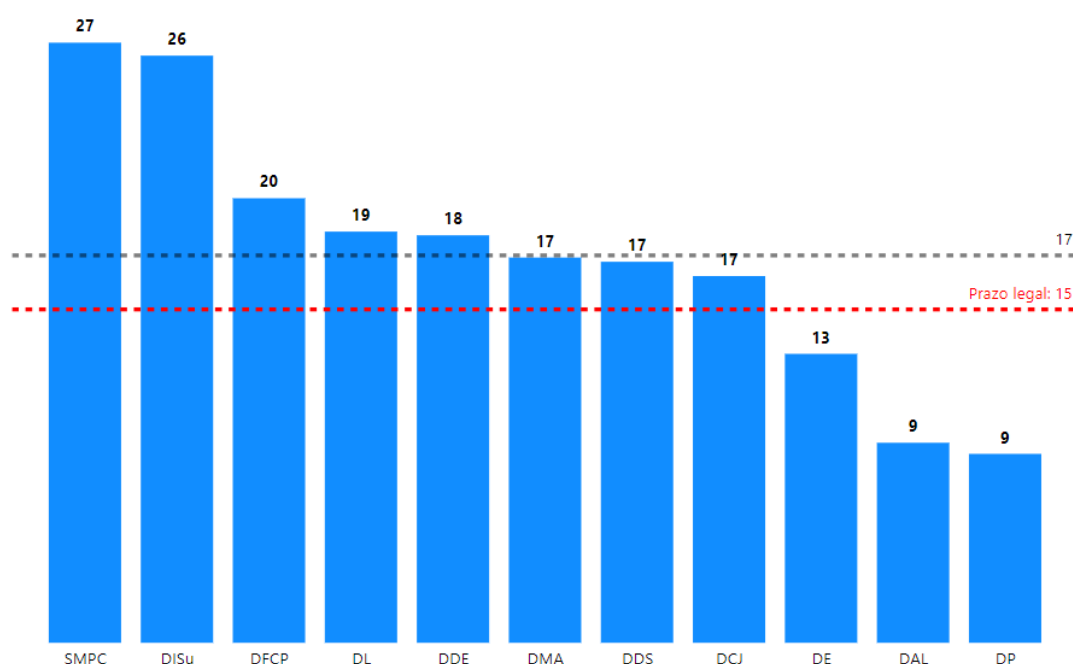


Nota explicativa da legenda: à designação (Vazio) correspondem as reclamações que não interagem com outras UO

Tempo médio de resposta pela Unidade Orgânica

O prazo legal para resposta a reclamações é de 15 dias úteis, sendo que em 2022 a média de dias de resposta ao munícipe se situou nos 17. O gráfico que se segue ilustra o tempo médio despendido por cada Unidade Orgânica, em relação ao tempo definido por lei.

Média de Tempo total de resposta por UO de destino (dias úteis)

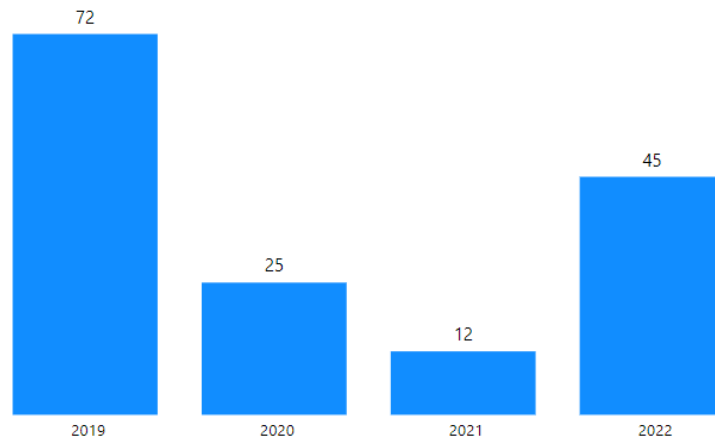


Verificamos, contudo, que existem ainda algumas reclamações que não obtiveram resposta pelas Unidades Orgânicas. Durante o ano de 2022 foram 8 os cidadãos/ munícipes que não obtiveram resposta à sua reclamação, e que se encontram discriminadas na tabela abaixo. Porém, há que justificar que 2 destas reclamações têm o seu processo de resposta já na fase final, designadamente DDS de 12-12-2022 e DISu de 19-12-2022.



UO de destino	Data entrada	Assunto resumido
DISu	25-02-2022	Abandono de viaturas na via pública
DISu	31-03-2022	Execução Fiscal - faturação de água
DISu	24-08-2022	Demora na resposta
DISu	13-11-2022	Faturação de água
DL	28-11-2022	Demora na resposta
DDS	12-12-2022	Utilização indevida dos equipamentos
DISu	19-12-2022	Execução Fiscal - faturação de água
DISu	20-12-2022	Execução Fiscal - faturação de água

Tendência de Reclamações apresentadas nos últimos quatro anos



Da análise às reclamações apresentadas nos últimos quatro anos, verificamos que existe uma tendência à diminuição da insatisfação dos munícipes. Optámos por incluir o ano de 2019 por se considerarem atípicos os anos de 2020 e 2021. Assim, relativamente a 2019, o número de reclamações apresentadas diminuiu consideravelmente.

3. Considerações finais:

Tal como referido em relatórios anteriores, não nos é possível aferir se os números aqui apresentados correspondem à totalidade das reclamações rececionadas pelo Município. Evidência desta incerteza é que, pontualmente, o GPE tem rececionado reclamações reincidentes que decorrem de outras anteriores que, tendo sido inicialmente tramitadas para os serviços de origem e não tendo sido respondidas, resultaram em novas reclamações.

Continuamos a articular com a DMA no sentido de se realizar uma análise de conteúdo o mais rigorosa possível na Gestão Documental por forma às reclamações serem tramitadas diretamente para o GPE e não para a UO em questão.

Comparando com anos anteriores, em termos percentuais, verificamos que o número de resposta pelas UO aumentou consideravelmente. Passámos de 46% de reclamações sem resposta em 2019 para 18% em 2022.

Abreviaturas

DAL – Divisão de Apoio Logístico

DCJ – Divisão de Cultura e Juventude

DDE – Divisão de Desenvolvimento Económico



DDS – Divisão de Desporto e Saúde

DE – Divisão de Educação

DFCP – Divisão Financeira e Contratação Pública

DISu – Divisão de Infraestruturas e Sustentabilidade

DL – Divisão de Licenciamento

DMA – Divisão de Modernização e Atendimento

DP – Divisão de Planeamento

GAOMAJ – Gabinete de Apoio aos Órgãos Municipais e Assessoria Jurídica

GPE – Gabinete de Programação Estratégica

SMPC – Serviço Municipal de Proteção Civil