

Relatório

Análise de Reclamações

Ano 2023

GABINETE DE PROGRAMAÇÃO ESTRATÉGICA
Versão II - 20-01-2024

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 entire logo is set against a dark blue, textured background that resembles a watercolor splash or a map outline.

Odemira
MUNICÍPIO

Índice

1 – Introdução	3
2 – Análise	
2.1. Número de reclamações	3
2.2. Reclamações por modo de receção	4
2.3. Distribuição das reclamações por Unidade Orgânica	4
2.4. Distribuição das Reclamações por UO de destino e UO envolvidas	5
2.6. Distribuição das Reclamações por assunto	6
2.7. Tempo médio de resposta pela Unidade Orgânica correspondente	6
2.8. Reclamação por UO e estado de resposta	7
2.9. Tendência de Reclamações nos últimos cinco anos	7
3 – Considerações finais	8
Abreviaturas	8

1. Introdução

O Município de Odemira privilegia a comunicação com os cidadãos/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 sintetizam-se os dados referentes às reclamações apresentadas pelos cidadãos relativamente aos serviços prestados pelo município, rececionadas no ano de 2023. Saliente-se que os números apresentados se referem exclusivamente às reclamações que foram geridas pelo GPE.

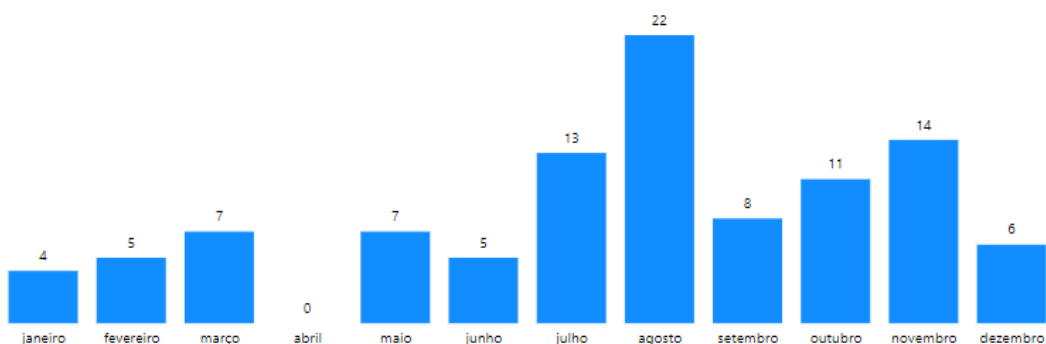
2. Análise

2.1. Número de reclamações

No decorrer do ano de 2023 foram rececionadas pelo Município, e encaminhadas para o GPE, um total de 102 reclamações.

Da análise dos dados recolhidos, podemos verificar que à exceção do mês de abril, em todos os meses foram rececionadas reclamações. Contudo, constatamos que a maior percentagem de reclamações foi apresentada no segundo semestre, 73%, com maior incidência no mês de agosto.

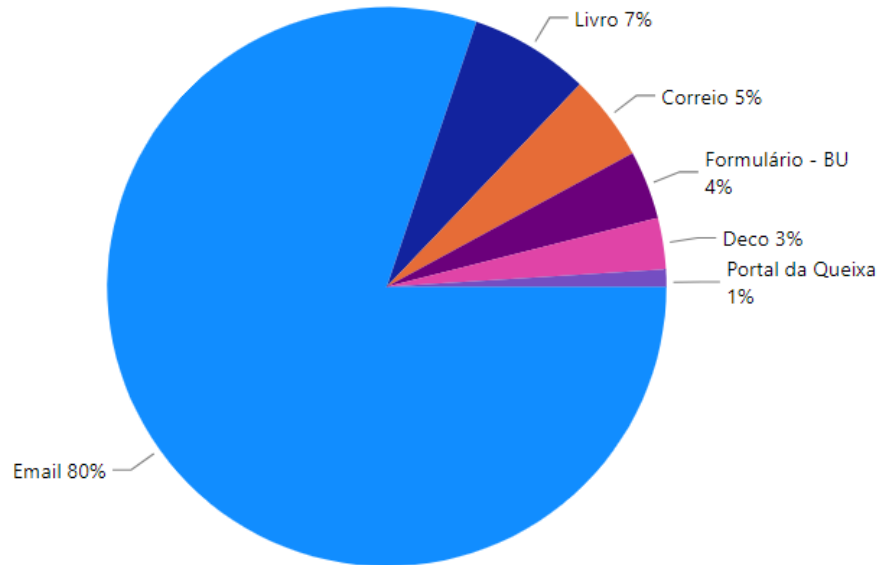
Número de Reclamações recebidas mensalmente



2.2. Reclamações por modo de receção

O modo de comunicação preferencial dos cidadãos para manifestar a sua insatisfação continua a ser o email, situando-se neste ano nos 80%, contrapondo com os 25% do ano anterior.

Já o Livro de Reclamações diminuiu a sua preferência, de 27% das reclamações verificadas em 2022, baixou para 7% no corrente ano. De salientar que, embora com uma percentagem pouco significativa, 4%, os munícipes optaram por manifestar a sua insatisfação utilizando plataformas eletrónicas como sendo o Portal da Queixa, a Plataforma Reclamar ou a Deco Proteste.

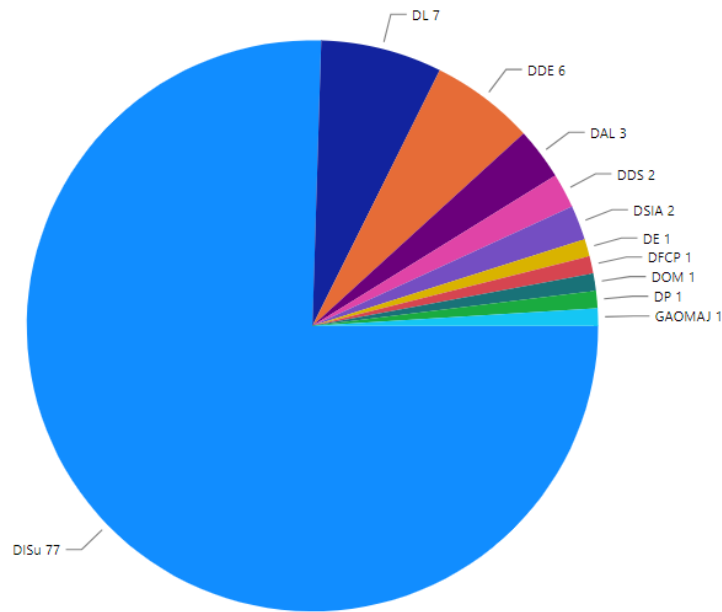


2.3. Distribuição das Reclamações por UO

A Unidade Orgânica que recebeu mais reclamações foi claramente a DISu, com 75,4% do total de reclamações recebidas pelo município. Os gráficos que se seguem ilustram a distribuição das reclamações pelas UO e os respetivos assuntos.

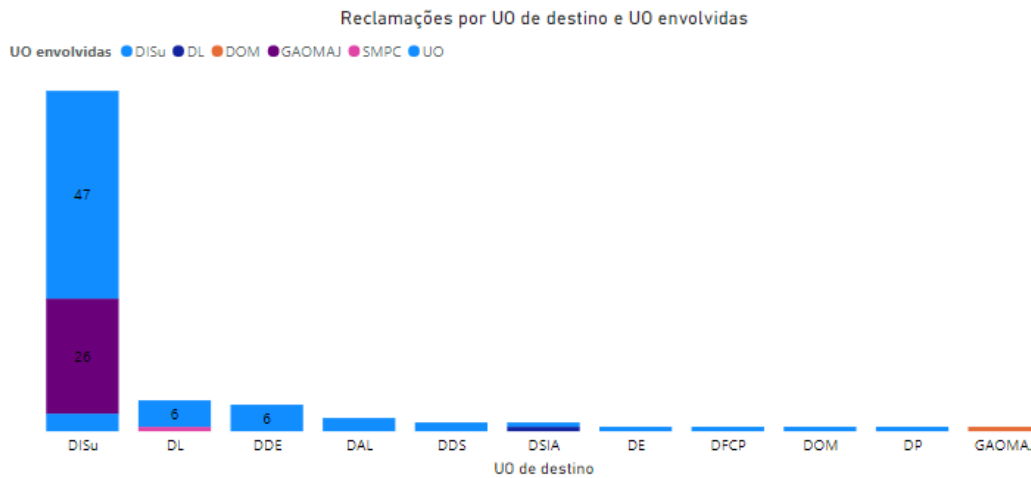
Com maior incidência, constatamos que a faturação do serviço de abastecimento de água e consequentes execuções fiscais decorrentes do não pagamento atempado das mesmas (conforme o Regulamento Municipal de Abastecimento de Água do Município de Odemira) foi o assunto que mais causou insatisfação entre os munícipes que optaram por reclamar formalmente.

Reclamações recebidas por Unidade Orgânica

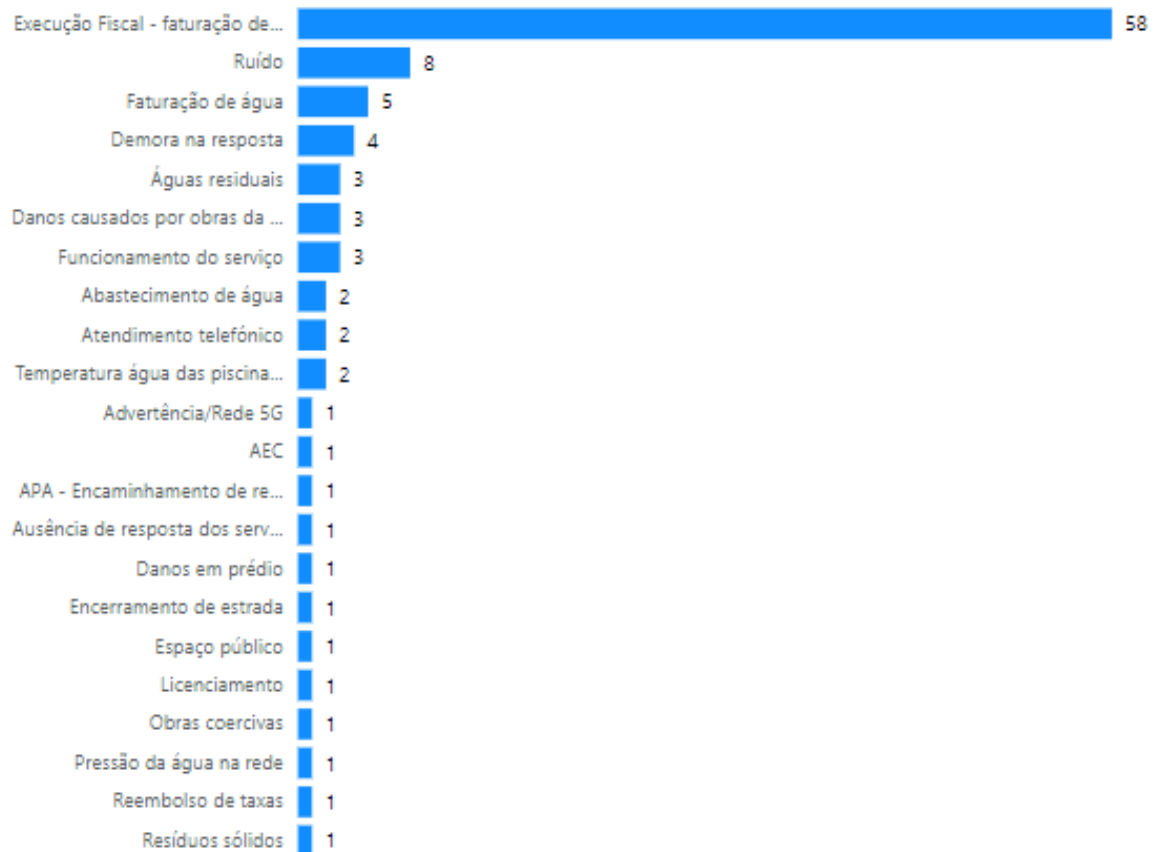


2.4. Distribuição das Reclamações por UO de destino e UO envolvida no processo

As reclamações apresentadas são por vezes transversais a várias Unidades Orgânicas, havendo necessidade de recolher informação de vários serviços. Como se pode verificar no gráfico que se segue, a DISu é a UO onde se observam mais processos transversais, pois decorrente da natureza do assunto da reclamação há necessidade de recolher informação do GAOMAJ relativamente às Exceções Fiscais derivadas do não pagamento da fatura de abastecimento de água.



2.5. Distribuição das Reclamações por Assunto



2.6. Tempo médio de resposta pela Unidade Orgânica correspondente

O prazo legal para resposta a reclamações é de 15 dias úteis. Se no ano de 2022 a média de dias para resposta ao município foi de 17, neste ano de 2023, o tempo médio de resposta subiu consideravelmente, situando-se nos 32 dias úteis.

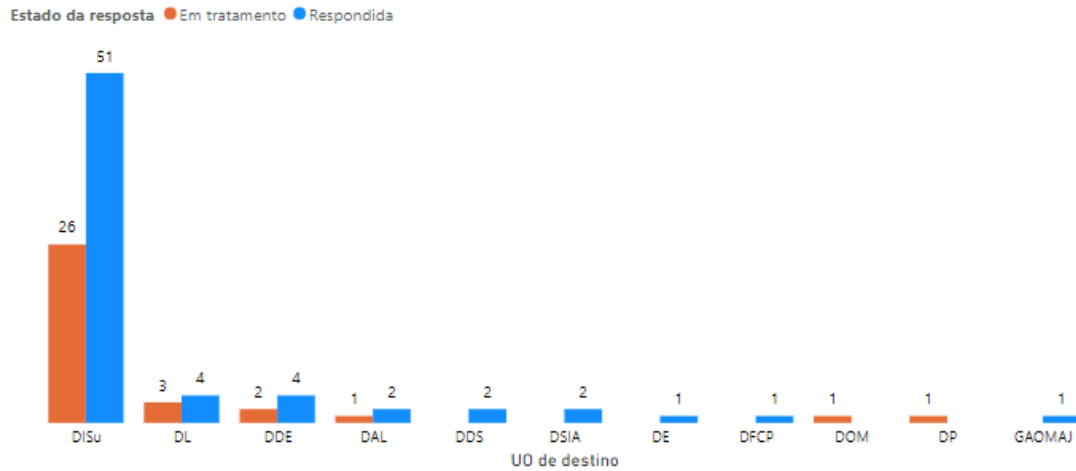
O gráfico que se segue ilustra o tempo médio despendido por cada Unidade Orgânica, para resposta à reclamação, em relação ao tempo definido por lei. Constata-se que a maioria das UO ultrapassa este prazo, tendo apenas uma cumprido o mesmo. De salientar que algumas reclamações carecem de pareceres externos, que contribui para este aumento do prazo de resposta ao município.



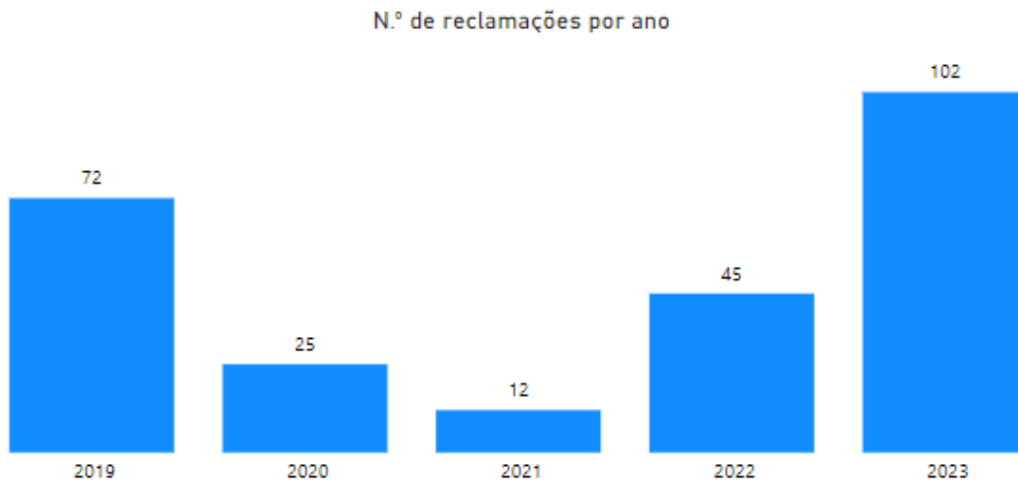
2.7. Reclamações por UO e estado da resposta

Verificamos ainda que existem munícipes que, à data, não obtiveram resposta à sua reclamação, conforme ilustra o gráfico que se segue.

Comparando com anos anteriores, em termos percentuais, verificamos que o número de reclamações que ficaram sem resposta aumentou para 33%, contrapondo a tendência de diminuição que se vinha a verificar nos anos anteriores.



2.8. Tendência de Reclamações apresentadas nos últimos cinco anos



Analisando os últimos cinco anos, verificamos que há uma tendência de aumento do número de reclamações apresentadas pelos cidadãos, munícipes.

Tendo em consideração que os anos 2020 e 2021 foram atípicos, verificamos agora uma tendência crescente no número de reclamações, com um aumento de cerca de 125 % face ao ano de 2022.

3. Considerações finais

O número de reclamações em que este relatório se baseia, tal como referido em relatórios anteriores, é aquele possível de aferir através dos processos classificados como reclamação que foram encaminhados para o GPE. Acrescem a estes outros processos que são tramitados diretamente para as UO donas do processo sendo que, no decorrer dos mesmos, alguns acabam por ser reencaminhadas para o GPE. Tal facto leva-nos a crer que os números aqui apresentados poderão não corresponder à totalidade das reclamações rececionadas pelo município, não obstante o esforço de articulação que tem sido levado a cabo com a DSIA, no sentido de se realizar uma análise de conteúdo o mais rigorosa possível na Gestão Documental.

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

UO – Unidade Orgânica