

Relatório

Análise de Reclamações

Ano 2025

GABINETE DE PROGRAMAÇÃO ESTRATÉGICA
Versão II - 10-02-2026



Odemira
MUNICÍPIO

Índice

1. Introdução.....	3
2. Análise.....	3
2.1. Número de reclamações.....	3
2.2. Reclamações por modo de receção	4
2.3. Distribuição das Reclamações	4
Distribuição das reclamações por tipologia de assunto	5
Distribuição dos assuntos pelas Unidades Orgânicas	5
Distribuição dos processos por Unidade Orgânica <i>dona do processo</i>	6
2.4. Tempo médio de resposta do município às reclamações	6
Média do tempo de resposta (dias úteis)	7
2.5. Reclamações por UO e estado da resposta	8
2.6. Tendência de Reclamações apresentadas nos últimos cinco anos	8
3. Considerações finais	9
Abreviaturas	9

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 2025. Saliente-se que os números apresentados se referem exclusivamente às reclamações que foram rececionadas e geridas pelo GPE.

2. Análise

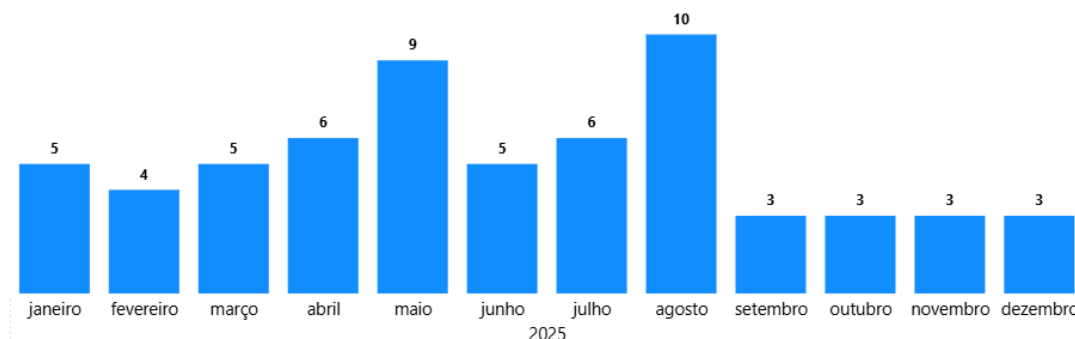
2.1. Número de reclamações

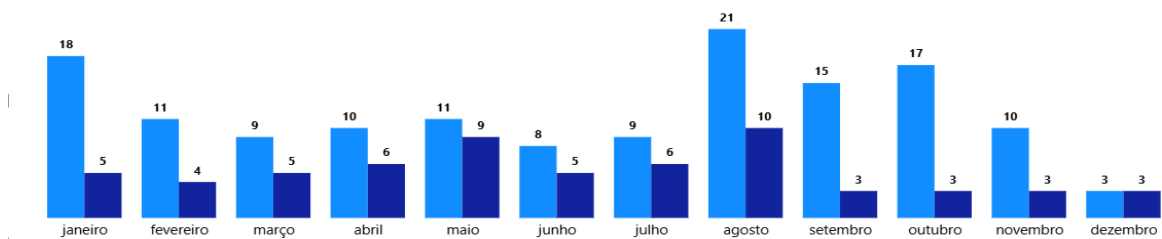
No ano de 2025 foram rececionadas pelo Município, e encaminhadas para o GPE, um total de 62 reclamações.

Os gráficos que se seguem ilustram o número de reclamações distribuídas por cada mês. O primeiro refere-se ao ano de 2025 e o segundo compara o número de reclamações rececionadas nos anos de 2024 e 2025.

Analisando as reclamações pelo mês da sua receção, constatamos que se mantém a tendência de manifestação da insatisfação, através da reclamação formal, no mês de agosto.

Número de Reclamações recebidas mensalmente



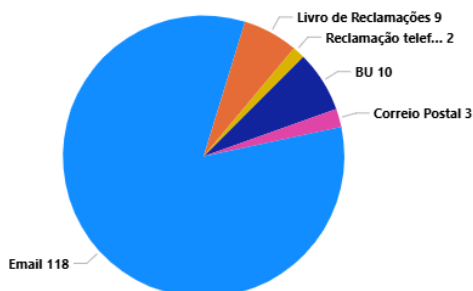


2.2. Reclamações por modo de receção

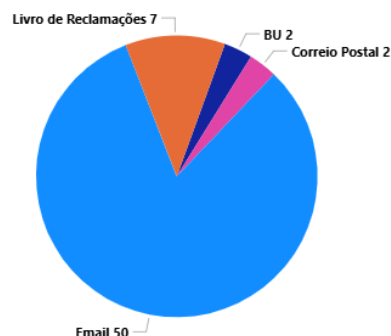
À semelhança dos anos anteriores, o canal preferencial dos cidadãos para manifestar a sua insatisfação continua a ser o email, tendo sido rececionadas 50 reclamações por esta via. Em 2024 tinham sido rececionadas 118 reclamações pela mesma via.

Os gráficos que se seguem ilustram a relevância do uso do email na interação dos cidadãos com o Município, sendo que a proporção é dada pela área do círculo, onde é visível que a tendência se mantém.

Reclamações por modo de receção - 2024



Reclamações por modo de receção - 2025



2.3. Distribuição das Reclamações

Os processos identificados e classificados como reclamação, por uma questão de objetividade na análise dos dados, são necessariamente imputados a uma UO específica, a qual denominamos *dona do processo*, e que assume a responsabilidade pela condução do seu tratamento. Não obstante, devido à tipologia dos assuntos, um processo de reclamação poderá passar pelos serviços de várias UO, desde logo pela UO de entrada e registo, seguindo-se a(s) Unidade(s) Orgânicas competentes para informar sobre os assuntos objeto de reclamação e ainda pela UO responsável por efetivamente responder aos cidadãos.

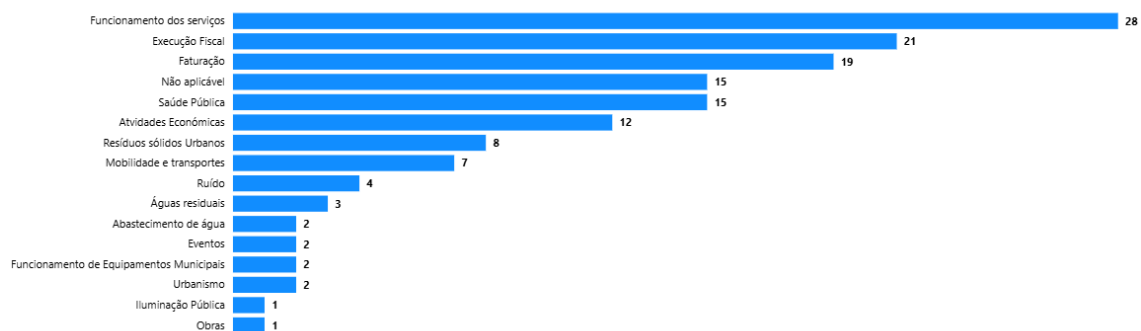
Assim, o tempo despendido na resposta aos munícipes engloba todo o tempo decorrido entre o registo da reclamação e o envio da resposta ao cidadão.

Igualmente relevante será a análise das tipologias dos assuntos das reclamações apresentadas.

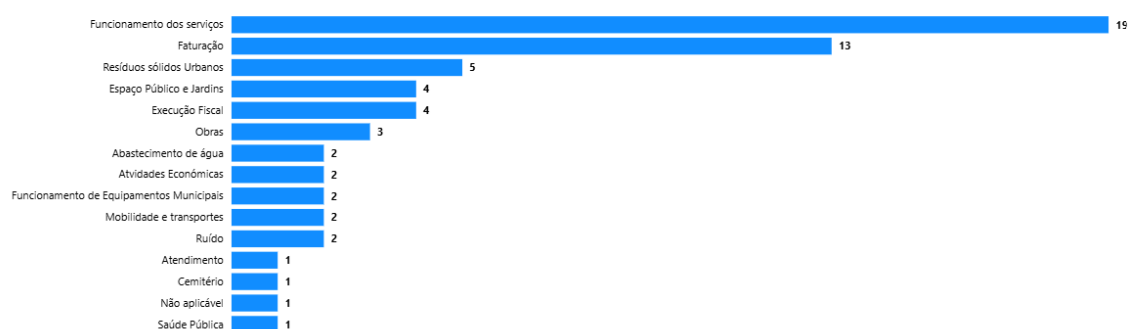
Os gráficos que seguem ilustram a distribuição das reclamações rececionadas pelos serviços do Município de Odemira. Não contemplam as reclamações cujos assuntos não são competência do Município.

Distribuição das reclamações por tipologia de assunto

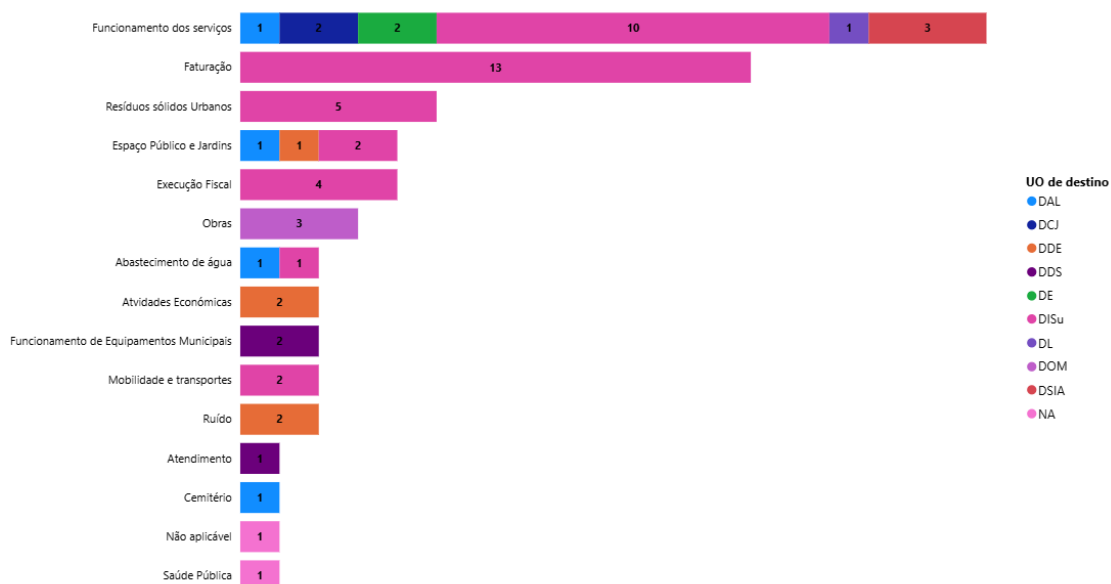
N.º reclamações por Assunto resumido - 2024



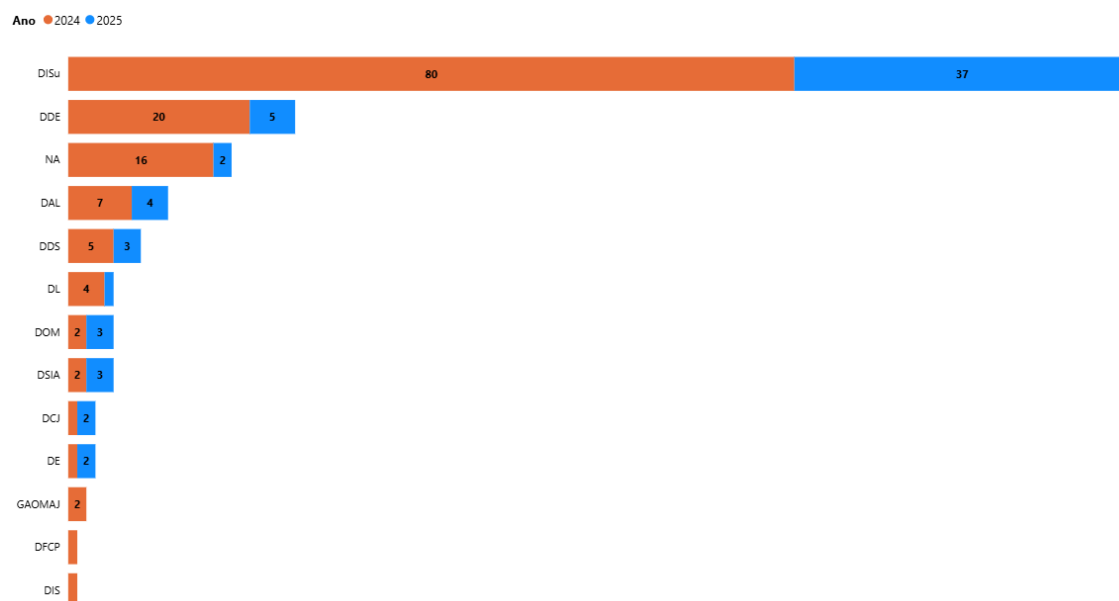
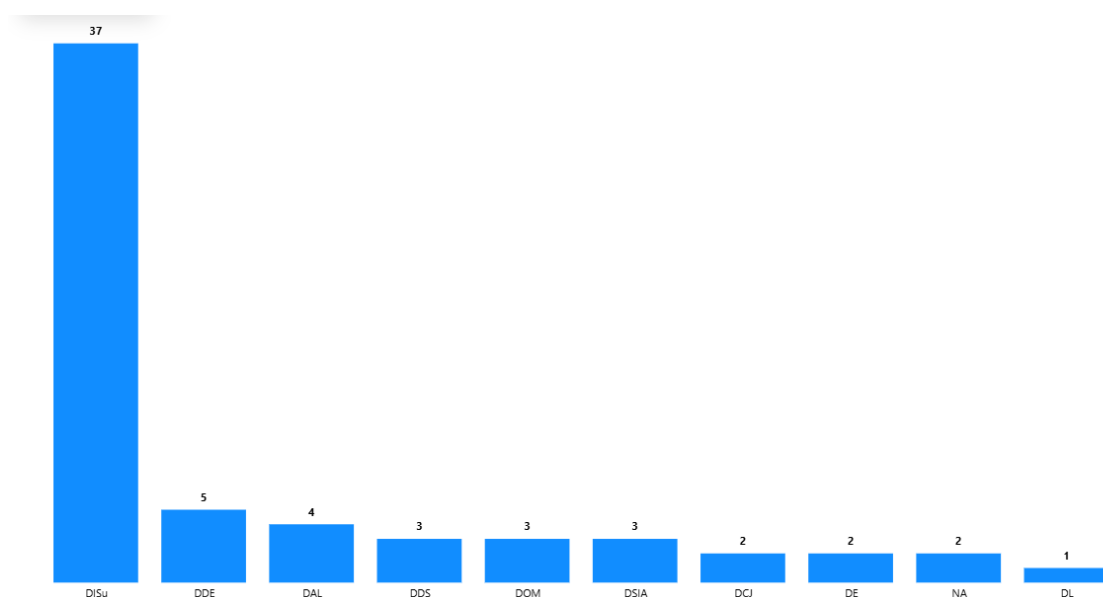
N.º reclamações por Assunto resumido - 2025



Distribuição dos assuntos pelas Unidades Orgânicas



Distribuição dos processos por Unidade Orgânica *dona do processo*

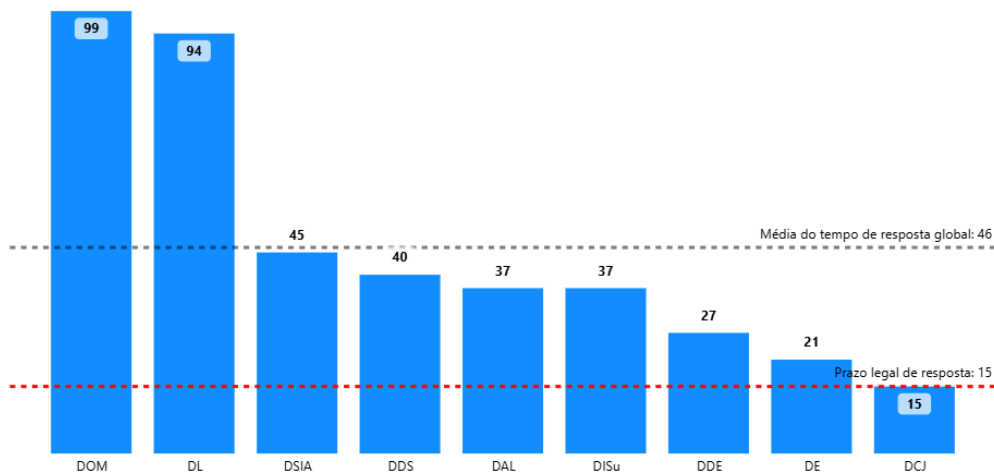


2.4. Tempo médio de resposta do município às reclamações

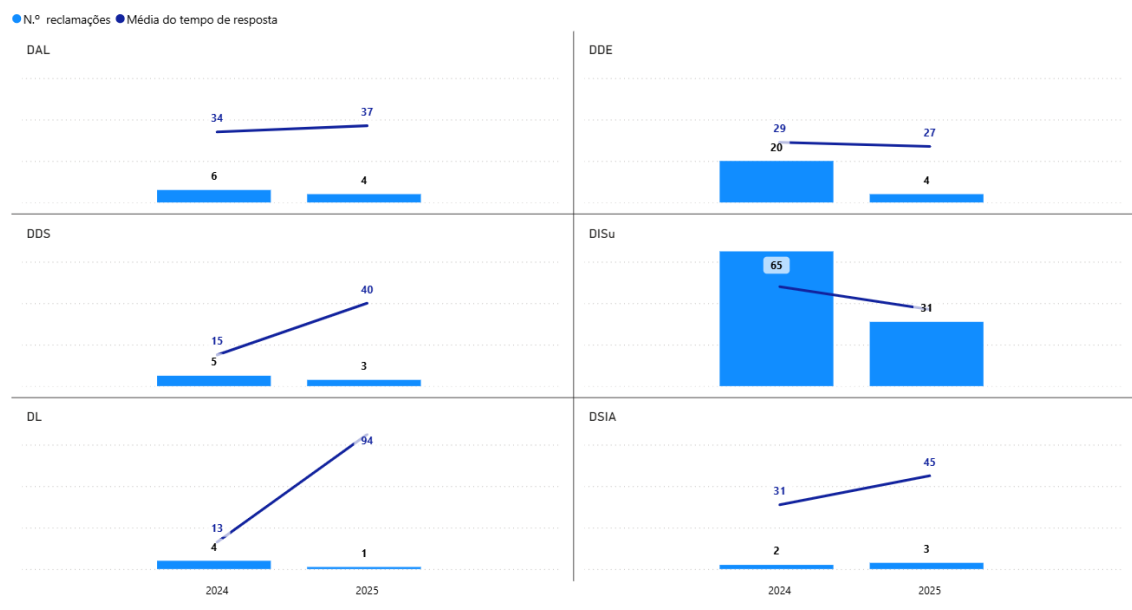
O prazo legal para resposta a reclamações é de 15 dias úteis. No ano de 2025 a média de dias para resposta ao munícipe situou-se nos 46 dias úteis, continuando a haver reclamações cuja resposta é dada depois do prazo legal.

O gráfico que se segue ilustra o tempo médio despendido para resposta às reclamações dos cidadãos pelos serviços do município, em relação ao tempo definido por lei.

Média do tempo de resposta (dias úteis)

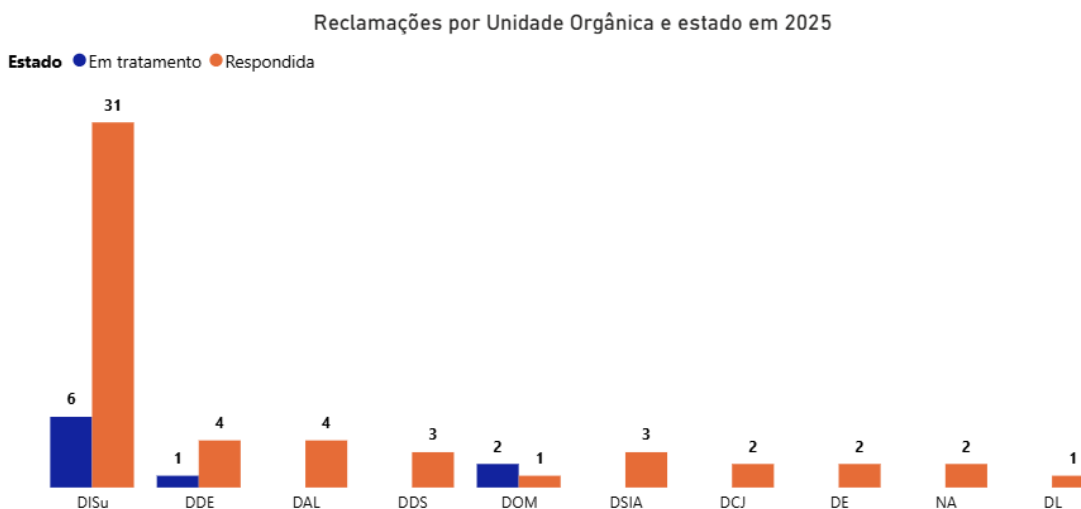


Apresentamos de seguida a evolução da média do tempo dispendido na resposta ao município, pelas UO com 5 ou mais reclamações relativamente ao ano de 2024.

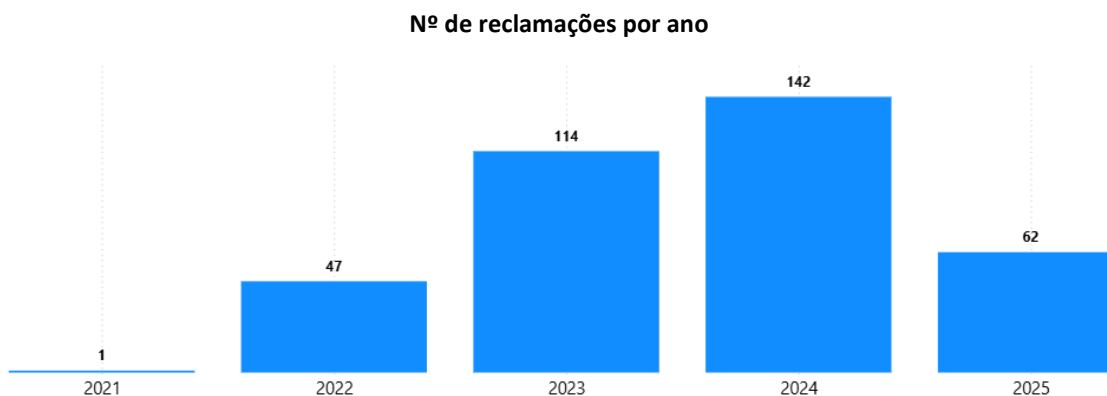


2.5. Reclamações por UO e estado da resposta

O gráfico seguinte ilustra o número de reclamações referentes ao ano de 2025 que já obtiveram resposta, contrapondo com as que se encontram em tratamento pelos serviços.



2.6. Tendência de Reclamações apresentadas nos últimos cinco anos



A análise dos dados indica-nos que houve uma diminuição significativa do número de reclamações apresentadas pelos munícipes durante o ano de 2025.

Contudo, como já referido anteriormente, importa lembrar que estes números se referem aos processos que foram classificados como reclamação e que foram tratados e geridos pelo GPE. Se o registo em Livro de Reclamações, ou em formulário próprio, não deixa dúvidas quanto à classificação de um processo de reclamação, já a análise de conteúdo de uma exposição num email é um exercício que acarreta bastantes dúvidas e dificuldades, deixando a incerteza de que todas as reclamações dos munícipes são efetivamente tramitadas para o GPE e estão efetivamente incluídas nesta análise.

3. Considerações finais

O presente relatório tem por base as reclamações rececionadas pelo Município de Odemira, cujo assunto foi considerado *reclamação* e que por esse motivo foram encaminhadas ao GPE para registo e encaminhamento para as UO *donas do processo*. Engloba igualmente outros processos que são tramitados diretamente para as UO donas do processo e que, no decorrer dos mesmos, acabam por ser reencaminhadas para o GPE. Esta circunstância leva-nos a considerar que os dados aqui apresentados poderão não refletir a totalidade das reclamações rececionadas pelo município, existindo a possibilidade de algumas não serem registadas ou identificadas como tal no circuito formal.

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

DOM – Divisão de Obras Municipais

DSIA – Divisão de Sistemas de Informação e Atendimento

GAOMAJ – Gabinete de Apoio aos Órgãos Municipais e Assessoria Jurídica

GPE – Gabinete de Programação Estratégica

UO – Unidade Orgânica