



# BARCELOS

MUNICÍPIO

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES 2023

“... Com o Livro de Reclamações (...) pretende-se colocar à disposição dos clientes dos Serviços Públicos um instrumento que lhes permita traduzir na prática o seu descontentamento face às situações que considerem anormais e injustas no seu relacionamento com a Administração, com a certeza de que as suas queixas e sugestões serão conhecidas pelo membro do Governo responsável pelos Serviços reclamados e pelo membro do Governo responsável pela Administração Pública, uma vez que os organismos estão obrigados a remeter-lhes as reclamações devidamente informadas, dentro de um prazo de cinco dias úteis.” (Fausto Correia, 14 de julho de 1997:36)

## Índice

Enquadramento.....	3
1. Registo e tratamento de Reclamações .....	3
2.Análise .....	4
2.1 Análise Global 2023 .....	4
2.2 Análise do Nº de Reclamações Vs Volume de Atendimento .....	5
2.3 Nº de Reclamações - Análise de Tendências .....	5
2.4 Distribuição das Reclamações por Serviço .....	7
2.5 Distribuição das Reclamações – Análise de Tendências .....	8
2.6 Tipologia das Reclamações e Elogios.....	9
2.7 Prazo de Resposta às reclamações .....	10
3.Conclusão .....	12

## Enquadramento

O livro de reclamações é obrigatório nos serviços e organismos da Administração Pública em que seja efetuado atendimento ao público, e rege-se pelo disposto no artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, onde refere que os serviços e organismos da Administração Pública devem divulgar aos utentes de forma visível a existência da plataforma prevista no artigo 35.º-A e do livro de reclamações.

Este livro é um direito dos consumidores e utentes, que visa proteger os seus interesses e garantir a qualidade dos bens e serviços que lhe são prestados.

O livro de reclamações da Administração Pública tem vindo a revelar-se um mecanismo de valor na auscultação do cidadão, constituindo-se cada vez mais como um instrumento que contribui para a identificação de aspetos menos eficazes dos serviços públicos.

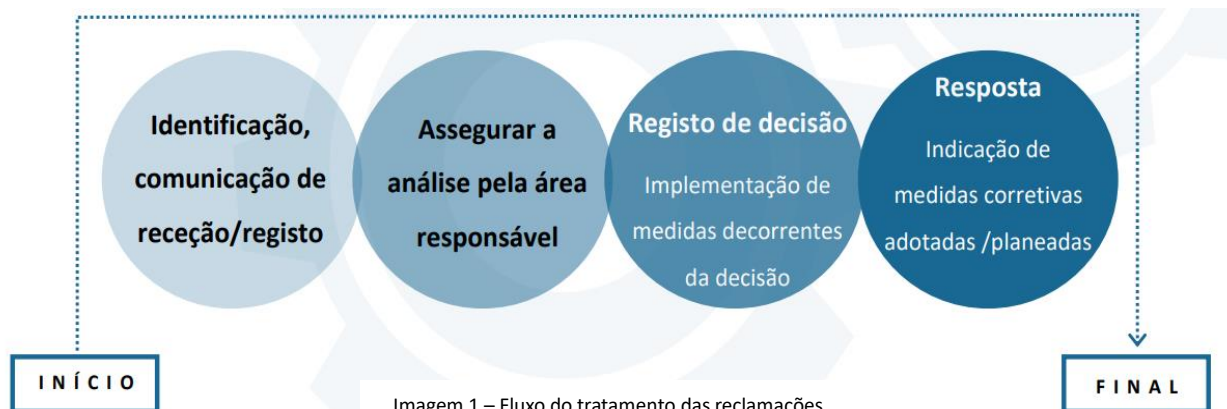
Uma reclamação acaba por traduzir-se num excelente contributo do cidadão para a melhoria dos serviços públicos. Estamos assim perante um instrumento de trabalho indispensável a uma melhoria dos serviços prestados da gestão pública e que pode contribuir fortemente para a obtenção de acréscimos significativos de eficácia e eficiência, no contexto de uma prática quotidiana de qualidade.

### 1. Registo e tratamento de Reclamações

Todas as reclamações devem ser registadas no sistema documental, sendo que o original do Livro de Reclamações é remetido ao Presidente da Câmara num prazo de 48 horas, e o duplicado entregue ao reclamante.

As reclamações são encaminhadas e analisadas pelo Gestor do Processo onde incide a reclamação.

#### Fluxo – Tratamento das Reclamações



Após a análise por parte do serviço, é comunicada a decisão ao município, devendo a comunicação ser efetuada no prazo de 15/22 dias úteis (dependendo se é reclamação geral ou de resíduos urbanos, respetivamente).

## 2. Análise

### 2.1 Análise Global 2023

Os dados apresentados na presente secção são referentes à análise global da gestão de reclamações e livro de elogios em 2023.

Nesta análise para além das reclamações efetuadas no livro, podemos observar as reclamações efetuadas no portal da queixa e elogios do livro existente no Balcão Único.

No total, no ano 2023, foram registados e concluídos um total de:

Livro de Reclamações	Portal da Queixa	Elogios
9	7	9

Tabela nº1 - Distribuição por categoria/número

É importante referir que 2023 foi o primeiro ano do Livro de Elogios e foi também o primeiro ano em que se começou a considerar as reclamações do Portal da Queixa, conferindo-lhes o mesmo seguimento e tratamento das reclamações do livro.

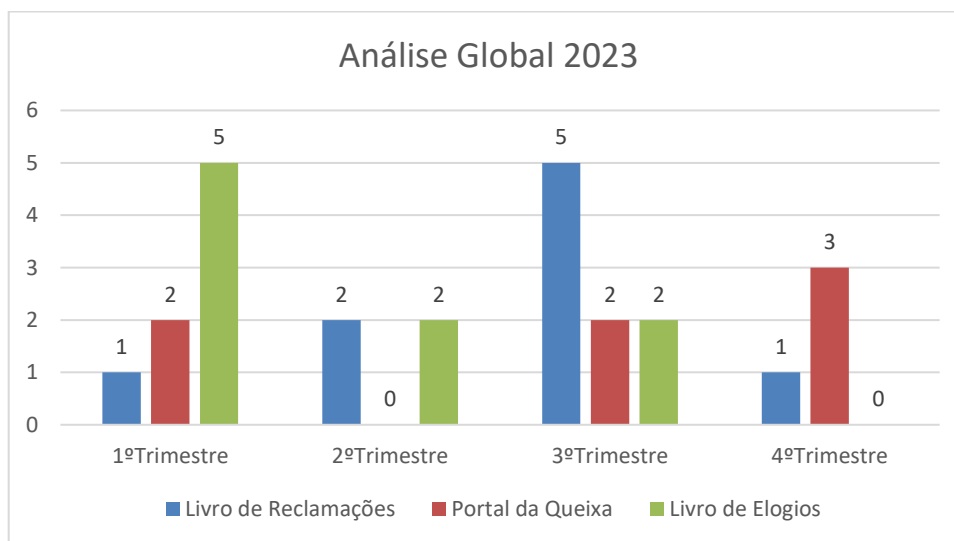


Gráfico nº1 – Análise Global do ano 2023

Analisando o gráfico nº 1, podemos observar a distribuição das reclamações e elogios pelos diferentes trimestres ao longo do ano. Assim, conforme podemos verificar no gráfico supra, no 3º trimestre tivemos um ligeiro aumento de reclamações no livro e no 4º trimestre houve um ligeiro aumento das reclamações no portal da queixa. Este portal está-se a tornar uma via cada vez mais utilizada para efetuar reclamações. De salientar também que tivemos um número significativo de elogios.

## 2.2 Análise do Nº de Reclamações Vs Volume de Atendimento

A tabela nº 2 reflete a relação entre os dados relativos ao número de atendimentos presenciais efetuados no Balcão Único e o número de reclamações registadas no livro, portal da queixa e livro de elogios, por trimestre. A análise dos dados permite-nos constatar que o número de reclamações registadas é residual face ao número de atendimentos efetuados.

Ano 2023	1ºTrimestre	2ºTrimestre	3ºTrimestre	4ºTrimestre	Total
Livro de Reclamações	1	2	5	1	9
Portal da Queixa	2	0	2	3	7
Livro de Elogios	5	2	2	0	9
Total Atendimentos Presenciais	7868	5325	6343	5664	25200

Tabela nº 2– Número de Reclamações por Trimestre em 2023

## 2.3 Nº de Reclamações- Análise de Tendências

No que concerne à evolução do número de reclamações do livro, pode-se verificar que em 2023 obtivemos o número mais baixo de reclamações dos últimos 5 anos.

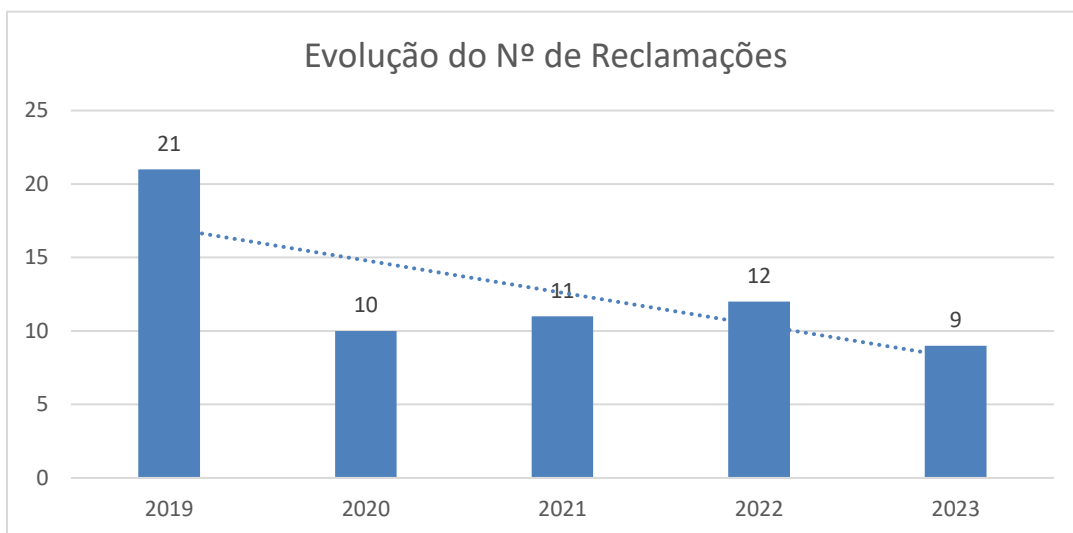


Gráfico nº2 – Número de Reclamações por ano 2019-2023 (Livro de Reclamações)

Em sentido inverso, o Portal da queixa apresenta um aumento significativo de reclamações no último ano, estando a distribuição pelos serviços bastante equitativa. Este aumento poderá estar relacionado com o aumento geral do nº de reclamações no Portal da Queixa em 2023, estando cerca de 10% associado a Serviços e Administração Pública. O aumento das competências digitais da população e o conhecimento da plataforma também poderá estar relacionado com esta variação.

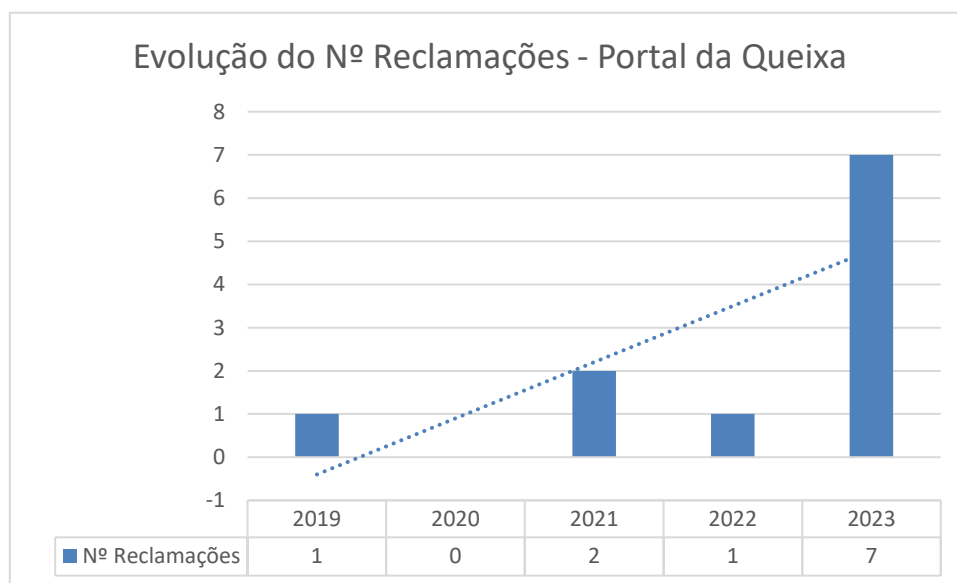


Gráfico nº3 – Número de Reclamações por ano 2019-2023 ( Portal da Queixa)

Na distribuição por semestres, ao longo dos últimos anos pode-se verificar uma tendência para serem registadas mais reclamações no 2º semestre, conforme gráfico nº 4. Em 2023, 69% das

reclamações foram no 2º semestre, no entanto, este valor não está em consonância com o nº de atendimentos uma vez que, no 2º semestre o nº de atendimentos é menor que no 1º semestre.

Ano 2023	1º semestre	2º semestre	Total
Livro de Reclamações	3	6	9
Portal da Queixa	2	5	7

Tabela nº3 – Número de Reclamações por Semestre em 2023

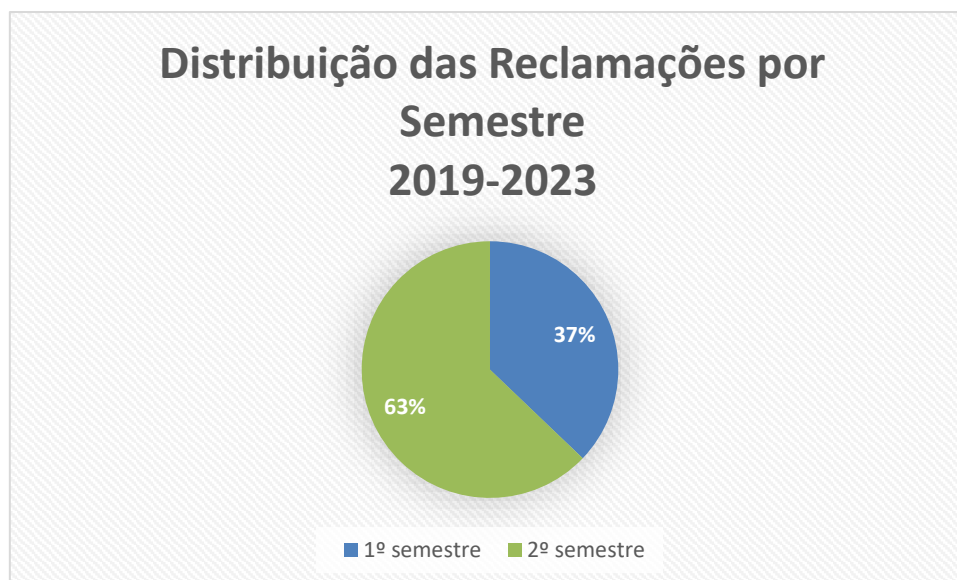


Gráfico nº4 – Distribuição das reclamações por semestre 2019-2023

## 2.4 Distribuição das Reclamações por Serviço

No gráfico nº 5 é possível verificar a distribuição das reclamações por serviço. Verifica-se que os serviços das Piscinas foram os mais visados, representando 31% do total, seguindo-se a DAAG e Teatro com 12.5% respetivamente das reclamações de 2023.



## DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES 2023

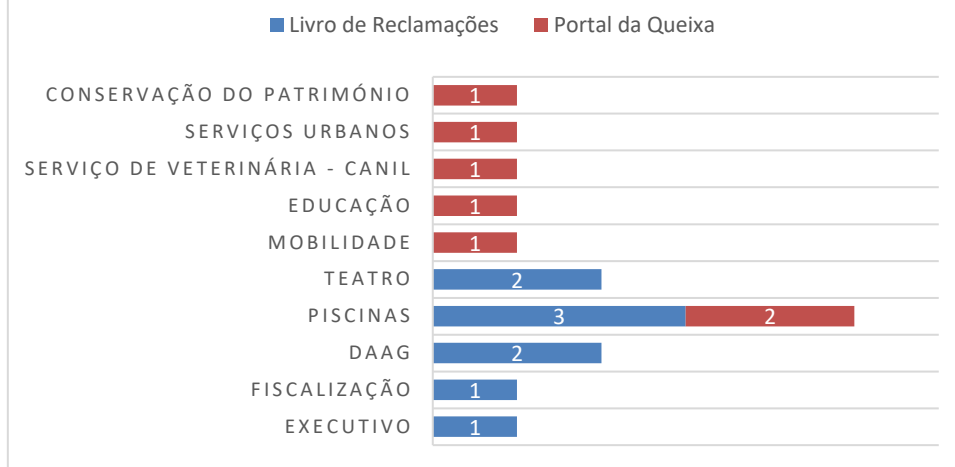


Gráfico nº5–Distribuição das reclamações por serviço em 2023

### 2.5 Distribuição das Reclamações – Análise de Tendências

Divisão	2019	2020	2021	2022	2023	Total
Fiscalização	8	3	1	3	1	16
Div.Jurídica	4	1	-	-	-	5
Mobilidade	1	-	-	-	-	1
Urbanismo	2	2	5	2	-	11
Proteção Civil	1	-	-	-	-	1
DAAG	1	2	-	-	2	5
Resíduos Urbanos	-	1	-	2	-	3
Recursos Humanos	-	-	1	1	-	2
Educação-Transportes	-	-	1	-	-	1
BU	-	-	1	-	-	1
Piscinas	4	1	2	4	3	14
Teatro	-	-	-	-	2	2
Executivo	-	-	-	-	1	1
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>63</b>

Tabela nº4 – Número de Reclamações por Serviço 2019-2023

Desde 2019, Urbanismo, Fiscalização e Piscinas Municipais foram alvo de 65% do total das reclamações. O gráfico infra demonstra a evolução dos números ao longo dos últimos anos, sendo possível verificar uma tendência decrescente, mais acentuada no urbanismo e fiscalização.

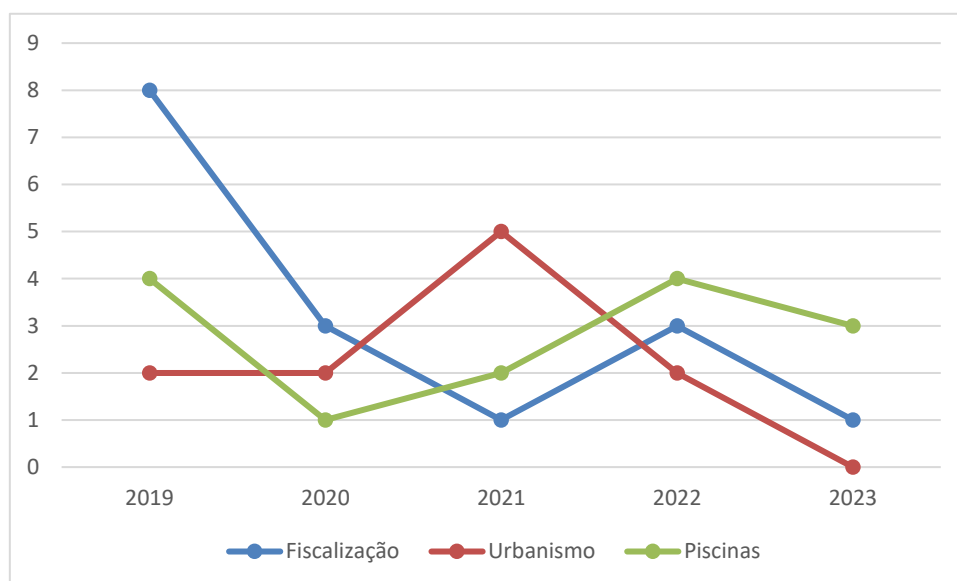


Gráfico nº6– Análise de tendência dos serviços com maior nº de reclamações

## 2.6 Tipologia das Reclamações e Elogios

As ocorrências registadas foram objeto de tipificação para possibilitar uma análise mais pormenorizada relativamente à satisfação.

Tema	Livro de Reclamações	Portal da Queixa	Elogios	Total	%
Atendimento/Atitude do Trabalhador	2	0	9	11	44%
Infraestruturas/Instalações	2	2	0	4	16%
Atraso na Resposta/Informação/Serviço	0	2	0	2	8%
Desacordo com o Regulamento	4	2	0	6	24%
Informação/ Serviço Prestado	0	1	0	1	4%
Tempo de Espera	0	0	0	0	0%
Outro	1	0	0	1	4%
Totais	9	7	9	25	100%

Tabela nº5 – Nº de Reclamações/Elogios por tipologia

Nos termos do resultado na tabela nº 5, constata-se que do total das 25 ocorrências, o tema **Atendimento/Atitude do Trabalhador** representa 44%, seguido dos temas **Desacordo com o Regulamento** com 24% e **Infraestruturas/Instalações** com 16%.

Aos temas acima referenciados seguem o tema **Atraso na Resposta/Informação/Serviço** com 8% e **Informação/Serviço Prestado** e **Outro** com 4%.

Nos dados representados é possível constatar graficamente a percentagem dos temas refletidos nas ocorrências de Reclamações e Elogios, Gráfico nº 7 – Tipificação das Reclamações e Elogios

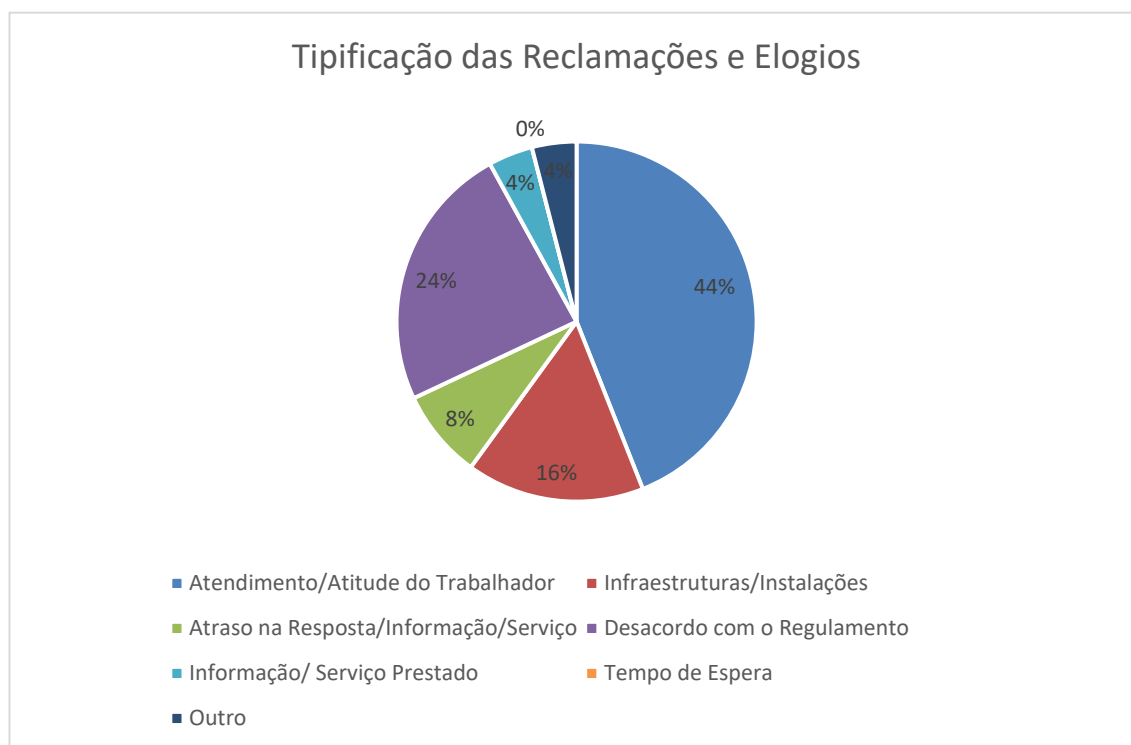


Gráfico nº7–Tipificação das Reclamações e Elogios

## 2.7 Prazo de Resposta às reclamações

Das 9 reclamações registadas em 2023 no livro de reclamações, 5 foram respondidas dentro do prazo previsto, 4 fora do prazo, sendo que uma não tem evidência de resposta, tendo sido contactado o requerente via telefónica.

Quanto ao portal da queixa, das 7 reclamações registadas, 4 foram respondidas dentro do prazo e 3 fora do prazo previsto. Assim sendo, das 16 reclamações, 9 que corresponde a 56 % foram respondidas dentro do prazo legal e 7, que corresponde a 44%, foram respondidas fora do prazo. De salientar que todas as reclamações foram concluídas, com comunicação ao requerente.

### Prazo de Resposta às Reclamações

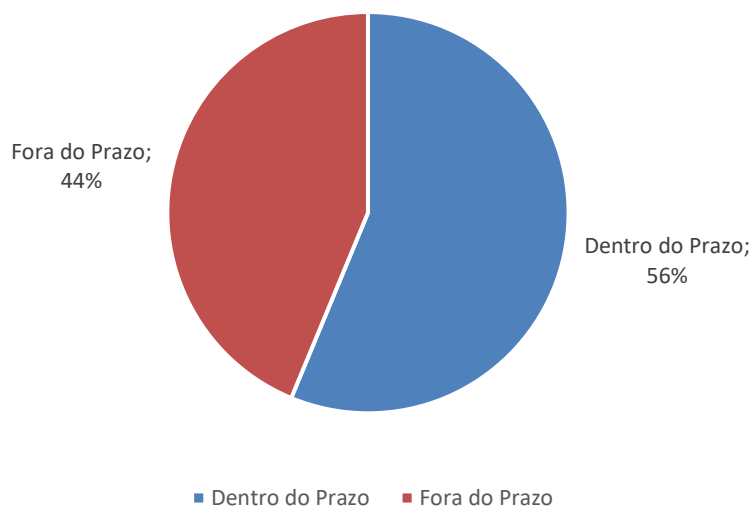


Gráfico nº8 –Prazo de resposta 2023

### Taxa de Conclusão dentro do Prazo

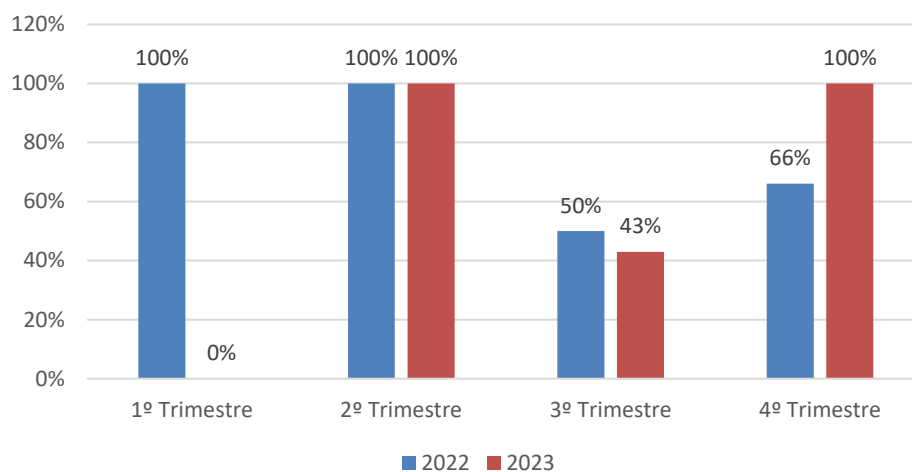


Gráfico nº9- Taxa de Conclusão dentro do Prazo 2023

### 3. Conclusão

Este relatório foi elaborado com base em dados extraídos em janeiro de 2024 e apresenta, sempre que possível, a análise de tendência dos indicadores desde 2019.

Analisando os dados apresentados neste relatório, é possível concluir que as agregações do número absoluto das reclamações incidem nas unidades orgânicas com maior interação com o Múncipe/Público, nomeadamente Piscinas Municipais, Teatro e DAAG.

Uma das principais dificuldades na gestão das reclamações está relacionado com o prazo legal de resposta, sendo que, apesar de em 2023 se ter registado um número menor de reclamações do que em 2022, o nº de respostas fora do prazo aumentou numérica e percentualmente em relação ao ano anterior. A DAQ mantém contacto permanente com os serviços no sentido de agilizar a resposta aos reclamantes dentro do prazo legalmente previsto, no entanto este não tem sido sempre cumprido.

É importante salientar que, em alguns serviços, existe uma dilação dos prazos ao emitirem o parecer/informação, fruto da complexidade dos assuntos ou interdependência entre diferentes unidades orgânicas. No entanto, apesar das possíveis complexidades de recolha de informação, importa que os serviços sejam sensíveis aos prazos legalmente determinados, no sentido de evitar futuros constrangimentos.

No que concerne aos canais de comunicação utilizados, apura-se que o Livro de Reclamações continua a ser o meio preferencial de registo, sem prejuízo de se verificar um aumento na adoção de outros meios, nomeadamente o Portal da Queixa.

No sentido de promover a melhoria contínua dos serviços, a DAQ sugere a adoção de planos de ação para o tratamento das reclamações, com evidências de implementação das ações corretivas e das oportunidades de melhoria, quando aplicáveis. Sugere-se ainda que, para além do contacto telefónico, seja iniciado o envio de um email de alerta ao gestor de processo sempre que a informação não chegue nos 5 dias úteis anteriores ao término do prazo.

O presente relatório revela, desde logo, uma preocupação contínua do Executivo em obter informação quanto ao estado de todas as reclamações do Município, que na figura da DAQ, desde o início, tem vindo a monitorizá-las com o objetivo geral na resposta à insatisfação e em particular na promoção da melhoria dos serviços, visando a satisfação do Múncipe na prossecução de um serviço de excelência.