

## Estudo sobre as reclamações e louvores recebidos no ano 2024

O presente estudo tem o propósito de analisar a quantidade e tipo de reclamações efetuadas pelos cidadãos, apresentadas na Divisão de Atendimento ao Cidadão (DIAC), do município de Cascais. As reclamações representam uma forma de comunicação entre os munícipes e a administração pública, permitindo identificar oportunidades de melhoria e otimizar as áreas que necessitam de maior intervenção.

Este estudo baseia-se na recolha, categorização e análise das reclamações registadas nos vários canais de atendimento. A partir dessa análise, procura-se não apenas solucionar problemas pontuais, mas também implementar medidas preventivas, com o objetivo de reduzir recorrências e aumentar a satisfação dos cidadãos. Além disso, compreender as principais queixas contribui para uma gestão pública mais transparente, participativa e alinhada às reais necessidades dos munícipes.

Assim, dá-se a conhecer o número e tipo de reclamações e louvores recebidos durante o ano de 2024, através dos vários canais de entrada.

Relativamente às **reclamações**, podem ser efetuadas via:

### Atendimento Presencial

- Livro Azul – para os serviços da Administração Local (Câmara Municipal);
- Livro Vermelho – para as entidades privadas da Loja do Cidadão (ParC e GALP);
- Livro Amarelo – para as entidades do setor público inseridas na Loja do Cidadão de Cascais (Espaço do Cidadão e Segurança Social);
- Registo através da plataforma interna de registos, Smart Work Place.

### Online

- No portal de serviços do município, através do preenchimento de formulário interno da Câmara Municipal - <https://www.cascais.pt/servico/reclamacao>.

### Atendimento telefónico

- Através da Linha Cascais, onde os operadores acedem à plataforma interna de registos, Smart Work Place.

Relativamente aos **louvores**, podem ser efetuados via:

#### Atendimento Presencial

- Através do preenchimento de formulário interno, por via do modelo “ATG\_17 – Elogio”, registado na plataforma interna de registos, Smart Work Place;
- Para os serviços afetos à Agência para a Modernização Administrativa (AMA), da Loja do Cidadão de Cascais, efetuadas em impresso próprio.

#### Online

- No portal de serviços do município, através do preenchimento de formulário interno da Câmara Municipal - <https://www.cascais.pt/servico/elogio>.

#### Atendimento telefónico

- Através da Linha Cascais, onde os operadores acedem à plataforma interna de registos, Smart Work Place.

Importa referir que, apesar de rececionadas na Divisão de Atendimento ao Cidadão, todas as reclamações e louvores dirigidos a outros serviços do universo municipal, são encaminhados aos respetivos serviços para análise e resposta.

No quadro seguinte, apresenta-se a distribuição do registo de reclamações através dos diversos canais de entrada, abrangendo todo o universo em estudo.

|                  | Canal de Entrada     | N.º Reclamações | Percentagem |
|------------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Smart Work Place | Portal               | 48              | 17,08%      |
|                  | Presencial           | 65              | 23,13%      |
| Livros           | Azul                 | 48              | 17,08%      |
|                  | Vermelho             | 27              | 9,61%       |
|                  | Amarelo              | 93              | 33,10%      |
|                  | Total de Reclamações | 281             | 100,00%     |

O quadro seguinte representa a distribuição das reclamações e louvores que foram apresentados e respetivas áreas a que foram dirigidas:

| Serviço  | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Maió | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | Total |
|--|---------|-----------|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|-------|
| CAF - Comissão de Acompanhamento e Fiscalização das Águas de Cascais |         |           |       |       |      | 1     |       | 1      |          |         |          |          | 2     |
| Cascais Ambiente   |         |           | 3     |       |      | 2     |       |        | 5        |         | 2        |          | 12    |
| Cascais Ambiente / Div. Gestão Espaços Verdes                        |         |           |       |       |      |       |       |        |          |         | 1        |          | 1     |
| Cascais Próxima  |         | 2         |       |       |      | 1     |       |        |          | 1       |          |          | 4     |
| DAGE - Div. Admin. Gestão Educativa                                  |         |           |       |       |      |       |       | 1      |          | 1       |          | 1        | 3     |
| DIAJ / DCON - Div. Apoio Jurídico / Div. Contencioso                 |         |           |       |       |      |       |       |        |          |         | 1        |          | 1     |
| DAP - Dep. Assuntos Patrimoniais                                     | 1       | 1         | 1     | 2     |      |       |       | 1      |          |         |          |          | 6     |
| DAP / SIG - Dep. Assuntos Patrimoniais / Georreferenciação           |         |           |       |       |      | 1     |       |        |          |         |          |          | 1     |
| DAPH - Div. Arquivos Património Histórico                            |         |           |       |       |      |       |       |        |          | 1       |          |          | 1     |
| DAT - Dep. Autoridade Transportes                                    |         |           |       |       |      |       |       |        |          |         | 2        |          | 2     |
| DED - Dep. Educação  |         |           |       |       | 1    |       |       |        |          |         |          |          | 1     |
| DEFI - Div. Execuções Fiscais  |         |           | 2     |       |      |       |       |        |          |         | 2        |          | 4     |
| DFEI - Div. Fiscalização Obras Infraestruturas                       | 2       | 2         | 1     |       | 2    | 1     | 3     |        | 1        | 1       |          | 1        | 14    |
| DFIS - Div. Fiscalização Geral                                       |         |           | 1     |       | 2    | 1     | 1     | 1      |          | 2       |          |          | 8     |
| DGEA - Div. Gestão Administrativa                                    |         |           | 1     |       | 3    |       | 1     |        |          | 1       |          |          | 6     |
| DEGV - Div. Gestão Estrutura Verde                                   |         |           | 1     | 1     |      |       | 2     |        | 1        | 1       | 1        |          | 7     |
| DIAC - Div. Atendimento ao Cidadão                                   |         | 1         | 2     | 4     | 3    | 4     | 3     | 2      | 3        |         |          |          | 22    |
| DIEP - Div. Estudos Projetos   |         |           |       |       |      |       |       |        | 1        |         | 1        |          | 2     |
| DIV - Dep. Infraestruturas e Vias                                    |         |           |       | 1     |      |       |       | 1      |          | 1       |          |          | 3     |
| DLEC - Div. Licenciamentos Económicos                                |         |           |       |       |      | 1     | 1     |        | 1        |         | 2        | 1        | 6     |
| DLOU - Div. Licenciamentos Operações Urbanísticas                    |         |           |       |       | 1    |       |       |        |          |         |          |          | 1     |
| DLRA - Div. Loteamentos Reconversão Urbana                           |         |           | 1     |       |      | 1     |       |        |          |         |          |          | 2     |
| DLU - Dep. Licenciamento Urbanístico                                 |         | 1         |       |       | 2    | 2     | 1     |        | 3        |         | 3        |          | 12    |
| DMOM - Direção Municipal de Obras e Manutenção                       |         |           |       |       |      |       |       |        |          |         | 2        |          | 2     |
| DORT Div. Ordenamento Planeamento Território                         |         |           |       |       |      | 1     |       |        |          |         |          |          | 1     |

| Serviço  | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Maior | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | Total |
|--|---------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|-------|
| DOVI - Div. Obras Infraestruturas                                    |         | 1         |       |       | 1     |       |       |        |          | 2       |          | 1        | 5     |
| DPE - Dep. Planeamento Estratégico                                   |         |           |       |       | 1     |       |       |        | 1        |         |          |          | 2     |
| DPGR - Div. Planeamento Gestão Rede                                  |         |           | 2     |       |       |       |       |        | 1        |         |          |          | 3     |
| DPOL - Div. Polícia  |         | 1         |       |       |       |       |       |        |          |         |          |          | 1     |
| DPTU - Div. Processos Tutela Urbanística                             |         |           |       |       | 1     | 1     |       | 1      |          | 1       |          |          | 4     |
| DQAM - Div. Qualificação Ambiental                                   |         |           |       |       |       |       |       |        |          |         | 1        |          | 1     |
| DRU - Dep. Reabilitação Urbana                                       |         |           | 1     |       |       |       |       |        |          |         |          |          | 1     |
| DTOA - Div. Trânsito Mobilidade                                      |         |           | 3     | 1     | 1     |       |       |        |          |         |          | 3        | 8     |
| DTOA / Cascais Próxima   |         | 1         |       |       |       |       |       |        |          |         |          |          | 1     |
| DTOA e DOVI - Div. Trânsito Mobilidade / Div. Obras Infraestruturas  |         |           |       |       |       |       |       |        |          |         |          | 1        | 1     |
| GPRES - Gab. Presidência   |         |           | 1     | 1     |       |       |       | 1      |          |         |          |          | 3     |
| UPAM / CROA - Uni. Polícia Ambiental / Centro Recolha Oficial Animal |         |           |       |       |       |       | 1     |        |          |         |          |          | 1     |
| GABVFAN - Gab. Vereador Frederico Nunes                              |         |           |       |       | 1     |       |       |        |          |         |          |          | 1     |
| ENTIDADE EXTERNA - RYANAIR   |         |           |       |       |       |       | 1     |        |          |         |          |          | 1     |
| ENTIDADE EXTERNA - AIMA  |         |           |       | 1     |       |       |       |        |          |         |          |          | 1     |
| ENTIDADE EXTERNA - AMA   |         |           |       |       |       |       |       |        |          | 1       |          |          | 1     |
| ENTIDADE EXTERNA - IMT   |         |           |       |       |       |       |       |        |          |         |          | 1        | 1     |
| ENTIDADE EXTERNA - ADC   | 1       |           |       |       |       |       |       |        |          |         |          |          | 1     |
| Espaço do Cidadão de Cascais   |         | 1         |       | 1     | 4     | 2     |       | 3      | 1        | 2       |          |          | 14    |
| Segurança Social   | 2       | 5         | 7     | 11    | 6     | 7     | 11    | 5      | 7        | 10      | 4        | 4        | 79    |
| GALP   |         | 3         |       |       | 2     | 1     | 2     |        | 1        |         |          |          | 9     |
| PARC   | 1       | 2         | 3     |       | 2     | 1     | 2     | 1      | 4        |         | 1        | 1        | 16    |
| TOTAL  | 7       | 20        | 30    | 22    | 29    | 26    | 29    | 15     | 29       | 23      | 23       | 14       | 281   |

Relativamente ao tempo de espera, as reclamações relacionadas com a Divisão de Atendimento ao Cidadão, são respondidas no prazo médio de 5 dias. As referentes aos restantes serviços do município não é possível obter dados concretos. Relativamente aos louvores apresentados é enviada uma resposta de agradecimento, no prazo médio de 2 dias.

|                   | Louvores | Percentagem |
|-------------------|----------|-------------|
| Loja Cascais      | 19       | 27,14%      |
| Cascaishopping    | 15       | 21,43%      |
| Tires             | 14       | 20,00%      |
| Linha Cascais     | 12       | 17,14%      |
| Espaço do Cidadão | 7        | 10,00%      |
| Segurança Social  | 2        | 2,86%       |
| PARC              | 1        | 1,43%       |
| Total de Louvores | 70       | 100,00%     |

Dos quadros supra, retiramos as seguintes conclusões:

Os louvores ajudam a destacar as práticas bem-sucedidas, servindo de modelo para outras áreas e promovendo a eficiência. Promove o bem-estar da equipa, incentivando todos a evoluir, mantendo alto os padrões de qualidade.

A divulgação dos louvores apresentados eleva a moral e a motivação dos trabalhadores, criando um ambiente de trabalho saudável.

Igualmente, poderão servir de exemplo a outros serviços, servindo de modelo de boas práticas nas diferentes equipas, melhorando a eficiência e eficácia de todos e dos serviços.

Analisando detalhadamente as razões das reclamações e louvores apresentados pelos cidadãos poderemos contribuir para o aperfeiçoamento da gestão pública, identificando as áreas problemáticas e implementar medidas corretivas, melhorando assim a qualidade dos serviços públicos.

Quando a população sente que foi ouvida e, conseqüentemente corrigida a situação descrita, permite que a comunidade se sinta envolvida nas decisões do município.

A análise das reclamações e dos louvores promove a transparência na gestão pública, mostrando que o município está atento às necessidades e sugestões dos seus cidadãos, permitindo ainda um ciclo de melhoria constante, mantendo o serviço adaptado às mudanças e necessidades, que nesta altura, se encontram em constante mutação.