

## 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.