

Reclamações em números

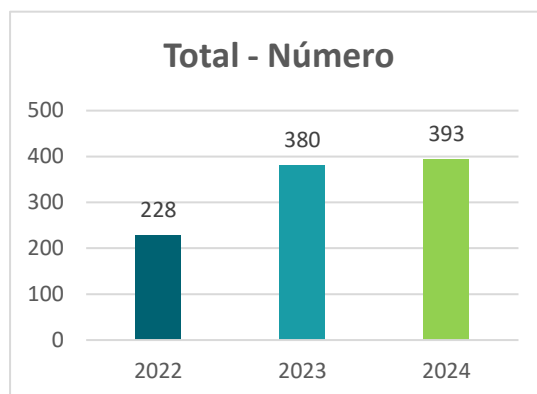
2022/2024

Sintetizam-se, numa ótica de comparação entre os anos de 2022 a 2024, alguns dos indicadores que integram os relatórios periódicos das reclamações dirigidas ao Município:

Total de Reclamações

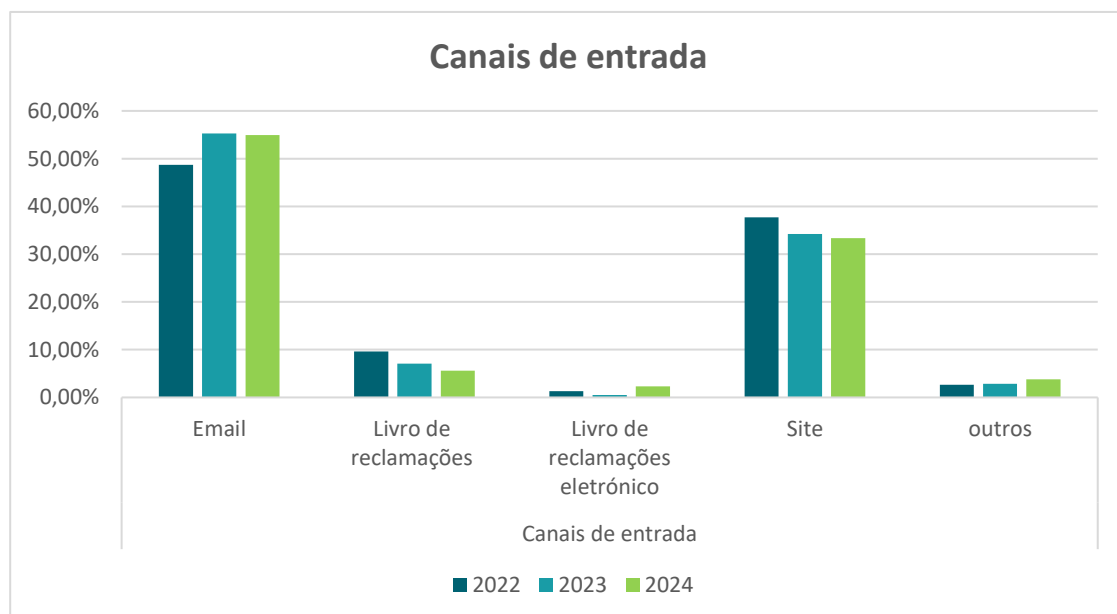
O crescimento do número de reclamações pode explicar-se por vários fatores:

- novas áreas de responsabilidade municipal (como é o caso dos transportes);
- crescimento das práticas de participação dos cidadãos, associado a uma maior divulgação das vias de comunicação e de reclamação;
- apuramento da triagem de reclamações, com base no seu conceito e independentemente do modo/vias como os cidadãos as apresentam.



Canais de entrada

O crescimento, em anos anteriores, das entradas de reclamações através do formulário disponibilizado no portal do Município, resultante dos esforços realizados para minimizar o uso do email, não se replicou entre 2022 e 2024, em que o peso do uso daquele formulário passou de 37,7% para 33,3%. Este facto aponta para a necessidade de reforço de estratégias de promoção do uso deste canal, que permite a disponibilização de todos os elementos necessários e imprescindíveis para maximizar a eficiência do tratamento das reclamações pelos serviços municipais.



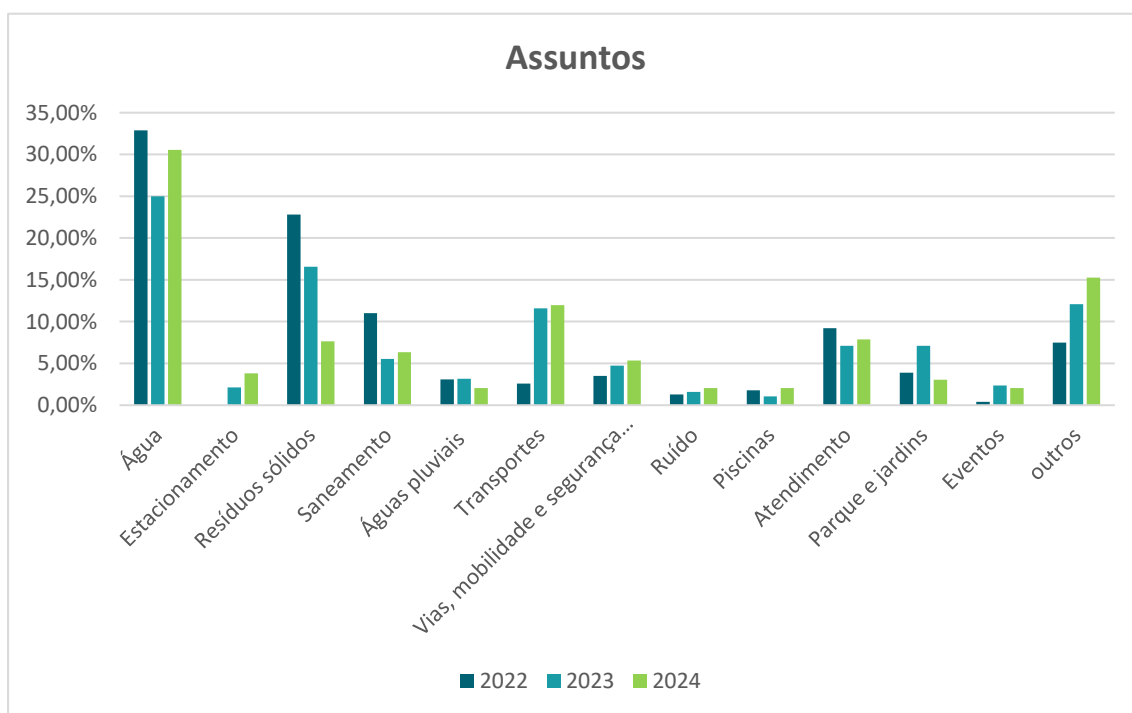
Assuntos

Destacam-se, entre os assuntos/área de atividade motivadores de reclamações, as associadas ao fornecimento de Água, representando cerca de 30% em 2022 e 2024 (25% em 2023).

Registou-se uma significativa redução de reclamações relativas a “Resíduos sólidos”, que caíram de 22,8% em 2022 para 7,63% em 2024.

Por outro lado, as reclamações associadas a “Transportes” revelam um aumento assinalável em 2024 (de 2,6% para cerca de 12%), crescimento resultante do facto de esta ser uma nova responsabilidade municipal, em que se encontram em consolidação práticas de uma gestão eficiente.

As reclamações relacionadas com “Atendimento” mantiveram-se estáveis entre 2022 e 2024, representando respetivamente cerca de 7% e 9% do total.



Conclusões da análise das exposições

A percentagem de reclamações em que a Câmara Municipal reconheceu razão total ou parcial ao reclamante passou de 50,9% em 2022 para 59,8% em 2024.

A estratégia de melhoria contínua dos serviços municipais passa pela identificação e atuação sobre os fatores que poderão diminuir estes valores.

