

RELATÓRIO ANUAL - 2022

Sugestões | Elogios | Reclamações



LISBOA

Secretaria Geral | Departamento de Relação com o Múncipe e Participação
| Divisão de Atendimento

1. OBJETIVO

Pretende-se, com este relatório, dar a conhecer a opinião dos cidadãos, mediante análise das sugestões, elogios e reclamações apresentadas junto do Município de Lisboa.

A opinião de quem vive na cidade ou de quem a utiliza para trabalhar ou para lazer é uma importante fonte de dados e indicadores de gestão.

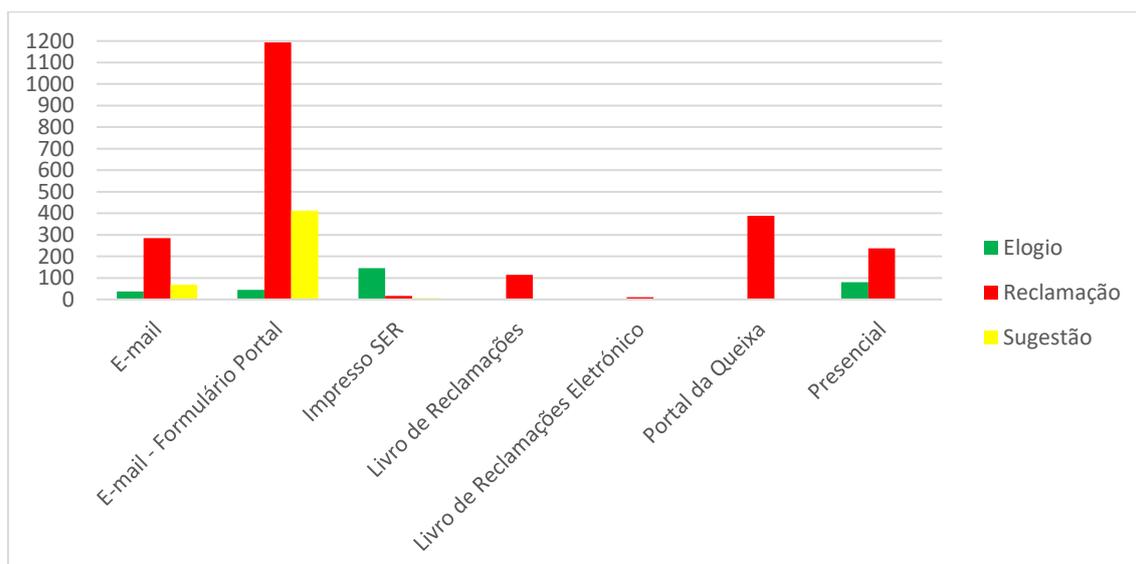
A melhoria contínua dos serviços prestados é uma prioridade do Município de Lisboa.

2. ENQUADRAMENTO

Para a elaboração do presente relatório foram analisadas todas as opiniões dos cidadãos (sugestões, elogios e reclamações) apresentadas, durante o ano de 2022, através dos seguintes canais:

- Livro de reclamações disponível nas Lojas Lisboa
- Livro de reclamações eletrónico (ERSAR – referentes a resíduos)
- Formulário de sugestões, elogios e reclamações disponível nas Lojas Lisboa
- Formulário [Contacte-nos](https://informacoeseeservicos.lisboa.pt/contactos/contacte-nos) disponível em <https://informacoeseeservicos.lisboa.pt/contactos/contacte-nos>
- Portal da Queixa
- Email
- Presencialmente

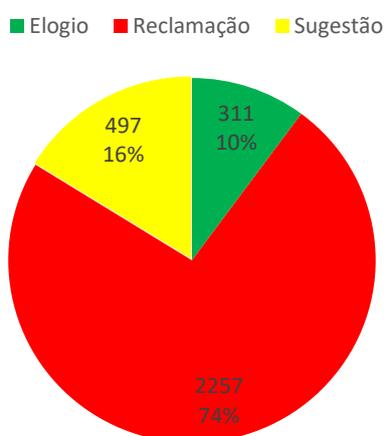
Canal de entrada



O canal mais utilizado foi o “E-mail – Formulário Portal” (a que as pessoas acedem através do link “Contacte-nos / Dar opinião” no site da CML), seguindo-se o “Portal da Queixa”, o “E-mail” (via Outlook), e o “Presencial” (neste caso, tratou-se sobretudo da entrada de *audiências de interessados*, em papel, quanto a contraordenações de estacionamento EMEL). Os Livros de Reclamações em papel já não são o canal de entrada mais utilizado e as pessoas quase não usam o eletrónico para reclamar, preferindo utilizar o Portal da Queixa ou o correio eletrónico / e-mail.

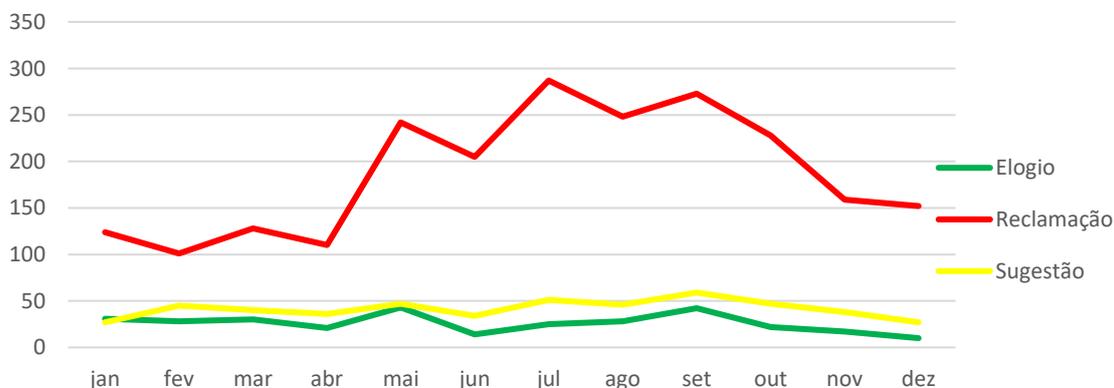
3. ANÁLISE DE DADOS

Opinião do Público em 2022

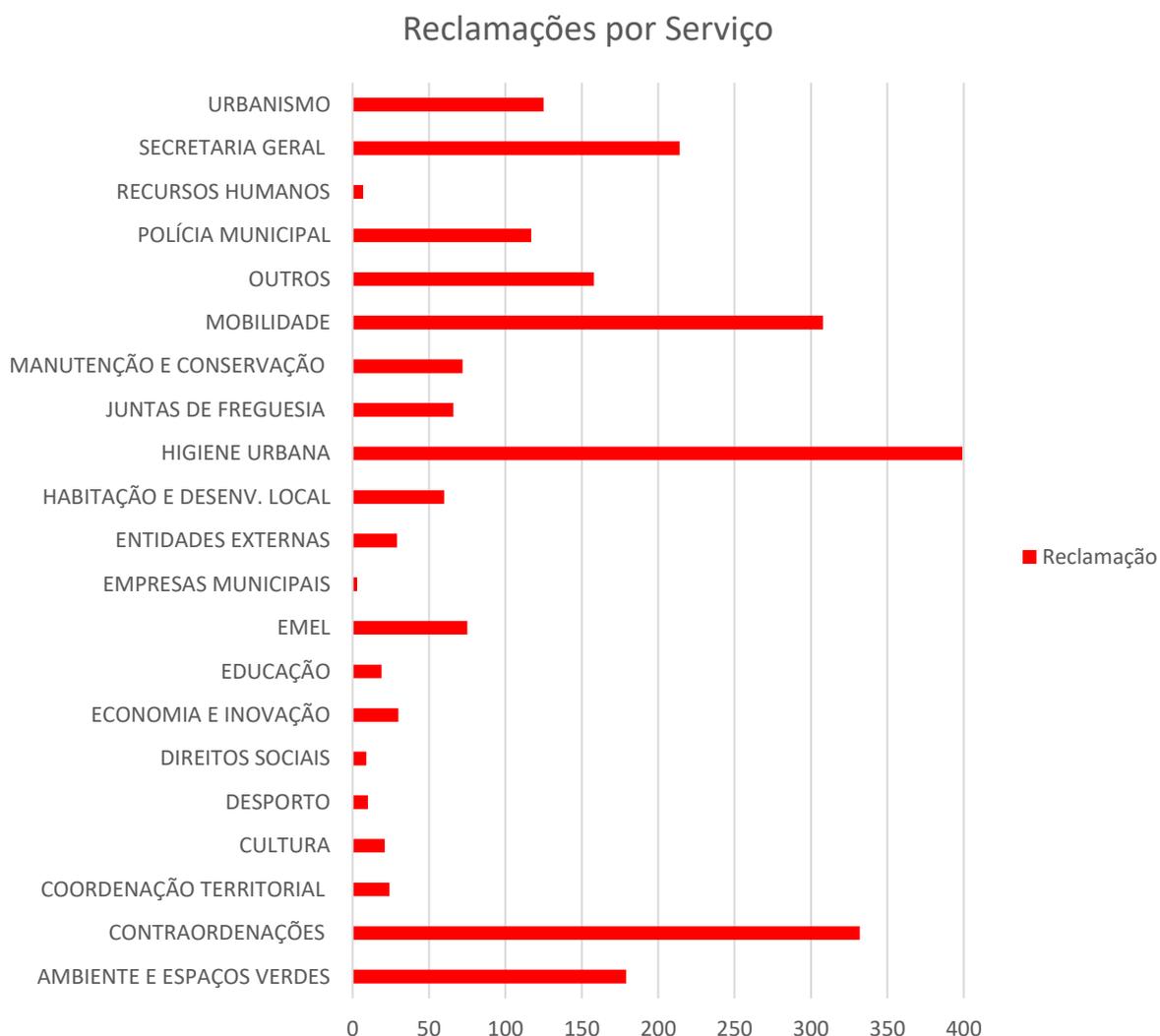


Durante o ano de 2022 foram recebidas 3065 opiniões, mais 430 que em 2021, nas seguintes proporções: as Reclamações representaram 74%, as Sugestões 16% e os Elogios 10%.

Distribuição mensal



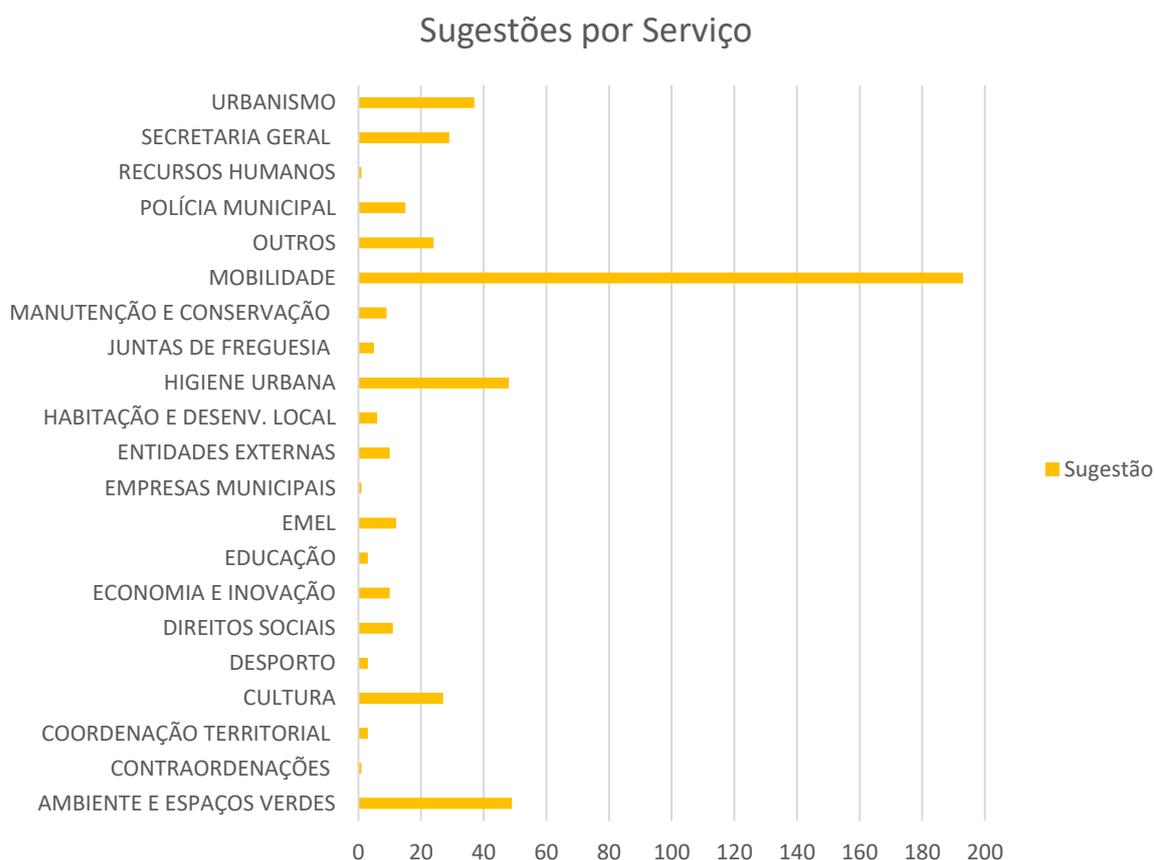
Verifica-se uma subida do número de opiniões recebidas entre maio e setembro, particularmente acentuada no que diz respeito a Reclamações. Estas atingiram o seu pico máximo em julho, enquanto o das Sugestões e Elogios se registou em setembro. No último trimestre verificou-se um decréscimo de todos os tipos de opiniões.



As Direções Municipais ou áreas temáticas mais visadas nas reclamações de 2022 foram:

1. Higiene Urbana - sobretudo questões relacionadas com a remoção de resíduos;
2. Contraordenações (Secretaria Geral/Departamento Jurídico) – as respostas às contraordenações de estacionamento foram tratadas como Reclamações durante 2022. Por não veicularem qualquer opinião espontânea, não são verdadeiramente reclamações, mas sim respostas e/ou contestações quanto a contraordenações de estacionamento EMEL;

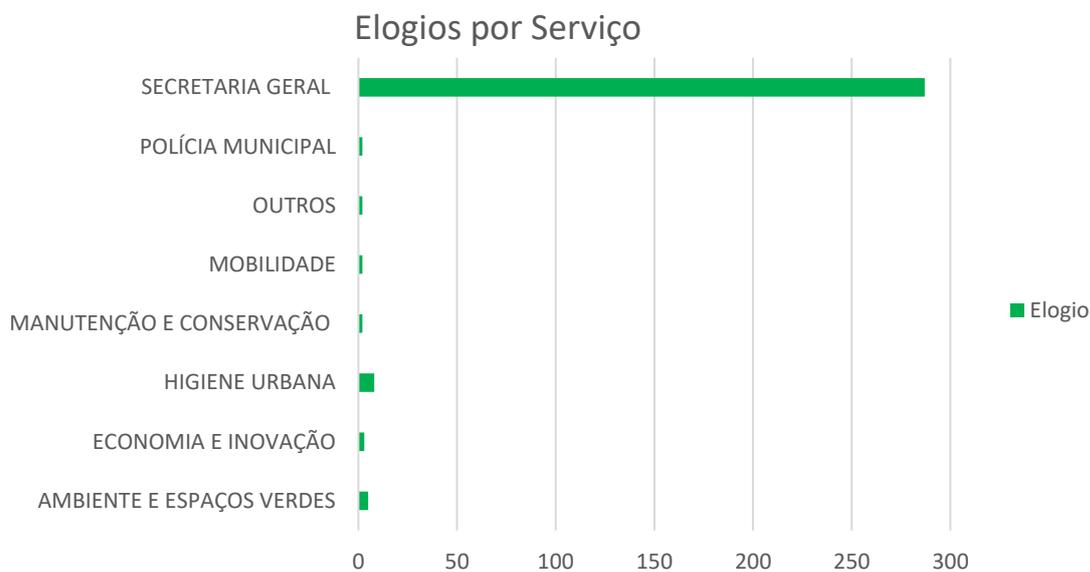
3. Mobilidade – A maioria das reclamações são relacionadas com as trotinetas e tuk-tuks na cidade e com o facto de a gratuitidade dos transportes para menores de 23 exigir domicílio fiscal em Lisboa, excluindo grande parte dos universitários;
4. Secretaria Geral – grande parte das reclamações referem-se ao atendimento e aos funcionários da empresa de vigilância na Loja de Cidadão do Saldanha e das Lojas Lisboa;
5. Ambiente e Espaços Verdes – reclamações sobre espaços verdes municipais e emissão de ruído.



Verifica-se que a área da Mobilidade foi a que obteve maior número de sugestões (cerca de 200 em 2022) nomeadamente a criação de mais lugares de estacionamento na cidade, a criação de zonas de estacionamento para trotinetas para evitar o seu “abandono” nos passeios e a sinalização, entre outras. No entanto, o maior número de sugestões e, sobretudo, no 2º semestre de 2022, relacionou-se com a entrada em vigor da gratuitidade dos transportes públicos: o passe gratuito +65 / -23.

O Ambiente e Espaços Verdes e a Higiene Urbana receberam cerca de 50 sugestões cada em todo o ano, e as dirigidas ao Urbanismo não chegaram a 40. Os números relativos aos restantes serviços municipais foram pouco expressivos.

Ainda assim, no conjunto de todas as áreas de atuação do Município, registaram-se 497 Sugestões.



O número de elogios dirigido espontaneamente pelo público aos serviços municipais é muito pouco expressivo, registando apenas 8 enviados à Direção Municipal de Higiene Urbana e 5 à Direção Municipal do Ambiente, Estrutura Verde, Clima e Energia.

Apenas se destaca o Departamento de Relação com o Munícipe e Participação com 287 elogios que recaem substancialmente no profissionalismo, disponibilidade, amabilidade e simpatia dos técnicos de atendimento das Loja Lisboa e da Loja do Cidadão do Saldanha.