

RELATÓRIO ANUAL - 2023

Equipa – Gabinete do Município

LISBOA

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

1. Introdução

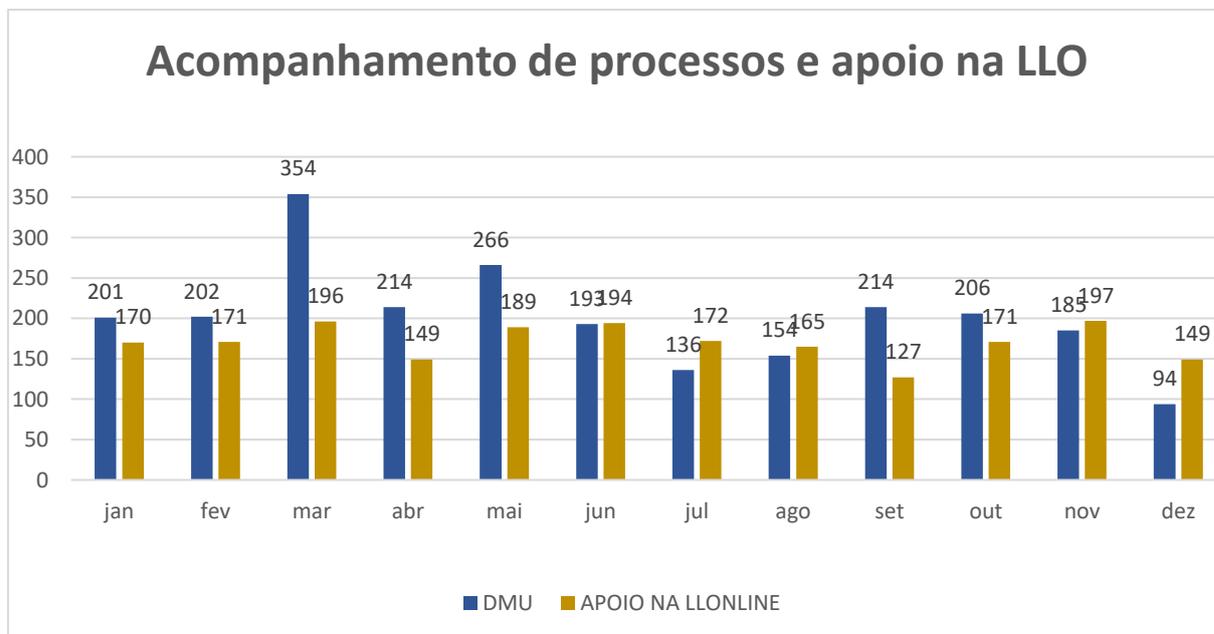
Este Relatório sintetiza a atividade, em 2023, do Gabinete do Município, nas suas diferentes áreas:

- Acompanhamento de Processos e Apoio na Loja Lisboa Online
- Gestão de Elogios, Sugestões e Reclamações

A análise destes dados, enquanto indicadores de gestão, pode levar à implementação de melhorias nos serviços prestados pelo Município.

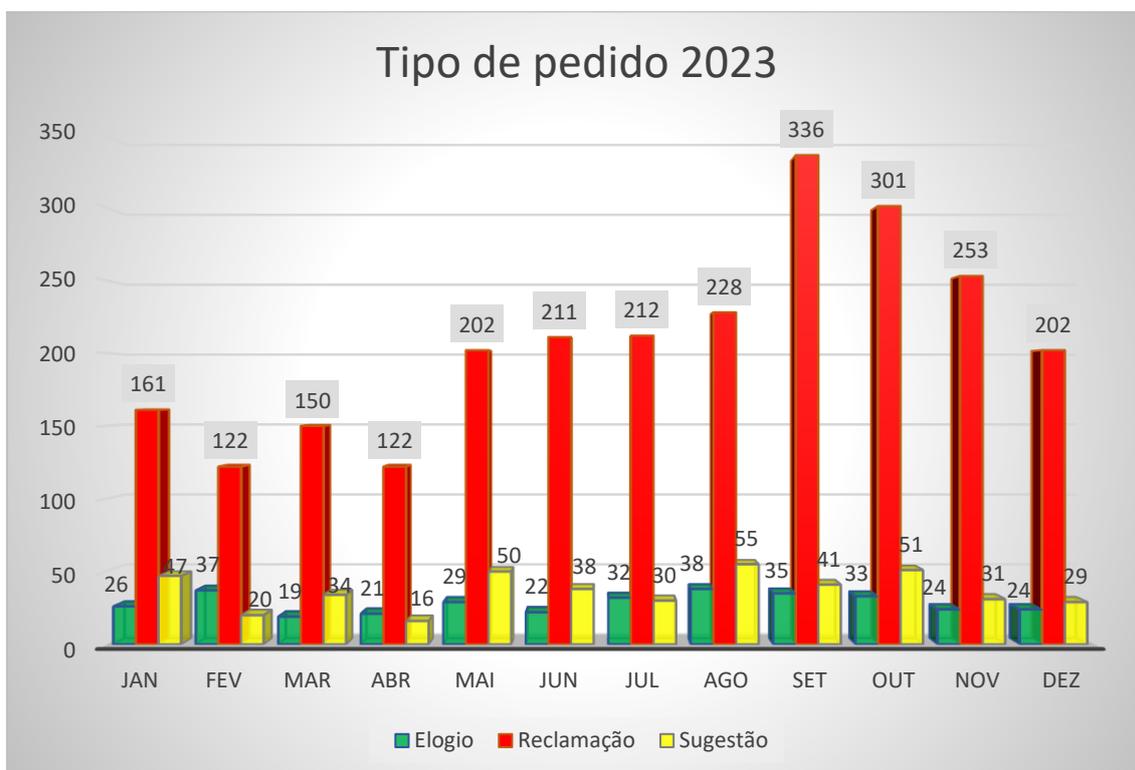
2. Acompanhamento de Processos e apoio na Loja Lisboa Online

Em 2023, o GM tratou de 2419 pedidos de acompanhamento de processos de urbanismo e de 2050 pedidos de apoio na Loja Lisboa Online.



3. Gestão de Elogios, Sugestões e Reclamações

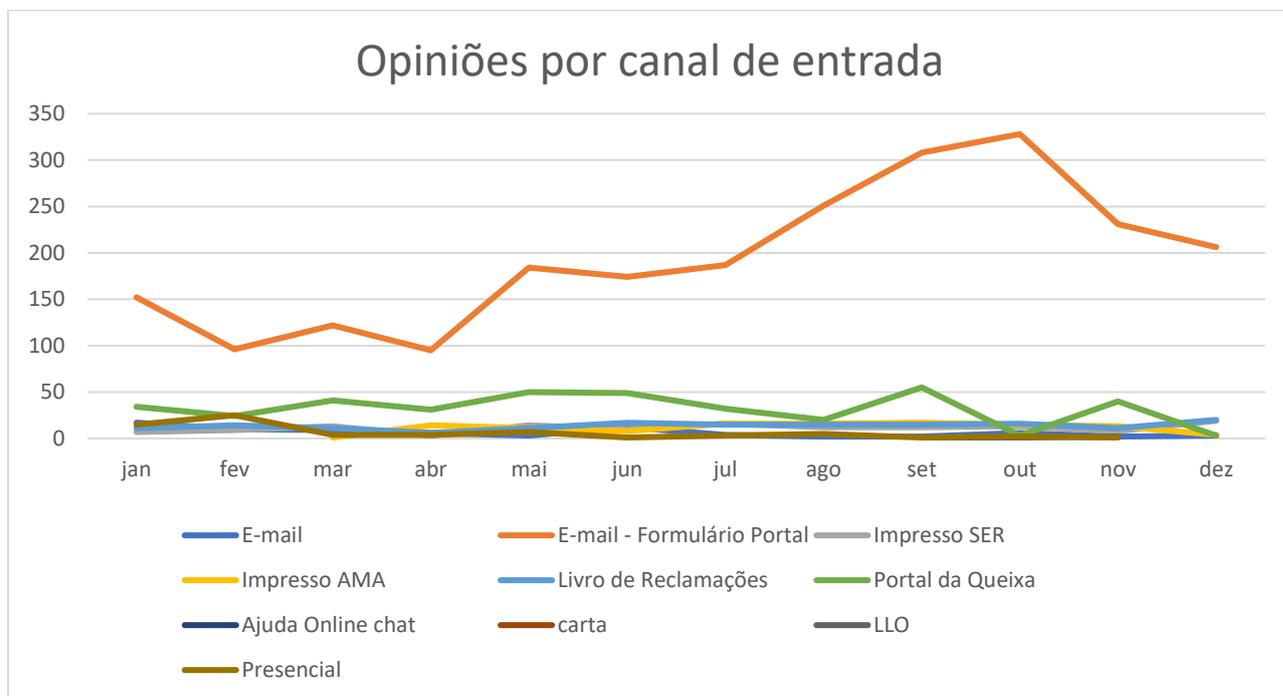
À semelhança de anos anteriores, o número de Reclamações foi significativamente superior ao conjunto das outras opiniões (Sugestões + Elogios), sendo o aumento ainda maior no último quadrimestre.



4. Canal de entrada das opiniões

O gráfico abaixo mostra o “peso” de cada canal de entrada usado pelos cidadãos para, de forma espontânea, nos fazerem chegar as suas opiniões.

O mais usado, destacado de todos os outros, é o Formulário [Contacte-nos](https://informacoeseservicos.lisboa.pt/contactos/contacte-nos) disponível no site LISBOA, em <https://informacoeseservicos.lisboa.pt/contactos/contacte-nos>.



5. Tipo de opinião por Direção Municipal e outros

Em 2023, as Direções Municipais com mais “opinões” recebidas foram a DMHU, a SG, ambas com mais de 500, e a DMM com cerca de 380. De salientar que a DMHU recebeu mais reclamações, a SG mais elogios, e a DMM mais reclamações. Outras quatro orgânicas foram objeto de mais de 200 opiniões, a saber PM, DMU, UCT e DMAEVCE, e em todas elas a maior incidência foi de reclamações.

	JAN			FEV			MAR			ABR			MAIO			JUN			JUL			AGO			SET			OUT			NOV			DEZ			
	Elogio	Reclamação	Sugestão																																		
URBANISMO	1	30	4		9		1	15	2		4	1		13	1		18	1	1	15		1	25	1		24		21		16	1		11		216		
SECRETARIA GERAL	20	5	3	33	7	1	14	18	4	20	10		28	19	2	18	12	3	27	22	6	33	22	22	28	22	4	23	22	8	20	11	4	22	27	5	545
RECURSOS HUMANOS											1																							1	2		
POLICIA MUNICIPAL		10		1	15	2	2	11			9			20			13	1		17			28			36		28	2		20	1		18	1	235	
MOBILIDADE		23	11		15	4		18	11		19	8		27	20		17	12		19	8		10	13	1	39	11		31	17		10	6	1	18	8	377
MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO		11	3		10	2				9				2			4	1		1			3		1	10	2		11	1		24	4		11	1	111
JUNTAS DE FREGUESIA		3				2		6	3		11			15	1	1	25	1		15	1		27	2		24	1		15	2		18	1		9	2	185
HIGIENE URBANA	1	20	3	1	19		1	30			20	1	1	28	4		51	1		57	3	1	50	5	1	79	3	3	67	5	2	61	1	1	38	3	561
HABITAÇÃO		9			3	1		7			3	1		7	1	2		1	3			2			2			7			7			2		58	
ENTIDADE EXTERNA	1	4	3	1		1	1	6		1	7	1		11	5		16	4	2	11	1	2	9	4	1	16	5	1	27	2		9			11	1	164
EDUCAÇÃO		2			5				1		2				1	1				1			1			6	0	1	6			5			3		35
ECONOMIA E INOVAÇÃO	1	3	1					3						3			5	1		4	1		2	1		8	2		6			4	2		3	1	51
DIREITOS SOCIAIS	1	2	2		1	1		3			3			3	1		7	4		4			5			5			6	2		5	1		2		58
COORDENAÇÃO TERRITORIAL		11	4		11	2		10	3		11	1		21	2	1	10			9	1	1	17	2		19	5	1	24	3	1	19			15	3	207
AMBIENTE E ESPAÇOS VERDES	1	6	3	1	11	2		9	2		3	2		16	3		16	4		10	5		17	3	1	27	4		16	4		16	5		15	1	203
AMA																																			14		14
CULTURA			1		2			3	2		4	1		6	5		9	5	1	6	3					1			1	1		2	2		2		55
DESPORTO		1	1						2					3	1		1						1						1					1			12
EMPRESAS MUNICIPAIS						2		3	2		2			5	3					15	1		7	2	1	10	1	3	5	1		14			7		84
EXECUTIVO - JMJ 2023		16	6						1																											23	
FINANÇAS		2	2					1			1			1	1		1			1			1			2			4	1		6				24	
OUTRAS ORGÂNICAS		2			14			6			2				1		3								1	6	2	1	2	1	1	6				48	
GESTÃO PATRIMONIAL		1						1	1		1			2						2			1			1		1	1			2				14	
	26	161	47	37	122	20	19	150	34	21	122	16	29	202	50	22	211	38	32	212	30	38	228	55	35	336	41	33	301	51	24	253	31	24	202	29	3282

6. Reclamações sobre o DRMP

Os serviços do Departamento de Relação com o Município e Participação foram objeto de 109 reclamações, sendo os mais visados a Loja de Cidadão do Saldanha (com 32), a Loja Lisboa Entrecampos (com 27), seguidos do Centro de Atendimento ao Município (com 19) e da Loja Lisboa Saldanha (com 13).

Distribuição dos pedidos	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
SG/DRMP/COMUNICAÇÃO						1							1
SG/DRMP/DA		1							1	2	1	1	6
SG/DRMP/DA/CAM	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	2	3	19
SG/DRMP/DA/LLA		1		1						2			4
SG/DRMP/DA/LLB			2			1							3
SG/DRMP/DA/LLS			3			1	1			1		7	13
SG/DRMP/DA/LLM						1	1						2
SG/DRMP/DA/LLE	3	1	7					1	1				13
SG/DRMP/DA/LLE-AG				2	3				2	1		2	10
SG/DRMP/DA/LLE/BLD							1						1
SG/DRMP/DA/LLE-URB							1		1	1			3
SG/DRMP/DGD		1			1								2
SG/DRMP/LCS	2	2	6	1		2	2	4		1			20
SG/DRMP/LCS-EC											2	1	3
SG/DRMP/LCS-Ronsegur					2				1		1		4
SG/DRMP/LCS-UG									2	1		2	5
													109