

RELATÓRIO ANUAL 2024

SER

*Sugestões, Elogios
e Reclamações*



ÍNDICE

Glossário	3
1. Introdução	4
2. Metodologia e Fonte dos Dados	4
3. Distribuição Geral por Tipo de Pedido	4
4. Evolução mensal dos pedidos por canal de entrada	5
5. Distribuição por Canal de Entrada	6
6. Análise por Unidade Orgânica	7
7. Análise do DRMP	11
8. Conclusão.....	Erro! Marcador não definido.

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Percentagem de Reclamações, Elogios e Sugestões em 2024	4
Gráfico 2 - Distribuição mensal por Tipo de Pedido	5
Gráfico 3 - Evolução mensal dos pedidos/canal de entrada	5
Gráfico 4 - Distribuição por canal de entrada	6
Gráfico 5 - Reclamações por unidade orgânica.....	7
Gráfico 6 - Sugestões por unidade orgânica	8
Gráfico 7 - Elogios por unidade orgânica	9
Gráfico 8 - Unidades Orgânicas com mais reclamações	10
Gráfico 9 - Elogios no DRMP	11
Gráfico 10 - Reclamações no DRMP.....	12
Gráfico 11 - Sugestões no DRMP.....	13
Gráfico 12 - Tipo de pedidos no DRMP	14



Glossário

CAM – Centro de Atendimento ao Munícipe

CML – Câmara Municipal de Lisboa

DA - Divisão de Atendimento

DRMP - Departamento de Relação com o Munícipe e Participação

LCS - Loja do Cidadão do Saldanha

LCS\EC - Loja do Cidadão do Saldanha\Espaço do Cidadão

LCS\UG - Loja do Cidadão do Saldanha\Unidade de Gestão

LLB - Loja Lisboa Baixa

LLB-LX+ - Loja Lisboa Baixa\Gabinete Lisboa Apoia +

LLE - Loja Lisboa Entrecampos

LLE\AG - Loja Lisboa Entrecampos\Atendimento Geral

LLE\BAI- Loja Lisboa Entrecampos\Acolhimento e Informação

LLE\GM - Loja Lisboa Entrecampos\Gabinete do Munícipe

LLE\URB - Loja Lisboa Entrecampos\urbanismo

LLM – Loja Lisboa Marvila

LLS - Loja Lisboa Saldanha

SER - Sugestões, Elogios e Reclamações

UO – Unidade Orgânica

1. Introdução

O presente relatório tem como objetivo apresentar uma análise detalhada das **Sugestões, Elogios e Reclamações (SER)**, registadas ao longo do ano 2024 através dos canais institucionais. A partir dos dados extraídos, é possível obter uma visão abrangente sobre o relacionamento entre a Câmara Municipal de Lisboa (CML) e os cidadãos, com destaque para a distribuição dos pedidos por tipo, a sua evolução temporal, os canais de entrada mais utilizados e os principais temas abordados pelos cidadãos.

O conteúdo será estruturado de forma a permitir uma leitura clara e objetiva, iniciando-se pela caracterização geral do SER, análise da evolução mensal dos pedidos e respetivos canais de entrada e análise por unidades orgânicas.

Concluimos com as recomendações para uma melhoria continua dos serviços prestados.

2. Metodologia e Fonte dos Dados

A análise foi desenvolvida com base nos dados extraídos da base de dados interna (CRM), contendo todos os registos de pedidos (Sugestões, Elogios e Reclamações) submetidos ao longo do ano de 2024.

Foram consideradas variáveis o tipo de pedido, canal de entrada, a unidade orgânica envolvida, os assuntos abordados e a data de submissão.

Os dados foram tratados com ferramentas de análise quantitativa, garantindo a consistência e coerência da informação antes da elaboração dos gráficos e interpretações.

3. Distribuição Geral por Tipo de Pedido

No decorrer do ano de 2024, foram registadas 464 sugestões (12%), 3013 reclamações (80%) e 285 elogios (8%), Gráfico 1. A análise do tipo de pedido revela que a maioria dos registos corresponde a **reclamações**, representando uma parcela significativa da participação dos cidadãos. Segue-se as **sugestões** e os **elogios**.

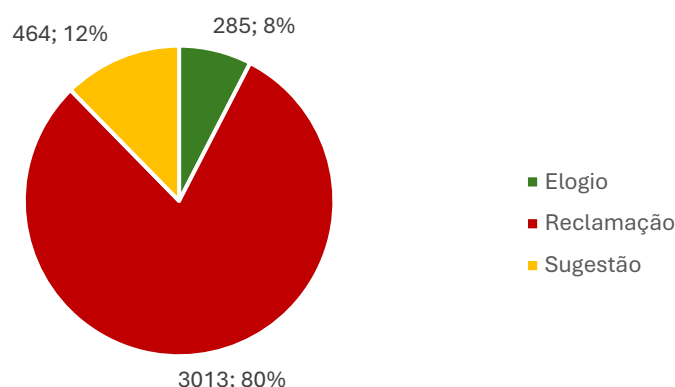


Gráfico 1 - Percentagem de Reclamações, Elogios e Sugestões em 2024

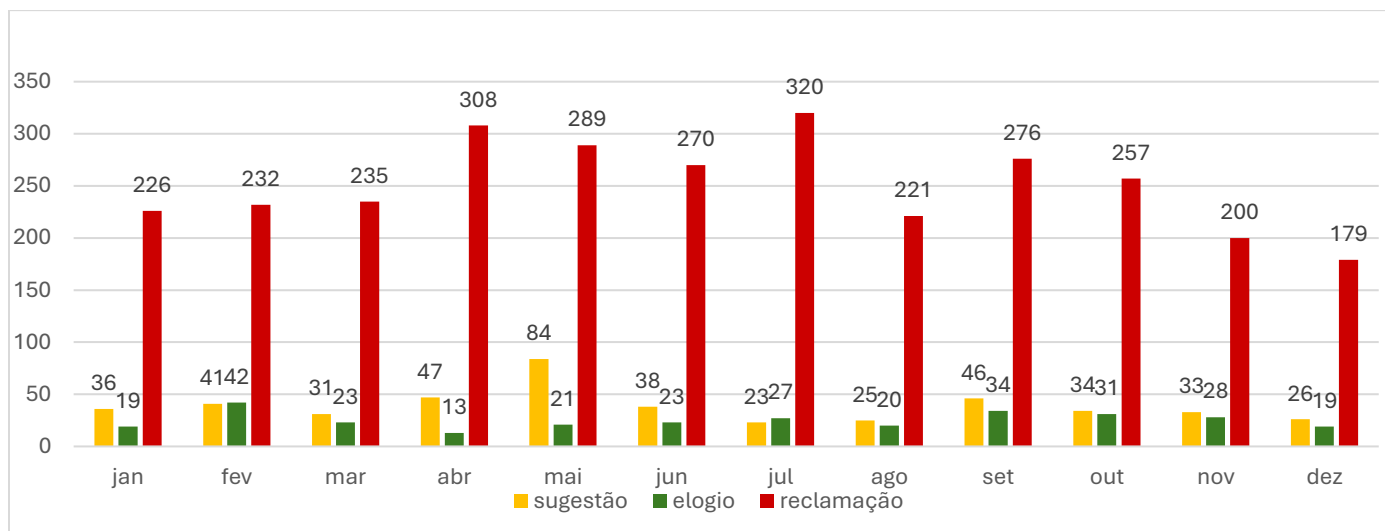


Gráfico 2 - Distribuição mensal por Tipo de Pedido

A análise inicial (Gráfico 2) revela que as **reclamações** continuam a representar um maior número, refletindo a importância da escuta ativa e da resposta eficaz às necessidades dos cidadãos. As **sugestões** demonstram o envolvimento da população na melhoria dos serviços públicos, enquanto os **elogios**, embora em menor número, são indicadores relevantes de qualidade no atendimento e na prestação de serviços.

4. Evolução mensal dos pedidos por canal de entrada

A diversidade dos canais existentes e utilizados (Gráfico 3) demonstra a importância de manter uma infraestrutura multicanal eficaz e integrada.

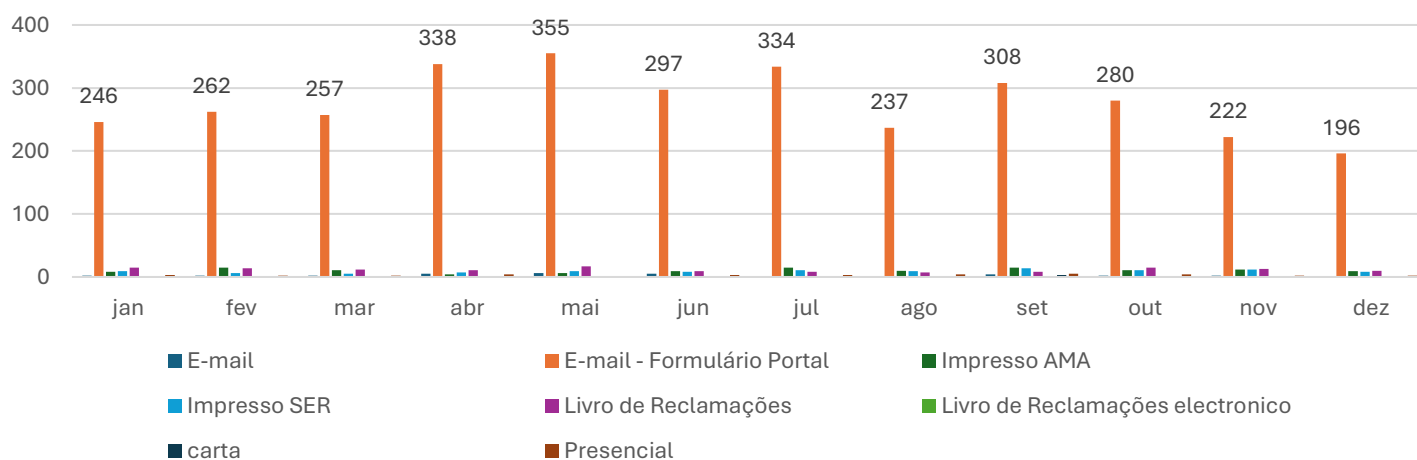


Gráfico 3 - Evolução mensal dos pedidos/canal de entrada

5. Distribuição por Canal de Entrada

A maior parte dos pedidos (Gráfico 4) foi submetida através do canal **“E-mail - Formulário Portal”** (88%), refletindo a crescente digitalização dos serviços públicos e a preferência por ferramentas online.

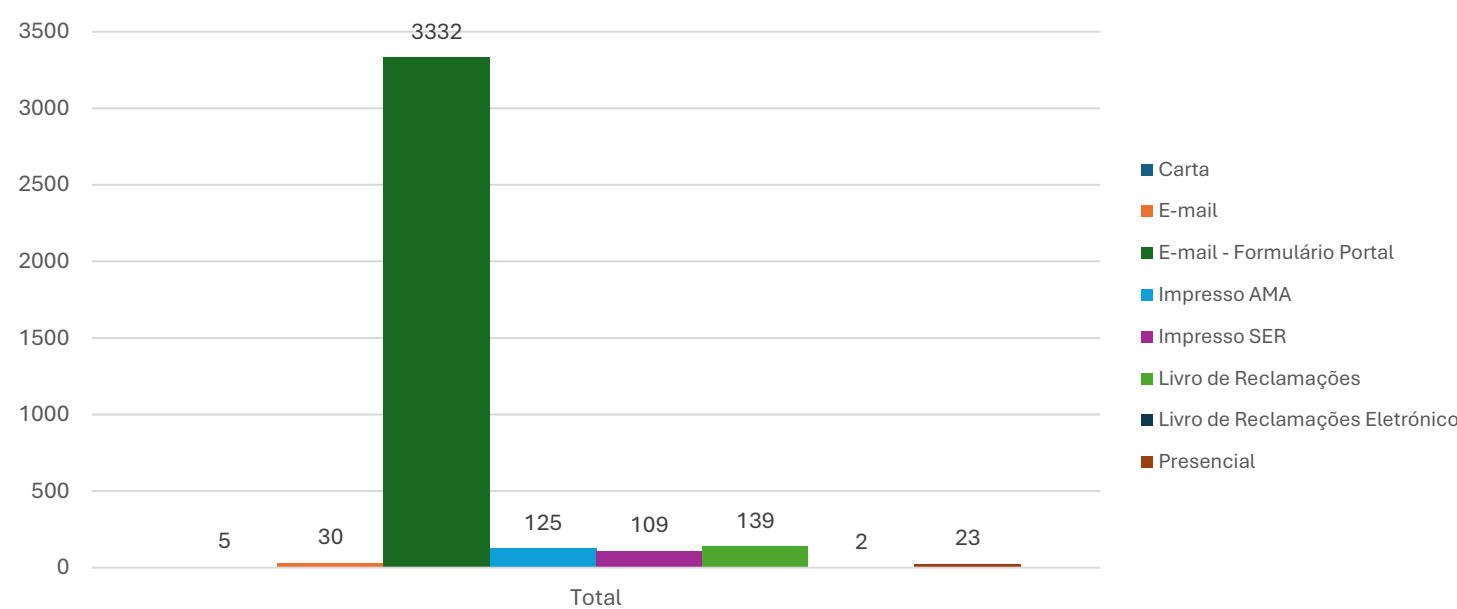


Gráfico 4 - Distribuição por canal de entrada

6. Análise por Unidade Orgânica

Os pedidos foram maioritariamente encaminhados para a **Direção Municipal de Higiene Urbana e para a Polícia Municipal** (Gráfico 5).

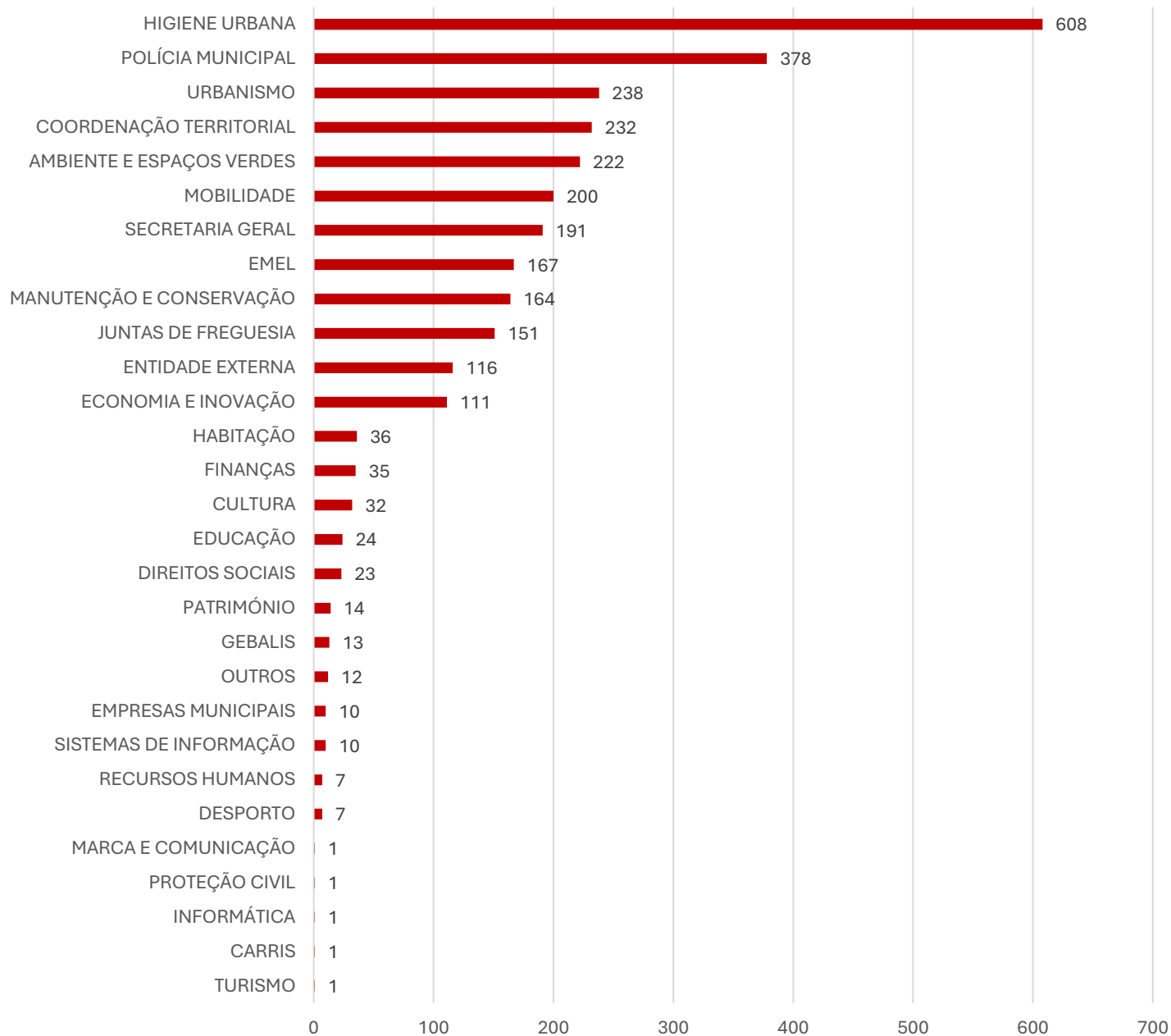


Gráfico 5 - Reclamações por unidade orgânica

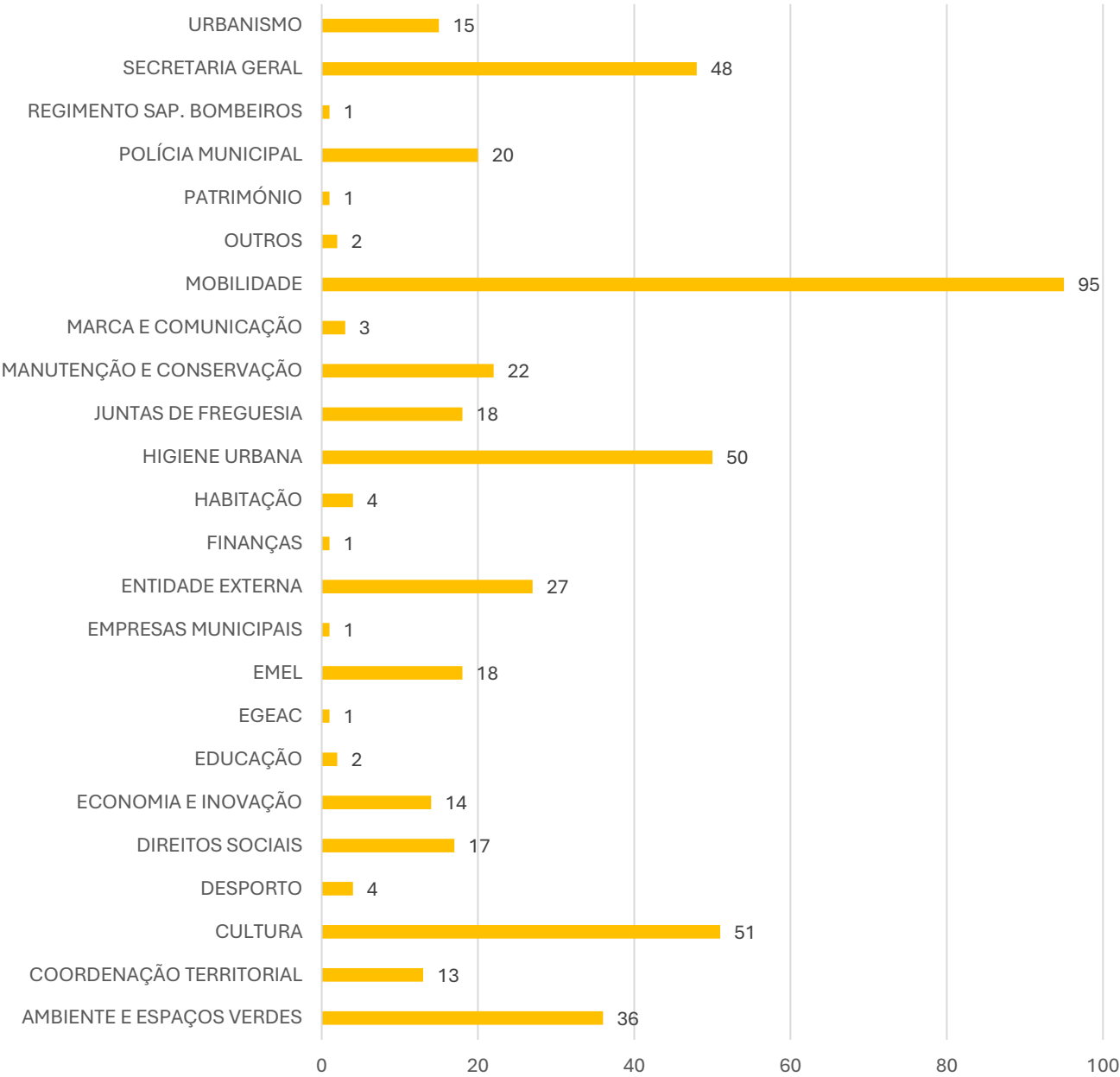


Gráfico 6 - Sugestões por unidade orgânica

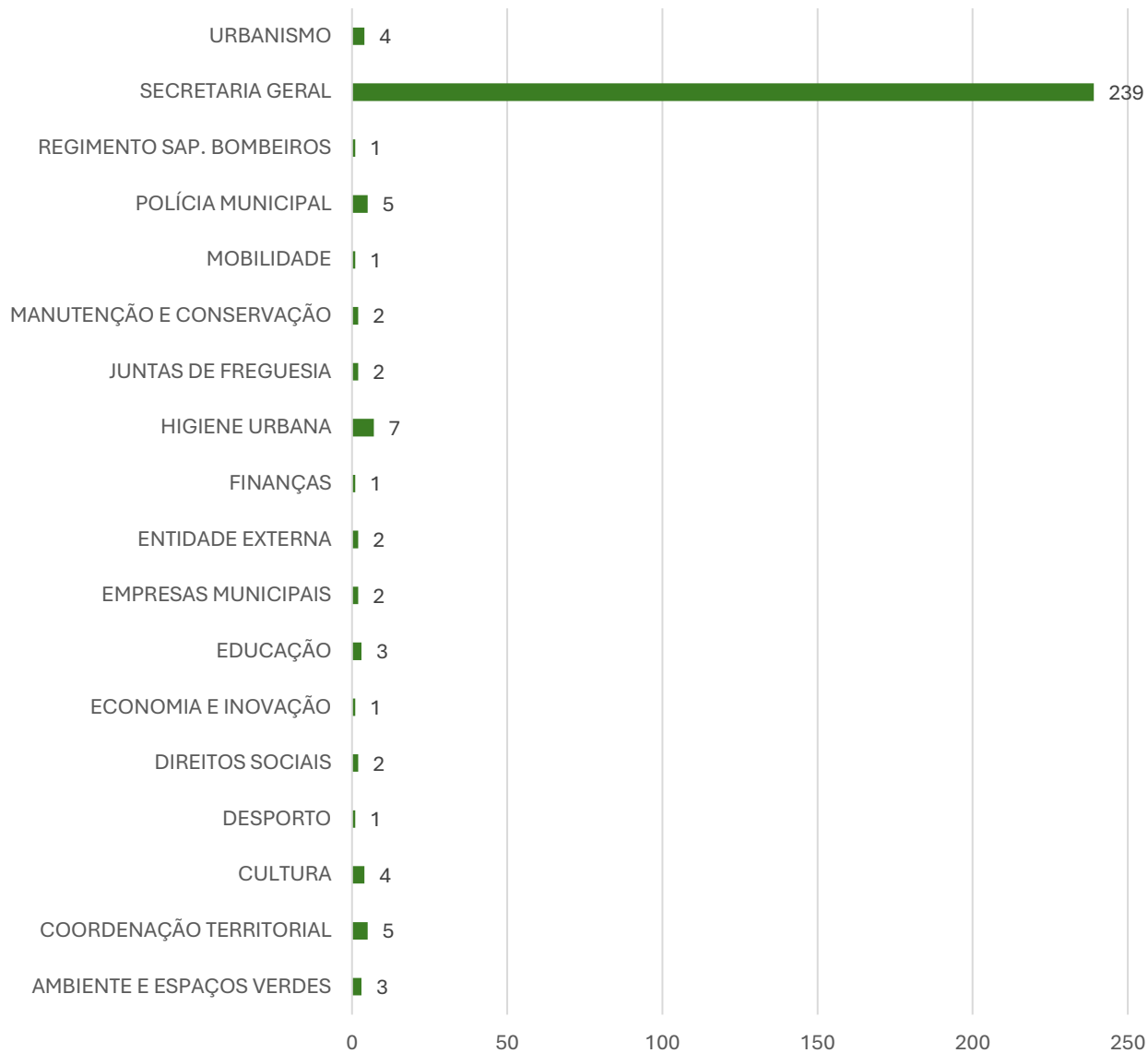


Gráfico 7 - Elogios por unidade orgânica

De acordo com o Gráfico 7, os elogios demonstram um reconhecimento positivo por parte dos cidadãos em relação ao serviço prestado pelo atendimento municipal.

As sugestões (Gráfico 6) focaram-se em melhorias na acessibilidade, uso de tecnologia nos serviços e melhoria de processos internos.



Pela análise do Gráfico 5, Gráfico 6, Gráfico 7 e Gráfico 8 as reclamações concentram-se principalmente na área ligada à higiene urbana (incluindo situações de recolha de resíduos, ecopontos, limpeza de vias públicas e proliferação de pragas), outros temas como trânsito, ruído e iluminação pública também surgem com frequência, revelando as prioridades dos cidadãos no que respeita o espaço público.

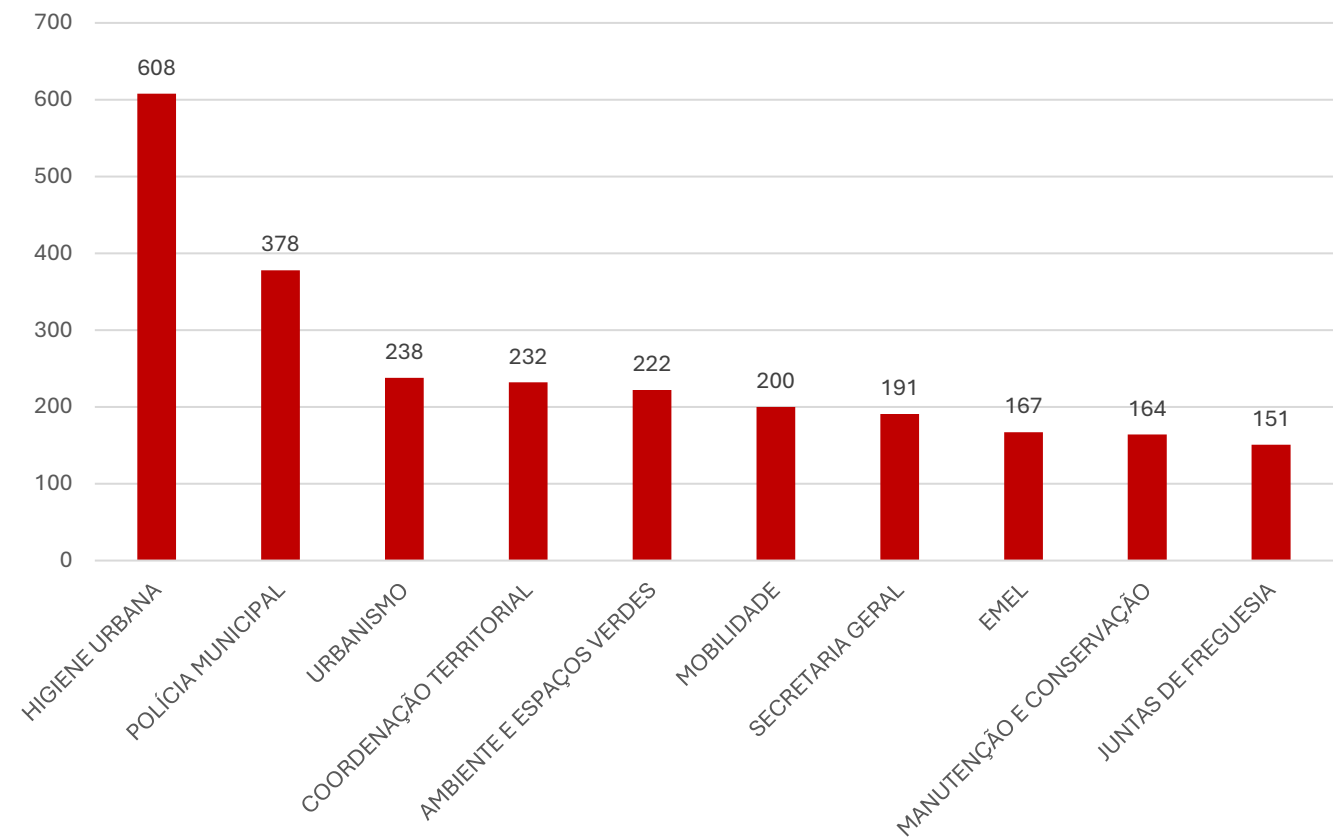


Gráfico 8 - Unidades Orgânicas com mais reclamações



7. Análise do DRMP

Podemos concluir (Gráfico 9) uma predominância de Elogios em todos os espaços de atendimento municipal, verificando-se um maior destaque para a Loja de Cidadão do Saldanha que possui o maior número de elogios, mais de **100 elogios**. A tendência é positiva, a predominância de elogios sugere que a perceção geral do serviço é bastante positiva.

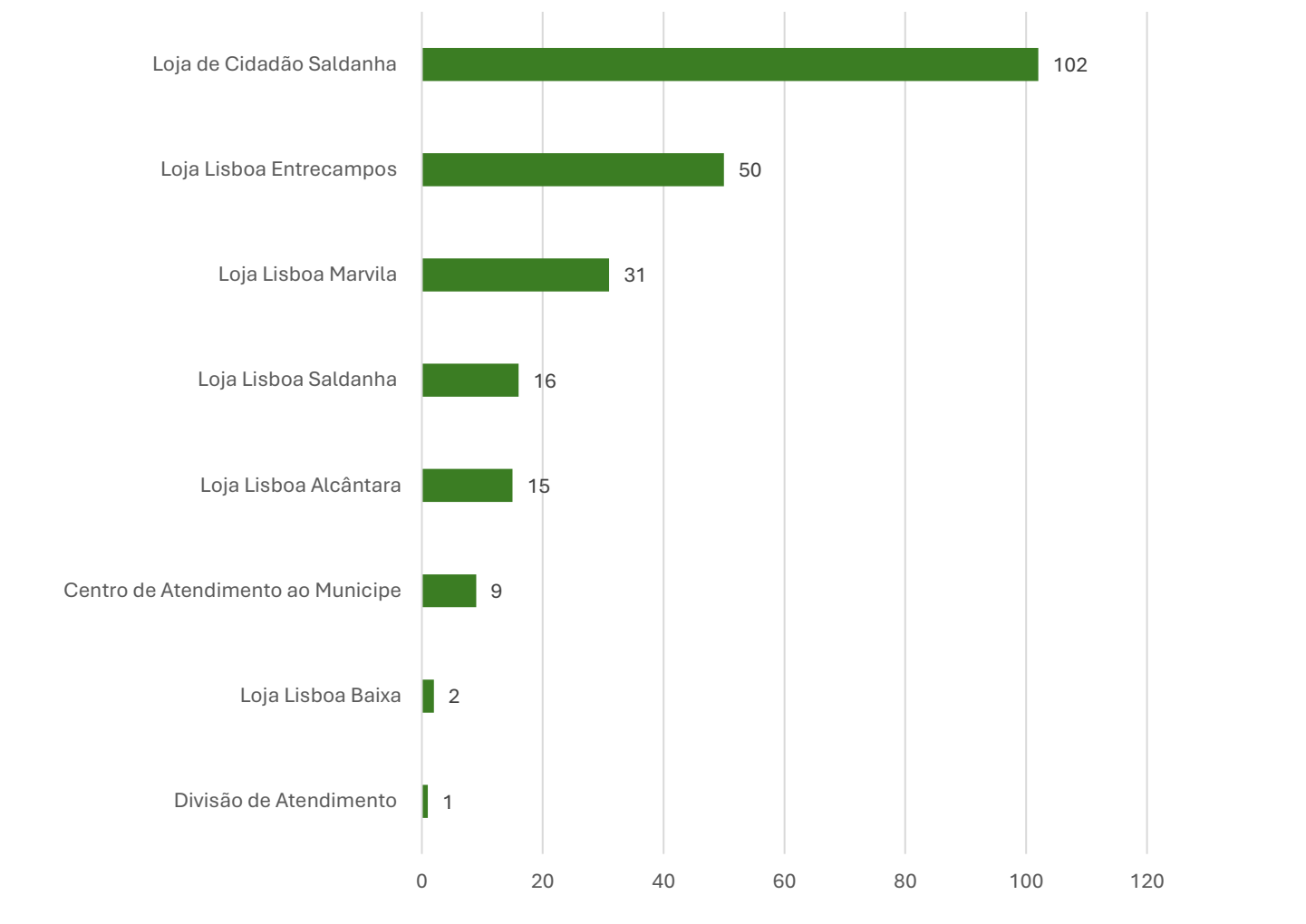


Gráfico 9 - Elogios no DRMP



As **reclamações** aparecem com frequência, mas sempre em volume muito menor que os elogios (Gráfico 10).

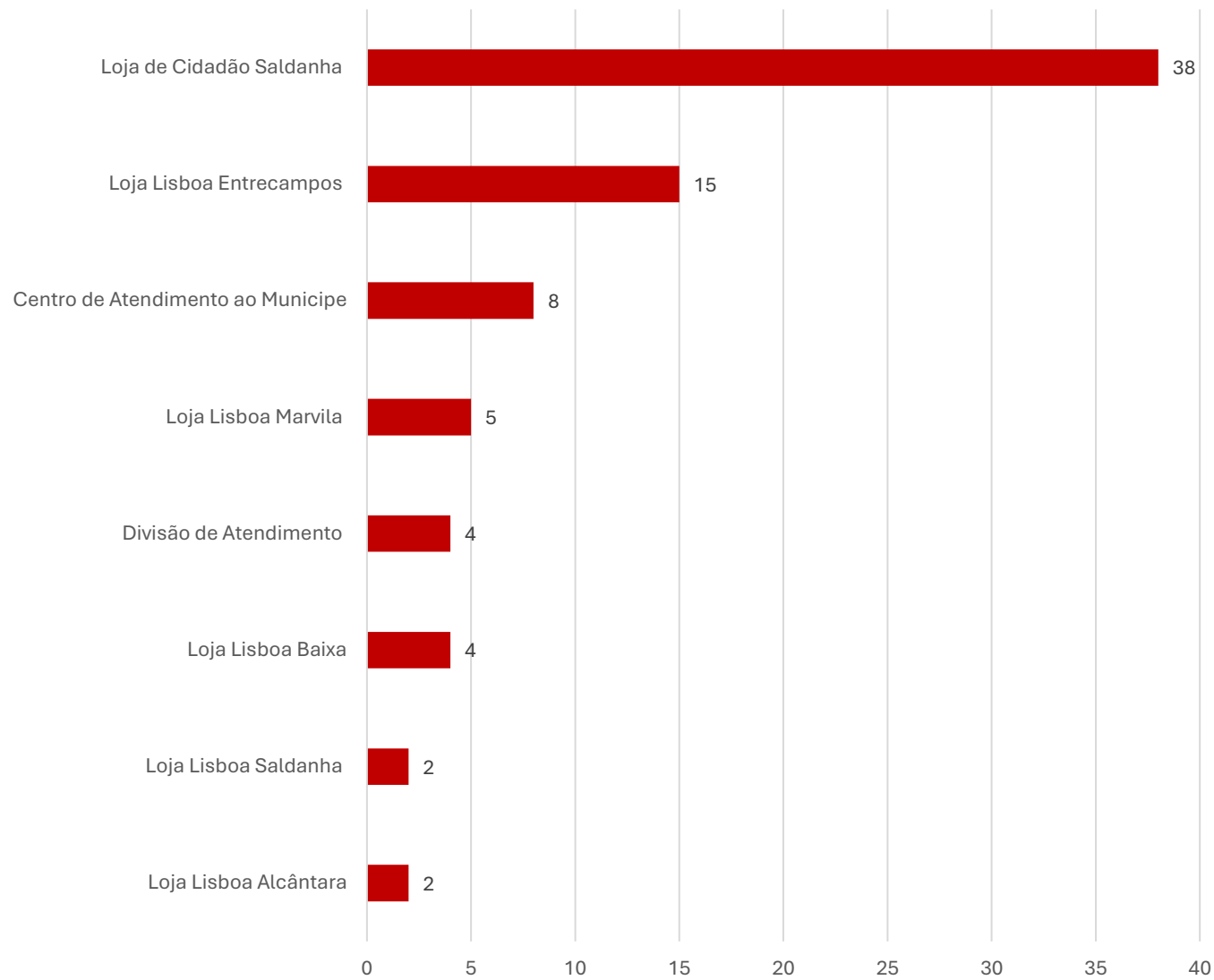


Gráfico 10 - Reclamações no DRMP



Como o número de sugestões (Gráfico 11) é muito baixo, pode ser interessante criar mecanismos que incentivem a participação dos cidadãos.

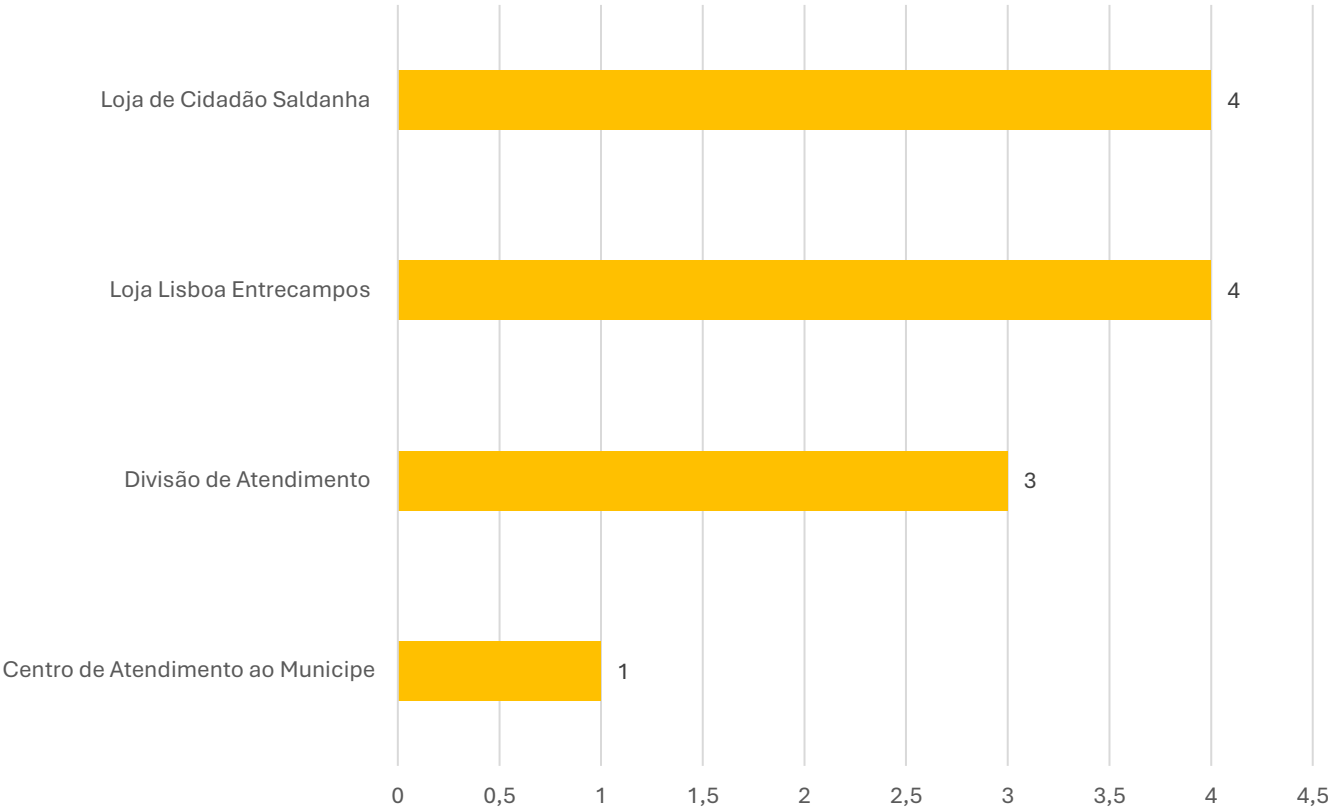


Gráfico 11 - Sugestões no DRMP

Em resumo da análise, o Gráfico 12 apresenta a contagem de tipos de pedido (Sugestão, Elogio, Reclamação) recebidos por diferentes espaços de atendimento municipal do **Departamento de Relação com o Múncipe e Participação**.

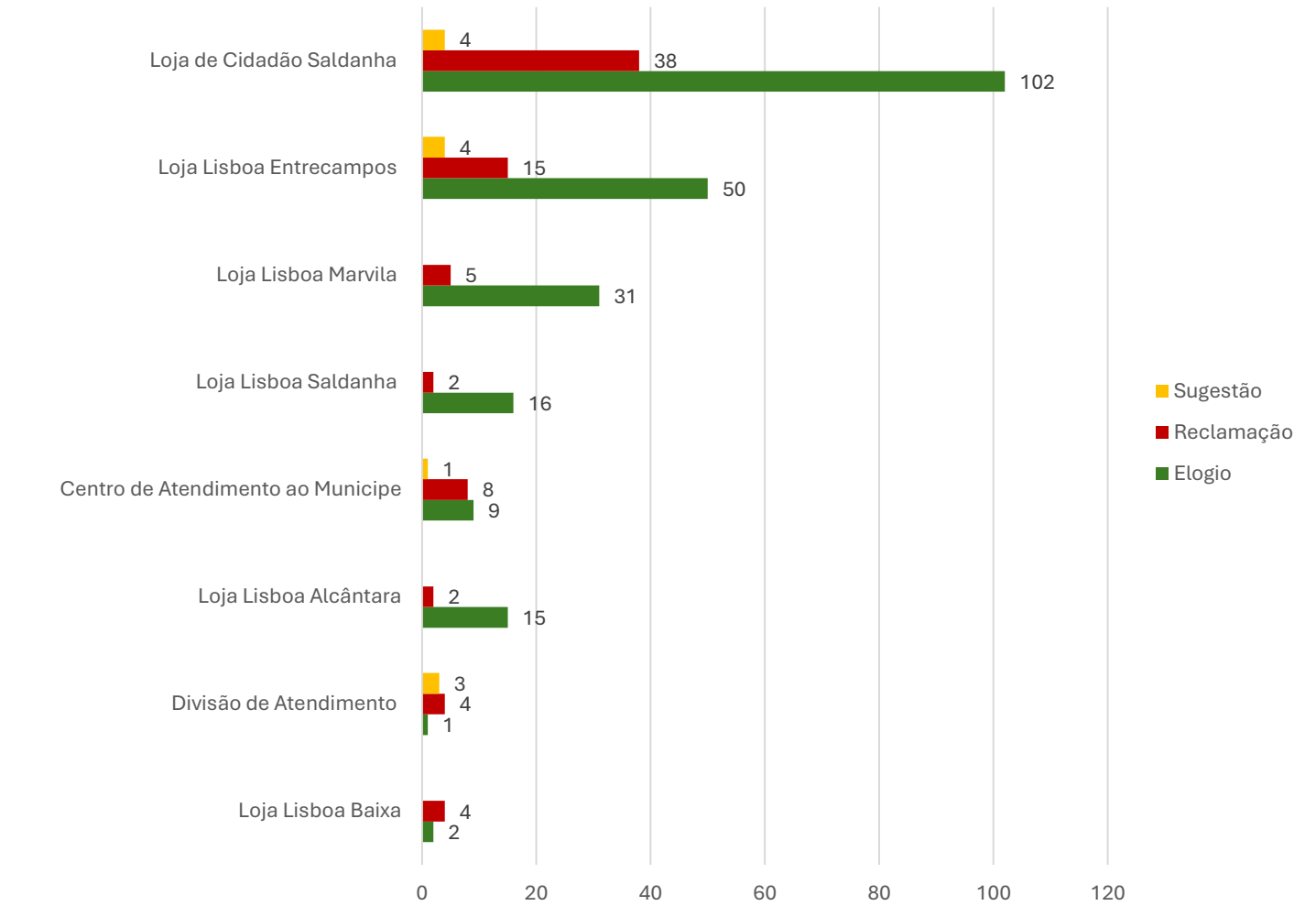


Gráfico 12 - Tipo de pedidos no DRMP

A percepção geral é positiva, com destaque para elogios, especialmente na Loja de Cidadão do Saldanha. Alguns espaços de atendimento municipal têm uma proporção de reclamações relativamente alta, o que pode indicar a necessidade de melhorias específicas e destaca a necessidade de criar estratégias para melhorar o serviço prestado.

8. Conclusão

A análise revela uma predominância significativa de reclamações, evidenciando o papel ativo da população na identificação de problemas.

- O tipo de pedido predominante é a reclamação com um aumento aproximadamente de 17%, refletindo uma sociedade participativa e crítica atenta às condições da cidade, em comparação com o ano anterior, tendo se registado mais 13% de sugestões, elogios e reclamações.
- Higiene urbana e recolha de resíduos são os temas que mais preocupam os cidadãos, verificando um aumento de 8% a nível das reclamações.
- A maioria dos pedidos entra por via digital, indicando uma tendência crescente de desmaterialização dos serviços.
- Os temas mais abordados estão ligados à higiene urbana e qualidade do espaço público.
- No DRMP o sentido é inverso, tendo as reclamações diminuído aproximadamente 28%.

MAIO/2025