

RECLAMAÇÕES NOS SERVIÇOS PÚBLICOS

- LIVRO AMARELO -

RELATÓRIO DO ANO DE 2007

ÍNDICE

Nota de abertura	02
1. Legislação aplicável	04
2. Reclamações recebidas na DRAPL	05
2.1 Distribuição do número de reclamações pelo Governo Regional e autarquias locais	06
2.2 Distribuição das reclamações pelos vários serviços da Administração Pública, referente ao ano civil de 2007	07
3. Principais motivos das reclamações apresentadas em 2007	09
4. Notas finais	10

Nota de abertura

A exigência legal da existência do livro de reclamações nos serviços da administração pública em geral assume, a cada dia que passa, um papel de primordial importância como ferramenta privilegiada e essencial para assegurar uma maior aproximação dos serviços e organismos públicos aos cidadãos utentes.

Por outro lado, através do mecanismo da reclamação ao dispor do utente, efectua-se um controle diário, ainda que indirecto à administração, com efeitos significativos na melhoria da qualidade dos serviços prestados e no acautelamento dos direitos dos cidadãos, sempre que estes entendam que aqueles tenham sido violados ou negligenciados.

Neste contexto, a obrigatoriedade do livro de reclamações em todos os serviços e organismos da administração pública veio proporcionar aos utentes/cidadãos um melhor exercício de cidadania, aumentando a exigência de respeito pelos seus direitos.

Em súpula, o livro de reclamações apresenta-se como um meio indispensável para o utente/cidadão apresentar a sua queixa no momento e local onde ocorreu a má prestação do serviço. Na verdade, embora a grande maioria dos casos reclamados não sejam solucionados de imediato, podem no entanto ajudar a evitar que outros cidadãos sejam prejudicados pelas mesmas razões.

Do ponto de vista da administração, o exercício do direito à reclamação tem sido nos últimos anos paulatinamente um instrumento imprescindível para revelar oportunidades de melhoria nos serviços e organismos públicos, contribuindo assim para o aperfeiçoamento das suas tarefas, de maneira a se atingir a tão almejada modernização administrativa.

Neste sentido, hoje em dia podemos afirmar que a reclamação/queixa tem perdido ao longo do tempo a sua carga pejorativa, passando a ser vista como um instrumento importante na implementação da qualidade nos organismos públicos e, conseqüentemente, nos serviços prestados aos cidadãos/utentes.

Ora, porque a Direcção Regional da Administração Pública e Local (DRAPL) é o organismo para o qual são remetidas cópias das reclamações apresentadas nos diversos serviços públicos, passa-se a apresentar, relativamente a 2007, um relatório síntese das reclamações apresentadas e comunicadas à DRAPL¹, atendendo, designadamente, ao organismo sobre o qual a mesma recaiu, bem como aos motivos que levaram à sua dedução.

¹ Os dados apresentados não se referem aos organismos públicos dependentes do Governo da República, os quais devem remeter as suas reclamações directamente para a Direcção-Geral da Administração e Emprego Público. Não estão, pois, aqui incluídos os Tribunais, PSP, GNR, Polícia Judiciária, Alfândegas, Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, Serviços Prisionais, INATEL, etc.

1. Legislação aplicável

O actual sistema de recolha de reclamações advém da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, que estabeleceu o regime legal aplicável à defesa do consumidor, o qual abrange os bens, serviços e direitos prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública. Na sequência da dita Lei, surgiu:

- **A Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, de 28 de Novembro** (Adopta medidas de modernização administrativa, designadamente institui o livro de reclamações com carácter obrigatório nos serviços e organismos da Administração Pública);
- **A Portaria n.º 355/97, de 28 de Maio** (Aprova o modelo do livro de reclamações a que se refere o n.º 12 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, de 28 de Novembro);
- Mais recentemente a **Portaria n.º 659/2006, de 3 de Julho** (Aprova o modelo do livro de reclamações aplicável às autarquias locais).

Realce merece, também, o Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril, concretamente o n.º 5 do artigo 38.º, bem como o artigo 39.º, que estabelecem o dever de dar resposta no prazo máximo de 15 dias, designadamente, às críticas formuladas por qualquer autor que se identifique.

Refira-se, ainda, a existência da **Circular n.º 9/97**, emitida pela Direcção Regional da Administração Pública e Local, aos 6 de Junho de 1997.

2. Reclamações recebidas na DRAPL

Em cumprimento do n.º 8 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96 e ponto 3.º da Portaria n.º 355/97, acima citadas, uma das cópias da reclamação, a chamada via amarela, é enviada, no prazo de cinco dias úteis, ao membro do Governo que tutela a Administração Pública. Na Região, a via amarela é, pois, remetida à Vice-Presidência, com destino à DRAPL, organismo que verifica, designadamente, se a reclamação teve a devida resposta ao reclamante e se procura assegurar que tal suceda sempre. De salientar que se procura que os serviços informem, de facto, o reclamante da decisão que recai sobre a reclamação e não apenas que informem sobre o encaminhamento burocrático que a mesma mereceu. Verifica-se pois que, na generalidade das situações, aquando do envio à DRAPL da via amarela já é remetida, também, cópia da resposta que foi enviada ao reclamante.

De resto, cabe a cada serviço ou organismo ajuizar da necessidade da alteração ou não de procedimentos adveniente de reclamações apresentadas.

O número de reclamações recebidas na DRAPL, no ano de 2007, totaliza 430, número que ultrapassa o do ano transacto, que se ficou pelas 373. Aliás, comparado o número de reclamações enviadas à DRAPL desde 2001 até à presente data, verifica-se uma tendência para o aumento paulatino do uso da reclamação por parte dos utentes, já que em 2001 foram recebidas na DRAPL 115 reclamações, 138 em 2002, 200 em 2003, 231 em 2004, e 279 em 2005.

Tal tendência de crescimento poderá advir não só do aumento do nível de exigência por parte do cidadão utente dos serviços, como de uma manifestação de confiança acrescida acerca da utilidade da reclamação. Não obstante, sempre se pode

afirmar que a inexistência da reclamação ou o seu uso reduzido, não significa, forçosamente, que não haja motivos para a mesma, dado que se o cidadão não acreditar que a sua reclamação conta, também não se dá ao trabalho de a deduzir.

Por outro lado, em nosso entender, outro factor que poderá estar a influenciar o aumento gradual do número de reclamações que se tem verificado nos últimos anos, poderá ser também motivado pela consciencialização dos serviços e organismos da administração pública da importância das reclamações para a melhoria dos serviços que prestam aos seus utentes, daí que o dogma de colar-se a reclamação a um mau serviço se vai desvanecendo ao longo do tempo.

2.1 Distribuição do número de reclamações pelo Governo Regional e autarquias locais

As reclamações recebidas na DRAPL em 2007 distribuem-se, entre as provenientes do Governo Regional e das autarquias locais sedeadas na Região, tal como se ilustra no quadro seguinte:

Secretaria Regional dos Assuntos Sociais	320
Administração Local	30
Secretaria Regional do Plano e Finanças	24
Secretaria Regional de Educação e Cultura	22
Loja do Cidadão (*)	21
Vice – Presidência do Governo Regional da Madeira	21
Secretaria Regional do Equipamento Social	2
Secretaria Regional do Ambiente e Recursos Naturais	2
Secretaria Regional dos Recursos Humanos	2
TOTAL	444

(*) Embora a Loja do Cidadão esteja sob a tutela da Vice-Presidência, as reclamações foram apresentadas nos diversos serviços da Administração regional autónoma que ali se encontram representados.

2.2 Distribuição das reclamações pelos vários serviços da Administração Pública, referente ao ano civil de 2007

O maior número de reclamações apresentadas refere-se, em 2007, ao Serviço Regional de Saúde (com destaque para o Hospital Central do Funchal e Centros de Saúde), com um total de 309 – representando 69,6% do total – situação que se vem repetindo desde o ano de 2001², evidenciando o melindre do atendimento e prestação de serviços na área da saúde.

Assim, a distribuição das reclamações pelos vários serviços da Administração Pública, referente ao ano civil de 2007, é demonstrada pelo quadro seguinte:

Hospital Central do Funchal	193
Centros de Saúde	116
Direcção Regional da Administração da Justiça (DRAJ) (*)	19
Câmara Municipal do Funchal	16
Câmara Municipal de Santa Cruz	12
Hospital dos Marmeleiros	8
Serviço de Finanças de Câmara de Lobos	5
Serviço de Finanças de Santa Cruz	4
Serviço de Finanças do Funchal - II	4
Serviço de Finanças do Funchal - I	3
Serviço de Finanças da Ponta do Sol	3
IHM – Investimentos Habitacionais da Madeira, EPE	3
Complexo de Piscinas Olímpicas do Funchal	3
Piscina da Calheta	3
Piscina da Levada	3
Escola Básica e Secundária do Carmo	3

² Ano em que se deu início ao apuramento geral das reclamações.

Direcção Regional para a Administração Pública do Porto Santo	2
Estádio dos Barreiros	2
Conservatório – Escola Profissional das Artes da Madeira	2
Gabinete da Secretaria Regional do Equipamento Social	2
Direcção Regional de Agricultura e Desenvolvimento Rural	2
Centro de Segurança Social da Madeira	2
Câmara Municipal de Ponta do Sol	1
Câmara Municipal da Ribeira Brava	1
Direcção Regional do Património	1
Direcção Regional de Planeamento e Finanças	1
Quinta Magnólia	1
Escola Básica 2.3 Bartolomeu Perestrelo	1
Escola básica e Secundária Gonçalves Zarco	1
Externato Princesa D. Maria Amélia	1
Escola Básica 2.º e 3.º ciclos Dr. Alfredo Ferreira Nóbrega Júnior	1
Escola Básica do 1.º ciclo com pré-escolar de Machico	1
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo	1
Serviço de Defesa do Consumidor	1
Direcção Regional de Gestão e Desenvolvimento dos Recursos	1
Serviços reclamados da Loja do Cidadão	
Serviços da DRAJ	11
Serviço de Finanças	6
Serviço da Direcção Regional da Administração Pública e Local	2
Serviço de Defesa do Consumidor	1
Serviço da Secretaria Regional dos Assuntos Sociais	1
TOTAL	444

(*) As reclamações da DRAJ foram na sua globalidade apresentadas nos serviços sob a sua tutela, como por exemplo nas conservatórias sedeadas na R.A.M.

3. Principais motivos das reclamações apresentadas em 2007

Segue-se o quadro ilustrativo da distribuição das reclamações apresentadas no ano civil de 2007, segundo os respectivos motivos³:

Demoras no atendimento	168
Negligência, erro e omissões	85
Incorrecção no atendimento	83
Falta de consulta médica	69
Organização e funcionamento dos serviços	53
Procedimentos inadequados à procura	34
Instalação inadequada à actividade	29
Outros (Situações atípicas)	28
Insatisfação com a aplicação de taxas/coimas	24
Inexistência de sistema de informação ao utente	23
Excesso de procedimentos burocráticos	17
Pessoal insuficiente	15
Inflexibilidade do profissional	9
Incumprimento de horário	7
Circuitos e procedimentos ineficazes	7
Escassez de meios/equipamentos	4
Ilegalidade dos procedimentos	3
TOTAL	657

De realçar que os motivos que em 2007 fundamentaram o maior número de reclamações – demoras no atendimento, negligência, erro e omissões e incorrecção no atendimento – são aqueles que continuam a apresentar maior número de queixas.

³ O maior número no total deste quadro deve-se ao facto de uma reclamação poder respeitar a vários motivos.

4. Notas finais

Na prestação de um serviço oferece particular relevância a forma como ele é prestado. Referimo-nos à receptividade que é demonstrada ao cidadão utente, ou seja, a maneira como o mesmo é atendido.

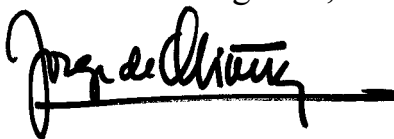
A confirmar o supra referido, como se constatou neste relatório, os motivos que em 2007 continuam a fundamentar uma parte significativa das reclamações foram as queixas respeitantes a demoras no atendimento e incorrecção no atendimento.

Assim, dada a importância que o atendimento ao público reveste, tem esta Direcção Regional desenvolvido formação profissional nesta área. O objectivo é garantir um atendimento de público cada vez mais eficaz e célere. A DRAPL organizou nos últimos 8 anos 32 acções de formação sobre esta temática, que abrangeram 656 funcionários públicos. De igual modo tem merecido especial atenção, designadamente, a formação na área da Gestão e Qualidade nos serviços públicos, áreas de impacto na eficácia do desempenho das organizações públicas.

Como nota de fecho do presente relatório, resta referir que a DRAPL, no seguimento do acima dito, no presente ano, por sua iniciativa, promoveu a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, o qual visa a melhoria organizacional desta Direcção Regional e a satisfação contínua dos seus clientes.

DRAPL, 19 de Dezembro de 2008.

O Director Regional,



(Jorge Paulo Antunes de Oliveira)