

MUNICÍPIO DE ALMADA

Assembleia Municipal

Comissão Especializada Permanente

Direitos dos Cidadãos, Proteção Civil e Segurança

7ª Comissão

ATA N.º 14/XIII-3º/2023-24

- 1 - Aos doze dias do mês de setembro do ano de dois mil e vinte e quatro, pelas 18H00, na Sede da Assembleia Municipal de Almada, Chalet Ribeiro Telles, Largo 5 de Outubro, nº 34, na Cova da Piedade, realizou-se a décima quarta reunião da Comissão Especializada Permanente de Direitos dos Cidadãos, Proteção Civil e Segurança.
- 2 - Verificou-se a presença dos seguintes eleitos: Margarida Lourenço – Presidente da comissão, Nuno Mendes – Secretário, Ana Paula Silva, Paulo Viegas, Joaquim Judas, Ana Luísa Rodrigues, José Rocha, Vasco Gonçalves, Ind. Pres. JF Costa da Caparica. José Ricardo Martins.
- 3 - Verificou-se as faltas dos seguintes eleitos: Olga Mariano, Luís Durão.
- 4 - Justificação de faltas: _____

- 5 - Ordem de Trabalhos da reunião: Conhecer os diversos indicadores de atendimento ao público e sua evolução.
- 6 - Verificou-se ainda as seguintes presenças em representação da Câmara Municipal: Vereadora Francisca Parreira, Dra. Inês Simões (Chefe de Divisão de Atendimento e Administração Geral da CMA)
- 7 - Tomou-se conhecimento do expediente: _____

8 - Apreciação/conclusões das matérias da ordem do dia:

Intervenções:

-Deputada Margarida Lourenço (Presidente):

Iniciou a reunião, agradecendo a presença da Vereadora Francisca Parreira e explicando o adiamento da reunião anterior por motivos imprevistos. Reforçou que o objetivo da reunião era discutir os indicadores de atendimento ao público e a evolução dos serviços.

-Vereadora Francisca Parreira:

Agradeceu a presença dos deputados e expressou a sua satisfação em participar na reunião. Mencionou que, devido a problemas de saúde, a reunião anterior foi reagendada e agradeceu a compreensão.

Destacou a necessidade de discutir não só os problemas, mas também os progressos realizados na área de atendimento ao munícipe.

Explicou que, desde 2019, houve uma evolução significativa na forma como o atendimento ao público é realizado pela Câmara Municipal.

Indicou que o atendimento ao público tem duas vertentes principais: o atendimento presencial e o digital. Embora o digital tenha crescido em importância, o atendimento presencial ainda é altamente valorizado, mesmo entre os jovens.

Descreveu a criação dos "Espaços Cidadão" que visam a descentralização dos serviços e o atendimento de proximidade em todas as freguesias. Referiu que esta iniciativa evita que os munícipes tenham de se deslocar à sede do concelho para tratar de assuntos administrativos.

Sublinhou a importância de manter um serviço mediado e equilibrado entre o digital e o presencial, destacando que a transição para o digital enfrenta resistência. Argumentou que o digital facilita o acesso aos serviços, mas a proximidade e a eficiência do atendimento presencial não podem ser substituídas.

Falou sobre a implementação de novas ferramentas e projetos, como o "Siga" e o "Modelo 360", que visam a melhoria da eficiência e qualidade dos serviços. Reconheceu que há desafios a serem enfrentados, como o tempo médio de espera e a taxa de abandono de chamadas, e que novas medidas estão em fase de implementação para resolver essas questões.

Mencionou a necessidade de melhorar a acessibilidade dos edifícios municipais, incluindo rampas, elevadores e instalações sanitárias adaptadas. Destacou que, embora nem todos os edifícios possam ser facilmente adaptados devido a restrições de

design e arquitetura, está a ser realizado um levantamento para identificar as prioridades.

Anunciou a criação do "Balcão de Inclusão" para melhorar o atendimento às pessoas com deficiência, realçando que esta iniciativa é um passo significativo para a inclusão e que os serviços estão a ser ajustados para atender às necessidades específicas dos cidadãos.

Informou que a maioria das reclamações recebidas está relacionada com o urbanismo e a higiene urbana. A taxa de resposta média atual é de 22 dias, mas há esforços em curso para melhorar esta situação, através de novas ferramentas. Reconheceu a necessidade de uma melhor gestão das ocorrências e reclamações, especialmente para garantir que o feedback seja dado aos munícipes.

-Dra. Inês Simões (Chefe de Divisão de Atendimento e Administração Geral da CMA):

Apresentou um conjunto de dados e números sobre o atendimento ao público. Informou que os serviços mais procurados são os de urbanismo, renovação de cartão de cidadão, alteração de morada e chave móvel digital, sendo estes 3 últimos serviços da Administração Central, que são prestados através do atendimento mediado feito nos espaços cidadão.

Reconheceu que o atendimento pode ser demorado em certas áreas, como a habitação, devido à complexidade da documentação.

Mencionou que a "App Almada Mais Perto" tinha falhas que escondiam alguns pedidos dos utilizadores, um problema identificado graças a um alerta do deputado Nuno Mendes. Explicou que este problema irá ser corrigido e que a aplicação continua a ser melhorada para aumentar a transparência e eficiência.

-Deputada Margarida Lourenço:

Questionou sobre o projeto Unikids e a mudança de responsabilidade dos serviços para o pelouro da Vereadora. Perguntou sobre a uniformização dos dados dos munícipes nos sistemas de atendimento e se existe uma estratégia de integração de dados que permita a identificação uniforme dos cidadãos.

-Deputado Nuno Mendes:

Apresentou um conjunto de perguntas sobre a eficiência dos serviços de atendimento ao público da Câmara Municipal de Almada, referentes a várias áreas específicas:

Solicitou detalhes sobre o número de pedidos em serviços como o Urbanismo, Ação Social, Licenciamento, entre outros, pedindo identificação dos serviços com maior volume de pedidos e maior pressão.

Questionou quantos funcionários estão alocados a cada serviço e se há desequilíbrios ou necessidade de reforço de pessoal com base no volume de trabalho.

Solicitou dados sobre os tempos médios de espera e resolução de pedidos, assim como uma análise histórica que mostre a evolução desses tempos, para verificar se há tendências de melhoria ou deterioração.

Questionou que medidas têm sido implementadas para mitigar as demoras nos atendimentos e melhorar a eficiência dos serviços, como reforço de pessoal, formação ou reorganização de processos.

Inquiriu sobre a digitalização dos serviços, automatização de processos, criação de balcões únicos, e o impacto dessas medidas na redução dos tempos de atendimento e na satisfação dos cidadãos.

Perguntou sobre as medidas tomadas ou planeadas para melhorar a acessibilidade dos edifícios municipais, conforme mencionado no "Caderno, Pessoas com Deficiência e Educação Inclusiva". Pediu detalhes sobre as melhorias nos edifícios municipais, como a instalação de rampas, elevadores e instalações sanitárias adaptadas. Solicitou ainda informações sobre a adaptação das áreas de atendimento ao público para acomodar pessoas com mobilidade reduzida e o impacto dessas medidas na experiência de atendimento das pessoas com deficiência.

-Deputada Ana Luísa Rodrigues:

Inquiriu sobre a abertura do Balcão de Inclusão e o seu impacto na melhoria da acessibilidade dos serviços. Questionou sobre a duração do processo de implementação e sugeriu campanhas de sensibilização para promover o conhecimento dos serviços oferecidos.

-Deputado Joaquim Judas:

Apontou a dificuldade que muitas pessoas enfrentam em usar os sistemas digitais devido à falta de literacia digital. Sugeriu a criação de programas de formação para evitar a infoexclusão. Falou sobre a necessidade de simplificação e uniformização de práticas de atendimento, para garantir respostas mais consistentes. Destacou a importância da proteção de dados pessoais e da privacidade dos cidadãos.

-Deputado José Rocha:

Agradeceu pela apresentação detalhada feita pela Vereadora e pela Dra. Inês Simões, destacando a necessidade de continuar a fornecer informações em formato digital para maior transparência e análise.

-Deputada Margarida Lourenço:

Destacou que os dados apresentados devem ser analisados com cuidado, pois as variações entre máximos e mínimos podem distorcer os indicadores de qualidade dos serviços. Salientou a necessidade de consistência na apresentação e análise dos dados.

As questões colocadas pelos deputados municipais foram esclarecidas pela Senhora Vereadora Francisca Parreira e pela Senhora Chefe de Divisão, Dra. Inês Simões, sendo que algumas das questões, nomeadamente as questões colocadas pelo do Senhor Deputado Nuno Mendes, já haviam sido referidas na apresentação feita pela Dra. Inês Simões no início da reunião.

Nota Final:

A apresentação efetuada pela Dra. Inês Simões foi solicitada, posteriormente recebida, e será incluída como parte da documentação anexa a esta ata

9 - Próxima Reunião: _____

10 - Nada mais havendo a tratar foi a reunião encerrada.



MUNICÍPIO DE ALMADA

Assembleia Municipal

11 - Por ser verdade se elaborou a presente ata que vai ser assinada pelo Presidente e Secretário da Comissão e demais Senhores Deputados Municipais presentes.

Almada, 12 de setembro de 2024.

A Presidente da Comissão *Ara Margarida Lamy*

O Secretário da Comissão *Nuno Mendes*

Os Vogais da Comissão *Ara Paulo Silva*

Paulo Viegas

Fre ...

[Signature]

[Signature]

Carco Goncalves