



saber mais:

● Os inquéritos foram propostos a quem consulta o portal, que não é necessariamente quem escreve uma queixa. O site é visitado por cerca de 550 mil visitantes únicos por mês, explica Pedro Lourenço, e destes 7000 inscrevem-se e quatro mil reclamam efetivamente.

● O Portal da Queixa, lançado em 2009, soma um total de 55 mil reclamações, apresentadas por uma comunidade de 115 mil utilizadores registados online. Só em 2016 foram mais de 30 mil publicações, ou seja, um número equivalente ao total recebido nos últimos seis anos.

Consumidor Portugueses atribuem 5,5 pontos em dez ao atendimento público

Saúde é a área com mais reclamações no setor público

Dina Margato
dina.margato@jn.pt

► Os hospitais e centros de saúde no seu conjunto são o principal alvo de reclamação dos portugueses, segundo um estudo do Portal da Queixa, realizado em parceria pela Netquest, sobre a prestação de serviços no setor público, que parte de inquéritos a mais de 5000 pessoas, e que pretende antecipar o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, que amanhã se assinala.

Dos 5653 inquiridos, 31% já precisaram de reclamar dos serviços de saúde da rede pública. A seguir, no top das reclamações, estão as Fi-

nanças e a Segurança Social. No total, 58% insurgem-se contra o funcionamento das entidades sob alçada do Estado e 42% nunca sentiram necessidade de o fazer.

Entre os problemas mais incómodos para os portugueses, considerando todos os serviços públicos, ganham realce os tempos de espera e a demora nas respostas, seguidos do mau serviço prestado por engano, incompetência ou inércia e da falta de formação no atendimento. Cruzando as duas coordenadas, os tempos de espera na saúde são uma dor de cabeça para os portugueses, refere Pedro Lourenço, fundador da rede

Deco Cuidado com vendas porta a porta

● A associação de defesa do consumidor Deco recebe cerca de 4 mil queixas/ano sobre vendas porta a porta de pessoas que ficaram presas a um produto ou serviço que não pediram e se viram alvo de práticas de venda desleais. Por isso, a Deco lança hoje a campanha "Vendas à minha porta NÃO", avisando os consumidores do que devem exigir aos vendedores ou a recusarem-se a atendê-los. LUCÍLIA TIAGO

social Portal da Queixa, que permite comunicar com as entidades públicas e privadas sem, contudo, interferir no processo. A plataforma expõe a denúncia, encaminha-a para o destinatário e retribui ao consumidor o resultado.

Escolas e polícias agradam

Das respostas aos inquéritos entregues online entre 12 de dezembro e 4 de janeiro de 2017, pode concluir-se, ainda, que é positiva a nota atribuída pelos portugueses ao atendimento dos serviços públicos. Satisfatória mas não boa ou excelente. A média situa-se nos 5,56 em dez pontos. No top do agrado estão as escolas (6,27), as polícias (6,02) e as finanças (5,30), enquanto os tribunais e a segurança social estão no fim da tabela.

Responderam ao inquérito sobretudo indivíduos acima dos 50 anos e outra das conclusões é que, à medida que a faixa etária subia, cresciam as reclamações e que são os indivíduos com menos de 30 anos que melhor avaliam os serviços públicos. O Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT) é o organismo que mais tarda a responder aos cidadãos. ●