

RECLAMAÇÕES ACERCA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MAIS QUE DUPLICAM EM RELAÇÃO A 2015

Só em 2016, já foram registadas mais de 4 mil reclamações dirigidas aos serviços do estado.

Lisboa, 13 de dezembro de 2016 – O Portal da Queixa, a maior rede social de consumidores em Portugal, já recebeu desde o início do ano 4.133 reclamações dirigidas aos serviços públicos, registando um **aumento de 168%** face a 2015.

Todos os dias são enviadas dezenas de reclamações, através do Portal da Queixa, dirigidas aos serviços do estado, seja acerca da administração pública, dos serviços sociais, educação, saúde e de todo o tipo de institutos e organismos. Os consumidores recorrem à plataforma online por ser inovadora em Portugal e por outro lado, por permitir que de forma fácil, cómoda e gratuita, qualquer consumidor consiga apresentar uma reclamação e chegar mais rapidamente à solução.

Quais as entidades públicas com maior número de reclamações?

No topo de reclamações temos a [Segurança Social](#) que atinge um recorde de 1.089 este ano, sendo seguida pelo [Centro Nacional de Pensões](#) com 359 e a [Autoridade Tributária e Aduaneira](#) com 350.

Depois seguem-se a [Alfândega de Lisboa](#) com 270 e o [Ministério da Educação e da Ciência](#) com 157 reclamações registadas.

Por fim, e com igual relevância, o [IEFP](#) com 98 e o [IMTT](#) e a [ADSE](#) com valores muito próximos.

Quais os principais motivos das reclamações?

O maior número de reclamações dos cidadãos é relativo a mau serviço prestado, atendimento, atraso de respostas, enganar e até ao serviço de apoio ao cidadão.

Houve ainda casos mais noticiados, que são igualmente justificação para a maioria das reclamações, como, por exemplo, a situação das [declarações de IRS encalhadas](#), a espera para a [receção do subsídio parental](#) e os [atrasos nos reembolsos](#) por parte da ADSE.

Quais as entidades com melhor taxa de resposta e solução?

Do volume de reclamações recebidas, o [Ministério da Educação e da Ciência](#) é a entidade que se destaca pelo Índice de Satisfação mais alto (76,8 /100) no final do mês de novembro, que resulta da capacidade de resposta e solução que a entidade teve no Portal da Queixa.

Ministério da Educação e da Ciência	76.8
Centro Nacional de Pensões	76.5
Caixa Geral de Aposentações	74.7
ADSE	61.5
Segurança Social	55.0



Estudo nacional do nível de satisfação dos cidadãos portugueses acerca do serviço público.

Na sequência do aumento do nº de reclamações e tendo em conta a importância deste tema, o **Portal da Queixa** em parceria com a [Netquest](#), irá apresentar um estudo acerca dos níveis de qualidade, relativos aos serviços prestados pelas entidades públicas em Portugal, na sequência do inquérito que está a ser colocado à disposição de todos os utilizadores da plataforma. Ver [AQUI](#)

Este estudo anual, visa monitorizar e **avaliar o grau de satisfação dos cidadãos**, através da sua percepção e experiência, aproximando-os do conceito de cidadania participativa, no qual o cidadão é convidado a partilhar a sua opinião. Por sua vez, os serviços públicos envolvidos têm a oportunidade de ouvir os cidadãos, quanto ao funcionamento dos sistemas implementados, tornando-os parte envolvida na importância de uma melhoria contínua dos procedimentos adotados.

Neste estudo será considerado que o **serviço público em Portugal** está organizado por sectores do Estado, apresentando níveis de avaliação da satisfação dos cidadãos de forma individual por entidade, contudo também será possível obter uma avaliação macro para identificar a satisfação global dos portugueses, relativamente à percepção da sua **satisfação dos serviços prestados pelas entidades públicas**.

Sobre o Portal da Queixa

O Portal da Queixa é uma referência na internet em matéria de consumo. Lançado em 2009, nos seus 7 anos de existência já recebeu mais de 50.000 reclamações, representado por uma comunidade de 100 mil utilizadores online.

Neste momento é visitado por mais de meio milhão de portugueses todos os meses, que procuram na plataforma comunicar diretamente com outros consumidores, marcas e entidades públicas, além de compararem marcas com base no Índice de Satisfação.

Os portugueses reconhecem o serviço prestado como uma mais-valia, por permitir apresentar uma reclamação em qualquer lugar, em apenas 3 passos e sem qualquer custo associado.

O Portal da Queixa, está em fase de internacionalização do projeto para outros mercados europeus. Espanha será o primeiro mercado.

Website: www.portaldaqueixa.com

Facebook: facebook.com/queixas

Twitter: <https://twitter.com/portaldaqueixa>

Para mais informações, por favor contacte:

Pedro Lourenço - plourenco@portaldaqueixa.com

Telm: +351 939 363 029