

No âmbito da apresentação dos resultados do estudo acerca do nível de satisfação dos cidadãos portugueses relativamente ao serviço público em Portugal, o Portal da Queixa apresenta as seguintes conclusões:

## **A MAIORIA DOS PORTUGUESES CONSIDERA SATISFATÓRIA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS EM PORTUGAL**

**Mais de metade dos portugueses afirma, já ter reclamado acerca do serviço prestado pelos organismos públicos, contudo são os mais novos (milénais) que demonstram um índice de satisfação mais alto.**

*Porto, 11 de março de 2017* – O Portal da Queixa como rede social de consumidores, tem o dever cívico de contribuir através do seu alcance junto de um universo muito alargado de utilizadores, condições para potenciar melhorias contínuas, naquilo que é a perceção dos cidadãos relativamente aos organismos públicos em Portugal.

Assim, na sequência do aumento exponencial do número de reclamações dirigidas ao serviço público e tendo em conta a importância deste tema, o Portal da Queixa em parceria com a Netquest, iniciou o desenvolvimento de um estudo acerca da opinião dos cidadãos portugueses, relativamente aos níveis de qualidade dos serviços prestados pelas entidades públicas em Portugal.

Este estudo anual, visa monitorizar e avaliar o grau de satisfação dos cidadãos, através da sua perceção 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 foi 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 perceção da sua satisfação dos serviços prestados pelas entidades públicas.

Através dos resultados divulgados pelo Portal da Queixa, é possível demonstrar que a grande maioria dos portugueses demonstra um nível de satisfação positivo, acerca da prestação dos serviços públicos em Portugal, contudo foi possível identificar quais os

pontos a melhorar e as causas que estão na origem da insatisfação que resultam no aumento do número de reclamações registados diariamente através da plataforma *online* do Portal da Queixa.

O Portal da Queixa um crescimento da plataforma, e transmitem o sucesso no trabalho que tem sido desenvolvido pela equipa do Portal da Queixa, no crescimento e consolidação da gestão das reclamações em Portugal.

Pedro Lourenço, CEO e fundador do projeto, acredita que “o Portal da Queixa, tem vindo a mudar o paradigma na relação dos consumidores com as entidades públicas e privadas, alterando a sua percepção acerca da real qualidade dos serviços prestados. Aquilo que antigamente ficava confinado a um reduzido número de pessoas envolvidas no processo de tratamento de reclamações, é agora exponenciado a milhares de consumidores e cidadãos, obrigando os envolvidos a alterarem os seus procedimentos com vista a melhorias contínuas, conscientes do impacto que as más práticas têm no universo dos seus públicos-alvos.”

A mudança de paradigma é tão evidente que “o número de reclamações aumentou de forma exponencial e ultrapassou os nossos objectivos iniciais: no ano de 2016, recebemos mais de 30 mil reclamações, ou seja o número equivalente ao total recebido nos últimos 6 anos de 2009 a 2015”, refere o responsável pela plataforma.

## PRINCIPAIS CONCLUSÕES DO ESTUDO

Assim, os dados recolhidos após o lançamento do estudo através do Portal da Queixa, a 12 de dezembro de 2016, permite-nos retirar as seguintes conclusões:

- 98% dos inquiridos (5.653) afirma já ter tido a necessidade de utilizar os serviços públicos em análise, criando condições para que a margem de erro seja de apenas 1,12%, com um nível de confiança de 99%;
- A recolha e tratamento dos dados foram executados pela empresa Netquest cumprindo todos os requisitos da normativa ISSO 26362, pela qual os seus procedimentos são certificados;
- 30% dos inquiridos têm mais de 50 anos, o que não seria expectável num inquérito recolhido através da internet, o que reforça o nível de confiança do estudo, tendo em conta que são o público que mais utiliza os serviços dos organismos públicos;

- Os entrevistados aprovaram os serviços públicos na sua globalidade com um valor médio de 5,6 numa escala até 10;
- Os inquiridos mais jovens consideram a educação e a segurança como muito satisfatórios, por outro lado os mais velhos consideram como menos satisfatórios os serviços de previdência e os tribunais;
- Mais de 50% dos inquiridos afirma já ter tido a necessidade de reclamar dos serviços públicos em análise;
- À medida que a faixa etária dos inquiridos aumenta, aumenta o número de reclamações;
- Os homens reclamam mais que as mulheres, ainda que haja menos homens que tenham reclamado;
- Embora sejam os mais jovens a utilizarem os canais *online* (email e redes sociais) para formalizarem as suas reclamações, a grande maioria das reclamações ao Centro Nacional de Pensões (serviço normalmente associado aos mais velhos) são canalizadas através do Portal da Queixa;
- A maioria das reclamações dirigidas ao serviço público obteve resposta, havendo uma relação direta com a taxa de resposta e a satisfação global dos portugueses, tendo em conta que a falta de resposta é o motivo apontado para a insatisfação dos cidadãos;
- O Centro Nacional de Pensões, Escolas e Universidades, Segurança Social e Finanças, foram os serviços com mais de 30% de satisfação na resolução apresentada, tendo em conta que os indivíduos que realizaram reclamações através do Portal da Queixa, à Segurança Social, tiveram um maior número de respostas satisfatórias: 42%.
- Os tempos de resposta são o principal problema apontado pelos inquiridos, seguidos pela incompetência e falta de formação no atendimento;
- Mais de 81% dos inquiridos acredita que plataformas sociais online como o Portal da Queixa estão na origem da resolução de muitas das reclamações apresentadas aos serviços públicos, considerando que ajudam muito na gestão das reclamações;



Com uma comunidade de mais de **115 mil utilizadores**, a maior rede social de consumidores, registou o seu maior crescimento – com uma média de **7.000** novos registos por mês.

Pedro Lourenço explica este crescimento “os portugueses estão mais conscientes dos seus direitos e sabem que no Portal da Queixa podem fazer as suas reclamações de forma **totalmente gratuita**. Sabem que podem resolver as suas reclamações com as marcas num canal isento, direto e próximo”.

### **SOBRE O PORTAL DA QUEIXA**

O Portal da Queixa é uma referência na internet em matéria de consumo. Lançado em 2009, nos seus 8 anos de existência como rede social de consumidores, já recebeu mais de 60.000 reclamações, apresentadas por uma comunidade de 115 mil utilizadores registados 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.

**Website:** [www.portaldaqueixa.com](http://www.portaldaqueixa.com)

**Facebook:** [facebook.com/queixas](https://facebook.com/queixas)

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

**Para mais informações, por favor contacte:**

Pedro Lourenço – [plourenco@portaldaqueixa.com](mailto:plourenco@portaldaqueixa.com)

+351 939 363 029