

Portal da Queixa É a entidade pública com mais críticas, logo seguida do SNS. Operadoras de telecomunicações e CTT ocupam o top

Dispararam reclamações contra a Segurança Social



Atraso no pagamento de prestações sociais é uma das queixas da Segurança Social mais frequentes

Ana Gaspar
agasp@jn.pt

► Em 2017, o Portal da Queixa recebeu quase tantas reclamações contra a Segurança Social quantas as registadas entre 2009 (ano em que entrou em funcionamento) e no ano passado. Até 2016, tinham sido 1987. Este ano, até 22 de dezembro, foram 1951 e, no total, são 3398, colocando a Segurança Social na primeira posição das enti-

dades públicas com mais queixas e no quarto lugar do total das reclamações, logo atrás das operadoras Meo, Nos e dos CTT.

Os motivos das reclamações publicadas por esta plataforma online não oficial – que pretende facilitar a comunicação entre os cidadãos e as entidades e empresas –, são transversais a todos os tipos de apoios prestados. Desde o atraso no pagamento de prestações sociais, como o subsídio pa-

Operadoras Meo e Nos, CTT e Segurança Social estão no top das reclamações no Portal da Queixa

rental, até à falta de atribuição do número de beneficiário.

O Centro Nacional de Pensões e o Serviço Nacional de Saúde (SNS) foram a segunda e terceira entidades mais visadas, em 13.º e 17.º lugar, com 612 e 471 de reclamações, respetivamente. O SNS apresenta também um crescimento significativo (totaliza 707), sendo a falta de médicos e as falhas no atendimento duas das queixas mais frequentes. A Autoridade Tributária, câmaras municipais e institutos públicos estão ainda entre as entidades visadas.

Mais de 70 mil reclamações

Este ano, o Portal da Queixa recebeu mais de 70 mil reclamações, um acréscimo de 36 mil face ao ano anterior (77 048 no final de dezembro, das quais 52 736 foram aprovadas e publicadas). Segundo Pedro Lourenço, administrador executivo da plataforma, 2017 "foi um ano de consolidação do Portal da Queixa junto dos consumidores e marcas". Estas, revelou ao JN, "começam claramente a entender que o melhor caminho para a continuidade na boa relação com os seus clientes passa por estarem onde os consumidores estão".

As empresas começam a responder a muitas das reclamações. Os CTT, uma das mais visadas, é das entidades que dão mais respostas, com uma taxa de 99,5%. Pelo contrário, nas entidades públicas, a percentagem é muito menor: na Segurança Social é de 47,5% e no SNS apenas 5%. ●

pormenores :

94 110

utilizadores registados no Portal da Queixa em 2017, desde o seu lançamento em 2009. No total, a plataforma conta com 197 mil utilizadores.

Correio expresso

Entre 1 de outubro de 2017 e 14 de dezembro de 2017, esta rede social de consumidores recebeu 2165 reclamações contra empresas de correio expresso. Atrasos, extravios e retenção de encomendas (na alfândega) estiveram na origem da grande maioria das queixas. Os CTT foram a entidade mais visada (964), seguindo-se a GLS (257) e a Chronopost (173).

Telecom com mais queixas

A Meo e a Nos lideram as reclamações em dezembro, com 4965 e 3607 queixas, respetivamente. No total, desde o arranque da plataforma, a Meo contabiliza 10 928 queixas e a Nos 7706.

Câmaras com queixas

A Câmara Municipal de Lisboa é das autarquias com mais reclamações: 256. Os municípios do Porto (150), Sintra (160) e Gaia (126) também registam um número elevado.



Quarta-feira 27 de dezembro 2017 • www.jn.pt • Cl • N.º 209 • Ano 130 • Diretor Afonso Camões • Diretor-executivo Domingos de Andrade • Subdiretores Inês Cardoso, Manuel Molins e Pedro Ivo Carvalho • Diretor de Arte Pedro Pimentel



HERDEIRO DA CONFORLIMPA MATA EX-MULHER

Luís Cardoso foi de Santarém a Salvaterra de Magos para assassinar a tiro a ex-companheira no trabalho. Suicidou-se no local Páginas 4 e 5

Jornal de Notícias



Fogo cancela circo no Coliseu do Porto

Página 21

● Convocados para apresentações regulares não foram avisados do encerramento dos centros de emprego ● Receiam perder subsídio p. 6

Tolerância de ponto fecha portas a desempregados

● Ranking liderado por Meo, Nos e CTT Página 8

Segurança Social é campeã das instituições públicas que geram mais queixas

Matosinhos Viúva espera há sete anos por culpados da queda de viaduto

Página 16

Braga Uma hora e meia para trocar prendas de Natal nos shoppings

Página 25

Solidariedade Cirurgia nos EUA não salvou perna de Miriam

Página 10



Ronaldo diz que só está preso aos filhos

Jogador reagiu com ironia ao Fisco espanhol, que quer forçá-lo a cumprir pena por evasão fiscal

Página 46

F. C. Porto garante que advogado do Benfica caucionou suspeitas dos emails

Página 44



Weah, ex-craque de futebol, favorito à presidência da Libéria

Página 30

Publicidade

Este Natal a diversão é em Gaia!

DE 1 DE DEZEMBRO ATÉ 7 DE JANEIRO

