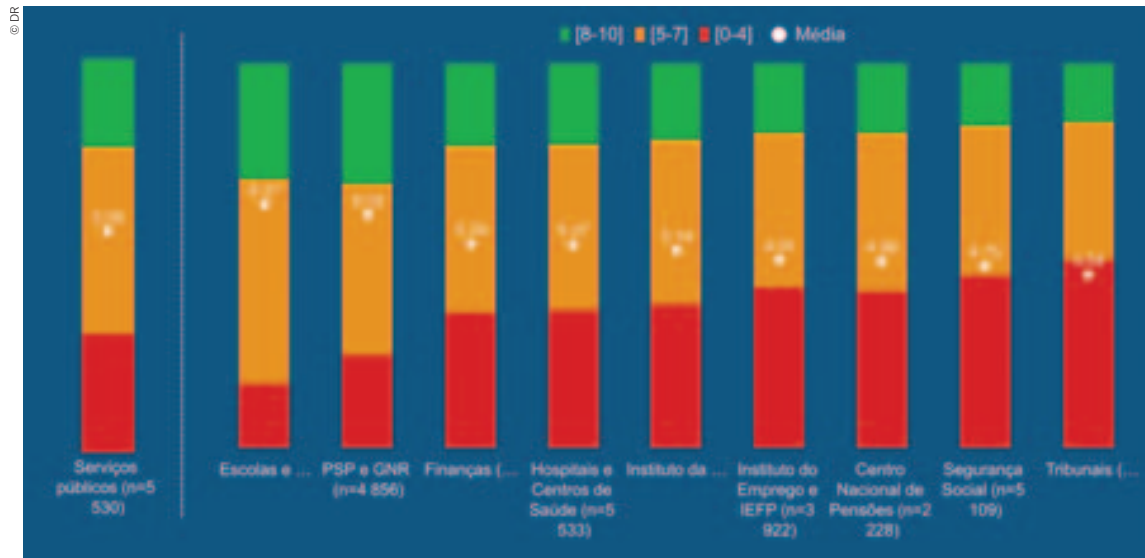


# Nota negativa para os tribunais lusos

As escolas e universidades são os serviços com melhor classificação dada pelos portugueses, que costumam reclamar quando se sentem mal atendidos.



De zero a dez, os portugueses classificaram os serviços públicos e disseram de sua justiça sobre o funcionamento

**CARLA MARINA MENDES**  
cmendes@destak.pt

O que é que os portugueses pensam dos serviços públicos nacionais? Foi isso mesmo que quis saber o Portal da Queixa, com um inquérito feito junto dos cidadãos portugueses, que confirma uma nota geral positiva. De zero a dez, sendo dez a melhor classificação, os entrevistados dão aos serviços públicos nacionais um 5,6.

Mas nem todos os serviços saem bem nesta fotografia. As escolas e universidades, assim como as forças policiais (PSP e GNR), destacam-se com melhor classificação, com um valor médio acima de seis. Já os tribunais, a Segurança Social, o Centro Nacional de Pensões e o Instituto do Emprego e Formação

Profissional, não conseguem chegar à nota cinco (ver infografia).

A análise feita, que contou com a participação de mais de 5.600 utentes do Portal da Queixa, mostra que os indivíduos com menos de 30 anos são os que dão melhor avaliação aos serviços públicos, isto apesar de nenhum deles dar uma nota igual ou superior a sete.

Depois, há os que chegam mesmo a reclamar. Ao todo, seis em cada dez inquiridos já reclamaram de algum serviço e em média fizeram-no em dois dos nove serviços avaliados no estudo.

## Mais idade, mais queixas

Com o aumento da idade, aumenta também o número de reclamações, algo que os homens costumam fazer mais do que as mulheres, revela a mesma fonte. No que diz respeito ao sexo masculino, as

queixas incidem sobretudo nas Finanças, PSP e GNR, Instituto de Mobilidade e Transportes e tribunais.

Queixas que são sobretudo feitas presencialmente (seis em cada dez), sendo o email a segunda forma preferida para reclamar de algum serviço. Quanto às respostas, a média de tempos de espera dos serviços públicos anda à volta dos 33 dias, sendo o Centro Nacional de Pensões e os tribunais os serviços que apresentam respostas mais lentas.

Questionados sobre qual o problema dos serviços públicos, três em cada quatro inquiridos acreditam que o principal problema é a rapidez de resposta. E quanto mais jovem é o entrevistado, maior foco é colocado neste motivo, com oito em cada dez mulheres a acreditarem no mesmo.