
PORTAL DA QUEIXA REVELA REGISTO DE QUEIXAS DIRIGIDAS ÀS CÂMARAS DURANTE O MANDATO ATUAL (2013 – 2017)

LISBOA, PORTO E SINTRA SÃO AS AUTARQUIAS COM MAIS RECLAMAÇÕES

ESTUDO ANALÍTICO EVIDENCIA CONCELHOS COM MUNÍCIPIES MAIS QUEIXOSOS

Com o mote das eleições autárquicas à porta, o **PORTAL DA QUEIXA** – a maior rede social de consumidores no País – decidiu analisar **as reclamações recebidas dirigidas às Câmaras Municipais do País**. Entre janeiro e setembro de 2017, a plataforma recebeu um total de **758 reclamações**, o que revela **um aumento de 110% das queixas face ao período homólogo**.

Mas o **PORTAL DA QUEIXA** não ficou por aqui. Propondo-se obter um **barómetro sobre o índice de satisfação dos municípios** dos concelhos alvo de reclamação no Portal, e com vista a estabelecer uma correlação com os executivos camarários eleitos (mandatos atuais), o **PORTAL DA QUEIXA** desenvolveu um rigoroso estudo analítico - em parceria com a *Social Data Lab* – sobre **as reclamações registadas, entre setembro de 2013 e setembro de 2017, dirigidas às autarquias**, elegendo como variável: o número de reclamações per capita (número de reclamações por 100.000 habitantes).

O estudo permitiu concluir que, as reclamações no **PORTAL DA QUEIXA** não se distribuem de forma uniforme pelo território português: **Lisboa (204), Porto (129) e Sintra (126)** são os três concelhos que lideram o Ranking ‘TOP 20’ das autarquias com mais reclamações. Neste ‘TOP 20’, e no fundo da tabela, estão os municípios onde os cidadãos menos reclamam: **Braga (27), Odivelas e Setúbal (ambos com 24) e Sesimbra e Portimão (ambos com 22)**.

RESULTADOS: Total de reclamações por município do período considerado (set 2013 a set 2017):

Câmara Municipal de Lisboa	204
Câmara Municipal do Porto	129
Câmara Municipal de Sintra	126
Câmara Municipal do Seixal	105
Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia	99
Câmara Municipal de Matosinhos	69
Câmara Municipal da Amadora	59
Câmara Municipal de Oeiras	55
Câmara Municipal de Almada	54
Câmara Municipal do Barreiro	52
Câmara Municipal de Cascais	42
Câmara Municipal de Coimbra	40
Câmara Municipal de Valongo	34
Câmara Municipal da Maia	34
Câmara Municipal de Loures	28
Câmara Municipal de Braga	27
Câmara Municipal de Odivelas	24
Câmara Municipal de Setúbal	24
Câmara Municipal de Sesimbra	22
Câmara Municipal de Portimão	22

O ESTUDO PERMITIU CONSTATAR QUE:

- **as reclamações efetuadas**, entre 2013 e 2017, no **PORTAL DA QUEIXA** aumentam em função do **grau de urbanização** e do poder de compra do concelho, tal como em função do nível de instrução dos seus habitantes. Ou seja, **aumentam em função do grau de desenvolvimento das populações**;
- **as reclamações diminuem** nos concelhos onde a % percentagem de população sem o ensino secundário é maior. Ou seja, diminuem **nos concelhos onde há menos instrução**.
- **as reclamações aumentam nos concelhos onde há mais população residente**: mais natalidade (mais frequente nas zonas mais urbanas); o poder de compra é maior; a densidade populacional é maior (zonas mais urbanizadas); a população empregada no sector terciário é maior.

(*Agregação dos concelhos por NUT III)

- a média obtida para a totalidade das NUT em causa é de 16 reclamações por 100.000 habitantes;
- apenas as grandes regiões metropolitanas, Lisboa e Porto, excedem esse valor médio;
- o Alentejo central, Coimbra e o Algarve surgem em segundo plano, sendo as únicas NUT com valores superiores a 10 reclamações por 100.000 habitantes

Este resultado conduz à ideia de existir uma correlação positiva entre o grau de urbanização e a variável em estudo, sendo as zonas mais urbanizadas do País aquelas que apresentam uma incidência de reclamações per capita superior.

O estudo científico elaborado pela *Social Data Lab* - ao cruzar as reclamações com a caracterização socio-demográfica dos próprios concelhos analisados - evidenciou ainda que, **a reclamação no PORTAL DA QUEIXA realça, de forma muito clara, uma atitude moderna, de maturidade civilizacional e de consciência cívica, atestando o impacto social da plataforma no seio da sociedade portuguesa.**

Sobre o Portal da Queixa:

O facto de uma marca ter reclamações é uma natural consequência da sua presença no mercado. Agora, quando um cliente reclama de um produto ou serviço, é expectável que ambas as partes (marca e consumidor) iniciem um processo relacional, com vista a encontrar a solução para o problema apresentado. Esta é a verdadeira essência do **Portal da Queixa**: agilizar, estreitar e facilitar a comunicação entre os intervenientes, de uma forma isenta, sem intervir no processo de reclamação, sem mediar o conflito, mas tendo, sempre, como principal objetivo passar 'Do Problema à Solução'.

Para mais informações contactar:

COMUNICAR-se - Agência de Comunicação

RAQUEL GARCEZ PACHECO

+351 933 964 497



COMUNICAR-se
O Poder da Comunicação.

comunicar-se@comunicar-se.com

www.comunicar-se.com