

Porto, junho de 2018

Press Release

---

SEGURANÇA SOCIAL, SNS E CENTRO NACIONAL DE PENSÕES NO TOPO DAS RECLAMAÇÕES

## Serviços Públicos: queixas aumentaram 40%

**PORTAL DA QUEIXA registou aumento do número de reclamações entre janeiro e maio de 2018, comparativamente com período homólogo**

---

O **PORTAL DA QUEIXA** - a maior rede social de consumidores do país - registou um aumento significativo do número de reclamações dirigidas aos serviços públicos. Entre janeiro e maio de 2018, verificou-se **um aumento na ordem dos 40% das queixas**, comparativamente com o período homólogo. A Segurança Social (SS), o Serviço Nacional de Saúde (SNS) e o Centro Nacional de Pensões (CNP) lideram o topo da lista dos organismos públicos com mais reclamações recebidas na plataforma do **Portal da Queixa**.

### Segurança Social, SNS e CNP lideram número de reclamações

De janeiro a maio de 2018, a **Segurança Social já recebeu cerca de 881 reclamações**, o que a coloca no topo das entidades com maior número de queixas. Grande parte das reclamações são referentes a problemas na atribuição dos rendimentos, abonos ou outros. Cerca de 62% dos consumidores reclama das falhas no atendimento e na análise da situação e 38% dos casos denuncia atrasos significativos na entrega de subsídios e a falta de resposta por parte da entidade.

No segundo lugar da tabela, segue-se o **SNS com cerca de 273 reclamações**. **52% das queixas prende-se com o mau atendimento e 45% com o mau serviço prestado nos hospitais ou centros de saúde**. Segue-se na tabela, o **Centro Nacional de Pensões** com um registo de **264 reclamações** desde o início do ano.

### Serviços Públicos com mais reclamações (janeiro - maio 2018):

Entidade	2018
Segurança Social	881
Serviço Nacional de Saúde	273
Centro Nacional de Pensões	264
IMT	179
Autoridade Tributária e Aduaneira	166
Ministério da Educação e da Ciência	158
IRN - Instituto dos Registos e Notariado	115
Câmara Municipal de Lisboa	103
SEF	96
ADSE	49
Câmara Municipal do Porto	48
Câmara Municipal de Oeiras	38
Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia	34
IEFP	34
Câmara Municipal de Sintra	29

A Câmara Municipal de Oeiras ganha destaque na tabela das entidades públicas com maior número de reclamações, com uma variação de 280% face ao período homólogo. Segue-se o Instituto dos Registos e Notariado (IRN), o Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT), a Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR), a Câmara Municipal da Amadora, o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) e o Ministério da Educação e da Ciência.

Relativamente ao IRN, 51% dos consumidores queixa-se do atendimento, enquanto que 40% queixa-se dos atrasos na emissão dos cartões de cidadão, de certificados ou passaportes. No caso do IMT, a maioria das reclamações (76%) são relativas a atrasos quer na emissão da carta, na marcação de exame ou na resposta ao consumidor.

Os últimos lugares da tabela pertencem ao Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) com 34 reclamações e à Câmara Municipal de Sintra com 29 reclamações.

### Comparação com o ano 2017:

Entidade	2017	2018	variação
Câmara Municipal de Oeiras	10	38	280%
IRN - Instituto dos Registos e Notariado	36	115	219%
IMT	60	179	198%
ANSR	8	23	188%
Câmara Municipal da Amadora	9	21	133%
SEF	44	96	118%
Ministério da Educação e da Ciência	75	158	111%
Câmara Municipal de Lisboa	59	103	75%
Serviço Nacional de Saúde	159	273	72%
Câmara Municipal do Porto	33	48	45%
Câmara Municipal do Seixal	20	27	35%
Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia	26	34	31%
Segurança Social	693	881	27%
Câmara Municipal do Barreiro	13	15	15%
Câmara Municipal de Sintra	26	29	12%

### IMT, Ministério da Educação e da Ciência e IEFP são quem mais resolve as queixas

Entre as entidades que tentam resolver as queixas dos consumidores - respondendo à reclamação registada no **Portal da Queixa** – estão o IMT, o Ministério da Educação e da Ciência e o IEFP que se apresentam como os organismos com maior taxa de resolução do problema.

Por sua vez, o SNS - uma das entidades com maior número de reclamações - não apresenta uma grande capacidade de resolução, uma vez que, **das 273 reclamações registadas, apenas 7 foram resolvidas, desde o início do ano.**

**As entidades que mais resolveram (janeiro - maio 2018):**

<b>N.º reclamações resolvidas em 2018</b>		<b>N.º totais</b>	<b>%</b>
IMT	163	179	91%
Ministério da Educação e da Ciência	143	158	91%
IEFP	5	34	15%
Câmara Municipal de Lisboa	14	103	14%
Segurança Social	109	881	12%
Centro Nacional de Pensões	31	264	12%
IRN - Instituto dos Registos e Notariado	12	115	10%
ADSE	5	49	10%
Autoridade Tributária e Aduaneira	12	166	7%
SEF	5	96	5%
Serviço Nacional de Saúde	7	273	3%

As **autarquias de Lisboa e Vila Nova de Gaia** estão no pódio da tabela referente às entidades que **mais responderam aos consumidores**, com uma taxa de **100% de resposta**, o que revela que todas as reclamações registadas no **Portal da Queixa** obtiveram uma resposta da entidade responsável.

Por sua vez, os **últimos lugares** da tabela são ocupados pela **Segurança Social e pela Câmara Municipal do Porto**, com uma **taxa de resposta de apenas 13%**.

**As entidades que mais responderam (janeiro - maio 2018):**

N.º reclamações respondidas em 2018		N.º totais	%
Câmara Municipal de Lisboa	103	103	100%
Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia	34	34	100%
IMT	177	179	99%
Ministério da Educação e da Ciência	146	158	92%
Câmara Municipal de Braga	12	13	92%
Câmara Municipal de Loures	9	10	90%
IHRU	8	11	73%
Câmara Municipal da Marinha Grande	2	3	67%
Câmara Municipal de Valongo	3	9	33%
Segurança Social	111	881	13%
Câmara Municipal do Porto	6	48	13%

**ANÁLISE POR SETOR:**

**1. Administração Pública**

No setor da administração pública, desde o início de 2018, foram registadas **634 reclamações**, mais 206 queixas face ao período homólogo.

A entidade que apresenta **o maior número de reclamações é o ACT (Autoridade para as Condições do Trabalho)** com 12 reclamações desde janeiro de 2018 (em 2017 apenas registou duas reclamações), já a Autoridade Tributária e Aduaneira apresenta menos nove queixas em relação ao ano passado.

No que diz respeito à resolução de reclamações, das 158 reclamações recebidas em 2018, o Ministério da Educação e da Ciência resolveu cerca de 140, já o Serviço Nacional de Saúde apenas resolveu sete das 273 reclamações.

## **2. Câmaras Municipais**

As reclamações relativas às autarquias aumentaram significativamente em relação ao ano de 2017 (de 342 para 565 queixas).

A autarquia que apresenta um maior número de reclamações é a Câmara Municipal de Oeiras (38), um aumento de 18 queixas em relação ao período homólogo. Por sua vez, a Câmara Municipal de Vila Franca de Xira mantém o número de reclamações (26) face ao ano anterior.

Apesar de ser um valor baixo a Câmara Municipal de Lisboa é a autarquia que apresenta melhor resolução das reclamações, uma vez que das 103 reclamações, 14 foram resolvidas.

## **3. Institutos Públicos**

De janeiro a maio de 2018, foram registadas **407 reclamações dirigidas a Institutos públicos**, um aumento bastante significativo em relação ao ano anterior (187 reclamações).

A **Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM)** é a entidade que apresenta o maior número de reclamações, já o IEFP apresenta uma descida do número de queixas face ao período homólogo, menos 22 reclamações.

No que diz respeito à resolução das reclamações, o Instituto dos Registos e Notariado é a entidade que apresenta a melhor taxa de resolução, já a Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária, das 23 reclamações recebidas, apenas uma foi resolvida.

## **4. Polícia, Emergência e Bombeiros**

Em 2017, foram registadas 96 reclamações neste setor de atividade. Até maio de 2018, o Portal da Queixa já registou mais de 150 reclamações.

A entidade com **maior número de queixas é o Número Europeu de Emergência (112)**, com um aumento de sete reclamações face ao período homólogo, já a Polícia Municipal do Porto registou uma queda de 10 reclamações.

O SEF apresenta-se como a entidade que tem o maior número de reclamações resolvidas, cinco de 96. A PSP mantém os valores do ano passado, das 19 queixas registadas apenas uma foi resolvida.

## **5. Serviços Sociais e de Previdência**

**Os Serviços Sociais e de Previdência são os que apresentam um maior número de reclamações de todos os setores.** Desde janeiro de 2018, já foram registadas cerca de 1202 reclamações, um aumento considerável face ao período homólogo (1066).

A Segurança Social é a entidade que apresenta mais reclamações (881), um aumento de 188 reclamações face ao ano passado. Por sua vez, a Caixa Geral de Aposentações apenas recebeu oito queixas, o que representa uma diminuição do número de reclamações face ao período homólogo (16).

Apesar de ser a entidade com maior número de reclamações, a Segurança Social também é a que resolve mais os seus problemas, sendo que, das 881 reclamações, 109 foram resolvidas.

Perante os resultados verificados, Pedro Lourenço, CEO do Portal da Queixa considera que: ***“O serviço público em Portugal deve ser encarado como um serviço de excelência ao cidadão e a expectativa deste não deve ser muito diferente da que tem relativamente ao serviço privado. Felizmente, esta realidade já está presente em muitas organizações públicas, nomeadamente o IMT, a CML, a ADSE e o Ministério da Educação, que apresentam altos Índices de Satisfação no Portal da Queixa e são excelentes exemplos de customer sucess, demonstrando que é possível prestar um serviço de acordo com os padrões de qualidade exigidos”***, sublinhando que ***“este aumento dos níveis de qualidade do serviço tem sido potenciado pelas redes sociais - como o Portal da Queixa -, que em muito contribuem para a identificação de falhas e apresentação de melhorias junto dos cidadãos, mostrando que é possível fazer mais e melhor.”***

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

O **Portal da Queixa** é uma startup tecnológica que nasce de um projeto inovador e pioneiro em Portugal. Lançado em 2009, em 8 anos de existência, já recebeu mais de 170.000 reclamações, apresentadas por uma comunidade de 215 mil utilizadores registados online. Hoje, assume-se como a maior rede social de consumidores do país e alcança uma posição de referência nacional, na internet, em matéria de consumo.

Atualmente, o **Portal da Queixa** é visitado por mais de meio milhão de portugueses, todos os meses, que procuram a plataforma para comunicar diretamente com outros consumidores, marcas e entidades públicas, bem como, compararem marcas com base no Índice de Satisfação disponível ao consumidor.

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** não intervém na relação dos consumidores com as marcas e, por isso, não efetua a mediação entre as partes, no entanto, assim que uma reclamação é validada, é enviada uma notificação por email para a marca visada, permitindo que seja dada oportunidade de resposta e de resolução.

**Para mais informações contactar:**

**COMUNICAR-se** - Agência de Comunicação

+351 933 964 497



**COMUNICAR-se**  
O Poder da Comunicação.

[comunicar-se@comunicar-se.com](mailto:comunicar-se@comunicar-se.com)

[www.comunicar-se.com](http://www.comunicar-se.com)