

## **Estudo sobre as reclamações e louvores recebidos no ano 2025**

O presente estudo tem o propósito de analisar a quantidade e tipo de reclamações efetuadas pelos cidadãos, apresentadas na Divisão de Atendimento ao Cidadão (DIAC), do município de Cascais. As reclamações representam uma forma de comunicação entre os munícipes e a administração pública, permitindo identificar oportunidades de melhoria e otimizar as áreas que necessitam de maior intervenção.

Este estudo baseia-se na recolha, categorização e análise das reclamações registadas nos vários canais de atendimento. A partir dessa análise, procura-se não apenas solucionar problemas pontuais, mas também implementar medidas preventivas, com o objetivo de reduzir recorrências e aumentar a satisfação dos cidadãos. Além disso, compreender as principais queixas contribui para uma gestão pública mais transparente, participativa e alinhada às reais necessidades dos munícipes.

Assim, dá-se a conhecer o número e tipo de reclamações e louvores recebidos durante o ano de 2025, através dos vários canais de entrada.

Relativamente às **reclamações**, podem ser efetuadas via:

### Atendimento Presencial

- Livro Azul – para os serviços da Administração Local (Câmara Municipal);
- Livro Vermelho – para as entidades privadas da Loja do Cidadão (ParC e GALP);
- Livro Amarelo – para as entidades do setor público inseridas na Loja do Cidadão de Cascais (Espaço do Cidadão e Segurança Social);
- Registo através da plataforma interna de registos, Cedis.

### Online

- No portal de serviços do município, através do preenchimento de formulário interno da Câmara Municipal - <https://www.cascais.pt/servico/reclamacao-0>.

### Atendimento telefónico

- Através da Linha Cascais, onde os operadores acedem à plataforma interna de registos, Cedis.

Relativamente aos **louvores**, podem ser efetuados via:

#### Atendimento Presencial

- Através do preenchimento do formulário de “Elogio/Louvor”, através da plataforma interna de registos, Cedis.
- Para os serviços afetos à Agência para a Modernização Administrativa (AMA), da Loja do Cidadão de Cascais, efetuados em impresso próprio.

#### Online

- No portal de serviços do município, através do preenchimento de formulário interno da Câmara Municipal - <https://www.cascais.pt/servico/elogio>.

#### Atendimento telefónico

- Através da Linha Cascais, onde os operadores acedem à plataforma interna de registos, Cedis.

Importa referir que, apesar de rececionadas na Divisão de Atendimento ao Cidadão, todas as **reclamações e louvores dirigidos a outros serviços do universo municipal**, são encaminhados aos respetivos serviços para análise e resposta.

No quadro seguinte, apresenta-se a distribuição do registo de reclamações através dos diversos canais de entrada, abrangendo todo o universo em estudo.

2025	Canal de Entrada	N.º Reclamações	Percentagem
Smart Work Place*	Portal	22	5,98%
	Presencial	22	5,98%
CEDIS		190	51,63%
Livros	Azul	17	4,62%
	Vermelho	27	7,34%
	Amarelo	90	24,46%
	Total de Reclamações	368	100,00%

\*Plataforma ainda utilizada em 2025, para registo dos requerimentos em causa.

O quadro seguinte representa a distribuição das reclamações e louvores que foram apresentados e respetivas áreas a que foram dirigidas:

Serviço	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Águas de Cascais - Entidade Externa						1							1
CAF - Comissão de Acompanhamento e Fiscalização das Águas de Cascais												1	1
Cascais Ambiente	1					3	2	9	4	1	1		21
Cascais Envolvente							1	1					2
Cascais Próxima	1	1	1		4		2	1	4		5	1	20
DAF - Div. Desporto e Atividade Física							1	1	1	1			4
DAGE - Div. Admin. Gestão Educativa									1	1	1	1	4
DAP - Dep. Assuntos Patrimoniais			1				1	2	3	2			9
DAT - Dep. Autoridade Transportes						1	2	2		2			7
DCOC - Div. Centro de Operações - C2				1		1					1		3
DCOT - Div. Coordenação e Valorização Territorial												1	1
DED - Dep. Educação										2	2		4
DFEI - Div. Fiscalização Obras Infraestruturas	1	2	2		1		1			3	6		16
DFIS - Div. Fiscalização Geral			1	1		1	2		3	2	1	5	16
DGEA - Div. Gestão Administrativa		1				1			2	1		1	6
DGEV - Div. Gestão Estrutura Verde	1	1							3	2	1	1	9
DIAC - Div. Atendimento ao Cidadão	2	1	2	2	1	6	2	2		1	1	1	21
DIPA - Div. Instrução Processual Gestão Administrativa				1				1	1	1			4
DJUV - Div. Juventude						1							1
DLEC - Div. Licenciamentos Económicos				1		2			1				4
DLOU - Div. Licenciamentos Operações Urbanísticas								1					1
DLRA - Div. Loteamentos Reconversão Urbana		1				1	1			2		2	7
DLU - Dep. Licenciamento Urbanístico						3		2		1			6
DMAS - Div. Ambiente e Sustentabilidade			1					3	1	1	1	1	8

DMSL - Div. Manutenção Serviços Logísticos		1										2	3
DMOM - Direção Municipal de Obras e Manutenção					1	1		1		1	1	1	5
DOEE - Div. Obras Edifícios Equipamentos				1									1
DOPA - Div. Orçamento Participativo										1			1
DOVI - Div. Obras Infraestruturas		1	1					1	1	1	1	3	8
DPAF - Div. De Promoção e Atividade Física											1		1
DPE - Dep. Planeamento Estratégico			1				1						2
DPOL - Div. Polícia							1		2				3
DPTU - Div. Processos Tutela Urbanística	1		2					1	1	4			9
DQAM - Div. Qualificação Ambiental	1							1	1				3
DRU - Dep. Reabilitação Urbana								1	1				2
DTOA - Div. Trânsito Mobilidade	1	2			2			2	5	7	3	1	23
Espaço do Cidadão de Cascais		1		2		2	2	3	4	2	1	1	18
Fundo Verde		2								1			3
GAB - Vice-Presidente										3			3
GALP		2	3	1	3	2	2	1		1	1	1	17
GPRE - Gab. Presidência								1	2	1		1	5
PSP - Entidade Externa		1											1
Segurança Social	7	8	8	6	11		1	8	8	5	4	7	73
ULRA									1				1
União de Freguesias Cascais e Estoril - Entidade Externa								1					1
UPAM - Unidade de Polícia Ambiental								1		3	1		5
UREN - Unidade Recursos Envelhecimento Ativo											1		1
Vereação VARC - Vereadora Ana Rita Coimbra											1		1
Vereação VCSS - Vereadora Carla Semedo		1						1					2
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>43</b>	<b>49</b>	<b>53</b>	<b>39</b>	<b>32</b>	<b>368</b>

As reclamações relacionadas com a Divisão de Atendimento ao Cidadão, são respondidas, por essa divisão, no prazo médio de 5 dias. As referentes aos restantes serviços do município não é possível obter dados concretos. Relativamente aos louvores apresentados é enviada uma resposta de agradecimento, no prazo médio de 2 dias.

Louvores 2025		Percentagem
Loja Cascais	14	10,61%
Cascaishopping	2	1,52%
Tires	26	19,70%
Linha Cascais	62	46,97%
Espaço do Cidadão	18	13,64%
Segurança Social	9	6,82%
PARC	1	0,76%
Total de Louvores	132	100,00%

Dos quadros supra, retiramos as seguintes conclusões:

Os louvores ajudam a destacar as práticas bem-sucedidas, servindo de modelo para outras áreas e promovendo a eficiência. Promove o bem-estar da equipa, incentivando todos a evoluir, mantendo alto os padrões de qualidade.

A divulgação dos louvores apresentados eleva a moral e a motivação dos trabalhadores, criando um ambiente de trabalho saudável.

Igualmente, poderão servir de exemplo a outros serviços, servindo de modelo de boas práticas nas diferentes equipas, melhorando a eficiência e eficácia de todos e dos serviços.

Analisando detalhadamente as razões das reclamações e louvores apresentados pelos cidadãos poderemos contribuir para o aperfeiçoamento da gestão pública, identificando as áreas problemáticas e implementar medidas corretivas, melhorando assim a qualidade dos serviços públicos.

Quando a população sente que foi ouvida e, conseqüentemente corrigida a situação descrita, permite que a comunidade se sinta envolvida nas decisões do município.

A análise das reclamações e dos louvores promove a transparência na gestão pública, mostrando que o município está atento às necessidades e sugestões dos seus cidadãos, permitindo ainda um ciclo de melhoria constante, mantendo o serviço adaptado às mudanças e necessidades, que nesta altura, se encontram em constante mutação.