

ESTUDO ANUAL SOBRE AS RECLAMAÇÕES E OS ELOGIOS RECEBIDOS PELO MUNICÍPIO DO BARREIRO REFERENTE A 2025

O presente estudo tem como propósito analisar as reclamações e os elogios recebidos pelo Município do Barreiro durante o ano de 2025, enquanto manifestações da relação entre os munícipes e a Administração Pública.

Através dos seus diferentes locais de atendimento, nomeadamente o Balcão Único Bocage, a Loja do Cidadão e o Balcão Único Móvel, o Município assegura uma relação de proximidade com os cidadãos, constituindo estes espaços uma verdadeira porta aberta à comunidade. Estes locais disponibilizam uma ampla oferta de serviços, incluindo serviços municipais e, no caso da Loja do Cidadão, serviços de diferentes entidades.

Neste contexto, o Gabinete de Apoio ao Cidadão, integrado na Divisão Jurídica e de Administração Geral (DJAG), assume um papel fundamental não só no apoio à atividade de atendimento, mas também na centralização, receção, registo, encaminhamento e acompanhamento das reclamações, sugestões, elogios e louvores apresentados pelos munícipes, assegurando a sua adequada tramitação e articulação com os serviços e entidades competentes, sejam estes municipais ou de outras entidades.

As reclamações permitem identificar situações que carecem de esclarecimento, acompanhamento ou intervenção, contribuindo para o reconhecimento de eventuais fragilidades e para a definição de oportunidades de melhoria. A sua análise possibilita identificar medidas corretivas e preventivas que contribuam para evitar a repetição de problemas e melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Por sua vez, os elogios permitem reconhecer experiências positivas, valorizar o trabalho desenvolvido e identificar boas práticas que poderão constituir exemplos para outros serviços e trabalhadores.

Assim, o presente estudo pretende dar a conhecer os dados relativos às reclamações e aos elogios registados durante o ano de 2025, contribuindo para a melhoria contínua da resposta municipal e para uma gestão pública mais transparente e orientada para as necessidades dos cidadãos.

No âmbito do estudo anual sobre as reclamações e os elogios/louvores apresentados no Município do Barreiro, foram analisados os dados constantes dos processos registados no MyDoc, relativos ao ano de 2025.

Relativamente às reclamações, estas podem ser apresentadas através dos seguintes meios:

Atendimento presencial

Livro de Reclamações – capa azul, destinado aos serviços da Administração Local, nomeadamente à Câmara Municipal do Barreiro;

- Livro de Reclamações – capa vermelha, destinado às reclamações relativas aos serviços de águas, saneamento e resíduos, integrados no Departamento

de Águas, Higiene Urbana e Atividades Reguladas (DAHUAR) e regulados pela ERSAR;

- Livro Amarelo – disponível na Loja do Cidadão, para apresentação de reclamações relativas aos serviços das entidades públicas aí instaladas.

Atendimento online

- Livro de Reclamações Eletrónico, no caso das matérias abrangidas pela ERSAR;
- Endereço de correio eletrónico do Balcão Único: balcao.unico@cm-barreiro.pt.

Atendimento telefónico

- Através da linha de Serviços de Atendimento Geral do Balcão Único, 212 068 225, sendo os contactos registados e encaminhados para os serviços competentes.

No âmbito da relação de proximidade que o Município mantém com os cidadãos, os elogios e louvores constituem uma forma de reconhecimento do atendimento prestado, do trabalho desenvolvido e da qualidade dos serviços disponibilizados. Estas manifestações podem ser apresentadas através dos seguintes meios:

Atendimento presencial

- Através dos trabalhadores dos diferentes serviços municipais, que procedem à receção das manifestações de apreço apresentadas pelos cidadãos, nomeadamente nos Livros de Elogios e, no caso da Loja do Cidadão, também através das Folhas de Elogio/Louvor da ARTE, com posterior encaminhamento para os serviços competentes.

Atendimento online

- Através do endereço de correio eletrónico do Balcão Único: balcao.unico@cm-barreiro.pt.

Atendimento telefónico

- Através da linha de Serviços de Atendimento Geral do Balcão Único, 212 068 225, sendo os contactos registados e encaminhados para os serviços competentes.

Importa referir que o presente estudo considera os registos de reclamações rececionados e tratados pelo Gabinete de Apoio ao Cidadão durante o ano de 2025, independentemente do meio através do qual foram apresentados.

O quadro seguinte apresenta a distribuição dos registos de reclamações pelos diferentes Livros de Reclamações, permitindo conhecer a expressão de cada um no conjunto das reclamações recebidas.

Livro de Reclamações	N.º de reclamações % Total	
Livro de Reclamações – capa azul	48	26,09 %
Livro de Reclamações – capa vermelha/ERSAR	52	28,26 %
Livro de Reclamações Eletrónico/ERSAR	32	17,39 %
Livro Amarelo – Loja do Cidadão	52	28,26 %
TOTAL	184	100 %

A informação relativa às manifestações apresentadas pelos cidadãos durante o ano de 2025 é apresentada nos quadros seguintes.

O primeiro quadro reúne os dados referentes às reclamações recebidas, discriminados por meio de apresentação. O segundo quadro apresenta os elogios e louvores registados no mesmo período, permitindo identificar e quantificar as manifestações de reconhecimento dirigidas aos serviços e trabalhadores.

A apresentação autónoma destes dados permite distinguir claramente as reclamações dos elogios e louvores, facilitando a leitura dos resultados e a sua posterior análise.

Serviço/local	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
BU Mercado 1.º de Maio	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
BU Bocage	0	0	6	2	3	3	8	7	3	2	3	1	38
DAHUAR — Águas e Resíduos / ERSAR	1	4	0	2	3	0	2	4	5	4	6	1	32
Loja do Cidadão	0	1	7	7	5	13	13	2	11	4	10	3	76
Paços do Concelho	0	0	6	1	0	1	0	1	1	1	3	2	16
Piscina Municipal do Lavradio	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3
Piscina Municipal do Barreiro	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3	5
Cemitério de Vila Chã	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	1	5
Balcão Social	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
StartUp Barreiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
TOTAL MENSAL	4	7	19	12	13	19	23	14	22	12	28	11	184

Nota: O BU Mercado 1.º de Maio encerrou na semana anterior à abertura da Loja do Cidadão, em 17 de fevereiro de 2025. A sua atividade de atendimento foi então transferida para a Loja do Cidadão. Por esse motivo, a partir de fevereiro de 2025, as reclamações relativas a esse atendimento passaram a ser contabilizadas no âmbito da Loja do Cidadão.

Serviço/local	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
BU Bocage	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Loja do Cidadão	0	0	0	21	7	6	29	12	7	15	10	8	115
Cemitério de Vila Chã	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Balcão Social	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL MENSAL	0	1	0	23	9	6	29	12	7	15	10	8	120

A distribuição mensal dos elogios e louvores permite identificar os serviços e locais que receberam manifestações de reconhecimento ao longo do ano, bem como os meses em que se registou maior número de ocorrências.

Serviço/local	N.º de elogios e louvores	Percentagem
Loja do Cidadão	115	95,83%
Balcão Social	2	1,67%
Cemitério de Vila Chã	2	1,67%
BU Bocage	1	0,83%
Total	120	100%

Dos quadros supra resulta que, durante o ano de 2025, foram registadas **184 reclamações** e **120 elogios e louvores**, constituindo estas manifestações importantes instrumentos de avaliação da relação entre os cidadãos e os serviços municipais.

A análise das reclamações permite identificar constrangimentos, necessidades de intervenção e situações suscetíveis de melhoria. O seu acompanhamento e tratamento contribuem para uma atuação mais preventiva, permitindo antecipar problemas, reduzir a repetição de ocorrências e promover respostas mais eficientes e eficazes.

A distribuição dos elogios e louvores evidencia, por outro lado, o reconhecimento dos cidadãos relativamente ao atendimento e ao trabalho desenvolvido pelos serviços e trabalhadores municipais. Estas manifestações permitem identificar

práticas bem-sucedidas, que devem ser valorizadas, divulgadas e, sempre que possível, utilizadas como referência para outras equipas.

A valorização destas boas práticas contribui para o reforço da motivação dos trabalhadores, para a melhoria da qualidade do atendimento e para a promoção de uma cultura de eficiência, eficácia e compromisso com o serviço público.

A análise conjunta das reclamações e dos elogios permite, assim, apoiar uma gestão pública mais atenta às necessidades dos cidadãos, promovendo a melhoria contínua dos procedimentos, a transparência da atuação municipal e a confiança dos munícipes nos serviços prestados.

Neste contexto, o tratamento destas manifestações não deve limitar-se à resposta a situações concretas, devendo também contribuir para a identificação de oportunidades de melhoria, para a adoção de medidas preventivas e, quando necessário, de medidas corretivas, bem como para o aperfeiçoamento contínuo da atividade municipal.