

2025

RELATÓRIO ANUAL

SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES

FICHA TÉCNICA

Título: Relatório Sugestões, Elogios e Reclamações

Objetivo: Assegurar a recolha, tratamento e resposta às opiniões dos cidadãos relativamente aos serviços prestados pela Câmara Municipal de Lisboa, promovendo a transparência, a melhoria contínua e a participação dos cidadãos.

Tema: Análise anual das opiniões dos cidadãos (sugestões, elogios e reclamações).

Autor: Equipa SER

Entidade Responsável: Divisão de Atendimento \ Departamento de Relação com o Município Participação \ Câmara Municipal de Lisboa.

Canais de Submissão: Lojas Lisboa; Formulário Contacte-nos (Portal Lisboa.pt); Livro de Reclamações e Formulário SER, Formulário ARTE e Canal de Denúncias.

Categorias: Sugestão de melhoria; Elogio a serviço ou colaborador; Reclamação sobre atendimento, procedimentos ou resultados.

Data: 11/02/2026

Versão: 2.0

ÍNDICE

1. Introdução.....	7
2. Metodologia e Fonte dos Dados.....	7
3. Distribuição por tipo de pedido	8
3.1 Distribuição geral	8
3.1 Distribuição mensal	9
4. Evolução dos pedidos por canal de entrada.....	10
4.1 Distribuição Geral.....	10
4.2 Distribuição mensal	10
5. Análise dos pedidos por unidade orgânica	12
5.1 Distribuição geral	12
5.2 Distribuição por empresas municipais	13
5.3. Distribuição por juntas de freguesia	14
5.4 Distribuição por entidades externas	15
5.5 Distribuição das reclamações	17
5.3 Distribuição dos elogios	18
5.4 Distribuição das sugestões	19
6. Análise dos pedidos no DRMP	20
6.1 Distribuição geral	20
6.2 Distribuição das reclamações.....	21
6.3 Distribuição dos elogios	22
6.4 Distribuição das sugestões	23
7. Conclusão.....	25

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Percentagem de Sugestões, Elogios e Reclamações	8
Gráfico 2 – Distribuição mensal por Tipo de Pedido	9
Gráfico 3 – Distribuição por canal de entrada.....	10
Gráfico 4 – Evolução mensal dos pedidos/canal de entrada.....	11
Gráfico 5 – Distribuição de pedidos por Unidade Orgânica.....	12
Gráfico 6 – Distribuição de pedidos por empresas municipais	13
Gráfico 7 – Distribuição de pedidos por juntas de freguesia	14
Gráfico 8 – Distribuição de pedidos por entidades externas.....	16
Gráfico 9 – Reclamações por unidade orgânica	17
Gráfico – 10 Elogios por unidade orgânica	18
Gráfico 11 – Sugestões por unidade orgânica	19
Gráfico 12 – Tipo de pedidos no DRMP.....	20
Gráfico 13 – Reclamações no DRMP	21
Gráfico 14 – Elogios no DRMP	22
Gráfico 15 Sugestões no DRMP	24

Glossário

AIMA – agência para a Integração Migrações e Asilo

AMT- Autoridade Tributária e Aduaneira

ANA – Aeroportos de Portugal

ANSR – Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária

ANTRAL – Assoc. Nacional dos Transportadores Rodoviários em Automóveis Ligeiros

APL – Administração do Porto de Lisboa

ARTE – Agência para a Reforma Tecnológica do Estado

ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

AT – Autoridade Tributária e Aduaneira

CP – Comboios de Portugal

DAFD- Departamento da Atividade Física e do Desporto

DDS – Departamento Para os Direitos Sociais

DE – Departamento de Educação

DGAE – Direção-Geral da Administração Escolar

DMAEVCE – Direção Municipal do Ambiente, Estrutura Verde, Clima e Energia

DMC – Direção Municipal de Cultura

DMCom – Departamento de Marca e Comunicação

DMEI – Direção Municipal de Economia e Inovação

DMF – Direção Municipal de Finanças

DMGP – Direção Municipal de Gestão Patrimonial

DMHDL – Direção Municipal de Habitação e Desenvolvimento Local

DMHU – Direção Municipal de Higiene Urbana

DMM – Direção Municipal de Mobilidade

DMMC – Direção Municipal de Manutenção e Conservação

DMRH – Direção Municipal de Recursos Humanos

DMU – Direção Municipal de Urbanismo

DRMP – Departamento de Relação com o Município e Participação

DSI – Departamento de Sistemas de Informação

DSP – Departamento de Segurança Privada

EMPARK – Empreendimentos e Exploração de Parqueamentos

ENVAC – Environmental Vacuum/ Sistemas de Recolha Pneumática de Resíduos

EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres

IMT – Instituto da Mobilidade e Transportes

MOBIE – Entidade gestora de Mobilidade Elétrica

PM – Polícia Municipal

PSP – Polícia Segurança Pública

RGPD– Regulamento Geral de Proteção de Dados

RSBL – Regimento de Sapadores de Bombeiros de Lisboa

SER – Sugestões, Elogios e Reclamações

SG – Secretaria-Geral

SMPC – Serviço Municipal de Proteção Civil

TML – Transportes metropolitanos de lisboa

UCT – Unidade de Coordenação Territorial

1. Introdução

O presente relatório tem como objetivo apresentar uma análise detalhada das **Sugestões, Elogios e Reclamações (SER)**, registadas ao longo do ano 2025 através dos canais institucionais (livro de reclamações, formulário SER, formulário ARTE, “contacte-nos” e email quando registado indevidamente no Canal de Denúncias). A partir dos dados extraídos, é possível obter uma visão abrangente sobre o relacionamento entre a Câmara Municipal de Lisboa (CML) e os cidadãos, com destaque para a distribuição dos pedidos por tipo, a sua evolução temporal, os canais de entrada mais utilizados e os principais temas abordados pelos cidadãos.

O conteúdo será estruturado de forma a permitir uma leitura clara e objetiva, iniciando-se pela caracterização geral das sugestões, elogios e reclamações, a análise da evolução mensal dos pedidos e respetivos canais de entrada e análise por unidades orgânicas, com destaque para o DRMP.

Concluimos com as recomendações para uma melhoria continua dos serviços prestados.

2. Metodologia e Fonte dos Dados

A análise foi desenvolvida com os dados extraídos da base interna (CRM), contendo todos os registos de pedidos (Sugestões, Elogios e Reclamações) submetidos ao longo do ano de 2025.

Foram consideradas as seguintes variáveis: o tipo de pedido, o canal de entrada, a unidade orgânica envolvida, os assuntos abordados e a data de submissão.

Os dados foram tratados com ferramentas de análise quantitativa, garantindo a consistência e coerência da informação antes da elaboração dos gráficos e suas interpretações.

3. Distribuição por tipo de pedido

3.1 Distribuição geral

Foram registados um total de **3625** pedidos no decorrer do **ano 2025**, dos quais **2718 reclamações** (75%), **364 sugestões** (10%) e **543 elogios** (15%).

A análise do tipo de pedido revela que a maioria dos registos correspondem a reclamações, representando uma parcela significativa da participação dos cidadãos.

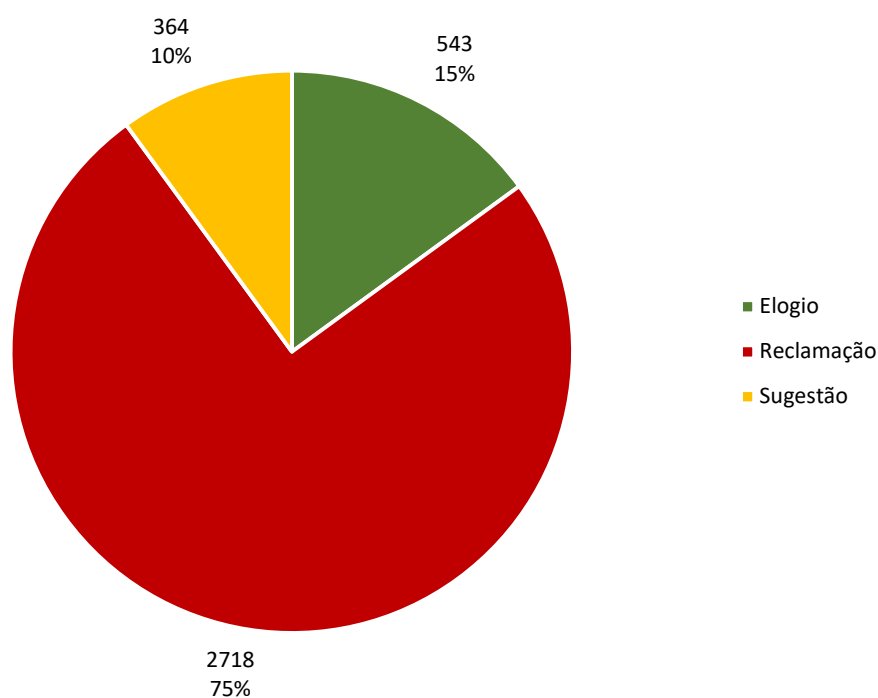


Gráfico 1 - Percentagem de Sugestões, Elogios e Reclamações

3.1 Distribuição mensal

Verificou-se um acréscimo de reclamações nos meses de fevereiro e março devido à entrada de reclamações por email encaminhadas pela ASAE. Situação igualmente identificada no Gráfico 4-Evolução mensal dos pedidos/canal de entrada. Devido à alteração de procedimento no registo das reclamações provenientes da ASAE no início de abril, o número de reclamações diminuiu.

Em setembro registou-se um aumento do número de sugestões, distribuídas pela CARRIS, executivo e DMM devido ao acidente ocorrido com o Elevador da Glória a 3 de setembro.

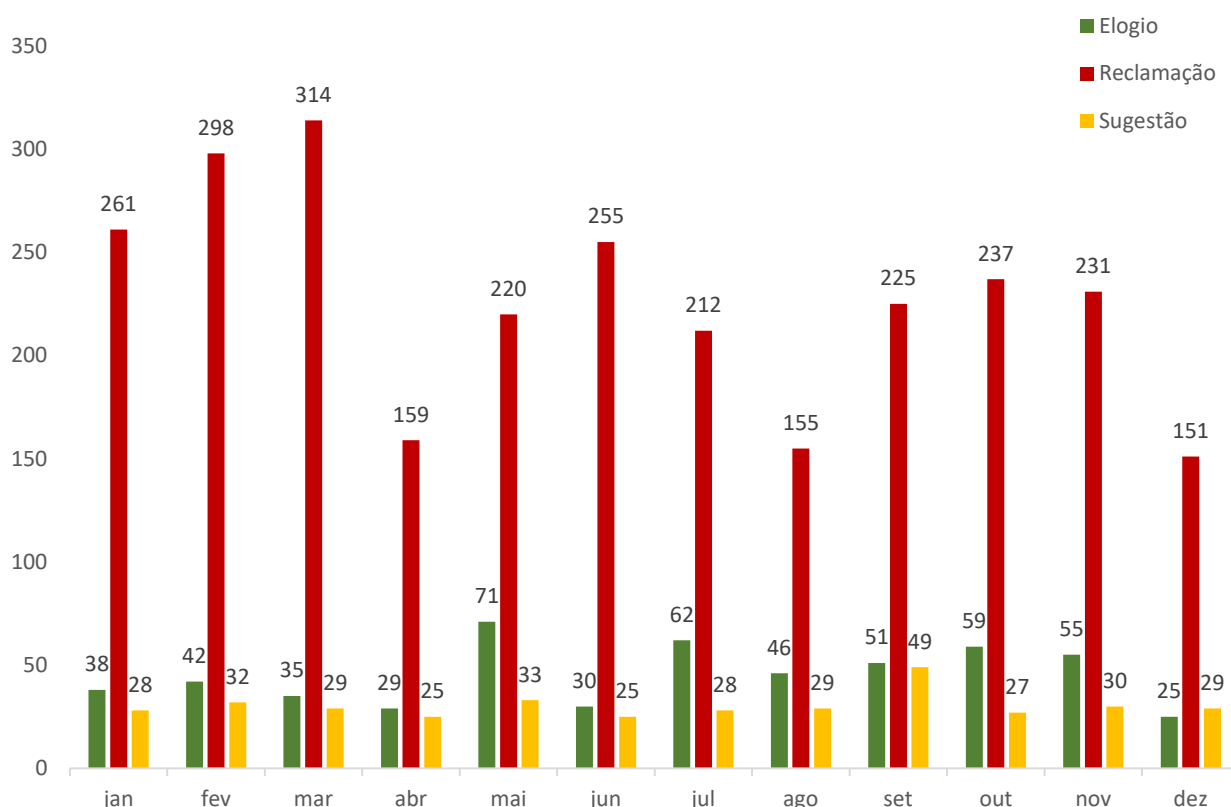


Gráfico 2 - Distribuição mensal por Tipo de Pedido

4. Evolução dos pedidos por canal de entrada

4.1 Distribuição Geral

A maior parte dos pedidos foram submetidos através do canal “contacte-nos” (73%), refletindo a crescente digitalização dos serviços públicos e a preferência por ferramentas online.

A diversidade dos canais existentes e utilizados demonstra a importância de manter uma infraestrutura multicanal eficaz e integrada, permitindo desta forma comunicar, operar e servir o cidadão de forma consistente, eficiente e centrada no utilizador, independentemente do canal utilizado.

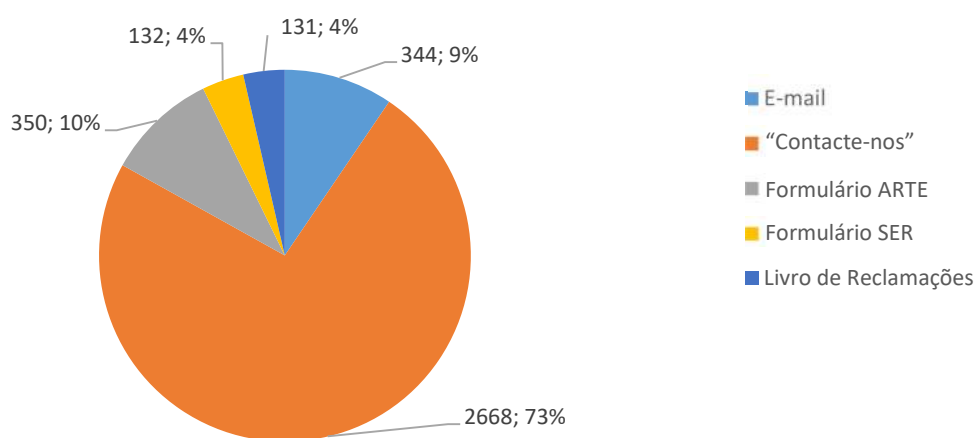


Gráfico 3 - Distribuição por canal de entrada

4.2 Distribuição mensal

A utilização predominante dos canais eletrónicos é uma tendência global e atual, impulsionada por diversos fatores que a tornam a opção preferencial para a maioria dos cidadãos. O gráfico demonstra esta realidade, onde o canal “Contacte-nos”

(representado a laranja) domina a maioria dos pedidos mensais em comparação com os canais físicos como o "Formulário ARTE", "Formulário SER" ou "Livro de Reclamações" (representados a cinzento, amarelo e azul, respetivamente).

Os principais motivos para esta preferência são:

- Os canais digitais não têm horário de encerramento, permitindo aos utilizadores fazer pedidos a qualquer hora do dia ou da noite, a partir de qualquer local com acesso à internet.
- centralizam a gestão de pedidos numa única plataforma (CRM), otimizando o fluxo de trabalho da Câmara e garantindo que todas as interações ficam registadas.
- Todas as comunicações via "contacte-nos" ficam registadas em CRM, o que proporciona maior transparência e segurança tanto para o cidadão como para a Câmara, em conformidade com o RGPD.

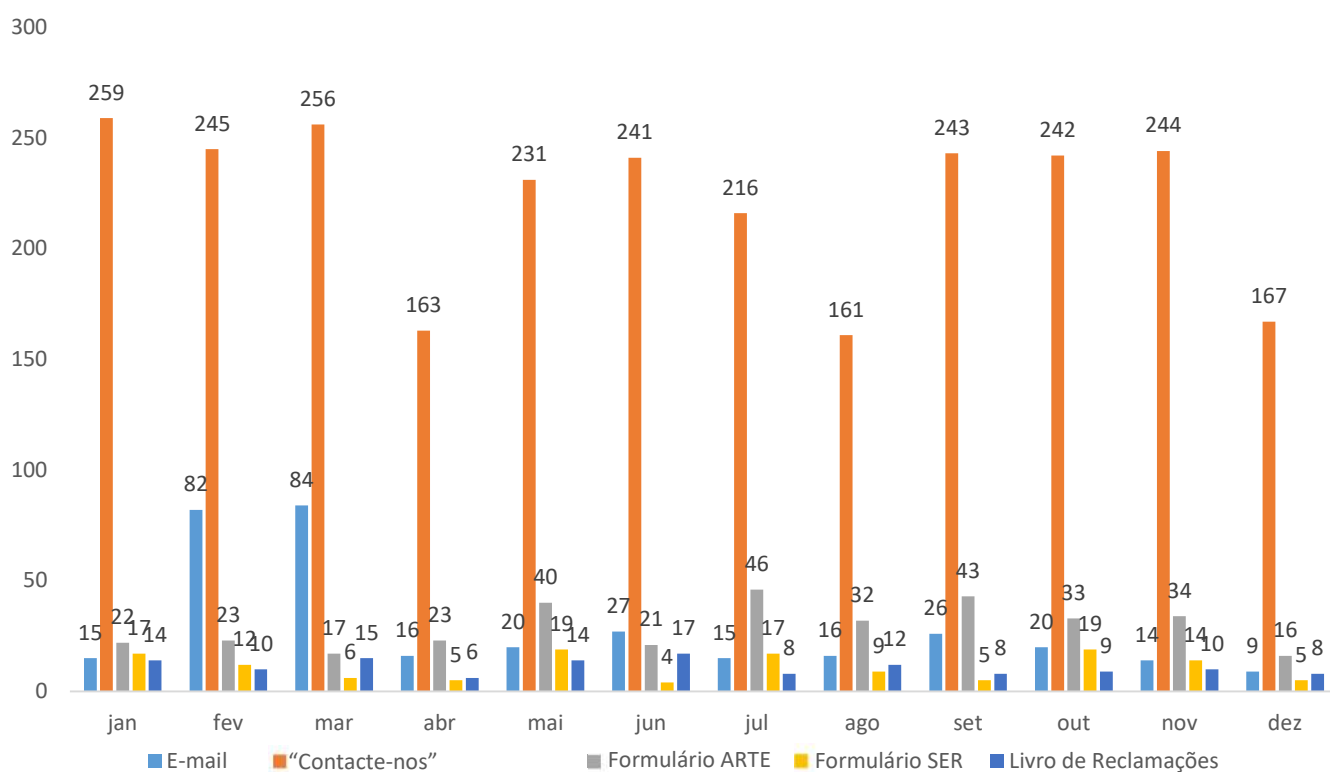


Gráfico 4 - Evolução mensal dos pedidos/canal de entrada

5. Análise dos pedidos por unidade orgânica

5.1 Distribuição geral

Os pedidos foram maioritariamente encaminhados para a Direção Municipal de Higiene Urbana e para as Empresas Municipais, com maior incidência na EMEL, seguida da Polícia Municipal ao nível da fiscalização.

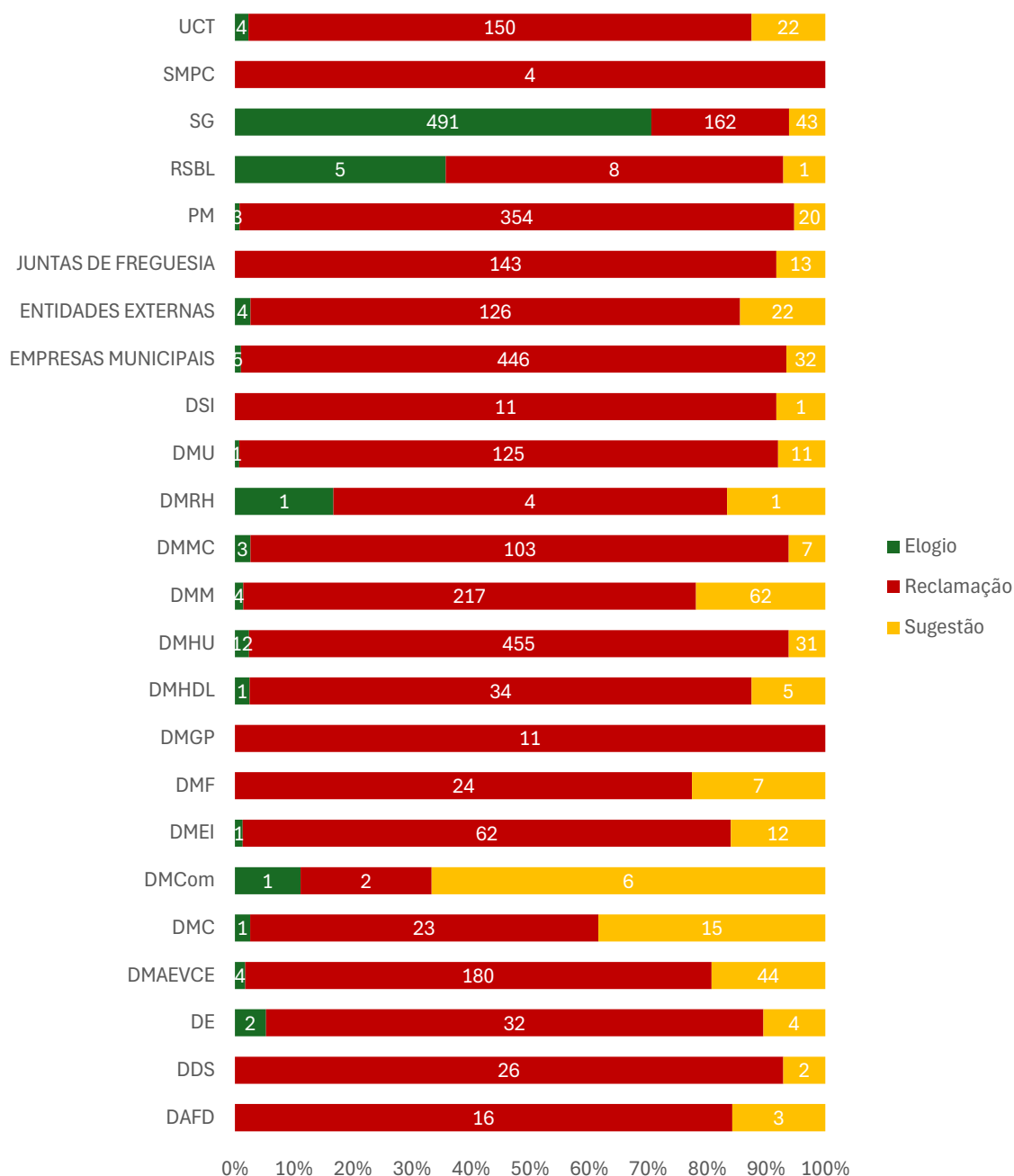


Gráfico 5 - Distribuição de pedidos por Unidade Orgânica

5.2 Distribuição por empresas municipais

No que respeita aos pedidos relacionados com empresas municipais, o gráfico mostra que a EMEL tem um maior número de pedidos (366), dominando significativamente sobre as outras entidades. A GEBALIS vem em segundo lugar, com um valor substancialmente inferior (55), seguida de perto pela CARRIS (45).

A predominância da EMEL nos dados reflete o seu papel central na gestão da mobilidade e do estacionamento em Lisboa, que é uma área de grande volume de atividade.

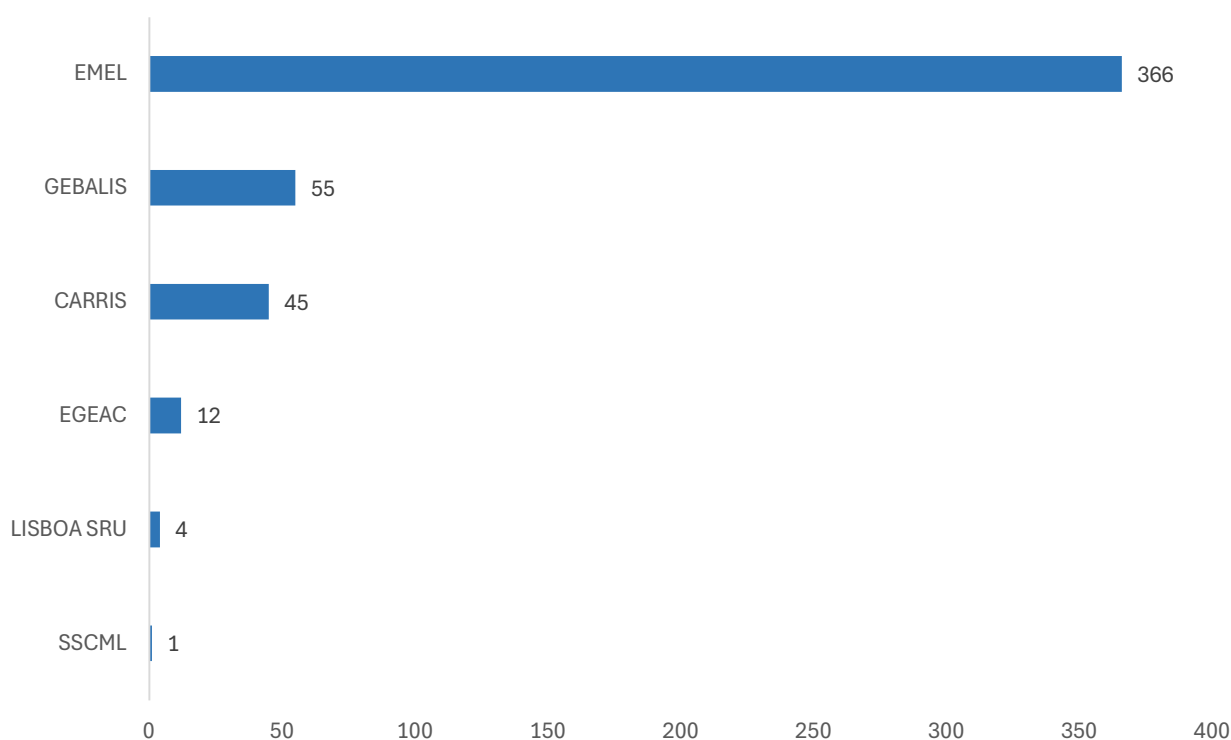


Gráfico 6 - Distribuição de pedidos por empresas municipais

5.3. Distribuição por juntas de freguesia

Quanto aos pedidos direcionados para as juntas de freguesia no município de Lisboa, destaca-se a freguesia de Arroios com o valor mais elevado de pedidos (28). Em segundo lugar a freguesia do Lumiar (16), seguida das Avenidas Novas (11). As freguesias Santo António e Santa Maria Maior apresentam 10 pedidos cada.

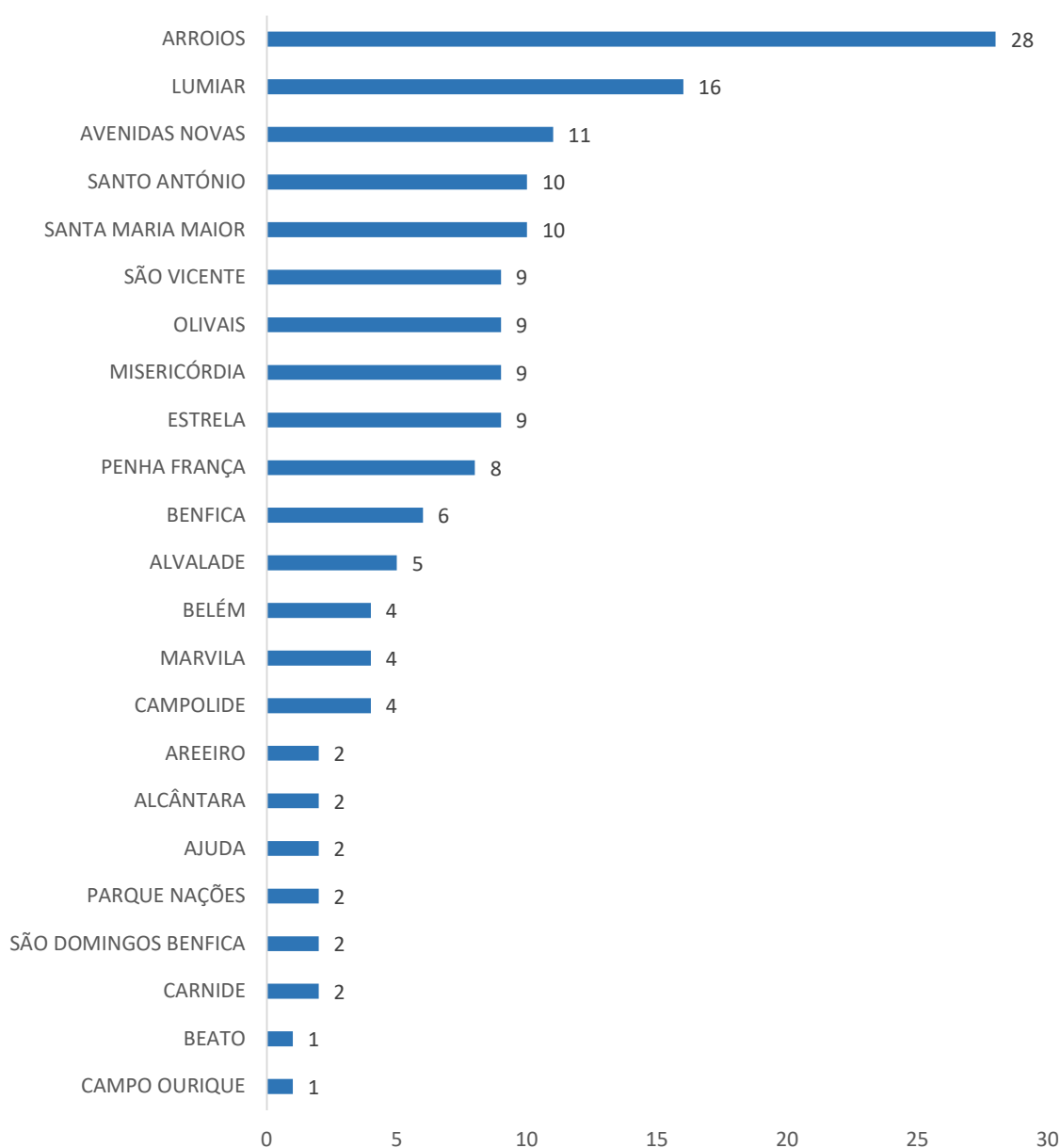


Gráfico 7 - Distribuição de pedidos por juntas de freguesia

5.4 Distribuição por entidades externas

Quanto às entidades externas que surgem com uma grande disparidade nos valores, destacam-se significativamente a PSP a qual apresenta o valor mais elevado, com 35 pedidos. O Metro Lisboa surge em segundo lugar, com 16. As Infraestruturas de Portugal fecham o top 3, registando 11.

Outras entidades, como a ASAE (6), Mobie (5), Carris Metropolitana (5), e muitas outras (EPAL, CP, TML, etc., com valores entre 1 e 3), têm valores consideravelmente menores.

A predominância da PSP e do Metro Lisboa refletem áreas focadas na segurança e equipamentos/infraestruturas.

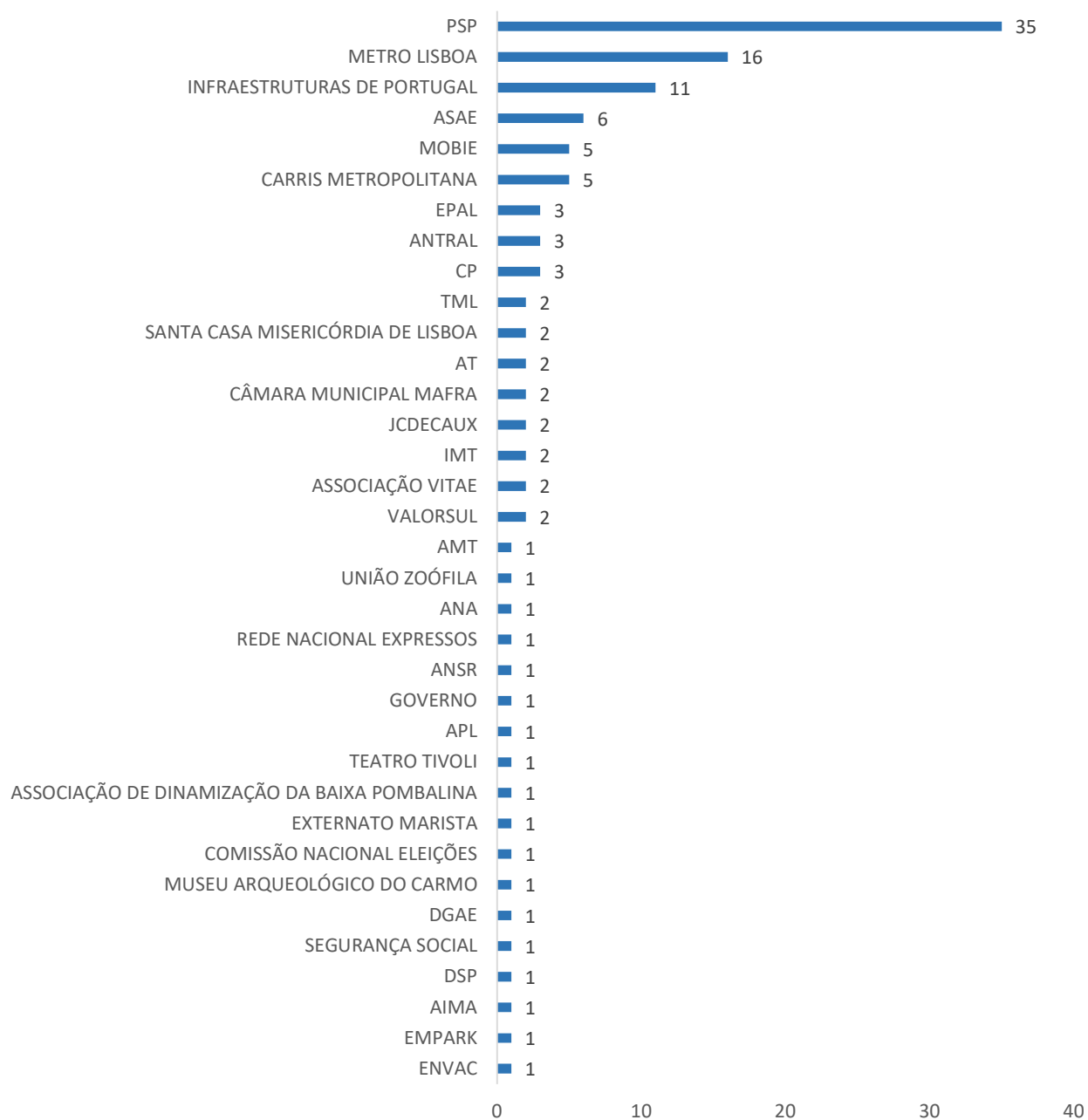


Gráfico 8 - Distribuição de pedidos por entidades externas

5.5 Distribuição das reclamações

Os pedidos foram maioritariamente encaminhados para a Direção Municipal de Higiene Urbana, incidindo em situações de recolha de resíduos, ecopontos, limpeza de vias públicas e proliferação de pragas, outros temas como estacionamento (EMEL), fiscalização de obras e da ordem pública, trânsito, ruído, também surgem com frequência, revelando as prioridades dos cidadãos no que respeita ao espaço público.

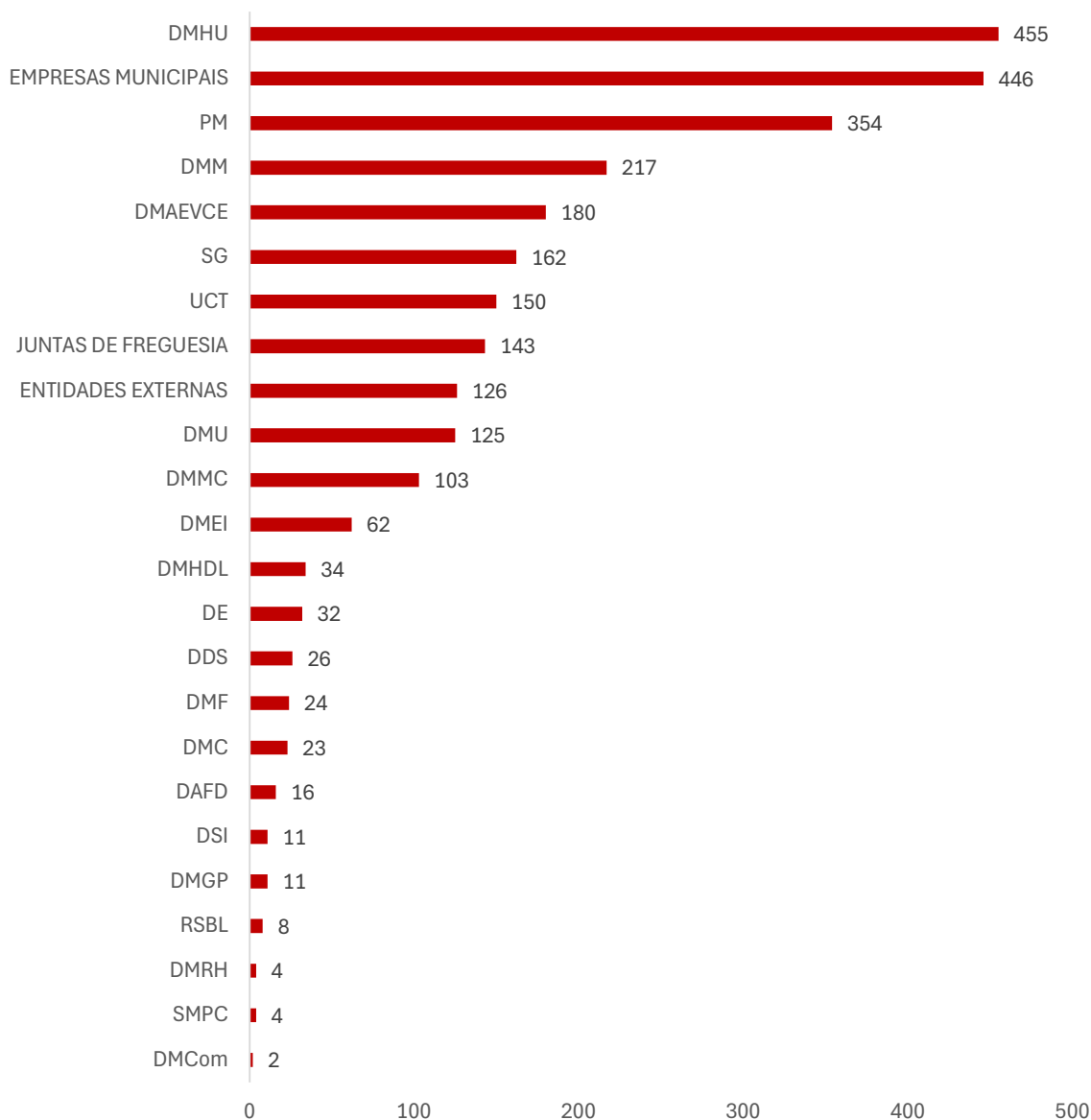


Gráfico 9 - Reclamações por unidade orgânica

5.3 Distribuição dos elogios

Os elogios demonstram um reconhecimento positivo por parte dos cidadãos em relação ao serviço prestado, com maior incidência na Secretaria-Geral, Unidade Orgânica onde está inserida o Departamento de Relação com o Municípe e Participação, o qual tem a competência de gestão da Loja de Cidadão do Saldanha e a Divisão de Atendimento que tem a gestão de todo o atendimento presencial e não presencial. Dos 491 elogios da Secretaria-Geral, 485 incidiram sobre o DRMP. Esta avaliação será feita de forma mais aprofundada quando se analisarem os pedidos no DRMP.

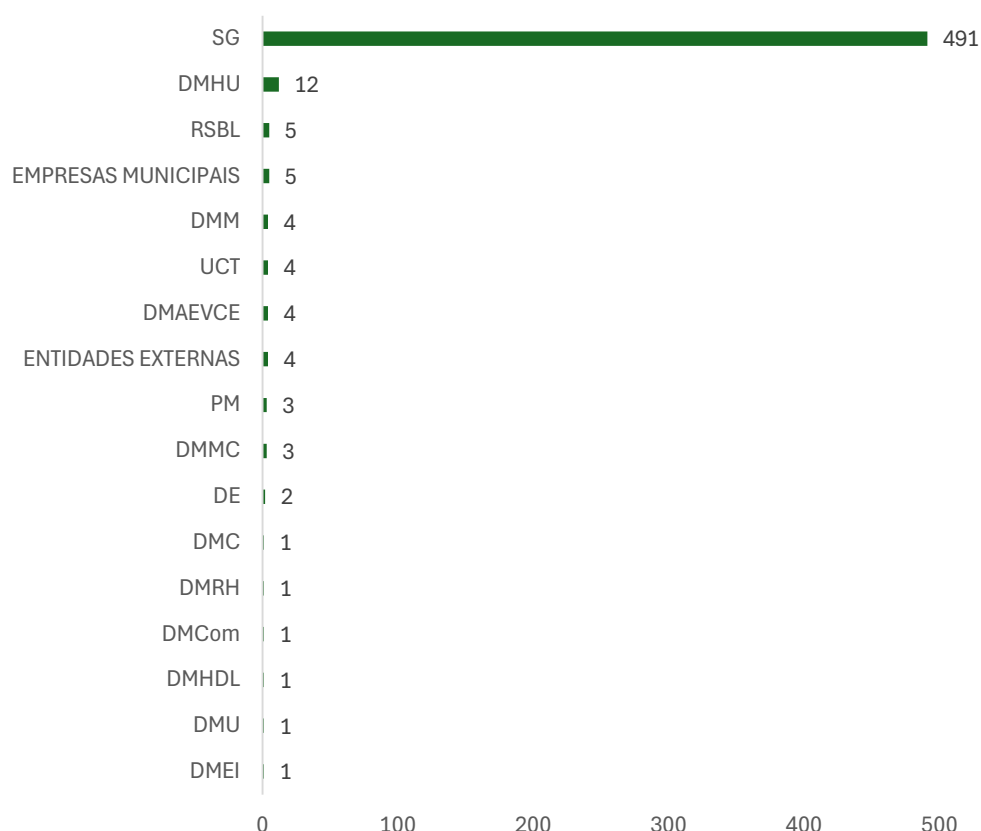


Gráfico - 10 Elogios por unidade orgânica

5.4 Distribuição das sugestões

A Direção Municipal de Mobilidade foi a Unidade Orgânica que recebeu mais sugestões, de um modo geral, incidiram sobre melhorias na sinalização, colocação de lombas, passadeiras e a reorganização do trânsito em determinadas zonas de Lisboa. As sugestões na DMAEVCE refletiram a necessidade de manutenção, plantação e criação de zonas verdes.

As sugestões atribuídas à Secretaria-Geral foram dispersas, tocando todos os pelouros. Tanto podemos encontrar uma sugestão de atribuição de placa de homenagem com o nome das vítimas do elevador da glória, o nome do Papa Francisco na ponte de madeira que existe no Parque Tejo, como, prestação de serviços de linguagem gestual portuguesa para a inauguração do Natal.

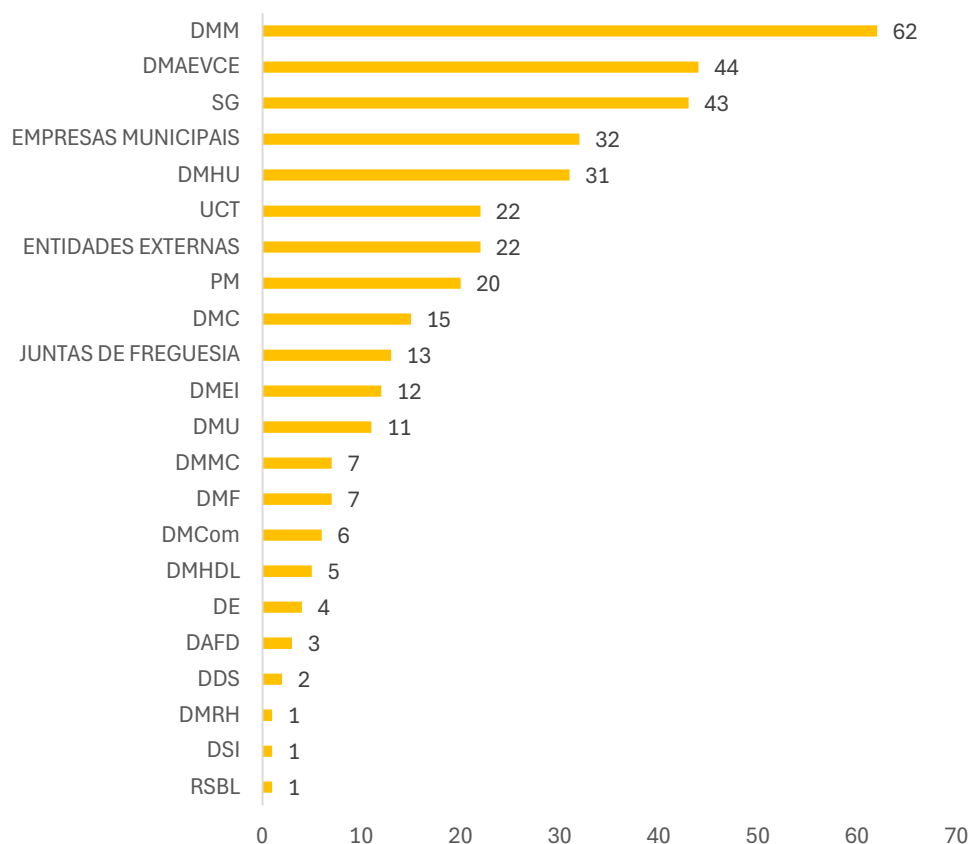


Gráfico 11 - Sugestões por unidade orgânica

6. Análise dos pedidos no DRMP

6.1 Distribuição geral

O gráfico ilustra a **distribuição de tipos de pedidos** (Sugestão, Elogio e Reclamação), os quais incidem na maioria em comportamentos dos técnicos de atendimento e/ou equipamentos.

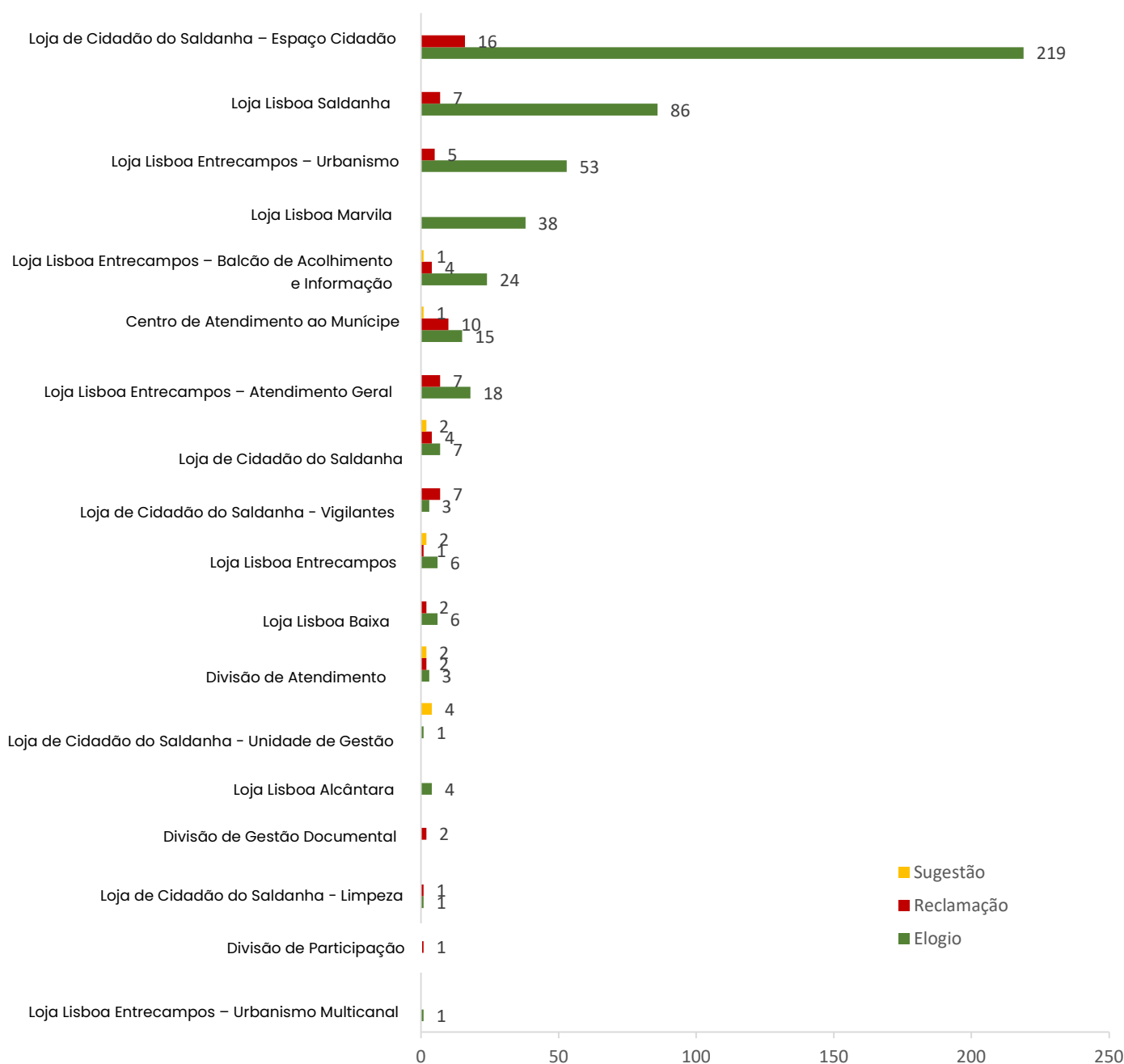


Gráfico 12 - Tipo de pedidos no DRMP

6.2 Distribuição das reclamações

As **reclamações** surgem com maior frequência na Loja de Cidadão do Saldanha – Espaço Cidadão e no Centro de Atendimento ao Munícipe.

Na Loja de Cidadão do Saldanha – Espaço Cidadão, os assuntos mais reclamados referem-se à postura dos atendedores e à gestão do sistema de senhas. No caso do Centro de Atendimento ao Munícipe, os assuntos focam-se essencialmente na demora do atendimento das chamadas telefónicas.



Gráfico 13 - Reclamações no DRMP

6.3 Distribuição dos elogios

De um modo geral os **elogios** são direcionados ao comportamento dos técnicos de atendimento, destacando-se os colaboradores da Loja de Cidadão do Saldanha – Espaço cidadão, com um total de 219 elogios.

Os cidadãos elogiam os técnicos de atendimento quando lhes é prestado um atendimento de excelência, nomeadamente o profissionalismo, simpatia, cortesia, eficácia e dedicação. Todos estes valores refletem a humanização no atendimento, que fortalece a confiança na Câmara.

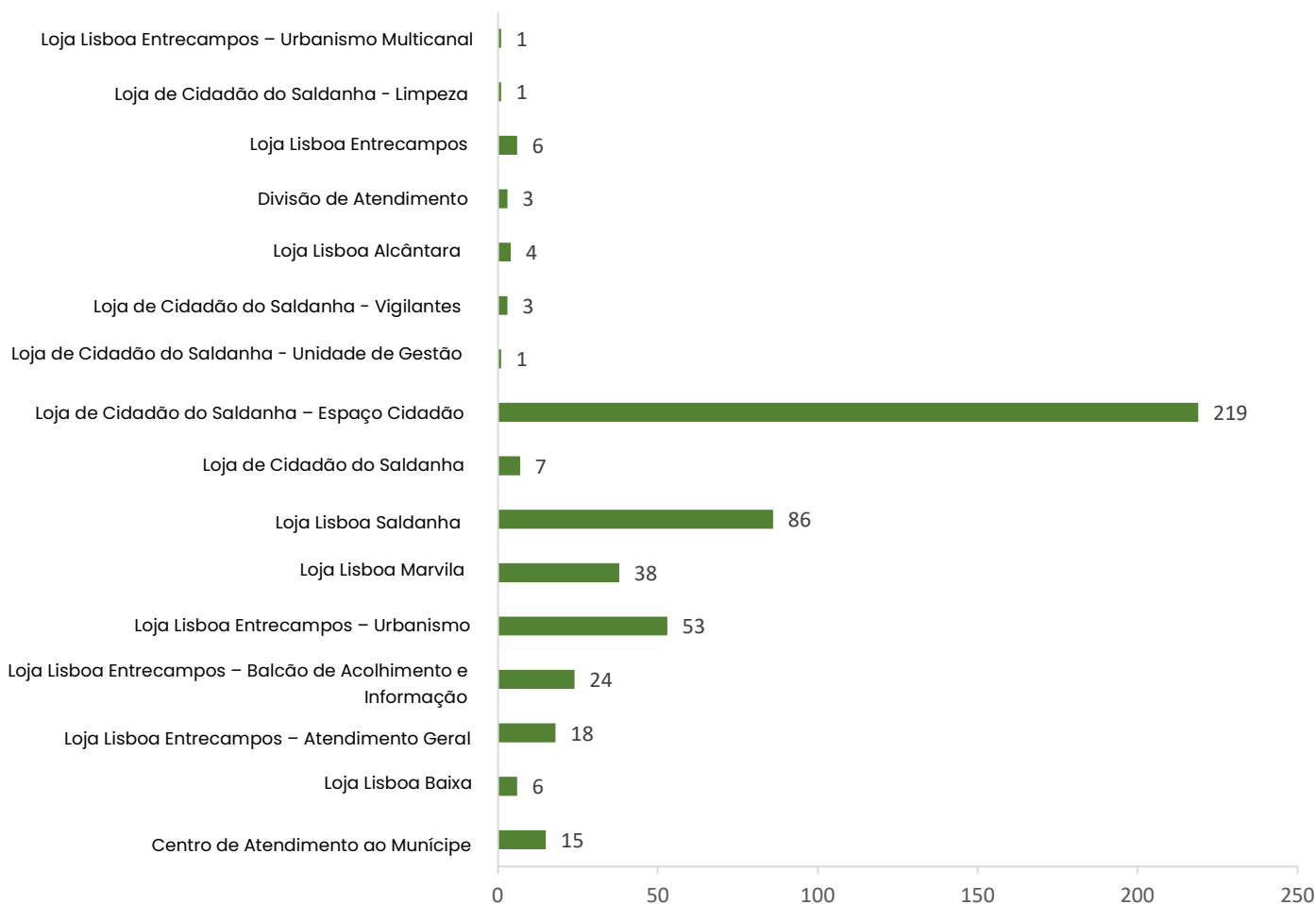


Gráfico 14 - Elogios no DRMP

6.4 Distribuição das sugestões

Em 2025 os cidadãos efetuaram 12 **sugestões** relativamente ao DRMP, estando distribuídas da seguinte forma:

Na **Loja de Cidadão do Saldanha** foram registadas 6 sugestões sobre os seguintes assuntos:

- Existência de mais cadeiras de rodas para maior mobilidade de pessoas com dificuldades motoras;
- Maior sensibilização dos atendedores para o atendimento de pessoas com deficiência;
- Criação de "ponto de informação" para saber qual a senha adequada;
- Deslocação dos écrans para melhor visualização;
- Melhoria da sinalética;
- Colocar seguranças do sexo masculino/feminino de acordo com o "género" de acesso aos WC.

Nas **restantes Lojas Lisboa** foram registadas 6 sugestões sobre os seguintes assuntos:

- Aumentar o tamanho de letras nos LCD's
- Mudar a cor de fundo nos LCD's
- Criação de flyer com informação explicativa sobre os serviços prestados ao cidadão nas respetivas lojas
- Colocação de informação mais clara sobre horário do edifício do Campo Grande
- Certificação digital de documentos
- Aumentar o número de atendedores nos diversos atendimentos

Grande parte das sugestões encontram-se em fase de planeamento/execução e as relativas aos LCD's não são viáveis, porque a gestão está ao cuidado de uma entidade externa.

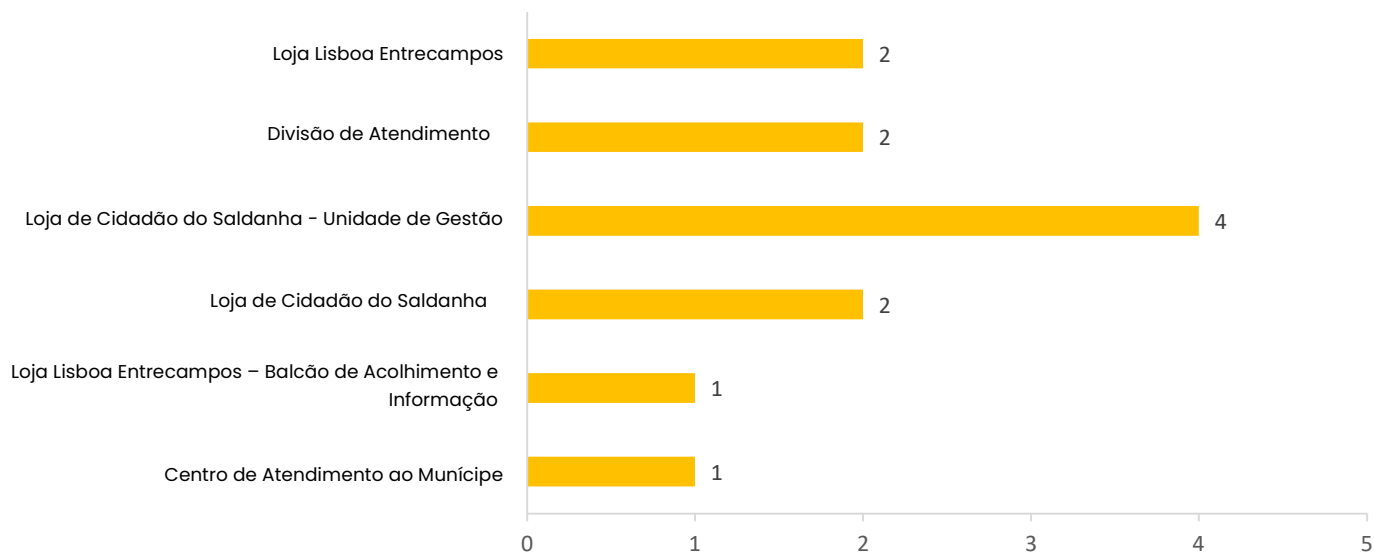


Gráfico 15 Sugestões no DRMP

7. Conclusão

- **Comparativamente** com o ano anterior (2024) verificou-se a entrada de menos 3,6% de opiniões. Em 2024 foram registadas 3762 opiniões e em 2025 o valor foi de 3625.
 - As Sugestões tiveram uma redução de 21,6%, de 464 em 2024 para 364 em 2025.
 - Os Elogios, por seu lado, tiveram um aumento de 90,5%, de 285 em 2024 para 543 em 2025.
 - Já as Reclamações reduziram 9,8%, de 3013 em 2024 para 2718 em 2025.
 - De forma global, os dados evidenciam uma evolução positiva entre 2024 e 2025, marcada pela diminuição das reclamações e, sobretudo, pelo crescimento expressivo dos elogios. Esta tendência sugere melhorias efetivas na qualidade do serviço prestado e na satisfação dos cidadãos, ainda que se observe uma diminuição no número de sugestões apresentadas.
-
- **Analisando apenas o DRMP** verifica-se que, houve um aumento de opiniões de 79,1%, de 316 pedidos em 2024 para 566 em 2025.
 - O valor das Sugestões no DRMP mantiveram-se idênticas, do 12 cada ano.
 - Os Elogios tiveram um aumento exponencial na ordem dos 114,6%, de 226 em 2024 para 485 em 2025, com predominância sobretudo na Loja de Cidadão do Saldanha.
-
- As Reclamações tiveram um decréscimo de 11,5%, de 78 em 2024 para 69 em 2025. No entanto, existem algumas reclamações, apontando para a necessidade de intervenções direcionadas e para a formulação de estratégias voltadas à melhoria contínua do serviço

- A análise comparativa entre 2024 e 2025 revela uma evolução claramente positiva para o DRMP, marcada pelo forte crescimento dos elogios e por uma redução das reclamações, o que reforça a melhoria da perceção e da qualidade do serviço prestado pelos atendimentos presenciais do DRMP aos cidadãos.
- **Em resumo,** o geral das opiniões registadas em 2025 revela uma predominância significativa de reclamações, evidenciando o papel ativo da população na identificação de problemas.
- Higiene urbana e a Polícia Municipal a nível da fiscalização são os temas que mais preocupam os cidadãos.
- A maioria das opiniões entra por via digital, indicando uma tendência crescente de desmaterialização dos serviços.

