

## CUSTOMER SATISFACTION



EXCELLENT



GOOD



AVERAGE



POOR

# RESUMO RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS

- [2025]

**BRAGA**

SOA A FUTURO.



## ÍNDICE

<b>Índice de Tabelas</b> .....	2
<b>Índice de Gráficos</b> .....	2
<b>1 - NOTA INTRODUTÓRIA</b> .....	3
<b>2 - ANÁLISE</b> .....	3
<b>2.1. Dados Globais</b> .....	3
<b>2.1.1. Análise de tendências</b> .....	3

### Índice de Tabelas

<b>Tabela 1 - N.º de comunicações 2025</b> .....	3
--	---

### Índice de Gráficos

<b>Gráfico 1 - Análise de Tendências - N.º de Comunicações por Tipologia</b> .....	4
<b>Gráfico 2 - Distribuição Reclamações (registadas/respondidas) por Trimestre</b> .....	4
<b>Gráfico 3 - Análise de Tendências - Prazo médio de resposta/ano</b> .....	4



## 1 - NOTA INTRODUTÓRIA

No âmbito da sua política de transparência, gestão da qualidade e melhoria contínua dos serviços prestados aos cidadãos, o Município de Braga apresenta o presente relatório de reclamações, sugestões e elogios referente ao ano de 2025.

Este documento, da responsabilidade da Unidade de Qualidade, Estratégia e Desenvolvimento Organizacional (UQEDO), tem como objetivo apresentar uma análise quantitativa e qualitativa das manifestações apresentadas pelos munícipes, tanto em formato físico como através das plataformas digitais. O relatório visa também destacar o compromisso do executivo municipal em ouvir os cidadãos, monitorizar as áreas de intervenção e implementar medidas corretivas que visem satisfazer as necessidades da comunidade.

## 2 - ANÁLISE

Neste ponto proceder-se-á à análise consolidada do ciclo de gestão de Reclamações, Elogios e Sugestões relativos ao exercício de 2025. Será feita também uma comparação entre os últimos dois anos - 2024 e 2025, procurando, sempre que possível, identificar-se correlações e tendências.

### 2.1. Dados Globais

Os dados compilados na presente secção, dizem respeito à análise global da gestão de reclamações, sugestões e elogios no ano de 2025.

Globalmente foram registados um total de 156 comunicações, distribuídas conforme **tabela 1**.

Âmbito	TOTAL
Reclamações	125
Elogios	30
Sugestões	1
	<b>156</b>

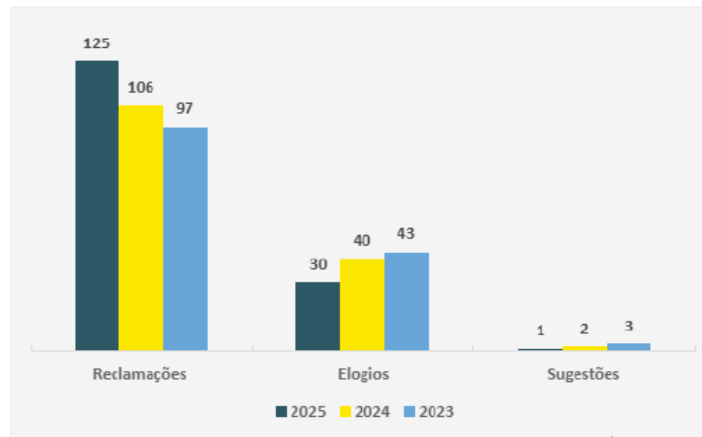
**Tabela 1** - N.º de comunicações 2025

O prazo médio de resposta a reclamações, em 2025, cifrou-se em **12 dias úteis**.

#### 2.1.1. Análise de tendências

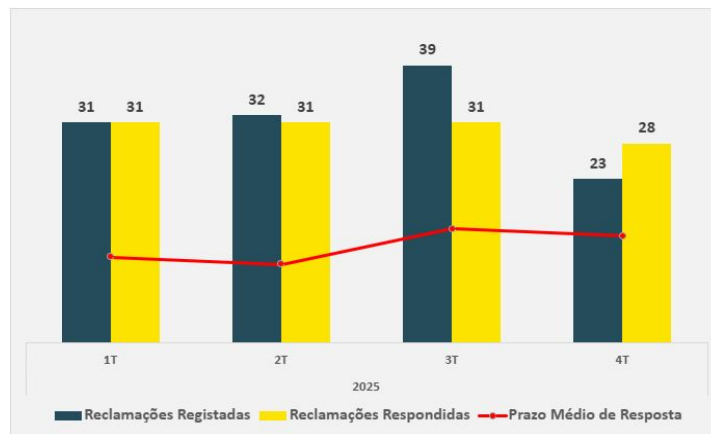
Em termos comparativos, 2025 foi um ano em que se verificou um aumento do número de reclamações, confirmando a tendência já observada nos anos anteriores. No entanto, o decréscimo observado no número de elogios pode estar relacionado com o esforço de distinguir entre elogio e agradecimento.





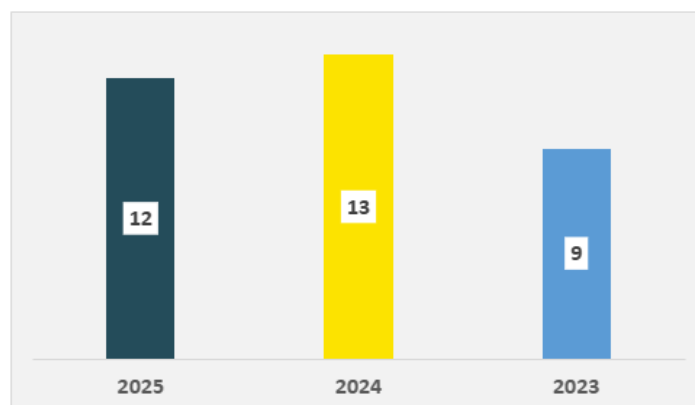
**Gráfico 1** - Análise de Tendências - N.º de Comunicações por Tipologia

A análise temporal, expressa no Gráfico 2, evidencia uma sazonalidade cíclica, com o terceiro trimestre a registar o volume mais elevado de reclamações. Este fenómeno é indissociável da maior afluência aos espaços públicos e do reforço da agenda cultural e desportiva de verão, o que eleva a exigência sobre as infraestruturas municipais e intensifica o escrutínio dos cidadãos.



**Gráfico 2** - Distribuição Reclamações (registadas/respondidas) por Trimestre

Em 2025, o prazo médio de resposta fixou-se em 12 dias úteis, interrompendo a tendência de crescimento verificada no biénio passado e mantendo o Município com um prazo médio de resposta a reclamações dentro do limite legal de 15 dias.



**Gráfico 3** - Análise de Tendências - Prazo médio de resposta/ano

