



Reclamações

Conceito de reclamação- Manifestação de insatisfação dirigida à Câmara Municipal de Matosinhos, relativa a serviços prestados ou solicitados, às suas decisões ou à sua atuação, e para a qual é esperada uma resposta.

Período de análise (julho de 2024 a 31 de dezembro de 2025)

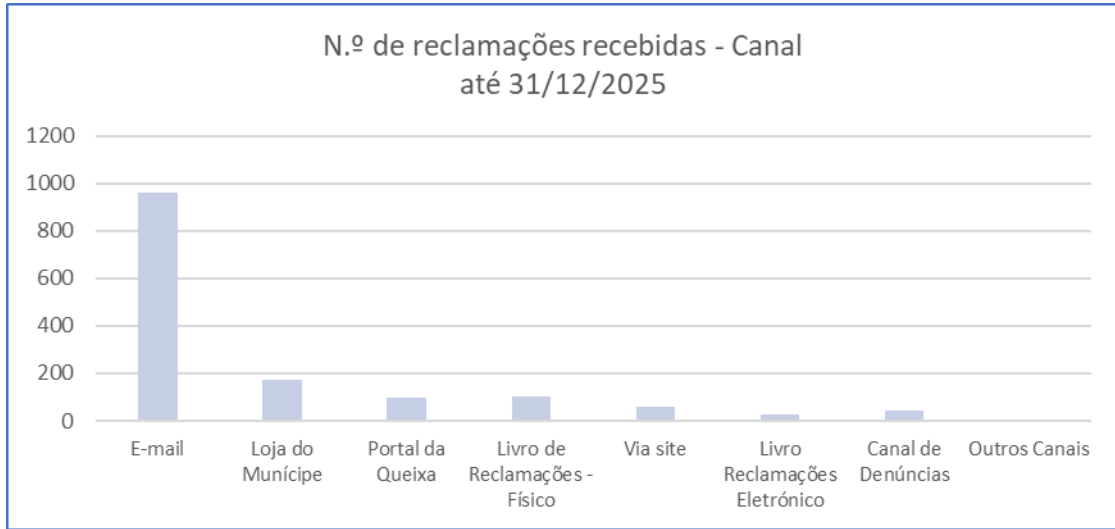
Entre julho de 2024 a 31 de dezembro de 2025 foram recebidas **1465** reclamações. Destas, verificamos que 203 munícipes reclamaram 2 ou mais vezes, pelo que, o **número de reclamantes cifra-se em 1.117 pessoas**.

Segundo dados estatísticos da Pordata, **no final de 2024** a população total residente no município **Matosinhos** ascendia a **181.046** pessoas (<15 anos: 21.929; 15 a 64 anos: 114.514; >=65 44.603).

Considerando o universo dos reclamantes o número de residentes em idade ativa (15-64 anos) e a população com 65 anos ou mais, que corresponde a 159.117 pessoas, os reclamantes representam **0,7%** do total.

Nº de Reclamações desagregadas por Canal de Entrada

Canal de Entrada	2024	2025					Acumulado TOTAL
	total	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre	Acumulado	
E-mail	215	176	103	295	167	741	956
Loja do Múncipe	81	24	16	37	14	91	172
Portal da Queixa	35	15	21	18	10	64	99
Livro de Reclamações - Físico	26	3	21	31	24	79	105
Via site	16	5	7	25	8	45	61
Livro Reclamações Eletrónico	4	6	5	4	7	22	26
Canal de Denúncias	3	3	10	14	13	40	43
Outros Canais	0	0	0	1	2	3	3
TOTAL	380	232	183	425	245	1085	1465



No período em análise foi registada a entrada de **1465** reclamações na autarquia, sendo que a maioria foi reacionada através **E-mail**, com uma representação de **65%**. No 4.º trimestre de 2025 foram recebidas **245** reclamações e o canal de entrada predominante também foi o e-mail, representando **68%**.

Nº de Reclamações por Motivo da Reclamação - Síntese

MOTIVO	2024 total	2025					Acumulado TOTAL
		1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre	Acumulado	
Morosidade na condução/conclusão do processo e ou atividade	239	112	106	238	154	610	849
Insatisfação na condução e/ou decisão do processo	90	37	54	85	52	228	318
Falta de Resposta	46	82	21	98	38	239	285
Comportamento indevido do Funcionário Público	4	1	2	4	1	8	12
Falta de Policiamento	1	0	0	0	0	0	1
Total	380	232	183	425	245	1085	1465

Nº de Reclamações desagregadas por Motivo da Reclamação/UO(*)

(*)Detalhe

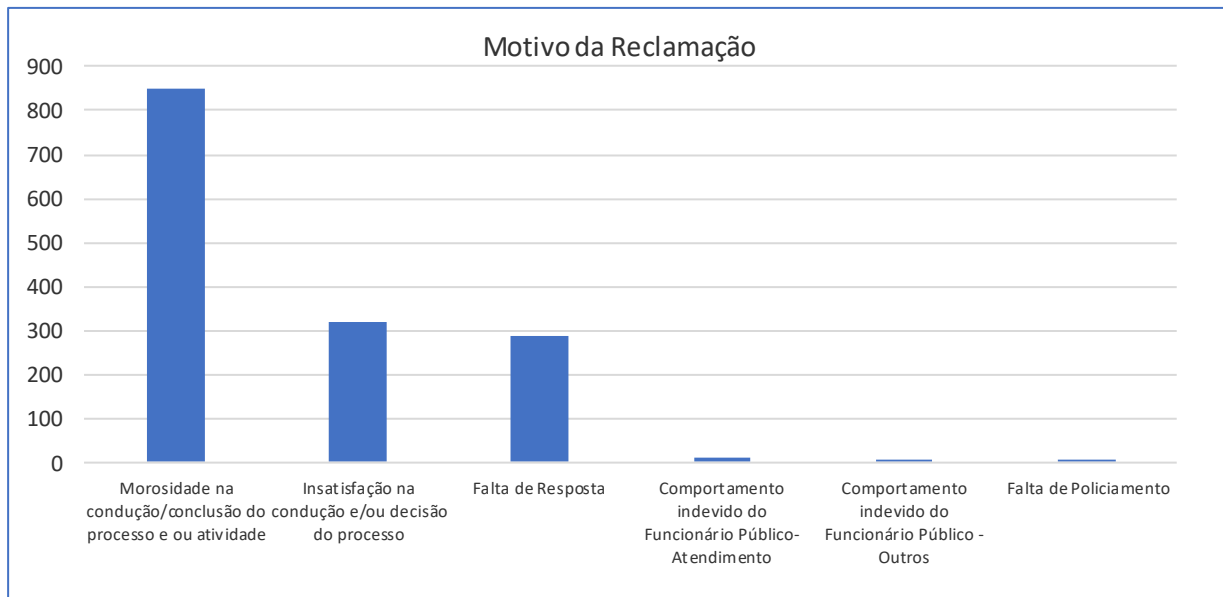
MOTIVO	2024 total	2025					Acumulado TOTAL
		1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre	Acumulado	
Comportamento indevido do Funcionário Público	4	1	2	4	1	8	12
Falta de Policiamento	1	0	0	0	0	0	1
Falta de Resposta	46	82	21	98	38	239	285
Divisão de Gestão do Espaço Público e Águas Pluviais	22	31	4	20	7	62	84
Divisão de Mobilidade	4	7	4	16	13	40	44
Divisão de Gestão Urbanística	1	2	3	11	6	22	23
Unidade Parques e Jardins	5	5	4	4	4	17	22



Divisão de Fiscalização Municipal	1	4	2	7	0	13	14
Polícia Municipal e Fiscalização	1	3	0	7	1	11	12
Divisão de Gestão Financeira	1	4	0	6	0	10	11
Divisão de Serviços Ambientais	3	1	0	7	0	8	11
Divisão de Atividades Económicas e Investimento	2	2	1	3	1	7	9
Unidade de Resíduos Sólidos	0	4	2	2	1	9	9
Divisão de Equipamentos	2	3	0	1	1	5	7
Unidade de G. de Ocupação do Espaço Público e Trânsito	1	0	0	5	3	8	9
Divisão de Monitorização Ambiental	0	3	0	1	0	4	4
Divisão de Turismo	0	3	0	0	0	3	3
Gabinete Médico Veterinário	0	1	0	2	0	3	3
Divisão de Gestão de Obras	1	1	0	0	0	1	2
Divisão de Planeamento	1	1	0	0	0	1	2
Unidade de Receita	1	1	0	0	0	1	2
Departamento de Urbanismo	0	1	0	1	0	2	2
Unidade de Desporto	0	1	1	0	0	2	2
Departamento de Ambiente	0	0	0	2	0	2	2
Divisão de Projetos e Promoção de Obras	0	0	0	1	0	1	1
Divisão de C. Sucessivo das Operações Urbanísticas	0	0	0	1	0	1	1
Departamento de Polícia Municipal e Fiscalização	0	1	0	0	0	1	1
Matosinhos Habit	0	1	0	0	0	1	1
Adjunto da Presidência	0	0	0	1	0	1	1
Gabinete de Comunicação e Relações-Públicas	0	1	0	0	0	1	1
Divisão de Inovação Educativa e Pedagógica	0	1	0	0	1	2	2
Insatisfação na condução e/ou decisão do processo	90	37	54	85	52	228	318
Divisão de Gestão do Espaço Público e Águas Pluviais	21	18	15	18	8	59	80
Polícia Municipal e Fiscalização	14	2	5	6	16	29	43
Unidade de Resíduos Sólidos	6	4	6	18	7	35	41
Divisão de Serviços Ambientais	22	0	3	4	0	7	29
Divisão de Mobilidade	6	3	3	7	8	21	27
Unidade Parques e Jardins	5	6	3	5	2	16	21
Divisão de Monitorização Ambiental	3	2	1	4	0	7	10
Divisão de Fiscalização Municipal	3	0	3	4	0	7	10
Divisão de Gestão Urbanística	0	1	3	3	3	10	10
Divisão de Equipamentos	1	0	2	3	0	5	6
Departamento de Urbanismo	0	0	3	1	0	4	4
Serviço de Acompanhamento e Atendimento Social	2	0	1	1	1	3	5
Divisão de Gestão Financeira	1	0	1	1	0	2	3
Divisão de Biblioteca e Arquivo	1	0	0	2	1	3	4
Divisão de Gestão da Rede Escolar	1	1	1	0	0	2	3
Unidade de G. de Ocupação do Espaço Público e Trânsito	0	0	0	1	3	4	4
Divisão de Execuções Fiscais e Contraordenações	0	0	2	0	0	2	2
Gabinete Médico Veterinário	0	0	1	1	1	3	3
Adjunto da Presidência	0	0	0	1	1	2	2
Divisão de Gestão de Obras	1	0	0	0	0	0	1
Divisão de Promoção Social e Saúde	1	0	0	0	0	0	1
Divisão de Recrutamento e Gestão de Carreiras	1	0	0	0	0	0	1
Divisão de Desporto, Juventude e Voluntariado	0	0	0	1	0	1	1
Divisão de Inovação Educativa e Pedagógica	0	0	0	1	0	1	1
Divisão de Cultura e Museus	0	0	0	1	0	1	1
Divisão de Turismo	0	0	0	1	0	1	1



Matosinhos Habit	1	0	0	0	0	0	1
Matosinhos Sport	0	0	0	1	0	1	1
Departamento de Polícia Municipal e Fiscalização	0	0	0	0	1	1	1
Divisão de Atividades Económicas e Investimento	0	0	1	0	0	1	1
Morosidade na condução/conclusão do processo e ou atividade	239	112	106	238	154	610	849
Divisão de Gestão do Espaço Público e Águas Pluviais	74	41	33	50	22	146	220
Divisão de Gestão Urbanística	13	9	9	67	40	125	138
Divisão de Mobilidade	19	19	19	34	23	95	114
Unidade Parques e Jardins	22	6	10	18	15	49	71
Divisão de Fiscalização Municipal	17	3	4	13	5	25	42
Divisão de Monitorização Ambiental	16	4	4	6	3	17	33
Unidade de G. de Ocupação do Espaço Público e Trânsito	3	3	8	10	10	31	34
Polícia Municipal e Fiscalização	11	2	3	9	5	19	30
Unidade de Resíduos Sólidos	5	5	4	8	9	26	31
Divisão de Gestão Financeira	13	4	2	2	2	10	23
Divisão de Atividades Económicas e Investimento	5	5	3	3	9	20	25
Divisão de Serviços Ambientais	11	0	1	5	2	8	19
Departamento de Urbanismo	0	4	4	6	4	18	18
Divisão de Equipamentos	7	1	0	2	2	5	12
Divisão de C. Sucessivo das Operações Urbanísticas	4	2	0	1	0	3	7
Divisão de Planeamento	3	1	1	0	0	2	5
Unidade de Receita	5	0	0	0	0	0	5
Gabinete Médico Veterinário	3	1	0	0	0	1	4
Divisão de Promoção Social e Saúde	0	1	0	2	0	3	3
Divisão de Assuntos Jurídicos	2	0	0	0	0	0	2
Departamento de Ambiente	0	0	0	0	2	2	2
Adjunto da Presidência	1	0	0	0	0	0	1
Divisão de Execuções Fiscais e Contraordenações	1	0	0	0	0	0	1
Divisão de Gestão de Patrimonial	1	0	0	0	0	0	1
Divisão de Contabilidade	0	0	0	1	0	1	1
Gabinete de Apoio à Vereação	1	0	0	0	0	0	1
Gabinete de Informação Estratégica	0	0	0	1	0	1	1
Matosinhos Habit	1	0	0	0	0	0	1
Departamento Financeiro	0	0	0	0	1	1	1
Unidade de Desporto	1	0	0	0	0	0	1
Divisão de Prevenção	0	1	0	0	0	1	1
Divisão de Turismo	0	0	1	0	0	1	1
Total Geral	380	232	183	425	245	1085	1465



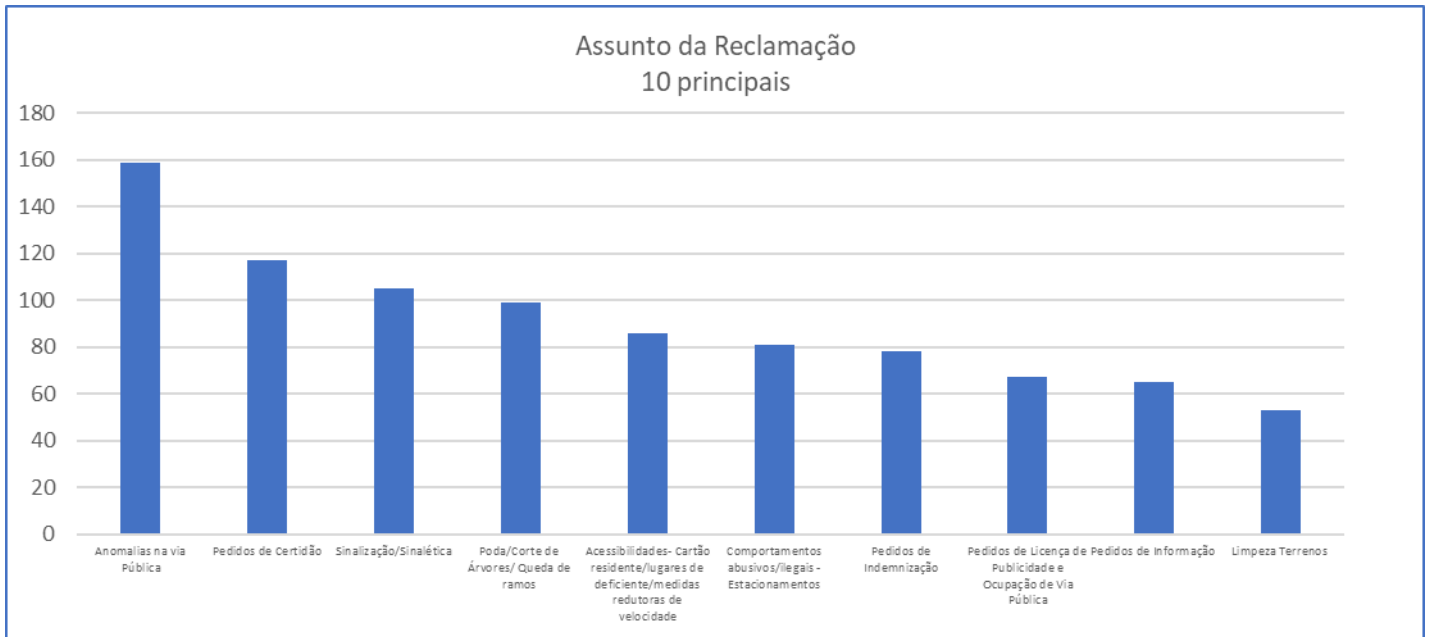
A **Morosidade na condução/conclusão do processo e ou atividade** representa **58%** das causas das reclamações apresentadas junto da autarquia, seguindo-se a **Insatisfação na condução e/ou decisão do processo** e a **Falta de Resposta**, com **22% e 19%**, respetivamente.

Nº de Reclamações desagregadas por assunto

ASSUNTO	2024	2025					Acumulado TOTAL
	total	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre	Acumulado	
Anomalias na via Pública	52	32	30	31	14	107	159
Pedidos de Certidão	2	7	15	62	31	115	117
Sinalização/Sinalética	18	21	18	27	21	87	105
Poda/Corte de Árvores/ Queda de ramos	25	14	15	22	23	74	99
Acessibilidades- Cartão residente/lugares de deficiente/medidas redutoras de velocidade	23	17	7	28	11	63	86
Comportamentos abusivos/ilegais - Estacionamento	16	9	11	21	24	65	81
Pedidos de Indemnização	29	26	6	12	5	49	78
Pedidos de Licença de Publicidade e Ocupação de Via Pública	17	12	6	19	13	50	67
Pedidos de Informação	16	9	7	22	11	49	65
Limpeza Terrenos	24	2	2	24	1	29	53
Comportamentos abusivos/ilegais - Ruído	21	9	6	9	1	25	46
Pedidos de Licenciamento - Gestão Urbanística	7	6	4	17	12	39	46
Comportamentos abusivos/ilegais - Denúncias obras	8	7	11	7	6	31	39
Iluminação Pública	15	4	3	8	4	19	34



Recolha de Lixo	7	5	3	12	3	23	30
Pedidos de Controlo Metrológico	6	6	3	4	10	23	29
Limpeza de Arruamentos	6	2	2	13	5	22	28
Contentores de Lixo	7	2	8	5	3	18	25
Transportes Públicos / Paragens e abrigos	3	5	3	5	8	21	24
Comportamentos abusivos/ilegais- Veículos Abandonados	11	2	2	6	2	12	23
Pedidos de Audiência/Consulta de Processos	6	2	2	8	2	14	20
Pedidos de Benefícios Fiscais - IMI/IMT	8	3	1	6	1	11	19
Rede de Saneamento e Águas Pluviais	0	4	4	9	2	19	19
Manutenção de Jardins e Espaços Verdes	5	3	2	4	4	13	18
Segurança e Saúde Pública	8	3	0	4	0	7	15
Atendimento	1	0	0	7	2	9	10
Condicionamentos de trânsito	3	1	1	3	2	7	10
Erros Processuais	3	0	3	2	1	6	9
Animais Errantes	3	1	0	3	1	5	8
Infraestruturas de Telecomunicações	0	1	3	4	0	8	8
Ocorrências nas Habitações	4	3	0	1	0	4	8
Apoio Social	2	1	1	2	1	5	7
Comportamentos abusivos/ilegais - Higiene e Saúde Pública	3	0	0	3	1	4	7
Multas/Contraordenação	1	1	0	0	5	6	7
Parcómetros	4	1	1	0	1	3	7
Pedidos de Plantas Topográficas	2	0	0	4	1	5	7
Pragas	3	0	0	3	1	4	7
Manutenção de Parques Infantis	1	2	0	2	0	4	5
Pedidos de Atribuição do Número de Polícia	1	1	0	0	3	4	5
Taxa Turística	0	3	1	0	0	4	4
Comportamentos abusivos/ilegais - Fonte poluidora do Ar	0	0	0	1	2	3	3
Equipamentos Desportivos	0	2	1	0	0	3	3
Pedido de passe andante por incapacidade	0	1	0	2	0	3	3
Pedidos de Apoio de Transporte	1	0	0	0	2	2	3
Pedidos de Fiscalização de Elevadores	1	0	0	0	2	2	3
Registo Alojamento Local	2	1	0	0	0	1	3
Cemitérios /Tanatório	2	0	0	0	0	0	2
Comportamentos abusivos/ilegais - Fonte Poluidora da Água	0	0		2	0	2	2
Comportamentos abusivos/ilegais - Horários Estabelecimentos	0	0	0	0	2	2	2
Funcionamento AECs	0	0	0	1	1	2	2
Apoio Económico	0	0	1	0	0	1	1
Falha de Rede	1	0	0	0	0	0	1
Falta de recolha de lixo	0	1	0	0	0	1	1
Pedidos de Tarifas Especiais de Água e Saneamento	1	0	0	0	0	0	1
Refeições escolares	1	0	0	0	0	0	1
Total Geral	380	232	183	425	245	1085	1465



No que concerne ao assunto mais reclamado, na análise global, as **Anomalias na via Pública** representam **11%** do total de 1465 reclamações, o que corresponde a **159 reclamações**. No entanto, na análise dos dados relativos ao 4.º trimestre de 2025, são os **Pedidos de Certidão** que dominam com **31 reclamações**, correspondentes a **13%**, do total de 245 reclamações.

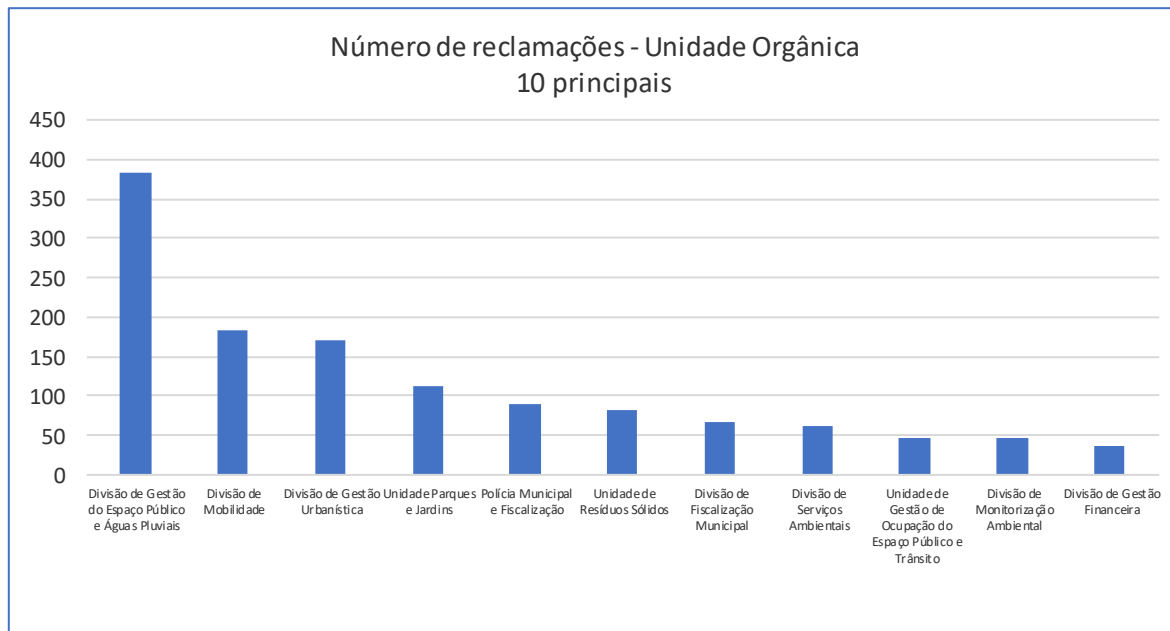
Os **10 principais assuntos reclamados**, totalizam 910 reclamações e são responsáveis por **62% das reclamações**, no período total em análise. No 4.º trimestre de 2025 correspondem a **170** reclamações, representando **69%**, do total.

Nº de Reclamações por Unidade Orgânica

UNIDADE ORGÂNICA	2024 total	2025					Acumulado TOTAL
		1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre	Acumulado	
Divisão de Gestão do Espaço Público e Águas Pluviais	116	90	52	88	37	267	383
Divisão de Mobilidade	29	28	26	57	44	155	184
Divisão de Gestão Urbanística	14	12	15	81	49	157	171
Unidade Parques e Jardins	33	17	16	25	21	79	112
Polícia Municipal e Fiscalização	28	8	8	23	22	61	89
Unidade de Resíduos Sólidos	12	13	12	29	17	71	83
Divisão de Fiscalização Municipal	21	7	9	24	5	45	66
Divisão de Serviços Ambientais	36	2	4	18	2	26	62
Unidade de Gestão de Ocupação do Espaço Público e Trânsito	4	3	8	16	16	43	47
Divisão de Monitorização Ambiental	19	9	5	10	3	27	46
Divisão de Gestão Financeira	15	8	3	9	2	22	37
Divisão de Atividades Económicas e Investimento	7	7	5	6	10	28	35
Divisão de Equipamentos	10	4	2	6	3	15	25



Departamento de Urbanismo	0	5	7	8	4	24	24
Gabinete Médico Veterinário	3	2	1	3	1	7	10
Divisão de Controlo Sucessivo das Operações Urbanísticas	4	2	0	2	0	4	8
Divisão de Planeamento	4	2	2	0	0	4	8
Divisão de Biblioteca e Arquivo	1	0	0	5	1	6	7
Unidade de Receita	6	1	0	0	0	1	7
Divisão de Turismo	0	3	1	1	0	5	5
Serviço de Acompanhamento e Atendimento Social	2	0	1	1	1	3	5
Adjunto da Presidência	1	0	0	2	1	3	4
Departamento de Ambiente	0	0	0	2	2	4	4
Divisão de Execuções Fiscais e Contraordenações	1	0	3	0	0	3	4
Divisão de Promoção Social e Saúde	1	1	0	2	0	3	4
Divisão de Gestão de Obras	2	1	0	0	0	1	3
Divisão de Inovação Educativa e Pedagógica	0	1	0	1	1	3	3
Matosinhos Habit	2	1	0	0	0	1	3
Unidade de Desporto	1	1	1	0	0	2	3
Departamento de Polícia Municipal e Fiscalização	0	1	0	0	1	2	2
Divisão de Assuntos Jurídicos	2	0	0	0	0	0	2
Divisão de Contabilidade	1	0	0	1	0	1	2
Divisão de Gestão da Rede Escolar	0	1	1	0	0	2	2
Divisão Loja do Município	0	0	1	0	1	2	2
Departamento Financeiro	0	0	0	0	1	1	1
Divisão de Gestão da Rede Escolar	1	0	0	0	0	0	1
Divisão de Cultura e Museus	0	0	0	1	0	1	1
Divisão de Desporto, Juventude e Voluntariado	0	0	0	1	0	1	1
Divisão de Gestão de Patrimonial	1	0	0	0	0	0	1
Divisão de Prevenção	0	1	0	0	0	1	1
Divisão de Projetos e Promoção de Obras	0	0	0	1	0	1	1
Divisão de Recrutamento e Gestão de Carreiras	1	0	0	0	0	0	1
Divisão de Redes e Comunicações	1	0	0	0	0	0	1
Gabinete de Apoio à Vereação	1	0	0	0	0	0	1
Gabinete de Comunicação e Relações Públicas	0	1	0	0	0	1	1
Gabinete de Informação Estratégica	0	0	0	1	0	1	1
Matosinhos Sport	0	0	0	1	0	1	1
Total Geral	380	232	183	425	245	1085	1465



A **Divisão de Gestão do Espaço Público e Águas Pluviais** continua a registar o maior número de reclamações até ao final do ano de 2025, com **383** reclamações do total das **1465**, o que corresponde a **26%**.

No último trimestre de 2025 o maior número de reclamações foi registado na **Divisão de Gestão Urbanística**, **49** reclamações que representam **20%** das **245** recebidas.

As **10 unidades orgânicas** que concentram o maior número de reclamações, são responsáveis por **87%** do número total de reclamações recebidas pela autarquia, em termos globais, e por **92%**, no último trimestre de 2025.