

RECOMENDAÇÃO

**PELA MELHORIA DOS MECANISMOS DE
ACOMPANHAMENTO E DE AVALIAÇÃO
NAS INTERAÇÕES ENTRE OS SERVIÇOS DO
MUNICÍPIO E OS MUNÍCIPES**

Matosinhos, 24 de abril 2026

A qualidade da relação entre os cidadãos e a Administração Pública constitui um dos pilares essenciais do funcionamento de uma democracia moderna.

A Administração local, enquanto nível de governação mais próximo das populações, tem uma responsabilidade acrescida em garantir serviços públicos acessíveis, eficientes, transparentes e orientados para as necessidades dos cidadãos.

Nos termos da Constituição da República Portuguesa e do Código do Procedimento Administrativo, a atuação da Administração Pública deve reger-se por princípios como a legalidade, a igualdade, a proporcionalidade e, em particular, os princípios da boa administração, transparência e eficiência.

O princípio da boa administração pressupõe, neste seguimento, uma atuação pautada pela celeridade, qualidade e orientação para resultados, promovendo a melhoria contínua dos processos e a utilização eficiente dos recursos públicos. Por sua vez, o princípio da transparência exige que os cidadãos tenham acesso a informação clara e compreensível sobre o funcionamento dos serviços e o seu desempenho.

Assume igualmente relevância o reforço de práticas de responsabilização e prestação de contas, de qualidade do serviço público orientada para o cidadão e de participação dos munícipes na avaliação dos serviços prestados.

Neste contexto, a adoção de mecanismos simples e progressivos que permitam informar os cidadãos sobre o desempenho dos serviços municipais e recolher feedback estruturado sobre a sua experiência constitui uma oportunidade concreta de melhoria da qualidade do serviço público.

A disponibilização de indicadores como os tempos médios de resposta por tipologia de pedido, bem como a implementação de instrumentos de avaliação da satisfação dos munícipes, pode contribuir para uma maior transparência administrativa, para a monitorização contínua do desempenho dos serviços e para a identificação de oportunidades de melhoria, reforçando simultaneamente a previsibilidade e a confiança dos cidadãos na administração local.

Estas medidas configuram uma abordagem incremental e construtiva, alinhada com boas práticas de modernização administrativa, com potencial de implementação gradual e impacto relevante na qualidade da relação entre o Município de Matosinhos e os seus munícipes.

Pelo exposto, a Assembleia Municipal de Matosinhos, reunida a 27 de abril de 2026, delibera recomendar ao executivo da Câmara Municipal de Matosinhos que:

- Promova a adoção de um identificador único para cada pedido submetido ao Município de Matosinhos, independentemente do canal utilizado (formulário online, correio eletrónico, atendimento presencial ou outros), assegurando que essa referência única acompanha, de forma consistente, todas as comunicações associadas ao pedido desde o início e até à sua conclusão.
- Avalie a possibilidade de incluir, nas comunicações iniciais dirigidas aos munícipes, informação indicativa sobre tempos médios de resposta para a tipologia do pedido ou ocorrência em causa, com base em dados históricos disponíveis do ano transato.
- Assegure que essa informação, quando disponibilizada, seja apresentada de forma clara e normalizada, contribuindo para uma maior previsibilidade na interação entre diferentes serviços municipais.

- Considere a introdução gradual de mecanismos simples de recolha de satisfação dos munícipes, nomeadamente nas comunicações finais enviadas por via digital após a interação com os serviços, através de instrumentos de fácil utilização (como escalas de avaliação), adequados aos diferentes serviços.
- Avalie a possibilidade de, numa fase posterior, sistematizar e divulgar indicadores agregados de desempenho, incluindo tempos médios de resposta e níveis de satisfação, reforçando a transparência e a monitorização da atividade dos diferentes serviços municipais.

Para mais informações: matosinhos@liberal.pt

**Os deputados da Iniciativa Liberal,
Beatriz Vieira
Eduardo Boto**