



## Relatório sobre volume e tipo de reclamações

Num contexto de modernização administrativa e de implementação de um sistema de gestão das reclamações, pretendeu-se definir e assumir uma metodologia de ação focalizada na melhoria contínua dos serviços prestados aos Municípios e demais agentes do Concelho, tentando assegurar, com mais eficiência e eficácia, a satisfação das suas necessidades e expectativas.

Por se entender importante fomentar e valorizar todos os contributos, por meio dos quais os utentes manifestem o seu desagrado, protesto ou divergência em relação à forma como foram atendidos, à forma como lhes foi prestado um determinado serviço, pela demora excessiva na resolução de certo assunto ou processo, ou ainda por discordância com a aplicação ou interpretação de algum normativo interno.

Sufragando as imposições legais, importa pois criar condições que facilitem e incentivem o uso do direito à reclamação, sempre que os utentes municipais entenderem que não foram devidamente acautelados os seus direitos ou que não foram satisfeitas as suas expectativas, regulamentando e sistematizando procedimentos internos que garantam um tratamento isento, célere e eficaz dessas queixas, definindo responsabilidades e prazos para aplicação das medidas corretivas ou preventivas adequadas e para resposta aos reclamantes.

Se o uso do direito à reclamação se aplica genericamente na atuação administrativa, ele assume especial relevância no setor dos serviços de fornecimento de água, de recolha e tratamento de águas residuais e de gestão de resíduos sólidos urbanos atendendo que são serviços públicos essenciais, cujos utentes beneficiam da proteção que lhe é conferida pela Lei dos serviços públicos essenciais, aprovada pela Lei n.º 23/96, de 27 de Julho, na sua redação atual.

Nestas circunstâncias, tendo em conta as medidas de modernização administrativa estabelecidas pelo Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, na sua redação atual, visando a aproximação da Administração aos cidadãos através duma cultura de serviço público e da sistematização do processo de audição dos utentes, estabeleceu-se uma metodologia para receção, tratamento e resposta às reclamações dos clientes municipais.

Assim, no âmbito deste processo, importa elencar as reclamações apresentadas ao ano corrente.

Nº Reclamação	Nome do Reclamante	Nº Registo	Motivo
185050	JOAQUIM ANTÓNIO PAIVA RODRIGUES	2445/2016	ATENDIMENTO PRESTADO
210526	MARIA DA CONCEIÇÃO DE CASTRO PINA MONTEIRO LIMO	3608/2016	ALTERAÇÃO DO PAVIMENTO DOS PASSEIOS
210527	MARIA DA CONCEIÇÃO DE CASTRO PINA MONTEIRO LIMO	3608/2016	ALTERAÇÃO DO PAVIMENTO DOS PASSEIOS
210528	MARIA DA CONCEIÇÃO DE CASTRO PINA MONTEIRO LIMO	4287/2016	FALTA DE RESPOSTA A PEDIDO EFETUADO
210529	JOSÉ CARLOS FERREIRA RIBEIRO	5025/2016	ATENDIMENTO PRESTADO
210530	ANTÓNIO PEREIRA DE SOUSA CRUZ	7649/2016	FALTA DE DESPEJO DE FOSSAS
25126	CARLOS MARTA	6578/2016	ENCERRAMENTO DO MUSEU DO VIDRO À HORA DO ALMOÇO
210515	ANABELA DA SILVA MARTINS	5123/2016	TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO
216496	ANDREIA SOFIA O.M.M. JOÃO	1226/2016	RESTITUIÇÃO TARIFA RELIGAÇÃO ÁGUA
210507	ANTÓNIO DA SILVA SANTOS	3190/2016	QUESTIONA O VIDRO PARTIDO DO CONTADOR
201329	CARLOS MIGUEL GONÇALVES GABRIEL	7940/2016	RELIGAÇÃO -EXIGÊNCIA DE CAUÇÃO OU DÉBITO EM CONTA
216499	DORA DE JESUS DA SILVA MARQUES	1808/2016	SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO ÁGUA
210521	EDUARDO JORGE LOPES GASPAR	6951/2016	SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO ÁGUA
210504	FERNANDA FERREIRA GOUVEIA	2939/2016	SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO ÁGUA
210505	GRAÇA MARIA REINOTE PLÁCIDO	2999/2016	SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO ÁGUA
216500	ISILDA RODRIGUES ROBALO CARREIRA	1809/2016	ATENDIMENTO PRESTADO
210518	JOANA FILIPA NETO VIEIRA BATISTA	5231/2016	SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO ÁGUA
185050	JOAQUIM ANTÓNIO PAIVA RODRIGUES	2445/2016	ATENDIMENTO PRESTADO
210529	JOSÉ CARLOS FERREIRA RIBEIRO	5025/2016	SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO ÁGUA
210524	JOSÉ EDUARDO BARBOSA CORTEZ	7076/2016	FALTA DE PRESSÃO ÁGUA
216465	MARIA FÁTIMA FREITAS NUNES SANTOS	5098/2016	QUALIDADE ÁGUA
210514	MARIA CECÍLIA R SOARES VICENTE	5057/2016	ALTERAÇÃO TITULARIDADE CONTRATO ÁGUA
216494	MARIA DOS ANJOS NEVES	0585/2016	LEITURA ERRADA
210509	MARIA DE FÁTIMA DOS SANTOS SILVA	3285/2016	RESTITUIÇÃO TARIFA RELIGAÇÃO ÁGUA
210516	MARIA OTÍLIA SANTOS FONSECA C. RODRIGUES	5118/2016	SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO ÁGUA
143533	MÁRIO ANTÓNIO PEREIRA ABREU	3720/2016	DEVOLUÇÃO DE VALOR A CRÉDITO
143534	MÁRIO ANTÓNIO PEREIRA ABREU	4889/2016	DEVOLUÇÃO DE VALOR A CRÉDITO
210508	NELSON JOSÉ BENTO	6729/2016	ALTERAÇÃO TITULARIDADE CONTRATO ÁGUA
143536	NOÉLIA MARIA RIBEIRO PEDROSA	5900/2016	RESTITUIÇÃO TARIFA RELIGAÇÃO ÁGUA
210520	NUNO FILIPE BIQUINHA BARROS	6841/2016	RESTITUIÇÃO TARIFA RELIGAÇÃO ÁGUA
210501	NUNO LUÍS MARQUES TELES LEITÃO	2527/2016	SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO ÁGUA
216480	PAULA CRISTINA FARTARIA MARQUES	7269/2016	DEMORA NA INSTALAÇÃO DE CONTADOR
210513	POLIALMEIDA - POLIM. MOLDES UNIP., LDA	4857/2016	RESTITUIÇÃO TARIFA RELIGAÇÃO ÁGUA
210506	ROSÁLIA CATARINA PEDROSO FERNANDES	3033/2016	TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO
216497	SANDRA FILIPA FERREIRA COELHO	1655/2016	SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO ÁGUA
210522	SANDRA MARINA ASSIS PINTO	6952/2016	RESTITUIÇÃO TARIFA RELIGAÇÃO ÁGUA
216495	SARA CATARINA FERNANDES CRUZ DA SILVA	0909/2016	CONTADOR A VERTER
216498	SARA RAQUEL SIMÕES TEODORO	1656/2016	RESTITUIÇÃO TARIFA RELIGAÇÃO ÁGUA
210502	TÂNIA SOFIA PEREIRA MENDES	2898/2016	LEITURA ERRADA
210525	VASCO MIGUEL JESUS FRANCO	7171/2016	CONTRATO DE ÁGUA
210519	VÍTOR MIGUEL GOMES PEREIRA	5289/2016	ALTERAÇÃO TITULARIDADE CONTRATO ÁGUA

