

## MUNICÍPIO DE ARCOS DE VALDEVEZ RECLAMAÇÕES 2014

| Cliente:                      | Descrição Resumo   | Serviço Responsável | Estado   |
|-------------------------------|--|---------------------|--|
| Emília Alves<br>10-01-2014    | A reclamar de roubo de botas na piscina municipal .  | DDSC                | Fechada - Cliente informado do procedimento do Município para estas situações.   |
| Emília Alves<br>16-01-2014    | Água gordurosa e a não lavar bem.  | DASG                | Fechada - Cliente informado de que a água cumpre os requisitos legais e reclamação encaminhada para as Águas do Noroeste.  |
| Carlos Araújo<br>17-01-2014   | A reclamar danos em veículo causados pelo mau estado da estrada em Cerdeira/Aguiã  | DOMCP               | Fechada - a reclamação não preenche os requisitos que determinam a responsabilidade extracontratual das entidades públicas por danos emergentes de facto ilícito, pelo que foi contestada e o Cliente informado. |
| Júlio Amorim<br>22-01-2014    | A reclamar relativamente à situação de uma pequena derrocada sobre o campo, no lugar de Crasto de Cima, freguesia de Távora S. Vicente.                                  | DOMCP               | Fechada - Problema resolvido pelos Serviços Municipais. Cliente informado.   |
| Joaquim Cunha<br>16-02-2014   | A apresentar reclamação referente a horário de funcionamento.  | DAF                 | Fechada - Documento corrigido e fornecido ao Cliente   |
| José Ferreira<br>21-02-2014   | A reclamar de queda provocada por um meco, que de encontra saído do pavimento .  | DOMCP               | Fechada - Cliente informado de que se tratava de um meco que estava descido, ficando sempre uma parte acima do nível do chão. O meco foi pintado de amarelo para melhorar a sua visibilidade.                    |
| João Braga<br>26-02-2014      | A reclamar da qualidade da água  | DASG                | Fechada - Cliente informado de que a água cumpre os requisitos legais e reclamação encaminhada para as Águas do Noroeste.  |
| Manuel Araújo<br>26-02-2014   | A solicitar a reparação por parte dos funcionário que foram reparar os canos rebentados do contador da água e deixaram o trabalho por acabar                             | DASG                | Fechada - Devido às condições atmosféricas (chuva) a reparação foi efetuada depois da colocação do contador. Situação resolvida e Cliente informado.   |
| João Brito<br>17-03-2014      | A reclamar da falta de iluminação pública no lugar de Selim, Couto.  | DASG                | Fechada - Ramal para aumentar a iluminação pública adquirido à EDP, Cliente informado da decisão.  |
| Carlos Oliveira<br>07-04-2014 | A reclamar sobre desinfestação / limpeza aos contentores do lixo que se situam no loteamento Quinta das Carvalhas II ( loteamento novo) - Guilhadeses- Arcos de Valdevez | DASG                | Fechada - Contentor higienizado e Cliente informado.   |
| Manuel Fonte<br>15-04-2014    | A reclamar da faturação do consumo de água pública.  | DAF                 | Fechada - Os Serviços Municipais não constatarem qualquer anormalidade na faturação. Cliente informado.  |
| Manuel Alves<br>17-04-2014    | A comunicar que aquando da limpeza da EN 202-2 lhe partiram o vidro da sua viatura.  | DOMCP               | Fechada - Cliente ressarcido dos prejuízos.  |
| Maria Ferrão<br>22-04-2014    | A reclamar que o vidro da sua viatura foi atingido por uma pedra, tendo quebrado, em consequência dos trabalhos de limpeza por parte dos serviços desta Câmara           | SMPC                | Fechada - Cliente ressarcido dos prejuízos.  |

## MUNICÍPIO DE ARCOS DE VALDEVEZ RECLAMAÇÕES 2014

| Cliente:                                  | Descrição Resumo   | Serviço Responsável | Estado   |
|---|--|---------------------|--|
| Carlos Neves<br>24-04-2014                | A reclamar que o vidro da sua viatura foi atingido por uma pedra, tendo quebrado, em consequência dos trabalhos de limpeza por parte dos serviços desta Câmara   | DOMCP               | Fechada - Cliente ressarcido dos prejuízos.  |
| Fernando Dias<br>15-05-2014               | A reclamar que seja ressarcido dos valores despendidos na reparação dos danos causados por rotura de canalização da rede pública   | DASG                | Fechada - Cliente informado de que os danos apresentados não foram causados pela reparação dos serviços municipais.  |
| Café Pisa o Risco<br>15-05-2014           | Mau cheiro em toda a rua Dr., Joaquim Carlos da Cunha Cerqueira  | DASG                | Fechada - Problema resolvido e Cliente informado.  |
| Joaquim Ventura<br>30-05-2014             | A sugerir que seja implementado um procedimento para entrada de documentos manualmente no caso de não haver sistema, como foi o caso de hoje para assim poder dar entrada de processos   | DAF                 | Fechada - Dadas instruções ao Atendimento ao Público para, no caso de não haver sistema informático, receber os documentos que não estão sujeitos a cobrança de taxas. Cliente informado.          |
| Gustavo Paredes<br>04-06-2014             | Reclamação sobre a falta de funcionários no Serviço de Atendimento ao Público  | DAF                 | Fechada - Designado e formado mais um colaborador para poder desempenhar as tarefas de atendimento ao público. Cliente informado.  |
| José Domingos<br>16-06-2014               | Não resposta a exposição anterior  | DDEU                | Fechada - Cliente informado da decisão sobre a exposição apresentada.  |
| José Araújo Dantas<br>16-06-2014          | Não resposta a exposição anterior  | DOMCP               | Fechada - Cliente informado da decisão sobre a exposição apresentada.  |
| Emílio Costa<br>23-06-2014                | A reclamar da falta de despejo de lixo do contentor sito na rua entre os prédios Varandas do Vez e Luz do Vez, Av. 5 de Outubro, que provoca maus cheiros. Mais reclama da falta de limpeza da rua, principalmente na altura das festas do concelho. | DASG                | Fechada - Contentor higienizado e cliente informado de que nas Festas do Concelho é difícil manter a higienização da rua de forma desejável, mas que o município vai fazer esforços nesse sentido. |
| M <sup>a</sup> Noémia Rocha<br>24-06-2014 | A apresentar reclamação de veículo que ficou danificado aquando da limpeza das bermas das estradas.  | DOMCP               | Fechada - Cliente ressarcido dos prejuízos.  |
| Sandra Fonte<br>14-07-2014                | A reclamar roubo de sapatilhas nas piscinas municipais   | DDSC                | Fechada - Cliente informado do procedimento do Município para estas situações.   |
| Maximino Guedes<br>14-07-2014             | A reclamar da organização do serviço de atendimento ao público do Município  | DAF                 | Fechada - Designado e formado mais um colaborador para poder desempenhar as tarefas de atendimento ao público. Cliente informado.  |
| Maria Guilhermina Ribeiro<br>16-07-2014   | A reclamar sobre faturação de água.  | DAF                 | Fechada - Os Serviços Municipais não constataram qualquer anormalidade na faturação. Cliente informado.  |
| José Teixeira<br>18-08-2014               | A reclamar sobre danos causados na sua viatura pela equipa que procedia à limpeza das bermas   | DOMCP               | Fechada - Cliente ressarcido dos prejuízos.  |

## MUNICÍPIO DE ARCOS DE VALDEVÉZ RECLAMAÇÕES 2014

| Cliente:                          | Descrição Resumo  | Serviço Responsável | Estado  |
|-----------------------------------|---|---------------------|---|
| Manuel Rodrigues<br>02-09-2014    | A reclamar sobre as faturas de água emitidas indevidamente.   | DAF                 | Fechada - Os Serviços Municipais constataram que por lapso do sistema informático foram emitidas duas faturas indevidamente. Cliente informado e ressarcido dos valores cobrados. |
| Elvira Magalhães<br>12-09-2014    | A reclamar sobre reparação de cano de conduta de água cortado, no monte de Caniça no lugar de Pinheiro de Cima/ Couto, a quando das obras de abastecimento de água. | DASG                | Fechada - Os danos no cano não foram causados pelos Serviços Municipais. Cliente informado no local sobre a situação.   |
| Mª Glória Rodrigues<br>25-09-2014 | A participar o furto de uns chinelos no balneários das piscinas municipais, informando ainda que o atendimento e profissionalismo dos funcionários é inegável.      | DDSC                | Fechada - Cliente informado do procedimento do Município para estas situações.  |
| José Calheiros<br>08-10-2014      | A reclamar de, aquando do arranjo de uma conduta rebentada, rebentaram o cabo elétrico e a caixa de contador, o que impossibilita o acesso à propriedade.           | DASG                | Fechada - Situação da entrada resolvida, restante estrada será alvo de intervenção municipal. Cliente informado.  |
| Fernanda Coutinho<br>15-10-2014   | A apresentar reclamação referente ao averbamento de autorização de utilização.  | DDEU                | Fechada - Reclamação contestada pelos Serviços Municipais e Cliente informando.   |
| Susana Barros<br>17-10-2014       | A reclamar pela falta de rampa para acesso de pessoas com mobilidade reduzida ao edifício dos CTT   | DDEU                | Fechada - Cliente informado de que o processo é da responsabilidade dos CTT.  |
| CADA<br>21-10-2014                | A reclamar por não resposta em tempo útil a pedido de certidão  | DOMCP               | Fechada - Certidão emitida e CADA informada da resolução.   |
| Manuel Amorim<br>22-10-2014       | A apresentar reclamação relativa à má qualidade dos tubos que sustentam a vedação do seu terreno.   | DOMCP               | Fechada - Reclamação contestada pelos Serviços Municipais e Cliente informado da decisão.   |
| José Vilão<br>23-10-2014          | A expor a situação de falta de qualidade das refeições escolares.   | DDSC                | Fechada - Os Serviços Municipais deslocaram-se com o Encarregado de Educação à cantina escolar e verificou-se que a reclamação não tinha fundamento.                              |
| Glória Ruas<br>27-10-2014         | A reclamar sobre fatura de água.  | DAF                 | Fechada - Os Serviços Municipais não constataram qualquer anormalidade na faturação. Cliente informado.   |



## MUNICÍPIO DE ARCOS DE VALDEVEZ RECLAMAÇÕES 2014

| Cliente:                      | Descrição Resumo   | Serviço Responsável | Estado  |
|-------------------------------|--|---------------------|---|
| Casa Xisto<br>24-11-2014      | A apresentar protesto pelo estado em que se encontra a Estrada Municipal Padroso-Boalhosa-Casa do Xisto-Meca Insalde | DOMCP               | Aberta - Danos provocados por empresa de corte de madeiras, aberto processo de contraordenação. Em conjunto com o Município de Paredes de Coura está-se a avaliar a reparação da estrada.<br>Cliente informado das diligências efetuadas. |
| Gustavo Paredes<br>31-12-2014 | A apresentar reclamação pela demora no deferimento do processo de licenciamento.                                     | DDEU                | Fechada - Reclamação contestada pelos Serviços e Cliente informado da decisão.  |

|   |           |
|---|-----------|
| DAF - Divisão Administrativa e Financeira                                 | 9         |
| DDEU - Divisão do Desenvolvimento Económico e Urbanismo                   | 4         |
| DDSC - Divisão de Desenvolvimento Sociocultural                           | 4         |
| DASG - Divisão de Ambiente e Serviços de Gestão                           | 11        |
| DOMCP - Divisão de Obras Municipais e Conservação do Património Municipal | 11        |
| SMPC - Serviço Municipal de Proteção Civil                                | 1         |
| <b>Nº total reclamações</b>   | <b>40</b> |