



ID: 75534664

18-06-2018



António Cardoso  
Membro da Comissão Política Concelhia e Distrital do Partido Socialista

## RECLAME DE FORMA SIMPLES E GRATUITA SEM SAIR DE CASA

**NÃO BAIKAR OS BRAÇOS** A Câmara Municipal de Santa Maria da Feira, na qualidade de Órgão Autárquico Concelhio, tem por missão planear, organizar e executar políticas municipais no seu território, visando a promoção de melhor qualidade de vida dos seus cidadãos.

Nesse sentido, compete-lhe assumir o desenvolvimento do Município em todas as áreas, nomeadamente, a saúde, a educação, a ação social e habitação, o ambiente, o ordenamento do território e urbanismo, a energia, os transportes e comunicações, o abastecimento público de água e saneamento, o desporto, a cultura, a rede viária, a defesa dos seus “consumidores” e proteção civil, etc.

O cidadão feirense, na qualidade de “consumidor”, pode reclamar da qualidade de qualquer desses serviços através do Portal da Queixa. Trata-se de uma rede social online que visa a partilha pública de experiências relativas à qualidade dos serviços prestados aos consumidores. A forma para apresentar a reclamação, é simples, fácil e gratuita. Não substitui os canais oficiais das entidades questionadas, pois não tem

como objetivo exercer qualquer ação de mediação ou resolução de conflitos. A sua missão é conceder e promover o direito de resposta e de acompanhamento/gestão da reclamação por parte das entidades visadas.

Para efeitos de apresentação da reclamação, basta abrir o seu computador na “página do Google”, escrever “Queixa na Câmara Municipal de S. Maria da Feira” e terá acesso a um portal onde pode ser feita a sua Reclamação. Se for pela primeira vez, terá que fazer um registo com os seus dados pessoais, sendo-lhe depois atribuída uma palavra passe que lhe dará acesso a reclamar no “Portal da Queixa”. Tendo entrado na Plataforma, pode apresentar a sua reclamação/queixa que considere importante sem sair de casa.

Assim, quando os cidadãos têm conhecimento que a rede viária está esburacada, maltratada, tampas de saneamento partidas ou ruidosas, iluminação pública com lâmpadas fundidas, cobrança indevida de encargos com saneamento ou abastecimento de água, obras clandestinas, descargas de lixos ilegais, dificuldades

na mudança de titular de contrato de água e saneamento, maus tratos com pessoas idosas, mulheres e crianças, animais abandonados, deficiência na iluminação pública, o derrube de uma linha elétrica, edifícios e vedações que ameacem ruínas e que ponham em causa a segurança de pessoas e bens, zonas arborizadas com risco de incêndio, agressão ambiental a cursos de água e demais casos que sejam infrações à legislação em vigor.

A comunicação/reclamação sobre os assuntos acima indicados é um dever de cidadania e um imperativo de consciência de cada cidadão na proteção e segurança de pessoas e bens ao informar e exigir respostas dos Serviços Públicos de Educação, Saúde, Ambiente, Proteção Civil, etc.

Naturalmente que também é um dever de cidadania que os Serviços Administrativos prestadores ou responsáveis por esses serviços sejam céleres nas respostas que devem dar aos clientes/consumidores. Muitas dessas respostas podem ser extremamente valiosas na vida das pessoas quando dizem respeito à sua segurança e bem-estar. A título de exemplo, avisos que

previnam a segurança rodoviária, a defesa da floresta ou de proteção ambiental podem ter um papel de prevenção com um valor incalculável.

Nunca será demais relembrar que os Serviços Públicos são pagos com as contribuições dos cidadãos, como tal os seus responsáveis devem ser exemplares na prestação de contas aos seus “clientes/consumidores”.

Em recente consulta efetuada ao portal do nosso Município, constatei a existência de queixas de 2018 prontamente resolvidas, mas existem outras com 2/3 anos sem resolução!... Estas ou já estão enferrujadas ou perderam a validade!... Talvez isto contribua para a má e fraca imagem atribuída a nível Nacional ao nosso Município na qualidade do seu serviço de atendimento público, pelo que urge mudar as práticas seguidas.

Concluindo, não basta que o nosso Concelho tenha o “Portal de Queixa do Consumidor”, é preciso que esse portal tenha utilidade, para isso é preciso que os cidadãos Feirenses usem e abusem deste serviço que é gratuito!...