



Famalicão

CÂMARA MUNICIPAL

www.famalicao.pt
camaramunicipal@famalicao.pt

MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE FAMILICÃO
Praça Álvaro Marques
4764-502 V.N. de Famalicão
tel. +351 252 320 900
NIF 506 663 264

CONCEITOS

Pedido de serviços

A Câmara Municipal presta um conjunto variado de serviços (Carta ou Catálogo de Serviços Municipais), decorrentes das atribuições que lhe estão cometidas por lei ou de opções próprias quanto a matérias que definiu como prioridades para a sua atuação.

Sempre que existam **formulários** específicos, é através deles que a apresentação de pedidos deve ser efetuada, uma vez que contêm dados e informações essenciais para o seu tratamento por parte dos serviços municipais (conforme estabelece o n.º 3 do artigo 9.º-Apresentação do requerimento do Código Regulamentar de Taxas Municipais).

A apresentação de pedidos pode ser feita presencialmente no Balcão Único de Atendimento ou no Balcão de Atendimento de Ambiente (neste, exclusivamente para assuntos de ambiente); ou enviando os formulários preenchidos e devidamente instruídos para: camaramunicipal@famalicao.pt.

Os formulários em formato pdf encontram-se disponibilizados no portal do Município, em Residentes > Balcão Virtual > Formulários (<https://www.famalicao.pt/formularios-famalicao>).

O prazo de resposta a pedidos é variável em função dos serviços em causa, podendo encontrar-se definido por lei ou constituir um prazo indicativo, tendo em conta o volume de solicitações e a capacidade de resposta interna.

Reclamações

Exposições relativas a insatisfação sobre a **atuação ou prestação de serviços** que são **da responsabilidade do Município**, apresentadas por escrito.

Nota: O conceito de reclamação não inclui ações de oposição administrativa (contestação que em certos procedimentos administrativos os contrainteressados têm o direito de apresentar para combater quer os pedidos formulados por outrem à Administração, quer as iniciativas da Administração que esta tenha resolvido divulgar ao público), nem cabe no âmbito das garantias impugnatórias (reclamação enquanto meio de impugnação de um ato administrativo) ou de pedidos de indemnização por danos.

Podem ser apresentadas:

- . à distância, preferencialmente em suporte digital, através de **formulário próprio** disponibilizado no portal do Município ou do **Livro de Reclamações Eletrónico**, se se tratar de assuntos em que existe uma entidade reguladora (fornecimento de água; espetáculos; transportes);
- . presencialmente, através de Livro de Reclamações.

O prazo legal de resposta a reclamações é de 15 dias úteis.

Sugestões

São exposições que apresentam **contributos para a melhoria contínua** relativamente ao funcionamento e à prestação de serviços da Câmara Municipal.

Os serviços municipais procedem à sua análise e avaliação e providenciam sempre uma resposta, informando o cidadão quanto ao resultado dessa avaliação.

O prazo legal de resposta a sugestões é de 15 dias úteis.

Elogios

São exposições que pretendem transmitir satisfação quanto ao funcionamento ou à prestação de serviços municipais.

Estas manifestações de apreço constituem contributos para que a Câmara Municipal, os seus serviços e colaboradores prossigam esforços para maximizarem a satisfação dos seus clientes externos.

O prazo legal de resposta a elogios é de 15 dias úteis.

Denúncias

Participações que digam respeito a atos ou comportamentos cuja responsabilidade não é do Município, mas que podem exigir a sua intervenção junto de terceiros.

As denúncias desencadeiam **ações de avaliação, pelos serviços de fiscalização**, destinadas a verificar o **cumprimento da legalidade** por parte daqueles.

Exemplos: terrenos privados sem manutenção; atividades económicas sem as devidas autorizações/licenciamentos; publicidade e propaganda política em locais não destinados a esse efeito; ruído de atividade industrial; falta de conservação ou perigo de segurança de edificações; intervenções/ocupações do espaço público; etc..

A formalização de denúncias junto do Município tem como requisitos a sua apresentação através de formulário próprio e a identificação do denunciante.

As ações de fiscalização obedecem a diversos formalismos previstos na lei, pelo que o tempo necessário para a resolução de uma denúncia é variável. Até ao término do procedimento, os seus interessados são, contudo, notificados sobre as resoluções que lhe sejam pertinentes.

Ocorrências

As ocorrências referem-se a situações anómalas verificadas no espaço público, em áreas de atuação da responsabilidade do Município como a iluminação pública, equipamentos disponibilizados no espaço público, higiene urbana, vias e mobilidade; e água, saneamento e ruído, entre outras.

Exemplos: lâmpadas de iluminação pública fundidas; buracos em passeios; ramos de árvores na via pública; tampas de saneamento partidas; contentores de lixo a transbordar; carros abandonados na via pública; sinalética degradada/tombada; etc.

As situações anómalas em causa, passíveis de gerarem alertas/pedidos de intervenção por parte dos cidadãos, serão resultantes de causas pontuais, fortuitas ou imprevisíveis e, por norma, passíveis de intervenções ou correções por parte dos serviços através de ações relativamente simples.

As ocorrências devem ser preferencialmente apresentadas através da plataforma **B-Smart Famalicão** > Gestão de Ocorrências), acedível através da página de entrada do portal do Município; ou através da **App Famalicão Your Place**, que pode ser descarregada em dispositivo móvel (disponível para IOS-Apple Store e Android-Google Store).

Estes alertas são avaliados e tratados pelos competentes serviços municipais, originando sempre uma resposta quanto à situação reportada.
