



Município de Reguengos de Monsaraz

Ficha do serviço

Sugestões e reclamações

Âmbito:	Gestão de reclamações
Tipo de pedido:	Permite apresentar informações, sugestões, alertas, reclamações ou outras situações.
Canais de interação:	<ul style="list-style-type: none">• Presencial;• Correio postal;• Meios Eletrónicos:<ul style="list-style-type: none">• Serviços Online;• Correio Eletrónico.

O que devo saber	
Âmbito do pedido	
A apresentação deste formulário vai iniciar um procedimento de apreciação de exposições com vista à proteção de direitos ou interesses legítimos, resultantes de reivindicações, protestos ou sugestões, relativas ao funcionamento dos serviços, ou sobre as áreas de atuação do município.	
O procedimento inicia com a receção da exposição e termina com resposta ao interessado, ou a sua publicitação. Inclui a análise da situação e a articulação com os serviços, para tentativa de resolução, ou proposta de resposta ao interessado. Pode também incluir, quando aplicável, a apreciação em sede de mediação sem formalidade judicial, com intervenção de um provedor.	
Também pode apresentar as suas reclamações e elogios em LivroReclamacoes.pt .	
Código do Procedimento Administrativo	
Artigo 11.º- Princípio da colaboração com os particulares	
1- Os órgãos da Administração Pública devem atuar em estreita colaboração com os particulares, cumprindo-lhes, designadamente, prestar aos particulares as informações e os esclarecimentos de que careçam, apoiar e estimular as suas iniciativas e receber as suas sugestões e informações. (...)	
Prazos	De resposta: prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data da reclamação
Validade	Não aplicável

Custo estimado	
Não aplicável	
Legislação aplicável	
<ul style="list-style-type: none">• Decreto-Lei n.º 4/2015: Código do Procedimento Administrativo – CPA• Decreto-Lei n.º 156/2005: Estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico do livro de reclamações• Lei n.º 24/96: Regime aplicável à defesa dos consumidores• Lei n.º 23/96: Lei dos Serviços Públicos Essenciais	



Município de Reguengos de Monsaraz

Como realizar

Submissão do pedido

O pedido é feito através da apresentação de requerimento, dirigido ao(à) Presidente da Câmara Municipal, devidamente instruído, de acordo com o modelo disponível na plataforma [Serviços Online](#) e/ou no [site do município](#) de Reguengos de Monsaraz.

Considerações a tomar na submissão do seu pedido:

Requerente	<p>O requerente é a entidade singular ou coletiva com legitimidade para iniciar o procedimento.</p> <p>No caso de ser uma entidade coletiva deve apresentar os seguintes documentos, consoante o casos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Documento de identificação fiscal da entidade coletiva;• Empresas, Sociedades: Código ou Certidão Comercial Permanente.
Representante	<p>O representante é a entidade singular ou coletiva com legitimidade para assumir a pretensão do pedido no interesse e por conta do(a) requerente.</p> <p>O representante pode atuar na qualidade de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Representante Legal: Figura que se encontra definida por lei e resulta da necessidade de proteger os interesses de pessoas incapazes de exercer sua vontade ou assumir o pedido com plenitude ou consciência. Deve ser anexado documento que o comprove;• Mandatário: Figura escolhida livremente pelo(a) requerente quando este lhe concede poder para exercer de acordo com os seus interesses, através de um mandato ou procuração. Deve ser anexado documento que o comprove;• Gestor de Negócios: Pessoa que age em nome do(a) requerente sem que, para tal, esteja legal ou contratualmente autorizada;• Outros (deve indicar qual e anexar respetivo comprovativo). <p>No caso de ser representante de Associações, Coletividades, Grupos, Clubes, etc. Deve apresentar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ata de tomada de posse no caso da Direção;• Ata ou declaração com poderes no caso das secções ou grupos que integrem coletividades;• Documento comprovativo da sua condição de festeiro.

Notas:

- Só existe a necessidade de junção de documento de identificação de entidades singulares, (requerente ou representante) no caso em que o requerimento seja apresentado por correio postal ou correio eletrónico.
- Em caso de atendimento presencial, para as referidas entidades singulares, bastará a exibição do documento de identificação para a recolha dos dados de identificação necessários ao pedido sem necessidade de retenção/reprodução do mesmo.



Município de Reguengos de Monsaraz

Notificações/Comunicações	<p>As notificações e comunicações efetuam-se por correio postal, no entanto pode escolher ser contactado por meios alternativos como Caixa Postal Eletrónica (ViaCTT), telefone ou e-mail (endereço de correio eletrónico).</p> <p>Deve ainda confirmar o contacto onde deseja receber notificações e comunicações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Requerente: envio para os contactos no campo “Requerente”• Representante: envio para os contactos no campo “Representante”• Outra morada: envio para um contacto diferente das opções anteriores. Deve preencher os campos de contacto, a morada e código postal completos. <p>No caso da submissão do pedido pelos Serviços Online as notificações/comunicações poderão ser efetuadas pela mesma via, nos termos previstos na Lei.</p>
Assinatura do pedido	<ul style="list-style-type: none">• Se submeter o requerimento através dos Serviços Online, o uso da Chave Móvel Digital ou do Cartão do Cidadão são suficientes como meios de autenticação segura;• Se submeter o requerimento através do atendimento presencial, deve utilizar a assinatura eletrónica qualificada do Cartão do Cidadão, preferencialmente, ou a assinatura autógrafa (manuscrita) caso não possua o Cartão do Cidadão ou em caso de indisponibilidade do sistema informático;• Se submeter o requerimento através do Correio Eletrónico, deve utilizar a assinatura eletrónica qualificada (assinatura digital) do Cartão do Cidadão ou certificado qualificado;• Se submeter o requerimento Via Postal deve utilizar a assinatura autógrafa (manuscrita) e juntar cópia do documentos de identificação devidamente autorizada para o efeito.
Formato digital dos documentos	<ul style="list-style-type: none">• Formato PDF ou PDF/A – Para todos os documentos escritos e demais elementos originados ou não em formato digital;• Digitalização de documentos – Quando não seja possível a conversão direta para PDF dos documentos escritos e exista a necessidade de digitalizar os documentos;• Todos os documentos digitalizados que contenham cor, devem, obrigatoriamente, ser digitalizados a cores.

Contactos	
Entrega do requerimento	<p>Balcão Único Municipal Rua Luís de Camões 12, Reguengos de Monsaraz 08h30-16h30 (horário contínuo) Tel: (+351) 266 508 049 Email: bu.reguengos@cm-reguengos-monsaraz.pt</p>
Envio por carta registada	<p>Município de Reguengos de Monsaraz Praça da Liberdade, Apartado 6, 7201-970 Reguengos de Monsaraz 09h00-12h30 e 14h00-17h00 Tel: (+351) 266 508 040 Email: geral@cm-reguengos-monsaraz.pt Web: www.cm-reguengos-monsaraz.pt</p>



Proteção de dados

O [Regulamento Geral de Proteção de Dados](#) é aplicável às pessoas singulares.

Ao entregar/enviar um requerimento ou pedido nos nossos serviços, o Município de Reguengos de Monsaraz enquanto Responsável pelo Tratamento dos Dados, assegura que os dados pessoais recolhidos serão exclusivamente utilizados para tratamento do presente pedido.

O Município de Reguengos de Monsaraz não partilha os seus dados com terceiros, salvo nos casos exigidos por lei.

O requerente, enquanto titular de dados, poderá exercer, a qualquer momento, os seus direitos de Acesso, Retificação, Apagamento, Limitação, Oposição e Portabilidade.

Pode fazê-lo através de solicitação para os seguintes contactos:

- Responsável pelo Tratamento de Dados: geral@cm-reguengos-monsaraz.pt
- Encarregado de Proteção de Dados: dpo@cm-reguengos-monsaraz.pt

Para mais informações consulte a Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais disponível no site do município em www.cmreguengos-monsaraz.pt/politica-privacidade/.