PRAIA DA VITÓRIA
Câmara Municipal

PRAIA
abraçando o futuro

Regulamento da Qualidade de Serviço do Município da Praia da Vitória

Alteração

O Regulamento da Qualidade de Serviço do Município da Praia da Vitória apresenta-se como um marco de distinção desta autarquia.

Tendo sido publicado em Maio de 2008, o presente Regulamento teve por objectivo responder de uma forma célere e adequada às solicitações dos munícipes e fazer subir o nível do profissionalismo nas instituições camarárias que prestam serviço aos cidadãos.
Com este Regulamento foi incrementado, com regularidade, o processo avaliativo dos serviços desta autarquia, permitindo, deste modo, a compreensão real da qualidade desses mesmos serviços.
Notoriedade merece os processos avaliativos decorridos ao longo destes dois anos. Um, da responsabilidade de uma entidade externa, que situou os serviços afectos a esta autarquia com os melhores resultados no ranking de algumas entidades que prestam serviços públicos no concelho. Outros dois, da responsabilidade da equipa de avaliação prevista neste Regulamento, cujos balanços se apresentam francamente consolidados e solidificados.
Considerando que, ao longo deste tempo, a equipa de avaliação sentiu a necessidade de especificar alguns pormenores do Regulamento e até, desafiando-se a si própria e aos serviços desta autarquia, alterar e restringir os prazos de execução existentes, vem fazer as seguintes propostas de alteração ao presente Regulamento.

Enquadramento

O Município da Praia da Vitória assumiu o compromisso de reinventar o modelo de gestão autárquica numa perspectiva de melhor responder aos problemas dos munícipes.

A Qualidade de Serviço deve ser um objectivo primordial para as organizações em geral e muito em particular para as entidades que desenvolvem actividades com carácter de exclusividade. Os Municípios detêm competências específicas, de grande relevância para os munícipes, para as quais são co-financiados pelo Orçamento Geral do Estado nomeadamente por via das transferências correntes mensais.

A orientação para o munícipe determina uma nova cultura na prestação de serviços públicos. É obrigação dos Municípios proceder à avaliação do seu desempenho, quer para validar o alinhamento da estratégia definida com os comportamentos e resultados, quer essencialmente para fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados aos vários segmentos de munícipes.

O Município da Praia da Vitória elegeu a Qualidade de Serviço como elemento de diferenciação positiva da sua actuação no meio envolvente. Pretendemos, com esta medida inovadora, formalizar um verdadeiro "Pacto com os munícipes" mas também dar o exemplo, aos sectores público e privado, de que é possível operacionalizar um compromisso cujo objecto é a Qualidade de Serviço.

O Regulamento da Qualidade de Serviço do Município da Praia da Vitória define a tipologia dos serviços de interacção com os munícipes; identifica os indicadores padrão (prazos máximos para a prestação dos serviços); e determina as penalizações resultantes do eventual incumprimento para cada tipo de serviço (valores a ressarcir aos munícipes).

Se tivermos em conta que os indicadores padrão definidos consubstanciam uma redução média de 10 dias em relação aos prazos definidos na legislação específica, podemos determinar o alcance efectivo desta medida no nível de prestação de serviços públicos autárquicos no concelho da Praia da Vitória.

Mais do que definir padrões de serviço o Regulamento tem a virtude de determinar consequências objectivas para as situações de eventual incumprimento. Além de demonstrar o verdadeiro compromisso com a Qualidade dos serviços prestados aos munícipes esta medida representa um enorme voto de confiança na capacidade dos funcionários municipais e no empenho que a organização colocará neste projecto.

O Município da Praia da Vitória aceita, com grande responsabilidade, a missão de implementar o Regulamento da Qualidade de Serviço como via preferencial para o atingir de níveis de excelência na prestação de serviços.

Artigo 1.º

Objecto

O presente Regulamento estabelece os padrões mínimos de qualidade, a que devem obedecer os serviços prestados pelo Município da Praia da Vitória e pelos Operadores Municipais que desempenham actividades, com competências delegadas, em áreas de interacção directa com os munícipes.

Artigo 2.º

Campo de Aplicação

1 – As disposições do presente regulamento têm o seguinte âmbito de aplicação:

a) Licenciamentos de obras particulares
b) Licenças e taxas diversas
c) Abastecimento de água;
d) Serviços Conexos à actividade de Abastecimento de água;
e) Resíduos sólidos;
f) Reclamações;
g) Pedidos de informação.

2 – As disposições do presente regulamento aplicam-se às seguintes entidades e agentes:

a) Município da Praia da Vitória;
b) Operador da rede de transporte de água e saneamento;
c) Operador da rede de distribuição de água e saneamento;
d) Operador da gestão de resíduos sólidos;
e) Agentes externos;
f) Munícipes;
g) Funcionários da autarquia em geral.

3 – Excluem-se do presente Regulamento as situações de incumprimento dos padrões de qualidade originadas por casos fortuitos ou de força maior.

4 – Para efeitos do presente Regulamento, consideram-se casos fortuitos ou de força maior os que reúnam as condições de exterioridade, imprevisibilidade e irresistibilidade, nomeadamente, os que resultem da ocorrência de greve geral, alteração da ordem pública, incêndio, terramoto, tempestades, danificação e intervenção de terceiros devidamente comprovada.

Artigo 3.º

Definições

Para efeitos do presente Regulamento, consideram-se as definições constantes de cada regulamento específico emanado das entidades referidas nas alíneas a), b), c) e d) do número 2 do artigo 2º.

Artigo 4.º

Princípios gerais

1 – O Regulamento da Qualidade de Serviço engloba disposições de ordem técnica e comercial.
2 – As disposições referidas no número anterior variam de acordo com o local onde será aplicado.
3 – As disposições de natureza comercial regulam o relacionamento do Município da Praia da Vitória, ou, dos operadores por ela concessionados com os munícipes, nomeadamente, aspectos de atendimento, informação, assistência técnica e avaliação da satisfação dos munícipes.
4 – As disposições de natureza técnica aplicam-se ao funcionamento dos diversos serviços da autarquia ou operadores com competências delegadas que directa ou indirectamente se relacionam com o munícipe.

Artigo 5.º

Padrões de Qualidade

Os padrões de qualidade podem ser de natureza:

a) Geral, quando se referem à rede de abastecimento de água e de saneamento básico, à recolha de resíduos sólidos que abranja um conjunto de munícipes.

b) Individual, quando se refere a cada munícipe (entidade colectiva, ou, individual), de forma individual ou estrutura orgânica nomeadamente, quando se refere às áreas de suporte e técnica do Município, ou, dos operadores por ela concessionados.

Artigo 6.º

Minimização dos riscos dos padrões de qualidade

1 – O cumprimento dos padrões de qualidade do serviço prestado pelo Município da Praia da Vitória, ou, os operadores por ela concessionados não isenta os munícipes, das suas responsabilidades.
2 – O munícipe deverá prestar, cabal e inteiramente, todas as informações necessárias e previstas no requerimento de qualquer dos serviços prestados pelo Município.
3 – O munícipe no momento da contratualização de qualquer serviço deverá garantir todos os elementos necessários.
4 – O Município, ou, os operadores por ela concessionados deverão prestar toda a informação necessária ao munícipe, nomeadamente, o tipo de equipamento necessário e suas características técnicas para ligação à rede pública de abastecimento de água e de saneamento básico.
5 – No caso da ligação ao abastecimento de água e saneamento o munícipe no momento da contratualização deverá dispor de toda a infra-estrutura necessária e preparada para o operador da rede de distribuição proceder à respectiva ligação.
6 – O Município, ou, os operadores por ela concessionados apenas procederão à prestação dos serviços requeridos ou contratualizados, após o respectivo pagamento da taxa de acordo com os Regulamentos específicos vigentes para o concelho.

Artigo 7.º

Verificação da qualidade

1 – Os diversos intervenientes na prestação de serviços aos munícipes, directa ou indirectamente relacionados com o mesmo, devem implementar ou manter registos com objectivo de verificar o cumprimento do presente Regulamento, nas matérias que lhe são aplicáveis.
2 – A verificação do cumprimento dos padrões de natureza técnica será feita nas reuniões da equipa de avaliação, com base nos indicadores apresentados neste Regulamento.

RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES

Artigo 8.º

Responsabilidade do Município da Praia da Vitória e dos Operadores com competências delegadas para a prestação dos serviços

1 – A responsabilidade pela qualidade do serviço prestado pelo Município da Praia da Vitória, perante os respectivos munícipes é da Divisão / Secção correspondente.
2 – A responsabilidade pela qualidade do serviço prestado pelos Operadores com competências delegadas, perante os munícipes é dos respectivos Conselhos de Administração.
3 – As restantes Divisões/Secções que prestam serviço de suporte ou serviço técnico que culmina na prestação de serviços aos munícipes, são responsáveis também solidariamente pela boa prestação do serviço ao munícipe, tanto de forma directa como indirecta.

Artigo 9.º

Obrigações do Município da Praia da Vitória e dos Operadores com competências delegadas para a prestação dos serviços

1 – As instalações de água e saneamento devem obedecer às condições técnicas e especificas impostas no Regulamento Municipal dos Sistemas Público e Predial de Distribuição de Água e de Drenagem de Esgotos do Concelho da Praia da Vitória.
2 – Os restantes serviços prestados pelo Município da Praia da Vitória ao munícipe são prestados de acordo com os regulamentos aplicáveis, tendo em conta a especificidade de serviço e as condições impostas nos respectivos Regulamentos.
3 – A faculdade de ressarcir os munícipes, nos casos de incumprimento, prevista no presente Regulamento, é da responsabilidade da Administração.
4 – Os Serviços deverão, no prazo máximo de cinco dias, elaborar informação ao Presidente da Câmara/Administrador, com a indicação do valor a ressarcir.

Artigo 10º

Obrigações dos Munícipes

1 – Os munícipes devem garantir que as suas instalações não introduzem perturbações na rede pública de abastecimento de água e na rede pública de saneamento básico.
2 – Os munícipes ficam obrigados pela Prestação do Serviço ao pagamento das taxas previstas nos Regulamento específicos vigentes no concelho.
3 – Os munícipes devem garantir, cabal e inteiramente, no acto da contratualização ou solicitação de um serviço os requisitos impostos nos respectivos requerimentos dos serviços solicitados.

Qualidade Geral

Artigo 11º

Serviços de Abastecimento e fornecimento de Água, Saneamento Básico e Recolha de Resíduos Sólidos
(Operador - Praia Ambiente)

1 – O fornecimento de água, bem como a prestação do serviço de transporte e distribuição, podem ser interrompidos por:

a) Casos fortuitos e de força maior;
b) Razões de interesse público;
c) Razões relacionadas com o fornecimento do serviço;
d) Razões de segurança;
e) Acordo com o munícipe;
f) Facto imputável ao munícipe.

2 – As interrupções do fornecimento de água, sempre que previsíveis, deverão ser alvo de comunicação aos munícipes, através dos Órgãos de Comunicação Social Locais e editais.
3 – O Operador deverá realizar a monitorizações dos níveis de gases na rede pública de saneamento básico do concelho com objectivo de evitar cheiros na via pública.
4 – Deverá ser elaborado um plano de monitorização anual para o referido no número anterior tendo em conta os valores legais previstos.
5 – A recolha de resíduos é realizada tendo em conta o estabelecido no Regulamento de Resíduos Sólidos Urbanos.
6 – O Operador deverá, uma vez por ano, publicar nos órgãos de comunicação social local e editais a frequência de recolha dos resíduos sólidos urbanos, bem como, informar através dos mesmos meios a forma de recolha dos restantes resíduos.

Artigo 12º

Indicadores Gerais

1 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas terão indicadores gerais aplicáveis de acordo com as actividades, nomeadamente:

a) Frequência média de interrupções de corte de água;
b) Duração média das interrupções de água;
c) Frequência média de recolha de resíduos;
d) Tempo máximo de despacho dos requerimentos solicitados, tendo em conta o respectivo serviço requerido;
e) Prazo máximo de execução dos serviços conexos;
f) Prazo máximo de resposta às reclamações e pedidos de informação.

Qualidade Individual

Artigo 13º

Indicadores anuais

1 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas devem determinar, anualmente, os seguintes indicadores individuais de prestação do serviço ao munícipe:

a) Frequência das interrupções de água;

b) Duração total das interrupções de água;
c) Frequência da recolha de resíduos.

2 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas devem determinar com base nos sistemas de registo referidos no artigo 7º, os indicadores individuais.

Disposições de natureza comercial

Qualidade geral

Atendimento

Artigo 14º

Condições gerais de atendimento

1 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas devem adoptar modalidades de atendimento diversificadas que garantam aos munícipes o acesso fácil e cómodo à informação disponível, bem como o respectivo encaminhamento e sinalética.

2 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas deverão adoptar as seguintes modalidades de atendimento:

a) Postos de atendimento pessoal (Lojas);
b) Atendimento telefónico;
c) Por escrito;
d) Correio electrónico (e-mail).

3 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas deverão adoptar modalidades de atendimento que assegurem aos munícipes uma qualidade de atendimento eficaz e célere.

Artigo 15º

Postos de atendimento

1 – Os postos de atendimento referidos no artigo anterior poderão ser nas instalações do Município da Praia da Vitória e dos Operadores com competências delegadas ou em locais contratados para este efeito.

2 – Os postos de atendimento referidos no número anterior devem dispor de meios humanos e materiais que garantam um atendimento eficaz e célere.

3 – Os postos de atendimento devem permitir aos munícipes a possibilidade de proceder:

a) À contratualização de serviços;
b) Pedido de licenças;
c) Pagamento de taxas e licenças;
d) Pagamento de água, saneamento e taxa de resíduos;
e) Requerimento de diversos serviços prestados no âmbito da autarquia;
f) Apresentação de reclamações;
g) Pedido de informações.

Artigo 16º

Atendimento telefónico

1 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas deverão dispor de meios humanos e materiais de força a assegurar um atendimento telefónico eficaz, previsto na alínea b) do nº 2 do artigo 14º.
2 – O munícipe deverá ter acesso a toda a informação de forma completa, excepto nos casos da obrigatoriedade de atendimento telefónico.
3 – O atendimento referido nos números anteriores é de utilização tendencialmente gratuita.
4 – No caso do serviço de águas o Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas deverão dispor de um atendimento permanente de forma a comunicar avarias e situações de emergência.

Informação aos munícipes

Artigo 17º

Cumprimento do dever de informação e publicitação

1 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas devem assegurar aos interessados informação rigorosa, completa e actualizada, no âmbito das competências municipais, designadamente, sobre as seguintes matérias:
a) Serviços disponíveis;
b) Taxas e licenças cobradas pelos serviços disponíveis e modalidades de pagamento;
c) Contratos de fornecimento de água;
d) Prazos máximos de execução dos serviços disponíveis;
e) Apresentação e tratamento de reclamações;
f) Padrões de qualidade de serviço e eventuais compensações pelo não cumprimento.
2 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas devem publicitar folhetos informativos, designadamente, sobre as seguintes matérias:
a) Contratação do fornecimento de água;
b) Taxas e tarifas de fornecimento de água;
c) Taxas e tarifas de ligação à rede pública de saneamento básico;
d) Taxas de recolha de resíduos;
e) Ligação à rede pública de saneamento básico;
f) Recolha de resíduos;
g) Taxas associadas ao depósito e tratamento de resíduos;
h) Taxas e licenças praticadas pela autarquia;
i) Procedimentos para o requerimento de licenças;
3 – As publicações referidas no número anterior são de distribuição gratuita.

Indicadores gerais e avaliação da satisfação dos clientes

Artigo 18º

Indicadores gerais e respectivos padrões

1 – Os indicadores gerais de qualidade do relacionamento com os munícipes serão aplicados às diversas Divisões e Secções, nomeadamente:
a) Obras Particulares;

b) Atendimento (Taxas e Licenças);
c) Recursos Hídricos (Água);
d) Recursos Ambientais (Resíduos);
e) Comercial

2 – No que respeita às reclamações, informações em geral e tempos de atendimento os respectivos padrões serão os observados no quadro seguinte:

Indicadores Gerais	Padrão
Tratamento de **reclamações** em geral	**10 dias**
Tratamento de **informações** diversas	**10 dias**
Percentagem de atendimentos, com **tempo de espera** até 15 minutos, nos locais de atendimento	90%

Artigo 19º

Avaliação do grau de satisfação dos munícipes

1 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas devem promover, pelo menos anualmente, a realização de inquéritos ou estudos de imagem destinados a avaliar o grau de satisfação dos munícipes relativamente à qualidade dos serviços prestados pelo Município e pelos serviços de águas e resíduos.
2 – A metodologia e os resultados dos inquéritos referidos no nº 1 são objecto de publicação nos relatórios sobre a qualidade do serviço.

Qualidade individual

Artigo 20º

Direito à informação

1 – Os munícipes do concelho da Praia da Vitória têm o direito de solicitar informações sobre os requerimentos entrados nos serviços da Autarquia, bem como sobre o estado da evolução dos mesmos.
2 – Os munícipes do concelho da Praia da Vitória têm o direito de solicitar informações sobre os aspectos técnicos e comerciais relacionados com o fornecimento e distribuição de água, bem como sobre os serviços conexos.
3 – Os munícipes do concelho da Praia da Vitória têm o direito de solicitar informações sobre a rede pública de saneamento do concelho, bem como as condições técnicas de ligação à mesma.
4 – Os munícipes do concelho da Praia da Vitória têm o direito de solicitar informações sobre as condições técnicas de recolha de resíduos.
5 – Os pedidos de informação podem ser apresentados das seguintes formas:
a) Pessoalmente, nos postos de atendimento do Município;
b) Pelo telefone, através dos serviços de atendimento telefónico;
c) Por carta ou fax, dirigidos aos serviços correspondentes;
d) Por correio electrónico (e-mail), dirigido ao correio electrónico geral com indicação do serviço correspondente;
e) Por outros meios de comunicação disponibilizados pelo Município da Praia da Vitória e pelos os Operadores com competências delegadas.
6 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas devem responder aos pedidos de informações no prazo máximo de 10 dias, após a data de recepção.

7 – No caso de não ser possível responder no prazo estipulado no número anterior o Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas devem informar o munícipe do facto e indicar, se possível, a data previsível de resposta e o nome do funcionário responsável pelo processo, com o objectivo de facilitar posteriores contactos.

Artigo 21º

Indicadores da Gestão de Obras Particulares

1 – Os indicadores individuais das Obras Particulares e os respectivos padrões estão relacionados com o prazo máximo de execução, em dias, dos pedidos solicitados pelos munícipes e são os constantes no quadro seguinte:

Tipo de Serviço	Prazo Execução
Operações de loteamento	35
Obras de urbanização	20
Outras obras	35
Pedido de informação prévia	15
Pedido de informação prévia no caso de operações de loteamento, em área não abrangida pelo plano pormenor	25
Autorização de utilização (sem vistoria)	10
Autorização de utilização - vistoria	27
Certidões	8
Destaque de parcela	15
Comunicações prévias com consulta Comunicações prévias sem consulta	60 20
Ocupação da via pública	5
Averbamentos	5

2 – O incumprimento dos prazos indicados no número anterior levará o Município da Praia da Vitória a ressarcir os munícipes em percentagem do valor pago e de acordo com a dilação do prazo, conforme o quadro abaixo.

	Prazo CMPV	Percentagem do valor a ressarcir		
		10%	20%	30%
Operações de loteamento	35	Até 38 dias	De 39 a 42 dias	43 dias e mais
Obras de urbanização	20	Até 21 dias	De 22 a 24 dias	25 dias e mais
Outras obras	35	Até 38 dias	De 39 a 42 dias	43 dias e mais
Pedido de informação prévia	15	16 dias	17 a 18 dias	19 dias e mais
Pedido de informação prévia no caso de operações de loteamento, em área não abrangida pelo plano pormenor	25	Até 27 dias	De 28 a 30 dias	31 dias e mais
Autorização de utilização (sem vistoria)	10		11 dias	12 e mais dias

	Prazo CMPV	Percentagem do valor a ressarcir		
		10%	20%	30%
Autorização de utilização - vistoria	27	28 dias	29 a 30 dias	31 dias e mais
Certidões	8		9 a 10 dias	11 dias e mais
Destaque de parcela	15	16 dias	17 a 18 dias	19 dias e mais
Comunicações prévias com consulta	60	65 dias	De 66 a 72 dias	73 dias e mais
Comunicações prévias sem consulta	20	Até 21 dias	De 22 a 24 dias	25 dias e mais
Ocupação da via pública	6		7 dias	8 dias e mais
Averbamentos	5		6 dias	7 dias e mais

3 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas não se responsabilizam na dilação dos prazos por factores imputáveis a entidades externas e aos munícipes, bem como em processos que, pela sua natureza, necessitem estudo aprofundado, nomeadamente parecer jurídico.
4 – Os factores imputáveis às entidades externas são, nomeadamente, quando o requerimento solicitado pelo munícipe requer parecer de entidade externa à Autarquia.
5 – No caso de atraso por situação enunciada no número anterior fica o Município obrigado a informar o munícipe, telefonicamente, ou, por correio electrónico (e-mail), no último dia útil previsto para entrega do pedido solicitado.

Artigo 22º

Indicadores do Atendimento ao Munícipe

1 – Os indicadores individuais de Atendimento e os respectivos padrões estão relacionados com o prazo máximo de execução dos pedidos solicitados pelos munícipes e são os constantes no quadro seguinte. **O incumprimento dos prazos levará o Município da Praia da Vitória a ressarcir os munícipes em percentagem do valor pago e de acordo com a dilação do prazo, conforme o quadro abaixo.**

		Percentagem do valor a ressarcir		
	Prazo CMPV	10%	20%	30%
Pedidos diversos com prazo legal até 10 dias e que não dependem apenas da CMPV	10		11 dias	12 e mais dias
Pedidos que dependem apenas da CMPV	5		6 dias	7 dias e mais

2 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas não se responsabilizam na dilação dos prazos por factores imputáveis a entidades externas e a factores imputáveis aos munícipes.
3 – Os factores imputáveis às entidades externas são, nomeadamente, quando o requerimento solicitado pelo munícipe requer parecer de entidade externa à Autarquia.

4 – No caso de atraso por situação enunciada no número anterior fica o Município obrigado a informar o munícipe telefonicamente, ou, por correio electrónico (e-mail), no último dia útil previsto para entrega do pedido solicitado.

Artigo 23º

Indicadores da Gestão de Águas e Saneamento

1 – Os indicadores individuais de Águas e Saneamento e os respectivos padrões estão relacionados com o prazo máximo de execução, em dias, dos pedidos solicitados pelos munícipes e são os constantes no quadro seguinte:

Tipo de Serviço	Prazo Execução
Orçamentos de ramais	5
Execução de ramais	15
Colocação de contador	5
Reposição de serviços em sequência de interrupções	3
Apreciação e resposta a reclamações	10
Resposta a pedidos de informação	10
Pedido de aferição do contador	10
Pedido de leitura extraordinária pelo cliente	3
Mudança de local o contador	5
Serviços de assistência local	5
Derivações de Ramais	15
Detector de fugas	5

2 – O incumprimento de prazos indicados no número anterior levará o Operador com competências delegadas a ressarcir os munícipes, de acordo com as seguintes alíneas:

a) em percentagem do valor pago e de acordo com a dilação do prazo, conforme o quadro abaixo.

		Percentagem do valor a ressarcir		
	Prazo	10%	20%	30%
Orçamentos de ramais	5		6 dias	7 dias e mais
Execução de ramais	15	Até 16 dias	De 17 a 19 dias	20 dias e mais
Execução de ligações	5		6 dias	7 dias e mais

b) implica o pagamento de uma compensação ao munícipe da percentagem do valor pago no mês anterior, através de crédito na factura de fornecimento de água, conforme o quadro abaixo.

	Prazo	Percentagem do valor a ressarcir		
		10%	20%	30%
Reposição de serviço em sequência de interrupções	3			4 dias e mais
Apreciação e resposta a reclamações	10		11 dias	12 e mais dias
Resposta a pedidos de informação apresentados por escrito	10		11 dias	12 e mais dias
Pedido de aferição do contador	10	11 dias	12 a 13 dias	14 dias e mais
Pedido de leitura extraordinária	3		4 dias	5 dias e mais
Mudança de local do contador	5	6 dias	7 a 8 dias	9 dias e mais
Visita à instalação do cliente	5		6 dias	7 dias e mais

3 – O Operador com competências delegadas não se responsabiliza na dilação dos prazos por factores imputáveis a entidades externas e a factores imputáveis aos munícipes.
4 – Os factores imputáveis às entidades externas são, nomeadamente, quando o requerimento solicitado pelo munícipe requer parecer de entidade externa.
5 – No caso de atraso por situação enunciada no número anterior fica o Operador com competências delegadas obrigado a informar o munícipe telefonicamente, ou, por correio electrónico (e-mail), no último dia útil previsto para entrega do pedido solicitado.
6 – No caso da suspensão do serviço de fornecimento de água, por facto imputável ao munícipe, o mesmo terá que ser notificado com 10 dias de antecedência, relativamente à data em que o serviço será suspenso.

Artigo 24º

Indicadores da Gestão de Resíduos

1- Os indicadores gerais referem-se à recolha de resíduos sólidos urbanos que abranja um conjunto de munícipes no centro da cidade e zonas rurais do concelho da Praia da Vitória, e são os constantes no quadro seguinte:

Frequência de recolha de resíduos	Número dias semana
Zona urbana	6
Zona rural mínimo	2
Zona rural máximo	3

2- Os indicadores individuais e os respectivos padrões estão relacionados com o prazo máximo de execução, em dias, dos pedidos solicitados pelos munícipes. Os resíduos que, pela sua natureza ou dimensão, não podem ser recolhidos pelos meios normais de recolhas de resíduos sólidos são os constantes no quadro seguinte, onde também constam os prazos estabelecidos:

Prazo por Tipo de Serviço	Prazo Execução (dias)
Pedidos de recolhas extras	10
Pedidos de recolhas de monstros	7
Pedidos de recolhas de resíduos de equipamentos eléctricos e electrónicos (reee´s)	7
Pedidos de recolhas de resíduos indiferenciados	2
Tratamento das reclamações	10
Tratamento de reclamações relacionadas com limpeza urbana	7

4 – O não cumprimento dos prazos acima estabelecidos implica o pagamento de uma compensação ao munícipe de valor, através do crédito na factura de fornecimento de água de 1 mês da taxa paga pela Recolha de Resíduos.

Fiscalização

Artigo 25º

Recolha e informação sobre a qualidade do serviço

As diversas Divisões ou Secções são obrigadas a proceder à recolha dos registos da informação sobre a qualidade do serviço, necessária para a verificação deste regulamento.

Artigo 26º

Auditoria

O Município da Praia da Vitória é obrigado, anualmente, a realizar auditorias aos seus sistemas e procedimentos de recolha e de registo da informação sobre a qualidade do serviço, bem como as metodologias e critérios utilizados para cálculo dos indicadores.

Relatórios

Artigo 27º

Elaboração de Relatórios

1 – O Município da Praia da Vitória deve elaborar semestralmente o relatório da qualidade de serviço.
2 – A elaboração dos relatórios deverá ser realizada em dois momentos; o primeiro até ao final do mês de Setembro e o segundo até ao final do mês de Março do ano seguinte.
3 – Os relatórios deverão ser publicados e disponibilizados para consulta pública.

Reclamações

Artigo 28º

Apresentação das reclamações

1 – As reclamações poderão ser apresentadas pelos munícipes, sempre que um dos serviços prestados pelo Município ou pelos Operadores com competências delegadas não preste o mesmo nas condições do presente regulamento, ou, sempre que se verifique uma má qualidade do serviço prestado pelos mesmos.
2 – As reclamações deverão conter identificação, a morada do local de atendimento, o funcionário ou funcionários que o atenderam e o motivo da reclamação e outros elementos informativos que facilitem à entidade visada o seu tratamento.
3 – As reclamações poderão ser apresentadas através de qualquer das formas previstas no n.º2 do Artigo 14.º do presente Regulamento.

Equipa de avaliação

Artigo 29º

Composição da equipa de avaliação

1 – Compete ao Presidente da Câmara Municipal da Praia da Vitória nomear a equipa de avaliação da qualidade do serviço.
2 – A equipa de avaliação é composta pelos responsáveis das Divisões/Departamentos ou das Secções.
3 – A respectiva equipa é presidida pelo Presidente da Câmara Municipal ou outra pessoa por ele nomeada.
4 – A equipa da avaliação reúne-se duas vezes por ano, aquando da elaboração dos relatórios, e sempre que se considere necessário.
5 – Sempre que necessário e, por solicitação do Presidente da Equipa de Avaliação, poderá fazer parte da equipa de avaliação consultor / auditor externo, que terá como função avaliar de forma independente os resultados obtidos.
6 – A equipa de avaliação obriga-se a elaborar, no final de cada reunião, uma acta que deverá ser anexa ao relatório da qualidade do serviço.

Artigo 30º

Disposição Interpretativa

1 – A contagem dos prazos em dias, no presente Regulamento, é, para todos os efeitos, contado em dias úteis.