



MUNICIPIO DA NAZARÉ
Câmara Municipal

INFORMAÇÃO

ASSUNTO: PROPOSTA DE PROTOCOLO COM O
PORTAL DA QUEIXA

INFORMAÇÃO N.º: 191/DOMA-GA/2021

NIPG: 8893/21

DATA: 2021/08/09

DELIBERAÇÃO:

Deliberado em reunião de câmara realizada em/...../.....,

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL

Walter Manuel Cavaleiro Chicharro, Dr.

DESPACHO:

À Reunião
10-08-2021

Walter Manuel Cavaleiro Chicharro, Dr.
Presidente da Câmara Municipal da Nazaré

CHEFE DE DIVISÃO:

Ao Sr. Carlos Mendes para inserir o assunto
na OD da próxima RCM, conforme despacho
do Sr. Presidente da Câmara.
10-08-2021

A Chefe de Divisão da DAF

Helena Pola, Dra.

VEREADOR(A)/CHEFE DE DIVISÃO:

INFORMAÇÃO

PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO NO ÂMBITO DO PROJETO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Entre:

Portal da Queixa, propriedade de Consumers Trust, Lda com sede na Rua da Saudade, 59 2ª sala25 | 4050-570 Porto, pessoa colectiva e matrícula na Conservatória do Registo Comercial do Porto número 508 949 300, com o capital social de € 10.000 (dez mil euros) (adiante designada por “Portal da Queixa”), devidamente representada por Pedro Barros Lourenço, na qualidade de Administrador Fundador e Sócio-Gerente da sociedade.

e

A Câmara Municipal da Nazaré, abreviadamente designado por CMN com sede na Av. Vieira Guimarães 54, 2450-951 Nazaré, pessoa colectiva e matrícula na Conservatória do Registo Comercial da Nazaré número 507012100, (adiante designado por “CMN”), devidamente representada por Walter Manuel Cavaleiro Chicharro, na qualidade de Presidente.

Em conjunto designadas por “Partes”

Considerando que:

- A. O Portal da Queixa é uma rede social de consumidores online, que tem por objectivo dinamizar o contacto entre os utilizadores/cidadãos e as entidades públicas e privadas, através da sua plataforma tecnológica, potenciando uma maior proximidade e eficácia na relação dos intervenientes.
- B. A utilização da plataforma pelos intervenientes referidos, melhora a comunicação online, a facilidade de contacto e a possibilidade de resolução das reclamações apresentadas, reduzindo a taxa de esforço dos cidadãos, associada ao tratamento das mesmas pelos canais tradicionais.
- C. Em 2020, o Portal da Queixa registou um aumento na ordem dos 61% comparativamente ao ano anterior, no número de reclamações dirigidas às entidades públicas e mantém a previsão de crescimento para 2021. Verifica-se assim, que existem cada vez mais utilizadores a procurarem o contacto via canal Portal da Queixa para comunicarem com as entidades públicas.
- D. A CMN, é um organismo de gestão local, integrado na administração pública do Estado, com tutela pelos Ministros das Finanças e do Equipamento, do Planeamento e da

Os resultados divulgados pelos Portal da Queixa demonstram um exponencial crescimento da rede social, e transmitem o sucesso no trabalho que tem sido desenvolvido pela equipa do Portal da Queixa, no crescimento e consolidação da gestão das reclamações em Portugal.

Por essa razão temos a certeza que esta cooperação com as entidades públicas, constituiu um excelente contributo para a melhoria na relação entre o cidadão e os serviços do estado.

Por outro lado, permite às entidades públicas uma gestão mais efetiva, das reclamações que lhes são dirigidas através das novas plataformas tecnológicas baseadas na internet.

Tendo em conta que a comunicação entre os intervenientes (cidadão e estado), não tem por base uma relação comercial, ao contrário da relação que possa existir com entidades privadas, entendemos que não deva existir lugar a qualquer contrapartida financeira no uso da plataforma, facilitando desta forma a resolução dos problemas dos cidadãos sem incremento de custos no erário público.

Celebrado em dois exemplares na Nazaré, xx de Agosto de 2021,

Pelo Portal da Queixa:

(Pedro Barros Lourenço)

Pela CMN:

(Walter Manuel Cavaleiro Chicharro)