

Opiniões, elogios e reclamações

Os SMAS de Leiria consideram as opiniões dos Clientes/Utilizadores de extrema importância, pois são perspetivas divergentes que promovem uma análise e apreciação do assunto exposto, tendo em conta uma visão diferente, e podem fomentar uma verificação dos procedimentos e práticas visando a melhoria contínua.

Os SMAS de Leiria têm ao dispor dos seus Clientes/Utilizadores várias formas de contacto para tomar conhecimento das suas opiniões, elogios e reclamações com deslocação à loja ou à distância ⁽¹⁾:

- **Presencial e telefónico:**
 - Na loja o atendimento presencial - Rua Machado Santos, 25 D - 2400-970 Leiria
 - Através do telefone - 244 817 300
- **Por escrito através de algum destes meios:**
 - Fax - 244 817 301
 - Carta para a morada da sede – Rua da Cooperativa, 65 C São Romão – 2410-256 Leiria
 - E-mail - geral@smas-leiria.pt
 - Site - <http://www.smas-leiria.pt/>
 - No separador Clientes encontra onde comunicar Sugestões e Reclamações
 - Balcão Digital
 - Livro de Reclamação ⁽²⁾ na loja
 - www.livroreclamacoes.pt ⁽³⁾

Em caso de descontentamento o Cliente/Utilizador deve começar por apresentar o seu desagrado aos SMAS de Leiria, podendo utilizar qualquer uma das formas atrás indicadas (com deslocação à loja ou por alguma das formas não presenciais) e que terão sempre o mesmo cuidado de análise e resposta.

Caso a situação não seja resolvida pelos SMAS de Leiria, o Cliente/Utilizador pode recorrer a um conjunto de outras entidades para mediação ou promoção da resolução voluntária dos conflitos, designadamente:

- ERSAR Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos
- Associações de Defesa do Consumidor
- Provedoria de Justiça.

Não sendo possível a resolução voluntária dos conflitos, o Cliente/Utilizador dos SMAS de Leiria pode recorrer às vias judicial ou extrajudicial para a resolução do litígio. Uma das vias alternativas e extrajudiciais é o recurso aos centros de arbitragem ⁽⁴⁾:

- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
<http://www.arbitragemdeconsumo.org/>
- CNIACC – Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, Campus de Campolide
1099-032 Lisboa

Notas:

(1) – Como estabelece o nº 2 do artigo 68.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

(2) – Conforme o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro e o artigo 68.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto. A reclamação no Livro de Reclamações implica o conhecimento à entidade reguladora ERSAR.

(3) – Como disposto no artigo 11º da Portaria nº 201-A/2017, de 30 de junho.

(4) – Conforme determina a Lei nº 144/2015, de 8 de setembro.