

Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96

Com a publicação da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública ficaram sujeitos às mesmas regras que disciplinam as relações de consumo entre privados.

A fim de prevenir eventuais conflitos entre os cidadãos consumidores e a Administração resultantes da dificuldade dos serviços públicos em se adaptarem celeremente às determinações legais, importa incentivar este processo por todos os meios disponíveis.

A par desta situação, impõe-se ainda adoptar medidas de carácter geral que aprofundem soluções já afloradas normativamente, mas cujo carácter inovatório não permitiu tornar obrigatório, certamente pelo desconhecimento das suas repercussões.

Encontra-se, neste caso, o livro de reclamações, que passa, doravante, a ser obrigatório nos locais de atendimento de utentes dos serviços públicos.

Assim:

Nos termos da alínea g) do artigo 202.º da Constituição, o Conselho de Ministros, resolveu:

1 — Determinar que todos os serviços e organismos da Administração Pública, no âmbito das actividades exercidas ao abrigo do n.º 2 do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, adoptem até ao final de 1996 as medidas adequadas a dar cumprimento ao disposto naquele diploma, em especial no que respeita à qualidade dos bens e serviços, à protecção da saúde, da segurança física e dos interesses económicos dos consumidores e à informação.

2 — A fim de dar cumprimento a esta determinação, os serviços e organismos da Administração Pública referidos no número anterior devem, designadamente, afixar nos locais de atendimento os preços ou taxas dos bens e serviços que forneçam ou prestem e adequar o conteúdo dos contratos de adesão aos princípios da igualdade material dos intervenientes, da lealdade e da boa fé nas relações pré-contratuais, na formação e na vigência dos contratos.

3 — Os serviços e organismos da Administração Pública ficam obrigados a adoptar o livro de reclamações, a partir de 1 de Janeiro de 1997, nos locais onde seja efectuado atendimento de público, devendo a sua existência ser divulgada aos utentes de forma visível.

4 — O livro de reclamações referido no número anterior só pode ser utilizado depois de autenticado, mediante o preenchimento dos termos de abertura e encerramento, a rubrica das folhas e a sua numeração.

5 — No termo de abertura deve fazer-se menção do número de ordem e do destino do livro, bem como do serviço ou organismo a que pertence.

6 — No termo de encerramento deve mencionar-se o número de folhas do livro e a rubrica usada.

7 — A autenticação do livro de reclamações compete ao dirigente máximo do serviço ou organismo.

8 — As reclamações exaradas no livro, bem como quaisquer outras que incidam sobre o funcionamento do serviço devem ser remetidas, no prazo de cinco dias úteis após terem sido lavradas, ao gabinete do membro do Governo que tutela o serviço ou organismo e ao membro do Governo que tutela a Administração Pública.

9 — No prazo referido no número anterior, os serviços e organismos da Administração Pública podem adoptar medidas rectificativas das situações objecto de reclamação, devendo, neste caso, comunicá-las conjuntamente com a respectiva reclamação.

10 — Se for caso disso, o membro do Governo que tutela a Administração Pública deve diligenciar no sentido da realização de auditorias, nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 131/96, de 13 de Agosto.

11 — O reclamante deve ser sempre informado da decisão que recaiu sobre a reclamação apresentada.

12 — O modelo de livro de reclamações será definido por portaria do membro do Governo que tutela a Administração Pública.

Presidência do Conselho de Ministros, 31 de Outubro de 1996. — O Primeiro-Ministro, em exercício, *António Manuel de Carvalho Ferreira Vitorino*.

**PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
E MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA SAÚDE**

Portaria n.º 694/96

de 28 de Novembro

Para execução do Programa Nacional de Luta contra a Tuberculose urge alterar o quadro de pessoal médico do Hospital de Pulido Valente na área funcional de pneumologia a fim de o dotar com os recursos humanos adequados às necessidades expressas das populações.

Assim:

Ao abrigo do disposto no n.º 2 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 59/76, de 23 de Janeiro:

Manda o Governo, pelos Ministros das Finanças, da Saúde e Adjunto, que o quadro de pessoal do Hospital de Pulido Valente, aprovado pela Portaria n.º 1277/95, de 27 de Outubro, seja alterado pelo quadro anexo à presente portaria, de que faz parte integrante.

Presidência do Conselho de Ministros e Ministérios das Finanças e da Saúde.

Assinada em 30 de Outubro de 1996.

Pelo Ministro das Finanças, *Maria Manuela de Brito Arcanjo Marques da Costa*, Secretária de Estado do Orçamento. — Pela Ministra da Saúde, *José Eduardo Arcos Gomes dos Reis*, Secretário de Estado da Saúde. — Pelo Ministro Adjunto, *Fausto de Sousa Correia*, Secretário de Estado da Administração Pública.

QUADRO DE PESSOAL DO HOSPITAL DE PULIDO VALENTE

Grupos de pessoal	Nível	Área funcional	Carreira	Categoria	Número de lugares
.....