

**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
.....	...	.....	.....	.....	...