

## S.R. DA EDUCAÇÃO E ASSUNTOS SOCIAIS

### Despacho Normativo Nº 37/1997 de 30 de Janeiro

Incumbe ao Estado, às Regiões Autónomas e Autarquias proteger o utente os respectivos serviços, tanto mais que a relação estabelecida se conforma com uma relação de consumidor.

Os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos, pelos Organismos de Administração Pública estão sujeitos às mesmas regras que disciplinam as relações de consumo entre privados.

De entre as medidas de carácter geral de relacionamento entre a Administração e o utente, neste caso encarado como consumidor, encontra-se o livro de reclamações, que passa, doravante, a ser obrigatório em todos os locais de atendimento de utentes do Serviço Regional de Saúde.

Assim, ao abrigo da alínea g), n.º 1, do artigo 229.º da Constituição. determino o seguinte:

1. Sem prejuízo do Despacho Normativo n.º 53/91, de 19 de Março, todos os serviços dependentes da Direcção Regional de Saúde ficam obrigados, a partir de 1 de Fevereiro de 1997, a possuir livro de reclamações nos locais onde seja efectuado atendimento ao público, devendo a sua existência ser divulgada aos utentes de forma visível.
2. O livro de reclamações referido só pode ser utilizado depois de autenticado mediante o preenchimento dos termos de abertura e encerramento, a rubrica das folhas e a sua numeração.
3. No termo abertura deve fazer-se menção do número de ordem e do destino do livro, bem como do serviço a que pertence.
4. No termo de encerramento deve mencionar-se o número de folhas do livro e a rubrica usada.
5. A autenticação do livro de reclamações compete ao dirigente máximo do serviço.
6. Das reclamações exaradas no livro, bem como quaisquer outras que incidam sobre o funcionamento do serviço, devem de imediato ser dado conhecimento aos respectivos órgãos de gestão e ser remetida cópia à Direcção Regional de Saúde, no prazo de cinco dias úteis após terem ido lavradas.

No prazo acima referido, os serviços podem adoptar medidas rectificativas das situações objecto de reclamação, devendo, neste caso, comunicá-las conjuntamente com a respectiva reclamação.

Serão realizadas auditorias nos termos da lei, se for caso disso.

O reclamante deverá ser sempre informado da decisão que recai sobre a reclamação apresentada, dentro dos prazos previstos no Código de Procedimento Administrativo.

O modelo de livro de reclamações é o adoptado a nível nacional.

2 de Janeiro de 1997. - O Secretário Regional da Educação e Assuntos Sociais, *José Gabriel do Álamo Meneses*.