

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA

Despacho n.º 13200/2016

No uso das competências legalmente determinadas, designadamente o disposto na alínea o) do n.º 1 do artigo n.º 92 da Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro (Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior), conjugado com o disposto na alínea o) do n.º 1 do artigo 26.º dos Estatutos do Instituto Politécnico de Lisboa, publicados pelo Despacho normativo n.º 20/2009, de 21 de maio, alterado pelo Despacho normativo n.º 16/2014, de 10 de novembro, ouvido o Conselho Permanente deste Instituto, aprovo o Regulamento do Tratamento das Reclamações do Instituto Politécnico de Lisboa, que é publicado em anexo ao presente despacho.

19 de outubro de 2016. — O Presidente do Instituto Politécnico de Lisboa, *Prof. Doutor Elmano da Fonseca Margato*.

ANEXO

Regulamento do Tratamento das Reclamações do Instituto Politécnico de Lisboa

Preâmbulo

Com a aprovação do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/200, de 13 de março, e 72-A/2010, de 18 de junho, que definiu os princípios gerais de ação a que devem obedecer os serviços e organismos da Administração Pública na sua atuação face ao cidadão, e reuniu de uma forma sistematizada as normas vigentes no contexto da modernização administrativa, foi dado um passo decisivo na consolidação das políticas públicas de modernização da Administração Pública e, em particular, dos seus serviços de atendimento ao público. O desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação que transforma a realidade social e económica, em que se insere a própria Administração Pública, suscitou uma revisão legislativa das matérias abrangidas pelo referido Decreto-Lei, e nessa medida, o Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril.

O presente regulamento articula o disposto no Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/200, de 13 de março, 72-A/2010, de 18 de junho e 73/2014, de 13 de maio, com o disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, relativo ao livro de reclamações, procurando regular o tratamento das reclamações apresentadas no Instituto Politécnico de Lisboa (IPL).

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

Objeto e âmbito de aplicação

1 — O presente regulamento disciplina os procedimentos no tratamento das reclamações apresentadas no Instituto Politécnico de Lisboa (IPL).

2 — Institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações nos Serviços da Presidência do IPL e respetivas unidades orgânicas, e disciplina o modo de tratamento das reclamações apresentadas.

Artigo 2.º

Aplicação

O presente regulamento aplica-se aos Serviços da Presidência do IPL e a todas as unidades orgânicas que o compõem.

CAPÍTULO II

Do livro de reclamações e do procedimento

Artigo 3.º

Livro de reclamações

1 — O IPL possui, nos termos da lei, Livro de Reclamações, nos Serviços da Presidência, bem como em todas as unidades orgânicas que o compõem.

2 — O livro de reclamações referido no número anterior apenas poderá ser utilizado depois de devidamente autenticado, mediante o

preenchimento dos termos de abertura e encerramento, rubrica das folhas e sua numeração.

a) No termo de abertura deve fazer-se menção do número de ordem;

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

3 — A autenticação do livro de reclamações compete ao Presidente do IPL, que a delega nos Presidentes/Diretores (as) das unidades orgânicas, em exercício de funções à data de abertura do livro.

Artigo 4.º

Obrigações do prestador de serviços

1 — O prestador de serviços é obrigado é:

a) Possuir o livro de reclamações;

b) Facultar imediata e gratuitamente ao utente o livro de reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado;

c) Afixar, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis, um letreiro com a seguinte informação: «Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações»;

d) Manter, por um período mínimo de três anos, um arquivo organizado dos livros de reclamações que tenha encerrado.

2 — O prestador de serviços não pode, em caso algum, negar a apresentação do livro de reclamações ao utente.

3 — Não pode o prestador de serviços condicionar a apresentação do livro de reclamações, à necessidade de identificação do utente.

4 — Quando o livro de reclamações não for imediatamente facultado ao utente, este pode requerer a presença da autoridade policial a fim de remover essa recusa ou de que essa autoridade tome nota da ocorrência e a faça chegar à entidade competente para a fiscalização.

5 — O letreiro referido na alínea c) do n.º 1, deve conter ainda, em caracteres facilmente legíveis, a identificação completa e a morada.

Artigo 5.º

Formulação da reclamação

A reclamação é formulada através do preenchimento da folha de reclamação, na qual o utente descreve de forma clara e completa os factos que a motivam e insere os elementos relativos à sua identificação.

Artigo 6.º

Procedimento de tratamento das reclamações

1 — Após o preenchimento da folha de reclamação, o funcionário responsável pela receção da reclamação, deve destacar do livro de reclamações as últimas três vias, entregando ao reclamante a via verde, e guardando as vias azul e amarela para posterior envio às entidades respetivas. O original da reclamação (1.ª via) deve permanecer no livro de reclamações.

2 — Para efeito de contabilização dos prazos previstos nos n.os seguintes, não se inclui na contagem de prazos o dia de formalização da reclamação, iniciando-se a contagem no seu dia útil seguinte.

3 — A resposta à reclamação deve ser enviada ao reclamante no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, devendo mencionar, nos casos aplicáveis, as medidas corretivas adotadas.

4 — Nos casos em que não seja possível responder ao reclamante no prazo estabelecido, deve o mesmo ser informado do estado do processo dentro do prazo definido no número anterior.

5 — A cópia azul da reclamação deve ser enviada aos Serviços da Presidência do IPL, dirigida ao Sr. Presidente do IPL juntamente com cópia da resposta enviada ao reclamante, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados a partir da data da reclamação.

6 — Nos casos previstos no n.º 4 deve ser enviada aos Serviços da Presidência do IPL a cópia azul da reclamação, bem como cópia da informação enviada ao reclamante, dentro dos prazos estabelecidos, sendo posteriormente enviada cópia da resposta à reclamação no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data da referida resposta.

7 — A cópia amarela da reclamação deve ser enviada diretamente para a AMA, I. P. (Agência para a Modernização Administrativa), acompanhada da resposta à reclamação enviada ao reclamante, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da data da reclamação.

8 — Deverá ser enviada aos Serviços da Presidência do IPL cópia da comunicação enviada à AMA, I. P., no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data da reclamação.

9 — Às reclamações apresentadas relativas à Presidência e aos Serviços da Presidência do IPL, ou à presidência/direção das unidades orgânicas, o procedimento a adotar será o descrito nos n.ºs 3 e 6 do artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, 72-A/2010, de 18 de junho e 73/2014, de 13 de maio.

10 — Os Serviços da Presidência do IPL procedem ao registo das reclamações apresentadas nesses serviços, bem como das apresentadas nas unidades orgânicas.

11 — No cumprimento do disposto no Despacho n.º 11809/2009, de 15 de maio, e de modo a garantir o necessário controlo da legalidade por parte do Gabinete do Ministro do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, os Serviços da Presidência do IPL enviam ao referido Gabinete um apuramento anual das reclamações apresentadas, até ao final do mês de janeiro do ano seguinte ao ano a que reportam as reclamações, mediante o preenchimento do quadro mencionado no Despacho.

CAPÍTULO III

Disposições Finais

Artigo 7.º

Entrada em vigor e produção de efeitos O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

209956095

INSTITUTO POLITÉCNICO DE SETÚBAL

Despacho (extrato) n.º 13201/2016

Por despacho de 20 de setembro de 2016, do presidente do Instituto Politécnico de Setúbal:

Célia de Jesus Fialho Quintas — autorizado o contrato de trabalho em funções públicas a termo resolutivo certo, como professora adjunta convidada, em regime de tempo integral, para exercer funções na Escola Superior de Ciências Empresariais deste Instituto Politécnico, pelo período de 20/09/2016 a 19/09/2017, com a remuneração mensal de 2 018,76 €, correspondente ao escalão 1, índice 185.

Maria de Lurdes Silva Simões Ferreira — autorizado o contrato de trabalho em funções públicas a termo resolutivo certo, como assistente convidada, em regime de tempo parcial a 50 %, para exercer funções na Escola Superior de Ciências Empresariais deste Instituto Politécnico, pelo período de 21/09/2016 a 18/03/2017, com a remuneração mensal de 545,61 €, correspondente ao escalão 1, índice 100.

Sérgio Filipe Jacob Guerreiro Rebocho — autorizado o contrato de trabalho em funções públicas a termo resolutivo certo, como assistente convidado, em regime de tempo parcial a 50 %, para exercer funções na Escola Superior de Ciências Empresariais deste Instituto Politécnico, pelo período de 21/09/2016 a 18/03/2017, com a remuneração mensal de 545,61 €, correspondente ao escalão 1, índice 100.

19 de outubro de 2016. — A Administradora, *Dr.ª Lurdes Pedro*.
209959238



PARTE G

CENTRO HOSPITALAR DE LEIRIA, E. P. E.

Deliberação (extrato) n.º 1682/2016

Por deliberação do Conselho de Administração do Centro Hospitalar de Leiria, E. P. E., de 14 de setembro de 2016, foi à Dr.ª Olívia Andril de Matos, assistente graduada do mapa de pessoal deste centro hospitalar, autorizada a acumulação de funções públicas, funções docentes, na Escola Superior de Saúde — Instituto Politécnico de Leiria, no período de 14 de setembro de 2016 a 13 de setembro de 2017.

21 de outubro de 2016. — O Vogal Executivo, *Licínio Oliveira de Carvalho*.

209960217

CENTRO HOSPITALAR LISBOA NORTE, E. P. E.

Despacho (extrato) n.º 13202/2016

Por Despacho do Presidente do Conselho de Administração do Centro Hospitalar Lisboa Norte, E. P. E., de 9 de agosto de 2016, nos termos e ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 23.º da Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, foi autorizada à Técnica Coordenadora de Análises Clínicas, Bela Cristina Correia Ferreira, a acumulação de funções na Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa.

20 de outubro de 2016. — A Diretora do Serviço de Recursos Humanos, *Ana Maria Correia Lopes*.

209956208

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE CASTELO BRANCO, E. P. E.

Deliberação (extrato) n.º 1683/2016

Por deliberação de 20 de setembro de 2016, do Conselho de Administração da ULS-Castelo Branco, E. P. E.:

Autorizada a dispensa de prestação de serviço de urgência, à Dra. Aida Maria Guerreiro Paulino, Assistente Graduada de Cirurgia Geral, a partir de 1 de novembro de 2016, de acordo com o n.º 8, do artigo 31.º do Decreto-Lei n.º 73/90, de 6 de março, sucessivamente alterado e Circular Informativa n.º 6/2010, da ACSS, de 6 de junho. (Isento de fiscalização prévia do Tribunal de Contas)

18 de outubro de 2016. — O Presidente do Conselho de Administração, *Dr. António Vieira Pires*.

209957245

Deliberação (extrato) n.º 1684/2016

Por deliberação de 30 de setembro de 2016, do Conselho de Administração da ULS-Castelo Branco, E. P. E.:

Autorizada a dispensa de prestação de serviço de urgência, ao Dr. Luís Carlos Oliveira Tavares, Assistente Graduado de Anestesiologia, a partir de 1 de novembro de 2016, de acordo com o n.º 8, do artigo 31.º do Decreto-Lei n.º 73/90, de 6 de março, sucessivamente alterado e Circular Informativa n.º 6/2010, da ACSS, de 6 de junho. (Isento de fiscalização prévia do Tribunal de Contas.)

19 de outubro de 2016. — O Presidente do Conselho de Administração, *Dr. António Vieira Pires*.

209957294