NORMA DE EXECUÇÃO PERMANENTE

TÍTULO: Administração da Justiça e Disciplina

ASSUNTO: LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. FINALIDADE

A presente NEP destina-se a todas as Unidades, Estabelecimentos e Órgãos ou outros departamentos do Exército onde seja efectuado atendimento de público, com a finalidade de uniformizar os procedimentos, no Exército, relativamente à aplicação da legislação em vigor sobre o uso do "Livro de Reclamações", nos serviços ou departamentos onde seja efectuado atendimento de público.

2. ÂMBITO

a. Esta Norma de Execução Permanente (NEP) aplica-se no âmbito da "AUTORIDADE TÉCNICA" do AGE, originada nas estrutura competente do Comando de Pessoal (Cmd Pess) (ver Artigo 12.º do Decreto Regulamentar n.º 74/2007 de 2 de Julho, Capítulo II). Decorre da Lei Orgânica do Exército, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 61/2006, de 21 Março, que estabelece que o Comando de Pessoal é órgão central de administração e direcção (OCAD), cabendo-lhe assegurar a superintendência e a execução em áreas ou actividades específicas essenciais.

b. De acordo com o disposto pelo Artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99 e pela Resolução n.º 189/96, os serviços e organismos da Administração Pública passaram a ficar obrigados a adoptar o "Livro de Reclamações", em todos os locais onde seja feito o atendimento de público.

c. As Forças Armadas inserem-se na administração directa do Estado, através do Ministério da Defesa Nacional, estando os seus organismos e serviços integrados no conceito amplo de "função pública" (cf. conjugadamente, Artigo 35.°, da Lei n.º 29/82 (LDN) e Artigo 1°, da Lei n.º 111/91 (LOBOFA).

d. A presente NEP revoga a circular da DJD n.º 3/2001 de 16Out01 que deverá ser destruída.

3. EXECUÇÃO

a. O Exército, enquanto Ramo das Forças Armadas, encontra-se subordinado ao regime legal atrás citado, estando, por conseguinte, obrigado a adoptar o "Livro de Reclamações", em todos os seus serviços ou departamentos onde seja efectuado atendimento de público. No intuito de uniformizar procedimentos neste domínio, foi determinado, por despacho de 16Out01 do General CEME, o seguinte:

(1) Todas as U/E/O onde seja efectuado atendimento de público devem passar a dispor de «Livro de Reclamações» – de modelo oficial – devendo a sua existência ser divulgada ao público de forma visível.

(2) No manuseamento do "Livro de Reclamações" deverá observar-se o disposto no Artigo 38.° do citado Decreto-Lei n.º 135/99 e nos números 4, 5 e 6 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, com as seguintes adaptações:

(a) A autenticação do «Livro de Reclamações» competirá ao Comandante, Director ou Chefe, da U/E/O.

(b) A cópia azul da reclamação deve ser enviada ao Gabinete do CEME, pela U/E/O reclamada, através do canal hierárquico em que se encontre inserida, acompanhada de informação sobre a reclamação, onde constem as medidas correctivas eventualmente adoptadas.

(c) A cópia amarela da reclamação deve ser enviada directamente à "**Direcção-Geral da Administração e do Emprego Público**", pela U/E/O reclamada, acompanhada da informação referida no número anterior e de cópia da resposta dada ao reclamante, nos termos do que é estipulado no ponto seguinte.

(d) Independentemente da fase de tramitação em que se encontrem as reclamações, cabe a cada U/E/O reclamada dar resposta ao reclamante, no prazo máximo de 15 dias, acompanhada da devida justificação, bem como de indicação das medidas já tomadas ou a tomar, se for caso disso.

b. Os diplomas referenciados em 4.a., 4.b., 4.c. e 4.d., embora não se apliquem aos serviços e organismos da Administração Pública a que se refere o Decreto-Lei n.º 135/99, enumeram-se a título informativo por conterem matéria de interesse, designadamente sobre o modelo do livro de reclamações e alterações à Portaria a que se refere o n.º 8 do Artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99.

4. REFERÊNCIAS

a. Portaria n.º 70/2008 de 23 de Janeiro dos Ministérios da Administração Pública e da Economia e Inovação (Altera a Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro, que aprova o modelo, edição, preço, fornecimento e distribuição do livro de reclamações a ser disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro;

b. Decreto-Lei n.º 371/2007 de 6 de Novembro do Ministério da Economia e da Inovação (Primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, estabelecendo a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos onde se forneçam bens e se prestem serviços aos consumidores);

c. Portaria n.º 1288/2005 de 15 de Dezembro dos Ministérios da Administração Pública e da Economia e Inovação (Aprova o modelo, edição, preço, fornecimento e distribuição do livro de reclamações a ser disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro);

d. Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de Setembro do Ministério da Economia e da Inovação (Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral);

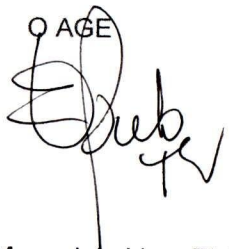
e. Decreto-Lei n.º 135/99 de 2 de Abril da Presidência do Conselho de Ministros (Define os princípios gerais de acção a que devem obedecer os serviços e organismos da Administração Pública na sua

actuação face ao cidadão, bem como reúne de uma forma sistematizada as normas vigentes no contexto da modernização administrativa);

f. Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96 da Presidência do Conselho de Ministros (Adopta medidas de modernização administrativa, designadamente institui o livro de reclamações com carácter obrigatório nos serviços e organismos da Administração Pública).

Aprovo

O AGE



Eduardo Manuel de Lima Pinto

TGEN

Autenticação

Documento Autêntico
Original assinado e arquivado no
Gabinete do Comando do Pessoal

José António Henriques Dinis

MGEN

DISTRIBUIÇÃO:

De acordo com o disposto na NEP AGE.004 (DISTRIBUIÇÃO DAS NEP DO AGE).