

**CIRCULAR
NORMATIVA**

**Para conhecimento de todos os serviços e
organismos dependentes do Ministério da Saúde**

N.º 03/2018/DIRP

DATA 26/10/2018

ASSUNTO: Livro de Reclamações – Envio de cópia das reclamações para a tutela.

De acordo com o estabelecido na Portaria n.º 355/97, de 27 de maio, que aprova o modelo do livro de reclamações a que se refere o n.º 12 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, de 28 de novembro, da reclamação exarada é entregue uma cópia ao reclamante e as duas restantes são enviadas, no prazo de cinco dias úteis, aos gabinetes dos membros do Governo que tutelam o serviço ou organismo e a Administração Pública, respetivamente.

A maioria das instituições pertencentes ao Ministério da Saúde envia diariamente os duplicados das exposições efetuadas pelos utentes nos Livros de Reclamações e das respostas que lhes são dadas, para conhecimento da tutela. Em 2017, entraram nesta Secretaria-Geral 85.165 duplicados de exposições e respetivas respostas, perfazendo uma média mensal de 7.097 documentos.

Atendendo ao elevado custo de circulação e arquivo dos duplicados das exposições e das respostas, não só em termos de recursos humanos e financeiros, mas também ambientais, determina esta Secretaria-Geral que todas as entidades do âmbito do Ministério da Saúde deverão enviar as cópias das exposições e das respostas, digitalizadas, através de correio eletrónico, para o seguinte endereço livro.reclamacoes.ms@sg.min-saude.pt, adicionando, no corpo da mensagem, data da exposição e nome do exponente.

Estas orientações entram imediatamente em vigor, agradecendo esta Secretaria-Geral a colaboração das instituições do Ministério da Saúde.

A Secretária-Geral

Sandra Cavaca