

**RECLAMAÇÕES NOS TERMOS DA R.C.M. Nº 189/96 DE 28/11 ALTERAÇÃO ÀS INSTRUÇÕES**

**Ofício-Circulado 80034/99, de 09/08 - Direcção de Serviços de Planeamento e Estatística  
RECLAMAÇÕES NOS TERMOS DA R.C.M. Nº 189/96 DE 28/11 ALTERAÇÃO ÀS INSTRUÇÕES**

1. Encarrega-me o Exmo Senhor Director-Geral dos Impostos de comunicar que o ponto 10 das Instruções do Livro de Reclamações, por si aprovadas em 13 de Novembro de 1997, é alterado em conformidade com o nº 5 do artº 38º do DL 135/99 de 22 de Abril:

*"10. No caso da RF e TFP, remeter à DF da competência a via azul da reclamação, a informação, meios de prova (caso a unidade orgânica ache conveniente fazê-lo) e informação das medidas de rectificação da situação. No caso das DF e Serviços Centrais, remeter a mesma via à Direcção de Serviços de Planeamento e Estatística. A via amarela, em qualquer dos casos, deverá ser enviada directamente ao Secretariado para a Modernização Administrativa, sito na Rua Almeida Brandão, 7, 1200-602 Lisboa, acompanhada da informação sobre a reclamação e do ofício enviado ao reclamante, no prazo máximo de 15 dias, por força do nº 5 do artº 38º do DL 135/99 de 22 de Abril (Ofício-Circulado nº 16/98, de 24 de Julho, do SMA)."*

2. A comunicação a fazer ao reclamante, nos termos da parte final do parágrafo inferior, deverá ser efectuada nos termos seguintes, sem prejuízo, naturalmente, de outros esclarecimentos que entenda prestar:

*Em referência à reclamação apresentada neste Serviço em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, informo V. Exa que a mesma foi enviada aos Serviços Centrais desta Direcção-Geral, para efeitos de apreciação e eventual accionamento das medidas correctivas consideradas necessárias. Os resultados da análise e posterior decisão final que a este respeito venha a ser proferida, visando a melhoria da qualidade dos serviços prestados, ser-lhe-ão oportunamente comunicados*

3. Nestas circunstâncias e face a esta alteração, deverão os Serviços, após o envio do ofício ao reclamante, anexar cópia deste à via amarela para envio directo ao Secretariado para a Modernização Administrativa, no prazo máximo de 15 dias.

O DIRECTOR DE SERVIÇOS

Fernando Lomba