

**ASSUNTO: Não existência de dois exemplares do livro de reclamações nos termos da RCM 189/96, aprovado pela Portaria n.º 355/97, de 28/05, em uso no mesmo Serviço de Finanças.  
Encerramento dos livros utilizados nas Tesourarias da Fazenda Pública.**

Tendo em atenção as alterações ocorridas, desde 13/11/1997, data em que foram aprovadas (por despacho do Senhor Director Geral dos Impostos) as instruções que regulam os procedimentos inerentes à autenticação do livro referido em epígrafe, na orgânica dos serviços periféricos da DGCI, sobretudo as motivadas pela transformação das Tesourarias da Fazenda Pública em secções de tesouraria dos serviços de finanças<sup>(1)</sup>, foi considerado oportuno informar os serviços de que:

1. nos serviços de finanças, exceptuando aqueles em que exista mais de um local onde seja efectuado atendimento ao público, apenas deve ser utilizado um exemplar do livro destinado a formalizar as reclamações sobre o assunto supra identificado.
2. os responsáveis pelos serviços de finanças não abrangidos pela excepção referida no número anterior (ou seja, os serviços em que existe apenas um local onde é efectuado atendimento ao público) devem diligenciar no sentido de ser efectuado o encerramento do exemplar do livro usado para reclamar, autonomamente, contra procedimentos incumbidos e / ou relacionadas com factos ocorridos nas respectivas Tesourarias da Fazenda Pública, actuais secções de tesouraria.
3. os responsáveis pelos serviços periféricos locais da DGCI devem aprovar, divulgar e implementar os procedimentos considerados necessários e suficientes para cumprimento integral do determinado nas instruções vigentes, designadamente no que concerne à:
  - a) permanente disponibilidade do livro em causa para o contribuinte apresentar as reclamações que entenda (conf. ponto 4 das mencionadas instruções – aprovadas em 13/11/1997);
  - b) garantia da não intervenção na livre expressão do reclamante (conf. ponto 5 das ditas instruções);
  - c) análise, confirmação e sancionamento, ou elaboração de informação circunstanciada sobre os actos que motivaram a reclamação, pelo responsável pelo serviço reclamado com indicação, sempre que possível, das medidas rectificativas tomadas e / ou das diligências desenvolvidas para esse efeito (conf. ponto 9 das citadas instruções);
  - d) visualização do texto da reclamação – para verificar a coerência e clareza do seu conteúdo e o seu completo preenchimento (incluindo a legibilidade de todas as vias) – à entrega do duplicado ao reclamante e ao controlo das reclamações entradas, analisadas e enviadas a instâncias superiores, bem como da comunicação a fazer ao reclamante, nos moldes determinados, sem prejuízo de outros esclarecimentos que considere dever prestar (conf. pontos 6 a 8 das identificadas instruções e Ofício. - Circulado n.º 80034, de 09/08/1999, da DSPE).
4. foi publicado recentemente – no DR, II Série, n.º 74, de 13/04/2006 (fls. 5601) – o Despacho n.º 8474/2006 (2.ª Série) do Senhor Director Geral dos Impostos, pelo qual foi delegada, com possibilidade de subdelegação, nos Senhores Subdirectores Gerais e nos Senhores Directores de Finanças, a competência para autenticação do livro destinado a formalizar as reclamações em causa.

Com os melhores cumprimentos

O Subdirector Geral

---

(JOSÉ HERMÍNIO P. R. RAÍNHA)

<sup>(1)</sup> - Pelo art.º 18.º do D. L. n.º 366/99, de 18/09, na redacção dada pelo D.L. n.º237/2004, de 18/12. A referida secção de tesouraria foi designada , no art.º 39.º da portaria n.º 257/2005, de 16/03, por secção de cobrança.