



JORNAL OFICIAL

II SÉRIE – NÚMERO 85
TERÇA-FEIRA, 6 DE MAIO DE 2008

ÍNDICE:

PRESIDÊNCIA DO GOVERNO

Despacho

SECRETÁRIO REGIONAL DA PRESIDÊNCIA

Portaria

Despachos

Página 3573

PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL DOS AÇORES

GABINETE DE EDIÇÃO DO JORNAL OFICIAL

Endereço electrónico: <http://jo.azores.gov.pt>

Correio electrónico: gejo@azores.gov.pt



SECRETARIA REGIONAL DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA

Portaria

Despacho

Despacho (Extracto)

Direcção Regional da Educação

SECRETARIAS REGIONAIS DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA E DOS ASSUNTOS SOCIAIS

Despacho

SECRETARIA REGIONAL DOS ASSUNTOS SOCIAIS

Rectificação

Direcção Regional da Saúde

Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social

SECRETARIA REGIONAL DA AGRICULTURA E FLORESTAS

Direcção Regional dos Recursos Florestais

SUBSECRETÁRIO REGIONAL DAS PESCAS

Direcção Regional das Pescas

CÂMARA MUNICIPAL DE PRAIA DA VITÓRIA

Regulamento

**PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL DOS AÇORES**

Despacho n.º 424/2008 de 6 de Maio de 2008

Considerando o requerimento apresentado pelo técnico profissional especialista principal – Francisco José Meneses Rocha, do quadro de pessoal da Secretaria Regional da Economia, do serviço da Ilha da Terceira, com vista à concessão de equiparação a bolseiro fora do País, pelo período compreendido entre 15 de Abril e 29 de Junho de 2008, e com dispensa total do exercício de funções, por forma a poder realizar o trabalho, de carácter cultural, apoiado pela Fundação Oriente, intitulado “Levantamento dos Sítios Fortificados em Timor Leste”;

Considerando que o trabalho a realizar traduz-se num levantamento de vestígios arquitectónicos que se encontram perdidos em cumes de montanhas e em outros locais de difícil acesso, referentes a antigas fortificações militares erigidas pelos portugueses durante o período em que administraram o território;

Considerando, assim, o elevado interesse científico e cultural que o projecto encerra, e que permitirá contribuir para um melhor conhecimento do passado histórico do País, e que compreende a realização de várias reuniões e seminários temáticos;

Considerando, neste termos, que o trabalho a realizar reveste interesse público;

Considerando, para mais, que este estudo é uma continuação de um trabalho realizado o ano passado, com a participação do referido funcionário, por ser um bom conhecedor do interior de Timor-Leste, da língua e das idiosincrasias das próprias populações locais, bem como da geografia e geologia, pelos trabalhos de pesquisa que realizou para o Observatório Vulcanológico e Geotérmico dos Açores, no levantamento de coordenadas e análise dos solos;

Considerando, por conseguinte, que constitui uma oportunidade para o funcionário dar continuidade ao seu trabalho de pesquisa;

Considerando o parecer favorável da Secretaria Regional da Economia, unidade orgânica do funcionário;

Considerando, por último, tratar-se de um projecto de âmbito cultural;

Assim, ao abrigo da alínea cc) do artigo 60.º, do Estatuto Político-Administrativo da Região Autónoma dos Açores, e da alínea e) do n.º 6 do artigo 5.º, do Decreto Regulamentar Regional n.º 38-A/2004/A, de 11 de Dezembro, na redacção dada pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 19/2006/A, de 5 de Junho, em conjugação com o preceituado no Decreto-Lei n.º 282/89, de 23 de Agosto, decido:

**JORNAL OFICIAL**

1 - Conceder a equiparação a bolseiro fora do País, ao técnico profissional especialista principal – Francisco José Meneses Rocha, do quadro de pessoal da Secretaria Regional da Economia, do serviço da Ilha da Terceira, para a realização de um trabalho inserido no projecto cultural – “Levantamento dos Sítios Fortificados em Timor Leste”, apoiado pela Fundação Oriente.

2 - A equiparação a bolseiro abrange o período de 15 de Abril a 29 de Junho de 2008.

3 - Durante o período referido no número anterior, o funcionário é dispensado do exercício total das respectivas funções, sem prejuízo das regalias inerentes ao seu efectivo desempenho.

4 - O presente despacho produz efeitos imediatos.

14 de Abril de 2008. - O Presidente do Governo Regional, *Carlos Manuel Martins do Vale César*.

SECRETÁRIO REGIONAL DA PRESIDÊNCIA**Portaria n.º 255/2008 de 6 de Maio de 2008**

Manda o Governo da Região Autónoma dos Açores, através do Secretário Regional da Presidência, ao abrigo do disposto dos artigos 10.º e 11.º do Decreto Legislativo Regional 22/2006/A de 9 de Junho atribuir à Fábrica da Igreja Paroquial da Santíssima Trindade, proprietária do semanário “ O Dever” um subsídio de € 3.550,60 (três mil, quinhentos e cinquenta euros e sessenta cêntimos) relativo a incentivos à Difusão Informativa.

O referido subsídios será processado por conta da dotação inscrita no Plano de 2008 da Presidência do Governo, Programa 06, Apoio aos Média, Projecto 06.01, Promedia, Código 04.07.01, Instituições sem Fins Lucrativos.

22 de Abril de 2008. – O Secretário Regional da Presidência, *Vasco Ilídio Alves Cordeiro*.

SECRETÁRIO REGIONAL DA PRESIDÊNCIA**Despacho n.º 425/2008 de 6 de Maio de 2008**

Solicitado apoio financeiro por Luis Manuel Viera de Andrade, Pró-Reitor para a Mobilidade e Cooperação, da Universidade dos Açores, para que se possa deslocar a Roma para participar na Conferência Internacional subordinada ao tema “ The Brussels Pact and its Legacy : a reassessment of European security and defence issues on its sistieith anniversary”, a qual terá lugar na Universidade de Roma, de 6 a 8 de Março de 2008;

**JORNAL OFICIAL**

Considerando que os temas da Conferência e a participação da Região, através da Universidade dos Açores, são de relevante interesse público regional;

Considerando, finalmente, que o pedido foi feito em tempo e que as despesas estão devidamente fundamentadas;

Assim, determino a concessão de um apoio de € 1.200,00 (mil e duzentos euros) a Luis Manuel Viera de Andrade, Pró-Reitor para a Mobilidade e Cooperação, da Universidade dos Açores, destinado a apoiar as despesas com passagem de ida e volta Ponta Delgada/Lisboa/Roma, propina de inscrição e estadia, o qual deverá ser processado por conta da dotação inscrita no Orçamento da Região Autónoma dos Açores para 2008 – Capítulo 02, Divisão 01, Código 04.08.02.

26 de Fevereiro de 2008. - O Secretário Regional da Presidência, *Vasco Ilídio Alves Cordeiro*.

SECRETÁRIO REGIONAL DA PRESIDÊNCIA**Despacho n.º 426/2008 de 6 de Maio de 2008**

Solicitado apoio financeiro Emílio Miguel Alves Leal e Daniela Soares de Sousa, alunos da Escola Superior de Enfermagem de Angra do Heroísmo, para apoio à realização do Estágio Profissional em Cabo Verde, por um período de três meses, com a finalidade de identificar as Políticas de Saúde e Estrutura Orgânica do Sistema de Saúde daquele arquipélago, bem como prestar cuidados de enfermagem nas áreas de intervenção primária e diferenciada;

Considerando que as áreas em que o estágio será realizado, são de relevante interesse público regional;

Considerando, finalmente, que o pedido foi feito em tempo e que as despesas estão devidamente fundamentadas;

1- Determino a concessão de um apoio de €1.000,00 (mil euros) a Luis Miguel Alves Leal e de um apoio de € 1.000,00 (mil euros) a Daniela Soares de Sousa destinados a apoiar as despesas com o alojamento e alimentação desses estudantes, o qual deverá ser processado por conta da dotação inscrita no Orçamento do Gabinete do Secretário Regional da Presidência para 2008.

7 de Março de 2008. – O Secretário Regional da Presidência, *Vasco Ilídio Alves Cordeiro*.

**JORNAL OFICIAL****S.R. DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA**
Portaria n.º 256/2008 de 6 de Maio de 2008

Nos termos do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 18.º do Decreto Legislativo Regional n.º 30/2007/A, de 27 de Dezembro, manda o Governo da Região Autónoma dos Açores, através do Secretário Regional da Educação e Ciência, transferir a verba de € 15.000,00 (quinze mil euros) inserida no Plano 2008, programa 03 – trabalho e formação profissional - projecto 03 - Intervenção Específica em Rabo de Peixe, para o Fundo Regional do Emprego, destinando-se a mesma ao pagamento das despesas relacionadas com o Mercado Social de Emprego de Rabo de Peixe.

9 de Abril de 2006. - O Secretário Regional da Educação e Ciência, *José Gabriel do Álamo Meneses*.

S.R. DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA
Despacho n.º 427/2008 de 6 de Maio de 2008

Nos termos do n.º 3 do artigo 95.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 2/2007/A, de 30 de Janeiro, nomeio por um período de um ano e a tempo parcial, no cargo de vogal do conselho de administração do Fundo Regional do Emprego, a licenciada Leonor da Conceição de Almeida Rocha Silva, técnica superior assessora principal do quadro de pessoal da Direcção Regional do Trabalho e Qualificação Profissional.

A presente nomeação produz efeitos a partir de 1 de Abril de 2008.

31 de Março de 2008. - O Secretário Regional da Educação e Ciência, *José Gabriel do Álamo Meneses*.

S.R. DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA, S.R. DOS ASSUNTOS SOCIAIS
Despacho n.º 428/2008 de 6 de Maio de 2008

O STAD – Sindicato dos Trabalhadores de Serviços de Portaria, Vigilância, Limpeza, Domésticas e Actividades Diversas, comunicou, mediante aviso prévio, que em todos os locais de trabalho da empresa I.S.S. – Facility Services – Gestão e Manutenção de Edifícios Lda., os trabalhadores farão greve das 00H00 às 24H00, do dia 29 de Abril de 2008.

**JORNAL OFICIAL**

Nos locais de trabalho abrangidos, compreendem-se os trabalhadores afectos à prestação de serviços de limpeza no Hospital do Divino Espírito Santo, E.P.E. (Ponta Delgada) e Hospital do Santo Espírito, E.P.E. (Angra do Heroísmo).

A prossecução da actividade nos estabelecimentos hospitalares, é insusceptível de desagregação atomística, de acordo com as categorias ou vínculos contratuais dos trabalhadores, sendo indispensável a prestação de trabalho que assegure a limpeza nas diversas áreas, nomeadamente internamento, urgência, bloco de partos, bloco operatório, medicina, enfermarias e salas de tratamento, de modo a que se encontrem nas condições necessárias ao funcionamento.

Com efeito, importa acautelar eventuais situações que possam colocar em risco a saúde e segurança dos utentes e profissionais de saúde, derivado do risco de contaminação e infecção hospitalares, relacionados com a falta de higiene e recolha de resíduos hospitalares potencialmente perigosos.

Por outro lado, os estabelecimentos hospitalares em questão não dispõem de equipamento e material de limpeza, nem têm recursos humanos alternativos que possam assegurar a higiene hospitalar.

De acordo com jurisprudência do Supremo Tribunal Administrativo, no caso de greve em empresa que preste serviços, nomeadamente de limpeza, a outra empresa ou estabelecimento que se destine à satisfação de necessidades sociais impreteríveis, se a paralisação provocada pela greve puser em causa a satisfação dessas necessidades, a obrigação de prestação de serviços mínimos também se aplica na situação de greve na empresa prestadora de serviços.

Os estabelecimentos hospitalares prestam serviços que, de acordo com o n.º 1 e a alínea b) do n.º 2, do artigo 598.º, do Código do Trabalho, se destinam à satisfação de necessidades sociais impreteríveis ligadas à salvaguarda do direito à vida e à protecção da saúde, constitucionalmente protegidos.

No exercício do direito de greve, é necessário salvaguardar outros direitos constitucionalmente protegidos, de acordo com o n.º 2 do artigo 18.º e o n.º 3 do artigo 57.º da Constituição, sob pena de irreversível afectação de alguns destes direitos.

Deste modo, o Sindicato que declarou a greve e os trabalhadores que a ela adiram, devem assegurar, durante a greve, a prestação de serviços mínimos indispensáveis para ocorrer à satisfação das necessidades sociais impreteríveis a cargo do estabelecimento hospitalar, de acordo com o n.º 1 do artigo 598.º do Código do Trabalho.

A definição de serviços mínimos indispensáveis para ocorrer à satisfação de necessidades sociais impreteríveis, é feita por diversos modos, designadamente por instrumento de regulamentação colectiva de trabalho ou por acordo com os representantes dos trabalhadores, conforme prevê o n.º 1 do artigo 599º do Código do Trabalho, circunstâncias que não se verificam na actual situação de greve.

**JORNAL OFICIAL**

Como tal, tendo em consideração a eventual necessidade de se definir os serviços mínimos em sede de negociação, o aviso prévio de greve que se realize em empresa ou estabelecimento que se destine à satisfação de necessidades sociais impreteríveis, deve conter uma proposta de serviços mínimos, de acordo com o n.º 3 do artigo 595.º do Código do Trabalho.

No aviso prévio formulado, o Sindicato propõe-se a assegurar como serviços mínimos, os que respeitem à segurança e manutenção dos equipamentos que estejam afectos à execução dos serviços de limpeza.

Assim, em cumprimento do n.º 2 do artigo 599º do Código do Trabalho, os serviços competentes da Secretaria Regional da Educação e Ciência, promoveram uma reunião entre a I.S.S. – Facility Services – Gestão e Manutenção de Edifícios Lda e o STAD – Sindicato dos Trabalhadores de Serviços de Portaria, Vigilância, Limpeza, Domésticas e Actividades Diversas, tendo em vista a negociação dos serviços mínimos a prestar e os meios necessários para os assegurar, sem que tenha sido alcançado o acordo das partes.

Consentaneamente, a definição dos serviços mínimos e dos meios necessários para os assegurar, compete aos secretários regionais responsáveis pela área laboral e pelo sector de actividade em causa.

Os serviços de limpeza adequados a assegurar condições necessárias ao funcionamento dos estabelecimentos hospitalares abrangidos pelo aviso de greve, são os de recolha e remoção dos lixos sólidos e tóxicos, bem como a limpeza e desinfecção, nomeadamente nas áreas de internamento, urgência, bloco de partos, bloco operatório, medicina, enfermarias, salas de tratamento e instalações sanitárias.

Desta forma, tendo em consideração a duração da greve e a organização do trabalho nos referidos estabelecimentos hospitalares, o número de trabalhadores necessários à prestação dos serviços mínimos é determinado de acordo com um critério de proporcionalidade, tendo em conta os efectivos de trabalhadores de limpeza em situações normais de funcionamento.

Assim, nos termos das alíneas *t*) e *u*), do artigo 8.º e alínea *z*) do artigo 60.º, do Estatuto Político-Administrativo da Região Autónoma dos Açores, n.º 1, do artigo 4.º da Lei n.º 99/2003, de 27 de Agosto, n.º 1 e alínea *b*) do n.º 2, do artigo 598.º e n.º 3 do artigo 599.º do Código do Trabalho, alínea *b*), n.º 1, do artigo 3.º do Decreto Regulamentar Regional nº 2/2007/A, de 30 de Janeiro e alínea *b*), do artigo 3.º, do Decreto Regulamentar Regional n.º 17/2002/A, de 10 de Julho, determina-se:

1.º No período de greve abrangido pelo aviso prévio do STAD – Sindicato dos Trabalhadores de Serviços de Portaria, Vigilância, Limpeza, Domésticas e Actividades Diversas, a ocorrer das 00H00 às 00H24 horas do dia 29 de Abril de 2008, nos locais de trabalho da empresa I.S.S. – Facility Services – Gestão e Manutenção de Edifícios Lda., designadamente Hospital do Divino Espírito Santo, E.P.E. (Ponta Delgada) e Hospital do

**JORNAL OFICIAL**

Santo Espírito, E.P.E. (Angra do Heroísmo), o referido Sindicato e os trabalhadores que adiram à greve, devem assegurar a prestação dos serviços mínimos indispensáveis à recolha e remoção dos lixos sólidos e tóxicos, limpeza e desinfecção dos serviços de internamento, urgência, bloco de partos, bloco operatório, medicina, enfermarias e salas de tratamento, bem como das instalações sanitárias destes serviços.

2.º Os trabalhadores de limpeza necessários para assegurar os serviços mínimos referidos no número anterior, são os correspondentes a 40% do número de trabalhadores em condições normais de actividade no mesmo período.

3.º Nos termos do n.º 6 do artigo 599º do Código do Trabalho, os meios humanos que ficam adstritos à prestação de serviços mínimos são designados pelo Sindicato que declarou a greve até vinte e quatro horas antes do início do período de greve ou, se este o não fizer, deve a I.S.S. – Facility Services – Gestão e Manutenção de Edifícios Lda., proceder a essa designação.

4.º Transmita-se de imediato ao STAD – Sindicato dos Trabalhadores de Serviços de Portaria, Vigilância, Limpeza, Domésticas e Actividades Diversas e I.S.S. – Facility Services – Gestão e Manutenção de Edifícios Lda., para os efeitos do n.º 5 e n.º 6 do artigo 599.º do Código do Trabalho, bem como aos estabelecimentos hospitalares abrangidos.

24 de Abril de 2008. - O Secretário Regional da Educação e Ciência, *José Gabriel do Álamo de Meneses*. - O Secretário Regional dos Assuntos Sociais, *Domingos Manuel Cristiano Oliveira da Cunha*.

S.R. DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA**Extracto de Despacho n.º 709/2008 de 6 de Maio de 2008**

Por despacho de 10 de Abril de 2008, do Secretário Regional da Educação e Ciência:

Paula Maria Baptista da Luz, Chefe de Divisão da Educação Pré-Escolar Ensino Básico, do Quadro Regional da Ilha Terceira, constante do Anexo III ao Decreto Regulamentar Regional n.º 24/2007/A, de 7 de Novembro, afecto à da Direcção Regional da Educação, Secretaria Regional de Educação e Ciência, autorizada a renovação da comissão de serviço pelo período de três anos, com efeitos a partir de 11 de Junho de 2008.

24 de Abril de 2008. - A Chefe de Secção, *Maria da Conceição Oliveira da Silva Melo*.

**JORNAL OFICIAL****D.R. DA EDUCAÇÃO****Extracto de Portaria n.º 189/2008 de 6 de Maio de 2008**

Por portaria do Secretário Regional da Educação e Ciência, de 24 de Abril nos termos das alíneas a) a e) do n.º 1 artigo 41.º do Decreto Legislativo Regional n.º 12/2005/A, de 16 de Junho, com a nova redacção que lhe foi dada pelo Decreto Legislativo Regional n.º 35/2006/A, de 6 de Setembro, transfere-se para os Fundos Escolares abaixo indicados a importância de Euros: 745.532.00€ (Setecentos e quarenta e cinco mil quinhentos e trinta e dois euros) pela dotação inscrita no Cap. 02 Divisão 01 Código 04.03.05 Alínea B) do Orçamento da Direcção Regional da Educação para o ano económico de 2008, correspondente a despesas correntes da Acção Social Escolar assim distribuídas:

	Euros
5 - Fundo Esc. EBI Roberto Ivens	20.833.00
6 - Fundo Esc. EBI Canto da Maia	15.268.00
7 - Fundo Esc. EBS do Nordeste	29.166.00
8 - Fundo Esc. EBI da Lagoa	17.083.00
9 - Fundo Esc. EBI da Ribeira Grande	25.833.00
10 - Fundo Esc. EBS de Santa Maria	12.500.00
11 - Fundo Esc. EBI de Capelas	35.403.00
12 - Fundo Escolar EBS de Vila Franca do Campo	15.833.00
13 - Fundo Escolar EBI de Rabo de Peixe	24.166.00
14 - Fundo Escolar EBI de Arrifes	28.750.00
15 - Fundo Escolar EBI Angra do Heroísmo	29.905.00
16 - Fundo Escolar EBI da Praia da Vitória	26.410.00
17 - Fundo Escolar EBI dos Biscoitos	19.166.00
18 - Fundo Escolar EBS da Graciosa	19.166.00
19 - Fundo Escolar EBS de Velas	19.583.00
20 - Fundo Escolar EBS da Calheta	18.333.00
21 - Fundo Escolar EBI da Horta	49.582.00
22 - Fundo Escolar EBS das Lajes do Pico	41.173.00
23 - Fundo Escolar EBS de São Roque do Pico	17.666.00
24 - Fundo Escolar EBS das Flores	24.166.00
25 - Fundo Escolar ES Antero de Quental	11.250.00

**JORNAL OFICIAL**

26 -	Fundo Escolar ES Domingos Rebelo	8.812.00
27 -	Fundo Escolar ES da Ribeira Grande	23.750.00
28 -	Fundo Escolar ES das Laranjeiras	10.833.00
29 -	Fundo Escolar ES Jerónimo Emiliano de Andrade	29.583.00
30 -	Fundo Escolar ES Manuel de Arriaga	2.877.00
38 -	Fundo Escolar ES Vitorino Nemésio	20.833.00
39 -	Fundo Escolar EBS da Povoação	22.500.00
41 -	Fundo Escolar EBS da Madalena	27.500.00
43 -	Fundo Escolar EBI do Topo	7.500.00
48 -	Fundo Escolar EBS Tomás de Borba	20.833.00
49 -	Fundo Escolar EBI da Maia	29.166.00
53 -	Fundo Escolar EBI de Ginetes	24.791.00
57 -	Fundo Escolar ES da Lagoa	14.083.00
58 -	Fundo Escolar EBI de Água do Pau	1.236.00
	<i>Total</i>	745.532.00

24 de Abril de 2008. - A Chefe de Secção, *Maria da Conceição Oliveira da Silva Melo*.

D.R. DA EDUCAÇÃO**Extracto de Despacho n.º 710/2008 de 6 de Maio de 2008**

Por despacho do Secretário Regional da Educação e Ciência, de 27 de Março de 2008:

Filomena de Fátima Leal Dutra Bacalhau, Chefe de Divisão de Educação Física, do Quadro Regional da Ilha Terceira, constante do Anexo III ao Decreto Regulamentar Regional n.º 24/2007/A, de 7 de Novembro, afecto à Direcção Regional da Educação, Secretaria Regional da Educação e Ciência, é autorizada a renovação da comissão de serviço pelo período de três anos, com efeitos a partir de 27 de Maio de 2008.

24 de Abril de 2008. - A Chefe de Secção, *Maria da Conceição Oliveira da Silva Melo*.

S.R. DOS ASSUNTOS SOCIAIS**Rectificação n.º 35/2008 de 6 de Maio de 2008**

O despacho do Secretário Regional dos Assuntos Sociais, n.º 382/2008 de 23 de Abril, publicado no *Jornal Oficial*, II Série, n.º 79, de 23 de Abril de 2008, que aprovou o clausulado



tipo da convenção para a prestação de cuidados de saúde na área de imagiologia na Região Autónoma dos Açores, omitiu, por lapso, um dos seus anexos.

Assim,

1. É republicado o referido despacho devidamente rectificado.
2. O prazo previsto no n.º 1 da Cláusula 4.ª do clausulado tipo da convenção conta-se a partir da data da republicação do despacho.

23 de Abril de 2008. – O Secretário Regional dos Assuntos Sociais, *Domingos Manuel Cristiano Oliveira da Cunha*.

Republicação do Despacho n.º 382/2008, de 23 de Abril de 2008

O Decreto Legislativo Regional n.º 28/99/A de 31 de Julho, alterado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 2/2007/A de 24 de Janeiro, diploma que estabelece o Estatuto do Serviço Regional de Saúde, prevê a possibilidade de celebração de convenções com profissionais ou grupos de profissionais de saúde para assegurarem, no âmbito do Serviço Regional de Saúde, a prestação de cuidados de saúde.

A regulamentação do regime de celebração das convenções previstas no artigo 36.º do diploma acima referido efectuada pela Portaria n.º 4/2006, de 5 de Janeiro veio estabelecer que a contratação dos cuidados de saúde em regime de convenção inicia-se com a adesão do interessado aos requisitos constantes do clausulado tipo de cada convenção e com a aceitação do aderente pela Direcção Regional de Saúde.

Determina ainda a Portaria que as convenções a celebrar e o respectivo clausulado tipo são definidos por despacho do Secretário Regional com competência em matéria da Saúde, sob proposta da Direcção Regional da Saúde e da Saudaçor, S.A.

Assim, nos termos do n.º 2 do art.º 4.º da Portaria n.º 4/2006 de 5 de Janeiro, determino que seja aprovado o clausulado tipo da convenção para a prestação de cuidados de saúde na área de imagiologia na Região Autónoma dos Açores, anexo ao presente despacho e que dele faz parte integrante.

14 de Abril de 2008. – O Secretário Regional dos Assuntos Sociais, *Domingos Manuel Cristiano Oliveira da Cunha*.

**Anexo****Clausulado tipo de convenção para a prestação de cuidados de saúde ao Serviço Regional de Saúde na área de Imagiologia****na Região Autónoma dos Açores**Cláusula 1.^a**Âmbito pessoal**

1 – A presente convenção destina-se a regular o relacionamento entre o Serviço Regional de Saúde (SRS) e as entidades privadas, singulares ou colectivas, detentoras de unidades de saúde licenciadas nos termos da legislação aplicável que prossigam actividades de imagiologia.

2 – O disposto no número anterior efectiva-se mediante adesão ao presente clausulado tipo, sendo outorgantes a Secretaria Regional com competência em matéria de Saúde e cada uma daquelas entidades.

3 – Só é permitida a prestação de cuidados de saúde em extensões, filiais ou sucursais da entidade convencionada, no caso de as mesmas serem, por si só, objecto de convenção.

4 – As convenções têm validade para o SRS e destinam-se a prestar cuidados aos respectivos utentes.

Cláusula 2.^a**Âmbito material**

1 – A nomenclatura dos serviços bem como o respectivo valor constam do anexo I.

2 – Por despacho do Secretário Regional com competência em matéria de Saúde, sob proposta da Direcção Regional da Saúde (DRS) e da Saudaçor, S.A., pode ser alargado o âmbito material a outras valências e nomenclaturas não previstas naquele anexo.

Cláusula 3.^a**Impedimentos**

São excluídas liminarmente as entidades em relação às quais se verifique qualquer das seguintes situações:

a) Não respeitem as regras gerais e especiais sobre incompatibilidades e acumulação de funções públicas e privadas;

**JORNAL OFICIAL**

- b) Se encontrem em estado de falência, de liquidação ou de cessação da actividade ou tenham o respectivo processo pendente;
- c) Não se encontrem em situação regularizada relativamente a dívidas por impostos e ou por contribuições para a segurança social;
- d) Tenham sido condenadas por sentença transitada em julgado por qualquer delito que afecte a sua honorabilidade profissional ou tenham sido disciplinarmente punidas por falta grave em matéria profissional, se entretanto não tiver ocorrido a sua reabilitação.

Cláusula 4.^a**Adesão**

1 – A adesão às condições estabelecidas no presente clausulado far-se-á mediante requerimento a efectuar de acordo com o anexo II do presente clausulado-tipo, dirigido à Sudaçor, S.A., no prazo de 10 dias úteis a contar da data de publicação no Jornal Oficial, com observância das regras fiscais devendo ser acompanhado de uma ficha técnica da unidade de saúde abrangida (anexo III) e dos seguintes documentos:

- a) Declaração na qual o aderente indique o seu nome, número fiscal de contribuinte, número de bilhete de identidade, estado civil e domicílio ou, no caso de ser uma pessoa colectiva, número de pessoa colectiva, denominação social, sede, nome dos titulares dos corpos sociais e de outras pessoas com poderes para a obrigarem, registo comercial onde se encontre matriculada e respectivo número de matrícula, ou registo como instituição particular de solidariedade social ou reconhecimento como pessoa colectiva de utilidade pública;
- b) Documento comprovativo de que se encontra regularizada a sua situação relativamente às contribuições para a segurança social e dívidas ao Estado por impostos, com data anterior a 60 dias em relação à data da apresentação do documento;
- c) Licença de autorização de funcionamento;
- d) Documento comprovativo do reconhecimento da titularidade da especialidade relativa ao director clínico e colaboradores emitido pela Ordem dos Médicos;
- e) Documento de compromisso em que o aderente declara assegurar ao director clínico total autonomia, independência e hierarquia técnico-científica;
- f) Autorização de acumulação de funções públicas e privadas, nos casos exigidos por lei;
- g) Declaração, sob compromisso de honra, de que o aderente, os administradores e gerentes, o director clínico ou os sócios não incorrem em incompatibilidade sobre acumulação de actividades públicas e privadas;
- h) Horário de trabalho praticado em estabelecimentos quer públicos quer privados, se for o caso, por todos aqueles a quem compete a prestação de cuidados na unidade.

**JORNAL OFICIAL**

2 – Sempre que o requerimento seja entregue sem se encontrar completamente instruído com os documentos referidos no número anterior, devem os requerentes proceder à sua entrega no prazo de 5 dias úteis, após notificação pela Sudaçor, S.A.

3 – Para os efeitos do disposto nas alíneas b) e d) da cláusula 3.^a podem ser exigidos, consoante os casos, certificados ou documentos equivalentes emitidos pela autoridade judicial ou administrativa competente.

4 – A decisão de aceitação ou rejeição do aderente pela Sudaçor, S.A. deve ser proferida no prazo máximo de 90 dias, após a completa instrução do processo com todos os documentos referidos no n.º 1.

5 – A aceitação ou rejeição do aderente basear-se-á, de entre outros factores, na avaliação da correcta rentabilização dos meios existentes e da boa articulação entre instituições de saúde públicas e privadas.

Cláusula 5.^a**Capacidade de atendimento**

A capacidade de atendimento diário de cada unidade é determinada em função das instalações, do equipamento, do pessoal, do horário de funcionamento, bem como do tempo de presença física do director clínico e dos especialistas colaboradores.

Cláusula 6.^a**Obrigações**

As entidades convencionadas obrigam-se a:

- a) Prestar aos utentes as melhores condições de atendimento e a não estabelecer qualquer tipo de discriminação em função do seu estatuto;
- b) Garantir aos utentes do SRS o direito à privacidade pessoal;
- c) Cumprir os parâmetros de controlo de qualidade de serviços e de técnicas definidos pela DRS e aprovados por despacho do Secretário Regional com competência em matéria de Saúde;
- d) Facultar informações para efeitos de auditoria e fiscalização e controlo de qualidade no respeito pelas regras deontológicas e do segredo profissional;
- e) Remeter à DRS os elementos considerados necessários à avaliação dos serviços prestados;
- f) Guardar em arquivo os dados referentes ao processo clínico de cada doente bem como o registo dos tratamentos efectuados e suas datas, bem como de todos os elementos que possam servir de base de apreciação em eventuais inspecções ou vistorias, com vista à fiscalização do cumprimento contratual;

**JORNAL OFICIAL**

g) Em caso de impossibilidade temporária da realização dos actos convencionados, informar de imediato as unidades de saúde requisitantes dos motivos da referida impossibilidade e da sua duração.

Cláusula 7.ª

Responsabilidades

1 – A entidade convencionada é responsável, nos termos gerais de direito, por quaisquer prejuízos causados a terceiros no exercício das actividades contratadas pela presente convenção, não assumindo o SRS qualquer responsabilidade com eles relacionada.

2 – A entidade convencionada responde perante o SRS ou terceiros pelos actos dos seus representantes legais ou de pessoas que utilize para cumprir as obrigações assumidas pela presente convenção.

3 – Na eventualidade de o SRS vir a ser demandado por actos praticados pela entidade convencionada, pelos seus representantes legais ou por pessoa que utilize ao seu serviço, existe o direito de regresso contra a entidade, nos termos legais de direito.

Cláusula 8.ª

Liberdade de escolha

1 – Os utentes têm direito de escolher livremente a entidade convencionada desde que desse direito não resulte agravamento de encargos para o primeiro outorgante derivado de deslocações voluntárias.

2 – Com o objectivo de garantir a livre escolha do utente será publicada no *Jornal Oficial* uma relação das entidades convencionadas a qual é também afixada em local bem visível nos serviços de saúde.

Cláusula 9.ª

Acesso

1 – O acesso dos utentes aos cuidados de saúde previstos na presente convenção faz-se mediante requisição do serviço ou estabelecimento público ou privado, de saúde.

2 - Nos casos em que a requisição seja efectuado por serviço privado de saúde, deve a mesma, antes de realizado o acto, ser confirmada pelo Centro de Saúde da área de residência do utente.

3 – A requisição referida nos números anteriores deverá indicar a necessidade do utente realizar os exames solicitados.

4 – Realizados os exames, deverão os respectivos resultados ser dirigidos em envelope fechado ao médico assistente, através do respectivo serviço de saúde.

**JORNAL OFICIAL**

5 - No caso dos citados resultados serem enviados por correio, os respectivos portes são responsabilidade do convencionado.

Cláusula 10.^a**Recusa de atendimento**

1 – As entidades aderentes não podem recusar o atendimento dos utentes salvo se:

- a) O utente se apresentar em condições que desaconselhem a realização dos exames ou actos;
- b) As nomenclaturas utilizadas pelo médico requisitante ou a sua ilegibilidade possam levantar dúvidas quanto ao tipo de exame ou acto;
- c) O encerramento da unidade não permita a conclusão dos actos requisitados.

2 – Poderá ainda ser recusado o atendimento quando se verificarem as seguintes circunstâncias:

- a) Quando o impresso normalizado da requisição não se encontrar correcta e completamente preenchido ou não estiver autenticado pelo serviço oficial de saúde que o emitiu;
- b) Quando as requisições contiverem rasuras, correcções, aposições ou quaisquer outras modificações que possam pôr em dúvida a sua autenticidade, salvo se as mesmas se encontrarem ressalvadas pelo médico que as subscreveu;
- c) Quando o utente recusar ou não puder provar a sua identidade;
- d) Quando o utente pelo seu comportamento incorrecto se torne indesejável.

Cláusula 11.^a**Prazo de execução**

1 – A execução dos exames deve ser efectuada no prazo máximo de 5 dias úteis.

2 - Nas situações de urgência devidamente comprovadas os exames terão prioridade e devem, se possível, ser realizados imediatamente.

Cláusula 12.^a**Substituição do director clínico**

1 – A ausência temporária ou definitiva, incapacidade ou morte do director clínico ou técnico deve ser comunicada ao primeiro outorgante sendo a relação contratual suspensa enquanto não se fizer prova da sua substituição.

2 – A substituição processa-se sem exigência de qualquer formalidade a não ser a prova de idoneidade individual.

**JORNAL OFICIAL**

3 – Não se verifica o disposto no número 1 no que respeita à suspensão nos casos em que a responsabilidade clínica seja garantida por especialista colaborador que faça parte dos quadros da unidade.

Cláusula 13.^a

Facturação

As entidades convencionadas devem apresentar de uma só vez ao Centro de Saúde da área de residência do utente a totalidade da facturação em dívida durante os primeiros 10 dias úteis do mês imediato àquele a que respeitam, em suporte informático, quando exigido.

Cláusula 14.^a

Conferência e pagamento de facturas

O Centro de Saúde da área de residência do deve proceder à conferência e pagamento das facturas no prazo máximo de 50 dias a contar da data da sua apresentação.

Cláusula 15.^a

Revisão de preços

1 – A tabela de preços anexa ao presente clausulado é revista anualmente produzindo efeitos após homologação do Secretário Regional com competência em matéria de Saúde.

2 – Para efeitos do disposto no número anterior é constituída uma Comissão Paritária que procederá à avaliação dos factores determinantes da constituição dos preços, nomeadamente a evolução dos custos do mercado e as inovações tecnológicas.

3 – A constituição, competência e modo de funcionamento da Comissão Paritária constam de despacho do Secretário Regional com competência em matéria de Saúde.

Cláusula 16.^a

Suspensão de pagamentos

1 – Nos casos de divergência de facturação resultantes de erros de cálculo e da atribuição incorrecta de valores aos actos praticados, deve o Centro de Saúde suspender os pagamentos relativamente aos actos que suscitem dúvidas até que sejam produzidos os esclarecimentos ou efectuadas as correcções convenientes.

2 – A mesma suspensão deve ser adoptada quando se detectem indícios de irregularidades que traduzam a prática de actos lesivos dos interesses do SRS.

3 – Nos casos previstos no número anterior deve ainda o SRS elaborar o processo conducente à aplicação da cláusula 20.^a.

**JORNAL OFICIAL**

4 – É aplicável com as necessárias adaptações o disposto nos n.ºs 2 e 3 à facturação que tenha dado origem ao pagamento de actos a que venha a ser reconhecida a natureza lesiva dos interesses do SRS.

Cláusula 17.^a

Alterações contratuais

1 – O alargamento do âmbito da convenção e a mudança de instalações carecem de aceitação por parte da Saudaçor, S.A., nos termos dos n.ºs 4 e 5 da cláusula 4.^a.

2 – O disposto no número anterior é aplicável à cessão de exploração, ao trespasse, à transferência da titularidade e à cessão de quotas, bem como à cessão da posição contratual.

3 – Qualquer outra alteração dos dados constantes da ficha técnica a que se refere o n.º 1 da cláusula 4.^a deve ser comunicada à Saudaçor, S.A. no prazo máximo de 30 dias.

Cláusula 18.^a

Entrada em vigor

A convenção entra em vigor no mês seguinte àquele em que o segundo outorgante seja notificado do despacho de aceitação emitido pelo primeiro outorgante.

Cláusula 19.^a

Rescisão

Constituem causa de rescisão por parte do SRS, as seguintes situações:

- a) As violações graves do presente clausulado e das regras de licenciamento;
- b) A violação do disposto nos n.ºs 2 e 3 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 97/98, de 18 de Abril;
- c) A violação do disposto nos n.ºs 1 e 2 da cláusula 17.^a.

Cláusula 20.^a

Validade

1 – A convenção é válida por períodos de um ano.

2 – Findo o prazo a que alude o número anterior, a convenção considera-se renovada por igual período ou por diferentes períodos, mediante acordo das partes contratantes, salvo se, com a antecedência mínima de seis meses em relação ao termo de cada período de vigência, qualquer das partes a resolver.

3 – Em caso de denúncia ou de rescisão, nenhuma das partes terá direito a exigir indemnização por encargos assumidos e despesas realizadas no âmbito da convenção.



JORNAL OFICIAL

Anexo I

Nomenclatura dos serviços e valores

CONVENÇÃO IMAGIOLOGIA R.A.A.		
Código	Descrição	Preço máximo
CAMPO0	CAMPO1	
C	ELEM COMPLEM DIAGN RADIOG E RADIOTERA	
CD	EXAMES MAMARIOS	
CD001	MAMOGRAFIA - 4 INCIDENCIAS 2 DE CD LADO	€ 27,50
CJ	ECOTOMOGRAFIA	
CJ001	ABDOMINAL/RENAL	€ 28,50
CJ002	GINECOLOGICA	€ 19,50
CJ003	OBSTRETRICAS	€ 23,50
CJ004	M. MODE + REAL TIME	€ 67,00
CJ005	MAMARIA - 2 LADOS	€ 21,00
CJ006	ESCROTO	€ 19,50
CJ007	VESICAL/VES. SEMINAIS/PROSTATA/TRANSABDOMINAL	€ 19,50
CJ008	PARTES MOLES	€ 19,50
CJ010	CERVICAL/TIROIDE/GLANDULAS SALIVARES/OUTRAS	€ 19,50
CJ011	ECOCARDIOGRAMA	€ 16,50
CK	MEDICINA NUCLEAR	
CK001	TOMODENSITOMETRIA OSSEA P/DUP FOTAO-SIMP	€ 82,00
CL	RESSONANCIA MAGNETICA	



JORNAL OFICIAL

CL001	RESSONANCIA MAGNETICA	€	135,00
CL002	INTRODUCAO DE CONTRASTE	€	36,00
CM	TOMOGRAFIA AXIAL COMPUTORIZADA		
CM001	TAC DO CRANEO	€	73,00
CM002	TAC HIPOFISE	€	73,00
CM003	TAC OUVIDOS	€	73,00
CM004	TAC CERVICAL	€	73,00
CM005	TAC PELVICA	€	73,00
CM006	TAC DA ORBITA	€	73,00
CM007	TAC ANGULO PONTO-CEREBELOSO	€	73,00
CM008	TAC DOS MEMBROS	€	65,00
CM009	TAC DA COLUNA	€	73,00
CM010	TAC DO TORAX/MEDIASTINO	€	85,00
CM011	TAC DO ABDOMEN	€	85,00
CM012	INTRODUÇÃO DE CONTRASTE	€	21,50
CM502	TOMOG. AXIAL COMPUT.(JORNALISTA)		

Anexo II

Requerimento de adesão

(Nome ou designação social), representado neste acto pelo(a) Sr(a) _____, portador (a) do bilhete de Identidade n.º _____, sita na _____, no concelho de _____, requer a adesão à convenção para a ilha de _____ e declara que a referida unidade de saúde



obedece aos requisitos técnicos exigidos comprometendo-se a cumprir as condições estabelecidas na presente convenção para a prestação de cuidados na área de Imagiologia.

Data

Assinatura

Anexo III

Ficha técnica

1 – Entidade Singular

- 1.1 Nome
- 1.2 Residência
- 1.3 Endereço, Localidade
- 1.4 Código Postal
- 1.5 Telefone, fax, email
- 1.6 Número fiscal de contribuinte

2 – Entidade colectiva

- 2.1 Designação social
- 2.2 Sede, Localidade
- 2.3 Código Postal
- 2.4 Telefone, fax, email
- 2.5 Pacto Social publicado no DR
- 2.6 Representantes da entidade colectiva
- 2.7 Número de pessoa colectiva

3 – Instalações

- 3.1 Localização
- 3.2 Licença de funcionamento n.º.....emitido por.....em...../...../.....

4 – Equipamento

- 4.1 Descrever os equipamentos próprios

5 – Pessoal

- 5.1 – Pessoal Médico

**JORNAL OFICIAL**

Nome, cédula profissional, horário

5.2 – Pessoal Técnico

Nome, habilitações profissionais, horário

5.3 - Capacidade de atendimento

6 – Actividade/ Valências

6.1 Exames Mamários

6.2 Ecotomografia

6.3 Medicina Nuclear (Tomodensitometria Óssea)

6.4 Ressonância Magnética

6.5 Tomografia Axial Computorizada

D.R. DA SAÚDE**Extracto de Despacho n.º 711/2008 de 6 de Maio de 2008**

Por despacho do Chefe de Gabinete, de 24 de Abril de 2008:

Jorge Henrique Ramos Brasil, nomeado assistente administrativo principal, num lugar do Quadro Regional da Ilha Terceira, afecto à Secretaria Regional dos Assuntos Sociais – Divisão de Administração, por promoção.

O funcionário será exonerado do lugar que vem ocupando com efeitos à data da aceitação na nova categoria.

Não é objecto de fiscalização prévia do Tribunal de Contas, por força da Lei 98/97, de 26 de Agosto.

24 de Abril de 2008. - A Chefe de Secção, *Aurora Costa*.

D.R. DA SAÚDE**Extracto de Despacho n.º 712/2008 de 6 de Maio de 2008**

Por despacho da Directora Regional da Saúde, de 24 de Abril de 2008:

**JORNAL OFICIAL**

Maria de Fátima Lima Miranda, nomeada assistente administrativo principal, num lugar do Quadro Regional da Ilha Terceira, afecto à Secretaria Regional dos Assuntos Sociais – Direcção Regional da Saúde – Direcção de Serviços de Recursos Humanos, por promoção.

A funcionária será exonerada do lugar que vem ocupando com efeitos à data da aceitação na nova categoria.

24 de Abril de 2008. - A Chefe de Secção, *Aurora Costa*.

D.R. DA SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL**Acordo n.º 228/2008 de 6 de Maio de 2008**

A Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social, representada pela Directora Regional, Andreia Cardoso, e o Instituto São João de Deus – Casa de Saúde São Miguel, representado pelo Director, Filipe Machado, ao abrigo do disposto no Despacho Normativo n.º 70/99 de 1 de Abril, celebram entre si um acordo de cooperação-investimento, nos termos das cláusulas seguintes:

Cláusula 1.ª**Objecto do acordo**

O presente acordo tem por objecto o pagamento dos custos relativos ao levantamento topográfico e arquitectónico bem como do custo do projecto da obra de remodelação e ampliação da unidade de Psiquiatria.

Cláusula 2.ª**Montante do investimento**

Os custos acima referidos estão estimados em 80.051,00€, IVA não incluído.

Cláusula 3.ª**Comparticipação da Segurança Social**

A Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social compromete-se a processar, através do Plano de Investimentos da Segurança Social, um subsídio no valor de 60.000,00€ (sessenta mil euros), destinado a participar os custos atrás referidos.

Cláusula 4.ª**Restituição do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)**

A Direcção Regional de Solidariedade e Segurança Social não participa o custo do IVA das facturas de valor superior a 997,60€, atendendo a que o mesmo pode ser restituído às

**JORNAL OFICIAL**

Instituições Particulares de Solidariedade Social, conforme o previsto no Decreto-Lei n.º 20/90 de 13 de Janeiro.

Cláusula 5.^a

Consulta da situação contributiva perante a Segurança Social

O Instituto S. João de Deus – Casa de Saúde S. Miguel autoriza a Direcção Regional de Solidariedade e Segurança Social a consultar a informação sobre a situação contributiva perante a Segurança Social, para efeitos de pagamento da verba prevista neste acordo.

Cláusula 6.^a

Prazo do investimento

A execução do projecto deverá estar concluída até ao final do primeiro semestre do ano de 2008.

Ultrapassado este prazo, e por razões de controlo da despesa orçamental, a Direcção Regional de Solidariedade e Segurança Social não garante o cabimento da verba ainda não utilizada.

Cláusula 7.^a

Processamento

As transferências para o Instituto S. João de Deus – Casa de Saúde São Miguel serão disponibilizadas por prestações a determinar, de acordo com as necessidades do investimento e com as disponibilidades orçamentais, ficando a última prestação condicionada à apresentação na Direcção Regional de Solidariedade e Segurança Social de toda a documentação comprovativa das despesas efectuadas e outros elementos financeiros ou técnicos considerados importantes para a verificação da execução do investimento.

As transferências relacionadas com a comparticipação estabelecida no presente acordo dependem de prévia aprovação dos orçamentos, pela Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social.

Cláusula 8.^a

Fiscalização

A Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social reserva-se o direito de suspender a sua comparticipação se verificar desvios ao projecto ou ao plano de execução que não tenha previamente aprovado.

**JORNAL OFICIAL**Cláusula 9.^a**Resolução do acordo**

Qualquer das partes contratantes pode resolver o acordo perante o incumprimento das suas cláusulas.

Caso o incumprimento seja da responsabilidade do Instituto S. João de Deus – Casa de Saúde São Miguel, a Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social tem direito ao reembolso da verba participada.

12 de Dezembro de 2007. - A Directora Regional da Solidariedade e Segurança Social, *Andreia Cardoso*. - O Director do Instituto São João de Deus Casa de Saúde São Miguel, *Filipe Machado*.

D.R. DA SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL**Acordo n.º 229/2008 de 6 de Maio de 2008**

Entre a Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social, e o Centro social e Paroquial de Santo Antão – São Jorge, é celebrado o presente acordo de cooperação – apoio eventual, conforme o estipulado no artigo 37.º do Despacho Normativo n.º 70/99, de 1 de Abril, nos termos e cláusulas seguintes:

Cláusula I

Obrigações do Centro Social e Paroquial de Santo Antão:

Proceder ao pagamento das despesas efectuadas com a aquisição de diverso equipamento para equipar os espaços destinados à abertura da creche.

Executar o referido até fins do mês de Junho de 2008.

Remeter à DRSSS cópia dos documentos comprovativos da despesa realizada.

Cláusula II

Consulta da situação contributiva perante a Segurança Social:

O Centro Social e Paroquial de Santo Antão autoriza a Direcção Regional de Solidariedade e Segurança Social a consultar a informação sobre a situação contributiva perante a Segurança Social, para efeitos de pagamento da verba prevista neste acordo.

Cláusula III

Obrigações da Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social:

**JORNAL OFICIAL**

A Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social participará na referida aquisição no montante de 17.664,00€ (dezassete mil, seiscentos e sessenta e quatro euros) através de dotação financeira do Plano de Investimentos de 2008, a partir da data do presente protocolo, e após a recepção dos documentos comprovativos de despesa, destinado a suportar os custos atrás referidos.

4 de Março de 2008. - A Directora Regional da Solidariedade e Segurança Social, *Andreia Cardoso*. - O Presidente da Direcção do Centro Social e Paroquial de Santo Antão, *Pde. Artur Manuel Amaral da Cunha*.

D.R. DA SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL**Acordo n.º 230/2008 de 6 de Maio de 2008**

Entre a Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social, e o Centro Social e Paroquial do Cabouco “O Ninho” – São Miguel, é celebrado o presente acordo de cooperação – apoio eventual, conforme o estipulado no artigo 37.º do Despacho Normativo n.º 70/99, de 1 de Abril, nos termos e cláusulas seguintes:

Cláusula I

Obrigações do Centro Social e Paroquial do Cabouco:

Proceder ao pagamento das despesas com a aquisição de material e mobiliário para a nova sala de Jardim de Infância.

Executar o referido até fins do mês de Junho de 2008.

Remeter à DRSSS cópia dos documentos comprovativos da despesa realizada.

Cláusula II

Consulta da situação contributiva perante a Segurança Social:

O Centro Social e Paroquial do Cabouco, autoriza a Direcção Regional de Solidariedade e Segurança Social a consultar a informação sobre a situação contributiva perante a Segurança Social, para efeitos de pagamento da verba prevista neste acordo.

Cláusula III

Obrigações da Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social:

A Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social compromete-se a processar, através do Centro de Gestão Financeira da Segurança Social, a partir da data da assinatura do presente protocolo, e após a recepção dos documentos comprovativos de despesa, um

**JORNAL OFICIAL**

subsídio de 3.150,00€ (três mil, cento e cinquenta euros) destinado a suportar os custos atrás referidos.

04 de Março de 2008. - A Directora Regional da Solidariedade e Segurança Social, *Andreia Cardoso*. - A Presidente da Direcção do Centro Social e Paroquial do Cabouco, *Leonor Moniz*.

D.R. DA SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL**Acordo n.º 231/2008 de 6 de Maio de 2008**

Entre a Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social, e a Santa Casa da Misericórdia de Lajes – Pico, é celebrado o presente acordo de cooperação – apoio eventual, conforme o estipulado no artigo 37.º do Despacho Normativo n.º 70/99, de 1 de Abril, nos termos e cláusulas seguintes:

Cláusula I

Obrigações da Santa Casa da Misericórdia de Lajes:

Proceder ao pagamento das despesas efectuadas com a admissão de uma auxiliar de serviços gerais de 2.ª, pelo período de um ano.

Executar o referido até fins do mês de Junho de 2008.

Remeter à DRSSS cópia dos documentos comprovativos da despesa realizada.

Cláusula II

Consulta da situação contributiva perante a Segurança Social:

A Santa Casa da Misericórdia de Lajes do Pico autoriza a Direcção Regional de Solidariedade e Segurança Social a consultar a informação sobre a situação contributiva perante a Segurança Social, para efeitos de pagamento da verba prevista neste acordo.

Cláusula III

Obrigações da Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social:

A Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social compromete-se a processar, através do Centro de Gestão Financeira da Segurança Social, a partir da data da assinatura do presente protocolo, e após a recepção dos documentos comprovativos de despesa, um subsídio de 8.400,00€ (oito mil e quatrocentos euros) destinado a suportar os custos atrás referidos.

14 de Março de 2008. - A Directora Regional da Solidariedade e Segurança Social, *Andreia Cardoso*. - O Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Lajes, *Roberto Madruga Soares*.

**JORNAL OFICIAL****D.R. DA SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL**

Acordo n.º 232/2008 de 6 de Maio de 2008

Entre a Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social, adiante designada por DRSSS, e a Associação de Promoção de Públicos Jovens em Risco – São Miguel, é celebrado o presente acordo de cooperação – apoio eventual, conforme o estipulado no artigo 37.º do Despacho Normativo n.º 70/99, de 1 de Abril, nos termos e cláusulas seguintes:

Cláusula I

Obrigações da Associação de Promoção de Públicos Jovens em Risco:

1. Proceder ao pagamento das despesas efectuadas com a reparação e substituição de pneus da viatura da Instituição.
2. Executar o referido pagamento até fins do mês de Junho de 2008.
3. Remeter à DRSSS cópia dos documentos comprovativos da despesa realizada.

Cláusula II

Consulta da situação contributiva perante a Segurança Social:

A Associação de Promoção de Públicos Jovens em Risco autoriza a Direcção Regional de Solidariedade e Segurança Social a consultar a informação sobre a situação contributiva perante a Segurança Social, para efeitos de pagamento da verba prevista neste acordo.

Cláusula III

Obrigações da Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social:

A Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social compromete-se a processar, através do Centro de Gestão Financeira da Segurança Social, a partir da data da assinatura do presente protocolo, e após a recepção dos documentos comprovativos de despesa, um subsídio de 1.100,00€ (mil cem euros) destinado a suportar os custos atrás referidos.

25 de Março de 2008. - A Directora Regional da Solidariedade e Segurança Social, *Andreia Cardoso*. - A Presidente da Direcção da Associação de Promoção de Públicos Jovens em Risco, *Ana Isabel Martins do Nascimento*.

**JORNAL OFICIAL****D.R. DA SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL**

Acordo n.º 233/2008 de 6 de Maio de 2008

Entre a Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social, adiante designada por DRSSS, e o Centro Social de Nossa Senhora do Rosário – São Miguel, é celebrado o presente acordo de cooperação – apoio eventual, conforme o estipulado no artigo 37.º do Despacho Normativo n.º 70/99, de 1 de Abril, nos termos e cláusulas seguintes:

Cláusula I

Obrigações do Centro Social de Nossa Senhora do Rosário:

1. Proceder ao pagamento das despesas efectuadas com a desinfectação do Lar de Jovens da Instituição.
2. Executar o referido pagamento até fins do mês de Junho de 2008.
3. Remeter à DRSSS cópia dos documentos comprovativos da despesa realizada.

Cláusula II

Consulta da situação contributiva perante a Segurança Social:

O Centro Social de Nossa Senhora do Rosário autoriza a Direcção Regional de Solidariedade e Segurança Social a consultar a informação sobre a situação contributiva perante a Segurança Social, para efeitos de pagamento da verba prevista neste acordo.

Cláusula III

Obrigações da Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social:

A Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social compromete-se a processar, através do Centro de Gestão Financeira da Segurança Social, a partir da data da assinatura do presente protocolo, e após a recepção dos documentos comprovativos de despesa, um subsídio de 290,00€ (duzentos e noventa euros) destinado a suportar os custos atrás referidos.

25 de Março de 2008. - A Directora Regional da Solidariedade e Segurança Social, *Andreia Cardoso*. - O Presidente da Direcção do Centro Social de Nossa Senhora do Rosário, *Jorge Manuel Amaral Borges*.

**JORNAL OFICIAL****D.R. DA SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL**

Acordo n.º 234/2008 de 6 de Maio de 2008

Entre a Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social, adiante designada por DRSSS, e o Instituto de Apoio à Criança – São Miguel, é celebrado o presente acordo de cooperação – apoio eventual, conforme o estipulado no artigo 37.º do Despacho Normativo n.º 70/99, de 1 de Abril, nos termos e cláusulas seguintes:

Cláusula I

Obrigações do Instituto de Apoio à Criança:

1. Proceder ao pagamento das despesas efectuadas com as despesas inerentes à participação no Seminário “As crianças...que Crianças?”.
2. Executar o referido pagamento até fins do mês de Junho de 2008.
3. Remeter à DRSSS cópia dos documentos comprovativos da despesa realizada.

Cláusula II

Consulta da situação contributiva perante a Segurança Social:

O Instituto de Apoio à Criança autoriza a Direcção Regional de Solidariedade e Segurança Social a consultar a informação sobre a situação contributiva perante a Segurança Social, para efeitos de pagamento da verba prevista neste acordo.

Cláusula III

Obrigações da Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social:

A Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social compromete-se a processar, através do Centro de Gestão Financeira da Segurança Social, a partir da data da assinatura do presente protocolo, e após a recepção dos documentos comprovativos de despesa, um subsídio de 6.000,00€ (seis mil euros) destinado a suportar os custos atrás referidos.

25 de Março de 2008. - A Directora Regional da Solidariedade e Segurança Social, *Andreia Cardoso*. - A Presidente da Direcção do Instituto de Apoio à Criança, *Cinelândia Cogumbreiro e Sousa*.

**JORNAL OFICIAL****D.R. DA SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL**

Acordo n.º 235/2008 de 6 de Maio de 2008

Entre a Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social, adiante designada por DRSSS, e o Centro Social e Paroquial da Ribeirinha – Terceira, é celebrado o presente acordo de cooperação – apoio eventual, conforme o estipulado no artigo 37.º do Despacho Normativo n.º 70/99, de 1 de Abril, nos termos e cláusulas seguintes:

Cláusula I

Obrigações do Centro Social e Paroquial da Ribeirinha:

1. Proceder ao pagamento das despesas efectuadas com um Técnico Oficial de Contas.
2. Executar o referido pagamento até fins do mês de Junho de 2008.
3. Remeter à DRSSS cópia dos documentos comprovativos da despesa realizada.

Cláusula II

Consulta da situação contributiva perante a Segurança Social:

O Centro Social e Paroquial da Ribeirinha autoriza a Direcção Regional de Solidariedade e Segurança Social a consultar a informação sobre a situação contributiva perante a Segurança Social, para efeitos de pagamento da verba prevista neste acordo.

Cláusula III

Obrigações da Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social:

A Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social compromete-se a processar, através do Centro de Gestão Financeira da Segurança Social, a partir da data da assinatura do presente protocolo, e após a recepção dos documentos comprovativos de despesa, um subsídio de 600,00€ (seiscentos euros) destinado a suportar os custos atrás referidos.

25 de Março de 2008. - A Directora Regional da Solidariedade e Segurança Social, *Andreia Cardoso*. -O Presidente do Centro Social e Paroquial da Ribeirinha, *Pde. António Henrique Pereira*.

D.R. DA SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

Acordo n.º 236/2008 de 6 de Maio de 2008

Entre a Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social, adiante designada por DRSSS, e o Centro Social e Paroquial da Ribeirinha – Terceira, é celebrado o presente acordo

**JORNAL OFICIAL**

de cooperação – apoio eventual, conforme o estipulado no artigo 37.º do Despacho Normativo n.º 70/99, de 1 de Abril, nos termos e cláusulas seguintes:

Cláusula I

Obrigações do Centro Social e Paroquial da Ribeirinha:

1. Proceder ao pagamento das despesas efectuadas com um Técnico Oficial de Contas.
2. Executar o referido pagamento até fins do mês de Junho de 2008.
3. Remeter à DRSSS cópia dos documentos comprovativos da despesa realizada.

Cláusula II

Consulta da situação contributiva perante a Segurança Social:

O Centro Social e Paroquial da Ribeirinha autoriza a Direcção Regional de Solidariedade e Segurança Social a consultar a informação sobre a situação contributiva perante a Segurança Social, para efeitos de pagamento da verba prevista neste acordo.

Cláusula III

Obrigações da Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social:

A Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social compromete-se a processar, através do Centro de Gestão Financeira da Segurança Social, a partir da data da assinatura do presente protocolo, e após a recepção dos documentos comprovativos de despesa, um subsídio de 600,00€ (seiscentos euros) destinado a suportar os custos atrás referidos.

25 de Março de 2008. - A Directora Regional da Solidariedade e Segurança Social, *Andreia Cardoso*. - O Presidente do Centro Social e Paroquial da Ribeirinha, *Pde. António Henrique Pereira*.

D.R. DA SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

Acordo n.º 237/2008 de 6 de Maio de 2008

Entre a Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social, adiante designada por DRSSS, e o Centro Paroquial de Bem Estar Social de São José – São Miguel, é celebrado o presente acordo de cooperação – apoio eventual, conforme o estipulado no artigo 37.º do Despacho Normativo n.º 70/99, de 1 de Abril, nos termos e cláusulas seguintes:

Cláusula I

Obrigações do Centro Paroquial de Bem Estar Social de São José:

**JORNAL OFICIAL**

1. Proceder ao pagamento das despesas efectuadas com a aquisição de material informático para as valências da Instituição.
2. Executar o referido pagamento até fins do mês de Junho de 2008.
3. Remeter à DRSSS cópia dos documentos comprovativos da despesa realizada.

Cláusula II

Consulta da situação contributiva perante a Segurança Social:

O Centro Paroquial de Bem Estar Social de São José autoriza a Direcção Regional de Solidariedade e Segurança Social a consultar a informação sobre a situação contributiva perante a Segurança Social, para efeitos de pagamento da verba prevista neste acordo.

Cláusula III

Obrigações da Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social:

A Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social compromete-se a processar, através do Centro de Gestão Financeira da Segurança Social, a partir da data da assinatura do presente protocolo, e após a recepção dos documentos comprovativos de despesa, um subsídio de 2.900,00€ (dois mil e novecentos euros) destinado a suportar os custos atrás referidos.

25 de Março de 2008. - A Directora Regional da Solidariedade e Segurança Social, *Andreia Cardoso*. - O Presidente da Direcção do Centro Paroquial de Bem Estar Social de São José, *Cónego José Garcia*.

D.R. DA SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL**Acordo n.º 238/2008 de 6 de Maio de 2008**

Entre a Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social, e a Santa Casa da Misericórdia da Povoação, é celebrado o presente acordo de cooperação – apoio eventual, conforme o estipulado no artigo 37.º do Despacho Normativo n.º 70/99, de 1 de Abril, nos termos e cláusulas seguintes:

Cláusula I

Obrigações da Santa Casa da Misericórdia da Povoação:

Proceder ao pagamento das despesas com a refeição do grupo de idosos aquando da sua deslocação às Furnas.

Executar o referido até fins do mês de Outubro de 2008.

**JORNAL OFICIAL**

Remeter à DRSSS cópia dos documentos comprovativos da despesa realizada.

Cláusula II

Consulta da situação contributiva perante a Segurança Social:

A Santa Casa da Misericórdia da Povoação autoriza a Direcção Regional de Solidariedade e Segurança Social a consultar a informação sobre a situação contributiva perante a Segurança Social, para efeitos de pagamento da verba prevista neste acordo.

Cláusula III

Obrigações da Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social:

A Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social compromete-se a processar, através do Centro de Gestão Financeira da Segurança Social, a partir da data da assinatura do presente protocolo, e após a recepção dos documentos comprovativos de despesa, um subsídio de 210,00€ (duzentos e dez euros) destinado a suportar os custos atrás referidos.

8 de Abril de 2008. - A Directora Regional da Solidariedade e Segurança Social, *Andreia Cardoso*. - O Provedor da Santa Casa da Misericórdia da Povoação, *Ángelo Medeiros Furtado*.

D.R. DA SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL**Acordo n.º 239/2008 de 6 de Maio de 2008**

Entre a Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social, e a Casa de Infância de Santo António – Faial, é celebrado o presente acordo de cooperação – apoio eventual, conforme o estipulado no artigo 37.º do Despacho Normativo n.º 70/99, de 1 de Abril, nos termos e cláusulas seguintes:

Cláusula I

Obrigações da Casa de Infância de Santo António:

Proceder ao pagamento das despesas efectuadas com atribuição de semanada aos utentes da Instituição.

Executar o referido até fins do mês de Junho de 2008.

Remeter à DRSSS cópia dos documentos comprovativos da despesa realizada.

Cláusula II

Consulta da situação contributiva perante a Segurança Social:

**JORNAL OFICIAL**

A Casa do Povo de Praia do Norte autoriza a Direcção Regional de Solidariedade e Segurança Social a consultar a informação sobre a situação contributiva perante a Segurança Social, para efeitos de pagamento da verba prevista neste acordo.

Cláusula III

Obrigações da Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social:

A Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social compromete-se a processar, através do Centro de Gestão Financeira da Segurança Social, a partir da data da assinatura do presente protocolo, e após a recepção dos documentos comprovativos de despesa, um subsídio de 1.800,00€ (mil e oitocentos euros) destinado a suportar os custos atrás referidos.

14 de Março de 2008. - A Directora Regional da Solidariedade e Segurança Social, *Andreia Cardoso*. - O Presidente da Direcção da Casa de Infância de Santo António, *Tomás Rocha*.

D.R. DOS RECURSOS FLORESTAIS**Declaração de Rectificação n.º 45/2008 de 6 de Maio de 2008**

É rectificado o despacho n.º 378/2008 de 22 de Abril, publicado no *Jornal Oficial*, II série, n.º 78, de 22 de Abril de 2008, onde se lê:

“... Classificação Económica 08.02.01 E A – Transferências de Capital Instituições Financeiras – IFAP...”; deverá ler-se:

“... Classificação Económica 08.02.01 F A – Transferências de Capital Instituições Financeiras – IFAP...”

23 de Abril de 2008. - O Director Regional dos Recursos Florestais, *José Fernando Pimentel Mendes*.

D.R. DOS RECURSOS FLORESTAIS**Declaração de Rectificação n.º 46/2008 de 6 de Maio de 2008**

É rectificado o despacho n.º 377/2008 de 22 de Abril, publicado no *Jornal Oficial*, II série, n.º 78, de 22 de Abril de 2008, onde se lê:

“... Classificação Económica 08.02.01 E A – Transferências de Capital Instituições Financeiras – IFAP...”; deverá ler-se:

**JORNAL OFICIAL**

“... Classificação Económica 08.02.01 F A – Transferências de Capital Instituições Financeiras – IFAP...”

23 de Abril de 2008. - O Director Regional dos Recursos Florestais, *José Fernando Pimentel Mendes*.

D.R. DOS RECURSOS FLORESTAIS**Declaração de Rectificação n.º 47/2008 de 6 de Maio de 2008**

É rectificado o despacho n.º 379/2008 de 22 de Abril, publicado no *Jornal Oficial*, II série, n.º 78, de 22 de Abril de 2008, onde se lê:

“... Classificação Económica 08.02.01 E A – Transferências de Capital Instituições Financeiras – IFAP...”; deverá ler-se:

“... Classificação Económica 08.02.01 F A – Transferências de Capital Instituições Financeiras – IFAP...”

23 de Abril de 2008. - O Director Regional dos Recursos Florestais, *José Fernando Pimentel Mendes*.

D.R. DAS PESCAS**Extracto de Despacho n.º 713/2008 de 6 de Maio de 2008**

Por despacho do Director Regional das Pescas, de 16 de Abril de 2008:

Licenciado Carlos Jerónimo Nóia Trigueiro, técnico superior de 1.ª classe do Quadro Regional de ilha do Faial, afecto à Direcção Regional das Pescas, Secretaria Regional do Ambiente e do Mar, provido, por promoção, em resultado de concurso interno de acesso geral, no lugar de técnico superior principal, do mesmo quadro de pessoal, considerando-se exonerado do anterior lugar à data da aceitação.

24 de Abril de 2008. - A Técnica Superior, *Maria Francisca Aguiar Sousa Cosme*.

D.R. DAS PESCAS**Extracto de Despacho n.º 714/2008 de 6 de Maio de 2008**

Por despacho do Director Regional das Pescas, de 16 de Abril de 2008:

**JORNAL OFICIAL**

Licenciada Maria Francisca Aguiar Sousa Cosme, técnica superior de 1.^a classe do Quadro Regional de ilha do Faial, afecta à Direcção Regional das Pescas, Secretaria Regional do Ambiente e do Mar, provida, por promoção, em resultado de concurso interno de acesso geral, no lugar de técnica superior principal, do mesmo quadro de pessoal, considerando-se exonerada do anterior lugar à data da aceitação.

24 de Abril de 2008. - A Técnica Superior, *Maria Francisca Aguiar Sousa Cosme*.

CÂMARA MUNICIPAL DE PRAIA DA VITÓRIA
Regulamento n.º 16/2008 de 6 de Maio de 2008

Nos termos e para efeitos legais torna-se público que, por deliberação da Câmara Municipal de 17 de Março de 2008 e da Assembleia Municipal de 26 de Março de 2008, foi aprovado o Regulamento da Qualidade de Serviço do Município da Praia da Vitória, anexo ao presente aviso.

Esta alteração produz efeitos no dia seguinte ao da sua publicação na 2.^a série do *Jornal Oficial*.

21 de Abril de 2008. - O Presidente da Câmara Municipal, *Roberto Lúcio Silva Pereira Monteiro*.

Regulamento da Qualidade de Serviço do Município da Praia da Vitória
Enquadramento

O Município da Praia da Vitória assumiu o compromisso de reinventar o modelo de gestão autárquica numa perspectiva de melhor responder aos problemas dos municípios.

A Qualidade de Serviço deve ser um objectivo primordial para as organizações em geral e muito em particular para as entidades que desenvolvem actividades com carácter de exclusividade. Os Municípios detêm competências específicas, de grande relevância para os municípios, para as quais são co-financiados pelo Orçamento Geral do Estado nomeadamente por via das transferências correntes mensais.

A orientação para o município determina uma nova cultura na prestação de serviços públicos. É obrigação dos Municípios proceder à avaliação do seu desempenho, quer para validar o alinhamento da estratégia definida com os comportamentos e resultados, quer essencialmente para fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados aos vários segmentos de municípios.

O Município da Praia da Vitória elegeu a Qualidade de Serviço como elemento de diferenciação positiva da sua actuação no meio envolvente. Pretendemos, com esta medida inovadora, formalizar um verdadeiro “Pacto com os municípios” mas também dar o exemplo,

**JORNAL OFICIAL**

aos sectores público e privado, de que é possível operacionalizar um compromisso cujo objecto é a Qualidade de Serviço.

O Regulamento da Qualidade de Serviço do Município da Praia da Vitória define a tipologia dos serviços de interacção com os municípios; identifica os indicadores padrão (prazos máximos para a prestação dos serviços); e determina as penalizações resultantes do eventual incumprimento para cada tipo de serviço (valores a ressarcir aos municípios).

Se tivermos em conta que os indicadores padrão definidos consubstanciam uma redução média de 10 dias em relação aos prazos definidos na legislação específica, podemos determinar o alcance efectivo desta medida no nível de prestação de serviços públicos autárquicos no concelho da Praia da Vitória.

Mais do que definir padrões de serviço o Regulamento tem a virtude de determinar consequências objectivas para as situações de eventual incumprimento. Além de demonstrar o verdadeiro compromisso com a Qualidade dos serviços prestados aos municípios esta medida representa um enorme voto de confiança na capacidade dos funcionários municipais e no empenho que a organização colocará neste projecto.

O Município da Praia da Vitória aceita, com grande responsabilidade, a missão de implementar o Regulamento da Qualidade de Serviço como via preferencial para o atingimento de níveis de excelência na prestação de serviços.

Artigo 1.º**Objecto**

O presente Regulamento estabelece os padrões mínimos de qualidade, a que devem obedecer os serviços prestados pelo Município da Praia da Vitória e pelos Operadores Municipais que desempenham actividades, com competências delegadas, em áreas de interacção directa com os municípios.

Artigo 2.º**Campo de aplicação**

1 – As disposições do presente regulamento têm o seguinte âmbito de aplicação:

- a) Licenciamentos de obras particulares
- b) Licenças e taxas diversas
- c) Abastecimento de água;
- d) Serviços Conexos à actividade de Abastecimento de água;
- e) Resíduos sólidos;
- f) Reclamações;

**JORNAL OFICIAL**

g) Pedidos de informação.

2 – As disposições do presente regulamento aplicam-se às seguintes entidades e agentes:

- a) Município da Praia da Vitória;
- b) Operador da rede de transporte de água e saneamento;
- c) Operador da rede de distribuição de água e saneamento;
- d) Operador da gestão de resíduos sólidos;
- e) Agentes externos;
- f) Municípes;
- g) Funcionários da autarquia em geral.

3 – Excluem-se do presente Regulamento as situações de incumprimento dos padrões de qualidade originadas por casos fortuitos ou de força maior.

4 – Para efeitos do presente Regulamento, consideram-se casos fortuitos ou de força maior os que reúnam as condições de exterioridade, imprevisibilidade e irresistibilidade, nomeadamente, os que resultem da ocorrência de greve geral, alteração da ordem pública, incêndio, terramoto, tempestades, danificação e intervenção de terceiros devidamente comprovada.

Artigo 3.º**Definições**

Para efeitos do presente regulamento, consideram-se as definições constantes de cada regulamento específico emanado das entidades referidas nas alíneas a), b), c) e d) do n.º 2 do artigo 2.º.

Artigo 4.º**Princípios gerais**

1 – O Regulamento da Qualidade de Serviço engloba disposições de ordem técnica e comercial.

2 – As disposições referidas no número anterior variam de acordo com o local onde será aplicado.

3 – As disposições de natureza comercial regulam o relacionamento do Município da Praia da Vitória, ou, dos operadores por ela concessionados com os municípes, nomeadamente, aspectos de atendimento, informação, assistência técnica e avaliação da satisfação dos municípes.



4 – As disposições de natureza técnica aplicam-se ao funcionamento dos diversos serviços da autarquia ou operadores com competências delegadas que directa ou indirectamente se relacionam com o munícipe.

Artigo 5.º

Padrões de qualidade

Os padrões de qualidade podem ser de natureza:

- a) Geral, quando se referem à rede de abastecimento de água e de saneamento básico, à recolha de resíduos sólidos que abranja um conjunto de municípios.
- b) Individual, quando se refere a cada munícipe (entidade colectiva, ou, individual), de forma individual ou estrutura orgânica nomeadamente, quando se refere às áreas de suporte e técnica do Município, ou, dos operadores por ela concessionados.

Artigo 6.º

Minimização dos riscos dos padrões de qualidade

1 – O cumprimento dos padrões de qualidade do serviço prestado pelo Município da Praia da Vitória, ou, os operadores por ela concessionados não isenta os municípios, das suas responsabilidades.

2 – O munícipe deverá prestar, cabal e inteiramente, todas as informações necessárias e previstas no requerimento de qualquer dos serviços prestados pelo Município.

3 – O munícipe no momento da contratualização de qualquer serviço deverá garantir todos os elementos necessários.

4 – O Município, ou, os operadores por ela concessionados deverão prestar toda a informação necessária ao munícipe, nomeadamente, o tipo de equipamento necessário e suas características técnicas para ligação à rede pública de abastecimento de água e de saneamento básico.

5 – No caso da ligação ao abastecimento de água e saneamento o munícipe no momento da contratualização deverá dispor de toda a infra-estrutura necessária e preparada para o operador da rede de distribuição proceder à respectiva ligação.

6 – O Município, ou, os operadores por ela concessionados apenas procederão à prestação dos serviços requeridos ou contratualizados, após o respectivo pagamento da taxa de acordo com os Regulamentos específicos vigentes para o concelho.



Artigo 7.º

Verificação da qualidade

1 – Os diversos intervenientes na prestação de serviços aos munícipes, directa ou indirectamente relacionados com o mesmo, devem implementar ou manter registos com objectivo de verificar o cumprimento do presente Regulamento, nas matérias que lhe são aplicáveis.

2 – A verificação do cumprimento dos padrões de natureza técnica será feita com base num plano anual de monitorização, que permita identificar eventuais acções de melhoria.

3 – A metodologia aplicada ao número anterior deverá ser explicada no respectivo plano.

4 – Cada Divisão ou Secção deverá apresentar até ao final do mês de Novembro de cada ano, uma proposta de plano de monitorização, para aprovação em sede de reunião de Câmara Municipal.

5 – Estes planos de monitorização devem prever, sempre que aplicável, campo para identificação de causas que impedem o correcto cumprimento de determinada acção pelo Município, ou, pelos operadores por ela concessionados e, se aplicável, campo para recolha de assinatura do munícipe, ou outra entidade, que confirme a causa de não cumprimento.

RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES

Artigo 8.º

Responsabilidade do Município da Praia da Vitória e dos Operadores com competências delegadas para a prestação dos serviços

1 – A responsabilidade pela qualidade do serviço prestado pelo Município da Praia da Vitória, perante os respectivos munícipes é da Divisão / Secção correspondente.

2 – A responsabilidade pela qualidade do serviço prestado pelos Operadores com competências delegadas, perante os munícipes é dos respectivos Conselhos de Administração.

3 – As restantes Divisões/Secções que prestam serviço de suporte ou serviço técnico que culmina na prestação de serviços aos munícipes, são responsáveis também solidariamente pela boa prestação do serviço ao munícipe, tanto de forma directa como indirecta.

**JORNAL OFICIAL**

Artigo 9.º

Obrigações do Município da Praia da Vitória e dos operadores com competências delegadas para a prestação dos serviços

1 – As instalações de água e saneamento devem obedecer às condições técnicas e específicas impostas no Regulamento Municipal dos Sistemas Público e Predial de Distribuição de Água e de Drenagem de Esgotos do Concelho da Praia da Vitória.

2 – Os restantes serviços prestados pelo Município da Praia da Vitória ao munícipe são prestados de acordo com os regulamentos aplicáveis, tendo em conta a especificidade de serviço e as condições impostas nos respectivos Regulamentos.

Artigo 10.º

Obrigações dos Municípes

1 – Os municípes devem garantir que as suas instalações não introduzem perturbações na rede pública de abastecimento de água e na rede pública de saneamento básico.

2 – Os municípes ficam obrigados pela Prestação do Serviço ao pagamento das taxas previstas nos Regulamento específicos vigentes no concelho.

3 – Os municípes devem garantir, cabal e inteiramente, no acto da contratualização ou solicitação de um serviço os requisitos impostos nos respectivos requerimentos dos serviços solicitados.

Qualidade Geral

Artigo 11.º

Serviços de abastecimento e fornecimento de água, saneamento básico e recolha de resíduos sólidos**(Operador - Praia Ambiente)**

1 – O fornecimento de água, bem como a prestação do serviço de transporte e distribuição, podem ser interrompidos por:

- a) Casos fortuitos e de força maior;
- b) Razões de interesse público;
- c) Razões relacionadas com o fornecimento do serviço;
- d) Razões de segurança;
- e) Acordo com o munícipe;
- f) Facto imputável ao munícipe.

**JORNAL OFICIAL**

2 – As interrupções do fornecimento de água, sempre que previsíveis, deverão ser alvo de comunicação aos munícipes, através dos Órgãos de Comunicação Social Locais e editais.

3 – O Operador deverá realizar a monitorizações dos níveis de gases na rede pública de saneamento básico do concelho com objectivo de evitar cheiros na via pública.

4 – Deverá ser elaborado um plano de monitorização anual para o referido no número anterior tendo em conta os valores legais previstos.

5 – A recolha de resíduos é realizada tendo em conta o estabelecido no Regulamento de Resíduos Sólidos Urbanos.

6 – O Operador deverá, uma vez por ano, publicar nos órgãos de comunicação social local e editais a frequência de recolha dos resíduos sólidos urbanos, bem como, informar através dos mesmos meios a forma de recolha dos restantes resíduos.

Artigo 12.º**Indicadores gerais**

1 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas terão indicadores gerais aplicáveis de acordo com as actividades, nomeadamente:

- a) Frequência média de interrupções de corte de água;
- b) Duração média das interrupções de água;
- c) Frequência média de recolha de resíduos;
- d) Tempo máximo de despacho dos requerimentos solicitados, tendo em conta o respectivo serviço requerido;
- e) Prazo máximo de execução dos serviços conexos;
- f) Prazo máximo de resposta às reclamações e pedidos de informação.

Qualidade Individual**Artigo 13.º****Indicadores anuais**

1 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas devem determinar, anualmente, os seguintes indicadores individuais de prestação do serviço ao munícipe:

- a) Frequência das interrupções de água;
- b) Duração total das interrupções de água;
- c) Frequência da recolha de resíduos.

**JORNAL OFICIAL**

2 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas devem determinar com base nos sistemas de registo referidos no artigo 7º, os indicadores individuais.

Disposições de natureza comercial**Qualidade geral****Atendimento**

Artigo 14.º

Condições gerais de atendimento

1 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas devem adoptar modalidades de atendimento diversificadas que garantam aos munícipes o acesso fácil e cómodo à informação disponível, bem como o respectivo encaminhamento e sinalética.

2 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas deverão adoptar as seguintes modalidades de atendimento:

- a) Postos de atendimento pessoal (Lojas);
- b) Atendimento telefónico;
- c) Por escrito;
- d) Correio electrónico (e-mail).

3 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas deverão adoptar modalidades de atendimento que assegurem aos munícipes uma qualidade de atendimento eficaz e célere.

Artigo 15.º

Postos de atendimento

1 – Os postos de atendimento referidos no artigo anterior poderão ser nas instalações do Município da Praia da Vitória e dos Operadores com competências delegadas ou em locais contratados para este efeito.

2 – Os postos de atendimento referidos no número anterior devem dispor de meios humanos e materiais que garantam um atendimento eficaz e célere.

3 – Os postos de atendimento devem permitir aos munícipes a possibilidade de proceder:

- a) À contratualização de serviços;
- b) Pedido de licenças;
- c) Pagamento de taxas e licenças;
- d) Pagamento de água, saneamento e taxa de resíduos;

**JORNAL OFICIAL**

- e) Requerimento de diversos serviços prestados no âmbito da autarquia;
- f) Apresentação de reclamações;
- g) Pedido de informações.

Artigo 16.º

Atendimento telefónico

- 1 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas deverão dispor de meios humanos e materiais de força a assegurar um atendimento telefónico eficaz, previsto na alínea *b*) do n.º 2 do artigo 14.º.
- 2 – O município deverá ter acesso a toda a informação de forma completa, excepto nos casos da obrigatoriedade de atendimento telefónico.
- 3 – O atendimento referido nos números anteriores é de utilização tendencialmente gratuita.
- 4 – No caso do serviço de águas o Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas deverão dispor de um atendimento permanente de forma a comunicar avarias e situações de emergência.

Informação aos municípios

Artigo 17.º

Cumprimento do dever de informação e publicitação

- 1 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas devem assegurar aos interessados informação rigorosa, completa e actualizada, no âmbito das competências municipais, designadamente, sobre as seguintes matérias:
 - a) Serviços disponíveis;
 - b) Taxas e licenças cobradas pelos serviços disponíveis e modalidades de pagamento;
 - c) Contratos de fornecimento de água;
 - d) Prazos máximos de execução dos serviços disponíveis;
 - e) Apresentação e tratamento de reclamações;
 - f) Padrões de qualidade de serviço e eventuais compensações pelo não cumprimento.
- 2 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas devem publicitar folhetos informativos, designadamente, sobre as seguintes matérias:
 - a) Contratação do fornecimento de água;
 - b) Taxas e tarifas de fornecimento de água;

**JORNAL OFICIAL**

- c) Taxas e tarifas de ligação à rede pública de saneamento básico;
 - d) Taxas de recolha de resíduos;
 - e) Ligação à rede pública de saneamento básico;
 - f) Recolha de resíduos;
 - g) Taxas associadas ao depósito e tratamento de resíduos;
 - h) Taxas e licenças praticadas pela autarquia;
 - i) Procedimentos para o requerimento de licenças;
- 3 – As publicações referidas no número anterior são de distribuição gratuita.

Indicadores gerais e avaliação da satisfação dos clientes

Artigo 18.º

Indicadores gerais e respectivos padrões

1 – Os indicadores gerais de qualidade do relacionamento com os munícipes serão aplicados às diversas Divisões e Secções, nomeadamente:

- a) Obras Particulares;
- b) Atendimento (Taxas e Licenças);
- c) Recursos Hídricos (Água);
- d) Recursos Ambientais (Resíduos);
- e) Comercial

2 – No que respeita às reclamações, informações em geral e tempos de atendimento os respectivos padrões serão os observados no quadro seguinte:

Indicador Gerais	Padrão
Tratamento de reclamações em geral	10 dias
Tratamento de informações diversas	10 dias
Percentagem de atendimentos, com tempo de espera até 15 minutos, nos locais de atendimento	90%

Artigo 19.º

Avaliação do grau de satisfação dos munícipes

1 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas devem promover, pelo menos anualmente, a realização de inquéritos ou estudos de imagem

**JORNAL OFICIAL**

destinados a avaliar o grau de satisfação dos munícipes relativamente à qualidade dos serviços prestados pelo Município e pelos serviços de águas e resíduos.

2 – A metodologia e os resultados dos inquéritos referidos no nº 1 são objecto de publicação nos relatórios sobre a qualidade do serviço.

Qualidade individual

Artigo 20.º

Direito à informação

1 – Os munícipes do concelho da Praia da Vitória têm o direito de solicitar informações sobre os requerimentos entrados nos serviços da Autarquia, bem como sobre o estado da evolução dos mesmos.

2 – Os munícipes do concelho da Praia da Vitória têm o direito de solicitar informações sobre os aspectos técnicos e comerciais relacionados com o fornecimento e distribuição de água, bem como sobre os serviços conexos.

3 – Os munícipes do concelho da Praia da Vitória têm o direito de solicitar informações sobre a rede pública de saneamento do concelho, bem como as condições técnicas de ligação à mesma.

4 – Os munícipes do concelho da Praia da Vitória têm o direito de solicitar informações sobre as condições técnicas de recolha de resíduos.

5 – Os pedidos de informação podem ser apresentados das seguintes formas:

- a) Pessoalmente, nos postos de atendimento do Município;
- b) Pelo telefone, através dos serviços de atendimento telefónico;
- c) Por carta ou fax, dirigidos aos serviços correspondentes;
- d) Por correio electrónico (e-mail), dirigido ao correio electrónico geral com indicação do serviço correspondente;
- e) Por outros meios de comunicação disponibilizados pelo Município da Praia da Vitória e pelos os Operadores com competências delegadas.

6 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas devem responder aos pedidos de informações no prazo máximo de 10 dias, após a data de recepção.

7 – No caso de não ser possível responder no prazo estipulado no número anterior o Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas devem informar o munícipe do facto e indicar, se possível, a data previsível de resposta e o nome do funcionário responsável pelo processo, com o objectivo de facilitar posteriores contactos.



Artigo 21.º

Indicadores da Gestão de Obras Particulares

1 – Os indicadores individuais das Obras Particulares e os respectivos padrões estão relacionados com o prazo máximo de execução, em dias, dos pedidos solicitados pelos municípios e são os constantes no quadro seguinte:

Tipo de Serviço	Prazo Execução
Operações de loteamento	35
Obras de urbanização	20
Outras obras	35
Pedido de informação prévia	15
Pedido de informação prévia no caso de operações de loteamento, em área não abrangida pelo plano pormenor	25
Autorização de utilização (sem vistoria)	10
Autorização de utilização - vistoria	15
Autorização de utilização - alvará	12
Certidões	8
Destaque de parcela	15
Comunicações prévias com consulta	60
Comunicações prévias sem consulta	20
Ocupação da via pública	5
Averbamentos	5

2 – O incumprimento dos prazos indicados no número anterior levará o Município da Praia da Vitória a ressarcir os municípios em percentagem do valor pago e de acordo com a dilação do prazo, conforme o quadro abaixo.



JORNAL OFICIAL

	Prazo CMPV	Percentagem do valor a ressarcir		
		10%	20%	30%
Operações de loteamento	35	Até 38 dias	De 39 a 42 dias	43 dias e mais
Obras de urbanização	20	Até 21 dias	De 22 a 24 dias	25 dias e mais
Outras obras	35	Até 38 dias	De 39 a 42 dias	43 dias e mais
Pedido de informação prévia	15	16 dias	17 a 18 dias	19 dias e mais
Pedido de informação prévia no caso de operações de loteamento, em área não abrangida pelo plano pormenor	25	Até 27 dias	De 28 a 30 dias	31 dias e mais
Autorização de utilização (sem vistoria)	10		11 dias	12 e mais dias
Autorização de utilização - vistoria	15	16 dias	17 a 18 dias	19 dias e mais
Autorização de utilização - alvará	12	13 dias	14 dias	15 e mais dias
Certidões	8		9 a 10 dias	11 dias e mais
Destaque de parcela	15	16 dias	17 a 18 dias	19 dias e mais
Comunicações prévias com consulta	60	65 dias	De 66 a 72 dias	73 dias e mais
Comunicações prévias sem consulta	20	Até 21 dias	De 22 a 24 dias	25 dias e mais
Ocupação da via pública	5		6 dias	7 dias e mais
Averbamentos	5		6 dias	7 dias e mais

3 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas não se responsabilizam na dilação dos prazos por factores imputáveis a entidades externas e a factores imputáveis aos municípios.

4 – Os factores imputáveis às entidades externas são, nomeadamente, quando o requerimento solicitado pelo munícipe requer parecer de entidade externa à Autarquia.

5 – No caso de atraso por situação enunciada no número anterior fica o Município obrigado a informar o munícipe, telefonicamente, ou, por correio electrónico (e-mail), no último dia útil previsto para entrega do pedido solicitado.



JORNAL OFICIAL

Artigo 22.º

Indicadores do Atendimento ao Múncipe

1 – Os indicadores individuais de Atendimento e os respectivos padrões estão relacionados com o prazo máximo de execução dos pedidos solicitados pelos municípios e são os constantes no quadro seguinte. O incumprimento dos prazos levará o Município da Praia da Vitória a ressarcir os municípios em percentagem do valor pago e de acordo com a dilação do prazo, conforme o quadro abaixo.

	Prazo CMPV	Percentagem do valor a ressarcir		
		10%	20%	30%
Pedidos diversos com prazo legal até 10 dias e que não dependem apenas da CMPV	10		11 dias	12 e mais dias
Pedidos que dependem apenas da CMPV	5		6 dias	7 dias e mais

2 – O Município da Praia da Vitória e os Operadores com competências delegadas não se responsabilizam na dilação dos prazos por factores imputáveis a entidades externas e a factores imputáveis aos municípios.

3 – Os factores imputáveis às entidades externas são, nomeadamente, quando o requerimento solicitado pelo município requer parecer de entidade externa à Autarquia.

4 – No caso de atraso por situação enunciada no número anterior fica o Município obrigado a informar o município telefonicamente, ou, por correio electrónico (e-mail), no último dia útil previsto para entrega do pedido solicitado.

Artigo 23.º

Indicadores da gestão de águas e saneamento

1 – Os indicadores individuais de Águas e Saneamento e os respectivos padrões estão relacionados com o prazo máximo de execução, em dias, dos pedidos solicitados pelos municípios e são os constantes no quadro seguinte:

Tipo de Serviço	Prazo Execução
Orçamentos de ramais	5
Execução de ramais	20
Execução de ligações	5
Reposição de serviços em sequência de interrupções	3



JORNAL OFICIAL

Apreciação e resposta a reclamações	10
Resposta a pedidos de informação apresentados por escrito	10
Pedido de aferição do contador	15
Pedido de leitura extraordinária	5
Mudança de local o contador	15
Visita à instalação do cliente	5
Desligação de instalação	3

2 – O incumprimento de prazos indicados no número anterior levará o Operador com competências delegadas a ressarcir os municípios, de acordo com as seguintes alíneas:

a) em percentagem do valor pago e de acordo com a dilatação do prazo, conforme o quadro abaixo.

	Prazo	Percentagem do valor a ressarcir		
		10%	20%	30%
Orçamentos de ramais	5		6 dias	7 dias e mais
Execução de ramais	20	Até 21 dias	De 22 a 24 dias	25 dias e mais
Execução de ligações	5		6 dias	7 dias e mais

b) implica o pagamento de uma compensação ao município da percentagem do valor pago no mês anterior, através de crédito na factura de fornecimento de água, conforme o quadro abaixo.

	Prazo	Percentagem do valor a ressarcir		
		10%	20%	30%
Reposição de serviço em sequência de interrupções	3			4 dias e mais
Apreciação e resposta a reclamações	10		11 dias	12 e mais dias
Resposta a pedidos de informação apresentados por escrito	10		11 dias	12 e mais dias
Pedido de aferição do contador	15	16 dias	17 a 18 dias	19 dias e mais
Pedido de leitura extraordinária	5		6 dias	7 dias e mais



JORNAL OFICIAL

Mudança de local do contador	15	16 dias	17 a 18 dias	19 dias e mais
Visita à instalação do cliente	5		6 dias	7 dias e mais
Desligação de instalação	3			4 dias e mais

3 – O Operador com competências delegadas não se responsabiliza na dilação dos prazos por factores imputáveis a entidades externas e a factores imputáveis aos municípios.

4 – Os factores imputáveis às entidades externas são, nomeadamente, quando o requerimento solicitado pelo município requer parecer de entidade externa.

5 – No caso de atraso por situação enunciada no número anterior fica o Operador com competências delegadas obrigado a informar o município telefonicamente, ou, por correio electrónico (e-mail), no último dia útil previsto para entrega do pedido solicitado.

6 – No caso da suspensão do serviço de fornecimento de água, por facto imputável ao município, o mesmo terá que ser notificado com 10 dias de antecedência, relativamente à data em que o serviço será suspenso.

Artigo 24.º

Indicadores da gestão de resíduos

1 – Os indicadores individuais da Secção de Resíduos são os constantes no quadro seguinte:

Secção de Resíduos	Padrão
Percentagem de reclamações relacionadas com limpeza urbana apreciadas e respondidas até 5 dias	100%
Percentagem de pedidos de recolha de monstros executadas no prazo máximo de 5 dias	100%
Percentagem de pedidos de recolha de equipamentos EE executadas no prazo máximo de 5 dias	100%
Percentagem de reclamações relativas à recolha de RSU apreciadas e executadas até 5 dias	100%

2 – O cálculo dos indicadores acima indicados é efectuado em registos com objectivo de monitorizar os valores acima descritos.

3 – Os prazos estabelecidos, para a secção de resíduos, são os constantes no quadro seguinte:

**JORNAL OFICIAL**

Secção de Resíduos	Padrão
Tratamento das reclamações no prazo máximo	10 Dias
Pedidos de recolha de monstros no prazo máximo	5 Dias
Pedidos de recolha de EEE no prazo máximo	5 Dias
Recolha de RSU (mínimo)	2vezes semana

4 – O não cumprimento dos prazos acima estabelecidos implica o pagamento de uma compensação ao munícipe de valor, através do crédito na factura de fornecimento de água de 1 mês da taxa paga pela Recolha de Resíduos.

Fiscalização

Artigo 25.º

Recolha e informação sobre a qualidade do serviço

As diversas Divisões ou Secções são obrigadas a proceder à recolha dos registos da informação sobre a qualidade do serviço, necessária para a verificação deste regulamento.

Artigo 26.º

Auditoria

O Município da Praia da Vitória é obrigado, anualmente, a realizar auditorias aos seus sistemas e procedimentos de recolha e de registo da informação sobre a qualidade do serviço, bem como as metodologias e critérios utilizados para cálculo dos indicadores.

Relatórios

Artigo 27.º

Elaboração de relatórios

1 – O Município da Praia da Vitória deve elaborar anualmente o relatório da qualidade do serviço.

2 – A elaboração do relatório deverá ser realizada, até ao final do mês de Março do ano seguinte.

3 – Os relatórios deverão ser publicados e disponibilizados para consulta pública.

**JORNAL OFICIAL**

Reclamações

Artigo 28.º

Apresentação das reclamações

1 – As reclamações poderão ser apresentadas pelos munícipes, sempre que um dos serviços prestados pelo Município ou pelos Operadores com competências delegadas não preste o mesmo nas condições do presente regulamento, ou, sempre que se verifique uma má qualidade do serviço prestado pelos mesmos.

2 – As reclamações deverão conter identificação, a morada do local de atendimento, o funcionário ou funcionários que o atenderam e o motivo da reclamação e outros elementos informativos que facilitem à entidade visada o seu tratamento.

3 – As reclamações poderão ser apresentadas através de qualquer das formas previstas no n.º 2 do Artigo 14.º do presente Regulamento.

Equipa de avaliação

Artigo 29.º

Composição da equipa de avaliação

1 – Compete ao Presidente da Câmara Municipal da Praia da Vitória nomear a equipa de avaliação da qualidade do serviço.

2 – A equipa de avaliação é composta pelos responsáveis das Divisões ou das Secções.

3 – A respectiva equipa é presidida pelo Presidente da Câmara Municipal ou outra pessoa por ele nomeada.

4 – A equipa da avaliação reúne-se, três vezes por ano, em Abril, Agosto e Dezembro de cada ano.

5 – Sempre que necessário e, por solicitação do Presidente da Equipa de Avaliação, poderá fazer parte da equipa de avaliação consultor / auditor externo, que terá como função avaliar de forma independente os resultados obtidos.

6 – A equipa de avaliação obriga-se a elaborar no final de cada reunião uma acta da reunião que deverão ser anexas ao relatório da qualidade do serviço.