



A leitura deste documento, que transcreve o conteúdo do Decreto-Lei n.º 268/99, de 15 de Julho, não substitui a consulta da sua publicação em Diário da República.

Decreto-Lei n.º 268/99 de 15 de Julho

Altera o artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 133-A/97, de 30 de Maio, que aprovou o regime de licenciamento e fiscalização dos estabelecimentos e serviços de apoio social no âmbito da segurança social, estabelecendo a obrigatoriedade de um livro de reclamações

O novo regime de licenciamento e fiscalização dos estabelecimentos em que sejam exercidas actividades de apoio social do âmbito da segurança social relativas a crianças, jovens, pessoas idosas ou pessoas com deficiência, bem como os destinados à prevenção e reparação de situações de carência, de disfunção e de marginalização social consagrado no Decreto-Lei n.º 133-A/97, de 30 de Maio, visou essencialmente melhorar os níveis de funcionamento e de qualidade, na promoção do bem-estar dos respectivos utentes.

Para alcançar plenamente esse objectivo, importa proporcionar o exercício da reclamação e, assim, promover a participação das pessoas na defesa e aprofundamento dos seus direitos de cidadania.

Tais objectivos adquirem uma importância acrescida nos locais onde o atendimento das pessoas tem uma natureza continuada e visa estratos da população vulnerável, como acontece frequentemente com as pessoas idosas internadas em lar.

Neste sentido, e com vista a garantir os mecanismos adequados para o efeito, é estabelecida a obrigatoriedade do uso de um livro de reclamações pelos estabelecimentos incluídos no âmbito da aplicação do citado Decreto-Lei n.º 133-A/97, de 30 de Maio.

Assim:

Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta para valer como lei geral da República, o seguinte:

Artigo 1.º

O artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 133-A/97, de 30 de Maio, passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 27.º
[...]

1 - Os proprietários ou titulares dos estabelecimentos são obrigados a:

- a) ...
- b) ...
- c) ...

d) ...

e) Manter nos respectivos estabelecimentos um livro de reclamações dos utentes, insusceptível de ser adulterado, com termo de abertura, datado e assinado pelo presidente do conselho directivo do centro regional de segurança social da área geográfica onde se situa o estabelecimento.

2 - Do texto da reclamação feita pelos utentes, familiares ou visitantes do estabelecimento devem ser retiradas duas cópias, uma autenticada e outra simples, para serem entregues no prazo de oito dias, pelo proprietário ou titular, respectivamente ao presidente do conselho directivo do centro regional de segurança social competente e ao respectivo reclamante.

3 - É obrigatória a divulgação da existência do livro de reclamações a todos os utentes, designadamente pela afixação dessa informação em local bem visível.»

Artigo 2.º

O presente diploma entra em vigor um mês após a data da sua publicação.