

## LIVRO DE RECLAMAÇÕES

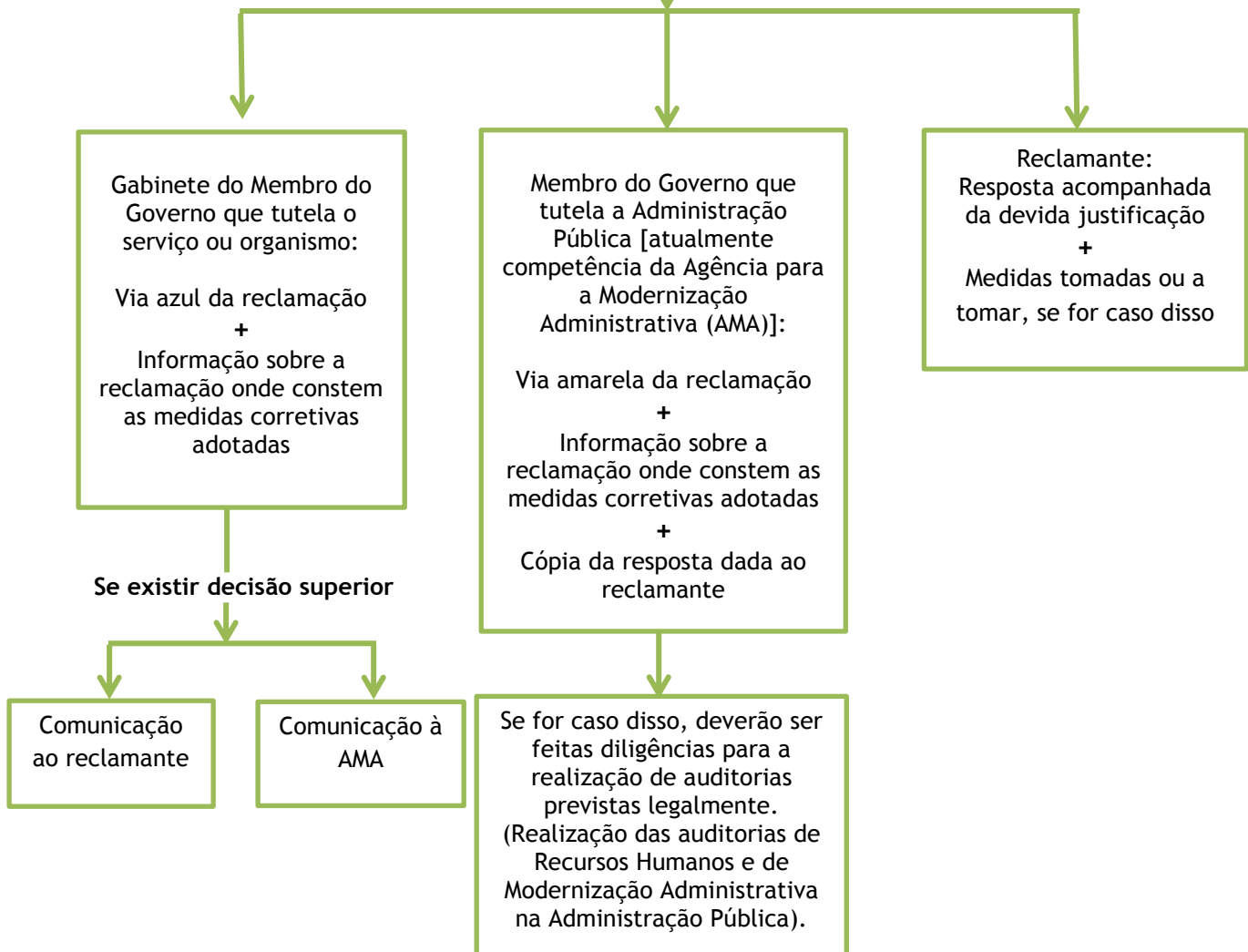
Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, de 28-11  
Portaria n.º 355/97, de 28-05  
Decreto-Lei n.º 135/99, de 22-04

### TRÂMITES PROCESSUAIS

#### Reclamação:

- exarada no Livro Amarelo (Via verde - entregue ao reclamante)
- outra que incida sobre o funcionamento do serviço

#### Serviço reclamado envia



#### PRAZOS:

- Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96 e Portaria n.º 355/97 - 5 dias úteis para o envio da **via azul** e **amarela** para as entidades competentes
- Decreto-Lei n.º 135/99 - prazo máximo de 15 dias para a resposta ao reclamante.