

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

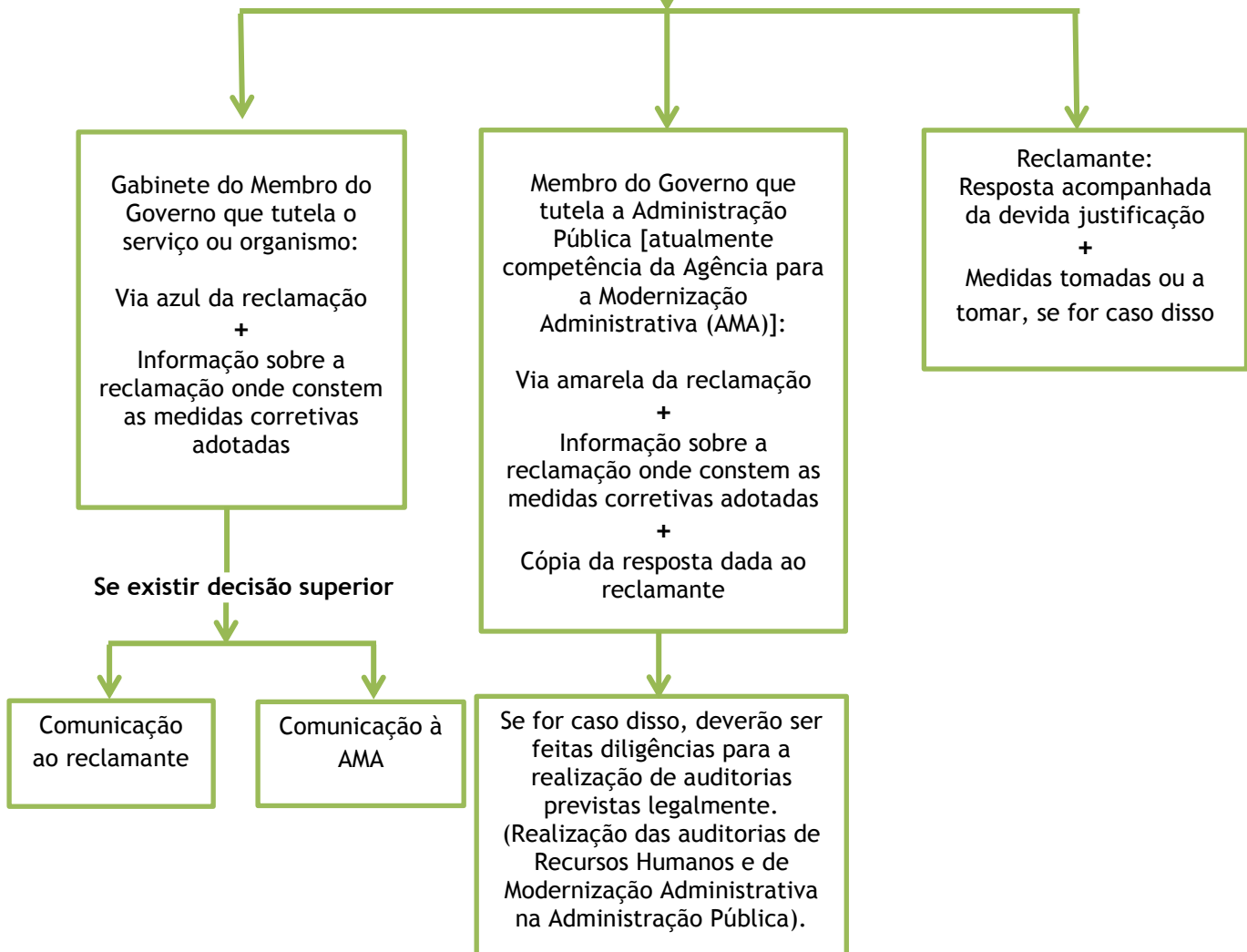
Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, de 28-11
Portaria n.º 355/97, de 28-05
Decreto-Lei n.º 135/99, de 22-04

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 (RCM) n.º 189/96, Portaria n.º 355/97 e RCM n.º 141/2018 - 5 dias úteis para o envio da **via azul** e **amarela** para as entidades competentes | reclamação_viamarela@ama.pt (via amarela e respostas com remoção dos dados pessoais)
- Decreto-Lei n.º 135/99 - prazo máximo de 15 dias para a resposta ao reclamante.