

e) Sem prejuízo do disposto no número anterior, transita para o ano económico subsequente o montante que eventualmente não seja transferido devido a atrasos na execução da empreitada.

#### Cláusula 3.ª

##### Obrigações do Município de Albergaria-a-Velha

Ao Município de Albergaria-a-Velha compete:

- a) Assegurar a elaboração dos projetos de arquitetura e das especialidades para a beneficiação da Escola;
- b) Obter todos os pareceres legalmente exigíveis;
- c) Assumir os encargos com a beneficiação da Escola, no momento que exceda o valor previsto na alínea d) da cláusula 2.ª, resultante do valor de adjudicação, de eventuais custos adicionais e de revisão de preços;
- d) Assegurar a posição de dono de obra, lançando os procedimentos de acordo com os projetos aprovados pelos Serviços do Ministério da Educação, adjudicar as obras nos termos previstos no Código dos Contratos Públicos, bem como garantir a fiscalização e a coordenação da empreitada;
- e) Garantir o financiamento da empreitada e o pagamento ao adjudicatário, através de dotações orçamentais inscritas, aprovadas e visadas nos termos legais.

#### Cláusula 4.ª

##### Despesas com as obras de modernização da Escola

- a) O Ministério da Educação paga ao Município de Albergaria-a-Velha, por conta da boa execução da empreitada, o montante de € 120,000,00 (cento e vinte mil euros), através da dotação inscrita no Plano de Investimentos da Direção-Geral dos Estabelecimentos Escolares do Ministério da Educação;
- b) Para efeitos do disposto na alínea a), o Município de Albergaria-a-Velha envia ao Ministério da Educação os autos de medição da empreitada, devidamente aprovados, dispondo este do prazo de 30 dias para proceder ao respetivo pagamento até ao limite do montante previsto para cada ano na alínea d) da cláusula 2.ª

#### Cláusula 5.ª

##### Acompanhamento, controlo e incumprimento na execução do Acordo

- a) Com a assinatura deste Acordo é constituída uma comissão de acompanhamento composta por um representante do Ministério da Educação, designada pela Direção de Serviços da Região do Centro da Direção-Geral dos Estabelecimentos Escolares, um representante do Município, por este designado, e pelo Diretor do Agrupamento de Escolas de Albergaria-a-Velha;
- b) À comissão referida no número anterior cabe coordenar a execução da empreitada com o desenvolvimento regular das atividades letivas;
- c) O presente Acordo pode ser revogado, a todo o tempo, por acordo entre as partes outorgantes;
- d) Ambas as partes têm os deveres e direitos de consulta e informação recíprocos, bem como de pronúncia sobre o eventual incumprimento do Acordo;
- e) O incumprimento por qualquer das partes outorgantes das obrigações constantes no presente acordo confere, à parte não faltosa, o direito à resolução do mesmo;
- f) Sem prejuízo do estipulado nas alíneas anteriores, o incumprimento pelo Município de Albergaria-a-Velha das responsabilidades constantes da Cláusula 3.ª determina a resolução do presente Acordo, não podendo este exigir, seja a que título for, compensação ou indemnização a pagar pelo Ministério da Educação por encargos em que tenha incorrido para a sua execução.

#### Cláusula 6.ª

##### Prazo de vigência

O presente contrato produz efeitos a partir da data da sua assinatura e vigora até à receção da empreitada.

O presente Acordo de Colaboração é celebrado em dois exemplares originais, ficando um na posse do Ministério da Educação e outro na posse do Município de Albergaria-a-Velha.

2 de novembro de 2017. — A Secretária de Estado Adjunta e da Educação, *Alexandra Ludomila Ribeiro Fernandes Leitão*. — O Presidente da Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha, *António Augusto Amaral Loureiro e Santos*.

311115105

## TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

Instituto Nacional para a Reabilitação, I. P.

Aviso n.º 2537/2018

### Celebração de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado

Nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 4.º da Lei 35/2014, de 20 de junho, torna-se público que se procedeu à celebração de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, com efeitos a 15 de novembro de 2017, com Diana Alexandra Pereira Brigo, para ocupação de um posto de trabalho da carreira/categoria de assistente técnica, do mapa de pessoal do Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P., no âmbito do n.º 1 do artigo 270.º da Lei n.º 42/2016, de 28 de dezembro de 2016, que aditou à LTFP, aprovada pela Lei n.º 35/2014 de 20 de junho, o artigo 99.º-A, com o posicionamento remuneratório correspondente ao valor da 1.ª posição da carreira e ao nível remuneratório 5 da tabela remuneratória única.

16 de janeiro de 2018. — O Presidente, *Humberto Santos*.

311067713

Instituto da Segurança Social, I. P.

Aviso n.º 2538/2018

### Procedimento concursal com vista à constituição de reservas de recrutamento na carreira e categoria de assistente técnico do mapa de pessoal do Instituto da Segurança Social, IP

Referência DRH/AT/1/2018

Nos termos do disposto nos n.ºs 1 e 3 do artigo 30.º e no artigo 33.º da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP), aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, conjugados com o artigo 19.º da Portaria n.º 83-A/2009, de 22 de janeiro, alterada e republicada pela Portaria n.º 145-A/2011, de 6 de abril, torna-se público que, por despacho do Presidente do Conselho Diretivo do ISS, I. P., de 21 de novembro de 2017, se encontra aberto, pelo prazo de 10 dias úteis, a contar da data da publicação do presente Aviso no *Diário da República*, procedimento concursal com vista à constituição de reservas para a carreira e categoria de assistente técnico, do mapa de pessoal deste Instituto — Centro Distrital de Santarém — na modalidade de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado.

1 — Foi executado procedimento prévio de recrutamento de trabalhadores em situação de requalificação/valorização profissional, tendo a entidade gestora do sistema de requalificação/valorização profissional (INA) emitido a necessária declaração.

2 — Para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 4.º da Portaria n.º 83-A/2009, de 22 de janeiro, alterada e republicada pela Portaria n.º 145-A/2011, de 06 de abril, declara-se não estarem constituídas reservas de recrutamento no próprio organismo.

3 — Ao presente procedimento é aplicável a tramitação prevista no artigo 37.º da LTFP, conjugada com as disposições da Portaria n.º 83-A/2009, de 22 de janeiro, alterada e republicada pela Portaria n.º 145-A/2011, de 6 de abril e Código do Procedimento Administrativo (CPA).

4 — O procedimento concursal visa o recrutamento por contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, sendo o recrutamento efetuado de entre trabalhadores com relação jurídica de emprego público por tempo indeterminado previamente estabelecida.

5 — Postos de trabalho sujeitos a contratação:

Na carreira e categoria de assistente técnico, para todas as áreas de atuação do Centro Distrital de Santarém, incluindo os serviços locais que compõem este.

6 — Caracterização do posto de trabalho:

Aos postos de trabalho a ocupar correspondem, em conformidade com o conteúdo funcional descrito no anexo referido na alínea b) do n.º 1 do artigo 88.º da LTFP, na carreira e categoria de assistente técnico, o exercício de funções de natureza executiva, de aplicação de métodos e processos, com base em diretivas bem definidas e instruções gerais, de grau médio de complexidade

7 — Local de trabalho: na sede do Centro Distrital de Santarém, bem como nos serviços locais da sua área geográfica, conforme explicitado no ponto 5 do presente aviso.

## 8 — Requisitos gerais de admissão:

Ser detentor de relação jurídica de emprego público por tempo indeterminado ou encontrar-se em situação de requalificação/valorização profissional e possuir os requisitos enunciados no artigo 17.º da LTFP, a saber:

- a) Nacionalidade portuguesa, quando não dispensada pela Constituição, convenção internacional ou lei especial;
- b) 18 anos de idade completos;
- c) Não inibição do exercício de funções públicas ou não interdição para o exercício das funções que se propõe desempenhar;
- d) Robustez física e perfil psíquico indispensáveis ao exercício das funções a que se candidata;
- e) Cumprimento das leis de vacinação obrigatória.

## 9 — Nível habilitacional:

Para ingresso na carreira de assistente técnico é exigida a titularidade do 12.º ano de escolaridade ou de curso que lhe seja equiparado, conforme expresso na alínea b) do n.º 1 do artigo 86.º da LTFP, não se colocando a possibilidade de substituição do nível habilitacional por formação ou experiência profissional.

10 — Não serão admitidos os candidatos que, cumulativamente, se encontrem integrados na carreira e, não se encontrando em mobilidade, ocupem postos de trabalho previstos no mapa de pessoal do serviço idênticos aos postos de trabalho cuja ocupação se pretende com o presente procedimento concursal.

## 11 — Posicionamento remuneratório:

O posicionamento remuneratório do trabalhador a recrutar terá em conta o preceituado no artigo 38.º da LTFP, conjugado com o artigo 38.º da Lei n.º 82-B/2014, de 31 de dezembro, aplicável por força do disposto no artigo 19.º da Lei n.º 42/2016, de 28 de dezembro:

11.1 — Posição remuneratória de referência: 1.ª posição remuneratória, nível remuneratório 5 da Tabela Remuneratória Única, para a categoria e carreira de assistente técnico (€ 683,13).

11.2 — Não será feita qualquer valorização remuneratória dos candidatos, salvo se o trabalhador estiver integrado em carreira diferente daquela para a qual é aberto o procedimento concursal.

## 12 — Formalização das candidaturas:

12.1 — Nos termos conjugados dos artigos 27.º e 51.º da Portaria n.º 83-A/2009, de 22 de janeiro, as candidaturas deverão ser formalizadas mediante preenchimento do formulário tipo, publicitado pelo Despacho (extrato) n.º 11321/2009, DR n.º 89, 2.ª série, de 8 de maio e disponibilizado em [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt) — espaço do ISS, I. P. — o qual deverá ser remetido para o endereço eletrónico ISS-DRH-Procedimentos-Concursais@seg-social.pt, com a seguinte indicação no Assunto: Referência DRH/AT/1/2018.

12.2 — A remessa da candidatura por outra via determinará a sua não consideração.

12.3 — O formulário, devidamente datado e assinado, deve ser obrigatoriamente acompanhado dos seguintes documentos:

- a) Fotocópia legível do certificado de habilitações literárias, conforme o disposto no n.º 2 do artigo 28.º da Portaria n.º 83-A/2009, de 22 de janeiro;
- b) Comprovativos das ações de formação frequentadas e relacionadas com o conteúdo funcional do posto de trabalho;
- c) Declaração emitida pelo Serviço a que o candidato pertence, devidamente autenticada e atualizada, da qual conste a modalidade de relação jurídica de emprego público que detém, a antiguidade na carreira e no exercício de funções públicas e a avaliação de desempenho (quantitativa e qualitativa) obtida nos anos de 2012, biênio de 2013/2014 e biênio de 2015/2016 ou a declaração da sua inexistência, bem como a indicação da posição remuneratória de que seja detentor;
- d) Declaração emitida pelo Serviço a que o candidato se encontra afeto, devidamente autenticada e atualizada, da qual constem as atividades que se encontra a exercer;
- e) Currículo profissional detalhado e atualizado, elaborado em modelo disponibilizado em [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt), na área do ISS, IP, sendo que pode ser exigida aos candidatos a apresentação de documentos comprovativos de factos referidos no currículo que possam relevar para a apreciação do seu mérito e que se encontrem deficientemente comprovados.

12.4 — A apresentação de documento falso determina a participação à entidade competente para efeitos de procedimento disciplinar e, ou, penal.

12.5 — O candidato que exerça funções neste Instituto é dispensado da apresentação da declaração referida na alínea c) do ponto 12.3, a qual será entregue oficiosamente ao júri pelo Departamento de Recursos Humanos e da apresentação dos certificados comprovativos da formação indicada no currículo, que se encontrem arquivados no respetivo processo individual.

12.6 — A não apresentação dos documentos exigidos determina a não admissão do candidato ao procedimento.

## 13 — Métodos de seleção:

13.1 — Ao abrigo do disposto no n.º 5 do artigo 36.º da Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, conjugado com os n.ºs 1 e 2 do artigo 6.º da Portaria n.º 83-A/2009, de 22 de janeiro, atentos à urgência do presente procedimento concursal, serão utilizados, como único método de seleção obrigatório, a avaliação curricular (AC) e como método de seleção facultativo, a entrevista profissional de seleção (EPS).

13.2 — A Avaliação Curricular (AC) destina-se a analisar a qualificação dos candidatos.

a) Atento ao conteúdo dos postos de trabalho a ocupar, serão valoradas a habilitação académica, a formação profissional, a experiência profissional devidamente comprovada e a avaliação de desempenho;

b) Este método será valorado numa escala de 0 a 20 valores, considerando-se a valoração até às centésimas;

c) Os candidatos que obtenham uma valoração inferior a 9,5 valores consideram-se excluídos do procedimento, não sendo chamados à aplicação do método seguinte.

13.3 — A Entrevista Profissional de Seleção (EPS) é pública e visa avaliar, de forma objetiva e sistemática, a experiência profissional e aspetos comportamentais evidenciados durante a interação estabelecida entre o entrevistador e o entrevistado, nomeadamente os relacionados com a capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal.

a) Por cada entrevista será elaborada uma ficha individual contendo o resumo dos temas abordados, os parâmetros de avaliação e a classificação obtida em cada um deles, devidamente fundamentada;

b) É excluído do procedimento o candidato que obtenha uma valoração na EPS inferior a 9,5 valores.

14 — A classificação final dos métodos anteriormente referidos será obtida numa escala de 0 a 20 valores através da aplicação da seguinte fórmula:

$$CF = 0,70 AC + 0,30 EPS$$

em que:

CF = Classificação Final

AC = Avaliação Curricular

EPS = Entrevista Profissional de Seleção

15 — A publicitação dos resultados obtidos em cada método de seleção é efetuada através de lista, ordenada alfabeticamente, disponibilizada em [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt).

16 — Os candidatos aprovados no método de seleção AC são convocados para a realização do método seguinte por uma das formas previstas no n.º 3 do artigo 30.º da Portaria n.º 83-A/2009, de 22 de janeiro.

17 — De acordo com o preceituado no n.º 1 do artigo 30.º da Portaria n.º 83-A/2009, os candidatos excluídos serão notificados por uma das formas previstas nas alíneas a), b), c) ou d) do n.º 3 do artigo 30.º da mesma Portaria, para a realização da audiência dos interessados nos termos do CPA.

18 — Em conformidade com o disposto na alínea t) do n.º 3 do artigo 19.º da Portaria n.º 83-A/2009, de 22 de janeiro, os candidatos têm acesso às atas do júri, onde constam os parâmetros de avaliação e respetiva ponderação de cada um dos métodos de seleção a utilizar, desde que o solicitem.

19 — Em caso de igualdade de valoração, os critérios de desempate a adotar são os constantes do artigo 35.º da Portaria n.º 83-A/2009, de 22 de janeiro.

20 — A lista unitária de ordenação final dos candidatos, após homologação do Conselho Diretivo do ISS, IP, é publicada na 2.ª série do *Diário da República*, afixada em local visível e público das instalações do ISS, I. P. e disponibilizada na respetiva página eletrónica, nos termos do n.º 6 do artigo 36.º da Portaria n.º 83-A/2009, de 22 de janeiro.

21 — Nos termos do Despacho Conjunto n.º 373/2000, de 1 de março, em cumprimento da alínea h) do artigo 9.º da Constituição «A Administração Pública, enquanto entidade empregadora, promove ativamente uma política de igualdade de oportunidades entre homens e mulheres no acesso ao emprego e na progressão profissional, providenciando escrupulosamente no sentido de evitar toda e qualquer discriminação.».

22 — O Júri tem a seguinte composição:

Presidente

Cláudia Raquel Pais Loureiro Costa, Diretora do Núcleo de Apoio Jurídico e Recursos Humanos do Centro Distrital de Santarém

1.º Vogal Efetivo, que substituirá a Presidente nas suas faltas e impedimentos:

Maria Teresa Ferreira Madeira Figueiredo, Diretora do Núcleo de Contribuições do Centro Distrital de Santarém

## 2.º Vogal Efetivo

Paula Alexandra Prado Almeida Gonçalves, Diretora do Núcleo de Intervenção Social do Centro Distrital de Santarém

## 1.º Vogal Suplente

Marina Isabel Lourenço Pereira, Diretora do Núcleo Administrativo e Financeiro do Centro Distrital de Santarém

## 2.º Vogal Suplente

Elisabete Pinto Pereira, Diretora do Núcleo de Comunicação e Gestão do Cliente do Centro Distrital de Santarém

23 — Nos termos do n.º 1 do artigo 19.º da Portaria n.º 83-A/2009, de 22 de janeiro, o presente Aviso será publicitado na 2.ª série do *Diário da República*, na Bolsa de Emprego Público ([www.bep.gov.pt](http://www.bep.gov.pt)) no 1.º dia útil subsequente à publicação no *Diário da República*, na página eletrónica do ISS, IP ([www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt)) e, por extrato, no prazo máximo de três dias úteis, contados da forma anteriormente referida, em jornal de expansão nacional.

2 de fevereiro de 2018. — O Presidente do Conselho Diretivo, *Rui Fiolhais*.

311119115

**Aviso n.º 2539/2018**

Por meu despacho de 23 de janeiro de 2018, e após procedimento concursal com vista à constituição de reservas de recrutamento para todas as áreas de atuação, aberto pelo aviso n.º 9632/2017, publicado na 2.ª série do *Diário da República*, n.º 161, de 22 de agosto de 2017, foi autorizada a celebração de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado com os trabalhadores abaixo identificados na categoria e carreira de assistente técnico e nas posições remuneratórias também abaixo discriminadas, para ocupação de postos de trabalho no mapa de pessoal do Instituto da Segurança Social, I. P., com efeitos a 15 de janeiro de 2018, ficando os mesmos sujeitos, a partir da mesma data, à realização de período experimental, conforme alínea c) do artigo 49.º da Lei n.º 35/2014, de 20 de junho:

Nome	Posição remuneratória
Maria José Monteiro Agostinho	Entre a 1.ª e a 2.ª
Lidório da Conceição Rodrigues Romão	1.ª
Sara Cristina Romão de Jesus	1.ª
Cecília Maria de Jesus Viegas Pereira	1.ª
Rosa Maria Lourinho Vicente	1.ª
Ana Maria Rodrigues Luiz Rosa	1.ª
Sérgio Paulo André	1.ª
Célia Maria Geraldês Machado	1.ª

6 de fevereiro de 2018. — O Presidente do Conselho Diretivo, *Rui Fiolhais*.

311119164

**Deliberação n.º 214/2018**

Nos termos do disposto conjuntamente no n.º 1 do artigo 44.º do Código do Procedimento Administrativo (CPA), e no n.º 3 do artigo 17.º dos Estatutos do Instituto da Segurança Social, I. P., (ISS, I. P.), aprovados pela Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua redação atual, o Conselho Diretivo delibera delegar no diretor de segurança social do Centro Distrital de Évora, licenciado José Domingos Carvalho Ramalho, com a faculdade de subdelegação, os poderes necessários para, no âmbito geográfico de atuação do respetivo serviço, praticar os seguintes atos:

1 — Em matéria de gestão em geral, de gestão financeira e contabilidade e de administração e património, desde que, precedendo o indispensável e prévio cabimento orçamental, sejam observados os condicionalismos legais, os regulamentos aplicáveis e as orientações técnicas do Conselho Diretivo sobre a matéria:

1.1 — Assinar a correspondência relacionada com assuntos de natureza corrente necessária ao normal funcionamento dos serviços, incluindo a dirigida aos tribunais, com exceção da que for dirigida ao Presidente da República, à Assembleia da República, ao Governo e aos titulares destes órgãos de soberania, à Provedoria da Justiça e a outras entidades de idêntica ou superior posição na hierarquia do Estado, salvaguardando situações de mero expediente ou de natureza urgente;

1.2 — Apresentar queixas-crime em nome e no interesse do ISS, I. P., relativamente a factos ocorridos na área de intervenção própria do respetivo centro distrital;

1.3 — Submeter à homologação do Conselho Diretivo os planos e relatórios anuais de atividades, no quadro do Plano de Atividades do ISS, I. P., e proceder à respetiva avaliação;

1.4 — Assegurar a gestão dos recursos financeiros e patrimoniais, das instalações e equipamentos que estejam afetos aos respetivos serviços, em articulação com os competentes serviços centrais;

1.5 — Representar o ISS, I. P., junto dos serviços e organismos competentes, nos atos de registo imobiliário do património do Instituto situado no âmbito geográfico da sua atuação, bem como nos demais atos acessórios necessários à respetiva execução;

1.6 — Autorizar a realização de despesas com a locação, aquisição de bens e serviços e com empreitadas de obras públicas necessárias para o funcionamento dos serviços do centro distrital até ao limite de €25.000,00;

1.7 — Determinar a realização de inquéritos obrigatórios na sequência de acidentes de viação e nomear os respetivos instrutores;

1.8 — Autorizar a requisição de guias de transporte;

1.9 — Autorizar a realização de despesas de transporte, de reparação de viaturas e com a aquisição de peças, combustíveis e lubrificantes até ao limite, em cada caso, de €2.000,00;

1.10 — Autorizar as despesas com fundos fixos até ao limite máximo que lhes for fixado pelo Conselho Diretivo;

1.11 — Autorizar o abate de material de utilização permanente afeto ao respetivo centro distrital cujo valor patrimonial não exceda o valor de €99.760,00;

1.12 — Autorizar o pagamento das multas, preparos e custas judiciais nos processos e ações judiciais em que a representação do ISS, I. P. seja assegurada pelo centro distrital;

1.13 — Efetuar recebimentos e pagamentos, em conformidade com as autorizações e orientações recebidas dos serviços centrais;

1.14 — Assegurar as ligações com as instituições de crédito, previamente autorizadas.

2 — Em matéria de recursos humanos e de atendimento, desde que, precedendo o indispensável e prévio cabimento orçamental, sejam observados os pressupostos, os condicionalismos legais, os regulamentos aplicáveis e as orientações técnicas do Conselho Diretivo:

2.1 — Propor os horários mais adequados ao funcionamento dos serviços;

2.2 — Assegurar a gestão interna do seu pessoal, nomeadamente, coordenar e controlar o processo de avaliação de desempenho de acordo com as regras e princípios definidos pela legislação em vigor e as orientações do Conselho Diretivo;

2.3 — Autorizar a mobilidade do pessoal afeto à área de intervenção dos respetivos serviços;

2.4 — Conceder licenças sem vencimento ou sem remuneração por períodos de tempo não superiores a 30 dias e autorizar o regresso antecipado à atividade no âmbito destas licenças;

2.5 — Aprovar os mapas de férias e autorizar as respetivas alterações, bem como a acumulação com as férias do ano seguinte;

2.6 — Autorizar férias antes da aprovação do mapa anual de férias, bem como o gozo interpolado de férias, nos termos da lei aplicável;

2.7 — Despachar os pedidos de justificação de faltas;

2.8 — Decidir sobre os meios de prova dos motivos justificativos das faltas ao serviço invocados pelos trabalhadores;

2.9 — Autorizar a realização de trabalho extraordinário, de trabalho noturno, de trabalho em dia de descanso semanal, obrigatório e complementar, e em dia feriado, com exceção do pessoal dirigente e de chefia, desde que respeitados os limites legais aplicáveis;

2.10 — Autorizar a realização de estágios curriculares ou académicos e assinar os acordos individuais de estágio, de acordo com as orientações internas na matéria;

2.11 — Requerer a fiscalização da doença e a realização de juntas médicas, consoante os casos e a lei aplicável;

2.12 — Despachar os pedidos de tratamento ambulatorio e de dispensa para consultas médicas ou exames complementares de diagnóstico;

2.13 — Autorizar as deslocações em serviço em território nacional, bem como as ajudas de custo e o reembolso de despesas de transporte a que haja lugar;

2.14 — Qualificar os acidentes de trabalho dos trabalhadores do respetivo centro distrital;

2.15 — Decidir as reclamações do atendimento de acordo com os imperativos legais e regulamentares, e bem assim identificar e implementar as ações de melhoria corretiva ou preventiva que resultem dessas mesmas reclamações;

2.16 — Promover, nos termos das orientações do Conselho Diretivo, a modernização dos serviços, a qualidade e uniformidade de atendimento e relacionamento com o público, bem como a adequada circulação da informação.

3 — Em matéria de segurança social, relativa a contribuições e prestações do sistema de segurança social e seus subsistemas, de estabelecimentos de apoio social e de ação social, desde que, precedendo o indispensável e prévio cabimento orçamental, sejam observados os