

1.3 — Caso as empresas prestadoras não ofereçam serviços de telefonista tal como definidos no número anterior e não procedam, consequentemente, à medição do PQS4, deverão indicar tal facto à ANACOM.

1.4 — No cálculo do PQS4 deve incluir-se o tempo despendido a ultrapassar os sistemas equivalentes de resposta activados por voz ou por outro meio, até ao momento em que o chamador irá efectivamente solicitar o serviço pretendido.

1.5 — Para o cálculo do PQS4 não se consideram:

- Os serviços prestados na totalidade por sistemas automáticos de resposta;
- Os serviços de emergência;
- O tempo despendido pelos interlocutores no tratamento do pedido, nomeadamente o tempo de conversação entre o chamador e o operador humano.

2 — Para medição da qualidade de serviço de acordo com o presente parâmetro as empresas prestadoras devem recolher:

- a) Tempo médio de resposta dos serviços de telefonista (acesso directo e indirecto);
- b) Percentagem de chamadas atendidas até vinte segundos, pelo operador ao qual o chamador solicita o serviço efectivamente pretendido (acesso directo e indirecto).

2.1 — Para o cálculo do presente parâmetro deve considerar-se a totalidade das ocorrências durante o período de referência.

2.2 — No caso de a empresa prestadora fornecer acesso directo e indirecto, deve apresentar o parâmetro desagregado pelos dois tipos de acesso.

2.3 — No caso de existir uma terceira entidade subcontratada para a prestação dos serviços de telefonista, a empresa prestadora do serviço telefónico acessível ao público em local fixo, apesar de ser responsável pela apresentação dos parâmetros, poderá subcontratar com essa entidade o cálculo do parâmetro.

(¹) Recomendação I. 250 da União Internacional de Telecomunicações, «Definition of supplementary services».

(²) Deverão ser exceptuadas as comunicações referidas nas notas que se seguem ao quadro síntese do presente anexo.

(³) Deverá ser contabilizado o número de acessos (não o respectivo número de canais, no caso dos acessos básicos e primários).

Instituto dos Mercados de Obras Públicas e Particulares e do Imobiliário, I. P.

Aviso n.º 5841/2005 (2.ª série). — Para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 36.º do Decreto-Lei n.º 77/99, de 16 de Março, avisa-se que, no âmbito do processo de contra-ordenação n.º 57/04 MI, e por decisão tomada em 24 de Janeiro de 2005 e tornada definitiva em 16 de Março de 2005, ao abrigo das competências atribuídas pelos n.ºs 1 e 2 do artigo 34.º do diploma legal citado, foi aplicada uma admoestação à empresa Figueira Center Imobiliari — Sociedade de Mediação Imobiliária, L.ª, com o número de identificação de pessoa colectiva 5005762560, com sede na Rua da República, 202, 3.º, Figueira da Foz, por violação do disposto no n.º 1, alínea e), do artigo 22.º e no n.º 1 do artigo 21.º do diploma legal citado, isto é, não manutenção actualizada do livro de registos e arquivo de contratos de mediação imobiliária e não possui livro de reclamações.

22 de Abril de 2005. — O Presidente do Conselho de Administração, *H. Ponce de Leão*.

Aviso n.º 5842/2005 (2.ª série). — Para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 36.º do Decreto-Lei n.º 77/99, avisa-se que, no âmbito do processo de contra-ordenação n.º 56/04 MI, e por decisão, tomada em 24 de Janeiro e tornada definitiva em 16 de Março de 2005, ao abrigo das competências atribuídas pelos n.ºs 1 e 2 do artigo 34.º do diploma legal citado, foi aplicada uma admoestação à empresa FM — Sociedade Mediação Imobiliária, L.ª, com o número de identificação de pessoa colectiva 502754591, com sede na Praceta de António Feliciano Castilho, 6-A, Carnaxide, por violação do disposto no n.º 1, alínea e), do artigo 22.º e no n.º 4 do artigo 21.º do diploma legal citado, isto é, não manutenção actualizada do livro de registos de contratos de mediação imobiliária e falta de publicitação do livro de reclamações.

22 de Abril de 2005. — O Presidente do Conselho de Administração, *H. Ponce de Leão*.

Aviso n.º 5843/2005 (2.ª série). — Para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 36.º do Decreto-Lei n.º 77/99, de 16 de Março, avisa-se

que, no âmbito do processo de contra-ordenação n.º 99/04 MI, e por decisão, tomada em 1 de Março de 2005 e tornada definitiva em 8 de Abril de 2005, ao abrigo das competências atribuídas pelos n.ºs 1 e 2 do artigo 34.º do diploma legal citado, foi aplicada uma admoestação à empresa Predial DN — Sociedade de Mediação Imobiliária, L.ª, com o número de identificação de pessoa colectiva 503424986, com sede na Rua de Gaspar Emanuel Cardoso, Armamar, por violação do disposto no n.º 4 do artigo 21.º do diploma legal citado, isto é, por falta de publicitação do livro de reclamações de mediação imobiliária no estabelecimento.

22 de Abril de 2005. — O Presidente do Conselho de Administração, *H. Ponce de Leão*.

Laboratório Nacional de Engenharia Civil

Deliberação (extracto) n.º 786/2005. — Por deliberações da direcção do Laboratório Nacional de Engenharia Civil de 18 e de 25 de Maio de 2005:

Dr. João Carlos Viana Martins e engenheiro António Louro Ferreira de Matos, chefes de divisão, em regime de comissão de serviço — dadas por findas, a pedido dos próprios, as referidas comissões de serviço, produzindo efeitos a partir de 11 e 13 de Julho de 2005, respectivamente, de acordo com o estabelecido na alínea c) do n.º 2 do artigo 25.º da Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro. (Isentos de fiscalização prévia do Tribunal de Contas.)

27 de Maio de 2005. — A Directora de Serviços de Recursos Humanos, *Ana Paula Seixas Morais*.

Despacho n.º 13 040/2005 (2.ª série). — 1 — Ao abrigo do disposto no artigo 35.º, n.º 1, do Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 442/91, de 15 de Novembro, com as alterações decorrentes do Decreto-Lei n.º 6/96, de 31 de Janeiro, conjugado com o disposto nos artigos 33.º e 34.º do Regulamento das Bolsas LNEC de Investigação Científica, aprovado por despacho de 18 de Fevereiro de 2004 do presidente do conselho directivo da Fundação para a Ciência e a Tecnologia, divulgado em anexo ao aviso n.º 3089/2004 (2.ª série), publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 58, de 9 de Março de 2004, delegeo no vice-presidente do LNEC investigador-coordenador engenheiro Francisco José Gonçalves Guedes Carvalhal a competência para a concessão e renovação de bolsas LNEC de investigação científica, bem como para a assinatura dos correspondentes termos de aceitação.

2 — O presente despacho produz efeitos desde a presente data.

2 de Maio de 2005. — O Presidente, *Carlos Matias Ramos*.

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Administração Regional de Saúde do Alentejo

Sub-Região de Saúde de Évora

Despacho (extracto) n.º 13 041/2005 (2.ª série). — *Concurso interno geral de ingresso para o provimento de 10 lugares vagos na categoria de enfermeiro, nível 1, da carreira de enfermagem, do quadro de pessoal dos centros de saúde da Sub-Região de Saúde de Évora, conforme o aviso de abertura n.º 1746/2005 (2.ª série), publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 37, de 22 de Fevereiro de 2005.* — Torna-se pública a lista de candidatos admitidos e excluídos no concurso:

Candidatos admitidos:

Ana Gabriela de Almeida Pontes do Valle Caçado.
 Ana Isabel Agostinho Ribeiro.
 Ana Isabel Cardoso Quítalo.
 Ana Isabel Chocalheiro dos Santos.
 Ana Sofia Costa Caixeiro.
 Anabela de Matos Salgueiro Borges.
 Antónia Maria Canaverde Crispim Hipólito.
 Cármen Cristina Costa Pereira.
 Cláudia de Jesus Dias Xavier.
 Cristina Isabel Espanhol Madeira.
 Dora Isabel dos Santos Salvador.
 Elsa Cristina Ramalho Carreteiro Fernandes.
 Eva Jimenez Fernandez.
 Eveline Maximino Piteira Maximino.
 Hugo Daniel Acúrcio Garcia Salgueiro.