

Serviços da Administração face ao cidadão

Dec.-Lei n.º 135/99, de 22.04

As exigências das sociedades modernas e a afirmação de novos valores sociais têm conduzido, um pouco por todo o mundo, ao aprofundamento da complexidade das funções do Estado e à correspondente preocupação de defesa dos direitos dos cidadãos e respeito pelas suas necessidades face à Administração Pública.

A resposta pronta, correcta e com qualidade, que efective direitos e viabilize iniciativas, não se compadece com processos e métodos de trabalho anacrónicos e burocráticos, pouco próprios das modernas sociedades democráticas, que devem superar conflitos de valores da tradicional cultura administrativa, face às imposições dos actuais ritmos de vida e às aspirações cada vez mais exigentes do cidadão, cliente do serviço público.

Como se reconhece no Programa do Governo, o resultado global da economia e do desenvolvimento social dependem, em grande parte, da interligação, complementaridade e cooperação entre sectores público, privado e social. Nesta óptica, tem o Governo vindo a desenvolver um esforço permanente de reforço das relações entre a Administração e a sociedade, aprofundando a cultura do serviço público, orientada para os cidadãos e para uma eficaz gestão pública que se pautela pela eficácia, eficiência e qualidade da Administração.

Criar um modelo de Administração Pública ao serviço do desenvolvimento harmonioso do País, das necessidades da sociedade em geral e dos cidadãos e agentes económicos em particular tem sido uma das preocupações permanentes da modernização administrativa, que se vem consubstanciando pela aproximação da Administração aos utentes, pela prestação de melhores serviços, pela desburocratização de procedimentos e pelo aumento de qualidade da gestão e funcionamento do aparelho administrativo do Estado.

dispersão das medidas e diplomas legais que têm vindo a ser publicados de há 20 anos a esta parte, em matéria de modernização administrativa, impõe ao Governo a decisão de racionalizar, sistematizar e inovar, num único diploma, as normas de âmbito geral aplicáveis à Administração Pública e aos seus agentes, por forma a facilitar o acesso às mesmas por parte dos seus destinatários e a torná-las mais conhecidas e transparentes ao cidadão, cliente do serviço público.

Paralelamente, dos sistemas de audição de utentes já implantados e da vontade generalizada dos parceiros sociais resultou a necessidade de criar novos mecanismos de modernização administrativa que garantam uma maior aproximação da Administração aos cidadãos, bem como de rever e aperfeiçoar os sistemas internos de gestão, organização e funcionamento, de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados à colectividade e apostar numa clara cultura de serviço público que contribua, decisivamente, para o crescimento e desenvolvimento sócio-económico do País.

Neste sentido, o presente diploma, além de acolher um conjunto de disposições legais inovadoras, sistematiza um conjunto de áreas fundamentais na relação cidadão-Administração, tão vastas e variadas como são o acolhimento e atendimento ao público, a comunicação administrativa, a simplificação de procedimentos, a audição dos utentes, os sistemas de informação para a gestão e a divulgação de informação administrativa.

Foram ouvidos os órgãos de Governo próprios das Regiões Autónomas, a Associação Nacional de Municípios Portugueses e a Associação Nacional de Freguesias.

Assim:

Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objecto e âmbito de aplicação

1 - O presente diploma estabelece medidas de modernização administrativa, designadamente sobre acolhimento e atendimento dos cidadãos em geral e dos agentes económicos em particular, comunicação administrativa, simplificação de procedimentos, audição dos utentes e sistema de informação para a gestão.

2 - O presente diploma aplica-se a todos os serviços da administração central, regional e local, bem como aos institutos públicos nas modalidades de serviços personalizados do Estado ou de fundos públicos.

3 - A aplicação do presente diploma à administração regional faz-se sem prejuízo da possibilidade de os competentes órgãos introduzirem as adaptações necessárias.

Artigo 2.º

Princípios de acção

Os serviços e organismos da Administração Pública estão ao serviço do cidadão e devem orientar a sua acção de acordo com os princípios da qualidade, da protecção da confiança, da comunicação eficaz e transparente, da simplicidade, da responsabilidade e da gestão participativa, tendo em vista:

- a) Garantir que a sua actividade se orienta para a satisfação das necessidades dos cidadãos e seja assegurada a audição dos mesmos como forma de melhorar os métodos e procedimentos;
- b) Aprofundar a confiança nos cidadãos, valorizando as suas declarações e dispensando comprovativos, sem prejuízo de penalização dos infractores;
- c) Assegurar uma comunicação eficaz e transparente, através da divulgação das suas actividades, das formalidades exigidas, do acesso à informação, da cordialidade do relacionamento, bem como do recurso a novas tecnologias;
- d) Privilegiar a opção pelos procedimentos mais simples, cómodos, expeditos e económicos;
- e) Adoptar procedimentos que garantam a sua eficácia e a assunção de responsabilidades por parte dos funcionários;
- f) Adoptar métodos de trabalho em equipa, promovendo a comunicação interna e a cooperação intersectorial, desenvolvendo a motivação dos funcionários para o esforço conjunto de melhorar os serviços e partilhar os riscos e responsabilidades.

Artigo 3.º

Direitos dos utentes dos serviços públicos

1 - Os serviços e organismos da Administração Pública, no âmbito das actividades exercidas ao abrigo do n.º 2 do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, devem adoptar as medidas adequadas a dar cumprimento ao disposto neste diploma, em especial no que respeita à qualidade dos bens e serviços, à protecção da saúde, da segurança física e dos interesses económicos dos cidadãos e à informação.

2 - Os utentes do serviço público têm direito a solicitar, oralmente ou por escrito, informação sobre o andamento dos processos administrativos que lhes digam respeito.

Artigo 4.º

Medidas de modernização administrativa

1 - Os diplomas legais e regulamentares editados pelo Governo, que consagrem medidas tendentes à criação, modificação ou extinção de procedimentos ou de formalidades, nomeadamente de simplificação, de desburocratização, de melhoria dos serviços prestados, de inovação tecnológica e facilidades de acesso à informação administrativa, devem conter no respectivo preâmbulo a menção do objectivo a atingir com a concretização das referidas medidas de modernização administrativa.

2 - A nota justificativa que acompanha os projectos de diplomas acima referidos, no que diz respeito aos aspectos mencionados no número anterior, deve fazer menção expressa ao impacte das medidas legislativas propostas, bem como de estudo prévio de impacte de custos, quando as mesmas possam ter repercussões de ordem económica.

3 - Os diplomas referidos no n.º 1 devem designar obrigatoriamente um serviço ou organismo responsável pelo acompanhamento e avaliação da execução das medidas aprovadas.

Artigo 5.º

Deferimento tácito

Para além das situações previstas no n.º 3 do artigo 108.º do Código do Procedimento Administrativo, os serviços públicos devem propor aos órgãos competentes o elenco de outros casos de prática de actos administrativos ou do exercício de direitos pelos cidadãos que, dependendo de aprovação ou de autorização administrativa, possam, sem prejuízo do interesse público, ser objecto de deferimento tácito, através de consagração legal.

CAPÍTULO II

Acolhimento e atendimento dos cidadãos

Artigo 6.º

Horários de atendimento

1 - Os serviços ou organismos que tenham atendimento ao público devem praticar um horário contínuo que abranja sempre o período da hora do almoço, salvo se estiverem autorizados pelo respectivo membro do Governo a praticar outro diferente.

2 - A prática do horário contínuo não prejudica o período legalmente fixado de duração de trabalho diário dos respectivos trabalhadores.

3 - Em todos os locais de acolhimento e atendimento de público deve estar afixado, por forma bem visível, o respectivo horário de funcionamento e atendimento.

Artigo 7.º

Acolhimento e atendimento

1 - Sempre que a dimensão do serviços públicos o justifique, na entrada a que os utentes tenham acesso, deve permanecer um funcionário conhecedor da sua estrutura e competências genéricas e com qualificação em atendimento de público, que encaminhe os interessados e preste as primeiras informações.

2 - O espaço principal de acolhimento, recepção ou atendimento deve ter:

- a) Afixada informação sobre os locais onde são tratados os diversos assuntos;
- b) Afixada a tabela dos preços dos bens ou serviços fornecidos;
- c) Afixado o organograma do serviço, em que sejam inscritos os nomes dos dirigentes e chefias respectivos;
- d) Assinalada a existência de linhas de atendimento telefónico ao público;
- e) Brochuras, desdobráveis, guias ou outros meios de divulgação de actividades e respectivas formalidades.

3 - Em função da aglomeração de pessoas, deve ser ponderada a instalação de sistemas de marcação de vez, sinalização para auto-encaminhamento e pictogramas de segurança, telefones públicos, instalações sanitárias, dispositivo para fornecimento de água potável, vídeo, televisor, computador que permita o acesso à Internet, ao INFOCID ou a outro meio de divulgação multimédia.

4 - Salvo casos excepcionais, devidamente autorizados pelo membro do Governo responsável, o atendimento deve ser personalizado, isto é, em secretária individual, removendo-se os balcões e postigos, e os funcionários que o efectuem devem estar identificados.

Artigo 8.º

Prestação imediata de serviços

Sempre que a natureza do serviço solicitado pelo cidadão o permita, a sua prestação deve ser efectuada no momento.

Artigo 9.º

Prioridades no atendimento

1 - Deve ser dada prioridade ao atendimento dos idosos, doentes, grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhadas de crianças de colo e outros casos específicos com necessidades de atendimento prioritário.

2 - Os portadores de convocatórias têm prioridade no atendimento junto do respectivo serviço público que as emitiu.

Artigo 10.º

Especialização dos atendedores

1 - Os funcionários e agentes com funções ligadas ao acolhimento e atendimento de utentes devem ter uma formação específica no domínio das relações humanas e das competências do respectivo serviço, de forma a ficarem habilitados a prestar directamente as informações solicitadas ou a encaminhar os utentes para os postos de trabalho adequados.

2 - Se a solicitação dos utentes for feita por telefone, deve o receptor identificar-se através do nome e da função que desempenha.

CAPÍTULO III

Comunicação administrativa

Artigo 11.º

Linhas de atendimento telefónico

1 - Nos serviços e organismos da Administração Pública, onde as circunstâncias o justifiquem, são afectadas exclusivamente a pedidos de informação apresentados pelos utentes, uma ou mais linhas telefónicas, designadas por linhas azuis, cuja instalação e manutenção deve ser prioritária.

2 - As linhas azuis devem ser adaptadas ou instaladas de modo a não permitir a realização de chamadas internas ou para o exterior, garantindo assim a sua total disponibilidade para o público.

3 - As linhas azuis devem ser apetrechadas com um dispositivo especial para atendimento de chamadas por ordem de entrada, bem como para a sua gravação, nos períodos de encerramento dos serviços, para posterior resposta.

4 - Sempre que possível e se justifique, o serviço deve ponderar a instalação de linhas de atendimento específico de custos reduzidos ou nulos para o utente.

5 - A existência destas linhas de atendimento é de referência obrigatória em todas as comunicações e suportes informativos externos, bem como nos anuários telefónicos.

Artigo 12.º

Encaminhamento de utentes e correspondência

- 1 - Toda a correspondência entregue em mão, em qualquer edifício afecto à Administração, é obrigatoriamente recebida e encaminhada para os serviços respectivos pela unidade de recepção.
- 2 - Os serviços públicos remetem, directa e oficiosamente, toda a correspondência que lhes for indevidamente endereçada para as entidades e serviços competentes, informando os interessados.
- 3 - Os serviços procedem ao esclarecimento ou encaminhamento dos utentes que, presencialmente ou por telefone, lhes apresentem assuntos da competência de outros serviços ou entidades públicas.

Artigo 13.º

Formalidades administrativas

- 1 - Os serviços e organismos da Administração Pública devem facultar aos respectivos utentes os formulários e os valores selados necessários à instrução dos seus processos, de modo a evitar que o público tenha de se deslocar para os adquirir.
- 2 - Os serviços e organismos devem proceder à sinalização do local de venda de formulários e valores selados necessários à respectiva actividade.
- 3 - Só podem ser exigidos formulários, formalidades ou pagamentos que sejam expressamente mencionados em lei ou regulamento, devendo cada serviço proceder à sua simplificação em termos de quantidade e de conteúdo, bem como generalizar o uso de suportes em papel pré-impreso.

Artigo 14.º

Suportes de comunicação administrativa

- 1 - Os suportes de comunicação administrativa escrita, de natureza externa, devem sempre referir, para além da designação oficial do serviço sem siglas, o endereço postal, os números de telefone, fax e o endereço de correio electrónico do respectivo emissor.
- 2 - As comunicações referidas no número anterior devem sempre identificar os funcionários e agentes ou titulares dos órgãos subscritores das mesmas e em que qualidade o fazem.
- 3 - A identificação faz-se mediante assinatura ou rubrica, com indicação do nome e cargo exercido, de forma adequada para o efeito.
- 4 - Quando nas comunicações dirigidas aos cidadãos se faça referência a disposições de carácter normativo ou a circulares internas da Administração, é obrigatório transcrever a parte que é relevante para o andamento ou resolução do processo ou anexar-se fotocópia do documento que a consubstancia.

Artigo 15.º

Convocatórias e avisos

- 1 - Só devem ser feitas convocatórias ou avisos aos cidadãos desde que esgotadas outras diligências que permitam resolver as questões sem incómodos, perdas de tempo e gastos provocados pela deslocação dos interessados.
- 2 - Nas convocatórias ou avisos dirigidos aos cidadãos ou entidades, o assunto objecto dos mesmos deve ser descrito de forma simples e elucidativa, considerando-se inexistentes as que contenham referências vagas, nomeadamente «assunto do seu interesse», «processo pendente» ou similares.
- 3 - As convocatórias devem marcar a data de comparência com uma antecedência mínima de oito dias úteis e referir expressamente o dia, a hora e o local exacto de atendimento e, sempre que possível, o nome do funcionário a contactar.

Artigo 16.º

Redacção de documentos

Na redacção dos documentos, designadamente de formulários, ofícios, minutas de requerimentos, avisos, convocatórias, certidões e declarações, em especial na comunicação com os cidadãos, deve usar-se linguagem simples, clara, concisa e significativa, sem siglas, termos técnicos ou expressões reverenciais ou intimidatórias.

Artigo 17.º

Modelos de requerimento

- 1 - Nas minutas e nos modelos de requerimento só devem constar os dados indispensáveis, referidos nas alíneas a) a e) do n.º 1 do artigo 74.º do Código do Procedimento Administrativo, ficando vedada a exigência de elementos que não se destinem a ser tratados ou não acrescentem informação relevante à já existente no serviço ou que conste dos documentos exigidos.
- 2 - As minutas e os modelos de requerimentos e formulários devem respeitar os princípios e orientações de normalização e incluir instruções de preenchimento simples e suficientes.
- 3 - A identificação das pessoas, singulares ou colectivas, faz-se de acordo com o disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 74.º do Código do Procedimento Administrativo, sem prejuízo de ser completada por um ou dois de entre os seguintes meios de confirmação,

de acordo com a exigência da situação:

- a) Número de bilhete de identidade e sua validade;
- b) Número de identificação fiscal e sua validade;
- c) Número de identificação de entidade equiparada a pessoa colectiva e sua validade;
- d) Número de identificação de empresário em nome individual e sua validade;
- e) Número de identificação de estabelecimento individual de responsabilidade limitada e sua validade;
- f) Número de contribuinte ou de beneficiário de sistema ou subsistema de segurança social e sua validade.

Artigo 18.º

Pedido de documentos

- 1 - A emissão de certidões, atestados e outros actos meramente declarativos deve efectuar-se mediante requerimento oral ou escrito, designadamente telefónico, electrónico ou por fax.
- 2 - Nos casos em que o requerimento seja feito oralmente, será lavrado, se necessário, registo do pedido formulado, do qual constem os elementos necessários, que será assinado e datado pelo funcionário que receber o pedido.

Artigo 19.º

Recepção de documentos

- 1 - Sempre que solicitado, é emitido recibo autenticado comprovativo da recepção de documentos ou fotocópia dos mesmos, no qual se inscreve a data e hora de entrega, se esta for relevante para o efeito, bem como a sua descrição.
- 2 - Quando da formulação dos pedidos a que se referem os artigos 17.º e 18.º não constarem todos os elementos neles exigidos, o requerente será convidado a suprir as deficiências existentes, devendo os serviços fazê-lo por escrito, se o interessado o solicitar.
- 3 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, devem os serviços diligenciar no sentido de oficiosamente serem supridas as deficiências dos requerimentos ou pedidos, de modo a evitar aos interessados prejuízos por simples irregularidades ou mera imperfeição dos pedidos.

Artigo 20.º

Restituição de documentos

- 1 - Sempre que possível, a comprovação de declarações ou de factos faz-se pela simples exibição de documentos, os quais, após anotação ou confirmação dos dados deles constantes, nos termos do artigo 32.º do presente diploma, são restituídos aos interessados ou aos seus representantes, preferencialmente no acto de apresentação ou por remessa postal, se a primeira solução não for viável.
- 2 - Nos casos em que a análise dos processos torne indispensável a permanência temporária de documentos probatórios, podem estes, depois de decorridos os prazos de recurso contencioso a eles inerentes, ser devolvidos, mediante solicitação, ainda que verbal, e contra recibo do interessado.
- 3 - Só são retidos os documentos que permanentemente sejam necessários nos processos, sendo prestada esta informação por escrito sempre que solicitada.

Artigo 21.º

Remessa postal de documentos

- 1 - Sempre que sejam produzidas certidões, atestados ou outros actos meramente declarativos, destinados aos cidadãos, devem os serviços facultar a opção de remessa por via postal, sempre que possível, sem acréscimo de encargos.
- 2 - A remessa postal referida no número anterior pode ser feita com registo ou aviso de recepção, a pedido do interessado e a expensas deste.
- 3 - A cobrança de importâncias devidas pela prestação de serviços, nomeadamente os que se concretizam pela remessa postal de documentos, pode efectuar-se através dos correios.
- 4 - Quando os serviços e organismos não possam entregar no acto do requerimento, documentos que lhes sejam solicitados, promovem a sua remessa aos interessados por correio, sem acréscimo de encargos para o cidadão.
- 5 - A faculdade de opção referida no n.º 1 deve ser publicitada aos utentes de forma clara nos locais de atendimento.

Artigo 22.º

Comunicações escritas na Administração

- 1 - Nas comunicações internas e externas, deve a Administração Pública adoptar o meio mais económico que para cada caso se revele

eficaz, nomeadamente a utilização do papel reciclado.

2 - O escritório expressamente dactilografado deve, sempre que possível e conveniente, ser substituído por suportes de comunicação escrita mais expeditos e económicos como o «escritório pré-impresso», a «mensagem de serviço», o sistema de «resposta no próprio documento», de preenchimento manual ou reprodução por fotocópia.

3 - Os serviços devem promover, na sua correspondência, a utilização preferencial de «sobrescrito de janela», por forma a acelerar o processamento do trabalho e a redução dos respectivos custos.

4 - Os serviços devem elaborar impressos de requerimentos, relativos aos principais assuntos que tratam, em papel de formato tipo A4 ou A5, que facultam aos interessados nos locais apropriados.

5 - Nas relações com os utentes, devem os serviços aceitar qualquer meio bastante de identificação pessoal ou de prova, minorando, sempre que possível, a exigência de formalidades.

6 - Com vista a acelerar o processo de decisão, devem os serviços proceder às necessárias consultas mútuas, para obtenção de declarações, atestados, certidões e outros elementos, através de telefone, telegrama, fax ou outros meios, sem prejuízo de ulterior confirmação quando estritamente indispensável.

7 - Na elaboração dos processos, devem os serviços evitar a solicitação de pareceres e despachos internos sempre que tais formalidades se afigurem redundantes ou que não carreguem qualquer substância à formulação da decisão.

8 - Os dirigentes dos serviços devem promover o mecanismo da delegação e subdelegação de competências e de assinatura da correspondência ou de expediente necessária à mera instrução dos processos, em diferentes níveis da hierarquia, se possível, no próprio posto de execução, mencionando o nome, cargo do delegante ou subdelegante e a qualidade em que assina.

9 - Os serviços devem informar por escrito os utentes da previsão do tempo de resposta sempre que para o assunto apresentado, oralmente ou por escrito, se afigure prazo de resolução superior a um mês.

Artigo 23.º

Identificação dos intervenientes nos processos administrativos

1 - Os documentos escritos que constituem os processos administrativos internos, bem como todos os despachos e informações que sobre eles forem exarados, devem sempre identificar os funcionários e agentes seus subscritores e a qualidade em que o fazem, sem prejuízo do disposto na parte final do n.º 8 do artigo 22.º

2 - A identificação faz-se mediante assinatura e indicação do nome e do cargo, exarados por forma adequada ao efeito.

3 - O disposto nos números anteriores é aplicável aos despachos dos membros do Governo.

Artigo 24.º

Comunicações com os serviços públicos

1 - Sempre que uma pessoa, singular ou colectiva, se dirija por escrito a qualquer serviço público, designadamente nos requerimentos, petições ou recursos, devem ser utilizadas folhas de papel normalizadas, brancas ou de cores pálidas, de formato tipo A4 ou A5.

2 - O disposto no número anterior não se aplica às queixas e reclamações apresentadas através do livro de reclamações.

3 - Os suportes referidos no n.º 1 podem incluir elementos identificadores da pessoa, singular ou colectiva, nomeadamente sigla, logótipo, endereço ou referências de telecomunicações.

4 - Salvo no caso dos actos judiciais e dos contratos a que se refere o n.º 2, não é permitida a recusa de aceitação ou tratamento de documentos de qualquer natureza com fundamento na inadequação dos suportes em que estão escritos, desde que não fique prejudicada a sua legibilidade.

5 - Os serviços públicos devem facultar gratuitamente aos utentes que o solicitem os suportes de escrita referidos no n.º 1.

Artigo 25.º

Comunicações informáticas

1 - Sempre que os serviços tenham capacidade para recepção de dados transmitidos por meios informáticos, a transferência de informação por esta via far-se-á segundo formas e condições definidas por despacho do membro do Governo competente.

2 - Na utilização do tipo de comunicações referido no número anterior, deve ser assegurada a autenticidade da informação e da identidade dos seus emissores por meios adequados.

Artigo 26.º

Correio electrónico

1 - Os serviços e organismos da Administração Pública devem disponibilizar um endereço de correio electrónico para efeito de contacto por parte dos cidadãos e de entidades públicas e privadas e divulgá-lo de forma adequada, bem como assegurar a sua

gestão eficaz.

2 - A correspondência transmitida por via electrónica tem o mesmo valor da trocada em suporte de papel, devendo ser-lhe conferida, pela Administração e pelos particulares, idêntico tratamento.

3 - À aplicação do princípio constante do número anterior exceptuam-se os efeitos que impliquem a assinatura ou a autenticação de documentos, até à publicação de diploma regulador da autenticação de documentos electrónicos.

4 - Compete ao dirigente máximo do serviço designar os funcionários responsáveis pela informação oficial do serviço ou organismo, prestada através da transmissão electrónica de dados.

CAPÍTULO IV

Simplificação de procedimentos

Artigo 27.º

Delegação e subdelegação de competências

Todos os serviços adoptarão, nos termos legais aplicáveis, mecanismos de delegação e subdelegação de competências que propiciem respostas céleres às solicitações dos utentes e proporcionem um pronto cumprimento de obrigações e uma gestão mais célere e desburocratizada.

Artigo 28.º

Certificação multiuso

1 - Os atestados, certidões, certificações ou qualquer outro tipo de documento destinado a declarar ou a fazer prova de quaisquer factos podem, durante o seu prazo de validade, ser utilizados em diferentes serviços ou com distintas finalidades.

2 - Para obtenção dos documentos referidos no número anterior, é irrelevante a indicação dos fins a que se destinam.

3 - Exceptuam-se do disposto nos números anteriores os documentos que sejam solicitados expressamente para fins específicos e, pelos quais, dado o seu carácter social, sejam cobradas quantias reduzidas, a título de emolumentos.

4 - Nos termos do Decreto-Lei n.º 174/97, de 19 de Julho, os atestados de incapacidade podem ser utilizados para todos os fins legalmente previstos, adquirindo uma função multiuso, devendo todas as entidades públicas ou privadas, perante quem sejam exibidos, devolvê-los aos interessados ou seus representantes, após a notação de conformidade com o original, aposta em fotocópia simples.

Artigo 29.º

Respostas sem franquia

Quando for necessário recolher informação que dispense a presença do utente, pode ser-lhe enviado documento pedindo o preenchimento de formulário para reenvio por carta ou postal de resposta sem franquia, autorizada pelos CTT - Correios.

Artigo 30.º

Meios automáticos de pagamento

1 - Os pagamentos devidos à Administração Pública devem poder ser efectuados através da rede pública de caixas automáticas ou de terminais dedicados a pagamentos, em condições a acordar com as entidades gestoras de sistemas de transferência electrónica de fundos, com salvaguarda do registo das operações.

2 - Os serviços públicos devem fomentar a utilização progressiva de meios automáticos e electrónicos de pagamentos devidos à Administração Pública, com vista à substituição da exigência do cheque visado.

Artigo 31.º

Dispensa do reconhecimento de assinatura

1 - Nos termos dos artigos 1.º e 2.º do Decreto-Lei n.º 250/96, de 24 de Dezembro, encontram-se abolidos os reconhecimentos notariais de letra e assinatura, ou só de assinatura, feitos por semelhança e sem menções especiais relativas aos signatários.

2 - A exigência em disposição legal de reconhecimento por semelhança ou sem determinação de espécie considera-se substituída pela indicação, feita pelo signatário, do número, data e entidade emitente do respectivo bilhete de identidade ou documento equivalente, emitido pela autoridade competente de um dos países da União Europeia ou do passaporte.

Artigo 32.º

Dispensa dos originais dos documentos

- 1 - Para a instrução de processos administrativos gratuitos é suficiente a fotocópia de documento autêntico ou autenticado por notário público, desde que conferida com o original ou documento autenticado exibido perante o funcionário que a receba.
- 2 - O funcionário aporá a sua rubrica na fotocópia, declarando a sua conformidade com o original ou documento autenticado.
- 3 - Se o documento autêntico ou autenticado constar de arquivo de serviço público, o dirigente competente aporá a sua assinatura na respectiva fotocópia declarando a sua conformidade com o original.
- 4 - As fotocópias de documentos reconhecidos nos termos dos números anteriores não produzem fé pública.

Artigo 33.º

Substituição do atestado de residência pelo cartão de eleitor

- 1 - O atestado de residência para instrução de processos administrativos, quando legalmente exigido, é substituído pela apresentação do cartão de eleitor.
- 2 - Quando a entrega da documentação necessária à instrução dos processos referidos no artigo anterior for feita pelo interessado ou por outrem, deve o funcionário que a receber confirmar através do bilhete de identidade ou documento equivalente a assinatura constante do cartão de eleitor, apondo ao processo o número pelo qual o requerente se encontra inscrito no recenseamento eleitoral.
- 3 - No caso de envio de documentação através dos serviços de correio, o interessado deverá fazer junção ao processo de cópias do bilhete de identidade e do cartão de eleitor.
- 4 - Em caso de dúvida quanto à veracidade das declarações, os serviços devem promover oficiosamente a confirmação dos dados relativos à residência, junto das juntas de freguesia respectivas.

Artigo 34.º

Atestados emitidos pelas juntas de freguesia

- 1 - Os atestados de residência, vida e situação económica dos cidadãos, bem como os termos de identidade e justificação administrativa, passados pelas juntas de freguesia, nos termos das alíneas f) e q) do n.º 1 do artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 100/84, de 29 de Março, devem ser emitidos desde que qualquer dos membros do respectivo executivo ou da assembleia de freguesia tenha conhecimento directo dos factos a atestar, ou quando a sua prova seja feita por testemunho oral ou escrito de dois cidadãos eleitores recenseados na freguesia ou, ainda, mediante declaração do próprio.
- 2 - Nos casos de urgência, o presidente da junta de freguesia pode passar os atestados a que se refere este diploma, independentemente de prévia deliberação da junta.
- 3 - Não está sujeita a forma especial a produção de qualquer das provas referidas, devendo, quando orais, ser reduzidas a escrito pelo funcionário que as receber e confirmadas mediante assinatura de quem as apresentar.
- 4 - As falsas declarações são punidas nos termos da lei penal.
- 5 - A certidão, relativa à situação económica do cidadão, que contenha referência à sua residência faz prova plena desse facto e dispensa a junção no mesmo processo de atestado de residência ou cartão de eleitor.
- 6 - As certidões referidas no número anterior podem ser substituídas por atestados passados pelo presidente da junta.

Artigo 35.º

Atestados médicos

- 1 - Nos atestados comprovativos de saúde e de doença está abolido o reconhecimento notarial da assinatura do médico.
- 2 - A certificação da saúde ou da doença, para quaisquer efeitos legalmente exigíveis, designadamente para a justificação de faltas por motivo de doença ou estado comprovativo de saúde, é lavrada em papel com o timbre do médico ou entidade responsável.

CAPÍTULO V

Mecanismos de audição e participação

Artigo 36.º

Sugestões dos utentes

- 1 - A recolha de opiniões e sugestões, como instrumento institucionalizado de audição dos utentes e de aferição da qualidade dos serviços públicos, concretiza-se através de:
 - a) Opiniões, por meio das quais se pretende conhecer o que o utente pensa do modo como é atendido e da qualidade, adequação, tempo de espera e custo do serviço que lhe é prestado pela Administração;
 - b) Sugestões, através das quais se pretende que o utente faça propostas concretas de melhoria a introduzir no funcionamento dos serviços públicos;
 - c) Outros contributos escritos para a modernização administrativa, por meio dos quais o utente possa manifestar o seu desacordo ou

a sua divergência em relação à forma como foi atendido, como lhe foi prestado determinado serviço ou ainda como a lei ou regulamento lhe impõe formalidades desnecessárias.

2 - Os serviços ou organismos da Administração Pública devem disponibilizar, nos locais de atendimento, uma caixa de sugestões e opiniões.

3 - A existência da caixa de sugestões e opiniões deve ser divulgada aos utentes de forma visível nos locais referidos no número anterior.

4 - Os serviços e organismos devem, sempre que possível, dar acolhimento às sugestões e opiniões emitidas pelos utentes, no sentido de melhorar a sua gestão e funcionamento ou, quando caso disso, sugerir medidas legislativas adequadas a simplificar procedimentos.

Artigo 37.º

Sugestões dos funcionários

1 - Os funcionários e agentes, no normal exercício das funções e como demonstração do seu empenho na gestão dos serviços públicos, devem apresentar sugestões susceptíveis de melhorar o funcionamento e a qualidade dos serviços a que pertencem.

2 - Sempre que as sugestões sejam apresentadas por escrito e incluam um programa de acção, devem ser avaliadas pelos dirigentes máximos no sentido da viabilidade da sua aplicação.

3 - Se os programas propostos forem aprovados e implantados, o funcionário ou agente pode beneficiar da frequência de um curso de especialização ou bolsa de estudo na respectiva área de intervenção.

4 - Se a natureza da proposta apresentada evidenciar mérito, embora não justifique as acções referidas no número anterior, o funcionário ou agente tem direito a um louvor do dirigente máximo do serviço, que constará para todos os efeitos legais, do seu processo individual.

Artigo 38.º

Reclamações

1 - Os serviços e organismos da Administração Pública ficam obrigados a adoptar o livro de reclamações nos locais onde seja efectuado atendimento de público, devendo a sua existência ser divulgada aos utentes de forma visível.

2 - A autenticação do livro de reclamações compete ao dirigente máximo do serviço ou organismo, em exercício de funções à data da abertura do livro, competência que pode ser delegada, nos casos de serviços desconcentrados, nos respectivos responsáveis.

3 - A cópia azul do livro de reclamações deve ser enviada pelo serviço reclamado ao gabinete do membro do Governo competente, acompanhada de informação sobre a reclamação, donde constem as medidas correctivas adoptadas.

4 - A cópia amarela da reclamação deve ser enviada directamente para o Secretariado para a Modernização Administrativa, acompanhada da informação referida no número anterior e de cópia da resposta dada ao reclamante.

5 - Independentemente da fase de tramitação em que se encontrem as reclamações, na base de dados do Secretariado para a Modernização Administrativa, cabe a cada serviço reclamado dar resposta ao reclamante, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tornar, se for caso disso, no prazo máximo de 15 dias.

6 - Se para além da resposta dada pelo serviço, a reclamação for objecto de decisão final superior, esta será comunicada ao reclamante pelo serviço ou gabinete do membro do Governo responsável e dada a conhecer ao Secretariado para a Modernização Administrativa.

7 - Se for caso disso, o membro do Governo que tutela a Administração Pública deve diligenciar no sentido da realização de auditorias, nos termos legalmente previstos.

8 - O modelo do livro de reclamações é definido por portaria do membro do Governo responsável pela Administração Pública.

Artigo 39.º

Obrigatoriedade de resposta

1 - Toda a correspondência, designadamente sugestões, críticas ou pedidos de informação cujos autores se identifiquem, dirigida a qualquer serviço será objecto de análise e decisão, devendo ser objecto de resposta com a maior brevidade possível, que não excederá, em regra, 15 dias.

2 - Nos casos em que se conclua pela necessidade de alongar o prazo referido no número anterior, deve o serviço dar informação intercalar da fase de tratamento do assunto em análise.

CAPÍTULO VI

Instrumentos de apoio à gestão

Artigo 40.º**Plano e relatório de actividades**

1 - Os serviços e organismos da Administração Pública devem elaborar planos e relatórios anuais de actividades, de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro.

2 - Os planos e relatórios de actividades devem contemplar, em capítulo próprio, as medidas de modernização administrativa, nomeadamente relativas à desburocratização, qualidade e inovação, que se propõem desenvolver, bem como avaliar a sua aplicação em cada ano.

3 - Os relatórios de actividades devem incluir indicadores que quantifiquem as solicitações entradas e as respectivas respostas, a que se refere o n.º 1 do artigo 39.º.

Artigo 41.º**Balanco social**

Os serviços e organismos da Administração Pública devem elaborar anualmente o seu balanço social, com referência a 31 de Dezembro do ano anterior, de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de Outubro.

Artigo 42.º**Relatório da modernização administrativa**

1 - Compete às secretarias-gerais ou aos serviços de organização e pessoal de cada ministério a elaboração de relatórios anuais de avaliação das medidas de modernização administrativa executadas no âmbito dos respectivos ministérios, a enviar ao membro do Governo competente, com cópia dirigida ao Secretariado para a Modernização Administrativa, para os efeitos previstos no artigo 43.º

2 - Na administração local, compete à Direcção-Geral das Autarquias Locais a elaboração do relatório anual de avaliação das medidas de modernização administrativa executadas no âmbito das autarquias locais, cópia dos quais deve ser remetida ao Secretariado para a Modernização Administrativa, para os efeitos previstos no artigo 43.º

3 - Os relatórios de avaliação referidos no número anterior incidem, obrigatoriamente, sobre os seguintes aspectos:

- a) Formalidades que foram extintas ou simplificadas;
- b) Medidas de simplificação introduzidas, designadamente as previstas no capítulo IV;
- c) Melhoria no acolhimento e atendimento dos utentes;
- d) Melhoria nos meios de comunicação com os utentes do serviço;
- e) Disponibilização de suportes informativos;
- f) Inovações tecnológicas introduzidas;
- g) Avaliação global do conjunto das reclamações e síntese das medidas correctivas adoptadas.

Artigo 43.º**Observatório da modernização administrativa**

1 - O Secretariado para a Modernização Administrativa articulará a sua gestão e funcionamento no sentido de se constituir como observatório permanente da modernização administrativa, nas áreas reguladas pelo presente diploma.

2 - Compete ao Secretariado para a Modernização Administrativa proceder à análise dos referidos relatórios e elaborar estudo sintético, mas detalhado, das principais medidas tomadas e propor ao Governo recomendações ou medidas legislativas que contribuam para uma maior qualidade, eficácia e eficiência da Administração Pública.

Artigo 44.º**Qualidade em serviços públicos**

Os serviços e organismos da Administração Pública devem elaborar, progressivamente, cartas de qualidade.

Artigo 45.º**Papel inovador dos dirigentes**

1 - Os dirigentes devem pautar a sua gestão, com vista ao cumprimento da missão do serviço, através da definição dos objectivos anuais a atingir, do nível dos serviços a prestar, da criação e manutenção de critérios de qualidade, bem como a motivação e estímulo dos seus funcionários e a preocupação da boa imagem do serviço.

2 - Os dirigentes máximos dos serviços públicos devem elaborar um programa de acção que vise o aperfeiçoamento e a qualidade dos serviços, nomeadamente através da elaboração de cartas de qualidade, metodologias de melhores práticas de gestão e sistemas de

garantia de conformidade face aos objectivos exigidos.

3 - Os dirigentes de todas as unidades e subunidades orgânicas devem promover reuniões periódicas para a divulgação de documentos internos e normas de procedimento, bem como reuniões temáticas que promovam o debate e o esclarecimento das acções a desenvolver para cumprimento dos objectivos do serviço.

4 - Com vista a garantir melhor qualidade, eficácia e eficiência, cabe aos dirigentes definir e incentivar planos de formação individuais ou de grupo que permitam a formação e aperfeiçoamento profissional contínuo dos profissionais do serviço.

5 - Os planos de formação devem ser orientados no sentido de uma Administração ao serviço do cidadão, tendo em conta os objectivos do organismo, bem como o desenvolvimento social, cultural e técnico dos seus funcionários e agentes.

Artigo 46.º

Programas de receptividade ao utente

Os serviços devem melhorar o nível de receptividade aos seus utentes, de acordo com o seu âmbito de acção, actuando, em especial, nos seguintes domínios:

- a) Adequação de disposições legais desactualizadas e estudo da racionalização e simplificação de formalidades;
- b) Melhoria de instalações;
- c) Formação de atendedores de público;
- d) Melhoria de equipamentos que constituam infra-estruturas ao atendimento;
- e) Adopção de sistemas, métodos e técnicas inovadores que potenciem uma pronta resposta às solicitações legítimas dos utentes;
- f) Avaliação da qualidade e do impacte dos serviços prestados pelo serviço.

CAPÍTULO VII

Divulgação de informação administrativa

Artigo 47.º

Sistema interdepartamental de informação administrativa

1 - O sistema interdepartamental de informação administrativa aos utentes de serviços públicos (INFOCID), criado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 18/91, de 31 de Maio, com as alterações introduzidas pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 39/92, de 29 de Outubro, tem como objectivos:

- a) Disponibilizar para o público a informação básica e de cidadania, sobre direitos, obrigações, procedimentos, na relação que estabelece com a Administração Pública;
 - b) Garantir a simplicidade, rapidez e fiabilidade da informação administrativa que o cidadão ou grupos específicos de cidadãos necessitam no seu dia-a-dia;
 - c) Permitir a identificação e o acesso a bases de dados especializados, de forma a dar respostas a questões mais específicas, bem como permitir a criação de subsistemas de informação destinados a servir clientes específicos;
 - d) Possibilitar e facilitar, gradualmente, o contacto interactivo com simulações e prestações de serviços concretos, através das tecnologias de informação e de programas específicos, que tenham real utilidade para o cidadão.
- 2 - Os serviços públicos que produzem informação de interesse para o cidadão devem organizar e tratar a referida informação de forma a participarem no INFOCID.
- 3 - A informação devidamente organizada pelos serviços produtores deve ser actualizada com frequência, de modo a não defraudar as expectativas dos cidadãos.
- 4 - A gestão do sistema INFOCID incumbe ao Secretariado para a Modernização Administrativa, coadjuvado pelo Conselho de Produtores, que aglutina todos os órgãos e serviços com informação tratada e compilada no sistema.

Artigo 48.º

Meios de divulgação multimedia

Os serviços públicos devem, sempre que possível, promover meios de divulgação multimedia das suas actividades, com o objectivo de esclarecer os utentes sobre o seu funcionamento.

Artigo 49.º

Apontador universal

- 1 - É criado o apontador universal Res publica, via Internet, para todos os endereços electrónicos de páginas de entidades públicas.
- 2 - O endereço mencionado no número anterior é criado no Secretariado para a Modernização Administrativa.

3 - Progressivamente e à medida das disponibilidades tecnológicas, o apontador universal deve permitir a ligação a sistemas de informação e a bases de dados específicos com interesse para os cidadãos e agentes económicos.

CAPÍTULO VIII

Disposições finais

Artigo 50.º

Prevalência

1 - O presente decreto-lei prevalece sobre quaisquer disposições gerais ou especiais relativas aos diversos serviços e organismos da Administração Pública.

2 - Os dirigentes dos serviços ou organismos mencionados no número anterior, que adoptem ou autorizem a adopção de medidas internas em contravenção com o presente diploma, incorrem em responsabilidade disciplinar, nos termos do respectivo estatuto disciplinar.

Artigo 51.º

Pessoal dirigente

1 - As referências feitas no presente diploma aos dirigentes máximos dos serviços entendem-se reportadas aos secretários-gerais, directores-gerais e pessoal de cargos equiparados, bem como ao pessoal dirigente directamente dependente de qualquer membro do Governo.

2 - As competências atribuídas no presente diploma aos membros do Governo e aos dirigentes máximos dos serviços são, na administração local, cometidas:

- a) Ao presidente da câmara municipal, nas câmaras municipais;
- b) Ao presidente do conselho de administração, nas associações de municípios e nos serviços municipalizados;
- c) À junta de freguesia, nas juntas de freguesia;
- d) Ao presidente da mesa da assembleia distrital, nas assembleias distritais.

Artigo 52.º

Norma revogatória

São revogados os seguintes diplomas:

Resolução do Conselho de Ministros n.º 6/87, de 29 de Janeiro;

Decreto-Lei n.º 149/87, de 30 de Março;

Resolução do Conselho de Ministros n.º 31/87, de 29 de Maio;

Resolução do Conselho de Ministros n.º 34/87, de 8 de Julho;

Resolução do Conselho de Ministros n.º 36/87, de 10 de Julho;

Decreto-Lei n.º 48/88, de 17 de Fevereiro;

Resolução do Conselho de Ministros n.º 16/88, de 2 de Maio;

Decreto-Lei n.º 217/88, de 17 de Junho;

Despacho do Primeiro-Ministro n.º 1/89, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 12 de Janeiro;

Decreto-Lei n.º 19/89, de 19 de Janeiro;

Decreto-Lei n.º 112/90, de 2 de Abril;

Decreto-Lei n.º 383/90, de 10 de Dezembro;

Decreto-Lei n.º 129/91, de 2 de Abril.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 11 de Fevereiro de 1999. - António Manuel de Oliveira Guterres - António Luciano Pacheco de Sousa Franco - Jorge Paulo Sacadura Almeida Coelho.

Promulgado em 5 de Abril de 1999.

Publique-se.

O Presidente da República, JORGE SAMPAIO.

Referendado em 9 de Abril de 1999.

O Primeiro-Ministro, António Manuel de Oliveira Guterres.