



Exmo. Senhor

Chefe do Gabinete de S. Exa. A

Presidente da Assembleia Legislativa da Região

Autónoma dos Açores

Ref.ª 953/CGAB/MPAP/2013

Data: 8.outubro.2013

Encarrega-me o Ministro da Presidência e dos Assuntos Parlamentares de junto remeter para a audição prevista no n.º 2 do artigo 229.º da Constituição e no n.º 1 do artigo 116.º do Estatuto Político-Administrativo da Região Autónoma dos Açores, os seguintes projetos de diploma:

Projeto de decreto-lei que procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, atualizando-o em função das evoluções tecnológicas entretanto ocorridas e estabelecendo medidas de modernização administrativa, à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro, que criou a Rede Interministerial para a Modernização Administrativa, relançando um programa transversal e coerente de modernização e simplificação administrativas, aprova o Programa para a Digitalização da Administração Pública Central e procede à criação do Fundo para a Digitalização – PCM – (Reg. DL 386/2013).

Em cumprimento do disposto no artigo 118.º do Estatuto Político-Administrativo da Região Autónoma dos Açores, solicita-se a emissão de parecer até ao próximo dia 28 de outubro.

Com os melhores cumprimentos,

O Chefe do Gabinete

(Francisco José Martins)

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES	
ARQUIVO	
Entrada 3086	Proc. n.º 08.06
Data: 013/10/08	N.º 6718



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

DL 386/2013

2013.10.04

Com a aprovação do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, que definiu os princípios gerais de ação a que devem obedecer os serviços e organismos da Administração Pública na sua atuação face ao cidadão, e reuniu de uma forma sistematizada as normas vigentes no contexto da modernização administrativa, foi dado um passo decisivo na consolidação das políticas públicas de modernização da Administração Pública e, em particular, dos seus serviços de atendimento ao público.

No entanto, o caráter inovador deste diploma foi, também ele, erodido pelo célere desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, assim como pela correspondente mudança do paradigma do relacionamento interpessoal, comercial e administrativo nas sociedades contemporâneas.

Ciente deste facto, o XIX Governo Constitucional, tendo como objetivo estratégico promover a inovação, o empreendedorismo e a internacionalização da economia nacional com vista a tornar Portugal um país com empresas de elevado potencial de crescimento e de internacionalização, decidiu, desde logo, constituir o Grupo de Projeto para as Tecnologias de Informação e Comunicação (GPTIC), através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 46/2011, de 14 de novembro, alterada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 60/2012, de 10 de julho, cujo Plano Global de Ação foi aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 12/2012, de 7 de fevereiro. Do mesmo passo, foi aprovada a *Agenda Portugal Digital* (Resolução do Conselho de Ministros n.º 112/2012, de 31 de dezembro).

Com semelhantes medidas, teve-se em vista dotar a Administração Pública de capacidade de resposta para a prossecução de tais desígnios, sendo sempre assumido como objetivo prioritário o aprofundamento da disponibilização de serviços públicos *online*.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Para dar cabal cumprimento à Diretiva n.º 2006/123/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro, relativa aos serviços no mercado interno, que exige o estabelecimento de um ponto único de contacto entre os cidadãos ou demais agentes económicos e a Administração Pública (o «balcão único eletrónico»), tem também vindo a ser aprovado um conjunto considerável de diplomas que alargam o número de serviços disponíveis nesse balcão único.

Ora, para garantir uma maior presença territorial do Estado, aproveitando a massiva adesão dos serviços públicos aos meios *online* de interação com o cidadão, importa prever meios de prestação dos serviços públicos através do acesso assistido dos cidadãos aos portais Internet que o Estado já possui – os serviços de atendimento a prestar pelos mediadores de cidadania.

E assim, urge ainda promover a revisão do regime jurídico estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, quer no que respeita à atuação da Administração Pública face ao cidadão, tendo em conta a multiplicidade de formas de atendimento hoje existentes ou que se pretendem vir a instalar, quer em relação às normas vigentes relativas ao contínuo esforço de modernização administrativa.

Na verdade, importa dar um passo em frente em matéria das redes de atendimento dos serviços públicos. Com efeito, e após uma experiência indubitavelmente rica dos últimos 10 – 15 anos, na qual se procurou alterar o paradigma da prestação de serviços ao cidadão, tornando o cidadão/utente dos serviços públicos o critério organizacional por excelência da Administração Pública, importa readequar a política de instalação de Lojas do Cidadão pelo território nacional à luz dos avanços tecnológicos entretanto experienciados.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Cabe sublinhar que a digitalização progressiva dos serviços públicos em Portugal é um caso de sucesso, sendo disso paradigmática a massificação da utilização do portal das finanças, bem como a disponibilização de um variadíssimo leque de serviços no setor da Justiça, no portal da empresa e em particular no balcão do empreendedor. Aliás, um significativo número de interações entre os cidadãos e a Administração Pública pode decorrer *online*, tornando-se cada vez mais a exceção o número de serviços que não possam ser realizados de tal forma.

Trata-se aqui, por conseguinte, de ir mais longe: consagrar o princípio da digitalização dos serviços públicos como regra, e dar um impulso decisivo com vista à conclusão dos esforços empreendidos com essa mesma digitalização.

Não obstante, para garantir a eficácia e eficiência desta política pública e para garantir a coesão social e uma atenção especial às pessoas que não sabem, não podem ou não querem utilizar os meios digitais de interação com o Estado, num contexto de racionalização das redes de prestação de serviços pelo mesmo Estado, necessário se torna implementar uma rede de espaços destinados a dar assistência digital aos cidadãos, com vista ao acesso de todos às vantagens do atendimento digital.

Para esse efeito, é estabelecida a Rede de Espaços Loja do Cidadão, a qual resulta de parcerias a realizar entre a Administração Pública Central e parceiros (autarquias, entidades do terceiro setor e entidades que prestem serviços de interesse público), e se destina a dar assistência digital e a formar os cidadãos para a utilização do digital, por um lado, e a servir como ponto único de contacto do cidadão com os diferentes serviços e organismos da Administração Pública, por outro.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Igualmente com vista a garantir o sucesso de tal política é consagrado o princípio do tratamento diferenciado entre meios de atendimento do cidadão, com preferência da prestação de serviços públicos exclusivamente digital sobre todas as demais, e da prestação de serviços públicos através do atendimento digital assistido sobre a interação direta e presencial.

Nessa medida, urge criar um mecanismo (Fundo para a Digitalização) que permita aos serviços e organismos da Administração Pública ter o financiamento necessário e específico para a realização dos investimentos necessários para promover a digitalização dos serviços públicos, e que se financie através da partilha de uma pequena parte das receitas do atendimento presencial.

Ainda em relação à massificação da utilização dos serviços públicos digitais, procede-se à criação da Chave Móvel Digital, que corresponde a um meio seguro, mas simultaneamente acessível, de autenticação dos cidadãos nos portais e sítios na Internet da Administração Pública, funcionando através da associação da identidade do cidadão a um número de telemóvel que permite que o cidadão se identifique na Internet com a o seu nome de utilizador, palavra-chave por si escolhida e introdução de um código temporário enviado para o número telemóvel associado.

Simultaneamente, procede-se à criação da Linha do Cidadão 111, na qual todas as demais linhas públicas de atendimento nacional se filiarão, de forma a possibilitar ao cidadão que, através de um número curto, de 3 dígitos, possa ter um melhor acesso ao serviço público que pretenda consultar.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Por último, importa consolidar as políticas públicas em matéria de simplificação administrativa, atualizando os instrumentos previstos para esse efeito no Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, nomeadamente estabelecendo mecanismos de avaliação dos custos regulatórios para a atividade económica e para os cidadãos, bem dar um novo dinamismo a um instrumento de inquestionável valor para a coordenação e prossecução das políticas públicas de modernização e simplificação administrativas – a Rede Interministerial para a Modernização Administrativa, criada pelo Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro, o qual conhece aqui a sua primeira alteração.

Foram ouvidos os órgãos de Governo próprios das Regiões Autónomas, a Associação Nacional de Municípios Portugueses e a Associação Nacional de Freguesias, a Comissão Nacional de Proteção de Dados e a ICP – Autoridade Nacional de Comunicações.

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

CAPÍTULO I

Objeto

Artigo 1.º

Objeto

1 - O presente Decreto-Lei procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 29/2000, de 13 de março, e pelo Decreto-Lei n.º 72-A/2010, de 18 de junho, atualizando-o em função da evolução tecnológica entretanto ocorrida e estabelecendo medidas de modernização administrativa, designadamente em matéria de:

- a*) Digitalização integral dos serviços públicos do Estado;
- b*) Princípios da preferência pelo atendimento digital e da diferenciação de taxas em função dos meios de atendimento;



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- c) Atendimento digital assistido;
- d) «Espaços Loja do Cidadão»;
- e) Estatuto dos mediadores de cidadania;
- f) Elogios, sugestões e reclamações dos utentes;
- g) Avaliação dos serviços públicos pelos utentes;
- h) Metodologia e mecanismos de avaliação de custos com legislação e regulamentação e respetiva execução;
- i) Chave Móvel Digital;
- j) Linha do Cidadão 111.

2 - O presente Decreto-Lei altera, igualmente, o Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro, que criou a Rede Interministerial para a Modernização Administrativa (RIMA).

3 - O presente Decreto-Lei aprova ainda o Programa para a Simplificação e Digitalização da Administração Pública e procede à criação do Fundo para a Digitalização.

CAPÍTULO II

Alterações aos Decretos-Leis n.º 135/99, de 22 de abril e 4/97, de 9 de janeiro

Artigo 2.º

Alterações ao Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril

Os artigos 1.º, 2.º, 3.º, 4.º, 5.º, 6.º, 7.º, 9.º, 11.º, 13.º-A, 14.º, 17.º, 19.º, 21.º, 22.º, 23.º, 24.º, 25.º, 26.º, 28.º, 29.º, 30.º, 31.º, 32.º, 33.º, 34.º, 35.º, 36.º, 38.º, 40.º, 42.º, 43.º, 47.º, 48.º e 49.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 29/2000, de 13 de março, e pelo Decreto-Lei n.º 72-A/2010, de 18 de junho, passam a ter a seguinte redação:



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

«Artigo 1.º

[...]

1 - O presente diploma estabelece medidas de modernização administrativa, designadamente sobre:

- a) Digitalização integral dos serviços públicos do Estado;
- b) Princípios da preferência pelo atendimento digital e da diferenciação de taxas;
- c) Atendimento digital assistido;
- d) Acolhimento e atendimento dos cidadãos em geral e dos agentes económicos em particular e receção de pedidos através dos demais canais de comunicação existentes – digital, presencial ou telefónico;
- e) «Espaços Loja do Cidadão» nos quais é prestado o atendimento digital assistido;
- f) Estatuto dos mediadores de cidadania que prestam atendimento digital assistido;
- g) Comunicação administrativa;
- h) Simplificação de procedimentos, metodologia e mecanismos de avaliação de custos com legislação e regulamentação e respetiva execução;
- i) Elogios, sugestões e reclamações dos utentes;
- j) Avaliação dos serviços públicos pelos utentes;
- k) Sistema de informação para a gestão;
- l) Chave Móvel Digital;



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

m) Linha do Cidadão 111.

2 - [...].

3 - [...].

Artigo 2.º

[...]

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

- a)* Garantir que a sua atividade se orienta para a satisfação das necessidades dos cidadãos em geral e dos agentes económicos, bem como assegurar a sua audição ou adequada participação, enquanto forma de melhorar os métodos e procedimentos;
- b)* Aprofundar a confiança nos cidadãos em geral e nos agentes económicos em particular, valorizando as suas declarações, dispensando comprovativos e obtendo, de forma oficiosa e sem custos adicionais para o utente, informação já detida pela Administração Pública, sem prejuízo de penalização dos infratores;
- c)* [...];



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- d) Privilegiar a opção pelos procedimentos mais simples, cómodos, expeditos e económicos, sendo em regra o atendimento, bem como o desenrolar de todo e qualquer procedimento administrativo, realizado através de meios digitais, e o procedimento apresentado ao cidadão da forma mais simples possível, independentemente da complexidade a nível da organização interna e interadministrativa de que venha a revestir-se;
- e) [...];
- f) [...];
- g) Garantir a prestação de serviços públicos através do atendimento digital assistido, como complemento indispensável ao princípio da digitalização dos serviços públicos, de modo a garantir o carácter inclusivo da digitalização;
- h) Garantir que o atendimento digital assistido é prestado por mediadores de cidadania aos quais é dada formação adequada para o efeito;
- i) Garantir o tratamento diferenciado dos montantes cobrados pelos serviços e organismos da Administração Pública pela prestação de serviços públicos em função dos modos de atendimento utilizados, privilegiando sempre financeiramente a opção da prestação do serviço através dos canais digitais em relação ao atendimento presencial, e beneficiando de forma intermédia o atendimento digital assistido;
- j) Assegurar a Rede de Espaços Loja do Cidadão;
- k) Garantir a simplificação da linguagem administrativa de modo a facilitar o acesso aos serviços públicos e a sua usabilidade.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Artigo 3.º

[...]

1 - [...].

2 - Os utentes do serviço público têm direito a solicitar, oralmente ou por qualquer forma escrita, incluindo por correio eletrónico ou por requerimento a apresentar no balcão único dos serviços ou em portais ou sítios na Internet dos serviços ou organismos do Estado, informação sobre o andamento dos procedimentos administrativos que lhes digam respeito.

3 - Para efeitos do número anterior, deve ser facultada aos utentes a possibilidade de consulta *online* do processo administrativo em causa e da informação sobre o seu andamento.

4 - Em cada procedimento administrativo, é garantida a existência do gestor do procedimento, responsável por dar resposta aos esclarecimentos solicitados relativos ao seu andamento, cuja identificação e contacto são obrigatoriamente facultados aos utentes.

Artigo 4.º

[...]

1 - [...].

2 - [...].



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 3 - Na nota justificativa referida no número anterior e sempre que a medida proposta aumente os custos financeiros ou de contexto suportados pelos cidadãos em geral e pelos agentes económicos em particular, deve ser apresentada uma proposta de redução de custos equivalente através de medidas de simplificação administrativa relativas a outros procedimentos administrativos que representem idênticos custos para os cidadãos em geral e para os agentes económicos em particular.
- 4 - Os diplomas referidos no n.º 1 devem designar obrigatoriamente um serviço ou organismo responsável pelo acompanhamento e avaliação da execução das medidas aprovadas, sendo a AMA, I. P. responsável pela coordenação dessa avaliação.
- 5 - Os procedimentos e metodologias, a seguir no estudo prévio de impacte de custos da medida legislativa ou regulamentar proposta e na avaliação da execução dessa medida, são aprovados por portaria do membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa.

Artigo 5.º

Deferimento tácito e mera comunicação prévia

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



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Artigo 6.º

[...]

1 - [...].

2 - [...].

3 - [...].

4 - Nos Espaços Loja do Cidadão, as entidades parceiras têm plena autonomia para definir o horário de atendimento, desde que cumpram o nível de serviço objeto de acordo no protocolo celebrado com a AMA, I. P., e mantenham esta última entidade informada do horário praticado.

Artigo 7.º

[...]

1 - [...].

2 - [...]:

a) [...];

b) [...];

c) [...];

d) [...];

e) [...].



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

3 - O local onde é prestado o serviço público de atendimento ao cidadão e à empresa deve apresentar as necessárias condições de salubridade, segurança de pessoas e bens, acessibilidade e conforto mínimo para os utentes, deve possuir um sistema de gestão do atendimento de acordo com as especificações definidas em portaria aprovada pelo membro do Governo responsável pela modernização administrativa e, se possível e adequado, disponibilizar computadores com acesso livre à Internet de banda larga, e acesso *hotspot* a sistema de *wi-fi*.

4 - [...].

Artigo 9.º

[...]

1 - [...].

2 - Os portadores de convocatórias ou os utentes com marcação prévia, feita por telefone, *online* ou através dos Espaços Loja do Cidadão, têm prioridade no atendimento junto do serviço público para os quais foram convocados ou junto dos quais procederam à marcação prévia.

Artigo 11.º

[...]

1 - [...].

2 - [...].

3 - [...].

4 - [...].

5 - [...].



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 6 - Sempre que possível e adequado os sistemas de atendimento telefónico aos cidadãos devem ser alargados de forma a poder incluir comunicações por *chat* em plataformas eletrónicas ou por videoconferência em VoIP.

Artigo 13.º-A

[...]

- 1 - Na instrução de procedimentos administrativos para os quais sejam legalmente exigidos modelos específicos em suporte de papel devem, em alternativa, também ser adotados formulários ou modelos disponibilizados eletronicamente.
- 2 - [...].
- 3 - [...].
- 4 - As notificações realizadas no âmbito dos procedimentos administrativos devem ser preferencialmente efetuadas por via eletrónica, equivalendo à remessa por via postal.

Artigo 14.º

[...]

- 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*, o endereço de correio eletrónico e sítio de Internet do respetivo emissor.
- 2 - [...].
- 3 - A identificação faz-se mediante assinatura manuscrita ou eletrónica ou rúbrica, com indicação do nome e cargo exercido, de forma adequada para o efeito.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 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 a versão digital, digitalização ou fotocópia do documento que a consubstancia.

Artigo 17.º

[...]

1 - [...].

2 - [...].

- 3 - A identificação das pessoas, singulares ou coletivas, 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 do cartão do cidadão ou do bilhete de identidade e sua validade;

b) [...];

c) [...];

d) [...];

e) [...];

f) [...].



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Artigo 19.º

[...]

- 1 - É sempre emitido recibo autenticado comprovativo da receção de documentos, fotocópia, versão digital ou digitalização 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, preferencialmente através de meios eletrónicos, se o interessado o solicitar.
- 3 - [...].

Artigo 21.º

Remessa de documentos

- 1 - Sempre que sejam produzidas certidões, atestados ou outros atos meramente declarativos, destinados aos cidadãos, devem em regra os serviços facultar a opção de remessa por via eletrónica, e sempre que possível e sem acréscimo de encargos, a remessa por via postal.
- 2 - [...].
- 3 - [...].
- 4 - Quando os serviços e organismos não possam entregar no ato do requerimento documentos que lhes sejam solicitados, promovem a sua remessa aos interessados em regra por via eletrónica ou por correio, sem acréscimo de encargos para o cidadão.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

5 - A faculdade de opção referida no n.ºs 1 e 4 deve ser publicitada aos utentes de forma clara nos locais de atendimento.

6 - A remessa por via eletrónica é sempre gratuita.

Artigo 22.º

[...]

1 - Nas comunicações escritas internas e externas, deve a Administração Pública adotar o meio mais económico que para cada caso se revele eficaz, nomeadamente a utilização do papel reciclado.

2 - Só em caso de manifesta impossibilidade ou de ponderosa razão de interesse público se poderá utilizar papel nas comunicações escritas internas da Administração Pública, incluindo os casos de comunicações entre órgãos e entidades distintas da Administração Pública.

3 - Nas comunicações escritas externas da Administração Pública são utilizados meios eletrónicos nos termos do n.º 4 do artigo 13.º-A do presente diploma e demais legislação aplicável.

4 - Os serviços devem elaborar modelos de requerimentos, relativos aos principais assuntos da sua competência, que facultam aos interessados no seu sítio na Internet, bem como nos locais apropriados, em papel de formato A4 ou A5.

5 - [...].



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

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 da plataforma de interoperabilidade da Administração Pública (iAP), de correio eletrónico, telefone, fax ou outros meios eletrónicos, nomeadamente através dos sítios na Internet dos serviços, sem prejuízo de ulterior confirmação quando estritamente indispensável.

7 - [...].

8 - [...].

9 - [...].

Artigo 23.º

[...]

1 - [...].

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

3 - [...].

Artigo 24.º

[...]

1 - Sempre que uma pessoa, singular ou coletiva, se dirija por escrito a qualquer serviço público, designadamente nos requerimentos, petições ou recursos e não recorra a meios eletrónicos para o efeito, devem ser utilizadas folhas de papel normalizadas, brancas ou de cores pálidas, de formato tipo A4 ou A5.

2 - [...].



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

3 - [...].

4 - [...].

5 - [...].

Artigo 25.º

[...]

1 - A transferência de informação na Administração Pública é feita através de meios eletrónicos, salvo quando a mesma seja impossível ou ponderosas razões de interesse público a isso se oponham.

2 - [...].

Artigo 26.º

Correio eletrónico e balcão único dos serviços

1 - [...].

2 - [...].

3 - Os requerimentos apresentados pelos utentes dos serviços públicos devem ser preferencialmente entregues através do balcão único dos serviços ou do respetivo portal ou sítio na Internet.

4 - [Revogado].

Artigo 28.º

[...]

1 - [...].

2 - [...].

3 - [...].



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 4 - Nos termos do Decreto-Lei n.º 28/2004, de 4 de fevereiro, 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.
- 5 - Os documentos que provem a insuficiência económica, exigidos para acesso a determinada prestação social, devem em regra ser os mesmos para acesso a outras prestações sociais existentes.

Artigo 29.º

Respostas por meios eletrónicos e via postal 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 meios eletrónicos ou por carta ou postal de resposta sem franquia, devidamente autorizada.

Artigo 30.º

[...]

1 - [...].

2 - [...].

3 - Sempre que possível, a Administração Pública deve permitir igualmente pagamentos por transferência bancária, com salvaguarda do registo adequado das operações.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 4 - Sempre que existam serviços públicos *online* com pagamento deve ser dada prioridade aos pagamentos efetuados através da Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP).

Artigo 31.º

Presunção de autoria e dispensa do reconhecimento de assinatura

- 1 - Sempre que um cidadão ou um agente económico se autentique em sítios na Internet da Administração Pública através de um meio de autenticação segura, presumem-se ser da sua autoria os atos neles praticados, dispensando-se a exigência de assinatura eletrónica.
- 2 - Para efeitos do número anterior, consideram-se meios de autenticação segura o uso de *nome de utilizador* e *palavra-chave*, o uso de certificado digital ou a utilização da Chave Móvel Digital (CMD).
- 3 - [*Anterior n.º 2*].

Artigo 32.º

[...]

- 1 - Para a instrução de processos administrativos gratuitos é suficiente a digitalização ou simples fotocópia de documento autêntico ou autenticado.
- 2 - Sem prejuízo da obrigatória receção do documento digitalizado ou da fotocópia a que alude o número anterior, quando haja dúvidas fundadas acerca do seu conteúdo ou autenticidade, pode ser exigida a exibição de original ou documento autenticado para conferência, devendo para o efeito ser fixado um prazo razoável não inferior a cinco dias úteis.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 3 - No caso previsto no número anterior, o funcionário declara a sua conformidade com o original, mediante aposição da sua rubrica na fotocópia ou na impressão da digitalização, ou mediante declaração a incluir no processo administrativo digital.
- 4 - Se o documento autêntico ou autenticado constar de arquivo de serviço público, a sua conformidade com o original é verificada:
 - a) automaticamente, mediante menção expressa no próprio documento, quando este seja originariamente digital; ou
 - b) mediante declaração de conformidade do dirigente competente através de assinatura na respetiva fotocópia ou impressão ou junta à respetiva digitalização, no caso de o processo ser digital.
- 5 - As digitalizações e fotocópias de documentos reconhecidas nos termos dos números anteriores não produzem fé pública.

Artigo 33.º

[...]

- 1 - O atestado de residência para instrução de processos administrativos, quando legalmente exigido, é substituído pela apresentação do cartão de eleitor, do cartão do cidadão ou de quaisquer outros elementos que sejam adequados a demonstrar inequivocamente a residência do cidadão.
- 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 cartão do cidadão, bilhete de identidade ou documento equivalente a assinatura do cidadão.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

3 - No caso de envio de documentação através dos serviços de correio ou por via eletrónica, o interessado deverá fazer junção ao processo de cópias ou digitalização do cartão do cidadão ou do bilhete de identidade e do cartão de eleitor.

4 - [...].

Artigo 34.º

[...]

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 *qq)* e *rr)* do n.º 1 do artigo 16.º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, devem ser emitidos desde que qualquer dos membros do respetivo executivo ou da assembleia de freguesia tenha conhecimento direto 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 - [...].

3 - [...].

4 - [...].

5 - [...].

6 - [...].

Artigo 35.º

[...]

1 - [...].



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 2 - A certificação da saúde ou da doença, para quaisquer efeitos legalmente exigíveis, é regulada em legislação especial.

Artigo 36.º

Elogios e sugestões dos utentes

- 1 - A recolha de elogios, opiniões e sugestões, como instrumento institucionalizado de audição dos utentes e de aferição da qualidade dos serviços públicos, concretiza-se através de:

a) [...];

b) [...];

c) [...].

2 - [Revogado].

3 - [Revogado].

- 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 38.º

[...]

1 - [...].

2 - [...].

3 - [...].



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 4 - A cópia amarela da reclamação deve ser enviada diretamente para a AMA, I. P., 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 da AMA, I. P., cabe a cada serviço reclamado dar resposta ao reclamante, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso, no prazo máximo de 15 dias.
- 6 - Se para além da resposta dada pelo serviço, a reclamação for objeto de decisão final superior, esta será comunicada ao reclamante pelo serviço ou gabinete do membro do Governo responsável e dada a conhecer à AMA, I. P.
- 7 - [...].
- 8 - [...].
- 9 - O disposto nos números anteriores aplica-se com as devidas adaptações às reclamações apresentadas no sistema de elogios, sugestões e reclamações previsto no artigo 35.º-A, sendo o envio das cópias amarelas e azuis substituído pelo reencaminhamento automático e digital da reclamação apresentada no sítio na Internet.
- 10 -As reclamações apresentadas em relação aos serviços públicos *online* são feitas exclusivamente no sistema de elogios, sugestões e reclamações previsto no artigo 35.º-A, aplicando-se-lhes, com as devidas adaptações, o disposto no presente artigo.
- 11 -As adaptações previstas nos números 9 e 10 são definidas em despacho do membro do Governo responsável pela modernização administrativa.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Artigo 40.º

Plano e relatório de atividades

- 1 - [...].
- 2 - Os planos e relatórios de atividades devem contemplar, em capítulo próprio, as medidas de modernização administrativa, nomeadamente relativas à desburocratização, qualidade e inovação, e, em especial, as que deem cumprimento ao artigo 2.º-A, n.º 1, que se propõem desenvolver, bem como avaliar a sua aplicação em cada ano.
- 3 - [...].

Artigo 42.º

[...]

- 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 respetivos ministérios, a enviar ao membro do Governo competente, com cópia dirigida à AMA, I. P., 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, dos quais deve ser remetida cópia à AMA, I. P., para os efeitos previstos no artigo 43.º
- 3 - Os relatórios de avaliação referidos nos números anteriores incidem, obrigatoriamente, sobre os seguintes aspetos:

a) [...];

b) [...];



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- c) [...];
- d) [...];
- e) [...];
- f) [...];
- g) [...];
- h) Avaliação do cumprimento em termos quantitativos e qualitativos dos objetivos de digitalização dos serviços.

Artigo 43.º

[...]

- 1 - A AMA, I. P., 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 à AMA, I. P., proceder à análise dos relatórios referidos no artigo anterior 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.
- 3 - O estudo referido no número anterior avalia, em especial, a execução do disposto nos artigos 2.º-A e 4.º do presente diploma.

Artigo 47.º

Portais

- 1 - Todos os serviços públicos digitalizados devem estar acessíveis ao cidadão e ao agente económico através de portais próprios, que têm como objetivos:



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

a) [...];

b) [...];

c) [...];

d) [...].

2 - Os serviços públicos que produzem informação de interesse para o cidadão ou para os agentes económicos devem organizar e tratar a referida informação de forma a incluí-la nos portais referidos no número anterior.

3 - A informação devidamente organizada pelos serviços produtores deve ser atualizada com frequência, de modo a não defraudar as expectativas dos cidadãos e dos agentes económicos.

4 - A gestão dos portais referidos no número 1 incumbe à AMA, I. P..

5 - Todos os serviços e organismos do Estado devem comunicar e manter informada a AMA, I. P. dos sítios na Internet públicos que tenham a seu cargo, devendo a AMA, I. P. desenvolver e atualizar o cadastro dos sítios na Internet do Estado.

6 - A AMA, I. P. é responsável por identificar os sítios na Internet do Estado que estejam descontinuados e comunicá-lo aos respetivos serviços e organismos.

7 - A AMA, I. P. organiza e mantém um arquivo digital do conteúdo dos sítios na Internet do Estado que tenham sido descontinuados.

8 - Todos os sítios na Internet do Estado devem ter uma hiperligação visível para os portais referidos no número 1.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Artigo 48.º

Meios de divulgação

Os serviços públicos devem, sempre que possível, promover meios de divulgação multimédia das suas atividades, nomeadamente através das plataformas gratuitas de divulgação vídeo *online*, com o objetivo de esclarecer os utentes sobre o seu funcionamento.

Artigo 49.º

Sistema de pesquisa *online* de informação pública

- 1 - É criado o sistema de pesquisa *online* de informação pública que indexa todos os conteúdos públicos dos sítios na Internet das entidades públicas.
- 2 - Esse sistema é gerido pela AMA, I. P., e é disponibilizado nos portais a que se refere o artigo 47.º»

Artigo 3.º

Aditamentos ao Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril

São aditados os artigos 2.º-A, 2.º-B, 2.º-C, 5.º-A, 5.º-B, 5.º-C, 5.º-D, 5.º-E, 5.º-F, 5.º-G, 11.º-A, 28.º-A, 35.º-A e 39.º-A ao Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 29/2000, de 13 de março, e pelo Decreto-Lei n.º 72-A/2010, de 18 de junho, os quais têm a seguinte redação:

«Artigo 2.º-A

Princípio da digitalização

- 1 - Os serviços públicos devem, sempre que a sua natureza a isso não se oponha, ser prestados preferencialmente de forma digital, através da sua disponibilização no respetivo portal ou sítio na Internet e no balcão único dos serviços.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 2 - De forma a garantir que a digitalização dos serviços públicos não implica a exclusão de quem não saiba ou não possa utilizar os serviços públicos disponibilizados *online*, é garantida a criação de uma rede nacional de serviços de atendimento digital assistido – designada Rede Espaços Lojas do Cidadão – coordenada pela Agência para a Modernização Administrativa, I. P. (AMA, I. P.)

Artigo 2.º-B

Princípio do tratamento diferenciado dos meios de atendimento

Os montantes cobrados pelos serviços e organismos da Administração Pública pela prestação de serviços públicos devem ser diferenciados em função dos meios de atendimento utilizados, mediante a aplicação de reduções ao atendimento digital em relação ao valor base cobrado no atendimento presencial, e reduções intermédias, entre estes dois montantes, aplicáveis ao atendimento digital assistido.

Artigo 2.º-C

Fundo para a Digitalização

- 1 - Sobre todas as taxas, emolumentos, encargos e preços cobrados pela Administração Pública Central pelo atendimento exclusivamente presencial, o respetivo serviço ou organismo transfere obrigatoriamente 1 % do montante em causa para o Fundo para a Digitalização da Administração Pública.
- 2 - A regulamentação do disposto no presente artigo é aprovada por portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pela administração pública e pela modernização administrativa.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Artigo 5.º-A

Espaços Loja do Cidadão

- 1 - Para suprir as dificuldades no acesso direto pelos cidadãos aos serviços públicos prestados através do recurso aos meios digitais, é promovida a mediação desses serviços através de espaços de atendimento digital assistido – os Espaços Loja do Cidadão.
- 2 - Os Espaços Loja do Cidadão são constituídos mediante protocolo a celebrar entre a AMA, I. P. e autarquias locais, instituições particulares de solidariedade social, fundações, associações, nomeadamente empresariais, entidades de direito privado que prestem serviços públicos, ou outras entidades de direito público.
- 3 - A mediação prevista no número 1 é realizada por colaboradores das entidades parceiras da AMA, I. P., após devida formação e credenciação.
- 4 - Os protocolos referidos no número 2 preveem necessariamente:
 - a) a assunção da gestão local do Espaço Loja do Cidadão pela entidade parceira da AMA, I. P., incluindo a disponibilização de um espaço adequado para a sua instalação, sem prejuízo da possibilidade de poderem ser instalados Espaços Loja do Cidadão Móveis;
 - b) a disponibilização, por essa entidade parceira, de recursos humanos para garantir o seu funcionamento;
 - c) as regras a seguir pela entidade parceira em matéria de atendimento a prestar aos cidadãos em geral e aos agentes económicos em particular, sem prejuízo da necessária flexibilidade para efeitos de gestão de recursos humanos, definição de horários de atendimento e seleção dos serviços de atendimento digital assistido a prestar;



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- d) a credenciação, pela AMA, I.P., das suas entidades parceiras e a formação dos respetivos colaboradores que prestam atendimento digital assistido, garantida pela AMA, I. P. em colaboração com os demais serviços da Administração Pública que disponibilizem serviços públicos digitais;
 - e) a disponibilização de serviços de *back office* e de apoio pela AMA, I. P., em colaboração com os demais serviços da Administração Pública que disponibilizem serviços públicos digitais,
 - f) a eventual participação das entidades parceiras nas receitas cobradas no respetivo Espaços Loja do Cidadão pela prestação dos serviços públicos digitais do Estado, numa percentagem, a definir por acordo, do montante que exceda o valor que seria cobrado pelo atendimento digital simples, de acordo com o princípio de diferenciação do atendimento previsto no artigo 2.º-B;
 - g) as obrigações de reporte da entidade parceira e os mecanismos e procedimentos de controlo por parte da AMA, I. P.
- 5 - Sem prejuízo das especificidades que cada protocolo possa conter, a AMA, I. P. adota e divulga as condições gerais de instalação e funcionamento dos Espaços Loja do Cidadão, para efeitos de celebração dos protocolos referidos nos números anteriores.
- 6 - Podem igualmente ser instalados Espaços Loja do Cidadão em locais de atendimento ao público dos serviços e organismos da Administração Pública Central, mediante acordo com a AMA, I. P., aplicando-se o presente artigo com as devidas adaptações.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 7 - As normas que regulamentam a aplicação nos Espaços Loja do Cidadão do disposto nos artigos 6.º, 7.º, 9.º, 10.º, 35.º-A e 39.º-A, são aprovadas por portaria do membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa.

Artigo 5-B.º

Atendimento Digital Assistido e Estatuto dos Mediadores de Cidadania

- 1 - O atendimento digital assistido corresponde ao auxílio ao cidadão ou agente económico no acesso e interação com os portais e sítios na Internet da Administração Pública existentes na Internet, prestado por um colaborador de uma entidade parceira devidamente credenciada pela AMA, I. P.
- 2 - Os colaboradores das entidades parceiras da AMA, I. P. referidos no número anterior são designados mediadores de cidadania.
- 3 - Os mediadores de cidadania têm como missão:
 - a) prestar atendimento digital assistido aos cidadãos que o solicitem;
 - b) exercer um papel pedagógico na promoção da literacia digital dos cidadãos em matéria de utilização dos serviços digitalizados da Administração Pública.
- 4 - Os mediadores de cidadania obtêm formação adequada, nos termos do artigo anterior, e beneficiam de um *back-office* próprio, especificamente desenvolvido pela AMA, I. P. para os mediadores de cidadania, que progressivamente incluirá apoio telefónico, por correio eletrónico, através de chat em plataforma eletrónica, e através de videoconferência em VoIP.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 5 - O atendimento digital assistido pressupõe o consentimento dado pelo utente para que o mediador de cidadania que o atenda tenha acesso pontual aos seus dados pessoais, exclusivamente para os fins pretendidos pelo utente.
- 6 - Os mediadores de cidadania estão sujeitos a segredo profissional.
- 7 - O mediador de cidadania não pode executar qualquer outra tarefa que não aquela solicitada pelo utente, nem pode utilizar para qualquer outro fim os dados do utente dos quais tome conhecimento pelo auxílio prestado, sob pena de responsabilidade civil, disciplinar e penal.
- 8 - Os mediadores de cidadania prestam o atendimento digital assistido sob direção da entidade parceira da AMA, I.P., gestora do respetivo Espaço Loja do Cidadão.

Artigo 5.º-C

Colaboração entre serviços de atendimento

- 1 - Os órgãos e serviços da Administração Pública colaboram entre si e prestam auxílio mútuo na prestação de serviços de atendimento ao cidadão.
- 2 - No âmbito da colaboração referida no número anterior, sempre que haja lugar a uma transição para o atendimento digital, tem de ser elaborado um guia ou manual de referência quer para os trabalhadores do serviço, quer para os cidadãos em geral e para os agentes económicos em particular.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Artigo 5.º - D

Rede de Espaços Loja do Cidadão

- 1 - Os Espaços Loja do Cidadão constituem-se em Rede, cuja coordenação e gestão global compete à AMA, I. P..
- 2 - A AMA, I. P. desenvolve e mantém uma plataforma *online* gratuita, disponível também em equipamentos móveis, onde se identificam e georreferenciam todos os Espaços Loja do Cidadão e os serviços e organismos do Estado.
- 3 - A plataforma referida no número anterior inclui a informação sobre os atos que o cidadão ou o agente económico pode em concreto realizar nos locais nela identificados, bem como outras informações relevantes tais como horários e contactos.
- 4 - Na plataforma indica-se, sempre que já exista ou logo que venha a existir, o portal ou *sítio na Internet* onde os atos referidos no número anterior podem ser realizados autónoma e digitalmente pelo cidadão ou agente económico.
- 5 - Em cada Espaço Loja do Cidadão é sempre identificado, de forma visível para os utentes, o conjunto de atos que nele podem ser praticados, bem como os locais mais próximos onde se possam realizar aqueles que nele não estejam disponíveis.

Artigo 5.º - E

Chave Móvel Digital

- 1 - A todo o cidadão é permitida a associação do seu número de identificação civil constante de cartão do cidadão ou de bilhete de identidade a um único número de telemóvel e/ou a um único endereço de correio eletrónico.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 2 - No caso de cidadão estrangeiro, também poderá ser feita a associação referida no número anterior, com o respetivo número de passaporte.
- 3 - A associação prevista nos números anteriores serve apenas para a obtenção da Chave Móvel Digital (CMD) como mecanismo voluntário e alternativo de autenticação perante serviços públicos digitalizados para todo o utilizador, nacional ou não nacional.
- 4 - A CMD é um sistema de autenticação seguro que se baseia na autenticação dos utentes dos serviços públicos disponibilizados *online* através de um sistema multifator composto por uma *palavra-chave* permanente escolhida, e alterável, pelo cidadão, e por um código numérico de utilização única e temporária por cada autenticação, automaticamente gerado aquando da introdução da identificação do cidadão e da *palavra-chave* a ela associada, e enviado por *SMS* ou correio eletrónico para o respetivo número de telemóvel ou endereço de correio eletrónico registados pelo cidadão.
- 5 - Para obter a CMD, o utente pode:
 - a) solicitar *online* a associação acima prevista e escolher a sua *palavra-chave* permanente, mediante prévia confirmação de identidade por autenticação eletrónica através do certificado digital constante do seu cartão do cidadão; ou



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- b) dirigir-se a uma Loja do Cidadão, a uma conservatória do registo civil, a outros serviços da Administração Pública que celebrem um protocolo com a AMA, I. P. para este efeito, ou a outras entidades que hajam celebrado um protocolo com o IRN, I. P. para a receção dos pedidos de emissão, substituição e cancelamento do cartão de cidadão, e aí, após confirmação de identidade por conferência com o documento de identificação civil de que for titular, obter a associação acima prevista e escolher a sua *palavra-chave* permanente.
- 6 - Todo o cidadão, nacional ou estrangeiro, que pretender obter uma CMD e não esteja presente em território nacional pode apresentar-se junto dos serviços consulares portugueses mais próximos para os efeitos previstos na alínea b) do número anterior.
- 7 - A AMA, I. P. é a entidade responsável pela gestão e segurança da infraestrutura tecnológica que suporta a CMD, nomeadamente o sistema de geração e envio dos códigos de utilização única e temporária.
- 8 - Aplicam-se à CMD todas as garantias em matéria de proteção de dados pessoais previstas quer na Lei n.º 7/2007, de 5 de fevereiro, quer na Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.
- 9 - Através de portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelos assuntos fiscais e pela modernização administrativa é regulada a possibilidade de a CMD substituir ou ser integrada no sistema de autenticação dos contribuintes no Portal das Finanças.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 10 -Pode igualmente ser regulada a possibilidade de a CMD substituir ou ser integrada em outros sistemas de autenticação existentes em sítios na Internet da Administração Pública Central que pressuponham a utilização de apenas um nome de utilizador e uma palavra-chave, mediante portaria conjunta dos membros do Governo com a tutela do respetivo serviço e da modernização administrativa.
- 11 -A CMD pode ser utilizada em outros sítios na Internet da Administração Pública regional, local e autónoma, mediante acordo celebrado com a AMA, I. P., com homologação do membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa.
- 12 -Por portaria do membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa procede-se à regulamentação necessária para o desenvolvimento da CMD, definindo-se, nomeadamente, as regras de segurança da palavra-chave permanente e do código de utilização única e temporária.

Artigo 5.º- F

Utilização da Chave Móvel Digital

- 1 - O cidadão detentor de uma CMD pode autenticar-se perante sítios na Internet públicos mediante introdução sucessiva do seu número de identificação civil ou de passaporte, da sua palavra-chave permanente e do código numérico de utilização única e temporária automaticamente gerado, que receba do sistema por SMS no seu telemóvel ou por correio eletrónico no seu endereço de correio eletrónico.
- 2 - No caso de ter associado um número de telemóvel e um endereço de correio eletrónico, o cidadão pode escolher em cada autenticação por qual dos meios pretende receber o código numérico único e temporário.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 3 - O cidadão é responsável pela utilização segura da sua palavra-chave, bem como do telemóvel e endereço de correio eletrónico associados.
- 4 - Na portaria referida no número 12 do artigo anterior são previstos meios simples, expeditos e seguros, que permitam ao cidadão revogar ou alterar a associação do número de telemóvel e endereço de correio eletrónico ao seu número de identificação civil.
- 5 - Pode ser associado um certificado digital à CMD, em moldes a definir em portaria conjunta a aprovar pelos membros do Governo responsável pela área da justiça e da modernização administrativa.

Artigo 5.º-G

Concentração dos serviços de atendimento ao público

- 1 - Sempre que possível, os espaços de atendimento ao público dos serviços e organismos do Estado devem ser concentrados num mesmo local, de modo a privilegiar a utilidade e comodidade para o cidadão e a racionalização de custos com instalações e equipamentos.
- 2 - A concentração referida no número anterior determina a instituição de uma Loja do Cidadão, gerida por acordo entre as entidades nela presentes, sem prejuízo do papel da AMA, I. P. na definição das regras de atendimento dos serviços públicos e respetivos padrões de qualidade.
- 3 - Sempre que ocorra a concentração deve prever-se a possibilidade de instalação no mesmo local de um Espaço Loja do Cidadão, nos termos previstos no número 6 do artigo 5.º-A do presente diploma, de modo a possibilitar o atendimento digital assistido aos cidadãos em geral e aos agentes económicos em particular, de outros serviços públicos que não hajam sido objeto dessa concentração.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Artigo 11.º-A

Linha do Cidadão 111

- 1 - É criada a Linha do Cidadão 111 como linha de atendimento central do cidadão constituída por um número curto de três dígitos.
- 2 - A Linha do Cidadão 111 permite ao cidadão, através da marcação de um único número, ter acesso ao universo dos serviços públicos prestados pela Administração Pública Central que tenham serviços de atendimento telefónico nacionais.
- 3 - Filiam-se, a partir da entrada em vigor do presente diploma e sem prejuízo de outras, na Linha do Cidadão 111 as seguintes linhas de atendimento telefónico:
 - a) A Linha Saúde 24;
 - b) A Linha Segurança Social;
 - c) A Linha Contribuintes;
 - d) A Linha Registos;
 - e) A Linha de informações gerais do IMTT;
 - f) A Linha de apoio ao imigrante ACIDI;
 - g) A Linha do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras;
 - h) A Linha do Portal do Cidadão.
- 4 - Por despacho dos membros do Governo com a tutela do respetivo serviço e da modernização administrativa, são definidos os termos da filiação referida no número anterior.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 5 - Toda a filiação de linhas de atendimento que se venha a verificar posteriormente à entrada em vigor do presente diploma é realizada por despacho dos membros do Governo com a tutela do respetivo serviço e da modernização administrativa.
- 6 - A Linha do Cidadão 111 é gerida pela AMA, I. P.

Artigo 28.º-A

Dispensa de apresentação de documentos

- 1 - Os cidadãos podem requerer a dispensa de apresentação dos documentos em posse de qualquer serviço e organismo da Administração Pública, cabendo à entidade responsável pela prestação do serviço a sua obtenção.
- 2 - Os serviços e organismos da Administração Pública devem assegurar, entre si, a partilha de dados e/ou documentos públicos necessários a um determinado processo ou prestação de serviços, em respeito pelas regras relativas à proteção de dados pessoais.
- 3 - Deve ser promovida a criação de certidões permanentes online ou mecanismos de consulta de dados eletrónicos por via da plataforma de interoperabilidade da Administração Pública, reduzindo-se ao mínimo a necessidade de entrega de documentos instrutórios por parte dos cidadãos.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Artigo 35.º-A

Sistema de elogios, sugestões e reclamações dos utentes

- 1 - Os elogios, reclamações e sugestões dos utentes relativos aos serviços prestados por um serviço ou organismo da Administração Pública e às pessoas que o tenham prestado, bem como em relação a procedimentos administrativos, são feitos preferencialmente *online* em sítio na Internet próprio gerido pela AMA, I. P.
- 2 - A caixa de sugestões e o livro de reclamações existentes nos locais de atendimento ao público funcionam como meio subsidiário de apresentação de elogios, reclamações e sugestões, devendo ser utilizados apenas quando seja impossível ou inconveniente a apresentação *online* dos mesmos.
- 3 - Sempre que possível, devem ser disponibilizados meios informáticos que permitam aos utentes, querendo, apresentar *online*, no próprio local de atendimento, elogios, reclamações e sugestões.
- 4 - A divulgação do sítio na Internet referido no número 1 e da existência de caixa de sugestões e livro de reclamações deve ser feita em todos os serviços públicos e em todos os serviços *online*, de forma bem visível para o utente.
- 5 - O disposto no presente artigo é aplicável, com as devidas adaptações, aos Espaços Loja do Cidadão.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Artigo 39.º-A

Avaliação dos serviços públicos pelos utentes

- 1 - São criados mecanismos de avaliação automática dos serviços públicos pelos utentes, quer em relação aos respetivos portais e sítios na Internet, quer em relação aos locais de atendimento ao público.
- 2 - A avaliação dada pelos utentes é objeto de publicitação nos respetivos portais e sítios na Internet bem como nos locais de atendimento ao público, de forma visível.
- 3 - É criado um sistema de classificação dos serviços públicos, devidamente publicitado no portal do cidadão e no portal da empresa, que procede à ordenação dos serviços públicos em função da avaliação dada pelos utentes.
- 4 - Através de portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Administração Pública e da modernização administrativa, são regulamentados o sistema eletrónico de avaliação automática dos serviços públicos pelos utentes, e o sistema de classificação dos serviços públicos.»

Artigo 3.º

Alterações ao Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro

Os artigos 2.º, 3.º, 5.º, 6.º, 7.º e 8.º do Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro, passam a ter a seguinte redação:

«Artigo 2.º

- 1 - A RIMA tem como objetivos fundamentais:

a) [...];



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- b) [...];
- c) Assegurar a articulação das participações e intervenções dos diferentes ministérios em órgãos e programas de modernização administrativa, e em projetos de promoção da qualidade dos serviços;
- d) Assegurar a participação dos cidadãos e dos agentes económicos, bem como das respetivas associações representativas, na identificação dos procedimentos administrativos que careçam de modernização e simplificação, bem como na discussão das medidas que consequentemente sejam propostas.

2 - A Agência para a Modernização Administrativa, I. P. (AMA, I. P.) assegura a assessoria técnica ao funcionamento da RIMA.

Artigo 3.º

- 1 - A RIMA é constituída pelos agentes de modernização e simplificação administrativas, representantes de cada membro do Governo.
- 2 - Os agentes de modernização e simplificação administrativas constituem-se em núcleo por cada ministério, do qual faz também parte o respetivo representante ministerial de execução do Grupo de Projeto para as Tecnologias de Informação e Comunicação (GPTIC), previsto no n.º 9.1, alínea *a*) da Resolução do Conselho de Ministros n.º 46/2011, de 14 de novembro, na redação dada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 60/2012, de 10 de julho.
- 3 - Os membros do Governo comunicam ao membro do Governo responsável pela modernização administrativa a identificação dos agentes de modernização e simplificação administrativas.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Artigo 5.º

Haverá pelo menos uma reunião plenária da RIMA por trimestre, coordenada pelo membro do Governo responsável pela modernização administrativa e a RIMA, sem prejuízo de todas as demais que se revelarem oportunas e necessárias.

Artigo 6.º

- 1 - [...].
- 2 - Para o desenvolvimento do programa referido no número anterior, os núcleos de modernização administrativa promoverão:
 - a) A inventariação e análise de todos os procedimentos e atos administrativos da competência do respetivo ministério, através da aplicação do guia de verificação aprovado por despacho do membro de Governo responsável pela modernização administrativa;
 - b) A elaboração de propostas de simplificação dos procedimentos e atos administrativos.
- 3 - No âmbito desse mesmo programa, a AMA, I. P. promove a consulta dos agentes económicos através do convite ao preenchimento de um questionário *online*, cujo conteúdo é também aprovado no despacho previsto na alínea *a)* do número anterior.
- 4 - No âmbito desse mesmo programa, são ainda realizados pelo membro do Governo responsável pela Modernização Administrativa, reuniões com grupos focais, cujos objeto, composição e modo de funcionamento são também aprovados no despacho previsto na alínea *a)* do número 2.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Artigo 7.º

- 1 - A análise dos procedimentos e atos administrativos, bem como as correspondentes propostas de simplificação, devem ser apresentadas ao respetivo ministro e ao membro do Governo responsável pela modernização administrativa.
- 2 - Nos termos do artigo 2.º, n.º 1, alínea d), deve prever-se a participação dos cidadãos, agentes económicos e respetivas associações representativas, no âmbito da adoção das propostas referidas no número anterior.

Artigo 8.º

- 1 - Sem prejuízo do disposto nos artigos anteriores, o membro do Governo responsável pela modernização administrativa, em articulação com a RIMA, promove programas de inventariação e análise dos custos das medidas legislativas e regulamentares que são suscetíveis de ter um maior impacto na atividade económica, tanto a nível central, regional e local, com vista ao desenho de projetos específicos de modernização administrativa.
- 2 - Os núcleos de modernização administrativa devem dar prioridade à inventariação e análise das medidas referidas no número anterior.
- 3 - Nos programas referidos no número anterior são envolvidos a Administração Pública, os cidadãos e suas associações representativas, agentes económicos e suas associações representativas, bem como a comunidade científica nacional.»



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Artigo 4.º

Aditamento ao Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro

É aditado o artigo 10.º ao Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro, o qual tem a seguinte redação:

«Artigo 10.º

A RIMA colabora com a administração pública regional e local com vista a promover os objetivos deste diploma nos respetivos âmbitos de atuação administrativa.»

Artigo 5.º

Alteração sistemática ao Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril

São introduzidos os capítulos II e III no Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 29/2000, de 13 de março, e pelo Decreto-Lei n.º 72-A/2010, de 18 de junho de 18 de junho, o qual passa a estar dividido nos seguintes termos:

- a) O capítulo I tem a epígrafe «Disposições gerais» e é composto pelos artigos 1.º a 5.º;
- b) O capítulo II tem a epígrafe «Atendimento Digital Assistido e Espaços Loja do Cidadão» e é composto pelos artigos 5.º-A a 5.º-D;
- c) O capítulo III tem a epígrafe «Chave Móvel Digital» e é composto pelos artigos 5.º-E a 5.º-F;
- d) O capítulo IV tem a epígrafe «Acolhimento e atendimento dos cidadãos» e é composto pelos artigos 5.º-G a 10.º;
- e) O capítulo V tem a epígrafe «Comunicação administrativa» e é composto pelos artigos 11.º a 26.º;



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- f) O capítulo VI tem a epígrafe «Simplificação de procedimentos» e é composto pelos artigos 27.º a 35.º;
- g) O capítulo VII tem a epígrafe «Mecanismos de audição e participação» e é composto pelos artigos 35.º-A a 39.º-A;
- h) O capítulo VIII tem a epígrafe «Instrumentos de apoio à gestão» e é composto pelos artigos 40.º a 46.º;
- i) O capítulo IX tem a epígrafe «Divulgação de informação administrativa» e é composto pelos artigos 47.º a 49.º;
- j) O capítulo X tem a epígrafe «Disposições finais» e é composto pelos artigos 50.º a 52.º.

CAPÍTULO III

Programa de Digitalização e Simplificação da Administração Pública

Artigo 6.º

Estratégia Digital para os Serviços Públicos

O Governo aprova, através de resolução do Conselho de Ministros, a Estratégia Digital para os Serviços Públicos, na qual se definem:

- a) os objetivos estratégicos a alcançar em matéria de digitalização dos serviços públicos;
- b) os princípios e regras a observar pelos serviços e organismos da Administração Pública em matéria de digitalização de serviços públicos, designadamente em matéria de usabilidade dos portais e sítios na Internet públicos e de interoperabilidade;
- c) objetivos concretos de digitalização a serem cumpridos pelos diversos serviços e organismos da Administração Pública e respetiva calendarização;



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

d) os meios afetos ao Fundo para a Digitalização da Administração Pública;

Artigo 7.º

Adaptação ao presente diploma

1 - No prazo de 90 dias após a entrada em vigor do presente diploma os serviços e organismos da Administração Pública Central devem:

- a) apresentar à respetiva tutela as propostas de alterações legislativas e regulamentares necessárias para dar cumprimento ao disposto no artigo 2.º-B do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, de acordo com a redação dada pelo presente diploma;
- b) indicar à respetiva tutela quais os serviços públicos e respetivos procedimentos que ainda não tenham sido integralmente digitalizados e, quando a natureza dos mesmos impeça a sua digitalização, a respetiva fundamentação;
- c) publicar nos respetivos sítio na Internet e comunicar à Agência para a Modernização Administrativa, I. P. (AMA, I. P.), no caso de já disponibilizarem serviços públicos digitais, os manuais de utilização desses serviços públicos digitais na ótica do cidadão ou agente económico, nos termos do número 2 do artigo 5.º-C do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, de acordo com a redação dada pelo presente diploma;
- d) dar cumprimento ao número 5 do artigo 47.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, de acordo com a redação dada pelo presente diploma, submetendo o formulário eletrónico disponível no *site* da AMA, I. P.

2 - No prazo de 30 dias a contar da data de entrada em vigor do presente diploma é aprovada a portaria prevista no número 5 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, de acordo com a redação dada pelo presente diploma.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 3 - No prazo de 90 dias a contar da data de entrada em vigor do presente diploma, são emitidos os despachos previstos no número 4 do artigo 11.º-A do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, de acordo com a redação dada pelo presente diploma.
- 4 - No prazo de 15 dias a contar da data de entrada em vigor do presente diploma, são nomeados os agentes de modernização e simplificação administrativas previstos no artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro, com a redação dada pelo presente diploma.
- 5 - No prazo referido no número anterior, é emitido o despacho previsto no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro, com a redação dada pelo presente diploma.
- 6 - No prazo de 90 dias a contar da publicação do despacho referido no número anterior, devem os núcleos de modernização administrativa cumprir o disposto nos artigos 6.º e 8.º do Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro, com a redação dada pelo presente diploma.

Artigo 8.º

Coordenação do processo de digitalização

- 1 - Cabe à AMA, I. P. proceder à coordenação do processo de digitalização dos serviços públicos.
- 2 - A informação referida nas alíneas *a)* e *b)* do número 1 do artigo anterior é também enviada pelos respetivos serviços e organismos da Administração Pública Central à AMA, I. P.
- 3 - Nos casos em que a informação referida no número 1 do artigo anterior seja manifestamente incompleta ou não corresponda ao solicitado, a AMA, I. P. dá conhecimento ao serviço ou organismo da Administração Pública em causa e ao membro do Governo responsável pela modernização administrativa.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

CAPÍTULO IV

Fundo para a Digitalização da Administração Pública

Artigo 9.º

Criação

É criado o Fundo para a Digitalização da Administração Pública, abreviadamente designado por Fundo para a Digitalização, no âmbito da Presidência do Conselho de Ministros e do Ministério das Finanças, previsto no número 1 do artigo 2.º-C do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, de acordo com a redação dada pelo presente diploma.

Artigo 10.º

Natureza

O Fundo para a Digitalização tem a natureza de património autónomo, sem personalidade jurídica, dotado de autonomia administrativa e financeira.

Artigo 11.º

Objeto e finalidade do Fundo

1 - O Fundo para a Digitalização destina-se a financiar medidas de digitalização da Administração Pública Central, em relação a:

- a) Disponibilização de serviços públicos *online*, incluindo em plataformas móveis;
- b) Manutenção e desenvolvimento de infraestruturas tecnológicas de suporte à digitalização de serviços públicos, designadamente em matéria de interoperabilidade, de plataforma de atendimento multicanal e de *back-offices*;
- c) Instalação e expansão da rede de serviços de atendimento digital assistido aos cidadãos e formação de mediadores de cidadania;
- d) Simplificação administrativa, designadamente ao nível procedimental.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 2 - O Fundo para a Digitalização financia parcial ou totalmente, por meio de transferência direta, os projetos de digitalização apresentados por serviços e organismos da Administração Pública Central que executem a Estratégia Digital para os Serviços Públicos e sejam aprovados pela respectiva tutela, até ao montante anualmente disponível no Fundo e respeitando os limites por projeto e entidade aprovados por Resolução do Conselho de Ministros para cada ano.
- 3 - O Fundo para a Digitalização pode estabelecer mecanismos de articulação com outros fundos públicos ou privados que tenham por objeto a modernização e simplificação administrativas, podendo designadamente funcionar como meio de garantir a contrapartida nacional de projetos co-financiados por fundos comunitários.
- 4 - Os mecanismos referidos no número anterior abrangem quer intervenções relativas a portais e sítios na Internet da Administração Pública, quer intervenções relativas a esforços de simplificação administrativa.

Artigo 12.º

Capital inicial

O Fundo para a Digitalização tem o capital inicial necessário para iniciar a sua atividade, de montante a definir e a realizar nos termos aprovados em Resolução do Conselho de Ministros.

Artigo 13.º

Fontes de financiamento

1 - O Fundo para a Digitalização a dispõe das seguintes receitas:

- a) As dotações que lhe sejam atribuídas pelo Orçamento do Estado;



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- b) O produto das taxas, contribuições ou impostos que lhe sejam afetos, nomeadamente o que resulta da aplicação do número 1 do artigo 2.º-C do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, de acordo com a redação dada pelo presente diploma;
- c) Os rendimentos provenientes da aplicação financeira dos seus capitais;
- d) O produto das heranças, legados, doações ou donativos, em dinheiro ou em espécie, ou outras contribuições mecenáticas;
- e) Quaisquer outros meios financeiros que lhe venham a ser atribuídos ou consignados por lei ou por negócio jurídico.

2 - Os saldos que vierem a ser apurados no fim de cada ano económico transitam para o ano seguinte.

Artigo 14.º

Despesas

Constituem despesas do Fundo para a Digitalização as que resultem dos encargos decorrentes da aplicação do presente diploma.

Artigo 15.º

Comissão diretiva

1 - O Fundo para a Digitalização é gerido por uma comissão diretiva, à qual compete efetuar, em nome e por conta do Fundo, as operações necessárias à realização do seu objeto.

2 - A comissão diretiva tem a seguinte composição:

- a) Um representante nomeado pelo membro do Governo responsável pela área da Administração Pública;



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- b) Um representante nomeado pelo membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa;
 - c) Um representante nomeado pela AMA, I. P.
- 3 - Os membros da comissão diretiva são nomeados por despacho, a publicar no Diário da República, podendo acumular com as funções que exerçam, não auferindo, em qualquer caso, remuneração por integrar esta comissão diretiva.
- 4 - O mandato dos membros da comissão diretiva tem a duração de dois anos.
- 5 - A AMA, I. P. presta à comissão diretiva o apoio técnico, administrativo e logístico necessário ao respetivo funcionamento, podendo para o efeito adquirir os bens e serviços que se mostrem necessários.
- 6 - Os montantes despendidos pela AMA, I. P. nos termos do número anterior são considerados despesa do Fundo para efeitos do disposto no artigo anterior.

Artigo 16.º

Controlo e fiscalização

Sem prejuízo das competências legalmente atribuídas a outras entidades, o controlo e a fiscalização da gestão do Fundo para a Digitalização são exercidos conjuntamente pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Administração Pública e da modernização administrativa.

Artigo 17.º

Regulamento de funcionamento e gestão

O regulamento de funcionamento e gestão do Fundo para a Digitalização é aprovado por portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Administração Pública e da modernização administrativa, no prazo de 90 dias a contar da data de entrada



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

em vigor do presente decreto-lei.

CAPÍTULO V

Disposições finais

Artigo 18.º

Republicação do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril

É republicado no anexo I a este diploma, e dele faz parte integrante, o Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, na versão que decorre das alterações aprovadas pelo presente Decreto-Lei e da adaptação às regras ortográficas aplicáveis à data da respetiva entrada em vigor.

Artigo 19.º

Republicação do Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro

É republicado no anexo II a este diploma, e dele faz parte integrante, o Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro, na versão que decorre das alterações aprovadas pelo presente Decreto-Lei e da adaptação às regras ortográficas aplicáveis à data da respetiva entrada em vigor.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de

O Primeiro-Ministro

A Ministra de Estado e das Finanças

O Ministro de Estado e dos Negócios Estrangeiros



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

O Ministro da Defesa Nacional

O Ministro da Administração Interna

A Ministra da Justiça

O Ministro da Presidência e dos Assuntos Parlamentares

O Ministro-Adjunto e do Desenvolvimento Regional

O Ministro da Economia

O Ministro do Ambiente, Ordenamento do Território e Energia



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

A Ministra da Agricultura e do Mar

O Ministro da Saúde

O Ministro da Educação e Ciência

O Ministro da Solidariedade, Emprego e Segurança Social

dffac00027c947a2a8f2f49c7772c297



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

ANEXO I

Republicação do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objeto e âmbito de aplicação

1 - O presente diploma estabelece medidas de modernização administrativa, designadamente sobre:

- a) Digitalização integral dos serviços públicos do Estado;
- b) Princípios da preferência pelo atendimento digital e da diferenciação de taxas;
- c) Atendimento digital assistido;
- d) Acolhimento e atendimento dos cidadãos em geral e dos agentes económicos em particular e receção de pedidos através dos demais canais de comunicação existentes – digital, presencial ou telefónico;
- e) “Espaços Loja do Cidadão”;
- f) Estatuto dos mediadores de cidadania;
- g) Comunicação administrativa;
- h) Simplificação de procedimentos, metodologia e mecanismos de avaliação de custos com legislação e regulamentação e respetiva execução;
- i) Elogios, sugestões e reclamações dos utentes;
- j) Avaliação dos serviços públicos pelos utentes;
- k) Sistema de informação para a gestão;



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

l) Chave Móvel Digital;

m) Linha do Cidadão 111.

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 e 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 ação

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

- a) Garantir que a sua atividade se orienta para a satisfação das necessidades dos cidadãos em geral e dos agentes económicos, bem como assegurar a sua audição ou adequada participação, enquanto forma de melhorar os métodos e procedimentos;
- b) Aprofundar a confiança nos cidadãos em geral e nos agentes económicos em particular, valorizando as suas declarações, dispensando comprovativos e obtendo, de forma oficiosa e sem custos adicionais para o utente, informação já detida pela Administração Pública, sem prejuízo de penalização dos infratores;
- c) Assegurar uma comunicação eficaz e transparente, através da divulgação das suas atividades, das formalidades exigidas, do acesso à informação, da cordialidade do relacionamento, bem como do recurso a novas tecnologias;



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- d) Privilegiar a opção pelos procedimentos mais simples, cómodos, expeditos e económicos, sendo em regra o atendimento, bem como o desenrolar de todo e qualquer procedimento administrativo, realizado através de meios digitais, e o procedimento apresentado ao cidadão da forma mais simples possível, independentemente da complexidade a nível da organização interna e interadministrativa de que venha a revestir-se;
- e) Adotar procedimentos que garantam a sua eficácia e a assunção de responsabilidades por parte dos funcionários;
- f) Adotar métodos de trabalho em equipa, promovendo a comunicação interna e a cooperação intersectorial, desenvolvendo a motivação dos trabalhadores para o esforço conjunto de melhorar os serviços e compartilhar os riscos e responsabilidades;
- g) Garantir a prestação de serviços públicos através do atendimento digital assistido, como complemento indispensável ao princípio da digitalização dos serviços públicos, de modo a garantir o carácter inclusivo da digitalização;
- h) Garantir que o atendimento digital assistido é prestado por mediadores de cidadania aos quais é dada formação adequada para o efeito;
- i) Garantir o tratamento diferenciado dos montantes cobrados pelos serviços e organismos da Administração Pública pela prestação de serviços públicos em função dos modos de atendimento utilizados, privilegiando sempre financeiramente a opção da prestação do serviço através dos canais digitais em relação ao atendimento presencial, e beneficiando de forma intermédia o atendimento digital assistido;



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- j) Assegurar a Rede de Espaços Loja do Cidadão;
- k) Garantir a simplificação da linguagem administrativa de modo a facilitar o acesso aos serviços públicos e a sua usabilidade.

Artigo 2.º-A

Princípio da digitalização como regra

- 1 - Os serviços públicos devem, sempre que a sua natureza a isso não se oponha, ser prestados preferencialmente de forma digital, através da sua disponibilização no respetivo portal ou sítio na Internet e no balcão único dos serviços.
- 2 - De forma a garantir que a digitalização dos serviços públicos não implica a exclusão de quem não saiba ou não possa utilizar os serviços públicos disponibilizados *online*, é garantida a criação de uma rede nacional de serviços de atendimento digital assistido – Rede Espaços Lojas do Cidadão – coordenada pela Agência para a Modernização Administrativa, I. P. (AMA, I. P.)

Artigo 2.º-B

Princípio do tratamento diferenciado dos meios de atendimento

Os montantes cobrados pelos serviços e organismos da Administração Pública pela prestação de serviços públicos devem ser diferenciados em função dos meios de atendimento utilizados, mediante a aplicação de reduções ao atendimento digital em relação ao valor base cobrado no atendimento presencial, e reduções intermédias, entre estes dois montantes, aplicáveis ao atendimento digital assistido.

Artigo 2.º-C

Fundo para a Digitalização

- 1 - Sobre todas as taxas, emolumentos, encargos e preços cobrados pela Administração Pública Central pelo atendimento exclusivamente presencial, o respetivo serviço ou



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

organismo transfere obrigatoriamente 1 % do montante em causa para o Fundo para a Digitalização da Administração Pública.

- 2 - A regulamentação do disposto no presente artigo é aprovada por portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pela administração pública e pela modernização administrativa.

Artigo 3.º

Direitos dos utentes dos serviços públicos

- 1 - Os serviços e organismos da Administração Pública, no âmbito das atividades exercidas ao abrigo do n.º 2 do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, devem adotar as medidas adequadas a dar cumprimento ao disposto neste diploma, em especial no que respeita à qualidade dos bens e serviços, à proteção 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 qualquer forma escrita, incluindo por correio eletrónico ou por requerimento a apresentar no balcão único dos serviços ou em portais ou sítios na Internet dos serviços ou organismos do Estado, informação sobre o andamento dos procedimentos administrativos que lhes digam respeito.
- 3 - Para efeitos do número anterior, deve ser facultada aos utentes a possibilidade de consulta *online* do processo administrativo em causa e da informação sobre o seu andamento.
- 4 - Em cada procedimento administrativo, é garantida a existência do gestor do procedimento, responsável por dar resposta aos esclarecimentos solicitados relativos ao seu andamento, cuja identificação e contacto são obrigatoriamente facultados aos



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

utentes.

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 respetivo preâmbulo a menção do objetivo a atingir com a concretização das referidas medidas de modernização administrativa.
- 2 - A nota justificativa que acompanha os projetos de diplomas acima referidos, no que diz respeito aos aspetos 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 - Na nota justificativa referida no número anterior e sempre que a medida proposta aumente os custos financeiros ou de contexto suportados pelos cidadãos em geral e pelos agentes económicos em particular, deve ser apresentada uma proposta de redução de custos equivalente através de medidas de simplificação administrativa relativas a outros procedimentos administrativos que representem idênticos custos para os cidadãos em geral e para os agentes económicos em particular.
- 4 - Os diplomas referidos no n.º 1 devem designar obrigatoriamente um serviço ou organismo responsável pelo acompanhamento e avaliação da execução das medidas aprovadas, sendo a AMA, I. P. responsável pela coordenação dessa avaliação.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

5 - Os procedimentos e metodologias, a seguir no estudo prévio de impacte de custos da medida legislativa ou regulamentar proposta e na avaliação da execução dessa medida, são aprovados por portaria do membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa.

Artigo 5.º

Deferimento tácito e mera comunicação prévia

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

CAPÍTULO II

Atendimento Digital Assistido e Espaços Loja do Cidadão

Artigo 5.º-A

Espaços Loja do Cidadão

- 1 - Para suprir as dificuldades no acesso direto pelos cidadãos aos serviços públicos prestados através do recurso aos meios digitais, é promovida a mediação desses serviços através de espaços de atendimento digital assistido – os Espaços Loja do Cidadão.
- 2 - Os Espaços Loja do Cidadão são constituídos mediante protocolo a celebrar entre a AMA, I. P. e autarquias locais, instituições particulares de solidariedade social, fundações, associações, nomeadamente empresariais, entidades de direito privado que prestem serviços públicos, ou outras entidades de direito público.
- 3 - A mediação prevista no número 1 é realizada por colaboradores das entidades parceiras



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

da AMA, I. P., após devida formação e credenciação.

4 - Os protocolos referidos no número 2 preveem necessariamente:

- a) a assunção da gestão local do Espaço Loja do Cidadão pela entidade parceira da AMA, I. P., incluindo a disponibilização de um espaço adequado para a sua instalação, sem prejuízo da possibilidade de poderem ser instalados Espaços Loja do Cidadão Móveis;
- b) a disponibilização, por essa entidade parceira, de recursos humanos para garantir o seu funcionamento;
- c) as regras a seguir pela entidade parceira em matéria de atendimento a prestar aos cidadãos em geral e aos agentes económicos em particular, sem prejuízo da necessária flexibilidade para efeitos de gestão de recursos humanos, definição de horários de atendimento e seleção dos serviços de atendimento digital assistido a prestar;
- d) a credenciação, pela AMA, I.P., das suas entidades parceiras e a formação dos respetivos colaboradores que prestam atendimento digital assistido, garantida pela AMA, I. P. em colaboração com os demais serviços da Administração Pública que disponibilizem serviços públicos digitais;
- e) a disponibilização de serviços de *back office* e de apoio pela AMA, I. P., em colaboração com os demais serviços da Administração Pública que disponibilizem serviços públicos digitais,
- f) a eventual participação das entidades parceiras nas receitas cobradas no respetivo Espaços Loja do Cidadão pela prestação dos serviços públicos digitais do Estado, numa percentagem, a definir por acordo, do montante que exceda o valor que seria cobrado pelo atendimento digital simples, de acordo com o princípio de diferenciação do atendimento previsto no artigo 2.º-B;



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

g) as obrigações de reporte da entidade parceira e os mecanismos e procedimentos de controlo por parte da AMA, I. P.

5 - Sem prejuízo das especificidades que cada protocolo possa conter, a AMA, I. P. adota e divulga as condições gerais de instalação e funcionamento dos Espaços Loja do Cidadão, para efeitos de celebração dos protocolos referidos nos números anteriores.

6 - Podem igualmente ser instalados Espaços Loja do Cidadão em locais de atendimento ao público dos serviços e organismos da Administração Pública Central, mediante acordo com a AMA, I. P., aplicando-se o presente artigo com as devidas adaptações.

7 - As normas que regulamentam a aplicação nos Espaços Loja do Cidadão do disposto nos artigos 6.º, 7.º, 9.º, 10.º, 35.º-A e 39.º-A são aprovadas por portaria do membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa.

Artigo 5-B.º

Atendimento Digital Assistido e Estatuto dos Mediadores de Cidadania

1 - O atendimento digital assistido corresponde ao auxílio ao cidadão ou agente económico no acesso e interação com os portais e sítios na Internet da Administração Pública existentes na Internet, prestado por um colaborador de uma entidade parceira devidamente credenciada pela AMA, I. P.

2 - Os colaboradores das entidades parceiras da AMA, I. P. referidos no número anterior são designados mediadores de cidadania.

3 - Os mediadores de cidadania têm como missão:

a) prestar atendimento digital assistido aos cidadãos que o solicitem;

b) exercer um papel pedagógico na promoção da literacia digital dos cidadãos em matéria de utilização dos serviços digitalizados da Administração Pública.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 4 - Os mediadores de cidadania obtêm formação adequada, nos termos do artigo anterior, e beneficiam de um *back-office* próprio, especificamente desenvolvido pela AMA, I. P. para os mediadores de cidadania, que progressivamente incluirá apoio telefónico, por correio eletrónico, através de chat em plataforma eletrónica, e através de videoconferência em VoIP.
- 5 - O atendimento digital assistido pressupõe o consentimento dado pelo utente para que o mediador de cidadania que o atenda tenha acesso pontual aos seus dados pessoais, exclusivamente para os fins pretendidos pelo utente.
- 6 - Os mediadores de cidadania estão sujeitos a segredo profissional.
- 7 - O mediador de cidadania não pode executar qualquer outra tarefa que não aquela solicitada pelo utente, nem pode utilizar para qualquer outro fim os dados do utente dos quais tome conhecimento pelo auxílio prestado, sob pena de responsabilidade civil, disciplinar e penal.
- 8 - Os mediadores de cidadania prestam o atendimento digital assistido sob direção da entidade parceira da AMA, I.P., gestora do respetivo Espaço Loja do Cidadão.

Artigo 5.º-C

Colaboração entre serviços de atendimento

- 1 - Os órgãos e serviços da Administração Pública colaboram entre si e prestam auxílio mútuo na prestação de serviços de atendimento ao cidadão.
- 2 - No âmbito da colaboração referida no número anterior, sempre que haja lugar a uma transição para o atendimento digital, tem de ser elaborado um guia ou manual de referência quer para os trabalhadores do serviço, quer para os cidadãos em geral e para



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

os agentes económicos em particular.

Artigo 5.º-D

Rede de Espaços Loja do Cidadão

- 1 - Os Espaços Loja do Cidadão constituem-se em Rede, cuja coordenação e gestão global compete à AMA, I. P..
- 2 - A AMA, I. P. desenvolve e mantém uma plataforma *online* gratuita, disponível também em equipamentos móveis, onde se identificam e georreferenciam todos os Espaços Loja do Cidadão e os serviços e organismos do Estado.
- 3 - A plataforma referida no número anterior inclui a informação atualizada sobre os atos que o cidadão ou o agente económico pode em concreto realizar nos locais nela identificados, bem como outras informações relevantes tais como horários e contactos.
- 4 - Na plataforma indica-se, sempre que já exista ou logo que venha a existir, o portal ou *sítio na Internet* onde os atos referidos no número anterior podem ser realizados autónoma e digitalmente pelo cidadão ou agente económico.
- 5 - Em cada Espaço Loja do Cidadão é sempre identificado, de forma visível para os utentes, o conjunto de atos que nele podem ser praticados, bem como os locais mais próximos onde se possam realizar aqueles que nele não estejam disponíveis.

CAPÍTULO III

Chave Móvel Digital

Artigo 5.º- E

Chave Móvel Digital

- 1 - A todo o cidadão é permitida a associação do seu número de identificação civil constante de cartão do cidadão ou de bilhete de identidade a um único número de telemóvel e/ou a um único endereço de correio eletrónico.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 2 - No caso de cidadão estrangeiro também pode ser feita a associação referida no número anterior com o respetivo número de passaporte.
- 3 - A associação prevista nos números anteriores serve apenas para a obtenção da Chave Móvel Digital (CMD) como mecanismo voluntário e alternativo de autenticação perante serviços públicos digitalizados para todo o utilizador, nacional ou não nacional.
- 4 - A CMD é um sistema de autenticação seguro que se baseia na autenticação dos utentes dos serviços públicos disponibilizados *online* através de um sistema multifator composto por uma palavra-chave permanente escolhida, e alterável, pelo cidadão, e por um código numérico de utilização única e temporária por cada autenticação, automaticamente gerado aquando da introdução da identificação do cidadão e da palavra-chave a ela associada, e enviado por SMS ou correio eletrónico para o respetivo número de telemóvel ou endereço de correio eletrónico registados pelo cidadão.
- 5 - Para obter a CMD, o utente pode:
 - a) solicitar *online* a associação acima prevista e escolher a sua palavra-chave permanente, mediante prévia confirmação de identidade por autenticação eletrónica através do certificado digital constante do seu cartão do cidadão; ou
 - b) dirigir-se a uma Loja do Cidadão, a uma conservatória do registo civil, a outros serviços da Administração Pública que celebrem um protocolo com a AMA, I. P. para este efeito, ou a outras entidades que hajam celebrado um protocolo com o IRN, I. P. para a receção dos pedidos de emissão, substituição e cancelamento do cartão de cidadão, e aí, após confirmação de identidade por conferência com o documento de identificação civil de que for titular, obter a associação acima



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

prevista e escolher a sua palavra-chave permanente.

- 6 - Todo o cidadão, nacional ou estrangeiro, que pretender obter uma CMD e não esteja presente em território nacional pode apresentar-se junto dos serviços consulares portugueses mais próximos para os efeitos previstos na alínea b) do número anterior.
- 7 - A AMA, I. P. é a entidade responsável pela gestão e segurança da infraestrutura tecnológica que suporta a CMD, nomeadamente o sistema de geração e envio dos códigos de utilização única e temporária.
- 8 - Aplicam-se à CMD todas as garantias em matéria de proteção de dados pessoais previstas quer na Lei n.º 7/2007, de 5 de fevereiro, quer na Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.
- 9 - Através de portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelos assuntos fiscais e pela modernização administrativa é regulada a possibilidade de a CMD substituir ou ser integrada no sistema de autenticação dos contribuintes no Portal das Finanças.
- 10 - Pode igualmente ser regulada a possibilidade de a CMD substituir ou ser integrada em outros sistemas de autenticação existentes em sítios na Internet da Administração Pública Central que pressuponham a utilização de apenas um nome de utilizador e uma palavra-chave, mediante portaria conjunta dos membros do Governo com a tutela do respetivo serviço e da modernização administrativa.
- 11 - A CMD pode ser utilizada em outros sítios na Internet da Administração Pública regional, local e autónoma, mediante acordo celebrado com a AMA, I. P., com homologação do membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

12 - Por portaria do membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa procede-se à regulamentação necessária para o desenvolvimento da CMD, definindo-se, nomeadamente, as regras de segurança da palavra-chave permanente e do código de utilização única e temporária.

Artigo 5.º - F

Utilização da Chave Móvel Digital

- 1 - O cidadão detentor de uma CMD pode autenticar-se perante sítios na Internet públicos mediante introdução sucessiva do seu número de identificação civil ou de passaporte, da sua *palavra-chave* permanente e do código numérico de utilização única e temporária automaticamente gerado, que receba do sistema por *SMS* no seu telemóvel ou por correio eletrónico no seu endereço de correio eletrónico.
- 2 - No caso de ter associado um número de telemóvel e um endereço de correio eletrónico, o cidadão pode escolher em cada autenticação por qual dos meios pretende receber o código numérico único e temporário.
- 3 - O cidadão é responsável pela utilização segura da sua palavra-chave, bem como do telemóvel e endereço de correio eletrónico associados.
- 4 - Na portaria referida no número 12 do artigo anterior são previstos meios simples, expeditos e seguros, que permitam ao cidadão revogar ou alterar a associação do número de telemóvel e endereço de correio eletrónico ao seu número de identificação



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

civil.

- 5 - Pode ser associado um certificado digital à CMD, em moldes a definir em portaria conjunta a aprovar pelos membros do Governo responsável pela área da justiça e da modernização administrativa.

CAPÍTULO IV

Acolhimento e atendimento dos cidadãos

Artigo 5.º-G

Concentração dos serviços de atendimento ao público

- 1 - Sempre que possível, os espaços de atendimento ao público dos serviços e organismos do Estado devem ser concentrados num mesmo local, de modo a privilegiar a utilidade e comodidade para o cidadão e a racionalização de custos com instalações e equipamentos.
- 2 - A concentração referida no número anterior determina a instituição de uma Loja do Cidadão, gerida por acordo entre as entidades nela presentes, sem prejuízo do papel da AMA, I. P. na definição das regras de atendimento dos serviços públicos e respetivos padrões de qualidade.
- 3 - Sempre que ocorra a referida concentração deve prever-se a possibilidade de instalação no mesmo local de um Espaço Loja do Cidadão, nos termos previstos no número 6 do



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

artigo 5.º-A, de modo a possibilitar o atendimento digital assistido de outros serviços públicos que não hajam sido objeto dessa concentração.

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 respetivo 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 respetivos trabalhadores.
- 3 - Em todos os locais de acolhimento e atendimento de público deve estar afixado, por forma bem visível, o respetivo horário de funcionamento e atendimento.
- 4 - Nos Espaços Loja do Cidadão, as entidades parceiras têm plena autonomia para definir o horário de atendimento, desde que cumpram o nível de serviço objeto de acordo no protocolo celebrado com a AMA, I. P. e mantenham esta última entidade sempre informada do horário praticado.

Artigo 7.º

Acolhimento e atendimento

- 1 - Sempre que a dimensão dos 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, receção 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;



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 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 atividades e respetivas formalidades.

3 - O local onde é prestado o serviço público de atendimento ao cidadão e à empresa deve apresentar as necessárias condições de salubridade, segurança de pessoas e bens, acessibilidade e conforto mínimo para os utentes, deve possuir um sistema de gestão do atendimento de acordo com as especificações definidas em portaria aprovada pelo membro do Governo responsável pela modernização administrativa e, se possível e adequado, disponibilizar computadores com acesso livre à Internet de banda larga, e acesso *hotspot* a sistema de *wi-fi*.

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 efetuam 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 efetuada 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



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

necessidades de atendimento prioritário.

- 2 - Os portadores de convocatórias ou os utentes com marcação prévia, feita por telefone, *online* ou através dos Espaços Loja do Cidadão, têm prioridade no atendimento junto do serviço público para os quais foram convocados ou junto dos quais procederam à marcação prévia.

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 respetivo serviço, de forma a ficarem habilitados a prestar diretamente 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 recetor identificar-se através do nome e da função que desempenha.

CAPÍTULO V

Comunicação administrativa

Artigo 11.º

Linhas de atendimento telefónico

- 1 - Nos serviços e organismos da Administração Pública, onde as circunstâncias o justifiquem, são afetadas 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



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

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.
- 6 - Sempre que possível e adequado, os sistemas de atendimento telefónico aos cidadãos devem ser alargados de forma a poder incluir comunicações por *chat* em plataformas eletrónicas ou por videoconferência em VoIP.

Artigo 11.º-A

Linha do Cidadão 111

- 1 - É criada a Linha do Cidadão 111 como linha de atendimento central do cidadão constituída por um número curto de três dígitos.
- 2 - A Linha do Cidadão 111 permite ao cidadão, através da marcação de um único número, ter acesso ao universo dos serviços públicos prestados pela Administração Pública Central que tenham serviços de atendimento telefónico nacionais.
- 3 - Filiam-se, desde já, na Linha do Cidadão 111 as seguintes linhas de atendimento telefónico:
 - a) A Linha Saúde 24;
 - b) A Linha Segurança Social;



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- c) A Linha Contribuintes;
- d) A Linha Registos;
- e) A Linha de informações gerais do IMT;
- f) A Linha de apoio ao imigrante ACIDI;
- g) A Linha do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras;
- h) A Linha do Portal do Cidadão.

- 4 - Por despacho dos membros do Governo com a tutela do respetivo serviço e da modernização administrativa são definidos os termos da filiação referida no número anterior.
- 5 - Toda a filiação de linhas de atendimento que se venha a verificar posteriormente é realizada por despacho dos membros do Governo com a tutela do respetivo serviço e da modernização administrativa.
- 6 - A Linha do Cidadão 111 é gerida pela AMA, I. P.

Artigo 12.º

Encaminhamento de utentes e correspondência

- 1 - Toda a correspondência entregue em mão, em qualquer edifício afeto à Administração, é obrigatoriamente recebida e encaminhada para os serviços respetivos pela unidade de receção.
- 2 - Os serviços públicos remetem, direta 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



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

serviços ou entidades públicas.

Artigo 13.º

Formalidades administrativas

- 1 - Os serviços e organismos da Administração Pública devem facultar aos respetivos 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 respetiva atividade.
- 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-impresso.

Artigo 13.º-A

Simplificação de procedimentos administrativos

- 1 - Na instrução de procedimentos administrativos para os quais sejam legalmente exigidos modelos específicos em suporte de papel devem, em alternativa, também ser adotados formulários ou modelos disponibilizados eletronicamente.
- 2 - Os formulários ou os modelos referidos no número anterior devem estar acessíveis nos sítios da Internet das entidades que, nos termos da lei, sejam responsáveis pela sua disponibilização em suporte de papel ou, em alternativa, ser emitidos através de aplicações informáticas facultadas por aquelas ou por outras entidades autorizadas para o efeito.
- 3 - É admissível a realização de determinados atos no âmbito dos procedimentos



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

administrativos através da Rede de Sistema Multibanco, os quais devem ser amplamente divulgados, designadamente através da sua publicitação no sítio da Internet do serviço competente.

- 4 - As notificações realizadas no âmbito dos procedimentos administrativos devem ser preferencialmente efetuadas por via eletrónica, equivalendo à remessa por via postal.

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, o endereço de correio eletrónico e sítio na Internet do respetivo 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 manuscrita ou eletrónica ou rúbrica, com indicação do nome e cargo exercido, de forma adequada para o efeito.
- 4 - 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 a versão digital, digitalização ou 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



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

provocados pela deslocação dos interessados.

- 2 - Nas convocatórias ou avisos dirigidos aos cidadãos ou entidades, o assunto objeto 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 exato de atendimento e, sempre que possível, o nome do funcionário a contactar.

Artigo 16.º

Redação de documentos

Na redação 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



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

.....

Decreto n.º

suficientes.

3 - A identificação das pessoas, singulares ou coletivas, 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 do cartão do cidadão ou do bilhete de identidade e sua validade;
- b)* Número de identificação fiscal e sua validade;
- c)* Número de identificação de entidade equiparada a pessoa coletiva 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 atos meramente declarativos deve efetuar-se mediante requerimento oral ou escrito, designadamente telefónico, eletrónico 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.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Artigo 19.º

Receção de documentos

- 1 - É sempre emitido recibo autenticado comprovativo da receção de documentos, fotocópia, versão digital ou digitalização 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, preferencialmente através de meios eletrónicos, 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 ato 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



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

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 de documentos

- 1 - Sempre que sejam produzidas certidões, atestados ou outros atos meramente declarativos, destinados aos cidadãos, devem em regra os serviços facultar a opção de remessa por via eletrónica, e sempre que possível e sem acréscimo de encargos, a remessa por via postal.
- 2 - A remessa postal referida no número anterior pode ser feita com registo ou aviso de receção, 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 efetuar-se através dos correios.
- 4 - Quando os serviços e organismos não possam entregar no ato do requerimento documentos que lhes sejam solicitados, promovem a sua remessa aos interessados em regra por via eletrónica ou por correio, sem acréscimo de encargos para o cidadão.
- 5 - A faculdade de opção referida no n.ºs 1 e 4 deve ser publicitada aos utentes de forma clara nos locais de atendimento.
- 6 - A remessa por via eletrónica é sempre gratuita.

Artigo 22.º



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Comunicações escritas na Administração

- 1 - Nas comunicações escritas internas e externas, deve a Administração Pública adotar o meio mais económico que para cada caso se revele eficaz, nomeadamente a utilização do papel reciclado.
- 2 - Só em caso de manifesta impossibilidade ou de ponderosa razão de interesse público se poderá utilizar papel nas comunicações escritas internas da Administração Pública, incluindo os casos de comunicações entre órgãos e entidades distintas da Administração Pública.
- 3 - Nas comunicações escritas externas da Administração Pública são utilizados meios eletrónicos nos termos do n.º 4 do artigo 13.º-A e demais legislação aplicável.
- 4 - Os serviços devem elaborar modelos de requerimentos, relativos aos principais assuntos da sua competência, que facultam aos interessados no seu sítio na Internet, bem como nos locais apropriados, em papel de formato A4 ou A5.
- 5 - Nas relações com os utentes, devem os serviços aceitar qualquer meio bastante de identificação de pessoas 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 da plataforma de interoperabilidade da Administração Pública (iAP), de correio eletrónico, telefone, fax ou outros meios eletrónicos, nomeadamente através dos sítios na Internet dos serviços, sem prejuízo de ulterior confirmação quando estritamente indispensável.
- 7 - Na elaboração dos processos, devem os serviços evitar a solicitação de pareceres e



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

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 manuscrita ou eletrónica 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 coletiva, se dirija por escrito a qualquer serviço público, designadamente nos requerimentos, petições ou recursos e não recorra a meios



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

eletrônicos para o efeito, 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 coletiva, nomeadamente sigla, logótipo, endereço ou referências de telecomunicações.
- 4 - Salvo no caso dos atos 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 - A transferência de informação na Administração Pública é feita através de meios eletrônicos, salvo quando a mesma seja impossível ou ponderosas razões de interesse público a isso se oponham.
- 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 eletrónico e balcão único dos serviços



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 1 - Os serviços e organismos da Administração Pública devem disponibilizar um endereço de correio eletrónico 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 eletrónica tem o mesmo valor da trocada em suporte de papel, devendo ser-lhe conferida, pela Administração e pelos particulares, idêntico tratamento.
- 3 - Os requerimentos apresentados pelos utentes dos serviços públicos devem ser preferencialmente entregues através do balcão único dos serviços ou do respetivo portal ou *sítio na Internet*.
- 4 - [Revogado].

CAPÍTULO VI

Simplificação de procedimentos

Artigo 27.º

Delegação e subdelegação de competências

Todos os serviços adotarão, 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.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 2 - Para obtenção dos documentos referidos no número anterior, é irrelevante a indicação dos fins a que se destinam.
- 3 - Excetuam-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 28/2004, de 4 de fevereiro, 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.
- 5 - Os documentos que provem a insuficiência económica, exigidos para acesso a determinada prestação social, devem em regra ser os mesmos para acesso a outras prestações sociais existentes.

Artigo 28.º-A

Dispensa de apresentação de documentos

- 1 - Os cidadãos podem requerer a dispensa de apresentação dos documentos em posse de qualquer serviço e organismo da Administração Pública, cabendo à entidade responsável pela prestação do serviço a sua obtenção.
- 2 - Os serviços e organismos da Administração Pública devem assegurar, entre si, a partilha de dados e/ou documentos públicos necessários a um determinado processo ou prestação de serviços, em respeito pelas regras relativas à proteção de dados pessoais.
- 3 - Deve ser promovida a criação de certidões permanentes *online* ou mecanismos de



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

consulta de dados electrónicos por via da plataforma de interoperabilidade da Administração Pública, reduzindo-se ao mínimo a necessidade de entrega de documentos instrutórios por parte dos cidadãos.

Artigo 29.º

Respostas por meios electrónicos e via postal 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 meios electrónicos ou por carta ou postal de resposta sem franquia, devidamente autorizada.

Artigo 30.º

Meios automáticos de pagamento

- 1 - Os pagamentos devidos à Administração Pública devem poder ser efetuados 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 eletrónica 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.
- 3 - Sempre que possível, a Administração Pública deve permitir igualmente pagamentos por transferência bancária, com salvaguarda do registo adequado das operações.
- 4 - Sempre que existam serviços públicos *online* com pagamento deve ser dada prioridade aos pagamentos efetuados através da Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP).



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Artigo 31.º

Presunção de autoria e dispensa do reconhecimento de assinatura

- 1 - Sempre que um cidadão ou um agente económico se autentique em sítios na Internet da Administração Pública através de um meio de autenticação segura, presumem-se ser da sua autoria os atos neles praticados, dispensando-se a exigência de assinatura eletrónica.
- 2 - Para efeitos do número anterior, consideram-se meios de autenticação segura o uso de *nome de utilizador* e *palavra-chave*, o uso de certificado digital ou a utilização da Chave Móvel Digital (CMD).
- 3 - 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 respetivo 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 digitalização ou simples fotocópia de documento autêntico ou autenticado.
- 2 - Sem prejuízo da obrigatória receção do documento digitalizado ou da fotocópia a que alude o número anterior, quando haja dúvidas fundadas acerca do seu conteúdo ou autenticidade, pode ser exigida a exibição de original ou documento autenticado para conferência, devendo para o efeito ser fixado um prazo razoável não inferior a cinco dias úteis.
- 3 - No caso previsto no número anterior, o funcionário declara a sua conformidade com o original, mediante aposição da sua rubrica na fotocópia ou na impressão da digitalização, ou mediante declaração a incluir no processo administrativo digital.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 4 - Se o documento autêntico ou autenticado constar de arquivo de serviço público, a sua conformidade com o original é verificada:
- a) automaticamente, mediante menção expressa no próprio documento, quando este seja originariamente digital; ou
 - b) mediante declaração de conformidade do dirigente competente através de assinatura na respetiva fotocópia ou impressão ou junta à respetiva digitalização, no caso de o processo ser digital.
- 5 - As digitalizações e fotocópias de documentos reconhecidas nos termos dos números anteriores não produzem fé pública.

Artigo 33.º

Substituição do atestado de residência

- 1 - O atestado de residência para instrução de processos administrativos, quando legalmente exigido, é substituído pela apresentação do cartão de eleitor, do cartão do cidadão ou de quaisquer outros elementos que sejam adequados a demonstrar inequivocamente a residência do cidadão.
- 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 cartão do cidadão, bilhete de identidade ou documento equivalente a assinatura do cidadão.
- 3 - No caso de envio de documentação através dos serviços de correio ou por via eletrónica, o interessado deverá fazer junção ao processo de cópias ou digitalização do cartão do cidadão ou do bilhete de identidade e do cartão de eleitor.
- 4 - Em caso de dúvida quanto à veracidade das declarações, os serviços devem promover officiosamente a confirmação dos dados relativos à residência, junto das juntas de freguesia respetivas.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

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 *qq)* e *rr)* do n.º 1 do artigo 16.º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, devem ser emitidos desde que qualquer dos membros do respetivo executivo ou da assembleia de freguesia tenha conhecimento direto 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



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 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, é regulada em legislação especial.

CAPÍTULO VII

Mecanismos de audição e participação

Artigo 35.º-A

Sistema de elogios, sugestões e reclamações dos utentes

- 1 - Os elogios, reclamações e sugestões dos utentes relativos aos serviços prestados por um serviço ou organismo da Administração Pública e às pessoas que o tenham prestado, bem como em relação a procedimentos administrativos, são feitos preferencialmente *online* em sítio na Internet próprio gerido pela AMA, I. P.
- 2 - A caixa de sugestões e o livro de reclamações existentes nos locais de atendimento ao público funcionam como meio subsidiário de apresentação de elogios, reclamações e sugestões, devendo ser utilizados apenas quando seja impossível ou inconveniente a apresentação *online* dos mesmos.
- 3 - Sempre que possível, devem ser disponibilizados meios informáticos que permitam aos utentes, querendo, apresentar *online*, no próprio local de atendimento, elogios, reclamações e sugestões.
- 4 - A divulgação do sítio na Internet referido no número 1 e da existência de caixa de sugestões e livro de reclamações deve ser feita em todos os serviços públicos e em todos os serviços *online*, de forma bem visível para o utente.
- 5 - O disposto no presente artigo é aplicável, com as devidas adaptações, aos Espaços Loja do Cidadão.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Artigo 36.º

Elogios e sugestões dos utentes

1 - A recolha de elogios, 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 - [Revogado].

3 - [Revogado].

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



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 1 - Os funcionários e agentes, no normal exercício das funções e como demonstração do seu empenho na gestão dos serviços públicos, devem apresentar sugestões suscetíveis 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 ação, 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 respetiva área de intervenção.
- 4 - Se a natureza da proposta apresentada evidenciar mérito, embora não justifique as ações 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 adotar o livro de reclamações nos locais onde seja efetuado 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 respetivos responsáveis.
- 3 - A cópia azul do livro de reclamações deve ser enviada pelo serviço reclamado ao



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

gabinete do membro do Governo competente, acompanhada de informação sobre a reclamação, donde constem as medidas corretivas adotadas.

- 4 - A cópia amarela da reclamação deve ser enviada diretamente para a AMA, I. P., 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 da AMA, I. P., cabe a cada serviço reclamado dar resposta ao reclamante, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso, no prazo máximo de 15 dias.
- 6 - Se para além da resposta dada pelo serviço, a reclamação for objeto de decisão final superior, esta será comunicada ao reclamante pelo serviço ou gabinete do membro do Governo responsável e dada a conhecer à AMA, I. P.
- 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.
- 9 - O disposto nos números anteriores aplica-se com as devidas adaptações às reclamações apresentadas no sistema de elogios, sugestões e reclamações previsto no artigo 35.º-A, sendo o envio das cópias amarelas e azuis substituído pelo encaminhamento automático e digital da reclamação apresentada no sítio na Internet.
- 10 - As reclamações apresentadas em relação aos serviços públicos *online* são feitas exclusivamente no sistema de elogios, sugestões e reclamações previsto no artigo 35.º-A, aplicando-se-lhes, com as devidas adaptações, o disposto no presente artigo.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

11 - As adaptações previstas nos n.ºs 9 e 10 são definidas em despacho do membro do Governo responsável pela modernização administrativa.

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 objeto de análise e decisão, devendo ser objeto 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.

Artigo 39.º-A

Avaliação dos serviços públicos pelos utentes

- 1 - São criados mecanismos de avaliação automática dos serviços públicos pelos utentes, quer em relação aos respetivos portais e sítios na Internet, quer em relação aos locais de atendimento ao público.
- 2 - A avaliação dada pelos utentes é objeto de publicitação nos respetivos portais e sítios na Internet bem como nos locais de atendimento ao público, de forma visível.
- 3 - É criado um sistema de classificação dos serviços públicos, devidamente publicitado no portal do cidadão e no portal da empresa, que procede à ordenação dos serviços públicos em função da avaliação dada pelos utentes.
- 4 - Através de portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Administração Pública e da modernização administrativa são regulamentados o sistema eletrónico de avaliação automática dos serviços públicos pelos utentes, e o sistema de



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

classificação dos serviços públicos.

CAPÍTULO VIII

Instrumentos de apoio à gestão

Artigo 40.º

Plano e relatório de atividades

- 1 - Os serviços e organismos da Administração Pública devem elaborar planos e relatórios anuais de atividades, de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro.
- 2 - Os planos e relatórios de atividades devem contemplar, em capítulo próprio, as medidas de modernização administrativa, nomeadamente relativas à desburocratização, qualidade e inovação, e, em especial, as que deem cumprimento ao artigo 2.º-A, n.º 1, que se propõem desenvolver, bem como avaliar a sua aplicação em cada ano.
- 3 - Os relatórios de atividades devem incluir indicadores que quantifiquem as solicitações entradas e as respetivas respostas, a que se refere o n.º 1 do artigo 39.º

Artigo 41.º

Balço 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.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

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 respetivos ministérios, a enviar ao membro do Governo competente, com cópia dirigida à AMA, I. P., 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, do qual deve ser remetida cópia à AMA, I. P., para os efeitos previstos no artigo 43.º
- 3 - Os relatórios de avaliação referidos nos números anteriores incidem, obrigatoriamente, sobre os seguintes aspetos:
 - 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 corretivas adotadas;



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

b) Avaliação do cumprimento em termos quantitativos e qualitativos dos objetivos de digitalização dos serviços.

Artigo 43.º

Observatório da modernização administrativa

- 1 - A AMA, I. P., 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 à AMA, I. P., proceder à análise dos relatórios referidos no artigo anterior 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.
- 3 - O estudo referido no número anterior avalia, em especial, a execução do disposto nos artigos 2.º-A e 4.º do presente diploma.

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 objetivos 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 ação que



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

visar 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 objetivos 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 ações a desenvolver para cumprimento dos objetivos 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 objetivos do organismo, bem como o desenvolvimento social, cultural e técnico dos seus funcionários e agentes.

Artigo 46.º

Programas de recetividade ao utente

Os serviços devem melhorar o nível de recetividade aos seus utentes, de acordo com o seu âmbito de ação, atuando, em especial, nos seguintes domínios:

- a) Adequação de disposições legais desatualizadas e estudo da racionalização e simplificação de formalidades;
- b) Melhoria de instalações;
- c) Formação de atendedores de público;
- d) Melhoria de equipamentos que constituam infraestruturas ao atendimento;
- e) Adoção de sistemas, métodos e técnicas inovadores que potenciem uma pronta resposta às solicitações legítimas dos utentes;



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- f) Avaliação da qualidade e do impacto dos serviços prestados pelo serviço.

CAPÍTULO IX

Divulgação de informação administrativa

Artigo 47.º

Portais

1 - Todos os serviços públicos digitalizados devem estar acessíveis aos cidadãos e aos agentes económicos através de portais próprios, que têm como objetivos:

- a) Disponibilizar para o público a informação básica e de cidadania, sobre direitos, obrigações e 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 especializadas, 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 o contacto interativo com simulações e prestações de serviços concretos, através das tecnologias de informação e de programas específicos, que tenham real utilidade para o cidadão ou para as entidades empresariais.

2 - Os serviços públicos que produzem informação de interesse para os cidadãos ou para os agentes económicos devem organizar e tratar a referida informação de forma a incluí-la nos portais referidos no número anterior.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

- 3 - A informação devidamente organizada pelos serviços produtores deve ser atualizada com frequência, de modo a não defraudar as expectativas dos cidadãos e dos agentes económicos.
- 4 - A gestão dos portais referidos no número 1 incumbe à AMA, I. P..
- 5 - Todos os serviços e organismos do Estado devem comunicar e manter informada a AMA, I. P. de todos sítios na Internet públicos que tenham a seu cargo, devendo a AMA, I. P. desenvolver e atualizar o cadastro dos sítios na Internet do Estado.
- 6 - A AMA, I. P. é responsável por identificar os sítios na Internet do Estado que estejam descontinuados e comunicá-lo aos respetivos serviços e organismos.
- 7 - A AMA, I. P. organiza e mantém um arquivo digital do conteúdo dos sítios na Internet do Estado que tenham sido descontinuados.
- 8 - Todos os sítios na Internet do Estado devem ter uma hiperligação visível para os portais referidos no número 1.

Artigo 48.º

Meios de divulgação

Os serviços públicos devem, sempre que possível, promover meios de divulgação multimédia das suas atividades, nomeadamente através das plataformas gratuitas de divulgação vídeo *online*, com o objetivo de esclarecer os utentes sobre o seu funcionamento.

Artigo 49.º

Sistema de pesquisa *online* de informação pública

- 1 - É criado o sistema de pesquisa *online* de informação pública que indexa todos os conteúdos públicos dos sites das entidades públicas.
- 2 - Esse sistema é gerido pela AMA, I. P., e é disponibilizado nos seus portais.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

CAPÍTULO X

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 adotem ou autorizem a adoção de medidas internas em contravenção com o presente diploma, incorrem em responsabilidade disciplinar, nos termos do respetivo 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, diretores-gerais e pessoal de cargos equiparados, bem como ao pessoal dirigente diretamente 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.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

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.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

ANEXO II

Republicação do Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro

Artigo 1.º

É criada a Rede Interministerial de Modernização Administrativa (RIMA), com a missão de promover e garantir a participação integrada de todos os serviços no esforço de modernização, simplificação e desburocratização da Administração Pública.

Artigo 2.º

1 - A RIMA tem como objetivos fundamentais:

- a) Promover ações concertadas de modernização administrativa, nomeadamente de desburocratização, de simplificação de procedimentos, de melhoria da relação dos serviços com o público, de melhoria da qualidade dos serviços e de promoção da eficácia da gestão pública;
- b) Promover a circulação de informação e articulação entre os diferentes ministérios;
- c) Assegurar a articulação das participações e intervenções dos diferentes ministérios em órgãos e programas de modernização administrativa, e em projetos de promoção da qualidade dos serviços;
- d) Assegurar a participação dos cidadãos e dos agentes económicos, bem como das respetivas associações representativas, na identificação dos procedimentos administrativos que careçam de modernização e simplificação, bem como na discussão das medidas que consequentemente sejam propostas.

2 - A Agência para a Modernização Administrativa, I. P. (AMA, I. P.) assegura a assessoria técnica ao funcionamento da RIMA.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Artigo 3.º

- 1 - A RIMA é constituída pelos agentes de modernização e simplificação administrativas, representantes de cada membro do Governo.
- 2 - Os agentes de modernização e simplificação administrativas constituem-se em núcleo por cada ministério, do qual faz também parte o respetivo representante ministerial de execução do Grupo de Projeto para as Tecnologias de Informação e Comunicação (GPTIC), previsto no n.º 9.1, alínea *a*) da Resolução do Conselho de Ministros n.º 46/2011, de 14 de novembro, na redação dada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 60/2012, de 10 de julho.
- 3 - Os membros do Governo comunicam ao membro do Governo responsável pela modernização administrativa a identificação dos agentes de modernização e simplificação administrativas.

Artigo 4.º

Aos núcleos de modernização incumbe especialmente:

- a*) Elaborar e submeter à aprovação do respetivo ministro o plano de ação e a metodologia de intervenção, na área da modernização administrativa, para o ministério;
- b*) Promover e assegurar a execução do plano referido na alínea anterior, bem como elaborar relatórios semestrais da respetiva execução;
- c*) Promover ações concertadas de modernização administrativa, nomeadamente de desburocratização, de simplificação de procedimentos, de melhoria da relação dos serviços com o público, de melhoria da qualidade dos serviços e de promoção da eficácia da gestão pública;
- d*) Assegurar a coordenação das participações dos respetivos ministérios nos programas de modernização administrativa.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Artigo 5.º

Haverá pelo menos uma reunião plenária da RIMA por trimestre, coordenada pelo membro do Governo responsável pela modernização administrativa e a RIMA, sem prejuízo de todas as demais que se revelarem oportunas e necessárias.

Artigo 6.º

- 1 - Sem prejuízo das ações a desenvolver no âmbito dos planos de intervenção, a que se refere a alínea *a)* do artigo 4.º, é criado um programa de simplificação administrativa da Administração Pública.
- 2 - Para o desenvolvimento do programa referido no número anterior, os núcleos de modernização administrativa promoverão:
 - a)* A inventariação e análise de todos os procedimentos e atos administrativos da competência do respetivo ministério, através da aplicação do guia de verificação aprovado por despacho do membro de Governo responsável pela modernização administrativa;
 - b)* A elaboração de propostas de simplificação dos procedimentos e atos administrativos.
- 3 - No âmbito desse mesmo programa, é promovida a consulta dos agentes económicos através do convite ao preenchimento de um questionário *online*, cujo conteúdo é também aprovado no despacho previsto na alínea *a)* do número anterior.
- 4 - No âmbito desse mesmo programa, são ainda realizadas reuniões com grupos focais, cujos objeto, composição e modo de funcionamento são também aprovados no despacho previsto na alínea *a)* do número 2.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Artigo 7.º

- 1 - A análise dos procedimentos e atos administrativos, bem como as correspondentes propostas de simplificação, devem ser apresentadas ao respetivo ministro e ao membro do Governo responsável pela modernização administrativa.
- 2 - Nos termos do artigo 2.º, n.º 1, alínea d), deve prever-se a participação dos cidadãos, agentes económicos e respetivas associações representativas, no âmbito da adoção das propostas referidas no número anterior.

Artigo 8.º

- 1 - Sem prejuízo do disposto nos artigos anteriores, o membro do Governo responsável pela modernização administrativa, em articulação com a RIMA, promove programas de inventariação e análise dos custos das medidas legislativas e regulamentares que são suscetíveis de ter um maior impacto na atividade económica, tanto a nível central, regional e local, com vista ao desenho de projetos específicos de modernização administrativa.
- 2 - Os núcleos de modernização administrativa devem dar prioridade à inventariação e análise das medidas referidas no número anterior.
- 3 - Nos programas referidos no número anterior são envolvidos a Administração Pública, os cidadãos e suas associações representativas, agentes económicos e suas associações representativas, bem como a comunidade científica nacional.

Artigo 9.º

Os serviços da Administração Pública prestarão todo o apoio solicitado pelas entidades responsáveis pelo funcionamento da RIMA.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º

Artigo 10.º

A RIMA colabora com a administração pública regional e local com vista a promover os objetivos deste diploma nos respetivos âmbitos de atuação administrativa.

dffac00027c947a2a8f2f49c7772c297