



DIÁRIO DA REPÚBLICA

Terça-feira, 13 de maio de 2014

Número 91

ÍNDICE

Presidência do Conselho de Ministros

Decreto-Lei n.º 72/2014:

Procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro, que cria a Rede Intermunicipal de Modernização Administrativa 2744

Decreto-Lei n.º 73/2014:

Aprova um conjunto de medidas de simplificação e modernização administrativa, procedendo à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro e à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril 2748

Decreto-Lei n.º 74/2014:

Estabelece a regra da prestação digital de serviços públicos, consagra o atendimento digital assistido como seu complemento indispensável e define o modo de concentração de serviços públicos em Lojas do Cidadão. 2765

Ministério da Economia

Decreto-Lei n.º 75/2014:

Procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 75/2006, de 27 de março, que estabelece os requisitos mínimos de segurança para os túneis da rede rodoviária transeuropeia e da rede rodoviária nacional e procede à transposição para a ordem jurídica nacional da Diretiva n.º 2004/54/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2004 2769

Nota. — Foi publicado um suplemento ao *Diário da República*, n.º 89, de 9 de maio de 2014, onde foi inserido o seguinte:

Ministério do Ambiente, Ordenamento do Território e Energia

Portaria n.º 99-A/2014:

Aplica um regime excecional à iniciativa «Vamos Limpar a Europa!». 2720-(2)

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto-Lei n.º 72/2014

de 13 de maio

O designio de tornar a Administração Pública mais eficaz e mais eficiente, mas também mais próxima dos cidadãos e dos agentes económicos, exige um esforço transversal de identificação e atenuação dos impactos que ela própria criou e cria sobre os cidadãos e a economia, por força da multiplicação e complexidade dos fins que prossegue. Esse designio é, aliás, plenamente assumido nas Grandes Opções do Plano para 2014.

Importa assegurar a existência de uma rede e de mecanismos que assegurem uma efetiva prática e coordenação das tarefas de modernização e simplificação administrativas, incluindo nomeadamente mecanismos de avaliação dos custos regulatórios para a atividade económica e para os cidadãos.

Para este efeito, vem dar-se novo impulso à Rede Interministerial para a Modernização Administrativa, instrumento de inquestionável valor para a coordenação e prossecução das políticas públicas, direta ou indiretamente relacionadas com a modernização e simplificação administrativas, criado pelo Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro, o qual conhece aqui a sua primeira alteração.

De facto, esta Rede, implicando a criação de pontos focais de modernização administrativa pertencentes a cada ministério, afigura-se como o melhor instrumento para assegurar que, por um lado, estas políticas são assumidas e implementadas em todas as áreas da governação e que, por outro, subsiste uma instância de coordenação e integração, que possibilite a utilização de ferramentas comuns, promova a partilha de conhecimento e a avaliação das experiências, desencadeie a reflexão conjunta com vista ao melhoramento de práticas e metodologias e garanta a centralização da informação para efeitos de comunicação interna e externa.

Além disso, prevê-se a aprovação de dois mecanismos de avaliação e de atenuação de impacto regulatório – o «Teste PME» («SME-Test») e a regra da «Comporta Regulatória» («one-in, one-out») –, que assumem papel de relevo na redução dos custos de contexto que mais afetam a atividade económica e os cidadãos.

O Teste PME destina-se a proceder à avaliação do impacto de atos normativos com incidência sobre as pequenas e médias empresas. Trata-se de um procedimento que decorre da Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões – «Think Small First», Um «Small Business Act» para a Europa (COM(2008 394 final), cuja implementação é condição *ex-ante* para a atribuição de fundos, por parte da União Europeia, no âmbito do Quadro Comunitário de Apoio para o período 2014-2020, e ao qual Portugal se encontra, por isso, vinculado.

A regra da Comporta Regulatória obriga, sempre que se proceda à aprovação de atos normativos que criem custos de contexto sobre cidadãos e empresas, à apresentação de proposta de redução de custos de contexto equivalentes, através da alteração de outros atos normativos que tenham idêntico impacto. A adoção desta regra está prevista no Memorando de Entendimento celebrado no âmbito do Programa de Assistência Económica e Financeira entre o Estado Português, o Fundo Monetário Internacional, a Comissão Europeia e o Banco Central Europeu.

O detalhe das metodologias para aplicação do Teste PME e da regra da Comporta Regulatória será definido por resolução do Conselho de Ministros. Saliente-se que estas metodologias implicam a instituição de uma prática de consulta, participação e diálogo, com cidadãos e empresas, que não apenas corresponde às boas práticas europeias nesta matéria, mas representa também uma mudança sensível na cultura administrativa e governativa em Portugal, envolvendo-os os destinatários da atividade normativa na identificação dos problemas e na procura das soluções.

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

Assim:

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

Artigo 1.º

Objeto

O presente decreto-lei procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro, que cria a Rede Interministerial para a Modernização Administrativa (RIMA), estabelecendo, designadamente, medidas de modernização administrativa em matéria de metodologia e mecanismos de avaliação de impacto regulatório de atos normativos.

Artigo 2.º

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

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

«Artigo 2.º

1 - [...]:

a) [...];

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, dos agentes económicos e das respetivas associações representativas, bem como dos trabalhadores e dirigentes da Administração Pública, na identificação dos procedimentos administrativos que careçam de modernização e simplificação, bem como na discussão das medidas que consequentemente sejam propostas;

e) Coordenar a avaliação da execução dos diplomas legais e regulamentares que consagram medidas de simplificação e modernização administrativa;

f) Coordenar, nos termos a definir em resolução do Conselho de Ministros, a avaliação de impacto regulatório de atos normativos, nomeadamente para Pequenas e Médias Empresas (PME), no âmbito dos princípios consagrados na Comunicação da Comissão Europeia ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões: «Think Small First», Um «Small Business Act» para a Europa (COM(2008 394 final);

g) Constituir-se como observatório permanente da modernização administrativa.

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 coordenada pelo membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa e é composta por pontos focais de modernização e simplificação administrativa, doravante designados por pontos focais, a constituir em cada um dos ministérios.

2 - Os pontos focais são constituídos por um coordenador e pelos demais elementos, nomeados pelo respetivo ministro.

3 - A lista dos elementos que integram os pontos focais é comunicada ao membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa.

4 - Pela participação nos pontos focais não é devida qualquer remuneração.

Artigo 4.º

Aos pontos focais incumbe especialmente:

a) [...];

b) [...];

c) [...];

d) Assegurar a realização da avaliação de impacto regulatório dos diplomas legais e regulamentares que se enquadrem no âmbito das atribuições do respetivo ministério, nos termos a definir em resolução do Conselho de Ministros.

Artigo 5.º

Há pelo menos uma reunião plenária da RIMA por trimestre, coordenada pelo membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa, sem prejuízo da realização de reuniões adicionais quando tal se revelar oportuno e necessário.

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, coordenado pelo membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa.

2 - Para o desenvolvimento do programa referido no número anterior, os pontos focais promovem:

a) A inventariação e análise, nos termos a definir por resolução do Conselho de Ministros, dos procedimentos e atos administrativos que se enquadrem no âmbito das atribuições do respetivo ministério;

b) A elaboração de propostas de simplificação dos procedimentos e atos administrativos referidos na alínea anterior.

3 - No âmbito do programa referido no n.º 1, e com vista à identificação de áreas e aspetos críticos que careçam de simplificação administrativa, é promovida a consulta dos cidadãos, dos agentes económicos, dos trabalhadores em funções públicas e dos dirigentes da Administração Pública, designadamente através de questionários, entrevistas e reuniões com grupos focais.

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 área da modernização administrativa.

2 - Nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 2.º, 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 área da modernização administrativa, em articulação com a RIMA, promove programas de inventariação e análise dos custos diretos e indiretos das medidas legislativas e regulamentares que são suscetíveis de ter um maior impacto na atividade económica, com vista ao desenho de projetos específicos de modernização administrativa.

2 - Os pontos focais devem dar prioridade à inventariação e análise das medidas referidas no número anterior.»

Artigo 3.º

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

São aditados ao Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro, os artigos 5.º-A, 5.º-B e 10.º, com a seguinte redação:

«Artigo 5.º-A

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 - O formulário eletrónico que acompanha os projetos de diplomas acima referidos, no que diz respeito aos aspetos mencionados no número anterior, deve fazer menção expressa ao impacto das medidas legislativas propostas, bem como de estudo prévio de impacto de custos, quando as mesmas possam ter repercussões de ordem económica.

3 - No formulário eletrónico referido no número anterior e sempre que as medidas propostas aumentem 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, cabendo a coordenação dessa avaliação à RIMA.

5 - Os procedimentos e metodologias, a seguir no estudo prévio de impacto de custos da medida legislativa ou regulamentar proposta e na avaliação da execução dessa medida, são aprovados por resolução do Conselho de Ministros.

Artigo 5.º-B

Os serviços públicos devem, tendo em conta os princípios da eficiência e da desburocratização da Administração Pública e de modo a não onerar de forma desproporcionada o exercício dos direitos fundamentais, propor à respetiva tutela a consagração de deferimento tácito em procedimentos de licenciamento, aprovação ou autorização administrativas, a substituição destes controlos por meras comunicações prévias ou a isenção de qualquer controlo prévio.

Artigo 10.º

A RIMA pode cooperar com as administrações públicas regionais e locais na promoção de ações de modernização e simplificação administrativas que estas pretendam levar a cabo nos respetivos âmbitos de atuação administrativa.»

Artigo 4.º

Regulamentação

1 - No prazo de 90 dias a contar da data de entrada em vigor do presente decreto-lei, são aprovadas as resoluções do Conselho de Ministros previstas na alínea *f*) do n.º 1 do artigo 2.º, na alínea *d*) do artigo 4.º, no n.º 5 do artigo 5.º-A e na alínea *a*) do n.º 2 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro, com a redação dada pelo presente diploma.

2 - No prazo de 30 dias a contar da data de entrada em vigor do presente decreto-lei, são constituídos os pontos focais previstos no artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro, com a redação dada pelo presente diploma.

Artigo 5.º

Articulação com o Grupo de Projeto para as Tecnologias de Informação e Comunicação

1 - O funcionamento da RIMA subordina-se à atuação do Grupo de Projeto para as Tecnologias de Informação e Comunicação (GPTIC), previsto na alínea *a*) do n.º 9.1 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, e à prossecução do plano global estratégico de racionalização e redução de custos com as TIC na Administração Pública (plano global estratégico), aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 12/2012, de 12 de janeiro.

2 - Para efeitos do número anterior, o disposto na alínea *a*) do n.º 1 do artigo 2.º e na alínea *a*) do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro, com a redação dada pelo presente decreto-lei, deve ser articulado com o disposto nos planos setoriais elaborados por cada ministério no âmbito do plano global estratégico, e ainda com o

disposto no plano global estratégico relativo às seguintes matérias:

a) Interoperabilidade na Administração Pública, correspondente à medida 11 do plano global estratégico;

b) Disponibilização dos serviços eletrónicos nos pontos únicos de contacto – Portais do Cidadão e da Empresa – e utilização de outras plataformas transversais de suporte à prestação de serviços eletrónicos, correspondente à medida 13 do plano global estratégico;

c) Desmaterialização de processos e procedimentos internos, interação por canais eletrónicos com os cidadãos e empresas, correspondente à medida 14 do plano global estratégico;

d) Administração aberta e novos canais de atendimento, correspondente à medida 23 do plano global estratégico.

3 - Participam na RIMA:

a) O representante do Primeiro-Ministro responsável pelo GPTIC, nos termos 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;

b) Os representantes ministeriais que integram o GPTIC, os quais integram os pontos focais de modernização e simplificação administrativa dos respetivos ministérios.

Artigo 6.º

Norma revogatória

É revogado o anexo ao Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro.

Artigo 7.º

Republicação

É republicado em anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante, o Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro, com a redação atual.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 27 de março de 2014. — *Pedro Passos Coelho* — *Paulo Sacadura Cabral Portas* — *Maria Luís Casanova Morgado Dias de Albuquerque* — *Luís Álvaro Barbosa de Campos Ferreira* — *José Pedro Correia de Aguiar-Branco* — *Miguel Bento Martins Costa Macedo e Silva* — *Paula Maria von Hafe Teixeira da Cruz* — *Luís Maria de Barros Serra Marques Guedes* — *Luís Miguel Poiães Pessoa Maduro* — *António de Magalhães Pires de Lima* — *Jorge Manuel Lopes Moreira da Silva* — *Maria de Assunção Oliveira Cristas Machado da Graça* — *Paulo José de Ribeiro Moita de Macedo* — *José Alberto Nunes Ferreira Gomes* — *Luís Pedro Russo da Mota Soares*.

Promulgado em 8 de maio de 2014.

Publique-se.

O Presidente da República, ANÍBAL CAVACO SILVA.

Referendado em 9 de maio de 2014.

O Primeiro-Ministro, *Pedro Passos Coelho*.

ANEXO

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

(a que se refere o artigo 7.º)

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, dos agentes económicos e das respetivas associações representativas, bem como dos trabalhadores e dirigentes da Administração Pública, na identificação dos procedimentos administrativos que careçam de modernização e simplificação, bem como na discussão das medidas que consequentemente sejam propostas;

e) Coordenar a avaliação da execução dos diplomas legais e regulamentares que consagram medidas de simplificação e modernização administrativa;

f) Coordenar, nos termos a definir em resolução do Conselho de Ministros, a avaliação de impacto regulatório de atos normativos, nomeadamente para Pequenas e Médias Empresas (PME), no âmbito dos princípios consagrados na Comunicação da Comissão Europeia ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu, e ao Comité das Regiões: «*Think Small First*», *Um «Small Business Act» para a Europa* (COM(2008) 394 final);

g) Constituir-se como observatório permanente da modernização administrativa.

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 coordenada pelo membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa e é composta por pontos focais de modernização e simplificação administrativa, doravante designados por pontos focais, a constituir em cada um dos ministérios.

2 - Os pontos focais são constituídos por um coordenador e demais elementos, nomeados pelo respetivo ministro.

3 - A lista dos elementos que integram os pontos focais é comunicada ao membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa.

4 - Pela participação nos pontos focais não é devida qualquer remuneração.

Artigo 4.º

Aos pontos focais 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) Assegurar a coordenação das participações dos respetivos ministérios nos programas de modernização administrativa;

d) Assegurar a realização da avaliação de impacto regulatório dos diplomas legais e regulamentares que se enquadrem no âmbito das atribuições do respetivo ministério, nos termos a definir em resolução do Conselho de Ministros.

Artigo 5.º

Há pelo menos uma reunião plenária da RIMA por trimestre, coordenada pelo membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa, sem prejuízo da realização de reuniões adicionais quando tal se revelar oportuno e necessário.

Artigo 5.º-A

1 - Os diplomas legais e regulamentares editados pelo Governo que consagram 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 - O formulário eletrónico que acompanha os projetos de diplomas acima referidos, no que diz respeito aos aspetos mencionados no número anterior, deve fazer menção expressa ao impacto das medidas legislativas propostas, bem como de estudo prévio de impacto de custos, quando as mesmas possam ter repercussões de ordem económica.

3 - No formulário eletrónico referido no número anterior e sempre que as medidas propostas aumentem 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 apresentem 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, cabendo a coordenação dessa avaliação à RIMA.

5 - Os procedimentos e metodologias, a seguir no estudo prévio de impacto de custos da medida legislativa ou regulamentar proposta e na avaliação da execução dessa medida, são aprovados por resolução do Conselho de Ministros.

Artigo 5.º-B

Os serviços públicos devem, tendo em conta os princípios da eficiência e da desburocratização da Administração Pública e de modo a não onerar de forma desproporcionada

o exercício dos direitos fundamentais, propor à respetiva tutela a consagração de deferimento tácito em procedimentos de licenciamento, aprovação ou autorização administrativas, a substituição destes controlos por meras comunicações prévias ou a isenção de qualquer controlo prévio.

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, coordenado pelo membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa.

2 - Para o desenvolvimento do programa referido no número anterior, os pontos focais promovem:

a) A inventariação e análise, nos termos a definir por resolução do Conselho de Ministros, dos procedimentos e atos administrativos que se enquadrem no âmbito das atribuições do respetivo ministério;

b) A elaboração de propostas de simplificação dos procedimentos e atos administrativos referidos na alínea anterior.

3 - No âmbito do programa referido no n.º 1, e com vista à identificação de áreas e aspetos críticos que careçam de simplificação administrativa, é promovida a consulta dos cidadãos, dos agentes económicos, dos trabalhadores em funções públicas e dos dirigentes da Administração Pública, designadamente através de questionários, entrevistas e reuniões com grupos focais.

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 área da modernização administrativa.

2 - Nos termos da alínea *d*) do n.º 1 do artigo 2.º, 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 área da modernização administrativa, em articulação com a RIMA, promove programas de inventariação e análise dos custos diretos e indiretos das medidas legislativas e regulamentares que são suscetíveis de ter um maior impacto na atividade económica, com vista ao desenho de projetos específicos de modernização administrativa.

2 - Os pontos focais devem dar prioridade à inventariação e análise das medidas referidas no número anterior.

Artigo 9.º

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

Artigo 10.º

A RIMA pode cooperar com as administrações públicas regionais e locais na promoção de ações de modernização e simplificação administrativas que estas pretendam levar a cabo nos respetivos âmbitos de atuação administrativa.

Decreto-Lei n.º 73/2014

de 13 de maio

Com a aprovação do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, e 72-A/2010, de 18 de junho, 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 do referido decreto-lei foi, também ele, erodido pelo célere desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, assim como pela correspondente mudança dos paradigmas do relacionamento interpessoal, comercial e administrativo nas sociedades contemporâneas. Este ritmo acelerado de transformação da realidade social e económica em que se inscreve e atua a Administração Pública, ela própria em transformação, a par do ritmo igualmente acelerado da evolução tecnológica, nas mais diversas áreas, exigem do legislador um atento acompanhamento e suscitam a produção de novos impulsos legislativos de caráter sistémico, como o foi o do citado decreto-lei e pretende ser o do que ora se publica.

A modernização e simplificação administrativas correspondem, aliás, a um desígnio político plenamente assumido pelo XIX Governo constitucional, que o inscreveu nas Grandes Opções do Plano para 2014, mas também na Agenda Portugal Digital, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 112/2012, de 31 de dezembro, e ainda no Plano Global Estratégico de Racionalização e Redução de Custos com as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública, foi aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 12/2012, de 7 de fevereiro.

Em particular, importa adequar o modo de funcionamento da Administração Pública a um paradigma de prestação digital de serviços públicos, o qual vem sendo aprofundado pelo presente Governo, designadamente através de um conjunto considerável de diplomas que alargam o número de serviços disponíveis no «balcão único eletrónico dos serviços», que se assume como ponto único de contacto entre os cidadãos ou demais agentes económicos e a Administração Pública, exigido, em larga medida, para dar cumprimento à Diretiva n.º 2006/123/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno.

Urge assim 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 existente ou que se pretendem vir a instalar, quer em relação às normas vigentes relativas ao contínuo esforço de modernização administrativa.

Deste modo, procede-se à consolidação as políticas públicas em matéria de modernização e simplificação administrativas, atualizando os instrumentos previstos para esse efeito no Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, nomeadamente através da generalização da prioridade de atendimento dos utentes com marcação prévia, do maior recurso a mecanismos de interoperabilidade para desonerar o utente da necessidade de instruir pedidos ou enviar do-

cumentos com elementos já na posse ou do conhecimento de outros serviços e organismos da Administração Pública, da desmaterialização do sistema de gestão dos elogios, sugestões e reclamações dos serviços e organismos da Administração Pública, da previsão de mecanismos de avaliação pelos utentes e correspondente classificação dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública e, ainda, do estabelecimento de regras relativas à organização da presença do Estado na *Internet*.

Procede-se, por último, à criação da Linha do Cidadão, na qual as demais linhas públicas telefónicas de atendimento nacional se poderão filiar, de forma a possibilitar ao cidadão que, através de um número curto e facilmente memorizável, atribuído nos termos do Plano Nacional de Numeração, possa ter um melhor acesso ao serviço público que pretenda consultar.

Foram ouvidos os órgãos de governo próprios das Regiões Autónomas, a Associação Nacional de Municípios Portugueses e a Comissão Nacional de Protecção de Dados.

Assim:

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

Artigo 1.º

Objeto

O presente decreto-lei procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, e 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)* Elogios, sugestões e reclamações dos utentes;
- b)* Avaliação pelos utentes dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública;
- c)* «Linha do Cidadão».

Artigo 2.º

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

Os artigos 1.º a 3.º, 7.º, 9.º a 11.º, 13.º-A, 14.º, 17.º, 19.º, 21.º a 26.º, 29.º, 30.º, 32.º a 34.º, 36.º a 40.º, 42.º, 43.º, 47.º a 50.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, e 72-A/2010, de 18 de junho, passam a ter a seguinte redação:

«Artigo 1.º

[...]

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

- a)* 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, postal ou telefónico;
- b)* Comunicação administrativa;
- c)* Simplificação de procedimentos;
- d)* Elogios, sugestões e reclamações dos utentes;
- e)* Avaliação pelos utentes dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública;

- f)* Sistema de informação para a gestão;
- g)* «Linha do Cidadão».

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 o disposto no Código do Procedimento Administrativo, tendo em conta os princípios da qualidade, da proteção da confiança, da comunicação eficaz e transparente, da simplicidade, da responsabilidade e da gestão participativa, com vista a:

a) Garantir que a sua atividade se orienta para a satisfação das necessidades dos cidadãos 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 e dispensando comprovativos, sem prejuízo de penalização dos infratores, bem como promovendo a obtenção oficiosa de informação já detida pela Administração Pública;

c) [...]

d) Privilegiar a opção pelos procedimentos mais simples, rápidos, 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 da organização interna e interadministrativa;

e) [...]

f) [...]

g) Garantir a simplificação da linguagem administrativa de modo a facilitar o acesso aos serviços públicos e a sua usabilidade.

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 eletrónico ou em portais ou sítios na Internet dos serviços ou organismos competentes, informação sobre o andamento dos procedimentos administrativos que lhes digam respeito.

3 — A consulta, nos termos da lei, do processo administrativo e da informação sobre o seu andamento, deve, sempre que possível, ser assegurada aos interessados de forma digital.

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

5 — É dispensada a designação do gestor do procedimento administrativo sempre que a atividade administrativa solicitada através de requerimento apresentado pelo interessado seja de execução automática ou imediata.

Artigo 7.º

[...]

1 — [...].

2 — [...].

3 — O local onde é prestado o serviço público de atendimento ao cidadão e ao agente económico deve apresentar as necessárias condições de salubridade, segurança de pessoas e bens, acessibilidade e conforto mínimo para os utentes, possuir um sistema de gestão do atendimento adequado e, sempre que possível, disponibilizar acesso livre à Internet de banda larga sem fios.

4 — [...].

Artigo 9.º

[...]

1 — [...].

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior ou em legislação especial aplicável, os portadores de convocatórias ou os utentes com marcação prévia, feita nomeadamente por telefone ou *online*, têm prioridade no atendimento junto do serviço público para o qual foram convocados ou junto do qual procederam à marcação prévia.

Artigo 10.º

[...]

1 — Os trabalhadores em funções públicas 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 — [...]

Artigo 11.º

[...]

1 — [...].

2 — [...].

3 — [...].

4 — [...].

5 — [...].

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 teleconferência, nomeadamente através de *VoIP*.

7 — As comunicações referidas no número anterior dependem de consentimento do cidadão.

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 — É admissível a realização de determinados atos no âmbito dos procedimentos administrativos através da rede pública de caixas automáticas ou de terminais dedicados a pagamentos, 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 podem ser efetuadas por via eletrónica, nos termos do Código do Procedimento Administrativo ou de lei especial.

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 e fax, o endereço de correio eletrónico e o sítio na Internet do respetivo emissor.

2 — As comunicações referidas no número anterior devem sempre identificar os trabalhadores em funções públicas ou titulares dos órgãos subscritores das mesmas e em que qualidade o fazem.

3 — [...].

4 — Quando nas comunicações dirigidas aos cidadãos se faça referência a disposições de caráter 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 cópia digital ou em papel do documento que a consubstancia.

Artigo 17.º

[...]

1 — Nas minutas e nos modelos de requerimento só devem constar os dados indispensáveis, nos termos 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 — [...].

3 — A identificação das pessoas, singulares ou coletivas, faz-se de acordo com o disposto no 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 documento de identificação civil ou passaporte e sua validade;

b) [...]

c) [...]

d) [...]

e) [...]

f) [...].

Artigo 19.º

[...]

1 — Sempre que solicitado, é emitido recibo comprovativo da receção de documentos ou de cópia simples, em suporte digital ou de papel, 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 — [...].

4 — O recibo comprovativo referido no n.º 1 é emitido automaticamente no caso de entrega de documentos através do balcão único eletrónico ou dos portais ou sítios na Internet dos serviços ou organismos competentes.

Artigo 21.º

Remessa de documentos

1 — Sempre que sejam produzidas certidões, atestados ou outros atos meramente declarativos, destinados aos cidadãos, devem os serviços facultar a opção de disponibilização ou remessa por via eletrónica ou por via postal.

2 — [...].

3 — [...].

4 — Quando os serviços e organismos não possam entregar no ato do requerimento documentos que lhes sejam solicitados, podem os interessados optar pela sua disponibilização ou remessa por via eletrónica ou por via postal.

5 — A faculdade de opção referida nos n.ºs 1 e 4 deve ser publicitada aos utentes de forma clara nos locais de atendimento.

6 — As comunicações por via eletrónica previstas no presente artigo são gratuitas.

Artigo 22.º

[...]

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

2 — Nas comunicações escritas internas da Administração Pública, incluindo os casos de comunicações entre órgãos e entidades distintas, devem preferencialmente ser utilizados meios eletrónicos, salvo quando tal utilização seja impossível, ineficiente ou outras razões de fundado interesse público o justifiquem.

3 — Nas comunicações escritas externas da Administração Pública são utilizados preferencialmente 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 balcão único eletrónico e ou no seu sítio na Internet, bem como nos locais apropriados, em papel de formato A4 ou A5.

5 — [...].

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 ou informações já detidos pela Administração Pública, 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 — 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 trabalhadores em funções públicas seus subscritores e a qualidade em que o fazem, sem prejuízo do disposto na parte final do n.º 8 do artigo anterior.

2 — [...].

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 — [...].

3 — [...].

4 — Salvo no caso dos atos 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 — [...].

Artigo 25.º

[...]

1 — *[Revogado]*.

2 — Na transferência de informação através de meios eletrónicos deve ser assegurada a autenticidade da informação e da identidade dos seus emissores por meios adequados.

Artigo 26.º

Correio eletrónico e balcão único eletrónico

1 — [...].

2 — [...].

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

4 — *[Revogado]*.

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.

4 — O pagamento de serviços públicos prestados por meios eletrónicos deve ser efetuado preferencialmente através da Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP).

Artigo 32.º

[...]

1 — Para a instrução de procedimentos administrativos é suficiente a cópia simples, em suporte digital ou de papel, de documento autêntico ou autenticado, sem prejuízo do número seguinte.

2 — Pode ser exigida a exibição de original ou documento autenticado nos casos em que tal resulte de lei especial ou, para conferência, quando haja dúvidas fundadas acerca do conteúdo ou autenticidade da cópia simples, devendo para o efeito ser fixado um prazo razoável não inferior a cinco dias úteis.

3 — No caso previsto no número anterior, o trabalhador em funções públicas declara a sua conformidade com o original, mediante aposição da sua rubrica na cópia simples ou mediante declaração em documento autónomo.

4 — Se o documento autêntico ou autenticado constar de arquivo de serviço público, a conformidade da respetiva cópia simples com o original decorre:

a) Automaticamente, de menção expressa no próprio documento, quando este seja originariamente digital; ou

b) De declaração de conformidade do dirigente competente do respetivo arquivo, através de assinatura na cópia simples, ou em documento autónomo.

5 — As cópias simples 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 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 trabalhador em funções públicas que a receber confirmar através de documento de identificação civil ou documento equivalente a assinatura do cidadão.

3 — No caso de envio de documentação por via eletrónica ou através dos serviços de correio, o interessado deve juntar ao processo cópia de documento de identificação civil.

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 por outro meio legalmente admissível.

2 — [...].

3 — [...].

4 — [...].

5 — [...].

6 — [...].

Artigo 36.º

Elogios e sugestões dos utentes

1 — A audição dos utentes, com vista a aferir a qualidade dos serviços públicos, concretiza-se através de:

a) Elogios e 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) [...].

c) [...].

2 — [Revogado].

3 — [Revogado].

4 — [...].

Artigo 37.º

Sugestões dos trabalhadores

1 — Os trabalhadores em funções públicas, 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 — [...].

3 — Se os programas propostos forem aprovados e implantados, o trabalhador em funções públicas 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 trabalhador em funções públicas tem direito a um louvor do dirigente máximo do serviço, que constará, para todos os efeitos legais, do seu processo individual.

Artigo 38.º

[...]

1 — Nos termos do disposto no artigo 35.º-A, os serviços e organismos da Administração Pública devem divulgar aos utentes de forma visível a existência de livro de reclamações nos locais onde seja efetuado atendimento ao público.

2 — [...].

3 — [...].

4 — A cópia amarela da reclamação deve ser enviada diretamente para a AMA, I. P., acompanhada da informação referida no número anterior, sendo logo que possível enviada 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, preferencialmente por via eletrónica, 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 nas plataformas previstas 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 nas plataformas previstas no artigo 35.º-A, aplicando-se-lhes, com as devidas adaptações, o disposto no presente artigo.

11 — A transmissão à AMA, I. P., da informação prevista nos números anteriores é precedida de remoção dos dados pessoais dos reclamantes.

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.

2 — Sem prejuízo do disposto na lei, no prazo de 15 dias deve ser dada resposta na qual seja comunicada:

a) A decisão final tomada sobre as questões suscitadas pelo autor da correspondência, quando a sua complexidade e a carga de trabalho do serviço não o impeçam;

b) Informação intercalar sobre o estado em que se encontra a análise da comunicação apresentada; ou

c) A rejeição liminar da comunicação apresentada, quando a lei assim o determine.

Artigo 40.º

[...]

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 n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, que se propõem desenvolver, bem como avaliar a sua aplicação em cada ano e a previsão das poupanças associadas a tais medidas.

3 — [...].

Artigo 42.º

[...]

1 — Compete às secretarias-gerais ou aos serviços de cada ministério com atribuições e competências nas áreas de inovação, modernização e política de qualidade, 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 Direção-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) [...]

b) [...]

c) [...]

d) [...]

e) [...]

f) [...]

g) Avaliação global do conjunto dos elogios, sugestões e das reclamações e síntese das medidas adotadas em consequência dos mesmos;

h) Valor global estimado da redução de custos de contexto para os cidadãos e agentes económicos decorrente das medidas de simplificação e modernização administrativa adotadas;

i) Valor global estimado das poupanças decorrentes das medidas de modernização e simplificação administrativa adotadas.

Artigo 43.º

[...]

1 — A Rede Interministerial para a Modernização Administrativa (RIMA), prevista no Decreto-Lei n.º 4/97, de 4 janeiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 72/2014, de 13 de maio, constitui-se como observatório permanente da modernização administrativa, nas áreas reguladas pelo presente diploma, cabendo à AMA, I. P., dar-lhe o apoio técnico necessário para o efeito.

2 — Para os efeitos do número anterior, compete à AMA, I. P., proceder à análise dos relatórios referidos no artigo anterior, elaborar estudo sintético, mas detalhado, das principais medidas tomadas e propor 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) A informação agregada relativa à redução de custos de contexto para os cidadãos e agentes económicos e às poupanças decorrentes das medidas de simplificação e modernização administrativa adotadas;

b) A informação agregada relativa aos elogios, reclamações e sugestões apresentados nos termos dos artigos 35.º-A a 38.º, bem como a informação agregada relativa à classificação dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública, prevista no artigo 39.º-A.

Artigo 47.º

Portais e sítios na Internet da Administração Pública

1 — Todos os serviços e organismos da Administração Pública devem disponibilizar aos cidadãos e aos agentes económicos portais e ou sítios na Internet que têm como objetivos:

a) [...]

b) [...]

- c) [...]
d) [...].

2 — A informação devidamente organizada pelos serviços e organismos da Administração Pública deve ser atualizada com frequência, de modo a não defraudar as expectativas dos cidadãos e dos agentes económicos.

3 — Os sítios e portais na Internet devem ser concebidos e atualizados de modo a observar as melhores práticas em matéria de acessibilidade e usabilidade.

4 — Todos os serviços e organismos do Estado devem comunicar à AMA, I. P., e mantê-la informada de todos os 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.

5 — 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, bem como às entidades responsáveis pelos arquivos digitais do Estado e pela preservação de conteúdos disponíveis na Internet nacional.

6 — Os portais e sítios na Internet referidos no n.º 1 devem estar acessíveis através de hiperligação nos portais de entrada na Administração Pública, geridos pela AMA, I. P.

7 — Todos os portais e sítios na Internet do Estado devem ter uma hiperligação visível para os portais de entrada na Administração Pública referidos no número anterior.

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 — A informação pública referida no número anterior corresponde à informação que pela sua natureza e nos termos da lei possa ser disponibilizada ao público.

3 — Esse sistema é gerido pela AMA, I. P., e é disponibilizado nos portais de entrada da Administração Pública.

Artigo 50.º

[...]

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

2 — [...].»

Artigo 3.º

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

São aditados ao Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março,

e 72-A/2010, de 18 de junho, os artigos 11.º-A, 28.º-A, 35.º-A, 39.º-A e 50.º-A, com a seguinte redação:

«Artigo 11.º-A

«Linha do Cidadão»

1 — É criada uma linha de atendimento central do cidadão, designada por «Linha do Cidadão», constituída por um número curto e facilmente memorizável, atribuído nos termos do Plano Nacional de Numeração.

2 — A «Linha do Cidadão» permite ao cidadão, através da marcação de um número único, ter acesso ao universo dos serviços públicos prestados pela Administração Pública Central que tenham serviços de atendimento telefónico nacionais.

3 — Através de resolução do Conselho de Ministros, são identificadas as linhas de atendimento telefónico da Administração Pública que se filiam na «Linha do Cidadão», e são regulados os termos dessa filiação, a entrada em funcionamento da «Linha do Cidadão» e a sua gestão.

Artigo 28.º-A

Dispensa de apresentação de documentos

1 — Os cidadãos e agentes económicos são dispensados da apresentação dos documentos em posse de qualquer serviço e organismo da Administração Pública, quando derem o seu consentimento para que a entidade responsável pela prestação do serviço proceda à 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 iAP, reduzindo-se ao mínimo a necessidade de entrega de documentos instrutórios por parte dos cidadãos.

4 — Sem prejuízo do disposto em lei especial, as taxas, emolumentos ou outros encargos devidos pela correspondente atividade administrativa dos serviços e organismos da Administração que disponibilizem documentos ou informação nos termos dos números anteriores, são cobrados pelo serviço ou organismo ao qual foi dado consentimento para a obtenção oficiosa desses documentos ou informações.

5 — Compete ao serviço ou organismo a transferência dos montantes recebidos nos termos do número anterior para os serviços e organismos que, nos termos da lei, os devam cobrar.

6 — Quando haja lugar à cobrança referida no número anterior, é transmitida ao utente a discriminação de todas as taxas, emolumentos ou outros encargos que sejam devidos, bem como dos atos, formalidades, documentos ou outros bens a que dizem respeito.

Artigo 35.º-A

Sistema de elogios, sugestões e reclamações dos utentes

1 — Os elogios, sugestões e reclamações 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 *online* em plataformas próprias disponibilizadas na Internet.

2 — A divulgação dos sítios na Internet onde são disponibilizadas as plataformas referidas no número anterior deve ser feita em todos os serviços públicos e em todos os serviços *online*, de forma bem visível para o utente.

3 — A AMA, I. P., disponibiliza uma plataforma na Internet destinada a acolher os elogios, sugestões e reclamações dos serviços e organismos da Administração Pública que não tenham uma plataforma específica para o efeito.

4 — Às plataformas previstas no presente artigo aplicam-se as garantias em matéria de proteção de dados pessoais previstas na Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.

5 — Sempre que possível, devem ser disponibilizados meios informáticos que permitam aos utentes, querendo, apresentar *online*, no próprio local de atendimento, elogios, sugestões e reclamações.

6 — Nos locais de atendimento ao público são disponibilizados, como meios subsidiários de apresentação de elogios, sugestões e reclamações, a caixa de sugestões e elogios, bem como o livro de reclamações, devendo ser utilizados apenas quando seja impossível ou inconveniente a apresentação *online* dos mesmos.

Artigo 39.º-A

Avaliação pelos utentes

1 — São criados mecanismos de avaliação automática pelos utentes dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública.

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 baseado na avaliação pelos utentes referida nos números anteriores, devidamente publicitado nos portais de entrada na Administração Pública, geridos pela AMA, I. P., que procede à ordenação dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública em função da avaliação dada pelos utentes.

4 — Através de resolução do Conselho de Ministros são regulamentados o sistema eletrónico de avaliação automática e de classificação, pelos utentes, dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública.

Artigo 50.º-A

Referências a trabalhadores em funções públicas

As referências no presente diploma a trabalhadores em funções públicas consideram-se também feitas a outros trabalhadores que exerçam funções idênticas a estes, independentemente do vínculo ao abrigo do qual as exerçam.»

Artigo 4.º

Alteração sistemática

O artigo 35.º-A insere-se no capítulo V do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, e 72-A/2010, de 18 de junho.

Artigo 5.º

Cadastro dos sítios na Internet do Estado

No prazo de 90 dias após a entrada em vigor do presente decreto-lei, os serviços e organismos da administração direta e indireta do Estado devem dar cumprimento ao n.º 4 do artigo 47.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, com a redação dada pelo presente diploma, submetendo o formulário eletrónico disponibilizado no *site* da AMA, I. P., para o efeito.

Artigo 6.º

Operacionalização da obtenção oficiosa de documentos e informação

1 — No prazo de 1 ano a contar da data de entrada em vigor do presente decreto-lei, devem os serviços e organismos da Administração Pública dar integral cumprimento ao disposto no artigo 28.º-A do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, com a redação dada pelo presente diploma.

2 — No mesmo prazo deve a plataforma de interoperabilidade (iAP) ser utilizada como meio preferencial de comunicação entre os serviços e organismos da Administração Pública.

3 — Para cumprimento do disposto nos números anteriores devem os serviços e organismos da Administração cooperar entre si com vista a realizar as diligências necessárias para o efeito.

Artigo 7.º

Norma revogatória

São revogados os artigos 4.º e 5.º, o n.º 1 do artigo 25.º, o n.º 4 do artigo 26.º e os n.ºs 2 e 3 do artigo 36.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, e 72-A/2010, de 18 de junho.

Artigo 8.º

Republicação

É republicado, em anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante, o Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, com a redação atual.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 27 de março de 2014. — *Pedro Passos Coelho* — *Paulo Sacadura Cabral Portas* — *Maria Luís Casanova Morgado Dias de Albuquerque* — *Luís Alvaro Barbosa de Campos Ferreira* — *José Pedro Correia de Aguiar-Branco* — *Miguel Bento Martins Costa Macedo e Silva* — *Paula Maria von Hafe Teixeira da Cruz* — *Luís Maria de Barros Serra Marques Guedes* — *Luís Miguel Poiares Pessoa Maduro* — *António de Magalhães Pires de Lima* — *Jorge Manuel Lopes Moreira da Silva* — *Maria de Assunção Oliveira Cristas Machado da Graça* — *Paulo José de Ribeiro Moita de Macedo* — *José Alberto Nunes Ferreira Gomes* — *Luís Pedro Russo da Mota Soares*.

Promulgado em 8 de maio de 2014.

Publique-se.

O Presidente da República, ANÍBAL CAVACO SILVA.

Referendado em 9 de maio de 2014.

O Primeiro-Ministro, *Pedro Passos Coelho*.

ANEXO

(a que se refere o artigo 7.º)

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) 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, postal ou telefónico;
- b) Comunicação administrativa;
- c) Simplificação de procedimentos;
- d) Elogios, sugestões e reclamações dos utentes;
- e) Avaliação pelos utentes dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública;
- f) Sistema de informação para a gestão;
- g) «Linha do Cidadão».

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

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

Artigo 2.º

Princípios de ação

Os serviços e organismos da Administração Pública estão ao serviço do cidadão e devem orientar a sua ação de acordo com o disposto no Código do Procedimento Administrativo, tendo em conta os princípios da qualidade, da proteção da confiança, da comunicação eficaz e transparente, da simplicidade, da responsabilidade e da gestão participativa, com vista a:

- a) Garantir que a sua atividade se orienta para a satisfação das necessidades dos cidadãos 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 e dispensando comprovativos, sem prejuízo de penalização dos infratores, bem como promovendo a obtenção oficiosa de informação já detida pela Administração Pública;
- 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;
- 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 da organização interna e interadministrativa;

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 funcionários para o esforço conjunto de melhorar os serviços e compartilhar os riscos e responsabilidades;

g) Garantir a simplificação da linguagem administrativa de modo a facilitar o acesso aos serviços públicos e a sua usabilidade.

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 eletrónico ou em portais ou sítios na Internet dos serviços ou organismos competentes, informação sobre o andamento dos procedimentos administrativos que lhes digam respeito.

3 — A consulta, nos termos da lei, do processo administrativo e da informação sobre o seu andamento, deve, sempre que possível, ser assegurada aos interessados de forma digital.

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

5 — É dispensada a designação do gestor do procedimento administrativo sempre que a atividade administrativa solicitada através de requerimento apresentado pelo interessado seja de execução automática ou imediata.

Artigo 4.º

Medidas de modernização administrativa

[Revogado]

Artigo 5.º

Deferimento tácito

[Revogado]

CAPÍTULO II

Acolhimento e atendimento dos cidadãos

Artigo 6.º

Horários de atendimento

1 — Os serviços ou organismos que tenham atendimento ao público devem praticar um horário contínuo que abranja sempre o período da hora do almoço, salvo se

estiverem autorizados pelo 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.

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;

c) Afixado o organograma do serviço, em que sejam inscritos os nomes dos dirigentes e chefias respetivos;

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 ao agente económico deve apresentar as necessárias condições de salubridade, segurança de pessoas e bens, acessibilidade e conforto mínimo para os utentes, possuir um sistema de gestão do atendimento adequado e, sempre que possível, disponibilizar acesso livre à Internet de banda larga sem fios.

4 — Salvo casos excecionais, 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 necessidades de atendimento prioritário.

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior ou em legislação especial aplicável, os portadores de convocatórias ou os utentes com marcação prévia, feita nomeadamente por telefone ou *online*, têm prioridade no atendimento junto do serviço público para o qual foram convocados ou junto do qual procederam à marcação prévia.

Artigo 10.º

Especialização dos atendedores

1 — Os trabalhadores em funções públicas 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 III

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 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 teleconferência, nomeadamente através de *VoIP*.

7 — As comunicações referidas no número anterior dependem de consentimento do cidadão.

Artigo 11.º-A

«Linha do Cidadão»

1 — É criada uma linha de atendimento central do cidadão, designada por «Linha do Cidadão», constituída por um número curto e facilmente memorizável, atribuído nos termos do Plano Nacional de Numeração.

2 — A «Linha do Cidadão» permite ao cidadão, através da marcação de um número único, ter acesso ao universo dos serviços públicos prestados pela Administração Pública Central que tenham serviços de atendimento telefónico nacionais.

3 — Através de resolução do Conselho de Ministros, são identificadas as linhas de atendimento telefónico da Administração Pública que se filiam na «Linha do Cidadão», e são regulados os termos dessa filiação, a entrada em funcionamento da «Linha do Cidadão» e a sua gestão.

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 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-impressão.

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 administrativos através da rede pública de caixas automáticas ou de terminais dedicados a pagamentos, 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 podem ser efetuadas por via eletrónica, nos termos do Código do Procedimento Administrativo ou de lei especial.

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 pos-

tal, os números de telefone e fax, o endereço de correio eletrónico e o sítio na Internet do respetivo emissor.

2 — As comunicações referidas no número anterior devem sempre identificar os trabalhadores em funções públicas ou titulares dos órgãos subscritores das mesmas e em que qualidade o fazem.

3 — A identificação faz-se mediante assinatura ou rubrica, com indicação do nome e cargo exercido, de forma adequada para o efeito.

4 — Quando nas comunicações dirigidas aos cidadãos se faça referência a disposições de carácter normativo ou a circulares internas da Administração, é obrigatório transcrever a parte que é relevante para o andamento ou resolução do processo ou anexar-se cópia digital ou em papel do documento que a consubstancia.

Artigo 15.º

Convocatórias e avisos

1 — Só devem ser feitas convocatórias ou avisos aos cidadãos desde que esgotadas outras diligências que permitam resolver as questões sem incómodos, perdas de tempo e gastos provocados pela deslocação dos interessados.

2 — Nas convocatórias ou avisos dirigidos aos cidadãos ou entidades, o assunto 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 comparecimento 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, nos termos do Código do Procedimento Administrativo, ficando vedada a exigência de elementos que não se destinem a ser tratados ou não acrescentem informação relevante à já existente no serviço ou que conste dos documentos exigidos.

2 — As minutas e os modelos de requerimentos e formulários devem respeitar os princípios e orientações de normalização e incluir instruções de preenchimento simples e suficientes.

3 — A identificação das pessoas, singulares ou coletivas, faz-se de acordo com o disposto no 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 documento de identificação civil ou passaporte 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.

Artigo 19.º

Receção de documentos

1 — Sempre que solicitado, é emitido recibo comprovativo da receção de documentos ou de cópia simples, em suporte digital ou de papel, 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.

4 — O recibo comprovativo referido no n.º 1 é emitido automaticamente no caso de entrega de documentos através do balcão único eletrónico ou dos portais ou sítios na Internet dos serviços ou organismos competentes.

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 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 os serviços facultar a opção de disponibilização ou remessa por via eletrónica ou 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, podem os interessados optar pela sua disponibilização ou remessa por via eletrónica por via postal.

5 — A faculdade de opção referida nos n.ºs 1 e 4 deve ser publicitada aos utentes de forma clara nos locais de atendimento.

6 — As comunicações por via eletrónica previstas no presente artigo são gratuitas.

Artigo 22.º

Comunicações escritas na Administração

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

2 — Nas comunicações escritas internas da Administração Pública, incluindo os casos de comunicações entre órgãos e entidades distintas, devem preferencialmente ser utilizados meios eletrónicos, salvo quando tal utilização seja impossível, ineficiente ou outras razões de fundado interesse público o justifiquem.

3 — Nas comunicações escritas externas da Administração Pública são utilizados preferencialmente 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 balcão único eletrónico e ou 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 pessoal ou de prova, minorando, sempre que possível, a exigência de formalidades.

6 — Com vista a acelerar o processo de decisão, devem os serviços proceder às necessárias consultas mútuas, para obtenção de declarações, atestados, certidões e outros elementos ou informações já detidos pela Administração Pública, 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 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 trabalhadores em funções públicas seus subscritores e a qualidade em que o fazem, sem prejuízo do disposto na parte final do n.º 8 do artigo anterior.

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

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

Artigo 24.º

Comunicações com os serviços públicos

1 — Sempre que uma pessoa, singular ou 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 — 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 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 — [Revogado].

2 — Na transferência de informação através de meios eletrónicos deve ser assegurada a autenticidade da informação e da identidade dos seus emissores por meios adequados.

Artigo 26.º

Correio eletrónico e balcão único eletrónico

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 eletrónico ou do respetivo portal ou sítio na Internet.

4 — [Revogado].

CAPÍTULO IV

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 multiúso

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

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

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

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

Artigo 28.º-A

Dispensa de apresentação de documentos

1 — Os cidadãos e agentes económicos são dispensados da apresentação dos documentos em posse de qualquer serviço e organismo da Administração Pública, quando derem o seu consentimento para que a entidade responsável pela prestação do serviço proceda à 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 iAP, reduzindo-se ao mínimo

a necessidade de entrega de documentos instrutórios por parte dos cidadãos.

4 — Sem prejuízo do disposto em lei especial, as taxas, emolumentos ou outros encargos devidos pela correspondente atividade administrativa dos serviços e organismos da Administração que disponibilizem documentos ou informação nos termos dos números anteriores, são cobrados pelo serviço ou organismo ao qual foi dado consentimento para a obtenção oficiosa desses documentos ou informações.

5 — Compete ao serviço ou organismo a transferência dos montantes recebidos nos termos do número anterior para os serviços e organismos que, nos termos da lei, os devam cobrar.

6 — Quando haja lugar à cobrança referida no número anterior, é transmitida ao utente a discriminação de todas as taxas, emolumentos ou outros encargos que sejam devidos, bem como dos atos, formalidades, documentos ou outros bens a que dizem respeito.

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

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 eletrónicos 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 — O pagamento de serviços públicos prestados por meios eletrónicos deve ser efetuado preferencialmente através da Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP).

Artigo 31.º

Dispensa do reconhecimento de assinatura

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

2 — A exigência em disposição legal de reconhecimento por semelhança ou sem determinação de espécie considera-se substituída pela indicação, feita pelo signatário, do número, data e entidade emitente do 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 procedimentos administrativos é suficiente a cópia simples, em suporte digital ou de papel, de documento autêntico ou autenticado, sem prejuízo do número seguinte.

2 — Pode ser exigida a exibição de original ou documento autenticado nos casos em que tal resulte de lei especial ou, para conferência, quando haja dúvidas fundadas acerca do conteúdo ou autenticidade da cópia simples, devendo para o efeito ser fixado um prazo razoável não inferior a cinco dias úteis.

3 — No caso previsto no número anterior, o trabalhador em funções públicas declara a sua conformidade com o original, mediante aposição da sua rubrica na cópia simples ou mediante declaração em documento autónomo.

4 — Se o documento autêntico ou autenticado constar de arquivo de serviço público, a conformidade da respetiva cópia simples com o original decorre:

- a) Automaticamente, de menção expressa no próprio documento, quando este seja originariamente digital; ou
- b) De declaração de conformidade do dirigente competente do respetivo arquivo, através de assinatura na cópia simples, ou em documento autónomo.

5 — As cópias simples de documentos, reconhecidas nos termos dos números anteriores, não produzem fé pública.

Artigo 33.º

Substituição do atestado de residência pelo cartão de eleitor

1 — O atestado de residência para instrução de processos administrativos, quando legalmente exigido, é substituído pela apresentação do cartão de 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 trabalhador em funções públicas que a receber confirmar através de documento de identificação civil ou documento equivalente a assinatura do cidadão.

3 — No caso de envio de documentação por via eletrónica ou através dos serviços de correio, o interessado deve juntar ao processo cópia de documento de identificação civil.

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.

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 por outro meio legalmente admissível.

2 — Nos casos de urgência, o presidente da junta de freguesia pode passar os atestados a que se refere este diploma, independentemente de prévia deliberação da junta.

3 — Não está sujeita a forma especial a produção de qualquer das provas referidas, devendo, quando orais, ser reduzidas a escrito pelo funcionário que as receber e confirmadas mediante assinatura de quem as apresentar.

4 — As falsas declarações são punidas nos termos da lei penal.

5 — A certidão, relativa à situação económica do cidadão, que contenha referência à sua residência faz prova plena desse facto e dispensa a junção no mesmo processo de atestado de residência ou cartão de eleitor.

6 — As certidões referidas no número anterior podem ser substituídas por atestados passados pelo presidente da junta.

Artigo 35.º

Atestados médicos

1 — Nos atestados comprovativos de saúde e de doença está abolido o reconhecimento notarial da assinatura do médico.

2 — A certificação da saúde ou da doença, para quaisquer efeitos legalmente exigíveis, designadamente para a justificação de faltas por motivo de doença ou estado comprovativo de saúde, é lavrada em papel com o timbre do médico ou entidade responsável.

CAPÍTULO V

Mecanismos de audição e participação

Artigo 35.º-A

Sistema de elogios, sugestões e reclamações dos utentes

1 — Os elogios, sugestões e reclamações 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 *online* em plataformas próprias disponibilizadas na Internet.

2 — A divulgação dos sítios na Internet onde são disponibilizadas as plataformas referidas no número anterior deve ser feita em todos os serviços públicos e em todos os serviços *online*, de forma bem visível para o utente.

3 — A AMA, I. P., disponibiliza uma plataforma na Internet destinada a acolher os elogios, sugestões e reclamações dos serviços e organismos da Administração Pública que não tenham uma plataforma específica para o efeito.

4 — Às plataformas previstas no presente artigo aplicam-se as garantias em matéria de proteção de dados pessoais previstas na Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.

5 — Sempre que possível, devem ser disponibilizados meios informáticos que permitam aos utentes, querendo, apresentar *online*, no próprio local de atendimento, elogios, sugestões e reclamações.

6 — Nos locais de atendimento ao público são disponibilizados, como meios subsidiários de apresentação de elogios, sugestões e reclamações, a caixa de sugestões e elogios, bem como o livro de reclamações, devendo ser utilizados apenas quando seja impossível ou inconveniente a apresentação *online* dos mesmos.

Artigo 36.º

Elogios e sugestões dos utentes

1 — A audição dos utentes, com vista a aferir a qualidade dos serviços públicos, concretiza-se através de:

a) Elogios e 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 trabalhadores

1 — Os trabalhadores em funções públicas, 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 trabalhador em funções públicas 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 trabalhador em funções públicas 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 — Nos termos do disposto no artigo 35.º-A, os serviços e organismos da Administração Pública devem divulgar aos utentes de forma visível a existência de livro de reclamações nos locais onde seja efetuado atendimento ao público.

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 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, sendo logo que possível enviada 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, preferencialmente por via eletrónica, 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 nas plataformas previstas 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 nas plataformas previstas no artigo 35.º-A, aplicando-se-lhes, com as devidas adaptações, o disposto no presente artigo.

11 — A transmissão à AMA, I. P., da informação prevista nos números anteriores é precedida de remoção dos dados pessoais dos reclamantes.

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.

2 — Sem prejuízo do disposto na lei, no prazo de 15 dias deve ser dada resposta na qual seja comunicada:

- a) A decisão final tomada sobre as questões suscitadas pelo autor da correspondência, quando a sua complexidade e a carga de trabalho do serviço não o impeçam;
- b) Informação intercalar sobre o estado em que se encontra a análise da comunicação apresentada; ou
- c) A rejeição liminar da comunicação apresentada, quando a lei assim o determine.

Artigo 39.º-A

Avaliação pelos utentes

1 — São criados mecanismos de avaliação automática pelos utentes dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública.

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 baseado na avaliação pelos utentes referida nos números anteriores,

devidamente publicitado nos portais de entrada na Administração Pública, geridos pela AMA, I. P., que procede à ordenação dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública em função da avaliação dada pelos utentes.

4 — Através de resolução do Conselho de Ministros são regulamentados o sistema eletrónico de avaliação automática e de classificação, pelos utentes, dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública.

CAPÍTULO VI

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 n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, que se propõem desenvolver, bem como avaliar a sua aplicação em cada ano e a previsão das poupanças associadas a tais medidas.

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

Balanço social

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

Artigo 42.º

Relatório da modernização administrativa

1 — Compete às secretarias-gerais ou aos serviços de cada ministério com atribuições e competências nas áreas de inovação, modernização e política de qualidade, 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 seguinte.

2 — Na administração local, compete à Direção-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 seguinte.

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 dos elogios, sugestões e das reclamações e síntese das medidas adotadas em consequência dos mesmos;
- h) Valor global estimado da redução de custos de contexto para os cidadãos e agentes económicos decorrente das medidas de simplificação e modernização administrativa adotadas;
- i) Valor global estimado das poupanças decorrentes das medidas de modernização e simplificação administrativa adotadas.

Artigo 43.º

Observatório da modernização administrativa

1 — A Rede Interministerial para a Modernização Administrativa (RIMA), prevista no Decreto-Lei n.º 4/97, de 4 janeiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 72/2014, de 13 de maio, constitui-se como observatório permanente da modernização administrativa, nas áreas reguladas pelo presente diploma, cabendo à AMA, I. P., dar-lhe o apoio técnico necessário para o efeito.

2 — Para os efeitos do número anterior, compete à AMA, I. P., proceder à análise dos relatórios referidos no artigo anterior, elaborar estudo sintético, mas detalhado, das principais medidas tomadas e propor 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) A informação agregada relativa à redução de custos de contexto para os cidadãos e agentes económicos e às poupanças decorrentes das medidas de simplificação e modernização administrativa adotadas;

b) A informação agregada relativa aos elogios, reclamações e sugestões apresentados nos termos dos artigos 35.º-A a 38.º, bem como a informação agregada relativa à classificação dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública, prevista no artigo 39.º-A.

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 vise o aperfeiçoamento e a qualidade dos serviços, nomeadamente através da elaboração de cartas de qualidade, metodologias de melhores práticas de gestão e sistemas de garantia de conformidade face aos 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;

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

CAPÍTULO VII

Divulgação de informação administrativa

Artigo 47.º

Portais e sítios na Internet da Administração Pública

1 — Todos os serviços e organismos da Administração Pública devem disponibilizar aos cidadãos e aos agentes económicos portais e ou sítios na Internet 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, gradualmente, 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.

2 — A informação devidamente organizada pelos serviços e organismos da Administração Pública deve ser atualizada com frequência, de modo a não defraudar as expectativas dos cidadãos e dos agentes económicos.

3 — Os sítios e portais na Internet devem ser concebidos e atualizados de modo a observar as melhores práticas em matéria de acessibilidade e usabilidade.

4 — Todos os serviços e organismos do Estado devem comunicar à AMA, I. P., e mantê-la informada de todos os 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.

5 — 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, bem como às entidades responsáveis pelos arquivos digitais do Estado e pela preservação de conteúdos disponíveis na Internet nacional.

6 — Os portais e sítios na Internet referidos no n.º 1 devem estar acessíveis através de hiperligação nos portais de entrada na Administração Pública, geridos pela AMA, I. P.

7 — Todos os portais e sítios na Internet do Estado devem ter uma hiperligação visível para os portais de entrada na Administração Pública referidos no número anterior

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 — A informação pública referida no número anterior corresponde à informação que pela sua natureza e nos termos da lei possa ser disponibilizada ao público.

3 — Esse sistema é gerido pela AMA, I. P., e é disponibilizado nos portais de entrada da Administração Pública.

CAPÍTULO VIII

Disposições finais

Artigo 50.º

Prevalência

1 — O presente decreto-lei prevalece sobre quaisquer disposições gerais 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 50.º-A

Referências a trabalhadores em funções públicas

As referências no presente diploma a trabalhadores em funções públicas consideram-se também feitas a outros

trabalhadores que exerçam funções idênticas a estes, independentemente do vínculo ao abrigo do qual as exerçam.

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.

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 27 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

Decreto-Lei n.º 74/2014

de 13 de maio

A progressiva prestação digital de serviços públicos em Portugal é um caso de sucesso, sendo disso paradigmática a utilização do portal das finanças, bem como a disponibilização de um variadíssimo leque de serviços no setor da Justiça, designadamente em matéria de registos e notariado, ou no portal da empresa e, em particular, no balcão do empreendedor. Aliás, é de tal forma significativo o número de interações entre os cidadãos e a Administração Pública que pode decorrer *online*, que se torna cada vez mais a exceção o número de serviços que não possam ser realizados de tal forma.

No entanto, tem sido salientado em diversos estudos que, em geral, o nível e a intensidade de utilização pelos cidadãos e agentes económicos dos serviços públicos disponibilizados na Internet não acompanham o nível de

oferta e a sofisticação desses mesmos serviços públicos prestados através de meios digitais.

Trata-se aqui, por conseguinte, de ir mais longe: consagrar o princípio da prestação digital de serviços públicos como regra, e dar um impulso decisivo com vista à conclusão dos esforços empreendidos com essa mesma prestação digital de serviços públicos, massificando a sua utilização pelos cidadãos e agentes económicos.

Não obstante, para garantir a eficácia e a eficiência desta política pública e para promover a coesão territorial e a coesão social, dando uma atenção especial a quem não saiba, não possa ou não queira utilizar os meios digitais de interação com o Estado, num contexto de racionalização das redes de prestação de serviços do Estado, necessário se torna desenvolver uma rede complementar de espaços destinados a dar assistência digital aos cidadãos, com vista ao acesso de todos às vantagens da prestação *online* de serviços públicos.

Para esse efeito, é estabelecida a Rede de Espaços do Cidadão, a qual resulta de parcerias a realizar entre a Administração Pública Central e outras entidades (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.

Regula-se ainda, com maior sentido de integração, a rede das já conhecidas Lojas do Cidadão, assegurando uma melhor e mais coerente presença das diversas entidades do Estado no território, conforme é política do XIX Governo, assumida no Programa Aproximar, consagrado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 15/2013, de 19 de março. A racionalização de custos daqui decorrente, através do aproveitamento das infraestruturas e equipamentos do Estado, cumpre ainda o disposto no Memorando de Entendimento celebrado no âmbito do Programa de Assistência Económica e Financeira entre o Estado Português, o Fundo Monetário Internacional, a Comissão Europeia e o Banco Central Europeu. Consagra-se, também, um modelo de gestão mais flexível das Lojas do Cidadão, podendo esta caber quer às autarquias locais, quer às entidades presentes na Loja, quer ainda à Agência para a Modernização Administrativa, I. P.

Foram ouvidos os órgãos de governo próprios das Regiões Autónomas, a Associação Nacional de Municípios Portugueses e a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Assim:

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

Artigo 1.º

Objeto

O presente decreto-lei estabelece a regra da prestação digital de serviços públicos, consagra o atendimento digital assistido como seu complemento indispensável e define o modo de concentração de serviços públicos em Lojas do Cidadão.

Artigo 2.º

Digital como regra

1 — Os serviços públicos devem, sempre que a sua natureza a isso não se oponha, para além do atendimento

presencial, ser também prestados de forma digital, através da sua progressiva disponibilização na *Internet*.

2 — 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 prestação digital de serviços públicos;

b) Os princípios e regras a observar pelos serviços e organismos da Administração Pública em matéria de prestação digital de serviços públicos, designadamente em matéria de usabilidade e acessibilidade dos portais e sítios na *Internet* da Administração Pública e de interoperabilidade;

c) As prioridades em matéria de prestação digital de serviços públicos a serem cumpridas pelos diversos serviços e organismos da Administração Pública e respetiva calendarização.

3 — A monitorização da execução da Estratégia Digital para os Serviços Públicos é garantida pela Rede Interministerial para a Modernização Administrativa (RIMA), prevista no Decreto-Lei n.º 4/97, de 4 de janeiro, republicado pelo Decreto-Lei n.º 72/2014, de 13 de maio.

4 — De forma a garantir que a prestação digital de 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 do Cidadão, coordenada pela Agência para a Modernização Administrativa, I. P. (AMA, I. P.).

Artigo 3.º

Tratamento diferenciado em função do modo de prestação dos serviços públicos

1 — Os montantes cobrados pelos serviços e organismos da Administração Pública pela prestação de serviços públicos devem ser diferenciados em função do modo utilizado para o efeito, mediante a aplicação de reduções à prestação *online* de serviços públicos em relação ao valor base cobrado no atendimento presencial.

2 — Os montantes cobrados pelo atendimento digital assistido correspondem ao valor devido pela prestação *online* de serviços públicos ou a um valor intermédio entre aqueles referidos no número anterior.

3 — A cobrança da eventual diferença entre os valores devidos pelo atendimento digital assistido e pela prestação *online* de serviços públicos é feita de forma autónoma.

4 — Na determinação dos montantes devidos pelo atendimento digital assistido é garantido um tratamento idêntico em todo o território nacional.

Artigo 4.º

Organização

A Administração Pública deve organizar-se, nomeadamente desenvolvendo as redes das Lojas do Cidadão e dos Espaços do Cidadão, tendo em vista:

a) Aproximar os serviços públicos dos cidadãos, em particular nos territórios de menor densidade populacional;

b) Privilegiar a utilidade e comodidade para o cidadão no acesso aos serviços públicos;

c) Racionalizar os custos da Administração Pública com instalações e equipamentos;

d) Assegurar o atendimento digital assistido, prestado por mediadores de atendimento digital com formação adequada, como complemento indispensável da prestação digital de serviços públicos, garantindo o seu caráter inclusivo.

Artigo 5.º

Espaços do Cidadão

1 — Para suprir as dificuldades no acesso direto pelos cidadãos aos serviços públicos prestados através do recurso aos meios digitais, é promovido o acesso a esses serviços através do atendimento digital assistido nos Espaços do Cidadão.

2 — Os Espaços 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, outras entidades de direito privado que prestem serviços públicos, bem como outras entidades de direito público.

3 — No desenho do equipamento dos Espaços do Cidadão e na realização do atendimento digital assistido são garantidas as necessárias condições de privacidade e de confidencialidade ao cidadão, designadamente no momento em que seja necessária a sua autenticação.

4 — A mediação prevista no n.º 1 é realizada por trabalhadores das entidades parceiras da AMA, I. P., após devida formação e credenciação pela referida entidade.

5 — Os protocolos referidos no n.º 2 preveem necessariamente:

a) A assunção da gestão local do Espaço 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 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 trabalhadores 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) O modo de aplicação do disposto nos n.ºs 2 e 3 do artigo 3.º;

g) As obrigações de reporte da entidade parceira, a definição da sua responsabilidade decorrente do atendimento prestado, bem como os mecanismos e procedimentos de controlo por parte da AMA, I. P.

6 — 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 do Cidadão, para efeitos de celebração dos protocolos referidos nos números anteriores.

7 — Podem igualmente ser instalados Espaços 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.

8 — Nos Espaços do Cidadão, as entidades parceiras têm plena autonomia para definir o horário de atendimento, devendo o mesmo constar do protocolo celebrado com a AMA, I. P.

9 — A aplicação aos Espaços do Cidadão do disposto nos artigos 7.º, 9.º, 10.º, 35.º-A e 39.º-A do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, republicado pelo Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, é feita com as adaptações previstas nos protocolos referidos no n.º 2.

10 — Podem também ser instalados, em moldes idênticos ao que se dispõe no presente artigo, locais de prestação de atendimento digital assistido especificamente vocacionados para a atividade empresarial.

Artigo 6.º

Atendimento digital assistido

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, prestado por um trabalhador de uma entidade parceira devidamente credenciada pela AMA, I. P.

2 — Para além de prestarem o atendimento digital assistido aos cidadãos que o solicitem, os trabalhadores referidos no número anterior, enquanto mediadores de atendimento digital, exercem um papel pedagógico na promoção da literacia digital dos cidadãos em matéria de utilização dos serviços digitalizados da Administração Pública.

3 — As funções de atendimento digital assistido nos Espaços do Cidadão não incluem a prática de atos que a lei reserva a quem exerça específicas funções públicas ou a determinados profissionais.

4 — Aplicam-se aos mediadores de atendimento digital, com as devidas adaptações, os deveres aplicáveis aos trabalhadores que exercem funções públicas, em especial os de prossecução do interesse público, de isenção, de imparcialidade, de informação, de zelo e de correção.

5 — Através de protocolo celebrado entre a AMA, I. P., e o serviço ou organismo competente da Administração Pública, pode ser previsto que, nos Espaços do Cidadão, também seja disponibilizado o atendimento de serviços ou a prática de atos não abrangidos no âmbito do atendimento digital assistido.

6 — A AMA, I. P., em colaboração com os serviços da Administração Pública que disponibilizem serviços públicos digitais, dá formação adequada aos mediadores de atendimento digital e disponibiliza um *back-office* próprio, especificamente desenvolvido para os apoiar, que progressivamente incluirá apoio telefónico, por correio eletrónico, através de chat em plataforma eletrónica, e através de teleconferência, nomeadamente através de *Voice over Internet Protocol (VoIP)*.

7 — O atendimento digital assistido exige o consentimento expresso dado pelo utente para que o mediador de atendimento digital que o atenda tenha acesso pontual aos seus dados pessoais, exclusivamente para os fins pretendidos pelo utente.

8 — Os mediadores de atendimento digital estão sujeitos a segredo profissional, no exercício das suas funções.

9 — Os mediadores de atendimento digital não podem executar qualquer outra tarefa que não aquelas solicitadas pelos utentes, nem podem utilizar para qualquer outro

fim os dados dos utentes dos quais tomem conhecimento pelo auxílio prestado, sob pena de responsabilidade civil, disciplinar e penal.

10 — As entidades parceiras da AMA, I. P., podem, quando necessário, recorrer aos mecanismos de mobilidade e de requalificação previstos na lei na seleção de mediadores de atendimento digital.

11 — Os mediadores de atendimento digital prestam o atendimento digital assistido sob direção, poder disciplinar e responsabilidade da entidade parceira da AMA, I. P., gestora do respetivo Espaço do Cidadão, no quadro do protocolo referido no artigo anterior.

Artigo 7.º

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, articulando os respetivos *back-offices*, em particular para apoiar o atendimento digital assistido.

2 — No âmbito da colaboração referida no número anterior, para todo o serviço público prestado *online* é disponibilizado, no próprio sítio ou portal, um guia ou manual de referência para a sua utilização, quer pelos trabalhadores que prestam o atendimento do serviço, quer pelos utentes.

Artigo 8.º

Rede de Espaços do Cidadão

1 — Os Espaços 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 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 deve constar informação atualizada relativamente ao 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 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 9.º

Rede de Lojas do Cidadão

1 — Sempre que possível, e garantindo-se a racionalização de custos da Administração Pública com instalações e equipamentos, os espaços de atendimento ao público (*front-offices*) dos serviços e organismos do Estado devem ser concentrados num mesmo local, de modo a privilegiar a utilidade e comodidade para o cidadão.

2 — A concentração referida no número anterior determina a instituição de uma Loja do Cidadão e deve prever a instalação no mesmo local de um Espaço do Cidadão, nos termos previstos no n.º 7 do artigo 5.º, de modo a possibilitar o atendimento digital assistido de outros serviços públicos que não hajam sido objeto dessa concentração.

3 — Anualmente, o Governo aprova, através de resolução do Conselho de Ministros, um plano de concretização do disposto nos números anteriores.

4 — A gestão de uma Loja do Cidadão constituída nos termos do presente artigo é objeto de acordo entre os serviços e organismos públicos neles instalados, podendo a mesma ser atribuída:

a) A um dos serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão;

b) A todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma; ou

c) À AMA, I. P., enquanto entidade gestora da rede das Lojas do Cidadão.

5 — O disposto no número anterior não prejudica que a gestão possa ser exercida diretamente pela autarquia proprietária do imóvel onde são concentrados os espaços de atendimento, por acordo entre ela e os serviços e organismos do Estado presentes nessa Loja do Cidadão.

6 — As Lojas do Cidadão constituídas nos termos do presente artigo integram-se na rede das Lojas do Cidadão, cabendo à AMA, I. P., para além da celebração de um protocolo com vista à instalação de um Espaço do Cidadão, nos termos do n.º 2:

a) Emitir recomendações em matéria de boas práticas e de qualidade de atendimento dos serviços públicos;

b) Garantir a inserção da imagem, marca e sistema local de gestão do atendimento na rede das Lojas do Cidadão.

Artigo 10.º

Norma de adaptação

No prazo de 120 dias após a entrada em vigor do presente decreto-lei 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 3.º;

b) Indicar à respetiva tutela quais os serviços públicos que, podendo-o ser, ainda não sejam integralmente prestados de forma digital;

c) Dar cumprimento ao disposto no n.º 2 do artigo 7.º

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 27 de março de 2014. — *Pedro Passos Coelho* — *Paulo Sacadura Cabral Portas* — *Maria Luís Casanova Morgado Dias de Albuquerque* — *Luís Álvaro Barbosa de Campos Ferreira* — *José Pedro Correia de Aguiar-Branco* — *Miguel Bento Martins Costa Macedo e Silva* — *Paula Maria von Hafe Teixeira da Cruz* — *Luís Maria de Barros Serra Marques Guedes* — *Luís Miguel Poiares Pessoa Maduro* — *António de Magalhães Pires de Lima* — *Jorge Manuel Lopes Moreira da Silva* — *Maria de Assunção Oliveira Cristas Machado da Graça* — *Paulo José de Ribeiro Moita de Macedo* — *José Alberto Nunes Ferreira Gomes* — *Luís Pedro Russo da Mota Soares*.

Promulgado em 9 de maio de 2014.

Publique-se.

O Presidente da República, ANÍBAL CAVACO SILVA.

Referendado em 12 de maio de 2014.

O Primeiro-Ministro, *Pedro Passos Coelho*.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA**Decreto-Lei n.º 75/2014**

de 13 de maio

Com vista ao cumprimento dos compromissos assumidos pelo Estado Português no Memorando de Entendimento sobre as Condicionalidades de Política Económica, celebrado com a Comissão Europeia, o Banco Central Europeu e o Fundo Monetário Internacional, o Governo, face à situação da economia portuguesa e aos novos condicionalismos subjacentes à assistência económico-financeira externa, decidiu proceder à otimização dos níveis de serviço das autoestradas portuguesas, no quadro dos limites da legislação comunitária e dos padrões europeus aplicáveis, promovendo, para o efeito, a revisão do modelo regulatório do setor rodoviário.

O principal objetivo da mencionada otimização dos níveis de serviço das autoestradas portuguesas e da concomitante alteração do modelo regulatório do setor rodoviário passa pela redução, de forma sustentável e sem pôr em causa os requisitos de segurança rodoviária, dos encargos públicos emergentes dos contratos celebrados pelo Estado no âmbito deste setor.

Neste contexto, o Governo promoveu a criação de um grupo de trabalho, ao qual foi atribuída a missão de apresentar as suas recomendações para a revisão do modelo regulatório para o setor rodoviário.

Paralelamente, o Governo iniciou vários processos de renegociação dos contratos em regime de parceria público-privada celebrados pelo Estado no setor rodoviário, visando, igualmente, através da alteração das condições de exploração das concessões, reduzir a despesa pública e flexibilizar e otimizar os valores e níveis de serviço aplicáveis a esses contratos, em linha com as diretrizes subjacentes à revisão do modelo regulatório do setor rodoviário.

Assim, as medidas de otimização dos níveis de serviço das autoestradas portuguesas e de alteração do modelo regulatório do setor rodoviário, por um lado, e de renegociação dos contratos de parceria público-privada, por outro, nos termos referidos, são considerados, na atual conjuntura, como fatores imprescindíveis para a sustentabilidade do sistema de gestão rodoviária a curto, médio e longo prazo, salvaguardando, em qualquer caso, a prossecução do interesse público.

Assume particular destaque no conjunto de diplomas que compreendem o modelo regulatório do setor rodoviário o Decreto-Lei n.º 75/2006, de 27 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 308/2009, de 23 de outubro, que estabeleceu os requisitos mínimos de segurança para os túneis da rede rodoviária transeuropeia e da rede rodoviária nacional e procedeu à transposição para a ordem jurídica nacional da Diretiva n.º 2004/54/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2004, relativa aos requisitos mínimos de segurança para túneis da Rede Rodoviária Transeuropeia (RTE).

Para além desta transposição, o Decreto-Lei n.º 75/2006, de 27 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 308/2009, de 23 de outubro, abrangeu, de igual modo, a rede rodoviária nacional que não integra a RTE.

Considera-se, agora, oportuno atualizar o regime previsto no Decreto-Lei n.º 75/2006, de 27 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 308/2009, de 23 de outubro, por forma a deixar claro que, nos termos previstos na citada Diretiva n.º 2004/54/CE, este regime é aplicável a todos os túneis da rede rodoviária nacional e transeuropeia situados no ter-

ritório continental com a extensão superior a 500 m que se encontrem em serviço, em construção ou em fase de projeto.

A atualização deste regime visa, em primeiro lugar, clarificar quais as entidades com competência sobre esta matéria, especificando que, no âmbito nacional, o Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I. P. (IMT, I. P.), é a autoridade administrativa responsável por garantir o respeito por todos os aspetos de segurança de um túnel e que o Laboratório Nacional de Engenharia Civil, I. P. (LNEC, I. P.), tem as valências necessárias para desempenhar as funções de entidade fiscalizadora.

Em segundo lugar, passa a dispor-se que a autoridade administrativa promove a elaboração de um manual com a metodologia de fiscalização a túneis rodoviários, quer estejam na RTE ou não, o qual deve ter em consideração o estado das estruturas dos túneis, os equipamentos e as instalações de segurança com que os mesmos se encontram dotados.

Finalmente, revê-se o regime das fiscalizações periódicas, seja no que diz respeito ao respetivo calendário, seja relativamente às regras aplicáveis à renovação dos túneis em serviço, estabelecendo-se diferentes datas e periodicidade, consoante os túneis estejam integrados na RTE ou na rede rodoviária nacional.

Assim:

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

Artigo 1.º**Objeto**

O presente diploma procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 75/2006, de 27 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 308/2009, de 23 de outubro, que estabelece os requisitos mínimos de segurança para os túneis da rede rodoviária transeuropeia e da rede rodoviária nacional e procede à transposição para a ordem jurídica nacional da Diretiva n.º 2004/54/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2004.

Artigo 2.º**Alteração ao Decreto-Lei n.º 75/2006, de 27 de março**

Os artigos 5.º, 7.º, 13.º, 18.º e 19.º do Decreto-Lei n.º 75/2006, de 27 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 308/2009, de 23 de outubro, passam a ter a seguinte redação:

«Artigo 5.º**Autoridade administrativa**

1 — O Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I. P. (IMT, I. P.), é a autoridade administrativa responsável por garantir o respeito por todos os aspetos de segurança de um túnel, cuja extensão se desenvolve na sua totalidade em território nacional.

2 — Compete ao IMT, I. P., colocar em serviço os túneis nos termos previstos no anexo III ao presente decreto-lei, que dele faz parte integrante.

3 — Para cada túnel situado em território nacional e de outro Estado membro é designada, por esses países, uma autoridade administrativa conjunta.

4 — No caso previsto na primeira parte do número anterior, a autoridade nacional é designada por despacho do membro do Governo responsável pela área das infraestruturas rodoviárias.

5 — [...].

Artigo 7.º

[...]

[...]:

a) [...];

b) Para os efeitos do disposto na alínea anterior, a autoridade administrativa promove a elaboração de um manual com a metodologia de fiscalização a túneis rodoviários, o qual deve ter em consideração o estado das estruturas dos túneis, os equipamentos e as instalações de segurança com que os mesmos se encontram dotados;

c) [Anterior alínea b)];

d) [Anterior alínea c)];

e) [Anterior alínea d)];

f) A promoção de ações de formação, tendo como objetivo a adequada formação das pessoas encarregues pela operação e manutenção dos túneis.

Artigo 13.º

[...]

1 — Para efeitos do disposto no presente decreto-lei, considera-se ‘entidade fiscalizadora’, qualquer entidade que efetue fiscalizações, avaliações e ensaios, funcionalmente independente do gestor do túnel.

2 — A entidade fiscalizadora deve possuir um elevado nível de competência e de qualidade nos seus procedimentos, previamente reconhecidos pela autoridade administrativa.

3 — É designada como entidade fiscalizadora o Laboratório Nacional de Engenharia Civil, I. P., entidade com a qual podem ser celebrados protocolos tendentes à realização das fiscalizações consideradas necessárias nos termos do disposto no presente decreto-lei.

Artigo 18.º

[...]

1 — [Anterior corpo do artigo].

2 — A renovação dos túneis integrados na rede rodoviária nacional, não incluída na rede rodoviária transeuropeia, não se aplica o disposto no número anterior, devendo, nestes casos, aquela ser planeada de forma a estar concluída até 31 de dezembro de 2020.

Artigo 19.º

[...]

1 — [...].

2 — O período compreendido entre duas fiscalizações consecutivas de um determinado túnel da rede rodoviária transeuropeia não pode ser superior a seis anos.

3 — Para os restantes túneis da rede rodoviária nacional, o período compreendido entre duas fiscalizações consecutivas não pode ser superior a oito anos.

4 — [Anterior n.º 3].

5 — O gestor do túnel, se necessário, propõe à autoridade administrativa um plano de medidas corretoras a tomar para adaptar o túnel às disposições do presente decreto-lei, que deverá incluir uma análise custo-benefício, com vista a apoiar a decisão da autoridade administrativa.

6 — Compete à autoridade administrativa definir as condições para a continuação em funcionamento ou reabertura do túnel, bem como aprovar as medidas

propostas pelo gestor do túnel e, sempre que entenda necessário, requerer a sua reformulação, devendo levar sempre em consideração a análise custo-benefício referida no número anterior e podendo para o efeito autorizar um programa de implementação plurianual das medidas corretivas.

7 — A análise custo-benefício referida nos números anteriores deve valorizar os potenciais benefícios para a segurança rodoviária resultantes de medidas corretoras.

8 — [Anterior n.º 5].»

Artigo 3.º

Republicação

1 — É republicado, no anexo ao presente diploma, do qual faz parte integrante, o Decreto-Lei n.º 75/2006, de 27 de março, com a redação atual.

2 — Para efeitos de republicação, onde se lê «inspeções» e «entidade inspetora» deve ler-se, respetivamente, «fiscalizações» e «entidade fiscalizadora».

Artigo 4.º

Entrada em vigor

O presente diploma entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 17 de abril de 2014. — *Pedro Passos Coelho* — *Maria Luís Casanova Morgado Dias de Albuquerque* — *Rui Manuel Parente Chancelerelle de Machete* — *José Pedro Correia de Aguiar-Branco* — *Miguel Bento Martins Costa Macedo e Silva* — *António de Magalhães Pires de Lima* — *Jorge Manuel Lopes Moreira da Silva*.

Promulgado em 6 de maio de 2014.

Publique-se.

O Presidente da República, ANÍBAL CAVACO SILVA.

Referendado em 8 de maio de 2014.

O Primeiro-Ministro, *Pedro Passos Coelho*.

ANEXO

(a que se refere o artigo 3.º)

Republicação do Decreto-Lei n.º 75/2006, de 27 de março

Artigo 1.º

Objeto

1 — O presente decreto-lei transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2004/54/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril, relativa aos requisitos mínimos de segurança para os túneis da rede rodoviária transeuropeia.

2 — O presente decreto-lei tem por objeto a criação de requisitos que permitam assegurar um nível mínimo de segurança nos túneis da rede rodoviária transeuropeia e da rede rodoviária nacional, através da prevenção de situações críticas que possam pôr em perigo a vida humana, o meio ambiente e as instalações dos túneis.

Artigo 2.º**Âmbito de aplicação**

O presente decreto-lei é aplicável a todos os túneis da rede rodoviária transeuropeia sitos no território nacional e a todos os túneis da rede rodoviária nacional com extensão superior a 500 m que se encontrem em serviço, em construção ou em fase de projeto.

Artigo 3.º**Definições**

Para efeitos do presente decreto-lei, entende-se por:

- a) «Rede rodoviária transeuropeia» as infraestruturas rodoviárias nacionais integradas na rede rodoviária identificada no anexo I ao presente decreto-lei, que dele faz parte integrante;
- b) «Rede rodoviária nacional» a rede rodoviária identificada no artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 222/98, de 17 de julho, com as alterações que lhe foram introduzidas pela Lei n.º 98/99, de 26 de julho, e pelo Decreto-Lei n.º 182/2003, de 16 de agosto;
- c) «Serviços de emergência» todos os serviços locais, públicos ou privados, ou parte do pessoal afeto ao túnel que intervêm em caso de acidente, incluindo os serviços de polícia, os bombeiros e as equipas de salvamento;
- d) «Extensão do túnel» a extensão da via de circulação mais longa medida na parte inteiramente fechada do túnel.

Artigo 4.º**Medidas de segurança**

1 — Os túneis a que se aplica o presente decreto-lei devem cumprir os requisitos mínimos de segurança previstos nos anexos II e IV ao presente decreto-lei, que dele fazem parte integrante.

2 — A autoridade administrativa referida no artigo 5.º pode aceitar a aplicação de medidas de redução dos riscos como alternativa aos requisitos estruturais fixados no anexo II, nos casos em que determinados requisitos estruturais só podem ser cumpridos através de soluções técnicas concretizáveis apenas com custos desproporcionados e as medidas alternativas tenham como resultado uma proteção equivalente ou superior.

3 — A eficácia das medidas alternativas deve ser demonstrada através de uma análise de riscos que cumpra o disposto no artigo 20.º

4 — As medidas de redução dos riscos aceites como alternativa e a respetiva justificação são transmitidas à Comissão Europeia.

5 — O disposto nos números anteriores não se aplica aos túneis em fase de projeto a que se refere o artigo 15.º

Artigo 5.º**Autoridade administrativa**

1 — O Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I. P. (IMT, I. P.), é a autoridade administrativa responsável por garantir o respeito por todos os aspetos de segurança de um túnel, cuja extensão se desenvolve na sua totalidade em território nacional.

2 — Compete ao IMT, I. P., colocar em serviço os túneis nos termos previstos no anexo III ao presente decreto-lei, que dele faz parte integrante.

3 — Para cada túnel situado em território nacional e de outro Estado membro é designada, por esses países, uma autoridade administrativa conjunta.

4 — No caso previsto na primeira parte do número anterior, a autoridade nacional é designada por despacho do membro do Governo responsável pela área das infraestruturas rodoviárias.

5 — As decisões relacionadas com a segurança de um túnel situado em território nacional e de outro Estado membro são tomadas em conjunto e por acordo das duas autoridades administrativas.

Artigo 6.º**Poderes da autoridade administrativa**

A autoridade administrativa tem poderes para determinar:

- a) A suspensão ou a restrição da exploração de um túnel, se não forem respeitados os requisitos de segurança;
- b) As condições em que podem ser restabelecidas as condições normais de circulação.

Artigo 7.º**Atribuições da autoridade administrativa**

A autoridade administrativa, no âmbito das suas atribuições, garante:

- a) A realização de testes e fiscalizações regulares dos túneis e elaboração dos respetivos requisitos de segurança;
- b) Para os efeitos do disposto na alínea anterior, a autoridade administrativa promove a elaboração de um manual com a metodologia de fiscalização a túneis rodoviários, o qual deve ter em consideração o estado das estruturas dos túneis, os equipamentos e as instalações de segurança com que os mesmos se encontram dotados;
- c) A instituição de programas de organização e funcionamento, incluindo planos de resposta de emergência, para a formação e o equipamento dos serviços de emergência;
- d) A definição do procedimento a seguir para o encerramento imediato de um túnel em caso de emergência;
- e) A aplicação de medidas de redução do risco necessárias;
- f) A promoção de ações de formação, tendo como objetivo a adequada formação das pessoas encarregues pela operação e manutenção dos túneis.

Artigo 8.º**Entidade gestora do túnel**

1 — A entidade gestora do túnel é o organismo público ou privado responsável pela gestão do túnel na fase em que este se encontrar, designadamente na de projeto, de construção ou de serviço.

2 — A autoridade administrativa deve identificar o gestor do túnel de cada túnel.

3 — A autoridade administrativa pode desempenhar a função de gestor do túnel.

4 — No caso dos túneis situados no território nacional e de outro Estado membro, as duas autoridades administrativas ou a autoridade administrativa conjunta devem identificar uma única instância encarregada da exploração do túnel.

Artigo 9.º**Incidente ou acidente**

1 — Qualquer incidente ou acidente importante ocorrido num túnel deve ser objeto de um relatório de ocorrência preparado pelo gestor do túnel.

2 — O relatório deve ser transmitido no prazo máximo de 22 dias ao agente de segurança a que se refere o artigo 10.º, à autoridade administrativa e aos serviços de segurança.

3 — Sempre que seja elaborado um relatório de investigação que analise as circunstâncias de um incidente ou acidente importante, o gestor do túnel transmite o relatório ao agente de segurança, à autoridade administrativa e aos serviços de emergência no prazo máximo de 22 dias após a sua receção.

Artigo 10.º

Agente de segurança

1 — O agente de segurança é a entidade que coordena todas as medidas preventivas e de salvaguarda cujo objeto é garantir a segurança dos utentes e do pessoal afeto à exploração do túnel.

2 — O agente de segurança é independente em todas as questões relacionadas com a segurança dos túneis rodoviários e, no que a estas se refere, não depende de instruções da entidade patronal.

3 — Sem prejuízo do previsto no número anterior, o agente de segurança pode ser um membro do pessoal afeto ao túnel ou aos serviços de emergência.

4 — Um agente de segurança pode desempenhar tarefas e funções em vários túneis de uma região.

Artigo 11.º

Nomeação do agente de segurança

O agente de segurança é nomeado pelo gestor do túnel, com a concordância prévia da autoridade administrativa.

Artigo 12.º

Funções do agente de segurança

O agente de segurança desempenha as seguintes funções:

- a) Assegura a coordenação com os serviços de emergência e participa na preparação dos programas operacionais;
- b) Participa na planificação, execução e avaliação das operações de emergência;
- c) Participa na definição dos planos de segurança e na especificação da estrutura, dos equipamentos e da exploração, quer em relação aos novos túneis quer em relação às modificações a introduzir nos túneis existentes;
- d) Verifica se o pessoal operacional e dos serviços de emergência recebe formação e participa na organização dos exercícios realizados periodicamente;
- e) Emite parecer relativo à entrada em serviço da estrutura, relativo aos equipamentos e à exploração dos túneis;
- f) Garante que a estrutura e os equipamentos dos túneis são mantidos em bom estado de funcionamento e devidamente reparados sempre que necessário;
- g) Participa na avaliação de qualquer incidente ou acidente importante, nos termos previstos no artigo 9.º do presente decreto-lei.

Artigo 13.º

Entidade fiscalizadora

1 — Para efeitos do disposto no presente decreto-lei, considera-se «entidade fiscalizadora», qualquer entidade que efetue fiscalizações, avaliações e ensaios, funcionalmente independente do gestor do túnel.

2 — A entidade fiscalizadora deve possuir um elevado nível de competência e de qualidade nos seus procedi-

mentos, previamente reconhecidos pela autoridade administrativa.

3 — É designada como entidade fiscalizadora o Laboratório Nacional de Engenharia Civil, I. P., entidade com a qual podem ser celebrados protocolos tendentes à realização das fiscalizações consideradas necessárias nos termos do disposto no presente decreto-lei.

Artigo 14.º

Notificação da Comissão

1 — A Comissão é notificada do nome e endereço da autoridade administrativa a que se refere o artigo 5.º, após a entrada em vigor do presente decreto-lei.

2 — Qualquer alteração das informações notificadas ao abrigo do número anterior são notificadas à Comissão no prazo de 72 dias.

Artigo 15.º

Túneis sem projeto aprovado

1 — Qualquer túnel cujo projeto não tenha sido aprovado pela autoridade competente até 20 de abril de 2006 fica sujeito ao regime previsto no presente decreto-lei.

2 — Os túneis a que se refere o número anterior devem ser colocados em serviço nos termos do anexo III ao presente decreto-lei, que dele faz parte integrante.

Artigo 16.º

Túneis com projeto aprovado não abertos à circulação

1 — Os túneis com projetos aprovados mas que não tenham sido abertos à circulação pública até 20 de abril de 2006 são avaliados pela autoridade administrativa tendo em vista a sua conformidade com os objetivos do presente decreto-lei, com referência específica à documentação de segurança prevista no anexo III.

2 — Sempre que a autoridade administrativa verificar que um túnel não cumpre o disposto no presente decreto-lei notifica o gestor do túnel da necessidade de tomar as medidas necessárias para assegurar a respetiva segurança.

3 — A autoridade administrativa dá conhecimento da notificação prevista no número anterior ao agente de segurança.

4 — No caso previsto no n.º 2, o túnel deve ser colocado em serviço nos termos do anexo III.

Artigo 17.º

Túneis já em serviço

1 — Até 20 de outubro de 2006, com referência específica à documentação de segurança prevista no anexo III, a autoridade administrativa faz a avaliação da conformidade de cada túnel aberto à circulação pública até 20 de abril de 2006 com os requisitos do presente decreto-lei.

2 — O gestor do túnel, se necessário, propõe à autoridade administrativa um plano de medidas corretoras a tomar para adaptar o túnel às disposições do presente decreto-lei.

3 — Compete à autoridade administrativa aprovar as medidas propostas pelo gestor do túnel e, sempre que entenda necessário, requerer a sua reformulação.

4 — Caso as medidas previstas nos n.ºs 2 e 3 incluam modificações substanciais da construção ou exploração do túnel, aplica-se o procedimento previsto no anexo III.

5 — As autoridades administrativas devem apresentar à Comissão Europeia, até 20 de abril de 2007, um relatório que inclua as seguintes informações:

- a) O modo como preveem cumprir os requisitos do presente decreto-lei;
- b) As medidas planeadas;
- c) Se entenderem por relevante, as consequências da abertura ou do encerramento das principais rodovias de acesso aos túneis.

6 — A fim de reduzir ao mínimo as perturbações na circulação a nível europeu, a Comissão Europeia pode formular observações sobre o calendário das obras destinadas a garantir a conformidade dos túneis com os requisitos do presente decreto-lei.

Artigo 18.º

Renovação dos túneis já em serviço

1 — A renovação dos túneis já em serviço deve ser planeada de forma a estar concluída até 20 de abril de 2014.

2 — À renovação dos túneis integrados na rede rodoviária nacional, não incluída na rede rodoviária transeuropeia, não se aplica o disposto no número anterior, devendo, nestes casos, aquela ser planeada de forma a estar concluída até 31 de dezembro de 2020.

Artigo 19.º

Fiscalizações periódicas

1 — A autoridade administrativa deve certificar-se de que a entidade fiscalizadora leva a cabo fiscalizações regulares para garantir que todos os túneis abrangidos pelo presente decreto-lei cumprem as respetivas disposições.

2 — O período compreendido entre duas fiscalizações consecutivas de um determinado túnel da rede rodoviária transeuropeia não pode ser superior a seis anos.

3 — Para os restantes túneis da rede rodoviária nacional, o período compreendido entre duas fiscalizações consecutivas não pode ser superior a oito anos.

4 — Se, com base no relatório da entidade fiscalizadora, a autoridade administrativa considerar que um túnel não cumpre o disposto no presente decreto-lei, notifica o gestor do túnel e o agente de segurança da necessidade de tomar medidas para melhorar a segurança do túnel.

5 — O gestor do túnel, se necessário, propõe à autoridade administrativa um plano de medidas corretoras a tomar para adaptar o túnel às disposições do presente decreto-lei, que deverá incluir uma análise custo-benefício, com vista a apoiar a decisão da autoridade administrativa.

6 — Compete à autoridade administrativa definir as condições para a continuação em funcionamento ou reabertura do túnel, bem como aprovar as medidas propostas pelo gestor do túnel e, sempre que entenda necessário, requerer a sua reformulação, devendo levar sempre em consideração a análise custo-benefício referida no número anterior e podendo para o efeito autorizar um programa de implementação plurianual das medidas corretivas.

7 — A análise custo-benefício referida nos números anteriores deve valorizar os potenciais benefícios para a segurança rodoviária resultantes de medidas corretoras.

8 — Uma vez tomadas as medidas corretoras e no caso de estas incluírem modificações substanciais da construção ou exploração, o túnel é objeto de uma nova autorização de exploração, nos termos do anexo III.

Artigo 20.º

Análises de risco

1 — A análise de risco deve consistir numa avaliação detalhada dos riscos apresentados por determinado túnel, a realizar por um organismo funcionalmente independente do órgão de gestão do túnel, com base numa metodologia única e detalhada, que deve ter em consideração as melhores práticas disponíveis e todos os fatores de conceção e as condições de circulação que afetem a segurança, nomeadamente os seguintes:

- a) As características do tráfego
- b) A extensão do túnel;
- c) O tipo de tráfego;
- d) A geometria do túnel;
- e) O número de veículos pesados e de mercadorias previsto por dia.

2 — O conteúdo e os resultados das análises de risco devem ser incluídos na documentação de segurança apresentada à autoridade administrativa.

Artigo 21.º

Derrogação para técnicas inovadoras

1 — A autoridade administrativa pode conceder uma derrogação dos requisitos do presente decreto-lei com base num requerimento devidamente fundamentado do gestor do túnel que tenha como objeto a autorização da instalação e da utilização de equipamentos de segurança inovadores ou a utilização de procedimentos de segurança inovadores que ofereçam um nível de proteção igual ou superior ao das tecnologias atuais previstas no presente decreto-lei.

2 — Se a autoridade administrativa tencionar conceder a derrogação, deve apresentar à Comissão um pedido prévio de derrogação, instruído com o requerimento referido no número anterior e o parecer da entidade fiscalizadora.

3 — Se, no prazo de três meses, a Comissão não formular objeções, a derrogação é considerada aceite.

4 — Se a decisão da Comissão Europeia for negativa, a autoridade administrativa não concede a derrogação.

5 — Após exame prévio da Comissão, efetuado segundo o procedimento referido nos artigos 5.º e 7.º da Decisão n.º 1999/468/CE, a decisão de conceder uma derrogação pode permitir que a derrogação seja aplicada a outros túneis.

Artigo 22.º

Relatórios

1 — A autoridade administrativa procede, de dois em dois anos, à compilação dos relatórios sobre o seguinte:

- a) Incêndios ocorridos nos túneis;
- b) Acidentes que afetam claramente a segurança dos utentes dos túneis rodoviários;
- c) Frequência e causas dos incêndios e dos acidentes referidos nas alíneas a) e b), sua avaliação e fornecimento de informações sobre o papel e a eficácia reais dos meios e medidas de segurança.

2 — Os relatórios são enviados à Comissão até ao dia 29 de setembro do ano seguinte ao período a que se referem.

Artigo 23.º

Aplicação gradual

1 — As autoridades administrativas dispõem do prazo de um ano para elaborar um plano que inclui um calendário para a aplicação gradual das disposições do presente decreto-lei aos túneis já operacionais nos termos previstos nos artigos 17.º e 18.º, sendo o mesmo posteriormente transmitido à Comissão Europeia.

2 — Subsequentemente, de dois em dois anos, até ao final do prazo previsto no artigo 18.º, é transmitida à Comissão informação sobre a situação da execução do plano e sobre as suas eventuais adaptações.

Artigo 24.º

Entrada em vigor

O presente decreto-lei entra em vigor no dia 20 de abril de 2006.

ANEXO I

Plano da rede ilustrado com mapa (rede rodoviária transeuropeia: I.1. Portugal) e critérios e especificações dos projetos de interesse comum (rede rodoviária)

Para além dos projetos relativos às ligações que constam do mapa anexo, considera-se de interesse comum qualquer projeto de infraestrutura relativo a essas ligações que incida sobre:

A — O desenvolvimento da rede, em especial:

O alargamento de autoestradas ou a adaptação de estradas de grande qualidade;

A construção ou a adaptação de cinturas urbanas ou periurbanas;

O reforço da interoperabilidade das redes nacionais.

B — O desenvolvimento dos sistemas de gestão do tráfego e de informação dos utentes, em especial:

A criação de infraestruturas telemáticas de recolha de dados sobre o tráfego;

O desenvolvimento dos centros de informação sobre o tráfego e dos centros de controlo do tráfego, incluindo o intercâmbio de dados entre centros de informação sobre tráfego de países diferentes;

A criação de serviços de informação rodoviária, nomeadamente RDS-TMC (sistema de mensagens digitais de circulação rodoviária baseado na rádio e que permite adaptar o fluxo geral de mensagens às necessidades de cada um dos utentes da estrada);

A interoperabilidade técnica das infraestruturas telemáticas.

ANEXO II

Medidas de segurança referidas no artigo 4.º

1 — Base de decisão em matéria de medidas de segurança:

1.1 — Parâmetros de segurança:

1.1.1 — As medidas de segurança a aplicar num túnel devem assentar numa ponderação sistémica de todos os aspetos do sistema composto pela infraestrutura, o funcionamento, os utentes e os veículos.

1.1.2 — Devem ser tidos em conta os seguintes parâmetros:

Extensão do túnel;
Número de galerias;

Número de faixas;
Geometria do perfil transversal;
Perfil longitudinal e traçado em planta;
Tipo de construção;
Existência de tráfego num sentido ou nos dois sentidos;
Volume de tráfego por galeria (e sua distribuição no tempo);
Risco de congestionamento (diário ou sazonal);
Tempo de acesso dos serviços de emergência;
Presença e percentagem de veículos pesados de mercadorias;
Presença, percentagem e tipo de tráfego de mercadorias perigosas;
Características das rodovias de acesso;
Largura das vias;
Considerações relacionadas com a velocidade;
Ambiente geográfico e meteorológico.

1.1.3 — Sempre que um túnel apresente uma característica específica no que se refere aos parâmetros acima referidos, deve ser feita uma análise de riscos de acordo com o artigo 20.º, a fim de determinar se são necessárias medidas de segurança adicionais e ou equipamentos suplementares para assegurar um elevado nível de segurança no túnel. A análise de riscos tomará em consideração os eventuais acidentes que afetem claramente a segurança dos utentes nos túneis e que possam ocorrer durante a fase de funcionamento e a natureza e amplitude das suas eventuais consequências.

1.2 — Requisitos mínimos:

1.2.1 — Pelo menos as medidas de segurança requeridas pelos números que se seguem devem ser implementadas a fim de assegurar um nível mínimo de segurança em todos os túneis abrangidos pelo presente decreto-lei. Poderão ser autorizados desvios limitados em relação a esses requisitos, desde que seja completado com êxito o seguinte procedimento. A autoridade administrativa enviará à Comissão informações sobre:

O(s) desvio(s) limitado(s) previsto(s);

As razões imperativas subjacentes ao desvio limitado previsto;

Medidas alternativas de redução de riscos que deverão ser utilizadas ou reforçadas, a fim de assegurar pelo menos um nível de segurança equivalente, incluindo provas, sob a forma de uma análise dos riscos relevantes.

Se, num prazo de três meses a contar da data da receção do pedido pela Comissão, esta não formular objeções, o desvio limitado é considerado aceite e a Comissão informará todos os Estados membros em conformidade. Se a decisão for negativa, o desvio limitado não será autorizado.

1.2.2 — Para proporcionar uma *interface* unificada em todos os túneis a que é aplicável o presente decreto-lei, não será permitido nenhum desvio em relação aos requisitos previstos nos números que se seguem no que se refere à conceção dos dispositivos de segurança à disposição dos utentes do túnel (postos de emergência, sinalização, áreas de paragem de emergência, saídas de emergência, retransmissão radiofónica, quando requeridos).

1.3 — Volume de tráfego:

1.3.1 — Quando se faz referência ao «volume de tráfego» no presente anexo, tem-se em mente o tráfego diário médio anual por via dentro de um túnel. Para efeitos de determinação do volume de tráfego, cada veículo a motor conta como uma unidade.

1.3.2 — Sempre que o número de veículos pesados de mercadorias de massa superior a 3,5 t exceder 15 % do

tráfego diário médio anual, ou que o tráfego diário sazonal exceder significativamente o tráfego diário médio anual, o risco suplementar será apreciado e tido em conta mediante o aumento do volume de tráfego do túnel para efeitos da aplicação dos números que se seguem.

2 — Medidas de infraestrutura:

2.1 — Número de galerias e de vias:

2.1.1 — Os principais critérios para optar pela construção de um túnel de galeria simples ou de galeria dupla devem ser o volume de tráfego previsto e a segurança, tendo em conta aspetos tais como a percentagem de veículos pesados de mercadorias, o declive e a extensão.

2.1.2 — De qualquer modo, no caso de túneis em fase de projeto, se uma previsão a 15 anos indicar que o volume de tráfego irá exceder 10 000 veículos por dia e por via, deverá estar operacional, no momento em que este valor for ultrapassado, um túnel de galeria dupla com um só sentido em cada galeria.

2.1.3 — Com exceção da via de emergência, deve manter-se o mesmo número de vias dentro e fora do túnel. Qualquer alteração do número de vias deverá ocorrer a uma distância suficiente a montante da entrada do túnel; esta distância deve corresponder, pelo menos, à distância percorrida em 10' por um veículo a circular à velocidade máxima autorizada. Quando as circunstâncias geográficas não permitirem respeitar este valor, devem ser tomadas medidas suplementares e ou reforçadas para aumentar a segurança.

2.2 — Geometria do túnel:

2.2.1 — Há que prestar especial atenção à segurança ao conceber a geometria da secção transversal do túnel, o traçado em planta e o perfil longitudinal do mesmo e das respetivas rodovias de acesso, dado que estes parâmetros têm grande influência na probabilidade e gravidade dos acidentes.

2.2.2 — Não devem ser permitidos declives longitudinais superiores a 5 % nos novos túneis, salvo se não for geograficamente possível nenhuma outra solução.

2.2.3 — Nos túneis com declives superiores a 3 %, serão tomadas medidas adicionais e ou reforçadas para melhorar a segurança com base numa análise de riscos.

2.2.4 — Quando a largura da via de lentos for inferior a 3,5 m e a circulação de veículos pesados de mercadorias for autorizada, serão tomadas medidas adicionais e ou reforçadas para melhorar a segurança com base numa análise de riscos.

2.3 — Vias de evacuação e saídas de emergência:

2.3.1 — Nos novos túneis que não possuam vias de emergência, devem ser previstos passeios de emergência para peões, elevados ou não, para utilização pelos utentes do túnel em caso de avaria ou acidente. A presente disposição não é aplicável caso as características de construção do túnel não o permitam, ou apenas o permitam a um custo excessivo, e o túnel seja de sentido único e esteja equipado com um sistema de vigilância permanente e de encerramento das vias.

2.3.2 — Nos túneis existentes que não possuam vias de emergência nem passeios de emergência para peões, devem ser tomadas medidas suplementares e ou reforçadas para garantir a segurança.

2.3.3 — As saídas de emergência devem permitir que os utentes do túnel o abandonem sem os seus veículos e alcancem um local seguro em caso de acidente ou incêndio e devem proporcionar também o acesso a pé ao túnel para os serviços de emergência. Como exemplos de saídas de emergência, citam-se os seguintes:

Saídas diretas do túnel para o exterior;

Ligações transversais entre galerias do túnel;

Saídas para uma galeria de emergência;

Abrigos com uma via de evacuação independente da galeria do túnel.

2.3.4 — Não devem ser construídos abrigos sem uma saída que conduza a vias de evacuação para o exterior.

2.3.5 — Devem ser previstas saídas de emergência caso uma análise dos riscos pertinentes, que inclua a extensão do fumo e velocidade de alastramento nas condições locais, revele que a ventilação e as outras disposições de segurança são insuficientes para garantir a segurança dos utentes.

2.3.6 — De qualquer modo, nos novos túneis devem ser previstas saídas de emergência quando o volume de tráfego for superior a 2000 veículos por via.

2.3.7 — Nos túneis existentes com extensão superior a 1000 m e volume de tráfego superior a 2000 veículos por via, deve ser avaliada a viabilidade e eficácia da construção de novas saídas de emergência.

2.3.8 — Quando existirem saídas de emergência, a distância entre duas saídas de emergência não deve ser superior a 500 m.

2.3.9 — Devem ser utilizados meios adequados, como portas, para impedir a propagação do fumo e do calor para dentro das vias de evacuação por trás das saídas de emergência, por forma que os utentes do túnel alcancem o exterior e os serviços de emergência possam aceder ao túnel.

2.4 — Acesso dos serviços de emergência:

2.4.1 — Nos túneis de galeria dupla em que as galerias se situem ao mesmo nível ou quase, devem existir, pelo menos de 1500 m em 1500 m, ligações transversais apropriadas para serem utilizadas pelos serviços de emergência.

2.4.2 — Sempre que geograficamente exequível, deve ser possibilitada a travessia do separador central (faixa mediana) pelo exterior de cada entrada dos túneis de galeria dupla ou múltipla. Deste modo, os serviços de emergência terão acesso imediato a qualquer das galerias.

2.5 — Áreas de paragem de emergência:

2.5.1 — Nos novos túneis com dois sentidos de extensão superior a 1500 m e com um volume de tráfego superior a 2000 veículos por via, devem ser previstas áreas de paragem de emergência, a intervalos não superiores a 1000 m, se não estiverem previstas vias de emergência.

2.5.2 — Nos túneis existentes com dois sentidos de extensão superior a 1500 m e com um volume de tráfego superior a 2000 veículos por via em que não existam vias de emergência, deve ser avaliada a viabilidade e eficácia da construção de áreas de paragem de emergência.

2.5.3 — Caso as características de construção do túnel não permitam a instalação de áreas de paragem de emergência ou apenas a permitam a um custo excessivo, não é obrigatória a instalação de tais áreas, se a largura total do túnel destinada à circulação de veículos, excluídas as zonas sobrelevadas e as vias de trânsito normal, for de largura igual ou superior à de uma via de trânsito normal.

2.5.4 — As áreas de paragem de emergência devem possuir um posto de emergência.

2.6 — Drenagem:

2.6.1 — Quando for permitido o transporte de mercadorias perigosas, deve ser prevista a drenagem de líquidos inflamáveis e tóxicos através de sarjetas ou de outros meios devidamente concebidos dentro da secção transversal do túnel. Além disso, o sistema de drenagem deve ser concebido e mantido por forma a impedir que o fogo e os líquidos inflamáveis e tóxicos se espalhem dentro de uma galeria e entre galerias.

2.6.2 — Se, nos túneis existentes, estes requisitos não puderem ser cumpridos, ou apenas puderem sê-lo a um custo

excessivo, tal deverá ser tido em conta no momento de decidir, com base numa análise dos riscos previsíveis, se deverá ou não ser permitido o transporte de mercadorias perigosas.

2.7 — Resistência da estrutura aos incêndios — a estrutura principal de todos os túneis em que um colapso local da estrutura possa ter consequências catastróficas, por exemplo túneis subaquáticos ou túneis que possam dar origem ao colapso de estruturas vizinhas importantes, deve apresentar um nível suficiente de resistência a incêndios.

2.8 — Iluminação:

2.8.1 — Deve ser prevista iluminação normal para assegurar aos condutores uma visibilidade diurna e noturna adequada na zona da entrada e no interior do túnel.

2.8.2 — Deve ser prevista iluminação de segurança por forma a garantir uma visibilidade mínima para que os utentes do túnel o possam evacuar nos seus veículos em caso de corte do fornecimento de energia.

2.8.3 — Uma iluminação de evacuação, por exemplo luzes de marcação, a uma altura não superior a 1,5 m, deve ser prevista para guiar os utentes do túnel em caso de evacuação a pé, em situação de emergência.

2.9 — Ventilação:

2.9.1 — A conceção, a construção e o funcionamento do sistema de ventilação devem ter em conta:

O controlo das emissões poluentes dos veículos rodoviários, em condições de tráfego normal e de tráfego muito intenso;

O controlo das emissões poluentes dos veículos rodoviários no caso de o tráfego parar devido a incidente ou acidente;

O controlo do calor e do fumo em caso de incêndio.

2.9.2 — Deve ser instalado um sistema de ventilação mecânico em todos os túneis de extensão superior a 1000 m com um volume de tráfego superior a 2000 veículos por via.

2.9.3 — Nos túneis com tráfego em ambos os sentidos e ou tráfego congestionado num único sentido, só será autorizada a ventilação longitudinal se uma análise de risco de acordo com o artigo 20.º demonstrar que a mesma é aceitável e ou se forem tomadas medidas específicas, tais como uma gestão adequada do tráfego, menores distâncias entre as saídas de emergência, ou extratores de fumo a intervalos regulares.

2.9.4 — Nos túneis em que seja necessário um sistema de ventilação mecânico e não seja autorizada a ventilação longitudinal de acordo com o n.º 2.9.3 devem ser usados sistemas de ventilação transversal ou semitransversal. Esses sistemas devem ser capazes de extrair o fumo em caso de incêndio.

2.9.5 — Nos túneis de extensão superior a 3000 m com tráfego em ambos os sentidos, um volume de tráfego superior a 2000 veículos por via, um centro de controlo e ventilação transversal ou semitransversal, devem ser tomadas as seguintes medidas mínimas no que se refere à ventilação:

Instalação de registos de extração de ar e fumo que possam funcionar separadamente ou em grupos;

Monitorização permanente da velocidade longitudinal do ar e ajuste do processo de comando do sistema de ventilação (registos, ventiladores, etc.) em conformidade.

2.10 — Postos de emergência:

2.10.1 — Os postos de emergência destinam-se a fornecer vários tipos de equipamento de emergência, em especial telefones e extintores, mas não a proteger os utentes dos efeitos do fogo.

2.10.2 — Os postos de emergência podem consistir em caixas na parede lateral ou, de preferência, em nichos na

parede lateral. Deverão estar equipados, pelo menos, com um telefone e dois extintores.

2.10.3 — Serão previstos postos de emergência nas entradas e no interior de todos os túneis, a intervalos não superiores a 150 m para os novos túneis e não superiores a 250 m para os túneis existentes.

2.11 — Alimentação de água — todos os túneis deverão dispor de alimentação de água. Serão previstas bocas de incêndio perto das entradas e, no interior dos túneis, a intervalos não superiores a 250 m. Caso não exista alimentação de água, é obrigatório verificar se existem outros meios que permitam dispor de água suficiente.

2.12 — Sinalização rodoviária — deve ser utilizada sinalização específica para todas as instalações de segurança destinadas aos utentes dos túneis. No anexo IV é fornecida uma lista dos sinais e painéis para utilização nos túneis.

2.13 — Centro de controlo:

2.13.1 — Deve ser previsto um centro de controlo para todos os túneis de extensão superior a 3000 m e volume de tráfego superior a 2000 veículos por via.

2.13.2 — A vigilância de diversos túneis pode ser centralizada num único centro de controlo.

2.14 — Sistemas de vigilância:

2.14.1 — Devem ser instalados em todos os túneis que possuam um centro de controlo sistemas de vigilância por vídeo e um sistema capaz de detetar automaticamente incidentes de trânsito (por exemplo, imobilização de veículos) e ou incêndios.

2.14.2 — Devem ser instalados em todos os túneis que não possuam centro de controlo sistemas automáticos de deteção de incêndios, caso o funcionamento da ventilação mecânica para controlo do fumo seja independente do funcionamento automático da ventilação para controlo das emissões poluentes.

2.15 — Equipamento de encerramento do túnel:

2.15.1 — Em todos os túneis de extensão superior a 1000 m devem ser instalados semáforos antes da entrada, por forma a permitir encerrar o túnel em caso de emergência. Podem ainda ser previstos meios adicionais, como painéis ou sinais de mensagem variável e barreiras, a fim de assegurar o respeito pelas instruções.

2.15.2 — No interior dos túneis de extensão superior a 3000 m que possuam um centro de controlo e com um volume de tráfego superior a 2000 veículos por via, recomenda-se a instalação de equipamento destinado a fazer parar os veículos em caso de emergência a intervalos não superiores a 1000 m. Esse equipamento deve ser constituído por semáforos e, eventualmente, por meios adicionais, como altifalantes, painéis ou sinais de mensagem variável e barreiras.

2.16 — Sistemas de comunicação:

2.16.1 — Deve ser instalado equipamento de retransmissão de radiodifusão em todos os túneis de extensão superior a 1000 m com um volume de tráfego superior a 2000 veículos por via para uso do serviço de emergência.

2.16.2 — Nos casos em que exista um centro de controlo, deve ser possível interromper a retransmissão dos canais destinados aos utentes do túnel, se a houver, para transmitir mensagens de emergência.

2.16.3 — Os abrigos e outras instalações onde os utentes do túnel a evacuar devem esperar antes de poderem chegar ao exterior devem ser equipados com altifalantes para transmitir informações aos utentes.

2.17 — Alimentação de energia e circuitos elétricos:

2.17.1 — Todos os túneis devem possuir um sistema de alimentação de energia de emergência capaz de assegurar o funcionamento do equipamento de segurança indispensável

à evacuação, até que todos os utentes tenham evacuado o túnel.

2.17.2 — Os circuitos elétricos, de medição e de comando devem ser concebidos e construídos por forma que uma avaria local (devida, por exemplo, a um incêndio) não afete os circuitos que se encontrem ainda em funcionamento.

2.18 — Resistência do equipamento aos incêndios — o grau de resistência ao fogo de todo o equipamento dos

túneis deve atender às possibilidades tecnológicas e ter em vista manter as funções de segurança necessárias em caso de incêndio.

2.19 — Quadro com o sumário informativo dos requisitos mínimos — o quadro que se segue dá um resumo informativo dos requisitos mínimos dos números anteriores. Os requisitos mínimos são os que constam do dispositivo do presente anexo.

- obrigatório para todos os túneis
- não obrigatório
- * obrigatório com exceções
- ⊕ recomendado

RESUMO INFORMATIVO DE REQUISITOS MÍNIMOS

			Tráfego ≤ 2 000 veículos por via		Tráfego > 2 000 veículos por via			Condições suplementares para a obrigatoriedade da implementação, ou comentários
			500 a 1 000 m	> 1 000 m	500 a 1 000 m	1 000 a 3 000 m	> 3 000 m	
Medidas estruturais	2 ou mais galerias	§2.1						Obrigatório sempre que uma previsão a 15 anos preveja um tráfego > 10 000 veículos/via.
	Declive ≤ 5 %	§2.2	*	*	*	*	*	Obrigatório exceto quando for geograficamente impossível.
	Passeios de emergência para peões	§2.3.1	*	*	*	*	*	Obrigatório quando não existir uma via de emergência a não ser que a condição enunciada no § 2.3.1 seja respeitada. Nos túneis existentes em que não existam nem uma via de emergência nem passeios de emergência para peões deverão ser tomadas medidas adicionais/reforçadas.
		§2.3.2						
	Saídas de emergência, pelo menos, todos os 500 m	§2.3.3 – §2.3.9	○	○	*	*	*	A implementação das saídas de emergência nos túneis existentes deverá ser avaliada caso-a-caso.
	Ligações transversais para os serviços de emergência pelo menos todos os 1 500 m	§2.4.1	○	○/●	○	○/●	●	Obrigatório nos túneis de duas galerias com extensão superior a 1 500 m.
Passagem do separador central fora de cada entrada	§2.4.2	●	●	●	●	●	Obrigatório fora dos túneis com duas ou mais galerias sempre que seja geograficamente possível.	
	Áreas de paragem de emergência pelo menos todos os 1000 m	§2.5	○	○	○	○/●	○/●	Obrigatório nos novos túneis com dois sentidos > 1 500 m sem vias de emergência. Nos túneis com dois sentidos existentes > 1 500 m dependendo de uma análise. Tanto para os novos túneis como para os túneis existentes, dependendo da largura suplementar utilizável do túnel.
	Drenagem de líquidos inflamáveis e tóxicos	§2.6	*	*	*	*	*	Obrigatório sempre que seja permitido o transporte de mercadorias perigosas.
	Resistência da estrutura aos incêndios	§2.7	●	●	●	●	●	Obrigatório sempre que um colapso de estruturas possa ter consequências catastróficas.
Iluminação	Iluminação normal	§2.8.1	●	●	●	●	●	
	Iluminação de segurança	§2.8.2	●	●	●	●	●	
	Iluminação de evacuação	§2.8.3	●	●	●	●	●	
Ventilação	Ventilação mecânica	§2.9	○	○	○	●	●	
	Disposições especiais para ventilação (semi-) transversal	§2.9.5	○	○	○	○	●	Obrigatório nos túneis com dois sentidos sempre que exista um centro de controlo.
Postos de emergência	Pelo menos de 150 em 150 m	§2.10	*	*	*	*	*	Equipados com telefone e dois extintores. É autorizado um intervalo não superior a 250 m nos túneis existentes.
Alimentação de água	Pelo menos de 250 em 250 m	§2.11	●	●	●	●	●	Se não disponível, obrigatório pôr à disposição água suficiente por outros meios.
Sinalização rodoviária		§2.12	●	●	●	●	●	Para todas os equipamentos de segurança à disposição dos utentes dos túneis (ver Anexo IV).
Centro de controlo		§2.13	○	○	○	○	●	A vigilância de vários túneis pode ser centralizada num único centro de controlo.
Sistemas de vigilância	Vídeo	§2.14	○	○	○	○	●	Obrigatório quando não exista um centro de controlo.
	Deteção automática de incidentes e/ou de incêndio	§2.14	●	●	●	●	●	Pelo menos um dos dois sistemas é obrigatório nos túneis com um centro de controlo.
Equipamento de encerramento do túnel	Semáforos antes das entradas	§2.15.1	○	●	○	●	●	
	Semáforos no interior do túnel, pelo menos de 1 000 em 1000 m	§2.15.2	○	○	○	○	⊕	Recomendado se existir um centro de controlo e a extensão exceder 3 000 m.
Sistemas de comunicação	Retransmissão de radiodifusão para serviços de emergência	§2.16.1	○	○	○	●	●	
	Mensagens de rádio de emergência para os utentes dos túneis	§2.16.2	●	●	●	●	●	Obrigatório quando existir retransmissão de radiodifusão para os utentes dos túneis e sempre que exista um centro de controlo.
	Altifalantes nos abrigos e nas saídas	§2.16.3	●	●	●	●	●	Obrigatório quando os utentes a evacuar tiverem que esperar antes de chegar ao exterior.
Alimentação de energia de emergência		§2.17	●	●	●	●	●	A fim de assegurar o funcionamento do equipamento de segurança indispensável pelo menos durante a evacuação dos utentes dos túneis.
Resistência do equipamento aos incêndios		§2.18	●	●	●	●	●	A fim de manter as funções de segurança necessárias.

3 — Medidas respeitantes ao funcionamento:

3.1 — Meios operacionais — a exploração do túnel deve ser organizada e possuir meios adequados para garantir a continuidade e a segurança do tráfego. O pessoal envolvido na exploração, bem como os serviços de emergência, devem receber formação inicial e contínua adequada.

3.2 — Planeamento de emergência — devem ser disponibilizados planos de emergência para todos os túneis. Nos túneis que comecem e acabem em território nacional e de outro Estado membro deve existir um plano de emergência binacional único que envolva ambos os países.

3.3 — Obras nos túneis — o encerramento total ou parcial de faixas devido a obras de construção ou manutenção planeadas de antemão deve sempre ter início fora do túnel. Podem ser utilizados para o efeito painéis ou sinais de mensagem variáveis, semáforos e barreiras mecânicas.

3.4 — Gestão de acidentes e de incidentes:

Na eventualidade de acidente ou de incidente grave, devem ser imediatamente encerradas à circulação todas as galerias necessárias do túnel.

Esta operação deve ser efetuada acionando simultaneamente não só o equipamento antes das entradas, mas também os painéis ou sinais de mensagem variável, semáforos e barreiras mecânicas disponíveis dentro do túnel, se existirem, por forma que todo o tráfego possa ser suspenso o mais rapidamente possível no exterior e no interior. Nos túneis com menos de 1000 m, o encerramento deverá ser efetuado por outros meios. O tráfego deverá ser gerido por forma que os veículos não afetados possam sair rapidamente do túnel.

O tempo de acesso para os serviços de emergência, na eventualidade de incidente num túnel, deve ser o mais curto possível e será medido por ocasião de exercícios periódicos. Poderá, além disso, ser medido durante os incidentes. No caso dos grandes túneis com trânsito em ambos os sentidos e um volume de tráfego elevado, deve ser efetuada uma análise de riscos de acordo com o artigo 20.º para determinar se é necessário colocar serviços de emergência nas duas extremidades do túnel.

3.5 — Atividade do centro de controlo — em todos os túneis para os quais seja necessário um centro de controlo, incluindo os que tenham início e termo em território nacional e de outros Estados membros diferentes, o controlo pleno em qualquer momento deve ser assegurado por um único centro de controlo.

3.6 — Encerramento do túnel:

Na eventualidade de encerramento de um túnel (por período curto ou longo), os utentes devem ser informados dos melhores itinerários alternativos através de sistemas de informação facilmente acessíveis.

Esses itinerários alternativos devem fazer parte de planos de contingência sistemáticos. Devem ter em vista manter tanto quanto possível o fluxo de tráfego e reduzir ao mínimo os efeitos secundários em matéria de segurança nas zonas circundantes.

Deverão ser desenvolvidos todos os esforços razoáveis para evitar situações em que um túnel situado no território nacional e de outros Estados membros não possa ser utilizado em virtude das consequências do mau tempo.

3.7 — Transporte de mercadorias perigosas — no que respeita ao acesso aos túneis de veículos que transportem mercadorias perigosas, tal como definidas na legislação

européia aplicável ao transporte rodoviário deste tipo de mercadorias, devem ser aplicadas as seguintes medidas:

Realização de uma análise de riscos de acordo com o artigo 20.º antes de serem decididos ou alterados os requisitos aplicáveis à circulação de mercadorias perigosas pelo túnel;

Colocação de sinalização adequada para assegurar a observância da regulamentação antes da última saída possível a montante do túnel e nas entradas do túnel, bem como a uma distância do mesmo que permita aos condutores optar por itinerários alternativos;

Ponderação, caso a caso, e para além da análise de riscos acima referida, de medidas operacionais específicas destinadas a reduzir riscos, aplicáveis à totalidade ou a parte dos veículos que transportem mercadorias perigosas nos túneis, tais como declaração antes da entrada ou passagem em comboios escoltados por veículos de acompanhamento.

3.8 — Ultrapassagem nos túneis — deve ser efetuada uma análise de riscos para decidir se os veículos pesados de mercadorias devem ser autorizados a ultrapassar nos túneis com mais de uma via em cada sentido.

3.9 — Distâncias entre veículos e velocidade:

A velocidade e a distância de segurança entre os veículos são particularmente importantes nos túneis e deverão ser objeto de atenção especial. Designadamente, os utentes dos túneis deverão ser informados das velocidades e das distâncias a respeitar.

Deverão ser aplicadas medidas coercivas, na medida do necessário.

Os condutores dos veículos rodoviários de transporte de passageiros devem, em condições normais, manter em relação ao veículo da frente uma distância mínima equivalente à distância percorrida pelo veículo em dois segundos. No caso dos veículos pesados de mercadorias, estas distâncias devem ser duplicadas.

Quando o tráfego parar dentro de um túnel, os condutores devem manter uma distância mínima de 5 m em relação ao veículo da frente, exceto se tal não for possível devido a uma paragem de emergência.

4 — Campanhas de informação:

Serão regularmente organizadas e realizadas, conjuntamente com as partes interessadas, campanhas de informação sobre a segurança nos túneis, com base no trabalho harmonizado das organizações internacionais. Tais campanhas de informação devem versar o comportamento correto dos utentes ao conduzir nas proximidades ou no interior de um túnel, especialmente em caso de avaria do veículo, congestionamento, acidente e incêndio.

Devem ser dadas informações sobre o equipamento de segurança disponível e o comportamento adequado dos utentes em locais convenientes para os utentes dos túneis (por exemplo, nas áreas de repouso antes dos túneis, nas entradas dos túneis quando o tráfego estiver parado ou na Internet).

ANEXO III

Aprovação do projeto, documentação de segurança, entrada em serviço, alterações e exercícios periódicos

1 — Aprovação do projeto:

1.1 — O disposto no presente decreto-lei é aplicável a partir da fase de anteprojecto.

1.2 — Antes de se iniciarem quaisquer trabalhos de construção, o gestor do túnel deve reunir a documentação de segurança indicada nos n.ºs 2.2 e 2.3 para um túnel na

fase de projeto da estrutura e deverá consultar o agente de segurança. O gestor do túnel deve submeter a documentação de segurança à apreciação da autoridade administrativa, juntamente com o parecer do agente de segurança e ou da entidade fiscalizadora, se for caso disso.

1.3 — O projeto será então eventualmente aprovado pela autoridade administrativa, que comunicará a sua decisão ao gestor do túnel.

2 — Documentação de segurança:

2.1 — O gestor do túnel deve reunir e manter permanentemente atualizada documentação de segurança para cada túnel, da qual transmitirá uma cópia ao agente de segurança.

2.2 — A documentação de segurança deve descrever as medidas de prevenção e salvaguarda necessárias para garantir a segurança dos utentes, tendo em conta as pessoas com mobilidade reduzida e as pessoas com deficiência, a natureza do percurso rodoviário, a configuração da estrutura, o seu entorno, a natureza do tráfego e a capacidade de intervenção dos serviços de emergência definidos no artigo 3.º do presente decreto-lei.

2.3 — Nomeadamente, a documentação de segurança para um túnel na fase de projeto deve incluir:

Uma descrição da estrutura prevista e do acesso à mesma juntamente com os desenhos necessários à compreensão da sua conceção e das disposições previstas para o funcionamento;

Um estudo de previsão do tráfego, especificando e justificando as condições previstas para o transporte de mercadorias perigosas, juntamente com a análise de riscos exigida no n.º 3.7 do anexo II;

Uma análise específica dos riscos, descrevendo eventuais acidentes que possam ocorrer durante a fase de funcionamento e que possam claramente afetar a segurança dos utentes nos túneis, bem como a natureza e a magnitude das suas possíveis consequências; esta análise deve especificar e fundamentar medidas para reduzir a probabilidade de acidentes e as suas consequências;

Um parecer sobre segurança elaborado por um perito ou organização especializada neste domínio, que poderá ser a entidade fiscalizadora.

2.4 — Para um túnel na fase de entrada em serviço, a documentação de segurança deve incluir, além dos elementos relativos à fase de projeto:

Uma descrição da organização, dos recursos humanos e materiais e das instruções que o gestor do túnel especificar para assegurar o funcionamento e a manutenção do túnel;

Um plano de resposta de emergência elaborado em conjunto com os serviços de emergência que também tenha em conta as pessoas com mobilidade reduzida e as pessoas com deficiência;

Uma descrição do sistema de recolha permanente dos dados da experiência que permita registar e analisar incidentes e acidentes significativos.

2.5 — A documentação de segurança de um túnel em funcionamento deverá também incluir, além dos elementos relativos à fase de entrada em serviço:

Um relatório de análise sobre os incidentes e acidentes significativos que se tenham verificado desde a entrada em vigor da presente diretiva;

Uma lista dos exercícios de segurança realizados, juntamente com uma análise das suas conclusões.

3 — Entrada em serviço:

3.1 — A abertura de um túnel ao tráfego público (entrada em serviço) deve ser sujeita à autorização da autoridade administrativa, segundo o procedimento a seguir exposto.

3.2 — Este procedimento é igualmente aplicável à abertura dos túneis ao tráfego público depois de qualquer alteração importante na sua construção e funcionamento ou de qualquer modificação substancial que possa alterar significativamente qualquer dos componentes da documentação de segurança.

3.3 — O gestor do túnel deve transmitir a documentação de segurança referida no n.º 2.4 ao agente de segurança, que dará o seu parecer quanto à abertura do túnel ao tráfego público.

3.4 — O gestor do túnel deve remeter a documentação de segurança à autoridade administrativa juntamente com o parecer do agente de segurança. A autoridade administrativa decidirá se autoriza ou não a abertura do túnel ao tráfego público, ou se o fará com restrições, e notificará a sua decisão ao gestor do túnel, com cópia para os serviços de emergência.

4 — Alterações:

4.1 — Para qualquer alteração substancial da estrutura, equipamento ou funcionamento, suscetível de modificar de forma significativa qualquer dos componentes da documentação de segurança, o gestor do túnel deverá solicitar uma nova autorização de funcionamento segundo o procedimento descrito no n.º 3.

4.2 — O gestor do túnel deve informar o agente de segurança de qualquer outra modificação a nível da construção e do funcionamento. Além disso, antes de qualquer obra de modificação no túnel, o gestor do túnel deve fornecer ao agente de segurança a documentação descritiva das propostas.

4.3 — O agente de segurança deve analisar as consequências da modificação e, em qualquer caso, comunicar o seu parecer ao gestor do túnel, que enviará uma cópia à autoridade administrativa e aos serviços de emergência.

5 — Exercícios periódicos:

O gestor do túnel e os serviços de emergência, em colaboração com o agente de segurança, devem organizar conjuntamente exercícios periódicos destinados ao pessoal do túnel e aos serviços de emergência.

Esses exercícios:

Devem ser tão realistas quanto possível e corresponder aos cenários de incidente definidos;

Devem produzir resultados de avaliação claros;

Devem evitar danos no túnel;

Podem também ser parcialmente realizados por simulação em gabinete ou em computador, para resultados complementares.

a) Pelo menos de quatro em quatro anos deverão ser realizados exercícios completos em cada túnel em condições tão reais quanto possível. O encerramento do túnel só será exigido se for possível realizar adaptações aceitáveis para o desvio do tráfego. Entretanto, deverão ser realizados anualmente exercícios parciais e ou de simulação. Em zonas onde existam vários túneis a distâncias muito próximas, o exercício completo deverá ser realizado em pelo menos um desses túneis.

b) O agente de segurança e os serviços de emergência avaliarão conjuntamente esses exercícios, redigirão um relatório e, se necessário, apresentarão propostas.

ANEXO IV

Sinalização dos túneis**1 — Requisitos gerais:**

Apresentam-se seguidamente os sinais e os símbolos a utilizar nos túneis. A sinalização de que trata a presente secção é abrangida pela Convenção de Viena sobre a sinalização rodoviária de 1968, salvo indicação em contrário.

A fim de facilitar a compreensão dos sinais a nível internacional, o sistema de sinais indicado no presente anexo baseia-se no uso de formas e de cores características de cada sinal e, sempre que possível, de símbolos gráficos em vez de inscrições. Sempre que se considere necessário alterar a sinalização e os símbolos indicados, as modificações não deverão alterar as suas características essenciais.

1.1 — Deve ser utilizada sinalização para indicar as seguintes instalações de segurança nos túneis:

Áreas de paragem de emergência;

Saídas de emergência — deve ser usado o mesmo sinal para todos os tipos de saídas de emergência;

Vias de evacuação — as duas saídas de emergência mais próximas devem ser assinaladas nas paredes laterais, a distâncias não superiores a 25 m e a uma altura de 1 m a 1,5 m acima do nível das vias de evacuação, com indicação das distâncias até às saídas;

Postos de emergência — sinalização com indicação da presença de um telefone de emergência e de extintores de incêndio.

1.2 — Rádio — nos túneis onde os utentes podem receber informações através dos rádios dos seus veículos, deve ser colocada sinalização adequada à entrada informando os utentes da forma como podem receber essas informações.

1.3 — Os sinais e as marcações devem ser concebidos e colocados de modo a serem claramente visíveis.

2 — Descrição dos sinais e painéis — deverão ser utilizados sinais adequados, se necessário, na área de sinalização prévia, no interior e depois da saída do túnel. Ao conceber a sinalização de um túnel, deverão ser tidos em consideração o tráfego local e as condições de construção, bem como outras condições do local. Serão utilizados sinais conformes com a Convenção de Viena sobre a sinalização rodoviária.

2.1 — Sinal de túnel:

Será colocado o seguinte sinal a cada entrada do túnel:



Sinal para túneis rodoviários E11A da Convenção de Viena;

A extensão será indicada na parte inferior do painel ou num painel adicional H2.

Para túneis de extensão superior a 3000 m, será indicada a extensão restante do túnel de 1000 m em 1000 m.

Poderá igualmente ser indicado o nome do túnel.

2.2 — Sinalização horizontal:

As bermas devem estar assinaladas com linhas horizontais.

No caso dos túneis com dois sentidos, devem ser colocados dispositivos claramente visíveis ao longo da linha mediana (única ou dupla) que separa as duas faixas.

2.3 — Sinais e painéis para a sinalização de instalações:**Postos de emergência:**

Os postos de emergência deverão ostentar sinais informativos que serão sinais F nos termos da Convenção de Viena e indicarão o equipamento à disposição dos utentes, por exemplo:

Telefone de emergência:**Extintor:**

Nos postos de emergência que se encontrem separados do túnel por uma porta, um texto claramente legível, redigido nas línguas apropriadas, deve indicar que o posto de emergência não assegura proteção em caso de incêndio. Eis um exemplo:

«ESTA ÁREA NÃO GARANTE PROTEÇÃO EM CASO DE INCÊNDIO

Siga os sinais que indicam as saídas de emergência».

Áreas de paragem de emergência:

Os sinais utilizados para indicar as áreas de paragem de emergência são sinais E nos termos da Convenção de Viena. Os telefones e os extintores deverão ser indicados por um painel adicional ou incorporado no próprio sinal.



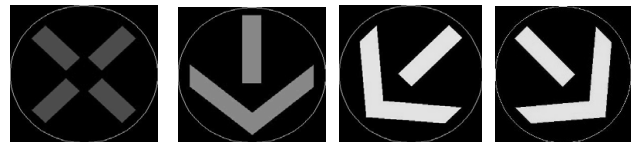
Saídas de emergência — Os sinais que indicam «saídas de emergência» devem ser sinais G nos termos da Convenção de Viena. Apresentam-se a seguir alguns exemplos:



É também necessário sinalizar as duas saídas mais próximas nas paredes laterais. Apresentam-se a seguir alguns exemplos:



Sinais nas faixas de rodagem — estes sinais podem ser circulares ou retangulares:



Sinais de mensagem variável — os sinais de mensagem variável devem dar indicações claras aos condutores sobre engarrafamentos, avarias, acidentes, incêndios ou qualquer outro perigo.

Quadro sinóptico

Diretiva	Projeto	Diretiva	Projeto	Diretiva	Projeto	Diretiva	Projeto
	1º-1	5º-1	8º-1	9º-1	15º-1	13º-1	20º-1
1º-1	1º-2	5º-1	8º-2	9º-2	15º-2	13º-1	20º-2
1º-2	2º	5º-1	8º-3	10º-1	16º-1	13º-1	20º-3
2º-1	3º-1	5º-2	8º-4	10º-2	16º-2	13º-2	21º-1
	3º-2	5º-3	9º-1	10º-2	16º-3	13º-3	N/ transp.
2º-2	3º-3	5º-3	9º-2	10º-3	16º-4	14º-1	22º-1
2º-3	3º-4	5º-3	9º-3	11º-1	17º-1	14º-2	22º-2
3º-1	4º-1	5º-4	9º-4	11º-2	17º-2	14º-3	N/ transp.
3º-2	4º-2	6º-1	10º-1	11º-3	17º-3	14º-4	22º-3
3º-2	4º-3	6º-1	10º-2	11º-4	17º-4	14º-5	22º-4
3º-2	4º-4	6º-1	10º-3	11º-5	17º-5	14º-6	22º-5
3º-2	4º-5	6º-1	10º-4	11º-5	17º-6	14º-7	N/ transp.
3º-3	N/ transp.	6º-1	11º-1	11º-6	18º-1	15º-1	23º-1
4º-1	5º-1	6º-1	11º-2	11º-7	N/ transp.	15º-1	23º-2
4º-2	5º-3	6º-2	12º	12º-1	19º-1	15º-2	24º-1
4º-3	5º-4	7º	13º-1	12º-2	19º-2	15º-2	24º-2
4º-4	5º-2	7º	13º-2	12º-3	19º-3	16º	N/ transp.
4º-5	6º	8º	14º-1	12º-4	19º-4	17º	N/ transp.
4º-6	7º	8º	14º-2	12º-5	19º-5	18º	25º

I SÉRIE



Depósito legal n.º 8814/85 ISSN 0870-9963

Diário da República Eletrónico:

Endereço Internet: <http://dre.pt>

Contactos:

Correio eletrónico: dre@incm.pt

Tel.: 21 781 0870

Fax: 21 394 5750

Toda a correspondência sobre assinaturas deverá ser dirigida para a Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. Unidade de Publicações Oficiais, Marketing e Vendas, Avenida Dr. António José de Almeida, 1000-042 Lisboa