

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Resolução do Conselho de Ministros n.º 7/92

A modernização administrativa, sendo tarefa nacional que reúne amplo consenso, privilegiará sempre o utente dos serviços públicos como alvo preferencial da sua acção.

O atendimento e acolhimento personalizado nos serviços públicos tem, assim, constituído um vector fundamental para a melhoria da prestação de serviços aos cidadãos por parte dos organismos da Administração Pública.

Esta foi uma das premissas que levaram o Governo, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 7/89, de 27 de Fevereiro, a criar os protocolos de modernização administrativa, que têm sido muito utilizados por parte dos diversos organismos da administração central.

Passados três anos, entende o Governo dever alterar o conteúdo da citada resolução, não só com a finalidade de melhor adequar os protocolos aos objectivos para que foram criados como, sobretudo, para que seja dada maior ênfase à vertente da qualidade do serviço prestado ao utilizador dos serviços públicos.

A qualidade é, na verdade, o desafio do futuro: fornecer os serviços que sejam aptos para satisfazer as necessidades dos utentes, ao menor custo e sem provocar reclamações, é um objectivo que a Administração Pública e a sociedade portuguesa devem prosseguir em conjunto.

A opção pela qualidade é uma exigência que resulta da constante e acelerada mutação das sociedades modernas: sem qualidade, os serviços públicos são um entrave e não o motor do progresso e desenvolvimento, como impõem a sua natureza e razão de ser.

A presente resolução contempla algumas alterações substanciais em relação à anterior, das quais importa destacar as seguintes:

- Elevação para 6,5 milhões de escudos da participação máxima em cada projecto individual;
- Possibilidade de distinção de projectos que envolvam inovação relevante e substancial melhoria de qualidade do serviço prestado, mediante participação assegurada no ano seguinte, em função de novos projectos a apresentar;
- Possibilidade de, em casos excepcionais, o apoio financeiro exceder o limite estabelecido para o projecto que, pelo seu carácter interdepartamental ou global, na perspectiva do organismos que se candidata, mereça ser financiado.

Assim:

Nos termos da alínea g) do artigo 202.º da Constituição, o Conselho de Ministros resolveu:

1 — Os serviços da administração central podem celebrar com o Secretariado para a Modernização Administrativa (SMA), na vigência de cada orçamento, protocolos de modernização administrativa, tendo em vista fomentar a qualidade e o aperfeiçoamento do serviço prestado aos utentes dos serviços públicos.

2 — Os serviços que apresentem propostas de protocolo obrigam-se a desenvolver o projecto nelas especificado.

3 — Ao SMA compete a publicitação, nos 10 dias seguintes à publicação do diploma de execução orçamental, do elenco das entidades que recorreram ao sistema de protocolos em cada ano, bem como a difusão de relatório anual, especificando os trabalhos realizados, com indicação das melhorias alcançadas no que se refere à qualidade do serviço prestado.

4 — De entre as acções de modernização realizadas ao abrigo de protocolos, o SMA poderá eleger anualmente até três organismos, em função do impacte qualitativo do projecto desenvolvido no ano anterior, os quais beneficiarão, no ano seguinte, de uma automática consideração das suas candidaturas.

5 — O SMA poderá preparar e difundir edições relativas a acções de modernização realizadas ao abrigo do protocolo, seleccionadas em função do seu mérito ou impacte no domínio da melhoria da qualidade dos serviços.

6 — Apenas são elegíveis para efeito de celebração de protocolo os projectos de modernização que visem a melhoria da qualidade dos serviços prestados, nomeadamente:

- a) Modernização e melhoria das instalações e do equipamento, incluindo as medidas relativas a utentes condicionados na mobilidade previstas na Resolução do Conselho de Ministros n.º 34/88, de 16 de Agosto, tendo em vista uma maior funcionalidade e uma resposta mais rápida e adequada às necessidades do público;
- b) Implantação de sistema de sinalização para auto-encaminhamento do público;
- c) Instalação de meios de informação ao público, nomeadamente expositores de requerimentos;
- d) Instituição de sistemas de avaliação e de indicadores da qualidade dos serviços, bem como de sistemas de recolha e tratamento de opiniões e sugestões do público;
- e) Instalação de serviços de informação telefónica aos utentes, incluindo linhas azuis, telex e telex;
- f) Formação, nomeadamente em matéria de qualidade em serviços, e reciclagem de funcionários, designadamente os que atendam ou contactem directamente com o público;
- g) Utilização de novas tecnologias de informação nas comunicações com os utentes;
- h) Supressão, diminuição ou simplificação de formalidades exigidas ao público;
- i) Produção e difusão de suportes informativos sobre procedimentos e formalidades para efectivação de direitos e cumprimento de obrigações por parte do público;
- j) Introdução de métodos que reduzam o tempo de espera dos utentes ou de apreciação dos processos a tratar;
- l) Instalação de órgãos de consulta ou participação do público;
- m) Compilação, sistematização e edição de legislação de interesse, quando justificada pelo número de utentes;
- n) Adopção de métodos de gestão que proporcionem diminuição de custos de funcionamento, sem prejuízo da qualidade dos serviços prestados.

7 — A proposta de celebração do protocolo deve ser apresentada ao SMA pelo dirigente máximo do serviço interessado, no mês de Janeiro de cada ano, em formulário próprio a fornecer pelo SMA.

8 — Caso o desenvolvimento das acções propostas implique encargos não previstos nos orçamentos dos serviços, pode ser concedido apoio financeiro que abranja, total ou parcialmente, as despesas a realizar, excluindo encargos com pessoal.

9 — Nas situações previstas no número anterior, o protocolo é celebrado entre o SMA, o Departamento Central de Planeamento (DCP) e o serviço promotor da iniciativa, ou o serviço que assumir a coordenação global do projecto, nos casos em que este tenha carácter interdepartamental ou sectorial.

10 — A comparticipação máxima por cada projecto, excluindo as hipóteses referidas no número seguinte, é fixada em 6,5 milhões de escudos.

11 — Por despacho dos Secretários de Estado do Planeamento e do Desenvolvimento Regional e da Modernização Administrativa podem ser aprovados, anualmente, projectos de valor superior ao referido no número anterior, com fundamento expresso, designadamente em virtude de terem âmbito interdepartamental e ou sectorial.

12 — As propostas a que se referem os n.ºs 4, 8 e 11 são objecto de selecção e graduação pelo SMA, dando-se preferência a projectos de iniciativa de serviços desconcentrados e a projectos que desenvolvam de forma explícita as orientações emitidas em matéria de melhoria de qualidade e de modernização administrativa.

13 — Os protocolos, cuja data de celebração é acordada com os serviços interessados, especificam a designação do projecto, os objectivos a atingir, o prazo de realização, o eventual apoio financeiro a conceder e as obrigações dos serviços que dele venham a beneficiar, devendo ser afixados nos locais de acesso ao público.

14 — Os encargos decorrentes das acções realizadas ao abrigo de protocolos e que excedam as dotações dos serviços são suportados por verba do PIDDAC — «Programa Contratos de Modernização Administrativa» —, para o efeito inscrita no orçamento do DCP.

15 — Os pagamentos das despesas previstas no número anterior são efectuados pelo DCP.

16 — O SMA e o DCP acompanham a execução dos protocolos de modernização, bem como o cumprimento das obrigações dos serviços que beneficiem de apoios financeiros.

17 — No ano de 1992, as propostas de celebração de protocolos podem ser apresentadas até 30 dias após a publicação da presente resolução.

18 — É revogada a Resolução do Conselho de Ministros n.º 7/89, de 27 de Fevereiro.

Presidência do Conselho de Ministros, 23 de Janeiro de 1992. — O Primeiro-Ministro, *Aníbal António Cavaco Silva*.

**PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
E MINISTÉRIO DAS FINANÇAS**

Portaria n.º 79/92

de 7 de Fevereiro

Havendo necessidade de proceder à alteração do quadro de pessoal do Instituto Português do Livro e da Leitura, de modo a adequá-lo às determinações constantes do Decreto-Lei n.º 247/91, de 10 de Julho:

Ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 247/91, de 10 de Julho:

Manda o Governo, pelos Secretários de Estado da Cultura e Adjunta e do Orçamento, o seguinte:

1.º As carreiras de pessoal específicas das áreas funcionais de biblioteca, documentação e de arquivo do Instituto Português do Livro e da Leitura, constantes do anexo XIII da Portaria n.º 157/88, de 15 de Março, são eliminadas e substituídas pelas novas carreiras correspondentes, de acordo com o que se dispõe no mapa anexo à presente portaria.

2.º O presente diploma produz efeitos desde a data da sua assinatura.

Presidência do Conselho de Ministros e Ministério das Finanças.

Assinada em 12 de Dezembro de 1991.

O Secretário de Estado da Cultura, *Pedro Miguel Santana Lopes*. — A Secretária de Estado Adjunta e do Orçamento, *Maria Manuela Dias Ferreira Leite*.

Mapa anexo à Portaria n.º 79/92

Grupo de pessoal	Área funcional	Nível	Carreira	Grau	Categoria	Número de lugares
Pessoal técnico superior...	Biblioteca e documentação.	-	Técnico superior de biblioteca e documentação.	2	Assessor principal	2
					Assessor	2
				1	Técnico superior principal	2
					Técnico superior de 1.ª classe...	3
					Técnico superior de 2.ª classe...	4
Pessoal técnico-profissional		4	Técnico-adjunto de biblioteca e documentação.	-	Técnico-adjunto especialista de 1.ª classe, técnico-adjunto especialista, técnico-adjunto principal, técnico adjunto de 1.ª classe ou técnico-adjunto de 2.ª classe.	3