



DIÁRIO DA REPÚBLICA

PREÇO DESTE NÚMERO — 32\$00

1 — A renovação das assinaturas ou a aceitação de novos assinantes para qualquer das publicações oficiais deverá efectuar-se até ao final do mês de Janeiro, no que se refere às assinaturas anuais ou para as do 1.º semestre, e até 31 de Julho, para as que corresponderem ao 2.º semestre.

2 — Preço de página para venda avulso, 4\$; preço por linha de anúncio, 86\$.

3 — Para os novos assinantes do *Diário da Assembleia da República*, o período da assinatura será compreendido de Janeiro a Dezembro de cada ano. Os números publicados em Novembro e Dezembro do ano anterior que completam a legislatura serão adquiridos ao preço de capa.

4 — Os prazos de reclamações de faltas do *Diário da República* para o continente e regiões autónomas e estrangeiro são, respectivamente, de 30 e 90 dias à data da sua publicação.

Toda a correspondência, quer oficial, quer relativa a anúncios e a assinaturas do «Diário da República» e do «Diário da Assembleia da República», deve ser dirigida à administração da Imprensa Nacional-Casa da Moeda, E. P., Rua de D. Francisco Manuel de Melo, 5 — 1092 Lisboa Codex.

SUPLEMENTO

IMPRENSA NACIONAL-CASA DA MOEDA, E. P.

AVISO

Por ordem superior e para constar, comunica-se que não serão aceites quaisquer originais destinados ao «Diário da República» desde que não tragam aposta a competente ordem de publicação, assinada e autenticada com selo branco.

SUMÁRIO

Presidência do Conselho de Ministros:

Resolução do Conselho de Ministros n.º 6/87:

Aprova normas relativas ao acolhimento e atendimento do público e à comunicação administrativa escrita, de natureza externa, a adoptar pelos serviços e organismos da administração central sempre que as circunstâncias o justifiquem e permitam.

Ministério da Educação e Cultura:

Decreto-Lei n.º 50-A/87:

Dá nova redacção a alguns artigos do Decreto-Lei n.º 75/85, de 25 de Março, que estabelece critérios para as colocações dos professores profissionalizados não efectivos e provisórios dos ensinos preparatório e secundário.

Decreto-Lei n.º 50-B/87:

Altera algumas disposições ao Decreto-Lei n.º 17-C/86, de 6 de Fevereiro, que estabelece normas sobre colocações e concursos de professores efectivos dos ensinos preparatório e secundário.

Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações:

Declaração:

De terem sido autorizadas transferências de verbas no orçamento do Ministério no montante de 33 212 contos.

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Resolução do Conselho de Ministros n.º 6/87

A Administração Pública tem por finalidade satisfazer as necessidades colectivas. O seu relacionamento directo com os particulares é, por assim dizer, a sua face e constitui indubitavelmente uma feição relevante e determinante do seu modo de funcionamento, traduzindo uma dada cultura administrativa. Sendo certo que esta não se altera pela mera aprovação de normas legais, a adopção de algumas recomendações, ainda que de carácter muito simples, pode contribuir para acelerar o processo de mudança.

Um dos factores propiciadores de uma actuação administrativa menos transparente e responsável é, sem dúvida, o anonimato. Por outro lado, a cultura burocrática extravasa as fronteiras da própria Administração, esmagando os particulares com uma linguagem hermética e pouco perceptível. Será, pois, útil adoptar um conjunto de recomendações que visem evitar o anonimato, personalizando a Administração e humanizando as suas relações com os utentes.

Sendo certo que as repartições públicas existem para servir e bem atender os cidadãos, quando um cidadão se desloca a uma repartição pública tudo deverá estar montado para que seja mínima a perda do seu tempo, a falta ao seu trabalho. Por isso se

entende dever também disciplinar a emissão de convocatórias por iniciativa das próprias repartições, devendo estas ser o mais possível restritas a casos de imperiosa necessidade e quando não haja alternativa de contacto, e os convocados deverão ter atendimento prioritário logo que se apresentem nas repartições convocantes.

Com a adopção destas medidas pretende-se ainda iniciar um processo em que se privilegiem as relações da Administração com os administrados, domínio no qual se deseja encetar uma política de modernização administrativa em que a estes se reconheça a relevante posição a que têm direito.

Nestes termos:

O Conselho de Ministros, reunido em 15 de Janeiro de 1987, resolveu aprovar normas relativas ao acolhimento e atendimento do público e à comunicação administrativa escrita, de natureza externa, a adoptar pelos serviços e organismos da administração central sempre que as circunstâncias o justifiquem e permitam.

A — Acolhimento e atendimento ao público:

1 — À entrada dos serviços públicos a que os particulares tenham acesso deverá permanecer um funcionário conhecedor da sua estrutura e competências genéricas e com qualificações ao nível das relações com o público, com a finalidade de encaminhar os interessados e prestar pequenas informações.

2 — Nas zonas de recepção deverão ser afixadas informações sobre os locais onde se tratem os diversos assuntos da responsabilidade dos serviços.

3 — Nas zonas de acolhimento e atendimento do público deverá ser afixado, em local bem visível, um organograma dos serviços, donde conste o nome do pessoal dirigente de cada um dos órgãos da estrutura.

4 — Os serviços em que a presença dos particulares seja significativa deverão possuir, sempre que se justifique, um sistema de sinalização que permita o auto-encaminhamento dos interessados dentro das instalações.

5 — Todos os funcionários que trabalhem em serviços de atendimento ou que estejam de qualquer forma em contacto com o público deverão ser portadores de cartão que os identifique.

6 — Nos locais de atendimento devem ser postos à disposição dos particulares impressos que permitam efectuar facilmente reclamações e ou sugestões, às quais deverá ser dada sempre resposta escrita.

7 — Os serviços de atendimento ao público deverão ter ao dispor dos interessados folhetos explicativos acerca das matérias ou assuntos objecto dos serviços, bem como da forma de o particular proceder quanto ao andamento dos respectivos processos.

8 — Quando a complexidade dos assuntos ou o grau de instrução dos particulares o justifique, poderão os serviços destacar funcionários destinados a auxiliar os interessados na elaboração de exposições, requerimentos ou preenchimento de impressos.

9 — Quando o atendimento do particular for feito por telefone, deverão ser certificados, em termos precisos, o serviço e o nome do funcionário.

10 — Aos particulares deverá ser fornecida, caso seja pedida, através dos serviços de atendimento ao público, informação sobre o andamento dos processos que lhes digam respeito.

B — Comunicação administrativa externa:

1 — Os suportes de comunicação administrativa escrita, de natureza externa, deverão sempre referir, para além da designação, a morada e o número de telefone do serviço emissor.

2 — As comunicações referidas no número anterior deverão sempre identificar os funcionários e agentes ou titulares dos órgãos subscritores das mesmas e em que qualidade o fazem.

3 — A identificação far-se-á mediante assinatura, após indicação do cargo, por uma das seguintes formas:

- a) Aposição de carimbo a óleo do subscritor indicando o nome e cargo exercido;
- b) Indicação dactilografada do nome do subscritor e cargo exercido.

4 — As comunicações dirigidas aos particulares deverão ser redigidas de forma clara, concisa e objectiva, evitando-se o uso de siglas e, sempre que possível, o uso de linguagem técnica.

5 — Quando nas comunicações dirigidas aos particulares se faça referência a disposições de carácter normativo ou a circulares internas da Administração, dever-se-á, sempre que possível, transcrever a parte que é relevante para o andamento ou resolução do processo ou anexar-se fotocópia do documento que a consubstancia.

6 — O recurso a convocatórias aos cidadãos só deverá ter lugar após esgotadas as diligências que permitam resolver as questões sem incomodidade e desperdício provocado pela deslocação do cidadão.

7 — Nas convocatórias dirigidas aos particulares deverá evitar-se, na medida do possível, a referência a indicações vagas e imprecisas, nomeadamente as relativas a «assuntos do seu interesse», precisando-se, de forma sintética e elucidativa, o assunto objecto das mesmas.

8 — Os portadores de convocatórias terão prioridade no atendimento junto de qualquer serviço ou repartição pública.

9 — No prazo de três meses após a entrada em vigor da presente resolução os diferentes departamentos deverão comunicar ao Secretariado para a Modernização Administrativa os progressos alcançados em matéria de atendimento do público, bem como sugestões que entendam dever fazer sobre a matéria.

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

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA

Decreto-Lei n.º 50-A/87

de 29 de Janeiro

Considerando que a experiência colhida bem como as alterações legislativas subsequentes ao Decreto-Lei n.º 75/85, de 25 de Março, determinam a necessidade de proceder a reajustamentos pontuais no sistema de colocações de professores profissionalizados não efectivos e provisórios dos ensinos preparatório e secundário:

O Governo decreta nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 201.º da Constituição, o seguinte:

Artigo único. O artigo 1.º, a alínea c) do n.º 1 do artigo 3.º, o n.º 3 do artigo 12.º, o n.º 2 do ar-