

## PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

### Resolução do Conselho de Ministros n.º 7/89

A prestação de serviço eficaz, correcto e personalizado aos cidadãos e agentes económicos é objectivo de modernização que o Governo vem empreendendo na Administração Pública.

O sucesso de algumas medidas que neste sentido têm sido tomadas faz sentir a necessidade da sua divulgação junto dos diferentes serviços públicos.

Verifica-se, por outro lado, que constrangimentos orçamentais impedem, em certos casos, a realização de pequenos investimentos que possibilitariam uma apreciável melhoria do serviço prestado aos utentes.

Para ambas as situações, o Governo entende dever instituir protocolos de modernização que permitam ajustar metas e formalizar, reconhecer e divulgar o empenhamento dos serviços, atribuindo-lhes os meios financeiros que viabilizem iniciativas que não possam ser suportadas pelas respectivas dotações orçamentais.

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 a melhoria do serviço prestado aos utentes.

2 — Os serviços que adiram à iniciativa obrigam-se a desenvolver o projecto especificado no protocolo.

3 — Ao SMA compete a publicitação, nos 60 dias seguintes à publicação do diploma de execução orçamental, da lista das entidades aderentes ao sistema de protocolos em cada ano, bem como a difusão de relatório anual donde conste a caracterização dos trabalhos realizados, com a indicação das melhorias alcançadas no que se refere à qualidade do serviço prestado.

4 — De entre as acções de modernização realizadas ao abrigo de protocolo, o SMA selecciona anualmente as que, pelas suas características e resultados alcançados, sejam consideradas exemplares.

5 — O SMA assegura a preparação e difusão de edições divulgadoras das acções seleccionadas nos termos do número anterior, suportando os respectivos encargos.

6 — Os projectos de modernização susceptíveis de serem objecto de protocolo são:

- 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 recolha e tratamento de opiniões e sugestões do público;
- e) Implantação de serviços de informação telefónica aos utentes, incluindo a instalação de linhas azuis;

- f) Formação e reciclagem de funcionários que atendem ou contactam directamente com o público;
- g) Supressão, diminuição ou simplificação de formalidades exigidas ao público;
- h) Produção e difusão de suportes informativos sobre procedimentos e formalidades para efectivação de direitos e cumprimento de obrigações por parte do público;
- i) Introdução de métodos que reduzam o tempo de espera dos utentes ou de apreciação dos processos a tratar;
- j) Instalação de órgãos de consulta ou participação do público;
- l) Compilação, sistematização e edição de legislação de interesse para grande número de utentes;
- m) Adopção de métodos de gestão de que resulte diminuição de custos de funcionamento, sem prejuízo dos serviços prestados.

7 — A proposta de celebração de contrato deve ser apresentada ao SMA pelo dirigente máximo do serviço interessado nos 30 dias imediatos à publicação do diploma de execução orçamental, 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 serviço promotor da iniciativa, o SMA e o Departamento Central de Planeamento (DCP).

10 — A comparticipação máxima por cada projecto será fixada anualmente por despacho do Ministro do Planeamento e da Administração do Território, ficando desde já, e até à emissão daquele, fixada em 5 milhões de escudos.

11 — As propostas das acções a que se refere o n.º 8 são objecto de selecção e graduação prévia pelo SMA, ouvidas as equipas de projecto para a desburocratização das áreas respectivas, dando-se preferência a projectos de iniciativa de serviços desconcentrados e a projectos não iniciados à data da proposta de celebração do contrato.

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

13 — Os encargos das acções abrangidas por contratos 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.

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

15 — 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.

Presidência do Conselho de Ministros, 9 de Fevereiro de 1989. — O Primeiro-Ministro, *Aníbal António Cavaco Silva*.