

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

Resolução da Assembleia da República n.º 10/91

Viagem do Presidente da República à República de Cabo Verde

A Assembleia da República resolve, nos termos dos artigos 132.º, n.º 1, 166.º, alínea *b*), e 169.º, n.º 5, da Constituição, dar assentimento à viagem de carácter oficial do Presidente da República à República de Cabo Verde entre os dias 21 e 23 de Março de 1991.

Aprovada em 19 de Março de 1991.

O Presidente da Assembleia da República, *Vítor Pereira Crespo*.

Resolução da Assembleia da República n.º 11/91

Viagem do Presidente da República à República de São Tomé e Príncipe

A Assembleia da República resolve, nos termos dos artigos 132.º, n.º 1, 166.º, alínea *b*), e 169.º, n.º 5, da Constituição, dar assentimento à viagem de carácter oficial do Presidente da República à República de São Tomé e Príncipe entre os dias 2 e 4 de Abril de 1991.

Aprovada em 19 de Março de 1991.

O Presidente da Assembleia da República, *Vítor Pereira Crespo*.

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto-Lei n.º 129/91

de 2 de Abril

As Grandes Opções do Plano para 1989-1992, aprovadas pela Lei n.º 115/88, de 30 de Dezembro, apontam para a construção de um modelo de administração pública em que, a par de outros factores, se:

- Privilegie o serviço público, a atenção ao serviço prestado, ao resultado final da organização;
- Criem condições para que a Administração passe officiosamente a promover diligências que hoje incumbem ao cidadão, reforçando as suas garantias;
- Adoptem formas de organização descentralizadas e flexíveis e processos de decisão desconcentrados;
- Dê prioridade às formas de organização e circulação célere da informação, com amplo recurso às tecnologias de informação;
- Limitem os procedimentos administrativos aos casos em que da regulação da Administração se retirem contrapartidas de eficácia e eficiência.

As Grandes Opções do Plano dão ainda ênfase ao empenhamento na transparência do processo de tomada de decisão, à valorização da participação dos parceiros sociais e à descentralização de competências.

Também a Comissão das Comunidades Europeias se tem dedicado ao estudo de medidas de simplificação administrativa dos Estados membros. Vem suscitando uma reflexão sobre matérias tão importantes como a simplificação da legislação, a melhoria da recolha de dados e a melhoria da gestão administrativa, no sentido de reduzir a complexidade que pode desestimular os agentes económicos, em especial os de pequena envergadura. Faz apelo à adopção de formulários simples e com indicações práticas úteis aos seus destinatários e à utilização das comunicações electrónicas, que assumirão progressivamente uma importância capital, tomando o lugar dos meios hoje usados.

Igualmente países da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) realizam programas orientados para uma administração mais receptiva aos utentes.

O conceito de cliente das administrações, hoje pacificamente aceite no contexto da modernização administrativa, elege qualquer tipo de utente como o elemento mais importante da sua actividade: ao utente é devida uma prestação de serviços de qualidade, desde o atendimento prestável e personalizado até à satisfação célere das solicitações legítimas ou decorrentes do cumprimento de obrigações.

A necessidade de prestar serviços com uma vertente muito marcada de qualidade é hoje um valor que não suscita qualquer reserva em Portugal. Aliás, não deixa indiferentes os gestores da Administração Pública empenhados na inovação de atitudes, métodos e equipamentos.

Em resultado do esforço de aproximação da Administração aos seus utentes que tem sido desenvolvido nos últimos anos é palpável uma mudança de atitudes de alguns serviços. Importa, contudo, reforçar os meios legais ao dispor dos gestores dos serviços públicos, de modo a incentivar as iniciativas de melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Estão, assim, delimitados os contornos de uma administração aberta e transparente, mais empenhada na qualidade dos serviços que presta e que importa implantar no terreno da aproximação aos cidadãos e agentes económicos.

Assim:

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

Artigo 1.º

Âmbito

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

2 — A aplicação à administração regional autónoma faz-se sem prejuízo da possibilidade de os competentes órgãos introduzirem as adaptações necessárias.

Artigo 2.º

Prevalência do procedimento mais favorável ao utente

Nas situações em que sejam possíveis procedimentos diferentes para a concretização de um mesmo resultado, os serviços deverão adoptar o procedimento mais favo-