



### Resolução do Conselho de Ministros n.º 17/93

Em termos de mercado, a qualidade é modernamente entendida como a totalidade das características e funções de um produto ou serviço que satisfazem os desejos explícitos ou implícitos dos seus consumidores ou utilizadores, dentro de determinados pressupostos económicos.

Inerentes ao conceito de qualidade estão todos os aspectos relacionados com a segurança, a saúde, a preservação do ambiente e a defesa do consumidor, que inclui, para além de outros factores intangíveis, o cumprimento dos prazos de entrega e o serviço prestado ao cliente, aspectos que são cada vez mais valorizados em termos gerais e se encontram especificamente contemplados nos requisitos legais do espaço comunitário.

A opção pela qualidade traduz-se, assim, numa questão cultural ligada estreitamente ao grau de conhecimento que os consumidores individuais ou colectivos detêm em relação aos direitos que lhes assistem. O aumento da concorrência acelera esta sensibilização e mantém uma permanente pressão sobre a inovação e o nível da qualidade oferecida.

Uma vez que nos países nossos principais parceiros esta concepção é já assumida por grande parte das entidades e consumidores, importa que Portugal evolua igualmente para uma posição mais actuante.

Depende da vontade de todos a mudança da atitude que descobre a qualidade com surpresa para uma nova situação em que é expectável encontrar a satisfação nos produtos e serviços de origem nacional.

A qualidade encontra-se no cerne das opções que têm de assegurar o sucesso do desenvolvimento económico e social no nosso país, face aos desafios do mercado interno europeu e da desejada modernização.

Inerentes ao conceito da qualidade estão todos os aspectos relacionados com a segurança, a saúde, a defesa do consumidor e a preservação do ambiente, aspectos que são cada vez mais valorizados em termos gerais e se encontram especificamente contemplados nos requisitos legais do espaço comunitário.

Assim, para operadores em muitos sectores económicos, onde as legislações se aplicam com vista a proteger os consumidores, estas opções ultrapassam as preocupações filosóficas ou de bem-estar geral para passarem a constituir verdadeiras exigências de acesso aos mercados.

No nosso país, o desenvolvimento da qualidade de produtos e serviços nacionais conta com o suporte institucional das infra-estruturas de normalização, certificação, acreditação e metrologia, com o seu enquadramento legal definido no Sistema Nacional de Gestão da Qualidade (SNGQ), criado pelo Decreto-Lei n.º 165/83, de 27 de Abril, e que é coordenado pelo Ministério da Indústria e Energia, através do Instituto Português da Qualidade.

Em muitos sectores notam-se já sinais encorajantes na maior consciencialização dos produtores e dos consumidores, que resultam da evolução económica geral e da concorrência acrescida nos fornecimentos. Esta evolução deve ser apoiada, porque a qualidade é necessária, é possível e tem de ser uma opção nacional, nomeadamente para efeitos de se manter e reforçar a credibilidade do SNGQ, insistindo na adopção geral das suas metodologias.

Considerando a necessidade de intensificar as acções necessárias à alteração da cultura empresarial e à sensibilização dos agentes económicos para a qualidade como componente estratégica do crescimento económico e vantagem concorrencial das empresas e organi-

zações e como meio para alcançar um nível adequado de protecção do ambiente:

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

1 — Apoiar a realização de sondagens e de inquéritos que permitam apurar junto dos agentes económicos e dos consumidores o seu grau de sensibilização para a noção de qualidade.

2 — Continuar o desenvolvimento e apoio às infra-estruturas laboratoriais e outras destinadas a servir os agentes económicos na demonstração da qualidade dos seus produtos e serviços, considerando, nomeadamente, a existência de directivas comunitárias obrigatórias no espaço do mercado interno que exigem alterações de metodologias e processos, envolvendo a assunção de responsabilidades em caso de incumprimento.

3 — Reforçar as acções com vista ao aumento do número de entidades de certificação sectorial, de inspecção e de laboratórios acreditados e manter o esforço até agora desenvolvido no incentivo à certificação de sistemas de qualidade como forma de as empresas evoluírem para o conceito de qualidade total.

4 — Promover iniciativas de formação profissional na área da qualidade empresarial, incentivando empresas, instituições de ensino superior e secundário e entidades do sistema científico e tecnológico a realizar acções neste domínio.

5 — Apoiar as associações de consumidores nos trabalhos relacionados com a qualidade no consumo, nomeadamente nas acções destinadas a combater a deficiente utilização do conceito de qualidade, quando ilude os consumidores.

6 — Sensibilizar os meios da comunicação social para o seu papel na divulgação do conceito de qualidade e na pedagogia do consumo, potencializando a sua utilização com carácter formativo e informativo.

7 — Dar continuidade às iniciativas visando a melhoria geral da qualidade nos serviços da Administração Pública, criando condições para que as metodologias estabelecidas pelo SNGQ tenham neste sector uma aplicação tão alargada quanto possível.

8 — Determinar que o Conselho Nacional de Qualidade tome as medidas necessárias para a realização dos objectivos da presente resolução e para a elaboração do relatório anual sobre os resultados alcançados.

Presidência do Conselho de Ministros, 18 de Fevereiro de 1993. — O Primeiro-Ministro, *António Cavaco Silva*.

### Resolução do Conselho de Ministros n.º 18/93

As sociedades modernas, com as suas características de elevada capacidade de mudança e de inovação, exigem uma Administração Pública activa, atenta e maleável, que seja capaz de acompanhar e enquadrar o ritmo de evolução económica, política e social.

A capacidade de resposta desta nova Administração assenta, em larga medida, nos seus funcionários e agentes, agindo livre e responsabilmente na organização a que pertencem e em articulação e colaboração crescentemente próxima com o corpo social de que fazem parte.

É neste espaço de liberdade individual e colectiva que os valores deontológicos do serviço público assumem uma nova importância e significado, seja pela acentuação de uma dinâmica interna de funcionamento referenciada ao interesse público, seja pelo reforço da credibilidade junto dos cidadãos, seja ainda pela afirmação

do espírito de missão e valorização da ideia de serviço público.

A afirmação dos direitos e garantias dos cidadãos que tem norteado a acção governativa em matérias como o Código do Procedimento Administrativo e outras medidas legais tem como pressuposto a existência de valores éticos de serviço público que devem inspirar o comportamento dos funcionários, os quais, embora não expressos, são há muito princípios da função pública que há que explicitar.

A divulgação dos valores do serviço público através da Carta Deontológica do Serviço Público dá assim cumprimento ao Programa do XII Governo; a divulgação dessa Carta Deontológica, integrando os valores essenciais do serviço público e um conjunto de regras de conduta nas relações com os cidadãos, com a própria Administração e com o poder político constitui uma afirmação da consideração e dignidade da função pública e o reconhecimento do eminente valor moral e social do serviço que se presta aos outros.

A divulgação da Carta será acompanhada de acções de formação, encontros e seminários.

Sobre estas matérias foram consultadas as organizações sindicais.

Assim:

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

1 — Aprovar a Carta Deontológica do Serviço Público.

2 — Cometer ao Secretariado para a Modernização Administrativa a divulgação e distribuição da Carta Deontológica por todos os serviços da administração central, regional e local.

3 — Determinar a distribuição de um exemplar da Carta Deontológica do Serviço Público a todos os funcionários no acto de posse, quando do seu ingresso na função pública.

Presidência do Conselho de Ministros, 18 de Fevereiro de 1993. — O Primeiro-Ministro, *António Cavaco Silva*.

### Carta Deontológica do Serviço Público

1 — A nova Administração Pública aberta ao diálogo com os cidadãos, inspirada em valores democráticos de clareza e transparência e empenhada em prestar aos utentes um serviço de qualidade, assenta, em grande parte, nos funcionários públicos.

A acentuação da importância da actividade dos funcionários públicos, porém, não pode esquecer que a tecnicidade e o racionalismo não chegam para dar resposta às exigências com que os funcionários se vêm confrontados; é também necessário que essas qualidades sejam permanentemente inspiradas pelos valores éticos do serviço público, uma vez que não basta «fazer»; importa também «quem» faz e o «modo» como se faz.

Nesta perspectiva, a Carta Deontológica do Serviço Público constitui a síntese dos comportamentos e pretende ser um modelo para a acção do quotidiano, sem esquecer as limitações humanas dos funcionários e o seu desejo constante de aperfeiçoamento e autodisciplina. Trata-se de um guia que, por ser moral, se coloca aos níveis mais elevados de exigência das consciências individuais, isto é, ao nível de auto-avaliação; por isso os deveres éticos ultrapassam os meros deveres jurídicos, deixando para estes as incidências disciplinares e reservando para os primeiros a censura da consciência colectiva.

A adopção da Carta Deontológica é, assim, a afirmação da dignidade dos funcionários públicos que em democracia se encontram ao serviço do Estado e o reconhecimento de que os elevados padrões éticos e de grande isenção que se colocam à sua conduta profissional correspondem ao reconhecimento do eminente valor social do serviço público.

2 — A Carta Deontológica do Serviço Público respeita a todos os que trabalham para a administração pública central, regional e local, sejam eles dirigentes ou detentores de outras categorias; os primeiros, aliás, como responsáveis pela gestão dos serviços públicos, devem criar condições propícias à sua observância.