

## 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, *Vitor 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, *Vitor 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-

rável ao utente, nomeadamente para obtenção de documentos, comunicação de decisões ou transmissão de informação.

### Artigo 3.º

#### Formalidades não previstas na regulamentação

Não podem ser exigidos formulários, formalidades ou pagamentos que não sejam expressamente mencionados em lei ou regulamento.

### Artigo 4.º

#### Obrigatoriedade de resposta

1 — Toda a correspondência, queixas, reclamações, sugestões, críticas ou pedidos de informação cujos autores se identifiquem, dirigida a qualquer serviço, será objecto de análise e decisão, devendo ser objecto de resposta com a maior brevidade possível, que não excederá, em regra, duas semanas.

2 — Nos casos em que se conclua pela necessidade de alongar o prazo referido no número anterior deve o serviço dar informação intercalar da fase de tratamento do assunto em análise.

3 — Os relatórios anuais de actividades devem incluir indicadores que quantifiquem as solicitações entradas e as respectivas respostas.

### Artigo 5.º

#### Programas de receptividade ao utente

Os serviços, através das suas unidades de gestão, estudos, planeamento, relações públicas ou outras, estudarão a necessidade de melhorar o nível de receptividade aos seus utentes, em especial nos seguintes domínios:

- a) Adequação de disposições legais desactualizadas e estudo da racionalização e simplificação de formalidades;
- b) Melhoria de instalações;
- c) Formação de atendedores de público;
- d) Melhoria de equipamentos que constituam infra-estruturas ao atendimento;
- e) Adopção de sistemas, métodos e técnicas inovadores que potenciem uma pronta resposta às solicitações legítimas dos utentes;
- f) Avaliação da qualidade e do impacto dos serviços prestados pelo serviço.

### Artigo 6.º

#### Audição de utentes

1 — Sempre que se mostrem úteis à melhoria da qualidade dos serviços prestados, podem ser criados, mediante despacho do dirigente máximo do serviço, mecanismos de audição dos utentes em serviços centrais ou desconcentrados cuja dimensão os justifique.

2 — Para além do sistema de opiniões e sugestões institucionalizado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 36/87, de 10 de Julho, podem os serviços adoptar livro de reclamações, cuja existência será sempre divulgada nos locais de atendimento.

### Artigo 7.º

#### Divulgação de actividades e formalidades

Os serviços cuja actividade se traduza em contactos directos com os utentes editarão, para difusão junto do seu público, guias, folhetos, desdobráveis e outros materiais com informação sobre as suas actividades e formalidades inerentes.

### Artigo 8.º

#### Identificação dos serviços

1 — Nos documentos de comunicação externa dos serviços será sempre inscrita a designação oficial sem abreviaturas, bem como o respectivo endereço, números de telefone, telex, fax, videotex ou outro meio de comunicação existente.

2 — Todos os serviços devem providenciar pela inclusão e actualização nas respectivas listas públicas dos números dos seus meios de telecomunicação.

3 — A menção do ministério será igualmente considerada quando for necessário estabelecer uma distinção inequívoca com outros organismos com designações semelhantes ou de algum modo confundíveis.

4 — Os serviços poderão usar nos seus documentos internos e de comunicação externa logótipo próprio simbolizando a sua natureza ou actividade, o qual, pelo seu grafismo, proporcione uma identificação unívoca e célere do serviço.

5 — Os serviços cujas atribuições se exerçam no estrangeiro ou nele tenham significativas repercussões poderão integrar o escudo nacional nos seus logótipos.

6 — Num mesmo serviço só haverá um logótipo, a aprovar pelo dirigente máximo.

### Artigo 9.º

#### Atendimento presencial

1 — Sempre que a aglomeração de pessoas seja frequente, será instalado meio de marcação de vez adequado.

2 — Será dada prioridade no atendimento dos mais desprotegidos ou carecidos, em especial de idosos, doentes, deficientes, grávidas.

3 — Os locais de atendimento em que se verifiquem aglomerações de utentes serão dotados, para uso do público e bem sinalizados, de telefones públicos, dispositivos para fornecimento de água potável e de instalações sanitárias.

### Artigo 10.º

#### Convocatórias e avisos

1 — Só devem ser feitas convocatórias ou avisos se não houver outras diligências que permitam resolver as questões sem incómodos, perdas de tempo e gastos provocados pela deslocação dos interessados.

2 — Nas convocatórias ou avisos dirigidos a qualquer entidade o assunto a tratar ou o motivo dos mesmos devem ser expressamente descritos, considerando-se inexistentes os que contenham referências vagas, nomeadamente «assunto de seu interesse», «processo pendente» ou similares.

3 — As convocatórias devem marcar a data de comparecimento com uma antecedência mínima de uma semana e referir expressamente o dia, a hora, o local exacto de atendimento, bem como o nome do funcionário a contactar.

## Artigo 11.º

**Terminologia simples**

Na redacção dos documentos e formulários, designadamente ofícios, requerimentos, avisos, convocatórias, certidões e declarações, deve usar-se linguagem simples, clara e significativa, sem expressões reverenciais ou intimidatórias.

## Artigo 12.º

**Modelos de requerimento**

1 — Nas minutas e nos modelos de requerimento só devem constar os dados indispensáveis, ficando vedada a exigência de elementos que não se destinem a ser tratados ou não acrescentem informação relevante à já existente no serviço ou não conste dos documentos exigidos.

2 — As minutas e os modelos de requerimentos e formulários deverão respeitar os princípios e orientações de normalização e incluir instruções de preenchimento simples e suficientes.

3 — A identificação das pessoas, singulares ou colectivas, far-se-á, em princípio, apenas pelo nome ou designação social, respectivamente, endereço e número de telefone, completados por um único de entre os seguintes meios de confirmação:

- a) Número de bilhete de identidade e sua validade;
- b) Número de identificação de pessoa colectiva e sua validade;
- c) Número de identificação de entidade equiparada a pessoa colectiva e sua validade;
- d) Número de identificação de empresário em nome individual e sua validade;
- e) Número de identificação de estabelecimento individual de responsabilidade limitada e sua validade;
- f) Número fiscal e data da sua emissão;
- g) Número de contribuinte ou de beneficiário de sistema ou subsistema de segurança social e sua validade.

## Artigo 13.º

**Pedido verbal de documentos**

A emissão de documentos poderá, se a natureza da matéria o permitir, efectuar-se mediante pedido verbal ou telefónico, com dispensa de requerimento, desde que o serviço reconheça inequivocamente a legitimidade do solicitante.

## Artigo 14.º

**Certificação multiuso**

1 — Os atestados, certidões, certificações ou qualquer outro tipo de documento destinado a declarar ou a fazer prova de quaisquer factos podem, durante o seu prazo de validade, ser utilizados em diferentes serviços ou com distintas finalidades.

2 — Para obtenção dos documentos referidos no número anterior é irrelevante a indicação dos fins a que se destinam.

## Artigo 15.º

**Respostas sem franquia**

Quando for necessário recolher informação que dispense a presença do utente, poderá ser-lhe enviado documento pedindo o preenchimento de formulário para reenvio por carta ou postal de resposta sem franquia, autorizada pelos CTT — Correios e Telecomunicações de Portugal.

## Artigo 16.º

**Recepção de documentos**

1 — Sempre que solicitado, será emitido recibo autenticado comprovativo da recepção de documentos, no qual se inscreverá a data e hora de entrega, se esta for relevante para o efeito, bem como os documentos entregues.

2 — Não pode ser recusada a aceitação ou recepção de documentos com fundamento na deficiente instrução do processo, sem prejuízo de informação ao interessado dos elementos em falta e dos respectivos efeitos.

3 — A informação referida no número anterior será prestada por escrito, quando solicitada.

## Artigo 17.º

**Restituição de documentos**

1 — Sempre que possível, a comprovação de declarações ou de factos far-se-á pela simples exibição de documentos, os quais, após anotação ou confirmação dos dados deles constantes, serão restituídos aos interessados ou aos seus representantes, preferencialmente no acto de apresentação, ou por remessa postal, se a primeira solução não for viável.

2 — Nos casos em que a análise dos processos torna indispensável a permanência temporária de documentos probatórios, poderão estes, depois de decorridos os prazos de recurso contencioso sobre os actos definitivos e executórios a eles inerentes, ser devolvidos, mediante solicitação, ainda que verbal, e contra recibo do interessado.

3 — Só serão retidos os documentos que permanentemente sejam necessários nos processos.

## Artigo 18.º

**Remessa postal de documentos**

1 — Sempre que sejam produzidos documentos destinados aos utentes, devem os serviços facultar a opção de remessa por via postal, sempre que possível sem acréscimo de encargos.

2 — A remessa postal referida no número anterior poderá ser feita com registo ou aviso de recepção, a pedido do interessado e a expensas deste.

3 — A cobrança de importâncias devidas pela prestação de serviços, nomeadamente os que se concretizam pela remessa postal de documentos, poderá efectuar-se através dos correios, para o que serão celebrados protocolos com os CTT — Correios e Telecomunicações de Portugal.

## Artigo 19.º

## Utilização da delegação de competências

1 — Todos os serviços adoptarão, nos termos dos artigos 13.º, 14.º e 15.º do Decreto-Lei n.º 323/89, de 26 de Setembro, mecanismos de delegação de competências que propiciem respostas céleres às solicitações dos utentes e proporcionem um pronto cumprimento de obrigações.

2 — Os normativos de delegação de competências devem consagrar a limitação da intervenção dos decisores na tomada de decisão sobre matérias rotineiras, correntes ou de impacte reduzido a um máximo de dois níveis hierárquicos consecutivos.

## Artigo 20.º

## Comunicações informáticas

1 — Sempre que os serviços tenham capacidade para recepção de dados transmitidos por meios informáticos, a transferência de informação por esta via far-se-á segundo normas e condições definidas por despacho do membro do Governo competente.

2 — Na utilização do tipo de comunicações referido no número anterior deverá ser assegurada a autenticidade da informação e da identidade dos seus emissores por meios adequados.

## Artigo 21.º

## Meios automáticos de pagamento

Os pagamentos podem ser efectuados através da rede pública de caixas automáticos ou de terminais dedicados a pagamentos, em condições a acordar com as entidades gestoras de sistemas de transferência electrónica de fundos, com salvaguarda do registo das operações.

## Artigo 22.º

## Achados

1 — Os documentos achados nos serviços serão remetidos aos seus titulares ou legítimos detentores com celeridade e pela forma mais expedita, nomeadamente por via postal, sempre que seja conhecido o respectivo endereço.

2 — Nos casos em que não seja possível aplicar o disposto no número anterior serão os documentos ou outros materiais achados remetidos para a secção de achados da Polícia de Segurança Pública ou da Guarda Nacional Republicana da respectiva área territorial, que praticarão os procedimentos habituais nesta matéria.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 25 de Outubro de 1990. — *Aníbal António Cavaco Silva* — *Vasco Joaquim Rocha Vieira* — *Lino Dias Miguel* — *Joaquim Fernando Nogueira* — *Joaquim Fernando Nogueira* — *Manuel Joaquim Dias Loureiro* — *Luís Miguel Couceiro Pizarro Beleza* — *Luís Francisco Valente de Oliveira* — *Manuel Pereira* — *Álvaro José Brilhante Laborinho Lúcio* — *João de Deus Rogado Salvador Pinheiro* — *Arlindo Marques da Cunha* — *Luís Fernando Mira Amaral* — *Roberto Artur da Luz Carneiro* — *Joaquim Martins Ferreira do Amaral* — *Arlindo Gomes de Carvalho* — *José Albino*

*da Silva Penada* — *Fernando Manuel Barbosa Faria de Oliveira* — *Fernando Nunes Ferreira Real* — *António Fernando Couto dos Santos*.

Promulgado em 20 de Março de 1991.

Publique-se.

O Presidente da República, MÁRIO SOARES.

Referendado em 25 de Março de 1991.

O Primeiro-Ministro, *Aníbal António Cavaco Silva*.

## MINISTÉRIO DAS FINANÇAS

## Decreto-Lei n.º 130/91

de 2 de Abril

O Decreto-Lei n.º 293/86, de 12 de Setembro, que regula o sistema de moeda metálica, fixou, nos termos do n.º 1 do artigo 4.º, com a redacção dada pelo artigo único do Decreto-Lei n.º 362/88, de 14 de Outubro, os limites de emissão para as várias moedas correntes. O limite fixado para a moeda de 5\$ (latão-níquel) em circulação revela-se, insuficiente para assegurar o normal funcionamento do mercado, havendo, por isso, que proceder à sua elevação.

O valor da emissão foi acordado entre o Banco de Portugal e o Estado, nos termos estabelecidos no artigo 8.º, n.º 3, da sua Lei Orgânica, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 337/90, de 30 de Outubro.

Assim:

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

Artigo 1.º O artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 293/86, de 12 de Setembro, alterado pelo artigo único do Decreto-Lei n.º 362/88, de 14 de Outubro, passa a ter a seguinte redacção:

## Artigo 4.º

[...]

1 — O limite de emissão para as moedas correntes criadas por este diploma é fixado em:

- a) 200 000 contos para a moeda de 1\$;
- b) 1 450 000 contos para a moeda de 5\$;
- c) 1 700 000 contos para a moeda de 10\$;
- d) 6 500 000 contos para a moeda de 20\$;
- e) 8 500 000 contos para a moeda de 50\$.

2 — .....

3 — .....

Art. 2.º É revogado o Decreto-Lei n.º 362/88, de 14 de Outubro.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 28 de Fevereiro de 1991. — *Aníbal António Cavaco Silva* — *Luís Miguel Couceiro Pizarro Beleza*.

Promulgado em 20 de Março de 1991.

Publique-se.

O Presidente da República, MÁRIO SOARES.

Referendado em 22 de Março de 1991.

O Primeiro-Ministro, *Aníbal António Cavaco Silva*.