

o exercício dos direitos fundamentais, propor à respetiva tutela a consagração de deferimento tácito em procedimentos de licenciamento, aprovação ou autorização administrativas, a substituição destes controlos por meras comunicações prévias ou a isenção de qualquer controlo prévio.

#### Artigo 6.º

1 - Sem prejuízo das ações a desenvolver no âmbito dos planos de intervenção a que se refere a alínea *a*) do artigo 4.º, é criado um programa de simplificação administrativa da Administração Pública, coordenado pelo membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa.

2 - Para o desenvolvimento do programa referido no número anterior, os pontos focais promovem:

*a*) A inventariação e análise, nos termos a definir por resolução do Conselho de Ministros, dos procedimentos e atos administrativos que se enquadrem no âmbito das atribuições do respetivo ministério;

*b*) A elaboração de propostas de simplificação dos procedimentos e atos administrativos referidos na alínea anterior.

3 - No âmbito do programa referido no n.º 1, e com vista à identificação de áreas e aspetos críticos que careçam de simplificação administrativa, é promovida a consulta dos cidadãos, dos agentes económicos, dos trabalhadores em funções públicas e dos dirigentes da Administração Pública, designadamente através de questionários, entrevistas e reuniões com grupos focais.

#### Artigo 7.º

1 - A análise dos procedimentos e atos administrativos, bem como as correspondentes propostas de simplificação, devem ser apresentadas ao respetivo ministro e ao membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa.

2 - Nos termos da alínea *d*) do n.º 1 do artigo 2.º, deve prever-se a participação dos cidadãos, agentes económicos e respetivas associações representativas, no âmbito da adoção das propostas referidas no número anterior.

#### Artigo 8.º

1 - Sem prejuízo do disposto nos artigos anteriores, o membro do Governo responsável pela área da modernização administrativa, em articulação com a RIMA, promove programas de inventariação e análise dos custos diretos e indiretos das medidas legislativas e regulamentares que são suscetíveis de ter um maior impacto na atividade económica, com vista ao desenho de projetos específicos de modernização administrativa.

2 - Os pontos focais devem dar prioridade à inventariação e análise das medidas referidas no número anterior.

#### Artigo 9.º

Os serviços da Administração Pública prestarão todo o apoio solicitado pelas entidades responsáveis pelo funcionamento da RIMA.

#### Artigo 10.º

A RIMA pode cooperar com as administrações públicas regionais e locais na promoção de ações de modernização e simplificação administrativas que estas pretendam levar a cabo nos respetivos âmbitos de atuação administrativa.

## Decreto-Lei n.º 73/2014

de 13 de maio

Com a aprovação do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, e 72-A/2010, de 18 de junho, que definiu os princípios gerais de ação a que devem obedecer os serviços e organismos da Administração Pública na sua atuação face ao cidadão, e reuniu de uma forma sistematizada as normas vigentes no contexto da modernização administrativa, foi dado um passo decisivo na consolidação das políticas públicas de modernização da Administração Pública e, em particular, dos seus serviços de atendimento ao público.

No entanto, o caráter inovador do referido decreto-lei foi, também ele, erodido pelo célere desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, assim como pela correspondente mudança dos paradigmas do relacionamento interpessoal, comercial e administrativo nas sociedades contemporâneas. Este ritmo acelerado de transformação da realidade social e económica em que se inscreve e atua a Administração Pública, ela própria em transformação, a par do ritmo igualmente acelerado da evolução tecnológica, nas mais diversas áreas, exigem do legislador um atento acompanhamento e suscitam a produção de novos impulsos legislativos de caráter sistémico, como o foi o do citado decreto-lei e pretende ser o do que ora se publica.

A modernização e simplificação administrativas correspondem, aliás, a um desígnio político plenamente assumido pelo XIX Governo constitucional, que o inscreveu nas Grandes Opções do Plano para 2014, mas também na Agenda Portugal Digital, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 112/2012, de 31 de dezembro, e ainda no Plano Global Estratégico de Racionalização e Redução de Custos com as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública, foi aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 12/2012, de 7 de fevereiro.

Em particular, importa adequar o modo de funcionamento da Administração Pública a um paradigma de prestação digital de serviços públicos, o qual vem sendo aprofundado pelo presente Governo, designadamente através de um conjunto considerável de diplomas que alargam o número de serviços disponíveis no «balcão único eletrónico dos serviços», que se assume como ponto único de contacto entre os cidadãos ou demais agentes económicos e a Administração Pública, exigido, em larga medida, para dar cumprimento à Diretiva n.º 2006/123/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno.

Urge assim promover a revisão do regime jurídico estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, quer no que respeita à atuação da Administração Pública face ao cidadão, tendo em conta a multiplicidade de formas de atendimento hoje existente ou que se pretendem vir a instalar, quer em relação às normas vigentes relativas ao contínuo esforço de modernização administrativa.

Deste modo, procede-se à consolidação as políticas públicas em matéria de modernização e simplificação administrativas, atualizando os instrumentos previstos para esse efeito no Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, nomeadamente através da generalização da prioridade de atendimento dos utentes com marcação prévia, do maior recurso a mecanismos de interoperabilidade para desonerar o utente da necessidade de instruir pedidos ou enviar do-

cumentos com elementos já na posse ou do conhecimento de outros serviços e organismos da Administração Pública, da desmaterialização do sistema de gestão dos elogios, sugestões e reclamações dos serviços e organismos da Administração Pública, da previsão de mecanismos de avaliação pelos utentes e correspondente classificação dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública e, ainda, do estabelecimento de regras relativas à organização da presença do Estado na *Internet*.

Procede-se, por último, à criação da Linha do Cidadão, na qual as demais linhas públicas telefónicas de atendimento nacional se poderão filiar, de forma a possibilitar ao cidadão que, através de um número curto e facilmente memorizável, atribuído nos termos do Plano Nacional de Numeração, possa ter um melhor acesso ao serviço público que pretenda consultar.

Foram ouvidos os órgãos de governo próprios das Regiões Autónomas, a Associação Nacional de Municípios Portugueses e a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Assim:

Nos termos da alínea *a)* do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

#### Artigo 1.º

##### Objeto

O presente decreto-lei procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, e 72-A/2010, de 18 de junho, atualizando-o em função da evolução tecnológica entretanto ocorrida e estabelecendo medidas de modernização administrativa, designadamente em matéria de:

- a)* Elogios, sugestões e reclamações dos utentes;
- b)* Avaliação pelos utentes dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública;
- c)* «Linha do Cidadão».

#### Artigo 2.º

##### Alteração ao Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril

Os artigos 1.º a 3.º, 7.º, 9.º a 11.º, 13.º-A, 14.º, 17.º, 19.º, 21.º a 26.º, 29.º, 30.º, 32.º a 34.º, 36.º a 40.º, 42.º, 43.º, 47.º a 50.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, e 72-A/2010, de 18 de junho, passam a ter a seguinte redação:

##### «Artigo 1.º

[...]

1 — O presente diploma estabelece medidas de modernização administrativa, designadamente sobre:

- a)* Acolhimento e atendimento dos cidadãos em geral e dos agentes económicos em particular e receção de pedidos através dos demais canais de comunicação existentes — digital, presencial, postal ou telefónico;
- b)* Comunicação administrativa;
- c)* Simplificação de procedimentos;
- d)* Elogios, sugestões e reclamações dos utentes;
- e)* Avaliação pelos utentes dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública;

- f)* Sistema de informação para a gestão;
- g)* «Linha do Cidadão».

2 — [...].

3 — [...].

#### Artigo 2.º

[...]

Os serviços e organismos da Administração Pública estão ao serviço do cidadão e devem orientar a sua ação de acordo com o disposto no Código do Procedimento Administrativo, tendo em conta os princípios da qualidade, da proteção da confiança, da comunicação eficaz e transparente, da simplicidade, da responsabilidade e da gestão participativa, com vista a:

*a)* Garantir que a sua atividade se orienta para a satisfação das necessidades dos cidadãos e dos agentes económicos, bem como assegurar a sua audição ou adequada participação, enquanto forma de melhorar os métodos e procedimentos;

*b)* Aprofundar a confiança nos cidadãos em geral e nos agentes económicos em particular, valorizando as suas declarações e dispensando comprovativos, sem prejuízo de penalização dos infratores, bem como promovendo a obtenção oficiosa de informação já detida pela Administração Pública;

*c)* [...]

*d)* Privilegiar a opção pelos procedimentos mais simples, rápidos, económicos e expeditos, sendo em regra o atendimento, bem como o desenrolar de todo e qualquer procedimento administrativo, realizado através de meios digitais, e o procedimento apresentado ao cidadão da forma mais simples possível, independentemente da complexidade da organização interna e interadministrativa;

*e)* [...]

*f)* [...]

*g)* Garantir a simplificação da linguagem administrativa de modo a facilitar o acesso aos serviços públicos e a sua usabilidade.

#### Artigo 3.º

[...]

1 — [...].

2 — Os utentes do serviço público têm direito a solicitar, oralmente ou por qualquer forma escrita, incluindo por correio eletrónico ou por requerimento a apresentar no balcão único eletrónico ou em portais ou sítios na Internet dos serviços ou organismos competentes, informação sobre o andamento dos procedimentos administrativos que lhes digam respeito.

3 — A consulta, nos termos da lei, do processo administrativo e da informação sobre o seu andamento, deve, sempre que possível, ser assegurada aos interessados de forma digital.

4 — Em cada procedimento administrativo, é designado um gestor do procedimento, responsável por dar resposta aos esclarecimentos solicitados relativos ao seu andamento, cuja identificação e contacto são obrigatoriamente facultados aos utentes.

5 — É dispensada a designação do gestor do procedimento administrativo sempre que a atividade administrativa solicitada através de requerimento apresentado pelo interessado seja de execução automática ou imediata.

## Artigo 7.º

[...]

1 — [...].

2 — [...].

3 — O local onde é prestado o serviço público de atendimento ao cidadão e ao agente económico deve apresentar as necessárias condições de salubridade, segurança de pessoas e bens, acessibilidade e conforto mínimo para os utentes, possuir um sistema de gestão do atendimento adequado e, sempre que possível, disponibilizar acesso livre à Internet de banda larga sem fios.

4 — [...].

## Artigo 9.º

[...]

1 — [...].

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior ou em legislação especial aplicável, os portadores de convocatórias ou os utentes com marcação prévia, feita nomeadamente por telefone ou *online*, têm prioridade no atendimento junto do serviço público para o qual foram convocados ou junto do qual procederam à marcação prévia.

## Artigo 10.º

[...]

1 — Os trabalhadores em funções públicas com funções ligadas ao acolhimento e atendimento de utentes devem ter uma formação específica no domínio das relações humanas e das competências do respetivo serviço, de forma a ficarem habilitados a prestar diretamente as informações solicitadas ou a encaminhar os utentes para os postos de trabalho adequados.

2 — [...]

## Artigo 11.º

[...]

1 — [...].

2 — [...].

3 — [...].

4 — [...].

5 — [...].

6 — Sempre que possível e adequado, os sistemas de atendimento telefónico aos cidadãos devem ser alargados de forma a poder incluir comunicações por *chat* em plataformas eletrónicas ou por teleconferência, nomeadamente através de *VoIP*.

7 — As comunicações referidas no número anterior dependem de consentimento do cidadão.

## Artigo 13.º-A

[...]

1 — Na instrução de procedimentos administrativos para os quais sejam legalmente exigidos modelos específicos em suporte de papel devem, em alternativa, também ser adotados formulários ou modelos disponibilizados eletronicamente.

2 — [...].

3 — É admissível a realização de determinados atos no âmbito dos procedimentos administrativos através da rede pública de caixas automáticas ou de terminais dedicados a pagamentos, os quais devem ser amplamente

divulgados, designadamente através da sua publicitação no sítio da Internet do serviço competente.

4 — As notificações realizadas no âmbito dos procedimentos administrativos podem ser efetuadas por via eletrónica, nos termos do Código do Procedimento Administrativo ou de lei especial.

## Artigo 14.º

[...]

1 — Os suportes de comunicação administrativa escrita, de natureza externa, devem sempre referir, para além da designação oficial do serviço sem siglas, o endereço postal, os números de telefone e fax, o endereço de correio eletrónico e o sítio na Internet do respetivo emissor.

2 — As comunicações referidas no número anterior devem sempre identificar os trabalhadores em funções públicas ou titulares dos órgãos subscritores das mesmas e em que qualidade o fazem.

3 — [...].

4 — Quando nas comunicações dirigidas aos cidadãos se faça referência a disposições de caráter normativo ou a circulares internas da Administração, é obrigatório transcrever a parte que é relevante para o andamento ou resolução do processo ou anexar-se cópia digital ou em papel do documento que a consubstancia.

## Artigo 17.º

[...]

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

2 — [...].

3 — A identificação das pessoas, singulares ou coletivas, faz-se de acordo com o disposto no Código do Procedimento Administrativo, sem prejuízo de ser completada por um ou dois de entre os seguintes meios de confirmação, de acordo com a exigência da situação:

a) Número do documento de identificação civil ou passaporte e sua validade;

b) [...]

c) [...]

d) [...]

e) [...]

f) [...].

## Artigo 19.º

[...]

1 — Sempre que solicitado, é emitido recibo comprovativo da receção de documentos ou de cópia simples, em suporte digital ou de papel, dos mesmos, no qual se inscreve a data e hora de entrega, se esta for relevante para o efeito, bem como a sua descrição.

2 — Quando da formulação dos pedidos a que se referem os artigos 17.º e 18.º não constarem todos os elementos neles exigidos, o requerente será convidado a suprir as deficiências existentes, devendo os serviços fazê-lo por escrito, preferencialmente através de meios eletrónicos, se o interessado o solicitar.

3 — [...].

4 — O recibo comprovativo referido no n.º 1 é emitido automaticamente no caso de entrega de documentos através do balcão único eletrónico ou dos portais ou sítios na Internet dos serviços ou organismos competentes.

#### Artigo 21.º

##### Remessa de documentos

1 — Sempre que sejam produzidas certidões, atestados ou outros atos meramente declarativos, destinados aos cidadãos, devem os serviços facultar a opção de disponibilização ou remessa por via eletrónica ou por via postal.

2 — [...].

3 — [...].

4 — Quando os serviços e organismos não possam entregar no ato do requerimento documentos que lhes sejam solicitados, podem os interessados optar pela sua disponibilização ou remessa por via eletrónica ou por via postal.

5 — A faculdade de opção referida nos n.ºs 1 e 4 deve ser publicitada aos utentes de forma clara nos locais de atendimento.

6 — As comunicações por via eletrónica previstas no presente artigo são gratuitas.

#### Artigo 22.º

[...]

1 — Nas comunicações escritas internas e externas, deve a Administração Pública adotar o meio mais económico e sustentável que para cada caso se revele eficaz, nomeadamente a utilização de papel reciclado.

2 — Nas comunicações escritas internas da Administração Pública, incluindo os casos de comunicações entre órgãos e entidades distintas, devem preferencialmente ser utilizados meios eletrónicos, salvo quando tal utilização seja impossível, ineficiente ou outras razões de fundado interesse público o justifiquem.

3 — Nas comunicações escritas externas da Administração Pública são utilizados preferencialmente meios eletrónicos nos termos do n.º 4 do artigo 13.º-A e demais legislação aplicável.

4 — Os serviços devem elaborar modelos de requerimentos, relativos aos principais assuntos da sua competência, que facultam aos interessados no balcão único eletrónico e ou no seu sítio na Internet, bem como nos locais apropriados, em papel de formato A4 ou A5.

5 — [...].

6 — Com vista a acelerar o processo de decisão, devem os serviços proceder às necessárias consultas mútuas, para obtenção de declarações, atestados, certidões e outros elementos ou informações já detidos pela Administração Pública, através da plataforma de interoperabilidade da Administração Pública (iAP), de correio eletrónico, telefone, fax ou outros meios eletrónicos, nomeadamente através dos sítios na Internet dos serviços, sem prejuízo de ulterior confirmação quando estritamente indispensável.

7 — [...].

8 — [...].

9 — [...].

#### Artigo 23.º

[...]

1 — Os documentos escritos que constituem os processos administrativos internos, bem como todos os despachos e informações que sobre eles forem exarados, devem sempre identificar os trabalhadores em funções públicas seus subscritores e a qualidade em que o fazem, sem prejuízo do disposto na parte final do n.º 8 do artigo anterior.

2 — [...].

3 — [...].

#### Artigo 24.º

[...]

1 — Sempre que uma pessoa, singular ou coletiva, se dirija por escrito a qualquer serviço público, designadamente nos requerimentos, petições ou recursos, e não recorra a meios eletrónicos para o efeito, devem ser utilizadas folhas de papel normalizadas, brancas ou de cores pálidas, de formato tipo A4 ou A5.

2 — [...].

3 — [...].

4 — Salvo no caso dos atos a que se refere o n.º 2, não é permitida a recusa de aceitação ou tratamento de documentos de qualquer natureza com fundamento na inadequação dos suportes em que estão escritos, desde que não fique prejudicada a sua legibilidade.

5 — [...].

#### Artigo 25.º

[...]

1 — *[Revogado]*.

2 — Na transferência de informação através de meios eletrónicos deve ser assegurada a autenticidade da informação e da identidade dos seus emissores por meios adequados.

#### Artigo 26.º

##### Correio eletrónico e balcão único eletrónico

1 — [...].

2 — [...].

3 — Os requerimentos apresentados pelos utentes dos serviços públicos devem ser preferencialmente entregues através do balcão único eletrónico ou do respetivo portal ou sítio na Internet.

4 — *[Revogado]*.

#### Artigo 29.º

##### Respostas por meios eletrónicos e via postal sem franquia

Quando for necessário recolher informação que dispense a presença do utente pode ser-lhe enviado documento pedindo o preenchimento de formulário para reenvio por meios eletrónicos ou por carta ou postal de resposta sem franquia, devidamente autorizada.

#### Artigo 30.º

[...]

1 — [...].

2 — [...].

3 — Sempre que possível, a Administração Pública deve permitir igualmente pagamentos por transferência

bancária, com salvaguarda do registo adequado das operações.

4 — O pagamento de serviços públicos prestados por meios eletrónicos deve ser efetuado preferencialmente através da Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP).

#### Artigo 32.º

[...]

1 — Para a instrução de procedimentos administrativos é suficiente a cópia simples, em suporte digital ou de papel, de documento autêntico ou autenticado, sem prejuízo do número seguinte.

2 — Pode ser exigida a exibição de original ou documento autenticado nos casos em que tal resulte de lei especial ou, para conferência, quando haja dúvidas fundadas acerca do conteúdo ou autenticidade da cópia simples, devendo para o efeito ser fixado um prazo razoável não inferior a cinco dias úteis.

3 — No caso previsto no número anterior, o trabalhador em funções públicas declara a sua conformidade com o original, mediante aposição da sua rubrica na cópia simples ou mediante declaração em documento autónomo.

4 — Se o documento autêntico ou autenticado constar de arquivo de serviço público, a conformidade da respetiva cópia simples com o original decorre:

a) Automaticamente, de menção expressa no próprio documento, quando este seja originariamente digital; ou

b) De declaração de conformidade do dirigente competente do respetivo arquivo, através de assinatura na cópia simples, ou em documento autónomo.

5 — As cópias simples de documentos, reconhecidas nos termos dos números anteriores, não produzem fé pública.

#### Artigo 33.º

[...]

1 — O atestado de residência para instrução de processos administrativos, quando legalmente exigido, é substituído pela apresentação do cartão de cidadão ou de quaisquer outros elementos que sejam adequados a demonstrar inequivocamente a residência do cidadão.

2 — Quando a entrega da documentação necessária à instrução dos processos referidos no artigo anterior for feita pelo interessado ou por outrem, deve o trabalhador em funções públicas que a receber confirmar através de documento de identificação civil ou documento equivalente a assinatura do cidadão.

3 — No caso de envio de documentação por via eletrónica ou através dos serviços de correio, o interessado deve juntar ao processo cópia de documento de identificação civil.

4 — [...].

#### Artigo 34.º

[...]

1 — Os atestados de residência, vida e situação económica dos cidadãos, bem como os termos de identidade e justificação administrativa, passados pelas juntas de freguesia, nos termos das alíneas *qq)* e *rr)* do n.º 1 do artigo 16.º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, devem ser emitidos desde que qualquer dos membros do

respetivo executivo ou da assembleia de freguesia tenha conhecimento direto dos factos a atestar, ou quando a sua prova seja feita por testemunho oral ou escrito de dois cidadãos eleitores recenseados na freguesia ou ainda por outro meio legalmente admissível.

2 — [...].

3 — [...].

4 — [...].

5 — [...].

6 — [...].

#### Artigo 36.º

##### Elogios e sugestões dos utentes

1 — A audição dos utentes, com vista a aferir a qualidade dos serviços públicos, concretiza-se através de:

a) Elogios e opiniões, por meio das quais se pretende conhecer o que o utente pensa do modo como é atendido e da qualidade, adequação, tempo de espera e custo do serviço que lhe é prestado pela Administração;

b) [...].

c) [...].

2 — [Revogado].

3 — [Revogado].

4 — [...].

#### Artigo 37.º

##### Sugestões dos trabalhadores

1 — Os trabalhadores em funções públicas, no normal exercício das funções e como demonstração do seu empenho na gestão dos serviços públicos, devem apresentar sugestões suscetíveis de melhorar o funcionamento e a qualidade dos serviços a que pertencem.

2 — [...].

3 — Se os programas propostos forem aprovados e implantados, o trabalhador em funções públicas pode beneficiar da frequência de um curso de especialização ou bolsa de estudo na respetiva área de intervenção.

4 — Se a natureza da proposta apresentada evidenciar mérito, embora não justifique as ações referidas no número anterior, o trabalhador em funções públicas tem direito a um louvor do dirigente máximo do serviço, que constará, para todos os efeitos legais, do seu processo individual.

#### Artigo 38.º

[...]

1 — Nos termos do disposto no artigo 35.º-A, os serviços e organismos da Administração Pública devem divulgar aos utentes de forma visível a existência de livro de reclamações nos locais onde seja efetuado atendimento ao público.

2 — [...].

3 — [...].

4 — A cópia amarela da reclamação deve ser enviada diretamente para a AMA, I. P., acompanhada da informação referida no número anterior, sendo logo que possível enviada cópia da resposta dada ao reclamante.

5 — Independentemente da fase de tramitação em que se encontrem as reclamações na base de dados da AMA, I. P., cabe a cada serviço reclamado dar resposta ao reclamante, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso, no prazo máximo de 15 dias.

6 — Se para além da resposta dada pelo serviço, a reclamação for objeto de decisão final superior, esta será comunicada ao reclamante, preferencialmente por via eletrónica, pelo serviço ou gabinete do membro do Governo responsável e dada a conhecer à AMA, I. P.

7 — [...].

8 — [...].

9 — O disposto nos números anteriores aplica-se com as devidas adaptações às reclamações apresentadas nas plataformas previstas no artigo 35.º-A, sendo o envio das cópias amarelas e azuis substituído pelo reencaminhamento automático e digital da reclamação apresentada no sítio na Internet.

10 — As reclamações apresentadas em relação aos serviços públicos *online* são feitas exclusivamente nas plataformas previstas no artigo 35.º-A, aplicando-se-lhes, com as devidas adaptações, o disposto no presente artigo.

11 — A transmissão à AMA, I. P., da informação prevista nos números anteriores é precedida de remoção dos dados pessoais dos reclamantes.

#### Artigo 39.º

##### Obrigatoriedade de resposta

1 — Toda a correspondência, designadamente sugestões, críticas ou pedidos de informação cujos autores se identifiquem, dirigida a qualquer serviço será objeto de análise e decisão, devendo ser objeto de resposta com a maior brevidade possível.

2 — Sem prejuízo do disposto na lei, no prazo de 15 dias deve ser dada resposta na qual seja comunicada:

a) A decisão final tomada sobre as questões suscitadas pelo autor da correspondência, quando a sua complexidade e a carga de trabalho do serviço não o impeçam;

b) Informação intercalar sobre o estado em que se encontra a análise da comunicação apresentada; ou

c) A rejeição liminar da comunicação apresentada, quando a lei assim o determine.

#### Artigo 40.º

[...]

1 — [...].

2 — Os planos e relatórios de atividades devem contemplar, em capítulo próprio, as medidas de modernização administrativa, nomeadamente relativas à desburocratização, qualidade e inovação, e, em especial, as que deem cumprimento ao n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, que se propõem desenvolver, bem como avaliar a sua aplicação em cada ano e a previsão das poupanças associadas a tais medidas.

3 — [...].

#### Artigo 42.º

[...]

1 — Compete às secretarias-gerais ou aos serviços de cada ministério com atribuições e competências nas áreas de inovação, modernização e política de qualidade, a elaboração de relatórios anuais de avaliação das medidas de modernização administrativa executadas no âmbito dos respetivos ministérios, a enviar ao membro do Governo competente, com cópia dirigida à AMA, I. P., para os efeitos previstos no artigo 43.º

2 — Na administração local, compete à Direção-Geral das Autarquias Locais a elaboração do relatório anual de avaliação das medidas de modernização administrativa executadas no âmbito das autarquias locais, do qual deve ser remetida cópia à AMA, I. P., para os efeitos previstos no artigo 43.º

3 — Os relatórios de avaliação referidos nos números anteriores incidem, obrigatoriamente, sobre os seguintes aspetos:

a) [...]

b) [...]

c) [...]

d) [...]

e) [...]

f) [...]

g) Avaliação global do conjunto dos elogios, sugestões e das reclamações e síntese das medidas adotadas em consequência dos mesmos;

h) Valor global estimado da redução de custos de contexto para os cidadãos e agentes económicos decorrente das medidas de simplificação e modernização administrativa adotadas;

i) Valor global estimado das poupanças decorrentes das medidas de modernização e simplificação administrativa adotadas.

#### Artigo 43.º

[...]

1 — A Rede Interministerial para a Modernização Administrativa (RIMA), prevista no Decreto-Lei n.º 4/97, de 4 janeiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 72/2014, de 13 de maio, constitui-se como observatório permanente da modernização administrativa, nas áreas reguladas pelo presente diploma, cabendo à AMA, I. P., dar-lhe o apoio técnico necessário para o efeito.

2 — Para os efeitos do número anterior, compete à AMA, I. P., proceder à análise dos relatórios referidos no artigo anterior, elaborar estudo sintético, mas detalhado, das principais medidas tomadas e propor recomendações ou medidas legislativas que contribuam para uma maior qualidade, eficácia e eficiência da Administração Pública.

3 — O estudo referido no número anterior avalia, em especial:

a) A informação agregada relativa à redução de custos de contexto para os cidadãos e agentes económicos e às poupanças decorrentes das medidas de simplificação e modernização administrativa adotadas;

b) A informação agregada relativa aos elogios, reclamações e sugestões apresentados nos termos dos artigos 35.º-A a 38.º, bem como a informação agregada relativa à classificação dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública, prevista no artigo 39.º-A.

#### Artigo 47.º

##### Portais e sítios na Internet da Administração Pública

1 — Todos os serviços e organismos da Administração Pública devem disponibilizar aos cidadãos e aos agentes económicos portais e ou sítios na Internet que têm como objetivos:

a) [...]

b) [...]

- c) [...]  
d) [...].

2 — A informação devidamente organizada pelos serviços e organismos da Administração Pública deve ser atualizada com frequência, de modo a não defraudar as expectativas dos cidadãos e dos agentes económicos.

3 — Os sítios e portais na Internet devem ser concebidos e atualizados de modo a observar as melhores práticas em matéria de acessibilidade e usabilidade.

4 — Todos os serviços e organismos do Estado devem comunicar à AMA, I. P., e mantê-la informada de todos os sítios na Internet públicos que tenham a seu cargo, devendo a AMA, I. P., desenvolver e atualizar o cadastro dos sítios na Internet do Estado.

5 — A AMA, I. P., é responsável por identificar os sítios na Internet do Estado que estejam descontinuados e comunicá-lo aos respetivos serviços e organismos, bem como às entidades responsáveis pelos arquivos digitais do Estado e pela preservação de conteúdos disponíveis na Internet nacional.

6 — Os portais e sítios na Internet referidos no n.º 1 devem estar acessíveis através de hiperligação nos portais de entrada na Administração Pública, geridos pela AMA, I. P.

7 — Todos os portais e sítios na Internet do Estado devem ter uma hiperligação visível para os portais de entrada na Administração Pública referidos no número anterior.

#### Artigo 48.º

##### Meios de divulgação

Os serviços públicos devem, sempre que possível, promover meios de divulgação multimédia das suas atividades, nomeadamente através das plataformas gratuitas de divulgação vídeo *online*, com o objetivo de esclarecer os utentes sobre o seu funcionamento.

#### Artigo 49.º

##### Sistema de pesquisa *online* de informação pública

1 — É criado o sistema de pesquisa *online* de informação pública que indexa todos os conteúdos públicos dos sítios na Internet das entidades públicas.

2 — A informação pública referida no número anterior corresponde à informação que pela sua natureza e nos termos da lei possa ser disponibilizada ao público.

3 — Esse sistema é gerido pela AMA, I. P., e é disponibilizado nos portais de entrada da Administração Pública.

#### Artigo 50.º

[...]

1 — O presente decreto-lei prevalece sobre quaisquer disposições gerais relativas aos diversos serviços e organismos da Administração Pública.

2 — [...].»

#### Artigo 3.º

##### Aditamento ao Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril

São aditados ao Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março,

e 72-A/2010, de 18 de junho, os artigos 11.º-A, 28.º-A, 35.º-A, 39.º-A e 50.º-A, com a seguinte redação:

#### «Artigo 11.º-A

##### «Linha do Cidadão»

1 — É criada uma linha de atendimento central do cidadão, designada por «Linha do Cidadão», constituída por um número curto e facilmente memorizável, atribuído nos termos do Plano Nacional de Numeração.

2 — A «Linha do Cidadão» permite ao cidadão, através da marcação de um número único, ter acesso ao universo dos serviços públicos prestados pela Administração Pública Central que tenham serviços de atendimento telefónico nacionais.

3 — Através de resolução do Conselho de Ministros, são identificadas as linhas de atendimento telefónico da Administração Pública que se filiam na «Linha do Cidadão», e são regulados os termos dessa filiação, a entrada em funcionamento da «Linha do Cidadão» e a sua gestão.

#### Artigo 28.º-A

##### Dispensa de apresentação de documentos

1 — Os cidadãos e agentes económicos são dispensados da apresentação dos documentos em posse de qualquer serviço e organismo da Administração Pública, quando derem o seu consentimento para que a entidade responsável pela prestação do serviço proceda à sua obtenção.

2 — Os serviços e organismos da Administração Pública devem assegurar, entre si, a partilha de dados e ou documentos públicos necessários a um determinado processo ou prestação de serviços, em respeito pelas regras relativas à proteção de dados pessoais.

3 — Deve ser promovida a criação de certidões permanentes *online* ou mecanismos de consulta de dados eletrónicos por via da plataforma iAP, reduzindo-se ao mínimo a necessidade de entrega de documentos instrutórios por parte dos cidadãos.

4 — Sem prejuízo do disposto em lei especial, as taxas, emolumentos ou outros encargos devidos pela correspondente atividade administrativa dos serviços e organismos da Administração que disponibilizem documentos ou informação nos termos dos números anteriores, são cobrados pelo serviço ou organismo ao qual foi dado consentimento para a obtenção oficiosa desses documentos ou informações.

5 — Compete ao serviço ou organismo a transferência dos montantes recebidos nos termos do número anterior para os serviços e organismos que, nos termos da lei, os devam cobrar.

6 — Quando haja lugar à cobrança referida no número anterior, é transmitida ao utente a discriminação de todas as taxas, emolumentos ou outros encargos que sejam devidos, bem como dos atos, formalidades, documentos ou outros bens a que dizem respeito.

#### Artigo 35.º-A

##### Sistema de elogios, sugestões e reclamações dos utentes

1 — Os elogios, sugestões e reclamações dos utentes relativos aos serviços prestados por um serviço ou organismo da Administração Pública e às pessoas que o tenham prestado, bem como em relação a procedimentos administrativos, são feitos *online* em plataformas próprias disponibilizadas na Internet.

2 — A divulgação dos sítios na Internet onde são disponibilizadas as plataformas referidas no número anterior deve ser feita em todos os serviços públicos e em todos os serviços *online*, de forma bem visível para o utente.

3 — A AMA, I. P., disponibiliza uma plataforma na Internet destinada a acolher os elogios, sugestões e reclamações dos serviços e organismos da Administração Pública que não tenham uma plataforma específica para o efeito.

4 — Às plataformas previstas no presente artigo aplicam-se as garantias em matéria de proteção de dados pessoais previstas na Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.

5 — Sempre que possível, devem ser disponibilizados meios informáticos que permitam aos utentes, querendo, apresentar *online*, no próprio local de atendimento, elogios, sugestões e reclamações.

6 — Nos locais de atendimento ao público são disponibilizados, como meios subsidiários de apresentação de elogios, sugestões e reclamações, a caixa de sugestões e elogios, bem como o livro de reclamações, devendo ser utilizados apenas quando seja impossível ou inconveniente a apresentação *online* dos mesmos.

#### Artigo 39.º-A

##### Avaliação pelos utentes

1 — São criados mecanismos de avaliação automática pelos utentes dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública.

2 — A avaliação dada pelos utentes é objeto de publicitação nos respetivos portais e sítios na Internet bem como nos locais de atendimento ao público, de forma visível.

3 — É criado um sistema de classificação baseado na avaliação pelos utentes referida nos números anteriores, devidamente publicitado nos portais de entrada na Administração Pública, geridos pela AMA, I. P., que procede à ordenação dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública em função da avaliação dada pelos utentes.

4 — Através de resolução do Conselho de Ministros são regulamentados o sistema eletrónico de avaliação automática e de classificação, pelos utentes, dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública.

#### Artigo 50.º-A

##### Referências a trabalhadores em funções públicas

As referências no presente diploma a trabalhadores em funções públicas consideram-se também feitas a outros trabalhadores que exerçam funções idênticas a estes, independentemente do vínculo ao abrigo do qual as exerçam.»

#### Artigo 4.º

##### Alteração sistemática

O artigo 35.º-A insere-se no capítulo V do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, e 72-A/2010, de 18 de junho.

#### Artigo 5.º

##### Cadastro dos sítios na Internet do Estado

No prazo de 90 dias após a entrada em vigor do presente decreto-lei, os serviços e organismos da administração direta e indireta do Estado devem dar cumprimento ao n.º 4 do artigo 47.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, com a redação dada pelo presente diploma, submetendo o formulário eletrónico disponibilizado no *site* da AMA, I. P., para o efeito.

#### Artigo 6.º

##### Operacionalização da obtenção oficiosa de documentos e informação

1 — No prazo de 1 ano a contar da data de entrada em vigor do presente decreto-lei, devem os serviços e organismos da Administração Pública dar integral cumprimento ao disposto no artigo 28.º-A do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, com a redação dada pelo presente diploma.

2 — No mesmo prazo deve a plataforma de interoperabilidade (iAP) ser utilizada como meio preferencial de comunicação entre os serviços e organismos da Administração Pública.

3 — Para cumprimento do disposto nos números anteriores devem os serviços e organismos da Administração cooperar entre si com vista a realizar as diligências necessárias para o efeito.

#### Artigo 7.º

##### Norma revogatória

São revogados os artigos 4.º e 5.º, o n.º 1 do artigo 25.º, o n.º 4 do artigo 26.º e os n.ºs 2 e 3 do artigo 36.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, e 72-A/2010, de 18 de junho.

#### Artigo 8.º

##### Republicação

É republicado, em anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante, o Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, com a redação atual.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 27 de março de 2014. — *Pedro Passos Coelho* — *Paulo Sacadura Cabral Portas* — *Maria Luís Casanova Morgado Dias de Albuquerque* — *Luís Alvaro Barbosa de Campos Ferreira* — *José Pedro Correia de Aguiar-Branco* — *Miguel Bento Martins Costa Macedo e Silva* — *Paula Maria von Hafe Teixeira da Cruz* — *Luís Maria de Barros Serra Marques Guedes* — *Luís Miguel Poiares Pessoa Maduro* — *António de Magalhães Pires de Lima* — *Jorge Manuel Lopes Moreira da Silva* — *Maria de Assunção Oliveira Cristas Machado da Graça* — *Paulo José de Ribeiro Moita de Macedo* — *José Alberto Nunes Ferreira Gomes* — *Luís Pedro Russo da Mota Soares*.

Promulgado em 8 de maio de 2014.

Publique-se.

O Presidente da República, ANÍBAL CAVACO SILVA.

Referendado em 9 de maio de 2014.

O Primeiro-Ministro, *Pedro Passos Coelho*.

## ANEXO

(a que se refere o artigo 7.º)

**Republicação do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril**

## CAPÍTULO I

**Disposições gerais**

## Artigo 1.º

**Objeto e âmbito de aplicação**

1 — O presente diploma estabelece medidas de modernização administrativa, designadamente sobre:

- a) Acolhimento e atendimento dos cidadãos em geral e dos agentes económicos em particular e receção de pedidos através dos demais canais de comunicação existentes — digital, presencial, postal ou telefónico;
- b) Comunicação administrativa;
- c) Simplificação de procedimentos;
- d) Elogios, sugestões e reclamações dos utentes;
- e) Avaliação pelos utentes dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública;
- f) Sistema de informação para a gestão;
- g) «Linha do Cidadão».

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

3 — A aplicação do presente diploma à administração regional faz-se sem prejuízo da possibilidade de os competentes órgãos introduzirem as adaptações necessárias.

## Artigo 2.º

**Princípios de ação**

Os serviços e organismos da Administração Pública estão ao serviço do cidadão e devem orientar a sua ação de acordo com o disposto no Código do Procedimento Administrativo, tendo em conta os princípios da qualidade, da proteção da confiança, da comunicação eficaz e transparente, da simplicidade, da responsabilidade e da gestão participativa, com vista a:

- a) Garantir que a sua atividade se orienta para a satisfação das necessidades dos cidadãos e dos agentes económicos, bem como assegurar a sua audição ou adequada participação, enquanto forma de melhorar os métodos e procedimentos;
- b) Aprofundar a confiança nos cidadãos em geral e nos agentes económicos em particular, valorizando as suas declarações e dispensando comprovativos, sem prejuízo de penalização dos infratores, bem como promovendo a obtenção oficiosa de informação já detida pela Administração Pública;
- c) Assegurar uma comunicação eficaz e transparente, através da divulgação das suas atividades, das formalidades exigidas, do acesso à informação, da cordialidade do relacionamento, bem como do recurso a novas tecnologias;
- d) Privilegiar a opção pelos procedimentos mais simples, cómodos, expeditos e económicos, sendo em regra o atendimento, bem como o desenrolar de todo e qualquer

procedimento administrativo, realizado através de meios digitais, e o procedimento apresentado ao cidadão da forma mais simples possível, independentemente da complexidade da organização interna e interadministrativa;

e) Adotar procedimentos que garantam a sua eficácia e a assunção de responsabilidades por parte dos funcionários;

f) Adotar métodos de trabalho em equipa, promovendo a comunicação interna e a cooperação intersectorial, desenvolvendo a motivação dos funcionários para o esforço conjunto de melhorar os serviços e compartilhar os riscos e responsabilidades;

g) Garantir a simplificação da linguagem administrativa de modo a facilitar o acesso aos serviços públicos e a sua usabilidade.

## Artigo 3.º

**Direitos dos utentes dos serviços públicos**

1 — Os serviços e organismos da Administração Pública, no âmbito das atividades exercidas ao abrigo do n.º 2 do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, devem adotar as medidas adequadas a dar cumprimento ao disposto neste diploma, em especial no que respeita à qualidade dos bens e serviços, à proteção da saúde, da segurança física e dos interesses económicos dos cidadãos e à informação.

2 — Os utentes do serviço público têm direito a solicitar, oralmente ou por qualquer forma escrita, incluindo por correio eletrónico ou por requerimento a apresentar no balcão único eletrónico ou em portais ou sítios na Internet dos serviços ou organismos competentes, informação sobre o andamento dos procedimentos administrativos que lhes digam respeito.

3 — A consulta, nos termos da lei, do processo administrativo e da informação sobre o seu andamento, deve, sempre que possível, ser assegurada aos interessados de forma digital.

4 — Em cada procedimento administrativo, é designado um gestor do procedimento, responsável por dar resposta aos esclarecimentos solicitados relativos ao seu andamento, cuja identificação e contacto são obrigatoriamente facultados aos utentes.

5 — É dispensada a designação do gestor do procedimento administrativo sempre que a atividade administrativa solicitada através de requerimento apresentado pelo interessado seja de execução automática ou imediata.

## Artigo 4.º

**Medidas de modernização administrativa**

[Revogado]

## Artigo 5.º

**Deferimento tácito**

[Revogado]

## CAPÍTULO II

**Acolhimento e atendimento dos cidadãos**

## Artigo 6.º

**Horários de atendimento**

1 — Os serviços ou organismos que tenham atendimento ao público devem praticar um horário contínuo que abranja sempre o período da hora do almoço, salvo se

estiverem autorizados pelo respetivo membro do Governo a praticar outro diferente.

2 — A prática do horário contínuo não prejudica o período legalmente fixado de duração de trabalho diário dos respetivos trabalhadores.

3 — Em todos os locais de acolhimento e atendimento de público deve estar afixado, por forma bem visível, o respetivo horário de funcionamento e atendimento.

### Artigo 7.º

#### Acolhimento e atendimento

1 — Sempre que a dimensão dos serviços públicos o justifique, na entrada a que os utentes tenham acesso, deve permanecer um funcionário conhecedor da sua estrutura e competências genéricas e com qualificação em atendimento de público, que encaminhe os interessados e preste as primeiras informações.

2 — O espaço principal de acolhimento, receção ou atendimento deve ter:

a) Afixada informação sobre os locais onde são tratados os diversos assuntos;

b) Afixada a tabela dos preços dos bens ou serviços fornecidos;

c) Afixado o organograma do serviço, em que sejam inscritos os nomes dos dirigentes e chefias respetivos;

d) Assinalada a existência de linhas de atendimento telefónico ao público;

e) Brochuras, desdobráveis, guias ou outros meios de divulgação de atividades e respetivas formalidades.

3 — O local onde é prestado o serviço público de atendimento ao cidadão e ao agente económico deve apresentar as necessárias condições de salubridade, segurança de pessoas e bens, acessibilidade e conforto mínimo para os utentes, possuir um sistema de gestão do atendimento adequado e, sempre que possível, disponibilizar acesso livre à Internet de banda larga sem fios.

4 — Salvo casos excecionais, devidamente autorizados pelo membro do Governo responsável, o atendimento deve ser personalizado, isto é, em secretária individual, removendo-se os balcões e postigos, e os funcionários que o efetuam devem estar identificados.

### Artigo 8.º

#### Prestação imediata de serviços

Sempre que a natureza do serviço solicitado pelo cidadão o permita, a sua prestação deve ser efetuada no momento.

### Artigo 9.º

#### Prioridades no atendimento

1 — Deve ser dada prioridade ao atendimento dos idosos, doentes, grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhadas de crianças de colo e outros casos específicos com necessidades de atendimento prioritário.

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior ou em legislação especial aplicável, os portadores de convocatórias ou os utentes com marcação prévia, feita nomeadamente por telefone ou *online*, têm prioridade no atendimento junto do serviço público para o qual foram convocados ou junto do qual procederam à marcação prévia.

### Artigo 10.º

#### Especialização dos atendedores

1 — Os trabalhadores em funções públicas com funções ligadas ao acolhimento e atendimento de utentes devem ter uma formação específica no domínio das relações humanas e das competências do respetivo serviço, de forma a ficarem habilitados a prestar diretamente as informações solicitadas ou a encaminhar os utentes para os postos de trabalho adequados.

2 — Se a solicitação dos utentes for feita por telefone, deve o recetor identificar-se através do nome e da função que desempenha.

## CAPÍTULO III

### Comunicação administrativa

### Artigo 11.º

#### Linhas de atendimento telefónico

1 — Nos serviços e organismos da Administração Pública, onde as circunstâncias o justifiquem, são afetadas exclusivamente a pedidos de informação apresentados pelos utentes, uma ou mais linhas telefónicas, designadas por linhas azuis, cuja instalação e manutenção deve ser prioritária.

2 — As linhas azuis devem ser adaptadas ou instaladas de modo a não permitir a realização de chamadas internas ou para o exterior, garantindo assim a sua total disponibilidade para o público.

3 — As linhas azuis devem ser apetrechadas com um dispositivo especial para atendimento de chamadas por ordem de entrada, bem como para a sua gravação, nos períodos de encerramento dos serviços, para posterior resposta.

4 — Sempre que possível e se justifique, o serviço deve ponderar a instalação de linhas de atendimento específico de custos reduzidos ou nulos para o utente.

5 — A existência destas linhas de atendimento é de referência obrigatória em todas as comunicações e suportes informativos externos, bem como nos anuários telefónicos.

6 — Sempre que possível e adequado, os sistemas de atendimento telefónico aos cidadãos devem ser alargados de forma a poder incluir comunicações por *chat* em plataformas eletrónicas ou por teleconferência, nomeadamente através de *VoIP*.

7 — As comunicações referidas no número anterior dependem de consentimento do cidadão.

### Artigo 11.º-A

#### «Linha do Cidadão»

1 — É criada uma linha de atendimento central do cidadão, designada por «Linha do Cidadão», constituída por um número curto e facilmente memorizável, atribuído nos termos do Plano Nacional de Numeração.

2 — A «Linha do Cidadão» permite ao cidadão, através da marcação de um número único, ter acesso ao universo dos serviços públicos prestados pela Administração Pública Central que tenham serviços de atendimento telefónico nacionais.

3 — Através de resolução do Conselho de Ministros, são identificadas as linhas de atendimento telefónico da Administração Pública que se filiam na «Linha do Cidadão», e são regulados os termos dessa filiação, a entrada em funcionamento da «Linha do Cidadão» e a sua gestão.

## Artigo 12.º

**Encaminhamento de utentes e correspondência**

1 — Toda a correspondência entregue em mão, em qualquer edifício afeto à Administração, é obrigatoriamente recebida e encaminhada para os serviços respetivos pela unidade de receção.

2 — Os serviços públicos remetem, direta e oficiosamente, toda a correspondência que lhes for indevidamente endereçada para as entidades e serviços competentes, informando os interessados.

3 — Os serviços procedem ao esclarecimento ou encaminhamento dos utentes que, presencialmente ou por telefone, lhes apresentem assuntos da competência de outros serviços ou entidades públicas.

## Artigo 13.º

**Formalidades administrativas**

1 — Os serviços e organismos da Administração Pública devem facultar aos respetivos utentes os formulários e os valores selados necessários à instrução dos seus processos, de modo a evitar que o público tenha de se deslocar para os adquirir.

2 — Os serviços e organismos devem proceder à sinalização do local de venda de formulários e valores selados necessários à respetiva atividade.

3 — Só podem ser exigidos formulários, formalidades ou pagamentos que sejam expressamente mencionados em lei ou regulamento, devendo cada serviço proceder à sua simplificação em termos de quantidade e de conteúdo, bem como generalizar o uso de suportes em papel pré-impressão.

## Artigo 13.º-A

**Simplificação de procedimentos administrativos**

1 — Na instrução de procedimentos administrativos para os quais sejam legalmente exigidos modelos específicos em suporte de papel devem, em alternativa, também ser adotados formulários ou modelos disponibilizados eletronicamente.

2 — Os formulários ou os modelos referidos no número anterior devem estar acessíveis nos sítios da Internet das entidades que, nos termos da lei, sejam responsáveis pela sua disponibilização em suporte de papel ou, em alternativa, ser emitidos através de aplicações informáticas facultadas por aquelas ou por outras entidades autorizadas para o efeito.

3 — É admissível a realização de determinados atos no âmbito dos procedimentos administrativos através da rede pública de caixas automáticas ou de terminais dedicados a pagamentos, os quais devem ser amplamente divulgados, designadamente através da sua publicitação no sítio da Internet do serviço competente.

4 — As notificações realizadas no âmbito dos procedimentos administrativos podem ser efetuadas por via eletrónica, nos termos do Código do Procedimento Administrativo ou de lei especial.

## Artigo 14.º

**Suportes de comunicação administrativa**

1 — Os suportes de comunicação administrativa escrita, de natureza externa, devem sempre referir, para além da designação oficial do serviço sem siglas, o endereço pos-

tal, os números de telefone e fax, o endereço de correio eletrónico e o sítio na Internet do respetivo emissor.

2 — As comunicações referidas no número anterior devem sempre identificar os trabalhadores em funções públicas ou titulares dos órgãos subscritores das mesmas e em que qualidade o fazem.

3 — A identificação faz-se mediante assinatura ou rubrica, com indicação do nome e cargo exercido, de forma adequada para o efeito.

4 — Quando nas comunicações dirigidas aos cidadãos se faça referência a disposições de carácter normativo ou a circulares internas da Administração, é obrigatório transcrever a parte que é relevante para o andamento ou resolução do processo ou anexar-se cópia digital ou em papel do documento que a consubstancia.

## Artigo 15.º

**Convocatórias e avisos**

1 — Só devem ser feitas convocatórias ou avisos aos cidadãos desde que esgotadas 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 aos cidadãos ou entidades, o assunto objeto dos mesmos deve ser descrito de forma simples e elucidativa, considerando-se inexistentes as que contenham referências vagas, nomeadamente «assunto do seu interesse», «processo pendente» ou similares.

3 — As convocatórias devem marcar a data de comparecimento com uma antecedência mínima de oito dias úteis e referir expressamente o dia, a hora e o local exato de atendimento e, sempre que possível, o nome do funcionário a contactar.

## Artigo 16.º

**Redação de documentos**

Na redação dos documentos, designadamente de formulários, ofícios, minutas de requerimentos, avisos, convocatórias, certidões e declarações, em especial na comunicação com os cidadãos, deve usar-se linguagem simples, clara, concisa e significativa, sem siglas, termos técnicos ou expressões reverenciais ou intimidatórias.

## Artigo 17.º

**Modelos de requerimento**

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

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

3 — A identificação das pessoas, singulares ou coletivas, faz-se de acordo com o disposto no Código do Procedimento Administrativo, sem prejuízo de ser completada por um ou dois de entre os seguintes meios de confirmação, de acordo com a exigência da situação:

- a) Número do documento de identificação civil ou passaporte e sua validade;
- b) Número de identificação fiscal e sua validade;

c) Número de identificação de entidade equiparada a pessoa coletiva 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 de contribuinte ou de beneficiário de sistema ou subsistema de segurança social e sua validade.

#### Artigo 18.º

##### Pedido de documentos

1 — A emissão de certidões, atestados e outros atos meramente declarativos deve efetuar-se mediante requerimento oral ou escrito, designadamente telefónico, eletrónico ou por fax.

2 — Nos casos em que o requerimento seja feito oralmente, será lavrado, se necessário, registo do pedido formulado, do qual constem os elementos necessários, que será assinado e datado pelo funcionário que receber o pedido.

#### Artigo 19.º

##### Receção de documentos

1 — Sempre que solicitado, é emitido recibo comprovativo da receção de documentos ou de cópia simples, em suporte digital ou de papel, dos mesmos, no qual se inscreve a data e hora de entrega, se esta for relevante para o efeito, bem como a sua descrição.

2 — Quando da formulação dos pedidos a que se referem os artigos 17.º e 18.º não constarem todos os elementos neles exigidos, o requerente será convidado a suprir as deficiências existentes, devendo os serviços fazê-lo por escrito, preferencialmente através de meios eletrónicos, se o interessado o solicitar.

3 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, devem os serviços diligenciar no sentido de oficiosamente serem supridas as deficiências dos requerimentos ou pedidos, de modo a evitar aos interessados prejuízos por simples irregularidades ou mera imperfeição dos pedidos.

4 — O recibo comprovativo referido no n.º 1 é emitido automaticamente no caso de entrega de documentos através do balcão único eletrónico ou dos portais ou sítios na Internet dos serviços ou organismos competentes.

#### Artigo 20.º

##### Restituição de documentos

1 — Sempre que possível, a comprovação de declarações ou de factos faz-se pela simples exibição de documentos, os quais, após anotação ou confirmação dos dados deles constantes, nos termos do artigo 32.º do presente diploma, são restituídos aos interessados ou aos seus representantes, preferencialmente no ato de apresentação ou por remessa postal, se a primeira solução não for viável.

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

3 — Só são retidos os documentos que permanentemente sejam necessários nos processos, sendo prestada esta informação por escrito sempre que solicitada.

#### Artigo 21.º

##### Remessa de documentos

1 — Sempre que sejam produzidas certidões, atestados ou outros atos meramente declarativos, destinados aos cidadãos, devem os serviços facultar a opção de disponibilização ou remessa por via eletrónica ou por via postal.

2 — A remessa postal referida no número anterior pode ser feita com registo ou aviso de receção, 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, pode efetuar-se através dos correios.

4 — Quando os serviços e organismos não possam entregar no ato do requerimento documentos que lhes sejam solicitados, podem os interessados optar pela sua disponibilização ou remessa por via eletrónica por via postal.

5 — A faculdade de opção referida nos n.ºs 1 e 4 deve ser publicitada aos utentes de forma clara nos locais de atendimento.

6 — As comunicações por via eletrónica previstas no presente artigo são gratuitas.

#### Artigo 22.º

##### Comunicações escritas na Administração

1 — Nas comunicações escritas internas e externas, deve a Administração Pública adotar o meio mais económico e sustentável que para cada caso se revele eficaz, nomeadamente a utilização de papel reciclado.

2 — Nas comunicações escritas internas da Administração Pública, incluindo os casos de comunicações entre órgãos e entidades distintas, devem preferencialmente ser utilizados meios eletrónicos, salvo quando tal utilização seja impossível, ineficiente ou outras razões de fundado interesse público o justifiquem.

3 — Nas comunicações escritas externas da Administração Pública são utilizados preferencialmente meios eletrónicos nos termos do n.º 4 do artigo 13.º-A e demais legislação aplicável.

4 — Os serviços devem elaborar modelos de requerimentos, relativos aos principais assuntos da sua competência, que facultam aos interessados no balcão único eletrónico e ou no seu sítio na Internet, bem como nos locais apropriados, em papel de formato A4 ou A5.

5 — Nas relações com os utentes, devem os serviços aceitar qualquer meio bastante de identificação pessoal ou de prova, minorando, sempre que possível, a exigência de formalidades.

6 — Com vista a acelerar o processo de decisão, devem os serviços proceder às necessárias consultas mútuas, para obtenção de declarações, atestados, certidões e outros elementos ou informações já detidos pela Administração Pública, através da plataforma de interoperabilidade da Administração Pública (iAP), de correio eletrónico, telefone, fax ou outros meios eletrónicos, nomeadamente através dos sítios na Internet dos serviços, sem prejuízo de ulterior confirmação quando estritamente indispensável.

7 — Na elaboração dos processos, devem os serviços evitar a solicitação de pareceres e despachos internos sempre que tais formalidades se afigurem redundantes ou que não carreguem qualquer substância à formulação da decisão.

8 — Os dirigentes dos serviços devem promover o mecanismo da delegação e subdelegação de competências e de assinatura da correspondência ou de expediente necessária à mera instrução dos processos, em diferentes níveis da hierarquia, se possível, no próprio posto de execução, mencionando o nome, cargo do delegante ou subdelegante e a qualidade em que assina.

9 — Os serviços devem informar por escrito os utentes da previsão do tempo de resposta sempre que para o assunto apresentado, oralmente ou por escrito, se afigure prazo de resolução superior a um mês.

#### Artigo 23.º

##### Identificação dos intervenientes nos processos administrativos

1 — Os documentos escritos que constituem os processos administrativos internos, bem como todos os despachos e informações que sobre eles forem exarados, devem sempre identificar os trabalhadores em funções públicas seus subscritores e a qualidade em que o fazem, sem prejuízo do disposto na parte final do n.º 8 do artigo anterior.

2 — A identificação faz-se mediante assinatura e indicação do nome e do cargo, exarados por forma adequada ao efeito.

3 — O disposto nos números anteriores é aplicável aos despachos dos membros do Governo.

#### Artigo 24.º

##### Comunicações com os serviços públicos

1 — Sempre que uma pessoa, singular ou coletiva, se dirija por escrito a qualquer serviço público, designadamente nos requerimentos, petições ou recursos, e não recorra a meios eletrónicos para o efeito, devem ser utilizadas folhas de papel normalizadas, brancas ou de cores pálidas, de formato tipo A4 ou A5.

2 — O disposto no número anterior não se aplica às queixas e reclamações apresentadas através do livro de reclamações.

3 — Os suportes referidos no n.º 1 podem incluir elementos identificadores da pessoa, singular ou coletiva, nomeadamente sigla, logótipo, endereço ou referências de telecomunicações.

4 — Salvo no caso dos atos a que se refere o n.º 2, não é permitida a recusa de aceitação ou tratamento de documentos de qualquer natureza com fundamento na inadequação dos suportes em que estão escritos, desde que não fique prejudicada a sua legibilidade.

5 — Os serviços públicos devem facultar gratuitamente aos utentes que o solicitem os suportes de escrita referidos no n.º 1.

#### Artigo 25.º

##### Comunicações informáticas

1 — [Revogado].

2 — Na transferência de informação através de meios eletrónicos deve ser assegurada a autenticidade da informação e da identidade dos seus emissores por meios adequados.

#### Artigo 26.º

##### Correio eletrónico e balcão único eletrónico

1 — Os serviços e organismos da Administração Pública devem disponibilizar um endereço de correio eletrónico

para efeito de contacto por parte dos cidadãos e de entidades públicas e privadas e divulgá-lo de forma adequada, bem como assegurar a sua gestão eficaz.

2 — A correspondência transmitida por via eletrónica tem o mesmo valor da trocada em suporte de papel, devendo ser-lhe conferida, pela Administração e pelos particulares, idêntico tratamento.

3 — Os requerimentos apresentados pelos utentes dos serviços públicos devem ser preferencialmente entregues através do balcão único eletrónico ou do respetivo portal ou sítio na Internet.

4 — [Revogado].

## CAPÍTULO IV

### Simplificação de procedimentos

#### Artigo 27.º

##### Delegação e subdelegação de competências

Todos os serviços adotarão, nos termos legais aplicáveis, mecanismos de delegação e subdelegação de competências que propiciem respostas céleres às solicitações dos utentes e proporcionem um pronto cumprimento de obrigações e uma gestão mais célere e desburocratizada.

#### Artigo 28.º

##### Certificação multiúso

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.

3 — Excetuam-se do disposto nos números anteriores os documentos que sejam solicitados expressamente para fins específicos e, pelos quais, dado o seu carácter social, sejam cobradas quantias reduzidas, a título de emolumentos.

4 — Nos termos do Decreto-Lei n.º 174/97, de 19 de julho, os atestados de incapacidade podem ser utilizados para todos os fins legalmente previstos, adquirindo uma função multiúso, devendo todas as entidades públicas ou privadas, perante quem sejam exibidos, devolvê-los aos interessados ou seus representantes, após a notação de conformidade com o original, aposta em fotocópia simples.

#### Artigo 28.º-A

##### Dispensa de apresentação de documentos

1 — Os cidadãos e agentes económicos são dispensados da apresentação dos documentos em posse de qualquer serviço e organismo da Administração Pública, quando derem o seu consentimento para que a entidade responsável pela prestação do serviço proceda à sua obtenção.

2 — Os serviços e organismos da Administração Pública devem assegurar, entre si, a partilha de dados e ou documentos públicos necessários a um determinado processo ou prestação de serviços, em respeito pelas regras relativas à proteção de dados pessoais.

3 — Deve ser promovida a criação de certidões permanentes *online* ou mecanismos de consulta de dados eletrónicos por via da plataforma iAP, reduzindo-se ao mínimo

a necessidade de entrega de documentos instrutórios por parte dos cidadãos.

4 — Sem prejuízo do disposto em lei especial, as taxas, emolumentos ou outros encargos devidos pela correspondente atividade administrativa dos serviços e organismos da Administração que disponibilizem documentos ou informação nos termos dos números anteriores, são cobrados pelo serviço ou organismo ao qual foi dado consentimento para a obtenção oficiosa desses documentos ou informações.

5 — Compete ao serviço ou organismo a transferência dos montantes recebidos nos termos do número anterior para os serviços e organismos que, nos termos da lei, os devam cobrar.

6 — Quando haja lugar à cobrança referida no número anterior, é transmitida ao utente a discriminação de todas as taxas, emolumentos ou outros encargos que sejam devidos, bem como dos atos, formalidades, documentos ou outros bens a que dizem respeito.

#### Artigo 29.º

##### Respostas por meios eletrónicos e via postal sem franquia

Quando for necessário recolher informação que dispense a presença do utente pode ser-lhe enviado documento pedindo o preenchimento de formulário para reenvio por meios eletrónicos ou por carta ou postal de resposta sem franquia, devidamente autorizada.

#### Artigo 30.º

##### Meios automáticos de pagamento

1 — Os pagamentos devidos à Administração Pública devem poder ser efetuados através da rede pública de caixas automáticas ou de terminais dedicados a pagamentos, em condições a acordar com as entidades gestoras de sistemas de transferência eletrónica de fundos, com salvaguarda do registo das operações.

2 — Os serviços públicos devem fomentar a utilização progressiva de meios automáticos e eletrónicos de pagamentos devidos à Administração Pública, com vista à substituição da exigência do cheque visado.

3 — Sempre que possível, a Administração Pública deve permitir igualmente pagamentos por transferência bancária, com salvaguarda do registo adequado das operações.

4 — O pagamento de serviços públicos prestados por meios eletrónicos deve ser efetuado preferencialmente através da Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP).

#### Artigo 31.º

##### Dispensa do reconhecimento de assinatura

1 — Nos termos dos artigos 1.º e 2.º do Decreto-Lei n.º 250/96, de 24 de dezembro, encontram-se abolidos os reconhecimentos notariais de letra e assinatura, ou só de assinatura, feitos por semelhança e sem menções especiais relativas aos signatários.

2 — A exigência em disposição legal de reconhecimento por semelhança ou sem determinação de espécie considera-se substituída pela indicação, feita pelo signatário, do número, data e entidade emitente do respetivo bilhete de identidade ou documento equivalente, emitido pela autoridade competente de um dos países da União Europeia ou do passaporte.

#### Artigo 32.º

##### Dispensa dos originais dos documentos

1 — Para a instrução de procedimentos administrativos é suficiente a cópia simples, em suporte digital ou de papel, de documento autêntico ou autenticado, sem prejuízo do número seguinte.

2 — Pode ser exigida a exibição de original ou documento autenticado nos casos em que tal resulte de lei especial ou, para conferência, quando haja dúvidas fundadas acerca do conteúdo ou autenticidade da cópia simples, devendo para o efeito ser fixado um prazo razoável não inferior a cinco dias úteis.

3 — No caso previsto no número anterior, o trabalhador em funções públicas declara a sua conformidade com o original, mediante aposição da sua rubrica na cópia simples ou mediante declaração em documento autónomo.

4 — Se o documento autêntico ou autenticado constar de arquivo de serviço público, a conformidade da respetiva cópia simples com o original decorre:

- a) Automaticamente, de menção expressa no próprio documento, quando este seja originariamente digital; ou
- b) De declaração de conformidade do dirigente competente do respetivo arquivo, através de assinatura na cópia simples, ou em documento autónomo.

5 — As cópias simples de documentos, reconhecidas nos termos dos números anteriores, não produzem fé pública.

#### Artigo 33.º

##### Substituição do atestado de residência pelo cartão de eleitor

1 — O atestado de residência para instrução de processos administrativos, quando legalmente exigido, é substituído pela apresentação do cartão de cidadão ou de quaisquer outros elementos que sejam adequados a demonstrar inequivocamente a residência do cidadão.

2 — Quando a entrega da documentação necessária à instrução dos processos referidos no artigo anterior for feita pelo interessado ou por outrem, deve o trabalhador em funções públicas que a receber confirmar através de documento de identificação civil ou documento equivalente a assinatura do cidadão.

3 — No caso de envio de documentação por via eletrónica ou através dos serviços de correio, o interessado deve juntar ao processo cópia de documento de identificação civil.

4 — Em caso de dúvida quanto à veracidade das declarações, os serviços devem promover officiosamente a confirmação dos dados relativos à residência, junto das juntas de freguesia respetivas.

#### Artigo 34.º

##### Atestados emitidos pelas juntas de freguesia

1 — Os atestados de residência, vida e situação económica dos cidadãos, bem como os termos de identidade e justificação administrativa, passados pelas juntas de freguesia, nos termos das alíneas *qq*) e *rr*) do n.º 1 do artigo 16.º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, devem ser emitidos desde que qualquer dos membros do respetivo executivo ou da assembleia de freguesia tenha conhecimento direto dos factos a atestar, ou quando a sua prova seja feita por testemunho oral ou escrito de dois cidadãos eleitores recenseados na freguesia ou ainda por outro meio legalmente admissível.

2 — Nos casos de urgência, o presidente da junta de freguesia pode passar os atestados a que se refere este diploma, independentemente de prévia deliberação da junta.

3 — Não está sujeita a forma especial a produção de qualquer das provas referidas, devendo, quando orais, ser reduzidas a escrito pelo funcionário que as receber e confirmadas mediante assinatura de quem as apresentar.

4 — As falsas declarações são punidas nos termos da lei penal.

5 — A certidão, relativa à situação económica do cidadão, que contenha referência à sua residência faz prova plena desse facto e dispensa a junção no mesmo processo de atestado de residência ou cartão de eleitor.

6 — As certidões referidas no número anterior podem ser substituídas por atestados passados pelo presidente da junta.

### Artigo 35.º

#### Atestados médicos

1 — Nos atestados comprovativos de saúde e de doença está abolido o reconhecimento notarial da assinatura do médico.

2 — A certificação da saúde ou da doença, para quaisquer efeitos legalmente exigíveis, designadamente para a justificação de faltas por motivo de doença ou estado comprovativo de saúde, é lavrada em papel com o timbre do médico ou entidade responsável.

## CAPÍTULO V

### Mecanismos de audição e participação

#### Artigo 35.º-A

##### Sistema de elogios, sugestões e reclamações dos utentes

1 — Os elogios, sugestões e reclamações dos utentes relativos aos serviços prestados por um serviço ou organismo da Administração Pública e às pessoas que o tenham prestado, bem como em relação a procedimentos administrativos, são feitos *online* em plataformas próprias disponibilizadas na Internet.

2 — A divulgação dos sítios na Internet onde são disponibilizadas as plataformas referidas no número anterior deve ser feita em todos os serviços públicos e em todos os serviços *online*, de forma bem visível para o utente.

3 — A AMA, I. P., disponibiliza uma plataforma na Internet destinada a acolher os elogios, sugestões e reclamações dos serviços e organismos da Administração Pública que não tenham uma plataforma específica para o efeito.

4 — Às plataformas previstas no presente artigo aplicam-se as garantias em matéria de proteção de dados pessoais previstas na Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.

5 — Sempre que possível, devem ser disponibilizados meios informáticos que permitam aos utentes, querendo, apresentar *online*, no próprio local de atendimento, elogios, sugestões e reclamações.

6 — Nos locais de atendimento ao público são disponibilizados, como meios subsidiários de apresentação de elogios, sugestões e reclamações, a caixa de sugestões e elogios, bem como o livro de reclamações, devendo ser utilizados apenas quando seja impossível ou inconveniente a apresentação *online* dos mesmos.

### Artigo 36.º

#### Elogios e sugestões dos utentes

1 — A audição dos utentes, com vista a aferir a qualidade dos serviços públicos, concretiza-se através de:

a) Elogios e opiniões, por meio das quais se pretende conhecer o que o utente pensa do modo como é atendido e da qualidade, adequação, tempo de espera e custo do serviço que lhe é prestado pela Administração;

b) Sugestões, através das quais se pretende que o utente faça propostas concretas de melhoria a introduzir no funcionamento dos serviços públicos;

c) Outros contributos escritos para a modernização administrativa, por meio dos quais o utente possa manifestar o seu desacordo ou a sua divergência em relação à forma como foi atendido, como lhe foi prestado determinado serviço ou ainda como a lei ou regulamento lhe impõe formalidades desnecessárias.

2 — [Revogado].

3 — [Revogado].

4 — Os serviços e organismos devem, sempre que possível, dar acolhimento às sugestões e opiniões emitidas pelos utentes, no sentido de melhorar a sua gestão e funcionamento ou, quando caso disso, sugerir medidas legislativas adequadas a simplificar procedimentos.

### Artigo 37.º

#### Sugestões dos trabalhadores

1 — Os trabalhadores em funções públicas, no normal exercício das funções e como demonstração do seu empenho na gestão dos serviços públicos, devem apresentar sugestões suscetíveis de melhorar o funcionamento e a qualidade dos serviços a que pertencem.

2 — Sempre que as sugestões sejam apresentadas por escrito e incluam um programa de ação, devem ser avaliadas pelos dirigentes máximos no sentido da viabilidade da sua aplicação.

3 — Se os programas propostos forem aprovados e implantados, o trabalhador em funções públicas pode beneficiar da frequência de um curso de especialização ou bolsa de estudo na respetiva área de intervenção.

4 — Se a natureza da proposta apresentada evidenciar mérito, embora não justifique as ações referidas no número anterior, o trabalhador em funções públicas tem direito a um louvor do dirigente máximo do serviço, que constará, para todos os efeitos legais, do seu processo individual.

### Artigo 38.º

#### Reclamações

1 — Nos termos do disposto no artigo 35.º-A, os serviços e organismos da Administração Pública devem divulgar aos utentes de forma visível a existência de livro de reclamações nos locais onde seja efetuado atendimento ao público.

2 — A autenticação do livro de reclamações compete ao dirigente máximo do serviço ou organismo, em exercício de funções à data da abertura do livro, competência que pode ser delegada, nos casos de serviços desconcentrados, nos respetivos responsáveis.

3 — A cópia azul do livro de reclamações deve ser enviada pelo serviço reclamado ao gabinete do membro do Governo competente, acompanhada de informação sobre a reclamação, donde constem as medidas corretivas adotadas.

4 — A cópia amarela da reclamação deve ser enviada diretamente para a AMA, I. P., acompanhada da informação referida no número anterior, sendo logo que possível enviada cópia da resposta dada ao reclamante.

5 — Independentemente da fase de tramitação em que se encontrem as reclamações na base de dados da AMA, I. P., cabe a cada serviço reclamado dar resposta ao reclamante, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso, no prazo máximo de 15 dias.

6 — Se para além da resposta dada pelo serviço, a reclamação for objeto de decisão final superior, esta será comunicada ao reclamante, preferencialmente por via eletrónica, pelo serviço ou gabinete do membro do Governo responsável e dada a conhecer à AMA, I. P.

7 — Se for caso disso, o membro do Governo que tutela a Administração Pública deve diligenciar no sentido da realização de auditorias, nos termos legalmente previstos.

8 — O modelo do livro de reclamações é definido por portaria do membro do Governo responsável pela Administração Pública.

9 — O disposto nos números anteriores aplica-se com as devidas adaptações às reclamações apresentadas nas plataformas previstas no artigo 35.º-A, sendo o envio das cópias amarelas e azuis substituído pelo reencaminhamento automático e digital da reclamação apresentada no sítio na Internet.

10 — As reclamações apresentadas em relação aos serviços públicos *online* são feitas exclusivamente nas plataformas previstas no artigo 35.º-A, aplicando-se-lhes, com as devidas adaptações, o disposto no presente artigo.

11 — A transmissão à AMA, I. P., da informação prevista nos números anteriores é precedida de remoção dos dados pessoais dos reclamantes.

#### Artigo 39.º

##### Obrigatoriedade de resposta

1 — Toda a correspondência, designadamente sugestões, críticas ou pedidos de informação cujos autores se identifiquem, dirigida a qualquer serviço será objeto de análise e decisão, devendo ser objeto de resposta com a maior brevidade possível.

2 — Sem prejuízo do disposto na lei, no prazo de 15 dias deve ser dada resposta na qual seja comunicada:

- a) A decisão final tomada sobre as questões suscitadas pelo autor da correspondência, quando a sua complexidade e a carga de trabalho do serviço não o impeçam;
- b) Informação intercalar sobre o estado em que se encontra a análise da comunicação apresentada; ou
- c) A rejeição liminar da comunicação apresentada, quando a lei assim o determine.

#### Artigo 39.º-A

##### Avaliação pelos utentes

1 — São criados mecanismos de avaliação automática pelos utentes dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública.

2 — A avaliação dada pelos utentes é objeto de publicitação nos respetivos portais e sítios na Internet bem como nos locais de atendimento ao público, de forma visível.

3 — É criado um sistema de classificação baseado na avaliação pelos utentes referida nos números anteriores,

devidamente publicitado nos portais de entrada na Administração Pública, geridos pela AMA, I. P., que procede à ordenação dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública em função da avaliação dada pelos utentes.

4 — Através de resolução do Conselho de Ministros são regulamentados o sistema eletrónico de avaliação automática e de classificação, pelos utentes, dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública.

## CAPÍTULO VI

### Instrumentos de apoio à gestão

#### Artigo 40.º

##### Plano e relatório de atividades

1 — Os serviços e organismos da Administração Pública devem elaborar planos e relatórios anuais de atividades, de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro.

2 — Os planos e relatórios de atividades devem contemplar, em capítulo próprio, as medidas de modernização administrativa, nomeadamente relativas à desburocratização, qualidade e inovação, e, em especial, as que deem cumprimento ao n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, que se propõem desenvolver, bem como avaliar a sua aplicação em cada ano e a previsão das poupanças associadas a tais medidas.

3 — Os relatórios de atividades devem incluir indicadores que quantifiquem as solicitações entradas e as respetivas respostas, a que se refere o n.º 1 do artigo 39.º

#### Artigo 41.º

##### Balanço social

Os serviços e organismos da Administração Pública devem elaborar anualmente o seu balanço social, com referência a 31 de dezembro do ano anterior, de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro.

#### Artigo 42.º

##### Relatório da modernização administrativa

1 — Compete às secretarias-gerais ou aos serviços de cada ministério com atribuições e competências nas áreas de inovação, modernização e política de qualidade, a elaboração de relatórios anuais de avaliação das medidas de modernização administrativa executadas no âmbito dos respetivos ministérios, a enviar ao membro do Governo competente, com cópia dirigida à AMA, I. P., para os efeitos previstos no artigo seguinte.

2 — Na administração local, compete à Direção-Geral das Autarquias Locais a elaboração do relatório anual de avaliação das medidas de modernização administrativa executadas no âmbito das autarquias locais, do qual deve ser remetida cópia à AMA, I. P., para os efeitos previstos no artigo seguinte.

3 — Os relatórios de avaliação referidos nos números anteriores incidem, obrigatoriamente, sobre os seguintes aspetos:

- a) Formalidades que foram extintas ou simplificadas;
- b) Medidas de simplificação introduzidas, designadamente as previstas no capítulo IV;

- c) Melhoria no acolhimento e atendimento dos utentes;
- d) Melhoria nos meios de comunicação com os utentes do serviço;
- e) Disponibilização de suportes informativos;
- f) Inovações tecnológicas introduzidas;
- g) Avaliação global do conjunto dos elogios, sugestões e das reclamações e síntese das medidas adotadas em consequência dos mesmos;
- h) Valor global estimado da redução de custos de contexto para os cidadãos e agentes económicos decorrente das medidas de simplificação e modernização administrativa adotadas;
- i) Valor global estimado das poupanças decorrentes das medidas de modernização e simplificação administrativa adotadas.

#### Artigo 43.º

##### Observatório da modernização administrativa

1 — A Rede Interministerial para a Modernização Administrativa (RIMA), prevista no Decreto-Lei n.º 4/97, de 4 janeiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 72/2014, de 13 de maio, constitui-se como observatório permanente da modernização administrativa, nas áreas reguladas pelo presente diploma, cabendo à AMA, I. P., dar-lhe o apoio técnico necessário para o efeito.

2 — Para os efeitos do número anterior, compete à AMA, I. P., proceder à análise dos relatórios referidos no artigo anterior, elaborar estudo sintético, mas detalhado, das principais medidas tomadas e propor recomendações ou medidas legislativas que contribuam para uma maior qualidade, eficácia e eficiência da Administração Pública.

3 — O estudo referido no número anterior avalia, em especial:

a) A informação agregada relativa à redução de custos de contexto para os cidadãos e agentes económicos e às poupanças decorrentes das medidas de simplificação e modernização administrativa adotadas;

b) A informação agregada relativa aos elogios, reclamações e sugestões apresentados nos termos dos artigos 35.º-A a 38.º, bem como a informação agregada relativa à classificação dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública, prevista no artigo 39.º-A.

#### Artigo 44.º

##### Qualidade em serviços públicos

Os serviços e organismos da Administração Pública devem elaborar, progressivamente, cartas de qualidade.

#### Artigo 45.º

##### Papel inovador dos dirigentes

1 — Os dirigentes devem pautar a sua gestão, com vista ao cumprimento da missão do serviço, através da definição dos objetivos anuais a atingir, do nível dos serviços a prestar, da criação e manutenção de critérios de qualidade, bem como a motivação e estímulo dos seus funcionários e a preocupação da boa imagem do serviço.

2 — Os dirigentes máximos dos serviços públicos devem elaborar um programa de ação que vise o aperfeiçoamento e a qualidade dos serviços, nomeadamente através da elaboração de cartas de qualidade, metodologias de melhores práticas de gestão e sistemas de garantia de conformidade face aos objetivos exigidos.

3 — Os dirigentes de todas as unidades e subunidades orgânicas devem promover reuniões periódicas para a divulgação de documentos internos e normas de procedimento, bem como reuniões temáticas que promovam o debate e o esclarecimento das ações a desenvolver para cumprimento dos objetivos do serviço.

4 — Com vista a garantir melhor qualidade, eficácia e eficiência, cabe aos dirigentes definir e incentivar planos de formação individuais ou de grupo que permitam a formação e aperfeiçoamento profissional contínuo dos profissionais do serviço.

5 — Os planos de formação devem ser orientados no sentido de uma Administração ao serviço do cidadão, tendo em conta os objetivos do organismo, bem como o desenvolvimento social, cultural e técnico dos seus funcionários e agentes.

#### Artigo 46.º

##### Programas de recetividade ao utente

Os serviços devem melhorar o nível de recetividade aos seus utentes, de acordo com o seu âmbito de ação, atuando, em especial, nos seguintes domínios:

a) Adequação de disposições legais desatualizadas e estudo da racionalização e simplificação de formalidades;

b) Melhoria de instalações;

c) Formação de atendedores de público;

d) Melhoria de equipamentos que constituam infraestruturas ao atendimento;

e) Adoção 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.

## CAPÍTULO VII

### Divulgação de informação administrativa

#### Artigo 47.º

##### Portais e sítios na Internet da Administração Pública

1 — Todos os serviços e organismos da Administração Pública devem disponibilizar aos cidadãos e aos agentes económicos portais e ou sítios na Internet que têm como objetivos:

a) Disponibilizar para o público a informação básica e de cidadania, sobre direitos, obrigações e procedimentos, na relação que estabelece com a Administração Pública;

b) Garantir a simplicidade, rapidez e fiabilidade da informação administrativa que o cidadão ou grupos específicos de cidadãos necessitam no seu dia-a-dia;

c) Permitir a identificação e o acesso a bases de dados especializadas, de forma a dar respostas a questões mais específicas, bem como permitir a criação de subsistemas de informação destinados a servir clientes específicos;

d) Possibilitar e facilitar, gradualmente, o contacto interativo com simulações e prestações de serviços concretos, através das tecnologias de informação e de programas específicos, que tenham real utilidade para o cidadão.

2 — A informação devidamente organizada pelos serviços e organismos da Administração Pública deve ser atualizada com frequência, de modo a não defraudar as expectativas dos cidadãos e dos agentes económicos.

3 — Os sítios e portais na Internet devem ser concebidos e atualizados de modo a observar as melhores práticas em matéria de acessibilidade e usabilidade.

4 — Todos os serviços e organismos do Estado devem comunicar à AMA, I. P., e mantê-la informada de todos os sítios na Internet públicos que tenham a seu cargo, devendo a AMA, I. P., desenvolver e atualizar o cadastro dos sítios na Internet do Estado.

5 — A AMA, I. P., é responsável por identificar os sítios na Internet do Estado que estejam descontinuados e comunicá-lo aos respetivos serviços e organismos, bem como às entidades responsáveis pelos arquivos digitais do Estado e pela preservação de conteúdos disponíveis na Internet nacional.

6 — Os portais e sítios na Internet referidos no n.º 1 devem estar acessíveis através de hiperligação nos portais de entrada na Administração Pública, geridos pela AMA, I. P.

7 — Todos os portais e sítios na Internet do Estado devem ter uma hiperligação visível para os portais de entrada na Administração Pública referidos no número anterior

#### Artigo 48.º

##### Meios de divulgação

Os serviços públicos devem, sempre que possível, promover meios de divulgação multimédia das suas atividades, nomeadamente através das plataformas gratuitas de divulgação vídeo *online*, com o objetivo de esclarecer os utentes sobre o seu funcionamento.

#### Artigo 49.º

##### Sistema de pesquisa *online* de informação pública

1 — É criado o sistema de pesquisa *online* de informação pública que indexa todos os conteúdos públicos dos sítios na Internet das entidades públicas.

2 — A informação pública referida no número anterior corresponde à informação que pela sua natureza e nos termos da lei possa ser disponibilizada ao público.

3 — Esse sistema é gerido pela AMA, I. P., e é disponibilizado nos portais de entrada da Administração Pública.

### CAPÍTULO VIII

#### Disposições finais

#### Artigo 50.º

##### Prevalência

1 — O presente decreto-lei prevalece sobre quaisquer disposições gerais relativas aos diversos serviços e organismos da Administração Pública.

2 — Os dirigentes dos serviços ou organismos mencionados no número anterior, que adotem ou autorizem a adoção de medidas internas em contravenção com o presente diploma, incorrem em responsabilidade disciplinar, nos termos do respetivo estatuto disciplinar.

#### Artigo 50.º-A

##### Referências a trabalhadores em funções públicas

As referências no presente diploma a trabalhadores em funções públicas consideram-se também feitas a outros

trabalhadores que exerçam funções idênticas a estes, independentemente do vínculo ao abrigo do qual as exerçam.

#### Artigo 51.º

##### Pessoal dirigente

1 — As referências feitas no presente diploma aos dirigentes máximos dos serviços entendem-se reportadas aos secretários-gerais, diretores-gerais e pessoal de cargos equiparados, bem como ao pessoal dirigente diretamente dependente de qualquer membro do Governo.

2 — As competências atribuídas no presente diploma aos membros do Governo e aos dirigentes máximos dos serviços são, na administração local, cometidas:

a) Ao presidente da câmara municipal, nas câmaras municipais;

b) Ao presidente do conselho de administração, nas associações de municípios e nos serviços municipalizados;

c) À junta de freguesia, nas juntas de freguesia;

d) Ao presidente da mesa da assembleia distrital, nas assembleias distritais.

#### Artigo 52.º

##### Norma revogatória

São revogados os seguintes diplomas:

Resolução do Conselho de Ministros n.º 6/87, de 29 de janeiro;

Decreto-Lei n.º 149/87, de 30 de março;

Resolução do Conselho de Ministros n.º 31/87, de 29 de maio;

Resolução do Conselho de Ministros n.º 34/87, de 8 de julho;

Resolução do Conselho de Ministros n.º 36/87, de 10 de julho;

Decreto-Lei n.º 48/88, de 17 de fevereiro;

Resolução do Conselho de Ministros n.º 16/88, de 2 de maio;

Decreto-Lei n.º 217/88, de 27 de junho;

Despacho do Primeiro-Ministro n.º 1/89, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, de 12 de janeiro;

Decreto-Lei n.º 19/89, de 19 de janeiro;

Decreto-Lei n.º 112/90, de 2 de abril;

Decreto-Lei n.º 383/90, de 10 de dezembro;

Decreto-Lei n.º 129/91, de 2 de abril

#### Decreto-Lei n.º 74/2014

de 13 de maio

A progressiva prestação digital de serviços públicos em Portugal é um caso de sucesso, sendo disso paradigmática a utilização do portal das finanças, bem como a disponibilização de um variadíssimo leque de serviços no setor da Justiça, designadamente em matéria de registos e notariado, ou no portal da empresa e, em particular, no balcão do empreendedor. Aliás, é de tal forma significativo o número de interações entre os cidadãos e a Administração Pública que pode decorrer *online*, que se torna cada vez mais a exceção o número de serviços que não possam ser realizados de tal forma.

No entanto, tem sido salientado em diversos estudos que, em geral, o nível e a intensidade de utilização pelos cidadãos e agentes económicos dos serviços públicos disponibilizados na Internet não acompanham o nível de