

**Lei n.º 39/VI/2004**

de 2 de Fevereiro

Por mandato do Povo, a Assembleia Nacional decreta, nos termos da alínea b) do artigo 174.º da Constituição, o seguinte:

**CAPÍTULO I**

**Artigo 1.º**

**Objecto e âmbito de aplicação**

1. O presente diploma estabelece medidas de modernização administrativa, designadamente sobre acolhimento e atendimento dos cidadãos em geral e dos agentes económicos em particular, comunicação administrativa, simplificação de procedimentos, audição dos utentes e sistema de informação para a gestão.

2. O presente diploma aplica-se a todos os serviços da administração directa do Estado, aos Institutos Públicos, bem como às Autarquias Locais.

**Artigo 2.º**

**Princípios de actuação**

Os serviços da Administração Pública estão ao serviço do cidadão e devem orientar a sua acção de acordo com os princípios da celeridade, da qualidade, da protecção da confiança, da comunicação eficaz e transparente, da simplicidade, da responsabilidade e da gestão participativa, tendo em vista:

- a) Assegurar que a sua actividade se oriente para a satisfação das necessidades dos cidadãos, em tempo útil e oportuno;
- b) Valorizar as declarações dos cidadãos, aprofundando a confiança dos mesmos na Administração, dispensando comprovativos, sem prejuízo da penalização dos infractores;
- c) Assegurar a audição dos cidadãos e uma comunicação eficaz e transparente com os mesmos, através da divulgação das suas actividades, das formalidades exigidas de acesso à informação, da cordialidade do relacionamento, bem como do recurso a novas tecnologias;
- d) Privilegiar os procedimentos mais simples, cómodos, expeditos e económicos;
- e) Adotar métodos de trabalho em equipa, promovendo a comunicação interna e a cooperação intersectorial.

**Artigo 3.º**

**Direito dos utentes**

1. Os serviços da Administração Pública devem adoptar as medidas adequadas a dar cumprimento aos princípios previstos no presente diploma, em especial no que respeita à qualidade dos bens e serviços, à protecção 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 escrito, informação sobre o andamento dos processos administrativos que lhes digam respeito.

**Artigo 4.º**

**Medidas de modernização administrativa**

1. Os diplomas legais e regulamentares editados pelo Governo, que consagrem medidas tendentes à criação, modificação ou extinção de procedimentos ou de formalidades, nomeadamente de simplificação, de desburocratização, de melhoria dos serviços prestados, de inovação tecnológica e facilidades de acesso à informação administrativa, devem conter, no respectivo preâmbulo, a menção do objectivo a atingir e designar obrigatoriamente um serviço ou organismo responsável pelo acompanhamento e avaliação da execução das medidas aprovadas.

2. A nota justificativa que acompanha os projectos de diplomas referidos no número anterior deve fazer menção expressa do impacto das medidas legislativas propostas, bem como do estudo prévio do impacto de custos, quando as mesmas possam ter repercussões de ordem económica.

**Artigo 5.º**

**Deferimento tácito**

Para além dos casos previstos no n.º 1 do artigo 41.º do Decreto Legislativo n.º 2/95, de 20 de Junho, os serviços públicos devem propor o elenco de outros casos de prática de actos administrativos ou de exercício de direitos pelos cidadãos que possam, sem prejuízo do interesse público, ser objecto de deferimento tácito, através de consagração legal.

**CAPÍTULO II**

**Atendimento dos cidadãos e visitas aos serviços**

**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 respectivo 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 respectivos trabalhadores.

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

4. O pessoal dirigente dos serviços da Administração Pública deve reservar dois dias por semana para audiência dos cidadãos que a tenha solicitado.

**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 ao público, que encaminhará os interessados e prestará as primeiras informações.

2. O espaço principal de acolhimento, recepção ou atendimento deve ter:

- a) Afixado o organograma do serviço, onde serão inscritas as actividades de cada unidade, bem como os nomes dos dirigentes e chefias respectivos;
- b) Afixada a tabela dos preços dos bens ou serviços fornecidos;
- c) Assinalada a existência de linhas de atendimento telefónico ao público;
- d) Brochuras, desdobráveis, guias ou outros meios de divulgação de actividades e respectivas formalidades.

3. Em função da aglomeração de pessoas, deve ser ponderada a instalação de sistemas de marcação de vez, sinalização para auto-encaminhamento e pictogramas de segurança, telefones públicos, instalações sanitárias dispositivo para fornecimento de água potável, vídeo, televisor, computador que permita o acesso à Internet ou a outro meio de divulgação multimedia.

4. Salvo casos excepcionais, 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 efectuem devem estar identificados.

#### Artigo 8º

##### Visita aos serviços

1. Os dirigentes dos serviços centrais devem estabelecer e realizar um programa semestral de visitas aos concelhos e dos contactos com os serviços desconcentrados sob a sua orientação ou dependência e com as populações que os mesmos servem.

2. O disposto no número anterior é especialmente aplicável ao pessoal dirigente dos organismos prestadores de serviços públicos, a especificar exemplificativamente por despacho conjunto dos membros do Governo responsáveis pela Administração Pública e da área competente, publicado no Boletim Oficial.

#### Artigo 9º

##### 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. Os portadores de convocatórias têm prioridade no atendimento junto do respectivo serviço público que as emitiu.

#### Artigo 10º

##### Prestação imediata de serviços

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

#### Artigo 11º

##### Especialização dos atendedores

1. Os funcionários e agentes com funções ligadas ao acolhimento e atendimento de utentes devem ter uma formação específica no domínio das relações humanas e das competências do respectivo serviço, de forma a ficarem habilitados a

prestar directamente as informações solicitadas ou encaminhar os utentes para os postos de trabalho adequados.

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

### CAPÍTULO III

#### Comunicação administrativa

##### Artigo 12º

##### Linhas de atendimento telefónico

1. Nos serviços da Administração Pública, quando as circunstâncias o justifiquem, são afectadas exclusivamente a pedidos de informação apresentados pelos utentes, uma ou mais linhas telefónicas, a custo reduzido ou nulo, cuja instalação e manutenção deve ser prioritária.

2. As linhas telefónicas referidas no número anterior 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 telefónicas referidas nos números anteriores devem ser apetrechadas com um dispositivo especial para atendimento de chamadas por ordem de entrada, como para a sua gravação, nos períodos de encerramento dos serviços, para posterior resposta.

4. A existência destas linhas de atendimento é de referência obrigatória em todas as comunicações e suportes informativos externos, bem como nas listas telefónicas.

##### Artigo 13º

##### Encaminhamento de utentes e correspondência

1. Toda a correspondência entregue em mão, em qualquer edifício afecto à Administração, é obrigatoriamente recebida e encaminhada para os serviços respectivos pela unidade de recepção.

2. Os serviços públicos remetem, directa e officiosamente, 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 14º

##### 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 abreviaturas, o endereço postal, os números de telefone, fax e o endereço de correio electrónico do respectivo emissor.

2. As comunicações referidas no número anterior devem sempre identificar os funcionários e agentes 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 seja relevante para o andamento ou resolução do processo ou anexar-se fotocópia do documento que a consubstancia.

Artigo 15º

**Convocatórias e avisos**

1. Nas convocatórias ou avisos dirigidos aos cidadãos ou entidades, o assunto objecto 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.

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

3. 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.

Artigo 16º

**Redacção de documentos**

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

Artigo 17º

**Pedido de documentos**

1. A emissão de certidões, atestados e outros actos meramente declarativos deve efectuar-se mediante requerimento oral ou escrito, designadamente telefónico, electrónico 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 18º

**Recepção de documentos**

1. Sempre que solicitado, é emitido recibo autenticado como comprovativo da recepção de documentos ou fotocópia 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 17º e 18º não constarem todos os elementos neles exigidos, o requerente será convidado a suprir as deficiências existentes, devendo, no entanto, os serviços fazê-lo por escrito, 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.

Artigo 19º

**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, são restituídos aos interessados ou aos seus representantes, preferencialmente no acto de apresentação ou por remessa postal, se a primeira solução não for viável.

2. Nos casos em que a análise dos processos 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 ou não, 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 20º

**Remessa postal de documentos**

1. Sempre que sejam produzidos atestados, certidões ou outros actos meramente declarativos, destinados aos cidadãos, devem os serviços facultar a opção de remessa por via postal, sempre que possível.

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

3. A cobrança de importâncias devidas pela prestação de serviços, nomeadamente os que se concretizam pela remessa postal de documentos, pode efectuar-se através dos correios.

4. Quando os serviços não possam entregar no acto do requerimento, documentos que lhes sejam solicitados, promovem a sua remessa aos interessados por correio, sem acréscimo de encargos para o cidadão.

5. A faculdade de opção referida no n.º 1 deve ser publicitada aos utentes de forma clara nos locais de atendimento.

Artigo 21º

**Comunicações escritas na Administração**

1. Nas comunicações internas e externas, deve a Administração Pública adoptar o meio mais económico que para cada caso se revele eficaz.

2. O ofício expressamente dactilografado deve, sempre que possível e conveniente, ser substituído por suportes de comunicação escrita mais expeditos e económicos, como o “ofício pré-impresso”, o sistema de “resposta no próprio documento” de preenchimento manual ou reprodução por fotocópia.

3. Os serviços devem elaborar impressos de requerimentos, relativos aos principais assuntos que tratam, em papel de formato tipo A4 ou A5, que facultam aos interessados nos locais apropriados.

4. 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.

5. 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, através de telefone, telegrama, fax ou outros meios, sem prejuízo de ulterior confirmação quando estritamente indispensável.

6. 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 carrieem qualquer substância à formulação da decisão.

7. 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.

8. 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 necessário um prazo de resolução superior a um mês.

#### Artigo 22º

##### 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 funcionários e agentes seus subscritores e a qualidade em que o fazem.

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 de membro do Governo.

#### Artigo 23º

##### Comunicações com os serviços públicos

1. Sempre que uma pessoa, singular ou colectiva, se dirija por escrito a qualquer serviço público, designadamente nos requerimentos, petições, ou recursos, 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.

3. Os suportes referidos no número 1 podem incluir elementos identificadores da pessoa, singular ou colectiva, nomeadamente sigla, logotipo, endereço ou referências de telecomunicações.

4. Salvo no caso de actos judiciais, 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 número 1.

#### Artigo 24º

##### Comunicações informáticas

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

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

3. Sempre que disponham de equipamento adequado, os serviços da Administração Pública devem disponibilizar um endereço de correio electrónico 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.

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

5. À aplicação do princípio constante do número anterior exceptuam-se os efeitos que impliquem a assinatura ou a autenticação de documentos, através da publicação de diploma regulador da autenticação de documentos electrónicos.

6. Compete ao dirigente máximo do serviço designar os funcionários responsáveis pela informação oficial do serviço ou organismo, prestada através da transmissão electrónica de dados.

#### CAPÍTULO IV

##### Mecanismos de audição e participação

#### Artigo 25º

##### Contribuições dos utentes

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

2. Os serviços devem disponibilizar, nos locais de atendimento, uma caixa de sugestões e opiniões.

3. A existência da caixa de sugestões e opiniões deve ser divulgada aos utentes de forma visível nos locais referidos no número anterior.

4. A recolha de contribuições dos utentes, como instrumento institucionalizado de audição e de aferição da qualidade dos serviços públicos, concretiza-se através de:

- a) 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.

Artigo 26º

**Sugestões dos funcionários**

1. Os funcionários e agentes, no normal exercício das funções, devem apresentar sugestões susceptíveis 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 acção, devem ser avaliadas pelos seus dirigentes máximos ou pelo serviço central responsável pela Reforma e Modernização Administrativa no sentido da viabilidade da sua aplicação.

3. Se os programas propostos forem aprovados e implementados, o funcionário ou agente pode beneficiar de uma gratificação correspondente a um mês do seu salário e/ou frequência de um curso de especialização ou bolsa de estudo na respectiva área de intervenção.

4. Se a natureza da proposta apresentada evidenciar mérito, ainda que não justifique as acções referidas no número anterior, o funcionário ou agente tem direito a um louvor do dirigente máximo do serviço, que constará, para todos os efeitos legais, do seu processo individual e/ou frequência de um curso de especialização ou bolsa de estudo na respectiva área de intervenção.

Artigo 27º

**Reclamações**

1. Os serviços da Administração Pública ficam obrigados a adoptar o livro de reclamações nos locais onde seja efectuado atendimento público, devendo a sua existência ser divulgada aos utentes de forma visível.

2. Compete ao dirigente máximo do serviço a autenticação do livro máximo de reclamações.

3. No caso de serviços desconcentrados, a competência referida no número anterior pode ser delegada nos respectivos responsáveis.

4. Uma cópia do livro de reclamações deve ser enviada periodicamente pelo serviço reclamado ao gabinete do membro do Governo competente, acompanhada de informação sobre reclamações e medidas correctivas adoptadas.

5. A outra cópia do livro de reclamações deve ser enviada directamente para o serviço central responsável pela Reforma e Modernização Administrativa, acompanhada da informação referida no número anterior e de cópia da resposta dada ao reclamante.

6. Independentemente da fase de tramitação em que se encontrem as reclamações na base de dados do serviço central responsável pela Reforma e Modernização Administrativa, cabe a cada serviço reclamado dar resposta ao reclamante com a devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso, no prazo máximo de 15 dias.

7. Se, para além da resposta dada pelo serviço, a reclamação for objecto de decisão final superior, esta será comunicada ao reclamante pelo serviço ou gabinete do membro do Governo competente e dada a conhecer ao Serviço central responsável pela Reforma e Modernização Administrativa.

8. Se for caso disso, o membro do Governo responsável pela área da Administração Pública deve diligenciar no sentido da realização de auditorias, nos termos legalmente previstos.

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

Artigo 28º

**Obrigatoriedade de resposta**

1. Toda a correspondência, devidamente identificada, designadamente sugestões, críticas ou pedidos de informação, dirigida a qualquer serviço, será objecto de análise e decisão, devendo ser objecto de resposta, no prazo máximo de 15 dias.

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

**CAPÍTULO V**

**Simplificação de procedimentos**

Artigo 29º

**Instrução facultativa**

Para a instrução dos processos administrativos, só podem ser exigidos os documentos estritamente necessários, devendo cada serviço proceder à simplificação dos procedimentos, segundo a conveniência e oportunidade.

Artigo 30º

**Delegação e subdelegação de competências**

Todos os serviços adoptarão, 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 31º

**Certificação multiuso**

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

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

3. Exceptuam-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. Os documentos referidos no número 1 podem ser utilizados para todos os fins legalmente previstos, adquirindo uma função multiuso, devendo todas as entidades públicas ou privadas perante quem sejam exibidos, devolvê-los aos interessados ou seus representantes, após anotação de conformidade com o original, aposta em fotocópia simples.

Artigo 32º

**Formalidades administrativas**

1. Os serviços da Administração Pública devem facultar aos respectivos 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. Nos serviços de atendimento público deve haver local devidamente sinalizado destinado à venda de formulários e valores selados necessários à respectiva actividade.

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-impresso.

Artigo 33º

**Modelos de requerimento**

1. Nas minutas e nos modelos de requerimento só devem constar os dados indispensáveis, referidos no artigo 11º do Decreto Legislativo n.º 18/97, de 10 de Novembro, ficando vedada a exigência de elementos que não se destinem a ser tratados ou não acrescentem informação 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 colectivas, faz-se de acordo com o seguinte:

- a) Número de bilhete de identidade e sua validade;
- b) Número de identificação fiscal e sua validade;
- c) Número de identificação de entidade equiparada a pessoa colectiva e sua validade;

d) Número de identificação de empresário em nome individual e sua validade;

e) Número de identificação de estabelecimento individual de responsabilidade limitada e sua validade;

f) Número de contribuinte ou de beneficiário de sistema ou subsistema de segurança social e sua validade.

Artigo 34º

**Respostas 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 carta ou postal de resposta sem franquia, autorizada pelos Correios.

Artigo 35º

**Meios automáticos de pagamento**

Os serviços públicos devem fomentar a utilização progressiva de meios automáticos e electrónicos de pagamentos devidos à Administração Pública, com vista à substituição dos meios convencionais de pagamento.

Artigo 36º

**Dispensa do reconhecimento de assinatura**

1. São dispensados 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 respectivo bilhete de identidade ou do passaporte.

Artigo 37º

**Dispensa dos originais dos documentos**

1. Para a instrução de processos administrativos gratuitos é suficiente a fotocópia de documento autêntico ou autenticado por notário público, desde que conferida com o original ou documento autenticado exibido perante o funcionário que a receba.

2. O funcionário apõe a sua rubrica na fotocópia, declarando a sua conformidade com o original ou documento autenticado.

3. Se o documento autêntico ou autenticado constar do arquivo do serviço, o dirigente competente apõe a sua assinatura na respectiva fotocópia declarando a sua conformidade com o original.

Artigo 38º

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

1. O atestado de residência para instrução de processos administrativos, quando legalmente exigido, pode ser substituído pela apresentação do cartão de eleitor.

2. No caso de envio de documentação através dos serviços de correio, o interessado deve fazer junção ao processo de cópias do bilhete de identidade e do cartão de eleitor.

3. Em caso de dúvida quanto à veracidade das declarações, os serviços devem promover oficiosamente a confirmação dos dados relativos à residência junto das Câmaras Municipais respectivas.

Artigo 39º

**Atestados emitidos pelas Câmaras Municipais**

1. Os atestados de residência, de vida e de situação económica dos cidadãos, bem como os termos de identidade e de justificação administrativa, devem ser emitidos desde que qualquer dos membros do executivo ou da assembleia municipais tenha conhecimento directo dos factos a atestar, ou quando a sua prova seja feita por testemunho oral ou escrito de dois cidadãos eleitores recenseados no Município, ou ainda, mediante declaração do próprio.

2. Para efeito do disposto no número anterior, a prova feita mediante testemunho oral deve ser reduzida a escrito pelo funcionário que a tiver recebido, mediante assinatura da testemunha.

3. As falsas declarações são punidas nos termos da lei penal.

4. 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.

5. A certidão referida no número anterior pode ser substituída por atestado passado pelo Presidente da Câmara.

Artigo 40º

**Certidões médicas**

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

**CAPÍTULO VI**

**Instrumentos de apoio à gestão**

Artigo 41º

**Plano e relatório de actividades**

1. Os serviços da Administração Pública devem elaborar planos e relatórios anuais de actividades de acordo com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 1/2003, de 3 de Fevereiro.

2. Os planos e relatórios de actividades devem contemplar, em capítulo próprio, as medidas de modernização administrativa, nomeadamente relativas à desburocratização, qualidade e inovação, que se propõem desenvolver, bem como avaliar a sua aplicação em cada ano.

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

Artigo 42º

**Relatório da modernização administrativa**

1. Compete às secretarias gerais ou direcções de Administração de cada departamento governamental a elaboração dos relatórios anuais de avaliação das medidas de modernização administrativa propostas e executadas no âmbito dos respectivos departamentos, a enviar ao membro do Governo competente, com cópia dirigida ao departamento governamental responsável pela área da Administração Pública.

2. Na administração local autárquica, compete ao serviço central responsável pelas autarquias locais, a elaboração do relatório anual de avaliação das medidas de modernização administrativa executadas e a executar no âmbito das autarquias locais, ouvido estas, cópia do qual deve ser remetida ao serviço responsável pela Reforma e Modernização Administrativa.

3. Os relatórios de avaliação referidos no número anterior incidem obrigatoriamente sobre os seguintes aspectos:

- a) Formalidades que foram extintas ou simplificadas, designadamente as previstas no Capítulo V;
- b) Melhoria no acolhimento e atendimento dos utentes;
- c) Inovações tecnológicas introduzidas;
- d) Propostas de modernização dos serviços;
- e) Avaliação global do conjunto das reclamações e síntese das medidas correctivas adoptadas.

Artigo 43º

**Medidas de reforma e modernização administrativa**

Compete ao departamento governamental responsável pela área da Administração Pública proceder à análise dos relatórios referidos no artigo 41º e elaborar estudo sintético, das principais medidas tomadas e propor ao Governo recomendações ou medidas legislativas que contribuam para uma maior qualidade, eficácia e eficiência da Administração Pública.

Artigo 44º

**Qualidade em serviços públicos**

1. Os serviços da administração pública devem elaborar, progressivamente, cartas de qualidade.

2. O departamento governamental responsável pela área da Administração Pública deve promover círculos de qualidade com vista a introduzir contínuas melhorias na prestação de serviços públicos.

Artigo 45º

**Papel inovador dos dirigentes**

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

2. Os dirigentes máximos dos serviços públicos devem elaborar um programa de acção que vise o aperfeiçoamento e a qualidade dos serviços, nomeadamente através da elaboração de cartas de qualidade, metodologias de melho-

res práticas de gestão e sistemas de garantia de conformidade face aos objectivos definidos.

3. Os dirigentes 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 acções a desenvolver para o cumprimento dos objectivos do serviço.

4. Com vista a garantir melhor qualidade, eficácia e eficiência, cabe aos dirigentes definir e incentivar, nos termos da lei, 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 objectivos do organismo, bem como o desenvolvimento social, cultural e técnico dos seus funcionários e agentes.

Artigo 46º

**Programas de receptividade ao utente**

Os serviços devem melhorar o nível de receptividade aos seus utentes, de acordo com o seu âmbito de acção, actuando, em especial, nos seguintes domínios:

- a) Adequação de disposições legais desactualizadas e estudo da racionalização e simplificação de formalidades;
- b) Melhoria de instalações;
- c) Formação de atendedores públicos;
- d) Melhoria de equipamentos que constituam infra-estruturas ao atendimento;
- e) Adopção de sistemas, métodos e técnicas inovadoras 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 47º

**Meios de divulgação multimédia**

Os serviços públicos devem, sempre que possível, promover meios de divulgação multimédia das suas actividades, com o objectivo de esclarecer os utentes sobre o seu funcionamento.

Artigo 48º

**Revogação**

É revogada toda a legislação que contrarie o presente diploma, designadamente:

Art. 1º da Resolução do Conselho de Ministro n.º 27/97, de 9 de Junho.

Ordem n.º 2/91, de 24 de Agosto.

Ordem n.º 3/91, de 12 de Outubro.

Ordem n.º 2/90, de 16 de Junho.

Decreto-Lei n.º 108-C/92, de 24 de Setembro.

Artigo 49º

**Entrada em vigor**

O presente diploma entra imediatamente em vigor.

Aprovada em 10 de Dezembro de 2003.

O Presidente da Assembleia Nacional, em exercício,  
*Alberto José Barbosa.*

Promulgada em 19 Janeiro 2004

Publique-se.

O Presidente da República, PEDRO VERONA RODRIGUES PIRES

Assinada em 26 Janeiro 2004

O Presidente da Assembleia Nacional, em exercício,  
*Alberto José Barbosa.*

**Lei nº 40/VI/2004**

**2 de Fevereiro**

Por mandato do Povo, a Assembleia Nacional decreta, nos termos da alínea b) do artigo 174º da Constituição, o seguinte:

Artigo 1º

**Objecto**

É concedida ao Governo autorização para alterar o Estatuto do Pessoal Docente, aprovado pelo Decreto-Legislativo n.º 10/97 de 08 de Maio, alterado pelo Decreto-Legislativo n.º 7/98, de 28 de Dezembro.

Artigo 2º

**Sentido e extensão**

A autorização conferida nos termos do artigo anterior tem o sentido e a extensão seguintes:

1. Alteração das regras de recrutamento dos professores profissionalizados com o objectivo de se ultrapassar alguns constrangimentos existentes, bem como das regras de progressão dos docentes;

2. Alteração dos cargos que integram a carreira docente, incluindo-se as seguintes novas categorias:

- a) *Educador de Infância Adjunto*, o qual deve ter uma habilitação de base correspondente ao 10º ano ou 12º ano de escolaridade, mais o curso específico de três anos ou, pelo menos, um ano;
- b) *Professor do Ensino Básico Superior*, de entre indivíduos habilitados com curso superior que confira licenciatura em ensino básico ou em gestão e supervisão pedagógicas ou ainda de entre professores do Ensino Básico Principal com, pelo menos, cinco anos de efectivo exercício de funções e avaliação de desempenho de Bom.
- c) *Animador em Educação de Adultos Superior*, de entre indivíduos habilitados com curso superior que confira licenciatura em ensino básico, ges-



4. A recolha de contribuições dos utentes, como instrumento institucionalizado de audição e de aferição da qualidade dos serviços públicos, concretiza-se através de:

a) 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.

#### Artigo 26º

##### Sugestões dos funcionários

1. Os funcionários e agentes, no normal exercício das funções, devem apresentar sugestões susceptíveis 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 acção, devem ser avaliadas pelos seus dirigentes máximos ou pelo serviço central responsável pela Reforma e Modernização Administrativa no sentido da viabilidade da sua aplicação.

3. Se os programas propostos forem aprovados e implementados, o funcionário ou agente pode beneficiar de uma gratificação correspondente a um mês do seu salário e/ou frequência de um curso de especialização ou bolsa de estudo na respectiva área de intervenção.

4. Se a natureza da proposta apresentada evidenciar mérito, ainda que não justifique as acções referidas no número anterior, o funcionário ou agente tem direito a um louvor do dirigente máximo do serviço, que constará, para todos os efeitos legais, do seu processo individual e/ou frequência de um curso de especialização ou bolsa de estudo na respectiva área de intervenção.

#### Artigo 27º

##### Reclamações

1. Os serviços da Administração Pública ficam obrigados a adoptar o livro de reclamações nos locais onde seja efectuado atendimento público, devendo a sua existência ser divulgada aos utentes de forma visível.

2. Compete ao dirigente máximo do serviço a autenticação do livro máximo de reclamações.

3. No caso de serviços desconcentrados, a competência eferida no número anterior pode ser delegada nos respectivos responsáveis.

4. Uma cópia do livro de reclamações deve ser enviada periodicamente pelo serviço reclamado ao gabinete do membro do Governo competente, acompanhada de informação sobre reclamações e medidas correctivas adoptadas.

5. A outra cópia do livro de reclamações deve ser enviada directamente para o serviço central responsável pela Reforma e Modernização Administrativa, acompanhada da informação referida no número anterior e de cópia da resposta dada ao reclamante.

6. Independentemente da fase de tramitação em que se encontrem as reclamações na base de dados do serviço central responsável pela Reforma e Modernização Administrativa, cabe a cada serviço reclamado dar resposta ao reclamante com a devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso, no prazo máximo de 15 dias.

7. Se, para além da resposta dada pelo serviço, a reclamação for objecto de decisão final superior, esta será comunicada ao reclamante pelo serviço ou gabinete do membro do Governo competente e dada a conhecer ao Serviço central responsável pela Reforma e Modernização Administrativa.

8. Se for caso disso, o membro do Governo responsável pela área da Administração Pública deve diligenciar no sentido da realização de auditorias, nos termos legalmente previstos.

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

#### Artigo 28º

##### Obrigatoriedade de resposta

1. Toda a correspondência, devidamente identificada, designadamente sugestões, críticas ou pedidos de informação, dirigida a qualquer serviço, será objecto de análise e decisão, devendo ser objecto de resposta, no prazo máximo de 15 dias.

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

## CAPÍTULO V

### Simplificação de procedimentos

#### Artigo 29º

##### Instrução facultativa

Para a instrução dos processos administrativos, só podem ser exigidos os documentos estritamente necessários, devendo cada serviço proceder à simplificação dos procedimentos, segundo a conveniência e oportunidade.

#### Artigo 30º

##### Delegação e subdelegação de competências

Todos os serviços adoptarão, 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.