



# BOLETIM OFICIAL

---

---

## S U P L E M E N T O

---

### S U M Á R I O

**CONSELHO DE MINISTROS:**

**Decreto-Lei nº 35/2007:**

Institucionalizando a Casa do Cidadão, que engloba serviços integrados para um atendimento público focalizado nas necessidades do cidadão.

## CONSELHO DE MINISTROS

### Decreto-Lei nº 35/2007

de 29 de Outubro

1. A evolução para uma sociedade da informação e do conhecimento influencia a vida de todos os cidadãos, permitindo-lhes, designadamente, obter novos meios de acesso e aquisição de conhecimento mas também uma nova forma de relacionamento com a administração pública.

Na verdade os serviços públicos podem ser oferecidos ao cidadão de diversas formas e o incremento da tecnologia permite que se simplifique a vida do cidadão e se diminuam os custos da actividade da administração pública que incluem a morosidade e a dispersão funcional dos serviços tradicionais que obriga muitas vezes o cidadão a deslocar-se a diversos organismos e a preencher diversos papéis quando pretende um único resultado ou quando esse único resultado é destinado a ser apresentado num outro serviço público.

Um dos objectivos centrais do Governo, assumido no seu Programa é prosseguir a política de modernização da Administração Pública - torná-la mais acessível aos cidadãos e mais adequada às necessidades das empresas, mais célere e ágil, reformando os sectores mais obsoletos e menos adaptados às necessidades da vida moderna. As medidas que possam acelerar, agilizar e flexibilizar procedimentos darão um contributo inestimável ao funcionamento e eficácia do sistema, com inevitável impacto no quadro da modernização da economia e do desenvolvimento económico.

As tecnologias de informação e da comunicação representam um instrumento fundamental para uma nova forma de encarar os serviços públicos por parte dos cidadãos e das empresas. É necessário introduzir os sistemas tecnológicos adequados à facilitação da vida dos cidadãos e das empresas nos serviços prestados pela Administração Pública, promovendo as mudanças necessárias, para que o trabalho a desenvolver não se confine à informatização da burocracia, mas promova de forma efectiva os direitos de cidadania

No tocante à modernização administrativa e à melhoria da qualidade dos serviços públicos, com ganhos de eficiência, importa concretizar o esforço de racionalização estrutural consagrado na Lei nº 39/VI/2004 de 2 de Fevereiro, avançando na definição dos modelos em que os serviços que integram a respectiva estrutura podem ser prestados.

É neste quadro que se pretende estabelecer a prestação de serviços integrados ao cidadão, dotando de normas mínimas a possibilidade de prestação desses serviços em modalidades diversas que evitem que os cidadãos e as empresas sejam onerados com actividades burocráticas que nada acrescentem e que não constituem uma mais-valia.

Através do presente diploma, introduz-se um novo conceito de atendimento integrado e com recurso às novas tecnologias que concretiza a focalização dos serviços na satisfação do cidadão.

Os efeitos desse novo conceito são potenciados pela estruturação dos serviços em front office e back office, na sequência de um trabalho de reengenharia de processos que vem sendo laboriosamente desenvolvido nos últimos anos pelo Núcleo Operacional para a Sociedade de Informação (NOSI), em conjugação estreita com as diferentes orgânicas envolvidas, o que permite que, doravante, o cidadão possa ter um único interlocutor mesmo quando estão envolvidos na prestação do serviço diversos organismos.

2. Com a implementação deste novo serviço justifica-se a institucionalização de uma entidade que assegure a gestão da Casa do Cidadão e o seu regular funcionamento de modo a garantir que ela possa ser também um factor indutor de simplicidade e de desburocratização.

Entendeu-se oportuno atribuir a gestão do serviço a uma unidade de missão que concentra todos os projectos e competências na área dos serviços prestados pela casa do Cidadão, conferindo-lhe um papel de coordenador e dinamizador de todas as medidas que possam vir a ser tomadas transversalmente na Administração Pública nas áreas da modernização administrativa e optimização de recursos.

Naturalmente que quando assim o justificarem os índices de procura dos serviços prestados pela casa do Cidadão a configuração da sua gestão será repensada para que seja garantida a sua capacidade de resposta às solicitações dos cidadãos.

3. Com a implementação deste novo serviço integrado pretende-se que tanto na vertente presencial, assegurada através de unidades desconcentradas também designadas Casa do Cidadão, como na vertente não presencial – portal na Internet e Centro de serviços – fique a Administração Pública dotada de melhores condições para prestar os seus serviços ao cidadão.

No uso da faculdade conferida pela alínea c) do nº 2 do artigo 203º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

### CAPÍTULO I

#### Casa do Cidadão

Artigo 1º

**Objecto**

1. O presente diploma institucionaliza a Casa do Cidadão, que engloba serviços integrados para um atendimento público focalizado nas necessidades do cidadão.

2. Os serviços da casa do Cidadão são prestados através de plataforma multi-canal nas suas vertentes de:

- a) Canal presencial;
- b) Canal Web via Portal da Internet e “Centro de Serviços”;
- c) Canal de voz via “Centro de Serviços”.

3. Os serviços a prestar, são os definidos por Resolução do Conselho de Ministros, podendo ser estendidos por portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelo sector proponente do novo serviço e pela Reforma do Estado, e, Finanças e Administração Pública.

Artigo 2º

#### Missão

A Casa do Cidadão tem a missão de promover e operacionalizar uma nova cultura de prestação pública centrada nas necessidades do cidadão e do empreendedorismo

Artigo 3º

#### Definições

Para efeitos do presente diploma entende-se por:

- a) «Plataforma multi-canal»: cada um dos meios postos à disposição do cidadão que possibilitam a diversificação do acesso e comunicação com o Estado;
- b) «Front Office»: balcão criado para atendimento integrado ao cidadão, para a prestação de determinados serviços públicos;
- c) «Back Office»: cada um dos diversos organismos envolvidos na prestação do serviço integrado ao cidadão, solicitado no «Front Office».

Artigo 4º

#### Atendimento presencial

A Casa do Cidadão pode instalar unidades físicas desconcentradas, para a prestação dos seus serviços de atendimento ao cidadão em espaços físicos designados por “Casa do Cidadão” com aditamento que identifique o local ou a região.

Artigo 5º

#### Portal

A Casa do Cidadão, na vertente de atendimento via Internet, utiliza um portal nos termos regulamentados por portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelos sectores da Reforma do Estado e das Finanças e Administração Pública.

Artigo 6º

#### Centro de Serviços

A Casa do Cidadão, na vertente de atendimento via telefone, mantém um Centro de Serviços que disponibiliza aos cidadãos, as informações e orientações sobre procedimentos, apoio interactivo e serviços transaccionais.

Artigo 7º

#### Eficácia dos actos

Os actos praticados através da Casa do Cidadão entendem-se como efectuados junto dos serviços públicos competentes.

Artigo 8º

#### Regime

O funcionamento da Casa do Cidadão, rege-se pelos princípios gerais da administração pública, pelas disposições constantes no presente diploma, pelo respectivo estatuto orgânico e pelos regulamentos internos, aprovados por portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelos sectores da Reforma do Estado e das Finanças e Administração Pública.

Artigo 9º

#### Protocolos

1. A Casa do Cidadão celebra com os diversos organismos envolvidos, protocolos designados por Acordos de Nível de Serviço (ANS), que regulam as condições da prestação do serviço.

2. Os ANS devem ter uma estrutura básica e da qual devem constar o objecto, o compromisso e a responsabilidade das partes, mecanismos de revisão, condições da prestação do serviço, condições financeiras e critérios de avaliação.

Artigo 10º

#### Uso de meios electrónicos

1. É adoptado o uso de meios electrónicos na recepção e transmissão de dados para tratamento e execução de quaisquer actos, formulários ou requerimentos, respeitando as regras referentes à protecção de dados pessoais e fazendo menção desse uso.

2. No uso de meios electrónicos deve ser assegurada, pelos meios previstos na lei, a autenticidade da informação e da identidade dos seus emissores.

Artigo 11º

#### Meios de pagamentos

Devem ser criadas as condições para que os pagamentos dos serviços prestados ao cidadão sejam efectivados através de meios automáticos e electrónicos.

Artigo 12º

#### Contratualização de serviços

A Casa do Cidadão pode contratualizar a empresas, públicas ou privadas, alguns dos serviços que presta, mediante autorização, por despacho conjunto dos membros do governo responsáveis pela Reforma do Estado, e, Finanças e Administração Pública.

Artigo 13º

#### Regulamento interno

O funcionamento da Casa do Cidadão obedece a Manual de Procedimentos e regulamento interno aprovados por despacho conjunto do membro do Governo responsável pelo sector da Administração Pública.

## CAPÍTULO II

**Gestão**

## Artigo 14º

**Unidade de Gestão da Casa do Cidadão**

A coordenação do funcionamento da Casa do Cidadão compete a uma estrutura de missão, a Unidade de Gestão da Casa do Cidadão (UGCC), que funciona na dependência do membro do Governo responsável pelo sector da administração pública.

## Artigo 15º

**Atribuições**

1. A UGCC, enquanto responsável pela gestão da Casa do Cidadão, tem como atribuições a implementação, a coordenação e a gestão dos serviços, assentes num modelo de prestação célere e moderno de um conjunto de serviços públicos e designadamente:

- a) Apoiar o governo na definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a modernização e de simplificação administrativa;
  - b) Promover a realização de estudos, análises estatísticas e prospectivas e estimular a divulgação de boas práticas no atendimento ao público;
  - c) Contribuir para a mobilização do potencial das tecnologias de informação e comunicação para apoiar a modernização da administração pública, promovendo a articulação dos serviços de atendimento nos níveis central e local.
2. A UGCC tem, ainda, por atribuições específicas:
- a) Assegurar a articulação com os “Back-offices” associados aos serviços integrados prestados;
  - b) Cooperar com outras entidades, públicas ou privadas, que visem a modernização do atendimento ao cidadão e que possuem atribuições de atendimento aos cidadãos e empresas, designadamente com o Núcleo Operacional para a Sociedade de Informação (NOSI);
  - c) Orientar e informar o cidadão sobre os procedimentos necessários para o acesso aos serviços prestados pela Casa do Cidadão;
  - d) Assegurar a transparência das acções desenvolvidas;
  - e) Desenvolver junto de entidades previamente identificadas, os mecanismos necessários à celebração dos acordos de níveis de serviços;
  - f) Estabelecer métricas e padrões de qualidade para cada um dos serviços prestados, bem como medidas de seguimento e avaliação;
  - g) Exercer outras atribuições que por lei lhe sejam atribuídas ou delegadas.

3. No desempenho das suas competências a UGCC deve cumprir e zelar pelo cumprimento rigoroso dos acordos de níveis de serviço e procedimentos para assegurar as métricas e níveis de qualidade dos serviços.

## Artigo 16º

**Direcção**

A UGCC é dirigida por um gestor, nomeado por resolução do Conselho de Ministros, que desempenha as suas funções na dependência do membro do Governo responsável pelo sector da Administração Pública.

## Artigo 17º

**Órgãos**

1. Para o exercício das suas atribuições a UGCC compreende os seguintes órgãos e serviços:

- a) Gestor da Casa do Cidadão;
- b) Serviços operacionais.

2. A organização interna da UGCC é a prevista nos respectivos estatutos e regulamentos internos aprovados por portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelos sectores da Reforma do Estado e das Finanças e Administração Pública.

## Artigo 18º

**Competências do gestor**

Compete ao gestor:

- a) Coordenar a UGCC e as unidades desconcentradas;
- b) Definir e supervisionar a aplicação das regras de funcionamento da Casa do Cidadão;
- c) Elaborar e apresentar, um relatório semestral da actividade da casa do Cidadão;
- d) Acompanhar a execução dos Acordos de Nível de Serviço;
- e) Propor a abertura de unidades desconcentradas bem como a prestação de novos serviços;
- f) Propor os horários de atendimento da Casa do Cidadão e das unidades desconcentradas, de acordo com as necessidades dos utentes e no respeito pela legislação em vigor;
- g) Aprovar os regulamentos internos das unidades desconcentradas;
- h) Representar a Casa do Cidadão;
- i) Outras competências que por lei ou superiormente lhe sejam atribuídas.

Artigo 19º

**Relatórios**

A UGCC submete semestralmente ao membro do Governo responsável pela Administração Pública, um relatório de execução das suas acções bem como dos níveis de implementação e índice de procura dos serviços prestados pela Casa do Cidadão.

Artigo 20º

**Instrumentos de gestão**

Para desenvolvimento das suas atribuições e sem prejuízo de outros instrumentos, previstos na lei ou que venham a ser adoptados, a UGCC, utiliza os seguintes instrumentos de gestão e prestação de contas:

- a) Plano anual de actividades;
- b) Orçamento anual;
- c) Relatório e Contas;
- d) Relatório anual de actividades.

Artigo 21º

**Receitas**

Constituem receitas da Casa do Cidadão:

- a) As dotações transferidas do Orçamento do Estado;
- b) Os saldos de gerência;
- c) Os valores provenientes dos serviços;
- d) As participações, transferências, subsídios ou donativos concedidos por quaisquer entidades de direito público ou privado, nacionais ou estrangeiras, decorrentes, designadamente, da correspondente participação nas redes da Casa do Cidadão;
- e) O rendimento de bens próprios e o produto da sua oneração ou alienação;
- f) O produto da venda das suas publicações e outros bens;
- g) Os juros dos valores depositados ou mutuados, bem como com quaisquer outros rendimentos de bens mobiliários ou imobiliários de que tenha fruição;
- h) Quaisquer outras receitas que, por lei, contrato ou outro título, lhe sejam atribuídas.

Artigo 22º

**Despesas**

Constituem despesas da Casa do Cidadão:

- a) Os encargos com o funcionamento dos seus serviços;
- b) Os encargos relativos à segurança social;

c) Os encargos decorrentes da prossecução das suas atribuições;

d) Os encargos de aquisição, manutenção e conservação do seu património;

e) Outros encargos legalmente permitidos ou previstos.

Artigo 23º

**Regime de pessoal**

1. A Casa do Cidadão pode recrutar o seu pessoal em regime de contrato individual de trabalho ou mediante instrumentos de mobilidade da função pública.

2. O recrutamento em regime de contrato individual de trabalho é feito mediante concurso público e nos termos dos critérios de selecção previamente estabelecidos, podendo ser estabelecido direito de preferência a funcionários e agentes da função pública.

3. O tempo de serviço prestado considera-se, para todos efeitos, como exercício no lugar de origem quando se trate de funcionário destacado ou requisitado.

**CAPÍTULO III**

**Disposições finais e transitórias**

Artigo 24º

**Regulamentação**

A Casa do Cidadão pode emitir normas regulamentares relativas aos requisitos a que devem obedecer os documentos que receba por via electrónica e bem assim a prestação dos serviços multicanal.

Artigo 25º

**Direito subsidiário**

Em tudo o que não esteja expressamente regulado no presente diploma, aplicam-se as disposições da Lei nº 39/VI/2004, de 2 de Fevereiro que estabelece as medidas de modernização administrativa.

Artigo 26º

**Entrada em vigor**

O presente diploma entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros.

*José Maria Pereira Neves - Maria Cristina Fontes Lima - Cristina Duarte*

Promulgado em 26 de Outubro de 2007.

Publique-se.

O Presidente da República, PEDRO VERONA RODRIGUES PIRES.

Referendado em 26 de Outubro de 2007.

O Primeiro-Ministro, *José Maria Pereira Neves*

# 24 DE AGOSTO DE 1842 - 24 DE AGOSTO DE 2007

## INCV 165 ANOS

### AO SERVIÇO DE CABO VERDE



## BOLETIM OFICIAL

Registo legal, nº 2/2001, de 21 de Dezembro de 2001



Av. Amílcar Cabral/Calçada Diogo Gomes, cidade da Praia, República Cabo Verde.

C.P. 113 • Tel. (238) 612145, 4150 • Fax 61 42 09

Email: incv@gov1.gov.cv

Site: www.incv.gov.cv

### AVISO

*Por ordem superior e para constar, comunica-se que não serão aceites quaisquer originais destinados ao Boletim Oficial desde que não tragam aposta a competente ordem de publicação, assinada e autenticada com selo branco.*

*Sendo possível, a Administração da Imprensa Nacional agradece o envio dos originais sob a forma de suporte electrónico (Disquete, CD, Zip, ou email).*

*Os prazos de reclamação de faltas do Boletim Oficial para o Concelho da Praia, demais concelhos e estrangeiro são, respectivamente, 10, 30 e 60 dias contados da sua publicação.*

*Toda a correspondência quer oficial, quer relativa a anúncios e à assinatura do Boletim Oficial deve ser enviada à Administração da Imprensa Nacional.*

*A inserção nos Boletins Oficiais depende da ordem de publicação neles aposta, competentemente assinada e autenticada com o selo branco, ou, na falta deste, com o carimbo a óleo dos serviços donde provenham.*

*Não serão publicados anúncios que não venham acompanhados da importância precisa para garantir o seu custo.*

### ASSINATURAS

Para o país:

	Ano	Semestre
I Série .....	8.386\$00	6.205\$00
II Série.....	5.770\$00	3.627\$00
III Série .....	4.731\$00	3.154\$00

Para países estrangeiros:

	Ano	Semestre
I Série .....	11.237\$00	8.721\$00
II Série.....	7.913\$00	6.265\$00
III Série .....	6.309\$00	4.731\$00

Os períodos de assinaturas contam-se por anos civis e seus semestres. Os números publicados antes de ser tomada a assinatura, são considerados venda avulsa.

AVULSO por cada página ..... 15\$00

### PREÇO DOS AVISOS E ANÚNCIOS

1 Página .....	8.386\$00
1/2 Página .....	4.193\$00
1/4 Página .....	1.677\$00

*Quando o anúncio for exclusivamente de tabelas intercaladas no texto, será o respectivo espaço acrescentado de 50%.*

## PREÇO DESTA NÚMERO — 90\$00