

interagem com a Administração Pública. A criação de serviços de Balcão Único em todo o território nacional permitirá facilitar a obtenção de informações por parte dos particulares a realização de diligências administrativas e a solicitação da prestação de serviços, por parte dos mesmos.

A criação dos serviços de Balcão Único permitirá, para os particulares, ganhos em matéria de eficiência e economia de tempo, de simplificação de procedimentos administrativos, de transparência, de maior acesso à informação administrativa e de um atendimento mais personalizado. Para a Administração Pública, a prestação de serviços através do Balcão Único permitirá reduzir os custos de operação, aumentar a eficiência na alocação e mobilização de recursos e na melhorar a qualidade dos serviços prestados aos particulares.

Tendo em vista dar continuidade ao esforço de aproximação dos serviços públicos à população, o Decreto do Governo n.º 5/2021, de 24 de fevereiro, criou o Portal Municipal como repositório centralizado online de dados, informações e documentação relativa a cada município.

Decorridos que estão mais de três anos sobre a criação do Portal Municipal importa consolidar a sua função como meio de disseminação de dados relativos a cada um dos municípios, mas alargando o leque da informação divulgada, tornando, aliás, obrigatória a publicitação da mesma quando se refira à atividade gestonária desenvolvida pela Administração Local.

Além de ampliar a tipologia da informação disseminada por intermédio do Portal Municipal, o presente diploma consagra esta plataforma como um canal de prestação eletrónica de serviços locais, mas também de facilitação do controlo social e da responsabilização da Administração Local.

Assim,

o Governo decreta, nos termos da alínea o) do n.º 1 e do n.º 3 do artigo 115.º da Constituição da República, para valer como lei, o seguinte:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º Objeto

O presente diploma aprova as normas relativas ao funcionamento do Balcão Único.

Artigo 2.º Âmbito de aplicação

O presente diploma aplica-se em todo o território nacional.

CAPÍTULO II BALCÃO ÚNICO

Artigo 3.º Definição

O Balcão Único é o serviço desconcentrado da Direção-Geral

DECRETO-LEI N.º 3/2025

de 22 de Janeiro

BALCÃO ÚNICO E PORTAL MUNICIPAL

A Constituição da República determinou que a Administração Pública é estruturada de modo a evitar a burocratização, aproximar os serviços das populações e assegurar a participação dos interessados na sua gestão efetiva.

No quadro da promoção da desconcentração e da descentralização administrativa, o Governo procede à criação do serviço de Balcão Único que visa aproximar os serviços das populações e inovar na maneira como os particulares

da Simplificação e Modernização Administrativa que visa assegurar a prestação de serviços públicos em regime multicanal, nomeadamente através do/da:

- a) Atendimento presencial;
- b) Balcão Único Móvel;
- c) Atendimento telefónico;
- d) Plataforma digital.

Artigo 4.º
Atendimento presencial

1. Os particulares podem aceder à prestação de bens e serviços públicos através do Balcão Único, mediante atendimento presencial.
2. A Direção-Geral da Simplificação e Modernização da Administração Local assegura a instalação dos serviços do Balcão Único em todo o território nacional.
3. Quando o número de processos administrativos o justifique, poderá funcionar em cada circunscrição administrativa mais do que um Balcão Único.
4. Cada Balcão Único é criado por diploma ministerial do membro do Governo responsável pela promoção da descentralização administrativa.
5. O diploma ministerial a que se refere o número anterior define o modelo de organização e funcionamento do Balcão Único e os serviços públicos concretamente prestados através dos mesmos.

Artigo 5.º
Balcão Único Móvel

1. O Balcão Único Móvel consiste numa estrutura itinerante equipada para prestar serviços públicos em aglomerados populacionais estabelecidos em locais remotos.
2. Os serviços públicos prestados através do Balcão Único Móvel são definidos por diploma ministerial do membro do Governo responsável pela promoção da descentralização administrativa.
3. A estrutura itinerante a que se refere o n.º 1 compreende:
 - a) Veículos adaptados e devidamente equipados com as tecnologias necessárias para a prestação de serviços públicos, mobiliário e materiais de apoio;
 - b) Equipas de atendimento compostas por profissionais capacitados para a prestação de serviços públicos, além de suporte técnico e administrativo.
4. Os veículos a que se refere a alínea a) do número anterior devem garantir o fácil acesso aos mesmos de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida

5. O itinerário de cada Balcão Único Móvel é definido por diploma ministerial do membro do Governo responsável pela promoção da descentralização administrativa, com base na procura de serviços públicos e na dificuldade de acesso dos particulares a serviços públicos fixos.

Artigo 6.º
Atendimento telefónico

1. O Balcão Único assegura a prestação de serviços através de atendimento telefónico dos particulares.
2. A prestação de serviços por através de atendimento telefónico dos particulares consiste na transmissão de informações e orientações sobre procedimentos e no apoio interativo.
3. A prestação de bens e serviços públicos do Balcão Único através de atendimento telefónico aos particulares é realizada pelo Centro de Modernização Administrativa da Direção-Geral da Simplificação e Modernização da Administração Local.

Artigo 7.º
Princípios e regime de atividade

1. Os processos administrativos que tramitem através dos serviços do Balcão Único conformam-se com o disposto no Decreto-Lei n.º 32/2008, de 17 de agosto.
2. Os requerimentos dirigidos a quaisquer órgãos da administração pública que sejam apresentados nos serviços do Balcão Único são encaminhados para os órgãos com competência para os decidir, considerando-se apresentados na data de registo de entrada no serviço do Balcão Único.
3. Os serviços do Balcão Único notificam os interessados dos atos administrativos de que sejam destinatários quando os respetivos processos hajam sido iniciados naqueles serviços.

Artigo 8.º
Acordos interorgânicos e contratos interadministrativos

1. O membro do governo responsável pela promoção da descentralização administrativa celebra com os demais membros do Governo ou com os órgãos da Administração Indireta do Estado acordos interorgânicos ou contratos interadministrativos, conforme o caso, destinados a assegurar a prestação de bens e serviços públicos através do Balcão Único.
2. Os acordos interorgânicos e os contratos interadministrativos:
 - a) Identificam as partes;
 - b) Identificam o respetivo objeto;
 - c) Identificam os bens e serviços a prestar através do Balcão Único;
 - d) Definem as condições de prestação de bens e serviços;

- e) Definem os critérios de avaliação da qualidade da prestação de bens e serviços;
- f) Definem os termos de revisão da respetiva alteração ou revisão.

Artigo 9.º
Contratualização de serviços

1. O membro do governo responsável pela promoção da descentralização administrativa pode celebrar com pessoas coletivas de direito privado acordos destinados a assegurar a prestação de bens ou serviços de interesse geral através do Balcão Único.
2. Os acordos previstos no número anterior conformam-se com o disposto no n.º 2 do artigo anterior.

Artigo 10.º
Gestão do Balcão Único

1. Os serviços do Balcão Único são geridos pela Direção-Geral da Simplificação e Modernização da Administração Local, nos termos que forem definidos pelo diploma ministerial que proceder à respetiva instituição em concreto.
2. A gestão dos serviços do Balcão Único pode ser delegada nos órgãos das Autoridades Municipais ou da Autoridade Administrativa de Ataúro, mediante a celebração de contrato interadministrativo.

Artigo 11.º
Regime de pessoal

Os recursos humanos que prestam atividade profissional nos serviços do Balcão Único são funcionários, agentes ou trabalhadores da Administração Pública afetos à Direção-Geral da Simplificação e Modernização da Administração Local.

Artigo 12.º
Regulamentação

O membro do Governo responsável pela promoção da descentralização administrativa aprova por diploma ministerial as regras de organização e funcionamento do Balcão Único e de tramitação dos respetivos processos administrativos.

Artigo 13.º
Prazo de implementação

Os serviços do Balcão Único devem tornar-se acessíveis, de forma gradual e progressiva, de acordo com a calendarização para o efeito aprovada através de despacho do membro do Governo responsável pela promoção da descentralização administrativa, publicado no Jornal da República.

CAPÍTULO III
PORTAL MUNICIPAL

Artigo 14.º
Definição

O Portal Municipal é a plataforma eletrónica que tem como

objetivo garantir à população o acesso a informações sobre os municípios, incluindo Ataúro, e sobre as atividades desenvolvidas pela Administração Local, bem como promover a prestação de serviços públicos de forma eletrónica, facilitando a interação entre os cidadãos e a Administração Local.

Artigo 15.º
Objetivos

O Portal Municipal visa concretizar os seguintes objetivos:

- a) Promover a transparência da governação local através da divulgação pública de informações sobre as atividades de gestão realizadas pela Administração Local;
- b) Assegurar o acesso público geral, nomeadamente dos grupos sociais mais vulneráveis, à informação sobre a governação local, nomeadamente através do cumprimento de padrões de acessibilidade *web* reconhecidos internacionalmente;
- c) Assegurar a prestação de serviços por via eletrónica (*online*) de forma a que os particulares possam dirigir solicitações e receber informações e documentos sem necessidade de deslocação física aos serviços administrativos;
- d) Promover a participação cívica através da realização de consultas públicas por via eletrónica, a realização de audições públicas online e a disponibilização de plataformas de sugestões e de reclamações dos particulares;
- e) Contribuir para a formação cívica e a melhoria da qualidade de vida dos particulares através da divulgação de informação sobre os direitos e deveres dos mesmos, os programas de formação e educação executados a nível local, as campanhas de saúde pública, bem como sobre outras iniciativas de interesse social local;
- f) Integrar e partilhar dados entre diferentes serviços administrativos para proporcionar aos particulares uma experiência unificada de acesso à prestação de serviços públicos locais;
- g) Definir padrões de segurança tendo em vista a proteção de dados pessoais, garantindo a privacidade e a confidencialidade das informações pessoais dos usuários;
- h) Manter atualizadas as informações relativas à evolução do desenvolvimento de cada município e de Ataúro, à atividade desenvolvida no âmbito da governação local e aos programas governamentais de interesse social executados em cada município e em Ataúro;
- i) Promover o desenvolvimento local através da divulgação de oportunidades de emprego e dos mecanismos e instrumentos públicos de apoio ao setor cooperativo e ao setor privado, em cada município e em Ataúro;
- j) Informar e consciencializar a população para a necessidade de adotar práticas adequadas de gestão sustentável dos recursos naturais, de proteção do ambiente e de proteção e promoção do património cultural local.

Artigo 16.º
Informações obrigatórias

1. O Portal Municipal divulga obrigatoriamente informações sobre:
 - a) As Leis, os decretos-leis, os decretos do Governo e os diplomas ministeriais que tenham por objeto a organização e o funcionamento da Administração Local;
 - b) Os instrumentos de planeamento territorial de âmbito municipal e de Ataúro;
 - c) Os Planos de Desenvolvimento Municipal e os respetivos relatórios de execução física e financeira;
 - d) Os Planos de Ação Anual, os Orçamentos Municipais, os Planos de Investimento, os Planos de Aproveitamento e os Planos de Formação Anual dos Recursos Humanos e os respetivos relatórios de evolução da execução física e financeira;
 - e) Os quadros e os mapas de pessoal da Administração Local;
 - f) As convocatórias e as atas, das reuniões dos órgãos consultivos da Administração Local;
 - g) A identidade dos titulares dos órgãos deliberativos, executivos, consultivos e de fiscalização da Administração Local e os respetivos contactos institucionais;
 - h) A identidade dos titulares dos cargos de direção e de chefia da Administração Local e os respetivos contactos institucionais;
 - i) Os anúncios gerais de aprovisionamento da Administração Local;
 - j) Os anúncios de concursos públicos promovidos pela Administração Local;
 - k) As decisões de adjudicação de contratos públicos na sequência de concursos ou solicitações de cotação promovidos pela Administração Local;
 - l) Os anúncios dos contratos públicos assinados pelos titulares dos órgãos da Administração Local;
 - m) As características físicas, geográficas, demográficas, económicas, sociais e históricas dos municípios e de Ataúro;
 - n) Os bens e serviços públicos prestados em cada município e em Ataúro pela Administração Local;
 - o) Os programas e medidas da Administração Local que visem promover o emprego, o investimento privado e a qualificação de mão-de-obra;
 - p) Os programas e medidas da Administração Local que visem promover a saúde pública.

2. O disposto no número anterior não obsta à publicação, sem caráter obrigatório, de outras informações que contribuam para a concretização dos objetivos enumerados no artigo anterior.

Artigo 17.º
Disponibilização de dados

1. As informações previstas no artigo anterior devem ser disseminadas em regime de dados abertos.
2. Para efeitos do presente diploma, entendem-se por dados abertos os que possam ser utilizados, reutilizados e redistribuídos por qualquer pessoa.
3. Os dados devem ser anonimizados, se necessário, e disponibilizados em formatos abertos e legíveis por máquinas.
4. O Portal Municipal inclui ferramentas de monitorização do uso de dados e de avaliação da satisfação dos utilizadores, tendo em vista a progressiva melhoria do mesmo.

Artigo 18.º
Gestão e atualização da informação

1. A gestão e atualização da informação do Portal Municipal incumbe à Direção-Geral da Simplificação e Modernização da Administração Local.
2. Os serviços da Administração Direta ou Indireta do Estado prestam à Direção-Geral da Simplificação e Modernização da Administração Local os dados que por esta lhes sejam solicitados tendo em vista a divulgação ou atualização da informação a que se refere o artigo 16.º ou que visem a concretização dos objetivos previstos no artigo 15.º.
3. Os serviços da Administração Direta ou Indireta do Estado devem remeter, de forma regular e tempestiva, para a Direção-Geral da Simplificação e Modernização da Administração Local as informações necessárias para a aplicação do disposto nos artigos 15.º e 16.º.

Artigo 19.º
Prestação de serviços eletrónicos

1. O Portal Municipal deve permitir a:
 - a) Apresentação de requerimentos dirigidos aos órgãos da Administração Local, nomeadamente os que se destinem à obtenção de autorizações ou de licenças, o acesso à informação procedimental ou o acesso a documentos oficiais;
 - b) Apresentação de pedidos de agendamento de reuniões de trabalho com os órgãos Administração Local;
 - c) Apresentação de pedidos de atendimento pelos serviços da Administração Local;
 - d) Apresentação de petições individuais ou coletivas dirigidas aos órgãos da Administração Local;

- e) Notificação de atos administrativos praticados pelos órgãos da Administração Local na sequência de petição ou requerimento apresentado através do Portal Municipal;
 - f) Apresentação de reclamações, recursos hierárquicos ou recursos tutelares, impugnando atos praticados pelos órgãos da Administração Local;
 - g) Notificação das decisões proferidas pelos órgãos administrativos relativamente a reclamações, recursos hierárquicos ou recursos tutelares, que hajam sido apresentados através do Portal Municipal.
2. O Portal Municipal poderá disponibilizar o acesso à prestação de serviços da Administração Central.
3. A prestação de serviços da Administração Central por intermédio do Portal Municipal realiza-se nos termos dos contratos interadministrativos ou dos contratos interorgânicos que para o efeito sejam celebrados pelo membro do Governo responsável pela promoção da descentralização administrativa e outros membros do Governo relevantes ou órgãos da Administração Indireta do Estado.

Artigo 20.º
Participação cívica

1. O Portal Municipal inclui uma plataforma de participação cívica.
2. Para efeitos do presente diploma, entende-se por plataforma de participação cívica o conjunto de ferramentas digitais integradas no Portal Municipal que visam fomentar a interação entre os particulares e a Administração Local, a participação destes na governação local e o controlo cívico mais efetivo desta.
3. A plataforma de participação cívica do Portal Municipal deve permitir que os particulares:
- a) Apresentem propostas, sugestões e reclamações relacionadas com a gestão da Administração Local;
 - b) Participem em consultas públicas ou fóruns locais para a discussão de propostas de políticas públicas ou de programas que tenham impacto a nível local;
 - c) Recebam resposta às suas propostas, sugestões, reclamações ou contributos.
4. A plataforma de participação cívica deve ser concebida de forma a facilitar o acesso e uso da mesma, bem como a sua adaptação para garantir a sua acessibilidade a pessoas com deficiência.
5. A plataforma de participação cívica deve garantir a proteção dos dados pessoais dos seus utilizadores, em conformidade com a legislação sobre proteção de dados.
6. A gestão da plataforma de participação cívica incumbe à Direção-Geral da Simplificação e Modernização da Administração Local.

7. A Direção-Geral da Simplificação e Modernização Local promove as medidas adequadas para a dinamização da plataforma de participação cívica, nomeadamente junto dos órgãos e serviços relevantes da Administração Local.

Artigo 21.º
Prazo de implementação

A informação prevista no artigo 16.º e as plataformas de prestação de serviços por via eletrónica e de participação cívica, devem tornar-se acessíveis e operacionais, através do Portal Municipal, de forma gradual e progressiva, de acordo com a calendarização para o efeito aprovada através de despacho do membro do Governo responsável pela promoção da descentralização administrativa, publicado no Jornal da República.

CAPÍTULO IV
DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 22.º
Revogação

Fica revogado o Decreto do Governo n.º 5/2021, de 24 de fevereiro.

Artigo 23.º
Entrada em vigor

O presente diploma entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação, produzindo efeitos desde 1 de maio de 2024.

Aprovado em Conselho de Ministros em 8 de janeiro de 2025.

O Primeiro-Ministro

Kay Rala Xanana Gusmão

O Ministro da Administração Estatal

Tomás do Rosário Cabral

Promulgado em 13/1/2025.

Publique-se.

O Presidente da República

José Ramos-Horta