



Ministra/o d.....



Decreto n.º

DECRETO-LEI DE DESENVOLVIMENTO

Preâmbulo

A Lei 50/2018, de 16 de agosto, estabeleceu o quadro de transferência de competências para as autarquias locais e entidades intermunicipais, concretizando os princípios da subsidiariedade, da descentralização administrativa e da autonomia do poder local. Nos termos do n.º 1 do seu artigo 4.º, essa transferência efetiva-se através de decretos-lei de âmbito setorial relativos às diversas áreas a descentralizar da administração direta e indireta do Estado.

As áreas a descentralizar para as autarquias locais compreendem, de acordo com o artigo 22.º da referida Lei, competências relativas à instalação e gestão de gabinetes de apoio aos emigrantes, lojas de cidadão, espaços cidadão e de centros locais de apoio à integração de migrantes, numa lógica de complementaridade, proximidade e de melhoria da prestação de serviços aos cidadãos, ainda que em estreita articulação com os serviços e organismos do Estado responsáveis por essas áreas.

O presente Decreto-Lei procede à transferência de competências nos referidos setores, dando cumprimento ao disposto no n.º 1 do artigo 4.º da Lei 50/2018 de 16 de agosto.

Foi ouvida a Associação Nacional de Municípios Portugueses e a Associação Nacional de Freguesias.

Assim:

No desenvolvimento do regime jurídico estabelecido pela Lei n.º 50/2018, de 16 de agosto, e nos termos da alínea *e*) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

CAPÍTULO I

Objeto



Ministra/o d.....



Decreto n.º

Artigo 1.º

Objeto

- 1 - O presente decreto-lei transfere para os municípios as seguintes competências:
 - a) Instalação e a gestão de Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão;
 - b) Instituição e gestão dos Gabinetes de Apoio aos Emigrantes;
 - c) Instituição e gestão dos Centros Locais de Apoio e Integração de Migrantes.
- 2 - O presente decreto-lei transfere igualmente para as freguesias as competências para a instalação e a gestão de Espaços Cidadão.
- 3 - As competências constantes dos números anteriores decorrem do artigo 4.º, do artigo 22.º e da alínea a) do n.º 1 do artigo 38.º da Lei n.º 50/2018, de 16 de agosto, que estabelece o quadro de transferência de competências para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais.

CAPÍTULO II

Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão

Artigo 2.º

Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão

- 1 - A instalação e a gestão de Lojas de Cidadão e de Espaços Cidadão pelos municípios e pelas freguesias realiza-se nos termos do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, com a redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 105/2017, de 29 de agosto, mediante prévia articulação com a Agência para a Modernização Administrativa, I. P., (AMA, I.P.), enquanto entidade gestora da rede das Lojas de Cidadão e dos Espaços Cidadão e com as especialidades decorrentes do presente diploma.
- 2 - A instalação e gestão de uma Loja de Cidadão é formalizada por acordo escrito, podendo conter, entre outros, os elementos constantes do Anexo I ao presente diploma e que dele faz parte integrante, a celebrar entre os municípios, a AMA, I. P.,



Ministra/o d.....



Decreto n.º

e os serviços e organismos públicos a instalar em cada Loja de Cidadão, não podendo resultar um decréscimo do nível e da qualidade dos serviços prestados.

- 3 - As condições genéricas para a instalação e gestão de Espaços Cidadão em municípios e freguesias são elaboradas em articulação com as autarquias envolvidas e com a AMA, I. P., enquanto entidade gestora da rede, mediante a celebração de acordo escrito podendo conter, entre outros, os elementos constantes do Anexo II ao presente diploma e que dele faz parte integrante, não podendo resultar um decréscimo do nível e da qualidade dos serviços prestados.

Artigo 3.º

Enquadramento das Lojas de Cidadão e dos Espaços Cidadão

A instituição e a gestão das Lojas de Cidadão e dos Espaços Cidadão enquadram-se, respetivamente, na prestação de atendimento presencial e do atendimento digital assistido de serviços públicos, conforme previsto no Decreto-Lei nº 74/2014 de 13 de maio, com a redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 105/2017, de 29 de agosto, subsidiariamente aplicável em tudo o que não contrarie o disposto no presente diploma.

CAPÍTULO III

Gabinetes de Apoio aos Emigrantes e Centros Locais de Apoio à Integração de Migrantes

Artigo 4.º

Âmbito

- 1 - Os Gabinetes de Apoio aos Emigrantes (GAE) são estruturas de apoio aos cidadãos portugueses que estão emigrados, aos que regressam a Portugal e aos que pretendam iniciar um processo migratório.
- 2 - Os Centros Locais de Apoio à Integração de Migrantes (CLAIM) são estruturas locais de apoio aos migrantes, nos termos da alínea b) do artigo 2º da Portaria nº 203/2016,



Ministra/o d.....



Decreto n.º

de 25 de julho, que articulam a sua atuação com a estratégia para as migrações definida a nível nacional.

Artigo 5.º

Articulação

As competências transferidas pelo presente decreto-lei são exercidas:

- a) Em articulação com as políticas nacionais prosseguidas pelos serviços e organismos do Estado competentes na matéria, com vista a uma atuação integrada e eficiente das ações projetadas;
- b) Sem colocar em causa as competências e estruturas existentes instituídas pelos serviços e organismos do Estado;
- c) No que respeita aos GAE, em articulação com o membro do Governo responsável pela área das comunidades portuguesas;
- d) No que respeita aos CLAIM, em articulação com o membro do Governo responsável pela área das migrações.

Artigo 6.º

Colaboração

Os serviços e organismos do Estado dependentes dos membros do Governo mencionados no artigo anterior colaboram com os municípios no apoio aos trabalhadores que fazem o atendimento, nomeadamente através da disponibilização de serviços de *back-office* e, sendo o caso, da edição de guias ou manuais de referência para utilização e distribuição aos utentes que, no caso dos CLAIM, deverão ser multilingues.

Artigo 7.º

Deveres dos trabalhadores

- 1 - Todas as informações e dados pessoais a que os trabalhadores tenham acesso por força do exercício de funções de atendimento nos GAE e CLAIM são



Ministra/o d.....



Decreto n.º

confidenciais e só podem ser utilizados para os fins exclusivos de cada uma dessas estruturas.

- 2 - Esses trabalhadores estão especialmente sujeitos aos deveres de prossecução do interesse público, de isenção, de imparcialidade, de informação, de zelo e de correção.

Artigo 8.º

Gratuidade

Os serviços específicos dos GAE e dos CLAIM são gratuitos.

Artigo 9.º

Reserva

Os serviços específicos dos GAE e dos CLAIM não incluem a prática de atos que a lei reserva a quem exerça funções públicas específicas ou a determinados profissionais.

Artigo 10.º

Objetivos dos GAE

- 1 - São objetivos dos GAE apoiar e informar os cidadãos portugueses mencionados no n.º 1 do artigo 5.º, na área social, jurídica, económica, educação, emprego, formação profissional, entre outras, orientando-os para os serviços públicos vocacionados para o esclarecimento de dúvidas ou para a resolução de problemas mais específicos.
- 2 - São igualmente objetivos dos GAE aconselhar e informar os cidadãos portugueses que pretendam emigrar.

Artigo 11.º

Objetivos dos CLAIM



Ministra/o d.....



Decreto n.º

- 1 - São objetivos dos CLAIM prestar aos migrantes o atendimento, esclarecimento, aconselhamento e orientação nas áreas mencionadas no artigo anterior, bem como nas dos normativos específicos dos migrantes.
- 2 - Havendo condições, os CLAIM podem contemplar o acolhimento.

Artigo 12.º

Condições específicas de instituição e de gestão dos GAE

- 1 - A atividade dos GAE articula-se, de acordo com os números seguintes, com o serviço competente do membro do Governo responsável pela área das comunidades portuguesas e da modernização administrativa.
- 2 - A instituição e a extinção dos GAE são previamente comunicadas, por meios eletrónicos e com uma antecedência mínima de 90 dias, aos serviços ou organismos dependentes dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das comunidades portuguesas e das autarquias locais.
- 3 - O serviço competente dependente do membro do Governo responsável pela área das comunidades portuguesas presta apoio gratuito aos municípios ao nível, entre outros, do apoio técnico, da formação profissional, da disponibilização de documentação e informação de suporte, da permanente disponibilidade de comunicação e da divulgação, junto das comunidades portuguesas, da existência dos GAE existentes.

Artigo 13.º

Condições específicas de instituição e de gestão dos CLAIM

- 1 - A instituição e a gestão dos CLAIM articula-se com o membro do Governo responsável pela área das migrações.
- 2 - A instituição e a extinção dos CLAIM são previamente comunicadas aos serviços ou organismos dependentes dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das migrações e das autarquias locais.



Ministra/o d.....



Decreto n.º

- 3 - O serviço ou organismo dependente do membro do Governo responsável pela área das migrações presta apoio gratuito aos municípios ao nível, entre outros, do apoio técnico, da formação profissional, do fornecimento de documentação, informação de suporte, da sinalética identificativa da Rede CLAIM, da disponibilização de base de dados de registo diário de atendimentos, da permanente disponibilidade de comunicação e da divulgação da existência e localização dos CLAIM existentes.

Artigo 14.º

Condições gerais de instituição, gestão e extinção dos GAE e dos CLAIM

- 1 - A instituição e a gestão de um GAE e de um CLAIM por parte dos municípios devem garantir:
- a)* A existência de um espaço que cumpra os requisitos de acesso a pessoas com mobilidade condicionada previstos na legislação em vigor e esteja provido de instalações sanitárias;
 - b)* O atendimento por, pelo menos, um trabalhador com personalidade e formação adequadas ao desempenho da função, nomeadamente em atendimento ao público, no manuseamento de tecnologias de informação e, no caso dos CLAIM, com o domínio fluente de duas línguas, sendo uma delas o português e a outra a língua natal, quando membro de uma comunidade de imigrantes, ou o inglês quando cidadão português;
 - c)* Um horário adequado à satisfação das necessidades de atendimento;
 - d)* O tratamento ou encaminhamento técnico de todos os atendimentos;
 - e)* O uso de sistema informático de gestão processual dos atendimentos assente na ótica do cliente e que permita a partilha regular ou permanente de informação com o serviço competente da Administração Central, com vista ao seu tratamento uniforme;
 - f)* A adequada divulgação da existência e das competências dos GAES e dos



Ministra/o d.....



Decreto n.º

CLAIM junto da população alvo.

- 2 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, podem acrescer outras orientações para a instituição e gestão dos GAE e dos CLAIM, emanadas dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da emigração, da imigração e das autarquias locais.
- 3 - Os custos com a instituição, a gestão e a extinção dos GAE e dos CLAIM são da responsabilidade do município que os instituiu, salvo expressa previsão em contrário.

Artigo 15.º

Parcerias

Nas parcerias que os municípios possam eventualmente constituir para a gestão dos GAE e dos CLAIM, bem como nas atualmente existentes, deve respeitar-se o disposto no presente decreto-lei.

Artigo 16.º

Extensão

O presente decreto-lei aplica-se aos GAE e aos CLAIM atualmente geridos pelas autarquias locais.

CAPÍTULO IV

Disposições Finais

Artigo 17.º

Lojas de Cidadão instaladas antes da entrada em vigor do Decreto-Lei nº 74/2014

- 1 - A transferência das competências para os municípios relativa à gestão das Lojas de Cidadão instaladas antes da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, com a redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 105/2017, de 29 de agosto, e



Ministra/o d.....



Decreto n.º

atualmente geridas pela AMA, I. P., fica sujeita a regulamentação própria, na qual se definem os meios humanos, os recursos financeiros e o património adequados ao desempenho das funções transferidas.

- 2 - Da transferência mencionada no número anterior não deverá resultar um decréscimo da qualidade e nível dos serviços públicos prestados.

Artigo 18.º

Legislação subsidiária

- 1 - Em tudo o que não se encontre estabelecido no presente decreto-lei quanto às Lojas de Cidadão e aos Espaços Cidadão, a instalar e instalados após a sua entrada em vigor, aplica-se subsidiariamente o disposto no Decreto-Lei nº 74/2014, de 13 de maio, com a redação introduzida pelo Decreto-Lei nº 105/2017, de 29 de agosto.
- 2 - O disposto no nº 8 do artigo 9º do Decreto-Lei nº 74/2014, de 13 de maio, com a redação introduzida pelo Decreto-Lei nº 105/2017, de 29 de agosto, não se aplica às Lojas de Cidadão instaladas após a entrada em vigor do presente diploma.

Artigo 19.º

Entrada em vigor e produção de efeitos

- 1- O presente decreto-lei entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.
- 2- As câmaras municipais que não pretendam a transferência das competências previstas no presente decreto-lei no ano de 2019 comunicam esse facto à Direção-Geral das Autarquias Locais, após prévia deliberação da assembleia municipal nesse sentido, no prazo de 60 dias após a entrada em vigor do presente decreto-lei.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de [...]. [assinaturas].

Anexo I



Ministra/o d.....



Decreto n.º

(a que se refere o n.º 2 do artigo 2.º do presente Decreto-Lei)

O acordo escrito a que se reporta o n.º 2 do artigo 2º do presente diploma, a celebrar entre cada município a A.M.A., I.P. e os serviços e organismos públicos instalados em cada Loja de Cidadão deve conter, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) Identificação das partes, seus representantes e a data;
- b) Localização da Loja de Cidadão;
- c) Identificação dos tipos de custos a suportar pelos serviços e organismos instalados: higiene e limpeza, segurança, comunicações, serviços técnicos (AVAC, UPS, impressoras, extintores, portas, elevadores, escadas rolantes, contentores, SIGA) correios, água, eletricidade e utilização do espaço, etc;
- d) Critério de repartição dos custos pelos serviços e organismos instalados;
- e) Critério de atualização dos custos;
- f) Regras para instalação de novas entidades;
- g) Obrigações dos serviços e organismos instalados: garantir a disponibilização de verba para satisfação dos custos no prazo determinado, identificação do serviço, do contacto institucional, do número de trabalhadores a afetar, designação do balcão de atendimento, indicação da área útil a ocupar, do horário de atendimento, garantir o mobiliário, economato e infraestrutura tecnológica;
- h) Obrigações da A.M.A., I.P.: aprovar programa funcional da Loja de Cidadão, indicar o contato institucional, definir o *layout* das zonas de atendimento e os requisitos da infraestrutura de circuitos de comunicação, proceder à instalação, manutenção e atualização do SIGA, ministrar formação, fornecer manuais e instruções necessárias ao funcionamento da Loja de Cidadão, divulgar a sua existência, bem como a definição do âmbito, procedimento e condições dos serviços de suporte;
- i) Obrigações do município: assegurar a gestão da Loja de Cidadão e dos custos associados ao seu funcionamento, assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja de Cidadão, indicar o contato institucional, fornecer a infraestrutura de circuitos de comunicação e os equipamentos informáticos e de *software* comuns, indicar horário de funcionamento;
- j) Início e termo da vigência;
- k) Direitos de denúncia e resolução das partes.

Anexo II

(a que se refere o n.º 3 do artigo 2.º do presente Decreto-Lei)



Ministra/o d.....



Decreto n.º

O acordo escrito a que se reporta o n.º 3 do artigo 2º do presente diploma, a celebrar entre cada autarquia e a A.M.A., I.P. deve conter, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) Identificação das partes, seus representantes e a data;
- b) Disponibilização (e gestão) do espaço;
- c) Afetação de recursos humanos;
- d) Horário de atendimento;
- e) Serviços de atendimento digital assistido a prestar;
- f) Formação dos trabalhadores;
- g) Disponibilização de serviços *back-office*;
- h) Modo de aplicação dos montantes a cobrar pela prestação do serviço;
- i) Obrigações de reporte pela autarquia;
- j) Definição dos procedimentos de atendimento e gestão de reclamações;
- k) Disponibilização de mobiliário, *hardware*, *software* e demais equipamentos.