

**Versão 19/12/2017**

Lei-Quadro da Descentralização  
Projeto de Decreto-Lei Setorial  
Estruturas de Atendimento ao Cidadão

Nos termos da alínea ... do artigo 199.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

**CAPÍTULO I**

**Objeto**

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 n.º 1 do artigo 4.º, do artigo 22.º e da alínea a) do n.º 1 do artigo 38.º da Lei n.º XX/2017, de .. de .., 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, alterado 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.

- 2 - A instalação e gestão de uma Loja de Cidadão é formalizada por acordo escrito a celebrar entre os municípios, a AMA, I. P., e os serviços e organismos públicos nela instalados.
- 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.

#### Artigo 3.º

#### **Financiamento**

O financiamento das Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão a instalar ou a transferir no âmbito do presente diploma, e respetiva gestão, decorre do Fundo de Financiamento da Descentralização previsto na Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro, na redação introduzida pela Lei n.º \_\_\_\_/\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_, que estabelece o regime financeiro das autarquias locais e das entidades intermunicipais.

#### Artigo 4.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 na prestação digital de serviços públicos e do atendimento digital assistido, conforme previsto no Decreto-Lei n.º 74/2014 de 13 de maio, alterado 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 5.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, de 25 de julho.

#### Artigo 6.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 7.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 8.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 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 9.º

##### **Gratuidade**

Os serviços específicos dos GAE e dos CLAIM são gratuitos.

#### Artigo 10.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 11.º

##### **Objetivos dos GAE**

- 1 - São objetivos dos GAE apoiar e informar os cidadãos portugueses mencionados no nº 1 do artigo 2º, 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 12.º

##### **Objetivos dos CLAIM**

- 1 - São objetivos dos CLAIM prestar aos migrantes no 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 13.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 14.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.
- 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 15.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 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 16.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 17.º

##### **Extensão**

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

### **CAPÍTULO IV**

#### **Disposições Finais**

#### Artigo 18.º

##### **Produção de efeitos**

- 1 - As transferências das competências para os municípios relativas à gestão das Lojas de Cidadão instaladas antes da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, e 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 19.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, aplica-se subsidiariamente o disposto no Decreto-Lei nº 74/2014, de 13 de maio.
- 2 - O disposto no nº 8 do artigo 9º do Decreto-Lei nº 74/2014, de 13 de maio, não se aplica às Lojas de Cidadão instaladas após a entrada em vigor do presente diploma.

Artigo 20.º

**Entrada em vigor**

O presente decreto-lei entra em vigor no primeiro dia do mês seguinte ao da sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de xx de xxxxxx de 2017