

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Decreto-Lei n.º 49/2024, de 8 de agosto

Sumário: Estabelece as regras de disponibilização de serviços digitais pela Administração Pública.

O XXIV Governo Constitucional tem um compromisso profundo com a melhoria do atendimento público, criando condições para que os cidadãos e empresas possam fazer uso dos canais presenciais ou à distância para a satisfação das suas necessidades.

Nesse sentido, o Programa de Governo estabeleceu a necessidade de melhorar a articulação dos serviços públicos de atendimento aos cidadãos e às empresas, com recurso à tecnologia e a uma reengenharia de processos, expandindo a rede de Lojas e de Espaços Cidadão e massificando a disponibilização dos serviços por via digital, garantindo a interoperabilidade dos vários serviços da Administração Pública.

Para este desígnio em muito contribui o investimento enquadrado na componente 19 do Plano de Recuperação e Resiliência – Administração Pública mais Eficiente –, bem como a disponibilização de serviços públicos de forma simplificada, coerente e integrada nos diferentes canais, assegurando uma única porta de entrada em relação a cada canal de atendimento, nomeadamente com a implementação do Portal Único de Serviços Digitais – o gov.pt –, como canal centralizador do atendimento público, pondo fim à profusão desarticulada de serviços, e acelerando a digitalização de serviços para os cidadãos e as empresas.

Assim, é igualmente urgente a integração dos diversos canais de serviços públicos para a promoção de um atendimento omnicanal, permitindo que os cidadãos ou empresas iniciem o serviço através de um canal e lhe deem continuidade num outro canal de acordo com a sua comodidade, preferência e tipo de serviço pretendido.

De forma a cumprir os objetivos do XXIV Governo Constitucional de assegurar uma porta única de entrada para os serviços digitais, garantir uma estratégia de integração omnicanal no atendimento e simultaneamente permitir uma experiência unificada de atendimento aos cidadãos e às empresas independentemente do canal utilizado, é importante assegurar o cumprimento de boas práticas em todas as entidades, órgãos e serviços da administração pública direta e indireta do Estado, no que diz respeito aos canais de atendimento público.

Assim:

Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

Artigo 1.º

Objeto

1 – O presente decreto-lei prevê a criação de um sistema de atendimento omnicanal, estabelecendo as regras a que devem obedecer as entidades, órgãos e serviços da administração pública direta e indireta do Estado que prestem atendimento ao público através da disponibilização de serviços digitais.

2 – O atendimento omnicanal previsto no número anterior determina a implementação do Portal Único de Serviços Digitais – o gov.pt –, como canal centralizador do atendimento público.

Artigo 2.º

Atendimento omnicanal

1 – O atendimento omnicanal permite ao utilizador que procura um serviço público uma experiência de serviço contínuo, integrado e homogêneo, independentemente do canal utilizado.

2 – Sob a marca única «gov.pt», o atendimento omnicanal é implementado através da criação, em função do tipo de atendimento, de pontos únicos de entrada para o atendimento da Administração Pública, e que são nomeadamente os seguintes:

- a) Linha Cidadão, para o atendimento telefónico;
- b) Portal gov.pt, para o atendimento via Internet;
- c) App gov.pt, para o atendimento através de aplicação móvel;
- d) Loja de Cidadão, para o atendimento presencial.

Artigo 3.º

Procedimentos a adotar pelas entidades públicas com vista à implementação do atendimento omnicanal

1 – Para a execução do atendimento omnicanal, as entidades, órgãos e serviços da administração pública direta e indireta do Estado que prestam atendimento ao público, estão obrigadas a adotar o modelo comum de referência em Portugal para o desenho e desenvolvimento de serviços públicos digitais centrados no cidadão e na empresa – «Mosaico» –, disponível em mosaico.gov.pt.

2 – A adoção do modelo referido no número anterior implica, por parte de cada uma das entidades que prestam atendimento ao público, designadamente, o seguinte:

- a) A atualização gradual dos canais de serviços digitais existentes para o *design system* de referência, em linha com o portal gov.pt;
- b) A catalogação de todos os serviços prestados no Catálogo Único de Serviços Públicos;
- c) A integração ou migração gradual dos seus canais de atendimento, bem como dos serviços mais procurados ou que envolvem várias entidades, para os canais indicados como porta única de entrada no n.º 2 do artigo 2.º, assegurando o cumprimento da arquitetura de referência para os serviços federados;
- d) A constituição de segundas linhas telefónicas a integrar com a Linha Cidadão, que encaminhará a respetiva chamada sempre que necessário;
- e) A adoção da Plataforma de Mensagens da Administração Pública na comunicação por SMS;
- f) A adoção da Plataforma de Pagamentos da Administração Pública quando sejam utilizados meios de emissão e gestão de receita;
- g) A disponibilização de dados em formato aberto de acordo com os princípios de transparência, participação e colaboração;
- h) A implementação de mecanismos de autenticação e assinatura disponibilizados pelo Estado em autenticacao.gov, nomeadamente o cartão de cidadão e a chave móvel digital como únicos métodos de autenticação segura em todos os canais digitais de serviços públicos, com vista a implementar o princípio de autenticação única, sem prejuízo de outros expressamente previstos na portaria conjunta a que se refere o n.º 3.

3 – A regulamentação do calendário de implementação das medidas previstas no número anterior é efetuada através de portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pela modernização administrativa e pela área setorial respetiva, no prazo de 60 dias a contar da data prevista no artigo 8.º

Artigo 4.º

Suporte digital de dados de identificação

Para efeitos do cumprimento do regime previsto no presente diploma, as entidades, órgãos e serviços da administração pública direta e indireta do Estado que prestam atendimento ao público devem

disponibilizar os documentos de identificação, títulos ou licenças em suporte digital, em tempo real, na aplicação móvel id.gov.pt, prevista no artigo 4.º-A da Lei n.º 37/2014, de 26 de junho.

Artigo 5.º

Autenticação e assinatura

1 – Para efeitos da execução do atendimento omnicanal nos termos previstos no presente diploma, as entidades, órgãos e serviços da administração pública direta e indireta do Estado devem fazer uso dos mecanismos de autenticação e assinatura disponibilizados pelo Estado em autenticação.gov, nomeadamente o cartão de cidadão e chave móvel digital, nos serviços prestados de forma digital.

2 – A autenticação ou assinatura podem conter a certificação de determinado atributo profissional, através do Sistema de Certificação de Atributos Profissionais, nos termos da Lei n.º 7/2007, de 5 de fevereiro, e da Lei n.º 37/2014, de 26 de junho.

Artigo 6.º

Fiscalização

O cumprimento das regras estabelecidas no presente diploma é verificado pela Agência para a Modernização Administrativa, I. P. (AMA, I. P.), no âmbito da avaliação prévia de investimentos no domínio das tecnologias de informação e comunicação da Administração Pública, prevista no Decreto-Lei n.º 107/2012, de 18 de maio.

Artigo 7.º

Comportamentos vedados às entidades públicas com vista à implementação do atendimento omnicanal

1 – Está vedada às entidades públicas previstas no artigo 1.º a aquisição de certificados digitais para funcionários públicos, chefias, dirigentes públicos ou membros do Governo, devendo estas entidades utilizar os mecanismos públicos previstos no artigo 3.º, exceto em caso de autorização expressa da AMA, I. P., para o efeito, nos termos do Decreto-Lei n.º 107/2012, de 18 de maio.

2 – Está vedada às entidades públicas previstas no artigo 1.º o desenvolvimento de novos portais ou aplicações móveis para atendimento público, exceto em caso de autorização expressa da AMA, I. P., para o efeito, nos termos do Decreto-Lei n.º 107/2012, de 18 de maio.

3 – Está vedada às entidades públicas previstas no artigo 1.º a implementação de métodos de autenticação próprios, que não o cartão de cidadão e a chave móvel digital, exceto em caso de autorização expressa da AMA, I. P., para o efeito, nos termos do Decreto-Lei n.º 107/2012, de 18 de maio.

Artigo 8.º

Norma transitória

Para efeitos da portaria referida no n.º 3 do artigo 3.º, até ao dia 30 de setembro, as entidades referidas no artigo 3.º devem enviar ao membro do Governo da respetiva tutela:

- a) A lista de portais e aplicações eletrónicas, informativas ou transacionais existentes;
- b) A lista de serviços mais procurados;
- c) A lista de serviços que envolvem várias entidades.

Artigo 9.º

Entrada em vigor

O presente decreto-lei entra em vigor no 5.º dia seguinte ao da sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 16 de julho de 2024. – Luís Montenegro – Ana Margarida Balseiro de Sousa Lopes.

Promulgado em 24 de julho de 2024.

Publique-se.

O Presidente da República, MARCELO REBELO DE SOUSA.

Referendado em 30 de julho de 2024.

O Primeiro-Ministro, Luís Montenegro.

117990225