

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 as câmaras municipais 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 para as juntas de freguesia 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 pelas câmaras municipais e pelas juntas de freguesia realiza-se nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º [Reg. 189/2017] .../2017, de .. de.., 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 - É transferida para as câmaras municipais e para as juntas de freguesia a gestão das Lojas de Cidadão e de Espaços Cidadão existentes à data de entrada em vigor do presente decreto-lei.
  - 3 - A transferência da gestão para as câmaras municipais relativas às Lojas de Cidadão que até à data de entrada em vigor do presente decreto-lei sejam geridas pela AMA, I. P., é acompanhada dos meios humanos, dos recursos financeiros e do património adequados ao desempenho das funções transferidas.
  - 4 - Os meios humanos, os recursos financeiros e o património adequados ao desempenho das funções transferidas é objeto de auto de transferência a outorgar por ambas as partes, considerando o disposto nos artigos 3.º a 5.º.
  - 5 - O disposto nos n.ºs 3 e 4 aplica-se igualmente às Lojas de Cidadão protocoladas ao abrigo do Decreto-Lei n.º [Reg. 189/2017] .../2017, de .. de., que ainda não estejam abertas ao público.

#### Artigo 3.º

##### **Transferência de recursos humanos**

- 1 - Os trabalhadores com vínculo à AMA, I. P. identificados no auto de transferência e que detenham uma relação jurídica de emprego público, são transferidos para o mapa de pessoal dos municípios, sem prejuízo da situação jurídico-funcional que detêm à data da transferência, nomeadamente em matéria de vínculo, carreira e remuneração, passando a câmara municipal a exercer todas competências relativas a esses trabalhadores.
- 2 - Os trabalhadores mencionados no n.º 1 mantêm o direito à mobilidade e a serem candidatos a procedimentos concursais de recrutamento de pessoal para quaisquer serviços ou organismos da administração central ou local e ao regime de requalificação de trabalhadores em funções públicas.
- 3 - As transferências de recursos financeiros para pagamento das despesas a que se refere o presente artigo são anualmente atualizadas nos termos equivalentes à variação prevista para as remunerações dos trabalhadores em funções públicas.

#### Artigo 4.º

##### **Transferência de recursos patrimoniais, bens e direitos**

- 1 - A identificação dos bens a afetar aos municípios consta de auto de transferência, que constitui título bastante para a utilização dos bens e para os demais efeitos legais, incluindo os de registo.
- 2 - Nos termos do auto de transferência, os municípios sucedem à AMA, I. P., na titularidade de todos os direitos, obrigações e posições jurídicas que, independentemente da sua fonte e natureza, respeitem à gestão das Lojas de Cidadão.
- 3 - Transmite-se ainda para os municípios a universalidade dos bens e a titularidade dos direitos patrimoniais e contratuais que integram a esfera jurídica da AMA, I.P. e que se encontrem afetos à gestão das Lojas de Cidadão.

#### Artigo 5.º

#### **Transferência de recursos financeiros**

- 1 - O apuramento dos recursos financeiros necessários à transferência da gestão das Lojas de Cidadão consta do **auto de transferência**.
- 2 - O montante apurado nos termos do número anterior, bem como o necessário à gestão das demais Lojas de Cidadão a suportar pelos serviços nelas sedeados, é inscrito anualmente na lei do Orçamento do Estado, sendo atualizado por aplicação do Índice de Preços no Consumidor.

### **CAPÍTULO III**

#### **Gabinetes de Apoio aos Emigrantes e Centros Locais de Apoio e Integração de Migrantes**

#### Artigo 6.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 e Integração de Migrantes (CLAIM) são estruturas de apoio aos imigrantes.

#### Artigo 7.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 8.º

### **Colaboração**

Os serviços e organismos do Estado dependentes dos membros do Governo mencionados no artigo anterior colaboram com as câmaras municipais 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 9.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 10.º

### **Gratuidade**

Os serviços específicos dos GAE e dos CLAIM são gratuitos.

Artigo 11.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 12.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 13.º

### **Objetivos dos CLAIM**

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

Artigo 14.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 do membro do Governo responsável pela área das comunidades portuguesas presta apoio gratuito às câmaras municipais 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 criados ao abrigo do presente decreto-lei.

Artigo 15.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 às câmaras municipais 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 criados ao abrigo do presente decreto-lei.

#### Artigo 16.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 das câmaras municipais 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 17.º

#### **Parcerias**

Nas parcerias que as câmaras municipais 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 18.º

#### **Extensão**

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

### **CAPÍTULO IV**

#### **Disposições Finais**

Artigo 19.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