



# BOLETIM OFICIAL

---

---

## SUMÁRIO

### CONSELHO DE MINISTROS:

#### Resolução n° 40/2011:

Autoriza a Direcção-Geral do Tesouro a prestar à ELECTRA SARL, nos termos do artigo 8° do Decreto-Lei n.º 45/96, de 25 de Novembro, um aval no valor de 100.000.000\$00 ECV (cem milhões de escudos cabo-verdianos), com o intuito de garantir uma operação de crédito junto à Caixa Económica de Cabo Verde.

#### Resolução n° 41/2011:

Acelera a apropriação e implementação da Lei n.º 39/VI/2004, de 2 de Fevereiro, doravante designada Lei de Modernização Administrativa.

### CHEFIA DO GOVERNO:

#### Rectificação:

Às Portaria n° 32/2011, que aprova o regulamento do Palácio do Governo e a Portaria n° 33/2011, que regula os procedimentos de concessão, administração e controlo do subsídio de doença, no âmbito da protecção social obrigatória.

## CONSELHO DE MINISTROS

## Resolução n.º 41/2011

de 24 de Outubro

## Resolução n.º 40/2011

de 24 de Outubro

Com o propósito de implementar o “Projecto de Manutenção dos Grupos Caterpillar 1 e 2 da Central Eléctrica de Palmarejo para 2011”, a ELECTRA SARL, empresa de electricidade e água, requereu o aval do Estado para obter um financiamento, no valor de 100.000.000\$00 ECV (cem milhões de escudos cabo-verdianos), junto à Caixa Económica de Cabo Verde.

O aludido projecto, para além da manutenção da referida central eléctrica, visa a melhoria da qualidade de fornecimento de energia eléctrica na cidade da Praia, bem como a redução de avarias nos respectivos grupos, buscando, essencialmente, maior eficiência do serviço.

Reconhecendo o manifesto interesse público do investimento pretendido pela ELECTRA SARL, e tendo em conta o seu actual panorama problemático, sobretudo no que concerne ao fornecimento de energia eléctrica na capital do país, reúnem-se todas as condições exigíveis para a concessão do aval solicitado.

Nos termos dos artigos 1.º e 7.º do Decreto-Lei n.º 45/96, de 25 de Novembro, que regula o regime de concessão dos avales do Estado; e

No uso da faculdade conferida pelo n.º 2 do artigo 265.º da Constituição, o Governo aprova a seguinte Resolução:

Artigo 1.º

**Autorização**

É autorizada a Direcção Geral do Tesouro a prestar à ELECTRA SARL, nos termos do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 45/96, de 25 de Novembro, um aval no valor de 100.000.000\$00 ECV (cem milhões de escudos cabo-verdianos), com o intuito de garantir uma operação de crédito junto à Caixa Económica de Cabo Verde.

Artigo 2.º

**Entrada em vigor**

A presente Resolução entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Vista e aprovada em Conselho de Ministros

*José Maria Pereira Neves*

Publique-se.

O Primeiro-Ministro, *José Maria Pereira Neves*

A modernização da Administração Pública tem constituído um desafio constante dos sucessivos Governos de Cabo Verde. Nesse processo contínuo de modernização, foi editada a Lei n.º 39/VI/2004, de 2 de Fevereiro, que estabelece medidas de modernização administrativa, designadamente sobre acolhimento e atendimento dos cidadãos em geral e dos agentes económicos em particular, comunicação administrativa, simplificação de procedimentos, audição dos utentes e sistema de informação para a gestão.

Tem-se consciência de que a execução da citada Lei de que se esperava trazer melhorias significativas no funcionamento dos serviços públicos, não tem tido a adesão esperada por parte dos organismos da Administração directa e indirecta do Estado, bem como das autarquias locais, havendo assim uma fraca implementação e apropriação da referida Lei, identificada pelos diversos gestores das entidades públicas. Existem, entretanto, excepções como, nomeadamente, os serviços da Casa do Cidadão que têm aplicado a lei com sucesso reconhecido na generalidade do país.

A aplicação da lei pelos serviços da Casa do Cidadão reforça a importância dos princípios e objectivos da referida Lei e mostra o potencial de mudança de paradigma no relacionamento com o cidadão e com as empresas que nela está intrínseca.

Neste sentido a apropriação e implementação de acções imediatas da mencionada Lei por toda a Administração Pública, poderá ter um impacto massificador na melhoria dos serviços prestados com ganhos em acolhimento e atendimento, comunicação, simplificação de procedimentos, reengenharia de processos, satisfação dos utentes e informação para gestão.

Convindo acelerar a apropriação e implementação da Lei n.º 39/VI/2004, de 2 de Fevereiro dando cabal cumprimento ao estabelecido;

Nos termos do n.º 2 do artigo 265.º da Constituição, o Governo aprova a seguinte Resolução:

Artigo 1.º

**Objecto**

A presente Resolução tem por objecto acelerar a apropriação e implementação da Lei n.º 39/VI/2004, de 2 de Fevereiro, doravante designada Lei de Modernização Administrativa.

Artigo 2.º

**Âmbito**

A presente Resolução aplica-se a todos os serviços da Administração directa e indirecta do Estado.

Artigo 3.º

**Obrigações dos serviços**

Todos os serviços da Administração directa e indirecta do Estado devem proceder a análise da Lei de Moderni-

zação Administrativa, proceder a sua divulgação junto dos colaboradores e estabelecer um cronograma de implementação da mesma.

Artigo 4º

**Implementação da lei de modernização administrativa**

Todos os serviços da Administração directa e indirecta do Estado, devem criar condições para implementação dos seguintes aspectos da Lei de Modernização Administrativa:

a) Acolhimento e atendimento:

- i. Afixação do horário de atendimento;
- ii. Dia e horário de audiência aos cidadãos;
- iii. Fixação do organograma do serviço;
- iv. Qualificação em atendimento público de funcionários escalados para atendimento;
- v. Identificação devida do funcionário que faz o atendimento público;
- vi. Implementação do disposto no artigo 9º da Lei de Modernização Administrativa sobre prioridade no atendimento; e
- vii. Implementação do disposto no artigo 11º da Lei de Modernização Administrativa sobre especialização dos atendedores.

b) Comunicação administrativa:

- i. Existência de linhas telefónicas a custo reduzidas ou nulas, afectas exclusivamente para pedido de informação, sem possibilidade de fazer chamadas internas ou externas e proceder a sua divulgação em todas as comunicações e suportes informativos da entidade;
- ii. Uso de linguagem simples, clara, concisa e significativa, sem siglas, termos técnicos ou expressões intimidatórias, na comunicação com cidadãos;
- iii. Comprovação de declarações ou factos, sempre que possível, pela simples exibição de documentos os quais após anotação e confirmação dos dados são restituídos aos interessados;
- iv. Consultas mútuas entre serviços, para obtenção de declarações, atestados, certidões e outros elementos através de telefone, fax ou outros meios; e
- v. Informação, por escrito, por parte dos serviços, aos utentes da previsão do tempo de resposta sempre que o prazo de resolução seja superior a um mês.

c) Mecanismos de audição e participação:

- i. Disponibilização no local de atendimento de forma visível de uma caixa de sugestões e opiniões;
- ii. Acolhimento, tratamento e seguimento às reclamações e sugestões emitidas pelos utentes; e
- iii. Análise e decisão, incluindo a comunicação ao interessado, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, de toda e qualquer correspondência, designadamente sugestões, críticas ou pedidos de informação dirigidas a qualquer serviço.

d) Simplificação de procedimentos:

- i. Adopção pelos serviços de mecanismos de delegação e subdelegação de competências que propiciam respostas céleres às solicitações dos utentes e proporcionem um pronto cumprimento de obrigações e uma gestão mais célere e desburocratizada;
- ii. Utilização em diferentes serviços ou com múltiplas finalidades, exceptuam-se documentos solicitados expressamente para fins específicos de atestados, certidões, certificações ou qualquer outro tipo de documento destinado a declarar ou a fazer prova de quaisquer factos; e
- iii. Fomento pelos serviços da Administração directa e indirecta do Estado da utilização progressiva de meios automáticos e electrónicos de pagamentos devidos a Administração Pública.

e) Instrumentos de apoio a gestão:

- i. Elaboração pelos serviços da Administração directa e indirecta do Estado de planos e relatórios anuais de actividades de acordo com a Resolução n.º 1/2003, de 3 de Fevereiro;
- ii. Contemplação nos planos e relatórios de actividades, e em capítulo próprio, das medidas de modernização administrativa, nomeadamente, a desburocratização, qualidade e inovação que se propõe desenvolver, bem como a avaliação da sua aplicação em cada ano; e
- iii. Competência das Direcções Gerais de Orçamento Planeamento e Gestão (DGPOG) de cada departamento Governamental para elaborar relatórios anuais de avaliação das medidas de modernização administrativa.

f) Divulgação da informação administrativa:

- i. Promoção, sempre que possível, por parte dos serviços da Administração directa e indirecta do Estado, de meios de divulgação

multimédia das suas actividades, com o objectivo de esclarecer os utentes sobre o seu funcionamento;

- ii. Existência nos serviços da Administração directa e indirecta do Estado de sítios informáticos onde são publicadas as suas actividades, projectos e programas, bem como a generalidade da sua documentação; e
- iii. Publicação, caso não for possível aos serviços da Administração directa e indirecta do Estado dispor de um sítio informático próprio, das suas actividades em outros sítios informáticos da Administração Pública.

Artigo 5º

**Equipas sectoriais**

1. Todos os serviços da Administração directa e indirecta do Estado devem-se organizar em equipas sectoriais para materializar a implementação da Lei da Modernização Administrativa.

2. As equipas referidas no número anterior devem ser criadas a partir das Direcções Gerais de Planeamento Orçamento e Gestão de todos os departamentos governamentais, e afectar a sua acção à todos os serviços que integrem o respectivo departamento governamental.

3. Cada equipa tem um ponto focal na Comissão de Seguimento e Avaliação da Unidade de Coordenação da Reforma do Estado.

Artigo 6º

**Comissão de seguimento e avaliação da implementação da lei da modernização administrativa**

1. É criada, na Unidade de Coordenação da Reforma do Estado, uma Comissão de Seguimento e Avaliação da Implementação da Lei da Modernização Administrativa, doravante designada Comissão de Seguimento e Avaliação, em ordem à boa divulgação e implementação da Lei da Modernização Administrativa.

2. Compete à Comissão de Seguimento e Avaliação:

- a) Incentivar os departamentos governamentais a adoptarem programas de modernização com base na Lei da Modernização Administrativa e metodologias internacionalmente reconhecidas;
- b) Dar especial atenção a modernização dos serviços considerados prioritários;
- c) Fazer o seguimento e a avaliação da divulgação, implementação e aplicação da Lei da Modernização Administrativa;
- d) Fazer o acompanhamento e controlo da divulgação e implementação da Lei da Modernização Administrativa;
- e) Proceder a estudos de avaliação da satisfação dos clientes que permitem aferir os níveis de implementação da Lei de Modernização Administrativa;

f) Corrigir e dar respostas a possíveis situações de incapacidade dos serviços na aplicação da Lei da Modernização Administrativa;

g) Propor ao membro do Governo responsável pela Reforma do Estado a distinção dos serviços com as melhores práticas no que diz respeito a aplicação da Lei da Modernização Administrativa; e

h) Aprovar o regimento interno.

3. Integram a Comissão de Seguimento e Avaliação:

- a) Um representante da Unidade de Coordenação da Reforma do Estado, que coordena;
- b) Um representante da Secretária de Estado da Administração Pública;
- c) Um representante do Núcleo Operacional para a Sociedade de Informação;
- d) Um representante da Casa do Cidadão;
- e) Pontos focais dos departamentos governamentais, a partir das suas Direcções Gerais de Planeamento, Orçamento e Gestão;
- f) Um representante de associações de defesa de consumidor; e
- g) Quatro representantes das câmaras de comércio.

4. Podem participar das reuniões da Comissão de Seguimento e Avaliação um representante da Associação Nacional dos Municípios de Cabo Verde.

5. Podem, ainda, participar das reuniões da Comissão de Seguimento e Avaliação, precedendo convite do Coordenador, representantes dos serviços da Administração directa e indirecta do Estado cuja participação sejam considerada importante, tendo em conta os assuntos a tratar, porém, sem direito a voto.

6. Os representantes dos organismos referidos nas alíneas a) a e) do n.º 3 são designados por Despacho do membro do Governo responsável pela Reforma do Estado, sob proposta das entidades representadas.

7. Os representantes referidos nas alíneas f) e g) do n.º 3 são indicados pelas respectivas associações.

8. Por cada membro efectivo devem os organismos competentes designar simultaneamente um vogal suplente, de nível adequado, que substitui aquele nas suas faltas e impedimentos.

9. Os membros da Comissão de Seguimento e Avaliação podem, a todo o tempo, ser destituídos e substituídos pela entidade que os tiver designado, a seu pedido ou por iniciativa desta.

10. A não designação pelas entidades referidas no n.º 3 dos respectivos representantes, ou a sua demora, não im-

pede o válido funcionamento da Comissão de Seguimento e Avaliação desde que estejam designados ou indicados 6 (seis) membros.

11. Os representantes dos organismos públicos e privados que participam nas reuniões da Comissão de Seguimento e Avaliação, não são remunerados.

Artigo 7º

**Guidelines**

O “Guidelines” que identifica os objectivos da modernização administrativa, encontra-se em anexo a presente Resolução, da qual faz parte integrante.

Artigo 8º

**Sensibilização dos municípios**

O membro do Governo responsável pelas relações com os municípios sensibiliza estes para adopção da doutrina da presente Resolução e os apoia para o efeito nos termos que vierem a ser definidos em protocolo específico.

Artigo 9º

**Entrada em vigor**

A presente Resolução entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Vista e aprovada em Conselho de Ministros,

*José Maria Pereira Neves*

Publique-se.

O Primeiro-Ministro, *José Maria Pereira Neves*

**ANEXO**

**(a que se refere o artigo 7º)**

**GUIDELINES PARA IDENTIFICAÇÃO DE OBJECTIVOS DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA**

<b>OBJECTIVO</b>
Diminuir o número de atendimentos presenciais
Reduzir tempos de espera e deslocações
Minimizar o número de interacções relacionadas com o mesmo processo
Prestar serviços na hora
Dar mais e melhor acesso à informação
Eliminar comprovativos e certidões entre serviços públicos

<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>OPORTUNIDADE</b>
É obrigatório o preenchimento de vários formulários, nos quais se repete alguma informação já anteriormente pedida	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Eliminar ou fundir formulários,</li> <li>· Obter informação a partir de processos anteriores;</li> </ul>

É pedida informação já disponível em outros serviços públicos ou a sua comprovação através de certidões	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Obter informação já disponível em outros serviços da Administração Pública em vez de pedir de novo ao cidadão.</li> <li>· Criar certidões permanentes on-line ou facilitar a partilha de informação entre os serviços (respeitando a protecção de dados pessoais)</li> </ul>
Há um acréscimo elevado mas meramente conjuntural nos processos relativos a uma da actividade administrativa (ex. para obter uma licença)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Estabelecer protocolos com outros serviços públicos para obter recursos adicionais ou para subcontratar parte da actividade</li> </ul>
É exigida a entrega de várias cópias de documentação	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Eliminar pedido de cópias, executando-as no balcão receptor</li> </ul>
Há dificuldades na partilha de informação entre serviços e na articulação dos procedimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Estabelecer interfaces electrónicas de transmissão de informação</li> <li>· Disponibilizar o acesso às aplicações informáticas por parte de outros serviços</li> <li>· Criar bases de dados partilhadas de conhecimento</li> </ul>
É prestada informação insuficiente aos utentes ou potenciais utentes de uma determinada actividade administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Consolidar e clarificar informação</li> <li>· Disponibilizar informação no canal web</li> </ul>
São necessárias várias deslocações a diferentes serviços ou ao mesmo serviço para completar um determinado processo (ex. obter uma licença ou renovar a carta de condução)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Integrar o processo num único balcão ou criar interlocutores únicos</li> <li>· Estabelecer procedimentos de transmissão de informação entre serviços</li> <li>· Criar um canal alternativo para alguns passos do processo (i.e telefone para informações, Web para entrega de formulários)</li> </ul>
É exigido o pagamento de vários encargos em diferentes momentos do mesmo processo implicando várias deslocações	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Eliminar guias de pagamento</li> <li>· Permitir pagamento por transferência bancária</li> <li>· Permitir diversos pagamentos num mesmo acto</li> </ul>
Há um elevado número de requerimentos mal preenchidos ou de processos deficientemente instruídos	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Publicitar requerimentos preenchidos para ajuda</li> <li>· Elaborar guias de ajuda passo a passo</li> </ul>

**GUIDELINES PARA IDENTIFICAÇÃO DE OBJECTIVOS DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA**

O tempo necessário para completar um processo é demasiado longo face à importância do processo ou ao ritmo que é aconselhável imprimir à actividade económica em questão	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Segmentar os processos em função do menor grau de risco ou de complexidade</li> <li>· Eliminar licenças e autorizações que sejam desnecessárias nas situações de menor grau de risco ou de menor complexidade</li> <li>· Substituir licenças e autorizações prévias por obrigações de notificação e sistemas de certificação</li> <li>· Permitir o acompanhamento do processo e criar canais alternativos de contacto</li> </ul>
Não estão definidos prazos limite para uma resposta dos serviços públicos ou não são cumpridos os prazos fixados	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Estabelecer prazos de resposta</li> <li>· Estabelecer prioridades de resposta no caso de impossibilidade de cumprimentos de todos os prazos</li> <li>· Definir tipos de respostas mínimas no caso de incumprimento de prazos</li> <li>· Publicitar as prioridades e os tipos de respostas mínimas</li> </ul>

<b>OBJECTIVO</b>
Diminuir o número de atendimentos presenciais
Reduzir tempos de espera e deslocações
Minimizar o número de interações relacionadas com o mesmo processo
Prestar serviços na hora
Dar mais e melhor acesso à informação
Eliminar comprovativos e certidões entre serviços públicos

O Primeiro-Ministro, *José Maria Pereira Neves*



**BOLETIM OFICIAL**

Registo legal, nº 2/2001, de 21 de Dezembro de 2001



Av. Amílcar Cabral/Calçada Diogo Gomes, cidade da Praia, República Cabo Verde.  
C.P. 113 • Tel. (238) 612145, 4150 • Fax 61 42 09  
Email: incv@gov1.gov.cv  
Site: www.incv.gov.cv

**AVISO**

Por ordem superior e para constar, comunica-se que não serão aceites quaisquer originais destinados ao Boletim Oficial desde que não tragam aposta a competente ordem de publicação, assinada e autenticada com selo branco.

Sendo possível, a Administração da Imprensa Nacional agradece o envio dos originais sob a forma de suporte electrónico (Disquete, CD, Zip, ou email).

Os prazos de reclamação de faltas do Boletim Oficial para o Concelho da Praia, demais concelhos e estrangeiro são, respectivamente, 10, 30 e 60 dias contados da sua publicação.

Toda a correspondência quer oficial, quer relativa a anúncios e à assinatura do Boletim Oficial deve ser enviada à Administração da Imprensa Nacional.

A inserção nos Boletins Oficiais depende da ordem de publicação neles aposta, competentemente assinada e autenticada com o selo branco, ou, na falta deste, com o carimbo a óleo dos serviços donde provenham.

Não serão publicados anúncios que não venham acompanhados da importância precisa para garantir o seu custo.

**ASSINATURAS**

	Para o país:		Para países estrangeiros:	
	Ano	Semestre	Ano	Semestre
I Série .....	8.386\$00	6.205\$00	I Série .....	11.237\$00 8.721\$00
II Série.....	5.770\$00	3.627\$00	II Série.....	7.913\$00 6.265\$00
III Série .....	4.731\$00	3.154\$00	III Série .....	6.309\$00 4.731\$00

Os períodos de assinaturas contam-se por anos civis e seus semestres. Os números publicados antes de ser tomada a assinatura, são considerados venda avulsa.

AVULSO por cada página ..... 15\$00

**PREÇO DOS AVISOS E ANÚNCIOS**

1 Página .....	8.386\$00
1/2 Página .....	4.193\$00
1/4 Página .....	1.677\$00

Quando o anúncio for exclusivamente de tabelas intercaladas no texto, será o respectivo espaço acrescentado de 50%.

**PREÇO DESTA NÚMERO — 90\$00**