



Boletim Informativo n.º 16 - outubro 2014

Editorial

Caros(as) beneficiários(as),

Finda a época de férias para a maioria dos trabalhadores, apresentamos mais uma edição do boletim informativo destes serviços, cujo conteúdo se centra em temáticas de interesse geral, integradas na ação social complementar que aqui se desenvolve e noutras que constituem preocupação de todos nós, como é o caso do desperdício eletrónico e consequências para a saúde do planeta.

Vem sendo hábito destacar, em cada edição, um equipamento de férias dos SSAP, cabendo no atual número, o destaque para a Estalagem do Cruzeiro, em Aljubarrota, à disposição dos nossos beneficiários.

Não deixe de ler a rubrica "Temas Jurídicos", pois a matéria tratada poderá ser do seu interesse.

Para mais informações sobre a atividade destes serviços, consulte-nos em www.ssap.gov.pt.

Humberto Meirinhos

Presidente dos SSAP

Aconteceu

Abertura de novo refeitório

No passado dia 8 de setembro, e após estreita colaboração entre os SSAP, a Polícia Judiciária e o Instituto de Gestão Financeira e Estruturas da Justiça, foi aberto um refeitório, de acesso condicionado, nas novas instalações daquela Polícia, sítas na Rua Gomes Freire, em Lisboa.

Requalificação do refeitório do Centro de Saúde de Sete-Rios

No âmbito do projeto de requalificação de refeitórios, encontra-se encerrado o refeitório do Centro de Saúde de Sete Rios, prevendo-se a sua reabertura em dezembro.

Dia Europeu da Alimentação Saudável

Dia 8 de novembro é o "Dia Europeu da Alimentação Saudável", e, nessa data, iremos divulgar receitas "saudáveis" remetidas pelos nossos beneficiários. Esteja atento(a) ao nosso portal em www.ssap.gov.pt

Controlo da qualidade no fornecimento de refeições

As equipas de monitorização dos SSAP, no âmbito das suas ações inspetivas, utilizam para controlar a qualidade nos refeitórios, matrizes de análise para verificar as condições onde são

Destaques

- [Protocolos e Acordos](#)

Beneficie com os nossos protocolos

O princípio da Cidadania Ativa passa, nomeadamente, pelo desenvolvimento de processos entre a administração pública, empresas e outras organizações, em prol de uma vida melhor para os indivíduos, quer em termos pessoais, quer profissionais.

Cidadania Ativa não se concretizará sem o esforço, articulação e consistência para ultrapassar os obstáculos que vão surgindo na sociedade atual nas diferentes dimensões: organizacional, territorial e individual.

Assim, os SSAP, na perspetiva de continuidade da sua missão e de uma maior articulação com a sociedade civil, procuram nas áreas de apoio à terceira idade e primeira infância, saúde, restauração e prestação de bens e serviços em geral, estabelecer parcerias e protocolos com vista a proporcionar aos seus beneficiários uma melhoria de qualidade de vida.

Subjacente a esta preocupação, a celebração de protocolos no âmbito do fornecimento de refeições é, ainda, enquadrada pelo objetivo de alargar a oferta deste apoio aos beneficiários que se encontram geograficamente impedidos de aceder aos refeitórios geridos diretamente pelos SSAP, em condições similares às prestadas nestes, relativamente aos beneficiários ativos e familiares.

Consulte nos links abaixo os **novos** protocolos que temos à sua disposição.

Apoio Domiciliário

- [Melhor na Sua Casa - Apoio Domiciliário, Lda](#)

armazenados os alimentos nos *equipamentos produtores de frio* (frigoríficos) e nos *equipamentos produtores de calor* (banhos-maria).

A verificação de *equipamentos produtores de frio* (EPF) positivo (refrigeração) e *negativo* (congelamento) determina as condições do equipamento de frio, desde as temperaturas verificadas até ao estado de higienização do respetivo equipamento, a fim de cruzar estes dados com os resultados das análises do Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge (INSA).

A verificação de *equipamentos produtores de calor* (EPC) permite-nos verificar o estado de funcionamento dos equipamentos instalados nas linhas de self-service nomeadamente banhos-maria, bem como do estado de higienização dos respetivos equipamentos, a fim de verificar se a temperatura das refeições confeccionadas e fornecidas aos utentes está dentro dos parâmetros, mencionados nos manuais de qualidade dos concessionários, bem como na legislação em vigor. As temperaturas das refeições confeccionadas e expostas na linha-de-self são considerados pontos críticos de controlo (PCC's) no âmbito do HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) que devem estar constantemente a ser monitorizados pelos fornecedores de refeições.

O objetivo principal destes processos de verificação consiste em evitar as alterações provocadas pelas enzimas e micróbios nos alimentos, com a produção de toxinas que afetam a saúde dos consumidores, existindo também a preocupação em manter a aparência, o sabor e conteúdo nutricional dos alimentos.

A conservação dos alimentos pelo frio consiste em armazenar através da congelação ou da refrigeração. O frio dificulta a reprodução e ação dos micróbios e enzimas, promovendo assim a conservação dos alimentos.

O processo de conservação dos alimentos pelo calor consiste em confeccioná-los a uma temperatura elevada para eliminar micróbios.

Assim um controlo eficaz desenvolvido pelas equipas de monitorização aos EPF e EPC permite-nos garantir a conservação dos alimentos, nomeadamente, peixe, carne, fruta e legumes disponibilizados aos beneficiários a temperaturas apropriadas a fim de salvaguardar a segurança alimentar nos refeitórios dos SSAP.

Despertar para a "diferença"

Os campos de férias criam um ambiente propício à partilha e ao desenvolvimento do espírito de solidariedade e tolerância, princípios que procuramos, com um caráter lúdico e pedagógico, desenvolver nas crianças e jovens para que se tornem melhores cidadãos.

Nos campos de férias em Aljubarrota e no âmbito dos contributos para a ENDEF – Estratégia Nacional para a Deficiência -, foi proposto aos participantes uma atividade com o intuito de reflexão e debate sobre esta temática. *O que é ser diferente? Somos piores ou melhores pessoas por sermos "diferentes" dos outros? Que dificuldades enfrentam, diariamente, as pessoas, que são diferentes?*

Através da organização de uma gincana onde cada posto representava uma limitação/dificuldade, foram exploradas algumas limitações a nível motor (membros superiores e inferiores), bem como ao nível da privação da linguagem e dos cinco sentidos. Foram abordadas e discutidas diversas questões, todas elas baseadas em exemplos práticos do nosso quotidiano: *Como é que jogavam à bola se não pudessem andar? Como é que um invisível lê? Como é que um surdo-mudo chama o professor na sala de aula? Como é*

- [AGD Assistência Geriátrica, Unipessoal Lda](#)

Saúde

- [Dra Márcia Gonçalves - Psicologia Clínica](#)
- [ÉOS - Clínica de Psicologia de Lisboa - Psicologia Clínica e Terapia Familiar](#)
- [Dr. Eduardo Marques - Clínica Oftalmológica](#)

Desporto e Bem Estar

- [HALOCARE Terapias Naturais](#)

Restauração

- [Amores & Sabores - Portalegre](#)
- [Restaurante Capri - Viana do Castelo](#)
- [Restaurante Mini-Zip - Melgaço](#)
- [CCD Braga](#)
- [Restaurante Aviz - Castelo Branco](#)

Regresso à escola - Um contributo

O ano letivo está a iniciar-se e impõem-se novas rotinas na vida familiar, designadamente, mudanças de escola, adaptação a novos horários, compatibilização dos horários com as responsabilidades profissionais e a gestão do orçamento familiar aliado ao acréscimo das despesas associadas ao início do ano letivo, especialmente para os agregados com maiores adversidades financeiras.

No sentido de colmatar algumas das despesas a suportar pelas famílias no início da atividade escolar, os SSAP detêm formas de apoio, a atribuir mediante os níveis de ensino e de acordo com condições pré definidas no âmbito da legislação supra citada.

Os seniores também precisam de férias?!

O Homem enquanto organismo biopsicossocial tem necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e de autorrealização, devendo todas elas ser atendidas e estimuladas com equilíbrio.

O ser humano prospera no contacto social e os turnos de Férias Sénior estão repletos de oportunidades ricas e variadas que permitem satisfazer as necessidades sociais, direcionando o indivíduo na busca de relações afetivas com outras pessoas, sentimento de pertença, aceitação, amizade e compreensão; e as necessidades de autoestima, como a confiança, a independência, a competência, o amor-próprio, e as de estima das outras pessoas em relação a nós próprios, como o respeito, o prestígio, o reconhecimento, a apreciação e a importância.

As Férias Sénior enquanto resposta social pretendem proporcionar equilíbrio físico, psicológico e social aos seus beneficiários aposentados, satisfazendo a necessidade de lazer e de diversidade, pois todos nós precisamos de um mínimo de variedade para nos mantermos vigorosos e desportos. A rotina pode ser confortável, mas torna-se desenergizante.

Com o projeto "Férias Sénior" promove-se um espaço de experimentação e de novidade, estimula-se o espírito de iniciativa, fomenta-se a autonomia e a criatividade, pois o sénior ao ter um papel ativo melhora o desenvolvimento cognitivo, sensorial, afetivo e motor.

As férias representam um tempo em que as pessoas se encontram consigo próprias, com os outros e com a natureza, constituem um tempo para recuperar forças, um tempo de crescimento e

que uma pessoa que não tem membros superiores pode pintar? Quais as dificuldades que uma pessoa em cadeira de rodas sente quando anda de metro?

Os participantes mostraram-se bastante sensíveis à temática, refletindo e experienciando todas as atividades propostas. Privados do sentido da visão, executaram o “jogo da lagarta” contornando obstáculos de olhos vendados, provaram e cheiraram alimentos e especiarias para descobrir aromas, texturas... Simulando a privação dos membros inferiores, jogaram vôleibol sentados, praticaram linguagem gestual, entre outras iniciativas.

Em todos os postos os monitores reforçavam e partilhavam conhecimentos específicos relativamente aos objetivos em causa.

A atividade foi um sucesso, e a prova disso é que durante os campos de férias foram muitas as referências aos jogos desenvolvidos, fomentando a consciencialização dos participantes para a “diferença”.

Estalagem do Cruzeiro - História e Curiosidades

A Estalagem do Cruzeiro, localizada em Aljubarrota no concelho de Alcobaça, foi inaugurada em 1950 pela Família Parmos, natural da vila, sendo utilizada para pernoita por políticos e outras personalidades da época.

Era ali que se realizavam os casamentos e batizados das famílias mais abastadas da zona, por ser a sua cozinha muito apreciada e o serviço requintado.

Foi comprada pelo Estado em hasta pública e integrada em 1983 nos Serviços Sociais da Presidência do Conselho de Ministros, numa altura em que se apresentava num elevado estado de degradação.

Com o apoio do Gabinete de Apoio Técnico das Caldas da Rainha, na tutela do então Ministério do Plano e Ordenamento do Território, foi celebrado um protocolo de intervenção para a realização das obras mais prementes e planeamento das seguintes, tendo em vista uma utilização de caráter social, cultural e recreativo para os beneficiários daquele serviço.

O espaço exterior compreendendo jardim, piscina, anfiteatro e campo de jogos foram construídos de raiz e o espaço interior foi sendo adaptado em função dos orçamentos disponibilizados para a sua integral recuperação.

Em 1995 estavam criadas as condições mínimas para a realização de atividades dirigidas aos beneficiários. Desta forma, a primeira ação aí desenvolvida foi a formação de um grupo de monitores para acompanhamento de crianças e jovens em campos de férias a decorrer nos períodos escolares do Carnaval, Pascoa, Verão e Natal e mais tarde de aposentados, em turnos de férias a realizar no Verão e na Passagem de Ano.

Desde então não deixou de servir os beneficiários nem de apoiar iniciativas locais, nomeadamente a Extensão da Escola Superior de Hotelaria de Tomar, ajudando na formação de jovens que viriam a trabalhar numa região do país com forte tradição no turismo.

Mais tarde, em 2007, com a fusão dos Serviços Sociais da administração central, passou a ser gerida pelos SSAP – Serviços Sociais da Administração Pública -, mantendo a sua missão de acolher e organizar ao longo do ano atividades de caráter lúdico, cultural e recreativo dirigidas a todos os beneficiários.

A Estalagem do Cruzeiro, de estilo rústico português, mantém as mesmas linhas arquitetónicas e de decoração desde a sua fundação.

descoberta, convívio, animação, contactos com as comunidades, descoberta do património local, histórico, religioso, artístico, cultural e etnográfico.

A diversão energiza as pessoas e não há nada mais motivador do que um ambiente divertido.

Hoje em dia...

Apoio Social - Práticas e perspetivas

A ação social propriamente dita está ligada a dispositivos e medidas de apoio social cuja intencionalidade é influenciar as condições sociais dos indivíduos, que resultam da não satisfação das suas necessidades básicas e de existência, de modo a colmatar determinados problemas que os afetam.

Este conceito enquadra-se no âmbito dos objetivos dos SSAP enquanto organismo cuja missão é assegurar a ação social complementar ao promover medidas de proteção social destinadas ao trabalhadores da administração pública, consubstanciadas na prevenção, redução e resolução de problemas decorrentes da sua situação laboral, pessoal e familiar que não sejam atendíveis através dos regimes de proteção social.

No campo de ação do apoio social, procura-se dar resposta ao perfil de necessidades/problemas dos nossos beneficiários, que são de diversa índole, dos quais destacamos os relacionados com a sua condição de saúde, os de âmbito familiar e os relacionados com a alteração das condições sociais (profissionais, económicas, habitacionais e relações sociais).

A intervenção que tem vindo a ser realizada é direcionada para o acompanhamento individual e /ou familiar do beneficiário, definindo um plano de intervenção social, global e participado, para o apoio económico (enquadrável na legislação em vigor) e ainda para o encaminhamento social através da articulação com a rede social envolvente (entidades públicas, privadas e setor social) de modo a serem mobilizados os recursos necessários, que não se enquadrem no âmbito de intervenção dos SSAP.

As contingências geradas nos últimos anos pela crise económica e financeira, assim como o crescendo de beneficiários destes serviços tem conduzido inevitavelmente ao surgimento de um novo perfil de necessidades económicas e sociais, pelo que é propósito deste serviço, continuar a desenvolver novas modalidades de intervenção, materializadas na recriação de uma “carteira de serviços “ e na implementação de projetos inovadores condizentes com a realidade social dos nossos beneficiários no sentido de prestar cada vez mais, um melhor serviço.

E-Waste: um lixo pouco sustentável – Parte I

(este artigo terá continuidade no próximo boletim)



Foto: Natalie Behring-Chrisholm/Greenpeace

Os tempos modernos provocaram renovadas maneiras de olhar para o mundo. Entre elas, os diversos fenómenos que emergiram do processo tecnológico e permitiram a um número limitado, ainda que amplo, a experiência da opulência sem precedentes. Através desses

Para além das áreas comuns com confortáveis salas de estar e de refeições, dispõe também no edifício principal de 10 quartos duplos e de 1 individual com casa de banho privativa e de 4 camaratas com capacidade para acolher 50 utilizadores. Dispõe ainda noutra edificação anexo de um apartamento devidamente equipado constituído por 2 quartos duplos com casa de banho privativa. Da sua extensa área de lazer fazem parte uma piscina, um espaço poli-desportivo e ainda um salão de jogos.

Em suma, um agradável e acolhedor espaço, com uma magnífica vista para a Serra de Aires e Candeeiros, localizado muito próximo da cidade de Alcobça e dos melhores acessos para outros pontos de interesse.

Conheça, na apresentação abaixo, a seleção de fotografias que preparámos para si. Clique na imagem para ver a apresentação completa.



Estalagem do Cruzeiro em Aljubarrota

Roteiros: *Dicas SSAP*

Foi a 14 de agosto de 1385, que lutaram portugueses e castelhanos na chamada Batalha de Aljubarrota. E diz a lenda que, "só", Brites de Almeida, a padeira, matou sete inimigos com a sua pá...

Venceram os portugueses e saiu proclamado Rei de Portugal D. João I, Mestre de Avis.

[A poucos quilómetros da Estalagem do Cruzeiro, existe um Centro de *Interpretação da Batalha de Aljubarrota* - CIBA. Imperdível!]

Aljubarrota era a única vila dos coutos no Concelho de Alcobça que tinha a concessão de fornos de cozer o pão e lagares de vinho próprios. Conserva a traça de natureza histórico-medieval, com prédios baixos, caracterizados pelo uso de pedras "aparelhadas/esquadrejadas" (cantaria), colunas, janelas de geometria vária e de cor branca nas paredes.

Pode apreciar este cenário através de um pequeno **percurso pedestre**. Parta da Estalagem do Cruzeiro, vire à esquerda e siga pela Rua de Leiria. Depois, vire na placa "**Aljubarrota centro**" e conheça:

- A casa onde se guarda a pá da padeira, casas solarengas, janela manuelina, Casa dos Carvalhos, onde nasceu Eugénio dos Santos *, Praça do Pelourinho, Torre Sineira, Casa das Juntas, Casa do Celeiro, Igreja da Misericórdia, Travessa do Forno, Praça Brites de Almeida (estátua).

Siga para o Largo S. Vicente e aproveite para contemplar a respetiva igreja e o Poço Medieval.

De regresso à Estalagem, passe pela Junta de Freguesia, siga pela Rua D. Nuno Álvares Pereira, aprecie a Igreja de Nossa Sra. dos Prazeres e a Casa dos Capitães.

Nas redondezas (**percursos de automóvel**) visite:

- **Alcobça:** Mosteiro de Alcobça, Fábrica e Museu da Atlantis, Museu do Vinho e Museu Raúl da Bernarda;

avanços tecnológicos, derivados da industrialização, foi permitido ao homem solucionar inúmeros problemas. Esta metamorfose do conhecimento científico em tecnologia conduziu consigo um aumento nas expectativas e na qualidade de vida. Mas, por outro lado, introduziu no quotidiano novas práticas sociais, que em harmonia com esse rumo, foram aproveitadas por uma economia de cariz capitalista para gizar, em torno do actor consumidor, uma sociedade de consumo de massas onde a abundância é condição necessária, alardeando-se sem grandes pesos na consciência e sem preocupação para com as gerações futuras.

Uma das consequências directas desta nova maneira de viver, desta busca crescente pelo consumo, cristalizou-se num novo problema: um problema apelidado de *E-waste* ou lixo electrónico. Se, por um lado, as matérias-primas para elaboração de diversos componentes da larga maioria destes produtos são encontradas na natureza, provocando deste modo o exaurimento dos recursos naturais, por outro lado, no fim de vida desses equipamentos, esses restos indesejados são o componente de mais rápido crescimento no sector dos resíduos sólidos urbanos, afectando o ambiente e as populações.

A complexidade envolvida nesta questão é bastante elevada: os processos necessários para desmontar e reciclar os diversos componentes presentes neste tipo de material são bastantes específicos (uma das principais preocupações emanadas do texto da Convenção de Basileia, de que se falará mais adiante). No entanto, a produção (com a enorme pressão que coloca nos ecossistemas) e o consumo têm tido um aumento exponencial. O potencial de reutilização do lixo electrónico é enorme. Mas a colocação incorreta do material no ambiente é altamente poluente e com implicações graves na saúde pública... [[Ler mais](#)]



Temas Jurídicos

A presente rubrica tem por finalidade abordar sucintamente temas jurídicos considerados de interesse para a generalidade dos trabalhadores da administração pública.

Em análise, nesta edição, "As peças do procedimento: a sua caracterização e importância", "Lei n.º42/2014, de 11 de Julho" e "Lei n.º73/2014, de 13 de maio".

As peças do procedimento: a sua caracterização e importância

Quando uma entidade adjudicante necessita de celebrar contratos públicos, concretamente os que se encontram submetidos a uma lógica concorrencial de mercado, terá de lançar um dos procedimentos pré-contratuais tipificados no Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro.

Em todos os procedimentos, exceto no ajuste direto no regime simplificado, é imperiosa a existência de peças procedimentais, as quais têm de ser aprovadas pelo órgão competente para a decisão de contratar, conforme prescreve o art.º 40º n.º 2 do CCP.

As peças da cada procedimento encontram-se previstas no n.º 1 do art.º 40º do CCP e é interessante verificar que todos os procedimentos contêm duas peças em comum: o programa do procedimento – apesar de no ajuste direto no regime geral se denominar convite (art.º 115º n.º 1) – e o caderno de encargos. Sendo duas peças que coexistem em todos os procedimentos, importa ter presente que têm finalidades perfeitamente distintas cujo cumprimento escrupuloso é fundamental para se conseguir celebrar um contrato que melhor satisfaça as necessidades que a ele se encontram subjacentes. [[Ler mais](#)]

Lei n.º42/2014, de 11 de Julho - Autorização legislativa para aprovação do novo código do

- **Batalha:** Mosteiro da Batalha e Museu da Batalha; reconhecido com o Prémio Kenneth Hudson do Fórum Europeu dos Museus como *Melhor Museu da Europa no ano de 2013*;
- **Nazaré:** Conheça o “Sítio”, admire ainda o nosso património imaterial da *seca do peixe*, mesmo na praia, a sul, e termine admirando uma das melhores praias para a prática de surf, imaginando *MacNamara* na maior onda do mundo...
- **Fátima:** Santuário da Nossa Senhora do Rosário de Fátima, religioso ou não, valerá a pena conhecer e percorrer o caminho dos pastorinhos, terminando a visita na Casa Museu de Aljustrel, em Ourém.

E se visitar Aljubarrota em agosto pode ainda assistir à *Recriação Histórica* da época, nomeadamente da *Batalha de Aljubarrota*, na *Feira Medieval*, onde poderá degustar o famoso pão da padeira, frequentar as tabernas, conhecer o artesanato, assistir a malabarismos, ouvir música... Venha conhecer a história ao vivo!

Não ficou curioso?

BONS PASSEIOS!

* Eugénio dos Santos e Carvalho nasceu em Aljubarrota em 1711 e faleceu em Lisboa no dia 5 de agosto de 1760. Foi um dos engenheiros militares, e o arquiteto responsável, pela reconstrução da Baixa Pombalina de Lisboa após o terramoto de 1755. (Fonte: Wikipedia)

Conheça outros eventos a decorrer na região, em www.cm-alcobaca.pt

Espaço Beneficiário

Este espaço é seu! Participe nesta categoria, enviando o seu; **artigo**, **comentário** ou **sugestão** de tema a desenvolver na rubrica "Temas Jurídicos" para:

espaco.beneficiario@ssap.gov.pt

Factos e Números

Avaliação da satisfação dos beneficiários (escala 1 a 5)

Período em análise: janeiro a setembro

- Fins de semana para ativos: 4, 64
- Férias sénior: 4, 39
- Promoção da saúde (rastreios/palestras): 4, 83
- Centro de Convívio: 4, 39
- Equipamentos de férias: 4, 50
- Atividades crianças e jovens: 4, 63
- Voluntariado social: 4, 78
- Formação sénior: 4, 50
- Refeitórios: 3, 79
- Atendimento Relações Públicas: 4, 60

procedimento administrativo

No passado dia 11 de julho, foi publicada a Lei n.º 42/2014, pela qual a Assembleia da República veio autorizar o Governo a aprovar um novo Código do Procedimento Administrativo (CPA), definindo o sentido e alcance desse novo Código.

A Lei n.º 42/2014, concede ao Governo autorização legislativa para rever um dos diplomas fundamentais do direito administrativo português, o Código do Procedimento Administrativo aprovado pelo Decreto-Lei n.º 442/91, de 15 de novembro, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 6/96, de 31 de Janeiro. Este Código foi aprovado em 09 de outubro de 2014 pelo Conselho de Ministros.

Vejamos alguns dos principais aspetos contemplados nesta autorização legislativa. [\[Ler mais\]](#)

Simplificação e Modernização Administrativa

O progresso da humanidade tem sido feito de pequenos passos. De pequenas/grandes conquistas, sendo que a evolução na Administração Pública também não é exceção e tem-se feito de conquistas e naturalmente também de alguns retrocessos.

Em 13 de maio do corrente ano foi publicado em Diário da República o **Decreto-Lei nº 73/2014**, que **aprova um conjunto de medidas de simplificação e modernização administrativa**, procedendo também à terceira alteração ao **Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril**, diploma que constitui o primeiro passo na definição dos princípios gerais de ação a que deviam obedecer os serviços e organismos da Administração Pública na sua atuação face ao cidadão e reuniu de uma forma sistematizada as normas vigentes no contexto da modernização administrativa.

O citado Decreto-Lei nº 73/2014, de 13 de maio, veio introduzir ao agora republicado Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, algumas **atualizações decorrentes da evolução tecnológica** entretanto ocorrida e **estabelecer medidas de modernização administrativa**, designadamente em matéria de elogios, sugestões e reclamações dos utentes, avaliação pelos utentes dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública e linha do cidadão.

Constituem exemplos dessas atualizações:

- A criação da figura do **gestor do procedimento**, o qual é responsável por dar resposta aos esclarecimentos solicitados relativos ao seu andamento (n.º 4 do artigo 3º);
- **A disponibilização do acesso livre à Internet de banda larga sem fios** no local onde é prestado o serviço público (n.º 3 do artigo 7º);
- **A necessidade de formação específica no domínio das relações humanas e das competências** do respetivo serviço para os **trabalhadores em funções públicas ligados ao atendimento** (n.º 1 do artigo 10º);
- **As notificações realizadas no âmbito dos procedimentos administrativos podem ser efetuadas por via eletrónica**, nos termos do CPA (n.º 4 do artigo 13º-A);
- **A utilização preferencial dos meios eletrónicos para as comunicações internas dentro da Administração Pública** (n.º 2 do artigo 22º);
- **A partilha de dados**, assegurada pelos serviços, com respeito pelas regras relativas à **proteção de dados pessoais** (n.º 2 do artigo 28-A);
- Disponibilização aos utentes, sempre que possível, de meios informáticos que lhes permitam **apresentar online, no local do atendimento, elogios, sugestões e reclamações** (n.º 5 do artigo 35-A).
- **A análise e decisão de toda a correspondência** (sugestões, críticas ou pedidos de informação) **deve ser objeto de**

Ficha Técnica

Direção: Humberto Meirinhos.

Coordenação e edição: Margarida Paradinha e Paula Melo.

Suporte técnico: Paulo Amorim e Relações Públicas.

Colaboradores: Alberto Venâncio, Anabela Alves, Ana Paula Santos, Bernardete Pinto, Carla Ribeiro, Carla Rodrigues, Dionísia Rosado, Dulce Veia, Fernando Batista, João Romano, Luísa Paixão, Madalena Carreira, Nuno Coimbra, Nuno Fragoso, Paula Couceiro, Rosário Miranda.

Contactos

Serviços Sociais da Administração Pública

Rua Saraiva de Carvalho, n.º 2

Telefone: 351 213 927 400

E-mail: geral@ssap.gov.pt

www.ssap.gov.pt

resposta com a maior brevidade possível (artigo 39º)

- A **publicação nos portais e sítios na Internet, e locais de atendimento ao público da avaliação feita pelos utentes** (artigo 39-A).

Como **conclusão final**, salienta-se o esforço que a Administração Pública tem vindo a fazer no sentido da consolidação das políticas públicas em matéria de modernização e simplificação administrativas.