

Anexo

Código de Boa Conduta Administrativa

CAPÍTULO I Disposições gerais

Artigo 1.º Objeto

1. O presente Código de Boa Conduta Administrativa, a seguir designado abreviadamente por Código, estabelece os princípios gerais de boa conduta administrativa aplicáveis nas relações da Administração Pública e seus agentes com os cidadãos, a menos que as mesmas sejam regidas por disposições específicas.
2. Nenhuma disposição do presente Código deve ser interpretada no sentido de restringir os direitos ou interesses legalmente protegidos dos cidadãos, afetar as condições do respetivo exercício ou diminuir o seu âmbito de proteção, estando sempre assegurado o nível de proteção mais amplo.

Artigo 2.º Âmbito de aplicação

1. O Código tem por destinatários todos os órgãos e serviços da Administração Pública e respetivos agentes, nas suas relações com os cidadãos. A designação de agente público será, a seguir, utilizada referindo-se quer a pessoas titulares de vínculo de nomeação, quer a titulares de contrato de trabalho para o exercício de funções públicas.
2. A Administração Pública adota as medidas necessárias para garantir que as disposições previstas no presente Código são também aplicáveis a outras pessoas que nela trabalhem, tais como pessoas titulares de um contrato de trabalho de direito privado e estagiários.
3. A designação de cidadão, no presente Código, abrange quaisquer pessoas singulares, nacionais, estrangeiras ou apátridas, residentes ou não em Portugal, bem como as pessoas coletivas de natureza privada, quer tenham ou não a sua sede estatutária em Portugal.

CAPÍTULO II

Princípios gerais

Artigo 3.º

Legalidade

Os agentes públicos atuam em conformidade com a Constituição, a lei e o direito. Devem, nomeadamente, velar para que as decisões que afetem os direitos ou interesses legalmente protegidos dos cidadãos tenham um fundamento legal e que o seu conteúdo esteja de acordo com a lei ou com os fins pela mesma prosseguidos.

Artigo 4.º

Prossecação do interesse público

1. Os agentes públicos encontram-se exclusivamente ao serviço da comunidade, prosseguindo o interesse público, no respeito dos direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos.
2. Os agentes públicos regem-se por critérios de dignidade, integridade e probidade, desempenhando as suas funções de modo responsável, competente e diligente.

Artigo 5.º

Igualdade

1. Nas suas relações com os cidadãos, os agentes públicos respeitam o princípio da igualdade, assegurando que situações idênticas são objeto de tratamento igual.
2. Sempre que ocorra uma diferença de tratamento, os agentes públicos devem garantir que a mesma é justificada pelos dados objetivos e relevantes do caso em questão.
3. Aos agentes públicos está vedada qualquer discriminação injustificada dos cidadãos, que tenha designadamente por base a nacionalidade, o género, a raça, a cor, a origem étnica ou social, as características genéticas, a língua, a religião ou crença, as opiniões políticas ou qualquer outra opinião, a condição económica, o nascimento, a deficiência, a idade ou a orientação sexual.

Artigo 6.º

Proporcionalidade

Os agentes públicos atuam com ponderação e razoabilidade. Quando tomam decisões, certificam-se de que as medidas adotadas são adequadas, necessárias e proporcionais aos objetivos a realizar. Devem, nomeadamente, evitar restrições aos direitos dos cidadãos ou impor-lhes encargos, sempre que não existir um equilíbrio razoável entre tais restrições ou encargos e os objetivos que se pretendem alcançar.

Artigo 7.º
Justiça

Os agentes públicos atuam com justiça e equidade, sendo vedadas práticas ou decisões arbitrárias.

Artigo 8.º
Imparcialidade

1. Os agentes públicos são isentos e imparciais, tendo sempre presente a igual dignidade dos cidadãos e a sua igualdade perante a lei.
2. Os agentes públicos devem abster-se de qualquer comportamento que comporte a atribuição de benefício ou de prejuízo ilegítimo para os cidadãos, qualquer que seja a sua motivação. Nos casos em que um serviço público funcione com base em um sistema de prioridade, deve assegurar-se que o mesmo sistema é aberto e transparente.

Artigo 9.º
Independência e objetividade

1. Os agentes públicos devem abster-se de qualquer conduta incompatível com a sua qualidade de servidor da coisa pública ou suscetível de os colocar em situação de conflito de interesses, seja real, potencial ou meramente percebido como tal, ou de sujeição a qualquer tipo de pressões, designadamente políticas ou de grupos. Em especial, devem recusar participar nas decisões em que tenham interesses pessoais ou familiares, designadamente de índole económica, financeira ou patrimonial.
2. Na sua decisão, o agente público deve ter em consideração todos os fatores pertinentes e atribuir a cada um o peso relativo adequado aos fins da atividade que lhe é pedida, excluindo do âmbito da mesma qualquer elemento irrelevante.

Artigo 10.º
Proteção da confiança

Os agentes públicos pautam a sua atuação por critérios de previsibilidade, coerência e de não contraditoriedade, tendo nomeadamente em consideração a confiança gerada nos cidadãos e as suas legítimas expectativas que decorram de práticas administrativas anteriores do órgão ou serviço público em causa. A modificação destas práticas deve ser devidamente justificada.

Artigo 11.º
Ausência de desvio de poder

A atividade dos agentes públicos deve ser exercida unicamente para os fins estabelecidos pelas disposições pertinentes. O agente público deve, nomeadamente, abster-se de utilizar as suas prerrogativas para fins que não tenham fundamento legal ou que não sejam motivados pelo interesse público colocado a seu cargo.

CAPÍTULO III
Direitos dos cidadãos

Artigo 12.º
Direito a uma boa administração

Os cidadãos têm direito a uma boa administração, participando na formação das decisões que os afetem, obtendo uma resposta fundamentada e em tempo útil às suas pretensões e podendo solicitar informação, oralmente ou por escrito, sobre os procedimentos que lhes digam respeito.

Artigo 13.º
Oportunidade da decisão

1. Os agentes públicos devem garantir a todo o cidadão o direito a que os assuntos que lhes digam respeito sejam tratados e decididos com celeridade, respeitando os prazos máximos legalmente definidos. Sempre que a complexidade do assunto exigir prazo mais dilatado, devem, com a brevidade possível, dar conhecimento desse facto ao interessado e indicar um prazo previsível para a respetiva conclusão.
2. Quando esteja em causa o gozo ou o exercício de direitos, liberdades e garantias, deve ser concedida maior celeridade e prioridade sobre os demais procedimentos em curso.

Artigo 14.º
Audição

1. Os agentes públicos devem garantir a todo o cidadão o direito a ser ouvido antes de a seu respeito ser adotada uma medida individual que o atinja desfavoravelmente, em condições de efetividade e sempre que esteja em causa uma decisão que afete os seus direitos ou interesses legalmente protegidos.

2. Nas situações que envolvam um número elevado ou indeterminado de destinatários, os meios legalmente estabelecidos para os mecanismos de audição e de participação devem ser utilizados de modo a que, sem prejuízo do interesse público, seja maximizada a possibilidade de intervenção dos cidadãos.

Artigo 15.º

Fundamentação

1. Os agentes públicos devem garantir a todo o cidadão o direito à fundamentação expressa, clara e acessível das decisões administrativas, nomeadamente das decisões que afetem direitos ou interesses legalmente protegidos, com a indicação completa da motivação de facto e de direito que as sustentam.
2. Os agentes públicos devem abster-se de tomar decisões fundamentadas em motivação insuficiente, obscura ou vaga.

Artigo 16.º

Notificação

Os agentes públicos devem garantir que as decisões suscetíveis de se projetarem na esfera jurídica dos cidadãos, nomeadamente as que afetem os seus direitos ou interesses legalmente protegidos, lhes sejam atempada e regularmente notificadas.

Artigo 17.º

Indicação dos meios de impugnação

Qualquer decisão administrativa suscetível de se projetar na esfera jurídica dos cidadãos, nomeadamente as que afetem os seus direitos ou interesses legalmente protegidos, devem indicar, com clareza e em tempo útil, os meios disponíveis para a impugnação da decisão, incluindo os de carácter jurisdicional, especificando a respetiva natureza, os prazos legalmente aplicáveis e o órgão competente para a sua apreciação.

Artigo 18.º

Proteção de dados

1. Os agentes públicos que tenham a seu cargo o tratamento de dados pessoais ou que, no exercício das suas funções, tomem conhecimento de dados pessoais, devem estrito respeito à reserva da vida privada dos respetivos titulares e às normas aplicáveis em matéria de proteção das pessoas singulares relativamente ao tratamento de dados pessoais pelas entidades públicas.
2. Os agentes públicos ficam obrigados a sigilo profissional, mesmo após o termo das suas funções, nos termos legais.

Artigo 19.º
Informação e acesso aos documentos administrativos

1. Os órgãos e serviços públicos pautam-se pela abertura e transparência, devendo os agentes públicos, designadamente, assegurar que os cidadãos estão cientes de qual a informação a que têm direito a aceder e quais as condições de exercício do mesmo direito.
2. Os agentes públicos tratam os pedidos de acesso aos arquivos e registos administrativos em conformidade com o princípio da administração aberta e o disposto nas normas aplicáveis em matéria de acesso aos documentos administrativos.

CAPÍTULO IV
Parâmetros de conduta

Artigo 20.º
Atendimento ao público

1. Os agentes públicos devem ser corteses, prestáveis e acessíveis nas suas relações com os cidadãos. Em especial, devem procurar assegurar que os cidadãos estão cientes dos seus direitos e deveres, bem como do que podem ou não esperar da atuação do órgão ou serviço público a que se dirigem.
2. Ao prestar informações e outros esclarecimentos, os agentes públicos devem fazê-lo em termos exatos, completos e claros, tendo sempre presentes as circunstâncias individuais dos interlocutores, designadamente a sua capacidade para compreender as normas e procedimentos em concreto aplicáveis. Em especial, recaindo a informação sobre prazos e requisitos de admissibilidade, devem os agentes públicos assegurar que a informação prestada é inequívoca e suficientemente pormenorizada.
3. Sempre que adequado, os agentes públicos devem informar os cidadãos sobre a existência de organizações ou de meios alternativos de apoio ou assistência que possam satisfazer a sua pretensão.
4. Em caso de erro, os agentes públicos devem estar disponíveis para a sua correção, designadamente e consoante o caso, com revisão do procedimento incorreto, apresentação de um pedido de desculpas ou uma explicação adequada.

Artigo 21.º
Aviso de receção e indicação do agente público competente

1. Deve acusar-se a receção de toda a correspondência devidamente identificada, que seja recebida em órgão ou serviço público e que solicite resposta, no prazo de duas semanas, exceto se uma resposta quanto à matéria de fundo puder ser enviada neste prazo.

2. Não é necessário acusar a receção ou dar qualquer resposta no caso de cartas ou queixas que se tornem abusivas em virtude, designadamente, do seu excessivo número ou do seu carácter manifestamente repetitivo ou despropositado.
3. As comunicações dos órgãos ou serviços públicos devem indicar o nome, cargo e contacto do agente público que tem a seu cargo o tratamento do assunto, quando o contacto pessoal seja possível e adequado ao correto exercício dos direitos dos cidadãos e à obtenção da decisão pública mais ajustada.

Artigo 22.º

Obrigatoriedade de resposta

1. No tratamento dos assuntos que lhes sejam apresentados pelos cidadãos, seja presencialmente, por telefone, carta, correio eletrónico ou telefax, os agentes públicos devem, no quadro das suas funções, prestar as informações e os esclarecimentos necessários e pertinentes de modo completo, claro e compreensível.
2. Sendo necessário, os agentes públicos encaminham os cidadãos para quem, designadamente no mesmo órgão ou serviço público, tenha competência para o tratamento do assunto apresentado.
3. Se se desaconselhar uma resposta imediata a uma questão apresentada verbalmente, pela complexidade da situação, pelo aprofundamento exigido ou pela falta de clareza da pretensão, os agentes públicos devem sugerir ao cidadão interessado que apresente o seu pedido por escrito.
4. Sempre que adequado, os agentes públicos devem, consoante o objeto do pedido de informação, encaminhar o requerente para o serviço ou instituição responsável pelo fornecimento de informações aos cidadãos.
5. Em caso de assuntos que envolvam mais do que um órgão ou serviço público, o respetivo tratamento deve ser especialmente cuidadoso e coordenado, por forma a evitar que as necessidades a salvaguardar sejam descuradas ou sofram dano por esse facto.

Artigo 23.º

Língua

Sem prejuízo do uso das línguas oficiais, os agentes públicos devem corresponder, na medida das suas possibilidades e do serviço em que se integram, às necessidades dos cidadãos, adotando as providências aptas a garantir a compreensão, ainda que mínima, das comunicações que lhes são dirigidas.

Artigo 24.º
Encaminhamento

1. Sempre que um assunto apresentado se enquadre nas competências de outro órgão ou serviço público, devem os agentes públicos proceder ao encaminhamento adequado dos cidadãos interessados.
2. Em caso de correspondência indevidamente endereçada, deve ser oficiosamente remetida ao órgão ou serviço público competente, desse facto dando imediato conhecimento ao interessado.
3. O agente público chamará a atenção do cidadão para os erros ou omissões eventualmente existentes nos documentos entregues, conferindo-lhes a possibilidade de os corrigir.

Artigo 25.º
Conservação de registos adequados

Os órgãos e serviços públicos devem instituir e manter registos adequados da respetiva atividade, nomeadamente da correspondência entrada e saída, dos documentos recebidos e das decisões tomadas.

CAPÍTULO V
Disposições finais

Artigo 26.º
Divulgação do Código

1. Os órgãos e serviços da Administração Pública adotam as medidas necessárias para garantir que ao presente Código seja dada ampla publicidade junto dos cidadãos, designadamente através da sua disponibilização com hiperligação nas páginas iniciais dos respetivos sítios na Internet.
2. O presente Código deve fazer parte integrante das ações de formação profissional, inicial e contínua, dos agentes públicos.

Artigo 27.º
Adaptação

Devem os serviços públicos promover a publicação de códigos de boa conduta que, com base na lei e no presente código, definam critérios de atuação especialmente dirigidos ao tratamento das situações com relevo ético que tipicamente mais ocorram no seu funcionamento, garantindo a publicitação devida nos termos antecedentes.

Artigo 28.º

Direito de apresentar queixa ao Provedor de Justiça

1. Sem prejuízo dos meios de garantia que tenham cabimento legal, qualquer falta de um órgão ou serviço público ou de um seu agente na observância dos princípios estabelecidos no presente Código pode ser objeto de queixa ao Provedor de Justiça, nos termos do disposto no artigo 23.º da Constituição da República Portuguesa e no Estatuto do Provedor de Justiça (Lei n.º 9/91, de 9 de Abril).
2. Nos termos do disposto no seu Estatuto, pode o Provedor de Justiça proceder a investigações e inquéritos que considere necessários ou convenientes, recomendando as soluções mais adequadas à tutela dos direitos dos cidadãos bem como à melhoria dos serviços públicos e, sendo caso disso, participando às entidades competentes eventuais infrações.