

- c) Um representante da área da segurança social;
- d) Um representante da área do emprego;
- e) Um representante da área da educação.

2 — Os membros da comissão são designados por despacho conjunto dos membros do Governo Regional com competência nas áreas referidas nas alíneas do número anterior.

3 — À comissão de acompanhamento referida no número anterior compete:

- a) Proceder à análise do produto de apoio prescrito, nomeadamente para a identificação de um produto equivalente, que mantenha todas as funcionalidades e que permita o mesmo resultado, com um custo mais reduzido;
- b) Verificar o fornecimento dos produtos de apoio, nos termos do artigo 11.º;
- c) Assegurar o cumprimento das normas estabelecidas no presente diploma;
- d) Elaborar um relatório anual de acompanhamento da execução que deve incluir propostas de adoção de medidas corretivas ou alterações convenientes ao bom funcionamento do APOIAR +.

CAPÍTULO III

Disposições Finais

Artigo 14.º

Publicação de Portaria

A listagem de produtos de apoio previstos neste diploma será publicada mediante portaria no prazo de 90 dias após a sua publicação.

Artigo 15.º

Entrada em vigor

O presente diploma entra em vigor no dia 1 de janeiro de 2019.

Aprovado em sessão plenária da Assembleia Legislativa da Região Autónoma da Madeira em 14 de dezembro de 2018.

O Presidente da Assembleia Legislativa, *José Lino Tranquada Gomes*.

Assinado em 26 de dezembro de 2018.

Publique-se.

O Representante da República para a Região Autónoma da Madeira, *Ireneu Cabral Barreto*.

111941152

Decreto Legislativo Regional n.º 25/2018/M

Regulamenta a presença eletrónica do Governo Regional da Madeira

Passaram já mais de dez anos desde a publicação do Decreto Legislativo Regional n.º 10/2006/M, de 18 de abril, que criou o primeiro conjunto sistematizado de regulamentação regional sobre a prestação de serviços públicos por via eletrónica, que regulou a presença institucional do Governo Regional e seus organismos na Internet e identificou um conjunto de áreas em que se deveria privi-

legiar a comunicação entre organismos públicos por via eletrónica.

A evolução tecnológica ocorrida, a disseminação de novos interfaces móveis associados ao crescimento de plataformas de partilha de conteúdos multimédia vulgarmente designados como redes sociais e a evolução legislativa também verificada nesta última década são justificativos suficientes para que se proceda a uma revisão e atualização do regime jurídico previsto nesse diploma, adaptando-o a novos conceitos tecnológicos, novas formas de comunicar e a novas ferramentas de âmbito nacional entretanto mais disseminadas pela população em geral.

Na verdade, passados mais de 10 anos sobre a entrada em vigor do Decreto Legislativo Regional n.º 10/2006/M, de 18 de abril, já citado, verifica-se que, nos dias de hoje, a implantação do cartão do cidadão e das funcionalidades a ele associadas de assinatura eletrónica e de autenticação é manifestamente superior e mais disseminado o seu uso. Paralelamente, foi desenvolvida pela Agência para a Modernização Administrativa, I. P. (AMA), tecnologia de autenticação em portais e sites de organismos públicos, acessível a qualquer organismo que a ela queira aderir, que tira partido das potencialidades tecnológicas do cartão do cidadão e de outra ferramenta a ele associado mais vocacionada para autenticação usando dispositivos móveis — a chave móvel digital.

Por outro lado, a maturidade dos organismos regionais e o seu grau de envolvimento com as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) e a sua presença nas áreas do *eGov* evoluiu igualmente nesta última década, tornando obsoletas algumas das disposições do Decreto Legislativo Regional n.º 10/2006/M, de 18 de abril.

Contudo, independentemente da legislação de âmbito nacional nesta matéria, plenamente aplicável, continua a fazer sentido possuir um diploma de base regional que dê, quer aos organismos públicos, quer aos cidadãos e agentes económicos, mecanismos de certeza e segurança jurídica aquando do uso de plataformas virtuais de prestação de serviços públicos por meios eletrónicos, e confiança na sua fiabilidade, eficácia e valor probatório.

Do mesmo modo, é importante a definição de regras comumente aplicáveis a todos os organismos da administração regional autónoma no que concerne à sua presença no mundo digital. Nessa medida, continua a fazer sentido manter um sufixo de correio eletrónico único para a generalidade dos organismos públicos regionais («@madeira.gov.pt»), que facilmente os identifiquem como integrantes da estrutura da administração pública regional autónoma. Da mesma forma que se justifica identificar que os organismos que possuem site próprio devem, ainda assim, respeitar algumas regras comuns, designadamente em matéria de *layout* e funcionalidades, que lhes garantam uma associação identitária ao Portal do Governo Regional, acessível em www.madeira.gov.pt.

Outro aspeto relevante, continua a ser a versatilidade e alta disponibilidade que se consegue tirar de uma presença imaterial no mundo digital, para a prestação de serviços públicos por via eletrónica, acessíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano, facto que não é despiendo para o cidadão e agente económico residente na Região Autónoma da Madeira, mas que apresenta vantagens ainda mais evidentes para a diáspora madeirense espalhada pelos cinco continentes.

Neste âmbito, importa ainda referir que o presente diploma reforça a necessidade do Portal de Serviços do Governo Regional, que será lançado sob a marca SIMplifica, apresentar diversas formas de pagamento por via eletrónica, designadamente a recente ferramenta de pagamento através de *MB WAY*, fator que é igualmente decisivo para a desmaterialização total da maioria dos processos administrativos, dado que envolvem o pagamento de taxas pela prestação do serviço.

Por último, o presente diploma contempla um capítulo dedicado à transparência e a regras de conduta que todos os organismos públicos terão que seguir para dar aos cidadãos as ferramentas e mecanismos que permitam, por um lado, encontrar num único local, de forma sistematizada e intuitiva, toda a informação relevante relativa à globalidade dos organismos públicos, seja ela de natureza institucional, jurídica, estatística, financeira ou de gestão, e, por outro, poder através dessa informação pública efetuar a sua própria avaliação e sindicância da atividade de um qualquer organismo público, reforçando, assim, a sua participação cívica e intervenção e melhorando as condições de *accountability* a que todos os organismos públicos devem estar sujeitos.

Assim:

A Assembleia Legislativa da Região Autónoma da Madeira decreta, nos termos da alínea *a*) do n.º 1 do artigo 227.º da Constituição da República Portuguesa e das alíneas *c*) do n.º 1 do artigo 37.º e *qq*) do artigo 40.º do Estatuto Político-Administrativo da Região Autónoma da Madeira, aprovado pela Lei n.º 13/91, de 5 de junho, e revisto pelas Leis n.ºs 130/99, de 21 de agosto, e 12/2000, de 21 de junho, o seguinte:

CAPÍTULO I

Princípios gerais

Artigo 1.º

Objeto

O presente diploma estabelece os princípios gerais da prestação digital de serviços públicos e da transparência em organismos públicos, consagrando ainda um conjunto de boas práticas e regras de conduta aplicáveis ao atendimento dos cidadãos e empresas, seja ele presencial, digital ou digital assistido.

Artigo 2.º

Âmbito subjetivo

O presente diploma aplica-se a todos os serviços e organismos do Governo Regional, incluindo organismos autónomos, institutos públicos, fundos públicos personalizados, entidades públicas empresariais e empresas públicas reclassificadas.

Artigo 3.º

Definições

Para efeitos do presente diploma considera-se:

a) «GRE», a solicitação e prestação de serviços públicos através de meios eletrónicos, dispensando total ou parcialmente a presença física dos seus destinatários nas instalações dos organismos referidos no artigo anterior, nos termos e condições a definir no presente diploma;

b) «Portal do Governo Regional», o ponto principal de acesso e encaminhamento a toda a gama de conteúdos eletrónicos disponibilizados pelo Governo Regional da Madeira, agregados no domínio «madeira.gov.pt», preferencialmente apresentados por áreas temáticas, acessível através do endereço www.madeira.gov.pt;

c) «Serviços públicos online», a solicitação e prestação de serviços públicos através de meios eletrónicos, dispensando totalmente a presença física dos seus destinatários nas instalações dos organismos prestadores do serviço, devendo ser igualmente assegurado por meios eletrónicos o pagamento pelo cidadão dos custos inerentes à prestação do serviço;

d) «Serviços públicos eletrónicos», a solicitação e prestação parcial de serviços públicos através de meios eletrónicos, dado que, contrariamente ao disposto na alínea anterior, num dado momento do procedimento administrativo será requerida a presença física do destinatário no organismo prestador;

e) «Formulários eletrónicos», documentos elaborados mediante processos eletrónicos, ou uma página *web* com campos de formulário destinados a recolher informação de natureza e conteúdo idênticos à correspondente versão analógica em papel, destinados apenas à recolha e sistematização de um conjunto de informação equivalente ao preenchimento físico dos documentos;

f) «Autenticação», o processo de verificação de identidade do utilizador, seja ele realizado através:

i) Do uso de certificado digital constante do cartão do cidadão, nos termos do disposto no artigo 18.º da Lei n.º 7/2007, de 5 de fevereiro, alterada pelas Leis n.ºs 91/2015, de 12 de agosto, e 32/2017, de 1 de junho;

ii) Do uso da chave móvel digital (CMD), nos termos do disposto na Lei n.º 37/2014, de 26 de junho, alterada pela Lei n.º 32/2017, de 1 de junho;

iii) Do uso de nome de utilizador e palavra passe definidos pelo utilizador, após registo no Portal do Governo Regional;

g) «Sítio», o conjunto de páginas *web* contendo informações diversas relativas a um serviço ou organismo do Governo Regional, subordinadas ou não ao domínio madeira.gov.pt;

h) «Redes Sociais», as páginas oficiais que os organismos públicos possam criar e gerir nos diversos aplicativos existentes na Internet, nomeadamente, *Facebook*, *Twitter*, *LinkedIn*, *YouTube* e *Instagram*;

i) «Equipa de *help-desk*», o conjunto de pessoas responsáveis por prestar todos os esclarecimentos e informações necessárias aos utilizadores do portal, bem como pela gestão das suas reclamações e constrangimentos surgidos na utilização dos serviços eletrónicos prestados pelo portal;

j) «CGMA», a Comissão Coordenadora para a Governança da Modernização da Administração Pública da Região Autónoma da Madeira;

k) «Atendimento digital assistido», o auxílio prestado ao cidadão ou agente económico no acesso e interação com os portais e sítios na Internet de organismos abrangidos pelo presente diploma, por um trabalhador desses organismos ou ainda por trabalhador de alguma das entidades expressamente identificadas no n.º 2 do artigo seguinte;

l) «Balcões SRAP», os espaços de atendimento presencial, multicanal e integrado, que visam centralizar num único ponto de cada concelho da Região Autónoma da Madeira, várias valências dos serviços disponibilizados

pelas diversas unidades orgânicas da Secretaria Regional de Agricultura e Pescas, visando a maior e melhor proximidade a quem deles tenha ou pretenda recorrer, sendo o seu funcionamento regulamentado pela Portaria n.º 382/2017, de 25 de setembro;

m) «Interoperabilidade», a capacidade de organizações díspares e diversas interagirem com vista à consecução de objetivos comuns com benefícios mútuos, definidos de comum acordo, implicando a partilha de informações e conhecimentos entre si, no âmbito dos processos administrativos a que dão apoio, mediante o intercâmbio de dados entre os respetivos sistemas e tecnologias de informação; o princípio da interoperabilidade é condição indispensável para garantir a «interoperabilidade semântica», ou seja, a capacidade de múltiplos sistemas de informação e sistemas operativos intra e interadministrativos poderem trocar e reutilizar dados e informações entre si, através da utilização de linguagem comum;

n) «Ativos semânticos», o conjunto de recursos que descrevem modelos de estrutura de dados legíveis por máquina e passíveis de reutilização, que podem consistir em esquemas de classificação, esquemas de metadados ou modelos de requisitos;

o) «Esquemas de metainformação», as convenções ou modelos que definem e caracterizam recursos de informação, do ponto de vista do conteúdo, contexto e estrutura.

Artigo 4.º

Serviço digital como regra

1 — Os serviços públicos devem, sempre que a sua natureza a isso não se oponha, para além do atendimento presencial, ser preferencialmente prestados de forma digital, através da sua progressiva disponibilização na Internet.

2 — De forma a garantir que a prestação digital de serviços públicos não implica a exclusão de quem não saiba ou não possa utilizar os serviços públicos disponibilizados online, é garantido que, na Loja do Cidadão da Madeira, no Posto de Atendimento ao Cidadão (PAC) Porto Santo, no Espaço Cidadão, nos Balcões SRAP e, ainda, nos balcões físicos de todos organismos do Governo Regional, será prestada a assistência necessária para garantir que os utilizadores desses serviços conseguem concretizá-los por via eletrónica, recorrendo-se, se necessário, ao atendimento digital assistido, nos termos do artigo 20.º

3 — Os atos praticados por um cidadão ou agente económico nos sítios na Internet dos organismos abrangidos pelo presente diploma presumem-se ser da sua autoria, dispensando-se a sua assinatura, sempre que sejam utilizados os meios de autenticação previstos no presente diploma.

Artigo 5.º

Custos diferenciados em função do modo de prestação dos serviços públicos

1 — Os montantes cobrados pelos serviços e organismos pela prestação de serviços públicos devem ser diferenciados em função do modo utilizado para o efeito, mediante a aplicação de reduções à prestação online de serviços públicos em relação ao valor-base legalmente previsto e atualmente cobrado no atendimento presencial.

2 — Os montantes cobrados pelo atendimento digital assistido correspondem ao valor devido pela prestação online de serviços públicos ou a um valor intermédio entre aqueles referidos no número anterior.

3 — A cobrança da eventual diferença entre os valores devidos pelo atendimento digital assistido e pela prestação online de serviços públicos é feita de forma autónoma e diferenciada.

Artigo 6.º

Transparência e dados abertos

Os serviços e organismos abrangidos pelo presente diploma devem publicitar toda a documentação relevante inerente à sua atividade que possa ter eficácia externa, garantindo a disponibilização ao público em geral das ferramentas que permitam o acompanhamento da sua atividade corrente e o cumprimento efetivo das suas atribuições, nos termos e condições identificadas no Capítulo IV.

Artigo 7.º

Pagamentos por meios eletrónicos

1 — Compete ao departamento do Governo Regional com a tutela das finanças desenvolver as ações necessárias para permitir o pagamento dos serviços disponibilizados pelo GRe através de meios eletrónicos, designadamente através de cartão de crédito, de débito, *MB WAY* ou de outros meios eletrónicos de pagamento de uso generalizado.

2 — Todos os organismos que prestem serviços eletrónicos, no tratamento da receita gerada, adotarão os procedimentos contabilísticos que foram determinados pelo departamento do Governo Regional com a tutela das finanças.

Artigo 8.º

Uniformização de conteúdos

1 — O membro do Governo Regional que tutelar os setores da informática e da administração pública definirá, mediante despacho, um conjunto de boas práticas com vista à definição de padrões comuns para a presença digital dos organismos públicos abrangidos pelo presente diploma, em área diversa da do Portal do Governo Regional, designadamente em matéria de conteúdos, grafismo, navegação e usabilidade, nos termos do disposto no Capítulo seguinte.

2 — Os serviços e organismos abrangidos pelo presente diploma que possuam sítio na *web* ou página em rede social devem, no prazo de 60 dias e mediante despacho do seu dirigente máximo, proceder à nomeação de um responsável pela gestão e atualização dos conteúdos de cada serviço.

3 — Compete ao dirigente máximo de cada serviço e organismo, através do despacho mencionado no número anterior, definir as regras de validação e aprovação da gestão de conteúdos colocados no sítio da entidade que dirige.

Artigo 9.º

Balcão único ou multisserviços

A prestação de serviços públicos na Loja do Cidadão da Madeira, realizados por organismos da administração regional ao cidadão e agente económico, deve evoluir para sistema de balcão único ou multisserviço, à medida que tais serviços estejam suportados na infraestrutura de *back-office* que suporta o Portal do GRe.

Artigo 10.º

Catálogo de processos de negócio

1 — O processo de produção legislativa que regule a prestação de um serviço público ao cidadão ou agente económico, deve ser acompanhado da representação esquemática e modelação do processo de negócio associado à prestação desse serviço, garantindo designadamente que estão representados nesse esquema:

- a) A identificação de todas as tarefas envolvidas na prestação do serviço;
- b) Os participantes do processo, identificação do tipo de intervenção e do dono do processo;
- c) As métricas relativas aos tempos de tramitação do processo;
- d) Os *inputs* e *outputs* ao longo do processo;
- e) A identificação de processos correlacionados, quando aplicável.

2 — Os serviços prestados pelo Governo Regional serão agregados num catálogo de processos de negócio, que congrega, serviço a serviço, a informação referida no número anterior.

3 — Os serviços prestados no portal do Governo Regional por via eletrónica são objeto de catalogação à medida que ali forem sendo disponibilizados.

4 — O catálogo de processos de negócio é único e fica na dependência do departamento que tutelar a área da modernização administrativa, seguindo-se o modelo de organização em rede identificado no n.º 5 do artigo seguinte.

Artigo 11.º

Interoperabilidade, integração e cooperação

1 — As políticas públicas de governo eletrónico da Administração Regional Autónoma reger-se-ão pelo princípio da interoperabilidade.

2 — As políticas públicas para a interoperabilidade têm como princípios subjacentes a subsidiariedade e proporcionalidade, abertura e transparência, reutilização, neutralidade tecnológica e portabilidade de dados, tecnologias centradas no utilizador, inclusão e acessibilidade, segurança e privacidade, multilinguismo, simplificação administrativa e redução de encargos, preservação de informação e soberania de informação.

3 — A governança da interoperabilidade no âmbito da Administração Regional Autónoma deve assegurar a conceção e a implementação dos instrumentos necessários que assegurem a interoperabilidade legal, organizacional, semântica e técnica.

4 — A conceção ou adoção e execução da política regional de interoperabilidade deve privilegiar mecanismos de integração e de cooperação com entidades nacionais e comunitárias, públicas ou privadas, quando aplicável, através de:

- a) Normas e requisitos funcionais e técnicos aplicáveis a sistemas de informação eletrónicos ou a políticas de governança de informação;
- b) Ativos semânticos e esquemas de metainformação;
- c) Acordos de interoperabilidade de âmbito transversal ou setorial.

5 — A governança e a política regional de interoperabilidade são coordenadas na Região pela entidade regional

responsável pela administração pública e modernização administrativa, devendo, conjuntamente com as entidades regionais pela política informática e pela política de arquivos da Região, desenvolver e executar o quadro regional de interoperabilidade.

Artigo 12.º

Avaliação prévia do impacto legislativo

No decurso do processo de produção legislativa deverá ser avaliado e ponderado o respetivo impacto nos cidadãos e empresa, designadamente nos aspetos seguintes:

- a) Controlo da introdução de novos custos administrativos para as pessoas e para as empresas, com especial enfoque nas micro e pequenas empresas;
- b) Avaliação da medida legislativa e da sua influência, positiva ou negativa, em matéria de custos de contexto;
- c) Avaliação da possibilidade de atribuição de isenção ou redução de custos ou encargos para nichos de destinatários do diploma em função de razões geográficas, demográficas ou de capacidade económica, quando aplicável;
- d) A avaliação do período de *vacatio legis* que deve ser consagrado, em função do disposto no n.º 6 do artigo 30.º do presente diploma;
- e) Identificação de legislação concorrente ou coadjuvante que mereça atualização ou alterações em virtude do impacto indireto provocado pelo projeto legislativo em produção e análise.

Artigo 13.º

Certificação de atributos profissionais

1 — Compete ao departamento do Governo Regional com a tutela da administração pública criar as condições necessárias para que o *Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira* (JORAM) possa assumir, na Região Autónoma da Madeira, o papel de fornecedor de atributos profissionais aos cargos de direção e chefia dos organismos abrangidos pelo presente diploma, por transposição do papel equivalente atribuído ao *Diário da República* pelo artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 83/2016, de 16 de dezembro.

2 — Para cumprimento do disposto no número anterior, o membro do Governo Regional que tutelar o setor da administração pública, ou outro dirigente por ele designado, deverá celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, I. P., na qualidade de entidade responsável pelo Sistema de Certificação de Atributos Profissionais, o protocolo necessário à implementação da certificação de atributos.

Artigo 14.º

Provedor da Administração Pública Regional

1 — É criado o Provedor da Administração Pública Regional, adiante designado Provedor, a quem compete avaliar e acompanhar a gestão das reclamações e dos pedidos dos cidadãos e agentes económicos, zelar pela boa execução e aplicação dos princípios gerais do presente diploma, com especial enfoque na avaliação do grau de maturidade do portal de dados abertos, e recomendar ao Governo Regional a introdução de medidas de modernização administrativa, simplificação e agilização de procedimentos e racionalização de recursos.

2 — O Provedor é um órgão independente, nomeado por Resolução do Conselho de Governo, por mandatos de

4 anos, com o máximo de 2 renovações, que funciona em instalações fornecidas pelo Governo Regional.

3 — O estatuto remuneratório, a densificação do modelo de funcionamento do Gabinete do Provedor e os meios financeiros necessários ao respetivo funcionamento serão definidos em diploma próprio.

CAPÍTULO II

Da prestação de serviços eletrónicos e presença na *web*

Artigo 15.º

Presença virtual

1 — A presença do Governo Regional da Madeira na Internet é feita através do seu portal, acessível em www.madeira.gov.pt, sem prejuízo da faculdade de cada um dos organismos abrangidos pelo presente diploma poder possuir sítio próprio, com domínio individualizado e autónomo, casos em que deverão ser respeitadas as regras constantes dos n.ºs 3 e 4 deste mesmo artigo, ou presença autónoma nas redes sociais.

2 — A prestação de serviços do GRe será efetuada, em regra, através do portal de serviços do Governo Regional da Madeira, sob a designação SIMplifica, em área reservada, após autenticação dos utilizadores, nos termos a definir pelo presente diploma.

3 — Sem prejuízo dos domínios próprios já existentes e geridos por cada entidade, todos os serviços e organismos mencionados no artigo 2.º devem identificar claramente nas suas páginas *web* ou página de rede social, através de hiperligação, o portal do Governo Regional.

4 — Os serviços e organismos mencionados no artigo 2.º que disponibilizem nos sítios por si administrados serviços públicos online devem garantir a sua adequação aos princípios e requisitos mencionados no presente diploma, nomeadamente ao disposto no artigo 18.º, ou, em alternativa, garantir que o acesso aos referidos serviços se fará após autenticação no portal do Governo Regional e posterior reencaminhamento para o sítio onde o serviço é prestado, sob pena de nulidade dos respetivos procedimentos.

5 — A nulidade referida no número anterior não é opo-nível contra o utilizador de serviço eletrónico.

Artigo 16.º

Correio eletrónico e redes sociais

1 — Todos os serviços e organismos mencionados no artigo 2.º possuem, em regra, um endereço de correio eletrónico subordinado ao domínio madeira.gov.pt, fornecido e configurado através do organismo com competências na área da informática.

2 — Os serviços e organismos do Governo Regional abrangidos pelo presente diploma podem criar páginas oficiais nas redes sociais, como forma de divulgação da sua atividade e/ou como meio alternativo de atendimento e prestação de esclarecimentos aos cidadãos e agentes económicos.

3 — Os serviços e organismos do Governo Regional abrangidos pelo presente diploma comprometem-se a utilizar nas suas comunicações internas, preferencialmente, o correio eletrónico, bem como a efetuar o arquivo em suporte digital de toda a correspondência oficial trocada por esta via.

4 — A correspondência eletrónica trocada entre os serviços e organismos mencionados no artigo 2.º, de acordo com os trâmites referidos no número anterior, tem o mesmo valor e grau de vinculação que a correspondência trocada em suporte de papel.

5 — Caso surjam divergências de redação entre documentos transmitidos simultaneamente em papel e eletronicamente, prevalecerá a redação constante deste último suporte.

6 — Os serviços e organismos abrangidos pelo presente diploma deverão publicitar, pelos meios que considerem adequados, o seu endereço de correio eletrónico oficial e outros elementos de contacto, designadamente nos seus modelos de papel timbrado, página *web* e redes sociais.

7 — Os elementos mencionados no número anterior, bem como outros elementos identificativos de cada serviço ou organismo, deverão constar do portal do Governo Regional, na área relativa ao Portal de dados abertos, cabendo a cada um dos organismos a responsabilidade da sua atualização, utilizando as ferramentas de gestão de conteúdos fornecidas para o efeito pelo próprio portal.

Artigo 17.º

Serviços do GRe

1 — O Governo Regional compromete-se a dinamizar a produção de conteúdos e a prestação de serviços públicos de natureza transacional e colocá-los acessíveis no portal SIMplifica, na Internet.

2 — Sempre que, fruto de constrangimentos legais ou administrativos, não se revele possível a prestação de serviços eletrónicos, devem os serviços e organismos abrangidos pelo presente diploma disponibilizar nos seus sítios toda a informação de suporte à instrução e tramitação dos serviços por eles prestados de forma presencial.

3 — Considera-se incluída na parte final do número anterior, designadamente, a existência no sítio de versões eletrónicas dos formulários ou documentos necessários à instrução do pedido, informação sobre legislação de suporte, documentos que o acompanhem, prazos legais associados à tramitação do pedido, órgãos administrativos responsáveis pela sua decisão e aprovação e respetivos contactos.

4 — Os serviços públicos prestados por via eletrónica através do portal do GRe têm o mesmo valor probatório e certeza jurídica do que as equivalentes versões prestadas presencialmente por cada um dos organismos públicos que os tutelam.

5 — Associada à prestação de serviços através do portal SIMplifica, o Governo Regional compromete-se a dinamizar um sistema de alertas, notificações e comunicações com os utilizadores desses serviços, designadamente email e/ou SMS, por forma a garantir o acompanhamento eficaz da sua prestação.

CAPÍTULO III

Segurança, mecanismos de autenticação e intermediação

Artigo 18.º

Autenticação

1 — A prestação de serviços do GRe no portal SIMplifica do Governo Regional pode estar dependente de

uma autenticação prévia dos seus utilizadores, através do certificado de autenticação associado ao cartão do cidadão ou da chave móvel digital (CMD), nos termos do disposto na Lei n.º 37/2014, de 26 de junho, alterada pela Lei n.º 32/2017, de 1 de junho, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 — Os serviços disponibilizados no portal do Governo Regional apenas podem realizar-se através da utilização de um *login* e *password* definidos pelo utilizador após processo de registo e autenticação no portal do Governo Regional ou ainda sem qualquer autenticação, consoante opção do organismo que disponibilize o serviço eletrónico.

3 — O Governo Regional alargará os mecanismos de autenticação no portal do Governo Regional a outras credenciais de uso corrente na administração pública, designadamente através das credenciais de acesso ao Portal das Finanças, mediante protocolos a celebrar com as entidades públicas responsáveis pela gestão dos respetivos sistemas de informação.

4 — A autenticação deve garantir os princípios do *single sign on*, quando, na sequência de processo transacional e tramitação do serviço eletrónico, o utilizador tenha que ser redirecionado para portal diverso daquele em que efetuou a sua autenticação.

Artigo 19.º

Reaproveitamento de dados de registo

1 — Sem prejuízo das disposições relativas à proteção de dados pessoais, e desde que os utilizadores registados e autenticados na área de serviços eletrónicos do portal do Governo assim o consintam expressa e casuisticamente, poderão os utilizadores criar uma ficha de perfil com informação que poderá ser reutilizada para pré-preenchimento de campos de formulário em futuras utilizações dos serviços eletrónicos integrados na plataforma do GRe.

2 — As informações fornecidas pelos utilizadores estão sempre acessíveis para que o respetivo titular as possa atualizar e complementar, ou revogar a autorização para o seu reaproveitamento em futuras interações no portal de serviços eletrónicos.

3 — As informações a recolher para efeitos do presente artigo são cedidas voluntariamente por cada utilizador registado e autenticado e dizem respeito, designadamente, à sua identificação pessoal, morada, endereço de correio eletrónico e telefone, número de identificação bancária, número de identificação civil, de contribuinte, de beneficiário da segurança social e/ou ADSE, ou ainda de outros elementos de identificação pessoal que possam ser necessários para a instrução e tramitação de processos administrativos por serviços e organismos que prestem serviços através do portal.

Artigo 20.º

Atendimento digital assistido

1 — O atendimento digital assistido realiza-se nos termos previstos nos artigos 6.º e 7.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na redação do Decreto-Lei n.º 105/2017, de 29 de agosto, com as adaptações constantes dos números seguintes.

2 — O atendimento digital assistido realiza-se primordialmente na Loja do Cidadão da Madeira, em área a designar, no Espaço do Cidadão aí sediado e no PAC do Porto

Santo, através de trabalhadores dos referidos organismos, que assumem o papel de mediadores de atendimento digital e exercem um papel pedagógico na promoção da literacia digital dos cidadãos e agentes económicos em matéria de utilização dos serviços eletrónicos.

3 — Os trabalhadores mencionados no número anterior recebem dos organismos que disponibilizem serviços públicos eletrónicos a formação adequada para efetuar esse papel.

4 — O atendimento digital assistido pode ainda ocorrer nos balcões SRAP ou em qualquer organismo público, ficando, nestes casos, limitada a mediação à área de atividade desse mesmo organismo e ao catálogo de serviços nele fisicamente disponibilizado.

5 — Os organismos abrangidos pelo presente diploma colaboram entre si para apoiar o atendimento digital assistido e prestam auxílio mútuo na prestação de serviços de atendimento ao cidadão, articulando, em colaboração com a PAGESP, os respetivos *back-offices*.

Artigo 21.º

Circulação eletrónica de documentos

1 — Os serviços e organismos mencionados no artigo 2.º deverão privilegiar a divulgação e troca de documentos entre si através de meios eletrónicos.

2 — Mantém-se em vigor a Portaria n.º 23/2007, publicada no JORAM, 1.ª série, n.º 22, de 2 de março, que identifica um conjunto de tipologias de documentos que devem circular eletronicamente, devendo, contudo, considerar-se as referências feitas ao Decreto Legislativo Regional n.º 10/2006/M, de 18 de abril, como sendo feitas às disposições equivalentes do presente diploma.

Artigo 22.º

Formulários eletrónicos

1 — As versões eletrónicas de formulários, impressos ou outros documentos em papel, necessários para instrução ou impulso de qualquer procedimento administrativo em algum dos serviços e organismos mencionados no artigo 2.º, têm o mesmo valor que as correspondentes versões em papel, independentemente da sua submissão por via eletrónica ou presencial.

2 — As versões eletrónicas referidas no número anterior podem ser objeto de impressão para posterior apresentação presencial.

3 — Compete a cada um dos serviços e organismos mencionados no artigo 2.º garantir, através do respetivo sítio na Internet, a disponibilização ao público, bem como a sua atualização, dos formulários, impressos ou outros documentos previstos no presente artigo, devendo a sua publicitação na Internet ocorrer na mesma data em que são disponibilizados os modelos físicos equivalentes.

4 — É obrigatoriamente criada ou atualizada a correspondente versão eletrónica dos documentos mencionados no n.º 1 do presente artigo que sejam criados ou reformulados após a entrada em vigor do presente diploma, por qualquer dos serviços e organismos mencionados no artigo 2.º, a qual deverá ser disponibilizada no portal do Governo Regional e, quando aplicável, no sítio do organismo responsável pela sua elaboração e tramitação.

Artigo 23.º

Outros serviços eletrónicos

1 — O Governo Regional compromete-se a desenvolver os estudos necessários à implementação de outros serviços eletrónicos, orientados para a sua organização e funcionamento interno, designadamente na área das compras eletrónicas, gestão de recursos humanos, gestão documental e gestão orçamental e de tesouraria.

2 — Podem ser desenvolvidos catálogos eletrónicos de artigos de economato e outros bens de consumo corrente, em condições a regulamentar por portaria do membro do governo que tutela as áreas do património e da informática.

3 — Para efeitos do disposto nos números anteriores, podem ser constituídos grupos de trabalho para sugerir as áreas de intervenção, condições de utilização e tecnologias de implementação de serviços eletrónicos.

CAPÍTULO IV

Dados abertos, transparência e acesso à informação pública

Artigo 24.º

Transparência da Atividade Pública

O presente capítulo visa reforçar e sistematizar as obrigações de transparência a que devem estar sujeitos os organismos mencionados no artigo 2.º, a garantir e regular o direito de acesso à informação e à atividade produzida por tais organismos e a estabelecer as boas práticas e deveres a que estão sujeitos os titulares dos cargos de direção dos organismos públicos abrangidos pelo presente diploma.

Artigo 25.º

Princípios gerais

1 — Os serviços e organismos da administração pública regional devem publicitar, de forma periódica e com atualização regular, toda a informação relevante que permita ao cidadão conhecer e escrutinar a transparência e lisura de atuação do referido organismo e monitorizar a sua atividade pública, designadamente, o cumprimento da sua missão, os meios financeiros usados e o grau de cumprimento do plano de atividades anual.

2 — A informação acima referida abrange as seguintes tipologias, consoante a natureza da atividade:

- a) Informação institucional e estatística;
- b) Informação de relevância jurídica;
- c) Informação de natureza financeira e orçamental.

3 — A informação a disponibilizar deve ser de acesso livre e generalizado, gratuito e preferencialmente facultada em formatos editáveis.

4 — Sem prejuízo da concentração da informação no portal de dados abertos, a informação pode ainda ser publicada nas páginas *web* de cada um dos organismos abrangidos, por remissão da primeira, preferencialmente através do uso de um identificador único.

Artigo 26.º

Portal de dados abertos

1 — Toda a informação mencionada no presente capítulo é objeto de divulgação no portal de dados abertos,

acessível em www.madeira.gov.pt, cabendo a gestão da informação à entidade que vier a ser definida em regulamentação posterior.

2 — Os aspetos técnicos que regulam o funcionamento do portal de dados abertos são aprovados por despacho do membro do Governo que tutela as áreas da informática e da administração pública, devendo a informação publicada obedecer aos seguintes princípios:

a) Acessibilidade, na perspetiva de que a informação deverá ser apresentada de forma estruturada, de modo a facilitar a sua pesquisa e identificação;

b) Aproveitamento, na perspetiva de que a informação a disponibilizar no portal de dados abertos deverá privilegiar a sua publicação e atualização de modo automático, com o mínimo de intervenção humana, por apropriação da informação resultante dos sistemas de informação de suporte à atividade dos organismos;

c) Interoperabilidade, no sentido da disponibilização dos conteúdos de forma não condicionada, privilegiando-se a disponibilização em formatos legíveis por máquina, que permitam o seu ulterior tratamento automatizado;

d) Reutilização, na perspetiva de que a informação divulgada deverá privilegiar formatos editáveis e pesquisáveis, passíveis de tratamento e compilação por quem dela quiser fazer uso, por forma a garantir a utilização, por pessoas singulares ou coletivas, de documentos administrativos, para fins comerciais ou não comerciais diferentes do fim inicial de serviço público para o qual os documentos foram produzidos;

e) Utilização de um identificador único digital da informação que permita a sua identificação universal e permanente.

Artigo 27.º

Conteúdos de publicação obrigatória

São objeto de divulgação no portal de dados abertos os seguintes conteúdos relativos a cada um dos organismos incluídos no âmbito de aplicação subjetiva do diploma:

a) Informação relativa às atribuições, competências e missão do organismo, sua estrutura orgânica e respetiva legislação e regulamentação de suporte;

b) Organograma, com indicação do nome e contactos do dirigente máximo do serviço e dos responsáveis pelos serviços e departamentos nele identificados;

c) Planos de atividades, anuais e plurianuais se existirem, Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), com indicação dos objetivos e metas do organismo, meios financeiros afetos à sua concretização, cronograma de execução;

d) Relatórios de Atividades e outros instrumentos de verificação do estado do cumprimento dos objetivos e metas propostas, com identificação dos meios financeiros efetivamente despendidos;

e) Os planos de atividades e orçamentos e os relatórios e contas das entidades públicas empresariais e das empresas integradas no setor empresarial da RAM;

f) Todos os documentos administrativos de natureza vinculativa que transmitam aos trabalhadores em funções públicas interpretações do Direito ou que, por força dessas interpretações, produzam efeitos jurídicos sobre os cidadãos e empresas, que não sejam objeto de publicação no *Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira*, designadamente, circulares, ofícios circulares, despachos e instruções de trabalho;

g) Os projetos de diploma legal ou regulamento administrativo que devam ser objeto de discussão pública;

h) Os contratos celebrados pela entidade pública, com indicação do objeto, duração, encargos associados, adjudicatário e forma jurídica de contratação usada;

i) Outros contratos, contratos programa, protocolos de cooperação celebrados pela entidade pública, com indicação do objeto, contraparte, duração e encargos associados, quando existentes;

j) Dados estatísticos relativos à atividade corrente da entidade pública, em função da sua área de atuação, que permitam avaliar o grau de cumprimento das suas atribuições e a qualidade do serviço público prestado.

Artigo 28.º

Fiscalização e controlo

O controlo do cumprimento das disposições previstas no presente capítulo fica a cargo da entidade que vier a ser designada na regulamentação indicada no n.º 1 do artigo 26.º

CAPÍTULO V

Organização e gestão interna

Artigo 29.º

Equipa multidisciplinar

1 — Para garantia da execução do presente diploma é constituído um grupo de trabalho, composto por um representante de cada secretaria regional, designado pelo respetivo Gabinete.

2 — O grupo de trabalho mencionado no presente artigo funciona em articulação com o CGMA, a quem compete efetuar a supervisão geral do programa de modernização administrativa, aprovado pela Resolução do Conselho de Governo n.º 328/2017, de 22 de maio, bem como a priorização de novos serviços eletrónicos a disponibilizar no Portal do GRe.

Artigo 30.º

Gestão do GRe

1 — O GRe depende de uma infraestrutura física e lógica que compreende, designadamente, o hardware, software, redes e comunicações cuja gestão, manutenção e atualização fica a cargo do organismo com competências em matéria de informática.

2 — Compete ao membro do Governo Regional com tutela da área das finanças assegurar os adequados meios financeiros e humanos necessários à execução do disposto no número anterior.

3 — O GRe assenta ainda numa estrutura de *help-desk* que disponibiliza aos utilizadores do portal e aos mediadores do atendimento digital assistido toda a informação e apoio necessário à sua utilização.

4 — A composição da equipa de *help-desk*, o respetivo enquadramento jurídico e o organismo de tutela são

definidos por despacho do membro do Governo Regional com tutela da área da informática e modernização administrativa.

5 — O GRe depende igualmente da garantia de constante adequação dos serviços eletrónicos prestados com as normas jurídicas e regulamentares em que se baseiam os serviços análogos prestados presencialmente.

6 — Compete a cada um dos organismos que disponibiliza serviços eletrónicos no portal do Governo Regional garantir que qualquer alteração regulamentar ou procedimental que possa ter influência na prestação de serviços pela via eletrónica é devidamente acautelada, sendo designadamente garantido um período de *vacatio legis* necessário e suficiente para efetuar as alterações necessárias à garantia da prestação do serviço por via eletrónica.

Artigo 31.º

Cidadãos com necessidades especiais

A construção e apresentação gráfica dos sítios dos serviços e organismos abrangidos pelo presente diploma, bem como do portal do Governo Regional, deve ter em linha de conta as exigências específicas dos cidadãos com necessidades especiais, para que lhes seja garantido o acesso efetivo aos serviços eletrónicos facultados pelo portal e à informação veiculada nos referidos sítios.

CAPÍTULO VI

Disposições finais

Artigo 32.º

Norma revogatória

É revogado o Decreto Legislativo Regional n.º 10/2006/M, de 18 de abril, e as Portarias n.ºs 99/2006, de 24 de agosto, e 40/2007, de 23 de abril, publicadas, respetivamente, no *JORAM*, 1.ª série, n.º 117, de 24 de agosto, e no *JORAM*, 1.ª série, n.º 36, de 23 de abril.

Artigo 33.º

Entrada em vigor

O presente diploma entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Aprovado em sessão plenária da Assembleia Legislativa da Região Autónoma da Madeira em 14 de dezembro de 2018.

O Presidente da Assembleia Legislativa, *José Lino Tranquada Gomes*.

Assinado em 26 de dezembro de 2018.

Publique-se.

O Representante da República para a Região Autónoma da Madeira, *Ireneu Cabral Barreto*.

111942449