



## SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE

# DIÁRIO DA REPÚBLICA

### SUMÁRIO

#### GOVERNO

Decreto n.º 25/2024  
Que cria os Serviços Públicos Integrados (SPI).

## GOVERNO

Decreto n.º 25/2024

## Que cria os Serviços Públicos Integrados (SPI)

## Preâmbulo

Atendendo que uma das prioridades do XVIII Governo Constitucional é a definição e implementação de políticas públicas coordenadas para melhorar os serviços públicos, tornando-os mais acessíveis, céleres e ágeis, com garantias de prestação de serviços presenciais e integrando num único espaço diversos serviços públicos numa visão mais moderna e centrada na satisfação das necessidades da colectividade, estabelecendo assim uma nova forma de relacionamento entre os serviços públicos e a população;

Considerando os Objectivos Orientadores da Estratégia de Reforma da Administração Pública (ERAP), previstos nas alíneas i) e k) do artigo 3.º do Decreto n.º 21/2024, de 14 de Outubro 2024 e os Objectivos Específicos números 3 e 4 do Eixo 6, com os teores "*Elaborar e aprovar o diploma legal que cria e institucionaliza o Balcão Único como canal de atendimento presencial integrado entre a administração central e local*" e "*Criar balcões, espaços ou serviços de atendimento integrado, enquanto canal presencial de atendimento integrado em parceria com o sector privado e empresarial do Estado*", respectivamente;

Visando implementar as actividades previstas na ERAP, nomeadamente nos pontos 5.2.5 (*Criar estruturas integradas de serviços de atendimento nos distritos e zonas de grande concentração populacional*), 5.2.9 (*Promover a integração e a inclusão do atendimento para idosos e pessoas com necessidades especiais*) e 6.2.5 (*Fortalecer a representatividade e possibilitar a proximidade dos serviços e organismos da Administração de forma equitativa em todos os distritos e na Região Autónoma do Príncipe*), dos Eixos 5 e 6 da ERAP;

Nestes termos e no uso das competências legalmente conferidas pela alínea c) do artigo 111.º da Constituição da República, o Governo determina o seguinte:

Artigo 1.º  
Objecto

O presente Decreto estabelece as directrizes para a criação, organização e funcionamento de espaços de atendimento e prestação de serviços à colectividade de maneira desconcentrada e integrada, visando a promoção de medidas que agilizem, flexibilizem e melhorem o funcionamento dos serviços públicos, respondendo de forma eficiente às demandas dos cidadãos e das empresas, mediante

normas e procedimentos que favoreçam a redução de custos e de tempo.

Artigo 2.º  
Criação de Serviços Públicos Integrados

São criados os Serviços Públicos Integrados, abreviadamente designados SPI.

Artigo 3.º  
Organização

1. Os SPI estruturam-se em espaços ou estruturas físicas desconcentradas em locais estratégicos, com balcões de atendimento e prestação de serviço público de diversos sectores.

2. Devem integrar os SPI os serviços essenciais para a população, centralizando o atendimento das diferentes áreas num único espaço, para garantir a proximidade dos serviços públicos aos cidadãos.

3. A implementação dos SPI deve ser feita por Despacho Conjunto dos Ministros Tutelares dos serviços que integram o espaço, devendo especificar as instituições e a localização.

4. A gestão e a coordenação de SPI é feita por um órgão denominado de Unidade de Gestão dos Serviços Públicos Integrados (UGSPI).

Artigo 4.º  
Identificação

1. Todos os SPI devem ser identificados através do logotipo, em anexo, que faz parte integrante do presente diploma.

2. O logotipo tem a seguinte descrição:

a) O círculo aberto representa a integração e a união, simbolizando o espaço integrado em conexão com interesse colectivo;

b) As figuras representam pessoas no centro das preocupações e serviço mais próximo do cidadão ou povo;

c) As cores:

i. Azul - representa a protecção, o céu, o mar que nos rodeia e a tecnologia como ferramenta de conexão entre o serviço prestado e o cidadão;

ii. Vermelha, verde, amarelo e preto - representam São Tomé e Príncipe.

Artigo 5.º

**Missão dos Serviços Públicos Integrados**

Os SPI têm como missão facilitar o acesso aos serviços públicos, promovendo uma cultura de prestação de serviços centrada nas necessidades do cidadão e utilizando tecnologias modernas para diversificar os meios de atendimento e comunicação com o Estado.

Artigo 6.º

**Modalidades de atendimento**

1. O atendimento ao cidadão nos SPI pode ser realizado através das seguintes modalidades:

- a) Atendimento presencial nas unidades físicas dos SPI;
- b) Atendimento online, via portal electrónico, conforme regulamentado por Despacho Conjunto dos Ministros que tutelam a área das Finanças e da Administração Pública;
- c) Atendimento telefónico, através de um Centro de Serviços, disponibilizando informações, orientações e apoio interactivo.

2. As modalidades de atendimento deverão assegurar a inclusão digital e o acesso universal aos serviços públicos.

Artigo 7.º

**Eficácia dos actos praticados nos SPI**

Os actos realizados nos espaços dos Serviços Públicos Integrados são considerados como efectuados perante os serviços públicos competentes, gozando da mesma validade jurídica.

Artigo 8.º

**Princípios de funcionamento**

Os SPI regem-se pelos princípios gerais da Administração Pública, pelo disposto no presente Decreto, pelos estatutos orgânicos próprios de cada instituição e por regulamentos internos a serem aprovados por Despacho Conjunto dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das Finanças e da Administração Pública.

Artigo 9.º

**Acordos de Nível de Serviço (ANS)**

1. Os aspectos funcionais comuns necessários para o funcionamento dos SPI devem ser regidos por Protocolos entre os organismos envolvidos, denominados Acordos de Nível de Serviço (ANS), que estabelecem as condições da prestação dos serviços e a coordenação funcional.

2. Os ANS devem especificar o objecto, os compromissos e as responsabilidades das partes, os mecanismos de revisão, as condições financeiras e os critérios de avaliação.

Artigo 10.º

**Uso de meios electrónicos**

1. O uso de meios electrónicos para a recepção e transmissão de dados deve ser incentivado, respeitando as normas de protecção de dados pessoais e autenticidade da informação.

2. Deve ser garantida a integridade e a autenticidade dos dados transmitidos, conforme previsto na legislação aplicável.

Artigo 11.º

**Meios de pagamento**

Devem ser criadas condições para que os pagamentos dos serviços prestados pelos SPI sejam efectuados preferencialmente por meios automáticos e electrónicos.

Artigo 12.º

**Serviços obrigatórios e expansão**

1. Os Serviços Públicos Integrados abrangem, obrigatoriamente, os actos e serviços prestados pela Direcção Geral dos Registos e Notariado (DGRN), Direcção dos Impostos e Instituto Nacional de Segurança Social.

2. Para garantir a expansão gradual e coordenada dos serviços prestados ao cidadão, podem ser integrados outros serviços públicos.

3. A integração adicional dos serviços públicos deve ser feita por Despacho Conjunto do Ministro responsável pela área da Administração Pública e do Ministro responsável pelo serviço a ser integrado, mediante proposta da Unidade de Gestão dos Serviços Públicos Integrados.

Artigo 13.º

**Contratualização dos serviços**

Os SPI podem contratar empresas públicas ou privadas para a prestação de serviços, mediante autorização dos Ministros tutelares das Finanças e da Administração Pública.

Artigo 14.º

**Regulamento Interno**

A organização e o funcionamento dos SPI são definidos no Manual de Procedimentos e Regulamento Interno aprovado por Despacho Conjunto dos Ministros tutelares das Finanças e da Administração Pública.

## Artigo 15.º

**Unidade de Gestão dos Serviços Públicos Integrados (UGSPI)**

1. A Unidade de Gestão dos Serviços Públicos Integrados (UGSPI) é entidade competente para coordenação dos SPI sob tutela do Ministro responsável pela Administração Pública.

2. A UGSPI é composta por:

- a) Representante do Ministro tutelar das Finanças;
- b) Representante do Ministro tutelar da Administração Pública;
- c) Director Nacional da Administração Pública;
- d) Director dos Registos e do Notariado;
- e) Director dos Impostos;
- f) Presidente do Instituto Nacional de Segurança Social;
- g) Presidente do Instituto de Inovação e Conhecimento.

3. A UGSPI é dirigida por um Coordenador e Vice-Coordenador indigitados pelo Ministro tutelar da Administração Pública.

4. A organização e funcionamento da UGSPI devem ser estabelecidos em regulamentos internos.

## Artigo 16.º

**Atribuições da UGSPI**

1. A UGSPI é responsável pela implementação, coordenação e gestão dos SPI e tem as seguintes atribuições:

- a) Realizar estudos e análises para otimizar o atendimento ao público;
- b) Promover a modernização da Administração Pública por meio do uso de tecnologias de informação e comunicação;

- c) Elaborar propostas para novos serviços e horários de atendimento;
- d) Garantir a articulação entre os serviços técnicos, operativos e de atendimento ao público;
- e) Cooperar com entidades públicas e privadas para a modernização do atendimento.

2. A UGSPI deve assegurar o cumprimento dos ANS e promover a qualidade dos serviços prestados.

## Artigo 17.º

**Entrada em Vigor**

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

Visto e aprovado em Conselho de Ministros, aos 16 de Outubro de 2024. - Primeiro Ministro e Chefe de Governo, *Patrice Emery Trovoada*; Ministra da Justiça, Administração Pública e Direitos Humanos, *Ilza Maria dos Santos Amado Vaz*; Ministro da Presidência do Conselho de Ministros, dos Assuntos Parlamentares e da Coordenação do Desenvolvimento Sustentável, *Lúcio Daniel Lima Magalhães*; Ministro do Planeamento e Finanças, *Ginésio Valentim Afonso da Mata*; Ministro do Trabalho e Solidariedade, *Celsio Rodrigues da Vera Cruz Junqueira*.

Promulgado em 17 de Outubro de 2024. - O Presidente da República, *Carlos Manuel Vila Nova*.

**ANEXO****DIÁRIO DA REPÚBLICA****AVISO**

A correspondência respeitante à publicação de anúncios no *Diário da República*, a sua assinatura ou falta de remessa, deve ser dirigida ao Centro de Informática e Reprografia do Ministério da Justiça, Administração Pública e Direitos Humanos – Telefone: 2225693 - Caixa Postal n.º 901 – E-mail: [cir-reprografia@hotmail.com](mailto:cir-reprografia@hotmail.com) São Tomé e Príncipe. - S. Tomé.