



IX GOVERNO CONSTITUCIONAL
CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

**DEFINIÇÃO DOS BENS E SERVIÇOS A PRESTAR PELA PROVEDORIA DE
DIREITOS HUMANOS E JUSTIÇA ATRAVÉS DOS SERVIÇOS DO BALCÃO ÚNICO
E DO PORTAL MUNICIPAL**

Considerando que a Constituição da República Democrática de Timor-Leste determina que a Administração Pública deve ser estruturada de modo a evitar a burocratização, a aproximar os serviços das populações e a assegurar a participação dos interessados na sua gestão efetiva;

Considerando que, no quadro da promoção da desconcentração e da descentralização administrativa, o Governo procedeu à criação dos serviços de Balcão Único, com o objetivo de aproximar os serviços públicos das populações e de inovar na forma como os particulares interagem com a Administração Pública, facilitando a obtenção de informações, a realização de diligências administrativas e a solicitação de serviços;

Considerando que a prestação de serviços através dos Balcões Únicos proporciona, aos particulares, ganhos significativos em matéria de eficiência e economia de tempo, de simplificação de procedimentos administrativos, de transparência e de maior acesso à informação, bem como um atendimento mais personalizado, e permite à Administração Pública reduzir os custos de operação, aumentar a eficiência na alocação e mobilização de recursos e melhorar a qualidade dos serviços prestados;

Considerando que a prossecução eficaz da missão cometida ao Balcão Único e ao Portal Municipal pressupõe a colaboração ativa dos diferentes órgãos e entidades públicas com competências nas matérias objeto de disponibilização de informação e de prestação de serviços;

  1

Considerando que o Provedor de Direitos Humanos e Justiça constitui o órgão independente de referência na promoção e proteção dos direitos humanos e dos direitos fundamentais e na promoção da boa governação, sendo a sua aproximação às populações, designadamente às que residem fora da capital, indispensável para a efetivação dos direitos que lhe incumbe promover e proteger;

Considerando que a divulgação de informação sobre direitos humanos, direitos fundamentais, medidas de prevenção e de boa governação junto das populações municipais contribui de forma decisiva para o reforço da cultura de direitos, para a responsabilização dos titulares de poder público e para a consolidação do Estado de direito democrático em Timor-Leste;

Considerando que a disponibilização, nos serviços do Balcão Único e no Portal Municipal, de canais de receção e de encaminhamento de queixas para a Provedoria de Direitos Humanos e Justiça permite aproximar este órgão dos cidadãos que, por razões geográficas, económicas ou sociais, não têm acesso fácil aos seus escritórios, assegurando assim uma proteção mais efetiva dos seus direitos;

Considerando que o artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 3/2025, de 22 de janeiro, prevê expressamente a possibilidade de celebração de contratos interadministrativos para a definição dos bens e serviços a prestar pelos diferentes órgãos e entidades públicas através dos serviços do Balcão Único e do Portal Municipal;

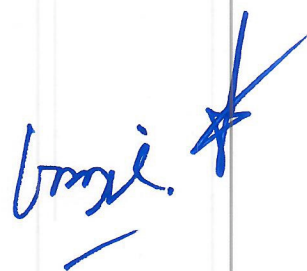
é celebrado entre:

O MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO ESTATAL, representado pelo Ministro da Administração Estatal, Senhor Tomás do Rosário Cabral, com gabinete no Ministério da Administração Estatal, sito na Avenida 20 de Maio, em Díli,

E

A PROVIDORIA DE DIREITOS HUMANOS E JUSTIÇA, representada pelo Provedor de Direitos Humanos e Justiça, Senhor Virgílio da Silva Guterres, com gabinete na Provedoria de Direitos Humanos e Justiça, sita na Rua de Caicoli, em Díli,

o presente contrato interadministrativo, o qual se rege pelas cláusulas seguintes:



Cláusula 1.^a

Objeto

O presente contrato interadministrativo tem por objeto a definição dos serviços que a Provedoria de Direitos Humanos e Justiça prestará, através dos serviços do Balcão Único e do Portal Municipal, no domínio da promoção dos direitos humanos e dos direitos fundamentais, da boa governação e da receção e encaminhamento de queixas, bem como a definição dos meios humanos e materiais a disponibilizar para o efeito, dos critérios de avaliação da qualidade dos serviços prestados e das obrigações de reporte e de informação que incumbem ao Ministério da Administração Estatal.

Cláusula 2.^a

Habilitação legal

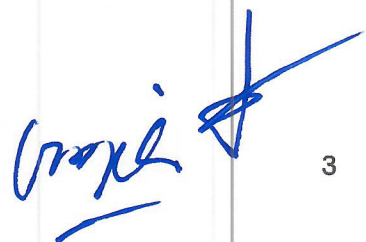
O presente contrato interadministrativo é celebrado ao abrigo e nos termos do disposto no artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 3/2025, de 22 de janeiro.

Cláusula 3.^a

Serviços a prestar através do Portal Municipal

A Provedoria de Direitos Humanos e Justiça obriga-se a assegurar, através do Portal Municipal, a prestação dos seguintes serviços:

- a) A disponibilização de informação atualizada sobre direitos humanos e direitos fundamentais consagrados na Constituição da República Democrática de Timor-Leste e nos instrumentos internacionais de direitos humanos ratificados por Timor-Leste;
- b) A disponibilização de informação sobre boa governação, designadamente sobre os princípios da legalidade, da imparcialidade, da transparência e da responsabilização que regem a atividade da Administração Pública;
- c) A disponibilização de formulários eletrónicos para a apresentação de queixas à Provedoria de Direitos Humanos e Justiça, em formato acessível e adequado à sua submissão por via eletrónica.



Cláusula 4.ª

Serviços a prestar através do Balcão Único

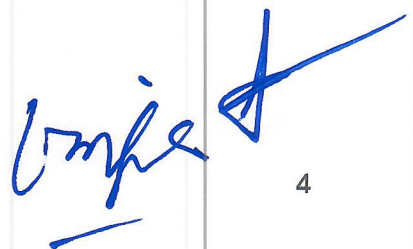
A Provedoria de Direitos Humanos e Justiça obriga-se a assegurar, através dos serviços de atendimento presencial do Balcão Único, a prestação dos seguintes serviços:

- a) A disponibilização de informação sobre direitos humanos e direitos fundamentais, prestada de forma personalizada e adaptada às necessidades concretas de cada utente;
- b) A disponibilização de informação sobre boa governação e sobre os direitos que assistem aos cidadãos nas suas relações com a Administração Pública;
- c) A receção de queixas apresentadas pelos cidadãos e o seu encaminhamento para a Provedoria de Direitos Humanos e Justiça, assegurados pelos funcionários, agentes ou trabalhadores destacados para o efeito nos termos da cláusula seguinte.

Cláusula 5.ª

Meios humanos e materiais

- 1. Para efeitos da prestação dos serviços previstos nas cláusulas anteriores, a Provedoria de Direitos Humanos e Justiça remete ao Ministério da Administração Estatal, em suporte digital e em formato editável, as informações, os conteúdos e os formulários necessários à sua disponibilização através do Portal Municipal e do Balcão Único.
- 2. A Provedoria de Direitos Humanos e Justiça destaca dois funcionários, agentes ou trabalhadores por cada Balcão Único, para prestarem atividade profissional nos respetivos serviços de atendimento presencial, assegurando a prestação dos serviços previstos na cláusula anterior.
- 3. Os funcionários, agentes ou trabalhadores referidos no número anterior mantêm o vínculo jurídico-laboral à Provedoria de Direitos Humanos e Justiça, ficando funcionalmente subordinados ao Coordenador do Balcão Único em que prestam atividade, no que respeita à organização e ao cumprimento do horário de atendimento.



4. A Provedoria de Direitos Humanos e Justiça assegura que os funcionários, agentes ou trabalhadores destacados dispõem da formação técnica adequada para a prestação dos serviços que lhes incumbem, designadamente no que respeita ao conhecimento atualizado da legislação aplicável em matéria de direitos humanos, direitos fundamentais e de boa governação, bem como dos procedimentos de receção e encaminhamento de queixas.
5. Sempre que ocorra uma alteração legislativa ou regulamentar com impacto na informação ou nos formulários disponibilizados, a Provedoria de Direitos Humanos e Justiça procede à atualização dos respetivos conteúdos e remete-os ao Ministério da Administração Estatal no prazo de quinze dias a contar da entrada em vigor da alteração, aplicando-se o disposto no n.º 1 à transmissão dos conteúdos atualizados.

Cláusula 6.ª

Receção e encaminhamento de queixas

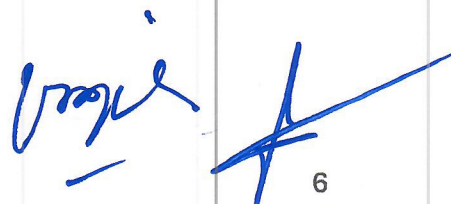
1. Os funcionários, agentes ou trabalhadores destacados para os serviços dos Balcões Únicos recebem as queixas apresentadas pelos cidadãos e asseguram o seu encaminhamento para a Provedoria de Direitos Humanos e Justiça, nos termos dos procedimentos que esta definir para o efeito.
2. A Provedoria de Direitos Humanos e Justiça define e comunica ao Ministério da Administração Estatal os procedimentos de receção, registo e encaminhamento de queixas a observar nos serviços dos Balcões Únicos, incluindo os formulários a utilizar, os prazos de transmissão e os canais de comunicação a adotar.
3. A Provedoria de Direitos Humanos e Justiça garante que as queixas recebidas através dos serviços dos Balcões Únicos são tratadas com a mesma prioridade e segundo os mesmos procedimentos aplicáveis às queixas apresentadas diretamente na sua sede.
4. O sigilo e a confidencialidade das queixas apresentadas nos serviços dos Balcões Únicos são assegurados em conformidade com a legislação aplicável à Provedoria de Direitos Humanos e Justiça e com os procedimentos por esta definidos.



Cláusula 7.^a

Qualidade dos serviços

1. Os serviços prestados ao abrigo do presente contrato devem obedecer a padrões de qualidade que assegurem a exatidão e a atualidade da informação disponibilizada, a clareza e a acessibilidade dos formulários, a adequação do atendimento às necessidades dos utentes e a celeridade no encaminhamento das queixas recebidas.
2. Para efeitos de avaliação da qualidade dos serviços prestados, são adotados os seguintes critérios:
 - a) Taxa de satisfação dos utentes, aferida através de mecanismo de recolha de opinião a implementar nos Balcões Únicos e no Portal Municipal;
 - b) Tempo médio de atendimento presencial nos serviços do Balcão Único;
 - c) Número de atendimentos presenciais realizados em cada Balcão Único por trimestre, desagregados por tipo de serviço prestado;
 - d) Número de acessos aos conteúdos e formulários disponibilizados no Portal Municipal por trimestre;
 - e) Número de queixas recebidas nos Balcões Únicos e prazo médio do seu encaminhamento para a Provedoria de Direitos Humanos e Justiça;
 - f) Prazo de atualização da informação e dos formulários disponibilizados, contado a partir da entrada em vigor das alterações legislativas ou regulamentares relevantes;
 - g) Número de reclamações apresentadas pelos utentes relativamente à qualidade dos serviços prestados e prazo médio de resolução das mesmas.
3. Os indicadores previstos no número anterior são monitorizados semestralmente pelo Ministério da Administração Estatal, com base nos dados recolhidos nos serviços dos Balcões Únicos e no Portal Municipal, e partilhados com a Provedoria de Direitos Humanos e Justiça nos termos da cláusula seguinte.



4. Sempre que os resultados da avaliação revelem desvios significativos relativamente aos padrões de qualidade definidos, os outorgantes reúnem no prazo de trinta dias para identificar as causas e adotar as medidas corretivas adequadas.

Cláusula 8.ª

Obrigações de reporte e de informação

1. O Ministério da Administração Estatal remete à Provedoria de Direitos Humanos e Justiça, com periodicidade semestral, um relatório de acompanhamento da prestação dos serviços previstos nas cláusulas 3.ª e 4.ª, o qual deve incluir obrigatoriamente os seguintes elementos:
 - a) Número de atendimentos presenciais realizados em cada Balcão Único, por tipo de serviço prestado;
 - b) Número de acessos e de downloads dos conteúdos e formulários disponibilizados no Portal Municipal;
 - c) Número de queixas recebidas nos Balcões Únicos e prazo médio do seu encaminhamento para a Provedoria de Direitos Humanos e Justiça;
 - d) Resultados do mecanismo de avaliação da satisfação dos utentes;
 - e) Número de reclamações recebidas relativamente à qualidade dos serviços e resultado do seu tratamento;
 - f) Identificação de eventuais dificuldades operacionais verificadas na prestação dos serviços;
 - g) Sugestões de melhoria identificadas pelos serviços ou pelos utentes.
2. O Ministério da Administração Estatal apresenta à Provedoria de Direitos Humanos e Justiça, até 31 de janeiro de cada ano, um relatório anual consolidado de todos os serviços prestados no ano anterior ao abrigo do presente contrato, contendo uma análise global do seu funcionamento, a avaliação do desempenho face aos critérios de qualidade definidos na cláusula anterior e a identificação de propostas de melhoria para o ano seguinte.



7

3. O Ministério da Administração Estatal comunica à Provedoria de Direitos Humanos e Justiça, de forma imediata, qualquer ocorrência que possa comprometer a qualidade, a confidencialidade ou a continuidade da prestação dos serviços previstos no presente contrato, designadamente avarias técnicas, indisponibilidade do Portal Municipal ou ausência prolongada dos funcionários destacados.

Cláusula 9.^a

Responsabilidade

1. A Provedoria de Direitos Humanos e Justiça é responsável pela exatidão, atualidade e completude das informações e dos formulários que disponibiliza ao abrigo do presente contrato, pela qualificação técnica dos funcionários, agentes ou trabalhadores que destaca para os serviços dos Balcões Únicos e pela definição dos procedimentos de receção, registo e encaminhamento de queixas.
2. O Ministério da Administração Estatal é responsável pela disponibilização adequada dos meios técnicos e das infraestruturas necessárias ao funcionamento dos Balcões Únicos e à manutenção operacional do Portal Municipal, bem como pelo cumprimento das condições de confidencialidade aplicáveis à receção de queixas nos serviços de atendimento presencial.

Cláusula 10.^a

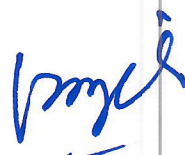
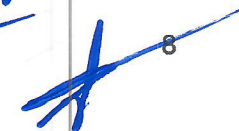
Interpretação e aplicação do contrato

As dúvidas que possam surgir na interpretação ou aplicação do presente contrato são resolvidas por acordo entre os outorgantes.

Cláusula 11.^a

Alteração

O presente contrato pode ser alterado por acordo escrito entre os outorgantes, designadamente para adaptar o seu conteúdo à criação de novos Balcões Únicos, à alteração do Portal Municipal, a alterações legislativas ou regulamentares supervenientes ou para corrigir eventuais lacunas ou imperfeições identificadas na sua aplicação prática.



8

Cláusula 12.^a

Cessação

1. A vigência do presente contrato pode cessar por acordo escrito entre as partes.
2. A vigência do presente contrato pode ainda cessar mediante comunicação escrita de uma das partes à contraparte, com antecedência mínima de 90 dias, de modo a assegurar a continuidade dos serviços e a adoção das medidas de transição necessárias, incluindo a devolução dos processos de queixa pendentes à Provedoria de Direitos Humanos e Justiça.
3. A cessação da vigência do presente contrato não prejudica a conclusão dos procedimentos de encaminhamento de queixas já iniciados ao abrigo do mesmo.

Cláusula 13.^a

Vigência

O presente contrato vigora por tempo indeterminado.

Cláusula 14.^a

Produção de efeitos

O presente contrato produz efeitos desde a data da sua assinatura por ambos os outorgantes.

O presente contrato foi assinado em Manatuto, no dia 29 de Agosto de 2026.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO
REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DE TIMOR-LESTE
RDTL
MINISTRO MAE
★ Tomás do Rosário Cabral

Ministro



PROVEDORIA DE DIREITOS HUMANOS E JUSTIÇA
Virgílio da Silva Guterres

Provedor de Direitos Humanos e Justiça