

Faculdade de Direito da Universidade Católica Portuguesa – Escola de Lisboa



CATÓLICA
FACULDADE
DE DIREITO

ESCOLA DE LISBOA

O papel do balcão único eletrónico no quadro da administração pública eletrónica

Tiago Filipe Picanço Penedo

Dissertação de Mestrado em Direito Administrativo

Orientadora: Professora Doutora Marta Portocarrero

Lisboa, 31 de março de 2025

Agradecimentos

À Professora Doutora Marta Portocarrero, que foi fundamental para que eu conseguisse fazer esta dissertação. A sua amabilidade e a sua disponibilidade motivaram-me e deram-me ânimo, de forma a concluir esta dissertação.

À minha família, que me acompanhou e apoiou ao longo desta etapa da minha vida, incentivando-me nas alturas mais difíceis.

Resumo

Nos dias de hoje, a matéria da administração pública eletrónica corresponde a um tema basilar no Direito Administrativo, uma vez que tem possibilitado uma maior aproximação da Administração aos particulares ao nível do seu relacionamento, através da utilização das novas tecnologias de informação e de comunicação.

Na presente dissertação, é analisada uma das concretizações da utilização das novas tecnologias pela Administração Pública, mais concretamente, o regime jurídico do balcão único eletrónico.

Inicia-se com um breve enquadramento acerca do tema da Administração Pública Eletrónica, em termos teóricos, bem como compreender a sua evolução prática no ordenamento jurídico português. De seguida, desenvolve-se o conceito de balcão único eletrónico, tendo como ponto de partida a compreensão do conceito de simplificação administrativa. Por outro lado, analisa-se o regime jurídico do balcão único eletrónico consagrado pelo Código do Procedimento Administrativo.

Conclui-se com a análise das críticas doutrinárias relativas ao modo como o Código do Procedimento Administrativo consagra o balcão único eletrónico, assim como se apresentará uma reflexão crítica acerca do futuro do balcão único eletrónico no Código do Procedimento Administrativo.

Palavras-Chave

Administração Pública Eletrónica; Tecnologias de Informação e de Comunicação;
Balcão Único Eletrónico; Código do Procedimento Administrativo

Abstract

Nowadays, electronic government is a fundamental theme in administrative law, since it has enabled a closer relationship between Administration and citizens, through the use of new information and communication technologies.

This dissertation analyses one of the concretisations of the use of new technologies by Public Administration, specifically, the legal regime of the electronic one-stop shop.

It begins with a theoretical overview of electronic government, as well as understanding its practical evolution in Portuguese legal system. Thereafter, the electronic one-stop shop concept is developed, taking as its starting point the concept of administrative simplification. On the other hand, the legal regime of electronic one-stop shop consecrated in Code of Administrative Procedure is analysed.

It concludes with an analysis of the doctrinal criticisms of the way in which the Code of Administrative Procedure consecrates the electronic one stop-shop, as well as a critical reflection about the future of the electronic one-stop shop in the Code of Administrative Procedure.

Keywords

Electronic government; Information and communication technologies; Electronic one-stop shop; Code of Administrative Procedure

Siglas e Abreviaturas

BUE – Balcão Único Eletrónico

CPA – Código do Procedimento Administrativo

ed., - edição

et al., - e outros

i.e., - isto é

n.º - número

op.cit. – obra citada

pág. – página

págs. – páginas

ss., - seguintes

TIC – Tecnologias de Informação e de Comunicação

v. - ver

v.g. – por exemplo

vol. - volume

Índice

| | |
|--|----|
| 1. Introdução | 7 |
| 2. A relação entre as TIC e a Administração Pública | 8 |
| 2.1. O conceito de administração pública eletrónica | 8 |
| 2.2. Os benefícios e os riscos da administração pública eletrónica | 9 |
| 2.3. A evolução legislativa no direito português | 12 |
| 2.4. A relevância do artigo 14.º do Código do Procedimento Administrativo | 14 |
| 2.5. Principais concretizações da administração eletrónica no CPA | 16 |
| 3. O balcão único eletrónico | 18 |
| 3.1. As novas tecnologias e a simplificação administrativa | 18 |
| 3.1.1. O conceito de simplificação administrativa | 18 |
| 3.1.2. A dimensão prática da simplificação administrativa | 19 |
| 3.2. Análise teórica | 20 |
| 3.2.1. Os antecedentes do balcão único eletrónico | 20 |
| 3.2.2. O surgimento e a definição de balcão único eletrónico | 21 |
| 3.2.3. As ambiguidades do conceito de balcão único eletrónico | 22 |
| 3.3. O balcão único eletrónico no Código do Procedimento Administrativo | 24 |
| 3.3.1. O aparecimento do regime jurídico do balcão único eletrónico | 24 |
| 3.3.2. O artigo 62.º do Código do Procedimento Administrativo | 26 |
| 3.4. O entendimento doutrinal sobre o balcão único eletrónico | 28 |
| 3.4.1. As críticas apontadas ao regime jurídico previsto no CPA | 28 |
| 3.4.2. O CPA e o balcão único eletrónico – posição adotada | 30 |
| 4. Considerações finais | 34 |
| 5. Referências bibliográficas | 37 |

1. Introdução

Assiste-se nos dias de hoje a uma profunda transformação da sociedade por parte das novas tecnologias de informação e de comunicação, contribuindo desta forma para a existência de uma transformação de todas as relações sociais.

Caracterizando-se a sociedade atual pela predominância das TIC, as novas tecnologias vêm contribuir para a existência de uma Administração Pública cada vez mais informatizada, ao serem utilizados com maior regularidade os meios eletrônicos para a realização de todas as tarefas administrativas.

A presente dissertação focar-se-á na análise da figura do balcão único eletrônico como uma das principais figuras jurídicas relacionadas com a administração pública eletrónica no Código do Procedimento Administrativo.

Porém, ter-se-á como ponto de partida o desenvolvimento do conceito de administração pública eletrónica, uma vez que a sua compreensão a nível teórico se reveste de carácter obrigatório, para que se possa analisar detalhadamente o balcão único eletrônico.

Para além disso, importa fazer uma excursão acerca do tratamento legislativo dado pelo ordenamento jurídico português no quadro da administração pública eletrónica, sendo de realçar o modo como a referida matéria evoluiu ao longo dos últimos 25 anos, que termina no ano de 2015, ano em que a referida matéria entra pela primeira vez no Código do Procedimento Administrativo.

Após uma breve visão do conceito de administração pública eletrónica, explorar-se-á o tema central desta dissertação relacionado com a temática do balcão único eletrônico.

A este propósito, pretende-se desenvolver em termos teóricos o referido conceito, atendendo-se sobretudo aos motivos do seu surgimento, assim como analisar a definição de balcão único eletrônico.

Por outro lado, pretende-se responder à questão de saber como é que o referido tema surgiu no Código do Procedimento Administrativo.

De seguida, explorar-se-á desenvolvidamente o artigo 62.º do Código do Procedimento Administrativo, tendo em conta os contributos doutrinários sobre o tema, explicitando o significado das opções tomadas pelo legislador procedimental administrativo nos números que compõem o respetivo artigo que, ao longo dos 10 anos de vigência do CPA,

foi alterado uma única vez, para além de se refletir o futuro do balcão único eletrónico no ordenamento jurídico português, mais precisamente, no Código do Procedimento Administrativo.

2. A relação entre as TIC e a Administração Pública

2.1. O conceito de administração pública eletrónica

O conceito de administração pública eletrónica encontra-se necessariamente relacionado com a crescente influência que o domínio da Tecnologia tem exercido no Direito Administrativo ao longo dos últimos 30 anos.

Contudo, antes de se analisar brevemente o referido conceito, importa fazer uma breve referência ao contexto social que vivemos nos dias de hoje, marcado essencialmente pela crescente influência que a utilização das novas tecnologias de informação e de comunicação têm tido nos comportamentos sociais.

A sociedade dos dias de hoje encontra-se concretizada pela expressão “sociedade de informação”, cuja definição se traduz no *“modo de desenvolvimento social e económico em que a aquisição, armazenamento, processamento, valorização, transmissão, distribuição e disseminação de informação conducente à criação de conhecimento e à satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas, desempenham um papel central na actividade económica, na criação de riqueza, na definição da qualidade de vida dos cidadãos e das suas práticas culturais.”*¹

Perante o contexto social atrás mencionado², iniciou-se a discussão sobre a modernização da Administração Pública, constituindo desta forma a primeira pedra do conceito de administração pública eletrónica.³

O referido conceito pode ser definido de diferentes formas e um desses exemplos é a definição de administração pública eletrónica dada pela Comissão Europeia.⁴

Na ótica da Comissão Europeia, a administração pública eletrónica consiste na *“utilização das tecnologias da informação e das comunicações nas administrações*

¹ Missão para a Sociedade da Informação, “Livro Verde para a Sociedade de Informação em Portugal”, pág.9.

² Paulo Otero, *Manual de direito administrativo*, vol. I, 2ª ed., Coimbra, Almedina, 2016, pág.484.

³ Irene Araguás Galcerà, “La Administración electrónica en España” in *Revista Chilena de Derecho Y Ciencia Política*, vol.3, n.º 2, ago.2012, págs.110-112.

⁴ Filomena Gaspar Rosa, “Administração eletrónica (s)em rede”, ICJP, 2010, págs.5-8, disponível em <https://www.icjp.pt/sites/default/files/media/650-969.pdf>.

públicas em combinação com mudanças organizativas e novas qualificações com vista a melhorar os serviços públicos e os processos democráticos e reforçar o apoio às políticas públicas.”⁵

A informatização da Administração Pública originou uma mudança de paradigma nas relações entre a Administração e os particulares, marcada pela existência de uma crescente utilização dos meios eletrónicos, nomeadamente, através do acesso a portais na internet, assim como a disponibilização de boletins eletrónicos relacionados com a atividade administrativa.

Esta mudança de paradigma contribuiu igualmente para uma modificação da Administração Pública ao nível da sua estrutura interna, destacando-se desta forma a desmaterialização dos procedimentos administrativos e a possibilidade de utilização de plataformas eletrónicas para a realização de determinadas atuações administrativas.⁶

Por último, faz-se uma breve nota a propósito da origem do conceito de “*administração pública eletrónica*”, uma vez que corresponde a uma das concretizações da expressão inglesa “*e-government*”, ao lado da expressão “*governo eletrónico*”.⁷

A este propósito, questionou-se acerca da adoção do conceito de “*administração pública eletrónica*” no direito português, tendo-se respondido que as concretizações atrás referidas do “*e-government*” resultariam em duas conceções distintas.

Ou seja, ao falar-se de “*governo eletrónico*”, está-se perante uma perspetiva ampla relativamente às funções do Estado, não se limitando apenas à função administrativa, ao contrário do que acontece com a expressão “*administração pública eletrónica*”, uma vez que se encontra apenas sujeita à função administrativa.⁸

2.2. Os benefícios e os riscos da administração pública eletrónica

Associa-se ao conceito de administração pública eletrónica a existência de benefícios e dos riscos relativos à utilização das TIC pela Administração Pública.

⁵ Comunicação da Comissão ao Conselho, Parlamento europeu, Comité Económico e social Europeu e Comité das Regiões - Papel da administração em linha (eGoverno) no futuro da Europa (Texto relevante para efeitos do EEE) [SEC (2003) 1038], pág.8.

⁶ Paulo Otero, op.cit., págs.486-487.

⁷ Filomena Gaspar Rosa, op.cit., pág.5; Luís Vidigal, “A face oculta da Administração Pública eletrónica – uma abordagem socio-técnica”, 2005, pág.1, disponível em <https://luisvidigal.pt/wp-content/uploads/2021/10/Luis-Vidigal-2005-A-Face-Oculta-da-Administrac%CC%A7a%CC%83o-Pu%CC%81blica-Electro%CC%81nica.pdf>.

⁸ Filomena Gaspar Rosa, op.cit., pág.6; Luís Vidigal, op.cit., págs.1-2.

No capítulo das vantagens, realça-se em primeiro lugar a afirmação do “*princípio da continuidade dos serviços públicos*”, princípio este que vem possibilitar o funcionamento da Administração Pública ininterruptamente, facilitando-se assim o acesso aos serviços da Administração Pública a todos os interessados⁹ através de diversas formas de contacto como o correio eletrónico ou as linhas telefónicas que funcionam 24 horas por dia.¹⁰

Apesar de se afirmar este princípio, a verdade é que se assiste na maior parte dos serviços administrativos a um modo de funcionamento que se encontra sujeito à existência de um determinado horário de atendimento, como prevê o Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril nos artigos 6.º e seguintes.

A segunda vantagem encontra-se relacionada com a preocupação de tornar a Administração Pública cada vez mais desburocratizada, ao adotar-se um conjunto de medidas que contribuam para a melhoria da eficiência administrativa.

Desta forma, pretende-se tornar os procedimentos administrativos cada vez mais ágeis, ao reduzir-se o número de funcionários e eliminando-se algumas tarefas mecânicas que tornavam os procedimentos administrativos mais lentos.¹¹

Por último, a utilização das TIC pela administração vem contribuir para a eliminação de barreiras a nível territorial, promovendo-se desta forma o princípio da igualdade relativamente ao acesso pelos cidadãos a um determinado serviço administrativo, independentemente do local onde se encontram.

Ou seja, só se consegue promover o acesso aos serviços da Administração por meios telemáticos, ao garantir-se que a relação entre os cidadãos e a Administração Pública seja efetivada através de uma conexão em rede.¹²

Não obstante a existência destas vantagens, a utilização das TIC pela Administração Pública conhece diversos riscos associados à sua utilização, salientando-se em primeiro lugar o modo como é exercida a relação entre a Administração e os interessados.

⁹ Eduardo Gamero Casado e Severiano Fernández Ramos, *Manual Básico de Derecho Administrativo*, 17.ª ed., Madrid, Editorial Tecnos, 2020, pág.394; Paulo Otero, op.cit., pág.487.

¹⁰ Miguel Prata Roque, “O Nascimento da administração eletrónica num espaço transnacional (breves notas a propósito do projeto de revisão do código de procedimento Administrativo)”, in *E-pública, Revista Eletrónica de Direito Público*, n.º 1, 2014, págs.312-314, disponível em <https://e-publica.pt/article/34600>.

¹¹ Miguel Prata Roque, “O Nascimento da administração eletrónica num espaço transnacional (breves notas a propósito do projeto de revisão do código de procedimento Administrativo)”, op.cit., págs.310-312; Paulo Otero, op.cit., pág.487.

¹² Eduardo Gamero Casado e Severiano Fernández Ramos, op.cit., pág.394; Paulo Otero, op.cit., pág.487.

A respeito deste primeiro risco, a relação entre a Administração e os particulares é posta em causa, uma vez que se assiste a uma alteração do sujeito que interage com os interessados do lado da Administração Pública, i.e., a atividade administrativa deixa de ser exercida presencialmente por via da atuação de um funcionário público, passando a ser realizada pelo serviço digital.¹³

Uma segunda desvantagem encontra-se relacionada com o princípio da igualdade no acesso aos meios eletrónicos, uma vez que o fenómeno da iliteracia digital vai dificultar o acesso aos serviços públicos.

A dificuldade em aceder aos serviços públicos faz com que os cidadãos se sintam discriminados em função de diversos fatores como as habilitações literárias, a localização geográfica ou a idade.¹⁴

Dessa forma, é altamente recomendável que sejam tomadas um conjunto de medidas de incentivo à utilização dos meios eletrónicos, contribuindo deste modo para o incremento da literacia digital.¹⁵

O terceiro inconveniente da utilização das TIC na Administração Pública tem a ver com a falta de confiança que os cidadãos têm ao utilizarem os sistemas informáticos da Administração Pública.

A este propósito, tem-se chamado à atenção para os riscos existentes no capítulo da proteção de dados¹⁶, apesar de, nos dias de hoje, a Administração Pública se encontrar obrigada a aplicar o Regulamento Geral de Proteção de Dados (“*RGPD*”).

Por outro lado, esses riscos estendem-se ao nível da segurança destes sistemas, devendo-se introduzir para o efeito um conjunto de medidas com o principal objetivo de evitar a ocorrência de fenómenos que ponham em causa o bom funcionamento dos sistemas informáticos, tais como os ataques informáticos ou ciberataques.¹⁷

¹³Paulo Otero, op.cit., pág.489.

¹⁴Paulo Otero, op.cit., pág.489.

¹⁵ Álvaro Sánchez Bravo, “La administración electrónica en España”, in *Revista do direito (Santa Cruz do Sul. Impreso)*, 28, 2007, pág.96.

¹⁶ Álvaro Sánchez Bravo, op.cit., págs.97-98.

¹⁷ v.g., o ataque informático aos serviços do Estado Português ocorrido no dia 10 de outubro de 2024 in <https://eco.sapo.pt/descodificador/ama-sofre-ciberataque-roubaram-os-meus-dados-e-afetou-o-portal-das-financas/01-como-se-soube-do-ciberataque-a-ama>.

Para além dos riscos mencionados atrás, junta-se uma outra desvantagem relacionada com questões de natureza técnica, dado o facto de a realização dos diversos atos administrativos implicar a utilização de diversos programas informáticos.

A este respeito, tem-se discutido a temática da interoperabilidade entre os diversos sistemas informáticos, incentivando-se a promoção da conectividade entre a Administração Pública e os cidadãos, com vista a uniformizar os sistemas informáticos utilizados pela Administração Pública.¹⁸

2.3. A evolução legislativa no direito português

Ao elaborar-se o conceito de administração pública eletrónica, sentiu-se a necessidade de se analisar o referido conceito em termos práticos, aprovando-se para este efeito um conjunto de legislação que, no caso do direito português, tem evoluído consideravelmente nos últimos 25 anos.¹⁹

Tem havido a necessidade de todos os ordenamentos jurídicos europeus, incluindo o português, de adotarem medidas referentes à simplificação administrativa.²⁰

As primeiras medidas relativas à modernização da Administração Pública portuguesa foram implementadas no ano de 1999, através da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 135/1999, de 22 de abril.

De acordo com o preâmbulo do Decreto-Lei atrás referido, pretendeu-se implementar um conjunto de medidas de modernização administrativa que tivessem em consideração as *“áreas fundamentais na relação cidadão-Administração, tão vastas e variadas como são o acolhimento e atendimento ao público, a comunicação administrativa, a simplificação de procedimentos, a audição dos utentes, os sistemas de informação para a gestão e a divulgação de informação administrativa”*²¹, que na prática, correspondem às alíneas do artigo 1.º deste diploma.

¹⁸ Álvaro Sanchez Bravo, op.cit., págs.98-99; Paulo Otero, op.cit., pág.490.

¹⁹ Marco Caldeira, “Simplificação administrativa e procedimento administrativo eletrónico” in Silva, Artur Flaminio da et al., *Direito Administrativo e Tecnologia*, 3ªed., Coimbra, Almedina, 2023, pág.87.

²⁰ Ana Neves, “A simplificação administrativa na era digital” in *Cadernos de Justiça Administrativa*, n.º 152, 2022, pág.36.

²¹ Excerto do Preâmbulo do Decreto-Lei n.º 135/99 de 22 de abril.

Analisando brevemente as medidas que se encontram incorporados neste diploma legal²² e, tendo por base a última alteração operada pela Lei n. º19-A/2024, de 7 de fevereiro, destaca-se a existência de medidas de carácter geral²³, como por exemplo o disposto no artigo 3.º, ao consagrar o direito de os utentes dos serviços públicos terem acesso aos procedimentos administrativos por via eletrónica.

Por outro lado, conhecem-se ainda neste decreto-lei a previsão de medidas concretas relacionadas com o acolhimento e atendimento dos cidadãos²⁴, passando pelas formas de comunicação administrativa²⁵ e pela previsão de regras que visam simplificar os procedimentos administrativos.²⁶

Para além do Decreto-Lei atrás referido, atente-se à previsão de medidas de carácter específico, com o principal objetivo de desenvolver o processo de modernização administrativa através da utilização das TIC, medidas estas que se encontram consagradas em diversos programas, como por exemplo, o programa “*Simplex*”.²⁷

Nas diversas versões do referido programa, encontram-se um conjunto de medidas que vão desde a implementação do cartão do cidadão até à criação de portais relacionados com a área dos registos.²⁸

Entretanto, a legislação acerca desta matéria conheceu no direito português um ponto de viragem aquando da feitura do atual Código do Procedimento Administrativo entre os anos de 2013 a 2015.²⁹

Ou seja, foi a primeira vez que a administração pública eletrónica conheceu previsão normativa ao nível da legislação geral, prevendo-se para este efeito um conjunto de particularidades em diversos capítulos do referido código que dão acento tónico à importância do uso das novas tecnologias pela administração pública e, que, desta forma, se transpõem para a regulação de um determinado procedimento administrativo.

²² Miguel Prata Roque, “O procedimento administrativo eletrónico”, in Carla Amado Gomes et al. – *Comentários ao novo código do procedimento administrativo*, volume I, 6ª ed., Lisboa, AAFDL Editora, 2023, págs.651-652.

²³ Encontram previsão normativa nos artigos 1.º a 3.º

²⁴ Correspondentes aos artigos 6.º a 10.º.

²⁵ Concretizados nos artigos 11.º a 26.º.

²⁶ Consagrados nos artigos 27.º a 35.º.

²⁷ O referido programa viu a sua primeira versão ser concretizada no ano de 2006, sendo que, a última versão data de 2024, através do “*Simplex Urbanístico*”, previsto no Decreto-Lei n.º 10/2024, de 8 de janeiro.

²⁸ Marco Caldeira, op.cit., págs.87-88.

²⁹ Traduzem-se, respetivamente, no ano em que foi publicado o projeto de revisão e no ano correspondente à sua entrada em vigor de forma definitiva.

Por outras palavras, a matéria da administração pública eletrónica corresponde a uma das principais novidades do atual Código do Procedimento Administrativo, tendo-se desta forma preenchido uma das lacunas existentes da anterior versão de 1991.³⁰

2.4. A relevância do artigo 14.º do Código do Procedimento Administrativo

O artigo 14.º constitui um dos mais relevantes artigos acerca da matéria da administração pública eletrónica no Código do Procedimento Administrativo, cujo conteúdo normativo diz respeito à consagração do princípio geral da administração eletrónica.

De acordo com Pedro Costa Gonçalves, a principal razão de ser deste artigo centra-se na compreensão do regime jurídico da utilização dos meios eletrónicos pela Administração e pelos administrados.³¹

Na primeira parte deste artigo, os três primeiros números dizem respeito à utilização dos meios eletrónicos por parte da Administração, cujo número 1 vem impor aos órgãos da Administração Pública o dever de os meios eletrónicos serem utilizados no desempenho da atividade administrativa.³²

Encontram-se implícitos na segunda parte deste artigo os principais objetivos a atingir à luz deste princípio, que correspondem igualmente às principais vantagens da utilização dos meios eletrónicos pela Administração Pública.

A utilização dos meios eletrónicos deve contribuir por um lado para uma melhor administração através da promoção da eficiência e da transparência, assim como deve ter em conta o fator da “*proximidade dos interessados*”, que se encontra associado ao princípio da aproximação dos serviços às populações consagrado no artigo 267.º n.º1 da Constituição e no artigo 5.º n.º2 do Código do Procedimento Administrativo.³³

Por outro lado, os restantes números vêm consagrar um conjunto de garantias que devem ser asseguradas pela Administração ao utilizar os meios eletrónicos.

³⁰ Fausto de Quadros, “A revisão do Código do Procedimento Administrativo: principais inovações” in *O novo código do procedimento administrativo*, Lisboa, Centro de Estudos Judiciários, 2016, pág.14.

³¹ Pedro Costa Gonçalves, “Regime jurídico da administração pública eletrónica (tópicos)” in Pedro Costa Gonçalves et al., - *Estudos de homenagem ao Professor Doutor Fernando Alves Correia*, vol. I, Coimbra, Almedina, 2023, pág.957.

³² Fausto de Quadros et al., *Comentários à Revisão do Código do Procedimento Administrativo*, 2.º ed., Coimbra, Almedina, 2022, pág.47.

³³ Pedro Costa Gonçalves, op.cit., págs.959-960.

Ou seja, o disposto no n.º 2 vem prever os requisitos gerais pelas quais devem estar assegurados o uso de meios eletrónicos pela Administração, ao ter-se em conta “a disponibilidade, o acesso, a integridade, a autenticidade, a confidencialidade, a conservação e a segurança da informação”.

Por outro lado, o número 3 vem ainda sujeitar a utilização dos meios eletrónicos às garantias previstas no CPA e aos princípios gerais da atividade administrativa, levantando-se dúvidas acerca do significado das garantias citadas no referido número.³⁴

Faz-se uma breve nota em relação à compatibilidade do artigo 14.º com outros artigos do CPA, em especial, o disposto no artigo 61.º, uma vez que se prevê a preferência pela utilização dos meios eletrónicos por parte da Administração no contexto da fase de instrução do procedimento administrativo, desde que sejam cumpridos os objetivos fixados pelas três alíneas do artigo 61.º.³⁵

Nos termos da segunda parte do artigo 14.º, respeitantes aos números 4 a 6, estes dedicam-se à análise das regras relativas ao uso dos meios eletrónicos por parte dos administrados, no contexto da sua relação com a Administração.³⁶

O número 4 vem consagrar o dever da Administração em disponibilizar os serviços administrativos que, por sua vez, tem como consequência o surgimento do direito dos administrados em utilizá-los com recurso aos meios eletrónicos, possibilitando-se desta forma a sua relação com a Administração.³⁷

Dedicando o referido número à existência do dever de disponibilização dos meios eletrónicos pela Administração, a verdade é que deve ser complementado com outras normas do CPA relacionadas com a existência do direito de os administrados comunicarem com a Administração através dos meios eletrónicos.

Uma dessas normas é o disposto no n.º 3 do artigo 61.º do CPA, ao prever no decurso da fase de instrução de procedimentos o direito de os administrados acompanharem o progresso dos seus procedimentos administrativos.³⁸

³⁴ Pedro Costa Gonçalves, op.cit., págs.960-961.

³⁵ Fausto de Quadros et al., op.cit., pág.150; Pedro Costa Gonçalves, op.cit., pág.961; Luís S. Cabral de Moncada, *Código do Procedimento Administrativo Anotado*, 2ª ed., Quid Juris, 2017, pág.118.

³⁶ Pedro Costa Gonçalves, op.cit., pág.967.

³⁷ Pedro Costa Gonçalves, op.cit., págs.967-968.

³⁸ Pedro Costa Gonçalves, op.cit., pág.968.

Os últimos dois números encontram-se associados ao princípio de igualdade no acesso aos serviços da Administração a todos os cidadãos.

Por outras palavras, afirma-se no número 5 que a utilização dos meios eletrónicos deve ser assegurada a todos os cidadãos de acordo com o princípio da igualdade, estando implícito a proibição de existir qualquer discriminação no acesso aos meios eletrónicos.³⁹

Tendo em conta a segunda parte do número 5, o número 6 vem admitir que sejam adotadas medidas de diferenciação positiva para a utilização dos meios eletrónicos por parte dos interessados.⁴⁰

2.5. Principais concretizações da administração eletrónica no CPA

Para além da previsão normativa do artigo 14.º do CPA, conhece-se ainda um conjunto de particularidades relativas à matéria da administração eletrónica, que se encontram dispersas nas diversas fases do procedimento administrativo.

Em primeiro lugar, atende-se à fase de iniciativa⁴¹, destacando-se para este efeito a admissibilidade de os requerimentos iniciais serem apresentados através do “*envio por transmissão eletrónica de dados*”, nos termos das alíneas c) e d) do n.º 1 do artigo 104.º do Código do Procedimento Administrativo.

Por outro lado, destaca-se o previsto no n.º 2 do artigo 104.º, prevendo a possibilidade de os requerimentos iniciais atrás referidos poderem ser apresentados a qualquer hora.

As normas citadas vêm reforçar o principal objetivo fixado pelo princípio de continuidade dos serviços públicos, relacionado com o facto de se pretender uma Administração Pública que não esteja sujeita a um determinado horário de funcionamento.⁴²

Contudo, tem-se levantado uma questão a nível doutrinal acerca da consequência jurídica do incumprimento previsto no número 5, em relação à forma que os requerimentos entregues por via eletrónica devem assumir, colocando-se desta forma a dúvida de saber

³⁹ Luís S. Cabral de Moncada, op.cit., pág.119; Miguel Prata Roque, “O procedimento administrativo eletrónico”, op.cit., pág.664.

⁴⁰ Pedro Costa Gonçalves, op.cit., págs.971-972.

⁴¹ Miguel Prata Roque, “O procedimento administrativo eletrónico”, op.cit., pág.667-669.

⁴² Marco Caldeira, op.cit., págs.90-91.

se a existência de incumprimento gera a invalidade do pedido ou a irregularidade do requerimento.⁴³

Na fase de instrução⁴⁴, destaca-se sobretudo a previsão normativa do artigo 61.º, traduzindo-se essencialmente na utilização preferencial dos meios eletrónicos no decurso desta fase, com o objetivo de atingir os fins fixados pelas alíneas do número 1.

O número 2 vem consagrar os deveres da Administração na fase de instrução eletrónica, onde deve comunicar aos interessados quem é o responsável pela direção do procedimento, assim como o órgão competente para a decisão.

Para além disso, a Administração deve garantir aos interessados o controlo dos prazos, a tramitação ordenada e a simplificação e a publicidade do procedimento.⁴⁵

Destaca-se ainda a existência de particularidades relacionadas com a matéria em análise, nomeadamente nas regras de contagem dos prazos previstas no artigo 87.º e na matéria da dilação dos prazos concretizada no artigo 88.º, salientando-se para este efeito o número 5, uma vez que as alíneas do número 1 não serão aplicadas nos casos em que um determinado ato administrativo seja praticado com recurso aos meios eletrónicos.⁴⁶

No domínio das comunicações efetuadas pela Administração com os interessados, disciplina-se no artigo 63.º a utilização dos meios eletrónicos citados nos termos do número 1 no decorrer de todas as fases do procedimento administrativo.⁴⁷

Uma última nota diz respeito à possibilidade de serem efetuadas notificações nos termos do regime jurídico previsto no artigo 112.º através dos meios eletrónicos, mais concretamente, pelos meios elencados nos termos da alínea c), i.e., *“por telefax, telefone, correio eletrónico, notificação eletrónica ou balcão único eletrónico”*.

Contudo, estas notificações encontram-se dependentes da verificação de uma das duas alíneas do n.º 2 do referido artigo, que dizem respeito à exigência ou não de

⁴³ Adota-se a posição defendida por Miguel Prata Roque, ao considerar que a existência de incumprimento do disposto no n.º 5 do artigo 104.º consubstancia numa situação de irregularidade do requerimento, v. Miguel Prata Roque, “O procedimento administrativo eletrónico”, op.cit., págs.668-669.

⁴⁴ Miguel Prata Roque, “O procedimento administrativo eletrónico”, op.cit., págs.677-678.

⁴⁵ Luís S. Cabral de Moncada, op.cit., pág.218.

⁴⁶ Miguel Prata Roque, “O procedimento administrativo eletrónico”, op.cit., pág.682.

⁴⁷ Luís S. Cabral de Moncada, op.cit., pág.225.

consentimento prévio o acesso a estes meios eletrónicos, distinguindo-se consoante o interessado seja pessoa singular ou coletiva.⁴⁸

Relacionado com este ponto, faz-se uma breve referência à perfeição das notificações efetuadas por meios eletrónicos, considerando-se nos termos do número 5 do artigo 113.º a notificação perfeita, quando o interessado tenha visto no seu correio eletrónico a mensagem que lhe foi enviada pela Administração, presumindo-se efetuada nos termos do número 6 nos casos em que não se tenha verificado o acesso ao correio eletrónico.⁴⁹

3. O balcão único eletrónico

3.1. As novas tecnologias e a simplificação administrativa

3.1.1. O conceito de simplificação administrativa

Uma das dimensões do conceito de Direito prende-se com a pretensão de efetividade, i.e., pelo facto de o Direito consistir num conjunto de normas que sejam aptas a resolver os problemas da vida em sociedade.

Tendo em conta a importância do Direito numa sociedade que se encontra caracterizada pelo domínio da Tecnologia, é obrigatório falar-se nos dias de hoje, da relação entre o Direito e a Tecnologia, que se encontra presente em todos os ramos de Direito.

No quadro do Direito Administrativo, a importância da relação entre as novas tecnologias e a simplificação administrativa nos procedimentos administrativos consiste numa das questões discutidas acerca da influência da Tecnologia neste ramo de Direito.⁵⁰

Analisa-se em primeiro lugar, a relevância da expressão “simplificação administrativa” para efeitos do procedimento administrativo.

Nas últimas décadas, tem-se discutido a nível internacional, a necessidade de tornar a Administração Pública cada vez mais simples.

Esta discussão é motivada pelo facto de a Administração Pública ter crescido em termos estruturais, com o surgimento de novos organismos.⁵¹

⁴⁸ Fausto de Quadros et al., op.cit., págs.252-253; Luís S. Cabral de Moncada, op.cit., pág.354.

⁴⁹ Luís S. Cabral de Moncada, op.cit., págs.356-357.

⁵⁰ Ana França Jardim, “Procedimento Administrativo Eletrónico”, ICJP, 2011, págs.4-5, disponível em <https://www.icjp.pt/sites/default/files/media/1052-2358.pdf>; Marco Caldeira, op.cit., págs.83 e ss.,

⁵¹ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, in Carla Amado Gomes et al., – *Comentários ao novo código do procedimento administrativo*, vol. I, 6ª ed., Lisboa, AAFDL Editora, 2023, pág.701.

Porém, este crescimento veio provocar uma complexificação dos procedimentos administrativos, tornando-os cada vez mais demorados e burocráticos.⁵²

O conceito de simplificação administrativa surge para dar resposta ao problema da complexificação da Administração Pública.

Embora a palavra “*simplificação*” seja caracterizada pela sua polissemia, a verdade é que, a definição de simplificação administrativa encontra-se concretizada em três dimensões.⁵³

A primeira destas dimensões passa por uma simplificação normativa, de forma a reduzir a legislação existente e torná-la cada vez mais acessível.⁵⁴

A segunda traduz-se na simplificação dos procedimentos administrativos, mediante a previsão normativa de diversos mecanismos tais como o recurso às novas tecnologias⁵⁵, onde se inclui o balcão único eletrónico.⁵⁶

Por último, a simplificação orgânica da Administração Pública vem tornar a atuação administrativa cada vez mais eficiente, ao eliminar-se os órgãos administrativos considerados como supérfluos.⁵⁷

3.1.2. A dimensão prática da simplificação administrativa

Ao longo dos últimos anos, os ordenamentos jurídicos têm-se deparado com a necessidade de implementarem medidas com vista a simplificar a Administração Pública.⁵⁸

⁵² Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.702; Giulio Vesperini, “La semplificazione dei procedimenti amministrativi”, in *Rivista trimestrale di diritto pubblico*, 3, 1998, pág.655.

⁵³ Marta Portocarrero, *Modelos de Simplificação Administrativa - A Conferência Procedimental e a Concentração de Competências e Procedimentos no Direito Administrativo*, Universidade Católica Portuguesa, 2002, págs.20 e ss.,

⁵⁴ Marta Portocarrero, op.cit., págs.20-21.

⁵⁵ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.703; Marta Portocarrero, op.cit., págs.22-23.

⁵⁶ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., págs.706-708; Raquel Carvalho, “Simplificação e eficiência administrativas na reforma do Estado: Breves reflexões a propósito de algumas soluções do Código do Procedimento Administrativo” in Maria Lúcia Amaral e Selma Pedroso Bettencourt (Orgs.) - *Estudos em Homenagem Conselheiro Presidente Rui Moura Ramos*, Coimbra, Almedina, 2016., pág.869.

⁵⁷ Marta Portocarrero, op.cit., pág.21.

⁵⁸ Ana França Jardim, op.cit., pág.5; Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.702.

Nos últimos 35 anos, a implementação de medidas relativas à simplificação administrativa tem sido uma das preocupações manifestadas por parte do Direito da União Europeia.⁵⁹

Ao longo desses anos, foram aprovados um conjunto de atos legislativos, onde se destacam dois momentos importantes.

O primeiro traduziu-se na entrada em vigor da Recomendação do Conselho, de 28 de maio de 1990, relativa à execução de uma política de simplificação administrativa nos Estados-membros a favor das pequenas e médias empresas.⁶⁰

A matéria da simplificação administrativa adquiriu maior relevância em termos legislativos, com a entrada em vigor da Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno.⁶¹

No quadro do ordenamento jurídico português, é de salientar a evolução legislativa das medidas de simplificação administrativa, cujo processo evolutivo teve início com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 135/1999, de 22 de abril até à atualidade.⁶²

Uma das formas usadas para concretizar a simplificação administrativa é a criação do balcão único eletrónico.

3.2. Análise teórica

3.2.1. Os antecedentes do balcão único eletrónico

O surgimento do balcão único eletrónico deve-se precisamente à necessidade de se proceder à desmaterialização dos balcões físicos, cuja função é de permitir a relação presencial entre o cidadão e a Administração Pública.⁶³

Os balcões físicos foram evoluindo com o aparecimento e desenvolvimento das tecnologias de informação e de comunicação.

Numa primeira fase, os balcões físicos passaram a ser designados por balcões informatizados.

⁵⁹ Ana Neves, “A simplificação administrativa na era digital”, op.cit., págs.34-35.

⁶⁰ Giulio Vesperini, “La semplificazione dei procedimenti amministrativi”, op.cit., págs.665-666.

⁶¹ A matéria em causa é posteriormente desenvolvida no ponto 3.3.1 da presente dissertação.

⁶² A evolução legislativa da administração eletrónica em Portugal encontra-se desenvolvida no ponto 2.3. da presente dissertação, v. Ana Neves, “A simplificação administrativa na era digital”, op.cit., pág.36.

⁶³ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.708.

Desta forma, os balcões começaram a utilizar os meios tecnológicos, como o caso dos computadores, que se revelaram como um elemento fundamental para a prossecução da atividade administrativa.⁶⁴

Com a utilização dos meios tecnológicos, houve uma melhoria no funcionamento dos balcões físicos, na medida em que estes meios vieram possibilitar a simplificação de todos os procedimentos administrativos.⁶⁵

Numa segunda fase, os balcões informatizados passam a ser denominados por balcões virtuais.

Nesta nova categoria de balcões, vem-se afirmar que a presença do funcionário só é garantida para assegurar a interoperabilidade do software utilizado pelo balcão, dado que todo o processo é feito exclusivamente por via eletrónica.⁶⁶

3.2.2. O surgimento e a definição de balcão único eletrónico

A evolução dos balcões conhece uma nova fase, com o surgimento do balcão único eletrónico.

Assistiu-se a uma mudança de paradigma, ao modificar-se o modo como a Administração Pública e os cidadãos interagem nos balcões, passando a ser o instrumento privilegiado nesta relação.

O balcão único eletrónico veio facilitar a vida dos cidadãos, na medida em que a Administração Pública dá resposta aos seus pedidos de uma forma mais célere e eficaz.⁶⁷

O balcão único eletrónico é caracterizado pelo preenchimento dos requisitos da concentração de procedimentos e da possibilidade da prática de atos jurídicos no BUE.⁶⁸

No primeiro requisito, a concentração dos procedimentos administrativos deve ser feita segundo o princípio da unidade.⁶⁹

⁶⁴ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., págs.708-709.

⁶⁵ Alessandro Melis, “La cooperazione tra pubbliche amministrazioni dell’amministrazione digitale. Lo sportello unico telematico”, Università degli Studi di Cagliari, 2013, págs.48-49, disponível em <https://iris.unica.it/handle/11584/266123>.

⁶⁶ Alessandro Melis, op.cit., pág.49; Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.709.

⁶⁷ Alessandro Melis, op.cit., pág.50-51; Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.709.

⁶⁸ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., págs.710-712.

⁶⁹ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.710.

De acordo com o princípio da unidade, os procedimentos administrativos serão concentrados, ao permitir-se que haja um único interlocutor responsável por um único procedimento administrativo.

A opção de se concentrar o procedimento num único interlocutor resulta do facto de se encontrar encarregue de realizar todas as etapas inerentes a esse procedimento, a partir do momento em que recebe um determinado pedido por parte de um cidadão até à emissão do ato administrativo final.⁷⁰

Verificado o requisito da concentração dos procedimentos, deve-se pressupor a possibilidade de serem praticados atos jurídicos.⁷¹

O balcão único eletrónico só existirá mediante a utilização de uma “infraestrutura eletrónica” que seja capaz de estabelecer o “diálogo eletrónico” entre o cidadão e a Administração.⁷²

O conceito de interoperabilidade é fundamental para o normal funcionamento do balcão único eletrónico, uma vez que tem a função de garantir que a Administração dê ao cidadão uma informação coerente, assim como vem exigir a cooperação de todas as entidades administrativas, com vista à instituição de um único procedimento.⁷³

Faz-se por último, uma nota relativa ao modo de funcionamento do balcão único eletrónico, que se encontra caracterizado pela existência de um “*front office*”⁷⁴ único e de vários “*back office*”.⁷⁵

3.2.3. As ambiguidades do conceito de balcão único eletrónico

Para efeitos deste subcapítulo, chama-se à atenção para a análise de duas questões que têm sido levantadas a propósito das imperfeições apresentadas pelo conceito de balcão único eletrónico.⁷⁶

⁷⁰ Alessandro Melis, op.cit., pág.55.

⁷¹ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., págs.710-711.

⁷² Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., págs.711-712.

⁷³ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.712.

⁷⁴ O conceito de “*front office*” consiste no conjunto de atividades que são realizadas, ao abrigo de um contato direto entre o balcão único e o cidadão.

⁷⁵ O conceito de “*back office*” consiste num conjunto de tarefas que são essenciais para garantir o bom funcionamento da atividade administrativa, v. Alessandro Melis, op.cit., págs.48;54.

⁷⁶ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., págs.713 e ss.,

A primeira questão levantada por Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo relaciona-se com o tema da organização administrativa.

Em primeiro lugar, os referidos autores apresentam o argumento relativo ao modo como foi concebido o balcão único eletrónico, cujo objetivo principal é a aproximação entre a Administração e os particulares.⁷⁷

Contudo, o balcão único eletrónico, ao simplificar os procedimentos administrativos, provoca a discussão acerca da reestruturação da organização da Administração Pública.

Apointa-se como um dos motivos desta discussão o facto de a simplificação dos procedimentos administrativos promovida pelo BUE implicar a redução da estrutura administrativa ao nível do número de organismos, assim como de funcionários.⁷⁸

Põe-se também em questão aonde se situa a sede dos balcões únicos eletrónicos, a nível territorial, assim como se questiona qual é a entidade administrativa competente para gerir o balcão único.⁷⁹

Por outro lado, discute-se a relação entre o modo como são geridas as infraestruturas tecnológicas e a sua qualidade.

Os autores Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo dão o exemplo do artigo de J.M Ruano de la Fuente⁸⁰ acerca das estatísticas da utilização das TIC nas autarquias locais espanholas, de forma a concluir pela existência de uma proporcionalidade direta entre a população existente e a capacidade de e-government.⁸¹

De acordo com o artigo atrás mencionado, a relação entre o número de população e a capacidade de e-government é justificada pelo facto de existir uma maior capacidade de e-government nos municípios mais populosos, dado o elevado investimento que estes municípios têm feito na área das TIC, ao contrário do que acontece nos municípios com menor número de habitantes.⁸²

⁷⁷ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., págs.713-714.

⁷⁸ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., págs.714-715.

⁷⁹ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., págs.716-717.

⁸⁰ J.M. Ruano de la Fuente, “E-Government Strategies in Spanish Local Governments” in *Local Government Studies*, n.º 40, Taylor & Francis, 2014, págs.7-13, disponível em <https://docta.ucm.es/entities/publication/c6613007-2a3b-4448-9672-346ad31dabe2>.

⁸¹ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., págs.717-718.

⁸² J.M. Ruano de la Fuente, “E-Government Strategies in Spanish Local Governments”, op.cit., págs.12-13.

Os autores concluem que, quando se fala em balcão único eletrónico, só se pensa na perspetiva do cidadão, ao relacionar-se com a Administração e estamos a esquecer-nos do impacto que o balcão único eletrónico tem na organização administrativa.⁸³

Em síntese, o balcão único vem facilitar a relação entre os cidadãos e a Administração, mas em contrapartida, deixa de existir a nitidez a propósito da fronteira entre entidades administrativas.

Ao facilitar-se a relação entre os cidadãos e a Administração, cria-se uma aparente “homogeneidade do setor público”, em que o “*front office*” é visto como unitário, ficando a estrutura administrativa responsável pela repartição do trabalho nos diversos “*back offices*”.⁸⁴

A segunda questão consiste na existência de desigualdades na acessibilidade dos cidadãos aos serviços públicos⁸⁵, nomeadamente, a nível territorial e económico, sendo imperativo a existência de medidas que mitiguem estas desigualdades a médio e longo prazo.⁸⁶

3.3. O balcão único eletrónico no Código do Procedimento Administrativo

3.3.1. O aparecimento do regime jurídico do balcão único eletrónico

A previsão normativa do balcão único eletrónico no Código do Procedimento Administrativo teve as suas origens⁸⁷ no direito da União Europeia, nos ordenamentos jurídicos alemão e italiano e nos regimes especiais previstos no Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho.

No direito europeu, o balcão único traduz-se numa das mais importantes medidas relativas à simplificação administrativa⁸⁸, nos termos da Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno.

⁸³ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.718.

⁸⁴ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.720.

⁸⁵ O tema das desigualdades no acesso aos serviços públicos através dos meios eletrónicos encontra-se desenvolvido no ponto 2.2. da presente dissertação, como uma das desvantagens da administração eletrónica.

⁸⁶ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., págs.720-722.

⁸⁷ Atende-se ao último parágrafo do ponto 2 do preâmbulo do Código do Procedimento Administrativo.

⁸⁸ A simplificação administrativa traduziu-se num dos objetivos centrais da referida diretiva, tendo constituído o objeto do capítulo II da diretiva, composto pelos artigos 5.º a 8.º, v. Vassilis Hatzopoulos, “Assessing the Services Directive (2006/123/EC)”, *Cambridge Yearbook of European Legal Studies*, vol.10, 2008, pág.258.

De acordo com o considerando n.º 48 da referida Diretiva⁸⁹, exige-se a todos os estados-membros a criação dos balcões únicos, que se encontram concretizados nos artigos 6.º a 8.º da mencionada Diretiva.

A criação do balcão único eletrónico, de acordo com o artigo 6.º, mantém a exigência de cumprimento de todos os procedimentos e formalidades, para se poder aceder a uma determinada atividade de serviço.⁹⁰

Os estados-membros devem garantir o conteúdo normativo dos artigos 7.º e 8.º, ao disponibilizarem por via eletrónica as informações que constam dos balcões únicos.

A diretiva mencionada foi transposta para o ordenamento jurídico português no ano de 2010, com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, realçando-se para este efeito a criação do balcão único dos serviços, que se encontra concretizado no artigo 6.º do referido Decreto-Lei.⁹¹

Analisa-se de seguida, a previsão normativa de figuras jurídicas similares que constam em outros ordenamentos jurídicos.

Começando pela perspetiva do direito alemão, vem-se consagrar um capítulo da lei do procedimento administrativo alemão, a propósito do regime jurídico do balcão único.

O mencionado capítulo foi introduzido alguns anos antes da implementação do referido regime no Código do Procedimento Administrativo Português.⁹²

No direito italiano, encontra-se consagrado o balcão único dedicado às atividades produtivas (*“sportello unico per le attività produttive”* ou *“SUAP”*), cujo regime jurídico tem evoluído ao longo dos anos, concretamente, a partir dos finais da década de 90 do século passado até aos dias de hoje.⁹³

⁸⁹ “A fim de reforçar a simplificação de procedimentos administrativos, é conveniente assegurar que cada prestador tenha um interlocutor único através do qual possa cumprir todos os procedimentos e formalidades (a seguir designados «balcões únicos»).”

⁹⁰ Vassilis Hatzopoulos, op.cit., pág.259.

⁹¹ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.727.

⁹² O balcão único encontra-se previsto nos artigos § 71a - § 71e da lei do procedimento administrativo alemão (*“Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG)”*), disponível em <https://www.gesetze-im-internet.de/vwvfg/BJNR012530976.html>.

⁹³ Para uma análise mais desenvolvida acerca da evolução legislativa do balcão único no direito italiano, v. Alessandro Melis, op.cit., págs.65 e ss.; nos dias de hoje, o regime jurídico do *“sportello unico per le attività produttive”* contém uma breve referência no artigo 19.º bis da lei do procedimento administrativo italiana (*“LEGGE 7 agosto 1990, n. 241”*), disponível em <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1990-08-07:241>.

No direito português, salienta-se o facto de o balcão único eletrónico não constituir uma novidade, uma vez que já se encontrava concretizado ao nível de legislação avulsa, mais concretamente, no Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho.

O referido Decreto-Lei vem prever três regimes especiais, ao lado do mencionado artigo 6.º, relativo ao balcão único dos serviços.⁹⁴

De entre os regimes especiais incluídos neste Decreto-Lei, o balcão único eletrónico encontra-se concretizado no artigo 30.º do Regulamento de Observação de Cetáceos⁹⁵, assim como no artigo 37.º A do Regime Jurídico da Água para Consumo Humano⁹⁶, e, por último, no artigo 35.º A do Regime Legal da Incineração e Co-Incineração de Resíduos.⁹⁷

3.3.2. O artigo 62.º do Código do Procedimento Administrativo

Importa analisar o regime jurídico do balcão único eletrónico, que se encontra concretizado no artigo 62.º do Código do Procedimento Administrativo.

Nos termos do número 1, estão consagradas seis alíneas respeitantes ao conteúdo mínimo que determinado balcão eletrónico deve conter.

O preenchimento cumulativo das seis alíneas é essencial para se permitir que um determinado procedimento administrativo possa decorrer por via do “balcão eletrónico”.⁹⁸

Realça-se de seguida, a importância dos números 2 e 4, ao consagrarem como principais funções do balcão único eletrónico, a função de intermediação e de circulação de informação e a função de emissão de atos administrativos, respetivamente.⁹⁹

A propósito do número 2, vem-se permitir que os balcões funcionem como intermediários ou “entrepósitos administrativos”, dado que podem receber documentos para os enviar às

⁹⁴ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.728; Miguel Prata Roque, “O procedimento administrativo eletrónico”, op.cit., pág.670.

⁹⁵ Aditado pelo artigo 33.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho.

⁹⁶ Aditado pelo artigo 36.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho.

⁹⁷ Aditado pelo artigo 41.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho.

⁹⁸ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.725.

⁹⁹ Outra das funções previstas no artigo 62.º do Código do Procedimento Administrativo consiste na possibilidade de se proceder ao pagamento de taxas nos termos dos números 5 e 6, v. Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., págs.726-727; Luís S. Cabral de Moncada, op.cit., págs.223-224.

entidades competentes, para além de poderem notificar o interessado acerca das respostas dadas pela administração.¹⁰⁰

O número 4 vem consagrar a possibilidade de os balcões eletrónicos emitirem atos por via eletrónica e, a este propósito, o referido número é uma das principais alterações efetuadas pelo Decreto-Lei n.º 11/2023, de 10 de fevereiro.¹⁰¹

A este respeito, a redação do número 4 foi alterada, sendo de destacar a eliminação da referência “*através daquele suporte eletrónico*”, na parte relativa à “*notificação de decisões que incidam sobre os requerimentos formulados*”.

Com esta alteração, a notificação mencionada nos termos do referido número pode ser emitida, independentemente de o procedimento administrativo ter iniciado ou não no balcão eletrónico.¹⁰²

Foi nos termos do número 4 que residiu a principal novidade do Decreto-Lei n.º 11/2023, de 10 de fevereiro, ao introduzir-se a hipótese de os balcões eletrónicos poderem emitir atos automatizados, ao lado dos atos meramente certificativos e das notificações.¹⁰³

O número 3, relativo à matéria dos prazos procedimentais, foi alterado pelo Decreto-Lei n.º 11/2023, de 10 de fevereiro.¹⁰⁴

À luz da versão inicial do Código do Procedimento Administrativo, previa-se expressamente a admissibilidade da suspensão da contagem do prazo, em situações de justo impedimento, ao descontar-se o prazo no decorrer do tempo entre a receção do documento pelo balcão eletrónico e a respetiva entrega ao destinatário.¹⁰⁵

Ao ter-se admitido expressamente a exceção da suspensão da contagem do prazo, a regra de não suspensão do prazo era perspetivada como uma interpretação a contrario do referido número.¹⁰⁶

¹⁰⁰ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.726; Miguel Prata Roque, “O procedimento administrativo eletrónico”, op.cit., pág.671.

¹⁰¹ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.728; Miguel Prata Roque, “O procedimento administrativo eletrónico”, op.cit., págs.675-676.

¹⁰² André Zibaia da Conceição, “Automatização da atividade administrativa: promessa ou realidade? As alterações ao artigo 62.º do CPA” in *Revista de Direito Administrativo*, n.º 18, (set.-dez.2023), pág.54.

¹⁰³ André Zibaia da Conceição, op.cit., pág.55.

¹⁰⁴ André Zibaia da Conceição, op.cit., pág.53.

¹⁰⁵ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., págs.734-735.

¹⁰⁶ Fausto de Quadros et al., op.cit., pág.154.

Contudo, a versão que se encontra atualmente em vigor veio eliminar a admissibilidade de suspensão da contagem do prazo nos casos de justo impedimento, passando a prever expressamente a regra da não suspensão do prazo, i.e., começa-se a contar o prazo a partir do momento em que o balcão receciona um determinado documento.

A opção tomada pelo legislador foi aceite por toda a doutrina, ao tratar-se de uma norma favorável aos particulares e, desta forma, consegue-se responsabilizar a Administração pelo cumprimento dos prazos procedimentais.¹⁰⁷

3.4. O entendimento doutrinal sobre o balcão único eletrónico

3.4.1. As críticas apontadas ao regime jurídico previsto no CPA

O regime jurídico do balcão único eletrónico tem sido considerado como um regime jurídico inovador, no quadro do procedimento administrativo.

Contudo, apesar de se atribuir este carácter inovador, a verdade é que a doutrina tem apresentado um conjunto de críticas relativas às opções tomadas pelo legislador ao abrigo deste regime jurídico.

As soluções apresentadas pelo legislador têm sido classificadas pela doutrina como incompletas e pouco claras.¹⁰⁸

Uma primeira consideração vai para o facto de a perspetiva adotada pelo legislador acerca do balcão único eletrónico ter suscitado a dúvida relativa ao âmbito de aplicação do artigo 62.º do Código do Procedimento Administrativo.

A este propósito, constata-se por um lado que o regime jurídico do balcão único eletrónico previsto no Código do Procedimento Administrativo não apresenta uma definição de balcão único eletrónico.

A expressão “*balcão único eletrónico*” apenas é mencionada pelo legislador, para efeitos da epígrafe do artigo 62.º do Código do Procedimento Administrativo.

Não existindo nenhuma definição de balcão único eletrónico, o regime jurídico do balcão único eletrónico carece de completude.¹⁰⁹

¹⁰⁷ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.735; André Zibaia da Conceição, op.cit., págs.53-54; Miguel Prata Roque, “O procedimento administrativo eletrónico”, op.cit., págs.674-675.

¹⁰⁸ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.724.

¹⁰⁹ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.725.

Por outro lado, os números que compõem o artigo 62.º referem-se a “*balcões eletrónicos*”¹¹⁰, surgindo a questão relativa ao “*âmbito regulatório*” previsto no número 1.

A este propósito, coloca-se a questão de saber se o regime jurídico do balcão único eletrónico é aplicável a um único balcão ou a uma multiplicidade de balcões eletrónicos.

A interpretação feita pela doutrina vai no sentido de o número 1 ser aplicável a qualquer procedimento administrativo que corra num determinado balcão eletrónico.¹¹¹

Contudo, a doutrina tem considerado que a perspetiva adotada pelo legislador quanto ao âmbito de aplicação do regime jurídico do balcão único eletrónico põe em causa a epígrafe do artigo 62.º.

A doutrina considera que o regime jurídico é aplicável a todos os balcões e não apenas ao BUE e a epígrafe acaba por diminuir a relevância deste regime jurídico para efeitos do desenvolvimento da simplificação administrativa no CPA.¹¹²

A análise doutrinal acerca do regime jurídico consagrado pelo artigo 62.º do CPA, estende-se para a matéria das funções do balcão único eletrónico, que se encontram previstas nos números 2 e 4.¹¹³

A principal função do regime jurídico do balcão único eletrónico é de permitir a transmissão de informação entre os cidadãos e a Administração nos procedimentos administrativos.

O conteúdo normativo do número 2 tem sido criticado pela doutrina, ao destacar o facto de o regime jurídico do balcão único eletrónico não fazer referência “*à exigência de interoperabilidade e partilha de informação entre a administração*”, assim como não se encontra consagrada a possibilidade prevista no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, de o balcão poder praticar por via eletrónica “*todos os atos do procedimento*”.¹¹⁴

¹¹⁰ As expressões “*balcão único eletrónico*” e “*balcões eletrónicos*” contém significados diferentes, uma vez que os balcões eletrónicos se traduzem numa multiplicidade de balcões eletrónicos na Administração Pública, ao contrário do balcão único eletrónico, onde se pretende instituir um único balcão para toda a Administração Pública, v. Miguel Prata Roque, “O procedimento administrativo eletrónico”, op.cit., pág.673.

¹¹¹ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.726.

¹¹² Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.730.

¹¹³ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., págs.729-730.

¹¹⁴ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.727.

Em relação ao número 4, no que diz respeito à função da emissão de atos administrativos, é criticado ao nível da sua aplicabilidade prática.

A propósito da modalidade de emissão automatizada de atos, ao não se distinguir os tipos de atos automatizados que o balcão pode emitir, questiona-se quais são os atos que se encontram abrangidos na modalidade de emissão automatizada de atos.¹¹⁵

Questiona-se o modo como interpretar o conceito de atos meramente certificativos, na medida em que existem dúvidas acerca da conceção a adotar para a emissão destes atos, i.e., uma conceção ampla que inclua os “*atos administrativos verificativos*” ou uma conceção que se restringe aos “*atos reais certificadoros*”.¹¹⁶

Pode-se concluir que o regime jurídico português pouco evoluiu nos últimos 10 anos, na medida em que nos 10 anos de vigência, o artigo 62.º do CPA apenas foi alterado uma única vez, ao consagrar-se pela primeira vez no Decreto-Lei n.º 11/2023, de 10 de fevereiro, a possibilidade de o balcão poder emitir atos automatizados nos termos do número 4.¹¹⁷

Ou seja, apesar desta alteração, o regime jurídico do balcão único eletrónico não veio cumprir o objetivo de desburocratizar a administração pública na sua totalidade, podendo-se falar de um eventual surgimento de uma “*nova burocracia eletrónica*”.¹¹⁸

Por outro lado, a falta de clareza no que diz respeito aos critérios e funções dos balcões eletrónicos levou à proliferação de balcões eletrónicos, o que originou o desperdício dos recursos do Estado, colocando em causa o objetivo principal do balcão único eletrónico, a simplificação administrativa.¹¹⁹

3.4.2. O CPA e o balcão único eletrónico – posição adotada

Com o regime jurídico do balcão único eletrónico previsto no artigo 62.º do Código do Procedimento, podemos colocar a questão de saber se existe a necessidade de ser revisto, tendo em conta o objetivo estabelecido com a criação deste regime jurídico no CPA, que

¹¹⁵ André Zibaia da Conceição, op.cit., págs.55-56.

¹¹⁶ Miguel Prata Roque, “O procedimento administrativo eletrónico”, op.cit., págs.676-677.

¹¹⁷ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., págs.728-729.

¹¹⁸ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.729; Luís Vidigal, op.cit., pág.7; Miguel Prata Roque, “O procedimento administrativo eletrónico”, op.cit., pág.673, nota 75.

¹¹⁹ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., págs.732-733.

pretende melhorar as relações entre a Administração e os particulares, com o intuito de simplificar a atividade administrativa.¹²⁰

Respeitando a opção tomada pelo legislador de aplicar o regime jurídico do artigo 62.º do CPA a uma multiplicidade de balcões eletrónicos, contudo, o atual regime jurídico do balcão único eletrónico previsto no CPA é caracterizado pela sua incompletude e imprecisão, uma vez que foram identificadas pela doutrina várias lacunas, nomeadamente, ao nível do seu âmbito de aplicação e das funções.¹²¹

A curto prazo, propõe-se uma nova revisão do artigo 62.º do Código do Procedimento Administrativo, de forma a clarificar algumas das lacunas identificadas pela doutrina.

Uma das possíveis propostas passaria por se atender à crítica doutrinal relativa ao âmbito de aplicação previsto no número 1 do artigo 62.º, propondo-se a alteração do título da epígrafe para “balcões eletrónicos”, bem como clarificar¹²² o âmbito de aplicação deste regime jurídico.¹²³

No futuro, tendo em conta os exemplos de regimes jurídicos que consagram verdadeiros balcões únicos em outros ordenamentos jurídicos¹²⁴, poder-se-á colocar em questão a viabilidade de se instituir o balcão único eletrónico como o único meio de interação dos particulares com a Administração Pública, tendo em conta os prós e os contras numa futura revisão do CPA.¹²⁵

Na hipótese de se poder elaborar o “novo” artigo 62.º, ter-se-á em consideração a análise de regimes jurídicos similares, tais como o regime jurídico consagrado pelo direito italiano, designado por “*sportello unico per le attività produttive*” ou “*SUAP*”, assim como se atenderá ao balcão único dos serviços, previsto no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho.

¹²⁰ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.736.

¹²¹ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., págs.724 e ss.,

¹²² Propõe-se o aditamento de um novo número, com a seguinte redação: “*As disposições do presente artigo são aplicáveis aos procedimentos administrativos que se possam iniciar e desenvolver nos balcões eletrónicos.*”; propõe-se ainda uma reformulação do atual número 1 relativo ao conteúdo mínimo dos balcões eletrónicos, ao passar a ter a seguinte redação: “*Os balcões eletrónicos devem conter as seguintes informações*” acrescida das seis alíneas.

¹²³ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.726.

¹²⁴ Dá-se como exemplos o regime jurídico consagrado pelo direito italiano, designado por “*sportello unico per le attività produttive*” ou “*SUAP*”, para além da previsão normativa do balcão único dos serviços, previsto no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho.

¹²⁵ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo in “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.732; Miguel Prata Roque in “O procedimento administrativo eletrónico”, op.cit., pág.673.

Uma das principais propostas passaria por definir o balcão único eletrónico para efeitos do Código do Procedimento Administrativo, dando-se assim resposta à crítica doutrinal acerca da inexistência da definição de balcão único eletrónico.

Acerca deste ponto, adere-se à sugestão feita por Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, ao proporem a criação de uma definição de balcão único eletrónico para efeitos do CPA, à semelhança do que acontece com o regime jurídico do ato administrativo e com o regime jurídico do regulamento administrativo.¹²⁶

A nosso ver, o artigo 1.º n.º 1 do Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160 que prevê o regime jurídico do *“sportello unico per le attività produttive”* e o artigo 6.º n.º 1 do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, relativo ao balcão único dos serviços, devem servir de base para a conceção da definição de balcão único eletrónico.

Começando pelo contributo do Direito Italiano, o primeiro artigo do regime jurídico do *“sportello unico per le attività produttive”* vem prever um conjunto de definições que relevam para a compreensão do mencionado regime jurídico.

É de salientar a importância da alínea m) do referido número, relativa à definição de *“SUAP”* ou *“sportello unico per le attività produttive”*.

De acordo com a alínea mencionada atrás, o *“sportello unico per le attività produttive”* é considerado como o único ponto de contacto entre a Administração e o particular, no que toca às questões relacionadas com a atividade produtiva.¹²⁷

Por outro lado, atente-se ao número 1 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, que vem estabelecer como principal objetivo do balcão único eletrónico nos termos deste decreto-lei, a possibilidade de *“qualquer prestador ou destinatário de serviços”* poder aceder às autoridades administrativas competentes, por via eletrónica.¹²⁸

A longo prazo, seria benéfico um novo aditamento ao artigo 62.º do Código do Procedimento Administrativo, ao consagrar-se um novo número relativo à definição de

¹²⁶ Ana França Jardim e Miguel Assis Raimundo, “Balcão Único Eletrónico”, op.cit., pág.725.

¹²⁷ O conceito de atividade produtiva encontra a sua definição nos termos da alínea i) do mencionado artigo.

¹²⁸ A expressão *“por via eletrónica”* encontra-se concretizada no n.º 2, ao prever a disponibilização do balcão único eletrónico num sítio da internet, mais concretamente, através do “Portal da Empresa”, que atualmente se encontra acessível no site gov.pt.

balcão único eletrónico, adaptando-se os preceitos atrás mencionados à realidade do CPA.¹²⁹

Por outro lado, propõe-se a revisão do número 4, relativa à função de emissão de atos administrativos, uma vez que em relação à possibilidade de o balcão único eletrónico poder emitir atos automatizados, se tem colocado a questão de saber se os atos automatizados podem ou não ser regulados no balcão único eletrónico.¹³⁰

Não consubstanciado a matéria dos atos administrativos automatizados o objeto da presente dissertação, a nosso ver, deve-se ter em conta a perspetiva de André Zibaia da Conceição segundo a qual, a matéria dos atos automatizados não deve ser regulada no artigo 62.º.¹³¹

¹²⁹ Propõe-se a seguinte redação: *“Para efeitos do disposto no presente Código, considera-se balcão único eletrónico o ponto de contacto único que, permita o estabelecimento da relação entre a Administração e o particular, por via eletrónica.”*

¹³⁰ André Zibaia da Conceição, op.cit., pág.56.

¹³¹ O referido autor vem propor a previsão normativa dos atos automatizados nos termos do artigo 14.º do Código do Procedimento Administrativo ou em legislação avulsa dedicada apenas ao desenvolvimento desta matéria.

4. Considerações finais

Tendo em foco na presente dissertação o tema do balcão único eletrónico, a primeira conclusão que se retira é a de que o tema em questão deve ser complementado com a análise da matéria da administração pública eletrónica, uma vez que o balcão único eletrónico corresponde a uma das concretizações do conceito de administração pública eletrónica.

O conceito de administração pública eletrónica é essencialmente caracterizado pela utilização das tecnologias de informação e de comunicação pela Administração Pública e, que, ao longo das últimas décadas, tem assumido um papel fundamental na sociedade.

Conclui-se por outro lado que o conceito de Administração Pública Eletrónica apresenta um conjunto de vantagens, desde a desburocratização da Administração Pública até à afirmação do princípio da continuidade dos serviços públicos, para além de conhecer alguns inconvenientes, como a iliteracia digital e a existência de problemas ao nível da segurança dos sistemas informáticos.

Destaca-se ainda a evolução legislativa que a matéria da administração pública eletrónica tem tido no ordenamento jurídico português, desde a previsão normativa de medidas específicas em diplomas avulsos até à introdução de medidas relativas a esta matéria no Código do Procedimento Administrativo, no ano de 2015.

A este respeito, é de salientar por um lado a importância do princípio geral da administração eletrónica previsto no artigo 14.º do Código do Procedimento Administrativo, bem como as concretizações que se encontram previstas em vários artigos do referido código, de onde se encontra incluído o regime jurídico do balcão único eletrónico, previsto no artigo 62.º do Código do Procedimento Administrativo.

No tema do balcão único eletrónico, a primeira conclusão a retirar é a de que se encontra diretamente relacionado com a matéria da simplificação administrativa.

No procedimento administrativo, a necessidade de se simplificar a administração pública tem sido a principal prioridade de todos os ordenamentos jurídicos, ao implementarem um conjunto de medidas com vista a resolverem o problema da complexidade da Administração Pública, tais como a criação de balcões únicos eletrónicos.

Na presente dissertação, desenvolveu-se uma análise teórica do balcão único eletrónico, ao elaborar-se uma breve evolução acerca do surgimento destes balcões, passando por

definir os elementos essenciais do conceito de balcão único eletrónico, até se ter desenvolvido as dúvidas levantadas pela doutrina sobre este conceito, no que diz respeito à organização administrativa e às desigualdades existentes no acesso aos serviços públicos pelos cidadãos.

Para além do desenvolvimento do conceito de balcão único eletrónico, atendeu-se de seguida ao modo como o balcão único eletrónico foi consagrado em termos práticos, no ordenamento jurídico português.

A este propósito, destaca-se a quantidade de ordenamentos jurídicos pelos quais teve origem o regime jurídico do balcão único eletrónico do Código do Procedimento Administrativo, ao destacar-se o contributo do direito europeu, assim como a existência de figuras similares em ordenamentos jurídicos europeus como Alemanha e Itália, para além de se encontrar previsto em diversa legislação avulsa no ordenamento jurídico português.

As últimas conclusões a retirar da presente dissertação têm a ver com a análise do regime jurídico do artigo 62.º do Código do Procedimento Administrativo.

Ao ser caracterizado pela sua aplicabilidade aos procedimentos administrativos que decorram nos balcões eletrónicos e pelas suas funções de intermediação e de emissão de atos administrativos, contudo, elencou-se na presente dissertação um conjunto de críticas doutrinárias, ao considerarem que as soluções apresentadas pelo regime jurídico do balcão único eletrónico no CPA são consideradas como pouco claras e incompletas.

Perante um regime jurídico criticado pela doutrina, apresentou-se nesta dissertação a nossa posição acerca do futuro deste regime jurídico no Código do Procedimento Administrativo.

Desta forma, propõe-se para o curto prazo uma eventual revisão do artigo 62.º do CPA, com vista a clarificar a crítica relativa ao âmbito de aplicação deste regime jurídico, assim como, se recomenda que, a longo prazo, se pondere a instituição de um “verdadeiro” balcão único eletrónico, como o meio exclusivo de interação dos particulares e a Administração Pública.

Em suma, tendo em conta tudo o que foi analisado e desenvolvido nesta dissertação, considera-se que a matéria do balcão único eletrónico necessita de ser mais desenvolvida

em termos doutrinários, dada a importância que o tema traz para o procedimento administrativo nos dias de hoje.

5. Referências bibliográficas

ARAGUÁS GALCERÀ, Irene - “La Administración electrónica en España” in *Revista Chilena de Derecho Y Ciencia Política*, vol.3, n. °2, ago.2012.

CALDEIRA, Marco – “Simplificação administrativa e procedimento administrativo eletrónico” in Silva, Artur Flamínio da et al., *Direito Administrativo e Tecnologia*, 3ªed., Coimbra, Almedina, 2023.

CARVALHO, Raquel - “Simplificação e eficiência administrativas na reforma do Estado: Breves reflexões a propósito de algumas soluções do Código do Procedimento Administrativo” in AMARAL, Maria Lúcia e BETTENCOURT, Selma Pedroso (Orgs.), *Estudos em Homenagem Conselheiro Presidente Rui Moura Ramos*, Coimbra, Almedina, 2016.

CONCEIÇÃO, André Zibaia da – “Automatização da atividade administrativa: promessa ou realidade? As alterações ao artigo 62.º do CPA” in *Revista de Direito Administrativo*, n.º 18, (set.-dez.2023).

GAMERO CASADO, Eduardo e FERNÁNDEZ RAMOS, Severiano – *Manual Básico de Derecho Administrativo*, 17.ª ed., Madrid, Editorial Tecnos, 2020.

GONÇALVES, Pedro Costa – “Regime jurídico da administração pública eletrónica (tópicos)” in GONÇALVES, Pedro Costa et al., *Estudos de homenagem ao Professor doutor Fernando Alves Correia*, vol.1, Coimbra, Almedina, 2023.

HATZOPOULOS, Vassilis - “Assessing the Services Directive (2006/123/EC)”, *Cambridge Yearbook of European Legal Studies*, vol.10, 2008.

JARDIM, Ana França - “Procedimento Administrativo Eletrónico”, ICJP, 2011, Disponível em WWW: <<https://www.icjp.pt/sites/default/files/media/1052-2358.pdf>>.

JARDIM, Ana França e RAIMUNDO, Miguel Assis, “Balcão Único Eletrónico”, in Carla Amado Gomes et al., *Comentários ao novo código do procedimento administrativo*, vol. I, 6ª ed., Lisboa, AAFDL Editora, 2023.

MELIS, Alessandro – “La cooperazione tra pubbliche amministrazioni dell’amministrazione digitale. Lo sportello unico telematico”, Università degli Studi di Cagliari, 2013, Disponível em WWW: <<https://iris.unica.it/handle/11584/266123>>.

Missão para a Sociedade da Informação, “Livro Verde para a Sociedade de Informação em Portugal”, 1997.

MONCADA, Luís S. Cabral de, *Código do Procedimento Administrativo Anotado*, 2ª ed., Lisboa, Quid Juris, 2017.

NEVES, Ana - “A simplificação administrativa na era digital” in *Cadernos de Justiça Administrativa*, n. 152, out.-dez.2022.

OTERO, Paulo, *Manual de direito administrativo*, vol. I, 2ª ed., Coimbra, Almedina, 2016.

PORTOCARRERO, Marta – *Modelos de Simplificação Administrativa - A Conferência Procedimental e a Concentração de Competências e Procedimentos no Direito Administrativo*, Porto, Universidade Católica Portuguesa, 2002.

QUADROS, Fausto de – “A revisão do Código do Procedimento Administrativo: principais inovações” in *O novo código do procedimento administrativo*, Lisboa, Centro de Estudos Judiciários, 2016.

QUADROS, Fausto de et al., *Comentários à Revisão do Código do Procedimento Administrativo*, 2.º ed., Coimbra, Almedina, 2022.

ROQUE, Miguel Prata – “O Nascimento da administração eletrónica num espaço transnacional (breves notas a propósito do projeto de revisão do código de procedimento Administrativo)”, in *E-pública*, “*Revista Eletrónica de Direito Público*”, n. 01, 2014. Disponível em WWW: <<https://e-publica.pt/article/34600>>.

ROQUE, Miguel Prata – “O procedimento administrativo eletrónico”, in GOMES, Carla Amado et al., *Comentários ao novo código do procedimento administrativo*, volume I, 6ª ed., Lisboa, AAFDL Editora, 2023.

ROSA, Filomena Gaspar – “Administração eletrónica (s)em rede”, ICJP, 2010. Disponível em WWW: <<https://www.icjp.pt/sites/default/files/media/650-969.pdf>>.

RUANO DE LA FUENTE, Jose Manuel - “E-Government Strategies in Spanish Local Governments” in *Local Government Studies*, n.º 40, Taylor & Francis, 2014, págs.7-13, Disponível em WWW: <<https://docta.ucm.es/entities/publication/c6613007-2a3b-4448-9672-346ad31dabe2>>.

SANCHEZ BRAVO, Álvaro – “La administracion electrónica en España” in *Revista do direito (Santa Cruz do Sul. Impreso)*, 28, 2007.

VESPERINI, Giulio - “La semplificazione dei procedimenti amministrativi”, in *Rivista trimestrale di diritto pubblico*, 3, 1998.

VIDIGAL, Luís – “A face oculta da Administração Pública eletrónica – uma abordagem socio-técnica”, 2005. Disponível em WWW: <<https://luisvidigal.pt/wp-content/uploads/2021/10/Luis-Vidigal-2005-A-Face-Ocultada-Administrac%CC%A7a%CC%83o-Pu%CC%81blica-Electro%CC%81nica.pdf>>.