Legislação

Diploma - Resolução do Conselho de Ministros n.º 86/2024, de 09/07

Estado: vigente

Resumo: Aprova medidas que melhoram o acesso dos cidadãos às entidades públicas que prestem atendimento presencial ao público.

Publicação: Diário da República n.º 131/2024, Série I de 2024-07-09

Legislação associada: -

Histórico de alterações: Declaração de Retificação n.º 31/2024/1, de 19/08

Nota: Não dispensa a consulta do diploma original publicado no Diário da República Eletrónico.

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Resolução do Conselho de Ministros n.º 86/2024, de 9 de julho

O Programa do XXIV Governo Constitucional estabelece como prioridade a transição digital dos serviços administrativos do Estado, mas garantindo sempre a assistência pessoal aos que têm dificuldades técnicas, económicas ou de infoexclusão, através dos Espaços Cidadão e apoio telefónico.

Por forma a dar cumprimento ao objetivo, o Governo, em parceria com a administração local, está empenhado na expansão da rede das Lojas de Cidadão e dos Espaços Cidadão, alargando a abrangência do atendimento digital assistido em todo o território nacional, privilegiando territórios onde se verifica uma maior necessidade de reforçar uma Administração Pública para todos.

Esta medida encontra-se alinhada com as mais recentes posições das instituições europeias, no sentido de que deve ser levada a cabo "uma transformação digital que não deixe ninguém para trás" e beneficie todas as pessoas, incluindo, nomeadamente, os idosos, as pessoas que vivem em zonas rurais, as pessoas com deficiência ou as pessoas marginalizadas, vulneráveis ou excluídas dos processos de decisão, bem como as pessoas que agem em nome destas, tal como referido na Declaração Europeia sobre os direitos e princípios digitais para a década digital.

O direito à igualdade de acesso dos cidadãos aos serviços públicos, consagrado no n.º 2 do artigo 266.º e no n.º 1 do artigo 267.º da Constituição, não pode ser, injustificadamente, restringido por imposição de meios eletrónicos. Com efeito, o Estado e os diversos serviços que o compõe devem estar ao serviço de todos os cidadãos, promovendo o acesso em condições de igualdade, sem deixar ninguém para trás - uma Administração de "porta aberta" e para "todos".

Compete ao Governo, enquanto órgão superior da Administração Pública, assegurar serviços públicos disponíveis e acessíveis a todos os cidadãos que a eles queiram recorrer, impondo o princípio da boa administração uma atuação pautada por critérios de eficiência, economicidade e celeridade, de modo que a organização da Administração Pública aproxime os serviços das populações. Neste contexto, sem prejuízo das medidas de transição digital que venham a ser adotadas no âmbito do Estado, torna-se necessário garantir, no imediato, um acesso efetivo e real dos cidadãos aos diversos serviços da Administração Pública, concretizado em diversas medidas. Isto mesmo resulta de um recente Relatório da Provedoria de Justiça sobre o atendimento ao cidadão nos serviços públicos, datado de dezembro de

Av.ª João XXI, 76 - r/c, – 1049-065 LISBOA Tel: (+351) 217 206 707 Fax: (+351) 217 610 132
Email: dscpac@at.gov.pt www.portaldasfinancas.gov.pt Centro de Atendimento Telefónico: 217 206 707

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO, PROMOÇÃO E APOIO AO CUMPRIMENTO

2023, que formula um conjunto de recomendações para contribuir para a definição de soluções que permitam o respeito integral do princípio da boa administração ("Relatório"), que, pela sua importância, carecem de ser urgentemente adotadas.

Em primeiro lugar, urge assegurar, em todos os serviços públicos, um atendimento ao público presencial e regular, sem necessidade de marcação prévia. Atualmente, embora existam serviços ou entidades que já garantem um acesso dos cidadãos sem qualquer agendamento prévio, designadamente através do recurso a meios digitais (e-mail ou plataformas eletrónicas), é necessário assegurar que isso acontece para todos os que necessitam de se dirigir aos serviços do Estado. Deixou de se justificar, neste contexto, o prolongamento das medidas excecionais adotadas durante a pandemia da doença COVID-19 de exigência de prévio agendamento como condição de acesso aos serviços da Administração Pública, potenciando a discriminação, nomeadamente perante os cidadãos mais desprotegidos, que não têm acesso a meios informáticos que lhes permitam efetuar esse agendamento e sem o qual ficam afastados dos serviços públicos.

Por outro lado, atenta a necessidade de os cidadãos, perante outros serviços públicos ou instituições, serem obrigados à entrega de recibos comprovativos da receção de documentação por parte dos serviços públicos, existe a necessidade de garantir que a simples entrega de documentos com emissão de um meio simplificado não careça de um agendamento prévio no serviço público respetivo.

Em determinadas situações, os tempos de espera nos serviços públicos inviabilizam o real e efetivo acesso dos cidadãos a esses serviços, podendo constituir um problema maior para os cidadãos mais vulneráveis, incluindo estrangeiros, ou gerar conflitos entre os que aguardam pelo atendimento. Por isso, torna-se necessário adotar medidas de gestão de afluência aos serviços públicos e, por outro lado, assegurar a informação do tempo de espera ou de que a capacidade de atendimento se encontra esgotada.

Atenta a obrigatoriedade da prestação de um atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo prevista no Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro, e, por outro lado, as lacunas e carências no acesso aos serviços públicos por essas pessoas indicado no Relatório, torna-se indispensável resolver as questões de acessibilidade física dos cidadãos e generalizar a disponibilização de senhas de atendimento prioritário.

Em matéria de atendimento ao público a cidadãos estrangeiros, o Relatório alerta para a inexistência de uma uniformidade na disponibilização de informação em língua estrangeira. Por outro lado, evidencia-se a ausência de uma divulgação do Serviço de Tradução Telefónica, através da Linha de Apoio a Migrantes da Agência para a Integração, Migrações e Asilo, I. P., que visa ajudar a ultrapassar as dificuldades entre as pessoas que não dominam a língua portuguesa e os serviços públicos.

Sem prejuízo da necessidade de adoção imediata das medidas elencadas na presente resolução, deve ser igualmente elaborado um estudo, no prazo de 180 dias, sobre as eventuais necessidades de reforço dos recursos humanos existentes, designadamente através do aumento de conhecimentos técnicos necessários para as funções de atendimento ao público, bem como a adequação e melhoria das condições físicas dos serviços que prestem atendimento ao público. Por outro lado, o estudo deve ainda identificar os serviços exclusivamente prestados presencialmente, justificando tal necessidade ou a suscetibilidade da sua desmaterialização, bem como a avaliação dos impactos do regime de teletrabalho nos respetivos serviços para o cumprimento, em concreto, da medida relativa ao atendimento presencial e diário sem agendamento prévio.

Para alcançar uma maior previsibilidade e coerência na resposta ao cidadão, torna-se necessário garantir que as medidas adotadas na presente resolução sejam aplicadas uniformemente quer estejam em causa serviços da administração central, regional ou local, em articulação com os órgãos próprios das Regiões Autónomas e das autarquias locais.

Assim:

Nos termos das alíneas d) e e) do artigo 199.º da Constituição, o Conselho de Ministros resolve:

1 - Determinar que todos os serviços e entidades da Administração Pública que prestem atendimento presencial ao público e sobre os quais o Governo exerça poderes de direção, superintendência ou tutela:

a) Asseguram um horário de atendimento ao público presencial, sem necessidade de marcação prévia, com frequência diária, em função da natureza do serviço, e simultaneamente promovem a divulgação adequada, completa e atualizada da informação sobre esse atendimento, garantindo a conformidade entre a informação disponibilizada nos respetivos sítios eletrónicos e afixada nos locais físicos de atendimento;

b) Disponibilizam uma forma de mera entrega de um documento pelo requerente, sem necessidade de agendamento prévio para o efeito, e com geração de um meio simplificado que comprove a entrega desse documento;

c) Adotam práticas de gestão da afluência aos serviços públicos e disponibilizam, em tempo real, informação quanto ao tempo de espera até ao atendimento;

d) Priorizam a resolução dos constrangimentos de acessibilidade física que existam nos serviços e disponibilizam senhas para o atendimento prioritário, sem a necessidade de o cidadão invocar perante o funcionário a sua condição, em cumprimento do disposto no Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro;

e) Disponibilizam informação em português e inglês nos respetivos sítios eletrónicos e nos locais físicos de atendimento e divulguem o recurso ao Serviço de Tradução Telefónica, através da Linha de Apoio a Migrantes da Agência para a Integração, Migrações e Asilo, I. P.;

f) Comunicam ao respetivo membro do Governo, no prazo de 180 dias, um estudo que inclui:

i) O levantamento da quantidade e adequação formativa dos recursos humanos dos serviços para as funções de atendimento ao público, bem como as eventuais melhorias necessárias nas instalações físicas onde se preste o atendimento ao público;

ii) A identificação dos serviços exclusivamente prestados presencialmente, justificando tal necessidade ou a suscetibilidade da respetiva desmaterialização; e

iii) A avaliação dos impactos do regime de teletrabalho pelos trabalhadores dos serviços para o cumprimento do disposto na alínea a).

2 - Estabelecer que as obrigações previstas nos números anteriores aplicam-se diretamente a todos os serviços e entidades da Administração Pública que prestem atendimento ao público, independentemente de se encontrarem ou não integrados em Loja de Cidadão.

3 - Estabelecer que o cumprimento das regras definidas na presente resolução pelas Lojas de Cidadão, com exceção da alínea f) do n.º 1, compete à Agência para a Modernização Administrativa, I. P., em articulação com as respetivas entidades. (Redação da Declaração de Retificação n.º 31/2024/1, de 19/08)

4 - Determinar que a Agência para a Modernização Administrativa, I. P., estabelece as parcerias necessárias para a expansão da rede das Lojas de Cidadão e dos Espaços Cidadão, nos termos da alínea b) do artigo 9.º-A do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, alterado pelos Decretos-Leis n.os 105/2017, de 29 de agosto, e 104/2018, de 29 de novembro.

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO, PROMOÇÃO E APOIO AO CUMPRIMENTO

5 - Recomendar que os órgãos próprios das Regiões Autónomas e as autarquias locais, bem como as demais entidades da administração regional e local, ponderem a adoção de regras análogas às definidas nos números anteriores em relação aos serviços da administração regional e local, no estrito respeito pela autonomia do poder regional e local.

Presidência do Conselho de Ministros, 25 de junho de 2024. - O Primeiro-Ministro, Luís Montenegro.