

NOTA DE ADMISSIBILIDADE

[Petição n.º 43/XV/1.ª](#)

ASSUNTO: Proibição de atendimento automático na Função Pública e setor privado, com obrigatoriedade de atendimento presencial em lojas

Entrada na AR: 5 de agosto de 2022

Nº de assinaturas: 1

1º Peticionário: Mário César Gonçalves Marques dos Reis

I. A petição

1. Introdução

A presente petição deu entrada na Assembleia da República em 5 de agosto de 2022, tendo sido, na mesma data, por despacho da Vice-Presidente da Assembleia da República, Deputada Edite Estrela, remetida à Comissão de Administração Pública, Ordenamento do Território e do Poder Local, para apreciação. A 13.^a Comissão teve conhecimento da petição no dia 8 de setembro de 2022.

2. Objeto e motivação

A petição em análise tem como único subscritor *Mário César Gonçalves Marques dos Reis*, que se queixa do mau funcionamento dos serviços públicos e privados por ausência de um atendimento pessoal e personalizado ao cliente, quer por via telefónica, quer ao balcão.

Alega ter sido instituído nos serviços públicos – referindo-se especificamente aos Serviços de Finanças e à Segurança Social - e privados – mencionando a MEO, VODAFONE e NOS - o recurso privilegiado e quase exclusivo ao atendimento pessoal com recurso à inteligência artificial/atendimento automatizado, sem que seja dada ao cliente a alternativa de optar por um atendimento pessoal e personalizado, se o desejar, o que qualifica de «desesperante».

Apresenta documentação que ilustra que esta situação tem sido prejudicial para o cliente, nomeadamente nos serviços privados relacionados com as comunicações eletrónicas, onde as operadoras têm procedido à renovação automática de contratos, situação que já foi declarada ilícita pelo Supremo Tribunal de Justiça.

Pelo exposto, peticiona a elaboração de uma lei que institua a obrigatoriedade do atendimento pessoal e personalizado, quer por via telefónica, quer presencial, nos serviços públicos e privados.

II. Enquadramento Factual

Relativamente ao peticionado no que diz respeito aos serviços públicos, importa ter presente a informação constante de [“O Seu Portal de Serviços Públicos” - Acesso aos serviços públicos em Portugal](#), onde pode ser consultada informação sobre cerca de 3 mil serviços da

Administração Pública, para pessoas e empresas, nomeadamente, como aceder a serviços públicos online, ao balcão, por telefone e com apoio por videochamada.

Assim, consultado o portal quanto aos serviços públicos especificamente referidos pelo peticionário – [Segurança Social](#) e [Serviços de Finanças](#) - pode verificar-se que, em ambos os casos, estão disponíveis como modalidades de atendimento ao público o atendimento presencial ao balcão e por telefone, bem como com apoio por videochamada no caso da Segurança Social e através do e-balcão no caso dos Serviços de Finanças, havendo informação específica de como aceder de forma mais rápida e eficaz a cada uma das modalidades de atendimento disponibilizadas por cada serviço público.

Contudo, importa notar que, no que diz respeito ao atendimento presencial, ao balcão, nos Serviços de Finanças, o referido portal, à data da elaboração desta nota de admissibilidade, continua a indicar que «Devido à pandemia de COVID-19, o atendimento presencial nos serviços das Finanças é exclusivo para assuntos urgentes e inadiáveis, que só possam ser resolvidos com deslocação presencial aos serviços de Finanças.»

Quanto aos serviços privados especificados pelo peticionário - MEO, VODAFONE, NOS - importa ter presente que a [ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações](#) tem como missão «a regulação do sector das comunicações, incluindo as comunicações eletrónicas e postais e, sem prejuízo da sua natureza enquanto entidade administrativa independente, a coadjuvação ao Governo nestes domínios» e que neste âmbito tem competências de fiscalização e sancionamento de «infrações às leis¹ e regulamentos do sector das comunicações eletrónicas e dos serviços postais, bem como as resultantes do incumprimento das suas próprias decisões. Com esse objetivo, esta Autoridade desenvolve uma intensa atividade de supervisão e acompanhamento do mercado, que lhe permite, além de verificar incumprimentos e punir comportamentos irregulares, detetar falhas regulatórias e recolher um importante conjunto de informação, ficando assim habilitada a melhor decidir e a ser mais eficiente e eficaz.»

¹ Podendo estar em causa a [Lei de Defesa do Consumidor](#), [Lei das Comunicações Eletrónicas](#) entre outras.

III. Enquadramento Legal

1 - O objeto da petição em apreço está especificado e é inteligível, o peticionário está devidamente identificado, incluindo a indicação da respetiva morada, estando ainda cumpridos os demais requisitos formais e de tramitação previstos nos artigos 9.º e 12.º da LEDP².

Nesta sequência, propõe-se a **admissão da presente petição**.

2 – O Código do Procedimento Administrativo, no seu artigo 14.º estabelece os princípios aplicáveis à administração eletrónica e nos seus artigos 61.º e 62.º dispõe sobre a utilização de meios eletrónicos e do balcão único eletrónico, como instrumentos que têm por objetivo promover a eficiência e a transparência administrativas e a proximidade com os interessados, sem que seja posto em causa o direito dos interessados à informação previsto no seu artigo 82.º.

3 – Na Lei da Defesa do Consumidor está igualmente salvaguardado o direito à informação pelos particulares, nomeadamente no seu artigo 8.º, tendo a [Direção-Geral do Consumidor](#)³, prevista no seu artigo 21.º, por missão promover a política de salvaguarda dos direitos dos consumidores, bem como coordenar e executar as medidas tendentes à sua proteção, informação e educação e de apoio às organizações de consumidores, entidade esta que está sob a alçada do Ministério da Economia.

4 – Face ao exposto, não obstante o concretamente peticionado, ou seja, a elaboração de uma lei que assegure que seja instituída a obrigatoriedade do atendimento pessoal e personalizado, quer por via telefónica, quer presencial, nos serviços públicos e privados, salvo melhor opinião, do que se queixa o peticionário é, na verdade, da forma de implementação das normas legais vigentes que lhe conferem o direito à informação que o visam proteger enquanto destinatário dos serviços, matéria que se insere no âmbito das competências do Governo, enquanto órgão de condução da política geral do País e órgão superior da administração pública.

Contudo, compete à Assembleia da República, no exercício das suas funções de fiscalização, vigiar pelo cumprimento da Constituição e das leis e apreciar os atos do Governo e da Administração, o que legitima a admissão da presente petição.

² Lei de Exercício do Direito de Petição.

³ Esta Direção-Geral está sob a alçada do Ministério da Economia.

IV. Tramitação subsequente

1. Atento o objeto da petição e uma vez que o processo de apreciação da petição fica concluído com a aprovação da presente nota de admissibilidade, tal como definido no n.º 13 do artigo 17.º da LEDP, uma vez admitida, propõe-se que:
 - nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 19.º do LEDP, a Comissão dela dê conhecimento a todos os demais Grupos Parlamentares e Deputados únicos representantes de um Partido que nela não tenham representação, para eventual exercício do poder de iniciativa – no caso por via de Projeto de Resolução – e sem prejuízo dos demais instrumentos de fiscalização política da atividade do Governo pela Assembleia da República;
 - nos termos da alínea e) do n.º 1 do artigo 19.º da LEDP, o envio de cópias da petição e desta nota de admissibilidade uma vez aprovada, aos membros do Governo competentes, nomeadamente à Ministra da Presidência e ao Ministro da Economia e Mar;
 - nos termos da alínea f) do n.º 1 do artigo 19.º da LEDP, o envio de cópias da petição e desta nota de admissibilidade uma vez aprovada, à ANACOM para conhecimento e eventual tomada de qualquer medida conducente à solução do problema suscitado no âmbito do mercado das comunicações eletrónicas.
2. A petição em apreço não carece de publicação no *Diário da Assembleia da República*, conforme resulta, *a contrario*, da alínea a) do n.º 1 do artigo 26.º da LEDP;
3. De acordo com os n.ºs 5, 6 e 7 do artigo 17.º da LEDP, esta Comissão aprecia e delibera sobre a admissão da petição em apreço com base na presente nota de admissibilidade, devendo o peticionário ser notificado do teor das deliberações que vierem a ser tomadas.

Palácio de São Bento, 9 de janeiro de 2023.

A Assessora Parlamentar

Cidalina Lourenço Antunes