

Exma. Senhora
Chefe do Gabinete de S. Exa. o Secretário de Estado
dos Assuntos Parlamentares
Dr.ª Catarina Gamboa

Ofício n.º 269/2020/MMEAP

28/08/2020

Assunto: Pergunta n.º 4114/XIV/1.ª

Exmos. Senhores,

A pergunta parlamentar n.º 4114/XIV/1.ª foi dirigida, pelo grupo parlamentar do CDS-PP, a esta área governativa tendo por assunto a “retoma da atividade dos balcões de atendimento dos serviços da administração pública”. Assim, informamos o seguinte:

Na sequência da declaração de pandemia SARS-CoV-2 pela Organização Mundial de Saúde a 11 de março de 2020, o Governo aprovou no dia 13 de março o Decreto-Lei n.º 10.º-A/2020, de 13 de março, onde estabeleceu medidas excecionais e temporárias de resposta à pandemia, entre as quais destacamos, limitados ao objeto das perguntas, a possibilidade de limitação do acesso a serviços e edifícios públicos, regras especiais relativamente a atos e diligências processuais e procedimentais e atendibilidade de documentos expirados, tais como o cartão de cidadão, certidões e certificados, carta de condução, bem como os documentos e vistos relativos à permanência em território nacional por cidadãos estrangeiros.

Ainda no dia 13 de março de 2020, o Governo aprovou com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 10-A/2020, um outro conjunto de medidas relativas à situação epidemiológica do novo Coronavírus-COVID 19, destinadas aos cidadãos e empresas, onde mandatou a Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública para a adoção das medidas necessárias ao nível dos serviços de atendimento aos cidadãos e empresas, entre as quais salientamos o reforço da oferta de serviços digitais e dos centros de contacto cidadão em empresa para garantir resposta centralizada no apoio a utilização dos serviços digitais, a adoção de um mecanismo de centralização da informação sobre pontos e atendimento abertos e encerrados no portal e-Portugal, a implementação de uma campanha de comunicação para promover a adesão à identificação

eletrónica como meio de acesso aos serviços públicos digitais e o reforço da comunicação com as autarquias, relativamente às lojas de cidadão de gestão municipal e aos espaços cidadão. Nesta matéria, não podemos deixar de relembrar a campanha “Estamos On”, que abrangeu, de forma transversal todas as áreas do Governo.

A 18 de março de 2020, na sequência da declaração do estado de emergência, com fundamento na verificação de uma situação de calamidade pública, por Sua Excelência o Presidente da República (Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, de 18 de março), o Governo, procedendo à respetiva execução (Decreto n.º 2-A/2020, de 20 de março), determinou o encerramento das lojas de cidadão, mantendo-se o atendimento presencial mediante marcação, na rede de balcões dos diferentes serviços, bem como a prestação desses serviços através dos meios digitais e dos centros de contacto com os cidadãos e as empresas. Não obstante, foi logo determinado o funcionamento de serviços públicos considerados essenciais.

A partir de 1 de junho, no âmbito da situação de calamidade as lojas de cidadão reabriram, sendo o atendimento presencial, tal como determinado para todos os serviços públicos, apenas por marcação, exceto as lojas de cidadão da Área Metropolitana de Lisboa cuja situação só permitiu esta abertura a 15 de junho.

A reabertura das lojas de cidadão manteve a continuidade da prestação dos serviços através dos meios digitais e dos centros de contacto com os cidadãos e as empresas.

Com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 63-A/2020, de 14 de agosto, que prorrogou a declaração da situação de contingência e alerta, no âmbito da pandemia da doença COVID-19, sem prejuízo do atendimento presencial previamente agendado nos serviços, o atendimento das pessoas com prioridade de atendimento passou a ser possível de ser realizado sem necessidade de marcação prévia.

Neste momento, as 59 lojas de cidadãos estão a funcionar e a realizar atendimento nos diversos serviços com prévia marcação e, no caso de cidadãos com prioridade de atendimento, a estas pessoas não se exige a prévia marcação. As Lojas de Cidadão e os Espaços Cidadão encontram-se em funcionamento de acordo com as regras de segurança determinadas pelas autoridades de saúde e pelo Governo.

Para além das lojas de cidadão, não podemos deixar de salientar os 693 Espaços cidadão, locais de atendimento, maioritariamente geridos por municípios e freguesias, que asseguram centenas de serviços públicos, não só na renovação de cartão de cidadão, ativação de chave móvel digital,

renovação de carta de condução, registo criminal, serviços da segurança social e da Autoridade Tributária, etc.

Importa referir que entre 1 de março e a presente data a rede de espaços cidadão foi reforçada com 56 novos espaços cidadão, reforçando a proximidade dos serviços prestados e sempre com os maiores níveis de segurança.

Por fim, não podemos deixar de salientar os 6 quiosques de cidadão, criados durante o período de pandemia como espaços temporários de prestação de serviços públicos, de rápida e fácil implementação, que permita o reforço do *front-office* de serviços públicos em circunstâncias atípicas resultante, em regra, de uma parceria entre as Administrações Central e Local que, a partir do dia 20 de maio foram abertos, permitindo, neste caso, acelerar entrega de cartões de cidadão.

Ainda em matéria de atendimento, Portugal durante todo o período de pandemia reforçou o catálogo de serviços públicos digitais prestados, disponibilizando aos cidadãos mecanismos de segurança e confiança que permitiram este objetivo, salientando entre eles os mecanismos do sistema de Autenticação Gov – cartão de cidadão e chave móvel digital – reconhecidos ao nível da identificação europeia com o mais alto nível de segurança (elevado).

O número de adesões à Chave Móvel Digital já alcançou 1,7 milhões, e destas adesões 1,2 milhões são CMD ativas, ou seja, foram já efetivamente utilizadas para aceder a serviços. Só no mês de junho, registaram-se mais de 98 mil novas adesões. Também o atendimento online através do portal dos serviços públicos – o ePortugal.gov.pt – cresceu exponencialmente, com um registo recorde de 15 milhões de acessos, entre fevereiro e 12 de junho.

Em conclusão, os serviços públicos encontram-se a funcionar focados em duas premissas: satisfação e resposta as necessidades do cidadão e segurança do cidadão e trabalhadores, tendo sido promovidas as adaptações necessárias de modo a garantir um serviço público de atendimento presencial seguro.

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete,



(Ana Resende)