



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA
COMISSÃO DE ASSUNTOS CONSTITUCIONAIS,
DIREITOS, LIBERDADES E GARANTIAS



EXCELENTÍSSIMO SENHOR
PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA DA
REPÚBLICA

Ofício n.º 188 /XIII/1ª – CACDLG /2017

Data: 01-03-2017

ASSUNTO: *Relatório Final da Petição n.º 120/XIII/1.ª. –“Solicita a criação de gabinetes do Cidadão ou do Provedor de Justiça em todas as instituições públicas, em especial das que disponham de balcões de atendimento aos cidadãos”*

Nos termos do n.º 8 do art.º 17.º e do n.º 2 do art.º 19º da Lei n.º. 43/90, de 10 de Agosto (com as alterações introduzidas pelas Leis n.ºs 6/93, de 1 de Março, 15/2003, de 4 de Junho e 45/2007 de 24 de Agosto), junto tenho a honra de remeter a Vossa Excelência o **Relatório Final** referente à *Petição n.º 120/XIII/1.ª. –“Solicita a criação de gabinetes do Cidadão ou do Provedor de Justiça em todas as instituições públicas, em especial das que disponham de balcões de atendimento aos cidadãos”*, subscrita Estêvão Domingos de Sá Sequeira, cujo parecer foi aprovado por unanimidade com ausência do CDS-PP e do PEV, na reunião da Comissão de 1 de março de 2017, é o seguinte:

- a) Que o presente instrumento de exercício do direito de petição foi regularmente recebido na Assembleia da República ao abrigo dos n.ºs 3 e 4 do artigo 9.º da Lei de Exercício do Direito de Petição, através do sistema de receção eletrónica de petições, pelo que vulgarmente se denomina “petição *online*”;
- b) Que a presente petição não é objeto de publicação em *Diário da Assembleia da República*, nos termos do n.º 1 do artigo 26.º da Lei de Exercício do Direito de Petição, dado aquela ser subscrita por 1 cidadão;
- c) Que dado tratar-se de uma petição individual não será objeto de apreciação em Plenário, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 24.º da referida Lei;



**ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA
COMISSÃO DE ASSUNTOS CONSTITUCIONAIS,
DIREITOS, LIBERDADES E GARANTIAS**

- d) Que, atento o objeto da petição, na *nota de admissibilidade* sugere-se que, uma vez admitida e nomeado o respetivo relator, se dê conhecimento da petição e do relatório final por este produzido a todos os grupos parlamentares;
- e) Que, uma vez concluídas as diligências anteriores deve a presente petição ser arquivada, com conhecimento do peticionário do teor do presente relatório, nos termos da alínea *m)* do n.º 1 do artigo 19.º da Lei do Exercício do Direito de Petição;
- f) Que deve o presente relatório ser enviado ao Senhor Presidente da Assembleia da República, nos termos do n.º 8 do artigo 17.º da Lei do Exercício do Direito de Petição.

Cumpre-me ainda informar V. Ex.^a. que, já informei o peticionário do presente relatório, tendo-se remetido cópia aos Grupos Parlamentares, conforme previsto no parecer anexo.

Com os melhores cumprimentos,

O PRESIDENTE DA COMISSÃO,

(Bacelar de Vasconcelos)



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

COMISSÃO DE ASSUNTOS CONSTITUCIONAIS, DIREITOS, LIBERDADES E GARANTIAS

Relatório Final

Petição n.º 120/XIII/1.ª: Solicita a criação de gabinetes do Cidadão ou do Provedor de Justiça em todas as instituições públicas, em especial das que disponham de balcões de atendimento aos cidadãos

Entrada na AR: 24 de maio de 2016

N.º de assinaturas: 1

1.º Peticionário: Estêvão Domingos de Sá Sequeira

I. Nota prévia

A presente Petição, subscrita por 1 cidadão, deu entrada na Assembleia da República em 24 de maio de 2016, tendo sido remetida, em 8 de junho de 2016, por despacho do Senhor Vice-Presidente da Assembleia da República, Deputado José Manuel Pureza, à Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias para apreciação, que dela teve conhecimento em 22 de junho de 2016. Encontrando-se cumpridos os devidos requisitos formais, foi a petição admitida por esta Comissão na mesma data, tendo sido subsequentemente nomeado o Deputado Relator para os devidos efeitos.

Considerando o número de subscritores, nos termos do n.º 1 do artigo 24.º e o do n.º 1 do artigo 26.º da Lei de Exercício do Direito de Petição (LDP), a petição não será objeto de apreciação em plenário, não necessita de publicação no *Diário da Assembleia da República*, nem pressupõe a audição do peticionário.

II. Da petição

a) Objeto da petição

O subscritor da petição n.º 120/XIII/1.ª solicita, de acordo com a nota de admissibilidade, a «*criação de gabinetes do Cidadão ou do Provedor de Justiça em todas as instituições públicas, em especial*



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

COMISSÃO DE ASSUNTOS CONSTITUCIONAIS, DIREITOS, LIBERDADES E GARANTIAS

das que disponham de balcões de atendimento aos cidadãos», tais como a Autoridade Tributária, a Segurança Social, o Instituto de Emprego e Formação Profissional, centros de emprego, Instituto de Mobilidade e Transportes Terrestres, Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, centros de saúde, hospitais, Polícia de Segurança Pública e Guarda Nacional Republicana.

Para o efeito, pretende o subscritor que daquele gabinete integre um representante da instituição pública, do Provedor de Justiça, das *«associações populares, ou da economia sociab»* e, finalmente, um membro *«representante da justiça»*, cuja atividade seria desenvolvida em *«articulação com o Provedor de Justiça Nacionab»*.

Com a criação desse gabinete pretende-se que as *«reclamações, sugestões e queixas dos cidadãos, possam ser interpretadas com o pluralismo implícito à Democracia, promovendo não só a Democracia Participativa, como a melhoria contínua através de inputs dos Cidadãos»*.

O subscritor solicita que as *«sugestões de melhoria, possam ser recolhidas nas associações e entidades da Economia Social, para tratamento conjunto no gabinete do provedor de cada órgão público»*.

Por fim, o peticionário sugere que *«se analise o tempo necessário à implementação, ou à comunicação pública, de forma a que em 2024, por ocasião das Comemorações do 25 de abril de 1974, esteja implementado em todo o território nacionab»*.

De acordo com a nota de admissibilidade, o objeto desta petição está especificado e o texto é inteligível, encontrando-se o peticionante devida e corretamente identificado, sendo mencionado o respetivo domicílio e mostrando-se ainda genericamente presentes os demais requisitos formais e de tramitação constantes dos artigos 9.º e 17.º da LDP.

Por outro lado, apreciando os fundamentos para ocorrência de indeferimento liminar, cujas circunstâncias encontram-se previstas no n.º 1 e 2 do artigo 12.º da LDP.

Com efeito, a presente petição convoca, inequivocamente, a matéria legal respeitante ao Provedor de Justiça.



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

COMISSÃO DE ASSUNTOS CONSTITUCIONAIS, DIREITOS, LIBERDADES E GARANTIAS

Assim, chama-se à colação o consagrado no artigo 23.º da Constituição da República Portuguesa, no que respeita ao Provedor de Justiça:

«Artigo 23.º

Provedor de Justiça

- 1. Os cidadãos podem apresentar queixas por ações ou omissões dos poderes públicos ao Provedor de Justiça, que as apreciará sem poder decisório, dirigindo aos órgãos competentes as recomendações necessárias para prevenir e reparar injustiças.*
- 2. A atividade do Provedor de Justiça é independente dos meios gratuitos e contenciosos previstos na Constituição e nas leis.*
- 3. O Provedor de Justiça é um órgão independente, sendo o seu titular designado pela Assembleia da República, pelo tempo que a lei determinar.*
- 4. Os órgãos e agentes da Administração Pública cooperam com o Provedor de Justiça na realização da sua missão.*

Por outro lado, o Estatuto do Provedor de Justiça, aprovado pela Lei n.º 9/91, de 9 de abril, na redação atual¹, estabelece no n.º 1 do artigo 1.º as funções daquele órgão constitucional:

«Artigo 1.º

Funções

- 1. O Provedor de Justiça é, nos termos da Constituição, um órgão do Estado eleito pela Assembleia da República, que tem por função principal a defesa e promoção dos direitos, liberdades, garantias e interesses legítimos dos cidadãos, assegurando, através de meios informais, a justiça e a legalidade do exercício dos poderes públicos.*

Acerca dos princípios de modernização administrativa, salienta-se, ainda, o estabelecido no Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, na redação atual², onde se pode verificar um conjunto de disposições legais sobre princípios de ação dos serviços da Administração Pública na sua relação com os cidadãos, onde se incluem os direitos dos utentes, o

¹ Disponível para consulta, em versão consolidada, através de http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=657&tabela=leis.

² Disponível para consulta, em versão consolidada, através de http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=2144&tabela=leis.



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

COMISSÃO DE ASSUNTOS CONSTITUCIONAIS, DIREITOS, LIBERDADES E GARANTIAS
acolhimento e o atendimento ao cidadão, bem assim como mecanismos de audição e participação, constantes do artigo 35-ºA e seguintes do referido diploma.

b) Pronúncia de outras entidades

No dia 30 de junho de 2016, a Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias, convidou o Sr. Provedor de Justiça a pronunciar-se sobre a presente petição, nos termos do n.º 1 do artigo 20.º da LDP.

Provedor de Justiça

A este convite, o Sr. Provedor de Justiça endereçou pronúncia à Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias, em 5 de julho de 2016, tendo assinalado, em primeiro lugar, a *«preocupação do cidadão peticionante no sentido do reforço dos mecanismos de defesa dos direitos fundamentais, enquanto expressão de uma certa ideia de participação ativa e democrática dos cidadãos na sua relação com o Estado»*, reconhecendo, ainda, a *«confiança que o cidadão tem neste órgão do Estado e nas funções que lhe estão, constitucional e legalmente, atribuídas»*.

Considera o Sr. Provedor de Justiça que, enquanto figura de garante dos direitos fundamentais, o *«atual desenho institucional do Provedor de Justiça revela-se, sobre esta matéria, equilibrado»*. E, acrescenta o Sr. Provedor de Justiça que *«o desenvolvimento da sua atividade abrange todo o território nacional e, através da existência de diferentes pontos de contacto junto de entidades visadas e de meios que estão ao dispor do cidadão para contactar o Provedor de Justiça, assegura-se a informalidade e celeridade do conhecimento e resolução dos problemas dos seus concidadãos»*.

Por outro lado, o Sr. Provedor de Justiça refere a diversidade de meios colocados ao serviço do cidadão para apresentação de queixa. Assim, embora saudando a iniciativa do peticionário, o Sr. Provedor de Justiça considera que o *«enquadramento institucional tem capacidade para resolver, de forma pronta, eficaz e eficiente - sob o ponto de vista de uma racional ponderação dos recursos disponíveis - as pretensões dos cidadãos»*.

Governo da República (Ministra da Presidência e Modernização Administrativa)

A Comissão de Orçamento, Finanças e Modernização Administrativa, convidou, em 6 de outubro de 2016, o Sr. Secretário de Estado dos Assuntos Parlamentares a diligenciar junto



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

COMISSÃO DE ASSUNTOS CONSTITUCIONAIS, DIREITOS, LIBERDADES E GARANTIAS
da Sr.^a Ministra da Presidência e da Modernização Administrativa para prestar a informação
pertinente sobre o objeto da presente petição.

Em 26 de outubro de 2016, o gabinete do Sr. Secretário de Estado dos Assuntos Parlamentares remeteu à Comissão de Orçamento, Finanças e Modernização Administrativa, os esclarecimentos da Sr.^a Ministra da Presidência e da Modernização Administrativa.

Considera a Sr.^a Ministra da Presidência e da Modernização Administrativa que *«embora a boa vontade do cidadão peticionário, a verdade é que a pretensão apresentada não apenas carece de fundamento como se apresenta inviável»*. É entendimento daquele membro do Governo que a *«criação de um Gabinete de Cidadão ou do Provedor de Justiça em cada serviço público criaria um sistema imensamente complexo, burocrático e dispendioso»*, apontando que para esse entendimento *«basta pensar nos milhares de serviços a criar e no número de intervenientes»*.

Ademais, entende a Sr.^a Ministra da Presidência e da Modernização Administrativa que *«não parece o mesmo encontrar qualquer justificação, dada a disponibilidade e a facilidade de meios ao dispor dos cidadãos para apresentarem as suas queixas ou sugestões aos serviços públicos»*, assinalando exemplos disso, como é o caso do recurso ao Provedor de Justiça e o projeto do livro amarelo da Administração Pública.

Neste sentido, a Sr.^a Ministra da Presidência e da Modernização Administrativa salienta que *«não apenas a AMA - Agência para a Modernização Administrativa se encontra a estudar a melhoria dos mecanismos de avaliação do grau de satisfação dos utentes das Lojas do Cidadão, como as iniciativas "Portal do Cidadão +" e "Livro Amarelo Eletrónico", no âmbito do Programa Simplex +, virão em breve tornar ainda mais simples e mais efetivo o exercício de direitos por parte dos Cidadãos»*.

III. Opinião do Relator

Não obstante a intenção de reforço dos mecanismos ao dispor do cidadão para tutela dos seus direitos fundamentais na relação com a Administração Pública, a proposta formulada pelo peticionário peca pelo excesso de complexidade que acarretaria para o funcionamento dos mesmos órgãos e serviços cujo relacionamento com os cidadãos se pretende desburocratizar e simplificar. Ademais, a existência de uma figura externa à atividade administrativa, como o é o Provedor de Justiça, oferece ainda mais garantias de



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

COMISSÃO DE ASSUNTOS CONSTITUCIONAIS, DIREITOS, LIBERDADES E GARANTIAS
imparcialidade e escrutínio do que uma eventual criação na esfera de cada entidade de um gabinete dedicado à apreciação de pedidos pelos cidadãos.

Existindo e estando em vias de ser reforçados os meios de, por via eletrónica ou outras, os cidadãos acederem ao Provedor de Justiça ou de proceder ao registo de reclamações sobre o funcionamento da Administração Pública, tornam-se cada vez mais raros os casos em que um cidadão não consegue ativar os meios gratuitos e contenciosos de defesa da sua posição jurídica perante as entidades públicas.

Ainda assim, a petição apresentada deixa algumas pistas para uma eventual criação de canais dedicados e de mais simples contacto entre cidadãos e serviços públicos, através, por exemplo, de uma determinação para a disponibilização em cada serviço ou nos respetivos sítios na Internet dos meios de acesso e contacto com o Provedor de Justiça.

IV. Tramitação subsequente

Face ao exposto, a Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias é de parecer:

- a) Que o presente instrumento de exercício do direito de petição foi regularmente recebido na Assembleia da República ao abrigo dos n.ºs 3 e 4 do artigo 9.º da Lei de Exercício do Direito de Petição, através do sistema de receção eletrónica de petições, pelo que vulgarmente se denomina “petição *online*”;
- b) Que a presente petição não é objeto de publicação em *Diário da Assembleia da República*, nos termos do n.º 1 do artigo 26.º da Lei de Exercício do Direito de Petição, dado aquela ser subscrita por 1 cidadão;
- c) Que dado tratar-se de uma petição individual não será objeto de apreciação em Plenário, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 24.º da referida Lei;



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

COMISSÃO DE ASSUNTOS CONSTITUCIONAIS, DIREITOS, LIBERDADES E GARANTIAS

- d) Que, atento o objeto da petição, na *nota de admissibilidade* sugere-se que, uma vez admitida e nomeado o respetivo relator, se dê conhecimento da petição e do relatório final por este produzido a todos os grupos parlamentares;
- e) Que, uma vez concluídas as diligências anteriores deve a presente petição ser arquivada, com conhecimento do peticionário do teor do presente relatório, nos termos da alínea *m*) do n.º 1 do artigo 19.º da Lei do Exercício do Direito de Petição;
- f) Que deve o presente relatório ser enviado ao Senhor Presidente da Assembleia da República, nos termos do n.º 8 do artigo 17.º da Lei do Exercício do Direito de Petição.

Palácio de S. Bento, 1 de março de 2017

O Deputado Relator

(*Pedro Delgado Alves*)

O Presidente da Comissão

(*Pedro Bacelar de Vasconcelos*)