



GRUPO PARLAMENTAR PARTIDO SOCIAL DEMOCRATA

PROJETO DE LEI N.º 933/XV/2ª

ASSEGURA O ATENDIMENTO PRESENCIAL EM TODOS OS SERVIÇOS E ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, ALTERANDO O DECRETO-LEI N.º 74/2014, DE 13 DE MAIO

O cidadão e as empresas, no seu relacionamento com a Administração Pública, têm o direito de aceder livremente e sem discriminação aos seus serviços, tendo, igualmente, direito a uma resposta efetiva e expedita por parte desta, conforme garantias constitucionais expressas nos artigos 266.º e 267.º da Constituição da República Portuguesa.

No entanto, são conhecidos numerosos relatos relativos a diversos serviços e organismos da Administração Pública que mantêm a exigência de agendamento prévio e obrigatório para realização de atendimento ao cidadão.

Infelizmente, para tratar de questões essenciais à sua vida, o cidadão, quando se desloca aos serviços para ser atendido, “esbarra” muitas vezes com a impossibilidade de atendimento e com a obrigação de agendar a resolução do seu problema para os dias, semanas, ou meses seguintes. Sendo, ainda, confrontando, muitas vezes, com a necessidade de ter de se deslocar pelo país, por forma a aceder ao serviço que tem vaga mais cedo.

Assiste-se, a um prolongamento, em tempos de normalidade, de regras de atendimento excecionais, que vigoraram durante um período excepcional: o período da pandemia de covid-19 e que eram legalmente justificadas por força do estado de emergência.

Ora, o estado de emergência cessou a 30 de abril de 2021 e o estado de alerta que se seguiu, cessou a 30 de setembro, sendo a persistência destas restrições completamente injustificada. Sublinhe-se, aliás, que foram, entretanto, publicados o Decreto-Lei n.º 66-A/2022, de 30 de setembro, que

determinou a cessação de vigência de diversos decretos-leis publicados, no âmbito da pandemia da doença COVID-19, bem como a Resolução do Conselho de Ministros n.º 96/2022, de 24 de outubro, que determinou a cessação de vigência de resoluções do Conselho de Ministros publicadas no âmbito da pandemia da doença COVID-19, desconhecendo-se qual a habilitação legal para a manutenção destas regras.

Acresce, que uma parte muito significativa da população portuguesa não tem acesso aos serviços digitais pelo que se revela anacrónica e desligada da realidade uma quase exclusiva dependência dos canais digitais para efetuar agendamentos em muitos organismos e serviços públicos.

Para o Grupo Parlamentar do PSD esta situação detrai os direitos e interesses dos cidadãos, afetando sobretudo os mais vulneráveis e desprotegidos - os idosos, os imigrantes, os que não têm acesso ou conhecimento de meios digitais, os que estão no interior e mais distantes dos serviços - promovendo a imagem de uma Administração Pública distante e inacessível.

Por último, não se percebe porque é que estas regras de atendimento variam, de serviço para serviço, não existindo previsibilidade, coerência e uniformidade na resposta ao cidadão, o que é demonstrativo de uma desorientação e desregulação evidente no que diz respeito ao funcionamento de serviços que são essenciais às pessoas.

Não é esta a Administração Pública que serve o interesse público e que os seus funcionários e utentes pretendem para o país, tendo a sociedade civil e o Grupo Parlamentar do PSD denunciado e manifestado, por mais de uma vez, a sua oposição face esta situação.

Para o Grupo Parlamentar do PSD é urgente alterar esta situação e garantir, o direito do cidadão ao atendimento presencial e espontâneo nos serviços e organismos da Administração Pública, sem entraves ou obstáculos.



GRUPO PARLAMENTAR PARTIDO SOCIAL DEMOCRATA

Assim, ao abrigo das disposições constitucionais e regimentais aplicáveis, os Deputados do Grupo Parlamentar do Partido Social Democrata, apresentam o seguinte Projeto de Lei:

Artigo 1º

Objeto

A presente lei procede à alteração do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, que estabelece a regra da prestação digital de serviços públicos, consagra o atendimento digital assistido como seu complemento indispensável e define o modo de concentração de serviços públicos em lojas de cidadão, alterado pelo Decreto-Lei n.º 105/2017 e pelo Decreto-Lei n.º 104/2018.

Artigo 2º

Alteração ao Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio

São alterados os artigos 2.º e 4.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio na sua redação atual, que passam a ter a seguinte redação:

«Artigo 2.º

[...]

1 – Os serviços e **organismos** públicos, devem, sempre que a natureza a isso não se oponha, para além do atendimento presencial, **garantido obrigatoriamente a todos os cidadãos, sem marcação prévia**, ser também

prestados de forma digital, através da sua progressiva disponibilização na internet.

2 – [...].

3 – [...].

4 – [...].

Artigo 4.º

[...]

1 - [*Anterior corpo do artigo*]

2- Todos os serviços e organismos da Administração Pública, elaboram relatórios de diagnóstico mensal, com vista a gerir e otimizar as filas de espera de atendimento presencial.

3 - O procedimento previsto no número anterior deve ser coordenado e monitorizado pela Agência para a Modernização Administrativa. I.P (AMA, I.P.).

Artigo 3º

Entrada em vigor e produção de efeitos

A presente lei entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação e produz efeitos 30 dias depois.»



GRUPO PARLAMENTAR PARTIDO SOCIAL DEMOCRATA

Palácio de São Bento, 29 de setembro de 2023

As/Os Deputadas/os,

Jorge Paulo Oliveira

Sofia Matos

João Paulo Barbosa de Melo

Dinis Faísca

Firmino Pereira

Gabriela Fonseca

Germana Rocha

Isaura Moraes

Fátima Ramos

Guilherme Almeida

Joana Barata Lopes

João Prata

Miguel Santos