



GRUPO PARLAMENTAR PARTIDO SOCIAL DEMOCRATA

PROJETO DE RESOLUÇÃO N.º 482/XV/1ª

RECOMENDA AO GOVERNO QUE EMITA ORIENTAÇÕES PARA GARANTIR O DIREITO DE ACESSO EFETIVO DE TODOS OS CIDADÃOS À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, ASSEGURANDO A POSSIBILIDADE DE ATENDIMENTO PRESENCIAL E ESPONTÂNEO EM TODOS OS SEUS SERVIÇOS

São conhecidos e numerosos os relatos relativos a diversos serviços da Administração Pública que mantêm a exigência de agendamento prévio e obrigatório para realização do atendimento ao cidadão.

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 com a necessidade de ter de se deslocar pelo país, por forma a aceder ao serviço de finanças, dos registos e notariado ou da segurança social que tem vaga mais cedo.

Assiste-se, assim, a um prolongamento, em tempos de normalidade, de regras de atendimento excepcionais, 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.

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.

Ora, a exigência generalizada de agendamento prévio para atendimento restringe estes direitos injustificadamente, impedindo que um cidadão seja recebido em qualquer serviço da Administração Pública, sem antes ir à plataforma, enviar um email, fazer um telefonema ou efetuar uma deslocação prévia, cujo tempo de antecedência é muitas vezes incompatível com as suas necessidades reais.

Ademais, tendo em conta que uma parte muito significativa da população portuguesa não tem acesso aos serviços digitais revela-se anacrónica e desligada da realidade uma quase exclusiva dependência dos canais digitais para efetuar o referido agendamento.

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

Acresce que, estas regras de atendimento variam, com diferentes cambiantes, 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.



GRUPO PARLAMENTAR PARTIDO SOCIAL DEMOCRATA

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.

Em reação, o Governo, veio no início de dezembro, através da ministra da Presidência Mariana Vieira da Silva, divulgar que “deu uma orientação a todos os serviços para que, pelo menos, fosse assegurado que 50% dos atendimentos se realizem sem marcação prévia”.

Sucedo, porém, que passados dois meses após esse anúncio não são visíveis alterações substanciais, mantendo-se a obrigação de atendimento por marcação prévia como a regra, em diversos serviços da Administração Pública.

Subsiste, assim, um flagrante incumprimento por parte do Governo, nomeadamente, das garantias expressas nos artigos 266.º e 267.º da Constituição da República Portuguesa, sendo notória a falta de vontade política de corrigir este estado de coisas.

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

Assim, nos termos constitucionais e regimentais aplicáveis, os(as) Deputados(as) do PSD, abaixo-assinados, propõem que a Assembleia da República resolva recomendar ao Governo que emita, com celeridade, as orientações necessárias para garantir o direito de acesso efetivo de todos os cidadãos à Administração Pública, assegurando a possibilidade de atendimento presencial e espontâneo em todos os seus serviços.

Palácio de São Bento, 14 de fevereiro de 2023



GRUPO PARLAMENTAR PARTIDO SOCIAL DEMOCRATA

As/Os Deputadas/os,

Luis Gomes

Sofia Matos

João Barbosa de Melo

Firmino Marques

Firmino Pereira

Gabriela Fonseca

Germana Rocha

Isaura Moraes

Fátima Ramos

Francisco Pimentel

Guilherme Almeida

Joana Barata Lopes

João Prata

Jorge Paulo Oliveira

José Silvano

Miguel Santos