



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
GABINETE DO SECRETÁRIO REGIONAL DAS FINANÇAS

Ex.^{mo} Senhor
Assessor do Gabinete de Sua Excelência
o Presidente da Assembleia da República
Palácio de São Bento

Sua Referência

Sua comunicação de:

Secretaria Regional das Finanças

GSRF

N. : SRF/15114/2023

2023-10-13

SAIDA

ASSUNTO: Projeto de Lei n.º 933/XV/2ª (PSD) - 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

No âmbito do exercício do direito de audição, previsto no n.º 2 do artigo 229.º da Constituição da República Portuguesa e no artigo 142.º do Regimento da Assembleia da República, encarrega-me sua Excelência o Secretário Regional das Finanças de transmitir o parecer do Governo Regional sobre a iniciativa legislativa mencionada em epígrafe.

O projeto de Lei apresentado pelo Grupo Parlamentar do PSD à Assembleia da República. visa assegurar o atendimento presencial em todos os serviços e organismos da Administração Pública, alterando, para o efeito, o Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio.

Tendo por referência o Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, com a última alteração do Decreto-Lei n.º 104/2018, de 29 de novembro, 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 do Cidadão, a presente proposta pretende efetuar uma alteração ao n.º 1 do artigo 2.º e aditar os n.ºs 2 e 3 ao artigo 4.º do referido diploma.



|| Avenida Zarco • Palácio do Governo • 9004-527 Funchal || Tel.: (+351) 291 212 100 || Fax: (+351) 291 228 418

|| www.madeira.gov.pt || gabinete.srf@madeira.gov.pt || NIPC: 671 001 310 || NISS: 200 0498 1685

ASR



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
GABINETE DO SECRETÁRIO REGIONAL DAS FINANÇAS

A atual redação do n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, estatui o seguinte:

“Artigo 2.º

Digital como regra

1 — *Os serviços públicos devem, sempre que a sua natureza a isso não se oponha, para além do atendimento presencial, ser também prestados de forma digital, através da sua progressiva disponibilização na Internet.*

2 — [...]

3 — [...]

4 — [...].”

Assim, com a presente proposta do Grupo Parlamentar do PSD, o atendimento presencial, sem marcação prévia, torna-se uma garantia obrigatória, não só em todos os serviços, mas também organismos públicos, conforme a redação da proposta que ora se transcreve:

“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 — [...].”

O Governo Regional, tal como referido no seu parecer ao Projeto de Lei n.º 677/XV/1.^a, então apresentado pelo Grupo Parlamentar CHEGA, que através da alteração ao Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, vinha consagrar a obrigatoriedade de atendimento presencial público, sem marcação prévia, mas apenas e tão só aos beneficiários de atendimento prioritário, considera, efetivamente que



AK



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
GABINETE DO SECRETÁRIO REGIONAL DAS FINANÇAS

este atendimento presencial obrigatório, deve ser garantido a todos os cidadão, pelo que manifesta a sua total concordância com a consagração legal deste princípio.

Com efeito, na Região Autónoma da Madeira este atendimento presencial, sem marcação prévia, já é uma realidade nos seus serviços e organismos públicos, em que tal já se sucede. Porém, esta prática não se verifica em todo o país pois, tal referido no preâmbulo que antecede ao projeto de Lei, *“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.”*, sem, nenhum motivo excepcional que justifique a obrigatoriedade de agendamento prévio para o atendimento presencial aos cidadãos, nos serviços e organismos públicos.

No que respeita à proposta de alteração ao artigo 4.º, em que é proposto o aditamento de um n.º 2 e n.º 3, no sentido de ser criado um diagnóstico mensal para gestão e otimização das filas de espera de atendimento presencial em todos os serviços e organismos públicos (n.º 2 do art.º 4.º), com a coordenação e monitorização da Agência para a Modernização Administrativa (n.º 3 do art.º 4.º), somos de parecer que estas medidas podem não ter efeitos úteis, podendo antes criar um novo fluxo de trabalho, sobrecarregando a referida agência e desviando-a da sua missão primordial e objetivos.

Creemos que, os objetivos que se pretendem levar a cabo com esta medida podem ser alcançados por outros meios, nomeadamente através de sistemas informáticos que permitam uma boa gestão e otimização das filas de espera do atendimento presencial.

Igualmente, poder-se-á incrementar a otimização da gestão de filas através de objetivos a inserir ao nível do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) dos serviços e organismos públicos, para efeitos de avaliação do desempenho dos mesmos e, em última análise, para efeitos de prémios de desempenho e/ou menções honrosas dos mesmos.

CONCLUSÃO



AMK



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
GABINETE DO SECRETÁRIO REGIONAL DAS FINANÇAS

O Governo Regional manifesta a sua total concordância com a medida principal que se visa prosseguir com esta iniciativa legislativa do Grupo Parlamentar do PSD, emitindo parecer favorável ao projeto em apreço.

Não obstante, consideramos que a medida assessoria nele contida, de coordenação e monitorização da Agência para a Modernização Administrativa através da realização de diagnósticos mensal de gestão de fila, pode ser revista no sentido de implementação de outros instrumentos que atinjam os fins visados com a mesma de uma forma mais eficaz e eficiente, o que pode ser feito, nomeadamente através de criação e uniformização de sistema informático de gestão de filas a disponibilizar a todos os serviços públicos, o que pode ficar a cargo da Agência para a Modernização Administrativa.

Com os melhores cumprimentos.

A CHEFE DO GABINETE,

Ana Soares de Freitas

