

## **Governo emite orientações aos serviços públicos de atendimento aos cidadãos e as empresas**

O Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública está a acompanhar de forma permanente a evolução do surto de Covid-19. Assim, e na sequência das deliberações do Conselho de Ministros de 12 e 13 de março, é necessário adequar o funcionamento dos serviços públicos presenciais à pandemia que a sociedade enfrenta.

Neste sentido, foi emitido, [através de despacho publicado este domingo, dia 15 de março, em Diário da República](#), um conjunto de orientações para os serviços da Administração Pública, nomeadamente:

- O atendimento ao público realiza-se preferencialmente por via eletrónica, para evitar deslocações desnecessárias aos espaços físicos de atendimento;
- O atendimento presencial ao público será efetuado através de pré-agendamento, ficando, em regra, limitado aos serviços que não podem ser prestados por via eletrónica e aos atos qualificados como urgentes;
- O pré-agendamento dos serviços públicos é efetuado através do Portal ePortugal (<https://eportugal.gov.pt/>), das linhas de contacto criadas para apoiar telefonicamente a utilização dos serviços públicos digitais, das linhas próprias dedicadas dos serviços e entidades públicos ou através de marcações online a partir dos portais e sítios na Internet da Administração Pública, informação a disponibilizar também no ePortugal;
- As duas Linhas de Contacto disponibilizadas são a Linha do Cidadão (300 003 990) e a Linha das Empresas (300 003 980), que proporcionam informação e apoio à utilização dos serviços públicos digitais;
- Os serviços meramente informativos serão prestados por via telefónica e online, cujas respostas serão reforçadas;
- O número de pessoas que podem estar dentro das instalações dos órgãos e serviços públicos é objeto de contingentação por forma a garantir a

distância de segurança entre pessoas, de acordo com as recomendações da Organização Mundial de Saúde e as orientações da Direção-Geral de Saúde;

- No atendimento presencial, os pagamentos são realizados preferencialmente por via eletrónica;
- Os responsáveis dos órgãos e serviços públicos devem afixar na entrada das respetivas instalações informação sobre os condicionalismos do atendimento presencial, onde constem os contactos telefónico e de e-mail do serviço, caso existam, bem como os números das linhas de atendimento criadas (Centro de Contacto Cidadão e Centro de Contacto Empresas);
- O atendimento telefónico e a resposta eletrónica aos contactos via e-mail deverão ser alvo de particular atenção, no sentido de informar os cidadãos e as empresas sobre o teor do presente despacho e de informar as alternativas ao atendimento presencial;
- Os dirigentes dos serviços devem identificar, no contexto do atendimento presencial, os trabalhadores de risco, em razão da idade ou das especiais condições de saúde de cada um e adotar, dentro do possível, medidas concretas e especiais de adaptação das respetivas condições de trabalho orientadas pelo Plano de Contingência vigente, privilegiando a sua afetação a funções de *BackOffice* ou a sua colocação em teletrabalho.

Para evitar que os cidadãos tenham de se deslocar a estes serviços, e quando não o possam fazer com o recurso aos serviços online, as autoridades públicas passam a aceitar, para todos os efeitos legais, a exibição dos documentos previstos no Decreto-Lei nº 10-A/2020, de 13 de março, cujo prazo de validade tenha terminado a partir de 9 de março e que permanecem válidos até 30 de junho. Os documentos em causa são o Cartão do cidadão, Certidões e certificados emitidos pelos serviços de registos e da identificação civil, a Carta de Condução e Documentos e vistos relativos à permanência em território nacional.

O portal ePortugal vai centralizar e disponibilizar informação sobre pontos de atendimento abertos e encerrados, incluindo os serviços consulares. Para tal, esta informação deve ser reportada por cada serviço à AMA.

No que se refere às Lojas e Espaços Cidadão, e sem prejuízo da autonomia das autarquias locais, a AMA define os procedimentos e orientações considerados mais adequados durante este período de implementação de medidas extraordinárias de gestão do atendimento nos órgãos e serviços públicos.

Os serviços públicos devem promover ativamente a comunicação com os cidadãos para os informar dos serviços digitais disponíveis e promover a adesão à Chave Móvel Digital.

A Agência para a Modernização Administrativa vai implementar uma campanha de comunicação para divulgar estas medidas e promover o recurso aos serviços públicos digitais.

Os serviços públicos de atendimento aos cidadãos e empresas encerram apenas por determinação da autoridade de saúde ou do Governo.

O despacho agora publicado não prejudica a suspensão da frente de atendimento ao público ou o encerramento total de instalações e serviços que tenha de ocorrer por determinação das autoridades de saúde competentes ou em virtude da indisponibilidade temporária de sistemas ou da diminuição ou inexistência do número de recursos humanos disponíveis por qualquer causa, designadamente, por doença, própria ou de dependente, isolamento profilático ou assistência inadiável a filho ou outro dependente a cargo.

Do mesmo modo, as medidas agora adotadas não prejudicam as regras especiais que possam vigorar em matéria de atendimento nos serviços públicos da saúde e da administração interna ou noutros cuja especial natureza exija medidas específicas.

A todo o momento, a resposta dos atendimentos presenciais será monitorizada e avaliada para que, em função da evolução da pandemia Covid-19, haja atempadamente uma atuação coordenada.

Todas estas medidas e orientações vigoram a partir de 15 de março de 2020 e até que haja indicação em contrário, sendo reavaliadas em permanência para que, assim que se justifique, seja possível adequá-las.