

**MODERNIZAÇÃO DO ESTADO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E SAÚDE****Gabinetes das Ministras da Modernização do Estado  
e da Administração Pública e da Saúde****Despacho n.º 5545-C/2020**

*Sumário:* Define orientações e recomendações relativas à organização e funcionamento dos espaços físicos de atendimento e de trabalho na Administração Pública, no âmbito do levantamento das medidas de mitigação da pandemia da doença COVID-19.

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 33-A/2020, de 30 de abril, declara a situação de calamidade em todo o território nacional, no âmbito da pandemia da doença COVID-19, produzindo efeitos desde as 00h00 do dia 3 de maio de 2020.

Em anexo à referida resolução foi aprovado o regime da situação de calamidade, estabelecendo o seu artigo 17.º que os serviços públicos retomam o atendimento presencial por marcação a partir do dia 4 de maio de 2020, com exceção das Lojas do Cidadão, que permanecem encerradas, sem prejuízo do atendimento presencial por marcação naquelas que se situem em localidades onde não existam balcões desconcentrados, bem como da prestação desses serviços através dos meios digitais e dos centros de contacto com os cidadãos e as empresas.

O mesmo regime da situação de calamidade determina, ainda, a aplicação aos serviços públicos das regras de higiene e de atendimento prioritário definidas nos seus artigos 11.º e 14.º

Por sua vez, o Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março, na sua redação atual, comete aos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Administração Pública e da Saúde a definição das orientações relativas à organização e funcionamento dos espaços físicos de atendimento e de trabalho na Administração Pública, designadamente no que respeita ao uso de equipamentos de proteção individual por parte dos trabalhadores, bem como à higienização e reorganização dos espaços físicos para salvaguarda das distâncias de segurança nos locais de trabalho.

Assim, nos termos do n.º 4 do artigo 35.º-H do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março, na sua redação atual, determina-se o seguinte:

1 — Para evitar deslocações desnecessárias aos espaços físicos de atendimento dos serviços públicos, o atendimento com fim meramente informativo continua a ser prestado exclusivamente por via telefónica e *online*.

2 — O atendimento presencial ao público com fins não informativos só é efetuado com marcação prévia.

3 — A marcação prévia dos serviços públicos é efetuada através do Portal ePortugal, das Linhas de Contacto criadas para apoiar telefonicamente a utilização dos serviços públicos digitais, das linhas próprias dedicadas dos serviços e entidades públicas ou através de marcações *online* a partir dos portais e sítios na Internet da Administração Pública.

4 — O número de cidadãos que podem estar dentro das instalações dos serviços e entidades públicas para atendimento deve ser limitado a uma pessoa por cada 20m<sup>2</sup>, sendo obrigatório o uso de máscaras ou viseiras para o acesso ou permanência nesses serviços, de acordo com o disposto no artigo 13.º-B do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março, na sua redação atual.

5 — Nos espaços de atendimento devem, ainda, ser observadas as demais regras e orientações definidas pelas autoridades competentes em matéria de saúde e segurança no trabalho (Direção-Geral da Saúde e Autoridade para as Condições do Trabalho), a divulgar pela Agência para a Modernização Administrativa, I. P., (AMA, I. P.), designadamente em matéria de distanciamento social, de organização física dos espaços e de existência de proteções físicas nos balcões de atendimento.

6 — É aplicável, quando necessário e com as devidas adaptações, o disposto nos artigos 11.º e 14.º do regime da situação de calamidade aprovado em anexo à Resolução do Conselho de Ministros n.º 33-A/2020, de 30 de abril, relativos, respetivamente, a regras de higiene e atendimento prioritário.

7 — Para cumprimento do distanciamento social de segurança, os postos de atendimento devem garantir uma distância de segurança entre trabalhadores de pelo menos dois metros.



8 — Nas situações em que não é possível assegurar o distanciamento físico entre trabalhadores, a entidade responsável pelo atendimento deve assegurar meios alternativos e eficazes de proteção.

9 — As linhas de atendimento do Centro de Contacto Cidadão (300 003 990) e do Centro de Contacto Empresas (300 003 980) proporcionam informação e apoio à utilização dos serviços públicos digitais.

10 — Os responsáveis dos órgãos e serviços públicos devem afixar na entrada das respetivas instalações informação sobre os condicionalismos do atendimento presencial, onde constem também os contactos telefónico e de *e-mail* do serviço, caso existam, bem como os contactos referidos no número anterior.

11 — Deve ser prestada especial atenção ao atendimento telefónico e à resposta eletrónica aos contactos via *e-mail*, no sentido de informar os cidadãos e as empresas sobre o teor do presente despacho e de informar as alternativas ao atendimento presencial.

12 — Os serviços públicos devem promover ativamente a comunicação com os cidadãos por forma a informar sobre os serviços digitais disponíveis e promover a adesão à Chave Móvel Digital (CMD), nomeadamente aqueles que dispõem da prerrogativa de ativação presencial.

13 — 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 medidas concretas, especiais e adequadas 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.

14 — O Portal ePortugal (<https://eportugal.gov.pt/>) disponibiliza informação sobre os pontos de atendimento abertos e encerrados ou com limitações de horário, competindo à AMA, I. P., em matéria de centralização e coordenação da informação quanto ao funcionamento e comunicação dos serviços públicos de atendimento:

a) Garantir que o portal ePortugal agrega e disponibiliza toda a informação sobre os serviços públicos administrativos em Portugal, incluindo as hiperligações para as páginas dos organismos e entidades que os disponibilizam;

b) Manter atualizada no portal ePortugal, com o devido destaque, a página relativa a locais de atendimento presencial de serviços públicos e respetivos horários, a listagem das linhas próprias dedicadas dos serviços e entidades públicas e dos portais e sítios na Internet da Administração Pública para atendimento nos diferentes canais e realização de marcações para atendimento presencial e a listagem de serviços e atos para atendimento presencial, a identificar pelo Governo ou por cada uma das respetivas áreas setoriais;

c) Manter a divulgação, através de diferentes canais de comunicação, das linhas e dos endereços eletrónicos de contacto de apoio aos cidadãos e empresas, assim como dos serviços digitais disponíveis, por forma a alcançar os diferentes segmentos da população;

d) Adotar formas inovadoras de organizar os postos de atendimento presencial para cumprir as orientações das autoridades de saúde e difundir orientações e recomendações para os espaços de atendimento presencial não geridos pela Agência para a Modernização Administrativa, I. P.

15 — Para promover a decisão coordenada dos modelos de atuação nos Espaços Cidadão, e sem prejuízo da autonomia do poder local, a AMA, I. P., define os procedimentos e orientações considerados mais adequados durante este período, promovendo a articulação entre as autarquias e as entidades cujos serviços sejam prestados naqueles Espaços, definindo-se, desde já, as seguintes recomendações:

a) O atendimento ao público nos Espaços Cidadão ou nos espaços de atendimento municipal deve ser preferencialmente por marcação prévia, com observância do disposto nos n.ºs 3 a 8 do presente despacho, com as devidas adaptações e sem prejuízo do respeito pela autonomia local;

b) Deve ser garantida a manutenção de todos os serviços públicos instalados naqueles Espaços;

c) Deve ser mantida a disponibilização de informação relevante atualizada para os cidadãos através dos portais, das redes sociais e de folhetos a disponibilizar em cada porta ou caixa do correio, em linguagem acessível a toda a comunidade;

d) Deve prosseguir-se o reforço dos serviços de proximidade existentes, considerando as necessidades dos grupos de risco e das pessoas em situação de maior vulnerabilidade.



16 — O disposto no presente despacho não prejudica 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.

17 — O presente despacho entra em vigor com a sua publicação e produz efeitos a dia 3 de maio de 2020, vigorando durante a situação de calamidade declarada na Resolução do Conselho de Ministros n.º 33-A/2020, de 30 de abril, incluindo as suas eventuais renovações.

13 de maio de 2020. — A Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública, *Alexandra Ludomila Ribeiro Fernandes Leitão*. — 12 de maio de 2020. — A Ministra da Saúde, *Marta Alexandra Fartura Braga Temido de Almeida Simões*.

313243851