



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Resolução do Conselho de Ministros n.º 88/2020

Sumário: Define orientações e recomendações relativas à organização e funcionamento dos serviços públicos de atendimento aos cidadãos e empresas no âmbito da pandemia da doença COVID-19.

A situação epidemiológica que se verifica em Portugal em resultado da pandemia da doença COVID-19 tem levado à adoção, desde março, de várias medidas de prevenção, contenção e mitigação da pandemia. Neste sentido, ao longo dos últimos meses, essas medidas têm vindo a ser ajustadas tendo em consideração a evolução dos respetivos níveis e riscos de propagação.

Tendo esta situação um conjunto de consequências diretas e significativas também no funcionamento e atendimento dos serviços públicos, foi necessário definir orientações sobre estas matérias, que foram sendo adaptadas ao evoluir da pandemia.

Em conformidade, foi aprovado o Despacho n.º 3301-C/2020, de 15 de março, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 52-B, de 15 de março de 2020, e, posteriormente, o Despacho n.º 5545-C/2020, de 13 de maio, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 95, de 15 de maio de 2020.

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 70-A/2020, de 11 de setembro, na sua redação atual, que declarou a situação de contingência até 14 de outubro, mantém, no artigo 19.º do regime que lhe é anexo, o atendimento presencial nos serviços públicos preferencialmente por marcação, mas também que o atendimento prioritário possa ser realizado sem marcação prévia, como já vinha sucedendo desde a Resolução do Conselho de Ministros n.º 63-A/2020, de 14 de agosto, em situação de contingência e alerta.

O referido regime também manteve a aplicação aos serviços públicos das regras de higiene e de atendimento prioritário definidas nos seus artigos 8.º e 11.º

Assim:

Nos termos da alínea g) do artigo 199.º da Constituição, o Conselho de Ministros resolve:

1 — Determinar que o atendimento ao público observa as seguintes regras e procedimentos gerais:

a) O atendimento com fim meramente informativo deve ser prestado preferencialmente por via eletrónica e telefónica;

b) O atendimento presencial ao público, com fins não informativos é efetuado preferencialmente com marcação prévia;

c) A marcação prévia para atendimento presencial nos serviços públicos é efetuada através do portal ePortugal.gov.pt, ou dos portais e sítios na Internet da Administração Pública e das linhas de contacto criadas para apoiar telefonicamente a utilização dos serviços públicos;

d) Sem prejuízo do atendimento presencial previamente agendado nos serviços, o atendimento prioritário, previsto no Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, é realizado sem necessidade de marcação prévia;

e) O atendimento presencial pode ser ainda assegurado mediante senhas eletrónicas a disponibilizar no próprio dia, em número a fixar pelo dirigente máximo, com faculdade de delegação, obtidas atualmente através dos sistemas de agendamento de cada serviço e futuramente obtidas através do portal ePortugal.gov.pt, acessível em navegador via equipamento móvel, que informará o número de senha, local e intervalo de tempo de atendimento.

2 — Prosseguir o reforço da prestação dos serviços através dos meios digitais e dos centros de contacto com os cidadãos e as empresas, designadamente com recurso a fundos comunitários.

3 — Determinar que nos espaços de atendimento ao público se observam as seguintes regras:

a) Os responsáveis dos órgãos e serviços públicos devem afixar na entrada das respetivas instalações a lotação máxima do espaço e informação sobre as alterações aos condicionalismos do atendimento presencial e do atendimento prioritário, da qual conste também os contactos telefónico e de e-mail, caso existam;



b) O número de cidadãos que podem estar dentro das instalações dos serviços e entidades públicos para atendimento deve, sempre que possível, ser limitado a uma pessoa por cada 20 m², 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;

c) Os postos de atendimento devem garantir uma distância de segurança entre trabalhadores de, pelo menos, um metro para cumprimento do distanciamento físico de segurança;

d) 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, designadamente proteções físicas de acrílico ou outro material adequado, quer frontais, quer laterais;

e) Nos espaços de atendimento devem, ainda, ser observadas as demais normas e orientações definidas pelas autoridades competentes em matéria de saúde e segurança no 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 postos de atendimento;

f) Os dirigentes dos serviços devem identificar, no contexto do atendimento presencial, os trabalhadores de risco, em razão 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 que não impliquem contacto com o público ou a sua colocação em teletrabalho.

4 — Determinar que os serviços públicos devem promover ativamente a comunicação com os cidadãos e as empresas no sentido de dar a conhecer as alternativas ao atendimento presencial, informando sobre os serviços telefónicos e digitais disponíveis e os meios de adesão à Chave Móvel Digital (CMD).

5 — Estabelecer que, em matéria de centralização e coordenação da informação quanto ao funcionamento e comunicação dos serviços públicos de atendimento, disponibilizada no portal ePortugal, compete à AMA, I. P.:

a) Garantir que o portal ePortugal disponibiliza a informação enviada pelas várias entidades 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 AMA, I. P.;

e) Definir os procedimentos e orientações adequados, promovendo a articulação entre as autarquias e as entidades cujos serviços sejam prestados nos Espaços Cidadão.

6 — Estabelecer, ainda, que:

a) Ao atendimento nos Espaços Cidadão ou nos espaços de atendimento municipal aplica-se o disposto nos n.ºs 1 a 4, com as devidas adaptações e sem prejuízo do respeito pela autonomia local;

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



c) Deve ser disponibilizada informação atualizada aos cidadãos através dos portais, de redes sociais e de folhetos a disponibilizar em cada porta ou caixa do correio, em linguagem acessível a toda a população;

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

7 — Determinar que as entidades da Administração Pública devem reportar à AMA, I. P., em tempo útil, informação sobre alterações aos seus serviços, nomeadamente quanto a limitações no atendimento nos diferentes canais de atendimento e sobre os novos requisitos à sua realização.

8 — Estabelecer que o disposto na presente resolução não prejudica as regras especiais que possam vigorar em matéria de atendimento nos serviços públicos da saúde, da administração interna e da justiça, nos serviços periféricos externos dos negócios estrangeiros ou noutros cuja especial natureza exija medidas específicas.

9 — Estabelecer que aos estabelecimentos da rede nacional da educação pré-escolar, às ofertas educativas e formativas, letivas e não letivas, dos ensinos básico e secundário, ministradas em estabelecimentos de ensino público, incluindo escolas profissionais públicas, é aplicável a Resolução do Conselho de Ministros n.º 53-D/2020, de 20 de julho.

10 — Estabelecer que é aplicável, com as devidas adaptações, o disposto nos artigos 8.º e 11.º do regime anexo à Resolução do Conselho de Ministros n.º 70-A/2020, de 11 de setembro, na sua redação atual.

11 — Determinar que, para os efeitos de reforço da prestação dos serviços através dos centros de contacto com os cidadãos e as empresas, previsto no n.º 2, fica aprovada e autorizada a dispensa do disposto nos n.ºs 1 a 3 do artigo 64.º da Lei n.º 2/2020, de 31 de março.

12 — Determinar que a presente resolução produz efeitos a partir da data da sua aprovação.

Presidência do Conselho de Ministros, 1 de outubro de 2020. — Pelo Primeiro-Ministro, *Pedro Gramaxo de Carvalho Siza Vieira*, Ministro de Estado, da Economia e da Transição Digital.

113636045