

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DA REGIÃO AUTÓNOMA  
DOS AÇORES



COMISSÃO ESPECIALIZADA PERMANENTE DE  
ASSUNTOS SOCIAIS

# RELATÓRIO E PARECER

---

**Audição n.º 191/XII-AR**

**Projeto de Lei n.º 677/XV (CH) – “Altera o Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29  
de agosto, assegurando atendimento presencial ao público aos  
beneficiários de atendimento prioritário”**

**27 DE MARÇO DE 2023**



---

## INTRODUÇÃO

---

A Comissão Especializada Permanente de Assuntos Sociais analisou e emitiu parecer, na sequência do solicitado por Sua Excelência o Presidente da Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores, sobre a **Audição n.º 191/XII-AR – Projeto de Lei n.º 677/XV (CH) – “Altera o Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, assegurando o atendimento presencial ao público aos beneficiários de atendimento prioritário”**.

---

## ENQUADRAMENTO JURÍDICO

---

O Projeto de Lei em apreciação foi enviado à Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores para audição, por despacho da Senhora Chefe do Gabinete de Sua Excelência o Presidente da Assembleia da República, com pedido de parecer, de acordo com o disposto no n.º 2 do artigo 229.º da Constituição da República Portuguesa.

A apreciação da presente Proposta de Lei enquadra-se no disposto no n.º 2 do artigo 229.º da Constituição da República Portuguesa e na alínea i) do artigo 34.º do Estatuto Político-Administrativo da Região Autónoma dos Açores, aprovado pela Lei n.º 39/80, de 5 de agosto, alterada pelas Leis n.ºs 9/87, de 26 de março, 61/98, de 27 de agosto, e 2/2009, de 12 de janeiro.

Considerando a matéria da presente iniciativa, constata-se que a competência para emitir parecer é da Comissão de Assuntos Sociais, nos termos da Resolução da Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores n.º 1/2021/A, de 6 de janeiro, alterada pelas Resoluções da Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores n.º 49/2021/A, de 11 de agosto, e n.º 52/2021/A, de 25 de outubro, que aprova as competências das comissões especializadas permanentes.



---

APRECIÇÃO NA GENERALIDADE

---

O Projeto de Lei visa proceder, conforme plasmado nos seus artigos 1.º e 2.º, à alteração ao Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, na sua redação atual, que institui a obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo, para todas as entidades públicas e privadas que prestem atendimento presencial ao público, alterado pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro, de forma a assegurar a existência de atendimento presencial para os beneficiários de atendimento prioritário, aditando um n.º 4 ao artigo 3.º.

O Projeto de Lei em apreciação refere, em sede de exposição de motivos, que *“A Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA), foi criada em 2007, no âmbito do Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE), é o instituto público responsável pela promoção e desenvolvimento da modernização administrativa em Portugal. A sua atuação divide-se em três eixos: transformação digital, serviço público omnicanal e simplificação administrativa, encontrando-se sob superintendência e tutela do Secretário de Estado da Digitalização e da Modernização Administrativa.*

*Com a criação da AMA, Portugal entrava na caminhada para o digital, com o intuito de desburocratizar a Administração Pública e de a tornar mais próxima dos cidadãos. Seguidamente criou-se o programa SIMPLEX que se apresenta como “Mais do que projetos, medidas ou ferramentas, o Simplex tem o condão de mudar a nossa vida para melhor. Torna-a mais simples. Para que criemos mais riqueza. Geremos mais emprego. Estejamos mais perto de quem precisamos”.*

*Mais recentemente o Plano de Recuperação e Resiliência prevê uma verba de € 2.460 milhões para a transição digital, sendo que destes, € 578 milhões são para aplicar na Administração Pública.*

*Portugal parece estar na linha da frente da transição digital, e dos seus cidadãos num “click”, terem toda a informação que necessitam na mão. Contudo, a teoria não corresponde à realidade e o período pandémico deixou-o bem evidente.*



*No final de novembro de 2022, já sem qualquer medida de restrição imposta devido à pandemia por COVID19, a Associação ProPública – Direito e Cidadania (“ProPública”) denunciou a exigência de agendamento prévio para que um cidadão seja atendido nos serviços da Administração Pública, que inexplicavelmente se manteve pós período pandémico, de forma generalizada.*

*A denúncia dirigida ao Presidente da República, ao Primeiro-Ministro e à Provedora de Justiça, denunciava o supra exposto e tinha como objectivo eliminar as restrições de atendimento ainda existentes, por forma a que todos pudessem ter acesso efetivo, livre e direto aos serviços públicos sem necessidade de marcação. Acontece que, infelizmente, a situação se mantém exactamente igual.*

*Esta situação tem afetado dezenas de milhares de pessoas, e para além de injusta, poderá considerar-se inconstitucional, na medida em que o artigo 267.º, n.º da Constituição da República Portuguesa, dispõe que “1. A Administração Pública será estruturada de modo a evitar a burocratização, a aproximar os serviços das populações e a assegurar a participação dos interessados na sua gestão efetiva, designadamente por intermédio de associações públicas, organizações de moradores e outras formas de representação democrática.” E o que acontece é precisamente o contrário, a necessidade de agendamento prévio acresce a burocratização e afasta necessariamente as pessoas da Administração Pública. Conforme Marcelo Rebelo de Sousa defende “O interesse público é o norte da Administração Pública”, mas neste momento, não se pode dizer que isso esteja a acontecer.*

*Um dos princípios subjacentes à actividade administrativa é servir os cidadãos, portanto, os direitos de cidadania não são compatíveis com uma cultura organizativa de distanciamento, opacidade e não acessível de forma igual e transversal a todos os cidadãos.*

*Estas circunstâncias ganham especial gravidade pois as pessoas mais lesadas são precisamente aquelas que se encontram já numa situação de especial vulnerabilidade, nomeadamente os idosos.*



*Mais de metade dos idosos em Portugal nunca utilizou a Internet, Portugal é mesmo o terceiro país da UE onde mais idosos nunca usaram a internet, de acordo com um estudo do Eurostat, onde apenas Grécia e Bulgária registam valores abaixo de Portugal.*

*Isto acontece por desconhecimento relativamente ao uso correto da internet e à dificuldade em compreender as novas tecnologias, a falta de apoio e informação, dificuldades económicas, entre outros. Os custos associados à aquisição de smartphones, bem como a um serviço de internet, desenvolvem também aqui o seu papel. O custo dos dados móveis em Portugal, por exemplo, é dos mais caros na Europa.*

*Não se pode também ignorar o facto de os idosos serem mais vulneráveis a burlas informáticas, e são várias as que têm chegado por via digital em nome da Segurança Social, Autoridade Tributária, entidades bancárias, entre outras. Para além dos idosos, as pessoas com deficiência ou incapacidade, dependendo das suas circunstâncias em particular, podem ver o seu acesso à Administração Pública dificultado.*

*O Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, determina que todas as entidades públicas e privadas, singulares e coletivas, que prestem atendimento presencial ao público, estão obrigadas a prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas com crianças de colo. O actual sistema de marcação prévia pode mesmo colocar em causa este atendimento prioritário, por exemplo, o pedido de marcação de atendimento presencial no site da autoridade tributária não assegura de forma nenhuma que existe prioridade na marcação do atendimento em razão do disposto no art. 3.º, Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto.*

*Ora estando os serviços da Administração Pública, na sua maioria, ainda a funcionar apenas com atendimento por agendamento prévio, via telefone ou internet, facilmente percebemos a dificuldade para determinadas pessoas em ter acesso aos serviços públicos em questão. É, assim, convicção do CHEGA que esta situação tem necessariamente que ser alterada, até para que se cumpra o disposto no art. 266.º da Constituição da República Portuguesa, que determina que “Os órgãos e agentes administrativos estão subordinados à Constituição e à lei e devem atuar, no exercício das suas funções, com respeito pelos princípios da igualdade, da proporcionalidade, da justiça, da imparcialidade e da boa-fé.”, o que manifestamente não tem acontecido”*



---

**APRECIÇÃO NA ESPECIALIDADE**

---

Nada a registar.

---

**POSIÇÃO DOS PARTIDOS SEM DIREITO A VOTO NA COMISSÃO**

---

O **Grupo Parlamentar do BE** emite **parecer de abstenção** relativamente ao Projeto de Lei.

---

**VOTAÇÃO DOS PARTIDOS**

---

**Grupo Parlamentar do PS:** Do ponto de vista técnico, salienta-se que o artigo 2.º do Projeto de Lei n.º 677/XV (CH), menciona a alteração ao “artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 58/2019, de 29 de agosto”, quando se trata do Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto. Considerando que a matéria em análise bem como a alteração visada (aditamento de um n.º 4 ao artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto [versão consolidada], alterado pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro), não se aplica à Região Autónoma dos Açores;

Entendem os Deputados do **GPPS/Açores abster-se** ao presente Projeto de Lei, que altera o Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, assegurando atendimento presencial ao público aos beneficiários de atendimento prioritário.

O **Grupo Parlamentar do PSD** emite **parecer favorável** relativamente ao Projeto de Lei.

O **Grupo Parlamentar do CDS-PP** emite **parecer favorável** relativamente ao Projeto de Lei.

A **Representação Parlamentar do CH** emite **parecer favorável** relativamente ao Projeto de Lei.

A **Representação Parlamentar do IL** emite **parecer de abstenção** relativamente ao Projeto de Lei.



---

CONCLUSÕES E PARECER

---

A Comissão Permanente de Assuntos Sociais deliberou dar parecer favorável à presente iniciativa.

Ponta Delgada, 27 de março de 2023.

A Relatora

(Délia Melo)

O presente relatório foi aprovado por unanimidade.

O Presidente

(J. Joaquim F. Machado)