

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

[Resolução do Conselho de Ministros n.º 88/2020, de 14 de outubro](#)

Produção de efeitos: 1 de outubro de 2020.

A presente Resolução do Conselho de Ministros 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.

I. Regras e procedimentos gerais para o atendimento ao público

O atendimento com fim meramente informativo deve ser prestado preferencialmente por via eletrónica e telefónica.

O atendimento presencial ao público, com fins não informativos é efetuado preferencialmente com marcação prévia, 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.

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.

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.

2. Prestação dos serviços através dos meios digitais e dos centros de contacto

Deve ser reforçada a prestação dos serviços através dos meios digitais e dos centros de contacto com os cidadãos e as empresas, designadamente com recurso a fundos comunitários.

Para os efeitos do reforço da prestação dos serviços através dos centros de contacto com os cidadãos e as empresas, 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, que aprova o Orçamento de Estado para 2020, no que respeita aos limites com os encargos com contratos de aquisição de serviços.

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).

Recomenda-se ainda:

- a) A disponibilização de 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.
- b) A garantia da manutenção de todos os serviços públicos instalados nos Espaços Cidadão.
- c) O reforço dos serviços de proximidade existentes, considerando as necessidades dos grupos de risco e das pessoas em situação de maior vulnerabilidade.

3. Regras para os espaços de atendimento ao público

- a) Afixação de informação à entrada:

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) Lotação:

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

c) Uso obrigatório de máscaras ou viseiras:

É obrigatório o uso de máscaras ou viseiras para o acesso ou permanência nos serviços públicos, 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.

d) Distância de segurança entre trabalhadores:

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

Sempre que não seja 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.

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.

4. Trabalhadores de risco

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.

5. Âmbito de aplicação

Estas regras aplicam-se ao atendimento nos Espaços Cidadão ou nos espaços de atendimento municipal, com as devidas adaptações e sem prejuízo do respeito pela autonomia local.

Relativamente 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.

À organização e funcionamento dos serviços públicos de atendimento aos cidadãos e empresas, no âmbito da pandemia da doença COVID-19, 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.

Porto, 30 de novembro de 2020.