

ASSUNTO:	Da criação, por parte dos membros da assembleia de freguesia, de uma plataforma intitulada “Portal da Queixa”.	
Parecer n.º:	INF_DSAJAL_LIR_9077/2018	
Data:	19-10-2018	

Pelo Exº Senhor Presidente de Junta de Freguesia foi solicitado parecer acerca da legalidade da criação, por parte dos membros da assembleia de freguesia, de uma plataforma intitulada “Portal da Queixa”.

Cumpr, pois, informar:

O Capítulo V do DL nº 135/99, de 22 de abril<sup>1</sup> regula sobre os “Mecanismos de audição e participação” dos utentes dos serviços da Administração Pública, sendo de destacar os seguintes:

“ Artigo 35.º-A

*Sistema de elogios, sugestões e reclamações dos utentes*

**1 - Os elogios, sugestões e reclamações dos utentes relativos aos serviços prestados por um serviço ou organismo da Administração Pública e às pessoas que o tenham prestado, bem como em relação a procedimentos administrativos, são feitos online em plataformas próprias disponibilizadas na Internet.**

*2 - A divulgação dos sítios na Internet onde são disponibilizadas as plataformas referidas no número anterior deve ser feita em todos os serviços públicos e em todos os serviços online, de forma bem visível para o utente.*

**3 - A AMA, I. P., disponibiliza uma plataforma na Internet destinada a acolher os elogios, sugestões e reclamações dos serviços e organismos da Administração Pública, sendo que podem ser disponibilizadas outras plataformas específicas para o efeito quando fundada razão de interesse público o justifique.**

*4 - Às plataformas previstas no presente artigo aplicam-se as garantias em matéria de proteção de dados pessoais previstas na Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.*

*5 - Sempre que possível, devem ser disponibilizados meios informáticos que permitam aos utentes, querendo, apresentar online, no próprio local de atendimento, elogios, sugestões e reclamações.*

<sup>1</sup> Alterado pelo DL nº 29/2000, de 13 de março, pelo DL nº 72-A/2010, de 18 de junho, pelo DL nº 73/2014, de 13 de maio, pelo DL n.º 58/2016, de 29 de agosto e pelo DL n.º 74/2017, de 21 de junho.

6 - Nos locais de atendimento ao público são disponibilizados, como meios subsidiários de apresentação de elogios, sugestões e reclamações, a caixa de sugestões e elogios, bem como o livro de reclamações, devendo ser utilizados apenas quando seja impossível ou inconveniente a apresentação online dos mesmos. (negritos nossos)

Artigo 36.º

Elogios e sugestões dos utentes

*1 - A audição dos utentes, com vista a aferir a qualidade dos serviços públicos, concretiza-se através de:*

- a) Elogios e opiniões, por meio das quais se pretende conhecer o que o utente pensa do modo como é atendido e da qualidade, adequação, tempo de espera e custo do serviço que lhe é prestado pela Administração;*
- b) Sugestões, através das quais se pretende que o utente faça propostas concretas de melhoria a introduzir no funcionamento dos serviços públicos;*
- c) Outros contributos escritos para a modernização administrativa, por meio dos quais o utente possa manifestar o seu desacordo ou a sua divergência em relação à forma como foi atendido, como lhe foi prestado determinado serviço ou ainda como a lei ou regulamento lhe impõe formalidades desnecessárias.*

2 - [Revogado].

3 - [Revogado].

4 - Os serviços e organismos devem, sempre que possível, dar acolhimento às sugestões e opiniões emitidas pelos utentes, no sentido de melhorar a sua gestão e funcionamento ou, quando caso disso, sugerir medidas legislativas adequadas a simplificar procedimentos.“

“Artigo 38.º

Reclamações

**1 - Nos termos do disposto no artigo 35.º-A, os serviços e organismos da Administração Pública devem divulgar aos utentes de forma visível a existência da respetiva plataforma prevista no artigo 35.º-A e do livro de reclamações.**

2 - A autenticação do livro de reclamações compete ao dirigente máximo do serviço ou organismo, em exercício de funções à data da abertura do livro, competência que pode ser delegada, nos casos de serviços desconcentrados, nos respetivos responsáveis.

3 - (Revogado.)

4 - (Revogado.)

5 - Compete a cada serviço reclamado:

a) Dar resposta ao reclamante, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso, no prazo máximo de 15 dias;

b) Tomar as medidas corretivas necessárias, se for caso disso;

c) Registrar a reclamação apresentada e a resposta na plataforma aplicável, referida no artigo 35.º-A, removendo-se os dados pessoais dos reclamantes.

6 - Se para além da resposta dada pelo serviço, a reclamação for objeto de decisão final superior, esta é comunicada ao reclamante, preferencialmente por via eletrónica, pelo serviço ou gabinete do membro do Governo responsável.

7 - Se for caso disso, o membro do Governo responsável deve diligenciar no sentido da realização de auditorias, nos termos legalmente previstos.

8 - O modelo do livro de reclamações é definido por portaria dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Administração Pública e da modernização administrativa.

9 - O disposto nos números anteriores aplica-se com as devidas adaptações às reclamações apresentadas nas plataformas previstas no artigo 35.º-A.

10 - As reclamações apresentadas em relação aos serviços públicos online são feitas exclusivamente nas plataformas previstas no artigo 35.º-A, aplicando-se-lhes, com as devidas adaptações, o disposto no presente artigo.

11 - (Revogado.)” (negritos nossos)

Ora, no exercício das suas funções, os eleitos locais, estão adstritos ao cumprimento dos deveres elencados no art.º 4º da Lei nº 29/87, de 30 de junho<sup>2</sup>, sendo de destacar que devem observar escrupulosamente as normas legais e regulamentares aplicáveis aos atos por si praticados ou pelos órgãos a que pertencem, bem como cumprir e fazer cumprir as normas constitucionais e legais relativas à defesa dos interesses e direitos dos cidadãos no âmbito das suas competências, atuar com justiça e imparcialidade, salvaguardar e defender os interesses públicos do Estado e da respetiva autarquia, respeitar o fim público dos poderes em que se encontram investidos e não patrocinar interesses particulares, próprios ou de terceiros, de qualquer natureza, quer no exercício das suas funções, quer invocando a qualidade de membro de órgão autárquico.

Sucedo que, como vimos, o nº 1 do art.º 35º-A do DL nº 135/99 determina expressamente que “os elogios, sugestões e reclamações dos utentes relativos aos serviços prestados por um serviço ou organismo da Administração

---

<sup>2</sup> Alterada pela Lei nº 97/89, de 15 de dezembro; pela Lei nº 1/91, de 10 de janeiro; pela Lei nº 11/91, de 17 de maio; pela Lei nº 11/96, de 18 de abril; pela Lei nº 127/97, de 11 de dezembro; pela Lei nº 50/99, de 24 de junho; pela Lei nº 86/2001, de 10 de agosto; pela Lei nº 22/2004, de 17 de junho; pela Lei nº 52-A/2005, de 10 de outubro (que também a republicou) e pela Lei nº 53-F/2006, de 29 de dezembro.

*Pública e às pessoas que o tenham prestado, bem como em relação a procedimentos administrativos, são feitos online em plataformas próprias disponibilizadas na Internet”.*

*Acresce referir que o n.º 3 do mesmo normativo prescreve que “a AMA, I. P., disponibiliza uma plataforma na Internet destinada a acolher os elogios, sugestões e reclamações dos serviços e organismos da Administração Pública, sendo que podem ser disponibilizadas outras plataformas específicas para o efeito quando fundada razão de interesse público o justifique”.*

Conforme se pode ler na respetiva página institucional - <https://www.ama.gov.pt/web/agencia-para-a-modernizacao-administrativa/a-ama> - , a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) “é o instituto público que prossegue as atribuições da Presidência do Conselho de Ministros nas áreas da modernização e simplificação administrativa e da administração eletrónica, sob superintendência e tutela do [Secretário de Estado Adjunto e da Modernização Administrativa](#), nos termos do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro, com as alterações constantes dos Decretos-Leis n.os 126/2012, de 21 de junho e 20/2018, de 23 de março.”

No mesmo website, divulga-se o serviço “A Minha Rua”, que é “um projeto de participação cívica que permite o envolvimento ativo dos cidadãos na gestão da sua rua ou bairro, utilizando a Internet para comunicar ocorrências e sugerir melhorias diretamente à autarquia”,

De facto, trata-se de um serviço – “disponível no Portal do Cidadão<sup>3</sup> - a Minha Rua, desde 2009” - , através do qual “é possível reportar as mais variadas situações relativas a espaços públicos, desde a iluminação, jardins, passando por veículos abandonados ou a recolha de eletrodomésticos danificados. Com fotografias ou apenas em texto, todos os relatos são encaminhados para a autarquia selecionada, que lhe dará conhecimento sobre o processo e eventual resolução do problema.”

Assim, em conclusão, existindo uma plataforma, criada pela entidade competente, que permite “realizar online a comunicação de ocorrências da sua rua ou bairro e sugestões de melhorias diretamente à Câmara Municipal e Junta de Freguesia”, não se nos afigura legalmente admissível que um “Grupo de membros” de um determinado partido político, representado na assembleia de freguesia, conceba uma plataforma específica para que os habitantes da freguesia consulente apresentem “queixas” (a menos que “fundada razão de interesse público” o justifique, o que desconhecemos).

Salientamos, porém, que, da consulta que efetuámos, a freguesia consulente ainda não aderiu ao serviço “A minha Rua”, o que poderá obstar a que os respetivos fregueses a ele recorram para reportar alguma ocorrência. No entanto, tal como se pode ler em <https://servicos.portais.ama.pt/Portal/AMR/Help.aspx> para a autarquia aderir a este serviço “basta que envie um e-mail para [aminharua@ama.pt](mailto:aminharua@ama.pt) a solicitar informação”.

---

<sup>3</sup> em <https://www.portaldocidadao.pt/web/agencia-para-a-modernizacao-administrativa/a-minha-rua-comunicacao-de-ocorrencias-no-espaco-publico>