



**PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS, ECONOMIA E TRANSIÇÃO DIGITAL, NEGÓCIOS ESTRANGEIROS, FINANÇAS, DEFESA NACIONAL, ADMINISTRAÇÃO INTERNA, JUSTIÇA, MODERNIZAÇÃO DO ESTADO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, PLANEAMENTO, CULTURA, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR, EDUCAÇÃO, TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL, SAÚDE, INFRAESTRUTURAS E HABITAÇÃO, COESÃO TERRITORIAL, AGRICULTURA E MAR.**

Gabinetes do Ministro de Estado, da Economia e da Transição Digital, do Ministro de Estado e dos Negócios Estrangeiros, da Ministra de Estado e da Presidência, do Ministro de Estado e das Finanças, dos Ministros da Defesa Nacional e da Administração Interna, das Ministras da Justiça e da Modernização do Estado e da Administração Pública, do Ministro do Planeamento, da Ministra da Cultura, dos Ministros da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior e da Educação, das Ministras do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e da Saúde, do Ministro das Infraestruturas e da Habitação, das Ministras da Coesão Territorial e da Agricultura e do Ministro do Mar.

**Despacho n.º 3301-C/2020**

*Sumário:* Adota medidas de caráter extraordinário, temporário e transitório, ao nível dos serviços de atendimento aos cidadãos e empresas, incluindo os serviços consulares fora do território nacional, no âmbito do combate ao surto do vírus COVID-19.

A Organização Mundial de Saúde considerou, no passado dia 30 de janeiro de 2020, que a epidemia SARS-CoV-2 causou uma situação de emergência de saúde pública de âmbito internacional, tendo, no dia 11 de março de 2020, caracterizado a disseminação do vírus como uma pandemia em virtude do elevado número de países afetados.

Nesse sentido, o Conselho de Ministros aprovou nos dias 12 e 13 de março de 2020 um conjunto de medidas extraordinárias e de caráter urgente de resposta à situação epidemiológica do novo Coronavírus — COVID-19, através do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março, e da Resolução do Conselho de Ministros n.º 10-A/2020, de 13 de março.

Entre outras, foram previstas as medidas de organização e funcionamento dos serviços públicos, nomeadamente o reforço dos serviços digitais, o estabelecimento de limitações de frequência para assegurar possibilidade de manter distância de segurança e a centralização de informação ao cidadão sobre funcionamento presencial de serviços.

Além disso, determinou que a aceitação, por parte das autoridades públicas, e para todos os efeitos legais, da exibição de documentos cujo prazo de validade expire durante o período de vigência das medidas excecionais de combate ao COVID-19 ou nos quinze dias anteriores ou posteriores. Em particular, o cartão do cidadão, certidões e certificados emitidos pelos serviços de registos e da identificação civil, carta de condução, bem como os documentos e vistos relativos à permanência em território nacional, cuja validade termine a partir da data de entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de fevereiro, são aceites até 30 de junho de 2020.

No que respeita ao funcionamento dos serviços públicos administrativos, o Conselho de Ministros determinou ainda através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 10-A/2020, de 13 de março, cometer ao membro do Governo responsável pela administração pública a adoção de medidas ao nível dos serviços de atendimento aos cidadãos e empresas, incluindo fora do território nacional relativamente aos serviços consulares, envolvendo as áreas governativas com atendimento presencial prevalente, quer setorialmente, quer nas lojas de cidadão.



Assim, nos termos do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março, e do n.º 10 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 10-A/2020, de 13 de março, determina-se o seguinte:

1 — Para evitar deslocações desnecessárias aos espaços físicos de atendimento dos serviços públicos, o atendimento com fim meramente informativo é prestado exclusivamente por via telefónica e *online*, sendo reforçadas estas respostas.

2 — O atendimento presencial ao público com fins não informativos é efetuado através de pré-agendamento, ficando, em regra, limitado aos serviços que não podem ser prestados por via eletrónica e aos atos qualificados como urgentes.

3 — Sem prejuízo de outros atos que os dirigentes dos serviços possam ainda considerar urgentes quando existam condições para prestar o atendimento, são objeto de atendimento presencial os serviços e atos a identificar pelo Governo ou por cada uma das respetivas áreas setoriais, sendo essa informação disponibilizada no Portal ePortugal.

4 — O agendamento dos serviços públicos é efetuado através do Portal ePortugal (<https://eportugal.gov.pt/>), das Linhas de Contacto criadas para apoiar telefonicamente a utilização dos serviços públicos digitais, das linhas próprias dedicadas dos serviços e entidades públicos ou através de marcações *online* a partir dos portais e sítios na Internet da Administração Pública, informação a disponibilizar também no ePortugal.

5 — O número de cidadãos que pode estar dentro das instalações dos serviços e entidades públicos para atendimento deve ser limitada em um terço da sua capacidade, cabendo ao responsável do órgão ou serviço determinar o número concreto, de forma a garantir e cumprir a distância de segurança entre pessoas, de acordo com as recomendações da Organização Mundial de Saúde e as orientações da Direção-Geral da Saúde.

6 — No atendimento presencial, os pagamentos são realizados preferencialmente por via eletrónica.

7 — 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.

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

9 — 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.

10 — 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, dentro do possível, medidas concretas e especiais 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.

11 — Para promover a decisão coordenada dos modelos de atuação nas Lojas do Cidadão e nos Espaços Cidadão, e sem prejuízo da autonomia das autarquias locais, a Agência para a Modernização Administrativa, I. P. (AMA, I. P.), define os procedimentos e orientações considerados mais adequados durante este período de implementação de medidas extraordinárias de gestão do atendimento nos órgãos e serviços públicos.

12 — O presente despacho não prejudica a suspensão da frente de atendimento ao público ou o encerramento total de instalações e serviços que tenha de ocorrer por determinação das autoridades de saúde competentes ou em virtude da indisponibilidade temporária de sistemas ou da diminuição ou inexistência do número de recursos humanos disponíveis por qualquer causa, designadamente por doença, própria ou de dependente, isolamento profilático ou assistência inadiável a filho ou outro dependente a cargo menor de 12 anos, ou, independentemente da idade, com deficiência ou doença crónica, decorrentes de suspensão das atividades letivas e não letivas presenciais em estabelecimento escolar ou equipamento social de apoio à primeira infância ou deficiência.

13 — O Portal ePortugal (<https://eportugal.gov.pt/>) disponibiliza informação sobre os pontos de atendimento abertos e encerrados.



14 — Para efeitos do disposto no número anterior e respetiva monitorização, deve ser diariamente reportada à AMA, I. P., a informação sobre os pontos de atendimento abertos e encerrados, incluindo fora do território nacional os serviços consulares, de acordo com o modelo de reporte a disponibilizar pela AMA, I. P.

15 — Os serviços públicos devem promover ativamente a comunicação com os cidadãos por forma a informar os serviços digitais disponíveis e promover a adesão à Chave Móvel Digital (CMD).

16 — Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, compete ao Chefe da Missão diplomática, em coordenação com os titulares dos postos consulares e obtida a anuência do membro do Governo responsável pela área dos negócios estrangeiros, definir e implementar as medidas de organização e funcionamento dos serviços consulares, tendo em conta as características locais e as normas e diretrizes das respetivas autoridades.

17 — 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.

18 — O presente despacho produz efeitos desde a data da sua assinatura e vigora até determinação em contrário.

15 de março de 2020. — O Ministro de Estado, da Economia e da Transição Digital, *Pedro Gramaxo de Carvalho Siza Vieira*. — O Ministro de Estado e dos Negócios Estrangeiros, *Augusto Ernesto Santos Silva*. — A Ministra de Estado e da Presidência, *Mariana Guimarães Vieira da Silva*. — O Ministro de Estado e das Finanças, *Mário José Gomes de Freitas Centeno*. — O Ministro da Defesa Nacional, *João Titterington Gomes Cravinho*. — O Ministro da Administração Interna, *Eduardo Arménio do Nascimento Cabrita*. — A Ministra da Justiça, *Francisca Eugénia da Silva Dias Van Dunem*. — A Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública, *Alexandra Ludomila Ribeiro Fernandes Leitão*. — O Ministro do Planeamento, *Ângelo Nelson Rosário de Souza*. — A Ministra da Cultura, *Graça Maria da Fonseca Caetano Gonçalves*. — O Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, *Manuel Frederico Tojal de Valsassina Heitor*. — O Ministro da Educação, *Tiago Brandão Rodrigues*. — A Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, *Ana Manuel Jerónimo Lopes Correia Mendes Godinho*. — A Ministra da Saúde, *Marta Alexandra Fartura Braga Temido de Almeida Simões*. — O Ministro das Infraestruturas e da Habitação, *Pedro Nuno de Oliveira Santos*. — A Ministra da Coesão Territorial, *Ana Maria Pereira Abrunhosa*. — A Ministra da Agricultura, *Maria do Céu de Oliveira Antunes Albuquerque*. — O Ministro do Mar, *Ricardo da Piedade Abreu Serrão Santos*.

100000196