



2021 PORTUGAL.EU

**Princípios orientadores para
uma abordagem aos serviços
públicos baseada nos Direitos
Humanos**

22 de junho, Lisboa

Princípios orientadores para uma abordagem aos serviços públicos baseada nos Direitos Humanos

9 de junho de 2021

© 2021 Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública

© 2021 Agência para a Modernização Administrativa

Índice

Uma nova geração de serviços públicos.....	4
Construir uma metodologia.....	6
Nove princípios orientadores para uma abordagem baseada nos direitos humanos na conceção dos serviços públicos.....	7

Uma nova geração de serviços públicos

Os direitos humanos são direitos inerentes a todos os seres humanos, sem distinção de raça, sexo, nacionalidade, origem étnica, língua, religião ou qualquer outra condição. Os direitos humanos incluem o direito à vida e à liberdade, a não ser submetido a escravatura ou tortura, à liberdade de opinião e de expressão, ao trabalho e à educação, entre muitos outros. Estes direitos são de todos, sem discriminação.

(in <https://www.un.org/en/global-issues/human-rights>)

Considerando que,

A **Declaração Universal dos Direitos Humanos**, adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas (ONU) em 10 de dezembro de 1948, estabeleceu, pela primeira vez, um conjunto de direitos humanos fundamentais a serem universalmente protegidos, incluindo, no seu artigo 21.º, o direito das pessoas à igualdade de acesso ao serviço público;

Simbolicamente, o dia 23 de junho é celebrado como o **Dia das Nações Unidas para o Serviço Público**, desde que foi adotada a resolução 57/277, em 20 de dezembro de 2002, sublinhando o valor do serviço público para as sociedades, construído necessariamente sobre uma forte base de valores e princípios;

A **Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável**, aprovada em 2015, estabeleceu 17 objetivos que englobam normas e princípios de direitos humanos, numa abordagem abrangente e ambiciosa para um quadro de desenvolvimento global;

A promoção e a proteção dos direitos humanos, juntamente com os princípios da liberdade, democracia, igualdade e Estado de direito, são valores comuns partilhados pelos Estados-Membros da UE, tal como declarado na **Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia**;

A **Declaração de Berlim sobre Sociedade Digital e Governo Digital Baseado em Valores** destaca o papel pioneiro das administrações públicas na condução de uma transformação digital baseada em valores e na transposição dos direitos sociais e fundamentais europeus que devem liderar a transformação digital do setor público;

A **Presidência** está empenhada em contribuir para uma nova geração de prestação de serviços públicos, considerando uma perspetiva omnicanal e centrada no ser humano, em prol de serviços públicos simples, inclusivos, integrados e totalmente alinhados com serviços públicos verdes e de transição digital, conforme reiterado na Declaração de Lisboa;

O desenvolvimento em curso de um quadro nacional que, considerando um conjunto de requisitos relevantes na prestação dos serviços públicos, pretende ser um roteiro para esta nova geração de serviços públicos, permitindo melhorar a qualidade, o cumprimento e a agilidade dos serviços existentes e ter uma abordagem holística quando são concebidos novos serviços;

A Presidência Portuguesa reitera o seu empenho na prossecução de uma abordagem de direitos humanos em matéria de prestação dos serviços públicos, apresentando e partilhando com os seus pares uma base para o desenvolvimento dos **"Princípios Orientadores para uma abordagem aos serviços públicos baseada nos direitos humanos"** - como parte do caminho para o setor público pró-ativo e perfeitamente integrado que todos desejamos.

Uma abordagem ao setor público baseada nos direitos humanos assenta no **empoderamento da sociedade civil, na promoção da participação cívica, na informação e em escolhas responsáveis**, reforçando a relação entre o cidadão e o Estado e aumentando assim a **transparência e a prestação de contas**.

Trata-se de **combater a discriminação e as desigualdades**, bem como as lacunas digitais, promover serviços plenamente acessíveis e relevantes, melhorar as experiências dos utentes e assegurar que, cada vez mais, **os serviços públicos não só são digitais, simples e seguros, mas estão também acessíveis a todas as pessoas**, independentemente do perfil do utilizador, da sua idade, localização ou qualquer tipo de deficiência.

Trata-se igualmente de aplicar o princípio de "uma só vez", promovendo a **interoperabilidade, a partilha de dados e a sua reutilização**, aumentando a eficiência e libertando as pessoas de interações desnecessárias.

Neste sentido, o objetivo é evoluir, adotando uma perspetiva holística, desde a conceção dos serviços até aos processos de prestação e avaliação, garantindo **um alinhamento total da prestação de serviços públicos com os valores éticos partilhados no espaço comum da UE e, por conseguinte, promover uma transição digital centrada no ser humano, baseada nas escolhas das pessoas e nos direitos humanos fundamentais**.

Construir uma metodologia

Uma abordagem baseada nos direitos humanos é uma metodologia de trabalho baseada nos princípios fundamentais dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente. Visa **promover, proteger e cumprir os direitos humanos e a democracia na prática, integrando normas, padrões e princípios do direito internacional dos direitos humanos.**

Neste contexto, o direito internacional estabelece as obrigações dos Estados de agir ou de se absterem de agir a fim de promoverem e protegerem os direitos humanos e as liberdades fundamentais dos indivíduos ou grupos.

Nesse sentido, pode considerar-se que os titulares de direitos são todos aqueles a quem se dirige uma política, programa ou serviço. Por outro lado, os Estados e as instituições governamentais são considerados detentores de deveres, responsáveis por cumprir e fazer cumprir os direitos humanos para todos, de acordo com a Declaração Universal dos Direitos Humanos e devem capacitar os titulares de direitos para reclamarem os seus direitos e os detentores de deveres para cumprirem as suas obrigações.

Considerando a conceção e prestação de serviços, nomeadamente serviços públicos, uma abordagem baseada nos direitos humanos pode trazer benefícios claros:

- Aumenta e reforça a participação da comunidade;
- Promove a transparência do Estado e a Administração Aberta;
- Contribui para resultados concretos;
- Melhora a responsabilização do Estado e dos detentores de deveres;
- Reduz as vulnerabilidades, concentrando-se nos mais marginalizados e excluídos da sociedade.

Essencialmente, tal abordagem pode promover mudanças eficazes e sustentadas, uma vez que os programas e serviços baseados nos direitos humanos demonstram ter um maior impacto nas normas e valores, estruturas, políticas e práticas de uma sociedade democrática.

Há dois tipos de perspetivas que podem ser consideradas no contexto dos serviços públicos baseados nos direitos humanos:

- **Serviços que contribuem diretamente para a realização dos direitos humanos fundamentais**, incluindo serviços relacionados com o acesso à saúde (por exemplo, consultas médicas), educação (por exemplo, matrículas escolares ou admissão ao ensino superior) ou proteção social (por exemplo, serviços de acesso a apoios específicos ou benefícios sociais).
- **Serviços genéricos**, que não contribuindo diretamente para o cumprimento dos direitos humanos fundamentais, devem também ser acessíveis, transparentes e disponíveis, independentemente do perfil dos cidadãos (por exemplo, serviços relativos ao acesso à nacionalidade, cumprimento de obrigações sociais ou fiscais).

Nove princípios orientadores para uma abordagem baseada nos direitos humanos no desenho de serviços públicos

O presente documento estabelece um conjunto de princípios básicos que devem ser considerados pela Administração Pública na conceção e prestação de serviços:

1. Promover a participação dos cidadãos em todas as fases do processo, em particular dos grupos excluídos ou mais desfavorecidos.

Ao desenhar um novo serviço, deve assegurar-se que os destinatários estão envolvidos em todas as fases do processo, seja na investigação, cocriação, pilotagem ou monitorização de novos serviços, assegurando que são evitadas desigualdades, práticas discriminatórias ou relações de poder injustas que possam promover a alienação de direitos fundamentais.

2. Desenhar, em primeiro lugar, para as comunidades em situações vulneráveis.

Ao perspetivar a disponibilização de um serviço, deve assegurar-se que o serviço é acessível a todos os perfis de cidadãos e, na medida do possível, que não é necessária qualquer intermediação para a sua utilização. Caso contrário, a intermediação deverá ser acessível e tendencialmente gratuita. Os serviços específicos, para perfis específicos, devem ser concebidos tendo em conta os seus contextos e possibilidades.

3. Analisar de forma sistemática as consequências esperadas e imprevistas da disponibilização do serviço.

Deve haver uma revisão contínua dos riscos na disponibilização de um serviço, avaliando as consequências, perspetivando alternativas e prevendo medidas de mitigação, bem como alternativas possíveis, sempre que se considere que os direitos fundamentais dos seus destinatários podem vir a ser limitados.

4. Valorizar tanto o processo quanto o resultado.

A qualidade do processo tem impacto na obtenção e sustentabilidade dos resultados, por essa razão o desenvolvimento de um novo serviço não se deve focar apenas nos resultados, mas também em cumprir com os princípios fundamentais ao longo de todo o processo de desenho e conceção.

5. Garantir a privacidade e a proteção de dados pessoais dos cidadãos.

Deve ser assegurado que o setor público recolhe apenas a quantidade de dados estritamente necessária para um determinado fim, garantindo o consentimento dos cidadãos e que as

informações disponíveis são adequadas, corretas e atualizadas. Além disso, os cidadãos devem ter a possibilidade de revogar o seu consentimento ou a portabilidade dos dados.

6. Considerar os casos de uso indevido como um problema sério a resolver.

Dado o seu potencial na limitação de direitos fundamentais e prejuízo para os cidadãos, os casos de uso indevido, as possíveis falhas de segurança nos sistemas dos detentores de deveres ou as lacunas que permitem fraudes ou similares por terceiros, tais como intermediários, devem ser devidamente analisados em todas as fases do processo através da criação, teste e avaliação de casos de uso, mesmo que tenham uma probabilidade baixa de ocorrência.

7. Promover a monitorização e avaliação contínua dos serviços

A monitorização e avaliação permanente dos serviços permite identificar precocemente possíveis casos de uso indevido ou outro tipo de situações que possam estar a limitar os direitos dos seus destinatários, permitindo, ao mesmo tempo, preparar respostas e medidas corretivas destinadas a eliminar possíveis constrangimentos.

8. Desenvolver as capacidades dos titulares de direitos e dos detentores de deveres.

Para garantir o empoderamento das partes interessadas, é crucial assegurar que os detentores de deveres têm o conhecimento, o poder, os recursos e a vontade para cumprir as suas obrigações e que os titulares de direitos, por sua vez, sabem como reivindicá-los e quem podem responsabilizar por quaisquer lacunas, assegurando a prestação de contas, transparência, participação e não discriminação.

9. Garantir a transparência sobre obrigações, responsabilidades e direitos das pessoas relativos aos serviços.

A informação sobre obrigações, responsabilidades e direitos relativos aos serviços, incluindo eventuais custos, vigência e mecanismos de reclamação e apresentação de pretensões, deve estar disponível de forma acessível e numa linguagem apropriada a todos os interessados, a fim de reforçar e institucionalizar a transparência entre titulares de direitos e detentores de deveres.

Desta forma, uma abordagem baseada em direitos humanos salienta, como elementos-chave, a participação e a responsabilidade, a não discriminação e a dignidade humana, a transparência e a prestação de contas, enquadradas por um Estado de direito e visando a prestação de serviços públicos que sejam disponíveis, acessíveis, inclusivos e de elevada qualidade para todas as pessoas.



2021PORTUGAL.EU