O cidadão à espera do Estado

Publicado em 2026-11-24 19:37:00



O cidadão à espera do Estado

Burocracia e cidadania em Portugal no século XXI

> Almada e de um segundo relato familiar. A reflexão incide sobre o tempo dos cidadãos, a previsibilidade das decisões e a responsabilidade da administração pública.

Há uma forma de enfraquecer a cidadania que cabe numa resposta adiada. Uma pessoa organiza a vida, reúne documentos, paga o que lhe exigem e espera. Depois volta a perguntar. O processo continua algures, enquanto cá fora a vida perde tempo. Quando esta experiência se prolonga, a confiança nas instituições começa a gastar-se nos pequenos contactos de todos os dias.

Conheço esse desgaste. Em 2019, comprei um terreno e decidi mandar construir uma moradia para habitação permanente. Para concretizar o projecto, vendi por 195 mil euros a pequena casa onde vivia, adquirida em 1994. Era um investimento pesado, assumido para construir a minha própria habitação. Organizei-o com a seriedade que uma decisão destas exige.

Um arquitecto preparou as plantas e a documentação exigida pela Câmara Municipal de Almada. O conjunto ultrapassava quinhentas folhas. Em Março de 2020,

O processo atravessou a pandemia, circunstância que importa considerar quando se avalia aquele período. A necessidade de informação e de previsibilidade tornou-se ainda mais importante para quem tinha dinheiro comprometido e uma casa para construir.

A moradia foi construída. Entretanto, introduzimos alterações na planta e submetemo-las à câmara. Seguiu-se outra espera de cerca de um ano. Reclamei à Provedora de Justiça. Oito meses depois, recebi uma resposta: a Provedoria tinha contactado a autarquia e a situação encontrava-se resolvida. A intervenção pode ter contribuído para a resolução. O tempo consumido, esse, já tinha saído da minha vida.

A história voltou à conversa através do meu cunhado. Em 2025, quis alterar uma vivenda herdada dos sogros e comunicou a intenção à câmara. Segundo o que me relata, decorrido um ano continua à espera de resposta, mesmo tendo recorrido a um advogado. Outro projecto familiar permanece dependente de uma decisão que tarda.

As razões de cada demora exigem a consulta dos respectivos processos. Esse apuramento deve permitir identificar o que aconteceu e as responsabilidades

Uma habitação própria, paga a peso de ouro, transporta expectativas que nenhuma pasta consegue arquivar. Representa dinheiro comprometido e uma vida familiar que se pretende organizar. A demora interfere com esse projecto. Há custos que uma factura consegue apresentar e outros que ficam nas horas gastas a insistir, na preocupação e nos planos sucessivamente adiados.

O tempo merece entrar nas contas da administração. Um ano na tramitação de um processo é também um ano da vida de alguém. Quem tem uma família para instalar ou um investimento para executar precisa de compreender o que falta, porque falta e quando poderá haver uma decisão. Uma resposta fundamentada permite reorganizar a vida; a incerteza prolongada impede até esse reajustamento.

Há princípios escritos para orientar esta relação. A Constituição determina que a administração prossiga o interesse público respeitando os direitos dos cidadãos, seja organizada de modo a evitar a burocratização e informe os interessados sobre o andamento dos seus processos. O Código do Procedimento Administrativo exige eficiência, economicidade e celeridade. A exigência de um serviço competente tem, portanto, um fundamento que ultrapassa a impaciência de quem espera. [1][2]

se as instituições reconhecem o valor do seu tempo e a legitimidade das suas perguntas.

O problema também merece atenção pelo seu efeito na habitação. Numa análise publicada em Janeiro de 2026, economistas da OCDE identificam a complexidade dos procedimentos administrativos como um dos obstáculos à construção em Portugal. Defendem a digitalização dos processos e a harmonização das exigências entre municípios para reduzir demoras e incerteza. O diagnóstico internacional ajuda a situar estes testemunhos num problema mais amplo. [3]

Se o país precisa de mais habitação, deve examinar o percurso de quem tenta construí-la legalmente. Os custos de construção e a disponibilidade de terrenos contam; a previsibilidade das decisões públicas também. Um projecto viável pode tornar-se mais difícil de executar quando o seu calendário depende de esperas que o interessado não consegue compreender.

A tecnologia pode ajudar, desde que melhore o trabalho que está por trás do ecrã. Submeter documentos pela Internet poupa deslocações. Para reduzir a incerteza, o sistema deve ainda mostrar a fase do processo, as diligências pendentes e as razões de um atraso. Caso

de trabalho dos serviços. Um técnico pode enfrentar processos complexos, falta de meios ou instruções contraditórias. Cabe aos responsáveis políticos e administrativos conhecer esses bloqueios e corrigi-los. Apontar indiscriminadamente o dedo a todos os funcionários deixa por esclarecer quem organiza o serviço e responde pelo seu desempenho.

A fiscalização urbanística protege interesses reais, desde a segurança à qualidade do território. Para cumprir bem essa função, precisa de exigências proporcionais, critérios claros e capacidade de decidir. A defesa do interesse público deve incluir o esforço de tornar o procedimento compreensível para quem o tem de cumprir.

O desgaste burocrático tem ainda um efeito menos visível. Quem tenta agir e encontra sucessivos obstáculos pode começar a evitar novos projectos. Aprende a reduzir as expectativas. Da próxima vez, talvez prefira desistir antes de entregar a primeira folha. Parte da resignação nasce desta aprendizagem da impotência.

É por isso que me custa ouvir que os portugueses são submissos por natureza. Há que perguntar pelas experiências que lhes ensinam a baixar os braços. Quando a iniciativa pessoal encontra uma administração pouco

Nesse ambiente, obter uma resposta pode acabar por parecer uma sorte. É um sinal preocupante: o funcionamento regular de um serviço começa a ser recebido como uma atenção especial. A cidadania precisa de critérios que permitam esperar um tratamento justo, independentemente da insistência, dos contactos ou da capacidade para pagar acompanhamento profissional.

A capacidade de suportar uma espera também é desigual. Há quem consiga mobilizar mais dinheiro e ajuda especializada; há quem tenha pouca margem para ambos. Uma administração previsível reduz o peso dessas diferenças. Quando o acesso efectivo a uma decisão exige recursos que nem todos possuem, a igualdade fica enfraquecida no próprio percurso do processo.

Uma reforma útil deve permitir ao interessado acompanhar o pedido e perceber quem o está a tratar. Deve explicar atempadamente as exigências e justificar os atrasos. Isso exige organização interna e recursos adequados. Os resultados devem ser avaliados pelos tempos efectivos de resposta e pela clareza das decisões, incluindo os processos mais difíceis.

devem corrigi-las. A responsabilidade ganha sentido quando produz mudanças observáveis no serviço prestado.

É essa responsabilidade que espero de um Estado do século XXI. Construir dentro das regras exige trabalho, competência e dinheiro. Da administração espero o mesmo cuidado com a parte que lhe pertence. A confiança cresce quando os deveres de ambos se tornam claros e quando as decisões chegam com explicações que o cidadão consegue entender.

Ao recordar estas esperas, ocorre-me a imagem de tentar derrubar uma parede de pedra com os punhos. A parede fica de pé e quem insiste sai magoado. Uma democracia deve conseguir transformar essa relação: dar passagem à iniciativa legítima, corrigir o que está errado e explicar as decisões que precisa de tomar.

A casa ficou construída. A lembrança do percurso continua comigo. Gostaria que quem viesse depois encontrasse um processo mais claro e previsível, em vez de precisar de repetir a mesma luta. O progresso de uma administração mede-se também pela facilidade com que poupa ao próximo cidadão o sofrimento que o anterior teve de suportar.

suficiente. Obter uma decisão não deveria consumir outra parte da vida como se fosse uma segunda obra.

ELEMENTOS CENTRAIS

- Testemunho pessoal do autor: pedido de licença apresentado em Março de 2020, aprovação em Março de 2021 e pagamento de 15 mil euros pela licença. Estes elementos são relatados pelo autor e não foram objecto de verificação documental independente.
- Enquadramento normativo: a Constituição protege os direitos dos cidadãos perante a administração e o Código do Procedimento Administrativo estabelece critérios de eficiência, economicidade e celeridade. [1] [2]
- Análise internacional: a OCDE identifica procedimentos de licenciamento demorados e diferenças entre municípios associadas à transparência, digitalização e capacidade administrativa. [4]

exigências e desgaste psicológico nas interacções com o Estado. [5]

Nota Editorial

Os episódios municipais e a intervenção da Provedoria são apresentados como testemunho pessoal de Francisco António dos Santos Gonçalves. O segundo caso reproduz o relato familiar recebido pelo autor. Não foram consultados os processos administrativos nem ouvidas as entidades intervenientes. A crónica distingue estes testemunhos do enquadramento normativo e da análise da OCDE e não formula uma conclusão jurídica sobre incumprimentos concretos.

O enquadramento internacional apoia-se na análise de economistas da OCDE e no estudo económico de Portugal de 2026. Estas publicações discutem os obstáculos administrativos à construção e a importância de procedimentos mais previsíveis. São utilizadas para contextualizar o

> A investigação de Moynihan, Herd e Harvey oferece um quadro para compreender os custos de conhecer as regras, cumprir as exigências e suportar o desgaste psicológico da relação com o Estado. O artigo desenvolve esse conceito e analisa políticas do Medicaid no Wisconsin. A sua utilização nesta crónica é interpretativa; não constitui uma demonstração causal sobre os casos portugueses. [5]

Referências credíveis

- [1] Assembleia da República — Constituição da República Portuguesa, artigos 266.º, 267.º e 268.º.
- [2] Diário da República — Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de Janeiro. Artigo 5.º, princípio da boa administração.
- [3] Timo Leidecker, Antoine Goujard e Aida Caldera-Sanchez — Making housing more affordable in Portugal. OCDE, ECOSCOPE, 6 de Janeiro de 2026.

housing. OECD Publishing, 2026. DOI: 10.1787/025b3445-en.

- [5] Donald Moynihan, Pamela Herd e Hope Harvey — Administrative Burden: Learning, Psychological, and Compliance Costs in Citizen-State Interactions. Journal of Public Administration Research and Theory, 25(1), 43–69, 2015. Oxford University Press. DOI: 10.1093/jopart/muu009.

Francisco António dos Santos Gonçalves

Co-autoria editorial: Augustus Veritas – AI Assistant

Fragmentos do Caos

FC-Chronic-News