



COMPREENDER A SOCIEDADE

OPINIAO

O balcão vazio e a democracia em falta

📅 30 de maio de 2026 às 08 h45

**Fátima Alves**compreender a **sociedade**

Esta semana foi dura. Não por razões extraordinárias – e é precisamente essa a questão. Foi dura porque me vi confrontada com uma experiência que milhares de portugueses conhecem demasiado bem: a dificuldade crescente em aceder a serviços que deveriam estar ao alcance de todos. Andei por serviços públicos da conservatória e registo civil. Tentei tratar de documentação, marcar datas de atendimento, obter respostas legítimas. O que encontrei foi uma combinação de informações contraditórias entre interlocutores do mesmo serviço, plataformas digitais sem datas disponíveis e funcionários no limite físico e psicológico.

Afirmam que o patrão 'Estado' os trata mal. Que já só querem chegar ao fim do dia. Saí sem ter resolvido nada e com enormes problemas por isso. A esperança veio de redes informais, corações bondosos que se comovem e ainda tentam encontrar uma saída humana para o labirinto institucional. Franz Kafka compreendeu como poucos este sentimento de impotência perante instituições

que existem, mas que parecem inacessíveis. Em obras como O Processo ou O Castelo, o problema nunca é apenas a burocracia. É a impossibilidade de encontrar alguém que responda, explique ou decida. Um século depois, continuamos a percorrer corredores semelhantes — agora digitais.

Não faltam exemplos. Um deles tem nome: BUPI — o Balcão Único do Prédio Rústico. Nele, os proprietários de terrenos rústicos são obrigados a identificar as coordenadas GPS, delimitar limites e submeter tudo em plataformas digitais. O princípio é legítimo. As condições em que se executa são profundamente problemáticas. Quem são estes proprietários? Pessoas idosas, sem literacia digital, muitas sem internet — ou os seus herdeiros, dispersos pelo país e pela diáspora, que nem sabem onde os terrenos ficam, algures no meio de serras e montanhas. Pede-se-lhes que façam aquilo que sempre foi função do Estado. É abandono com interface digital.

A mesma lógica aplica-se à saúde e à maioria dos serviços contratados: telefona, atende uma máquina, tenta seguir as instruções, perde-se, desliga.

Portugal tem uma das populações mais envelhecidas da Europa e uma das taxas de literacia digital mais baixas da União Europeia. E ainda assim continuamos a desenhar serviços como se o cidadão médio fosse jovem, urbano e permanentemente conectado. Quando se desenha um serviço para um cidadão que não existe, exclui-se sistematicamente o cidadão que existe.

No trabalho, por todo o lado. Ouço todos os dias colegas a dizerem que estão exaustos. Uma burocracia que cresceu exponencialmente, exigências de reporte que se multiplicaram, um trabalho que nunca termina porque as fronteiras entre o profissional e o pessoal se dissolveram. Os dados confirmam o que se vive: os índices de burnout em Portugal estão entre os mais elevados da Europa. Esta fadiga não é individual. É estrutural.

Há uma dimensão política aqui que não pode ser ignorada. Um Estado que não consegue servir os seus cidadãos nos momentos mais básicos das suas vidas não é apenas um Estado lento. É um Estado que vai perdendo, dia a dia, balcão a balcão, a sua legitimidade democrática. A democracia não se mede apenas nas eleições. Ela vive-se no quotidiano. Vive-se quando um cidadão consegue obter uma resposta, exercer um direito ou resolver um problema sem ter de recorrer a favores, contactos ou redes informais.

A confiança nas instituições perde-se exatamente assim, no acumular de pequenas humilhações quotidianas, de sistemas que não funcionam, de funcionários revoltados, humilhados, abandonados. É neste terreno de frustração e de descrença profunda que os populismos crescem e as democracias enfraquecem.

Digitalização sem inclusão não é modernização – é desigualdade. Um Estado que transfere para os mais vulneráveis as responsabilidades que sempre foram suas não se moderniza: demite-se. Continuaremos a ser salvos por corações bondosos, competentes, eficientes. Num país europeu do século XXI, não é suficiente.



Compreender a sociedade

Fátima Alves

Opinião



AUTOR

Fátima Alves

👉 Deixe o seu Comentário

O seu email não vai ser publicado. Os requisitos obrigatórios estão identificados com (*).

Comentário

Nome*



Email*

Website

Não sou um robô reCAPTCHA



Cofinanciado pela
União Europeia

Conheça a **Lista de** **PROJETOS** **APROVADOS**

na sua região, pelo PESSOAS 2030,
a 31 de março de 2026

Conheça PESSOAS com História



NOVAS CARAS
PORTUGUESAS

Veja os videos de Pessoas e Projetos
apoiados pelo PESSOAS 2030

Conheça aqui



Cofinanciado pela
União Europeia



LUXURY COLLECTION

Casas de luxo no Porto

Os nossos agentes
dedicados irão guiá-lo
no processo de
encontrar a sua

Saiba Mais

Últimas



04 de junho

Ciclismo - Eulálio confia mais em si mas só se vê a lutar pela geral de uma 'grande' daqui a dois anos

04 de junho

Portugal-Chile: Primeiro teste com ausências, dúvidas e procura de confiança

04 de junho

Câmara de Coimbra ameaça avançar para a venda forçada de prédios degradados na Baixa

04 de junho

Projeto de 13,8 milhões transforma quarteirão histórico em residência estudantil

COMPREENDER A SOCIEDADE

Quatro polémicas que evito e o seu porquê

O balcão vazio e a democracia em falta

Torre : um xeque mate adiado!

OPINIAO

A sociedade hiperligada: entre a liberdade digital, a política e o cansaço moderno

Foi fixe, o Verão!

Justifica-se o Parque Urbano havendo a extensão das Abadias?

[ESTATUTO EDITORIAL](#) [CONTACTOS](#) [SUPLEMENTOS](#) [EDIÇÃO CLASSIFICADOS](#)
[COMPRA A VERSÃO DIGITAL](#)

[COOKIES](#)

[POLÍTICA DE PRIVACIDADE](#)

[LIVRO DE RECLAMAÇÕES](#)

Copyright © 2025 Diário As Beiras. All Rights Reserved

[Definições de privacidade e cookies](#)

Geridas pela Google. Em conformidade com a TCF do IAB. ID de CMP: 300