

NEWS

Chamado sem ser nomeado

17 de agosto de 2026, Tobias Engl



Em muitos serviços de atendimento ao cidadão, ainda hoje um nome atravessa a sala. «Senhora Brandt, balcão três.» Todos levantam os olhos. A pessoa chamada levanta-se, vai à frente e todos na zona de espera ficam a saber que ela está ali, como se chama e, daí a pouco, por que assunto. É o quotidiano, e não devia continuar a sê-lo.

Quem vai a uma repartição pública raramente leva boas notícias. Uma mudança de morada depois de uma separação, um requerimento por dificuldades financeiras, uma certidão depois de um falecimento. Nada disso diz respeito a mais ninguém na sala. Um nome dito em voz alta transforma um assunto privado num assunto semipúblico.

Acresce a questão de quem percebe sequer a chamada. Quem ouve mal perde o seu nome no burburinho. Quem fala pouco alemão apenas o adivinha. Um serviço público que deve atender toda a gente não pode deixar que o acesso dependa da audição ou da língua materna.

A alternativa melhor já existe há muito. Um ecrã na zona de espera chama por número, em silêncio, em várias línguas, com letras legíveis até da última fila. Quem tira uma senha guarda o seu nome para si. Sistemas como o ScreenWay processam isto localmente e na Europa, sem que em lado algum surja um registo de dados que ali não pertence.

A objeção surge depressa: isso custa dinheiro. Custa menos do que um único litígio perdido por causa da proteção de dados e incomparavelmente menos do que a confiança que uma repartição desperdiça quando expõe as pessoas. A forma como um serviço público chama as pessoas não é uma questão de técnica. É uma questão de respeito.

