

Recomendação

“Pela alteração do contacto telefónico da Polícia Municipal”

A Polícia Municipal de Lisboa foi criada em 1891 e é um serviço da autarquia que tem como missão principal proceder à fiscalização do cumprimento dos regulamentos municipais e à aplicação das normas legais.

Recentemente, a Câmara Municipal de Lisboa optou por utilizar a designada Linha Azul para o contacto telefónico dos cidadãos com a Polícia Municipal, em detrimento do anterior número de telefone nacional que era disponibilizado.

Esta situação faz com que contactar agora este serviço represente custos para os munícipes que o utilizem pois, segundo estatísticas da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), a maioria serão clientes de uma operadora de serviços integrados de telecomunicações que, na quase totalidade dos casos, inclui de forma gratuita as chamadas para números nacionais.

Assim, enquanto o anterior contacto telefónico com a Polícia Municipal era gratuito para uma vasta maioria dos munícipes, agora as chamadas para o novo número não se encontram ao abrigo da referida oferta comercial, obrigando a custos de ligação.

Saliente-se que a criação da designada Linha Azul teve origem na necessidade, já bastante antiga, de aplicar o mesmo custo por chamada, no sentido de evitar assimetrias regionais e minimizar o centralismo de Lisboa face ao restante território nacional nos contactos com as sedes das instituições nacionais e empresas, quer fosse uma chamada local, regional ou interurbana.

Sucede, porém, que esta situação já há muitos anos deixou de se verificar nas chamadas telefónicas em Portugal, existindo apenas chamadas nacionais para a rede fixa ou rede móvel.

Considerando que, actualmente, não existe qualquer necessidade nem vantagem para os cidadãos em utilizar um número com estas características, sendo importante que a CML voltasse a disponibilizar um número que pudesse ser utilizado de forma gratuita para a grande maioria dos cidadãos, em vez de manter o actual número que representa um custo acrescido, aquando do contacto para um serviço que se pretende eficaz e acessível.

Considerando, igualmente, que a linha de atendimento principal da CML disponibiliza dois tipos de número, e que também a Polícia Municipal poderia mais vantajosamente adoptar essa prática.

Neste sentido, a Assembleia Municipal de Lisboa delibera, na sequência da presente proposta dos eleitos do Partido Ecologista “Os Verdes”, recomendar à Câmara Municipal de Lisboa que:

1 - Disponibilize, para o contacto com a Polícia Municipal, um número de telefone que se apresente como gratuito para a grande maioria dos cidadãos, ou que volte a optar por um número da rede nacional, como acontecia anteriormente.

2 - Reforce, sempre que possível, a disponibilização de outras formas de contacto *online* alternativo com a CML e respectivos serviços, gratuitos, como redes sociais, *skype*, entre outros.

3 - Diligencie para que o contacto de um munícipe com a CML e respectivos serviços seja validado e resulte num registo interno, que poderá ser alvo de uma referência única de identificação e ser comunicada ao munícipe no final da chamada, por forma a permitir ao mesmo o acompanhamento do assunto e avaliar a sua resolução.

Mais delibera ainda:

- Enviar a presente deliberação à direcção da Polícia Municipal de Lisboa.

Assembleia Municipal de Lisboa, 9 de Maio de 2017

O Grupo Municipal de “Os Verdes”

Cláudia Madeira

Cláudia Madeira



J. L. Sobreda Antunes