



### **Recomendação**

#### **“Acesso aos serviços da Loja do Cidadão nas Laranjeiras”**

A procura pelos serviços da Loja do Cidadão das Laranjeiras, sita na Rua Abranches Ferrão, tem crescido desde há já alguns anos, obrigando os utentes a madrugarem e esperarem horas em filas intermináveis para conseguirem vez para obterem atendimento. Há quem esteja na fila à porta com muita antecedência, mas nem sempre consiga obter senha pouco tempo após a abertura, sendo obrigada/o a regressar em data posterior.

De acordo com a própria Ministra da Presidência e da Modernização Administrativa, registam-se demoras, inclusive, nos pedidos de carta da condução e para renovação do Cartão de Cidadão, documentos indispensáveis e obrigatórios de identificação para os cidadãos que, no caso do Cartão de Cidadão, reúne os números de identificação civil, fiscal e da segurança social, bem como de utente de serviços da saúde.

Perante estes constrangimentos, a Agência para a Modernização Administrativa (AMA) desconcentrou, muito recentemente, alguns Espaços do Cidadão na área de algumas Juntas de Freguesia. Também o Instituto dos Registos e do Notariado (IRN) procedeu a alguns ajustes, mas, mesmo assim, as dificuldades diárias para pedir ou renovar um simples documento evidenciam que são ainda manifestamente insuficientes, principalmente tendo em conta a carência de trabalhadores afectos aos serviços da Loja do Cidadão, situação que requer a máxima urgência na sua resolução.

Acresce o facto de outros serviços, como os instalados no Espaço Registo da Avenida Fontes Pereira de Melo, se encontrarem na iminência de serem deslocalizados.

Também a marcação para renovação de Cartão de Cidadão via Internet se encontra muito atrasada, designadamente, em Lisboa, onde a primeira data disponível com agendamento para pedidos de emissão ou de renovação só é (de momento) possível para finais de Setembro de 2019 e algumas das mesas nem sequer dispõem de acesso a cidadãos com mobilidade reduzida !

Considerando que o Portal da Queixa detectou um aumento das reclamações dirigidas ao IRN, sendo os atrasos na emissão daquele documento a queixa mais registada.

Considerando que a perda de tempo em filas intermináveis tem sido deveras prejudicial para os utentes e os organismos ou empresas onde estes laboram.

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 apele à tutela governamental no sentido de:

1 - Reconhecer a urgente necessidade de redução dos atrasos e tempos de espera para atendimento, com as dificuldades que daí advém para a vida dos cidadãos e a economia das empresas empregadoras.



2 - Encontrar, no curto prazo, soluções complementares que permitam aprofundar o agilizar das situações de marcação e agendamento por parte dos utentes.

3 - Reforçar os serviços com o número de trabalhadores indispensáveis para uma mais eficiente prestação de serviço, de modo a reduzir os tempos de espera, em particular, dos serviços de emissão de Carta de Condução e do Cartão de Cidadão.

4 - Repor os níveis de comodidade nas salas de espera e atendimento, bem como agilize o acesso a cidadãos com mobilidade reduzida.

Mais delibera ainda:

5 - Enviar a presente deliberação à Ministra da Presidência e da Modernização Administrativa, ao Ministro da Justiça, aos Grupos Parlamentares da Assembleia da República, a todos os vereadores da CML, às centrais sindicais CGTP e UGT, ao Sindicato dos Funcionários Judiciais e ao Movimento de Utes de Serviços Públicos.

Assembleia Municipal de Lisboa, 18 de Junho de 2019

O Grupo Municipal do Partido Ecologista “Os Verdes”

Cláudia Madeira

J. L. Sobreda Antunes