

## **DESLOCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE REGISTO DO CENTRO DE LISBOA - EDIFÍCIO SITO NA AVENIDA FONTES PEREIRA DE MELO**

Durante o ano de 2017, tivemos conhecimento de que o Governo Português manifestou a intenção de separar e deslocalizar os Serviços de Registo, concentrados no Espaço Registos de Lisboa (Fontes Pereira de Melo), sítios no edifício da Avenida Fontes Pereira de Melo, por três locais distintos: Avenida Fontes Pereira de Melo, 7-11, Mercado 31 de Janeiro e Parque das Nações.

Esta intenção, a concretizar-se, vai contra o próprio espírito com que foram criados os Espaços Registo, como se pode ler no portal do Instituto dos Registos e do Notariado: «O “Espaço Registos” assenta no conceito de “one stop shop”. Num único ponto de acesso físico concentra-se o atendimento de todas as valências registais de forma transversal e integrada. Deste modo, o cidadão e as empresas acedem a um único local para a eventual satisfação múltipla dos seus pedidos de registo, evitando deslocações várias e diferidas no tempo.»

Acresce que este espaço beneficia de uma excelente centralidade e é servido por vários transportes públicos, estando perto de três estações de metropolitano – Marquês de Pombal, Parque e Picoas – e tem uma paragem da Carris mesmo à porta, o que se mostra imprescindível para quem tem mobilidade reduzida.

Os serviços ali prestados pela Conservatória do Registo Civil de Lisboa, pela Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, do SIR – Soluções Integradas de Registo, do Balcão da Casa Pronta, do BHDP — Balcão de Heranças e Divórcio com Partilha, bem como, do Cartão de Cidadão e do Passaporte Eletrónico poupam tempo e dinheiro aos cidadãos e empresas que beneficiam desta concentração.

É do conhecimento público que os serviços de emissão de Cartão de Cidadão e Passaporte estão em situação de rutura, com longas filas diárias e marcação antecipada de vários meses, que obriga os cidadãos de Lisboa a deslocarem-se a outros distritos, nomeadamente aos de Setúbal, Santarém e Leiria para validarem os seus documentos pessoais.

Importa que o Estado crie mais serviços em vez de deslocalizá-los e desconcentrá-los contribuindo, assim, para a melhoria e eficiência do serviço ao cidadão e na tentativa de resolver os tempos de espera sobejamente conhecidos.

Por outro lado, a ausência de espaços dedicados a salas de espera separadas do atendimento, bem como de postos de atendimento adequados, contribuem para que não haja nenhum sigilo no atendimento e se instalem autênticas feiras no sentido literal da palavra. Tudo isto leva a que o serviço prestado seja prejudicial e negativo

para os cidadãos, mas também para os funcionários, que se vêem confrontados com maiores níveis de stress, interrupções sistemáticas por terceiros no atendimento e ruído, muitas vezes ensurdecador, levando a pôr em causa a saúde pública de todos.

É, ainda, de referir por ser do conhecimento público que os Serviços de Registo têm carências de ordem material e de recursos humanos visíveis ao mais comum do cidadão. O material informático no setor tem em média 15 anos. Na última década perderam-se 1800 trabalhadores, reformam-se 150 a 200 trabalhadores por ano e não há abertura de concurso externo há 20 anos, faltando neste momento 1500 trabalhadores para que este serviço da função pública funcione devidamente, conforme previsto na tabela 10 da pág. 12 do Balanço Social de 2018 do próprio Instituto em anexo e que pode ser consultada em <https://www.irn.mj.pt/IRN/sections/irn/organograma/docs-atividades/balanco-social>.

Ora, a desconcentração dos serviços da Fontes Pereira de Melo é um erro crasso a evitar. Simultaneamente, a abertura da Loja de Cidadão no Mercado 31 de Janeiro deveria traduzir-se na oportunidade de se aumentar a oferta de serviços no que diz respeito ao Cartão de Cidadão e ao Passaporte, ficando assim, a fazer parte ativa da solução para um grave problema.

A Assembleia da República na nossa modesta opinião, não pode assistir, sem se pronunciar, a uma medida que será duplamente prejudicial, pois diminuirá a eficiência e a qualidade do serviço público prestado ao cidadão, bem como, esbanja irresponsavelmente o erário público, uma vez que:

- 1 – É incompreensível que com tantas situações para se intervir por estarem a correr mal, se tente intervir no que efetivamente funciona e corre bem;
- 2 – Que se perca esta oportunidade única de na nova Loja de Cidadão, aumentar os postos de trabalho em serviços de Cartão de Cidadão e Passaporte, contribuindo assim para aliviar a brutal pressão que existe atualmente no atendimento, potenciando ainda melhor resposta à procura de atos, processos e procedimentos de registo.
- 3 - Que se continuem a fazer obras e a abrir novos espaços de atendimento sem levar em linha de conta o RGPD e a obrigatoriedade que o Estado tem de garantir a todos os cidadãos privacidade no seu atendimento, em vez de potenciar a exposição dos seus dados pessoais e de aspetos da sua vida íntima e privada, que devem ser tratados adequadamente com recato e sigilo.

**Face a tudo o supra exposto solicitamos à Assembleia da República que recomende ao Governo:**

1. Para não desmembrar os serviços instalados no Espaço Registo, sito na Avenida Fontes Pereira de Melo, 7-11, e dessa forma onerar os cidadãos e as empresas que a eles recorrem;
2. Para melhorar o conforto dos espaços onde funcionam os Serviços de Registo, nomeadamente implementando salas de espera estanques e separadas do atendimento, postos de atendimento adequados que assegurem a privacidade dos cidadãos que ali são atendidos, considerando que ali são tratados dados pessoais e casos sensíveis;
3. Que a Loja de Cidadão – a instalar no Mercado 31 de Janeiro – seja usada, não para descentralizar serviços, mas para aumentar a oferta de serviços mais requisitados, como a emissão ou renovação do Cartão de Cidadão e Passaporte;
4. Que efetue a abertura de concursos pois é manifesta a falta de trabalhadores nos Serviços de Registo.