

**MODERNIZAÇÃO DO ESTADO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Gabinete da Ministra

**Despacho n.º 8158/2021**

*Sumário:* Estabelece orientações para o atendimento sem marcação prévia nas Lojas de Cidadão.

Pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 101-A/2021, que altera as medidas aplicáveis em situação de calamidade, no âmbito da pandemia da doença COVID-19, foram previstas medidas a aplicar em função da progressão do desconfinamento que se venha a verificar.

Neste sentido, o n.º 2 do artigo 34.º do regime anexo à referida resolução estabelece que, quando seja atingido o patamar de 70 % da população com vacinação completa, o Governo determine, mediante resolução do Conselho de Ministros, a aplicação de certas medidas de desconfinamento, designadamente que as lojas de cidadão passam a prestar atendimento presencial sem necessidade de marcação prévia.

Em conformidade, importa antecipar um conjunto de orientações para o funcionamento das Lojas de Cidadão neste contexto.

Assim, ao abrigo do disposto no n.º 2 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro, na sua redação atual e do n.º 3 do artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 169-B/2019, de 3 de dezembro, determino que a Agência para a Modernização Administrativa, IP, na qualidade de entidade gestora da rede de Lojas de Cidadão considere as seguintes orientações:

- 1 — Deve ser retomado o horário de funcionamento e atendimento completo e contínuo.
- 2 — Os intervalos de tempo acrescidos nos termos no número anterior devem ser preferencialmente empregues para agendamento para o próprio dia ou para atendimento sem marcação.
- 3 — O atendimento sem marcação e o atendimento previamente agendado devem ser compatibilizados, de forma que este não seja prejudicado.
- 4 — Os serviços sujeitos a maior procura devem procurar soluções para maior capacidade de resposta, designadamente revendo os tempos de agendamento, afetando trabalhador(es) para triagem ou agendamento e destacando postos de atendimento para atendimento sem marcação e/ou intercalando ambos os atendimentos.
- 5 — Aos cidadãos que não logrem atendimento na sua deslocação, deve ser assegurado agendamento oportuno.
- 6 — A entrada acompanhada só deve ser admitida quando indispensável.
- 7 — O número de senhas que pode ser distribuído aos cidadãos sem agendamento prévio, em cada entidade, deve ser comunicado ao coordenador/Unidade de Gestão da respetiva loja, em momento anterior à abertura, assegurando-se a sua publicitação.
- 8 — Nos Espaços Cidadão situados nas Lojas de Cidadão que disponham de mais de um posto de atendimento, deve preferencialmente afetar-se um deles ao atendimento sem marcação e o outro ao atendimento agendado.
- 9 — Os canais e contactos alternativos para atendimento devem ser permanentemente informados às Unidades de Gestão.
- 10 — A ocupação máxima da loja deve ser respeitada em permanência, considerando sempre a informação do sistema de contagem de pessoas no interior das lojas que disponham do mesmo.
- 11 — Os cidadãos em espera (com ou sem agendamento), que ultrapassem a lotação autorizada, devem aguardar fora do recinto das Lojas de Cidadão, cumprindo as regras de distanciamento social.
- 12 — É vedada a entrada nas Lojas de trabalhadores ou utentes, sem prévia higienização das mãos à entrada ou uso de máscara ou viseira.
- 13 — Não é permitido o consumo de alimentos ou bebidas no interior das Lojas de Cidadão.
- 14 — Todos os atendimentos devem ser registados e caracterizados no SIGA logo que concluídos.

6 de agosto de 2021. — A Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública, *Alexandra Ludomila Ribeiro Fernandes Leitão*.

314493496