

Despacho n.º P06/2025

Gestão de Filas de Espera

Considerando as competências definidas na alínea f) do n.º 1 do artigo 18.º e na alínea e) do artigo 19.º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro.

Considerando o artigo 103.º da Lei 35/2014, de 20 de setembro.

Considerando que o atendimento regista normalmente um grande fluxo de pedidos de emissão de documentos.

Considerando o horário de atendimento em vigor, que funciona nos dias úteis das 9:00h às 16:30h, com intervalo para o almoço entre as 13:00h e as 14:00h.

Considerando o sistema eletrónico de gestão de filas de espera.

Atenta aos considerandos e ao enquadramento legal acima referido, determino que:

1. Durante o horário de atendimento, o sistema eletrónico de gestão de filas, automaticamente, desligue a emissão de senhas 30 minutos antes do final de cada período de atendimento.
2. Se reserve ainda o direito de suspender, temporária ou definitivamente, a emissão de senhas de atendimento quando o número de senhas emitidas ultrapassar, em tempo médio de atendimento, o horário de encerramento do atendimento.
3. Todas as senhas que forem distribuídas aos cidadãos, desde que estes se encontrem no interior da Junta de Freguesia após o seu encerramento, sejam chamadas no próprio dia para efeitos de atendimento, mesmo que a hora de chamada ultrapasse o horário de funcionamento.
4. Quando houver falhas no sistema informático, deva ser utilizado o sistema de distribuição de senhas manuais para a organização das filas de espera, sendo contabilizados todos os atendimentos para efeito estatístico.

Agualva-Cacém, 04 de abril de 2025

A Presidente da Junta de Freguesia

Assinado por: **MARIA HELENA CORREIA PISSARRO**

CARDOSO

Num. de Identificação: 09866875

Data: 2025.05.06 18:10:01+01'00'

Helena Cardoso