

**Exm.º Senhor  
Presidente do Conselho Directivo  
do Instituto da Mobilidade  
e dos Transportes Terrestres, I.P.  
Avenida das Forças Armadas, 40  
1649-022 LISBOA**

*Vossa Ref.ª*

*Vossa Comunicação  
2010.02.11  
011/05.00/10/DSPA*

*Nossa Ref.ª  
Proc. R-2378/09 (A5)  
15/04/2010*

*Assunto: Dístico de estacionamento. Cidadãos com mobilidade reduzida.*

**RECOMENDAÇÃO n.º 7-A/2010**  
- Artigo 20.º, n.º 1, alínea b), da Lei n.º 9/91, de 9 de Abril -

1. Tendo-me sido apresentada exposição no interesse de determinado cidadão, nesta se dá conta das alegadas dificuldades por aquele sentidas na tentativa de formalização, junto dos serviços competentes do Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, I.P., de pedido de renovação do cartão de estacionamento de modelo comunitário para pessoas com deficiência condicionadas na sua mobilidade.
2. Na verdade, contesta o reclamante a impossibilidade de o pedido em causa vir a ser formalmente apresentado, de forma não presencial, em termos que assumem particular pertinência atento facto de estar em causa utente com mobilidade reduzida, com os constrangimentos a esta naturalmente associados, desde logo no que respeita à sua deslocação às instalações desse instituto público.

3. Como é bom de ver, o utilidade da questão que aqui abordo extravasa, em muito, o interesse particular do cidadão que se me dirigiu, e releva para um grupo indeterminado de pessoas, situando-se, assim, no campo dos interesses plurindividuais — aquilo a que a doutrina apelida de *interesses difusos*<sup>1</sup> —: no caso concreto, estão em causa interesses dos cidadãos com mobilidade reduzida, designadamente os portadores de deficiência física ou motora.

4. Devo lembrar, a este propósito, que compete ao Provedor de Justiça, nos termos da alínea e) do n.º 1 do artigo 20.º do Estatuto, «*intervir, nos termos da lei aplicável, na tutela dos interesses colectivos ou difusos, quando estiverem em causa entidades públicas*».

5. No que se refere à queixa que me foi apresentada, consultou-se o Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, I.P., na pessoa de V.ª Ex.ª, tendo vindo a ser informado, a coberto do ofício com o n.º 309/GJC/DJ, datado de 11 de Agosto de 2009, que “*na sequência da aplicação das medidas SIMPLEX*” esse instituto público “*tem já disponível funcionalidades on-line alternativas ao atendimento presencial nomeadamente nas áreas de certificação de profissionais de transporte, licenciamento de veículos, revalidação de cartas de condução, alteração de moradas da carta de condução*” entre outras, “*cujas taxas aplicadas a estes serviços têm uma redução de 10 por cento do seu valor*”.

6. Mais esclareceu V.ª Ex.ª que, “*no que respeita ao atendimento presencial de utentes com mobilidade reduzida, o IMTT aplica a regra da prioridade estabelecida no*

---

<sup>1</sup> No sentido de “*interesse, juridicamente reconhecido, de uma pluralidade indeterminada ou indeterminável de sujeitos que, potencialmente, pode incluir todos os participantes da comunidade geral de referência, o ordenamento geral cuja normatividade protege tal tipo de interesse*” (LUÍS FILIPE COLAÇO ANTUNES, *A Tutela dos Interesses Difusos em Direito Administrativo: para uma legitimação procedimental*, Almedina, 1989, p.20 e 21).

*art.º 9 do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22/4, ou seja o utente é imediatamente conduzido ao posto de atendimento do serviço pretendido” podendo, em alternativa, “nomear um representante que seja portador dos documento necessários à organização do pedido (...) não sendo assim necessária a sua deslocação aos serviços do IMTT”.*

7. Em complemento aos esclarecimentos prestados nos termos que antecedem, teve-se oportunidade de diligenciar novamente junto de V.<sup>a</sup> Ex.<sup>a</sup>, tendo em vista a obtenção de informação acerca da concretização prática da funcionalidade *on-line* de atendimento não presencial em matéria de renovação do cartão de estacionamento de modelo comunitário para pessoas com deficiência condicionadas na sua mobilidade.

8. Em resposta prestada, em termos que desde já se agradecem, a coberto da comunicação referenciada em epígrafe, esclareceu V.<sup>a</sup> Ex.<sup>a</sup> que *“não se encontra ainda disponível on-line»* a referida funcionalidade, não obstante o facto de estar a ser *“ponderada a implementação da referida funcionalidade para este e outros serviços que se dirigem a um número muito reduzido de utilizadores”*.

9. Repetiu V.<sup>a</sup> Ex.<sup>a</sup> a alusão às regras de prioridade no atendimento presencial, assim como a possibilidade de terceiro formalizar, por aquela mesma via, o pedido em destaque, como forma de obviar aos constrangimentos resultantes dos procedimentos em uso neste domínio.

10. Sem prejuízo da validade das medidas já adoptadas, que reconheço, entendo todavia que a sua existência, e observância dos correspondentes procedimentos, em nada permite justificar a não implementação da funcionalidade pretendida no caso concreto, e cuja solução deve ser encontrada em função daquele mas, acima de tudo, atentos os interesses genericamente em presença.

11. Na verdade, registando com apreço, tanto a prática adoptada no que se reporta ao atendimento presencial, assim como à intenção manifestada nos termos que

antecedem, não posso deixar de chamar a atenção de V.<sup>a</sup> Ex.<sup>a</sup> para a importância fulcral que a problemática dos direitos dos cidadãos com mobilidade reduzida deve assumir na organização dos serviços (e funcionalidades a estes associadas) a disponibilizar por parte da Administração Pública, em termos que entendo não serem compagináveis com a lógica de prioridades presentemente assumida nesta matéria.

12. Tanto mais que, conforme V.<sup>a</sup> Ex.<sup>a</sup> bem compreenderá, estará em causa universo de utentes cuja condição física comportará diferentes níveis de gravidade e, conseqüentemente, de independência para os efeitos em apreço, em um contexto social e pessoal que, não raras vezes, se pauta pela ausência de uma rede estruturada de apoios que permita ultrapassar as limitações com as quais aqueles naturalmente se deparam neste domínio, assumindo assim toda a pertinência a possibilidade de recurso à funcionalidade em apreço.

13. Na verdade, sendo certa a natureza quantitativamente limitada do universo de utentes com mobilidade reduzida, estou certo que não deixará de merecer o aval de V.<sup>a</sup> Ex.<sup>a</sup> a conclusão nos termos da qual tal facto não pode, nem deve, justificar a inexistência, neste momento, da possibilidade de, por via electrónica, aqueles poderem vir a solicitar a renovação do cartão de estacionamento na sua titularidade.

14. Trago à colação, também, o *dever de reabilitação*<sup>2</sup> pugnado no regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência., mas também os princípios da *integração* (que se traduz na assunção, por parte de cada departamento governamental, da responsabilidade por toda a população a que a sua política se dirige e pela adopção das medidas diferenciadas que a situação das pessoas com deficiência exige) e da *equiparação de oportunidades* (que impõe que se eliminem

---

<sup>2</sup> A reabilitação é um processo global e contínuo destinado a corrigir a deficiência e a conservar, a desenvolver ou a restabelecer as aptidões e capacidades da pessoa para o exercício de uma actividade considerada normal.

todas as discriminações em função da deficiência, e que o ambiente físico, os serviços sociais e de saúde, a educação e o trabalho, a vida cultural e social em geral se tornem acessíveis a todos).

15. Até porque estará em causa, conforme foi reconhecido por V.<sup>a</sup> Ex.<sup>a</sup>, iniciativa a adoptar no âmbito do programa SIMPLEX, o qual inclui medidas de simplificação administrativa, legislativa e, particularmente, no que à situação concreta diz respeito, medidas de administração electrónica, cuja efectiva implementação urge assegurar, em domínios particularmente sensíveis como o presentemente em apreço.

16. Em bom rigor, importa não esquecer que se trata de programa de simplificação administrativa e legislativa, o qual, nos moldes assumidos no sítio a este dedicado, existente na *Internet*, “*pretende tornar mais fácil a vida dos cidadãos e das empresas na sua relação com a Administração e, simultaneamente, contribuir para aumentar a eficiência interna dos serviços públicos*”.

17. Na verdade, atendendo às especificidades que enformam a situação protagonizada pelos cidadãos com mobilidade reduzida, e considerado o programa de simplificação em curso nesse instituto público, não se vislumbra de que forma possa a medida em apreço vir a ceder perante outras iniciativas, as quais, sem prejuízo da sua validade absoluta, não revestirão, à partida, a relevância que aquela assumirá ao nível do aumento da qualidade de vida daquele grupo de cidadãos.

Deste modo, e sem necessidade de considerações acrescidas, entendo por bem **RECOMENDAR**, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º da Lei n.º 9/91, de 9 de Abril:

**A. Que venham a ser efectivamente implementados, com a maior brevidade possível, os mecanismos tendentes a assegurar a possibilidade de apresentação, por via electrónica, de pedido de cartão de estacionamento de modelo comunitário para pessoas com**

**deficiência condicionadas na sua mobilidade, e de renovação do mesmo;**

**B. Que a referida funcionalidade *on-line* esteja disponível ao público em prazo nunca superior a seis meses, desde a presente data, salvo motivos ponderosos.**

Muito agradeço a V.<sup>a</sup> Ex.<sup>a</sup> que, em não mais do que 60 dias, queira dar-me conta da posição que é adoptada em face da presente Recomendação, em cumprimento do disposto no artigo 38.º da mesma Lei.

Comunico, ainda, que, nesta data, dou conhecimento do teor da presente Recomendação à Senhora Secretária de Estado Adjunta e da Reabilitação.

Uma vez mais registando com apreço a colaboração prestada pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, apresento a V.<sup>a</sup> Ex.<sup>a</sup> os meus melhores cumprimentos,

O Provedor de Justiça

Alfredo José de Sousa