



Exma. Senhora
Chefe do Gabinete de Sua Excelência a
Presidente da Assembleia da República
Dra. Noémia Pizarro

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
		N.º: 465 ENT.: 446 PROC. N.º:	22/01/2013

ASSUNTO: RESPOSTA À PERGUNTA N.º 743/XII/2.ª

Encarrega-me a Secretária de Estado dos Assuntos Parlamentares e da Igualdade de enviar cópia do ofício n.º 510, datado de 22 de janeiro, do Gabinete do Senhor Ministro da Solidariedade e da Segurança Social, sobre o assunto supra mencionado.

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete

Marina Resende

Exm.ª Senhora

Dra. Marina Resende

Chefe do Gabinete de Sua Excelência a Secretária
de Estado dos Assuntos Parlamentares e da
Igualdade

Palácio de São Bento

Assembleia da República

1249 - 068 LISBOA

0510 13-01-22

S/Referência

S/Comunicação

N/Referência
Ent. MSSS/2013
Proc.º.

Data

Assunto: Pergunta n.º 743/XII/2ª - Call Center da segurança Social

Na sequência do vosso ofício n.º 8054/SEAPI de 19.12.2012, respectivamente, referente ao assunto mencionado em epígrafe, encarrega-me Sua Excelência o Ministro da Solidariedade e Segurança Social de informar V.Ex.ª do seguinte:

No âmbito do processo de redução de custos de administração no Instituto da Segurança Social, e face ao valor em vigor no passado, foi desencadeada uma auditoria interna para avaliar a qualidade e eficiência do serviço prestado no centro de contacto da Segurança Social em Castelo Branco.

Face ao resultado desta auditoria, foi desenvolvido um novo modelo de funcionamento do centro de contato designadamente com a introdução de critérios de internalização de serviços.

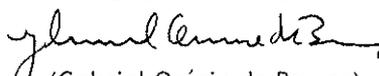
O Instituto da Segurança Social mantém a operação de atendimento telefónico em funcionamento. Os cidadãos continuam, assim, a ter acesso a este meio de contacto direto com a Segurança Social.

Assegura-se, através de competências internas próprias, a continuidade do serviço de atendimento telefónico da Segurança Social como um canal privilegiado de contacto com os cidadãos e empresas, com uma significativa redução de custos de administração.

Em termos de poupança, todos este processo de internalização de resposta permitirá um encaixe na ordem dos 4 milhões de euros/ano, o que por si possibilita o desenvolvimento de outras atividades igualmente necessárias e cuja dotação orçamental era mais escassa. Atendendo a que este montante dizia respeito a prestações de serviços estamos, também, a falar de uma clara contribuição para a redução da despesa direta do estado.

Os meus sinceros cumprimentos,

O CHEFE DO GABINETE


(Gabriel Osório de Barros)

MJC/JL