



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: 943  
ENT.: 836  
PROC. N.º:

17/02/2014

---

ASSUNTO: RESPOSTA À PERGUNTA N.º 772/XII/3.<sup>a</sup>

Encarrega-me a Secretária de Estado dos Assuntos Parlamentares e da Igualdade de junto enviar cópia do ofício n.º 151, de 17 de fevereiro, remetido pelo Gabinete do Senhor Ministro-Adjunto e do Desenvolvimento Regional, sobre o assunto supra mencionado.

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete

Marina Resende

Gabinete da Secretária de Estado  
dos Assuntos Parlamentares e da IgualdadeEntrada N.º 836Data 18 / 02 / 2014Exm<sup>a</sup> Senhora  
Chefe do Gabinete de S. Exa. a  
Secretária de Estado dos Assuntos  
Parlamentares e da Igualdade  
Dr<sup>a</sup> Marina Resende

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
240	17/01/2014	151	17/fevereiro/2014

ASSUNTO: Resposta à Pergunta nº 772/XII/3<sup>a</sup>, de 17 de janeiro de 2014

No seguimento da Pergunta 772/XII/3<sup>a</sup> de 17 de janeiro de 2014, colocada por V. Exas. ao Sr. Ministro-Adjunto e do Desenvolvimento Regional, e em cumprimento das disposições constitucionais aplicáveis, seguem respostas às questões aí formuladas:

- 1) Quando pretende o Governo implementar a rede de Espaços do Cidadão? Atualmente está-se em que fase do projeto?

O Governo implementará a rede de Espaços do Cidadão ao longo da legislatura. O projeto está na fase de testes, com cinco postos de atendimento instalados para esse efeito. As primeiras duas dezenas de Espaços do Cidadão, com caráter piloto, serão instaladas até final do primeiro semestre, pretendendo-se que haja, pelo menos, um Espaço do Cidadão por Comunidade Intermunicipal.

- 2) Já está prevista a distribuição dos Espaços do Cidadão pelo território nacional?

A localização exata dos Espaços do Cidadão ainda se encontra em definição e depende, desde logo, da celebração de protocolos com as autarquias interessadas, bem como com outras entidades que eventualmente se constituam parceiras do projeto - como sucede, já, com os CTT. Para a elaboração desta lista serão seguidos critérios de inclusão e de coesão territorial, com discriminação positiva dos territórios com mais baixa densidade populacional e/ou menos cobertura de serviços públicos.



3) Quais os serviços públicos que os Espaços do Cidadão prestarão aos cidadãos?

Os serviços concretos a prestar são atualmente objeto de diálogo com as respetivas tutelas, não estando ainda disponível uma lista final. Estão garantidos, por exemplo, serviços da ADSE, Segurança Social (CNP e ISS), Caixa Geral de Aposentações, Direção-Geral do Consumidor, Portal do Cidadão, IMT, SEF, IFP, IHRU, ACT, Direção-Geral do Ensino Superior, PDS/Portal do Utente, Direção-Geral de Estatística de Educação e Ciência.

Este conjunto de serviços a prestar tem por base e alarga a oferta de serviços públicos digitais que já se encontra atualmente disponível nas cerca de seis dezenas de Balcões Multi-Serviços (BMS) instalados em câmaras municipais, além dos que estão em 35 Lojas do Cidadão.

Os Espaços do Cidadão pretendem prestar, tendencialmente, todos os serviços públicos que já se encontrem disponíveis em formato digital, dentro do princípio do “atendimento digital assistido” que preside a este projeto.

4) Qual o envolvimento de outras entidades neste projeto? Que contactos já foram realizados e quais os seus resultados? Que outros acordos e protocolos poderão ser celebrados?

O envolvimento das entidades parceiras do Governo no projeto Espaços do Cidadão passa pela disponibilização de instalações para os postos de atendimentos e de funcionários que prestem esse atendimento.

Foram efetuados contactos com todos os presidentes de câmara e realizadas reuniões em todas as Comunidades Intermunicipais do continente. Estão em curso os contactos com as entidades dos governos regionais. Em resultado dos contactos mantidos ao nível autárquico - mas também de forma espontânea - o Governo tem recebido manifestações de interesse por parte de vários presidentes de câmara e de juntas de freguesia, de diversos pontos do país.

Além dos protocolos que se prevê celebrar com autarquias (câmaras municipais e juntas de freguesia), o projeto é aberto a protocolo com quaisquer entidades públicas, ou privadas prestadoras de serviços públicos. É exemplo deste segundo caso o protocolo já celebrado com os CTT.



5) Qual a verba inscrita no Orçamento de Estado para 2014 para a implementação da rede de Espaços do Cidadão? Qual a estimativa de investimento público total para a sua concretização?

A verba é de cinco milhões de euros. A estimativa de investimento público total para a concretização do projeto em 2014-2015 é de 11 milhões de euros, incluindo equipamento, mobiliário, instalação, desenvolvimento de 'software', infraestrutura tecnológica comum, serviços de apoio ao atendimento e formação e qualificação de recursos humanos.

6) Estão previstos apoios comunitários para esta medida? Qual o seu montante?

Sim, estão previstos. O montante destes apoios comunitários, em 2014, é de 3,5 milhões de euros.

7) Confirma que entidades privadas participarão no projeto? Quais?

É pública a participação dos CTT neste projeto, na qualidade de parceiro, com protocolo já assinado. De momento não existe confirmação de participação de outras entidades privadas prestadoras de serviços públicos, mas o Governo mantém o diálogo aberto nesse sentido.

8) O Governo refere que os encargos com instalações, recursos humanos e despesas de funcionamento são assegurados pelas entidades parceiras. Quais as contrapartidas para que as entidades privadas assumam esses encargos?

As entidades parceiras não recebem contrapartidas pelo facto de acolherem um Espaço do Cidadão nas suas instalações e de assumirem os correspondentes encargos com recursos humanos e despesas de funcionamento. O interesse das entidades - e é nessa ótica que o projeto foi desenvolvido - é o alargamento dos serviços públicos prestados aos seus utentes. Para que as entidades possam dispor deste serviço acrescido, o Estado investe, desde logo, na digitalização dos serviços, e também na formação dos funcionários responsáveis pelo atendimento, e na estrutura de apoio (*back-office*) ao próprio atendimento. O Estado fornece ainda o equipamento do posto de atendimento, o qual consiste num módulo de mobiliário e em equipamento informático. O modelo assenta, portanto, num princípio de partilha de custos, em benefício do cidadão.



Por outro lado, está em estudo a possibilidade de haver também uma participação dos parceiros nas receitas provenientes daqueles serviços que sejam pagos, sendo que, neste caso, os custos para o cidadão nunca podem ser mais elevados que os já hoje praticados.

9) No que respeita concretamente aos CTT, o Governo anunciou que já foi assinado o protocolo. Qual o acordo que foi celebrado? Os CTT vão assumir os encargos com os Espaços do Cidadão? Quais as contrapartidas para os CTT?

O protocolo celebrado com os CTT foi disponibilizado à bancada parlamentar do PCP, em resposta ao Requerimento 44/XII/3ª de 19 dezembro. Todas as entidades parceiras, públicas ou privadas com fins públicos, como é o caso dos CTT, assumem o mesmo tipo de encargos. Quanto a eventuais contrapartidas, o tema encontra-se esclarecido na resposta anterior (8).

10) O Comunicado do Ministro Adjunto e do Desenvolvimento Regional diz que a partir de 1 de dezembro iniciará uma fase piloto. Quais as Estações de Correios que participarão na fase piloto?

O Governo confirma que a fase piloto do projeto foi iniciada a 1 de dezembro, incidindo até ao momento sobre a parte de formação e operação do sistema de atendimento. A lista final de Lojas dos CTT não se encontra ainda fechada mas está já definido que serão abrangidas 22 Lojas, distribuídas no território.

11) Após a fase piloto, como está previsto o alargamento dos Espaços do Cidadão nas Estações dos CTT a nível nacional?

O ritmo e o modo do alargamento da instalação de Espaços do Cidadão nas Estações dos CTT a nível nacional será definido em função dos resultados observados na fase piloto, que serve, justamente, para este fim.

12) Como garante a confidencialidade e privacidade dos dados pessoais?

Este projeto não coloca qualquer questão em termos de confidencialidade e privacidade de dados pessoais, uma vez que os mediadores que prestarão o atendimento digital assistido não terão acesso às bases de dados nem aos 'backoffices' dos serviços. Como a designação indica, serão meros intermediários entre os cidadãos e os serviços públicos, que continuam a ser prestados nos serviços centrais.



13) O designado mediador de cidadania será um funcionário público. Qual o vínculo laboral destes trabalhadores? Terão vínculo efetivo à função pública?

Deve começar por esclarecer-se que o mediador de cidadania só será um funcionário público quando for trabalhador da função pública, o que não se aplica aos funcionários de entidades parceiras de natureza diversa. O vínculo laboral será pois o que se aplicar, em função da natureza (pública ou privada) da entidade empregadora.

14) Está previsto dar formação a estes funcionários? Qual a formação?

Está prevista formação para os mediadores de cidadania. Essa formação terá por objeto, evidentemente, os conhecimentos necessários ao desempenho da função, designadamente, a operação da plataforma digital desenvolvida para o efeito, bem como a utilização dos diversos portais dos serviços públicos.

15) Garante que o mediador de cidadania estará devidamente capacitado para prestar esclarecimentos em áreas tão distintas, como Finanças, segurança social ou registo civil, comercial e predial?

Deve assinalar-se, antes de mais, que os exemplos dados na pergunta constituem uma especulação sobre a natureza dos serviços prestados, os quais, como referido na resposta à pergunta 3), não se encontram ainda definidos. Em todo o caso, o que se pretende com o atendimento é assistir o cidadão no acesso e utilização dos serviços públicos digitais. Os mediadores serão treinados para poderem realizar esses atendimentos, e terão ainda um apoio de retaguarda, da parte dos serviços, para esclarecimento de dúvidas.

16) Confirma que as Lojas do Cidadão existentes se manterão em funcionamento?

As Lojas do Cidadão são pontos únicos de atendimentos presenciais, portanto, de natureza distinta da dos Espaços do Cidadão, e sem outra relação com este projeto que não seja o de partilharem, além da tutela, o conceito de “ponto único de contacto”.

No que toca às Lojas do Cidadão, este Governo encerrou a Loja do Cidadão dos Restauradores, em Lisboa, pelos motivos que foram tornados públicos, e não prevê o encerramento de qualquer outra Loja do Cidadão. Pelo contrário, o Governo está a trabalhar com os municípios no sentido de abrir novas Lojas do Cidadão, de gestão municipal.



17) Com a implementação da rede dos Espaços do Cidadão o Governo garante que os atuais serviços públicos existentes, como as repartições de finanças, os serviços de segurança social, os centros de emprego, os serviços do IMTT ou os registos civil, comercial e predial permanecerão em funcionamento? Ou a rede dos Espaços do Cidadão substituirá os serviços públicos existentes?

A rede de Espaços do Cidadão não tem por função substituir os serviços públicos existentes, revestindo antes um carácter complementar. Aliás, o atendimento prestado nos Espaços do Cidadão é limitado aos serviços públicos digitais - salvo eventuais exceções pontuais - pelo que a questão nem pode ser colocada em termos de "substituição". A manutenção em funcionamento dos serviços públicos existentes é, pois, uma questão distinta, e que não tem qualquer dependência da instalação de uma rede de Espaços do Cidadão.

O que a rede de Espaços do Cidadão fará, é i) aproveitar o elevado grau de digitalização de serviços públicos para criar um maior número de postos de atendimento, com maior proximidade dos cidadãos e a custos sustentáveis; e ii) permitir que beneficiem destes serviços os cidadãos que, por diversos motivos, não têm acesso aos serviços públicos digitais.

Com os melhores cumprimentos

O Chefe do Gabinete

(Gonçalo Pistacchini Moita)