



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Gabinete do Ministro dos Assuntos Parlamentares

DSATS
A Secretária-Geral

08/05/30

Ofº nº 5696/MAP - 28 Maio 08

Exma. Senhora
Secretária-Geral da
Assembleia da República
Conselheira Adelina Sá Carvalho

Maria do Rosário Bole
Adjunta da Secretária-Geral

| S/referência | S/comunicação de | N/referência | Data |
|---------------|------------------|-----------------|------------|
| Ofício nº 932 | 01-04-2008 | Registo nº 1880 | 02-04-2008 |

ASSUNTO: RESPOSTA REQUERIMENTO N.º 304/X (3ª) DE 31 DE MARÇO DE 2007, DOS SENHORES DEPUTADOS MIRANDA CALHA E CEIA DA SILVA (PS) - CALL-CENTER DA SEGURANÇA SOCIAL

Encarrega-me o Senhor Ministro dos Assuntos Parlamentares de enviar cópia do ofício n.º 2093 de 26 de Maio do Gabinete do Senhor Ministro do Trabalho e da Solidariedade Social, sobre o assunto supra mencionado.

Com os melhores cumprimentos,

f.l' A Chefe do Gabinete

Maria José Ribeiro

Á DAPLEN
08/05/30

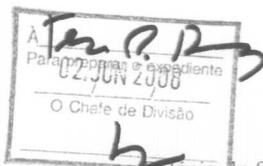
A Directora de Serviços

SMM



08/05/30

Proc.º n.º 3





S. R.
MINISTÉRIO DO TRABALHO E DA SOLIDARIEDADE SOCIAL

Gabinete do Ministro

2008 05 26 02093 -

GABINETE do MINISTRO
dos ASSUNTOS PARLAMENTARES

Entrada N.º 3118

Data 28 / 05 / 2008

Exm^a. Senhora
Dr^a. Maria José Ribeiro
Chefe do Gabinete de Sua Excelência o
Ministro dos Assuntos Parlamentares
Assembleia da República
Palácio de São Bento
1249 - 068 LISBOA

| S/Referência | S/Comunicação | N/Referência | Data |
|--------------|---------------|--|------|
| | | Ent. 5727/MTSS/2008 Proc.º. 1272/2005/377 | |

Assunto: Requerimento nº 304/X/(3ª) – AC de 31 de Março de 2008
Call-Center da Segurança Social

Na sequência do vosso ofício nº 4665/MAP de 02.05.2008, referente ao assunto mencionado em epígrafe, encarrega-me Sua Excelência o Ministro do Trabalho e da Solidariedade Social de informar V. Ex.^a do seguinte:

1. Relativamente aos critérios estabelecidos para a construção do call-center da segurança social, importa referir a equipa de projecto *Contact Center* procedeu à avaliação de todas as propostas que foram apresentadas, pelos Centros Distritais do Instituto da Segurança Social, I.P. tendo em consideração os seguintes factores:
 - a) Qualidade das instalações propostas, de acordo com os critérios definidos pelas equipa, bem como avaliação e parecer técnico dos Engenheiros que procederam à vistoria de cada local;
 - b) Informação do IEFP sobre o número de desempregados, com nível de escolaridade ao nível do ensino secundário ou superior, existentes em cada distrito;
 - c) Indicação de distrito abrangido, ou não, pelo critério de interioridade (Portaria n.º 1467-A/2001 - 31 Dezembro);
 - d) Índice de poder de compra, *per capita*, e por localização geográfica (Fonte: INE - Setembro 2007).



MINISTÉRIO DO TRABALHO E DA SOLIDARIEDADE SOCIAL

Gabinete do Ministro

2. Tendo em consideração os factores acima referidos, procedeu-se à elaboração de uma grelha de avaliação quantitativa, agrupados e ponderados da seguinte forma:
 - a) Desenvolvimento regional - 20 pontos;
 - b) Qualidade das instalações - 30 pontos;
 - c) Custo das instalações - 15 pontos;
 - d) Recursos humanos - 35 pontos.

3. Mais se informa que, cada proposta foi pontuada numa escala de 1 a 5, multiplicando-se o valor pela ponderação de cada critério.

Assim, num total de 500 pontos possíveis, a proposta mais bem pontuada foi a de Castelo Branco, que totalizou 410 pontos, tendo a proposta apresentada por Portalegre pontuado 335 pontos, ficando em 4.º lugar. Refira-se, no entanto, que ambas as propostas tiveram a pontuação máxima, que totalizou 225 pontos, nos factores b) e c), relativos à qualidade e ao custo das instalações, respectivamente.

Nos factores a) e d), referentes, respectivamente, ao desenvolvimento regional, e aos recursos humanos, o distrito de Castelo Branco pontuou 185 pontos, e o distrito de Portalegre pontuou 110 pontos.

A diferença nesta pontuação deveu-se a dois factores:

- De acordo com os dados fornecidos pelo IEFP, o número de desempregados, com ensino secundário ou superior, no distrito de Castelo Branco, é quase duas vezes superior ao do distrito de Portalegre, significando que, no primeiro caso, existe um número superior de recursos humanos disponível para suprir as necessidades de operação do Contact Center;
- De acordo com os dados do INE, o índice de poder de compra, per capita, em Castelo Branco é inferior ao de Portalegre, o que reforça o factor já enunciado no ponto anterior.



MINISTÉRIO DO TRABALHO E DA SOLIDARIEDADE SOCIAL

Gabinete do Ministro

4. Face à ordem de classificação, decorrente da aplicação dos critérios objectivos de avaliação anteriormente referidos, a escolha recaiu sobre a proposta apresentada pelo Centro Distrital de Castelo Branco.

| Ordem de classificação | Proposta | Pontuação por factores | | |
|------------------------|----------------|---|---|-------|
| | | a) Desenvolvimento Regional e d) Recursos Humanos | b) Qualidade das Instalações e c) Custo das Instalações | Total |
| 1 | Castelo Branco | 185 | 225 | 410 |
| 2 | Bragança | 160 | 225 | 385 |
| 3 | Évora | 140 | 200 | 340 |
| 4 | Portalegre | 110 | 225 | 335 |

Finalmente cumpre informar que, o arranque experimental do Contact Center da Segurança Social está previsto para Dezembro de 2008, e todas as actividades necessárias para a concretização deste objectivo estão a ser desenvolvidas, e alinhadas, de acordo com as datas previstas no planeamento do projecto, não se perspectivando a criação de outros Contact Centers no ISS, IP.

Com os melhores cumprimentos,

O CHEFE DO GABINETE

(Diogo Franco)