



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: 5939 ENT.: 5605 PROC. N.º:	21/08/2012

ASSUNTO: RESPOSTA À PERGUNTA N.º 3323/XII/1.ª

Encarrega-me a Secretária de Estado dos Assuntos Parlamentares e da Igualdade de enviar cópia do ofício n.º 3937, datado de 20 de agosto, 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



03937 12-08-20

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

S/Referência	S/Comunicação	N/Referência	Data
		Ent. MSSS/2011 Proc.º.	

**Assunto: Pergunta nº 3323/XII/1ª – encerramento de serviços e postos de atendimento da Segurança Social**

Na sequência do V/ ofício nº 4616/SEAPI de 21.06.2012, referente ao assunto mencionado em epígrafe, encarrega-me Sua Excelência o Ministro da Solidariedade e Segurança Social de informar V.Exª do seguinte:

A marcação prévia de atendimentos não está a ser imposta aos cidadãos é apenas, mais uma opção para melhorar, humanizar e otimizar os atendimentos na Segurança Social.

O atendimento por marcação permite que os cidadãos passem a ter maior comodidade de, mediante marcação telefónica, serem atendidos numa data previamente agendada, sem ter de permanecer em filas de espera.

Foi em sequência de experiências piloto bem-sucedidas em vários serviços de atendimento da Segurança Social do distrito de Setúbal e no Centro Nacional de Pensões (Lisboa), que foi também implementado o atendimento por marcação no centro distrital do Areeiro.

A implementação deste sistema de marcação prévia para o centro do Areeiro, insere-se na reestruturação dos serviços de atendimento na cidade de Lisboa do Instituto de Segurança Social, com o objectivo de humanizar e otimizar os serviços, reduzindo o tempo de espera e aumentando a eficácia na capacidade de resposta.

Os cidadãos continuam a ter à sua disposição os serviços de atendimento presencial e onde podem recorrer caso não pretendam efetuar uma marcação.

No âmbito destas reestruturações destaca-se a abertura de um novo serviço de atendimento na Loja do Cidadão de Marvila, que permitiu que também a zona oriental da cidade passasse a dispor de atendimento da Segurança Social, deste modo, os nossos clientes têm sempre à

disposição de um atendimento presencial, caso prefiram. Com estas medidas não há uma redução de efectivos mas sim uma melhor gestão dos serviços e consequentemente do atendimento prestado.

Relativamente aos custos que estas linhas acarretam:

- As marcações para o Areeiro fazem-se através de um número local, 213 523 331 e os custos desta chamada são a cargo do cliente, estando avisado dessa situação.

- As marcações para o CNP e Setúbal fazem-se através do número 808 266 266. Este é um número azul, e os seus custos equivalem ao custo de uma chamada local do Serviço Fixo Telefónico, independentemente do ponto do país onde se efectue a chamada.

Os meus sinceros cumprimentos,

P O CHEFE DO GABINETE



(Gabriel Osório de Barros)

PEDRO GOMES SANCHES  
Chefe do Gabinete  
em Substituição

JMC/PS