

REQUERIMENTO Número / (.^a)

PERGUNTA Número / (.^a)

Expeça - se

Publique - se

O Secretário da Mesa

Assunto:

Destinatário:

Ex. ma Sr.^a Presidente da Assembleia da República

Em 10 de outubro de 2013, dava conta o Governo da intenção em criar mil espaços do modelo Loja do Cidadão, funcionando no modelo de balcão único e nos quais os serviços públicos seriam prestados de forma conveniente e simples, devendo a sua abertura ocorrer até 2015, segundo afirmações do Senhor Ministro-Adjunto e do Desenvolvimento Regional, Miguel Poiars Maduro, em comunicado.

Tais espaços seriam instalados em câmaras municipais, juntas de freguesia e postos de correio, atenta a dimensão e dimensão geográfica da rede dos CTT, tendo sido aberta ainda a porta à possibilidade de entidades do setor social, associações empresariais e outras organizações prestadoras de serviços públicos poderem igualmente receber estes balcões, através de parcerias com o Estado.

Já em abril de 2015, veio o Senhor Ministro-Adjunto e do Desenvolvimento Regional afirmar que a reorganização dos serviços públicos, prosseguida numa lógica de maior proximidade, permitirá a criação de uma Loja do Cidadão em cada concelho, possibilitando «*a cada um dos municípios oferecer aos cidadãos quatro soluções para que possam tratar dos seus assuntos com o Estado de forma mais prática e mais rápida: Lojas do Cidadão, Espaços do Cidadão, Carrinhas do Cidadão e o Programa Porta-a-Porta*».

Mas, contrariamente ao que tantas vezes se tenta fazer crer, a reorganização dos serviços públicos não começou com este Governo, na medida em que das trinta e seis Lojas do Cidadão instaladas em Portugal Continental entre 1999 e 2015, vinte e nove foram-no sob a égide de Governos liderados pelo Partido Socialista, tendo apenas sete Lojas do Cidadão sido instaladas quando Governos de Coligação estavam em exercício de funções, e, ainda assim, instaladas na sequência de protocolos assinados por Governos Socialistas.

Recorde-se, aliás, que o último Governo liderado pelo Partido Socialista celebrou protocolos tendentes à instalação de Lojas do Cidadão com os seguintes municípios: Espinho (6 de julho de 2009), Guimarães (23 de janeiro de 2009), Portimão (30 de janeiro de 2009), Óbidos (11 de

setembro de 2009), Alenquer (3 de julho de 2009), Torres Vedras (29 de junho de 2009), Matosinhos (15 de dezembro de 2008), Vila do Conde (6 de julho de 2009), Santarém (16 de janeiro de 2009), Torres Novas (3 de julho de 2009), Seixal (22 de julho de 2009) e Chaves (15 de outubro de 2009).

Por outro lado, importa referir que o Memorando de Entendimento sobre as Condicionalidades de Política Económica previa como objetivo «(...) *reduzir o número de serviços desconcentrados ao nível dos ministérios (por exemplo, impostos, segurança social, justiça). Estes serviços deverão ser objeto de fusão em lojas do cidadão, abrangendo uma área geográfica mais alargada e imprimindo um maior desenvolvimento da administração eletrónica durante o período de duração do programa*». Tal previa a continuidade de um modelo de atendimento de sucesso, comprovado pelos cerca de dez milhões de atendimentos por ano, assim como os vários prémios e referências internacionais.

Foi, aliás, em 2013 que, pela Resolução do Conselho de Ministro n.º 15/2013, de 19 de março, foi criado o Aproximar – Programa de Descentralização de Políticas Públicas, tendo sido estabelecido que a este cabia «(...) *compatibilizar-se com a aplicação das medidas setoriais, em matéria de racionalização de serviços públicos desconcentrados, que se encontrem definidas nos termos do Memorando de Entendimento acordado pelo Estado Português no âmbito do Programa de Assistência Financeira*», sucedendo-lhe a Estratégia para a Reorganização dos Serviços de Atendimento da Administração Pública, aprovada por Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, de 15 de Setembro.

Ora, considerando que, anos volvidos sobre a assinatura daqueles protocolos, nenhum dos municípios referidos conta ainda com Lojas do Cidadão nas respetivas áreas geográficas; considerando que cabe à Agência para a Modernização Administrativa, I.P., nos termos do disposto na alínea b) do n.º 2 do art.º 3.º do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro, «(...) *gerir e desenvolver redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, em sistemas de balcões multisserviços integrados e especializados, articulando com os sistemas de atendimento de voz e rede*», e que, nos termos do disposto no art.º 5.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, são criados os Espaços do Cidadão, com o objetivo de «(...) *suprir as dificuldades no acesso direto pelos cidadãos aos serviços públicos prestados através do recurso aos meios digitais*», a constituir «(...) *mediante protocolo a celebrar entre a AMA, I. P., e autarquias locais, instituições particulares de solidariedade social, fundações, associações, nomeadamente empresariais, outras entidades de direito privado que prestem serviços públicos, bem como outras entidades de direito público*», ao abrigo do disposto na alínea d) do artigo 156.º da Constituição da República Portuguesa, e da alínea d) do n.º 1 do art.º 4.º do Regimento da Assembleia da República, vêm os signatários, através de V.Exa, perguntar ao Senhor Ministro-Adjunto e do Desenvolvimento Regional:

1. Quantas Lojas do Cidadão e Espaços do Cidadão existem atualmente?
2. Quantos protocolos relativos à implementação de Espaços do Cidadão foram celebrados com autarquias locais?
3. O Governo, direta ou indiretamente, por via da Agência para a Modernização Administrativa, I.P., do Programa Aproximar, ou qualquer outro organismo público, outorgou alguns protocolos tendentes à instalação de Lojas do Cidadão desde o dia 21 de junho de 2011? Se sim, com que municípios e/ou entidades e em que data o fez?
4. Quando tenciona o Governo cumprir os protocolos celebrados pelo anterior Governo e dotar os Municípios de Espinho, Guimarães, Portimão, Óbidos, Alenquer, Torres Vedras, Matosinhos,

Vila do Conde, Santarém, Torres Novas, Seixal e Chaves de Lojas do Cidadão?

5. Quando se prevê a abertura daquelas Lojas do Cidadão?
6. Como pretende o Governo garantir o financiamento das Lojas do Cidadão objeto dos protocolos celebrados?
7. Como pretende o Governo prover os recursos humanos necessários ao funcionamento das Lojas do Cidadão objeto dos protocolos?
8. A implementação das novas Lojas do Cidadão e Espaços do Cidadão determinará o encerramento de serviços públicos nos concelhos onde venham a ser instalados?
9. Quantos serviços foram objeto de fusão em Lojas do Cidadão nos termos que o Memorando de Entendimento sobre as Condicionalidades de Política Económica determinava?
10. Qual foi o número de atendimentos nas Lojas do Cidadão das Laranjeiras, Marvila e Restauradores, desde a respetiva abertura até ao final de 2014, no caso das duas primeiras e até ao seu encerramento, no caso da terceira?
11. Qual é o número de desistências os atendimentos nas Lojas do Cidadão das Laranjeiras e Marvila desde a data das respetivas aberturas até ao final de 2014?
12. Qual é o número dos atendimentos verificados nos Espaços do Cidadão situados no concelho de Lisboa desde a data das respetivas aberturas até à presente data?
13. Prevê-se a abertura de alguma nova Loja do Cidadão em Lisboa?
14. Quais são as atribuições e competências da Agência para a Modernização Administrativa, I.P. e do Programa Aproximar no que respeita às Lojas do Cidadão?
15. Quais são os custos de funcionamento relativos ao Programa Aproximar, designadamente os salariais?
16. Quantos Balcões Multisserviços existem atualmente?
17. Quantos Espaços do Cidadão existem na presente data?
18. Quantos Espaços e Lojas do Cidadão tínhamos até ao início de 2015 e quantos teremos até ao final deste ano?
19. Quantos Balcões Multisserviços deram origem a Espaços do Cidadão?
20. Quantos protocolos relativos à implementação de Espaços do Cidadão e quando foram celebrados com autarquias locais? Com quais?
21. Quantos protocolos relativos à implementação de Espaços do Cidadão e quando foram celebrados com instituições particulares de solidariedade social? Com quais?
22. Quantos protocolos relativos à implementação de Espaços do Cidadão e quando foram celebrados com fundações? Com quais?
23. Quantos protocolos relativos à implementação de Espaços do Cidadão e quando foram celebrados com associações? Com quais?
24. Quantos protocolos relativos à implementação de Espaços do Cidadão e quando foram celebrados com entidades de direito privado que prestem serviços públicos? Com quais?
25. Quantos protocolos relativos à implementação de Espaços do Cidadão e quando foram celebrados com entidades de direito público? Com quais?
26. Que balcões dos CTT foram reabertos em função da criação de Espaços do Cidadão e de Lojas do Cidadão?
27. Qual o critério de preferência subjacente à celebração dos protocolos relativos a Espaços do Cidadão com as entidades referidas nas perguntas anteriores?
28. Existe alguma vantagem patrimonial para as entidades que celebram protocolos tendentes à instalação de Espaços do Cidadão? Se sim, como é calculada?
29. Existe alguma diferença entre os valores cobrados nos Espaços do Cidadão relativamente aos cobrados nos canais presencial e online?
30. Qual o número de atendimentos que se regista em cada Espaço do Cidadão?
31. Quais são as entidades e serviços presentes nos Espaços do Cidadão?
32. Quais foram os 5 serviços de entidades públicas mais procurados nas Lojas do Cidadão no

ano de 2014?

33. Quais foram os 5 serviços de entidades públicas mais procurados nos Espaços do Cidadão no ano de 2014?

34. Qual é a avaliação feita relativamente à Loja Móvel do Cidadão, implementada em modo piloto no concelho de Palmela?

35. Pretende o Governo implementar alguma Carrinha do Cidadão? Se sim, quantas e onde?

Palácio de São Bento, sexta-feira, 22 de Maio de 2015

Deputado(a)s

HORTENSE MARTINS(PS)

PEDRO FARMHOUSE(PS)

RUI PAULO FIGUEIREDO(PS)

MOTA ANDRADE(PS)

AGOSTINHO SANTA(PS)

BRAVO NICO(PS)

EURÍDICE PEREIRA(PS)

IDÁLIA SALVADOR SERRÃO(PS)

JORGE FÃO(PS)

JOSÉ JUNQUEIRO(PS)

LUÍS PITA AMEIXA(PS)

MÁRIO RUIVO(PS)

MIGUEL FREITAS(PS)

NUNO SÁ(PS)

ODETE JOÃO(PS)

PAULO RIBEIRO DE CAMPOS(PS)

RENATO SAMPAIO(PS)

ROSA MARIA BASTOS ALBERNAZ(PS)

SANDRA CARDOSO(PS)