



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: 5937 ENT.: 5603 PROC. N.º:	21/08/2012

ASSUNTO: RESPOSTA À PERGUNTA N.º 3205/XII/1.ª

Encarrega-me a Secretária de Estado dos Assuntos Parlamentares e da Igualdade de enviar cópia do ofício n.º 3927, 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



-03927 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 n.º 3205/XII/1ª – Call Center Segurança Social

Na sequência do V/ ofício n.º 4401/SEAPI de 14.06.2012, referente ao assunto mencionado em epígrafe, encarrega-me Sua Excelência o Ministro da Solidariedade e Segurança Social de informar V.Ex^a do seguinte:

A adjudicação dos serviços de atendimento telefónico teve por base um concurso público que resultou num contrato em vigor a partir de 18 de dezembro de 2008 com a duração de um ano, prorrogável por mais dois anos. Em dezembro de 2011, findo o prazo de três anos, e de acordo com a lei, foi possível prorrogar o contrato por mais seis meses findos os quais não é possível legalmente a sua renovação ou prorrogação.

Assim, o Instituto da Segurança Social não prorrogou o contrato de serviço de operação de Centro de Contacto por não ser possível por Lei. O cumprimento das disposições legais obriga à abertura de novo concurso para a prestação de serviços de contacto.

No âmbito do processo de redução de custos de administração no Instituto da Segurança Social, e face a uma proposta inicial muito onerosa, 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 contacto designadamente com a introdução de critérios de internalização de serviços.

O concurso público a decorrer tem um caderno de encargos que permitirá reduzir os custos operacionais do centro de contacto e contempla já as conclusões da auditoria efectuada, estabelecendo critérios para prestação dos serviços mais exigentes e optimizando a capacidade das respostas.

Reflete o novo modelo de funcionamento que garante o serviço de atendimento telefónico pelos próprios serviços e por operadores externos, encontrando-se já em funcionamento.

Este novo sistema surge na sequência de testes realizados com a constituição de equipas especializadas da Segurança Social por todo o país, incluindo Castelo Branco, e permite que, já à data de hoje, o atendimento telefónico esteja a ser efectuado em diferentes pontos do país.

O Governo pretende manter o serviço Via Segurança Social, como é prova a Resolução do Conselho de Ministros sobre a abertura de procedimento concursal.

O novo concurso contempla premissas fundamentais para o Instituto de Segurança Social, como sejam, a redução de custos - cerca de dois milhões de euros durante a vigência do próximo contrato -; o facto de a empresa vencedora vir a contratar, preferencialmente, recursos humanos com reconhecida experiência e conhecimento acumulado.

Prevê-se igualmente a instalação em Castelo Branco, estando prevista a conclusão do concurso público em curso até ao final do ano.

Salienta-se, no entanto, que durante a fase do concurso a decorrer, o Instituto de Segurança Social mantém a operação de atendimento em funcionamento, quer em termos de resposta quer em termos de instalações e equipamentos.

A continuidade do serviço do centro de contacto da Segurança Social está assegurada sendo este um canal privilegiado de contacto com os cidadãos e empresas.

A não renovação dos contratos laborais dos trabalhadores da operação depende da relação contratual entre a empresa que fornecia os serviços, RH mais, e os referidos trabalhadores.

Os meus sinceros cumprimentos,

P' O CHEFE DO GABINETE



(Gabriel Osório de Barros)

PEDRO GOMES SANCHES
Chefe do Gabinete
em Substituição

JMC/PS