

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

Na anterior legislatura e com o objetivo de melhorar os serviços de atendimento aos cidadãos e empresas na área da segurança social, o Governo do Partido Socialista lançou um projeto denominado Via Segurança Social.

O Via Segurança Social consiste num Centro de Contato da Segurança Social criado com o objetivo de diminuir a distância entre o cidadão e a Segurança Social, simplificar a informação e esclarecer as dúvidas dos cidadãos com resposta direta. Este serviço presta informação geral sobre produtos e serviços da Segurança Social e, mediante autenticação prévia, informação sobre o estado de um pedido que tenha sido efetuado.

Com este serviço pretende-se melhorar o atendimento ao cidadão e empresas, diminuir os tempos de espera do atendimento presencial, reduzir o custo unitário de atendimento através da integração dos canais de comunicação e linhas de telefone e uniformizar as respostas na transmissão de uma mensagem única.

Este importante serviço foi instalado em Castelo Branco e resultou de uma parceria entre a Câmara Municipal de Castelo Branco e o Ministério da Segurança Social, tendo a autarquia investido um milhão e meio de euros na estrutura, que de acordo com o protocolo celebrado com o Instituto da Segurança Social deverá funcionar pelo período de 15 anos.

Este serviço instalado em 2008 em Castelo Branco, conta atualmente com cerca de 400 trabalhadores, tem registado um crescimento contínuo desde 2010 (mais de dois milhões de chamadas, cerca de 12 mil por dia), tendo inclusive recebido um prémio..

Com efeito, em 2008 e através de concurso público internacional a gestão deste serviço foi entregue a uma empresa selecionada para o efeito.

Em 31-12-2011 o contrato de prestação de serviços celebrado com a empresa em questão atingiu o seu termo, sem que o Instituto da Segurança Social, entidade adjudicante, tivesse, por

razões que se ignoram até ao momento, lançado novo Concurso Público, que permitisse a continuidade dos serviços.

Face a esta situação e à necessidade de assegurar a continuidade da prestação de serviços aos cidadãos e, naturalmente, os postos de trabalho envolvidos, o contrato foi prorrogado por mais seis meses, isto é, até 30-06-2012, no sentido de permitir o lançamento de novo concurso público e adjudicação da prestação de serviço.

Em 24-05-2012, o comunicado do Conselho de Ministros refere expressamente que:

- «autorizou a despesa com vista à contratação dos serviços de operação de centro de contrato e de linha nacional de emergência permanente, do Instituto da Segurança Social, I.P..
- O Via Segurança Social é o canal privilegiado de contato dos cidadãos e empresas, tendo um papel muito relevante no relacionamento da Segurança Social com os cidadãos, com especial incidência na prestação de informação».

Na passada sexta-feira, dia 01 de Junho, tomamos conhecimento através dos meios de comunicação social da cessação dos contratos de trabalho de 160 trabalhadores temporários da empresa que atualmente presta o serviço. Restam ainda cerca de 240 trabalhadores com contratos de trabalho por tempo indeterminado.

Só hoje, dia 06 de Junho de 2012, isto é, a 24 dias do término da prorrogação do contrato de prestação de serviços para o Via Segurança Social, foi lançado pelo Instituto da Segurança Social, IP, o Concurso Público para aquisição do serviço de operação de Centro de Contacto, que fixa como prazo de apresentação de propostas até ao 47.º dia a contar da data do envio do anúncio (06.06.2012), publicado no DR, 2ª Série, n.º 110, de 6 de Junho de 2012.

Significa, assim, que a partir do próximo dia 1 de Julho de 2012, inclusive, data em que termina a referida prorrogação do contrato em curso, e até à adjudicação da prestação de serviços a que se refere o concurso público atrás referido, irá ocorrer, se não for assegurada nova prorrogação, a interrupção do serviço Via Segurança Social, o que é indesejável, inadequado e incompreensível quer no plano dos cidadãos e das empresas destinatárias do serviço, quer no plano dos trabalhadores que atualmente asseguram o mesmo que correm um risco sério de despedimento coletivo.

Face ao exposto e atenta a gravidade da situação denunciada, vimos ao abrigo do disposto na alínea d) do artigo 156.º da CRP e da alínea d), do n.º 1 do artigo 4.º do RAR, colocar ao Governo, através do Ministério da Solidariedade e Segurança Social, as seguintes questões:

1. Vai o Ministério da Solidariedade e Segurança Social, através do Instituto de Segurança Social, IP, assegurar a prorrogação do atual contrato do serviço de operação de Centro de Contacto - Via Segurança Social – evitando assim a interrupção de um serviço essencial para os cidadãos e empresas, bem como, o despedimento de várias centenas de trabalhadores?
2. Tendo em conta o investimento realizado pela autarquia e o protocolo que a mesma celebrou com o Instituto de Segurança Social, IP, cuja duração é de 15 anos, porque razão o concurso público para aquisição do serviço de operação de Centro de Contacto, publicado no DR, 2ª Série, n.º 110, de 6 de Junho de 2012, tem um prazo de execução de apenas 24 meses?
3. Pretende o Governo manter permanentemente o serviço Via Segurança Social ou admite acabar com este serviço que apresenta elevados níveis de satisfação para as pessoas e empresas?
4. Tendo em conta o investimento realizado pela autarquia e o protocolo que a mesma celebrou

com o Instituto de Segurança Social, IP, cuja duração é de 15 anos, vai o Governo assegurar o funcionamento do serviço de operação de Centro de Contacto - Via Segurança Social – em Castelo Branco pelo menos, durante aquele período?

5. Pode o Governo assegurar que não encerrará mesmo que temporariamente, ou deslocalizará este serviço para outro local, provocando assim o encerramento do Centro de Contacto da Segurança Social de Castelo Branco e a diminuição de 400 postos de trabalho neste concelho do interior do País?

Palácio de São Bento, segunda-feira, 11 de Junho de 2012

Deputado(a)s

HORTENSE MARTINS(PS)

CARLOS ZORRINHO(PS)

VIEIRA DA SILVA(PS)

PEDRO JESUS MARQUES(PS)

MARIA HELENA ANDRÉ(PS)

FERNANDO MEDINA(PS)

MIGUEL LARANJEIRO(PS)

JOSÉ JUNQUEIRO(PS)