



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

Considerando que:

1 – A Loja do Cidadão é um conceito inovador de prestação de serviços públicos, reunindo no mesmo espaço várias entidades públicas e privadas, com o objetivo de facilitar a relação dos cidadãos e das empresas com a Administração Pública. Além de proporcionar uma maior conforto e comodidade aos utentes, permitindo tratar de vários assuntos num mesmo espaço, com ganhos de tempo e de custos de deslocação, as lojas também permitem partilhar recursos, infraestruturas e plataformas, potenciando a eficiência e redução de custos do Estado português;

2 - Em 2007, com a introdução do conceito de Loja de 2ª Geração, criaram-se os primeiros balcões únicos (Balcão Multisserviços, Balcão Perdi a Carteira, outros), marcando uma mudança de paradigma que decorre da estratégia de simplificação administrativa nacional – os serviços públicos passam também a estar organizados em função dos eventos de vida das pessoas e das empresas (p.ex. alteração de dados em vários documentos simultaneamente, criação de empresas ou compra de casa);

3 – A Loja do Cidadão de Viseu, para lá de alguns serviços de 2ª Geração, é uma loja de grande dimensão e com horário alargado, que serve os interesses de todos os cidadãos da cidade, constituindo também um mecanismo de simplificação burocrática para todo o distrito de Viseu;

4 – O CDS teve conhecimento que tem havido uma reestruturação de alguns serviços e perda de outros, nomeadamente os CTT e a Câmara Municipal (serviços com elevado índice de procura);

5 – No âmbito da reestruturação efetuada, o balcão de atendimento do Ministério da Saúde (MS) deixou de estar presente nesta Loja do Cidadão, sendo dia 13 de julho o último dia de funcionamento. Contudo, após esta data alguns desses serviços estão assegurados pelo Balcão Multi-serviços (BMS);

6 – O novo balcão Via Verde resultou de uma transferência de serviço disponível na Loja da Empresa para a Loja do Cidadão;

7 – O balanço que se pode fazer é de perda do número de serviços existentes. É ainda de ponderar o facto de o pico de prestação de serviços ter sido alcançado em 2007, com um número de 953.930 atendimentos, e o valor mínimo desses mesmos atendimentos ter sido alcançado em 2011, com um número de 661.012 pessoas satisfeitas nos balcões;

8 – A gestão da Loja do Cidadão de Viseu foi assegurada por um número de técnicos que se considerou suficiente entre o período de 2004 e 2011, tendo esta situação mudado apenas quando foi integrado na Loja do Cidadão a Loja da Empresa;

9 – A pessoa que era coordenadora da Loja da Empresa, e três meses após a integração, solicitou o regresso à instituição pública em que trabalhou anteriormente;

10 – A Loja do Cidadão, num momento em que tinha mais volume de atendimentos (e antes da integração da Loja da Empresa), funcionou apenas com os vários técnicos disponíveis, não havendo registo de constrangimentos ou limitação na prestação dos serviços;

11 – Pese embora tal facto, verificou-se recentemente o preenchimento do lugar de coordenador, não se recorrendo para o efeito a nenhum colaborador interno.

Assim:

Tendo em conta o disposto no artigo 156.º, alíneas d) e e) da Constituição, e as normas regimentais aplicáveis, nomeadamente o artigo 229.º, n.º 3 do Regimento da Assembleia da República, que fixa em 30 dias o limite do prazo para resposta;

O(a)s Deputado(a)s do CDS-PP, abaixo-assinados, vêm por este meio requerer ao Ministro Adjunto e dos Assuntos Parlamentares, por intermédio de Vossa Excelência, nos termos e fundamentos que antecedem, respostas às seguintes perguntas:

1 – Tem Vossa Excelência conhecimento desta situação?

2 – Podemos considerar que no âmbito de várias reestruturações e mudanças de balcões, está prevista alguma mudança na Loja do Cidadão de Viseu?

3 – As mudanças realizadas, ou a realizar, pressupõem um melhoramento dos serviços aos cidadãos, dando-se assim origem a um maior índice de qualidade?

4 – O preenchimento do lugar de coordenador corresponde, em alguma medida, às alterações dos balcões ou à reestruturação a efetuar?

5 – Tendo em consideração todas as conjeturas aqui presentes, como justifica Vossa Excelência o preenchimento do lugar em causa?

Palácio de São Bento, quarta-feira, 12 de Setembro de 2012

Deputado(a)s

HELDER AMARAL(CDS-PP)