



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: 6842
ENT.: 6513
PROC. N.º:

12/10/2012

ASSUNTO: RESPOSTA À PERGUNTA N.º 3935/XII/1.ª

Encarrega-me a Secretária de Estado dos Assuntos Parlamentares e da Igualdade de enviar cópia da nota interna n.º 2476/2012 e do ofício n.º 2475/2012, de 12 de outubro do Gabinete do Senhor Ministro Adjunto e dos Assuntos Parlamentares, sobre o assunto supra mencionado.

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete

Marina Resende



Gabinete da Secretária de Estado
dos Assuntos Parlamentares e da Igualdade
Entrada n.º 6513
Data: 12-10-2012

Nota nº 2476/2012

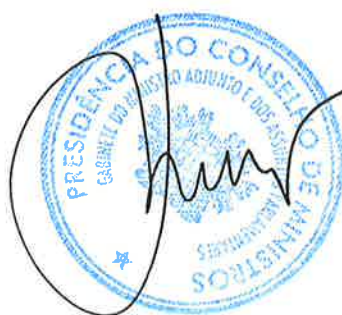
Data: 12-10-2012

DE: GMAAP

PARA: GSEAPI

**Assunto: Pergunta 3935/XII/1ª, 12 Set -(CDS-PP) Alterações na Loja do Cidadão de
Viseu**

Com referência ao ofício 6222, de 12 do corrente, remete-se, para os devidos efeitos, a resposta à Pergunta mencionada em epígrafe.



Vítor Sereno
Chefe do Gabinete do Ministro Adjunto
e dos Assuntos Parlamentares

Exmo. Senhor
Deputado Helder Amaral
Grupo Parlamentar do CDS-PP

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
		Nº: 2475/2012 ENT.: 2246/2012 PROC. Nº:	12-10-2012

ASSUNTO: Pergunta 3935/XII/1ª, 12 Set -(CDS-PP) Alterações na Loja do Cidadão de Viseu

Em resposta à pergunta n.º 3935/XII/1.ª de 12 de setembro de 2012 formulada por V. Exa., cumpre dizer o seguinte:

I - Questão prévia

1. Os Balcões Únicos referidos no 2º considerando da pergunta formulada não são todos balcões organizados por eventos de vida. Se o balcão Perdi a Carteira o é, o mesmo já se não passa com Balcão Multisserviços (BMS), que consiste num ponto único de contacto para os cidadãos onde são disponibilizados vários serviços de diferentes entidades;
2. A Agência para a Modernização Administrativa, I.P., tem vindo a converter os seus Postos de Atendimento ao Cidadão (PAC) e Postos de Atendimento Múltiplo (PAM) em BMS de forma planeada no tempo, subsistindo ainda neste momento 24 que ainda não receberam a aplicação BMS;
3. No caso da Loja do Cidadão de Viseu, o PAM apenas foi convertido em BMS em 16 de fevereiro de 2012, o que teve por efeito que fossem disponibilizados mais serviços de entidades anteriormente presentes, como sucedeu com a ADSE e o Instituto da Segurança Social no PAM e novos serviços de novas entidades, designadamente da Caixa geral de Aposentações, da Direção-Geral do Consumidor, do Automóvel Clube de Portugal e Administração Regional de Saúde;
4. A AMA gere as Lojas do Cidadão, não gere nem reestrutura as entidades que as integram, designadamente os CTT, a Câmara Municipal e o Balcão do Ministério da Saúde;
5. Não é verdade que a presença do balcão da Via Verde resulte de uma transferência da Loja da Empresa para a Loja do Cidadão, como é referido no 6º considerando;
6. Em primeiro lugar, não existiu nenhuma transferência da Loja da Empresa para a Loja do Cidadão de Viseu;
7. O que existiu, sim, por despacho de SE o Secretário de Estado Adjunto do Ministro Adjunto e dos Assuntos Parlamentares, foi a extinção da Loja de Empresa de Viseu e a sua substituição



- pelo Balcão do Empreendedor, que, por sua vez, foi integrado na Loja do Cidadão (media que visa racionalizar os custos, nomeadamente com o pagamento das rendas);
8. Em segundo lugar, nunca a Via Verde esteve presente na Loja da Empresa, constituindo a sua integração na Loja do Cidadão de Viseu uma absoluta novidade;
 9. Não resulta, portanto, para a Loja de Viseu, nenhuma perda de serviços ou entidades, mas antes a saída de uns e a entrada de outros, o que, de resto, é normal suceder numa rede composta por 36 Lojas do Cidadão;
 10. A Loja do Cidadão de Viseu conta atualmente com as seguintes 14 entidades: Instituto da Segurança Social, I.P., Instituto dos Registos e Notariado, I.P., Autoridade Tributária, Autoridade para as Condições do Trabalho, Instituto de Mobilidade de Transportes Terrestres, I.P., Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, Instituto da Construção e do Imobiliário, I.P., Balcão Multisserviços, Balcão do Empreendedor, GALP, Caixa Geral de Depósitos, EDP, Portugal Telecom e Via Verde;
 11. Todas as Lojas do Cidadão de 1ª Geração, como é o caso da de Viseu, dispõem de atendimento em horário alargado, das 8.30 às 19.30 horas de segunda a sexta-feira e das 9.30 às 15.00 horas aos sábados;
 12. O quadro de pessoal da unidade de gestão de uma Loja do Cidadão deste tipo prevê sempre um coordenador e dois técnicos superiores, anteriormente designados como gerente e subgerentes, respetivamente;
 13. A existência de 3 membros no núcleo a quem incumbe a gestão da loja resulta da absoluta necessidade ao funcionamento da mesma, sob pena de existirem momentos em que não está ninguém presente que possa gerir e responder pelo normal funcionamento da loja;
 14. De facto, por se tratarem de trabalhadores com contratos de trabalho em funções públicas, assiste-lhes o direito de, trabalhando a um dia Sábado, gozar a segunda-feira de folga, como resulta das disposições laborais constantes do Código do Trabalho;
 15. Ora, a não existirem os três elementos, existiriam segundas-feiras em que a loja não teria ninguém a assegurar a sua gestão e representação;
 16. A questão ganha maior relevo quando o elemento em falta era, como sucedida na Loja do Cidadão de Viseu, o coordenador;
 17. A forma de recrutar o coordenador para as Lojas do Cidadão, também para a de Viseu, encontra-se prevista no regulamento interno da AMA, I.P., concretamente no art.º 6º do Regulamento da Rede Nacional de Serviços de Atendimento (RNSA), que as lojas integram;
 18. Nos termos do n.º 5 do referido art.º 6º, «os serviços desconcentrados da RNSA são coordenados por:
 - a) Trabalhadores com contrato individual de trabalho integrados na carreira de Especialista;
 - b) Trabalhadores em funções públicas em regime de comissão de serviço, nos termos do artigo 161.º do Código de Trabalho;
 - c) Trabalhadores de outra entidade pública ou do sector empresarial do Estado, através da modalidade adequada de mobilidade;



- d) Trabalhadores de entidade pública que tenha integrado o serviço desconcentrado da RNSA, em acumulação com as funções que desempenha no balcão dessa entidade, dependendo funcionalmente da AMA no âmbito das funções de coordenação do serviço desconcentrado;
19. No caso da coordenadora recentemente contratada, optou-se, após a ponderação de cinco CV distintos, de trabalhadores da Loja do Cidadão e de outros que o não eram, pela forma prevista na alínea c) do artigo anterior, ou seja, a mobilidade, porquanto a pessoa em causa tinha já um vínculo ao Estado, tendo vindo auferir exatamente a mesma retribuição que auferia no seu lugar de origem.

II - Passando às respostas relativas às questões colocadas dir-se-á que:

1. Sim, o processo de recrutamento era conhecido e necessário em virtude do lugar de coordenador se encontrar vago;
2. Não está prevista nenhuma mudança estrutural na Loja do Cidadão de Viseu, estando sim previsto o lançamento de procedimentos públicos com vista a integrar novas entidades na loja, públicas e privadas, e, existindo disponibilidade financeira para o efeito, a sua conversão em Loja do Cidadão de Segunda Geração;
3. O projeto das Lojas do Cidadão tem sofrido constantes evoluções e melhoramentos com vista a assegurar uma maior proximidade aos cidadãos e às empresas e uma maior disponibilidade de serviços;
4. O preenchimento do lugar de coordenador é inerente à estrutura de qualquer Loja do Cidadão com a dimensão e procura de Viseu, designadamente pelas funções que lhe cabe desempenhar e que se passam a enumerar: representar localmente a AMA junto dos parceiros presentes na loja e na área geográfica em que esta se insere; supervisionar e promover a qualidade e melhorar as condições para a prestação dos serviços disponibilizados pelos parceiros aos cidadãos; acompanhar e incentivar a atividade dos parceiros, monitorizando o cumprimento de objetivos e promovendo a resolução de problemas; garantir o cumprimento do horário de abertura e de encerramento da Loja e supervisionar a apresentação dos Postos de Trabalho e dos colaboradores dos parceiros com funções de atendimento ao público; gerir filas de espera e áreas de utilização comum e avaliar e decidir sobre a interrupção do atendimento, quando e se as circunstâncias o justificarem; zelar pela imagem da Loja e promover o relacionamento com a comunidade onde a Loja está inserida; garantir o bom estado de conservação da Loja e propor ao gestor da sub-rede soluções para a resolução de questões que melhorem a qualidade funcional, a fiabilidade e a durabilidade das instalações e equipamentos; supervisionar e acompanhar os serviços de limpeza, segurança, manutenção e obras; organizar e gerir o stock mínimo indispensável de consumíveis necessários ao normal funcionamento da Loja (informático, higiene, economato e vestuário); receber reclamações, louvores e sugestões e dar o imediato encaminhamento; supervisionar o cumprimento das demais normas e procedimentos relativos ao funcionamento da Loja e o cumprimento dos níveis de serviço aplicáveis aos parceiros, nomeadamente através de inspeção às respetivas Áreas Ocupadas; Exercer todas as demais funções atribuídas à Unidade de Gestão no Manual de Procedimentos das Lojas em vigor; cumprir e fazer cumprir as regras previstas no Manual de Procedimentos das Lojas; assegurar a qualidade técnica dos serviços prestados nos balcões integrados da responsabilidade da AMA, e adoção dos procedimentos mais adequados ao incremento da qualidade do serviço a prestar; coordenar e avaliar os recursos humanos afetos à Loja do Cidadão, garantindo a aplicação uniforme do regime de avaliação; elaborar os horários de trabalho mais adequados ao funcionamento da Loja do Cidadão, de acordo com os horários de trabalho definidos; elaborar e apresentar ao Departamento de gestão ao cidadão, estatísticas dos atendimentos e outros relatórios que venham a ser solicitados; elaborar informações para



resolução dos problemas urgentes de manutenção da loja; gerir o fundo de maneiio de acordo com os procedimentos definidos;

5. Resposta já contida nas respostas e considerações anteriores.

Com os melhores cumprimentos,

O Chefe do Gabinete

Vítor Sereno