

# VI CURSO DE FORMAÇÃO INTERPARLAMENTAR (ASG-PLP)

## O Parlamento e os cidadãos

25 março a 3 abril 2019



# Módulo 8 - Parlamento e imagem pública

## *Atendimento ao cidadão*



DIREÇÃO  
DE INFORMAÇÃO  
E CULTURA

**Divisão Museológica e para a Cidadania (DMC)**

**Pedro Gaiolas**

## Módulo 8 - Parlamento e imagem pública

### *Atendimento ao cidadão – DMC – Pedro Gaiolas*

- A Resolução da Assembleia da República n.º 64/2014, de 10 de julho (TP) aprova a *Declaração para a Abertura e Transparência Parlamentar*.
- Entre os vários procedimentos a adotar, no seu ponto n.º 4 diz:
- *4 - Promover a educação cívica. A Assembleia da República promove a educação cívica e a cidadania, com especial enfoque nos jovens, dando a conhecer o Parlamento, a atividade parlamentar e os seus intervenientes nas suas diversas vertentes.*

## **Módulo 8 - Parlamento e imagem pública**

### ***Atendimento ao cidadão – DMC – Pedro Gaiolas***

Pela Resolução da Assembleia da República n.º 74/2018, aprovada em 2 de março de 2018, entre outras, compete à **Divisão Museológica e para a Cidadania:**

*a) Promover e organizar as visitas ao Palácio de São Bento;*

Na nossa apresentação sobre o atendimento ao cidadão vamos falar de aspetos práticos da organização das visitas.

## Módulo 8 - Parlamento e imagem pública

### *Atendimento ao cidadão – DMC – Pedro Gaiolas*

- **O tipo de programas:**

- 1. Dias úteis:**

1. Visita
2. Assistência a Sessão Plenária
3. Visita + Assistência
4. Encontro com deputados

- 2. Sábados** (*Visita no último sábado de cada mês*)

## Módulo 8 - Parlamento e imagem pública

### *Atendimento ao cidadão – DMC – Pedro Gaiolas*

#### Nos dias úteis:

- As visitas são essencialmente direcionadas para instituições de diversos graus de ensino (a partir do 4.º ano de escolaridade, inclusive) e
- para grupos organizados de cidadãos (mínimo de 10 e máximo de 50 pessoas por visita).

## **Módulo 8 - Parlamento e imagem pública**

### ***Atendimento ao cidadão – DMC – Pedro Gaiolas***

No **último sábado de cada mês** (exceto agosto e dezembro), realizamos duas visitas guiadas solicitadas por cidadãos:

- em nome individual ou
- em pequenos grupos organizados (máximo de 15 pessoas por grupo),

Estas visitas têm início às 15h00 e às 16h00.

A lotação total de cada visita é de 50 pessoas.

## Módulo 8 - Parlamento e imagem pública

### *Atendimento ao cidadão – DMC – Pedro Gaiolas*

## Marcação:

- Preenchimento de formulário que poderá ser encontrado no nosso sítio da Internet:  
[www.parlamento.pt](http://www.parlamento.pt), seguindo o caminho:

=> Parlamento

=> Conhecer

=> Visitas ao Palácio

## VISITA GUIADA AO PALÁCIO DE S. BENTO / ASSISTÊNCIA A SESSÃO PLENÁRIA DIAS ÚTEIS - GRUPOS ORGANIZADOS

**NOME DA INSTITUIÇÃO\***

(TRATANDO-SE DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO, DEVE SER INDICADO O NOME DA ESCOLA E NÃO O DO AGRUPAMENTO)

**CONTACTOS DA INSTITUIÇÃO\***

**MORADA**

**LOCALIDADE**

**TELEFONE**

**E-MAIL**

**FAX**

**FAIXA ETÁRIA\***

**ANO DE ESCOLARIDADE\***

(A PARTIR DO 4.º ANO DO EB, INCLUSIVE)

**NÚMERO DE VISITANTES\***

(NO CASO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO, DEVE SER DISCRIMINADO O NÚMERO DE PROFESSORES E ALUNOS)

(MÁX. 50 PESSOAS POR VISITA GUIADA. NO CASO DE O GRUPO SER SUPERIOR A 50 PESSOAS, TERÁ DE SER DESDOBRADO, CASO HAJA HORÁRIOS DISPONÍVEIS NO DIA EM QUESTÃO. TRATANDO-SE DE UMA ASSISTÊNCIA A UMA SESSÃO PLENÁRIA, O NÚMERO DE VISITANTES PODERÁ SER SUPERIOR.)

**NOME DO RESPONSÁVEL PELO GRUPO\***

**CONTACTOS DO RESPONSÁVEL\***

**TELEFONE DIRETO**

**E-MAIL**

**FAX:**

**TIPO DE VISITA\***

VISITA GUIADA AO PALÁCIO DE S. BENTO

## Nome da Instituição: Escola 2,3/S de José Relvas, Alpiarça

### Contactos da Instituição

Instituição: Escola 2,3/S de José Relvas, Alpiarça  
Morada: Av da Casa do Povo  
Localidade: Alpiarça  
Telefone: 243 559 240  
Email: [direcao@ae-joserelvas.pt](mailto:direcao@ae-joserelvas.pt)  
Fax:  
Faixa etária: 10 - 15  
Ano de Escolaridade: 5º ao 9º  
Número de Visitantes: 34

### Contactos do Responsável

Nome:  
Telefone: **X X X X**  
Email:  
Fax:  
Tipo de visita: Visita guiada ao Palácio de S. Bento

### Data

1a opção: 30 abril 2019  
2a opção: 30 abril  
3a opção: 30 abril

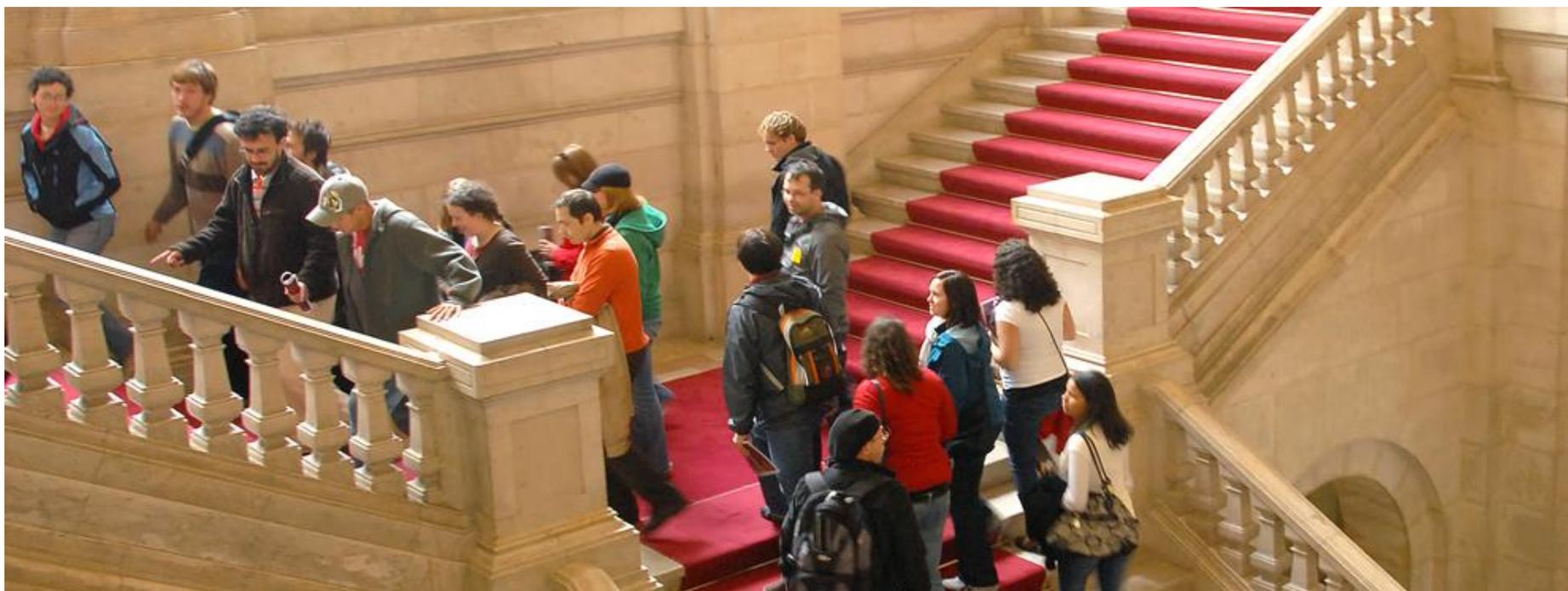
## Recebido o formulário:

1. Verificamos a disponibilidade no nosso calendário (ficheiro Excel);
2. Damos a resposta por e-mail, confirmando a data e a hora e enviamos algumas instruções.

## Para a realização da visita:

1. Elaboramos uma escala para as visitas;
2. O grupo é recebido e conduzido pelos vários espaços do Palácio de São Bento.
3. No final da visita damos um pequeno livro sobre o Parlamento a cada um dos visitantes.

# Visitas ao Palácio de S. Bento



# Visitas ao Palácio de S. Bento







# Estudantes de Língua Portuguesa



A parte mais impactante da visita é quando o cidadão se senta na sala das sessões.

## Assistência a Sessão Plenária:

Qualquer cidadão pode assistir às reuniões plenárias.

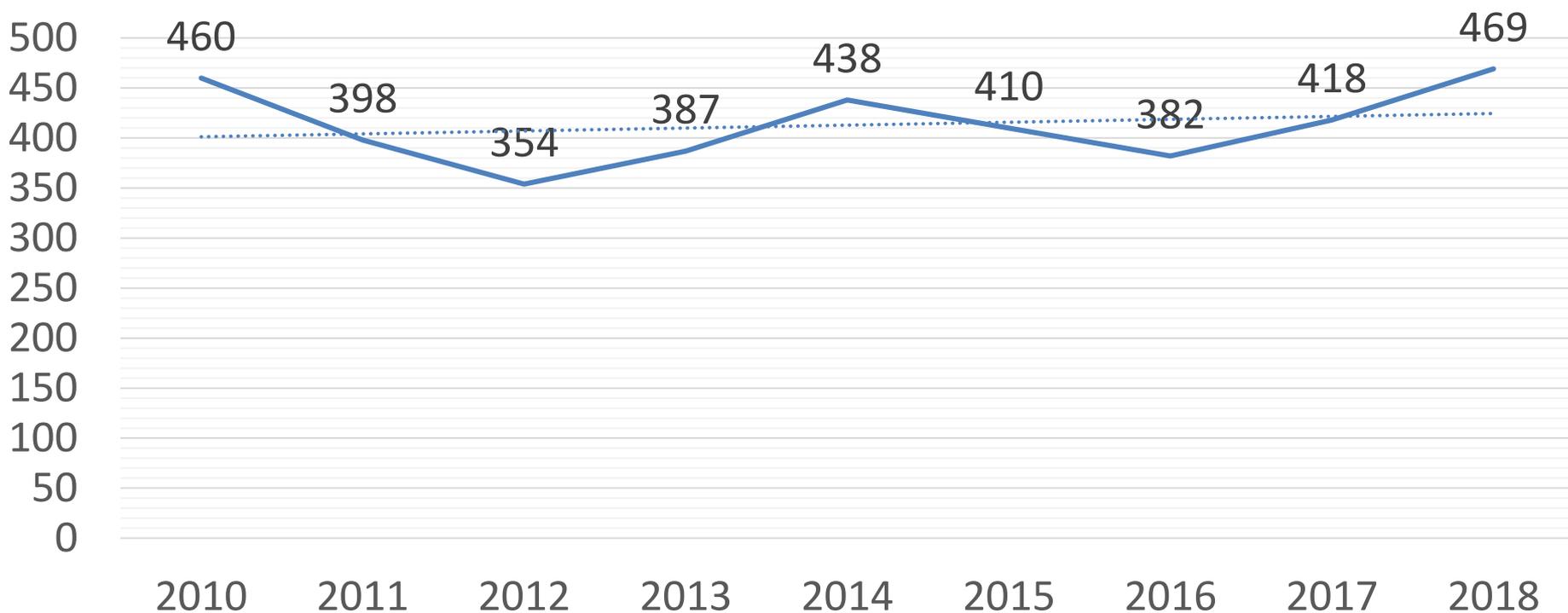
- O acesso às galerias da Sala das Sessões faz-se depois da apresentação, no controlo de segurança, de documento de identificação.
- Durante as sessões, o público presente nas galerias deve manter-se em silêncio, sem se manifestar ou aplaudir.
- À DMC compete apenas fazer o agendamento para facilitar os procedimentos de segurança.

# Encontro com deputados

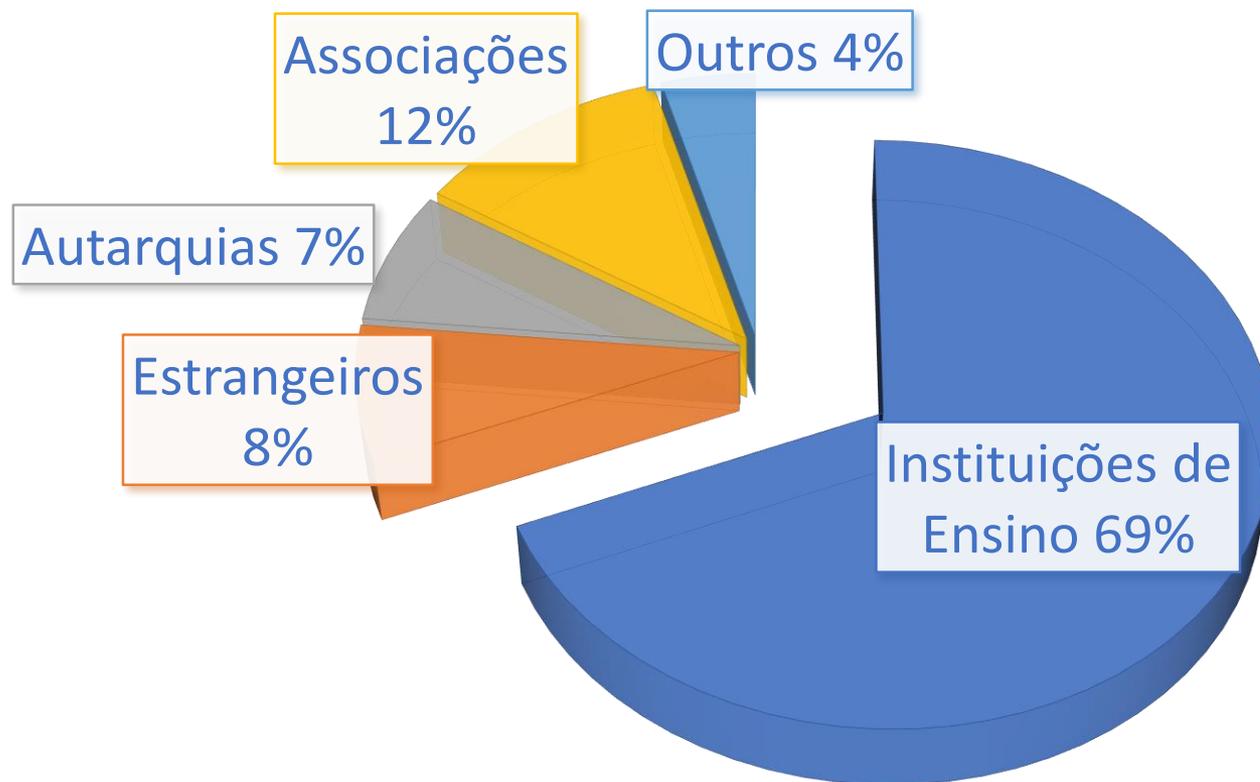


## Gráfico – Evolução das Visitas Guiadas (Dias uteis e Sábados)

### Nº VISITAS GUIADAS



## PÚBLICO ALVO DAS VISITAS GUIADAS (%)



## Quantidade de pedidos:

Assim, em 2018 foram acolhidos:

- 21.432 cidadãos no Palácio de S. Bento,
- dos quais 16.333 participaram nas
- **469 visitas guiadas** realizadas.

## Quantidade de pedidos:

Com o início da 4<sup>a</sup> e última sessão legislativa, desde setembro de 2018, para agendamentos de visitas ou assistências, já foram enviados:

**2018** – 497 (a partir de 1 de setembro)

**2019** – 326 (desde 1 de janeiro)

**TOTAL: 823** e-mails

## Grande Procura - fatores:

1. Monumento com mais de 400 anos de história;
2. Dois tipos de fatores enriquecedores:
  1. Histórico, artístico e cultural;
  2. Componente da cidadania
3. Cidade de Lisboa está na “moda”, grande afluxo de turistas nacionais e estrangeiros.

## Módulo 8 - Parlamento e imagem pública

### *Atendimento ao cidadão – DMC – Pedro Gaiolas*

Em tudo há sempre uma enorme azáfama com:

- marcações,
- desmarcações,
- remarcações,
- e-mails,
- telefonemas.

Tudo isto, são pequenos “problemas” que temos que ter capacidade para resolver.





FIM

Muito obrigado pela vossa  
atenção!

*Pedro Gaiolas*

