

VI CURSO DE FORMAÇÃO INTERPARLAMENTAR (ASG-PLP)

O Parlamento e os cidadãos

25 março a 3 abril 2019



Atendimento ao Cidadão

Direção de Relações Internacionais, Públicas e
Protocolo

Divisão de Relações Públicas e Protocolo
Competências

Assegurar o atendimento do público em geral e organizar outras atividades de relações públicas dirigidas aos cidadãos, agentes sociais e outras instituições nacionais e estrangeiras;

Assegurar, em coordenação com o Serviço de Segurança, **o acesso dos cidadãos ao Palácio de S. Bento**, a respetiva receção e identificação, ficando o encaminhamento a cargo da entidade que recebe.

Assegurar o atendimento do público

- Correio do cidadão;
- Assistências ao Plenário (peticionários – acompanhamento);
- Livro de reclamações.

Correio do Cidadão

Cidadania e participação



Espaço Cidadania

Contactos | Correio do Cidadão | Visitas

Caixa do Correio do Cidadão

Leitura dos *e-mails*:

1. Resposta imediata ao cidadão;
2. Reencaminhamento do *email* para o serviço competente em razão da matéria | Informação ao cidadão sobre o respetivo encaminhamento.

Assistências ao Plenário

1. Receção das listas com os nomes dos peticionários;
2. informação aos Serviços de Segurança e Portarias da lista de nomes;
3. Reserva de lugares na galeria e acompanhamento à entrada e a saída da mesma.

Livro de sugestões | reclamações



Livro de sugestões | reclamações

Destinado exclusivamente ao registo de sugestões ou reclamações dos cidadãos relativas à **atuação dos Serviços da Assembleia da República.**

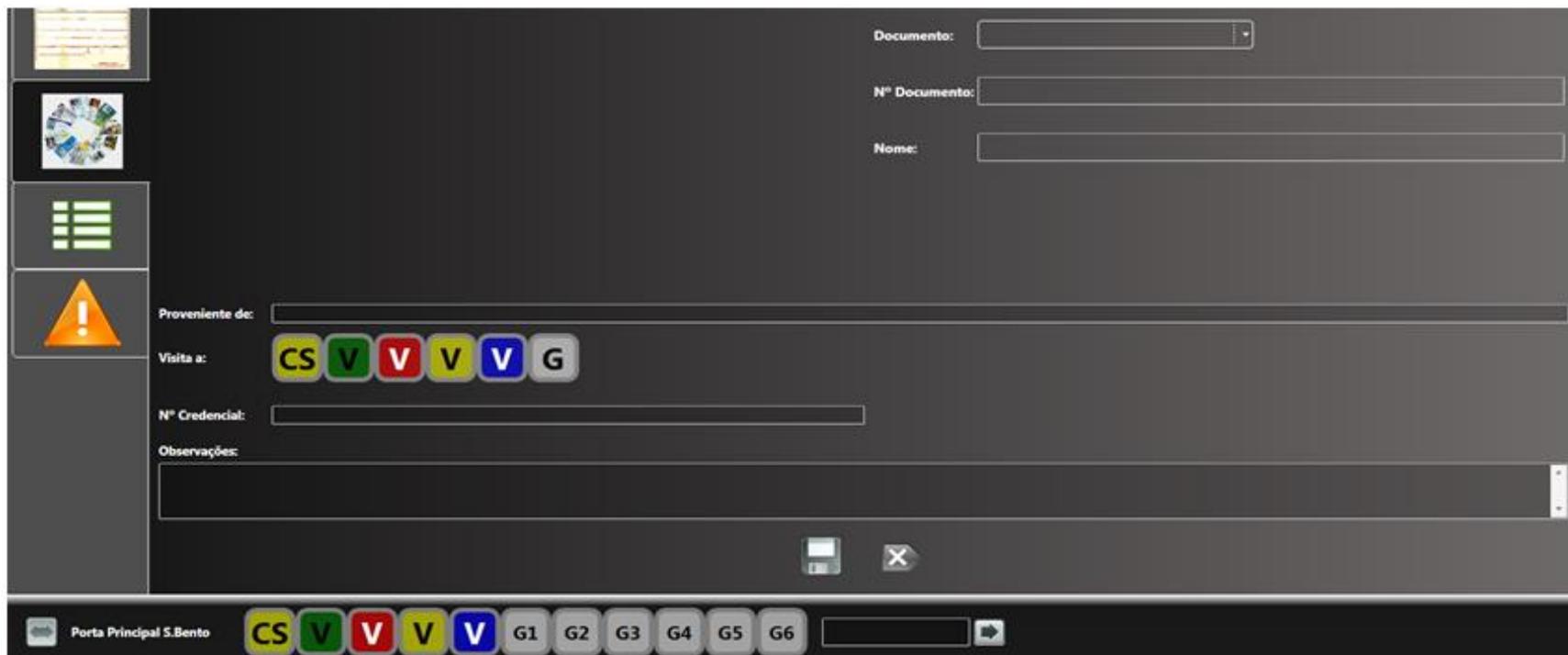
Dirigido ao Sr. Secretário-Geral da Assembleia da República.

Em caso de reclamação, a resposta tem que ser dada num prazo de 15 dias.

Acesso dos cidadãos ao Palácio

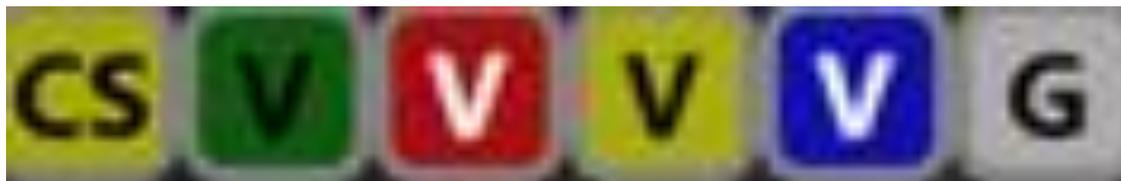
Assegurar, em coordenação com o Serviço de Segurança, **o acesso dos cidadãos ao Palácio de S. Bento**, a respetiva **recepção e identificação**, ficando o encaminhamento a cargo da entidade que recebe.

SIRAR – Sistema de Identificação e Registos da Assembleia da República



The screenshot displays the SIRAR system interface. On the left, there is a vertical sidebar with icons for a document, a globe, a list, and a warning sign. The main area contains several input fields: 'Documento:' (a dropdown menu), 'Nº Documento:' (a text box), and 'Nome:' (a text box). Below these, there is a 'Proveniente de:' field, a 'Visita a:' field with a row of colored buttons (CS, V, V, V, V, G), and an 'Nº Credencial:' field. At the bottom, there is an 'Observações:' field. A footer bar at the bottom of the interface shows 'Porta Principal S.Bento' and a row of buttons (CS, V, V, V, V, G1, G2, G3, G4, G5, G6) followed by a search icon.

Vários tipos de visitantes



CS – Acesso para jornalistas (comunicação social);

Verde – Acesso aos Gabinetes;

Vermelho – Acesso aos Serviços da AR;

Amarelo – Acesso aos Grupos Parlamentares
| Deputados;

Azul – Acesso de profissionais que se deslocam em
serviço à Assembleia da República (obras)

Cinzeno (G) – Acesso do público às galerias

Dados Registados

- Tipo de cartão
- Nome
- Proveniência
- Data/hora de entrada
- Porta de entrada
- Destino

Credencial	Nome	Proveniente de	Data/HoraEntrada ▲	Porta Entrada	Destino
216			20-03-2019 10:31:53	Edifício Novo	NE
224			26-03-2019 16:51:21	Edifício Novo	GPPP
204			26-03-2019 17:34:40	Edifício Novo	GPPP
41		ESPAÇOS VERDES	27-03-2019 07:11:56	Porta Lateral S.Bento	Indeterminado
7		CTM	27-03-2019 07:52:02	Porta Lateral S.Bento	Indeterminado
8		VASP	27-03-2019 08:00:27	Porta Lateral S.Bento	Indeterminado
6		ICA	27-03-2019 08:01:17	Porta Lateral S.Bento	Indeterminado
9		SOTÉCNICA	27-03-2019 08:02:32	Porta Lateral S.Bento	Indeterminado
10		CTM	27-03-2019 08:06:18	Porta Lateral S.Bento	Indeterminado
11		CTM	27-03-2019 08:41:48	Porta Lateral S.Bento	Indeterminado
12		CTM	27-03-2019 08:42:20	Porta Lateral S.Bento	Indeterminado
200			27-03-2019 08:43:02	Porta Lateral S.Bento	CINF
201			27-03-2019 08:43:37	Porta Lateral S.Bento	CINF

Caixa de correio – DRPP Portarias

Para garantir que todos os serviços têm acesso à mesma informação (DRPPP e SERVSEG) foi criada uma caixa de correio partilhada, denominada DRPP Portarias.

OBRIGADA!

Elisabete Silva

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

Direção de Relações Internacionais, Públicas e Protocolo | Divisão de Relações Públicas e Protocolo

Palácio de S. Bento | 1249-068 Lisboa, Portugal

Tel.: +351 21 391 90 49

Elisabete.silva@ar.parlamento.pt