



PROVEDORIA DE JUSTIÇA

O Provedor-Adjunto

Exma. Senhora
Presidente do Conselho Directivo
Instituto Nacional de Estatística, IP (INE)

alda.carvalho@ine.pt

Vossa Ref.^a

Vossa Comunicação

Nossa Referência
Proc. R-1463/11 (A2)

Assunto: *Queixa apresentada na Provedoria de Justiça. Censos 2011.*

Na sequência da resposta recebida no passado dia 29-03-2011, que desde já agradeço, e após a análise do respectivo teor, por contraposição aos desenvolvimentos entretanto registados, cumpre-me pronunciar:

- Relativamente às condições de acesso ao **e-CENSOS**, com base nos números graficamente representados, parecendo que se confirma a alegada *boa capacidade de resposta face às circunstâncias* verificadas no **primeiro dia**, apesar da falta de correspondência de tais números (de registos com sucesso¹) com o de acessos/ tentativas frustradas, de volume inusitado nessa data², mantendo-se a probabilidade de repetição de tal falta de correspondência, nos **últimos dias**, revela-se pertinente a comunicada previsão de alargamento do prazo, nessas condições;
- No que diz respeito à **Linha de apoio** (800222011), foram efectuadas inúmeras tentativas, a horas distintas (entre as 09 e 22h), desde o dia 25-03-2011, todas **sem resultados**, para além do facto de que, até à data, no sítio e-CENSOS ainda figura o horário reputado de inicialmente previsto, para os dias úteis das 09 às 20 horas, o que, podendo-se conceber relativamente a outros suportes de divulgação (panfletos, etc.), dificilmente se compreende, decorrido mais do que tempo suficiente (*desde 19-03-2011*), num instrumento electrónico como o referido, tudo, em prejuízo da eventual utilidade do horário alargado de atendimento telefónico.

¹ Porventura na ordem das 107 mil, em 21-03-2011.

² Solicitações essas que só nos dias seguintes terão sido acompanhadas pela média de participações, de cerca de 105 mil, até às 17:30h do dia 29-03-2011.

Face ao exposto, solicito que V. Exa. se digne, com a **urgência** que bem justificará a aproximação do final do prazo deste procedimento, a:

- Promover a **correção** do teor da divulgação online do horário da Linha de Apoio;
- Disponibilizar **informação** relativa ao número de atendimentos nela efectuados (desde 21-03-2011) e à localização das instalações onde é desenvolvida;
- Ponderar sobre a eventual bondade de um **reforço significativo** da equipa – os 36 técnicos, com a distribuição por turnos indicada, mesmo que procedessem a esclarecimentos com uma duração máxima de 1m/pessoa, ininterruptamente, acudiriam, até 10-04-2011, a 325 080 chamadas (o que, de acordo com o n.º de alojamentos familiares clássicos, em 2009³, corresponderia a 5,6%).

Agradecendo a atenção dispensada, cumpre-me assinalar a prioridade que devem ter as diligências solicitadas por este órgão de Estado, de harmonia com o disposto no artigo 29.º do Estatuto do Provedor de Justiça⁴, para o que se pede a V. Exa. a celeridade possível na resposta, a qual, no presente caso, assume uma natureza **urgente**, considerada a pendência e a data do termo do procedimento visado, e a desejável utilidade (/oportunidade) de uma sua reapreciação.

Com os melhores cumprimentos,

O Provedor-Adjunto de Justiça

Jorge Noronha e Silveira

H:\Processos\A2\2011\R-1463.11\Of. Instrução.doc

³ Fonte INE: http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0000084&contexto=pi&selTab=tab0.

⁴ Lei n.º 9/91, de 09-04, alterada pela Lei n.º 30/96, de 14-08, e ainda pela Lei n.º 52-A/2005, de 10-10.