

# AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

## A DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# Avaliação Automática do Atendimento

SETEMBRO 2016 | AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA



# AMA – OPERAÇÃO PRÉ-FORMATADA

AVALIAÇÃO AUTOMÁTICA DO ATENDIMENTO

## OBJETIVO

Visa integrar os resultados obtidos na avaliação efetuada por parte das entidades que prestam atendimento, através dos seus serviços na plataforma de ordenação de todos os resultados da Administração Pública, efetuada pela AMA.

## Dotação e Valor máximo por candidatura

**0,5M €** Dotação incentivo disponível

**65 k €** por operação

## Prazo de execução

**12** meses



### DESPESAS ELEGÍVEIS

- Serviços
- Hardware
- Divulgação
- Pessoal Técnico

# AMA – ENQUADRAMENTO JURÍDICO

AVALIAÇÃO AUTOMÁTICA DO ATENDIMENTO

## Decreto-Lei nº 43/2012 de 23 de fevereiro

Lei orgânica da AMA

### Artigo 3.º

#### Missão e atribuições

1 — A AMA, I. P., tem por missão identificar, desenvolver e avaliar programas, projetos e ações de modernização e de simplificação administrativa e regulatória e promover, coordenar, gerir e avaliar o sistema de distribuição de serviços públicos, no quadro das políticas definidas pelo Governo.

2 — São atribuições da AMA, I. P.:

- a) Contribuir para a definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a administração eletrónica, a simplificação administrativa e a distribuição de serviços públicos, incluindo a interoperabilidade na Administração Pública;
- b) Gerir e desenvolver redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, em sistema de balcões multisserviços,



# AMA – ENQUADRAMENTO JURÍDICO

AValiação AUTOMÁTICA DO ATENDIMENTO

## Decreto-Lei nº 73/2014 de 13 de maio (alteração ao DL n.º 135/99 de 22 abril)

Artigo 39.º-A

### Avaliação pelos utentes

1 — São criados mecanismos de avaliação automática pelos utentes dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública.

2 — A avaliação dada pelos utentes é objeto de publicitação nos respetivos portais e sítios na Internet bem como nos locais de atendimento ao público, de forma visível.

3 — É criado um sistema de classificação baseado na avaliação pelos utentes referida nos números anteriores, devidamente publicitado nos portais de entrada na Administração Pública, geridos pela AMA, I. P., que procede à ordenação dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública em função da avaliação dada pelos utentes.

4 — Através de resolução do Conselho de Ministros são regulamentados o sistema eletrónico de avaliação automática e de classificação, pelos utentes, dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública.



# AMA – ENQUADRAMENTO JURÍDICO

AValiação Automática do Atendimento

## **Decreto-Lei nº 73/2014 de 13 de maio** (alteração ao DL n.º 135/99 de 22 abril)

Artigo 1.º

### **Objeto**

O presente decreto-lei procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, e 72-A/2010, de 18 de junho, atualizando-o em função da evolução tecnológica entretanto ocorrida e estabelecendo medidas de modernização administrativa, designadamente em matéria de:

- a)* Elogios, sugestões e reclamações dos utentes;
- b)* Avaliação pelos utentes dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública;
- c)* «Linha do Cidadão».

2 — O presente diploma aplica-se a todos os serviços da administração central, regional e local, bem como aos institutos públicos nas modalidades de serviços personalizados do Estado ou de fundos públicos.



# AMA – AVALIAÇÃO AUTOMÁTICA MULTICANAL

AVALIAÇÃO AUTOMÁTICA DO ATENDIMENTO

A avaliação automática é disponibilizada ao cidadão em **todos os canais** de atendimento que utiliza:



No caso do **canal presencial**, o cidadão é atendido por um funcionário, frente a frente, e a avaliação é feita no final do atendimento através de um teclado de votação



No **canal telefónico**, onde o cidadão é atendido por um centro de contacto, a avaliação é efetuada quando terminar a chamada, através do teclado no telefone.



No **canal internet**, onde o cidadão procura e realiza o serviço pretendido, sendo a avaliação efetuada após a conclusão.



# AMA – IDEIAS-CHAVES

AVALIAÇÃO AUTOMÁTICA DO ATENDIMENTO



## AMA – IDEIAS-CHAVES

AVALIAÇÃO AUTOMÁTICA DO ATENDIMENTO


### Quatro ideias-chaves:




1. A avaliação automática é apenas uma forma de avaliação entre várias possíveis



2. A avaliação automática é uma avaliação global



3. A avaliação automática não avalia funcionários nem tem relevância para o SIADAP



4. A avaliação automática do atendimento ainda está na fase piloto





# AMA – IDEIAS-CHAVES

AVALIAÇÃO AUTOMÁTICA DO ATENDIMENTO



1. A avaliação automática é apenas uma forma de avaliação entre várias possíveis



# AMA – A QUALIDADE NOS SERVIÇOS PÚBLICOS

AVALIAÇÃO AUTOMÁTICA DO ATENDIMENTO

## Avaliação dos serviços públicos pelos Cidadãos é efetuada por:



# AMA – ENQUADRAMENTO JURIDICO

AVALIAÇÃO AUTOMÁTICA DO ATENDIMENTO



2. A avaliação automática é uma avaliação global



# AMA – A QUALIDADE NOS SERVIÇOS PÚBLICOS

AVALIAÇÃO AUTOMÁTICA DO ATENDIMENTO

## Triagem de Manchester

<b>EMERGENTE</b>	<b>VERMELHO</b>
<b>MUITO URGENTE</b>	<b>LARANJA</b>
<b>URGENTE</b>	<b>AMARELO</b>
<b>POUCO URGENTE</b>	<b>VERDE</b>
<b>NÃO URGENTE</b>	<b>AZUL</b>

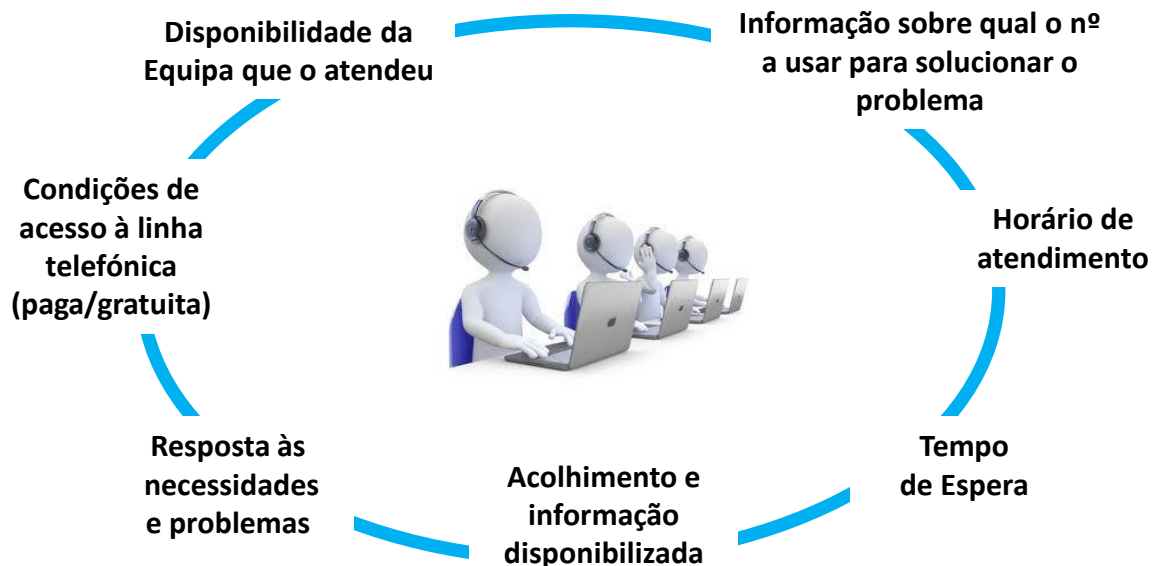
**Na Avaliação Automática do Atendimento pretende-se apenas obter são sinais de alerta, não de diagnóstico**



# AMA – IDEIAS-CHAVES

AVALIAÇÃO AUTOMÁTICA DO ATENDIMENTO

Nesta avaliação é incluída toda a apreciação que o cidadão **possa fazer** sobre o serviço que lhe foi prestado:



## AMA – IDEIAS-CHAVES

AVALIAÇÃO AUTOMÁTICA DO ATENDIMENTO



3. A avaliação automática não avalia funcionários nem tem relevância para o SIADAP



# AMA – IDEIAS-CHAVES

AVALIAÇÃO AUTOMÁTICA DO ATENDIMENTO



4. A avaliação automática do atendimento ainda está na fase piloto



# AMA – IDEIAS-CHAVES

AVALIAÇÃO AUTOMÁTICA DO ATENDIMENTO





## AMA – IDEIAS-CHAVES

AVALIAÇÃO AUTOMÁTICA DO ATENDIMENTO

É piloto porque:

1. Não existe ainda a RCM prevista no DL 73/2014, de 13 de maio, n.º 4 do art.º 39.º A:
  - Níveis de avaliação
  - Modo de comunicação dos dados para a AMA
  - A informação necessária para a ordenação
  - A fórmula de ordenação
2. Está circunscrito aos serviços desconcentrados da responsabilidade da AMA e, dentro destes, apenas nas Lojas do Cidadão



# AMA – IDEIAS-CHAVES

AVALIAÇÃO AUTOMÁTICA DO ATENDIMENTO



# AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

SETEMBRO2016 | AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

