



ESPAÇO ÓBITO

UMA MEDIDA SIMPLEX +

Modelo de atendimento integrado da A.P,
mais próximo e mais humano



➤ 4 Ministérios

Justiça

Finanças

Presidência e Modernização Administrativa

Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

➤ BANCO DE PORTUGAL

ESPAÇO ÓBITO



- Estado e privados saberem responder, de forma agregada, a um momento de vida difícil dos cidadãos: o óbito (de um familiar ou de alguém próximo)

ESPAÇO ÓBITO



► OBJETIVOS:

- Promover um local único de atendimento de todos os assuntos relacionados com o evento óbito;
- Criar um espaço físico de atendimento, mais reservado e mais humano;
- Reduzir o número de deslocações do cidadão aos diversos locais de atendimento;
- Desmaterializar e agilizar os processos inerentes ao óbito



ESPAÇO ÓBITO

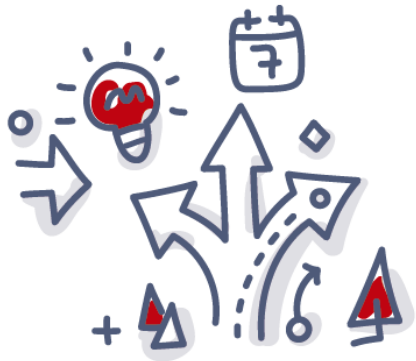
► Construção do conceito/*Service Design*

- Assente no trabalho de recolha e experimentação do **LabX** junto dos utentes e das entidades envolvidas no processo;
- É o LabX que promove a recolha no terreno de casos concretos e os confronta com a realidade da oferta dos serviços públicos;
- É o LabX que concebe um novo serviço público do óbito , que vá de encontro aos cidadãos – um *Service Design* assente no conceito de proximidade da administração pública dos utentes



ESPAÇO ÓBITO

- **Construção do conceito/*Service Design***
 - *O trabalho do LabX inverteu a lógica de disponibilização do serviço público:*
 - *O que está em causa é o que o cidadão denuncia necessitar e não o que o Estado entende que ele necessita*



ESPAÇO ÓBITO

► Pressuposto estratégico:

Utilizar metodologias de experimentação para criar um serviço mais simples, integrado e humano





Metodologia centrada no utente



Participativa - Serviço co-criado por todas as partes envolvidas



Experiência sequencial - Mapear os passos do utente



Evidenciar as vantagens - Ser tangível e obter efeito demonstrador



Holística - Ser abrangente nas várias áreas e dimensões para considerar todo o contexto



Experimental – Testar antes de implementar



► Fases do trabalho



1. INVESTIGAR

Investigar para **conhecer as reais necessidades e expectativas dos cidadãos** em vez de aceitar suposições ou tentar adivinhar.
Trata-se de definir o problema certo!



2. CONCEBER

Trabalhar **em co-criação** com **partes interessadas relevantes** para encontrar as soluções mais adequadas.



3. EXPERIMENTAR

Experimentar **soluções antes de passar as implementar**. E assim, **aprender com os erros**, afinar progressivamente as inovações para serem mais eficientes e obter um maior controlo sobre os riscos de desenvolvimento.

implementar

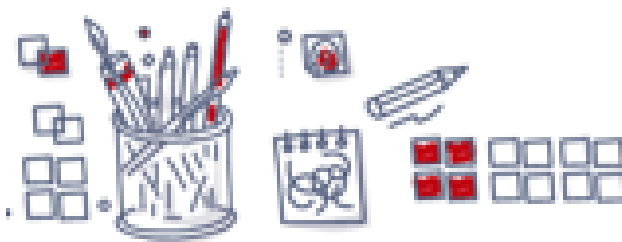


REPÚBLICA
PORTUGUESA

► Entidades Envolvidas – 1ª fase: apenas serviços públicos



► Sessões de co-criação



REPÚBLICA
PORTUGUESA

Do protótipo ao primeiro Espaço Óbito



Simulador - Espaço Óbito

Este simulador permite saber quais os passos e documentos a tratar de acordo com a sua situação específica. Esta é a primeira versão do simulador, por isso, não prevê ainda todos os tipos de situações e processos.



Guia do Espaço Óbito

Este guia fornece-lhe informações sobre o que precisa de fazer após a morte de um familiar.



SERVIÇOS

Espaço Óbito - Espaço de ajuda ao atendimento Backoffice



REPÚBLICA
PORTUGUESA

► Protótipo inicial

- 10 dias
- 30 atendimentos
- Demonstrar o valor de um ponto de contato multisserviços



REPÚBLICA
PORTUGUESA

► Protótipo inicial

Guia do Espaço Óbito

Este guia fornece-lhe informações sobre o que precisa de fazer após a morte de um familiar.



SERVIÇOS

Simulador - Espaço Óbito

Este simulador permite saber quais os passos e documentos a tratar de acordo com a sua situação específica. Esta é a primeira versão do simulador, por isso, não prevê ainda todos os tipos de situações e processos.



▶ Espaço Óbito – Balcão em Santo Tirso

- ✓ Atendimento reservado para o Cidadão.
- ✓ Serviços de outras entidades essencialmente informativos.
- ✓ FrontOffice para atendimento direto de serviço do IRN.



- ✓ FrontOffice para atendimento diferido de serviços das entidades parceiras - Reencaminhamento de Utentes para o atendimento.

► Piloto em Coimbra



- Front-office único
- Serviço de atendimento assistido (ECMC)
- Promover a utilização da Chave Móvel Digital (CMD)
- Todos os processos dão entrada no front-office independentemente da entidade a que respeitem.

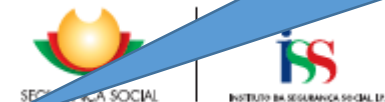
➤ 4. Espaço Óbito – Catálogo de Serviços

ESPAÇO ÓBITO

- Habilitação de Herdeiros
- Partilhas
- Registos
- Participação AT (Declar. de bens)

- Subsídio por morte
- Reembolso das despesas de funeral
- Subsídio de funeral
- Pensão de viuvez

- Informação de Contas Bancárias
- Responsabilidades de Crédito



ECMC

ESPAÇO ÓBITO

PILOTO

GUIA DE APOIO AO CIDADÃO

- PASSOS A DAR
- DOCUMENTAÇÃO
NECESSÁRIA



justica.gov.pt

➤ Informação ao Cidadão

ESPAÇO ÓBITO

PILOTO

➤ FOLHETO DE INFORMAÇÕES

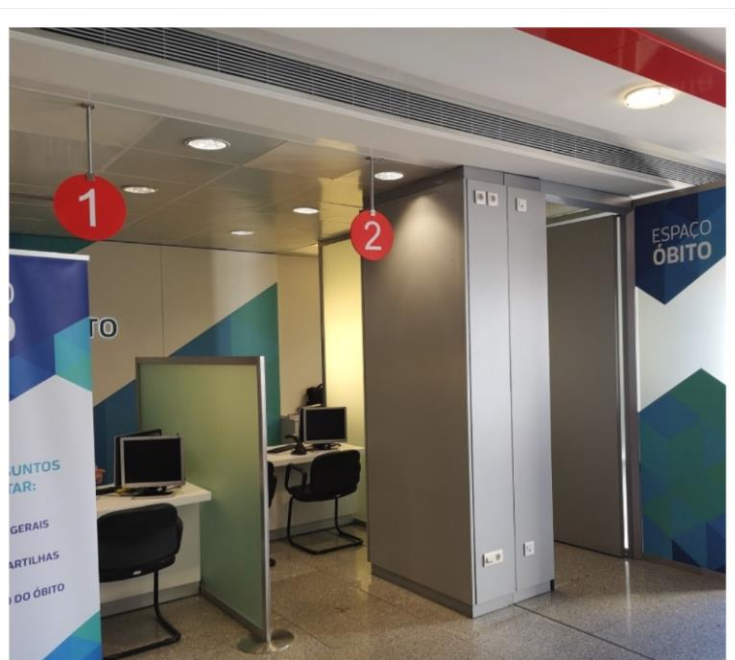
Assuntos a tratar
Documentos a trazer na 1ª visita
ao Espaço Óbito



justica.gov.pt

- Informação útil e transversal ao evento do óbito
- Apoio ao atendimento
- Baseada na investigação realizada e prova de que nem toda a inovação é tecnológica

► Futuro



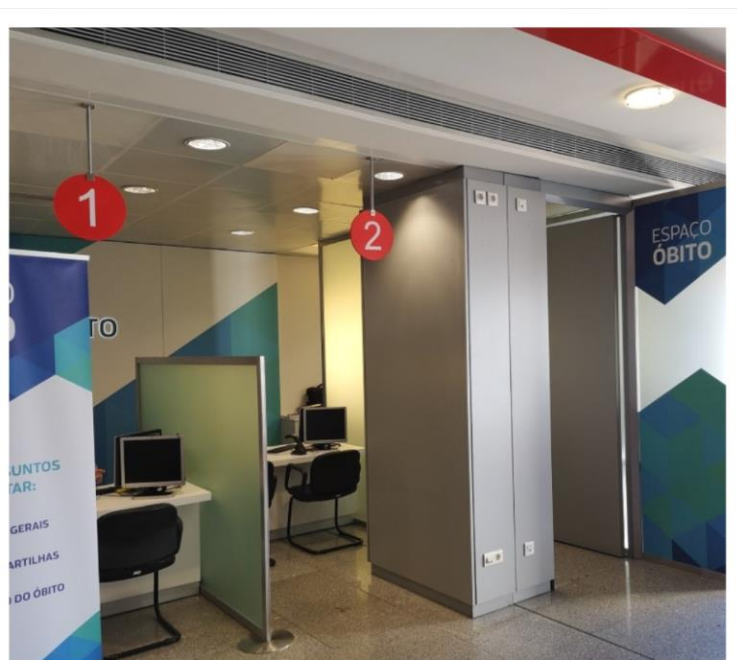
Depois de testar e aperfeiçoar, expandir a mais localidades:

- Próximo balcão do EO – LC Picoas
- Mais integração
- Mais serviços e entidades representadas
- Mais serviços e informação online



Futuro

Entidades Envolvidas – 2ª fase:
**INTEGRAÇÃO DE SERVIÇOS
PRIVADOS:**



☐ **Resolução /Transferência De Contratos :**

- **Água** (Serviços Municipalizados)
- **Eletricidade** (entidade reguladora)
- **Operadoras de
comunicações**(entidade reguladora)

☐ **Seguros** (entidade reguladora)



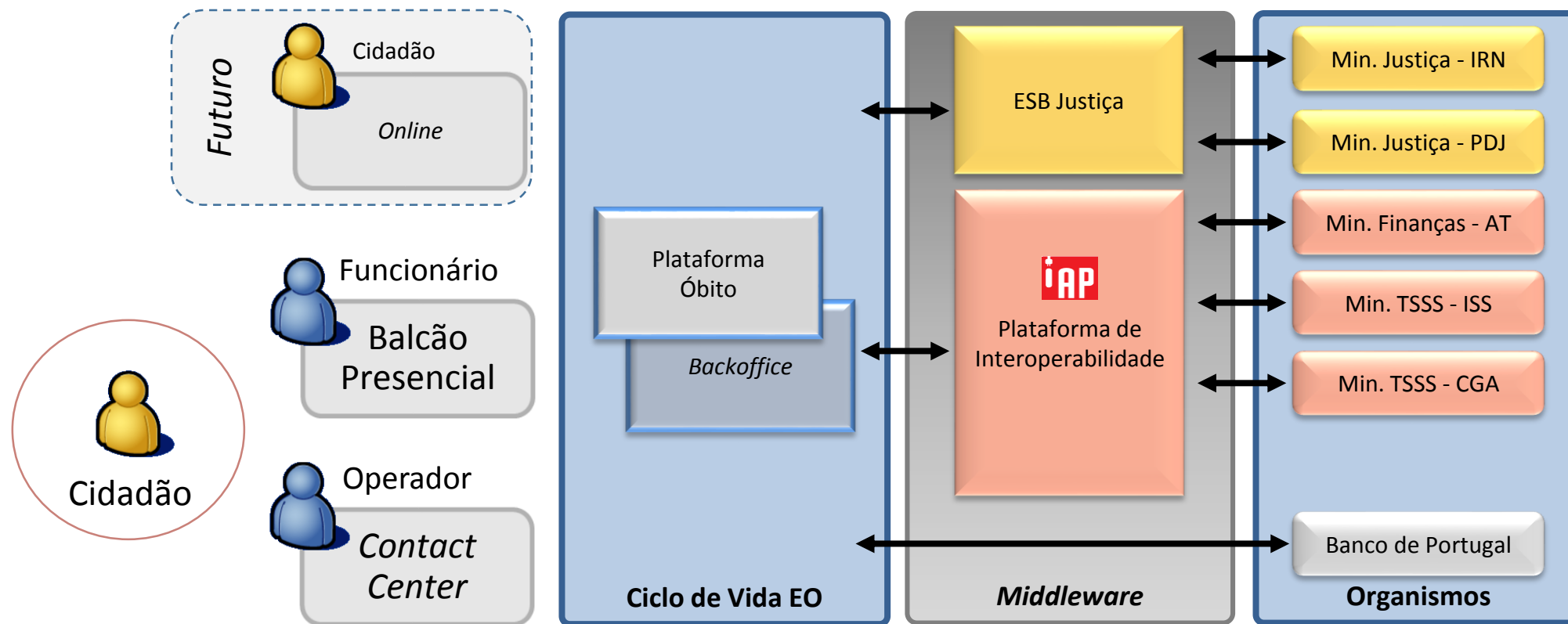
REPÚBLICA
PORTUGUESA

Espaço Óbito – PLATAFORMA ELETRÓNICA:

- DESMATERIALIZAÇÃO DE PROCESSOS AO NÍVEL INTERNO;
- INTEGRAÇÃO GRADUAL E INTERMEDIACÃO DIRECTA COM AS ENTIDADES PÚBLICAS ATRAVÉS DA PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDADE – lap
- ELIMINAÇÃO DA TRAMITAÇÃO FÍSICA DE PROCESSOS
- CONTROLO DO PROCESSO AO LONGO DO SEU CICLO DE VIDA

Espaço Óbito – PLATAFORMA ELETRÓNICA:

Ao nível da integração com todas as entidades envolvidas, a mesma será efetuada através da utilização de serviços, disponibilizados na plataforma de interoperabilidade (iAP).





REPÚBLICA
PORTUGUESA

ESPAÇO ÓBITO

Modelo de atendimento integrado,
mais próximo e humano



Cofinanciado por:

