

**RESULTADOS SÍNTESE  
INQUÉRITO AOS PARCEIROS  
2022**

---

**AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA**

# RESULTADOS SÍNTESE - INQUÉRITO AOS PARCEIROS 2022



Inquérito *online*



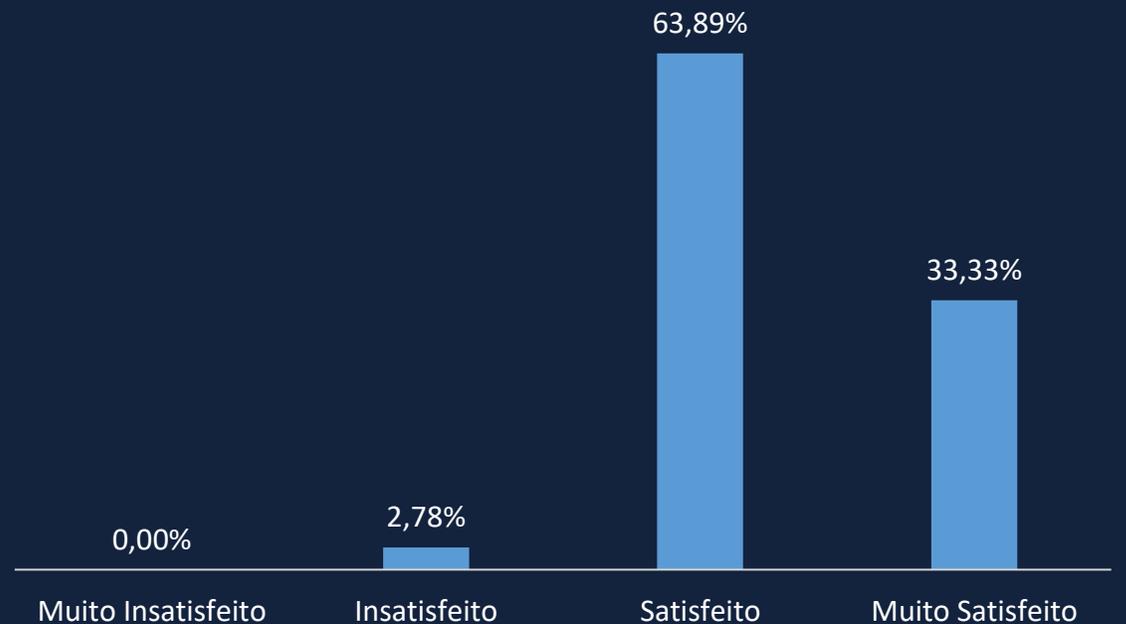
23 de junho a 08 de julho



71% de participação



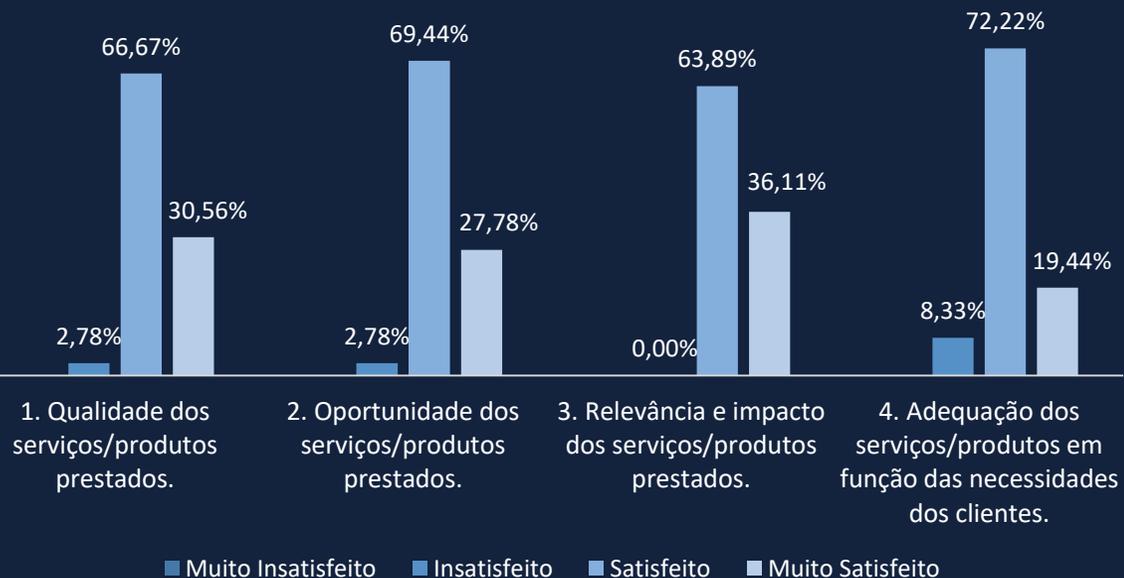
## AVALIAÇÃO GLOBAL DA AMA



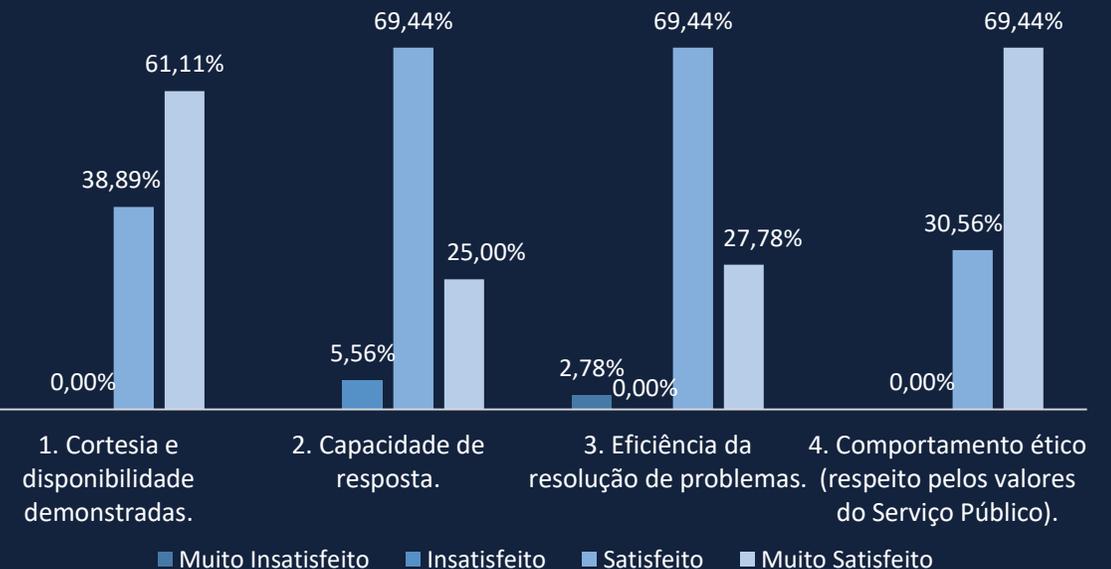
# RESULTADOS SÍNTESE - INQUÉRITO AOS PARCEIROS 2022



## SERVIÇOS/PRODUTOS PRESTADOS



## RELAÇÃO INSTITUCIONAL

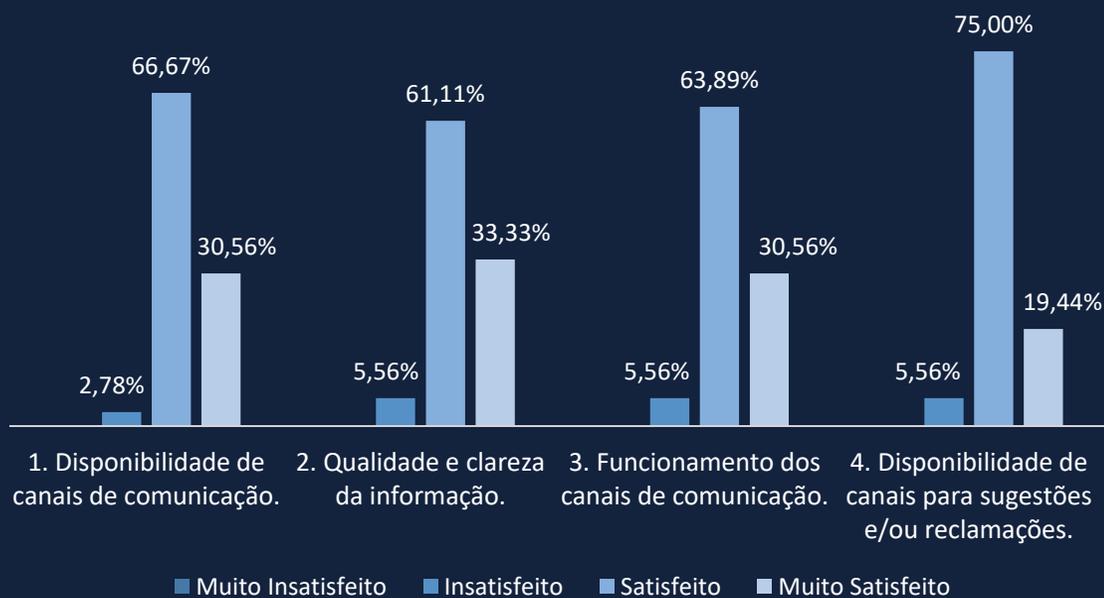


# RESULTADOS SÍNTESE - INQUÉRITO AOS PARCEIROS 2022



## Observações/Sugestões de Melhoria

### ACESSIBILIDADE E COMUNICAÇÃO



- Relação com os clientes;
- Plataforma de interoperabilidade (acesso aos serviços disponibilizados; comunicação com a equipa);
- Resolução de problemas;
- Rapidez na resposta ao cliente;
- Plataforma de pedido de parecer prévio (formação às entidades).

# RESULTADOS SÍNTESE - INQUÉRITO AOS PARCEIROS 2022

---



## Ações de Melhoria

- Partilha das sugestões com as equipas
- Acompanhamento das sugestões apresentadas
- Plataforma de Interoperabilidade
  - nova versão da Plataforma de Pagamentos com integração de serviços;
  - projeto PRR C19-i02 - Serviços eletrónicos sustentáveis, baseados na interoperabilidade e utilização dos dados para um aumento de transparência e eficiência.
- Portal de serviços públicos digitais
  - revisão de conteúdos, simplificação da linguagem e otimização das páginas;
  - reforço dos canais de suporte por videochamada, *live chat* e redes sociais;
  - projeto PRR C19-i01 - Reformulação do atendimento dos serviços públicos e consulares, com o redesenho do Portal Digital Único nacional, o redesenho de serviços digitais mais utilizados e o desenvolvimento da capacidade de atendimento multicanal.

**RESULTADOS SÍNTESE  
INQUÉRITO AOS PARCEIROS  
2022**

---

**AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA**