

Identidade, Imagem e Sinalética

CAPÍTULO V



Espaço
Cidadão

ÍNDICE

Introdução	3
Espaço Cidadão e normas da marca	4
Logótipo	5
Símbolo.....	6
Cores.....	7
Tipografia.....	8
Assinatura.....	9
Área de segurança.....	10
Versões do logótipo	11
Comportamento cromático.....	12
Aplicações em fundos de cor.....	13
Dimensões mínimas.....	14
Aplicações incorretas	15

SINALÉTICA

Elementos visuais	17
Placa exterior com horário	19
Placa exterior com logótipo	20
Placa exterior iluminada	21
Entrada com logótipo	22
Entrada com logótipo sobre chapa	23
Superfícies vidradas	24
Horários	25
Espaço de atendimento	26
Espaço de espera.....	28
Sinalética direcional e painel informativo	29
Placas de inauguração e financiamento	30
Equipamentos financiados	31
Viaturas	32

MODELOS DE COMUNICAÇÃO

Catálogo de Serviços e Cartaz	34
Preçário e Flyer.....	35
Avisos	36
Formulários	37

INTRODUÇÃO

Este Manual concentra as normas gráficas da marca Espaço Cidadão, alinhada com o ecossistema do serviço omnicanal de atendimento para cidadãos e empresas, a marca gov.pt.

Estas diretrizes devem ser aplicadas de forma rigorosa na produção de todo o tipo de peças gráficas.

É um instrumento de trabalho prático e completo, que guia a utilização gráfica da marca nas diversas ocasiões. Só assim pode ser garantida a coerência de imagem e personalidade, fundamental para que a marca seja percebida como uma entidade única.

Os elementos e peças apresentados, assim como as normas gráficas de utilização, constituem a imagem da marca, devendo ser integralmente respeitados em todos os seus aspetos. Qualquer incongruência com as normas descritas neste manual poderá fragilizar a identidade da marca.

ESPAÇO CIDADÃO

O Espaço Cidadão é um ponto de atendimento que reúne serviços de diferentes entidades, num único balcão. Estes espaços, podem existir dentro de uma Loja Cidadão ou em local próprio, ao nível de concelho/freguesia.

O Espaço Cidadão dentro de uma Loja de Cidadão fica situado, preferencialmente, junto a uma entrada da Loja e a sua imagem e sinalética segue as regras definidas neste Manual, com as devidas adaptações, tendo presente o que está definido no Manual das Lojas Cidadão

O Espaço Cidadão situado em local definido ao nível de Concelho/Freguesia, tem elementos de imagem e sinaléticas distintos, os quais serão definidos neste Manual de Referência.

NORMAS DA MARCA

A imagem dos Espaços Cidadão aqui apresentada foi atualizada e está mais simples na sua forma e cor. A cor azul ganhou força, personalidade e a sua centralidade ilustra igualmente, o foco no Cidadão e nas suas necessidades.

LOGÓTIPO

O logótipo é o elemento mais distintivo da marca em todas as suas ações de comunicação, publicidade, sinalização e merchandising.

Esta é uma das versões do logótipo, composto por um símbolo e lettering, para o universo digital da marca, no ecossistema omnicanal de atendimento.

O símbolo, cores e estilo do lettering é o elemento comum ao universo digital e presencial.



SÍMBOLO

O símbolo é a evolução e estilização do logótipo das Lojas e Espaços Cidadão para um símbolo mais moderno, atual e mais identitário do atendimento omnicanal.

Mantém-se a associação do símbolo com foco na proximidade ao “Cidadão” e no seu relacionamento com serviços, mais simples, modernos e dinâmicos.

É apresentado como parte integrante do nome “gov.pt”, de outras marcas do ecossistema, mas também de forma isolada, ex. icon de uma aplicação.



CORES

São três as cores com que a marca se apresenta: uma cor principal e duas cores secundárias.



Principal

Azul Marca

HEX #1A65FA
RGB 26, 101, 250
CMYK 90, 60, 0, 2
PANTONE 2727 C
RAL 5015

Secundárias

Azul Escuro

HEX #002B82
RGB 0, 43, 130
CMYK 100, 67, 0, 49
PANTONE 2747
RAL 5013

Azul Claro

HEX #1CA3FC
RGB 28, 163, 252
CMYK 89, 35, 0, 1
PANTONE 2995
RAL 5012

TIPOGRAFIA

A fonte principal da marca é a Firme que deverá ser utilizada em todos os suportes de comunicação.

A Noto Sans é a fonte escolhida na impossibilidade de usar a fonte principal.

Disponível em:
<https://fonts.google.com/noto>.

Fonte: Firme

abcdefghijklmnopqrstuwxz

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

0123456789

Firme Family
abc

Firme Thin

Firme Book

Firme Medium

Firme Bold

Firme Extrabold

Firme Black

ASSINATURA

A assinatura é uma promessa clara e próxima com os cidadãos.

Estarmos ligados implica estarmos disponíveis, em qualquer momento e em qualquer situação. Implica estarmos dispostos a ouvir, a resolver, a ajudar o cidadão naquilo que ele precisa de concretizar.

A opção de utilização do logótipo com assinatura irá depender dos meios de comunicação e público-alvo.

A assinatura pode ser utilizada em peças de comunicação sem que esteja diretamente associada ao logótipo.



**Espaço
Cidadão**
Serviços Públicos
ligados a si

A assinatura deve respeitar a distância mínima, alinhamento e proporções indicadas quando apresentada junto ao logótipo.

ÁREA DE SEGURANÇA

Para que o logótipo mantenha uma leitura eficaz, deve ser considerada uma área de segurança à sua volta, com o objetivo de o proteger face a outros elementos gráficos. A referência é o círculo interior do “o”.

Estas margens referem-se à distância mínima definida, devendo ser sempre respeitadas e, sempre que possível, aumentadas.



VERSÕES DO LOGÓTIPO

Deve ser dada prioridade à aplicação do logótipo nas versões principais. Em algumas situações é admitida a aplicação do logótipo com símbolo a azul e lettering a branco, nomeadamente em fachadas de Espaços e peças de comunicação.

Versões principais



Outras versões



Versões principais



Outras versões



COMPORTAMENTO CROMÁTICO

O logótipo deve sempre apresentar-se nas suas cores principais e adaptar-se ao contexto de aplicação em que se insere, garantindo sempre a sua boa leitura.



COMPORTAMENTO MONOCROMÁTICO

Na impossibilidade de formatos coloridos, a cor do logótipo deve ser 100% branca ou preta, garantindo assim o contraste máximo.



APLICAÇÃO EM FUNDOS DE COR

O logótipo pode ser aplicado diretamente sobre um fundo de cor, desde que este não comprometa a sua leitura.

Deve ser preservado o contraste entre a cor do fundo e o logótipo à semelhança dos exemplos apresentados.



APLICAÇÃO EM FOTOGRAFIA

O logótipo pode ser aplicado sobre um fundo fotográfico, desde que este não comprometa a sua legibilidade.

Deve ser preservado o contraste entre a fotografia e o logótipo.



DIMENSÕES MÍNIMAS

Para garantir a legibilidade do logótipo e símbolo, devem ser respeitadas as dimensões mínimas aqui descritas, tanto para ecrã como para impressão.

Estas dimensões referem-se aos limites mínimos definidos, devendo ser respeitadas e, sempre que possível, aumentadas.

Sem assinatura

Ecrã - 150px



Impressão - 30mm

Com assinatura

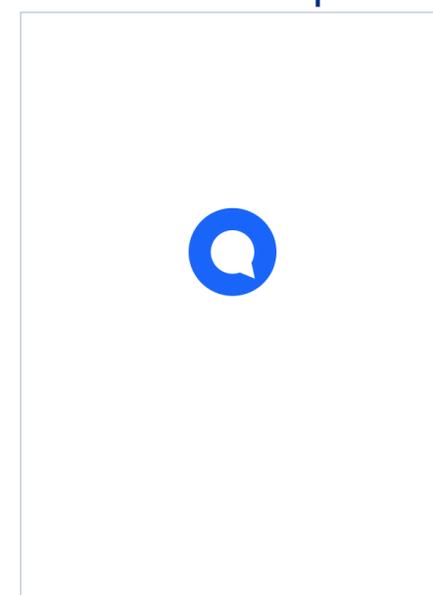
Ecrã - 175px



Impressão - 40mm

Símbolo

Ecrã - 45px



Impressão - 9mm

APLICAÇÕES INCORRETAS

O logótipo não deverá ser alterado de forma a não prejudicar a coerência e percepção da identidade da marca.

É também necessário respeitar a integridade da assinatura preservando a sua estrutura formal e cromática.

Do lado direito são apresentadas algumas das incorreções mais frequentes.

Não adulterar a configuração do logótipo nem a disposição do símbolo e das letras.



**Espaço
Cidadão**



Não criar nenhum tipo de gradiente no logótipo. Não atribuir ao logótipo uma cor diferente.



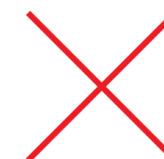
**Espaço
Cidadão**



Não distorcer, achatar, inclinar ou rodar nenhum elemento.



**Espaço
Cidadão**



SINALÉTICA ESPAÇO CIDADÃO

Elementos visuais

Imagem exterior

Horário

Superfícies vidradas

Imagem interior

Placa de inauguração e financiamento

Viaturas

ELEMENTOS VISUAIS

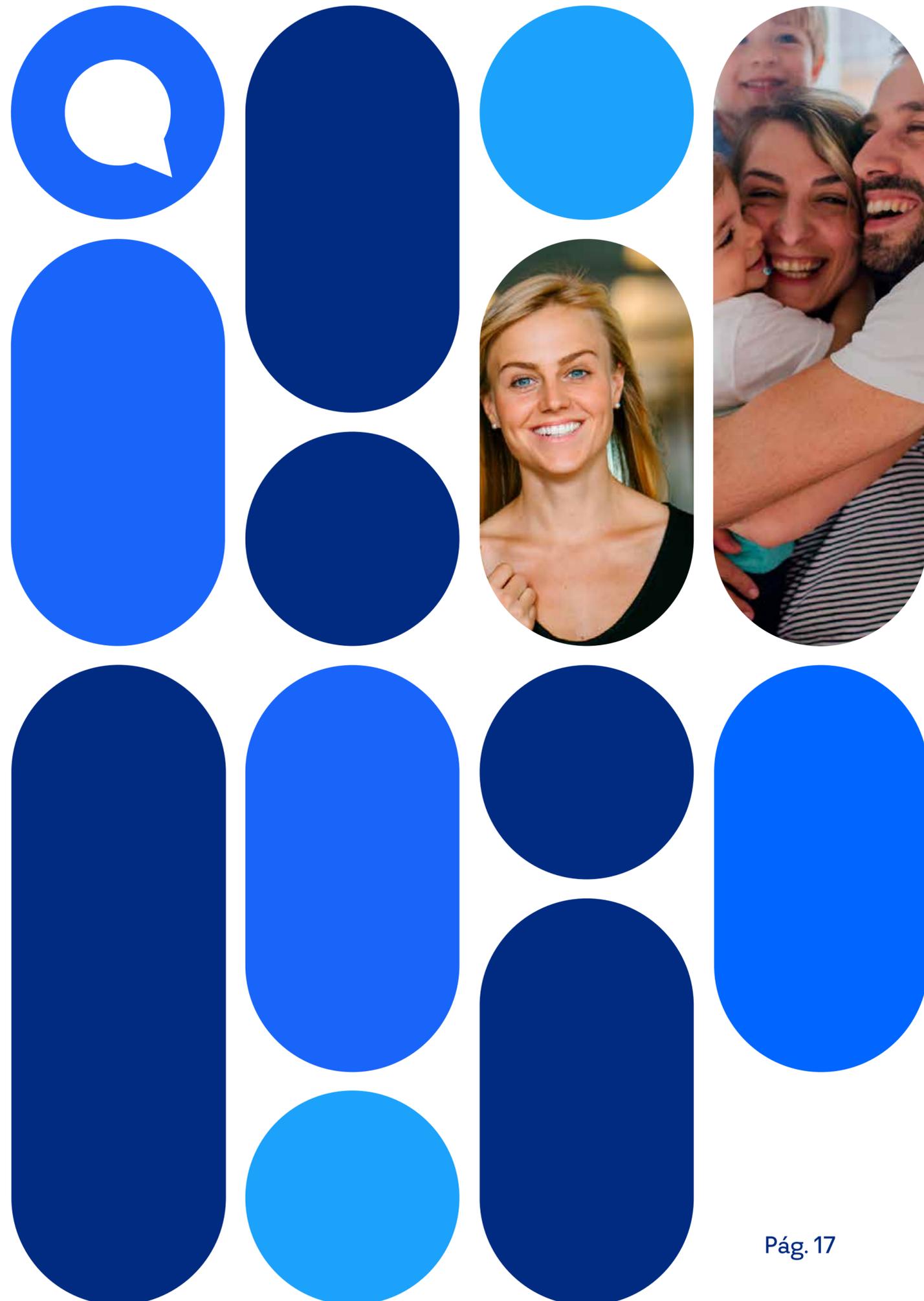
Os elementos visuais são baseados no estilo geométrico, caracterizado pelo uso predominante de círculos e elementos ovais.

A paleta de cores será centrada nos diversos tons de azul, criando uma identidade visual limpa e moderna. As formas são desenhadas para garantir um design coeso e esteticamente agradável.

Os elementos geométricos podem ter incorporadas fotografias que humanizam a identidade visual, sugerindo que a marca é também centrada nas pessoas.

Estes elementos podem ser utilizados em diferentes escalas e materiais, de acordo com aplicações concretas.

As fotografias aqui apresentadas são meramente ilustrativas.



ELEMENTOS VISUAIS



IMAGEM EXTERIOR

PLACA EXTERIOR COM HORÁRIO

Existem dois modelos de placas. Modelo 1 quando é necessário incluir o logótipo e o horário na mesma placa e Modelo 2 que tem apenas o logótipo.

O horário deve conter o logótipo do EC, os dias de semana, horário de funcionamento e o URL gov.pt.



2ª a 6ª | 09h00 às 12h30
14h00 às 17h00

www.gov.pt

logótipo parceiro ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

MODELO 1

Esta placa é de 45x55cm, em acrílico de 15mm, aplicada com 4 fixações e afastadores da parede em aço inox.

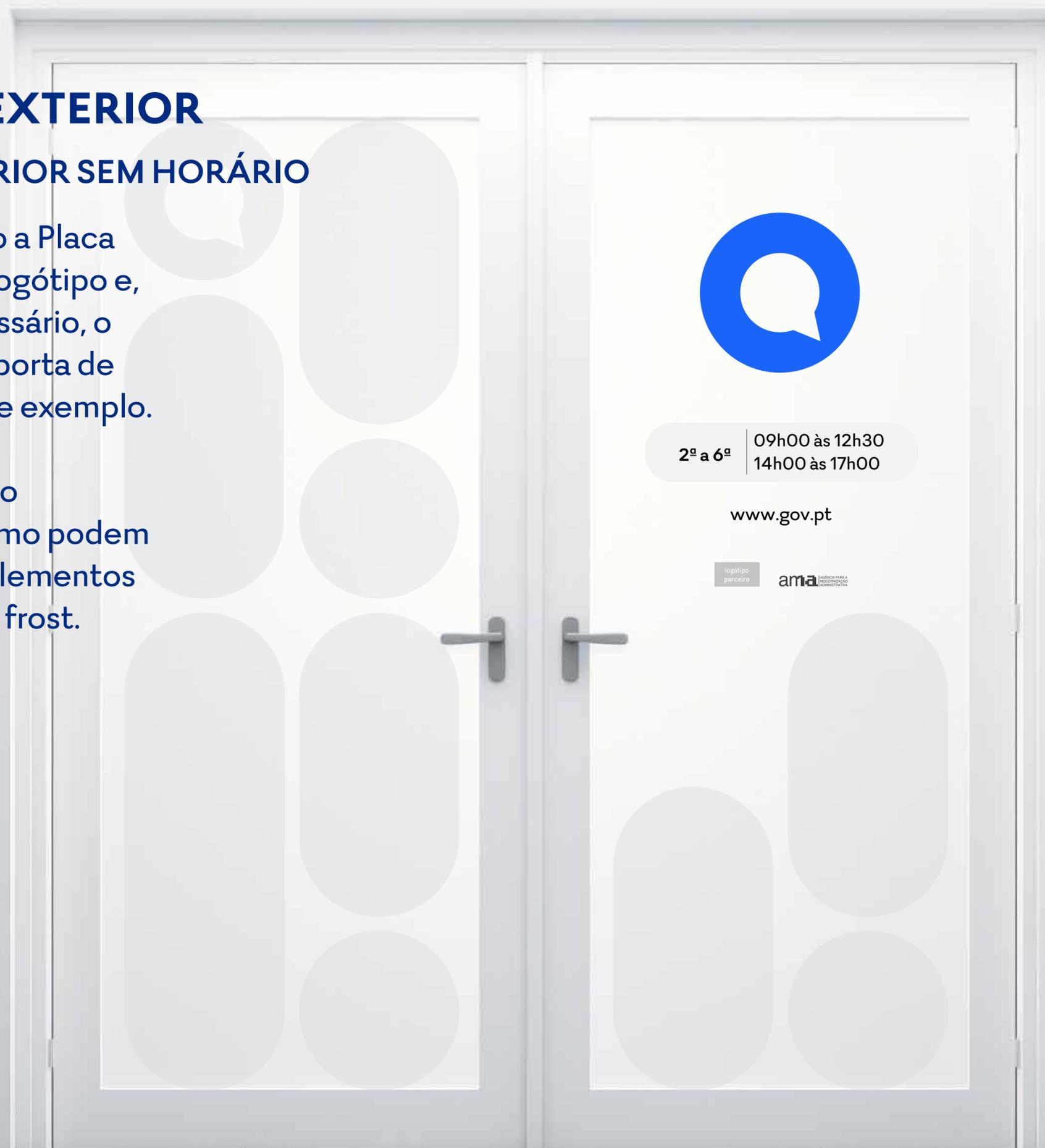
Todos os elementos em vinil de recorte. Fonte do horário: Firme medium, preto.

IMAGEM EXTERIOR

PLACA EXTERIOR SEM HORÁRIO

Neste exemplo a Placa tem apenas o logótipo e, caso seja necessário, o horário fica na porta de vidro, conforme exemplo.

A porta de vidro exemplifica como podem ser aplicados elementos visuais em vinil frost.



MODELO 2

Esta placa é de 45x45cm, em acrílico de 15mm, aplicada com 4 fixações e afastadores da parede em aço inox.

Logótipo em vinil de recorte, cores.

IMAGEM EXTERIOR

PLACA EXTERIOR ILUMINADA

Estas Placas exteriores são fixas à parede e permitem mais facilmente a identificação da existência do Espaço Cidadão naquele local, por parte de quem circula nas proximidades.

Podem ser fabricadas em aço inox/alumínio/chapa lacada e faceadas em acrílico ou PVC, preferencialmente iluminadas através LED.



Q
Espaço
Cidadão

Este elemento pode ser utilizado sempre que as características do edifício permitam a sua aplicação na fachada. Caso seja iluminada, deverá ser previsto um ponto de energia que permita a iluminação.

O modelo da fotografia é exemplificativo. Dimensão de referência: 45x45x5xcm

IMAGEM EXTERIOR

LOGÓTIPO NA ENTRADA

 **Espaço Cidadão**

Esta opção pode ser utilizada em Espaços em que as suas características o possibilitem. Os elementos podem ser aplicados diretamente na parede ou sobre uma chapa lacada que acompanha a porta de entrada do EC. O símbolo e o lettering podem ser iluminados.

Já tens a
app gov.pt?



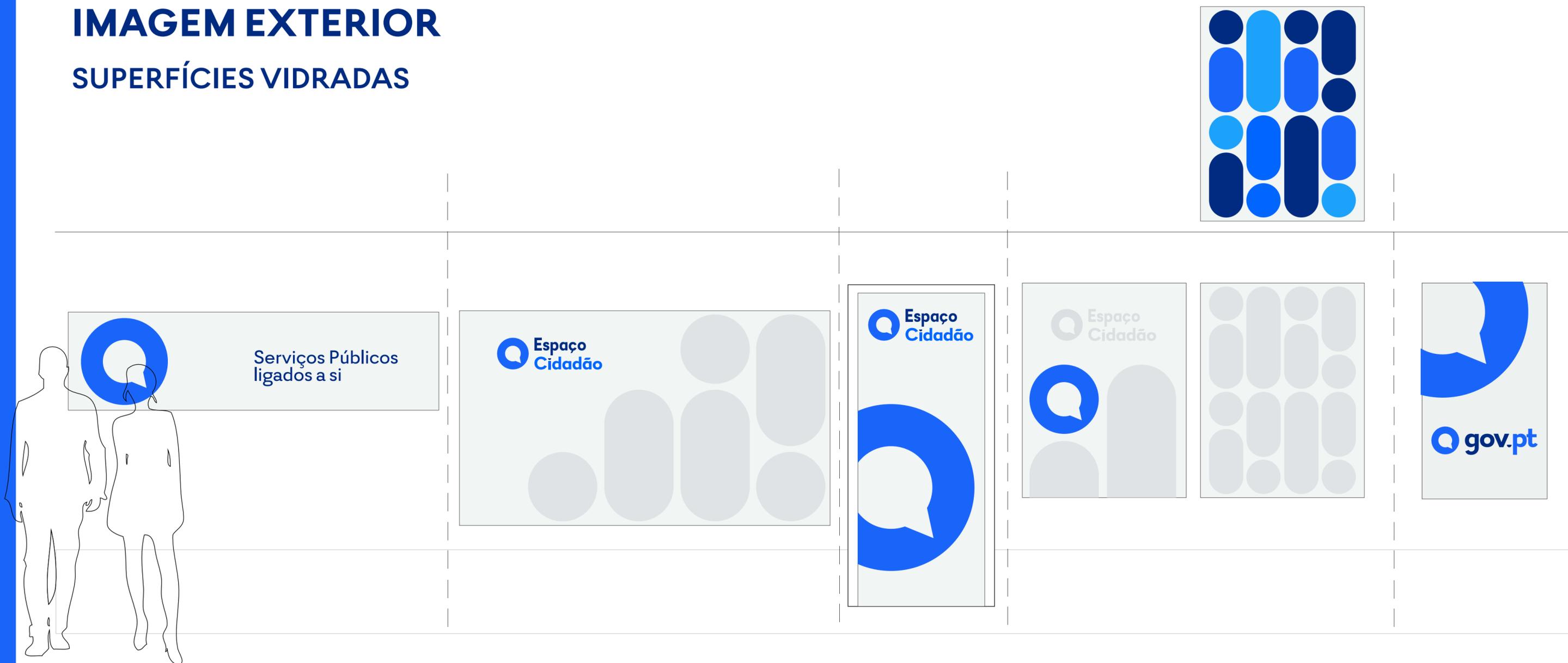
IMAGEM EXTERIOR
LOGÓTIPO SOBRE CHAPA NA FACHADA

The image shows a modern building facade with a grid of light-colored panels. A white rectangular panel is mounted on the wall, featuring the logo for 'Espaço Cidadão'. The logo consists of a blue circle with a white speech bubble inside, followed by the text 'Espaço Cidadão' in a blue, sans-serif font. The building has a dark, reflective glass entrance area. In the background, there are trees and other buildings.

Espaço Cidadão

IMAGEM EXTERIOR

SUPERFÍCIES VIDRADAS



Prevê-se, quando possível, a aplicação de “vinil frost” impresso nas superfícies vidradas.

As aplicações em superfícies deverão ser colocadas nas faces interiores.

As composições são exemplificativas. Podem ser consideradas variações a aplicar em função das dimensões, configurações e geométricas das vitrines.

Estas decorações podem servir também para decorar vidros interiores.

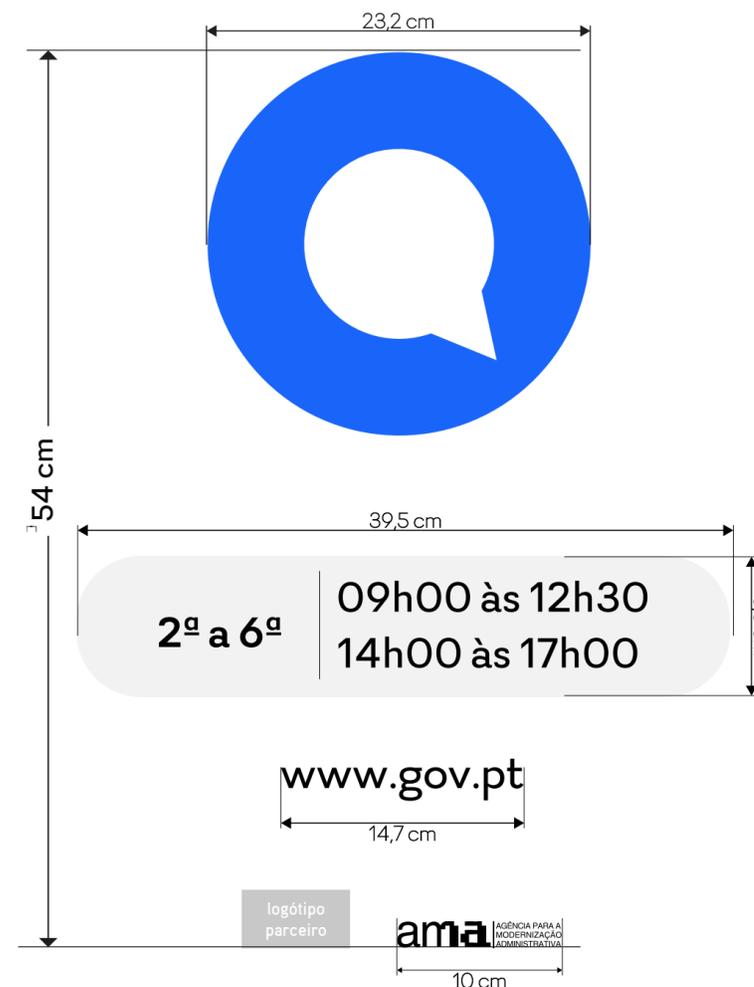
IMAGEM EXTERIOR

HORÁRIO

O Horário deve estar na(s) entrada(s) do Espaço Cidadão bem visível para o exterior, na placa ou em alternativa na porta de vidro. A peça é feita e aplicada em vinil de recorte e deve conter o símbolo EC, os dias de semana, horário de funcionamento e o URL gov.pt. O lettering é a preto, fonte Firme medium.



Exemplo de horário aplicado em placa



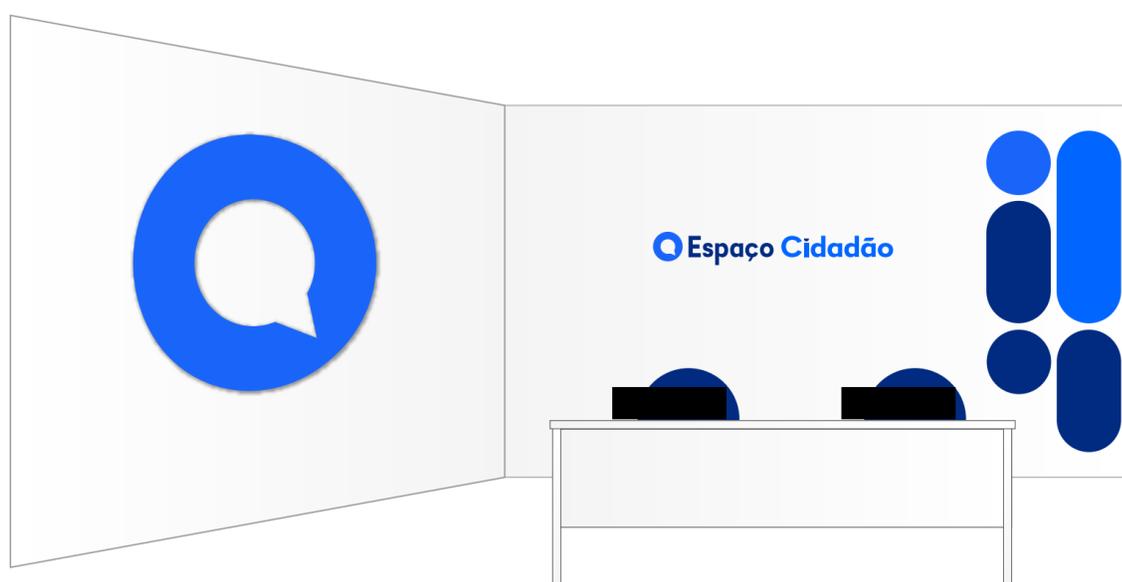
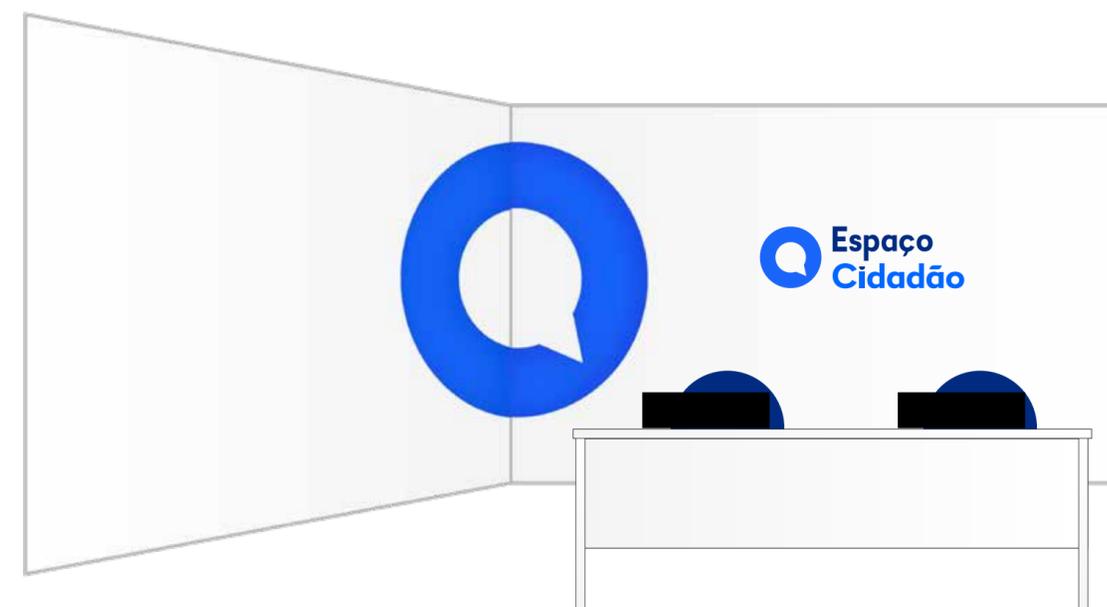
Exemplo de horário aplicado na porta de vidro

IMAGEM INTERIOR

ESPAÇO DE ATENDIMENTO

Seguindo as orientações anteriormente apresentadas, sugere-se, igualmente, a caracterização interior do Espaço Cidadão com os elementos de imagem corporativos, iconográficos e assinatura.

Estes elementos podem ser aplicados em vinil de recorte, à cor ou em PVC recortado à cor.



Exemplos de caracterização interior da área de atendimento

IMAGEM INTERIOR

ESPAÇO DE ATENDIMENTO



 **Espaço Cidadão**

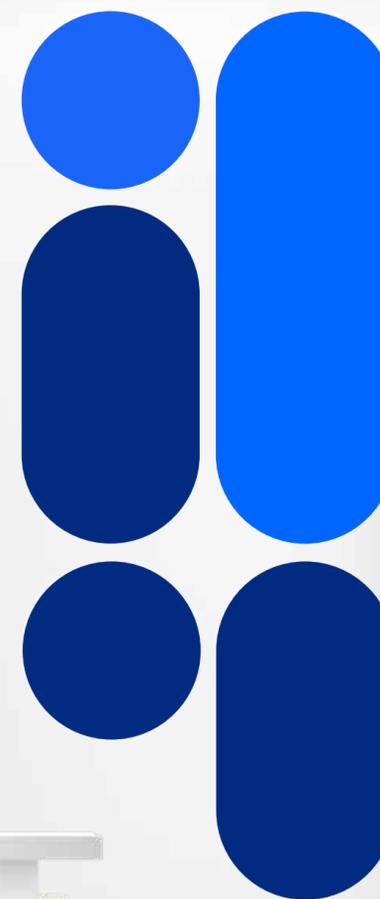


IMAGEM INTERIOR

SALA DE ESPERA



Serviços Públicos ligados a si

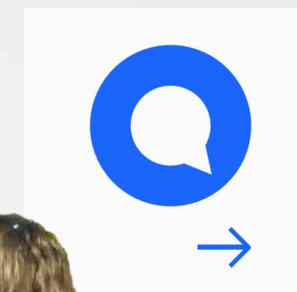
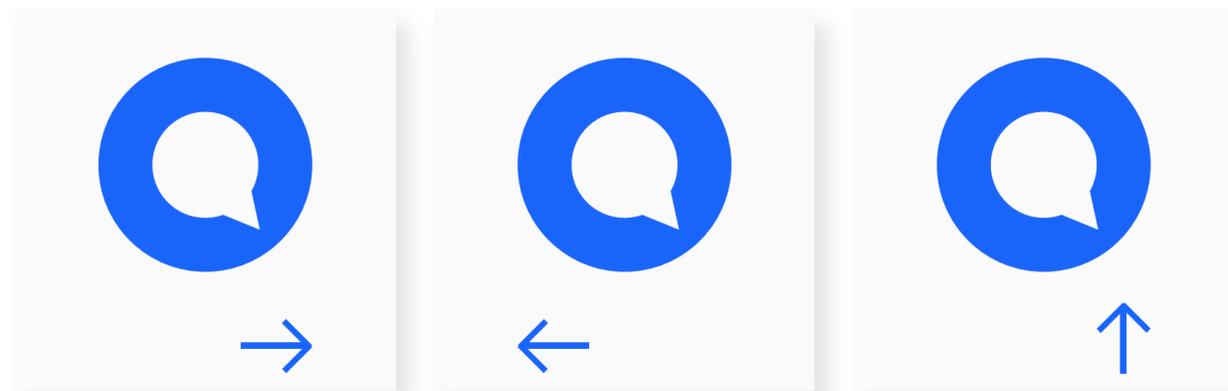


IMAGEM INTERIOR

SINALÉTICA DIRECIONAL

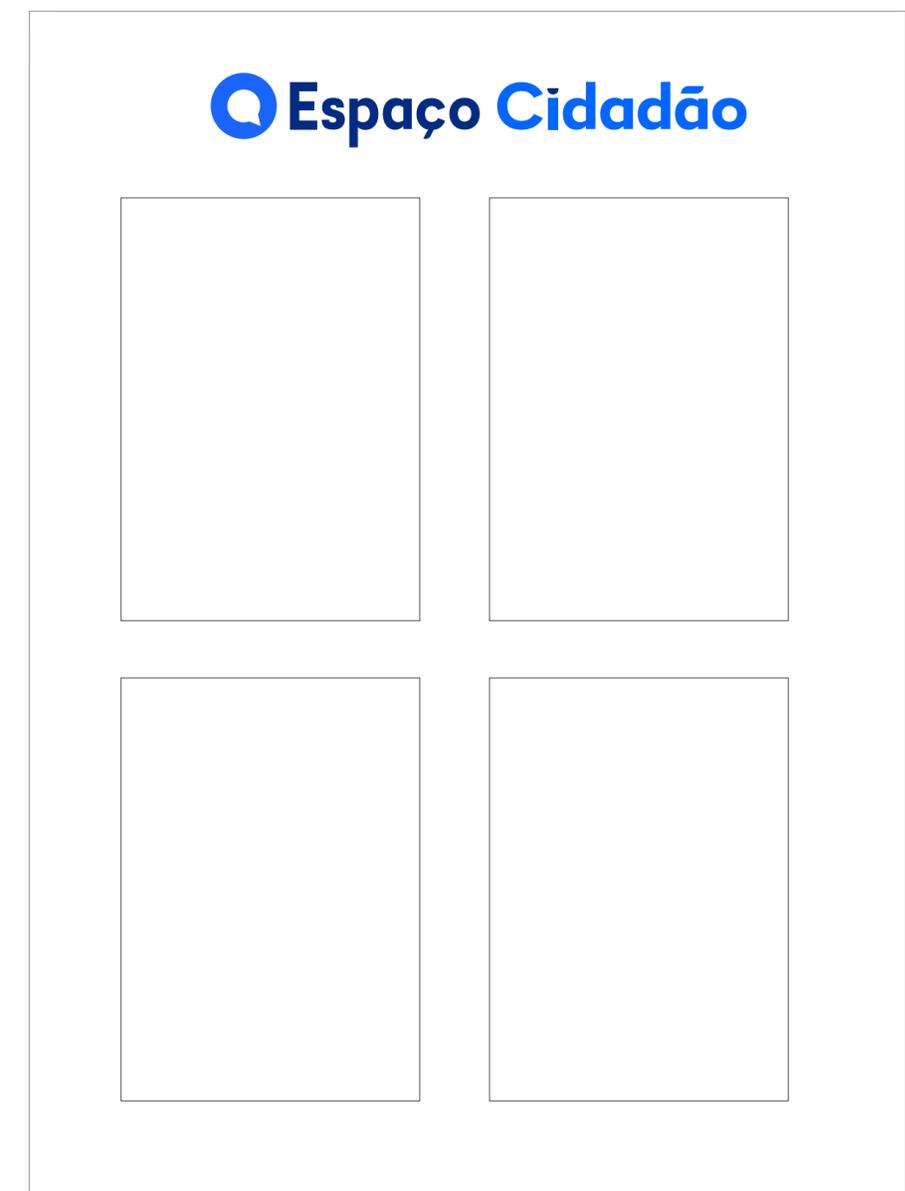
Poderão ser produzidos elementos de sinalética direcional em caso de necessidade. Estas placas devem ter 30x30cm e podem ser feitas em pvc com vinil autocolante aplicado.



Sinalética direcional

PAINEL INFORMATIVO

Os painéis de divulgação de informações de carácter obrigatório, como editais ou avisos, devem ser colocados em local visível para o cidadão.



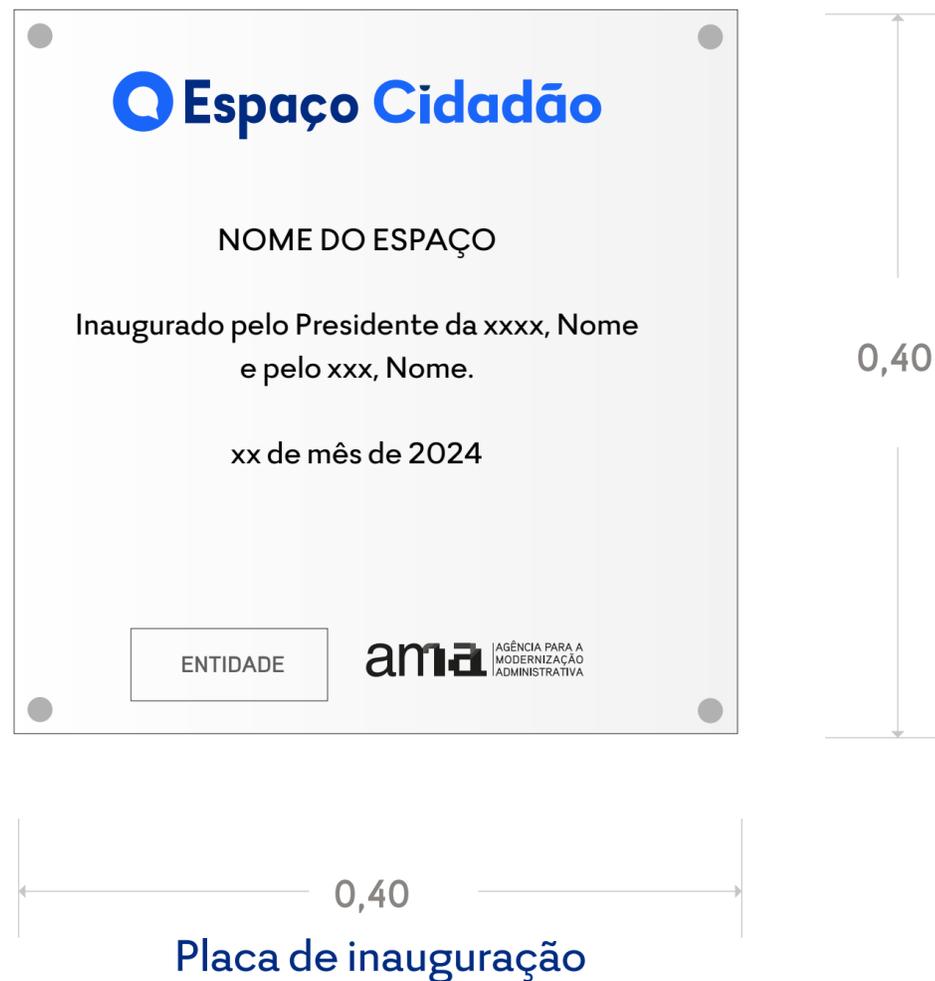
Base em PVC/acrílico branco com bolsas A4 transparentes. 64cmx86,6cm

IMAGEM INTERIOR

PLACA DE INAUGURAÇÃO

Placas de Inauguração 40x40cm, em acrílico de 15mm, aplicada com 4 fixações e afastadores da parede em aço inox, lettering em vinil de recorte, fonte Firme medium e respetivos logótipos, em vinil de recorte.

Estas duas placas pode ser colocadas lado a lado ou uma sob a outra.



PLACA DE FINANCIAMENTO

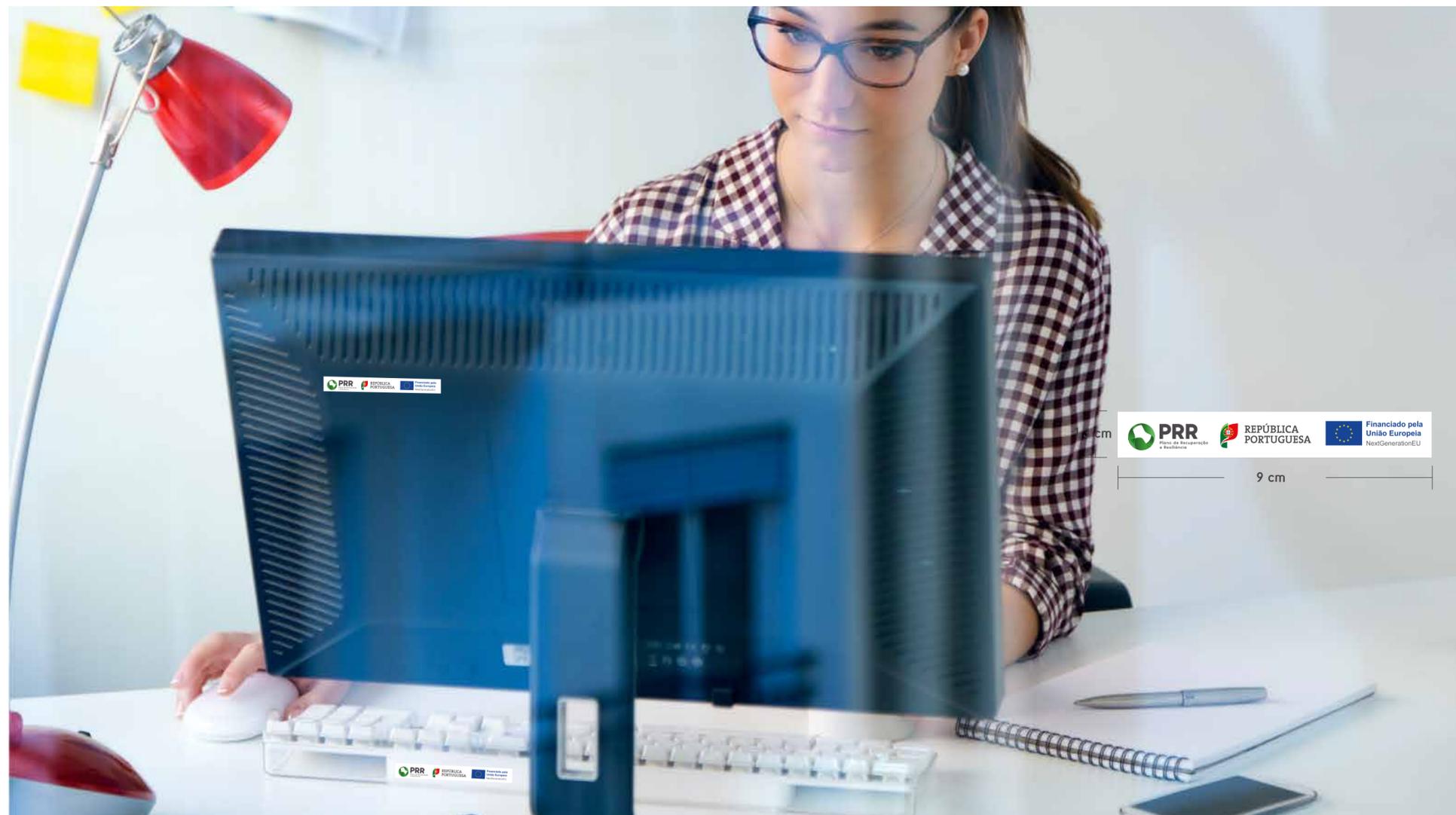
Placas de financiamento PRR 40x40cm, em acrílico de 15mm, aplicada com 4 fixações e afastadores da parede em aço inox, lettering, elementos gráficos, logótipos em vinil de recorte, conforme modelo.



IMAGEM INTERIOR

ETIQUETAS PARA EQUIPAMENTOS

Os equipamentos informáticos que tenham financiamento PRR devem ter aplicada a barra de logótipos, na dimensão de 9x1,3 cm, em vinil autocolante.



Exemplo de aplicação de etiquetas

ESPAÇO CIDADÃO MÓVEL

VIATURAS

O Espaço Cidadão Móvel é um ponto de atendimento itinerante que leva serviços públicos a diversas localidades e apoia as populações mais isoladas. As viaturas devem estar devidamente caracterizadas.



Exemplo de caracterização de viaturas

MODELOS DE COMUNICAÇÃO

Catálogo de Serviços e Cartaz

Preçário e Flyer

Avisos

Formulários

MODELOS DE COMUNICAÇÃO

CATÁLOGO DE SERVIÇOS E CARTAZ

O Catálogo de Serviços é o formato para divulgação dos serviços prestados no Espaço Cidadão e respetivas entidades, através de meio digital (LCD). Deve ser assegurado que o Espaço Cidadão com este equipamento (LCD) está ligado à rede AMA. Desta forma os conteúdos AMA são disponibilizados e geridos centralmente – Sistema de Gestão Integrado de Conteúdos MagicInfo.

O Cartaz é em formato A3 e indica os serviços prestados no Espaço Cidadão e respetivas Entidades. Deve estar disponível em local visível.



MODELOS DE COMUNICAÇÃO

PREÇÁRIO E FLYER

O Preçário deve ser impresso localmente e ser afixado em local visível.

O Flyer é um formato que se destina a ser impresso na gramagem mínima de 120g, tem frente e verso, e a sua dimensão é de 18x21,5cm, com uma dobra ao meio. Divulga os serviços prestados no Espaço Cidadão e respetivas Entidades, bem como informação genérica sobre o Espaço Cidadão e o seu conceito.

Espaço Cidadão PREÇÁRIO		
ENTIDADE	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO
AMA	Renovação Cartão de Cidadão Online - 25 anos serviço mediado normal com levantamento em Portugal	18 €
AMA	Renovação Cartão de Cidadão Online - 25 anos serviço mediado normal com levantamento no estrangeiro	23 €
AMA	Renovação Cartão de Cidadão Online - 25 anos serviço mediado extremo urgente com levantamento em Portugal	53 €
AMA	Renovação Cartão de Cidadão Online - 25 anos serviço mediado urgente com levantamento no estrangeiro (validade 10 anos)	33 €
AMA	Renovação Cartão de Cidadão Online - 25 anos serviço mediado urgente com levantamento no estrangeiro (validade 10 anos)	48 €
DGAJ	Pedido de Registo Criminal Negativo para Cidadãos Nacionais e Pedido Registo Criminal para Cidadãos Estrangeiros	5 €
DGAJ	Pedido de Registo de Contumácia	4 €
DGAJ	Pedido de Certificado de Registo Criminal - Estatuto de igualdade de direitos. Prestação de serviço efetivo nas Forças Armadas	0 €
IMT	Carta de Condução - Revalidação + 70 anos	15 €
IMT	Carta de Condução - Revalidação - 70 anos	30 €
IMT	Carta de Condução - 2ª via (duplicado) - 70 anos	30 €
IMT	Carta de Condução - 2ª via (duplicado) + 70 anos	15 €
IMT	Carta de Condução - Substituição (Alteração de nome, mau estado, elementos ou restrições)	30 €
IMT	Carta de Condução - Averbamento do Grupo 2 (restrição 997)	30 €
IMT	Carta de Condução - Averbamento de restrição 792 e 793 para a condução de tratores agrícolas	30 €

Os serviços que não constam desta lista poderão ser gratuitos ou diretamente taxados pelos sites das entidades parceiras.

ORGANISMOS DISPONÍVEIS NO CATÁLOGO DE SERVIÇOS ACT - Autoridade para as Condições do Trabalho ADENE - Agência para a Energia AL - Administração Local ADSE - Direção-Geral de Proteção Social aos Funcionários e Agentes da AP AMA - Agência para a Modernização Administrativa ANSR - Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica AT - Autoridade Tributária	CGA - Caixa Geral de Aposentações DGAE - Direção-Geral das Atividades Económicas DGAJ - Direção-Geral da Administração da Justiça IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional IMT - Instituto de Mobilidade e dos Transportes IS3 - Instituto de Segurança Social SPMS - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde
---	---

Preçário

O Espaço Cidadão reúne diferentes entidades num único balcão, permitindo o acesso a inúmeros serviços da Administração Pública.

+ 890 BALCÕES EM TODO O PAÍS

Conheça este e outros Espaços Cidadão em gov.pt

SERVIÇOS ELETRÓNICOS APRENDA A ACEDER E A UTILIZAR
 A Administração Pública permite realizar vários serviços através da Internet, disponíveis 24 horas por dia e acessíveis a partir de qualquer computador com ligação à rede. No Espaço Cidadão pode pedir mais informações sobre estes serviços, saber como aceder e também utilizar as funcionalidades eletrónicas do Cartão de Cidadão. Aprenda a realizar estes serviços, para que da próxima vez possa tratar de tudo a partir de casa. Informe-se junto aos balcões.

PEÇA TAMBÉM A CHAVE MÓVEL DIGITAL
 Autenticação segura através do número de telemóvel em sites públicos e privados. Saiba mais em autenticacao.gov.pt

Espaço Cidadão
 NOME DO EC XXX

A Administração Pública mais perto de si!

VÁRIOS SERVIÇOS NUM SÓ ESPAÇO
 Renovação da Carta de Condução
 Entrega de despesas à ADSE
 Emprego e Formação Profissional
 Alteração de morada no Cartão de Cidadão
 Cartão Europeu de Seguro de Doença
 e muitos outros

PRR | AMAR | ANSR | ASAE | AT | CGA | DGAE | DGAJ | IEFP | IMT | IS3 | SPMS

CONTACTO CIDADÃO: 300 003 990
www.ama.gov.pt/leva@ama.gov.pt | Tel: +351 21 753 12 00

Logotipo Municipal | ama

Flyer - exterior

Espaço Cidadão

ACT - Autoridade para as Condições do Trabalho
 Registo de contrato
 Recurso de queixa e denúncias
 Aquisição de licenças e publicações

ADENE - Agência para a Energia
 Esclarecimentos e apoio no portal Poppa Energia
 Apoio na simulação e análise de propostas de tarifas
 Novo comerciante - ficha pré-contrato

ADMINISTRAÇÃO LOCAL - Regime Jurídico de Acesso e Exercício de Atividades de Comércio, Serviços e Restauração
 Ocupação do espaço público - instalação de equipamento

ADSE - Direção-Geral de Proteção Social aos Funcionários e Agentes da Administração Pública
 ADSE Direta
 Dados pessoais do beneficiário
 Cartão Digital
 Envio de documentos para reembolso
 Cuidados de saúde com limites no regime livre
 Declaração para efeitos de IRS
 Orçãos acessos aos prestadores convenionados
 Orçãos descontos

AMA - Agência para a Modernização Administrativa
 Pedido de alteração de morada
 Renovação do Cartão de Cidadão + 25 anos por expiração prazo de validade
 Cancelamento do Cartão de Cidadão
 Chave Móvel Digital
 Pedido a cartão de deferimento tácito

ANSR - Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária
 Consultar os pontos de carta de condução
 Consultar o histórico de contraordenações rodoviárias

ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica
 Comunicar que se vão realizar vendas
 Realização de vendas - comunicação de alteração
 Comunicar que se vão realizar uma liquidação
 Realização de liquidações - comunicação de alteração
 Venda especial esporádica - comunicação

AT - Autoridade Tributária e Aduaneira
 Obtenção de caderneta predial
 Obtenção de comprovativo de entrega de declaração e cartão de liquidação de IRS
 Obtenção de cartão de dívida e não dívida
 Documento de pagamento IJC, IM, dívidas e cópia fiscal
 Consulta, recibo e validação de faturas no e-fatura
 Quitação de rendas
 Comunicação anual de rendas recebidas

CGA - Caixa Geral de Aposentações
 Requerimento de pensão de sobrevivência
 Requerimento de subsídio de morte
 Reembolso e requerimento de subsídio de funeral
 Subsídio por assistência de terceiros passos e subsídio mensal vitalício
 Alteração de dados pessoais

DGAE - Direção-Geral das Atividades Económicas
 Instalação/acesso à atividade de feirante e/ou vendedor ambulante
 Alteração à atividade de feirante e/ou vendedor ambulante
 Cessação da atividade de feirante e/ou vendedor ambulante

DGAJ - Direção-Geral da Administração da Justiça
 Cartão de registo criminal para cidadão nacional
 Cartão de registo criminal para cidadão estrangeiro
 Registo de contumácia

IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional
 Download de documentos e submissão de candidaturas
 Registo, alteração de dados e oferta de emprego para entidades
 Inscrição, gestão de conta e registo de CV
 Apresentação a ofertas
 Consulta e gestão de processos

IMT - Instituto de Mobilidade e dos Transportes
 Revalidação da Carta de Condução
 2ª via de Cartas de Condução

ISS - Instituto de Segurança Social
 Segurança Social Direta
 Informação genérica
 Agendamento de atendimento

Saúde - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde
 Marcação e cancelamento de consulta
 Registo de agregado familiar
 Pedido, alteração e cancelamento de licença de taxas moderadoras
 Frequência de prescrições
 Partilha de informação com o SNS
 Serviços Informativos
 Lista de espera para cirurgia
 Dados pessoais - identificação e contactos de emergência
 Planos de cuidados
 Calendários SIDA e RSP
 Comprovativo de presença
 Mobilidade de doentes
 Contacto com a unidade de saúde

MORADA
 :xxxxxxxxxxxx, xxxxx-xxxx Localidade

2ª e 6ª | 09h00 às 12h30
 14h00 às 17h00

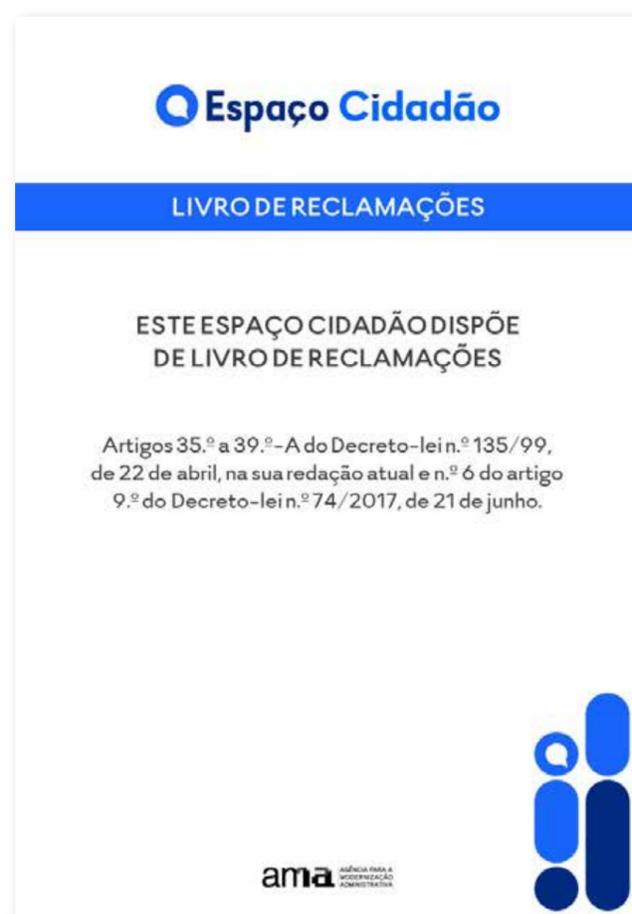
gov.pt

Flyer - interior

MODELOS DE COMUNICAÇÃO

AVISOS

Os Avisos do Espaço Cidadão são em formato A4 e destinam-se a ser afixados em local visível, no Espaço Cidadão.



Livro de reclamações



Atendimento prioritário



Existência de multibanco



Não existência de multibanco

MODELOS DE COMUNICAÇÃO

FORMULÁRIOS – SUGESTÕES E LOUVORES

Este modelos são em formato A4 e devem ser dados ao cidadão sempre que sejam pedidos.

O formulário de Sugestões do Espaço Cidadão contém os seguintes campos e seções:

- ESPAÇO CIDADÃO | CITIZEN SPOT:** Nome | Name, E-mail ou Morada | E-mail or address, Código Postal | Postal Code, Telefone | Phone Numbers, Número de Contribuinte | Taxpayer Number.
- SUGESTÃO | SUGGESTION:** Assunto | Subject.
- Indique, p.f., qual o(s) motivo(s) da sugestão | Please indicate the reason(s) for the suggestion:** Organizaçao e Gestao/Instalacoes, Atendimento/Recursos Humanos, Sistemas de Informacao, Burocracia/Procedimentos, Entidades/Servicos Prestados, Condiçoes Ambientais/Higiene e Seguranca.
- DESCRIÇÃO DA SUGESTÃO | SUGGESTION:** Área para descrição da sugestão.
- Assinatura e Data:** Data | Date, Assinatura | Signature.
- Logotipo da AMA:** Agência para a Modernização Administrativa.

Sugestões

O formulário de Louvores do Espaço Cidadão contém os seguintes campos e seções:

- ESPAÇO CIDADÃO | CITIZEN SPOT:** Nome | Name, E-mail ou Morada | E-mail or address, Código Postal | Postal Code, Telefone | Phone Numbers, Número de Contribuinte | Taxpayer Number.
- LOUVADO | PRAISED:** Funcionário(a) | Employee.
- Indique, p.f., qual o(s) motivo(s) do louvor | Please indicate the reason(s) for the praise:** Eficiencia/eficacia, Profissionalismo/competencia, Rapidez, Excelencia no atendimento, Dedicacao/empenho, Disponibilidade/atencao, Simpatia, Educacao/cortesia.
- OBSERVAÇÕES | OBSERVATIONS:** Área para observações.
- Assinatura e Data:** Data do Louvor | Date of Praise, Assinatura | Signature.
- Logotipo da AMA:** Agência para a Modernização Administrativa.

Louvores

