



PARTE III
REQUISITOS
DE INSTALAÇÃO



3. REQUISITOS DE INSTALAÇÃO

O local de instalação de um Espaço Cidadão deverá cumprir os requisitos de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida ou condicionada, previstos na legislação em vigor (Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto), nomeadamente, pela garantia de percurso acessível (i.e., altura da soleira de entrada, acessos em rampa, elevadores, etc.), Posto de Atendimento que possibilite o atendimento sentado e acessível, e em edifício provido de instalações sanitárias, adaptadas para este efeito.

O local deve, igualmente, ser provido de boas condições de trabalho e de atendimento ao público, nomeadamente no que respeita a condições de climatização e ventilação (ar condicionado), iluminação e condições de segurança contra incêndios.

3.1. ACESSIBILIDADES

O local a instalar o balcão do Espaço Cidadão deve permitir a instalação de 1 ou 2 postos de atendimento, consoante a necessidade, da Entidade Hospedeira.

Deverá ser disponibilizada, por cada Posto de Atendimento, uma área mínima de instalação com 20m², garantindo uma largura/frente mínima de 4 metros, para possibilitar a instalação dos Postos de Atendimento, conforme exemplos de *layout* #1 e #2, isto por forma a assegurar:

- a) A facilidade de instalação e a capacidade de se poder adequar a diferentes condições e necessidades;
- b) A instalação de um espaço com uma imagem coerente e facilmente identificável.

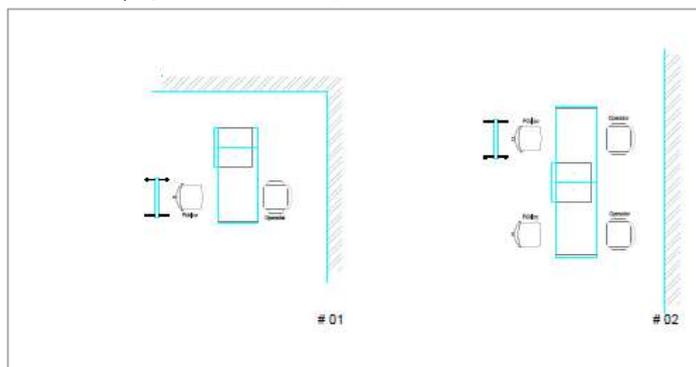


Figura 1 – *Layout* da área de atendimento – 1 e 2 Postos de Atendimento

O local de instalação do Espaço Cidadão deve também permitir, a existência de uma zona de espera (mínimo de 2 lugares sentados por cada Posto de Atendimento), nas imediações do local de atendimento.

Deve ser dado cumprimento às condições em matéria de acessibilidade a pessoas, com mobilidade condicionada ou reduzida (Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto), ou garantir a adaptação do espaço antes da entrada em funcionamento do Espaço Cidadão, no que respeita a:



- a) Existência de percurso acessível entre o exterior do edifício e o local de atendimento, com percurso de nível, sem barreiras arquitetônicas e existência de acessos em rampa ou por elevador, sempre que tal se justifique.
- b) Existência de Posto de Atendimento que garanta o atendimento sentado e acessível, nos termos das normas 2.11 e 2.12 do diploma mencionado.
- c) Existência de instalações sanitárias acessíveis, conforme exemplo ilustrado na figura 2, devendo estar instalado equipamento de alarme, e demais requisitos aplicáveis, de acordo com o previsto nas normas técnicas desse diploma.

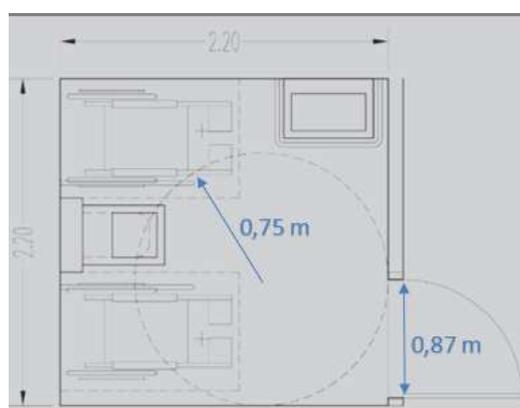


Figura 2 – Exemplo de configuração das Instalações Sanitárias

3.2. ILUMINAÇÃO E ENERGIA

Deve ser assegurado um nível de iluminação de 500 *lux* para as áreas dos postos de trabalho.

Deve igualmente ser garantida uma infraestrutura para a passagem de cabo elétrico de 3G10mm², protegido a montante, no quadro elétrico da Entidade Hospedeira por disjuntor monofásico com calibre de 40A, idealmente protegido também com diferencial de 300mA de sensibilidade, tendo em consideração as infraestruturas existentes. O cabo elétrico deve terminar em caixa de derivação, protegido por ligadores, antes da montagem dos móveis. Quando ocorrer a montagem dos móveis (sejam modelos tipo da AMA ou alternativo), deve ser assegurada a ligação passando os cabos pelo seu interior.

A cor das paredes e tetos deve ser preferencialmente na cor branca.

Sempre que possível deve ser garantida iluminação natural do espaço.



3.3. CLIMATIZAÇÃO/VENTILAÇÃO

O local de instalação do Espaço Cidadão deve ser dotado de climatização e ventilação, por forma, a garantir as boas condições de trabalho e de atendimento ao público, cumprindo as normas legais aplicáveis nessa matéria.

Sempre que possível o local deve ser dotado de ventilação natural.

3.4. CARACTERIZAÇÃO DO EC

O local proposto para a instalação do Espaço Cidadão, bem como o desenho/estudo do local de atendimento, serão objeto de um parecer prévio das equipas técnicas da AMA, pelo que, é necessário o envio de um conjunto de documentos base, apresentados nos anexos II e III que deverão ser devidamente preenchidos:

- a) Ficha Espaço Cidadão;
- b) Ficha Técnica;
- c) Envio da Planta do Espaço Cidadão (em suporte *DWG* e *PDF*) – com indicação do exemplo de *Layout* proposto para instalação do local de atendimento;
 - i. Disposição do mobiliário de atendimento (secretárias, cadeira de atendedor, cadeiras de utentes, *back drop*, impressora, móveis de apoio, etc.);
 - ii. Disposição das cadeiras de espera (mínimo de 2 lugares por cada Posto de Atendimento);
 - iii. Local e disposição de outros equipamentos que se pretendam instalar (i.e., *LCD's*);
- d) Registo fotográfico respetivo das zonas de acesso, das áreas de atendimento e espera, e das instalações sanitárias.

A AMA disponibiliza os requisitos, e características que devem ser seguidas, tanto de mobiliário como de equipamentos, sendo que os custos à sua implementação terão de ser consultados no mercado pela Entidade Hospedeira.

3.5. OUTROS REQUISITOS

O local e edifício de instalação do Espaço Cidadão deve cumprir as demais normas legais e regulamentares aplicáveis à área de trabalho e de atendimento, nomeadamente, as relativas às condições de segurança contra incêndios em edifício, e outras que se verifiquem necessárias.



PARTE IV
MOBILIÁRIO



4. MOBILIÁRIO

O mobiliário para instalação do Espaço Cidadão poderá ser com uma solução de mobiliário tipo, desenvolvido pela AMA para Espaços Cidadão que já se encontram instalados, numa grande parte da rede de Espaços Cidadão em funcionamento, ou com recurso a mobiliário alternativo *standard* (desde que cumpra os requisitos necessários à realização do atendimento).

4.1 MOBILIÁRIO TIPO/AMA

A solução com mobiliário tipo/AMA é constituído por um móvel com cerca de 16m², que poderá conter um ou dois Postos de Atendimento, consoante a realidade e contexto específico de cada local de instalação, isto é, se comporta a instalação de um ou mais Postos de Atendimento, e qual a pertinência do número de postos identificados, para servir a comunidade local e circundante.

Esta solução tipo, constituída por módulos, foi desenvolvida pela AMA a partir de duas premissas principais:

- a) a facilidade de instalação e a capacidade de se poder adequar a diferentes condições e necessidades;
- b) a instalação de um espaço com uma imagem coerente e facilmente identificável, conforme ilustração abaixo.

Cada um desses módulos é composto por 2 secretárias de atendimento e um painel central. Nesse painel, existirá o logótipo identificativo da marca Espaço Cidadão e a possibilidade de instalação de um *LCD* para conteúdos de comunicação.

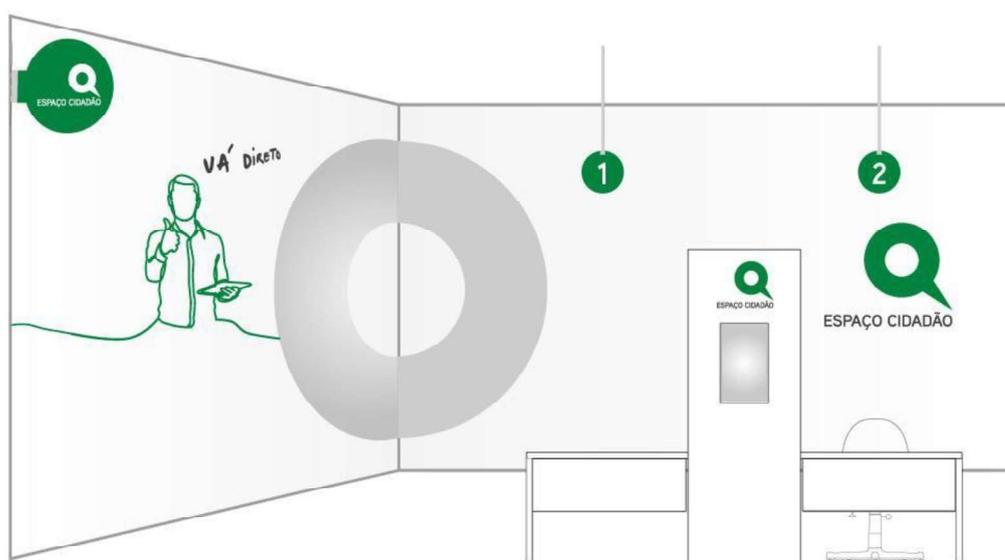


Figura 3 – Imagem de posto de atendimento



As figuras 4 e 5 apresentam as medidas gerais, para os Postos de um ou duas posições respetivamente. Como mencionado, a Entidade Hospedeira poderá consultar o mercado, para produzir o mobiliário tipo do projeto, seguindo as orientações apresentadas pela AMA, IP., para o seu desenho, fabrico e instalação.

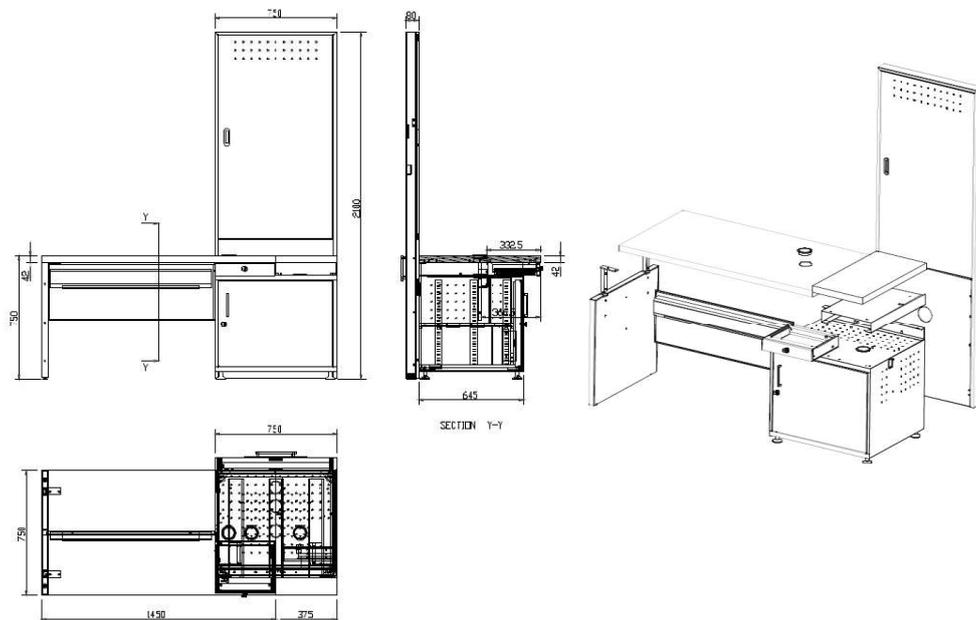


Figura 4 – Posto Individual – Medidas gerais e Perspetiva de componentes

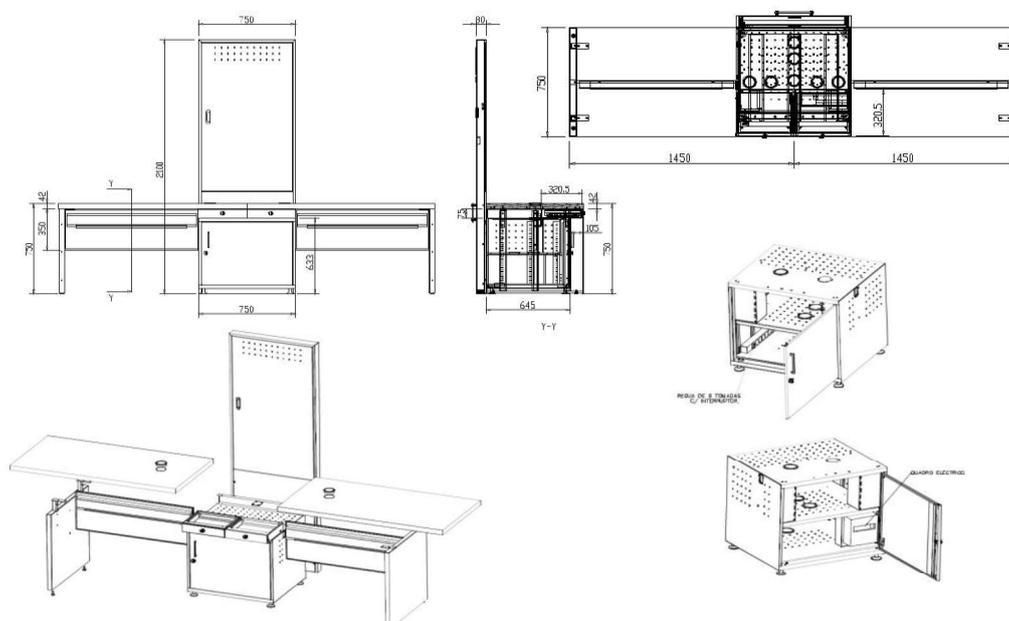


Figura 5 – Posto Duplo – Medidas gerais e Perspetiva de componentes



4.2. MOBILIÁRIO ALTERNATIVO/*STANDARD*

A Entidade Hospedeira poderá, também, optar por instalar o Espaço Cidadão com recurso a mobiliário alternativo (soluções *standard* existentes no mercado), que cumpra os seguintes requisitos por forma a garantir boas condições de trabalho e de atendimento ao público (ver exemplo apresentado na figura 5):

- a) Secretárias de 1,40x0,80m;
- b) Tampo e painel frontal na cor clara;
- c) Painel frontal fixo de forma robusta;
- d) O painel frontal deve ser recuado cerca de 25 cm;
- e) O painel frontal deve descer até cerca de 25 cm do pavimento;
- f) Devem existir dois passa cabos no tampo de cada secretária, permitindo a passagem de cabos por forma a ficarem ocultos pelo painel frontal;
- g) As secretárias devem ter calhas para tomadas e para caminhos de cabos, e devem ser equipadas com tomadas de rede e energia;
- h) Deverá ser colocado uma divisória entre as duas secretárias, por forma dar alguma privacidade ao atendimento (cerca de 40cm de altura e cerca de 20 cm para fora da secretária, no sentido dos utentes). Deverá ter-se atenção ao material escolhido, o vidro nem sempre é uma boa opção e deverá ter as arestas bem boleadas;
- i) Devem, ainda, ser considerados blocos de gavetas para arrumação.

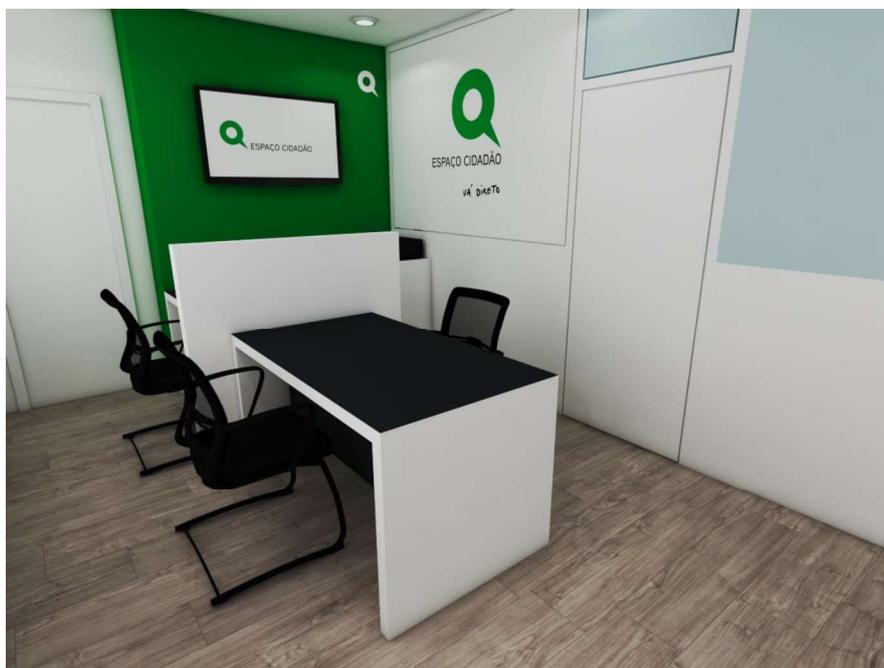


Figura 6 – Exemplo de Mobiliário Alternativo – Dois Postos de Atendimento