

ESPAÇOS DO CIDADÃO

Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio

“De forma a garantir que a prestação digital de serviços públicos **não implica a exclusão** de quem não saiba ou não possa utilizar os serviços públicos disponibilizados *online*, é garantida a **criação de uma rede nacional de serviços de atendimento digital assistido**, designada Rede Espaços do Cidadão, coordenada pela Agência para a Modernização Administrativa, I.P.”



ESPAÇOS DO CIDADÃO

OBJETIVOS:

- Aumentar a literacia digital – feito de forma simples através de um segundo ecrã
- Facilitar o acesso à Administração Pública
- Promover a utilização do canal online com mediação qualificada e apoio telefónico num único ponto de acesso
- Aproximar a população residente em zonas periféricas
- Complementar a rede de atendimento presencial



Espaços do Cidadão

Universo do atendimento da AMA



1. Lojas do Cidadão
2. Espaços Empresa
3. Espaços do Cidadão

Complementaridade



Espaços do Cidadão



ESPAÇO DO CIDADÃO

A Administração Pública mais perto de si!

VÁRIOS SERVIÇOS, UM ÚNICO BALCÃO

Como ?

- Criando um modelo simples e fácil de instalar, por via de balcões com equipamentos e infraestruturas integradas
- Aproveitando a experiência da AMA em balcões integrados
- Aproveitando as parcerias de partilha de meios e recursos disponibilizados pelas autarquias e empresas
- Modelo de negócio associado garantindo a sustentabilidade do projeto
- Partilhando os custos de implementação com a entidade hospedeira
- Criando uma plataforma assente numa solução *open source*
- Utilizando/realocando os recursos humanos existentes



Espaços do Cidadão



Alguns números

- 19 entidades já disponíveis
- Mais de 175 serviços disponibilizados
- 415 EC instalados
- 351 EC protocolados por instalar
- 1.385.000 mil atendimentos realizados
- 465.000 mil atendimentos realizados em 2016



Espaços do Cidadão

Serviços mais procurados nos EC em funcionamento

1. Entrega de documentos da ADSE
2. Revalidação da carta de condução
3. Pedido de registo criminal
4. Alteração de morada de carta de condução
5. Alteração de morada do CC
6. Consulta de conta-corrente da ADSE
7. Pedido de Cartão Europeu de Saúde e Doença



Espaços do Cidadão

O que a AMA disponibiliza

1. Formação
2. Mobiliário
3. Equipamento informático
4. Plataformas em *open source* (EC-MC com guião de atendimento + formação)
5. Apoio Centro de Contacto Telefónico



Espaços do Cidadão

Entidade Hospedeira disponibiliza:

1. Local para a instalação do Espaço do Cidadão
2. Recursos Humanos
3. Obras de adaptação, caso seja necessário
4. Circuitos de ligação à rede AMA a uma operadora de telecomunicações



Espaços do Cidadão



ESPAÇO DO CIDADÃO

A Administração Pública mais perto de si!

VÁRIOS SERVIÇOS, UM ÚNICO BALCÃO

Próximos passos:

- Continuar a instalação dos EC
- Avaliação do projeto (avaliação automática + cliente mistério)
- Integração de novas entidades no catálogo



DIREÇÃO PLANEAMENTO DA REDE

Espaços do Cidadão



Disponibilização de serviços nos Espaços do Cidadão

Objetivos:

Esta operação visa integrar os sistemas dos organismos com a plataforma de Mediação de Cidadania do Espaço Cidadão (EC-MC), aplicação de gestão de interações, que funciona como bancada de trabalho do Mediador no contexto do Espaço do Cidadão.

- Integração com o sistema EC-MC;
- Integração com o módulo de gestão de fluxos financeiros (sistema EC-FI);
- Desmaterialização de eventuais serviços a disponibilizar no EC e promover a adequação dos sistemas centrais do organismo para suporte às alterações.

O organismo deverá disponibilizar toda a informação necessária à avaliação do projeto, nomeadamente entregando a seguinte documentação:

- Arquitetura e especificações técnicas e funcionais;
- Identificação de recursos (humanos, técnicos/tecnológicos) envolvidos na prestação;
- Descrição das atividades e seus objetivos;
- Calendarização.



Disponibilização de serviços nos Espaços do Cidadão

Para dar cumprimento aos objetivos - atividades a desenvolver:

1. Efetuar levantamento detalhado de requisitos do processo/serviço/documento(s);
2. Proceder à reengenharia e desmaterializar o processo/serviço/documento(s);
3. Definir detalhadamente requisitos e especificações técnicas/tecnológicas, infraestruturais e funcionais, considerando, nomeadamente, as opções disponíveis para implementação técnica:
 - a. Consumo de *webservices*;
 - b. Utilização de janela de integração;
 - c. Implementar solução, concretizando, nomeadamente:
 - Verificação de integração no EC-MC;
 - Desenvolvimento/alteração/atualização de sistemas de informação na entidade;
 - Avaliar a necessidade de alterações legislativas;



Disponibilização de serviços nos Espaços do Cidadão

4. Realização de testes de integração e testes funcionais, considerando ações corretivas resultantes de testes;
5. Concretizar o *roll out*, nomeadamente:
 - a. Implementação de ações corretivas resultantes de testes;
 - b. Registo de entidade na plataforma e criação de utilizadores associados;
 - c. Acompanhamento de lançamento;
6. Disponibilização de entregáveis (relatório de projeto);
7. Efetuar comunicação/divulgação interna e externa, nomeadamente junto dos beneficiários.



ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS