



AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA



O ATENDIMENTO E OS ESPAÇOS DO CIDADÃO  
A REALIDADE DA CI REGIÃO DE AVEIRO



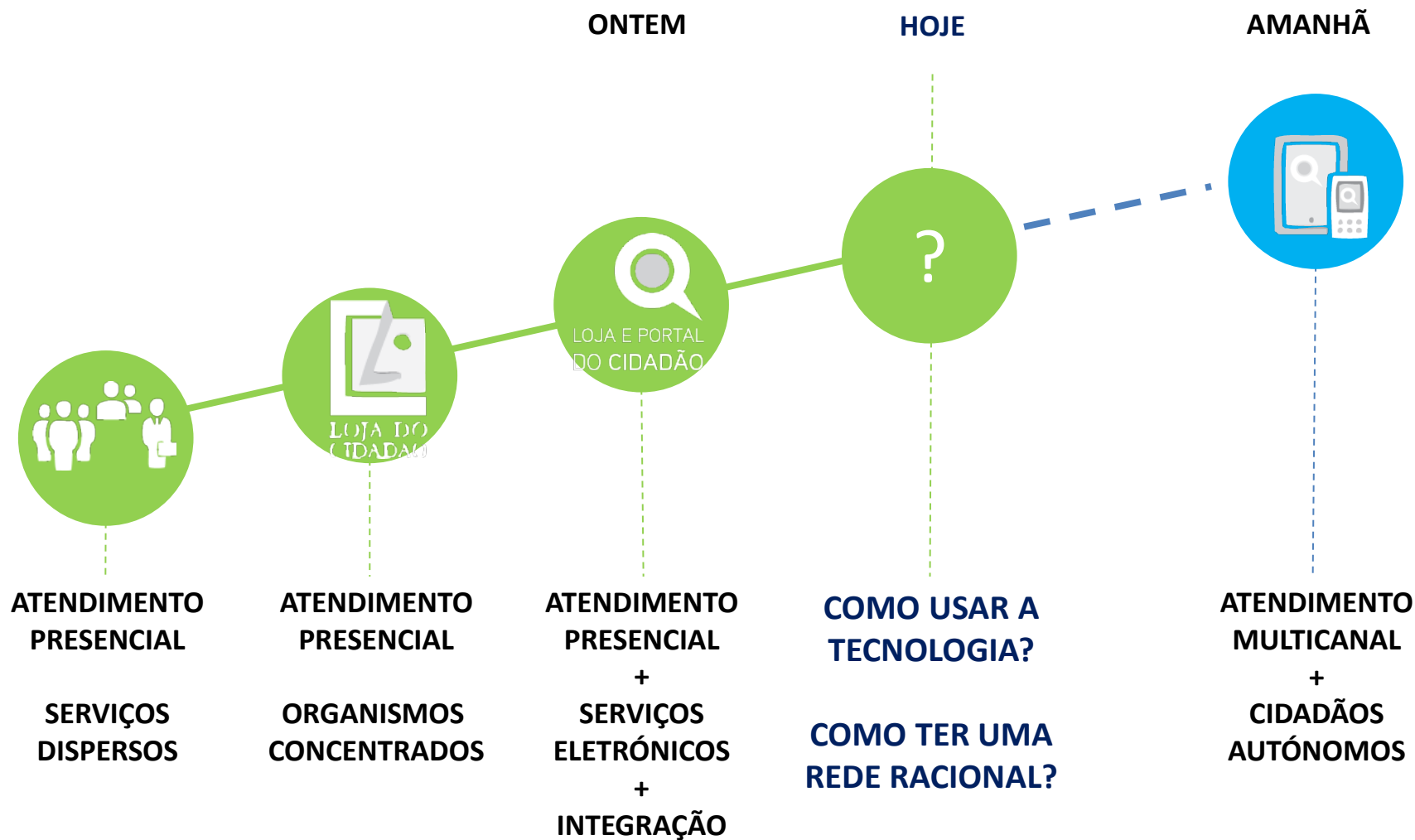
Pedro Silva Dias

28 maio 2015



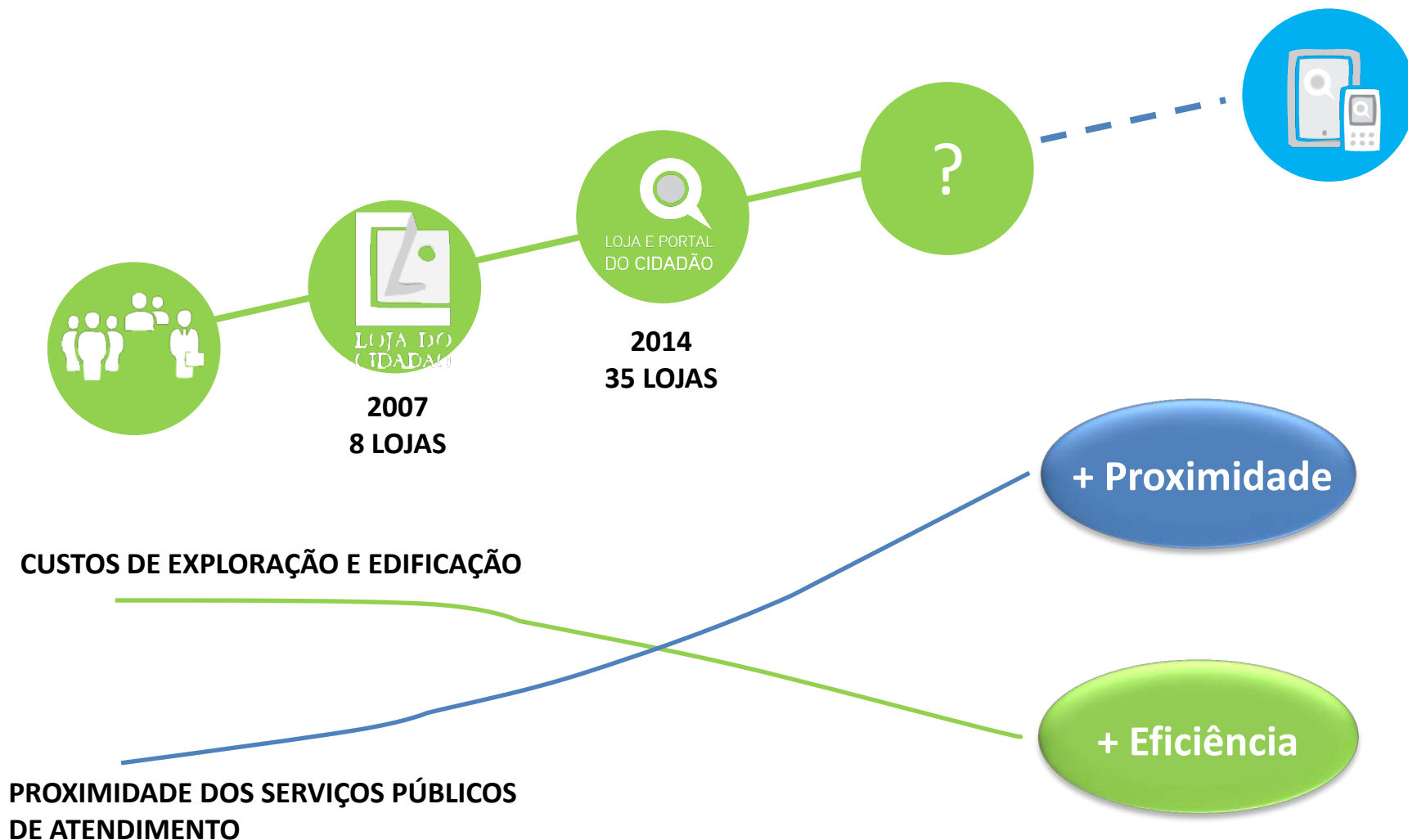


# UMA VISÃO SOBRE A EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO DE SERVIÇOS PÚBLICOS



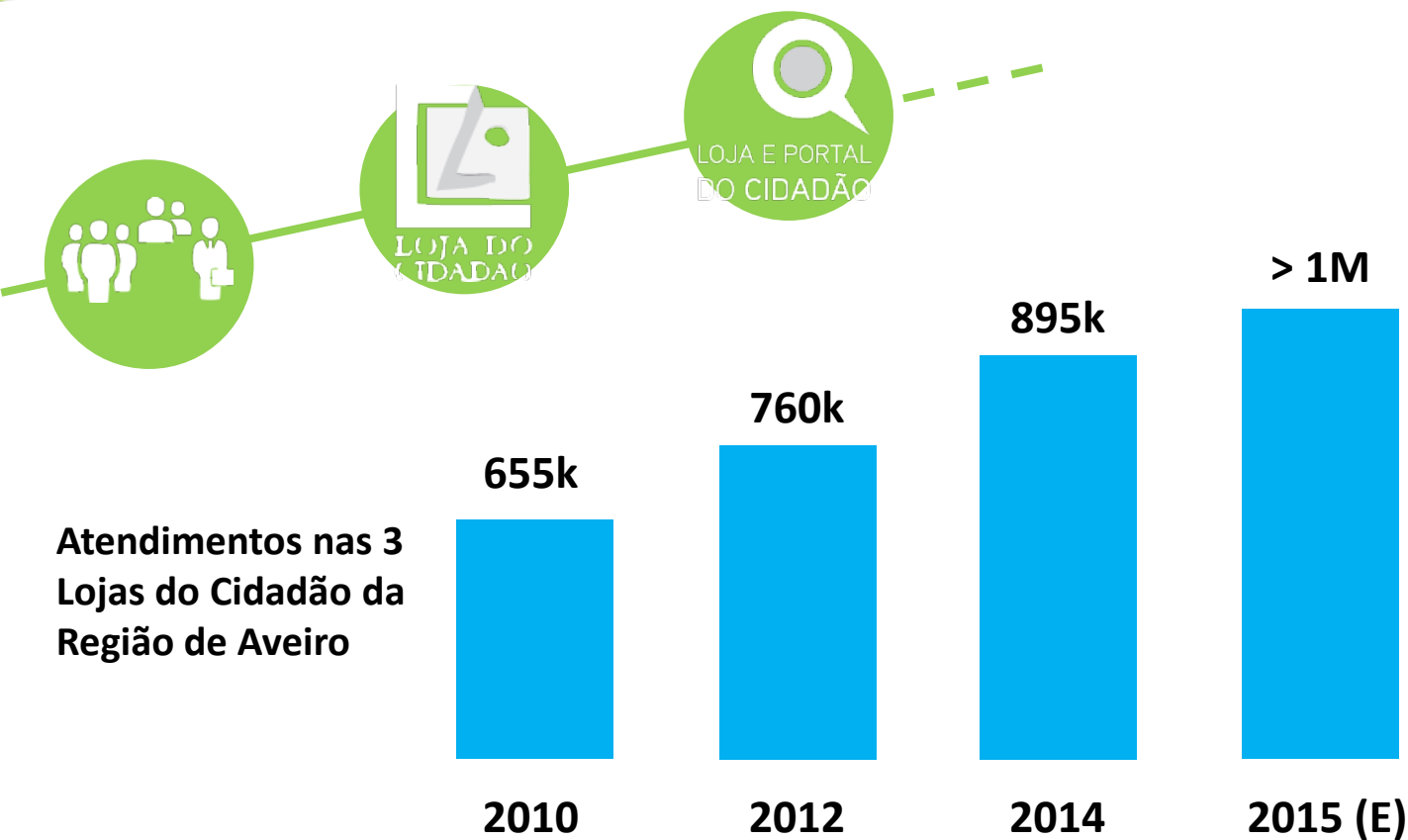


# EVOLUÇÃO QUE SE PRETENDE CADA VEZ MAIS PRÓXIMA DOS CIDADÃOS, E DE FORMA SUSTENTÁVEL





# COMO FAZER EVOLUIR O ATENDIMENTO, A PARTIR DE UM MODELO JÁ MUITO ENRAIZADO?



Como chegar mais perto dos cidadãos?

Como melhorar o atendimento?



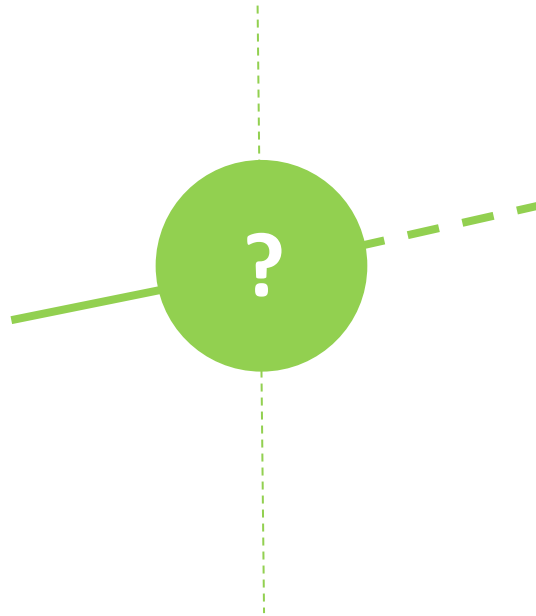


# O ATUAL MODELO E CONTEXTO DE ATENDIMENTO TEM ALGUMAS LIMITAÇÕES, MAS TAMBÉM VÁRIAS OPORTUNIDADES

Elevada concentração de serviços nas zonas litorais/urbanas

Elevada dispersão física de serviços públicos administrativos

Escassez de recursos, humanos e físicos para aumentar drasticamente o nível de capilaridade



Elevado nível de serviços disponíveis na internet

2º lugar na disponibilização  
21º lugar na utilização

Excelente experiência em balcões integrados (*one-stop-shop*)

Capacidade imediata de descentralizar os serviços de natureza administrativa





OS ESPAÇOS DO CIDADÃO RESPONDEM A ESTAS PREMISSAS E PERMITEM UMA DESCENTRALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO



## ESPAÇO DO CIDADÃO

A Administração Pública mais perto de si!

**VÁRIOS SERVIÇOS, UM ÚNICO BALCÃO**

**+ Proximidade e  
Descentralização**

**Atendimento  
presencial**

**Vasto catálogo de  
serviços**

**Aumento do uso dos  
serviços digitais**







# OS ESPAÇOS DO CIDADÃO SÃO O RESULTADO DA PARCERIA ENTRE OS VÁRIOS NÍVEIS E AGENTES DA ADMINISTRAÇÃO

Tecnologia,  
Mobiliário  
&  
Formação

**AMA**

**AUTAR-  
QUIAS**

Espaço  
&  
Mediador

Investimento na  
digitalização de  
serviços

**ORGA-  
NISMOS**







# O QUE É AFINAL UM ESPAÇO DO CIDADÃO?

Um espaço com...

- ✓ cerca de 20m<sup>2</sup>
- ✓ comunicações
- ✓ um kit de atendimento portátil
- ✓ acesso a “todos” os serviços online da administração pública





# É UM CONCEITO MUITO FLEXÍVEL E MODULAR

**LÓGICA SIMPLES DE “PLUG AND PLAY”**

**ESTRUTURA MODULAR QUE PERMITE A LIGAÇÃO ATÉ QUATRO POSTOS DE ATENDIMENTO**

**CONFIGURAÇÃO DOS MÓDULOS ADAPTÁVEL AO ESPAÇO**



**ESPAÇO DO CIDADÃO**

A Administração Pública mais perto de si!

**VÁRIOS SERVIÇOS, UM ÚNICO BALCÃO**





# O ESPAÇO PROMOVE A UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DIGITAIS



**KIT VEM COM 2 MONITORES POR POSTO, POR FORMA A TER UMA VERTENTE DE EDUCAÇÃO DIGITAL E INCENTIVO À UTILIZAÇÃO DAS PLATAFORMAS ELECTRÓNICAS**





# O QUE SE PODE FAZER NUM ESPAÇO DO CIDADÃO?





# QUAIS OS SERVIÇOS MAIS PROCURADOS?

**CARTA DE CONDUÇÃO**

**SEGURANÇA SOCIAL DIRETA**

**PEDIDOS DE CERTIDÕES**

**ENTREGA DESPESAS ADSE**

**EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL**

**ALTERAÇÃO DE MORADA NO CC**

**CARTÃO EUROPEU DE SEGURO DE DOENÇA**

***ENTRE MUITOS OUTROS***

**MAIS DE 170 SERVIÇOS NUM SÓ ESPAÇO  
DE ENTIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS**





# QUAL A EVOLUÇÃO PREVISTA PARA ESTE CONCEITO?

	HOJE	DEZ. DE 2015*
ATENDIMENTOS	70.000	<u>+ DE 150.000</u>
BALCÕES	150	<u>+ DE 350</u>
ENTIDADES	19	<u>+ DE 25</u>
SERVIÇOS	170	<u>+ DE 200</u>

\* Valores estimados

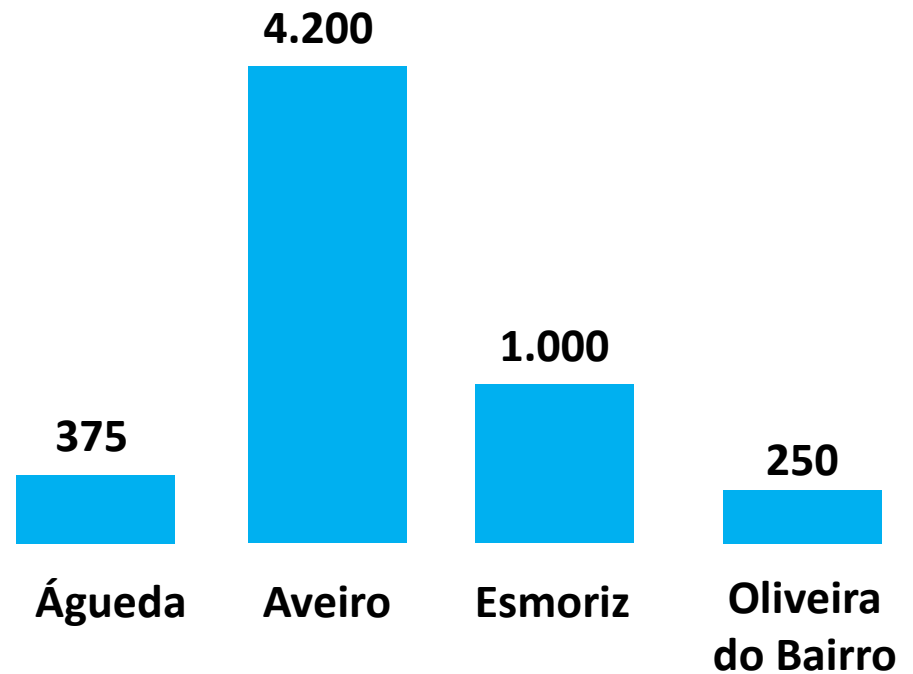




# QUAL A SITUAÇÃO ATUAL NA REGIÃO DE AVEIRO?



## Média atendimentos mensais

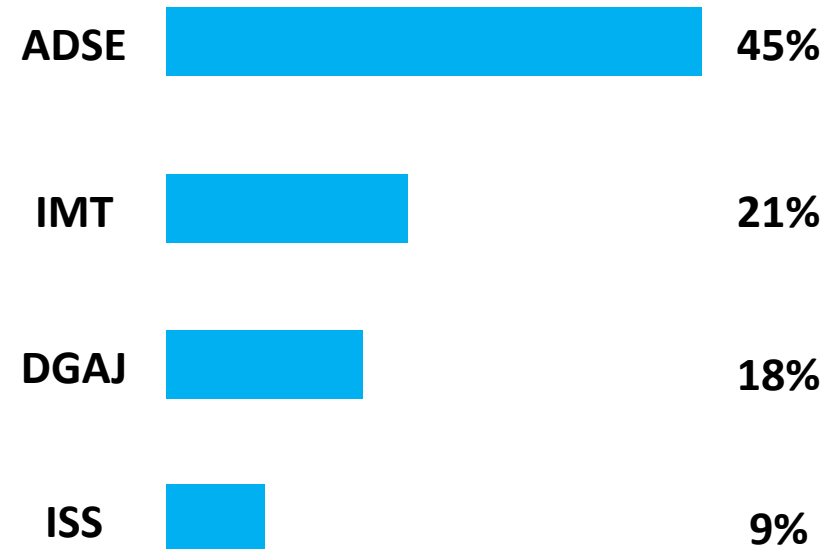




# CARTAS DE CONDUÇÃO E ADSE SÃO OS SERVIÇOS MAIS REQUISITADOS



## Ranking das Entidades Mais Procuradas



Não contempla ainda as recentes entradas do IRN e AT



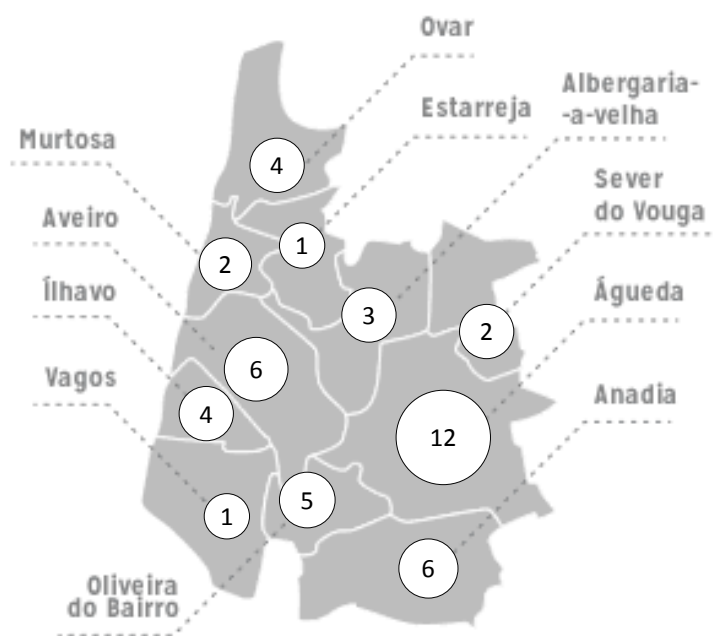




COM A CONSOLIDAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DESTE CONCEITO, A REGIÃO DE AVEIRO PASSARÁ A TER UM TOTAL DE 46 ESPAÇOS



4



46



# MAS O CAMINHO NÃO ACABA AQUI!

A **INTEROPERABILIDADE** POSSIBILITA PLATAFORMAS ÚNICAS, CUJA UNIFORMIZAÇÃO PERMITIRÁ REALIZAR SERVIÇOS NUM AMBIENTE AMIGÁVEL E NUM SISTEMA INTEGRADO.

AS TECNOLOGIAS MAIS INCLUSIVAS (PLATAFORMAS MAIS SIMPLES E PREPARADAS PARA AS DIFERENTES NECESSIDADES DOS CIDADÃOS)

CIDADÃOS TOTALMENTE FAMILIARIZADOS COM A TECNOLOGIA

**OS CIDADÃOS SERÃO, POR VIA DAS PLATAFORMAS, DA INFORMAÇÃO, EDUCAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO, MAIS AUTÓNOMOS NA SUA RELAÇÃO COM A ADMINISTRAÇÃO**

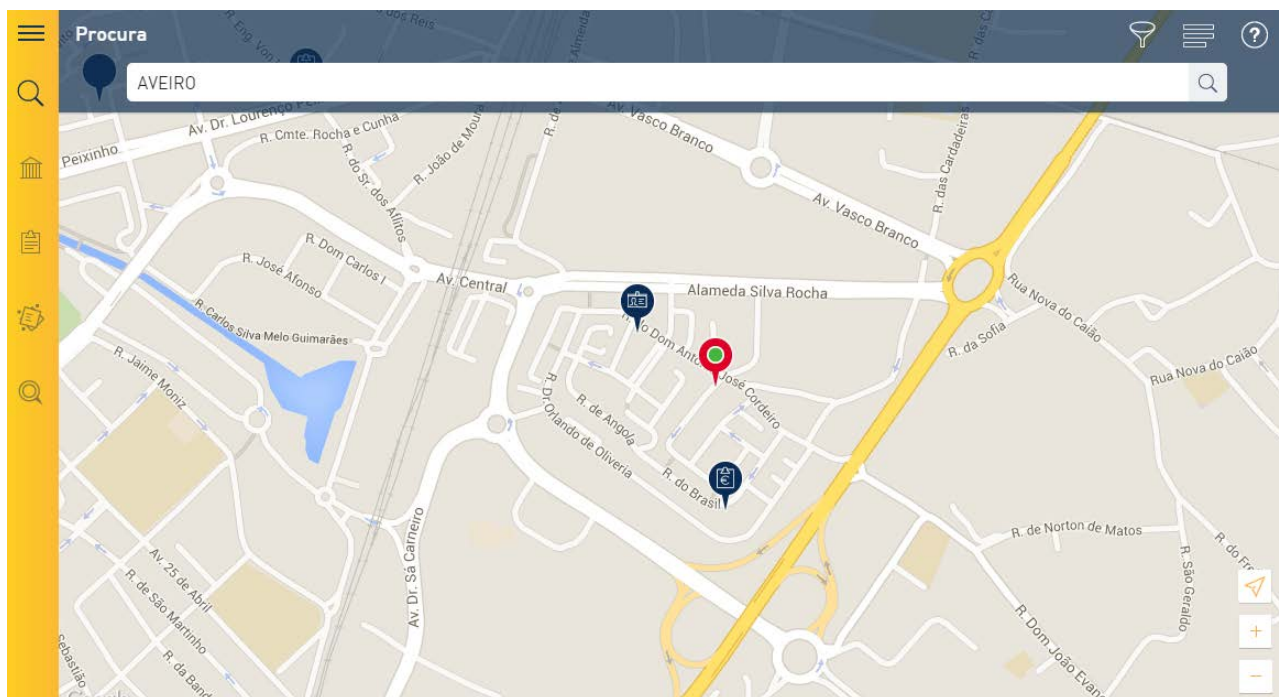
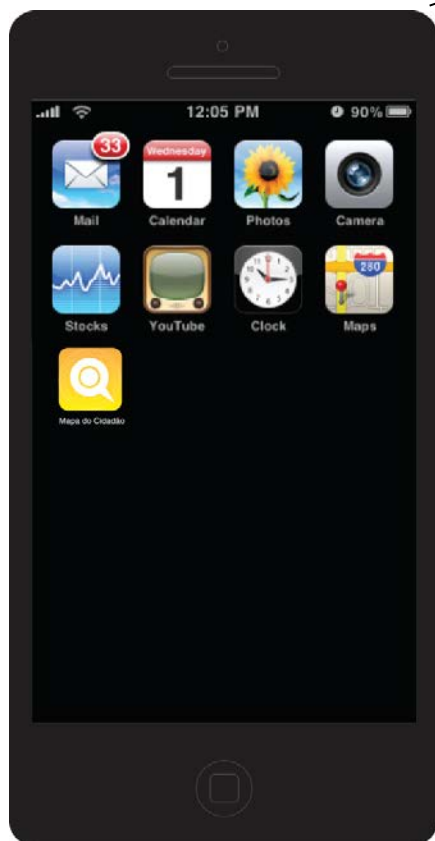




LANÇADO ONTEM!!!



MAPA DO CIDADÃO  
MAIS SIMPLES, MAIS PRÓXIMO





AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA



O ATENDIMENTO E OS ESPAÇOS DO CIDADÃO  
A REALIDADE DA CI REGIÃO DE AVEIRO



Pedro Silva Dias

28 maio 2015

