



AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA



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

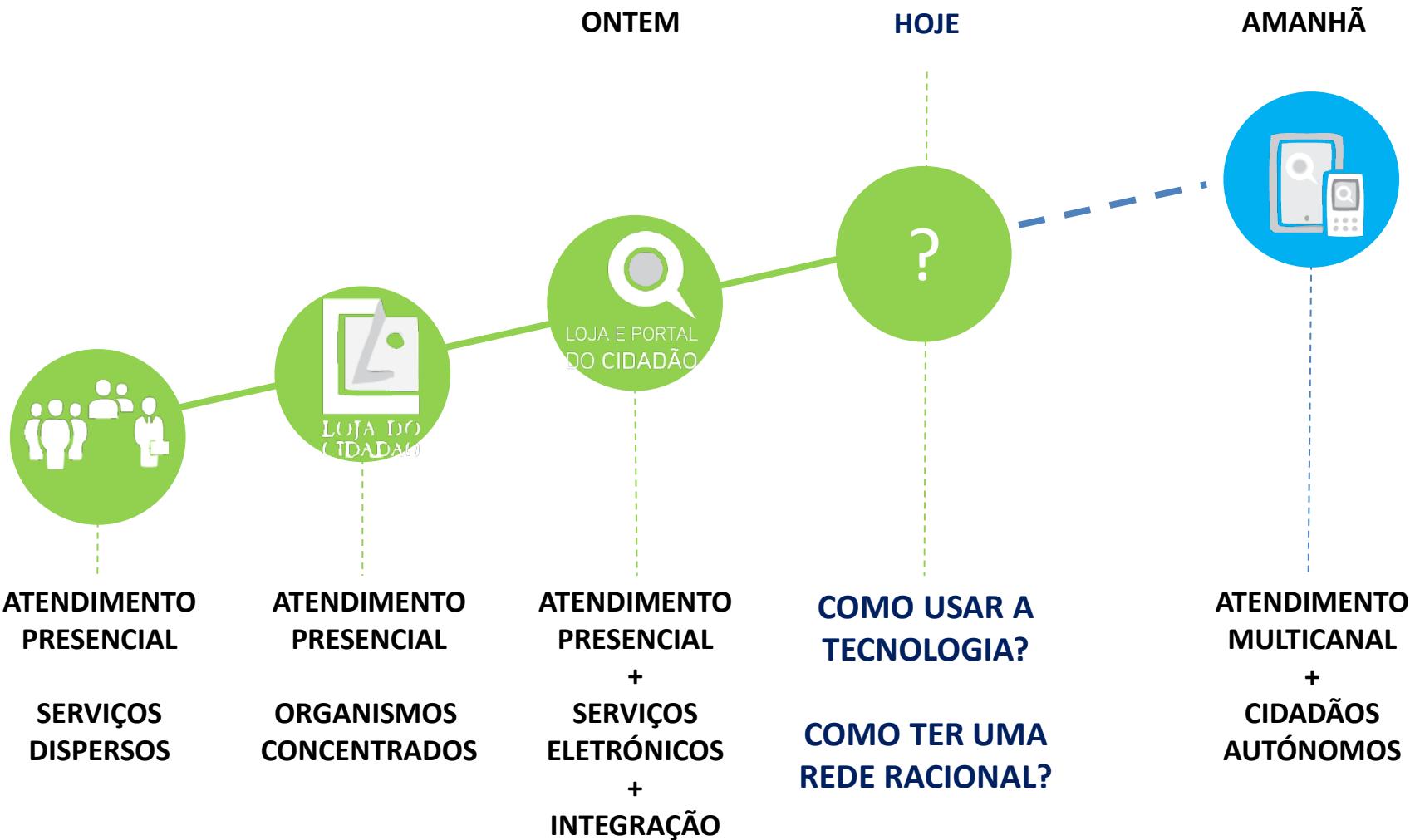
Pedro Silva Dias

28 maio 2015

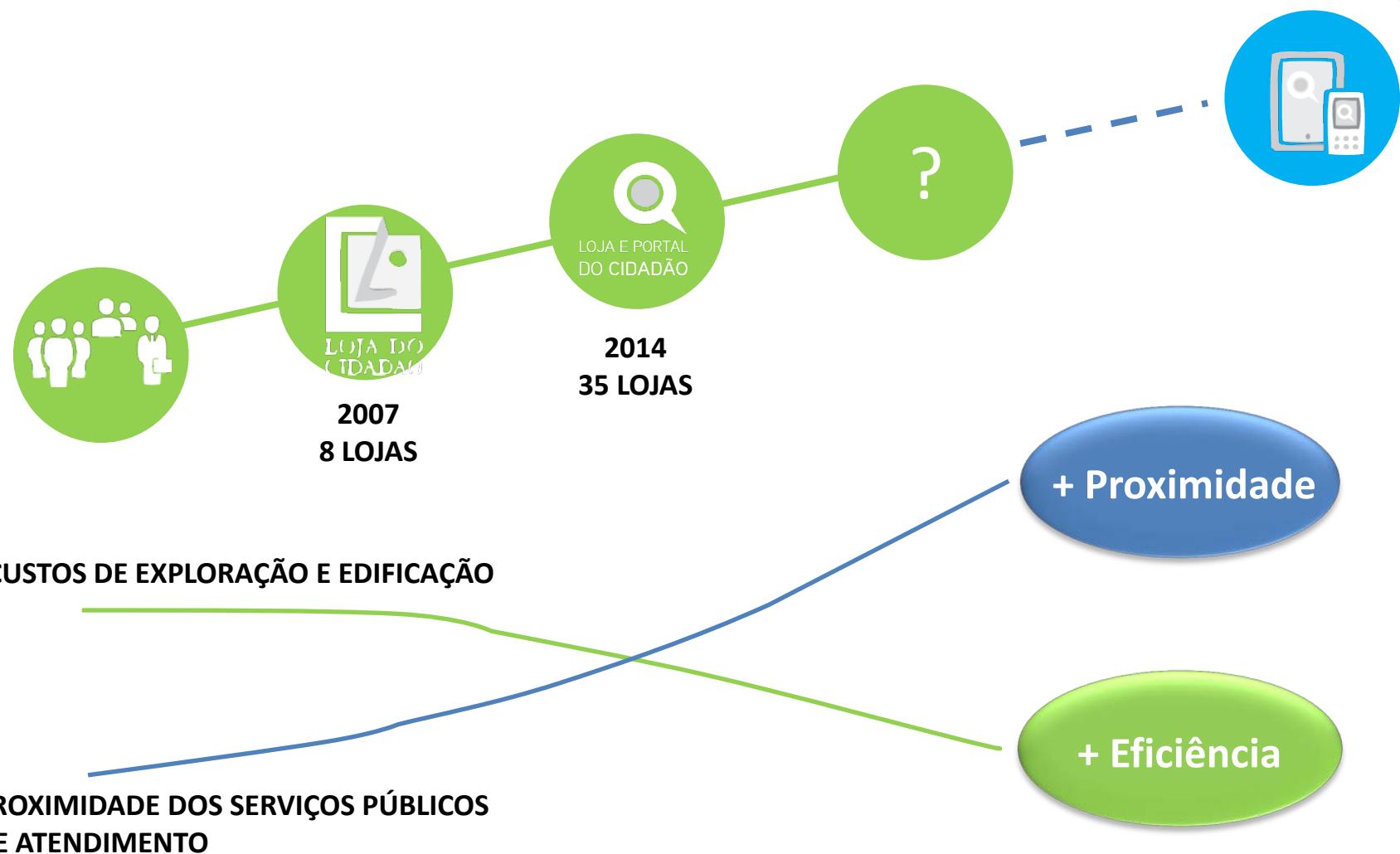




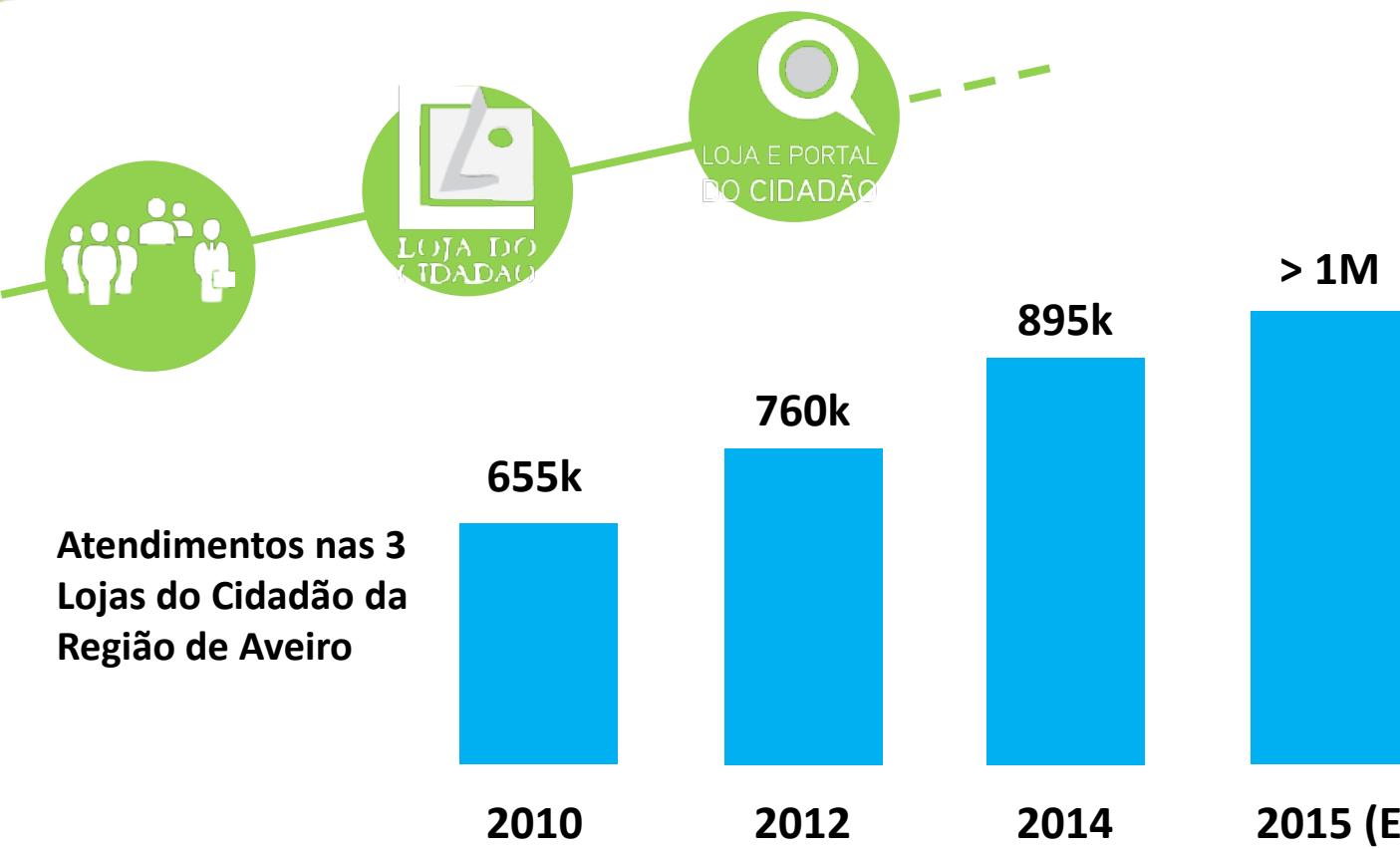
UMA VISÃO SOBRE A EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO DE SERVIÇOS PÚBLICOS



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

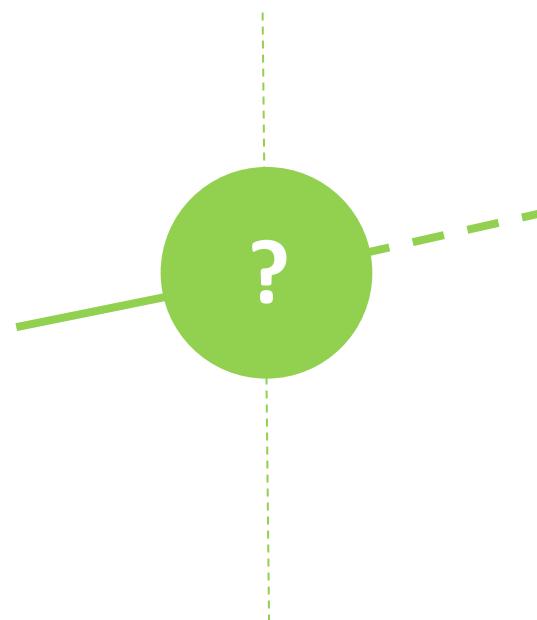
Elevada dispersão física de serviços públicos administrativos

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

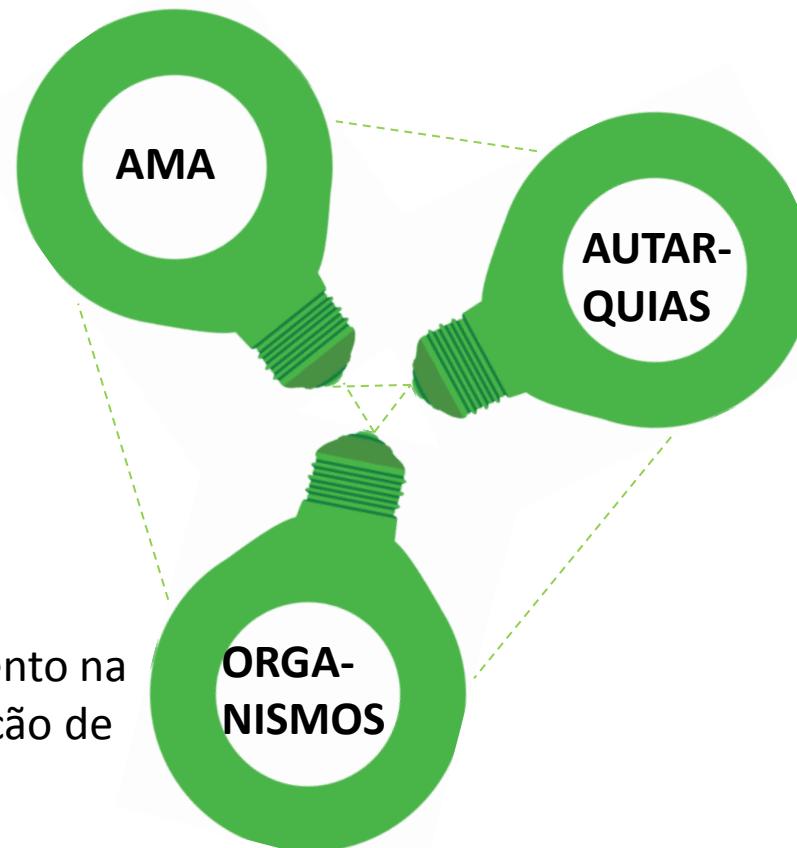
Aumento do uso dos
serviços digitais





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

Tecnologia,
Mobiliário
&
Formação



Espaço
&
Mediador

Investimento na
digitalização de
serviços





O QUE É AFINAL UM ESPAÇO DO CIDADÃO?

Um espaço com...

- ✓ cerca de 20m²
- ✓ 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?

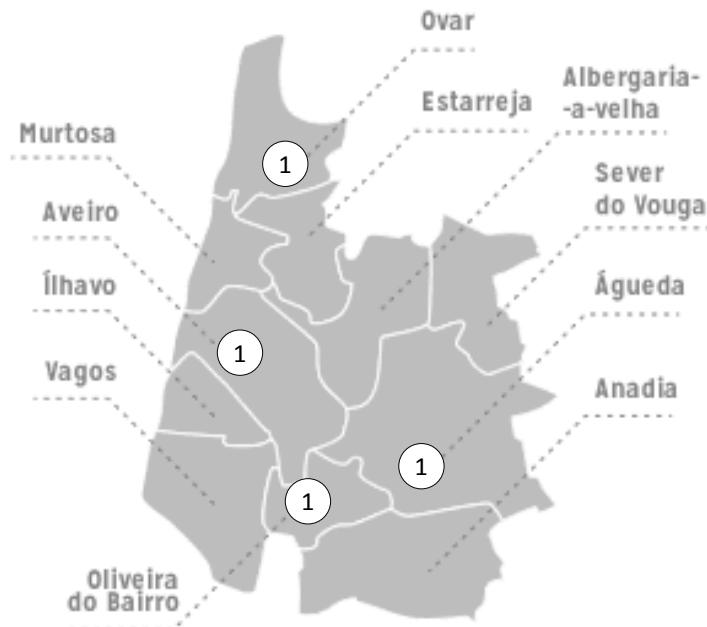
	HOJE	DEZ. DE 2015*
ATENDIMENTOS	70.000	<u>+ DE 150.000</u>
BALCÕES	150	<u>+ DE 350</u>
ENTIDADES	19	<u>+ DE 25</u>
SERVIÇOS	170	<u>+ DE 200</u>

* Valores estimados

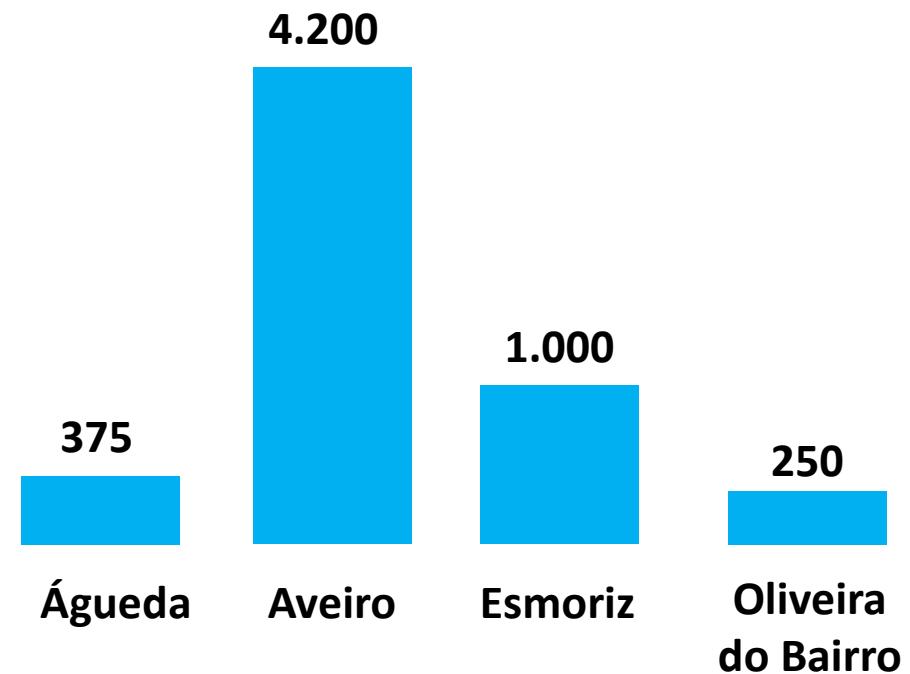




QUAL A SITUAÇÃO ATUAL NA REGIÃO DE AVEIRO?

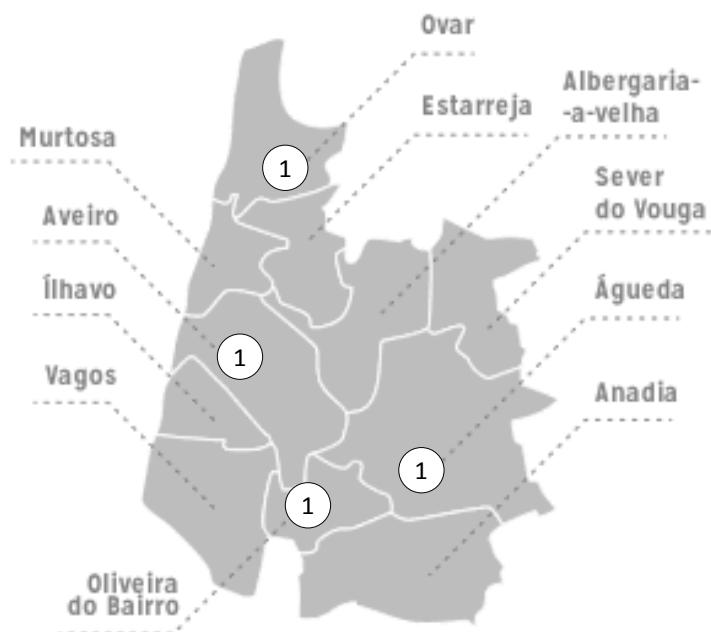


Média atendimentos mensais

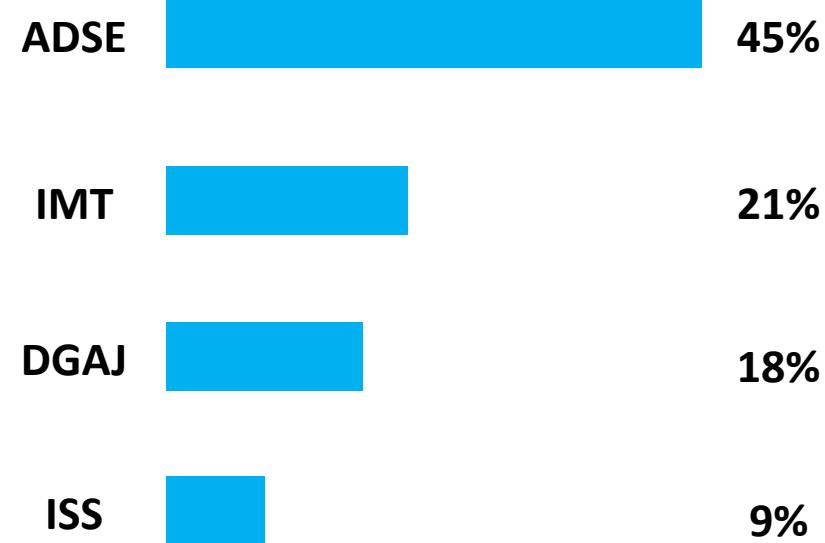




CARTAS DE CONDUÇÃO E ADSE SÃO OS SERVIÇOS MAIS REQUISITADOS



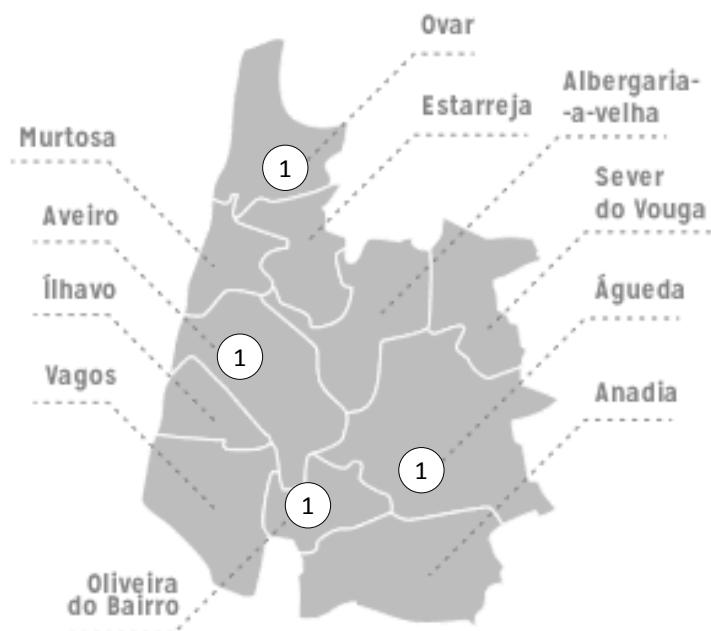
Ranking das Entidades Mais Procuradas



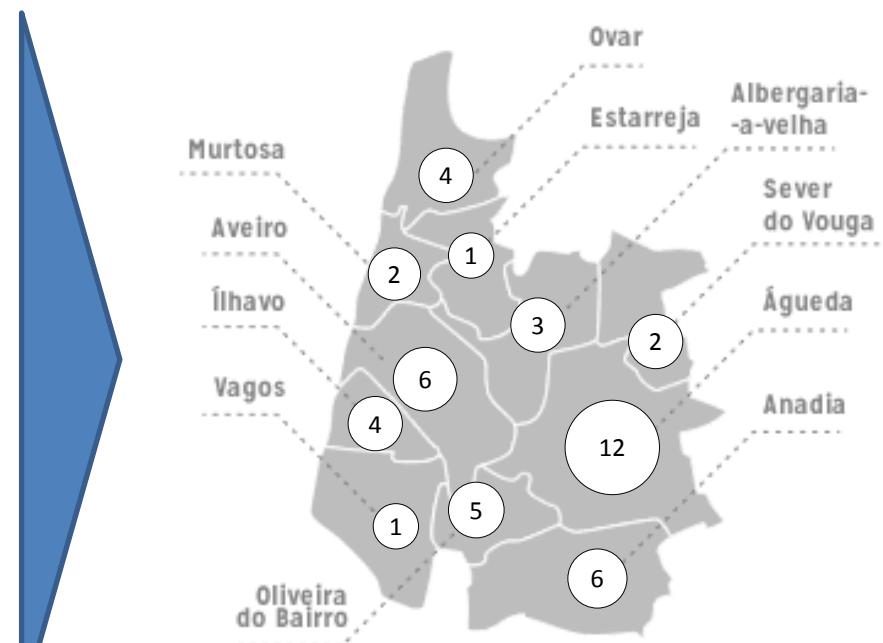
Não contempla ainda as recentes entradas do IRN e AT



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



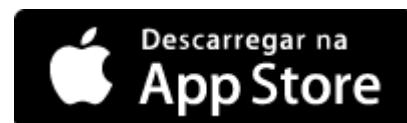
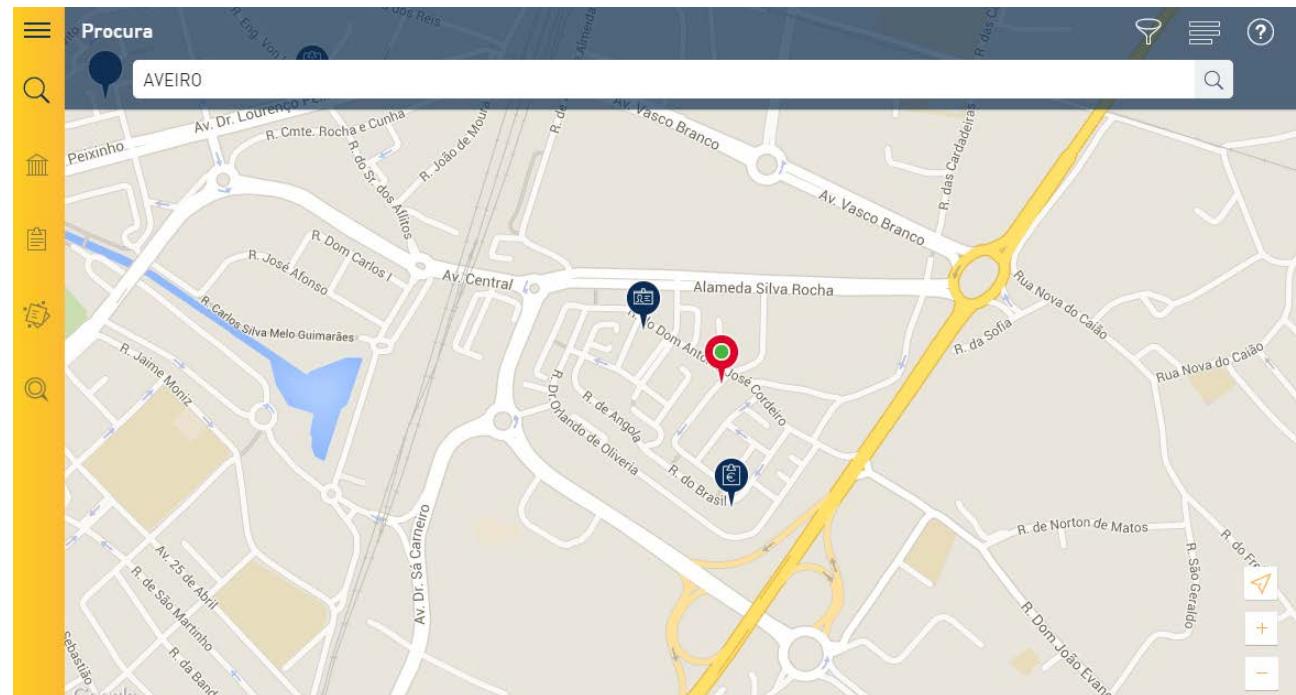
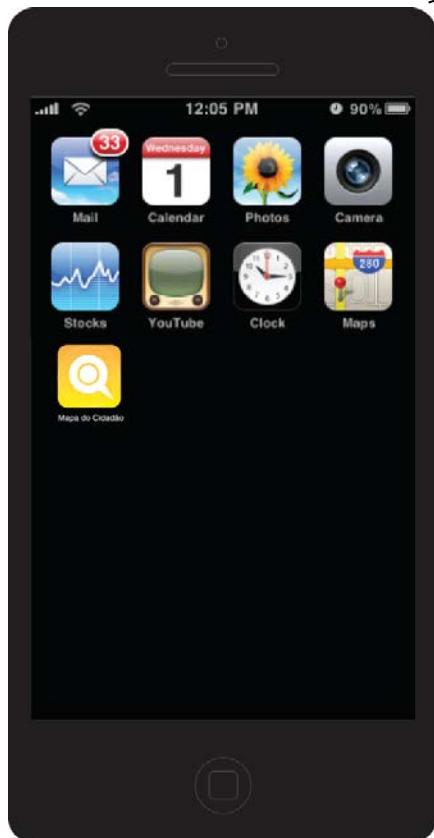


LANÇADO ONTEM!!!



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

