



O MODELO DE ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO OS ESPAÇOS DO CIDADÃO

1. Enquadramento

O Espaço do Cidadão é um local onde os cidadãos podem aceder aos serviços digitais disponibilizados pela Administração Central. A massificação do acesso aos serviços digitais da Administração Pública resulta da concretização da política “Digital por Regra”, ou seja, todos os serviços públicos que possam ser prestados digitalmente, estarão disponíveis *online*. A interação dos cidadãos com o Estado será feita preferencialmente por meios digitais de forma a reduzir tempos de espera e custos de contexto e de forma a aumentar, também, a eficiência e produtividade dos funcionários da Administração Pública.

Os Espaços do Cidadão serão, assim, uma rede de atendimento aos cidadãos que terá por base a constituição de parcerias entre a administração central e outras entidades, preferencialmente as autarquias, para a prestação dos serviços *online*, assistida por funcionários qualificados: os mediadores de atendimento digital.

O Espaço Cidadão será um ponto único de contacto para prestação de serviços públicos *online* onde os cidadãos serão atendidos por pessoas previamente formadas e qualificadas para ajudar os cidadãos a beneficiar dos serviços digitalizados.

O Espaço do Cidadão será a âncora da rede nacional de atendimento digital assistido, que potencia uso das TIC. Nestes Espaços será assegurado o apoio à prestação de serviços públicos digitais, através de segundas linhas de atendimento das entidades públicas prestadoras de serviços, com o objectivo de responder a dúvidas que os próprios mediadores de atendimento digital possam ter. Desta forma, a rede de Espaços do Cidadão será complementar à rede de Lojas do Cidadão (atuais e futuras), a disseminar pelo território nacional numa lógica de proximidade dos utilizadores, em especial dos que se encontram em territórios com baixa densidade populacional.



Assim, o modelo subjacente aos Espaços do Cidadão tem como principais objetivos:

- Servir melhor o cidadão, proporcionando-lhe um modelo de atendimento mais conveniente, mais rápido e mais próximo, o que só será possível através de parcerias entre a Administração Central e Local.
- Promover a colaboração entre a Administração Central e outras entidades: os Espaços do Cidadão são implementados e desenvolvidos mediante parcerias com entidades da administração central, da administração local (municípios e freguesias), do terceiro sector, de associações empresariais e de outras entidades privadas prestadoras de serviços de interesse público. Ou seja, pretende-se uma colaboração com as referidas entidades no sentido de se conseguir uma implementação no território nacional dos Espaços do Cidadão, tão capilar quanto possível, para potenciar a utilização de serviços públicos *online*, a prestar com eficácia, eficiência e qualidade.
- Disponibilizar junto das pessoas todos os serviços públicos que venham a ser disponibilizados eletronicamente pela Administração Central, e que possam ser prestados nestes Espaços;
- Reforçar a coesão territorial e social: a rede de Espaços do Cidadãos pretende majorar os territórios de baixa densidade populacional, contribuindo, deste modo, para a coesão territorial e social;
- Aumentar a qualidade da prestação de serviços públicos: pretende-se transpor a experiência das Lojas do Cidadão, enquanto ponto único de contacto com a Administração, para a nova era digital com o modelo de atendimento digital assistido.
- Combater infoexclusão: o atendimento preconizado para os Espaços do Cidadão promove a literacia digital.

2. Critérios de Instalação do Espaço do Cidadão

Os critérios para a instalação de Espaços do Cidadão têm por base o número de habitantes por município, a densidade populacional de cada um, bem como a oferta de serviços públicos existente no território, pretendendo discriminar-se positivamente as áreas do país menos servidas por serviços públicos e/ou onde os fatores de exclusão territorial e social mais se fazem sentir (e.g. interioridade, isolamento, dispersão geográfica, iliteracia digital).



3. Serviços a Disponibilizar no Espaço do Cidadão

Os serviços estão disponíveis de forma electrónica através da sua integração numa plataforma tecnológica (*software*). Numa 1ª fase, a plataforma a utilizar será a que suporta o Balcão Multisserviços mas, numa 2ª fase do projeto, será utilizada uma plataforma nova, desenvolvida em *open source*, que permitirá um melhor acesso aos serviços digitais. Esta plataforma será produzida, desenvolvida e gerida pela AMA.

Nesta 1ª fase, os serviços a disponibilizar encontram-se no quadro que se segue.

ENTIDADE	SERVIÇOS DISPONÍVEIS COM FORMAÇÃO DADA
	• Pedido/ Renovação de Cartão Europeu de Seguro de Doença • Pedido de 2ª via de Cartão de Beneficiário (com ou sem alterações de dados) • Emissão de Declaração de IRS • Emissão de declaração para efeitos de complementaridade • Consulta de Conta-Corrente do Beneficiário • Alteração de Nome/NIB/ Morada de beneficiário • Entrega de documentos de despesa • Navegação assistida ADSE Direta: - Dados pessoais do beneficiário - Cuidados de Saúde com limites no regime livre - Declaração para efeitos IRS - Documento único de cobrança - O meu acesso a prestadores convencionados - Conta corrente do regime livre
 Caixa Geral de Aposentações	• Entrega de requerimento de pensão de sobrevivência • Pedido de reembolso de despesas de funeral • Pedido de subsídio de Morte • Entrega de requerimento de subsídio de funeral • Entrega de requerimento de subsídio por assistência de terceira pessoa e de subsídio mensal vitalício • Entrega de requerimento de aposentação de ex-subscritor • Entrega de requerimento de contagem de tempo de ex-subscritor • Pedido de alteração de dados pessoais • Entrega de requerimento para pagamento de quotas de subscritores na situação de Licença sem vencimentos e situações equiparadas
 SEGURANÇA SOCIAL CNP	• Pedido de alteração de morada • Pedido de bonificação de tempo de serviço • Pedido de cálculo provável de montante de pensão • Pedido de complemento de dependência • Pedido de complemento solidário para idosos • Pedido de pensão de velhice • Pedido de pensão social de velhice • Pedido de pensão de viuvez • Pedido de pensão social de viuvez • Pedido de prestação por morte • Pedido de reembolso de despesas de funeral • Pedido de subsídio de funeral



ENTIDADE	SERVIÇOS DISPONÍVEIS COM FORMAÇÃO DADA
 SEGURANÇA SOCIAL ISS	• Pedido de alteração de morada • Pedido de subsídio de doença • Pedido de subsídio social de desemprego subsequente • Pedido de subsídio de assistência a netos • Pedido de abono de família para crianças e jovens • Pedido de abono pré-natal • Pedido/Renovação de Cartão Europeu de Seguro de Doença • Outros serviços disponíveis na Segurança Social direta. Por exemplo: pedido de pensão de velhice, alteração de NIB e realização da prova escolar • Consulta de Número de Identificação de Segurança Social (NISS) • Pedido de declaração de situação contributiva - não aplicação de sanções (não foram aplicadas coimas ou outras sanções pela Segurança Social às entidades por não cumprimento das suas obrigações legais) • Prestação de informações com base nos guias práticos do site ISS
 PORTAL DO CIDADÃO	• Pedido de alteração de morada no Cartão do Cidadão • Confirmação de alteração de morada no cartão do cidadão • Pedido de certidões de Registo Civil, Predial e Comercial
 DIREÇÃO-GERAL CONSUMIDOR	• Receção de reclamações • Pedidos de Informação • Encaminhamento para a rede de apoio ao consumidor endividado
 SEF	• Marcação de renovação da autorização de residência • Marcação de renovação do Cartão de Residência (para cidadãos da União Europeia e seus familiares) • Marcação de renovação da autorização de residência; • Marcação da prorrogação da permanência (para cidadãos titulares de visto de trânsito, curta duração ou estada temporária) • SAPA - sistema automático de pré-agendamento de atendimento dos cidadãos que pretendam entrar, permanecer, sair ou que estejam em situação que implique afastamento do território nacional
 IMT	Carta de condução: • Alteração de Morada • Revalidação • Segunda Via (duplicado) • Averbamento do Grupo 2 (restrição 997) • Substituição
 ACT AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO	• Registo de contrato de trabalhadores estrangeiros; • Queixas e denúncias (com encaminhamento das mesmas para o serviço desconcentrado mais próximo) • Aquisição de livros e publicações à ACT • Disponibilização e submissão de formulário destinado ao esclarecimento de dúvidas • Simulador de cálculo do valor a receber no final do contrato de trabalho • Formulários - Formulários e minutas
 IGAC INSPEÇÃO-GERAL DAS ATIVIDADES CULTURAIS	• Registo Propriedade Intelectual - Averbamento; • Registo Propriedade Intelectual - Certidão; • Registo Propriedade Intelectual - Registo de Obra; • Registo Propriedade Intelectual - Registo de Nome Literário / Artístico;



ENTIDADE	SERVIÇOS DISPONÍVEIS COM FORMAÇÃO DADA
 GOVERNO DE PORTUGAL SECRETÁRIO DE ESTADO DA CULTURA DIREÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS	• Certidões Paroquiais; • Certidões Judiciais
 IH RU Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana	• Submissão candidaturas “Porta 65”
 SPMS, EPE Serviços Partilhados do Ministério da Saúde	• Portal do Utente - Despesas de saúde reembolsos; • Portal do Utente - Consulta médica no hospital; • Portal do Utente - Dádiva de Sangue; • Portal do Utente - Cartão Nacional de Dador de Sangue; • Portal do Utente - Direitos e Deveres do utente; • Portal do Utente - Pesquisa Prestadores (Farmácias, Hospitais, entidades SNS,...); • Portal do Utente - Registo Informação clínica de utente para partilha com SNS; • Portal do Utente - Lista de espera para cirurgia - eSIGIC; • Portal do Utente - Transferência de Centro de saúde; • Portal do Utente - Inscrição no centro de saúde; • Portal do Utente - Cartão de utente do serviço nacional de saúde; • Portal do Utente - Cartão de utente do serviço nacional de saúde para cidadão estrangeiro; • Portal do Utente - Saúde Oral; • Portal do Utente - Cheques dentista - pesquisa de médicos aderentes; • Portal do Utente - Reclamação / elogio ou sugestão; • Portal do Utente - Marcação de Consulta; • Portal do Utente - Listar Consultas; • Portal do Utente - Cancelar Consultas; • Portal do Utente - Medicação crónica - prescrição; • Portal do Utente - Medicação crónica - consulta de estado da prescrição; • Portal do Utente - Medicação crónica - listar autorizações; • Portal do Utente - Isenção de taxas moderadoras - Pedido; • Portal do Utente - Isenção de taxas moderadoras - Reclamação; • Portal do Utente - Isenção de taxas moderadoras - Histórico; • Portal do Utente - Isenção de taxas moderadoras - alteração/cancelamento

Na 2ª fase, os serviços a disponibilizar encontram-se no quadro que se segue que não é exaustivo e se encontra em atualização.

ENTIDADE	SERVIÇOS A DISPONIBILIZAR
 INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL	• Requisição de subsídio de desemprego (inscrição para emprego) • Inscrição no Centro de Emprego • Registo de ofertas de emprego por parte das entidades empregadoras • Todos os serviços disponíveis em NetEmprego. Estes serviços destinam-se a empresas e cidadãos. No que se refere aos cidadãos temos serviços como por exemplo: registo para efeitos de emprego e formação profissional, associado ao serviço de emprego da área de residência e consulta a ofertas de emprego para fora de Portugal • “Garantia Jovem”: Registo na plataforma electrónica de comunicação
 GOVERNO DE PORTUGAL MINISTÉRIO DA ECONOMIA	• Venda de Bilhetes dos Transportes Público



 DGES - Direcção-Geral do Ensino Superior Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	• Apoio no preenchimento dos modelos/formulários relacionados com: ○ Pedido de reconhecimento de diplomas estrangeiros ○ Pedido de reconhecimento de diplomas passados por universidades que entretanto encerraram ○ Pedido de declaração de nível de curso; ○ Pedido de historial de documentos de acesso ao ensino superior; ○ Pedido de historial, concretamente no que se refere à atribuição de bolsas • Bolsas: ○ Candidatura; ○ Consulta e envio de documentos; ○ Consulta resultado da candidatura; ○ Oposição e reclamação do resultado; ○ Consulta de Pagamento; ○ Consulta de Contactos; ○ Alteração dados pessoais; ○ Recuperação Credenciais de Acesso; ○ Simulador cálculo da bolsa.
 DGEEC DIREÇÃO-GERAL DE ESTATÍSTICAS DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA	• Matrícula na educação pré-escolar em estabelecimento de ensino público • Matrícula no 1.º ano do ensino básico em estabelecimento de ensino público • Registo de renovação de matrícula com transferência de escola dos alunos da educação pré-escolar e do ensino básico que já frequentam estabelecimentos de ensino público • Disponibilização da plataforma SIGO – Sistema de Informação de Gestão de Ofertas – que disponibiliza serviços como certificados de educação e formação de adultos
 casa da música	• Bilheteira Interna
 Blueticket	• Venda de Bilhetes de Diferentes Espetáculos
 Ticketline	• Venda de Bilhetes do Teatro S. Carlos • Venda de Bilhetes do CCB • Venda de Bilhetes de Diferentes Espetáculos
 ETNAGA	• Venda de Bilhetes do Teatro D. Maria II • Venda de Bilhetes do Teatro S. João • Venda de Bilhetes de Diferentes Espetáculos
 VIA VERDE	• Venda de Identificadores • Pagamento de portagens sem identificador



Os restantes serviços da Administração Pública não elencados nos quadros, serão disponibilizados tão rápido quanto possível, após celebração dos protocolos entre as entidades necessários da Administração Central.

4. Formação dos Mediadores de Atendimento Digital Assistido

Para que os objetivos dos Espaços do Cidadão se concretizem é necessária uma aposta forte na formação dos mediadores de atendimento digital, permitindo-lhes estar atualizados quanto aos procedimentos a adotar e preparados para prestar os novos serviços públicos *online* à medida que estes vão ficando disponíveis.

A formação dos mediadores de atendimento digital será feita presencialmente num primeiro momento, com atualizações constantes através de *Learning Management System* (LMS - Sistema de Gestão de Aprendizagem) associado aos Espaços do Cidadão. O acesso ao Sistema de Gestão de Aprendizagem capacita o mediador, na medida em que facilita a troca de experiências entre pares; o acesso à 1ª linha de atendimento, assegurada pela AMA, e também o acesso às entidades da Administração Pública Central fornecedoras de serviços públicos *online*.

5. Instalação dos Espaços do Cidadão

Os Espaços do Cidadão serão integrados em instalações cedidas por entidades da Administração Local (municípios e freguesias), do terceiro sector, de associações empresariais e de entidades privadas que prestem serviços de interesse público, e também da própria Administração Central.

Na verdade, as entidades parceiras, por via da sua implantação local, têm uma maior consciência das necessidades sociodemográficas específicas das populações, pelo que deverão ser elas a adaptar o funcionamento dos Espaços do Cidadão às especificidades e necessidades locais, adequando a oferta à procura.

6. Modelo de gestão do Espaço do Cidadão

A gestão de cada um dos Espaços do Cidadão ficará sob a responsabilidade da entidade parceira (e.g. autarquia), enquanto a AMA será responsável pela gestão da rede nacional destes espaços.



Caberá à AMA assegurar:

- Coordenar a instalação dos Espaços do Cidadão nos locais indicados para o efeito pelo parceiro, designadamente, definir, adquirir e instalar o mobiliário (caso se venha a verificar), o *hardware*, os demais equipamentos e o *software* adequados para a instalação e funcionamento dos Espaços do Cidadão, sem prejuízo dos casos em que o parceiro opte por utilizar meios próprios compatíveis, devendo nesse caso ser garantida a instalação do *software* adequado e a marca e imagem dos Espaços do Cidadão;
- Definir, em articulação com as entidades fornecedoras dos serviços, a lista dos serviços a disponibilizar no Espaço do Cidadão;
- Certificar as entidades e a formação dos mediadores de cidadania - inicial e contínua;
- Prestar todo o apoio técnico e funcional necessário à prestação dos serviços de atendimento digital assistido, nomeadamente através da disponibilização e gestão de serviços de *backoffice* (funcional) e de *helpdesk* (técnico) adequados;
- Assegurar o apoio de 1ª linha, especificamente dedicado aos mediadores de atendimento digital assistido;
- Definir os critérios de qualidade, os procedimentos de atendimento e gestão dos elogios, sugestões e reclamações nos Espaços do Cidadão;
- Regular todos os sistemas de prestação de serviços públicos disponibilizados em Espaços do Cidadão;
- Avaliar a prestação de serviços públicos nos Espaços do Cidadão, nomeadamente numa lógica ativa de simplificação.

Às entidades parceiras competirá assegurar:

- Disponibilizar locais adequados para a instalação dos Espaços do Cidadão, adaptando-os para o efeito, se tal for necessário, e que cumpram os requisitos de instalação definidos;
- Gerir, em articulação e de acordo com os procedimentos definidos pela AMA, os Espaços do Cidadãos instalados no concelho e assumir os encargos com despesas correntes, designadamente em relação à disponibilização de consumíveis e material de economato, segurança e



limpeza dos locais, bem como o fornecimento de água, eletricidade, gás e comunicações de dados e de voz;

- Disponibilizar recursos humanos adequados para desempenhar as funções de mediador de atendimento digital, após formação e credenciação adequadas;
- Divulgar a existência dos Espaços do Cidadão no seu concelho;
- Obter o consentimento expresso e informado dos cidadãos que utilizem os serviços de atendimento digital assistido que careçam de autenticação de utilizadores, de acordo com os procedimentos definidos pela AMA;
- Garantir a manutenção dos equipamentos instalados pela AMA em estreita articulação com o *Service Desk* desta;
- Garantir o apoio de *Help Desk* em estreita colaboração com o *Service Desk* da AMA.

Caberá, ainda, às entidades parceiras a sugestão do número de Espaços do Cidadão a instalar, da sua localização e da respectiva dimensão (número de postos de atendimento em cada um); do horário de funcionamento; dos serviços *online* do Estado a serem prestados e do plano de comunicação/promoção/divulgação local a realizar.

A AMA terá um papel fundamental de garante da gestão global e da eficácia do funcionamento da rede de Espaços do Cidadão, assegurando que estão a ser prestados os serviços públicos acordados entre as partes de forma eficiente e eficaz, mas também com qualidade.

7. Financiamento

O projeto dos Espaços do Cidadão será objeto de cofinanciamento comunitário, prevendo-se a instalação de 1000 Espaços do Cidadão no território nacional até ao final da legislatura.

Caberá a Administração Central assegurar o investimento em desenvolvimento tecnológico, em mobiliário, equipamento informático, *software* informático, formação de Recursos Humanos e *call-center* de apoio à primeira e segunda linha.



A Administração Central suporta também os custos associados ao apoio remoto a todo o sistema informático, ao apoio de 1ª linha aos mediadores de atendimento e ainda os custos associados à sua formação continua.

Caberá às entidade parceiras suportar o funcionamento de cada Espaço do Cidadão. Com base nas estatísticas de funcionamento de todos os Balcões Multisserviços, em média, cada Espaço do Cidadão terá um encargo mensal estimado de 117€, de acordo conta a estrutura de custos indicada na tabela seguinte. O valor estimado poderá variar, naturalmente, consoante o número de atendimentos.

Estrutura de Custos (€)

DESCRIÇÃO	VALORES ANUAIS	VALORES MENSAIS
Economato	300,00 €	25,00 €
Consumíveis informáticos	300,00 €	25,00 €
<i>Troubleshooting</i> e gestão de configurações	50,00 €	4,17 €
<i>Hotspot</i>	15,00 €	1,25 €
Chamadas de voz	20,00 €	1,67 €
Circuito de comunicações	720,00 €	60,00 €
TOTAL	1.405,00 €	117,08 €

8. Comunicação e Contactos para Instalar Espaços do Cidadão

Tendo em conta os critérios de instalação referidos no ponto 2 deste documento, cada Câmara Municipal deve sugerir ao Gabinete do Secretário de Estado para a Modernização Administrativa um número indicativo de Espaços do Cidadão a instalar assim como a sua localização. Para tal deve preencher o anexo do documento que se denominou “Requisitos para a Instalação dos Espaços do Cidadão” e remete-lo para o seguinte e-mail gabinete.sema@madr.gov.pt.