

*Conferência*  
**Construir a Administração Pública do Futuro**  
Participação, Inovação e Governança



accenture



CGI

Experiência the commitment®

accenture

NOS

ORACLE®



Quidgest

UNISYS

JUSTIÇA TA

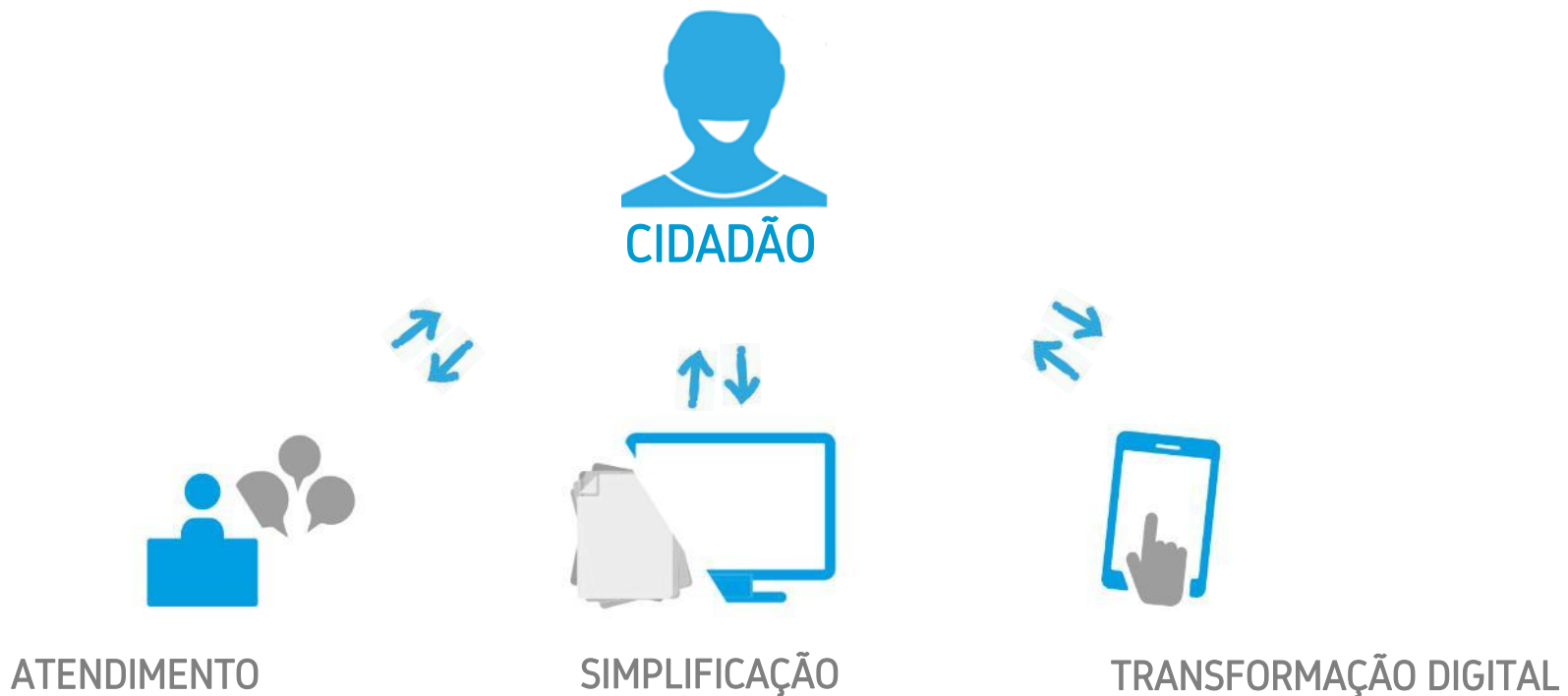
# ESPAÇOS DO CIDADÃO A MUDANÇA ATRAVÉS DA COLABORAÇÃO

AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

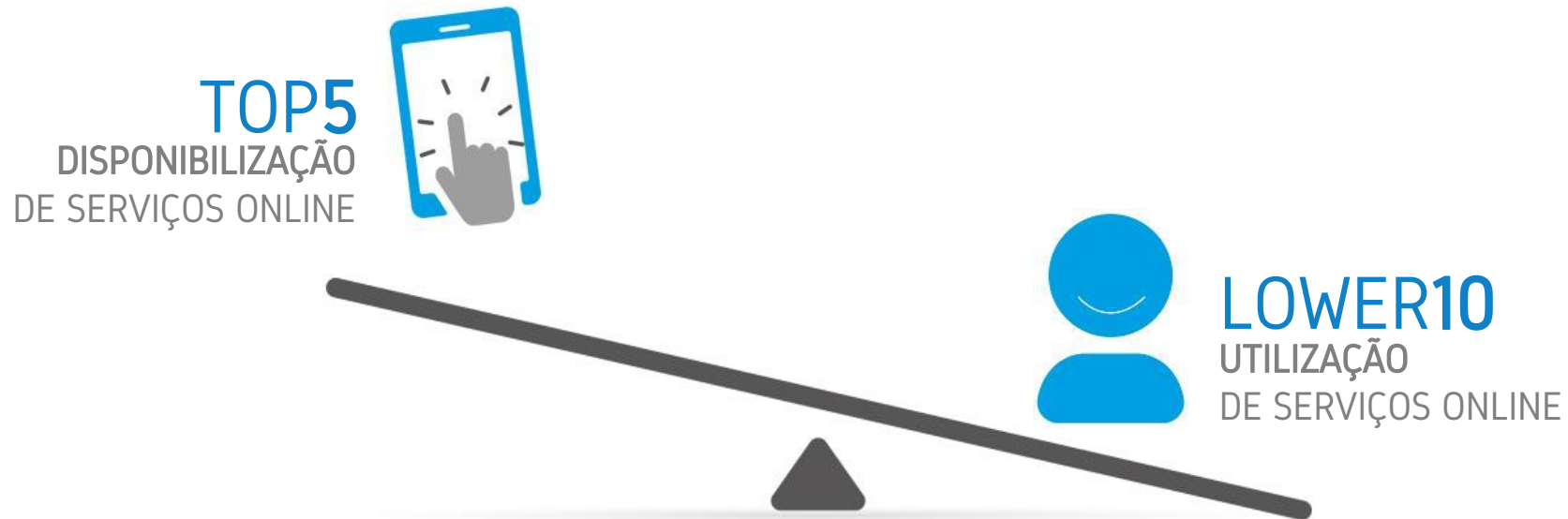


MAIO DE 2016



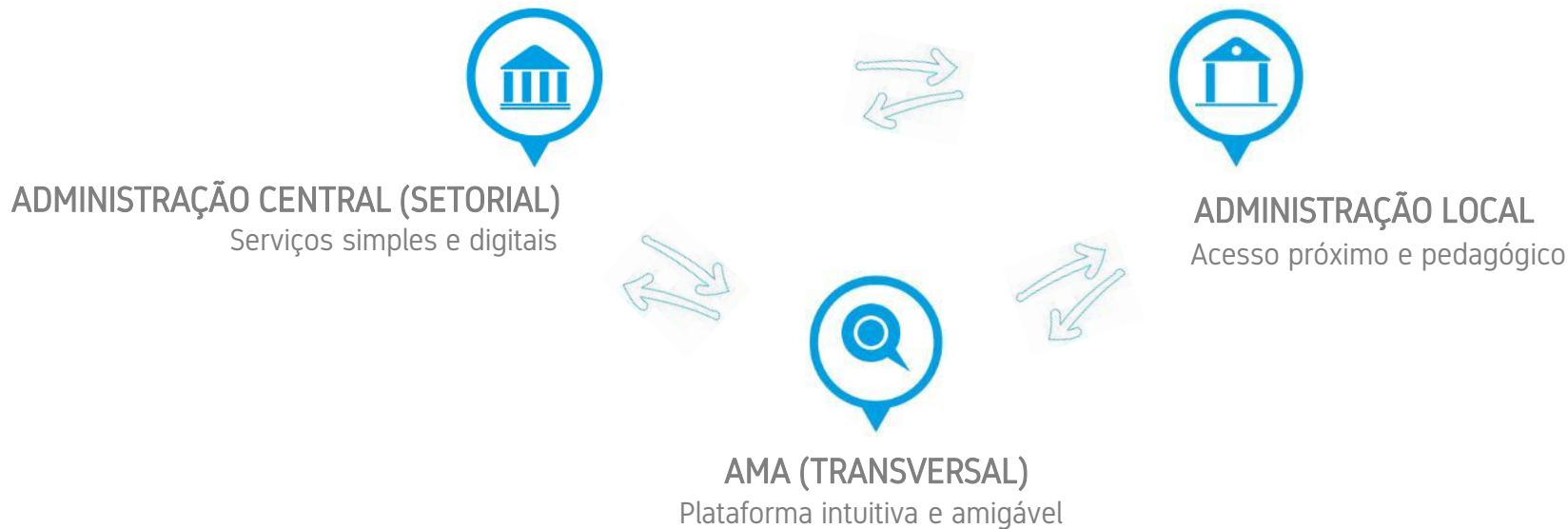


# O DESAFIO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL É MUITO MAIOR QUE UM SIMPLES PROBLEMA DE OFERTA



# A MUDANÇA NOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Com colaboração entre administrações



# ESPAÇOS DO CIDADÃO

Resultado da parceria entre administrações (central e local)



ADMINISTRAÇÃO CENTRAL  
SERVIÇOS ONLINE  
PROCESSOS DIGITAIS



ESPAÇO DO CIDADÃO



ADMINISTRAÇÃO LOCAL  
PROXIMIDADE FÍSICA  
MEDIADORES ATENDIMENTO



AMA

PLATAFORMA DE ATENDIMENTO  
GESTÃO ADMINISTRATIVA



# ESPAÇOS DO CIDADÃO

Conceito de balcão único, moderno e funcional



## OBJETIVOS

1. PROXIMIDADE
2. INCLUSÃO DIGITAL
3. CONCENTRAÇÃO DE SERVIÇOS



# ESPAÇOS DO CIDADÃO

Garantia de proximidade



## 1. PROXIMIDADE

**413** EdC instalados (em **223** Autarquias)

**1,3 M** Atendimentos Acumulados

**370 K** Atendimentos (2016)





# ESPAÇOS DO CIDADÃO

Alavanca da inclusão social



## 2. INCLUSÃO DIGITAL

**1.779** Mediadores digitais (formados)

+ **800** Desktops instalados

+ **1600** Monitores

**138** circuitos dedicados

**38** circuitos wireless 4G



# ESPAÇOS DO CIDADÃO

Conceito de balcão único integrado



## 3. CONCENTRAÇÃO DE SERVIÇOS

19 Entidades      170 Serviços

TOP3 serviços

Alteração de morada | Carta de condução | Registo criminal



# O QUE NÃO SE CONHECE... NÃO EXISTE!

## Vários materiais de comunicação desenvolvidos

### FILMES



### MUPIS



### CAMPANHAS DE RUA



### CATÁLOGOS DE SERVIÇOS E BROCHURAS



# CUSTOMIZAMOS A COMUNICAÇÃO

para chegar a vários públicos e geografias

## ESPAÇOS DO CIDADÃO



## LOCALIDADES



## CORPORATE - TV



## REDES SOCIAIS

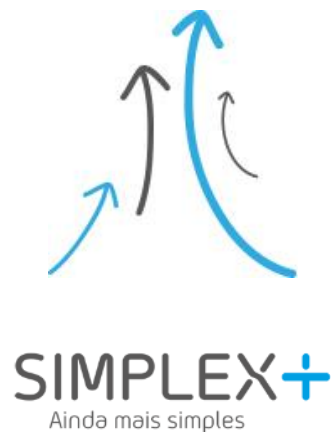


## PORTAL DO CIDADÃO



## MAPA DO CIDADÃO





- + Entidades e + serviços (+SIMPLES)
- + Informação de gestão em tempo real
- Avaliação automática do atendimento
- Expansão da rede (internacional)

# AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Pedro Silva Dias  
pedro.dias@ama.pt

MAIO2016 | AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

