



UNITED NATIONS
UNIVERSITY

UNU-EGOV

Operating Unit on Policy-Driven
Electronic Governance

6ª Reunião do Grupo de Transformação Digital dos Estados - GTD.GOV CONSAD

Centrais de Atendimento ao Cidadão em Tempos de Governo Digital

D Soares

soares@unu.edu

temática crucial...



UNITED NATIONS
UNIVERSITY

UNU-EGOV

Operating Unit on Policy-Driven
Electronic Governance

centrais de atendimento

uma ferramenta poderosa para **melhor servir e aumentar a satisfação** de cidadãos e a sua **confiança** nos serviços públicos

serviços **mais responsivos aos cidadãos**, às suas **necessidades** e às suas **expetativas**

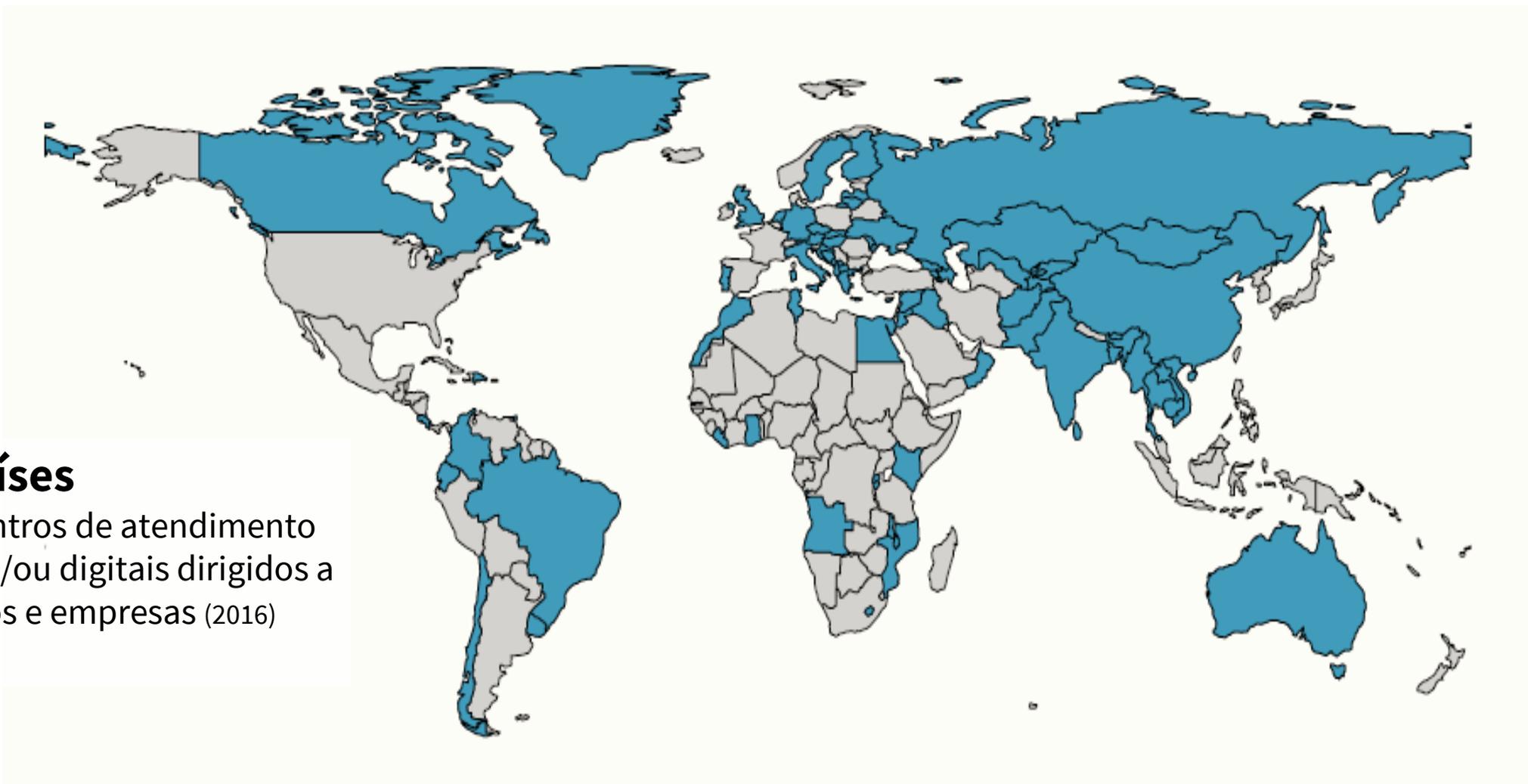
para muitos governos...



UNITED NATIONS
UNIVERSITY

UNU-EGOV

Operating Unit on Policy-Driven
Electronic Governance



77 países

com centros de atendimento
físicos e/ou digitais dirigidos a
cidadãos e empresas (2016)

tendências no atendimento

presencial



digital



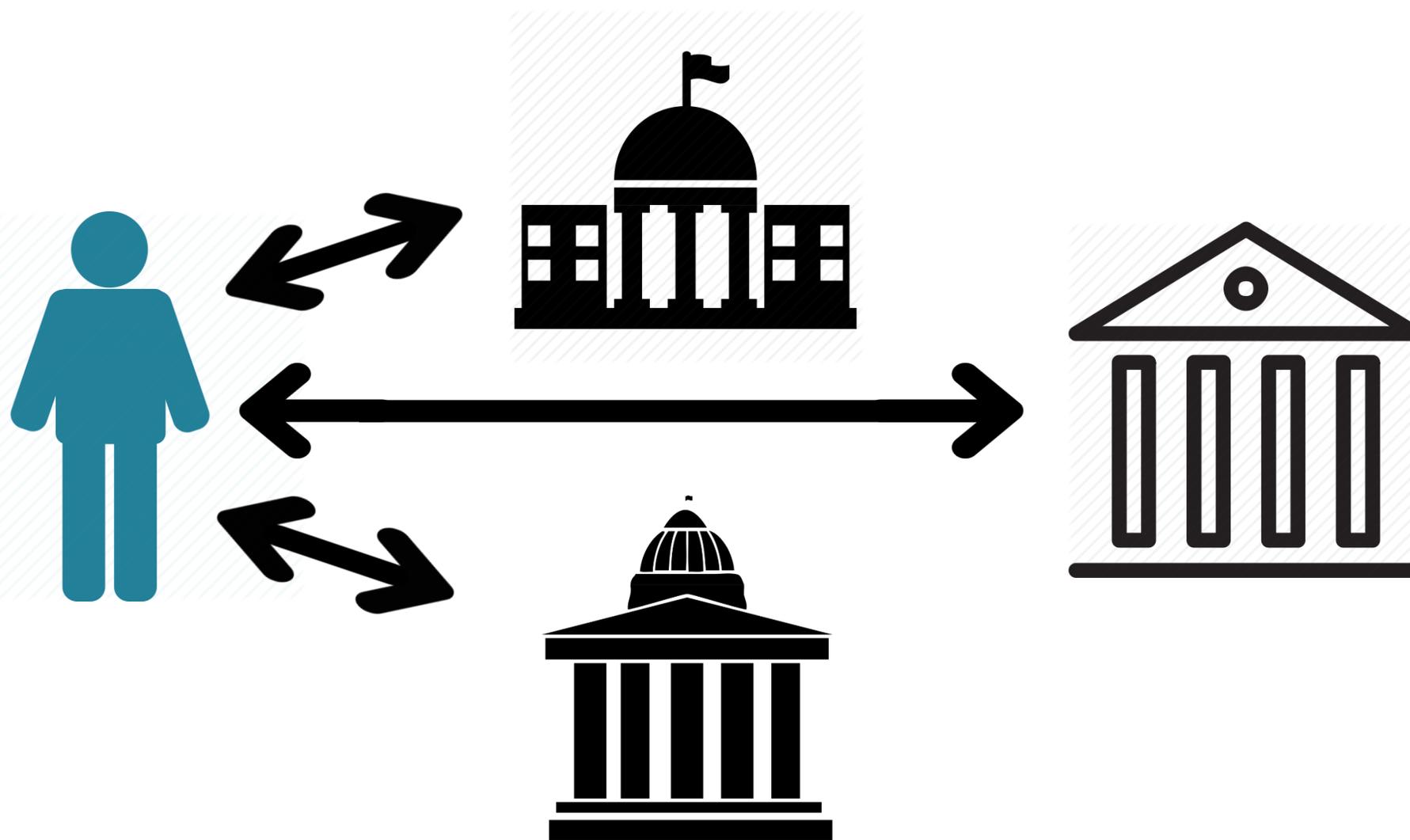
tendências no atendimento presencial... *one-stop-shop*



UNITED NATIONS
UNIVERSITY

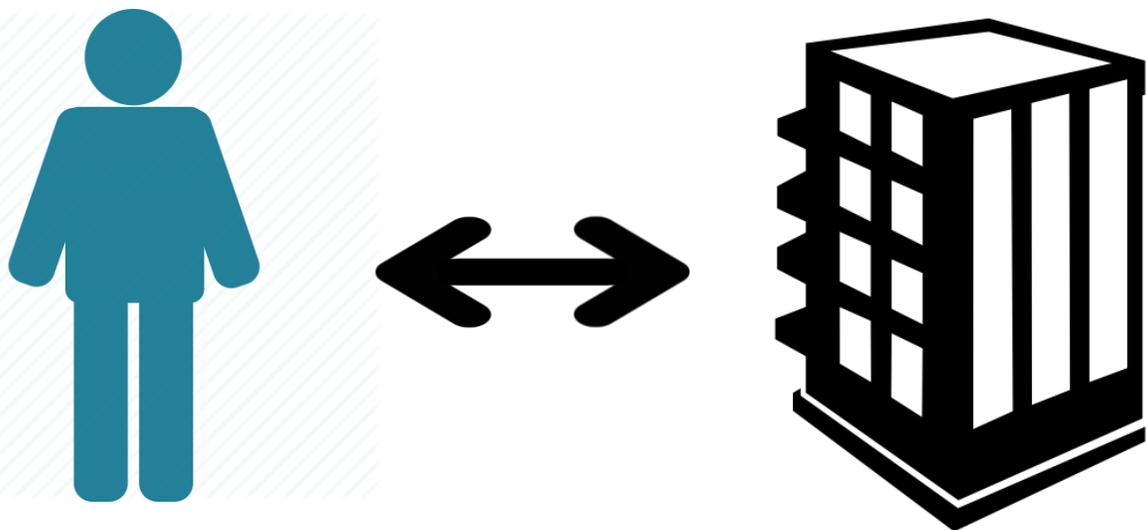
UNU-EGOV

Operating Unit on Policy-Driven
Electronic Governance



Multiplicidade de tratamento
Necessidade de deslocação
Desconfortável
Moroso
Dispendioso

Ineficiente
Ineficaz



Concentração do atendimento de múltiplos serviços públicos e privados num único local!!

Conforto e comodidade

Redução tempo de deslocação

Redução custos de deslocação

Partilhar recursos, infraestruturas e plataformas

Eficiência e redução de custos do Estado

Cidadãos mais exigentes

Melhor informados

Mais críticos acerca dos serviços

tendências no atendimento presencial... *one-stop-counter*



atendimento integrado de serviços de diferentes entidades num único balcão!

inúmeros serviços da **administração central, local** e de **entidades privadas** que prestam serviços de claro interesse público.

inclusão no acesso aos serviços!



objetivo de diversificar os meios de acesso aos serviços públicos pelos cidadãos, tornando-os **mais acessíveis** para as **populações isoladas e carentiadas**, levando os serviços públicos da **administração central, local** e de **entidades privadas** às **localidades mais afastadas dos centros urbanos**

o exemplo de Portugal

O caso de PT: *one-stop-shop* — Loja do Cidadão



desde **1999**
Lisboa e Porto

hoje uma **rede de 58 lojas**
+ de **163 M de atendimentos**



O caso de PT: *one-stop-counter* — Espaço Cidadão



desde **2014**

600 Espaços Cidadão

aproximadamente **200** serviços públicos

cerca de **5M** atendimentos

instalados em **Lojas de Cidadão** e **pontos de atendimento da administração local**

Promoção da **literacia digital** através do **apoio assistido** na prestação dos serviços públicos digitais!!!!

ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO!!!!

O caso de PT: *mobile-counter* — Espaço Cidadão Móvel



UNITED NATIONS
UNIVERSITY

UNU-EGOV

Operating Unit on Policy-Driven
Electronic Governance

desde **2018**

ponto de atendimento itinerante

agendamento prévio (email ou via contacto câmara)



O caso de PT — Espaço empresa

desde **2018**

mais de 30 espaços empresa

balcão de atendimento integrado

destinado a empresários

facilitar o exercício de uma atividade económica

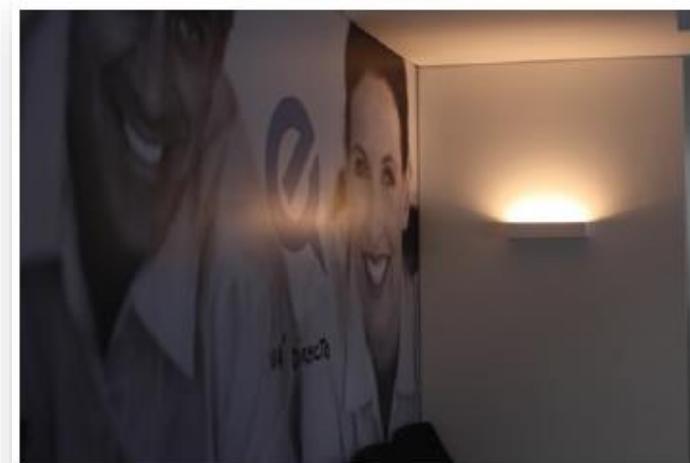
registo Empresa na Hora

pedir Certidão Permanente

solicitar informação sobre legislação correspondente à atividade económica

conhecer os passos inerentes à criação de negócio próprio

...



tendências no atendimento

presencial



digital

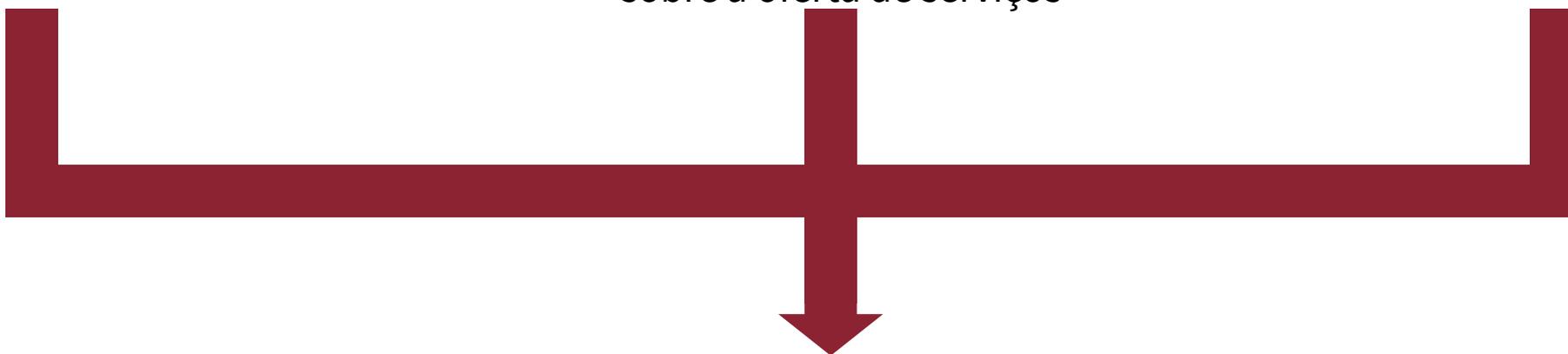


T1. criação de **centrais de atendimento digitais**

novas tecnologias criaram **novos canais** de comunicação/interação/atendimento

cidadãos **mais exigentes e expectantes** sobre a oferta de serviços

Restrições financeiras (“fazer mais com menos”)



países têm vindo a **repensar os seus canais de comunicação e interação na prestação de serviços**



digital-by-default

100% de serviços disponíveis através de canais digitais

T2. adoção de **abordagens multicanal**

privilegiar a adoção de **abordagens multicanal** para garantir a **conveniência** e o **acesso universal** aos serviços

Que tipos de canais beneficiam os cidadãos?

Que serviços devem ser oferecidos através de que canais?

Como garanto o acesso a populações vulneráveis...

- ... que não têm acesso às plataformas digitais,*
- ... que não conseguem utilizar plataformas digitais,*
- ... que preferem interações cara-a-cara?*



não excluir ninguém
(leaving no one behind)

também no meio digital o **cidadão prefere ponto único de contacto!!!**



O caso PT: *one-stop-shop* — portal de serviços públicos — ePortugal



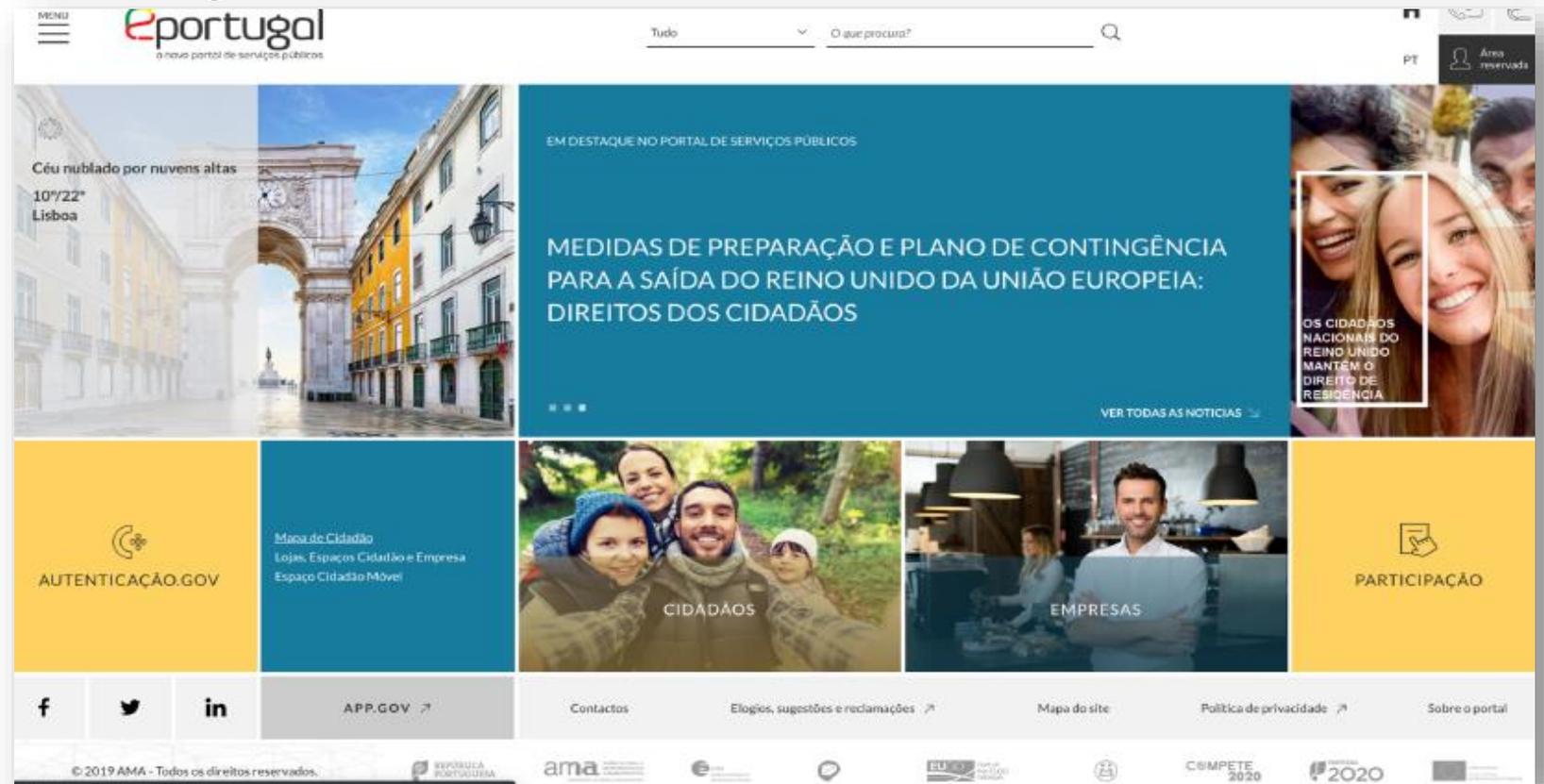
Portal do cidadão
2004



Balcão do empreendedor
2004



ePortugal (2019)



otimizado para ser utilizado através de **qualquer dispositivo** (*device-agnostic*)

linguagem mais simples e clara

disponibiliza o **Sigma**, um assistente virtual (*chat bot* para esclarecimento de dúvidas)



O caso de PT — Mapa do cidadão

TODOS os locais de atendimento da AP (hospitais, esquadras, repartições de finanças, conservatórias, LC, EC, ...)

5300 pontos de atendimento georreferenciados

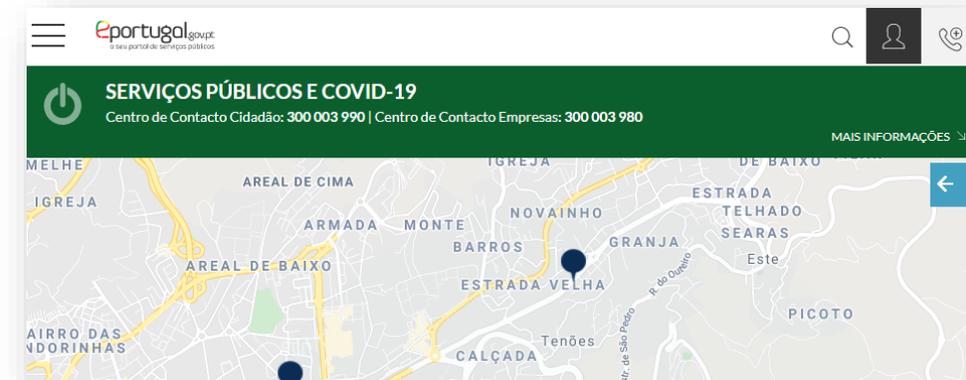
disponível via **website** ou **APP**

Saber...

distância, melhor percurso, horário de funcionamento
número de pessoas em espera (para os serviços presentes nas LC)

Obter senhas *online* para todos os serviços disponíveis nas Lojas de Cidadão

A APP disponibiliza sistema de notificações por SMS que permite receber um alerta no *smartphone* quando faltarem poucas senhas para ser atendido!



O caso de PT — Academia AMA

Regime presencial, *e-learning* e *blended-learning*

Comunidades de aprendizagem

Áreas de formação

Formação Atendimento ao Público

- Estratégias e técnicas de atendimento para um melhor serviço ao cidadão
- Competências técnicas e pessoais essenciais para o bom desempenho
- Técnicas de atendimento mediado

Desenvolvimento Pessoal

- A importância da Inteligência Emocional e Social
- Desenvolvimento de competências para a gestão de conflitos e reclamações
- Comunicação e Relacionamento Interpessoal

Liderança e Estratégia

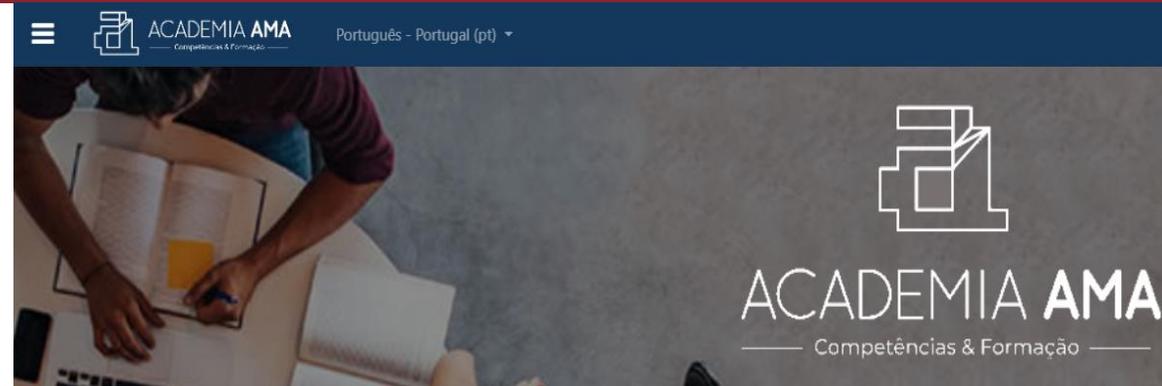
- Liderança e motivação de equipas
- A liderança nas LC, nos EC e nos EE
- Gestão estratégica para resultados.

Cidadania Digital

- O impacto da cidadania digital no dia-a-dia dos cidadãos, das famílias e empresas
- Os serviços digitais disponíveis aos cidadãos
- O papel das LC, EC e EE na proximidade dos serviços públicos digitais ao cidadão

TIC

- As novas tecnologias de informação no atendimento presencial e mediado
- O impacto profissional e social das TIC e a importância da segurança digital
- As competências digitais essenciais para todos



organizar a oferta de serviços em **perspetivas “amigáveis”/intuitivas para o cidadão...**



- **eventos de vida** (do cidadão ou da empresa)
- para **grupos-alvo específicos**
 - **Cidadão residente/Cidadão não residente/Empresa**
 - **Cidadão/Empresa**
 - **Idosos/Jovens/...**
- **áreas atividade/setoriais/categorias**

cidadãos como contribuintes ativos,
na conceção e desenvolvimento dos modelos
de prestação de serviços



processo cocriativo!!!

Serviços que são

personalizados

pró-ativos e que promovem **ações antecipatórias**

disponíveis em **multi-canal** (*não múltiplos canais!!!!*; **canais integrados**)

... que estão alinhados com as **necessidades específicas de cada cidadão!**

Gov sabe muito sobre os cidadãos !!!

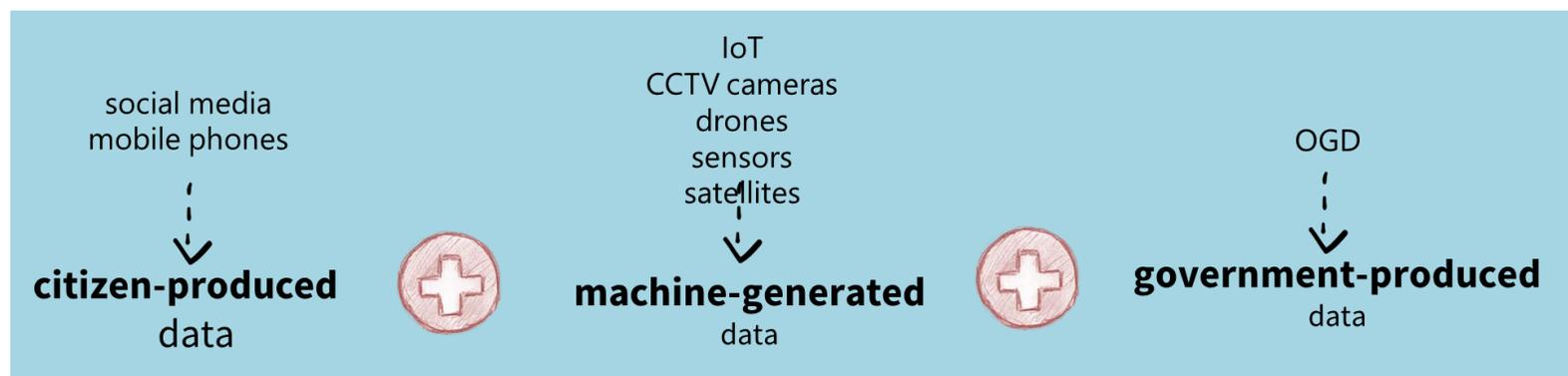


context-aware & context-intelligent

Há muitíssima informação por aí sobre o cidadão!!!!



Serviços móveis (onmove)





egov.unu.edu

Delfina Soares
soares@unu.edu

... mas não esquecer que a satisfação plena com a qualidade do atendimento quer presencial quer digital também depende de quão bem as coisas funcionam no back-office!!!!