

# ATENDIMENTO FÍSICO E DIGITAL

ALTERNATIVA OU COMPLEMENTARIDADE?

JANEIRO 2017 | AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA



- ATENDIMENTO FÍSICO
- PORTUGAL E O EGOV
- ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO



## ATENDIMENTO FÍSICO

### ▶ DIVERSIDADE<sup>3</sup>:

INSTALAÇÕES

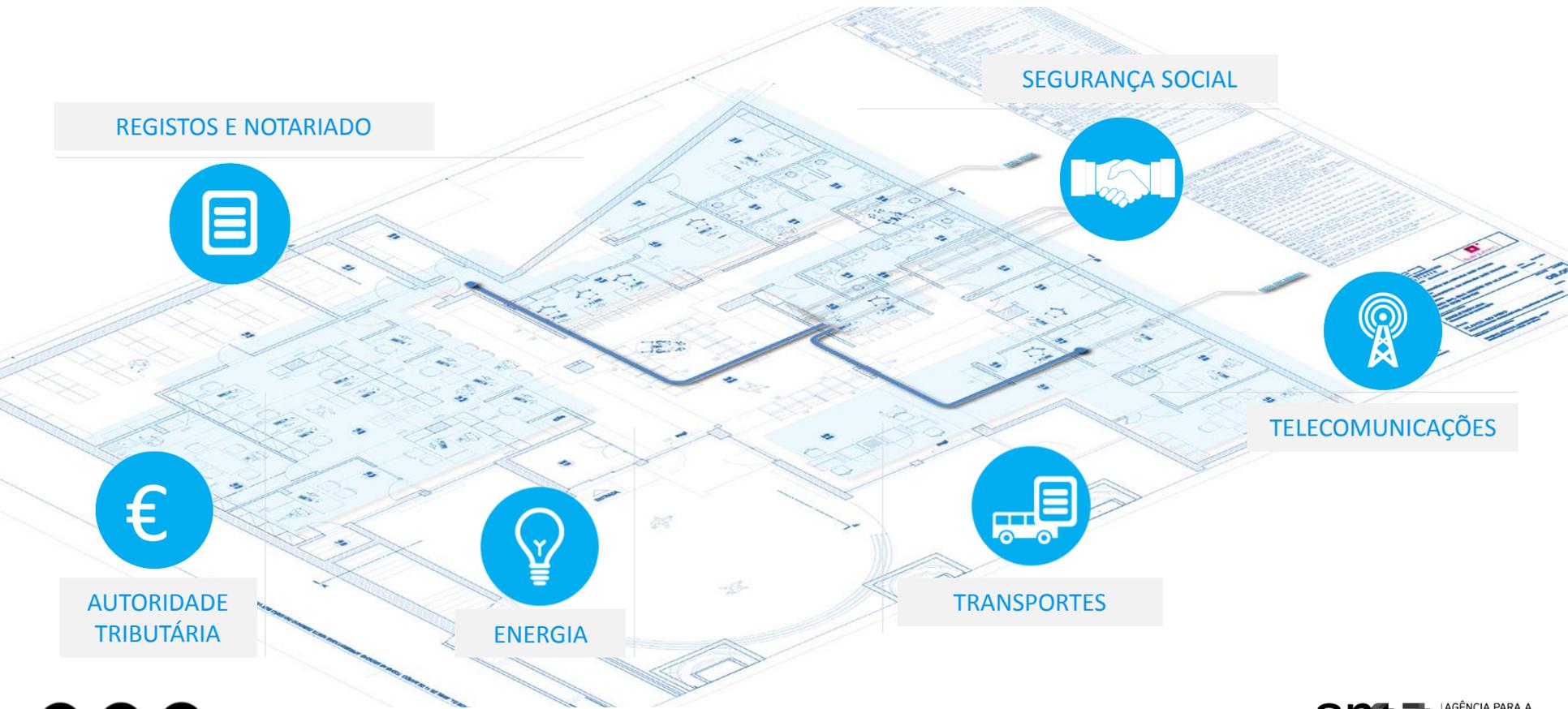
SERVIÇOS

TECNOLOGIA



# Atendimento físico e digital: Alternativa ou complementaridade?

## ATENDIMENTO FÍSICO LC é o “centro comercial” de serviços de utilidade pública



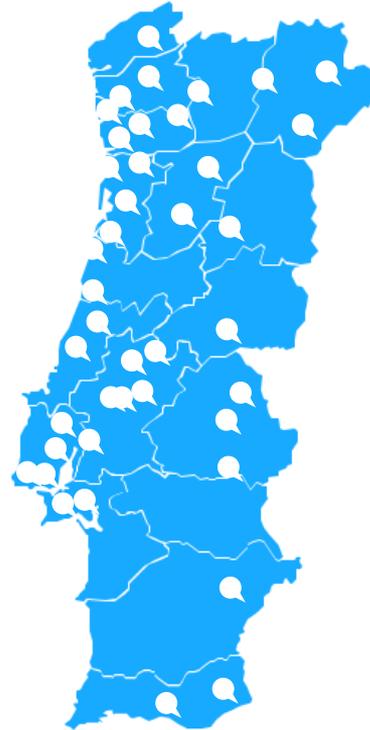
## ATENDIMENTO FÍSICO



LOJA DO CIDADÃO

44

146M ATENDIMENTOS  
ACUMULADO



# Atendimento físico e digital: Alternativa ou complementaridade?

## ATENDIMENTO FÍSICO



**56**  
ENTIDADES

41 PÚBLICAS

E

15 PRIVADAS



# Atendimento físico e digital: Alternativa ou complementaridade?

## ATENDIMENTO FÍSICO

A DIVERSIDADE DE LOJAS  
ADVÉM DA SUA  
DIMENSÃO E  
POLIVALÊNCIA

40K M<sup>2</sup>

8,1M ATENDIMENTOS/ANO

56 ENTIDADES PARCEIRAS



LOJA DO CIDADÃO  
LISBOA (LARANJEIRAS)

2,3K M<sup>2</sup>

1,6M ATENDIMENTOS/ANO

19 ENTIDADES



LOJA DO CIDADÃO  
ÁGUEDA

90 M<sup>2</sup>

4,7K ATENDIMENTOS/ANO

2 ENTIDADES



## ATENDIMENTO FÍSICO



LOJA DO CIDADÃO



18

GESTÃO E COORDENAÇÃO  
AMA



14

GESTÃO **AMA** E COORDENAÇÃO  
ENTIDADES TERCEIRAS



11

GESTÃO E COORDENAÇÃO  
MUNICÍPIO



- ATENDIMENTO FÍSICO
- PORTUGAL E O EGOV
- ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO



# Atendimento físico e digital: alternativa ou complementaridade?

## PORTUGAL E O EGOV



**62%** EUROPEUS  
USA INTERNET DIARIAMENTE

**18%** EUROPEUS  
NUNCA USOU INTERNET



# Atendimento físico e digital: alternativa ou complementaridade? PORTUGAL E O EGOV

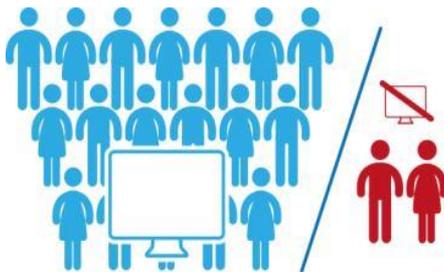


62%

EUROPEUS USA INTERNET  
DIARIAMENTE

18%

EUROPEUS NUNCA  
USARAM INTERNET



68%

PORTUGUESES USAM  
INTERNET  
TRIMESTRALMENTE

28%

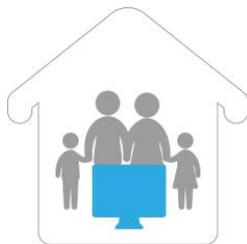
PORTUGUESES NUNCA  
USARAM INTERNET



# Atendimento físico e digital: alternativa ou complementaridade?

## PORTUGAL E O EGOV

59%



FAMÍLIAS COM COMPUTADOR

2010

2015

71%

45%



FAMÍLIAS COM ACESSO À BANDA LARGA

69%



# Atendimento físico e digital: alternativa ou complementaridade?

## PORTUGAL E O EGOV

**72%** POPULAÇÃO

ÍNDICE ENVELHECIMENTO **136**

**107** PODER DE COMPRA



POPULAÇÃO **28%**

**188** ÍNDICE ENVELHECIMENTO

PODER DE COMPRA **82**

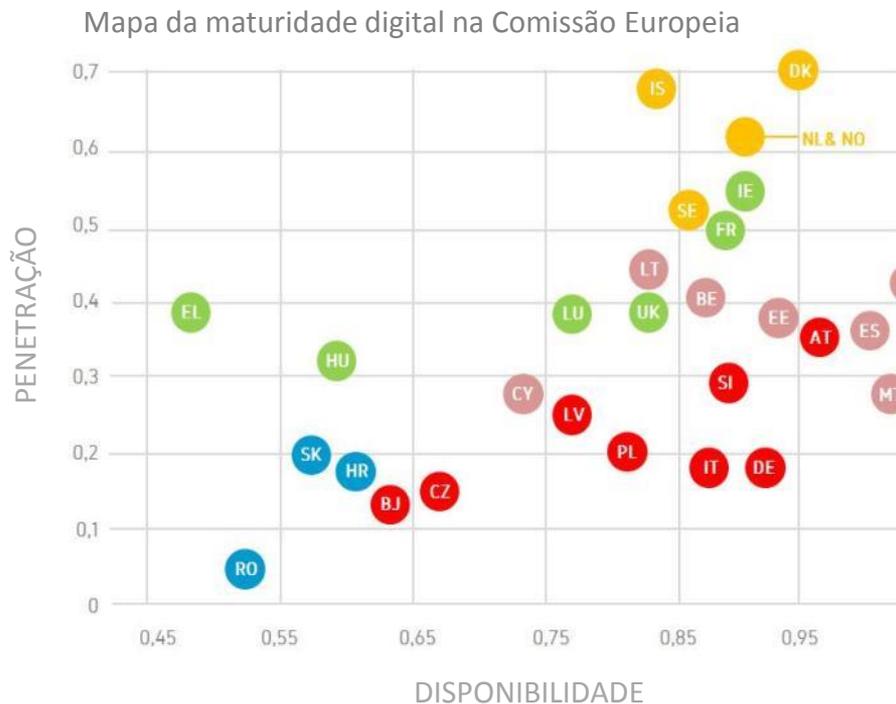
 COSTA

 INTERIOR



# Atendimento físico e digital: alternativa ou complementaridade?

## PORTUGAL E O EGOV



# .gov.pt

MAIS DE 600 SITES  
PÚBLICOS AGORA  
DISPONÍVEIS !!!

● NEÓFITO

● ALTO POTENCIAL

● PROGRESSIVO

● CONSTRUTORES

● MADURO



“

The use of digital services is limited by the

**ability** of citizens to use them.”



- ATENDIMENTO FÍSICO
- PORTUGAL E O EGOV
- ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO



# Atendimento físico e digital: alternativa ou complementaridade?

## ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO



1. PROXIMIDADE

2. INCENTIVOS

3. INCLUSÃO DIGITAL



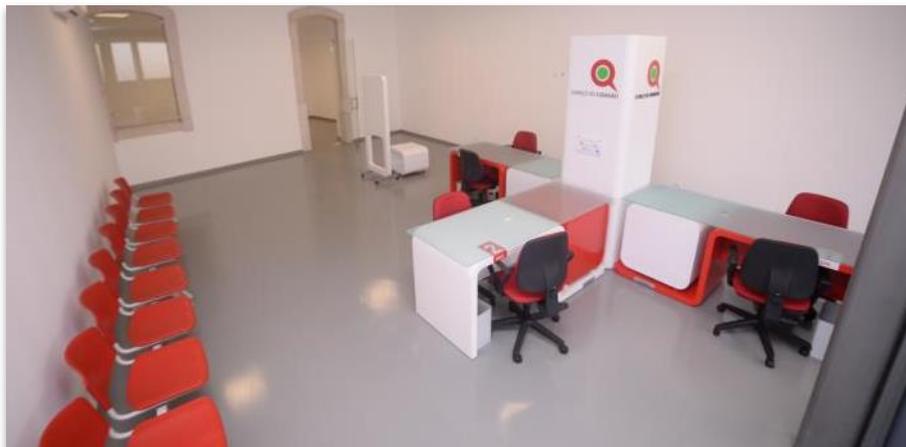
# Atendimento físico e digital: alternativa ou complementaridade?

## ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO

ÁREA STANDARD  
40-60M2

COMUNICAÇÕES  
STANDARD

IMAGEM E LAYOUT  
STANDARD



O ESPAÇO CIDADÃO É UM “QUIOSQUE” DE SERVIÇOS DIGITAIS ASSISTIDOS  
PARCERIAS: ADMIN. CENTRAL/ AMA/ MUNICÍPIOS/ FREGUESIAS

CATÁLOGO DE SERVIÇOS  
STANDARD

EQUIPAMENTOS  
STANDARD

FORMAÇÃO STANDARD

# Atendimento físico e digital: alternativa ou complementaridade?

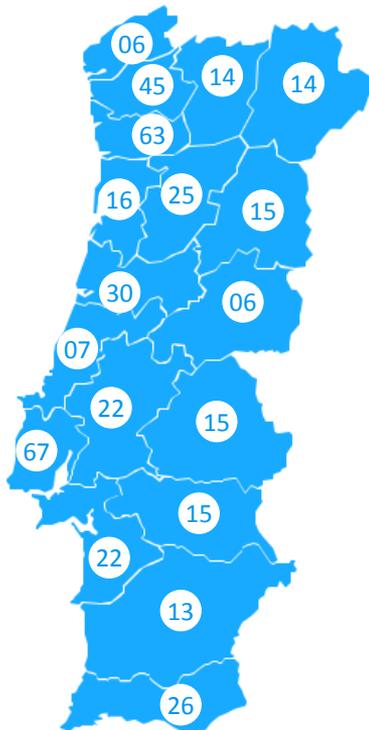
## ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO



ESPAÇO CIDADÃO

421

2M ATENDIMENTOS



# Atendimento físico e digital: alternativa ou complementaridade?

## ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO



ESPAÇO CIDADÃO

**20**  
ENTIDADES  
PÚBLICAS  
E  
PRIVADAS



# Atendimento físico e digital: alternativa ou complementaridade?

## ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO



# Atendimento físico e digital: alternativa ou complementaridade?

## ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO

**421** ESPAÇO CIDADÃO 

**72%** POPULAÇÃO  
RESIDENTE

POPULAÇÃO  
RESIDENTE **28%**

**58%** ESPAÇOS CIDADÃO  
INSTALADOS

ESPAÇOS CIDADÃO  
INSTALADOS **42%**



LITORAL



INTERIOR



# Atendimento físico e digital: alternativa ou complementaridade?

## ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO

INFORMAÇÕES  
E OPERAÇÕES  
SIMPLES SÃO  
GRATUITAS

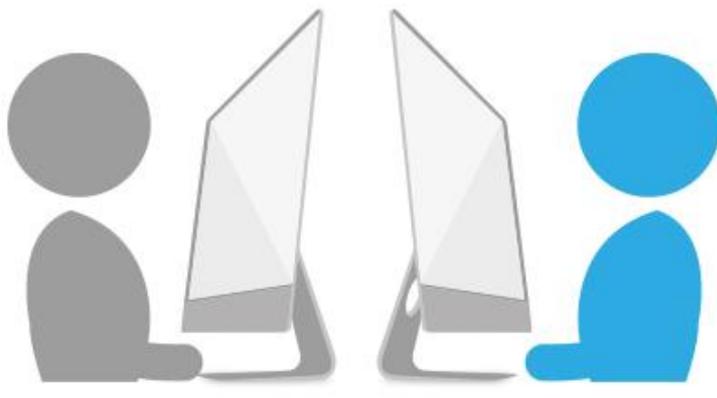
0 €



CUSTOS SEMPRE  
INFERIORES AOS  
PRESTADOS EM  
BALCÕES  
TRADICIONAIS

# Atendimento físico e digital: alternativa ou complementaridade?

## ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO



FUNCIONÁRIO

CIDADÃO

+ **2.070** MEDIADORES

+ **690** ÉCRANS DUPLOS



# Atendimento físico e digital: alternativa ou complementaridade?

## ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO

ATENDIMENTOS

2015 (ANO)

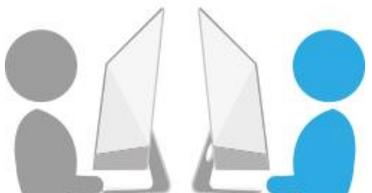
2016 (ANO)



LOJAS DO  
CIDADÃO

9,112<sub>M</sub>

9,124<sub>M</sub>



FUNCIONÁRIO

CIDADÃO

ESPAÇOS  
CIDADÃO

820<sub>K</sub>

1,1<sub>M</sub>



## Alternativa ou Complementaridade?

# COMPLEMENTARIDADE



OBRIGADO!



JANEIRO 2017 | AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

