



# ESPAÇO CIDADÃO MANUAL DE REFERÊNCIA

---

**ama** | AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA



## FICHA TÉCNICA

Título documento	Manual de Referência dos Espaços Cidadão			
Responsáveis	<b>Tipo</b>	<b>Autor</b>		
	Autor	Equipa de Gestão de Rede		
	Autor	Núcleo Capacitação		
	Autor	Equipa de Suporte ao Utilizador		
	Autor	Equipa de Marketing e Comunicação		
	Autor coletivo	AMA	<a href="mailto:ama@ama.gov.pt">ama@ama.gov.pt</a>	
	Editor	AMA	<a href="mailto:ama@ama.gov.pt">ama@ama.gov.pt</a>	
	Edição	Equipa de Marketing e Comunicação		
Versão	1.			
Estado	Nova versão			
Data de preparação	2021			
Data de emissão	Janeiro 2022			
Local de emissão	Lisboa			
Público / Destinatário	Entidades Estatais / Câmaras Municipais / Juntas de Freguesia			
Idioma	Português			
Formato	PDF			
Copyright	Todos os direitos são detidos pela AMA			
Comunicabilidade	Acesso reservado			
Código de arquivo				
Historial de revisão	<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Revisão</b>	<b>Responsável</b>
	12/12/2022	1.1	Atualização de ponto 5.5 e 5.6.	
	23/10/2023	1.2	Atualização de ponto 5.5.2 e 5.5.3 – Logotipo PRR	EMC
	09/02/2024	1.3	Atualizações Entidade	EMC





## NOTA

O presente manual expõe e descreve os aspetos inerentes à instalação, gestão, abertura e funcionamento de um Espaço Cidadão (EC). Pretende-se com o mesmo clarificar aos potenciais parceiros e Entidades Hospedeiras, as normativas de referência para implementação de um Espaço Cidadão.

O mesmo está estruturado em nove capítulos, designadamente: i) os Princípios e conceitos dos Espaços Cidadão, onde enquadramos a génese do projeto, em que consiste um Espaço Cidadão e as tipologias de Espaços Cidadão existentes; ii) Planeamento e serviços, onde apresentamos o catálogo de serviços atualmente disponível nos EC e os valores associados a cada serviço; iii) Arquitetura, descrevendo os requisitos necessários em termos de infraestruturas, para a instalação de um EC.; iv) Mobiliário, descrevendo o tipo e características do mesmo; v) Imagem e sinalética, identificando as normas gráficas e exemplos de maquetes de sinalética para os EC; vi) Infraestruturas técnicas, no que respeita aos requisitos de hardware e software; vii) as Comunicações, apresentando o padrão de comunicações para o funcionamento de um EC; viii) Formação, apresentando a formação inicial de base dos recursos humanos a exercer funções no EC; e por fim, ix) o Funcionamento dos espaços cidadão, no que respeita à indicação de mediadores, pedido de credenciais para prestação de serviços disponíveis no catálogo, abertura ao público, intervenções ou alterações aos EC, serviços de manutenção das instalações, as questões relacionadas com o atendimento prioritário, e por último, a gestão das reclamações. Dado ao carácter evolutivo do próprio projeto, o presente manual poderá ser alvo de atualização, no que se refere aos pontos anteriormente enunciados.



## ABREVIATURAS E ACRÓNIMOS

ACT – Autoridade para as Condições do Trabalho

ADENE - Agência para a Energia

ADSE– Instituto Público de Gestão Participada

AMA – Agência para a Modernização Administrativa

AT – Autoridade Tributária

CGA – Caixa Geral de Aposentações

CM – Câmara Municipal

DGAE – Direção-Geral das Atividades Económicas

DGAJ – Direção-Geral da Administração da Justiça

EC – Espaço Cidadão

EH – Entidade Hospedeira

IEFP – Instituto de emprego e Formação Profissional

IMT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes

ISS – Instituto da Segurança Social

JF – Junta de Freguesia

LC – Loja de Cidadão

SIGA - Sistema Integrado de Gestão do Atendimento

SIPOL - Sistema de Informação de Parcerias Online

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

UF – União de Freguesias



## INDICE

.....	8
<b>1. PRINCÍPIOS E CONCEITOS De ESPAÇO CIDADÃO .....</b>	<b>9</b>
1.1. ENQUADRAMENTO .....	9
1.2. O QUE É O ESPAÇO CIDADÃO .....	9
1.3. TIPOLOGIA Dos ESPAÇOS CIDADÃO .....	10
<b>2. CATÁLOGO DE SERVIÇOS .....</b>	<b>12</b>
2.1. VALORES ASSOCIADOS AOS SERVIÇOS .....	13
<b>3. REQUISITOS DE INSTALAÇÃO .....</b>	<b>15</b>
3.1. ACESSIBILIDADES .....	15
3.2. ILUMINAÇÃO E ENERGIA .....	16
3.3. Climatização/ventilação .....	17
3.4. CARACTERIZAÇÃO DO EC.....	17
3.5. outros requisitos .....	17
<b>4. MOBILIÁRIO .....</b>	<b>19</b>
<b>4.1 MOBILIÁRIO tipo/ama .....</b>	<b>19</b>
4.2. MOBILIÁRIO ALTERNATIVO/ <i>standard</i> .....	21
<b>5. IDENTIDADE, IMAGEM E SINALÉTICA .....</b>	<b>22</b>
5.1. ESPAÇO CIDADÃO .....	22
5.1.1. Normas da Marca .....	22
5.2. IMAGEM E SINALÉTICA .....	24
5.3. IMAGEM EXTERIOR DO ESPAÇO CIDADÃO .....	25
5.3.1. Superfícies vidradas.....	25
5.3.2. Sinalética de Entrada e Portas (vidro ou opacas).....	25
5.3.3. Horário .....	26
5.4. Sinalética facultativa «espaços comerciais cobertos».....	27
5.5. IMAGEM INTERIOR DO ESPAÇO CIDADÃO .....	28
5.5.1. Caracterização de Espaços Interiores.....	28
5.5.2. Placa de Inauguração .....	29
5.5.3. Placa de Financiamento PRR e Etiquetas .....	29
5.6. MODELOS DE COMUNICAÇÃO .....	31
5.6.1. Catálogo de Serviços, Cartaz, <i>Flyer</i> , Aviso .....	31
<b>6. INFRAESTRUTURAS .....</b>	<b>34</b>
6.1 TIPOLOGIA BÁSICA – <i>HARDWARE</i> .....	34
6.2 <i>HARDWARE</i> – REQUISITOS MÍNIMOS RECOMENDADOS .....	34
6.3 TIPOLOGIA BÁSICA – <i>SOFTWARE</i> .....	36
6.4 APLICAÇÃO EC-MC.....	37



<b>7. INFRAESTRUTURAS DE COMUNICAÇÕES.....</b>	<b>40</b>
7.1 ESPAÇO CIDADÃO VPN SIMPLIFICADA .....	40
<b>8. FORMAÇÃO.....</b>	<b>42</b>
8.1. A IMPORTÂNCIA DA FORMAÇÃO .....	42
8.2. A ACADEMIA AMA.....	43
8.3. FUNÇÕES, RESPONSABILIDADES E COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DOS EC.....	44
8.3.1. Funções e Responsabilidades.....	44
8.4. FORMAÇÃO INICIAL E CONTÍNUA DOS PROFISSIONAIS DOS EC .....	48
8.4.1. Condições da Formação .....	49
8.4.2. Responsabilidades dos Beneficiários da Formação .....	50
8.5. PERCURSOS DE APRENDIZAGEM DOS PROFISSIONAIS DOS EC.....	51
8.6. EVENTOS (IN)FORMATIVOS E COMUNIDADES DE PRÁTICA.....	52
8.7. BIBLIOGRAFIA.....	53
<b>9. FUNCIONAMENTO DOS ESPAÇOS CIDADÃO.....</b>	<b>54</b>
9.1. ATENDIMENTO NOS ESPAÇOS CIDADÃO .....	54
9.2. ATRIBUIÇÃO DE CREDENCIAIS.....	55
9.3. APOIO TÉCNICO E FUNCIONAL.....	55
9.4. ARTICULAÇÃO COM AS ENTIDADES FORNECEDORAS DE SERVIÇOS E AUTARQUIAS.....	55
9.5. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES.....	56
9.6. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES.....	56
<b>ANEXOS .....</b>	<b>60</b>



---

PARTE I  
PRINCÍPIOS E CONCEITO  
DE ESPAÇO CIDADÃO



## 1. PRINCÍPIOS E CONCEITOS DE ESPAÇO CIDADÃO

### 1.1. ENQUADRAMENTO

O projeto Espaços Cidadão surgiu em 2014, nos termos do Decreto-lei n.º 74/2014, de 13 de maio, alterado e republicado pelo Decreto-lei n.º 105/2017, de 29 de agosto, apresentando-se como uma oferta de atendimento complementar à prestação digital de serviços públicos, garantindo o seu caráter inclusivo, com o intuito de promover a literacia digital dos cidadãos e capacitar o cidadão a interagir digitalmente com a Administração Pública, na utilização dos serviços públicos disponíveis online. A rede dos Espaços Cidadão pretende, assim, garantir que a prestação digital de serviços públicos não implica a exclusão de quem não saiba ou não possa utilizar os serviços públicos disponibilizados online.

Como referido, uma das dimensões fundamentais do projeto dos Espaços Cidadão é a da promoção da literacia digital da população, a qual é garantida através de um modo muito específico de atendimento – o atendimento digital assistido – com o qual se procura, de forma pedagógica, capacitar o cidadão a interagir digitalmente com a Administração Pública.

A AMA, está articulada com os demais organismos do Estado cujos serviços compõem o catálogo dos Espaços Cidadão sob a forma de atendimento digital assistido nestes balcões, com vista a garantir a qualidade, a formação e suporte adequado aos Mediadores de Atendimento Digital.

A instalação e gestão de um Espaço Cidadão são asseguradas entre as entidades hospedeiras protocoladas com a AMA, enquanto entidade gestora da rede, mediante a celebração de um Protocolo, onde estão definidas as regras de gestão e funcionamento de um Espaço Cidadão.

### 1.2. O QUE É O ESPAÇO CIDADÃO

O Espaço Cidadão é um ponto de atendimento digital assistido, que reúne serviços online de diferentes entidades públicas e de interesse público, num único balcão com o intuito de:

- Aumentar a literacia digital – feito de forma simples, através de um segundo ecrã, teclado e rato;
- Facilitar o acesso à Administração Pública;
- Promover a utilização do canal online com mediação qualificada e apoio num único ponto de acesso;
- Aproximar a população residente em zonas periféricas;
- Complementar a rede de atendimento presencial.

O Atendimento Digital Assistido corresponde ao auxílio, ao cidadão ou agente económico no acesso e interação com os portais e sítios na *Internet* da Administração Pública, prestado por um trabalhador de uma Entidade Hospedeira devidamente credenciada pela AMA, I. P.



### 1.3. TIPOLOGIA DOS ESPAÇOS CIDADÃO

Os Espaços Cidadão podem estar integrados em Lojas de Cidadão, enquanto um dos balcões de atendimento disponíveis na Loja, ou, ainda, em instalações das Entidades Hospedeiras.

Os Espaços Cidadão instalados nas Lojas de Cidadão obedecem às normas e regras de implementação definidas nesse âmbito; os Espaços Cidadão nas instalações das Entidades Hospedeiras, seguem as orientações descritas nos pontos que se seguem.



---

PARTE II  
CATÁLOGO  
DE SERVIÇOS



## 2. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Na sua maioria, os serviços disponibilizados nos Espaços Cidadão são essencialmente eletrónicos, isto é, iniciam e terminam *online*, não carecendo de procedimentos de envio de processos físicos, nem pagamento em numerário.

Atualmente, o catálogo base dos Espaços Cidadão é composto por 13 entidades e disponibiliza 52 serviços, das seguintes entidades:

- ACT – Autoridade para as Condições do Trabalho;
- AT – Autoridade Tributária;
- ADENE – Agência para a Energia;
- ADSE – Instituto Público de Gestão Participada;
- AMA – Agência para a Modernização Administrativa;
- CGA – Caixa Geral de Aposentações;
- DGAE – Direção-Geral das Atividades Económicas;
- DGAI – Direção-Geral da Administração da Justiça;
- ISS – Instituto da Segurança Social;
- IMT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes;
- IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional;
- SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde.

No anexo 1, apresentamos a panóplia de Entidades e Serviços presentes no catálogo base dos Espaços Cidadão.

Um serviço transversal do catálogo de serviços é a Chave Móvel Digital (CMD), é um meio de autenticação e assinatura digital, certificado pelo Estado Português, permitindo ao utilizador aceder a vários portais, públicos ou privados e assinar documentos digitais, com um único *login*.

A Chave Móvel Digital associa um número de telemóvel ao número de identificação civil para um cidadão português, ou o número de passaporte ou título/cartão de residência para um cidadão estrangeiro. Este serviço permite ao cidadão autenticar-se, utilizando apenas o número de telemóvel e o *PIN* da CMD. Para além disso, pode ainda assinar documentos digitais através da aplicação autenticação.gov ou diretamente no seu navegador web.



## 2.1. VALORES ASSOCIADOS AOS SERVIÇOS

A maioria dos serviços presentes no catálogo dos Espaços Cidadão são serviços gratuitos.

Existem, contudo, alguns serviços do catálogo nos Espaços Cidadão com custo associado, nomeadamente serviços associados à renovação do Cartão de Cidadão, Renovação da Carta de Condução, ou ao pedido de Certidão de Registo Criminal. O pagamento pode ser realizado, em numerário (no caso do pedido de registo criminal) ou via multibanco.

No que respeita ao serviço de renovação do Cartão de Cidadão, a Entidade Hospedeira é ressarcida de uma verba que se traduz em 1,80€, por cada cartão efetivamente pedido e emitido, após adesão, através de termo assinado, ao Protocolo celebrado entre a Agência para a Modernização Administrativa e o Instituto dos Registos e de Notariado.

Relativamente ao IMT, e dos serviços efetuados através do SIPOL, a comissão de 10% sobre o serviço prestado é repartida entre a AMA e a entidade hospedeira, na proporção de 35% e 65%, respetivamente, pelo que esta deverá transferir mensalmente para a AMA, a parte que lhe é devida.

No que diz respeito aos serviços da entidade DGAJ, pedidos de Registo Criminal ou de Contumácia, os valores recebidos pela prestação dos serviços devem ser depositados, na conta daquela entidade, até ao 5º dia do mês seguinte.



---

PARTE III  
REQUISITOS  
DE INSTALAÇÃO



### 3. REQUISITOS DE INSTALAÇÃO

O local de instalação de um Espaço Cidadão deverá cumprir os requisitos de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida ou condicionada, previstos na legislação em vigor (Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto), nomeadamente, pela garantia de percurso acessível (i.e., altura da soleira de entrada, acessos em rampa, elevadores, etc.), Posto de Atendimento que possibilite o atendimento sentado e acessível, e em edifício provido de instalações sanitárias, adaptadas para este efeito.

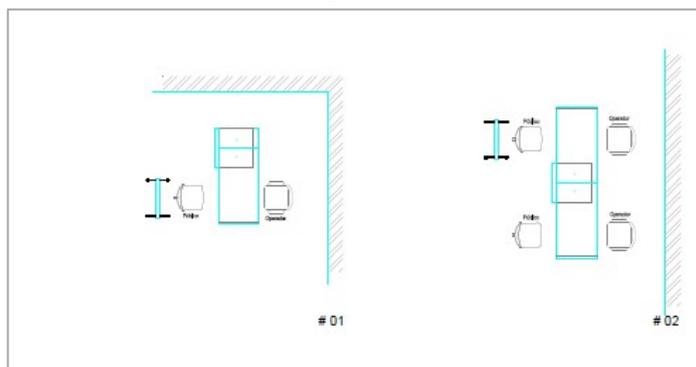
O local deve, igualmente, ser provido de boas condições de trabalho e de atendimento ao público, nomeadamente no que respeita a condições de climatização e ventilação (ar condicionado), iluminação e condições de segurança contra incêndios.

#### 3.1. ACESSIBILIDADES

O local a instalar o balcão do Espaço Cidadão deve permitir a instalação de 1 ou 2 postos de atendimento, consoante a necessidade, da Entidade Hospedeira.

Deverá ser disponibilizada, por cada Posto de Atendimento, uma área mínima de instalação com 20m<sup>2</sup>, garantindo uma largura/frente mínima de 4 metros, para possibilitar a instalação dos Postos de Atendimento, conforme exemplos de *layout* #1 e #2, isto por forma a assegurar:

- A facilidade de instalação e a capacidade de se poder adequar a diferentes condições e necessidades;
- A instalação de um espaço com uma imagem coerente e facilmente identificável.



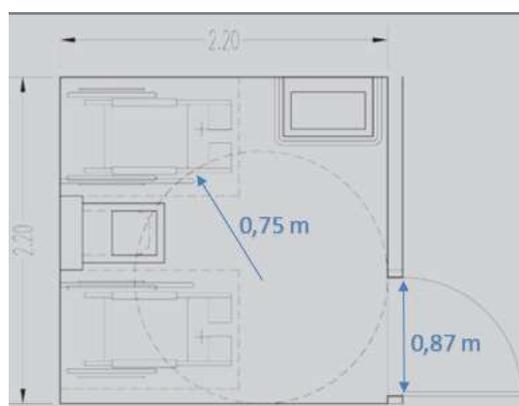
**Figura 1** – *Layout* da área de atendimento – 1 e 2 Postos de Atendimento

O local de instalação do Espaço Cidadão deve também permitir, a existência de uma zona de espera (mínimo de 2 lugares sentados por cada Posto de Atendimento), nas imediações do local de atendimento.

Deve ser dado cumprimento às condições em matéria de acessibilidade a pessoas, com mobilidade condicionada ou reduzida (Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto), ou garantir a adaptação do espaço antes da entrada em funcionamento do Espaço Cidadão, no que respeita a:



- a) Existência de percurso acessível entre o exterior do edifício e o local de atendimento, com percurso de nível, sem barreiras arquitetônicas e existência de acessos em rampa ou por elevador, sempre que tal se justifique.
- b) Existência de Posto de Atendimento que garanta o atendimento sentado e acessível, nos termos das normas 2.11 e 2.12 do diploma mencionado.
- c) Existência de instalações sanitárias acessíveis, conforme exemplo ilustrado na figura 2, devendo estar instalado equipamento de alarme, e demais requisitos aplicáveis, de acordo com o previsto nas normas técnicas desse diploma.



**Figura 2** – Exemplo de configuração das Instalações Sanitárias

### 3.2. ILUMINAÇÃO E ENERGIA

Deve ser assegurado um nível de iluminação de 500 *lux* para as áreas dos postos de trabalho.

Deve igualmente ser garantida uma infraestrutura para a passagem de cabo elétrico de 3G10mm<sup>2</sup>, protegido a montante, no quadro elétrico da Entidade Hospedeira por disjuntor monofásico com calibre de 40A, idealmente protegido também com diferencial de 300mA de sensibilidade, tendo em consideração as infraestruturas existentes. O cabo elétrico deve terminar em caixa de derivação, protegido por ligadores, antes da montagem dos móveis. Quando ocorrer a montagem dos móveis (sejam modelos tipo da AMA ou alternativo), deve ser assegurada a ligação passando os cabos pelo seu interior.

A cor das paredes e tetos deve ser preferencialmente na cor branca.

Sempre que possível deve ser garantida iluminação natural do espaço.



### 3.3. CLIMATIZAÇÃO/VENTILAÇÃO

O local de instalação do Espaço Cidadão deve ser dotado de climatização e ventilação, por forma, a garantir as boas condições de trabalho e de atendimento ao público, cumprindo as normas legais aplicáveis nessa matéria.

Sempre que possível o local deve ser dotado de ventilação natural.

### 3.4. CARACTERIZAÇÃO DO EC

O local proposto para a instalação do Espaço Cidadão, bem como o desenho/estudo do local de atendimento, serão objeto de um parecer prévio das equipas técnicas da AMA, pelo que, é necessário o envio de um conjunto de documentos base, apresentados nos anexos II e III que deverão ser devidamente preenchidos:

- a) Ficha Espaço Cidadão;
- b) Ficha Técnica;
- c) Envio da Planta do Espaço Cidadão (em suporte *DWG* e *PDF*) – com indicação do exemplo de *Layout* proposto para instalação do local de atendimento;
  - i. Disposição do mobiliário de atendimento (secretárias, cadeira de atendedor, cadeiras de utentes, *back drop*, impressora, movéis de apoio, etc.);
  - ii. Disposição das cadeiras de espera (mínimo de 2 lugares por cada Posto de Atendimento);
  - iii. Local e disposição de outros equipamentos que se pretendam instalar (i.e., *LCD's*);
- d) Registo fotográfico respetivo das zonas de acesso, das áreas de atendimento e espera, e das instalações sanitárias.

A AMA disponibiliza os requisitos, e características que devem ser seguidas, tanto de mobiliário como de equipamentos, sendo que os custos à sua implementação terão de ser consultados no mercado pela Entidade Hospedeira.

### 3.5. OUTROS REQUISITOS

O local e edifício de instalação do Espaço Cidadão deve cumprir as demais normas legais e regulamentares aplicáveis à área de trabalho e de atendimento, nomeadamente, as relativas às condições de segurança contra incêndios em edifício, e outras que se verifiquem necessárias.



---

PARTE IV  
MOBILIÁRIO



## 4. MOBILIÁRIO

O mobiliário para instalação do Espaço Cidadão poderá ser com uma solução de mobiliário tipo, desenvolvido pela AMA para Espaços Cidadão que já se encontram instalados, numa grande parte da rede de Espaços Cidadão em funcionamento, ou com recurso a mobiliário alternativo *standard* (desde que cumpra os requisitos necessários à realização do atendimento).

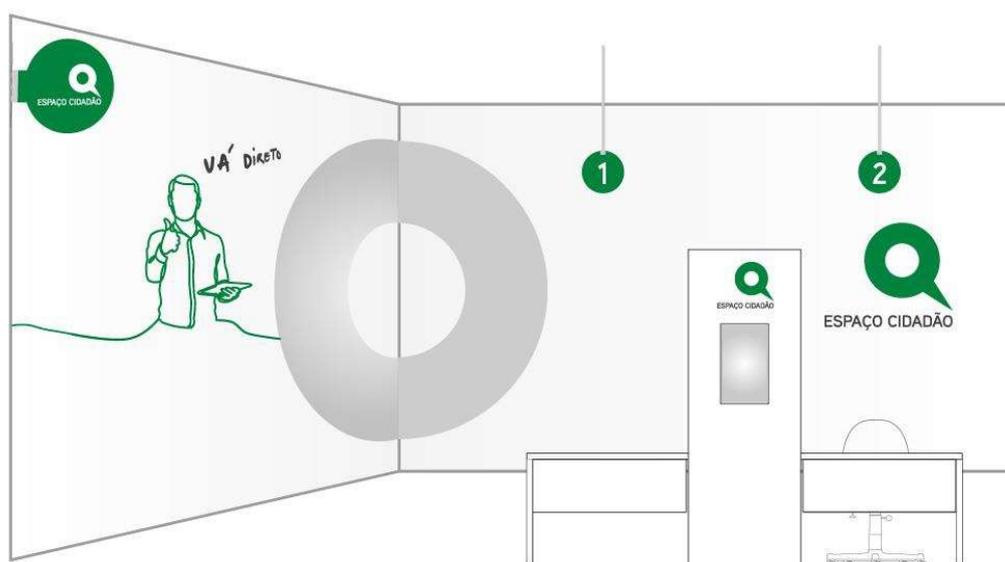
### 4.1 MOBILIÁRIO TIPO/AMA

A solução com mobiliário tipo/AMA é constituído por um móvel com cerca de 16m<sup>2</sup>, que poderá conter um ou dois Postos de Atendimento, consoante a realidade e contexto específico de cada local de instalação, isto é, se comporta a instalação de um ou mais Postos de Atendimento, e qual a pertinência do número de postos identificados, para servir a comunidade local e circundante.

Esta solução tipo, constituída por módulos, foi desenvolvida pela AMA a partir de duas premissas principais:

- a) a facilidade de instalação e a capacidade de se poder adequar a diferentes condições e necessidades;
- b) a instalação de um espaço com uma imagem coerente e facilmente identificável, conforme ilustração abaixo.

Cada um desses módulos é composto por 2 secretárias de atendimento e um painel central. Nesse painel, existirá o logótipo identificativo da marca Espaço Cidadão e a possibilidade de instalação de um *LCD* para conteúdos de comunicação.



**Figura 3** – Imagem de posto de atendimento

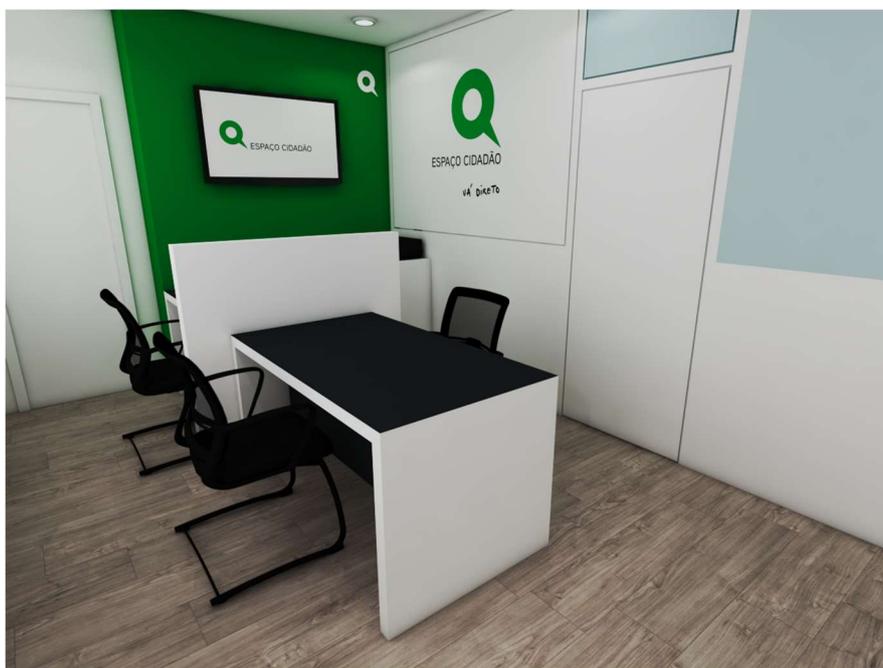




## 4.2. MOBILIÁRIO ALTERNATIVO/*STANDARD*

A Entidade Hospedeira poderá, também, optar por instalar o Espaço Cidadão com recurso a mobiliário alternativo (soluções *standard* existentes no mercado), que cumpra os seguintes requisitos por forma a garantir boas condições de trabalho e de atendimento ao público (ver exemplo apresentado na figura 5):

- a) Secretárias de 1,40x0,80m;
- b) Tampo e painel frontal na cor clara;
- c) Painel frontal fixo de forma robusta;
- d) O painel frontal deve ser recuado cerca de 25 cm;
- e) O painel frontal deve descer até cerca de 25 cm do pavimento;
- f) Devem existir dois passa cabos no tampo de cada secretária, permitindo a passagem de cabos por forma a ficarem ocultos pelo painel frontal;
- g) As secretárias devem ter calhas para tomadas e para caminhos de cabos, e devem ser equipadas com tomadas de rede e energia;
- h) Deverá ser colocado uma divisória entre as duas secretárias, por forma dar alguma privacidade ao atendimento (cerca de 40cm de altura e cerca de 20 cm para fora da secretária, no sentido dos utentes). Deverá ter-se atenção ao material escolhido, o vidro nem sempre é uma boa opção e deverá ter as arestas bem boleadas;
- i) Devem, ainda, ser considerados blocos de gavetas para arrumação.



**Figura 6** – Exemplo de Mobiliário Alternativo – Dois Postos de Atendimento





---

PARTE V  
IDENTIDADE,  
IMAGEM E SINALÉTICA



## 5. IDENTIDADE, IMAGEM E SINALÉTICA

### 5.1. ESPAÇO CIDADÃO

O Espaço Cidadão é um Ponto de Atendimento que reúne serviços de diferentes entidades, num único balcão. No Espaço Cidadão tem acesso a inúmeros serviços da administração central e local. Estes espaços, podem existir dentro de uma Loja de Cidadão ou em local próprio, ao nível de Concelho/Freguesia.

O Espaço Cidadão dentro de uma Loja de Cidadão fica situado, preferencialmente, junto a uma entrada da Loja iniciando a faixa de encaminhamento verde e a sua imagem e sinalética segue as regras definidas no Manual de Referência das Lojas de Cidadão – Parte V, Imagem e Sinalética.

O Espaço Cidadão situado em local definido ao nível de Concelho/Freguesia, tem elementos de imagem e sinaléticas distintos, os quais serão definidos neste Manual de Referência.

#### 5.1.1. Normas da Marca

Assim como a marca das Lojas de Cidadão, a imagem dos Espaços Cidadão também foi atualizada. Está mais simples na sua forma e cor, e o verde que ganhou força e personalidade e a sua centralidade ilustra igualmente, o foco no Cidadão e nas suas necessidades.

#### VERSÃO PRINCIPAL

Esta é a versão principal do logótipo, que deverá ser utilizada sempre que não existam restrições técnicas que o impossibilitem. A relação entre os vários elementos do logótipo é fixa e como tal, não deve de forma alguma ser alterada ou redesenhada.

As definições cromáticas da marca devem ser, sempre, e em todas as circunstâncias os valores indicados. Perante qualquer outro código de aplicação não contemplado, usar como referência o código *PANTONE*. (*Pantone*® é a marca registada de *Pantone Inc.*)





CORES

	PANTONE	RAL	VINIL MATE	PVC	CMYK	RGB	HEX
	348	6037	061	<i>Green 348c</i> ( <i>Ecolight</i> ou equivalente)	100, 0, 80, 0	0, 156, 67	#00843D
	432	7016	073 <i>Dark Grey</i>	<i>Black</i> ( <i>Ecolight</i> ou equivalente)	0, 0, 0, 90	56, 62, 66	#323E48
	--	9017	3M 100-12 (ou equivalente)	<i>Black</i> ( <i>Ecolight</i> ou equivalente)	0, 0, 0, 100	--	#1D1D1B

TIPOGRAFIA LOGÓTIPO

Aaux Medium

ABCDEFGHIJKLMNPOQRSTUVWXYZ

Abcdefghijklmnopqrstuvw

LOGÓTIPO VERSÕES COMPLEMENTARES

Para prever diferentes necessidades de aplicação e limitações condicionadas, pelos diferentes tipos de suportes, foram criadas versões do logótipo que possibilitam a sua utilização em casos de HORIZONTALIDADE EXTREMA e de VERTICALIDADE EXTREMA.





COMPORTAMENTOS CROMÁTICOS

O comportamento cromático do logótipo deve ter sempre como base, o maior contraste com o fundo, salvaguardando a melhor leitura da Marca. Estas aplicações deverão ser reproduzidas, exclusivamente, conforme indicado e unicamente na comunicação institucional da Marca.



5.2. IMAGEM E SINALÉTICA

Neste ponto apresentamos as normas e requisitos para a imagem e sinalética do Espaço Cidadão, no que respeita: a elementos de imagem corporativa; à imagem para superfícies vidradas; sinalética de entrada e portadas (vidro ou opacas); sinalética facultativa (para espaços comerciais abertos).

**Nota:** As Normas de Imagem e Sinalética apresentadas neste Manual, devem ser aplicadas nos Espaços Cidadão, tendo em consideração as suas cores, materiais e elementos a aplicar. Qualquer elemento de imagem e sinalética, antes da sua produção e aplicação, deve sempre ser submetido à consideração da AMA. Este procedimento visa garantir que os Espaços Cidadão, em qualquer ponto do país, cumprem as regras de identidade definidas.

ELEMENTOS DE IMAGEM CORPORATIVA, ICONOGRÁFICOS E ASSINATURA COMERCIAL

A proposta de Sinalética é composta por elementos de imagem corporativos, iconográficos e assinatura comercial, que poderão ser utilizados para construir a maquete de sinalética para o Espaço Cidadão.



Figura 7 - Exemplo de elementos de Imagem Corporativos, Iconográficos e Assinatura Comercial



### 5.3. IMAGEM EXTERIOR DO ESPAÇO CIDADÃO

#### 5.3.1. Superfícies vidradas

Para as superfícies vidradas, sugere-se, quando possível, a aplicação de (vinil *frost*) impresso nas superfícies vidradas. As aplicações em superfícies deverão afixadas nas faces interiores. As composições (Imagem exterior) são exemplificativas, prevendo várias alternativas a aplicar em função das dimensões, configurações e geometrias das vitrines.

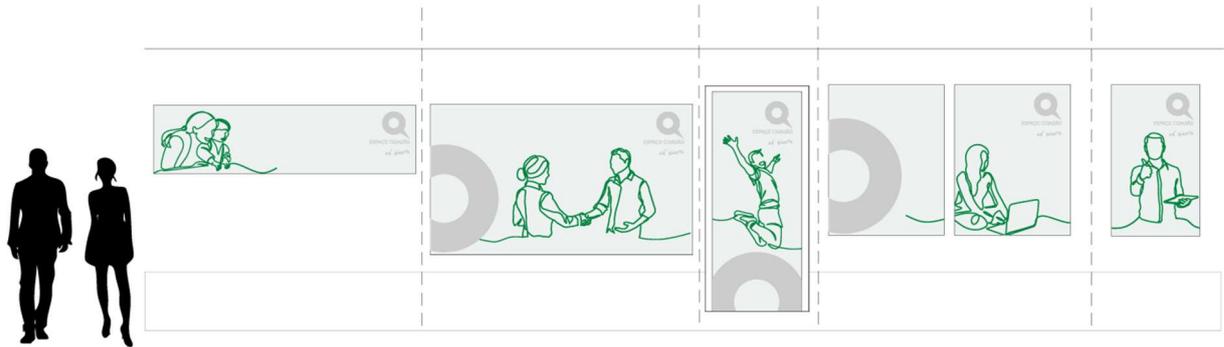


Figura 8 - Exemplo de Imagem para superfícies vidradas

#### 5.3.2. Sinalética de Entrada e Portas (vidro ou opacas)

Esta Sinalética é composta por um Painel em *PVC* impresso com logótipos e elementos de imagem (Espaço Cidadão), conforme composição. Contém ainda informação horária (fonte *Aaux Medium e Bold*), logótipo da Entidade Hospedeira e logótipo AMA.

O Painel deverá ter uma altura de 200cm, uma largura de 60cm e uma espessura mínima de 15mm. As suas laterais e arestas deverão ser polidas. A aplicação deverá ser feita através de colagem. A eventual existência de lambril deverá implicar o recurso a enchimento interior ao *PVC* na parte superior ao lambril. A aplicação deverá ser feita, preferencialmente, na lateral direita da entrada. Quando impossível, a aplicação deverá ser feita à esquerda, com a curvatura do painel no canto superior esquerdo.



Figura 9 - Exemplo de Sinalética de Entradas e Portas (vidros ou opacas)



### 5.3.3. Horário

O Horário é uma peça feita e aplicada em vinil de recorte, com o *lettering* a cinza escuro, fonte *Aaux* regular e *bold*, e deve estar na(s) entrada(s) do Espaço Cidadão bem visível para o exterior, preferencialmente, no totem ou em alternativa na porta. Em edifícios que não permitem aplicação no vidro da porta, o Horário pode ser aplicado em placa acrílica na parede exterior. Os horários devem conter símbolo EC, os dias de semana, horário de funcionamento e o URL [eportugal.gov.pt](http://eportugal.gov.pt).

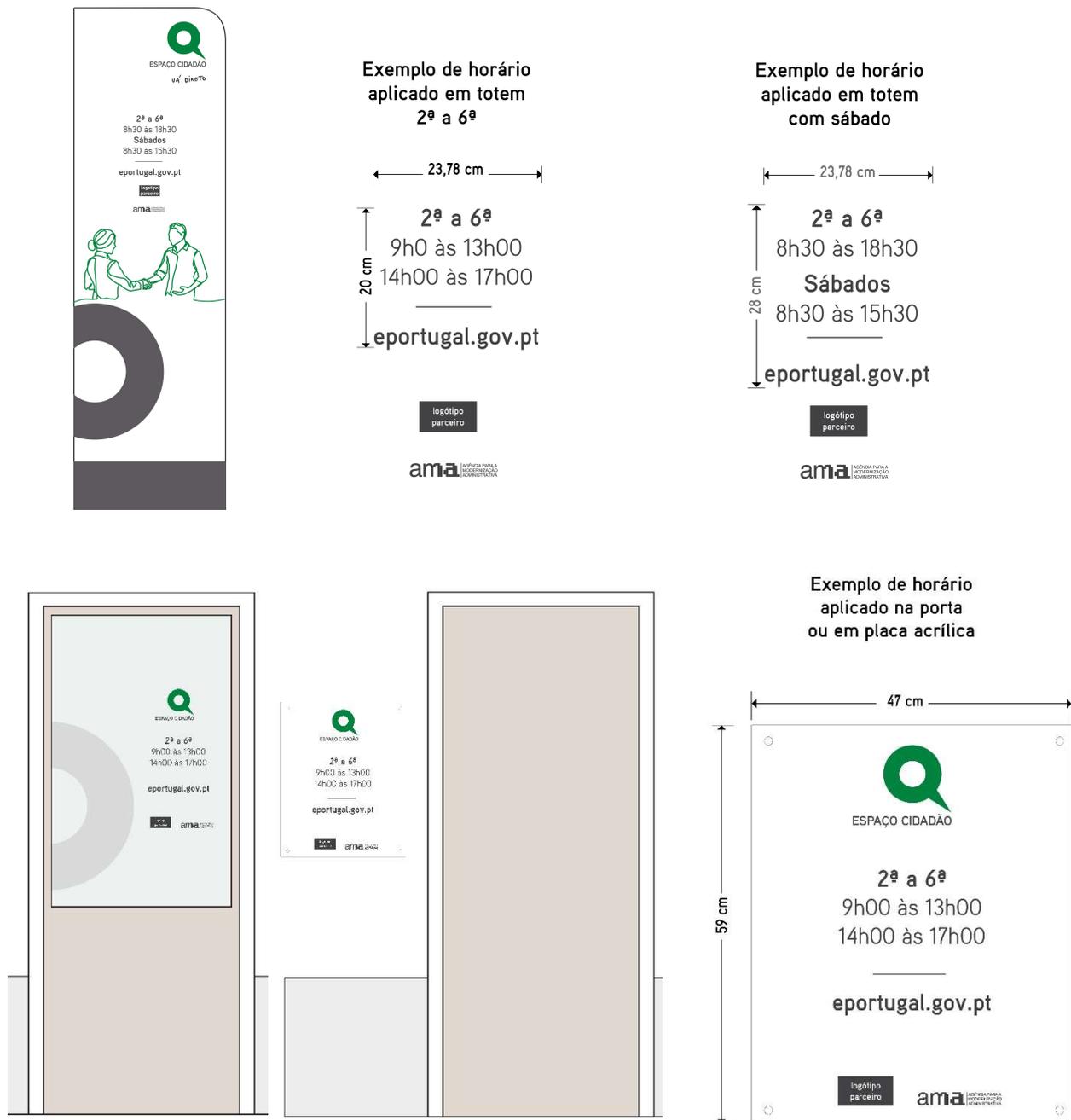


Figura 10 - Exemplos de aplicações de Horários



#### 5.4. SINALÉTICA FACULTATIVA «ESPAÇOS COMERCIAIS COBERTOS»

O Totem de rua é uma sinalética facultativa e destina-se a identificar o Espaço Cidadão, quando este se encontra em locais pouco visíveis, nomeadamente dentro de espaços comerciais cobertos.

É uma estrutura vazada revestida a *MDF* hidrófugo lacado a branco mate, ou em *PVC*, assente em base metálica, com suportes estruturais interiores. Os elementos de imagem, iconográficos e informativos deverão ser preferencialmente impressos, ou em alternativa em vinil de recorte.

Poderão ser produzidos elementos de sinalética específicos de acordo, com os manuais normativos de imagem de zonas comerciais (ex. sinalética de entidade, interior, exterior ou direcional).

A produção e os custos dos elementos de imagem deverão ser suportados pela Entidade Hospedeira. As artes finais, de qualquer um destes elementos de imagem, deverá ser sujeita a prévia validação da Equipa de Comunicação da AMA.



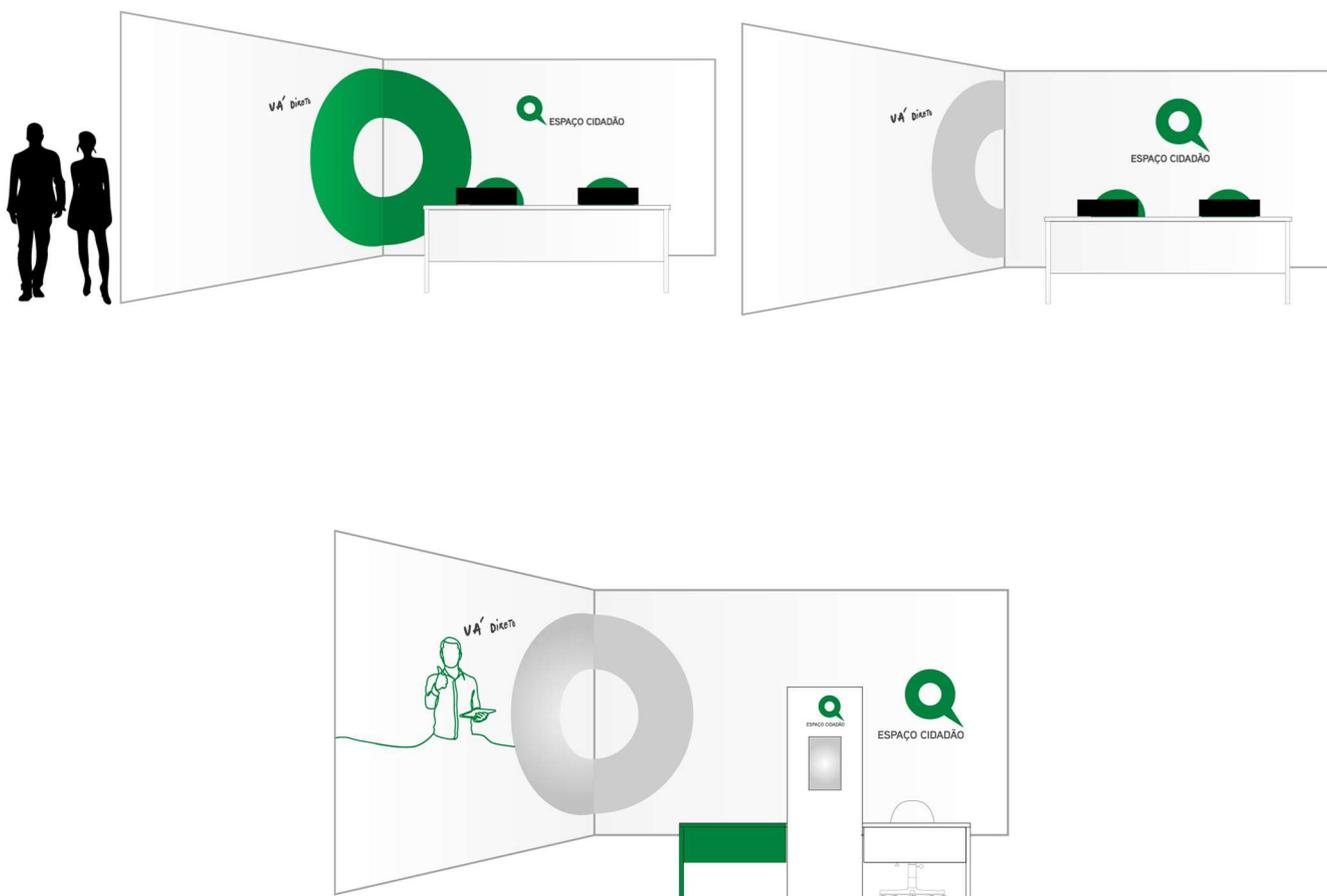
**Figura 11** - Exemplo de Sinalética facultativa (espaços comerciais cobertos)



## 5.5. IMAGEM INTERIOR DO ESPAÇO CIDADÃO

### 5.5.1. Caracterização de Espaços Interiores

Seguindo as orientações anteriormente apresentadas, sugere-se igualmente, a Caracterização Interior do Espaço Cidadão com os elementos de imagem corporativos, iconográficos e assinatura comercial. Estes elementos podem ser aplicados em vinil de recorte, à cor ou em PVC recortado à cor.



**Figura 12** - Exemplos de caracterização Interior da Área de Atendimento



### 5.5.2. Placa de Inauguração

Placas de Inauguração 40x40cm, em acrílico de 15mm, aplicada com 4 fixações e afastadores da parede em aço inox, *lettering* em vinil de recorte, fonte *Aaux Bold* e respetivos logótipos, em vinil de recorte.



Figura 13 – Placa de Inauguração

### 5.5.3. Placa de Financiamento PRR e Etiquetas

Placas de financiamento PRR 40x40cm, em acrílico de 15mm, aplicada com 4 fixações e afastadores da parede em aço inox, *lettering*, elementos gráficos, logótipos em vinil de recorte, conforme modelo:



Figura 14 – Placa de Financiamento



MODELOS DE PLACAS DE FINANCIAMENTO APLICÁVEIS EM DIFERENTES SITUAÇÕES:



Outorgante e entidade hospedeira sejam o mesmo – CM



Outorgante e entidade hospedeira sejam o mesmo - JF/UF



Outorgante e entidade hospedeira sejam diferentes

ETIQUETAS PARA EQUIPAMENTOS

Os equipamentos informáticos que tenham financiamento PRR devem ter aplicada a barra de logotipos, na dimensão de 9x1,3 cm, em vinil autocolante.

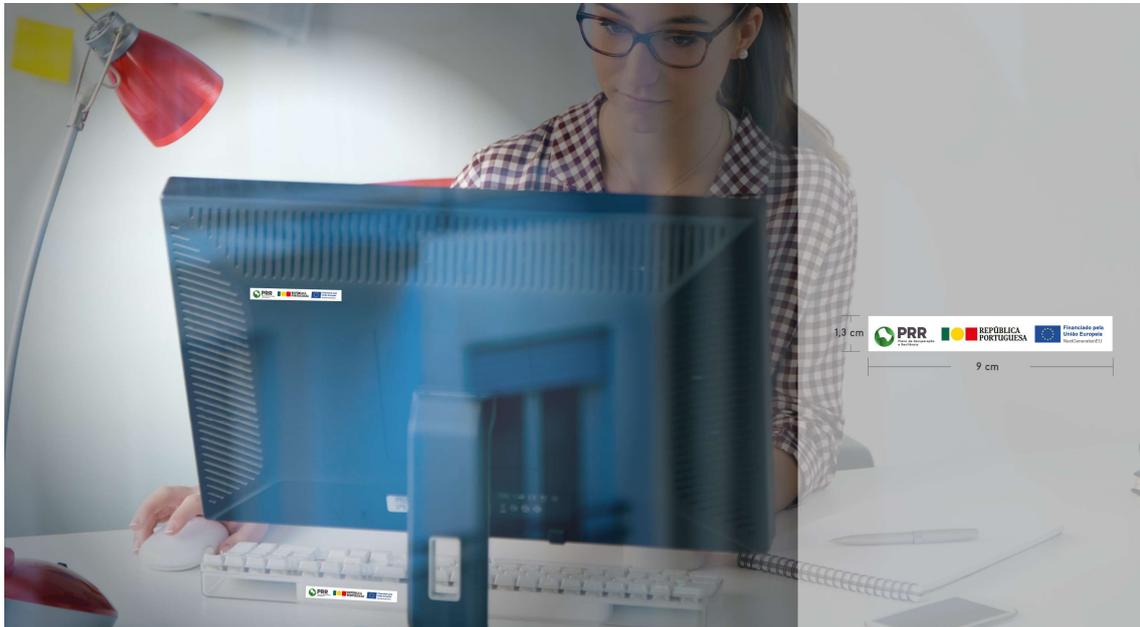


Figura 15 – Etiquetas PRR





Figura 17 – Modelo de Cartaz

FLYER

O *Flyer* é um formato que se destina a ser impresso na gramagem mínima de 120g, tem frente e verso, e a sua dimensão é de 18x21,5cm, com uma dobra ao meio. Divulga os serviços prestados no Espaço Cidadão e respetivas Entidades, bem como informação genérica sobre o Espaço Cidadão e o seu conceito.

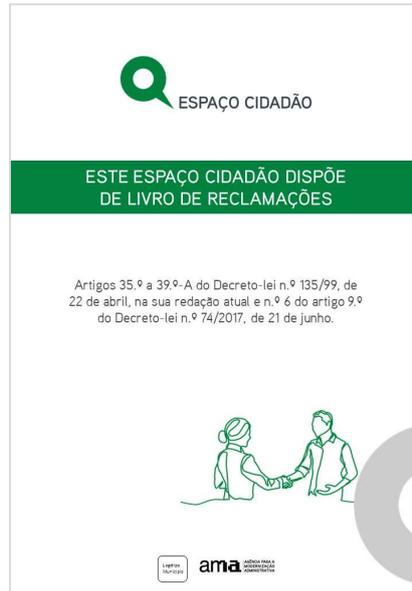


Figura 18 – Modelo de Flyer



**AVISO DE EXISTÊNCIA DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Este Aviso de existência de Livro de Reclamações, é em formato A4 e destina-se a ser afixado em local visível, no Espaço Cidadão.



**Figura 19 – Modelo de Aviso de Livro de Reclamações**

**PREÇÁRIO**

O Preçário é em formato A4 e destina-se a ser afixado em local visível, no Espaço Cidadão.

ENTIDADE	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO
AMA	Renovação Cartão de Cidadão Online > 25 anos serviço medido normal com levantamento em Portugal	18 €
AMA	Renovação Cartão de Cidadão Online > 25 anos serviço medido normal com levantamento no estrangeiro	23 €
AMA	Renovação Cartão de Cidadão Online > 25 anos serviço medido extremo urgente com levantamento em Portugal	53 €
AMA	Renovação Cartão de Cidadão Online > 25 anos serviço medido urgente com levantamento em Portugal (validade 10 anos)	33 €
AMA	Renovação Cartão de Cidadão Online > 25 anos serviço medido urgente com levantamento no estrangeiro (validade 10 anos)	48 €
DGAJ	Pedido de Registo Criminal Negativo para Cidadãos Nacionais e Pedido Registo Criminal para Cidadãos Estrangeiros	5 €
DGAJ	Pedido de Registo de Contumácia	4 €
DGAJ	Pedido de Certificado de Registo Criminal - Estatuto de Igualdade de direitos. Prestação de serviço efetivo nas Forças Armadas	0 €
IMT	Carta de Condução - Revalidação - 70 anos	15 €
IMT	Carta de Condução - Revalidação - 70 anos	30 €
IMT	Carta de Condução - 2ª via (duplicado) - 70 anos	30 €
IMT	Carta de Condução - 2ª via (duplicado) - 70 anos	15 €
IMT	Carta de Condução - Substituição	30 €
IMT	Carta de Condução - Averbamento do Grupo 2 (restrição 997)	30 €

Os serviços que não constam desta lista poderão ser gratuitos, ou diretamente taxados pelos sites das entidades parceiras.

**ORGANISMOS DISPONÍVEIS NO CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

- ACT - Autoridade para as Condições do Trabalho
- AT - Autoridade Tributária
- AGDSE - Agência para a Gestão
- AMA - Agência para a Modernização Administrativa
- CSA - Direção Geral do Esporthe
- DGAE - Direção Geral de Atividades Económicas
- DGAI - Direção Geral de Administração e Justiça
- ISJ - Instituto de Segurança Social
- IPJ - Instituto de Registo e Notariado
- IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional
- SPNS - Serviço Português do Ministério da Saúde

**Figura 20 – Modelo de Preçário**





---

PARTE VI  
INFRAESTRUTURAS



## 6. INFRAESTRUTURAS

Neste ponto apresentamos o *hardware* e *software* necessários para a instalação de um Espaço Cidadão. Por conseguinte, enunciamos primeiramente as características dos equipamentos informáticos, a ter em consideração para a instalação do Espaço Cidadão, e de seguida, o *software* recomendado.

### 6.1 TIPOLOGIA BÁSICA – *HARDWARE*

No que respeita ao *hardware*, o Espaço Cidadão em termos de equipamento, e considerando uma Posição de Atendimento, deve ser composto por: 1 computador, duplo rato, duplo teclado e duplo monitor (que correspondem aos periféricos a considerar), e uma impressora multifunções (para impressões e cópias, sempre que necessário). Na figura 20, observamos o exemplo, da tipologia básica, de um Espaço Cidadão de uma Posição.



**Figura 21** – Exemplo da Tipologia Básica de *hardware* de um Espaço Cidadão de uma Posição

### 6.2 *HARDWARE* – REQUISITOS MÍNIMOS RECOMENDADOS

Os Requisitos mínimos recomendados a ter em consideração na aquisição de computadores, são os seguintes: i) formato compacto ou ultracompacto (Micro ou *small form factor*); ii) montagem em suspensão ou fixação na parte de trás do próprio monitor; iii) processador *i5* ou superior; iv) 8GB RAM ou



superior; v) disco *SSD 256GB* ou superior; vi) 2 interfaces gráficas: 1 *VGA* + 1 *DisplayPort*; vii) controlador de rede *Ethernet RJ45 10/100/1000*

8 portas *USB 2.0/3.0* (internas e/ou externas); viii) microfone e colunas *stereo* integrados; ix); entrada e saída de áudio frontal/lateral *stereo*; x) Norma *Energy Star 5.0 «Cat B»*.

No que respeita aos Periféricos, os mesmos deverão incluir: i) *LCD* de 21.5" ou superior, resolução nativa 1920 x 1080; ii) Ecrã antirreflexo; iii) Controlos apresentados no ecrã; 2 interfaces gráficas, exatamente iguais, aos do computador de secretária proposto; iv) Normas *Energy Star 5.0, TCO 03*; v) Suporte especial, que permita suspender ou fixar o computador, atrás do próprio monitor.

O Teclado deve ser do tipo *QWERTY* Português *USB c/ fio*, com Leitor *Smart Card* integrado, com *compliance SSCD, PKCS#15, EMV/CAP, ISO/IEC 7816*. O Rato, por sua vez, deve ser ótico com *scroll* e Interface *USB*.

Por último, as Multifunções devem seguir as características:

Multifuncional monocromática *A4*

- Função cópia:
  - Velocidade 35 ppm
  - Resolução 600 x 600
- Função Impressão:
  - Velocidade 35 ppm
  - Resolução 600 x 600
  - Possibilidade de impressão automática frente-e-verso (duplex)
- Função Digitalização:
  - Possibilidade de digitalização para e-mail (SMTP)
  - Possibilidade de digitalização para ficheiro (mínimo: formatos tiff e pdf multi-páginas)
  - Possibilidade de digitalização a cores
  - Possibilidade de digitalização de frente e verso
- Tipos de Papel:
  - Formatos *standard* até *A4*
  - Gramagem *standard 60-163*
  - Compatibilidade com outros formatos e gramagens (ex.: avisos de receção e envelopes)
  - Compatibilidade com papel reciclado
- Alimentação, suporte e saída de papel:
  - Alimentador automático de documentos (duplex)
  - Capacidade de papel/entrada 250
  - 1 bandeja de entrada



- Capacidade mínima de papel/saída 150
- Outras funcionalidades:
  - Possibilidade de definição do *zoom* (redução/aumento)
  - Possibilidade de definição de gradação de cinzentos, claro/escuro, contraste e nitidez
  - Idioma das interfaces com o utilizador (Português e Inglês)
- Características de Compatibilidade:
  - Física: *Ethernet 10/100/1000 + USB «2.0»*
  - Protocolos de rede: *TCP/IP*
  - Protocolos de administração: *HTTP, SNMP*
  - Fontes: Modo *PS3*, Modo *PCL6*
  - Linguagens: *Adobe Postscript 3, PCL6, PCL5e*
- Gestão energética:
  - Disponibilidade de modos de economia de energia (ex.: *standby* parametrizável por tempo)
  - Certificação *Energy Star*

### 6.3 TIPOLOGIA BÁSICA – SOFTWARE

O Posto de Atendimento do Espaço Cidadão, deve ter instalado no computador, os seguintes programas:

- última versão do *java* 32bits (<https://www.java.com/en/download/manual.jsp>);
- última versão do autenticação.gov (<https://www.autenticacao.gov.pt/cc-aplicacao/>);
- última versão do *plugin* autenticação.gov (<https://autenticacao.gov.pt/fa/ajuda/autenticacaogovpt.aspx>);
- última versão do *libreoffice* (<https://pt.libreoffice.org/descarregar/libreofficefresh/>) (opcional);
- última versão do *adobe reader* (<https://get.adobe.com/br/reader/>);
- última versão do *Google Chrome* (<https://chromeenterprise.google/browser/download/>);
- última versão do *Mozilla FireFox* (<https://www.mozilla.org/pt-PT/firefox/all/>);
- por último, instalar o certificado AMA, que será disponibilizado aquando da implementação.

Para o correto funcionamento desta plataforma *webservice*, é aconselhado o uso do sistema Operativo *Windows 10 Pro* ou *Enterprise*.

Ao nível dos Programas a Instalar, aconselha-se ainda, a criar de atalhos no *desktop* para a plataforma de Gestão do Atendimento EC-MC ("C:\Program Files (x86) \Internet Explorer\iexplore.exe" - nomerge<https://ecmc.ama.lan/>), bem como, adicionar o *ecmc.ama.lan* aos sites fidedignos (ou *intranet* local), baixar o nível de segurança e *cookies*, desativar o *popup blocker*, e permitir a execução de *ActiveX* assinados e não assinados (figura 21).



Por último, é necessário adicionar as linhas do ficheiro “hosts VPNUSERSEC.txt” ao ficheiro *hosts* local (C:\Windows\System32\drivers\etc\); o “hosts VPNUSERSEC.txt” que será disponibilizado, aquando da implementação.

Para os serviços do IMT é necessário configurar a digitalização para formato *tiff*; preto e branco; 300*dpi*, sendo que o documento digitalizado deve ocupar menos de 400kb.

Com o perfil do utilizador

1. Propriedades da Internet
2. Privacidade
3. Diminuir o nível de aceitação dos Cookies
4. Retirar o visto no bloqueador de popups



**Figura 22** – Adicionar o *link* do EC-MC aos sites fidedignos e baixar nível de segurança e *cookies*.

## 6.4 APLICAÇÃO EC-MC

A aplicação EC-MC, que significa: Espaço Cidadão Mediador de Cidadania, é a plataforma utilizada para a gestão do Atendimento na rede dos Espaços Cidadão (figura 22).

Uma plataforma *CRM* desenvolvida a partir do *Sugar CRM*, que permite realizar: gestão de contactos presenciais, gestão de atendimentos e gestão estatística. Tem assim, como propósito ser a porta de entrada dos diferentes serviços disponíveis no catálogo de serviços do Espaço Cidadão, dentro da *IFRAME* disponível para o efeito. No entanto, como a AMA não controla os sites dos Parceiros de Serviços, existem algumas plataformas que não funcionam bem dentro da *IFRAME*, e têm de ser abertas num separador à parte, ou até noutra *browser*.

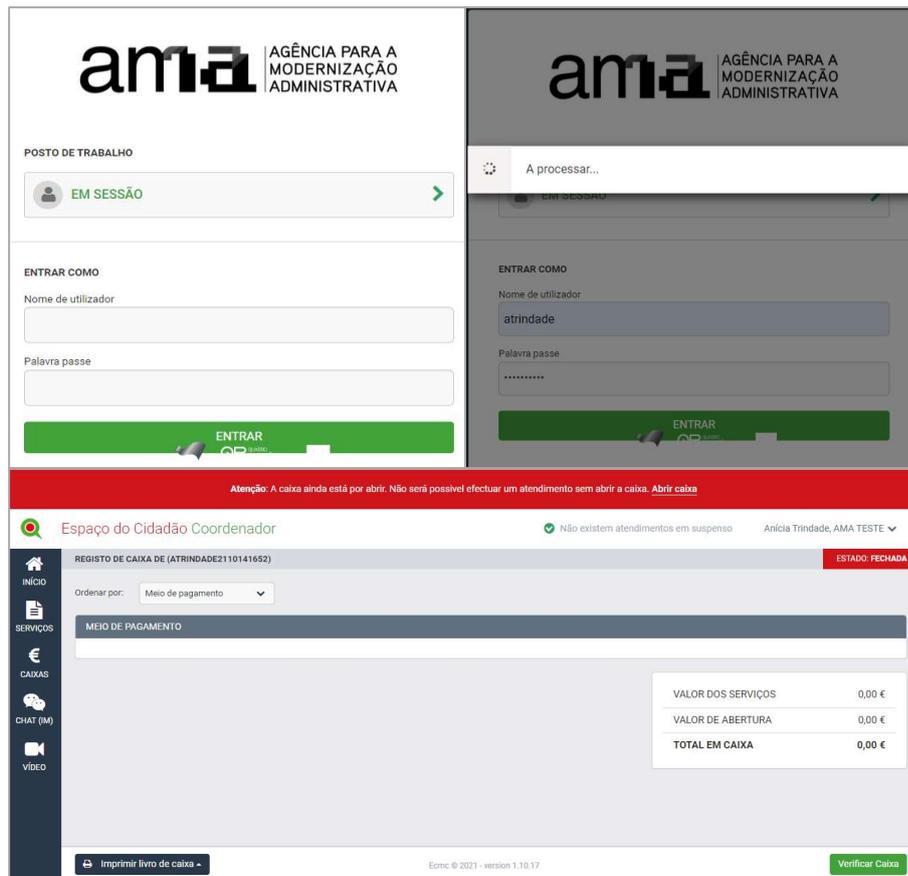


Figura 23 – Autenticação na Aplicação EC-MC e Página de Entrada.



---

PARTE VII  
INFRAESTRUTURAS  
DE COMUNICAÇÕES



## 7. INFRAESTRUTURAS DE COMUNICAÇÕES

O Padrão de Comunicações a adotar será por *VPN Simplificada*.

### 7.1 ESPAÇO CIDADÃO *VPN SIMPLIFICADA*

A Entidade Hospedeira gere a infraestrutura do Espaço Cidadão, e a ligação à AMA é efetuada através de uma *VPN Simplificada*. A AMA fornece o acesso ao *software* de apoio ao seu funcionamento (EC-MC) através de um *software* cliente *VPN (FortiClient)*.

A Entidade Hospedeira é responsável por garantir a existência de um acesso à internet, com a largura de banda adequada ao estabelecimento da *VPN*, com largura mínima disponível sugerida de *50Mbps*, sem restrições ao estabelecimento de uma *VPN SSL* a partir do(s) posto(s) de trabalho (acesso ao *porto* 10443 de um endereço *ip* público a indicar).

A Entidade Hospedeira é responsável por disponibilizar e manter toda a infraestrutura e acessos necessários às comunicações (telefones, fax, acesso *internet*, etc.).

Fica ainda, responsável pela gestão e manutenção das configurações dos equipamentos, sendo o suporte ao EC-MC e ao *software Forticlient* garantidos, em conjunto com a AMA.

As orientações de instalação e configuração do *software FortiClient*, serão fornecidas aquando da implementação.



---

PARTE VIII  
FORMAÇÃO



## 8. FORMAÇÃO

### 8.1. A IMPORTÂNCIA DA FORMAÇÃO

A Formação Profissional é definida, genericamente, no âmbito do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ) (DL nº 396/2007 de 31 de dezembro, alterado e republicado no (DL nº 14/2017, de 26 de janeiro), como a formação que visa dotar os indivíduos de competências (capacidades para mobilizar conhecimentos, aptidões e atitudes) para o exercício de uma ou mais atividades profissionais. Por outro lado, o Código do Trabalho (Lei nº7/2009 de 12 de fevereiro) estabelece como objetivos da formação profissional, entre outros, proporcionar qualificação inicial e assegurar a formação contínua dos trabalhadores.

É com base nestes princípios, que a AMA, I.P. aposta na formação dos seus trabalhadores e dos trabalhadores das várias Entidades representadas na rede de Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, quer sejam de gestão AMA, quer sejam de gestão de uma Entidade Parceira.

A importância da formação nunca foi tão evidente como nos tempos atuais, tanto para as Entidades empregadoras como para os próprios trabalhadores das organizações. Depois de muitos anos a ser bastante desvalorizada, atualmente os benefícios da formação profissional são cada vez mais reconhecidos e o novo paradigma da formação encontra-se centrado na noção da aprendizagem ao longo da vida que leva à necessidade, cada vez mais premente, de aquisição de competências para o exercício integrado de uma profissão, a par de uma cidadania plena e ativa.

Assim, a formação profissional deve ser vista não só, como um meio de aquisição de novas competências e de valorização de currículo, mas também, como uma oportunidade de crescimento técnico e pessoal. A formação possibilita descobrir e desenvolver aptidões humanas, e prepara o indivíduo para uma vida mais ativa e melhor. Além de ser uma fonte de reconhecimento profissional e social, através da aquisição de novos conhecimentos, melhora o conhecimento sobre o mundo, incentiva o indivíduo para os desafios futuros e facilita a obtenção de princípios que os qualificam para o exercício da função que pretendam exercer ou que já exercem.

A AMA, I.P, através da sua Academia AMA, é das entidades que mais tem trabalhado em prol da formação profissional e da valorização dos profissionais da Administração Pública, nomeadamente, da rede das Lojas de Cidadão e dos Espaços Cidadão, no âmbito do Atendimento ao Público, Serviços Digitais, Identidade e Cidadania Digital e Transformação Digital. A qualidade, é sempre, o principal objetivo a atingir pois acreditamos que a formação e capacitação dos recursos humanos, é a base para a devida preparação dos profissionais para uma nova função e para a sua constante adaptação aos desafios profissionais crescentes, às regulares inovações tecnológicas, à contínua evolução das técnicas e processos e à informação gerada e partilhada, a uma velocidade vertiginosa nos dias de hoje.



Neste esforço de uma formação profissional com qualidade para a rede das Lojas e dos Espaços Cidadão, a AMA, através da sua Academia AMA, tem definido e atualizado, ao longo dos anos, perfis de competências e respetivos percursos de aprendizagem dos vários profissionais das Lojas e dos Espaços Cidadão, aposta em diferentes soluções formativas, para melhor responder às necessidades e formas de aprender, dos vários trabalhadores e dinamiza programas de formação inicial e contínua, dando a todos um amplo leque de oportunidades de desenvolvimento de competências.

## 8.2. A ACADEMIA AMA

A AMA, certificada pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) em várias áreas de formação profissional, desde 2014, promove todas as suas soluções formativas e de desenvolvimento de competências através da Academia AMA.

A Academia AMA foi constituída em 2019, dando lugar à anterior iniciativa designada por Nova Aprendizagem, que a AMA, I.P. criou em 2008.

A passagem para uma Academia, foi a evolução natural para uma estrutura mais dinâmica e flexível, reconhecida no âmbito da formação e junto de vários organismos da Administração Central e Local, focada no desenvolvimento de competências certificadas, na aprendizagem assente na prática e na partilha de boas práticas e experiências.

Atualmente a Academia AMA está integrada no Centro de Competências em Atendimento da Administração Pública que a AMA, I.P. criou no ano de 2021, pela importância que as competências em atendimento revestem nos dias de hoje, sendo a Academia responsável por:

- Elaborar e manter um programa de perfis de competências em atendimento e serviços digitais, transversal à Administração Pública;
- Conceber, com as entidades da Administração Pública, o referencial de competências da função de técnico de atendimento público e um modelo de referência para a gestão do desempenho, para promover uma política de excelência no atendimento;
- Desenvolver percursos de aprendizagem e planos de capacitação em atendimento público, bem como garantir a realização de ações de formação no âmbito dos serviços digitais, identidade digital e autenticação/assinatura digital;
- Disponibilizar guias e normas de atendimento e promover a partilha de boas práticas no atendimento público, a nível nacional e internacional.

A Academia AMA tem ao dispor de todos os parceiros:

- a) Um Portal de aprendizagem - <https://academia.ama.gov.pt/>



- b) Um Canal de contacto de *e-mail* - [academia@ama.pt](mailto:academia@ama.pt)

### 8.3. FUNÇÕES, RESPONSABILIDADES E COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DOS EC

Os Espaços Cidadão, enquanto organismos vivos e dinâmicos ao serviço do Cidadão, necessitam de um conjunto de profissionais/funções que garantam o pleno exercício das atividades necessárias ao bom funcionamento dos Espaços, individualmente e inseridas numa rede nacional, onde é essencial a garantia da equidade, qualidade e acessibilidade dos serviços públicos a toda a sociedade civil.

#### 8.3.1. Funções e Responsabilidades

A gestão dos Espaços Cidadão é feita por coordenadores, que podem ser funcionários da AMA, I.P. ou de uma Entidade parceira. Se o coordenador do EC for funcionário de uma Entidade Parceira, responderá hierarquicamente perante o seu serviço de origem e, funcionalmente, perante a AMA, I.P.

Outra função muito importante nos Espaços Cidadão, é o Mediador de Atendimento Digital que tem como responsabilidade prestar o atendimento digital assistido aos cidadãos, exercendo ainda um papel pedagógico na promoção da literacia digital dos cidadãos, em matéria de utilização dos serviços digitalizados da Administração Pública.

Em resumo, foram identificadas 2 funções essenciais nos Espaços Cidadão, como sejam:

1. Coordenador do Espaço Cidadão
2. Mediador de Atendimento Digital

#### ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DO COORDENADOR DE EC

As principais atribuições do Coordenador do Espaço Cidadão, são as seguintes:

- a) Supervisionar o funcionamento do Espaço Cidadão de acordo com as normas do presente Manual de Referência dos Espaços Cidadão e o Protocolo para a Instalação e Gestão do Espaço Cidadão, a estabelecer entre a AMA, I.P. e a Entidade gestora do Espaço Cidadão;
- b) Facilitar as condições de atendimento e incentivar a melhoria contínua;
- c) Supervisionar e promover a qualidade e melhorar as condições para a prestação dos serviços, contantes do catálogo de serviços dos Espaços Cidadão;
- d) Monitorização do cumprimento de objetivos e resolução de problemas da gestão corrente do respetivo Espaço Cidadão;
- e) Garantir o cumprimento do horário de abertura e de encerramento do Espaço Cidadão e supervisionar, a apresentação dos postos de trabalho e dos profissionais de atendimento;



- f) Garantir o acompanhamento e zelar pela boa execução dos contratos em vigor no Espaço Cidadão, assim como acompanhar as intervenções de prestadores de serviço pontuais;
- g) Gerir o sistema de gestão de filas de espera e desenvolver e assegurar a manutenção de bases de registo para controlo dos indicadores de gestão e monitorização do desempenho do Espaço Cidadão;
- h) Estabelecer objetivos, com vista à melhoria contínua da qualidade do atendimento, monitorizar desvios e analisar causas e propostas de melhoria;
- i) Representar o Espaço Cidadão junto das autoridades locais e promover as interações necessárias com os *stakeholders*, nomeadamente, assegurando o acompanhamento de visitas ou outros eventos, de acordo com o que seja autorizado;
- j) Manter afixada e atualizada a lista dos serviços públicos prestados no Espaço Cidadão, bem como o respetivo horário de funcionamento;
- k) Promover a divulgação de informações úteis e permanentemente atualizadas, através dos canais informativos da AMA, I.P., nomeadamente, relacionados com horários ou restrições ao funcionamento;
- l) Identificar e avaliar incidentes críticos, necessidades de intervenção de forças de autoridade ou de emergência;
- m) Gerir os recursos humanos afetos à coordenação do Espaço Cidadão e dos postos de atendimento e garantir o acolhimento, e acreditação dos colaboradores;
- n) Acompanhar e analisar as necessidades de formação dos trabalhadores do Espaço Cidadão, ao nível técnico e comportamental, em conjunto com a Academia AMA, e promover as condições temporais e logísticas para a participação de todos, na formação inicial e contínua;
- o) Participar nas ações de formação inicial e contínua, promovidas pela Academia AMA, para as quais for convocado, por forma, a garantir as competências chave ao exercício das suas funções de coordenação, a atualização das informações a prestar ao cidadão e a renovação de técnicas de liderança e gestão da equipa de atendimento, que correspondam aos desafios crescentes do atendimento ao público e do atendimento digital assistido.
- p) Zelar pela imagem do Espaço Cidadão e promover o relacionamento com a comunidade, onde o Espaço está inserido;
- q) Garantir o bom estado de conservação do Espaço e propor soluções para a resolução de questões que melhorem a qualidade funcional, a fiabilidade e a durabilidade das instalações e equipamentos;
- r) Supervisionar e acompanhar os serviços de limpeza, manutenção e obras;
- s) Organizar e gerir o *stock* mínimo indispensável de consumíveis necessários ao normal funcionamento do Espaço Cidadão – informático, higiene, economato e vestuário (quando aplicável);



- t) Promover o alerta para as necessidades de reparação/resolução de todas as anomalias;
- u) Gerir as reclamações, louvores e sugestões;
- v) Garantir o encaminhamento das reclamações;
- w) Assegurar o cumprimento das obrigações contratuais assumidas com a AMA, I.P.

Os principais desafios no exercício desta atividade são:

- A capacidade de gestão;
- Competências interpessoais;
- Resiliência;
- Gestão do tempo.

As competências necessárias para o bom desempenho da função de Coordenador do EC são, essencialmente, as seguintes;

- Coordenação;
- Orientação para o serviço público;
- Planeamento e organização;
- Conhecimentos especializados e experiência;
- Conhecimentos sólidos em tecnologias de informação e comunicação;
- Adaptação e melhoria contínua;
- Iniciativa e autonomia;
- Otimização de recursos;
- Responsabilidade e compromisso com o serviço;
- Relacionamento interpessoal;
- Comunicação;
- Trabalho de equipa e cooperação.

Como indicadores-chave de desempenho da função de Coordenador do EC, destacamos:

- Produtividade (metas alcançadas, prazos e resiliência);
- Qualidade (competências, adequação e detalhe);

Serviço ao cidadão (satisfação, proatividade e fidelização).



## ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DE ATENDIMENTO DIGITAL

O Mediador de Atendimento Digital tem as seguintes atribuições:

- a) Efetuar o atendimento digital assistido aos cidadãos, no âmbito do catálogo de serviços dos Espaços Cidadão, bem como prestar informações, sobre os requisitos para a prestação dos serviços e demais informações necessárias à boa compreensão dos serviços prestados;
- b) Registo dos atendimentos nas plataformas de suporte e gestão do atendimento (*SIGA* e *EC-MC*);
- c) Abertura de caixa, registo dos valores cobrados no atendimento, cruzamento dos valores em caixa com os serviços prestados, fecho de caixa e guarda de valores;
- d) Lançamento nos ficheiros de controlo de receita, dos valores diários gerados no Espaço Cidadão por serviço prestado e por mediador;
- e) Estudo das notas informativas e demais orientações/instruções dos Espaços Cidadão, com impacto no atendimento, para atualização dos procedimentos vigentes;
- f) Consulta, tratamento, organização e arquivo de *e-mails*;
- g) Realização ou resposta a contactos telefónicos e/ou videochamadas, sempre que aplicável, e consequente tratamento e organização de pedidos e de informação resultantes das mesmas;
- h) Monitorização dos processos realizados, designadamente quanto ao estado e notificações sobre eventuais inconformidades, resposta às notificações recebidas e outras diligências com vista à finalização dos processos;
- i) Reporte dos constrangimentos técnicos que condicionem ou impeçam a realização dos serviços;
- j) Apoiar na orientação dos cidadãos, designadamente, na identificação dos serviços, contactos e canais alternativos, assim como prestar o demais apoio administrativo ao funcionamento do Espaço Cidadão;
- k) Participar nas ações de formação inicial e contínua, promovidas pela Academia AMA, para as quais for convocado, por forma a garantir as competências chave ao exercício das suas funções, a atualização das informações a prestar ao cidadão e a renovação de técnicas de atendimento que correspondam aos desafios crescentes, do atendimento ao público e do atendimento digital assistido.

Os principais desafios no exercício desta atividade são:

- Comunicação;
- Motivação;
- Resiliência;
- Literacia digital.



As competências necessárias para o bom desempenho da função de Técnico de Atendimento nos EC são, essencialmente, as seguintes;

- Orientação para o serviço público;
- Realização e orientação para resultados;
- Conhecimentos e experiência;
- Conhecimentos em tecnologias de informação e comunicação;
- Organização e método de trabalho;
- Adaptação e melhoria contínua;
- Trabalho de equipa e cooperação;
- Comunicação;
- Relacionamento interpessoal;
- Otimização de recursos;
- Responsabilidade e compromisso com o serviço.

Como indicadores-chave de desempenho da função de Técnico de Atendimento nos EC, destacamos:

- Qualidade (competências, adequação e detalhe);
- Serviço ao cidadão (satisfação, proatividade e fidelização);
- Competências (especificidade, crescimento técnico e interpessoal e formação);
- Boa utilização dos portais e ferramentas *online*.

#### 8.4. FORMAÇÃO INICIAL E CONTÍNUA DOS PROFISSIONAIS DOS EC

A AMA, I.P., no cumprimento das suas competências de promoção de novos modelos de atendimento, que permitem aos cidadãos e empresas interagir com o Estado de forma inovadora e eficiente, e de gestão eficiente da rede dos Espaços Cidadão, que respondam aos referidos objetivos, é também responsável:

1. Pela formação inicial dos Coordenadores dos Espaços Cidadão e Mediadores de Atendimento Digital, para enquadramento das funções e, no caso dos Mediadores, para o desenvolvimento de competências específicas e obrigatórias para o exercício da atividade e obtenção das respetivas credenciais;
2. Pela formação contínua dos Coordenadores do Espaços Cidadão e Mediadores de Atendimento Digital, para o desenvolvimento e atualização de conhecimentos ao nível, por exemplo, da liderança e estratégia, das tecnologias de informação e comunicação, dos processos e procedimentos dos serviços prestados e ao nível das *soft skills*.



#### 8.4.1. Condições da Formação

A formação inicial e contínua, como já referido, é promovida pela Academia AMA, sendo a mesma certificada e gratuita, nas componentes inicial e contínua, consideradas obrigatórias e essenciais pela AMA para o devido exercício das funções e para a garantia dos níveis de qualidade, da prestação do serviço público aos Cidadãos.

As Entidades gestoras dos Espaços Cidadão podem e devem promover outra(s) formações técnica e/ou comportamental que considerem essencial e que responda aos objetivos de formação, para os seus trabalhadores, de acordo com os desafios e objetivos específicos dos mesmos e atentas às especificidades dos serviços que prestam aos cidadãos.

A Academia AMA desenvolve a formação e capacitação dos funcionários dos Espaços Cidadão em diversos regimes, como seja, o regime presencial, *eLearning*, *blended-learning* e outros regimes que possam ser adequados aos objetivos da formação e aos perfis dos destinatários.

A formação inicial é obrigatória e agendada em tempo útil, para a devida capacitação dos funcionários dos Espaços Cidadão, antes da abertura dos respetivos Espaços Cidadão e/ou da integração de novos trabalhadores nos mesmos, sendo que o exercício da função de Mediador de Atendimento Digital é restrito aos trabalhadores da AMA, I.P. e/ou das Entidades gestoras dos Espaços Cidadão que completem, com sucesso, a formação inicial dos Espaços Cidadão promovida apenas pela Academia AMA, e após atribuição das credenciais específicas pela Equipa Gestora dos Espaços Cidadão da AMA, I.P.

A formação contínua é agendada de acordo com um plano de formação anual, podendo ser obrigatória ou facultativa, de acordo com os desafios previstos, os objetivos de qualidade e desempenho que possam vir a ser estabelecidos para toda a rede dos Espaços Cidadão e/ou para cada uma das funções em particular.

A disseminação da formação, respetivos objetivos e destinatários, é feita pela Academia AMA, através da plataforma da própria Academia AMA (<https://academia.ama.gov.pt/>), através de *e-mail* ou outros canais digitais, e o apoio aos coordenadores do Espaço Cidadão.

As inscrições são limitadas e de acordo com determinados requisitos, especificados para cada curso e ações de formação, e devem ser feitos nos canais e/ou ferramentas a indicar pela Academia AMA.

A Academia AMA interage apenas com os coordenadores/interlocutores dos Espaços Cidadão, no que respeita às questões da gestão, inscrições e resultados da formação, sendo a interação com os trabalhadores/formandos apenas durante as formações e na entrega dos certificados de formação, quando os formandos concluem com sucesso as mesmas.

As formações gratuitas e facultativas da Academia AMA, têm o limite de 2 inscrições por formando no mesmo Curso, sendo aconselhável que os formandos se inscrevam na ação para a qual têm mesmo



disponibilidade e interesse em frequentar, realizando, de preferência, logo na 1ª inscrição, para que todos os interessados tenham oportunidade de realizar as formações.

A Academia AMA desenvolve ainda formação à medida e dispõe de um catálogo de licenças de formação, no âmbito das áreas de competência da AMA, como seja o atendimento ao público, a transformação digital, a autenticação/assinatura digital, que as Entidades Parceiras podem solicitar para os seus trabalhadores, que exercem funções no Espaço Cidadão ou fora do mesmo, para apoio aos respetivos objetivos de formação dos seus funcionários. As entidades interessadas deverão contactar a Academia AMA através do *e-mail*: ([academia@ama.pt](mailto:academia@ama.pt)) e solicitar a(s) proposta(s) formativa(s) do seu interesse e respetivo(s) orçamento(s).

#### 8.4.2. Responsabilidades dos Beneficiários da Formação

As Entidades beneficiárias da formação da Academia AMA, e respetivos coordenadores, têm, neste âmbito, as seguintes responsabilidades:

- a) Identificar, em tempo útil, nos prazos definidos pela AMA, os trabalhadores para a formação inicial antes da abertura dos Espaços Cidadão;
- b) Garantir que todos os trabalhadores efetuam a formação inicial e contínua obrigatória, para as quais são convocados e que aproveitem a mesma ao máximo;
- c) Motivar e co-responsabilizar os trabalhadores para a formação e desenvolvimento contínuo das suas competências;
- d) Dar aos trabalhadores o devido tempo e recursos, para realizarem e completarem a formação com sucesso, para benefício de todos;
- e) Garantir os eventuais encargos com deslocações, estadias e ajudas de custo, dos formandos quando a formação ministrada é presencial;
- f) Garantir aos trabalhadores/formandos as condições necessárias para a formação ou componente de formação que recorra ao *eLearning* e/ou ferramentas *online*, nomeadamente, o acesso à *internet* e a utilização de computadores com as condições mínimas para a formação;
- g) Participar nos eventos (in)formativos da Academia AMA e em iniciativas de levantamento de necessidades e avaliação da satisfação e impacto da formação.

Os formandos da Academia AMA, quer sejam, Coordenadores do Espaço Cidadão ou Mediadores de Atendimento Digital, têm como responsabilidades na formação, o seguinte:

- a) Garantir as condições logísticas e assegurar as condições técnicas dos recursos necessários, à formação antes do início da mesma;



- b) Informar a Academia AMA, com pelo menos 48h de antecedência, sobre alguma limitação logística e técnica que possa ter e que possa colocar em causa, o bom aproveitamento da formação, e ter impacto na promoção/dinamização da mesma;
- c) Selecionar as ações de formação (datas) de acordo com a sua efetiva disponibilidade e garantir a sua participação na mesma, para não ocupar vagas que podem ser atribuídas a outros interessados;
- d) Participar ativamente na formação, contribuindo para a partilha do conhecimento entre todos os participantes e para a boa experiência de formação de todo o grupo;
- e) Cumprir os objetivos pedagógicos dos cursos e o prazo das atividades, para a boa gestão e aproveitamento da formação;
- f) Participar nos eventos (in)formativos da Academia AMA e em iniciativas de levantamento de necessidades e avaliação da satisfação e impacto da formação.

## 8.5. PERCURSOS DE APRENDIZAGEM DOS PROFISSIONAIS DOS EC

A Academia AMA concebe os percursos de aprendizagem para os profissionais dos Espaços Cidadão tendo em consideração as seguintes informações, já expostas nos pontos anteriores, e que aqui recordamos:

1. Funções e responsabilidades dos profissionais;
2. Atribuições e competências necessárias aos profissionais;
3. Planeamento estratégico da rede dos Espaços Cidadão;
4. Diagnóstico de necessidades de formação;
5. Avaliação da satisfação e do impacto da formação, que ajuda a procedermos às devidas melhorias dos próximos planos e percursos de aprendizagem.

Os percursos de aprendizagem são construídos especificamente para cada uma das funções/profissionais dos Espaços Cidadão, com soluções de formação à medida dos respetivos desafios, responsabilidades e atividades.

Os percursos de aprendizagem são desenvolvidos com base em 3 grandes Fases de Formação:

1. Fase Acolhimento, com formação inicial ou de base para o conhecimento dos princípios, técnicas e informações essenciais para o exercício das respetivas funções;
2. Fase Desenvolvimento, com formação contínua intermédia, para o desenvolvimento de competências técnicas e pessoais de apoio à consolidação, e reforço de competências;
3. Fase Evolução, com formação contínua avançada para o desenvolvimento de competências mais especializadas, dando a oportunidade aos profissionais de aprimorarem as suas competências e investir em temas complementares.



Os percursos de aprendizagem são evolutivos pois procuram acompanhar a evolução dos perfis de competências e os desafios dos Espaços Cidadão, mas, a título de exemplo, apresentamos alguns cursos/temas que a Academia AMA desenvolve para as duas funções nos EC, pelas diferentes fases dos percursos de aprendizagem.

Exemplos de cursos/temas do Percurso de Aprendizagem dos Coordenadores de EC:

1. Fase Acolhimento: A gestão de um Espaço Cidadão; Orientação para o serviço público.
2. Fase Desenvolvimento: Avaliação da qualidade do atendimento; Direitos Humanos no atendimento.
3. Fase Evolução: Boas práticas de liderança no atendimento digital; Orientação para resultados no atendimento.

Exemplos de cursos/temas do Percurso de Aprendizagem dos Mediadores de Atendimento Digital dos EC:

1. Fase Acolhimento: Espaços Cidadão: Pressupostos e procedimentos; Atendimento ao público e Técnicas de mediação.
2. Fase Desenvolvimento: Atendimento inclusivo e não discriminatório; *Soft Skills* para o atendimento.
3. Fase Evolução: Atendimento em Inglês; Mentoria no atendimento – Como motivar e orientar para a excelência

## 8.6. EVENTOS (IN)FORMATIVOS E COMUNIDADES DE PRÁTICA

A Academia AMA, no âmbito da sua missão e objetivos de desenvolvimento de competências e partilha do conhecimento, promove ainda, para a rede de Espaços Cidadão, vários tipos de eventos (in)formativos dedicados ao tema do atendimento ao público, como sejam:

- Conferências;
- Workshops;
- Mesas Redondas;
- Reuniões de Trabalho.

Estes eventos, gratuitos, são também uma parte importante da participação ativa dos profissionais dos Espaços Cidadão na reflexão sobre os desafios do atendimento e partilha de experiências.

Outra iniciativa, ao dispor dos Espaços Cidadão e Entidades Parceiras, é a participação em Comunidades de Prática, para discussão dos problemas do atendimento no dia-a-dia e para a construção conjunta de soluções, que permitam aumentar a qualidade do atendimento ao público e a melhoria do serviço nos Espaços Cidadão.



A partir de 2022, a Academia AMA vai dinamizar mais eventos e comunidades de prática para benefício de toda a rede e trabalhadores.

A disseminação dos eventos (in)formativos, respetivos objetivos e destinatários, é feita pela Academia AMA, através da plataforma da própria Academia AMA (<https://academia.ama.gov.pt/>), através de *e-mail* ou outros canais digitais, com o apoio dos Coordenadores dos Espaços Cidadão.

## 8.7. BIBLIOGRAFIA

**Decreto-Lei n.º nº 396/2007, de 31 de dezembro** – Apresenta o regime jurídico do Sistema Nacional de Qualificações.

<https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/396-2007-628017>

**Decreto-Lei nº 14/2017, de 26 de janeiro** - Altera o regime jurídico do Sistema Nacional de Qualificações e define as estruturas que asseguram o seu funcionamento.

<https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/14-2017-105808927>

**Lei nº7/2009, de 12 de fevereiro** - Aprova a revisão do Código do Trabalho

<https://dre.pt/dre/detalhe/lei/7-2009-602073>





---

PARTE IX  
FUNCIONAMENTO  
DOS ESPAÇOS CIDADÃO



## 9. FUNCIONAMENTO DOS ESPAÇOS CIDADÃO

Neste ponto apresentamos as regras de funcionamento de Espaços Cidadão no que respeita: ao atendimento; ao pedido de credenciais; ao apoio técnico e funcional; articulação com as entidades fornecedoras de serviços e Autarquias; serviços de manutenção das instalações; e por fim, a gestão de reclamações rececionadas no Espaço Cidadão.

A AMA, enquanto gestora da rede do Espaço Cidadão e garante da qualidade do atendimento ao público, na Administração Pública, tem como funções: realizar inspeções, à distância ou *in situ*, da atividade realizada no Espaço Cidadão gerido pela Entidade Hospedeira, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração; emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento no Espaço Cidadão gerido pela Entidade Hospedeira; aprovar e divulgar os procedimentos de atendimento a realizar no Espaço Cidadão; e participar nos montantes cobrados no Espaços Cidadão, nos termos previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua redação em vigor.

No âmbito do projeto «Espaço Cidadão», a AMA tem ainda como competência definir os procedimentos de atendimento e gestão das reclamações nos Espaços Cidadão, bem como, coordenar a instalação dos Espaços Cidadão nos locais indicados para o efeito, pela Entidade Hospedeira. Define ainda, em articulação com as Entidades parceiras, a lista dos serviços a disponibilizar no Espaço Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário, à prestação dos serviços de atendimento digital assistido, nomeadamente através da disponibilização e gestão de serviços de *back office* (funcional) e de *helpdesk* (técnico) adequados.

### 9.1. ATENDIMENTO NOS ESPAÇOS CIDADÃO

O Atendimento nos Espaços Cidadão é realizado por Mediadores qualificados - funções descritas na parte VIII, cuja formação técnica e pedagógica para a prestação dos serviços no Espaço Cidadão, é realizada pela equipa de formação da AMA – Academia AMA.

Os Mediadores que estarão afetos ao Espaço Cidadão deverão ser previamente identificados à AMA, pela Entidade Hospedeira.



## 9.2. ATRIBUIÇÃO DE CREDENCIAIS

Após frequência da ação de formação com sucesso, são atribuídas as respetivas credenciais de acesso às aplicações de gestão do atendimento (EC-CM), bem como, de alguns serviços prestados neste âmbito.

As credenciais IMT *online* e a DGAJ são atribuídas pela própria entidade que enviam diretamente as credenciais para os endereços do *e-mail* institucional dos Mediadores.

A AMA atribui acessos à aplicação EC-MC, ao *e-mail* institucional criado para o Espaço Cidadão e à aplicação *EasyVista* (aplicação de reporte e registo de incidentes informáticos).

As credenciais são pessoais e intransmissíveis e são enviadas ao interlocutor do Espaço Cidadão, dois dias antes da data definida para a abertura ao público, por forma a serem testadas e validadas pelo Mediador. Para pedido de credenciais, a Entidade Hospedeira deve enviar *e-mail*: para [credenciais@ama.pt](mailto:credenciais@ama.pt).

A par da criação destas credenciais, a AMA associa os Mediadores ao *back office* da Chave Móvel Digital, ao balcão correspondente.

## 9.3. APOIO TÉCNICO E FUNCIONAL

A AMA garante dois tipos de suporte às Entidades Hospedeiras:

Suporte técnico e Suporte funcional.

Suporte Técnico: A *APP ServiceDesk* é o canal que deve ser utilizado para qualquer questão que se relacione com problemas informáticos. Aconselha-se a criar um atalho no *desktop* de acesso a esta aplicação (<https://servicedesk.ama.gov.pt/>).

Em caso de impossibilidade de utilização da *APP*, poderá ainda ser utilizado o Canal Telefónico: 10500 (extensão), 217231260 (telefone). Neste caso será aberto o pedido de suporte por um elemento da equipa de informática, para dar seguimento ao processo de resolução do incidente.

Suporte funcional, contacto que esclarece todas as dúvidas relacionadas com a realização de serviços disponíveis no Espaço Cidadão, através do endereço de *e-mail*: [suporte\\_ec@ama.pt](mailto:suporte_ec@ama.pt). Adicionalmente, estão disponíveis os seguintes contactos telefónicos: 10600 (extensão), 300003991 (telefone).

## 9.4. ARTICULAÇÃO COM AS ENTIDADES FORNECEDORAS DE SERVIÇOS E AUTARQUIAS

O acesso ao Atendimento Digital Assistido é promovido através dos Espaços Cidadão, cuja coordenação e gestão global compete à AMA.



A AMA, em articulação com as demais Entidades Parceiras nos Espaços Cidadão, cujos serviços são prestados através do atendimento digital assistido tem como propósito, garantir a prestação dos serviços nas condições estabelecidas; prestar informações às entidades parceiras sobre os serviços da respectiva entidade disponibilizados nos Espaços Cidadão; garantir os padrões de qualidade no atendimento; fornecer indicadores estatísticos relativos aos serviços prestados nos Espaços Cidadão; reunir todos os meios necessários à promoção do serviço na rede de Espaços Cidadão.

Por sua vez, as Entidades Parceiras, identificam as especificações técnicas necessárias à realização dos seus serviços nos Espaços Cidadão e, quando imprescindível, asseguram a formação necessária, à Equipe de Formação da AMA para que, esta possa, autonomamente, ministrar a formação aos Mediadores dos Espaços Cidadão, nomeadamente por via de ações de formação presenciais, *online* ou partilha de conteúdos formativos, fornecendo os procedimentos associados a cada serviço prestado.

Ao nível da gestão dos serviços prestados na rede dos Espaços Cidadão, a AMA é responsável pela coordenação e supervisão dos mesmos, em estreita articulação com as Entidades Hospedeiras.

### 9.5. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES

A manutenção e gestão dos Espaços Cidadão, são assegurados pelas Entidades Hospedeiras. Comporta entre outras responsabilidades, os serviços de limpeza e segurança.

### 9.6. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Considerando que o Espaço Cidadão é um organismo da Administração Pública, o mesmo rege-se pela legislação vigente, sobre a gestão de reclamações, a nível central e local.

Pelo exposto, o Espaço Cidadão dispõe do Livro de Reclamações Amarelo (Administração Pública Central) (Figura 23).



**Figura 23** – Formato do Livro de Reclamações Amarelo

Sempre que a reclamação esteja relacionada com um serviço prestado no Espaço Cidadão, a reclamação deve ser redigida no Livro de Reclamações Amarelo.

Sempre que necessário, o Mediador de atendimento digital deve disponibilizar o Livro de Reclamações e verificar a reclamação em termos de: elegibilidade; identificação do reclamante; conformidade da morada; Identificação de correio eletrónico (sempre que possível) e contacto telefónico, bem como, preencher o cabeçalho da reclamação. Não são válidas reclamações anónimas, ilegíveis ou ausentes de dados de identificação, sendo que o reclamante deve ser alertado para este facto.

Nas respostas às reclamações recebidas, respeitantes às entidades parceiras disponíveis nos EC, a Entidade Hospedeira responde ao reclamante, a informar do encaminhamento da reclamação para a entidade visada e procede ao respetivo encaminhamento para a equipa de Espaço Cidadão, através dos contactos definidos para o efeito.

As respostas das reclamações que visam, especificamente, o serviço prestado no EC, deverão ser assumidas pela Entidade Hospedeira.

Cada reclamação efetuada no Livro Amarelo, é composta por 4 vias:

- original que é mantido no Livro de Reclamações;
- o duplicado (com barra Azul), remetido ao Gabinete do Ministro que tutela o serviço alvo de reclamação;
- o triplicado (com barra Amarela) remetida à AMA para [reclamacao\\_viamarela@ama.pt](mailto:reclamacao_viamarela@ama.pt);
- o quadruplicado (com barra Verde) que é entregue ao reclamante.

As vias Azul e Amarela são enviadas pelo responsável do EC, no prazo máximo de 5 dias úteis.

A informação sobre a existência do Livro de Reclamações Amarelo, deve ser afixada em local visível ao público.





---

# ANEXOS



## **Anexo I**

Lista dos Serviços a realizar em cada Espaço Cidadão e Montantes devidos pela sua realização



**Anexo II**  
Ficha Espaço Cidadão



**Anexo III**  
Ficha Técnica