

ORIENTAÇÃO EC N.º 01/2020

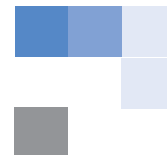
ASSUNTO: FUNCIONAMENTO DOS ESPAÇOS CIDADÃO | COVID-19

Nos termos do n.º 9 do Despacho n.º 3614-D/2020, de 23 de março, da Senhora Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública - que define orientações para os serviços públicos em prossecução da declaração do estado de emergência -, compete à Agência para a Modernização Administrativa, I. P. (AMA) emitir orientações quanto ao funcionamento dos Espaços Cidadão, promovendo a articulação necessária entre as autarquias locais e as entidades cujos serviços sejam prestados naqueles Espaços.

A continuidade da prestação de serviços públicos, em condições que garantam padrões de atendimento adequados ao contexto que vivemos, bem como a segurança para os trabalhadores e cidadãos, exige a adoção de especiais medidas pelas entidades gestoras dos Espaços Cidadão.

Assim, nos termos do n.º 9 do Despacho n.º 3614-D/2020, de 23 de março, da Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública, o Conselho Diretivo da AMA aprova as seguintes orientações que devem ser asseguradas pelas entidades gestoras dos respetivos Espaços Cidadão:

- a) Disponibilizar à AMA, quando não funcionem no horário normal e com atendimento espontâneo, o contacto telefónico e de email para o agendamento de serviços, por forma a poderem ser concentrados em determinados dias os serviços mais procurados pelos cidadãos;
- b) Nos agendamentos de serviços deve ser dada prioridade à Chave Móvel Digital, considerando a sua importância para a realização de serviços digitais de forma autónoma pelos cidadãos;
- c) Retirar e acautelar (durante o período de contingência) os segundos teclados e ratos (na mesa de atendimento para utilização do cidadão) para evitar o manuseamento por parte de vários cidadãos destes equipamentos;
- d) Disponibilizar apenas uma cadeira (retirando e acautelando a segunda) para o atendimento, evitando a “espera acompanhada”, colocando-a a uma distância razoável que permita o afastamento, sem no entanto impedir o diálogo;
- e) Disponibilizar uma solução antisséptica de base alcoólica para utilização dos utentes antes de iniciar cada atendimento;



ORIENTAÇÃO EC N.º 01/2020

ASSUNTO: FUNCIONAMENTO DOS ESPAÇOS CIDADÃO | COVID-19

- f) Afixar na entrada das respetivas instalações informação sobre os condicionalismos do atendimento presencial, onde constem os contactos telefónico e de e-mail do serviço, caso existam, bem como os canais que proporcionam informação e apoio à utilização dos serviços públicos digitais:
- Centro de Contacto Cidadão (300 003 990);
 - Centro de Contacto Empresas (300 003 980)
- g) Fixar regras que impeçam a espera de pessoas dentro das suas instalações sem que se mantenha a distancia mínima entre elas de cerca de 2 metros, devendo esta, caso se verifique, ser à porta, e acompanhada com a recomendação da necessidade dos utentes manterem as distancias de segurança entre elas;
- h) Informar a AMA quando estejam encerrados ou sujeitos a condicionamentos;
- i) Cumprir as regras de prioridade de atendimento, assegurando, nos casos dos cidadãos sujeitos a um dever de especial proteção, previsto no artigo 4.º do Decreto do Governo n.º 2-A/2020, de 20 de março, uma especial prioridade no atendimento e condições de espera especiais;
- j) Cumprir as regras constantes nos respetivos planos de contingência, bem como as emanadas pela Direção Geral de Saúde, incluindo seus agentes.

A AMA encontra-se a acompanhar o atendimento nos Espaços, estando disponível, pelos contactos utilizados normalmente, para apoiar e prestar os esclarecimentos necessários.



Saiba mais em eportugal.gov.pt

Centro de Contacto Cidadão 300 003 990
Centro de Contacto Empresas 300 003 980