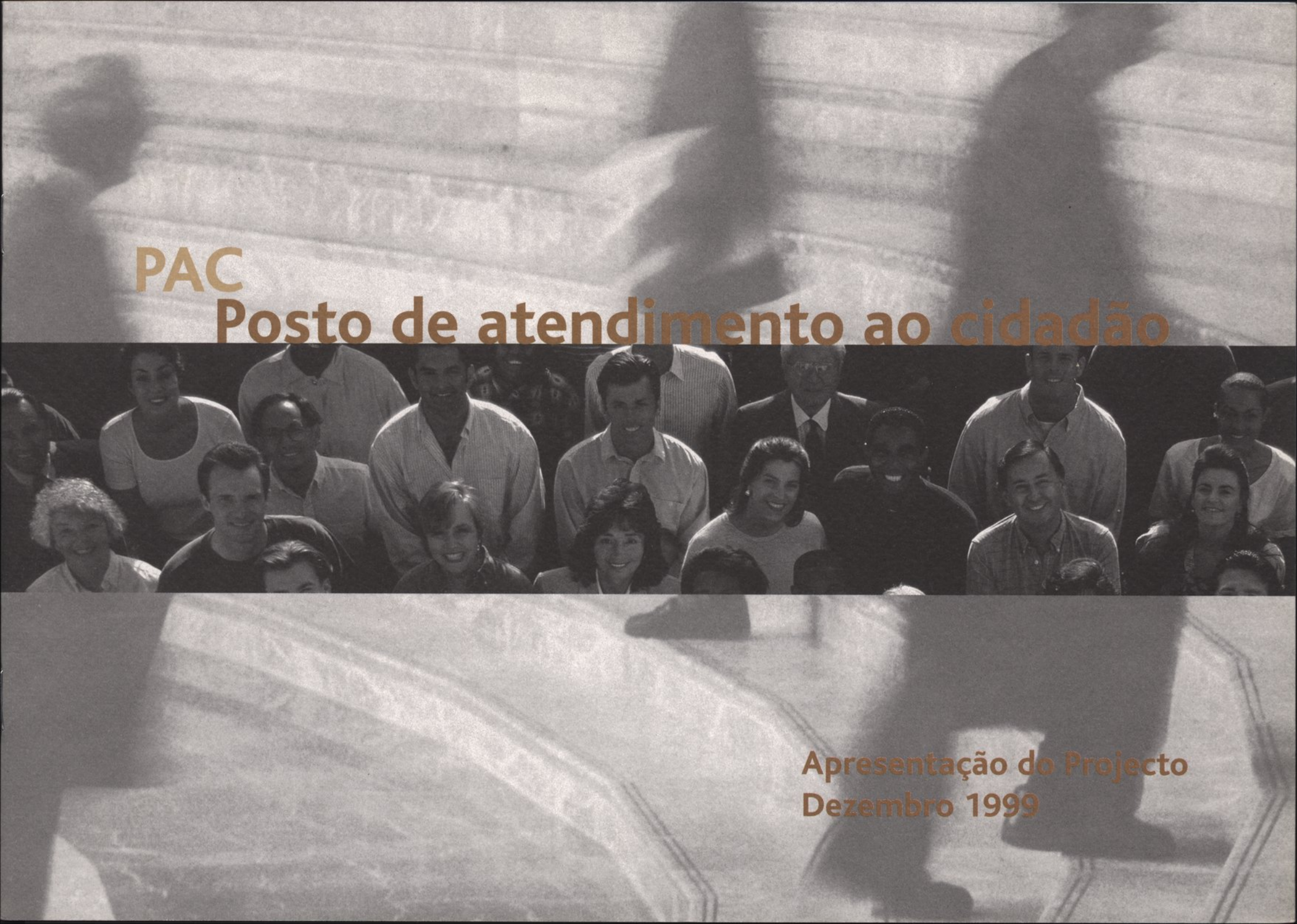




PAC

Posto de atendimento ao cidadão

**Apresentação do Projecto
Dezembro 1999**

PAC

Posto de atendimento ao cidadão

Introdução 2

Entidades promotoras 3

O que é um PAC? 4

Objecto do PAC

Componentes do PAC

Onde serão instalados os PACs? 5

Como são escolhidos os serviços a integrar nos PACs? 5

Entidades e produtos a incluir no projecto inicial 6

Descrição geral da solução 7

Modelo de funcionamento 8

Anexo Apresentação do Projecto 9
Dezembro 1999

The background of the page is a black and white photograph showing the blurred silhouettes of several people walking on a modern, curved architectural structure. The structure has a series of concentric, curved steps or walkways. The people are in motion, creating a sense of flow and activity. The lighting is dramatic, with strong shadows and highlights.

Introdução

No contexto do conjunto de acções e projectos conducentes a uma maior aproximação do Estado ao Cidadão, surgiu a Loja do Cidadão. Na sua esteira, surge agora uma nova concretização, apontada, aliás, no Programa do XIV Governo Constitucional: a criação do *guichet único para cada acto administrativo, criando condições para a generalização de sistemas de informação na Administração Pública*.

Neste sentido, explicita o programa do Governo, na área da modernização administrativa, a *abertura dos PACs - Posto de Atendimento ao Cidadão, em estações dos CTT, em cidades e vilas de menor densidade populacional e onde não se prevê a abertura de Lojas do Cidadão*.



Entidades promotoras

Tendo em mente os princípios gerais atrás enunciados, o Instituto para a Gestão das Lojas do Cidadão (IGLC), o Instituto das Comunicações de Portugal (ICP) e os Correios de Portugal (CTT), assinaram um Protocolo de colaboração que, potenciando os seus recursos de telecomunicações e tecnologias de informação, pretende concretizar o objectivo de instalar postos únicos de atendimento da Administração Pública nas estações de correios espalhadas pelo País, abrangendo, numa fase piloto, 11 PACs.

Este Protocolo foi subscrito em 25 de Agosto de 1999 e homologado por Suas Excelências os Ministros Adjunto e do Equipamento, Planeamento e Administração do Território.

No âmbito desse mesmo Protocolo foi ainda criada uma Comissão Executiva, tripartida, que tem como função preparar, desenvolver e acompanhar a implementação do projecto.

Com este documento de apresentação do projecto, dá-se continuidade aos trabalhos desta Comissão.

O que é um PAC?

Posto de atendimento ao cidadão

O conceito subjacente ao PAC, de criação de um ponto único de contacto, corporiza-se na existência de um “assistente de cliente” que, multidisciplinarmente, responde a solicitações diversas.

Objecto do PAC

O objecto do PAC é:

- Fornecer informação ao cidadão;
- Receber pedidos dos cidadãos, relativos aos produtos que neles são disponibilizados;
- Encaminhar os pedidos para as respectivas entidades tramitadoras.

O PAC será instalado nas estações de correios mas funcionará como uma extensão física e virtual das Lojas do Cidadão, integrando-se na sua rede privada.

Componentes do PAC

Um módulo básico do PAC é constituído por:

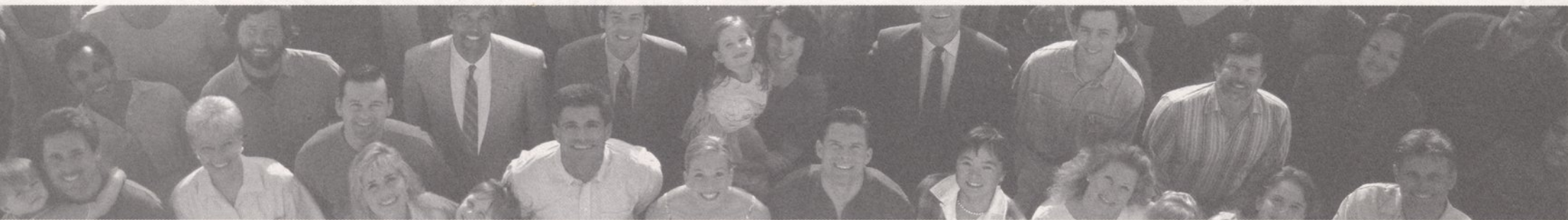
- **Posto de Informação** - Sistema autoserviço, com acesso à informação disponibilizada pela Loja do Cidadão, quer através da Internet, quer através do telefone, via Centro de Atendimento Telefónico.
- **Posto de Atendimento Personalizado** - onde o Assistente receberá e encaminhará os pedidos dos cidadãos, para além de fornecer informações personalizadas.

Onde serão instalados os PACs?

O Projecto inicial de instalação de 11 PACs, será dividido em duas fases:

1ª fase → Estações de correios da Moita e Vila Franca de Xira;

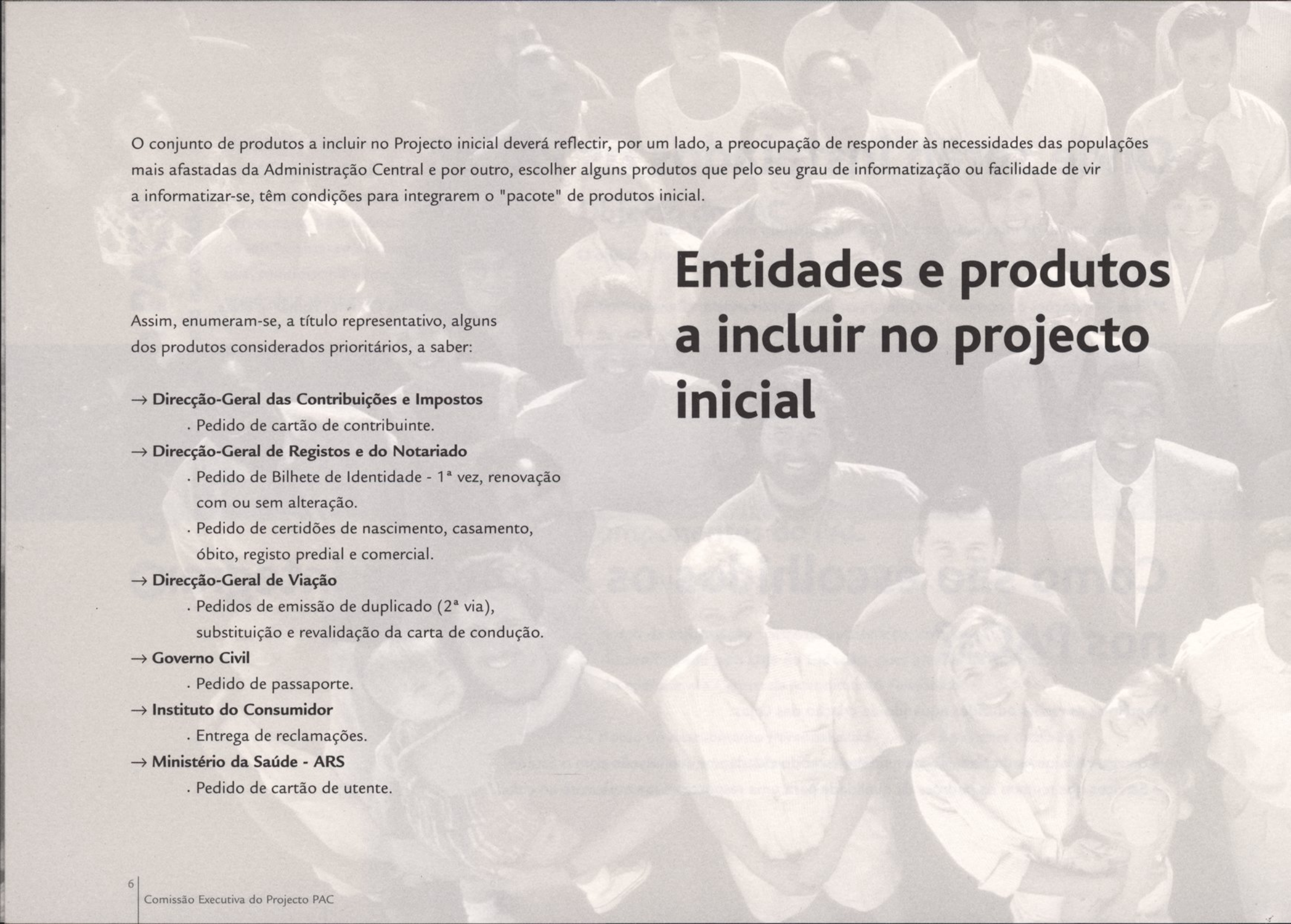
2ª fase → Estações de correios de Guimarães, Chaves, Mirandela, Gouveia, Covilhã, Figueira da Foz, Marinha Grande, Tomar e Elvas.



Como são escolhidos os serviços a integrar nos PACs?

Mantêm-se as razões aduzidas aquando da criação das Lojas:

- Serviços dos quais depende a vida e o bem estar do cidadão na sua relação com o Estado;
- Serviços que reunam os padrões de qualidade para uma resposta eficaz e eficiente ao cidadão;



O conjunto de produtos a incluir no Projecto inicial deverá reflectir, por um lado, a preocupação de responder às necessidades das populações mais afastadas da Administração Central e por outro, escolher alguns produtos que pelo seu grau de informatização ou facilidade de vir a informatizar-se, têm condições para integrarem o "pacote" de produtos inicial.

Assim, enumeram-se, a título representativo, alguns dos produtos considerados prioritários, a saber:

→ **Direcção-Geral das Contribuições e Impostos**

- . Pedido de cartão de contribuinte.

→ **Direcção-Geral de Registos e do Notariado**

- . Pedido de Bilhete de Identidade - 1ª vez, renovação com ou sem alteração.
- . Pedido de certidões de nascimento, casamento, óbito, registo predial e comercial.

→ **Direcção-Geral de Viação**

- . Pedidos de emissão de duplicado (2ª via), substituição e revalidação da carta de condução.

→ **Governo Civil**

- . Pedido de passaporte.

→ **Instituto do Consumidor**

- . Entrega de reclamações.

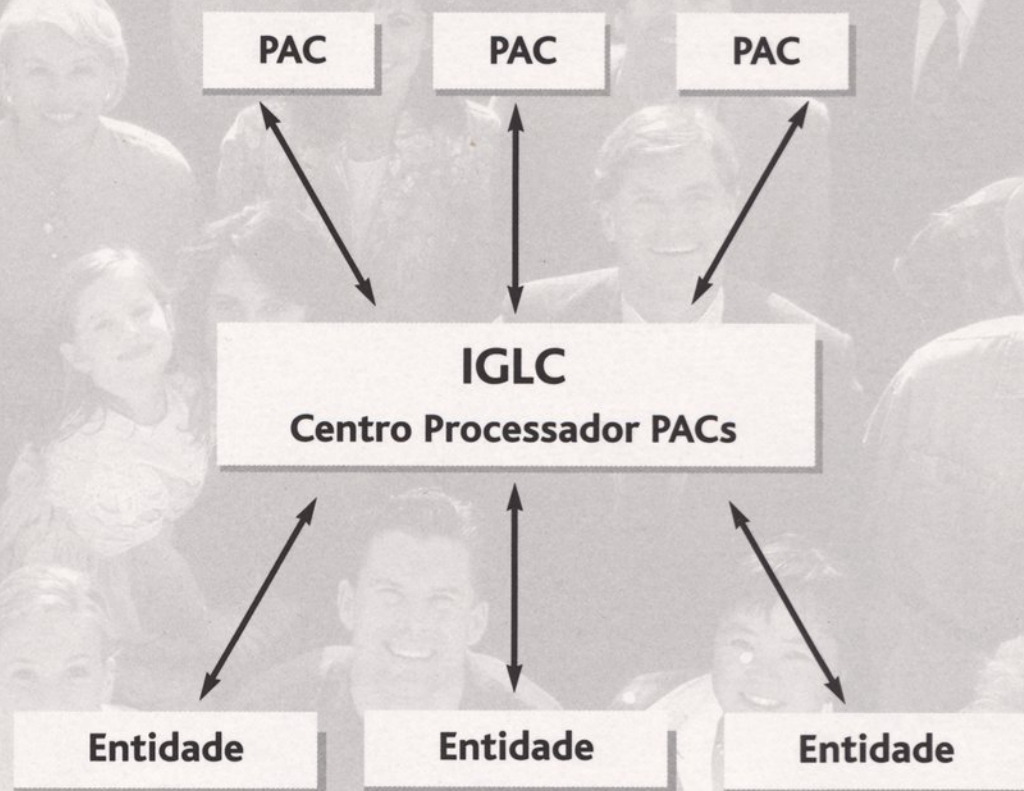
→ **Ministério da Saúde - ARS**

- . Pedido de cartão de utente.

Entidades e produtos a incluir no projecto inicial

Descrição geral da solução

Como funciona o PAC



A solução assenta numa aplicação central de **gestão de processos**, que suportará as seguintes funcionalidades:

- Disponibilização de informação para consulta do operador do PAC ou para consulta directa do cidadão no quiosque de informação multimédia;
- Suporte no tratamento dos pedidos de documentos e serviços dirigidos a diferentes entidades tramitadoras, integrando o fluxo de documentos físicos com o acompanhamento electrónico de processos, através de sistema de workflow;
- Tratamento integrado e acompanhamento do estado do pedido, com disponibilização de informação;
- Integração com o Centro de Atendimento Telefónico e HelpDesk da Loja do Cidadão. A partir do primeiro, pode o cidadão, obter informações sobre o estado do seu pedido; enquanto que o segundo responde às necessidades de apoio dos Assistentes dos PACs.
- Disponibilização de informação estatística.

Modelo de funcionamento

O modelo de funcionamento apresentado no Anexo, pretende criar um sistema de acompanhamento muito simples, não restritivo, que facilmente seja implementado nas entidades tramitadoras.

Este modelo que se apresenta ainda de uma forma híbrida, pode, a qualquer momento, automatizar-se totalmente, através da introdução de módulos de Workflow em computadores dos diversos intervenientes. Com esta automatização será ainda possível construir e utilizar os mais variados tipos de formulários electrónicos.

A única alteração estrutural ocorrerá no âmbito do próprio IGLC, ao criar uma nova estrutura orgânica, denominada **Centro de Processamento de PACs**, que efectuará a recepção, registo, reencaminhamento e controlo da documentação proveniente dos PACs.

Genericamente, o desenho funcional do sistema aponta para a existência de uma interface única, instalada no terminal do Assistente, a partir do qual se regista o pedido entrado, sendo-lhe atribuído um número que o acompanhará até ao fim.

O acompanhamento de processo far-se-á com o registo da informação a veicular pelas entidades tramitadoras (via electrónica ou papel) dos diversos estados do pedido. Por exemplo, data de entrada, estado intermédio, data de envio para o cidadão, etc.

A informação assim registada ficará imediatamente disponível, permitindo quer ao Centro de Atendimento Telefónico, quer ao próprio Assistente PAC, responderem de uma forma eficiente a questões relacionadas com esses pedidos.





Instituto das
Comunicações
de Portugal



CTT CORREIOS

Contacto: pac@lojadocidadao.pt