

ORIENTAÇÃO E-PORTUGAL N.º 01/2020

PROCEDIMENTOS DE ARTICULAÇÃO DE ATENDIMENTO E ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO DO EPORTUGAL NO ÂMBITO DO COMBATE AO SURTO DO VÍRUS COVID-19

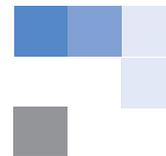
O Portal ePortugal, criado através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 46/2019 de fevereiro e acessível sob o domínio ePortugal.gov.pt, constitui o sítio na Internet agregador de informação e serviços prestados pela Administração Pública central dedicados a cidadãos e empresas. Por força desta Resolução, a Agência para a Modernização Administrativa, I. P. (AMA, I. P.) é a entidade responsável pela gestão integrada do Portal ePortugal, incluindo o “Catálogo de Entidades e Serviços”, competindo a todos os serviços e organismos da Administração Pública central comunicar à AMA, I. P. a informação sobre os serviços disponibilizados nos diferentes canais de atendimento, presenciais ou digitais, incluindo as aplicações móveis.

O Despacho nº 3301-C/2020, dos Ministros de Estado, da Economia e da Transição Digital, de Estado e dos Negócios Estrangeiros, de Estado e da Presidência, de Estado e das Finanças, da Defesa Nacional, da Administração Interna, da Justiça, da Modernização do Estado e da Administração Pública, do Planeamento, da Cultura, da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, da Educação, do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, da Saúde, das Infraestruturas e da Habitação, da Coesão Territorial, da Agricultura e do Mar, define medidas de carácter extraordinário, temporário e transitório, ao nível dos serviços de atendimento aos cidadãos e empresas, incluindo os serviços consulares fora do território nacional, no âmbito do combate ao surto do vírus COVID-19, e atribui à AMA, I.P. a competência de definir modelos de reporte necessários neste contexto.

O nº 10 do Despacho n.º 3614-D/2020, de 23 de março, da Senhora Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública define orientações para os serviços públicos, em execução da declaração do estado de emergência e remete à AMA, I. P. um conjunto de atribuições em matéria de centralização e coordenação da informação quanto ao funcionamento e comunicação dos serviços públicos de atendimento.

Neste contexto, o Conselho Diretivo da AMA, I.P. aprova as seguintes orientações que devem ser asseguradas por todos os serviços e organismos da Administração Pública central:

1. Cada organismo da Administração Pública central deve nomear um interlocutor responsável por



ORIENTAÇÃO E-PORTUGAL N.º 01/2020

PROCEDIMENTOS DE ARTICULAÇÃO DE ATENDIMENTO E ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO DO EPORTUGAL NO ÂMBITO DO COMBATE AO SURTO DO VÍRUS COVID-19

comunicar e manter atualizada no ePortugal a informação referente aos serviços públicos administrativos do seu organismo nomeadamente: listagem de serviços, sua descrição, hiperligação para pré-agendamento e listagem de locais de atendimento (presenciais, telefónicos ou digitais); O nome e contacto de e-mail deste interlocutor deve ser remetido para eportugal.covid19@ama.pt até ao dia 01 de abril de 2020;

2. O interlocutor de cada organismo deve comunicar quais os serviços que são passíveis de realizar no canal digital e, neste caso, qual a hiperligação onde estão disponíveis;
3. O interlocutor de cada organismo deve comunicar quais os serviços que não são passíveis de realizar no canal digital e, neste caso, qual a hiperligação para realizar ou informar sobre o pré-agendamento de atendimento presencial;
4. O interlocutor de cada organismo deve manter permanentemente atualizada a informação dos pontos de atendimento presencial no Catálogo de Entidades e Serviços, através das credenciais cedidas pela AMA, IP, quanto ao horário normal, encerramento ou restrição de horário e regime de atendimento dos serviços presenciais abertos;
5. O interlocutor de cada organismo deve garantir a disponibilização de linhas telefónicas próprias para transferência de chamadas e e-mails para reencaminhamento de mensagens do Centro de Contacto do Cidadão e da Empresa, afim de garantir o atendimento em primeira ou segunda linha sempre que o caso o justifique;
6. O interlocutor de cada organismo deve garantir o envio à AMA de indicadores diários de monitorização do atendimento, nomeadamente número e tipificação de serviços prestados nos vários canais (digital, telefónico e presencial) de acordo com modelo definido pela AMA, IP.
7. Os sítios Web das entidades da Administração Pública devem conter um banner com a divulgação do ePortugal, das linhas do Cidadão e da Empresa, assim como da Autenticação.Gov, promovendo ativamente a adesão à Chave Móvel Digital.

Lisboa, 26 de março 2020.



Saiba mais em eportugal.gov.pt

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