

Construção da Loja do Cidadão de Lousada

Código do projeto | 10772

Objetivo principal | Prestação célere e personalizada, num único local público, de um conjunto de serviços de atendimento ao cidadão

Data da aprovação | 26/09/2024

Data de início | 01/07/2024

Data de conclusão | 30/06/2026

Apoio financeiro | 1.063.630,00€

Programa Financiador | Plano de Recuperação e Resiliência

Estado | Em execução

Objetivos, atividades e resultados esperados/atingidos |

O projeto consiste na construção de um edifício de raiz com cerca de 1000m², para instalação de uma loja do Cidadão da 3ª geração que, de entre os espaços disponíveis, se destaca o Balcão Espaço do Cidadão, Balcão do Instituto de Registos e Notariado, Balcão do Instituto da Segurança Social e Balcão da Autoridade Tributária e Aduaneira.

A Loja do Cidadão, baseia-se num modelo de atendimento público focado na inclusão, acessibilidade, comodidade no atendimento e na otimização do tempo despendido pelo cidadão no relacionamento com a Administração Pública.

Os espaços a criar vão permitir a instalação de várias zonas de atendimento de acordo com o seguinte: Balcão de triagem na entrada da Loja de Cidadão, Sala de espera, Atendimento mediado – 1ª linha de atendimento, Atendimento especializado – 2ª linha de atendimento.

Será ainda de considerar diversos equipamentos ou serviços permitindo a prestação de vários serviços públicos digitais:

- Mupi Digital com Assistente Virtual na entrada de Loja de Cidadão, que permite obter informações, efetuar marcações ou mesmo alguns serviços de forma autónoma pelo Cidadão;
- Espaço Multimédia – espaço de entretenimento, informativo, com disponibilização de equipamento de acesso a espaço metaverso/imersivo.
- Quiosques de self-service para auto atendimento;
- Balcões de Atendimento para prestação de serviços especializados pelas Entidades;
- Integração de BackOffice das Entidades, em área diferenciada do atendimento;
- Cabines de Videochamada, para realização de vídeo-atendimento especializado pelas entidades; Salas de reuniões e gabinetes para atendimento de carácter privado;
- Instalações sanitárias, Áreas de Apoio de Loja, nomeadamente, gabinete para Unidade de Gestão da Loja, copa, entre outras;



Fotografias do estado anterior à intervenção