

NOTA DE IMPRENSA

2018-11-14

DSI partilha experiência com outros serviços públicos na implementação de “Serviço de Balcão Único”

Para concretizar ainda mais os objectivos do trabalho de facilitar a vida da população, a Direcção dos Serviços de Identificação (DSI) lançou no mês passado o “Serviço de Balcão Único”. Com a coordenação do Gabinete da Secretária para a Administração e Justiça, a DSI realizou intercâmbio com 35 serviços públicos, em dois dias consecutivos (13 e 14 de Novembro), para apresentar a aplicação dessa medida e partilhar experiências recolhidas.

No intercâmbio, a Directora da DSI, Dra. Ao Jeong U, fez a apresentação do plano do “Serviço de Balcão Único” e do processo da sua implementação, tais como, a formação de pessoal, a padronização dos procedimentos, os trabalhos relativos à instalação de sistemas e a demonstração dos respectivos sistemas e equipamentos. A Directora afirmou que a DSI atende mais de um milhão de pessoas por ano, e tendo em conta a utilização eficaz de recursos limitados e o aumento de cada mais o número de pedidos, é imprescindível procurar um modelo de serviço ainda mais efectivo, e o “Serviço de Balcão Único” é a solução ideal. Após a integração de recursos, não só os cidadãos poderão formular vários pedidos num só balcão, mas também é possível aproveitar com maior eficácia a potencialidade dos balcões de atendimento e elevar o nível de funcionalidade dos serviços.

O Chefe do Departamento do Desempenho e Funcionamento Organizacional da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, Dr. Wong Weng Chong, acrescentou que o “Serviço de Balcão Único” reside, fundamentalmente, na padronização dos processos de trabalho, e as informações e os dados de padronização constituem base importante para a formação de pessoal e a construção de sistemas informáticos, pelo que na primeira fase, a DSI irá prestar apoio a diferentes serviços públicos na definição de padronização dos processos de operações viradas ao público, no sentido de criar base para o lançamento de “Serviço de Balcão Único”.

Durante o intercâmbio, os representantes dos serviços públicos trocaram opiniões em relação ao planeamento e à aplicação da respectiva medida, e obtiveram

informações úteis para os trabalhos preparativos da implementação do “Serviço de Balcão Único”.



A Directora, Dra. Ao Ieong U, partilha experiência na execução prática do “Serviço de Balcão Único”



35 serviços públicos visitaram a DSI para observação *in loco*