

Caso de Sucesso

Portal Consular de Cabo Verde

Digitalização facilita o acesso dos cidadãos aos serviços consulares

As iniciativas de transformação digital implementadas na Embaixada de Cabo Verde em Portugal permitiram desmaterializar os serviços consulares oferecendo um serviço mais próximo dos cidadãos e otimizando processos através de um único portal.

Transformação

Re-engenharia dos serviços consulares permitindo aos cidadãos requisitar e pagar serviços e a consulta de informação sem deslocações e com toda a segurança.

Desafio

Desenvolver um portal que permita o acesso digital aos serviços consulares, tratando os pedidos dos utilizadores de forma mais automatizada e autónoma possível e sem depender de uma resposta imediata dos sistemas externos localizados em Cabo Verde.

Resultados

+62%

dos pedidos são tratados num dia

+68%

dos pagamentos são eletrónicos

75%

é a redução no tempo necessário para a emissão de documentos eletrónicos

Quando a transformação se faz com a digitalização



Cabo Verde é um dos países com mais altas taxas de emigração — as estimativas apontam para um milhão na diáspora. A população cabo-verdiana a viver em Portugal atinge cerca de 35 mil pessoas (Gabinete de Estratégia e Estudos, 2020), pelo que o recurso aos serviços consulares da Embaixada é recorrente.

A Embaixada de Cabo Verde em Portugal disponibiliza vários serviços aos cidadãos, por exemplo pedidos de passaportes, certidões, vistos, reconhecimentos de assinatura, entre outros. Até à implementação do Portal Consular, o atendimento ao cidadão era exclusivamente presencial, não existia uma plataforma centralizada de informação e o arquivo de documentos era maioritariamente em papel.

As iniciativas de transformação digital implementadas na Embaixada tiveram impacto em 4 áreas: atendimento, processos internos, sistema consular e sistemas externos. Os objetivos para cada uma destas áreas foram:

Atendimento:

eliminar o atendimento 100% presencial, incluir métodos de pagamento digitais e garantir uma comunicação digital de qualidade com os cidadãos.

Processos internos:

eliminar/reduzir os processos manuais, substituindo-os por processos digitais, mais acessíveis e menos suscetíveis a erro e agilizar o processo de comunicação com os cidadãos.

Sistema Consular:

eliminar redundâncias nos processos, introdução de automatismos nos processos e gestão mais eficiente dos pedidos dos cidadãos.

Sistemas Externos:

reduzir a dependência do funcionamento dos serviços da embaixada dos sistemas externos localizados em Cabo Verde que exigem um elevado tempo de processamento e nem sempre estão disponíveis, introduzir automatismos no sistema e eliminar ao máximo a inserção manual de dados.

“Não estávamos satisfeitos com a forma de funcionamento dos nossos serviços e com o atendimento prestado. Começar o processo de transformação digital da embaixada era urgente, porque o nosso serviço já não correspondia às expectativas dos cidadãos.”

Eurico Correia Monteiro,
embaixador de Cabo Verde
em Portugal.

As alterações trazidas pela digitalização de serviços



A Embaixada de Cabo Verde seleccionou a **Opensoft** para implementar o seu Portal Consular, isto é, um ponto único de contacto centralizado entre a Embaixada e os cidadãos, permitindo uma comunicação mais eficiente. O portal dispõe de cerca de 50 serviços, sendo composto por quatro áreas:

Pública:

informação sobre a embaixada e registo no portal consular;

Reservada:

disponibilização de serviços ao cidadão e entidades externas;

Backoffice:

permite a gestão do portal e o acompanhamento e tratamento das solicitações dos serviços consulares;

Plataforma de interoperabilidade:

permite a comunicação do portal com sistemas externos relevantes para a conclusão de processos/tarefas, permitindo que um só registo seja suficiente para utilizar os serviços consulares.

A grande afluência de cidadãos à embaixada exigia que o acesso aos serviços consulares fosse também online, transformando este canal como ponto preferencial de contacto, ao invés do contacto presencial. Assim, outra preocupação com o portal era a sua fácil utilização e a acessibilidade, já que nenhum cidadão deveria ser excluído dos serviços por não ter um determinado dispositivo ou pela utilização do portal exigir elevada literacia digital.

Alguns dos serviços disponíveis

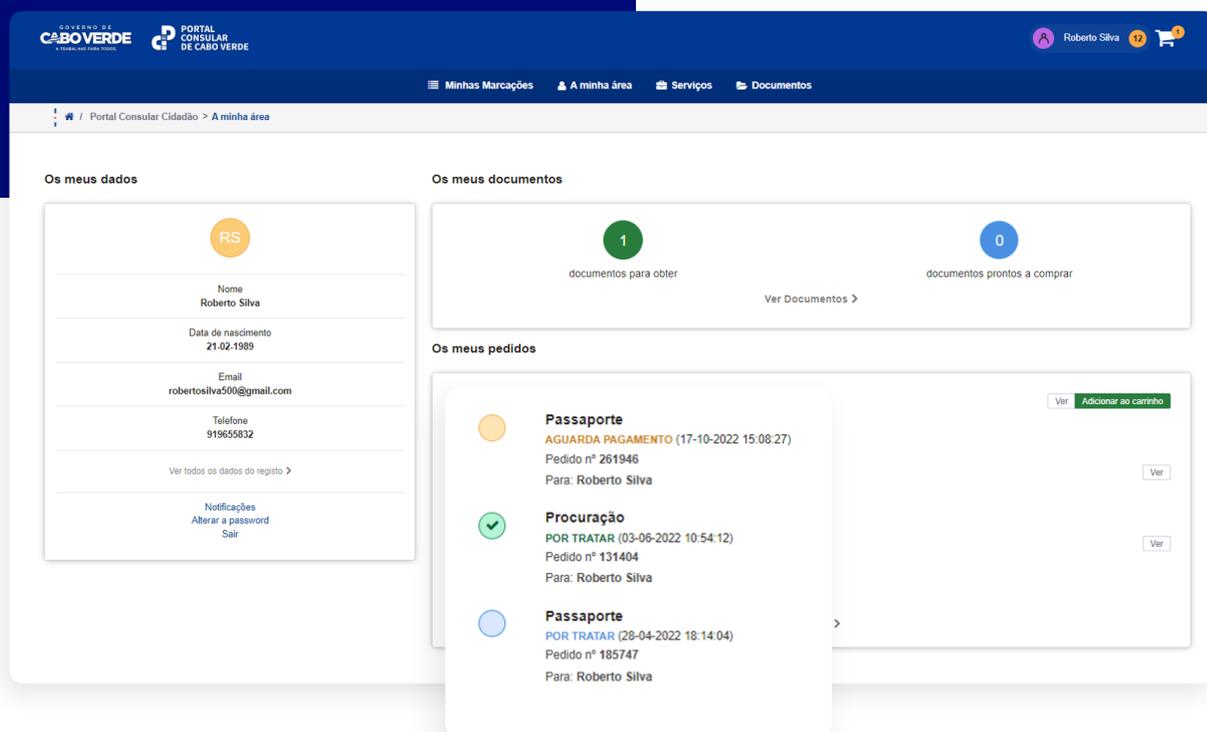
- Passaporte;
- Cartão Nacional de Identificação;
- Certidão de Nascimento;
- Procuração;
- Certidão de Registo Criminal;
- Certificado de Emigrante;
- Autenticação de Documentos;
- Certificado de Carta de Condução.

"Não estamos apenas a modernizar os procedimentos consulares, estamos também a aplicar uma visão de futuro ao nosso atendimento. Registámos um crescimento de mais de 45% nos pedidos através do nosso portal no último ano, o que prova que fizemos uma boa aposta e dá-nos bagagem para, em conjunto, continuarmos a inovar nos nossos procedimentos e no atendimento."

Eurico Correia Monteiro,
embaixador de Cabo Verde
em Portugal.

O portal consegue responder às necessidades dos cidadãos, porque existe uma comunicação entre o Portal Consular e vários sistemas de informação cabo-verdianos, como o sistema de registo civil e criminal ou a informação sobre passaportes. A possibilidade de os cidadãos tratarem de atos como a renovação do seu passaporte através do portal consular, só é possível através da interoperabilidade entre os respetivos sistemas. Além disso, a integração de métodos de pagamento digitais no portal permite que o cidadão consiga finalizar um pedido através do portal.

Em relação ao funcionamento da embaixada, o portal permite uma melhor gestão e capacidade de resposta aos pedidos através do agendamento online, existência de notificações automáticas para o cidadão e, naturalmente, a possibilidade de executar pedidos através do canal digital.



Atendimento mais eficiente e processos otimizados



O portal consular permitiu revolucionar o atendimento aos cidadãos, simplificando o acesso à informação e aos serviços consulares através de uma plataforma com elevada disponibilidade e com tempos de resposta reduzidos.

Para o sucesso do projeto, é de salientar a grande adesão dos cidadãos ao portal. Já são cerca de 2 mil utilizadores registados espalhados por mais de 150 países diferentes, uma vez que o acesso ao portal foi alargado a uma rede de de 24 embaixadas/serviços consulares disponíveis em todo o mundo, deixando de ser exclusivamente para cidadãos que vivem em Portugal.

Principais resultados por área:

Atendimento

- Redução das filas de espera
- Disponibilidade e comodidade na requisição dos serviços
- Facilidade de pagamento por MBWay, Paypal, cartão de crédito ou Multibanco
- Acesso e consulta de estado dos pedidos e documentação associada a qualquer hora

Sistema Consular

- Eliminação de redundância de dados dos processos consulares
- Tramitação automática de processos
- Melhoria da gestão de pedidos dos cidadãos
- Optimização da alocação de funcionários aos serviços consulares

Processos internos

- Eliminação do papel: todos os documentos são arquivados digitalmente
- Digitalização de processos

Sistemas Externos

- Integração com externos para disponibilização imediata e online da informação

Sobre a Opensoft

A Opensoft é uma empresa portuguesa com mais de 20 anos de experiência em engenharia de software e consultoria tecnológica. Somos um parceiro tecnológico confiável e com as competências e experiência necessárias para acelerar os projetos de transformação digital da sua organização, tendo como objetivos o crescimento, a escalabilidade e a melhoria da relação e a satisfação dos seus clientes.

comercial@opensoft.pt