

# ENCONTRO ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

## DESAFIOS E OPORTUNIDADES

[EVENTO INTEGRADO NA SEMANA DA ADMINISTRAÇÃO ABERTA]

**PROGRAMA** | 22 DE MAIO DE 2025 | SALA DE ARQUIVO DOS PAÇOS DO CONCELHO

**9h00 | 9h30** Acolhimento

**9h30 | 9h45** Sessão de Abertura | Carlos Moedas, Presidente da Câmara Municipal de Lisboa

**9h45 | 10h45** Mesa Redonda I | **O PANORAMA ATUAL DO ATENDIMENTO NOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Moderadora | Filomena Gonçalo, Diretora do Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.)

#### **Ambientes de Trabalho Saudáveis**

Tânia Gaspar, Professora e Diretora do Centro de Psicologia, Inovação e Conhecimento (CPIC)/Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

#### **Desafios da Imigração no Atendimento**

Pedro Portugal Gaspar, Presidente do Conselho Diretivo da Agência para a Integração, Migrações e Asilo, I.P. (AIMA, I.P.)

#### **Comunicar com a Diferença**

Sónia Esperto, Presidente do Conselho Diretivo do Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. (INR, I.P.)

#### **Humanizar o Atendimento no Serviço Público**

Sandra Godinho, Diretora do Departamento de Relação com o Município e Participação da Câmara Municipal de Lisboa (CML)

**10h45 | 11h00** Debate

**11h00 | 11h15** Pausa

**11h15 | 12h15** Mesa Redonda II | **O FUTURO DO ATENDIMENTO PÚBLICO**

Moderadora | Raquel Martins, Jornalista do Jornal Público

**Estratégia de Atendimento Omnicanal**

Tiago Ramos, Diretor do Atendimento Omnicanal da Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA, I.P.)

**A Inteligência Artificial ao Serviço do Atendimento do Futuro**

Luís Vidigal, Consultor em e-Government e Governança de TI

**Portal de Serviços: Um Projeto de Inovação no Atendimento**

Ivo Couto Pinto, Coordenador do Gabinete Municipal de Atendimento da Câmara Municipal da Maia (CMM)

**Como Conciliar a Evolução Tecnológica com a Humanização do Atendimento?**

Rui Marques, Coordenador do Projeto Relational Lab

**12h15 | 12h30** Debate

**12h30 | 13h00** **Lisboa na Parceria para a Administração Aberta/Open Government Partnership (OGP)**

Cecília Moreira, Diretora do Departamento de Transparência e Prevenção da Corrupção da Câmara Municipal de Lisboa (CML)

**13h00 | 14h00** Almoço Livre

**14h00 | 17h00** Workshops Paralelos

**Workshop 1 | Oficina Criativa com LEGO | CONSTRUIR A VISÃO DE FUTURO DO ATENDIMENTO**

Facilitação pelo Lx LEM - Laboratório de Experimentação Municipal de Lisboa | Câmara Municipal de Lisboa (CML)

**Workshop 2 | Oficina Criativa | MEDIDAS DE BEM-ESTAR PARA AS EQUIPAS DE ATENDIMENTO**

Facilitação pelo Núcleo de Saúde e Bem-Estar e pelo Lx LEM - Laboratório de Experimentação Municipal de Lisboa | Câmara Municipal de Lisboa (CML)

**Workshop 3 | SERVIÇOS PÚBLICOS INCLUSIVOS E ACESSÍVEIS: COCRIAÇÃO E VALIDAÇÃO DE SOLUÇÕES DA JORNADA DO ATENDIMENTO NOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Facilitação pelo LabX - Centro para a Inovação no Setor Público | Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA, I.P.)