

Programa do Encontro Atendimento na Administração Pública

Desafios e Oportunidades

22 de maio de 2025 | Sala de Arquivo dos Paços do Concelho

09h00-09h30: Acolhimento

09h30-09h45: Sessão de Abertura - Carlos Moedas, Presidente da Câmara Municipal de Lisboa

09h45-10h45: Mesa Redonda I - O panorama atual do atendimento nos serviços públicos

Moderador: Vasco Trigo, jornalista

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 (AIMA).

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 CML.

10h45-11h00: Debate

11h00-11h15: Pausa

11h15-12h15: Mesa Redonda II - O Futuro do Atendimento Público

Moderador: Raquel Martins, jornalista do jornal Público.

Estratégia de atendimento omnicanal - Tiago Ramos, Diretor do Atendimento Omnicanal da Agência para a Modernização Administrativa (AMA).

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.

Como conciliar a evolução tecnológica com a humanização do atendimento? - Rui Marques, Coordenador do Projeto Relational Lab.

12h15-12h30: Debate

12h30-13h00: Sessão de encerramento - Joana Almeida, Vereadora do Urbanismo, Sistemas de Informação, Cidade Inteligente, Transparência e Prevenção da Corrupção da Câmara Municipal de Lisboa

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
- 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