

# VAM | Viatura de Atendimento Municipal



# VAM | Viatura de Atendimento Municipal

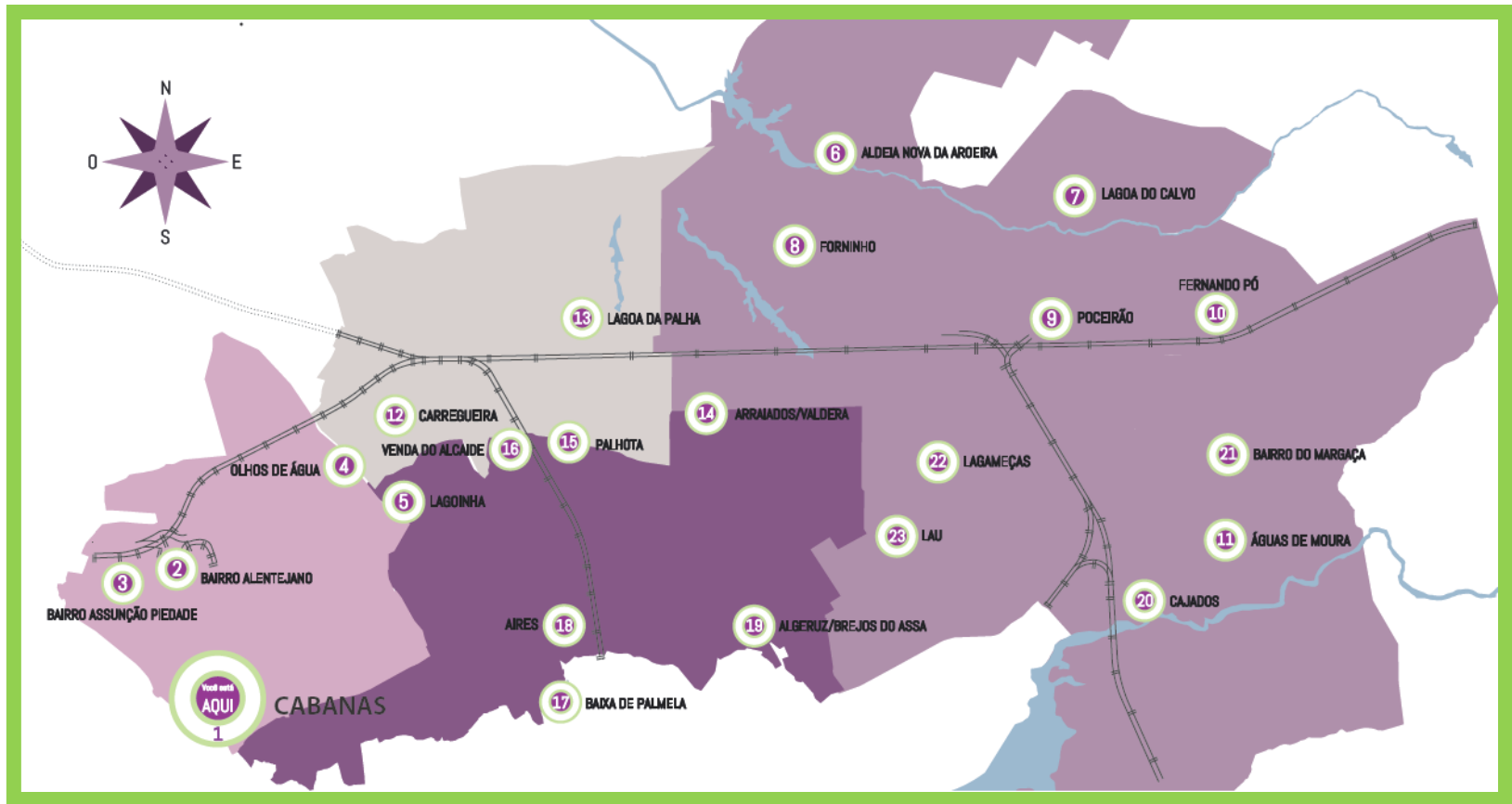
## O que é?

- Posto de atendimento móvel, dotado de equipamento logístico e informático necessário à realização dos atendimentos aos cidadãos que vivem longe dos serviços públicos;
- O circuito da VAM está pré definido e abrange toda a área do município de Palmela, com 23 pontos de paragem.
- Presta os mesmos serviços assegurados pelos balcões de atendimento municipal (assuntos relacionados com urbanismo, águas e esgotos, publicidade e ocupação de espaço público, entre outros), bem como serviços relacionados com o Instituto da Segurança Social, a Caixa Geral de Aposentações, a Direção-Geral da Administração da Justiça, o Instituto dos Registos e Notariado, entre outros decorrente de um acordo com a Agência para a Modernização Administrativa (AMA).
- Atualmente tem um média de 300 atendimentos mensais.



# VAM | Viatura de Atendimento Municipal

- Circuito | 23 paragens:



# VAM | Viatura de Atendimento Municipal

## Fatores de origem

- Território vasto com uma área de 465 Km2 e apenas 4 freguesias (2 das quais essencialmente rurais).
- População isolada, com acesso limitado aos serviços públicos;
- Rede de transportes públicos escassa/inexistente;
- Rede de parceiros privilegiada e integração numa candidatura europeia (Periphéria).



# VAM | Viatura de Atendimento Municipal

## Vantagens

- Melhoria da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, adaptando o nível de serviços às suas necessidades;
- Promoção de um cultura de proximidade;
- Agilização dos processos, melhorando a eficiência e eficácia dos serviços numa perspetiva de qualidade global;
- Prossecução e incremento do modelo de descentralização dos serviços de atendimento ao público (integrados e multicanal).



# VAM | Viatura de Atendimento Municipal

## Concluindo...

- O projeto VAM pode ser replicado em todo o país ou em qualquer país da Europa. A ausência de serviços públicos nas áreas rurais ou mais isoladas tem sido uma matéria de reflexão na maioria dos Estados-Membros da União Europeia.
- A aposta num modelo com unidades móveis contribui para melhorar a eficiência e eficácia destes serviços, além de permitir uma melhor personalização dos mesmos.
- O projeto VAM pode ter aplicações em diferentes tipos de territórios (áreas urbanas e rurais) e vários tipos de serviços públicos (por exemplo, administrativo, saúde e educação), de acordo com os objetivos que cada cidade pretende desenvolver.





# VAM | Viatura de Atendimento Municipal

- Reportagem para o programa “A Praça” – RTP1 – abril 2016





# Obrigada !

**Ana Cruz** | Técnica Coordenadora da Área do Centro de Contacto | [acruz@cm-palmela.pt](mailto:acruz@cm-palmela.pt)

