

Uma nova Carpeta Ciudadana para facilitar mais de 400 procedimentos da Junta de Andalucía



O cliente

A Junta de Andalucía foi a primeira Administração a lançar a ferramenta Carpeta Ciudadana em Espanha. Fê-lo em 2019 com o objetivo de promover o acesso de todos os cidadãos a este serviço público.

Após cinco anos de utilização, a Administração Autónoma precisava de alargar o seu alcance, com o objetivo de permitir aos cidadãos consultar a sua informação pessoal, assim como realizar alguns procedimentos, a partir de um único ponto de acesso.



A NTT DATA desenvolveu a nova versão da Carpeta Ciudadana da Junta de Andalucía para centralizar toda a informação, bem como alguns dos serviços mais relevantes, num único ponto de acesso.



A Carpeta Ciudadana proporciona um acesso mais rápido e simples a toda a informação que a Junta da Andaluzia dispõe sobre cada cidadão. Esta nova versão é mais completa, inovadora e intuitiva, permitindo o acesso à informação a partir de qualquer lugar.

Antonio Sanz, Conselheiro da Presidência, Junta da Andaluzia

Mais de
230.000

novos utilizadores

Mais de
840.000

utilizadores no total

Mais de
850.000

acessos à versão web

O objetivo da Carpeta Ciudadana é centralizar num único ponto a informação que a Administração pública detém sobre cada cidadão. Em 2019, a Junta da Andaluzia lançou a sua própria Carpeta Ciudadana, uma aplicação móvel que passou a permitir aos cidadãos andaluzes aceder de forma centralizada a dados, processos e certificados.

Cinco anos depois, identificou-se a necessidade de reforçar o alcance da solução, consolidando os diferentes canais de comunicação e serviços numa plataforma única, acessível e integrada, facilitando a interação com a Administração pública.

A NTT DATA desenvolveu duas aplicações móveis e uma plataforma web, permitindo consultar o estado de processos em mais de 420 procedimentos, descarregar certificados, efetuar marcações e aceder a informação relevante. O projeto incluiu ainda uma campanha de comunicação para promover a solução. Em apenas seis meses, a nova Carpeta Ciudadana ultrapassou os 800.000 utilizadores registados e gerou mais de 58 milhões de consultas.

A necessidade do negócio

A nova versão da Carpeta Ciudadana da Junta de Andalucía apresentava vários desafios. Em primeiro lugar, a nível normativo, era necessário criar um novo enquadramento legal para a operatividade do sistema, assegurando que a plataforma estava em conformidade com a legislação em vigor e que garantia segurança jurídica relativamente à informação disponibilizada e ao tratamento de dados realizado.

Em segundo lugar, exigia a implementação da infraestrutura tecnológica adequada para garantir a segurança dos dados e tempos de resposta eficientes.

Por outro lado, e não menos relevante, implicava a coordenação entre os diferentes organismos responsáveis e os sistemas que fornecem a informação necessária para a prestação dos serviços. Era essencial assegurar que todos operassem num quadro de trabalho comum, garantindo a coesão e consistência na disponibilização de serviços ao cidadão, promovendo uma experiência integrada e fluida.

Por último, era necessário assegurar a divulgação e adoção da aplicação junto da população, através de campanhas de marketing e comunicação 360° conjugando diferentes canais (TV, imprensa, online, social, newsletter, entre outros).

A solução

A NTT DATA foi o principal parceiro tecnológico no desenvolvimento do projeto Carpeta Ciudadana da Junta de Andalucía, contribuindo com a sua experiência e capacidade técnica para assegurar o sucesso da iniciativa. O projeto foi desenvolvido com base numa infraestrutura moderna e robusta, recorrendo a tecnologias e componentes-chave para garantir uma experiência eficiente, segura e acessível aos cidadãos.

Concretamente, a NTT DATA desenvolveu duas aplicações móveis nativas, uma para iOS e outra para Android, otimizadas para proporcionar um desempenho consistente e uma experiência de utilização fluida em cada plataforma. Adicionalmente, foi criada uma aplicação web baseada em Angular e suportada por web components, permitindo uma interface modular e altamente adaptável, garantindo uma navegação rápida e eficiente em diferentes navegadores e dispositivos. No backend, foi utilizado Spring Boot com API REST para gerir as comunicações entre as interfaces de utilizador e os sistemas internos, assegurando uma arquitetura escalável e eficiente.

A interoperabilidade entre sistemas foi assegurada através de WSO2, permitindo uma integração fluida e segura com outros serviços e plataformas da administração pública. Para otimizar o desempenho e o acesso à informação, foi implementado Redis como sistema de cache, garantindo tempos de resposta rápidos e uma experiência de utilização melhorada.

Além disso, a equipa de especialistas da NTT DATA, através da sua agência criativa Tangity, desenvolveu e implementou uma campanha 360 de marketing e comunicação — “Toda la junta, junta” — que permitiu dar visibilidade à aplicação e alcançar um elevado número de cidadãos, promovendo a sua adoção alargada. A campanha teve como peça central um spot com um estilo diferenciado e contemporâneo, aproximando a Administração dos cidadãos de uma forma mais acessível e menos institucional, com o objetivo de gerar impacto positivo e relevante. Foram realizadas duas vagas de campanha, com mais de 70 peças e criatividade multivariantes, adaptadas a diferentes canais e formatos.

Uma campanha de comunicação 360

A primeira vaga de comunicação foi lançada entre julho e agosto e foi composta por:

- **Imprensa digital:** cerca de 40 suportes, gerando 30.102.755 anúncios publicitários, incluindo 11 "brand days". Foram também realizadas 20 publicações em imprensa escrita, em 13 publicações.
- **Televisão:** 196 emissões do spot no Canal Sur e noutras 6 redes locais.
- **Rádio generalista (informativa):** o spot foi transmitido 257 vezes, alcançando 22% da população, com uma frequência média de 4,5.
- **Rádio temática (musical):** 95 emissões, alcançando 32% da população, com uma frequência média de 3,3 vezes.

A segunda fase decorreu na segunda quinzena de agosto:

- 28.302.005 anúncios em imprensa digital, incluindo "brand days"
- 2 publicações em imprensa, reforçando zonas costeiras
- 248 emissões do spot em televisão regional
- 343 emissões em rádio generalista, aumentando a frequência média total para 7 exposições
- 169 emissões em rádio temática

A campanha de redes sociais foi ativada em setembro, gerando 5.892.638 impressões e 9.821 cliques.

Os resultados

Após a implementação da nova versão desenvolvida pela NTT DATA e lançada no verão de 2024, a nova Carpeta Ciudadana da Junta de Andalucía alcançou, nos primeiros oito meses de funcionamento, os seguintes resultados:

- Mais de 600.000 consultas ao detalhe de processos
- Mais de 100.000 pedidos de marcação
- Mais de 150.000 certificados de cartões gerados
- Mais de 30.000 certificados de dados emitidos

A nova plataforma permite, nesta primeira fase:

- Armazenar até 14 cartões digitais de diferentes organismos públicos na wallet do telemóvel, como o Carnet Joven, o Andalucía 65 Oro ou o Cartão de Biblioteca, entre outros
- Consultar o estado de tramitação de processos de mais de 420 procedimentos administrativos disponíveis, correspondentes a cerca de 25% do total da Junta
- Consultar e descarregar mais de 20 tipos de dados e certificados, como o de família numerosa, de âmbito autonómico e estatal
- Solicitar marcação prévia junto de 10 organismos públicos da Andaluzia, como o Serviço Andaluz de Emprego ou a Inspeção Técnica de Veículos, entre outros
- Receber notificações e comunicações
- Consultar dados relacionados com a administração estatal, incluindo graus universitários, situação de candidato a emprego, bens imóveis e dados da DGT



Próximos passos

Numa fase subsequente deste projeto, a NTT DATA pretende alargar o conjunto de serviços disponibilizados e assegurar que a Carpeta Ciudadana da Andaluzia integra a totalidade da informação relevante de cada cidadão, aumentando de forma significativa o alcance atual. Adicionalmente, está prevista a evolução da aplicação com funcionalidades que permitam a sua utilização em centros de saúde e farmácias, sem necessidade de apresentação do suporte físico.

Paralelamente, a Junta de Andalucía encontra-se a desenvolver uma versão dirigida a organizações — a “Carpeta Empresa” — que irá facilitar a relação do tecido produtivo com a Administração andaluza.



O desenvolvimento do projeto da Carpeta Ciudadana da Junta de Andalucía representa uma mudança de paradigma na relação entre a cidadania e a Administração Pública. Trata-se da primeira iniciativa deste tipo concebida com foco nas necessidades do cidadão, em vez das da Administração. Partimos da identificação das reais necessidades dos cidadãos e trabalhamos na construção de uma solução acessível, útil e orientada para a melhoria da sua experiência.

Rafael Marín, Public Sector Manager, NTT DATA

