

Madrid: transformar a relação dos cidadãos com a Administração Pública

O cliente

A Madrid Digital tem como missão promover a transformação digital da Comunidade de Madrid, através da gestão eficiente dos recursos, da inovação tecnológica contínua e da liderança na gestão da mudança. Tem como objetivo disponibilizar serviços, produtos e plataformas assentes em tecnologia avançada, que permitam responder às necessidades de cidadãos, organizações e colaboradores de forma simples, ágil e segura.



A NTT DATA desenvolve uma plataforma 100% cloud com o objetivo de simplificar os processos dos cidadãos da Comunidade de Madrid.

A transformação digital está a alterar a forma como as Administrações Públicas interagem com os cidadãos, permitindo processos mais ágeis, transparentes e acessíveis. A digitalização dos serviços tornou possível que procedimentos anteriormente morosos e presenciais passem a ser realizados online, reduzindo tempos de espera e evitando deslocações desnecessárias.

As plataformas digitais integradas permitem o acesso a múltiplos serviços a partir de um único portal, melhorando a experiência com interações mais eficientes e personalizadas.

Adicionalmente, com recurso a tecnologias como a inteligência artificial e big data, as Administrações conseguem antecipar necessidades e otimizar os serviços disponibilizados, contribuindo para aumentar a satisfação dos utilizadores e reforçar a confiança nas instituições públicas.

+93.000

Descargas da app

+3,6M0

Acessos totais

+670.000

Utilizadores

+610.000

Procedimentos solicitados

A necessidade do negócio

O projeto implicava o desenvolvimento de uma nova plataforma digital corporativa, em ambiente cloud, que disponibilizasse aos cidadãos da Comunidade de Madrid:

- Acesso aos serviços da Administração Regional a partir de qualquer dispositivo
- Acompanhamento de processos e pedidos em tempo real, através de notificações
- Identidade digital para autenticação e realização de qualquer procedimento
- Repositório com todas as interações já realizadas
- Disponibilização de todos os documentos oficiais em formato digital numa única plataforma

Adicionalmente, o desafio incluía a transformação integral do ecossistema tecnológico da Comunidade de Madrid, preparando-o para responder a futuros projetos e serviços.

A solução

A solução para esta necessidade passou pelo desenvolvimento de toda a arquitetura e infraestrutura da Madrid Digital em ambiente cloud, com os seguintes requisitos tecnológicos:

- Infraestrutura cloud assente em Amazon Web Services
- Elevada disponibilidade e desempenho
- Segurança e fiabilidade
- Arquitetura moderna, baseada em código aberto
- Extensível a todas as Conserxerías da Comunidade de Madrid
- Serviços proativos “1 Click”

Graças a este novo ecossistema tecnológico, a Cuenta Digital permite disponibilizar:

- Diferentes métodos de acesso, através de uma nova identidade digital
- Recomendações personalizadas, baseadas em dados e inteligência artificial, para serviços e processos futuros
- Serviços como o acesso a apoios à natalidade, a emissão do cartão jovem ou a gestão da renovação da inscrição para emprego

A Cuenta Digital está disponível nas versões móvel (iOS e Android) e web, centralizando não apenas processos e pedidos, mas também funcionalidades avançadas, como o acesso a cartões e credenciais, a descarga de certificados e a personalização de serviços de acordo com as necessidades de cada utilizador.

Este projeto representa uma das iniciativas mais abrangentes de transformação do modelo de relacionamento das Administrações Públicas em Espanha. Destaca-se pela sua abordagem integrada, desde a implementação de metodologias e frameworks, à definição da estratégia cloud, gestão de dados e redefinição do modelo de serviço.

Os resultados

Com a implementação da Cuenta Digital, a Comunidade de Madrid alcançou:

- Simplificação e maior agilidade dos processos administrativos
- Redução significativa dos prazos de resposta
- Diminuição da documentação física necessária
- Personalização da experiência dos cidadãos

Desde o seu lançamento, a Cuenta Digital registou:

- 672 907 utilizadores
- 93 874 descargas da aplicação
- 3 688 325 acessos
- 610 345 processos realizados

Adicionalmente, verifica-se uma utilização bastante homogénea entre cidadãos dos 18 aos 60 anos, refletindo a versatilidade e a aceitação da plataforma.

Próximos passos

Com uma visão de evolução contínua, vão ser progressivamente introduzidas novas funcionalidades na Cuenta Digital, incluindo serviços específicos para PME e organizações, assegurando a relevância e utilidade da plataforma a longo prazo.

Porquê a NTT DATA?

A NTT DATA, parte do Grupo NTT, é uma empresa global inovadora de serviços de negócio e de TI, com sede em Tóquio. Com mais de 140 000 profissionais, apoia os clientes nos seus processos de transformação através de consultoria, soluções setoriais, serviços relacionados com processos de negócio, modernização digital e de TI, e serviços geridos.

“

Estamos muito orgulhosos por ter desenvolvido um dos projetos de referência ao nível da transformação digital das administrações públicas, tanto pela sua abrangência regional como pela abordagem integrada em termos tecnológicos.

A Comunidade de Madrid posicionou-se, assim, como líder em Espanha na forma como promove uma relação mais ágil, simples e acessível com os cidadãos.

Antonio Sierra, Public Sector Director na NTT DATA

