

# A DIGITALIZAÇÃO E A MODERNIZAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

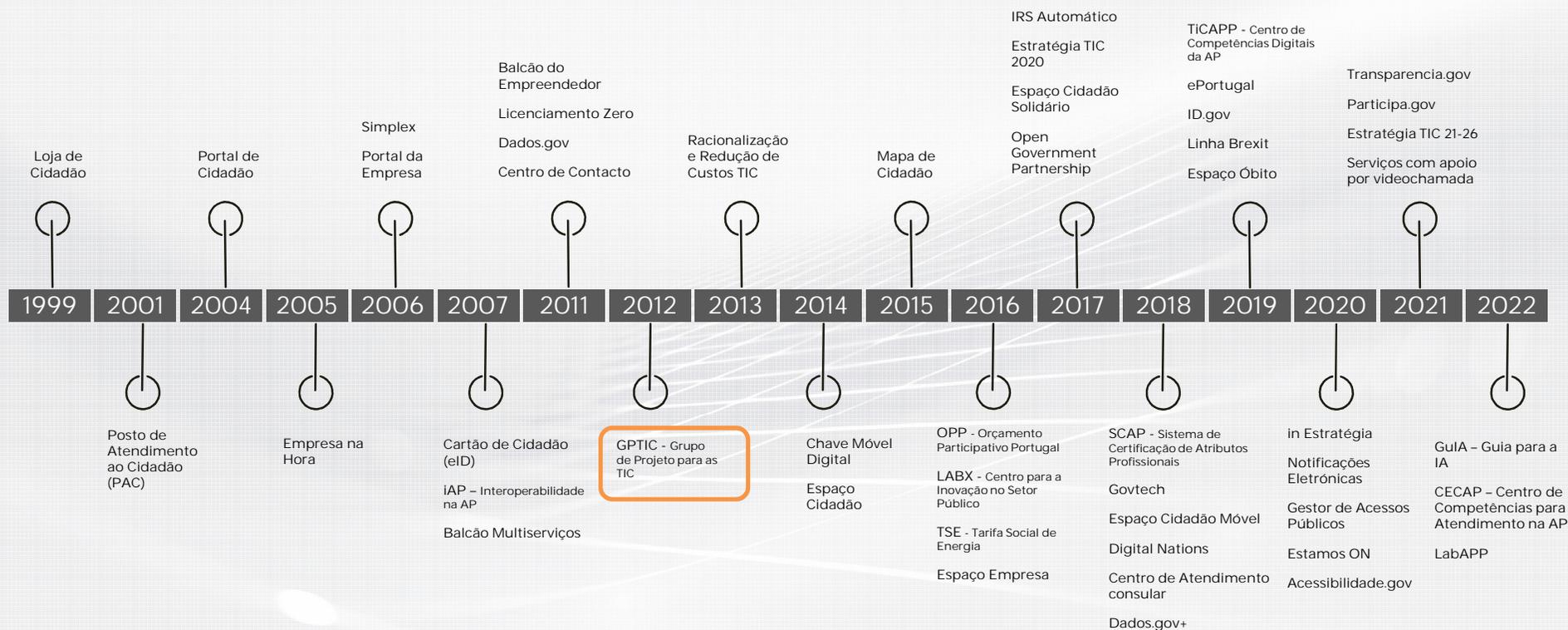
---

## DESAFIOS ESTRATÉGICOS E OPORTUNIDADES

PORTUGAL HOJE



# CRONOLOGIA



# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

# PGETIC

PLANO GLOBAL ESTRATÉGICO DE RACIONALIZAÇÃO E REDUÇÃO DE CUSTOS NAS TIC

UMA CULTURA TRANSVERSAL PARA AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

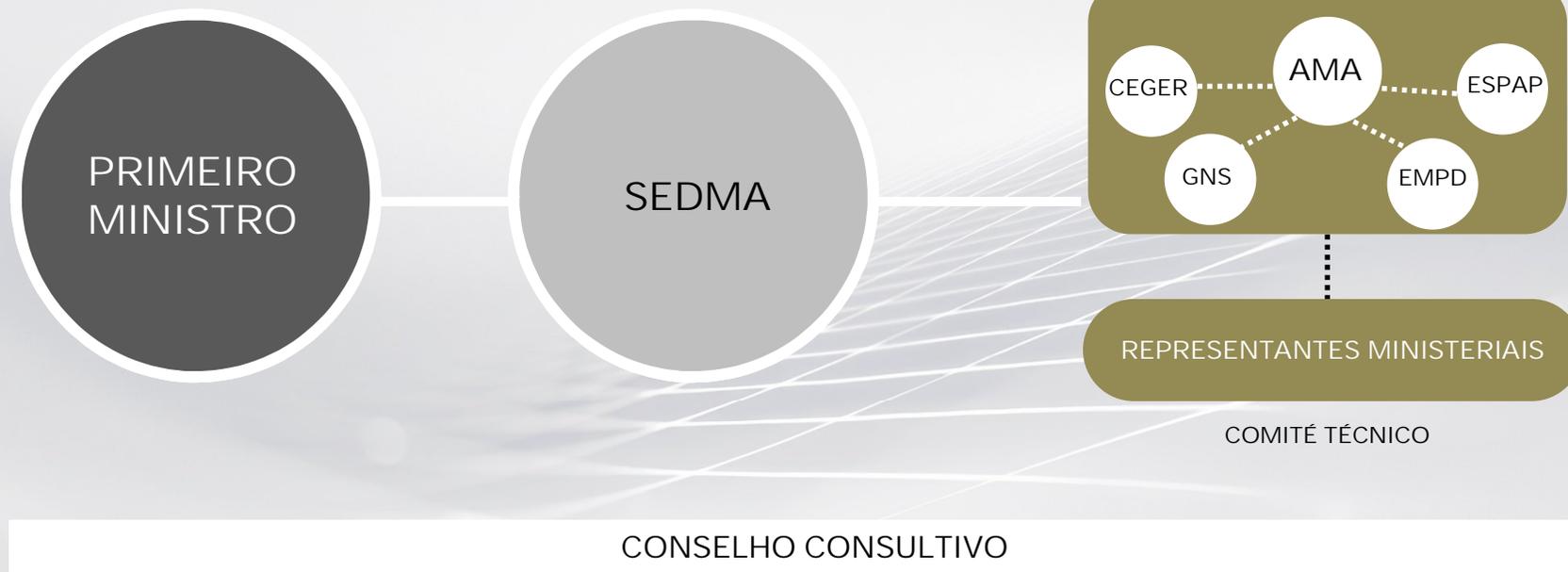
+ EFICIÊNCIA NOS PROCESSOS INTERNOS

+ QUALIDADE NOS SERVIÇOS

- 150 Milhões

# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL CTIC

CONSELHO PARA AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO



# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL CTIC

CONSELHO PARA AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ESTRATÉGIAS A 5 ANOS

MEDIDAS E METAS CONCRETAS

SERVIÇOS PÚBLICOS + SIMPLES, EFICIENTES E TRANSPARENTES

FOCADOS NOS CIDADÃOS E NAS EMPRESAS

# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL CTIC

CONSELHO PARA AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

## AMA

MELHORIA DA  
EFICIÊNCIA DA  
OPERAÇÃO DAS  
VÁRIAS ENTIDADES

“ BUILDING BLOCKS ”

FORNECEDOR DE AUTENTICAÇÃO

ASSINATURA DIGITAL

SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO DE ATRIBUTOS PROFISSIONAIS

PLATAFORMA DE INTEGRAÇÃO (INTEGRADA NA IAP)

PLATAFORMA DE PAGAMENTOS (INTEGRADA NA IAP)

PLATAFORMA DE MENSAGENS (INTEGRADA NA IAP)

PLATAFORMA MULTICANAL

CATÁLOGO DE ENTIDADES E SERVIÇOS (CES)

PLATAFORMA DE NOTIFICAÇÕES ELETRÓNICAS

DADOS.GOV

BOLSA DE DOCUMENTOS

INTEROPERABILIDADE DOCUMENTAL

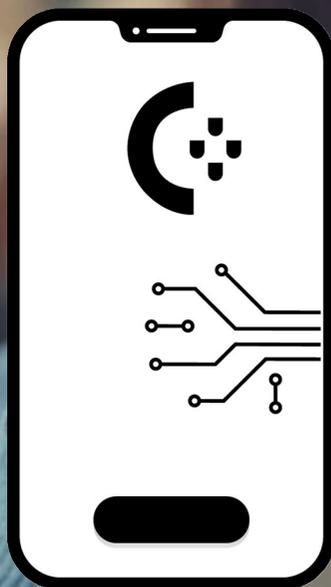
E-PORTUGAL

LIVRO AMARELO ELETRÓNICO (LAE)

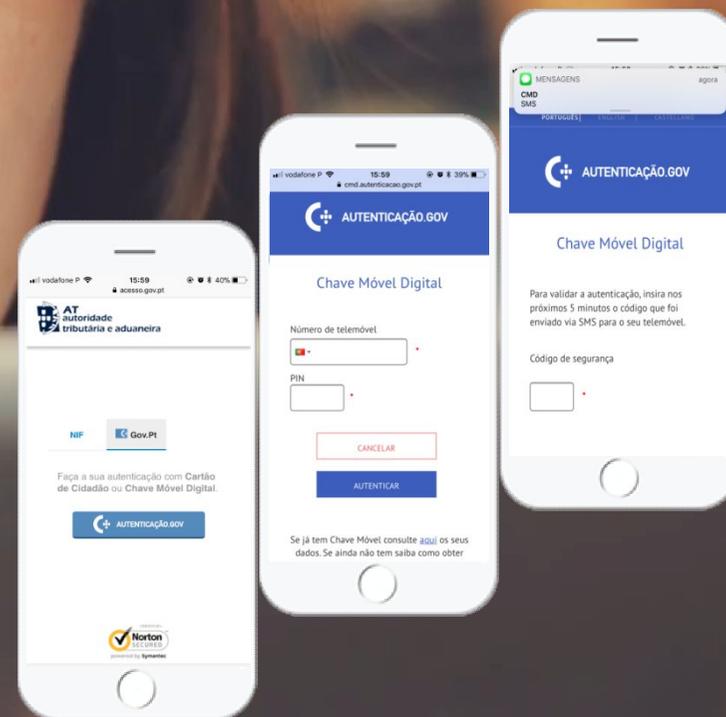
# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

IDENTIFICAÇÃO DIGITAL – CHAVE MÓVEL DIGITAL

2018  
PORTUGAL  
DIGITAL  
AWARDS



4,32M  
ADESÕES  
ACUMULADO



# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

IDENTIFICAÇÃO DIGITAL - ID.GOV.PT

Guardar e consultar os seus cartões em qualquer momento e usar em qualquer lugar



id.gov.pt



- CARTÃO DE CIDADÃO
- CARTÃO DA ADSE
- CARTÃO DE FUNCIONÁRIO
- CARTÃO DE ANTIGO COMBATENTE
- CARTA DE CONDUÇÃO
- DUA - DOCUMENTO ÚNICO AUTOMÓVEL
- ID DIGITAL DA DEFESA
- CARTÃO DE ASSISTÊNCIA NA DOENÇA AOS MILITARES DAS FORÇAS ARMADAS

# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

IDENTIFICAÇÃO DIGITAL

## TENDÊNCIAS E OPORTUNIDADES

### CIDADÃO

- ↘ Experiência do utilizador
- ↘ Acessibilidade
- ↘ Comunicação
- ↘ Omnicanal
- ↘ Mobilidade
- ↘ Internacional



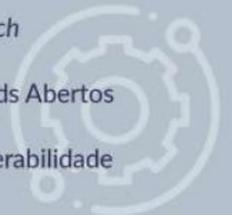
### SERVIÇOS DE IDENTIDADE DIGITAL

- ↘ Carteira de Identidade Digital
- ↘ Autenticação
- ↘ Integração Físico-digital
- ↘ Atributos Certificados
- ↘ Assinatura
- ↘ Autorização e Controlo



### TECNOLOGIA

- ↘ Biometria
- ↘ Blockchain
- ↘ Cloud
- ↘ Low Touch
- ↘ Standards Abertos
- ↘ Interoperabilidade



### GESTÃO

- ↘ Sustentabilidade
- ↘ Regulação
- ↘ Privacy by Design
- ↘ Segurança
- ↘ DevOps
- ↘ Dados Abertos e Métricas



# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

INTEROPERABILIDADE E DADOS ABERTOS



10,51M  
AUTENTICAÇÕES  
2022



17,45M  
SMS  
Média (2022)



36,11M  
PAGAMENTOS  
EUR/Média (2022)

# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

MOSAICO

Modelo comum para projeto e desenvolvimento de Serviços Públicos Digitais

## PÚBLICO-ALVO

- Administração Pública
- Entidades Externas
- Funcionários de Entidades Internacionais

## OBJETIVOS

- Promover o envolvimento do cidadão com o Governo como uma entidade única
- Auxiliar todas e quaisquer entidades da Administração Pública
- Otimizar os processos de design e desenvolvimento centrados no utilizador
- Garantir um modelo comum aberto e em constante evolução
- Garantir a prestação de serviços públicos inclusiva e acessível aos cidadãos
- Garantir uma experiência simples e transparente para o cidadão
- Antecipar e reduzir riscos e dificuldades

M O ■  
S A I  
● C O

# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL TICAPP

CENTRO DE COMPETÊNCIAS TIC

## ticAPP

CENTRO DE COMPETÊNCIAS  
DIGITAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

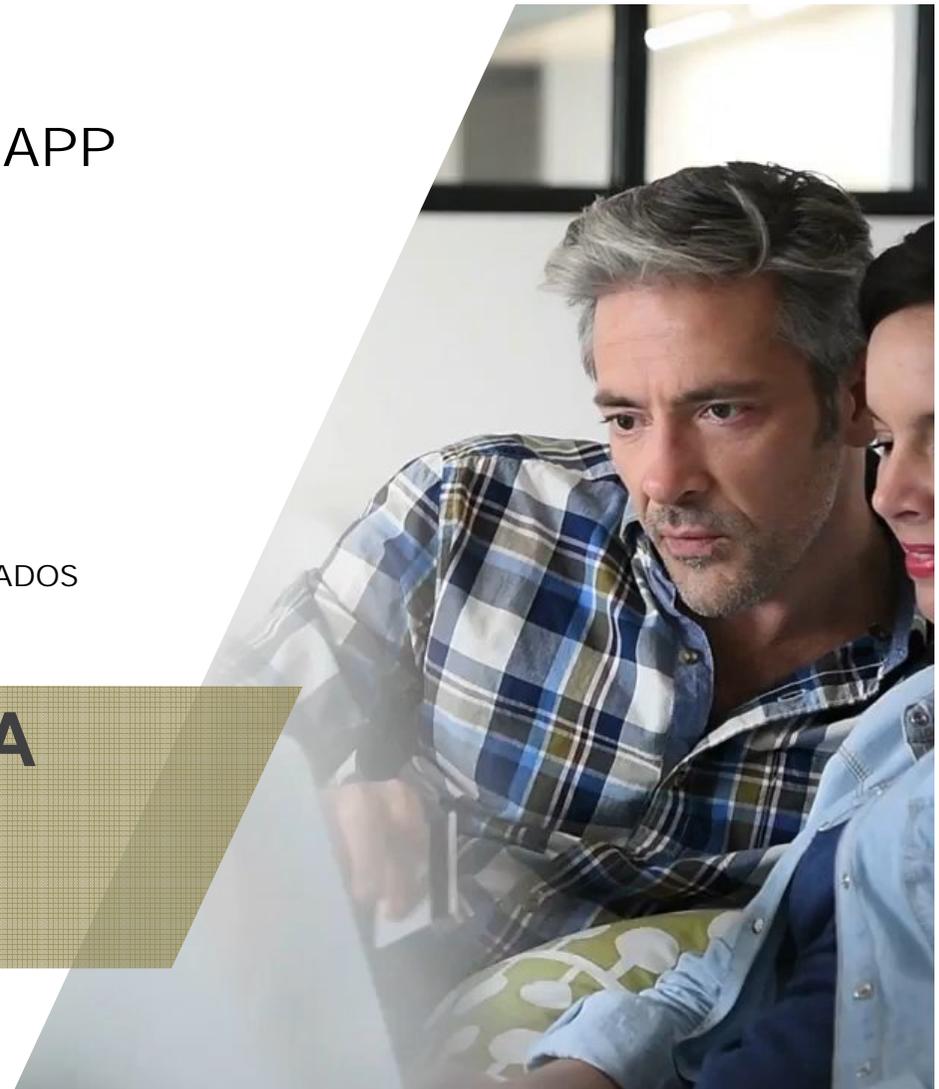
ARQUITETURAS

TRANSFORMAÇÃO

CIÊNCIA DE DADOS

## +EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

desenvolver, formar e disseminar boas práticas e competências digitais no serviço público.



# EXPERIMENTAÇÃO

CENTRO PARA A INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO



CENTRO  
PARA INOVAÇÃO  
NO SETOR PÚBLICO



O LABX é um lugar seguro para podermos descobrir, conceber e experimentar soluções para melhorar os serviços públicos e que melhorem a vida dos cidadãos e das empresas.

UM ECO-SISTEMA DE INOVAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

RENOVAR O TIPO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

APOIAR A TRANSFORMAÇÃO CONTÍNUA - REINVENTARIA DE PROCESSOS E DE MODELOS DE GESTÃO

UMA VISÃO POTENCIADA EM DIGITAL, DINÂMICA E CONCEBIDA PELAS PESSOAS

TRANSFORMAÇÃO ORÇAMENTAL, ADEQUADA E SUSTENTÁVEL

LABORATÓRIO



INVESTIGAR



CONCEBER



EXPERIMENTAR

ama

AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA

CA

# SIMPLEX

SIM: ÀS PESSOAS | ÀS  
EMPRESAS

Potenciar e fomentar a simplificação administrativa

⊖ PROCEDIMENTOS INÚTEIS

PROCEDIMENTOS MANDATÁRIOS ⊕ SIMPLES

UMA DAS FERRAMENTAS MAIS EFICAZES DA POLÍTICA DE INOVAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

DESAFIO: UMA AP EM MODO SIMPLEX

⊖ VISÍVEL PARA OS CIDADÃOS

RESPOSTAS ⊕ ADEQUADAS E SIMPLES.

# SIMPLEX

SIM: ÀS PESSOAS | ÀS  
EMPRESAS

SIMPLEX 2022 – SIM às pessoas e às empresas  
Melhorar os ambientes de negócio e facilitar o acesso aos serviços públicos

# 48

MEDIDAS

## MEDIDAS EM DESTAQUE

SIMPLEX LICENCIAMENTOS  
FATURA SEM PAPEL  
VIA VERDE DO ESTUDANTE INTERNACIONAL  
CONSULADO VIRTUAL  
AUTENTICAÇÃO BIOMÉTRICA  
BALCÃO DO CONDUTOR  
LINHA DOS FUNDOS  
EXAMES DE SAÚDE DIGITALIZADOS  
MEDICAMENTOS COMPARTICIPADOS NA HORA  
SNS OMNISCANAL  
TELEMONIT SNS24

# ATENDIMENTO

Melhorar o atendimento ao público  
Adequar a distribuição dos serviços  
Laboratório de Atendimento Público - LabAP

ANÁLISE E  
MONITORIZAÇÃO  
SERVIÇOS PÚBLICOS



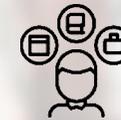
ESTRATÉGIA  
DISTRIBUIÇÃO  
SERVIÇOS PÚBLICOS



AUDITORIA E  
QUALIDADE DO  
ATENDIMENTO  
PÚBLICO



COMPETÊNCIAS EM  
SERVIÇOS DIGITAIS E  
ATENDIMENTO  
PÚBLICO



## ATENDIMENTO PRESENCIAL



LOJA DE CIDADÃO

65

29 AMA + 36  
Municipais

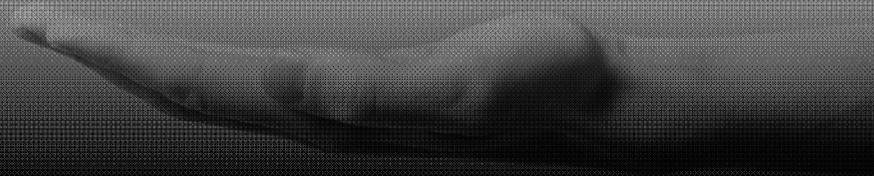


ESPAÇO CIDADÃO

806

Espaços

# CENTROS DE CONTACTO



# ATENDIMENTO ELETRÓNICO



- + ACESSÍVEL
- + DIGITAL
- + INCLUSIVO
- + DINÂMICO
- + CONTEÚDOS
- + SERVIÇOS
- + PERSONALIZADO

O ePortugal centraliza todos os serviços públicos digitais (cidadãos / empresas) + a informação inscrita no Catálogo Nacional de Entidades e Serviços (lista de entidades públicas, serviços, postos de atendimento, sites, aplicações móveis, etc.).

OBRIGADO

JOÃO DIAS

JOAO.DIAS@AMA.GOV.PT



**ama** AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA



[facebook.com/ama.gov.pt](https://facebook.com/ama.gov.pt)



[twitter.com/ama\\_gov\\_pt](https://twitter.com/ama_gov_pt)



[linkedin.com](https://linkedin.com)