

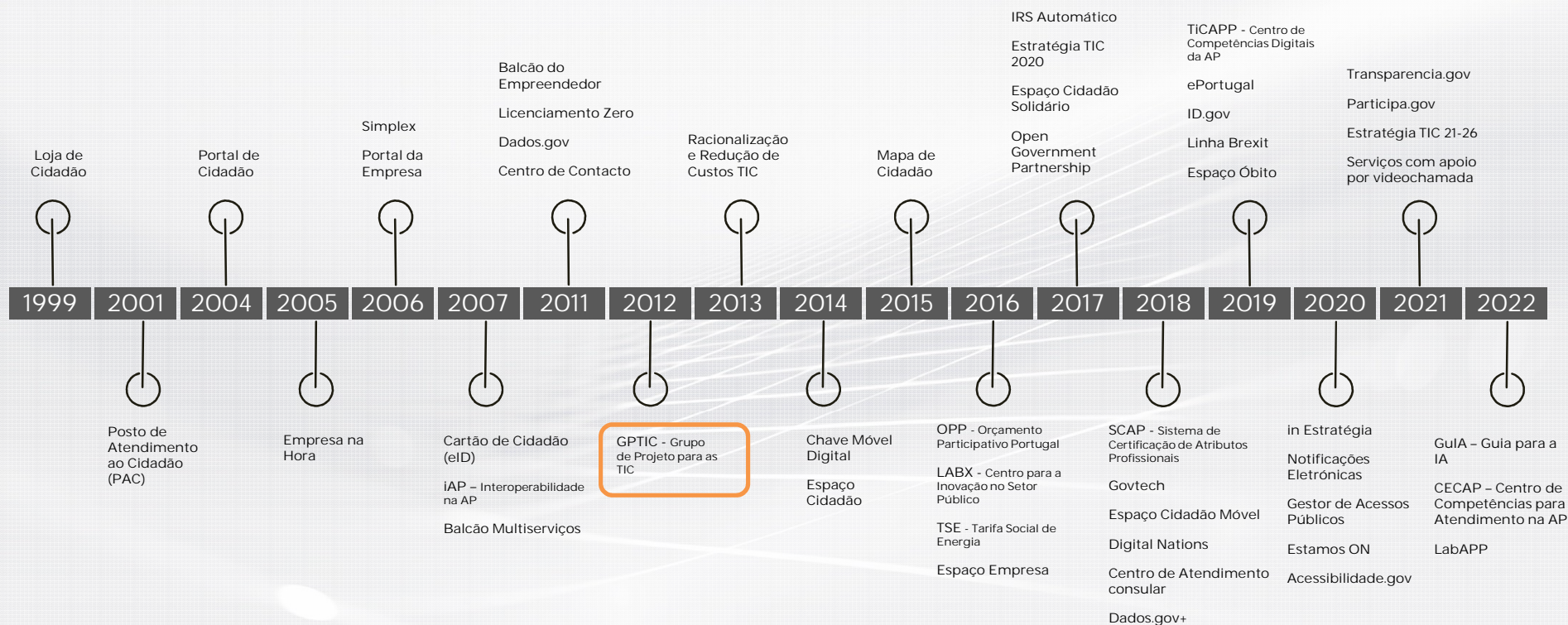
A DIGITALIZAÇÃO E A MODERNIZAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

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

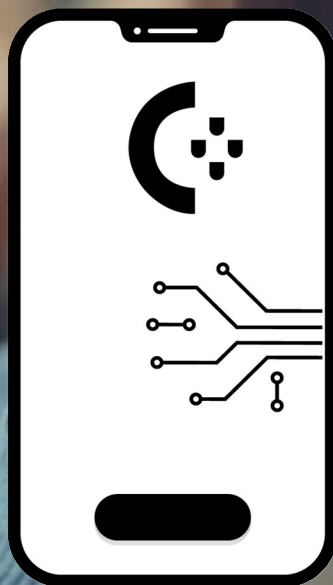
E-PORTUGAL

LIVRO AMARELO ELETRÓNICO (LAE)

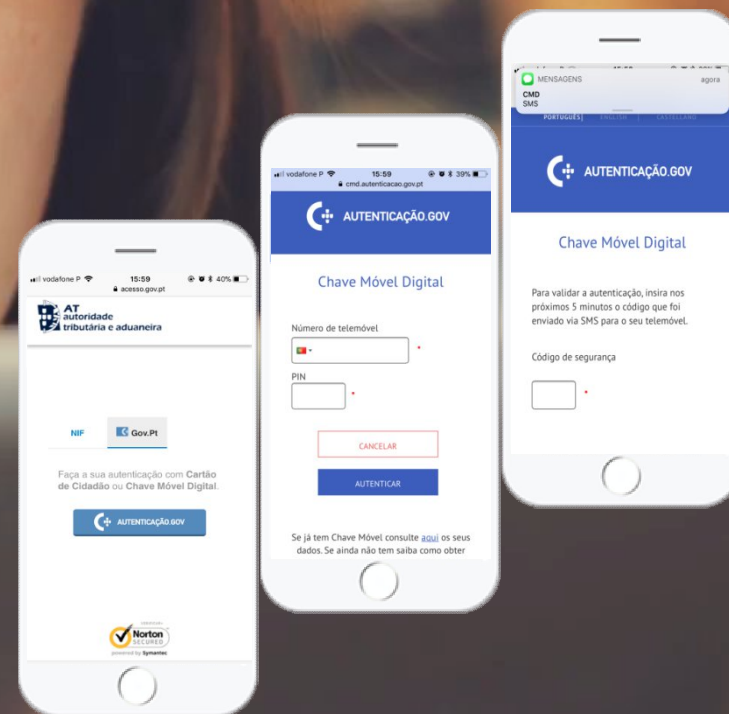
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

IDENTIFICAÇÃO DIGITAL – CHAVE MÓVEL DIGITAL

2018
PORTUGAL
DIGITAL
AWARDS



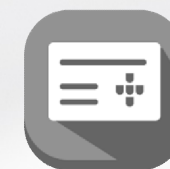
4,32M
ADESÕES
ACUMULADO



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 FORMA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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

UMA VISÃO POTENCIALMENTE DIGITAL, DINÂMICA E CONCEBIDA PELAS PESSOAS

TRANSFORMAÇÃO ORÇAMENTALAS, ADEQUADAS E SUSTENTÁVEIS

LABORATÓRIO



INVESTIGAR



CONCEBER



EXPERIMENTAR

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

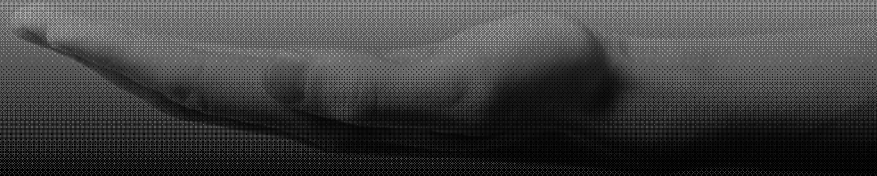


ESPAÇO CIDADÃO

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



twitter.com/ama_gov_pt



linkedin.com