

XX Reunião da Rede Nacional de Administração Aberta

13 junho 2022





Informamos que esta sessão será **gravada**.

Ao participar estará a dar-nos o seu consentimento para a captura de imagem, voz e textos escritos.

II PANAA



Implementar o portal único da educação



Desenvolver assistência virtual autónoma no Portal das Finanças



Desenvolver canais de atendimento inclusivos no acesso a serviços públicos



Criar um manual de boas práticas com normas de interconexão de dados



Evoluir e divulgar o portal Dados.gov



Alertar e capacitar para as questões da cibersegurança



Reforçar a transparência através do reforço do Registo Central de Beneficiário Efetivo (RCBE)



Incrementar a transparência e a prevenção da corrupção na implementação do PRR e na aplicação de fundos públicos



Promover a cidadania através do reforço do acesso à informação (+Informação +Cidadania)

**Ponto da situação por
compromisso**



Compromisso 1

Implementar o portal único da educação

Criar uma porta de entrada única (Portal Único da Educação) que agregue plataformas e portais de entidades públicas relativos a eventos de vida escolar do ensino obrigatório em Portugal. O Portal deverá garantir:

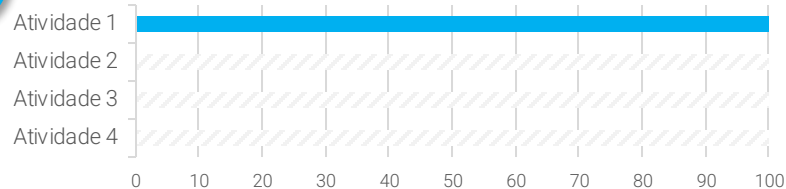
- A simplificação do login e a utilização do mesmo gestor de entidades, adotando os princípios de autenticação.gov;
- O cumprimento dos padrões existentes em Portugal relativos ao serviço público;
- Uniformização face a outros serviços e portais existentes;
- A auscultação prévia de diferentes grupos de potenciais utilizadores, nomeadamente, estudantes, encarregados de educação, professores e funcionários.

Atividades macro

1. Levantamento dos serviços a integrar no portal e dos procedimentos subjacentes.
2. Disponibilização do Portal (fase 1) - disponibilização de portais públicos sem ser necessária a autenticação
3. Disponibilização do Portal (fase 2) - disponibilização dos serviços que requerem autenticação e área pessoal.
4. Avaliação das funcionalidades do Portal e identificação de correções e desenvolvimentos.



Ponto da situação



De acordo com o Decreto-Lei n.º 38/2022, de 30 de maio, as competências em matéria de sistemas de informação transitaram da DGEEC para o IGeFE, IP. Neste sentido, estamos a aguardar resposta junto do novo interlocutor.

O último reporte foi realizado no quarto trimestre de 2021.

Em adição ao compromisso, o Ministério da Educação criou o E360, um sistema integrado de gestão do aluno, que visa consolidar de forma centralizada, fiável, segura, os processos de gestão escolar dos alunos da educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário destinado a Encarregados de Educação, Docentes, Escolas e organismos centrais do Ministério da Educação.



Oportunidades

Reforçar a importância da colaboração, durante a fase de construção e implementação, com os utilizadores dos serviços, de modo a melhor refletir as necessidades dos utilizadores.

Trazar a ANMP para o processo de recrutamento e no contacto com os serviços escolares.





Compromisso 2

Desenvolver assistência virtual autónoma no Portal das Finanças

Robustecer o apoio fiscal prestado aos contribuintes, implementado uma linha de apoio disponível em permanência (24/7), que possibilite:

- a prestação automática de esclarecimentos;
- a celeridade e precisão nas respostas.

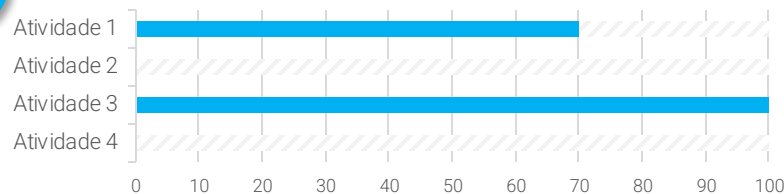
Complementarmente, que contribua para potenciar o cumprimento voluntário e a redução da litigância, para reforçar e aumentar a confiança dos cidadãos e contribuir para a inovação dos serviços prestados.

Atividades macro

1. Reforço da prontidão tecnológica e semântica.
2. Implementação de módulo de diagnóstico da relação, assente em indicadores recolhidos em back office e em focus group.
3. Treino e ajuste contínuo da prestação para aumento da eficiência.
4. Reavaliação e melhoria contínua.



Ponto da situação



A AT está a efetuar a alteração da plataforma do assistente virtual, num constante trabalho de melhoria na prontidão tecnológica e semântica, de modo a garantir a eficiência do atendimento. Da mesma forma estão a trabalhar na simplificação da linguagem.

Paralelamente, introduziram a componente de módulo de voz, de forma a facilitar e tornar mais inclusivo o atendimento.

O número de acessos ao assistente virtual duplicou e durante a campanha de IRS quase quadruplicou.



Oportunidades

O compromisso poderá ser melhor sucedido quanto maior for a participação dos cidadãos ou a responsabilização perante o público.

De modo a dar ao compromisso uma perspetiva mais clara de administração aberta, será necessário melhorar, simplificar, agilizar ou explicar melhor como utilizar os respetivos serviços públicos juntamente com os cidadãos.

Paralelamente seria interessante ter um fórum de partilha de boas práticas na Administração Pública e expor este exemplo.





Compromisso 3

Desenvolver canais de atendimento inclusivos no acesso a serviços públicos

Disponibilizar canais de atendimento inclusivos de acesso a serviços públicos de modo a:

- aumentar a disponibilização de soluções telefónicas, de videoconferência, chat ou outras ferramentas de inclusão digital;
- reforçar a disponibilidade de opções multilíngue e da língua gestual portuguesa, sempre e quando aplicável.

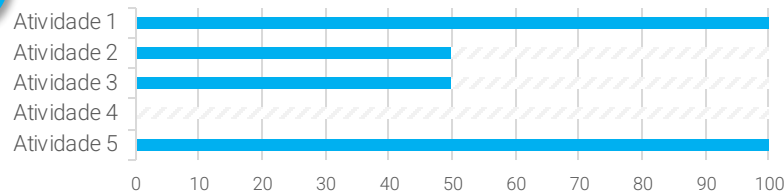
Tais alterações devem ser precedidas de uma audição prévia de diferentes grupos de potenciais utilizadores.

Atividades macro

1. Levantamento dos serviços mais procurados e aferir capacidade de resposta a perfis de utilizadores com vulnerabilidades.
2. Desenho detalhado do modelo de trabalho por atendimento em videoconferência, nos fluxos serviço-utente e utente-serviço.
3. Adaptação do serviço para responder às necessidades e dificuldades dos utilizadores com vulnerabilidades.
4. Testes e correções.
5. Disponibilização de pelo menos três serviços com atendimento inclusivo.



Ponto da situação



Foi constituída uma parceria entre a AMA, INR, ACM e CIG. Para este projeto destacam-se 3 eixos de atuação:

- EIXO 1 - Desenvolvimento de ações piloto nos canais presencial, telefónico, videochamada e web, nas Lojas de Cidadão, Linha do Cidadão e portalePortugal, para teste e desenvolvimento de abordagens de atendimento adequadas às diferentes necessidades e especificidades dos cidadãos e cidadãs.
 - Piloto nas LC Aveiro, Setúbal, Faro a decorrer de julho a dezembro, nos canais presenciais, videochamada web e telefónico (25 JUL);
- EIXO 2 - Conceção de Conteúdos Pedagógicos, Tutoriais e Programas formativos e de capacitação dos profissionais de atendimento das Lojas de Cidadão, adequados aos novos desafios e ao que se pretende seja o atendimento do futuro nas matérias da inclusão e não discriminação.
 - Conceção de programas formativos e de capacitação dos profissionais de atendimento no contexto do atendimento inclusivo;
 - A formação inicial ocorreu de 20-28 de junho, e registou um total de 81 formandos, trabalhadores nas LC piloto (AMA, IEFP, AT, SEF, CMF, IRN, ISS e IMPIC).
 - A componente online do curso iniciou-se no dia 4 de julho e terminará no dia 18 de julho.
- EIXO 3 - Elaboração e divulgação de guões e orientações nos temas dos direitos humanos, acessibilidade, inclusão e não discriminação, para toda a Administração Pública.
 - Construção de 3 subguias para o atendimento inclusivo





Compromisso 4

Criar um manual de boas práticas com normas de interconexão de dados

Desenvolver e divulgar um Manual de Boas Práticas para a partilha de dados entre os organismos da Administração Pública, integrado no modelo comum de desenvolvimento de serviços digitais, com o objetivo de:

- Aumentar e normalizar o nível de conhecimentos e a nomenclatura apropriada pelos diferentes organismos;
- Servir de base de conhecimento para o desenvolvimento de projetos neste âmbito.

A criação deste documento deverá garantir o:

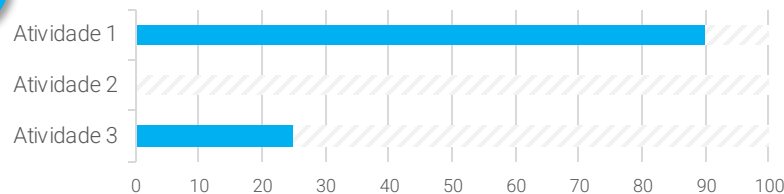
- O envolvimento de entidades públicas e parceiros da sociedade civil;
- O cumprimento dos requisitos do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

Atividades macro

1. Publicação do manual de boas práticas para a disponibilização na IAP.
2. Sessões de workshops sobre boas práticas de interoperabilidade.
3. Melhoria dos processos de interoperabilidade.



Ponto da situação



Em julho será lançado o mosaico com boas práticas para a utilização iap, guias de apoio, indicações sobre interoperabilidade como informações sobre o carácter legal, organizacional e tecnológico e com outras ferramentas práticas.

Como indicadores de progresso do compromisso salienta-se que os tempos de resposta de pedidos de informação foram reduzidos em cerca de 50%.



Oportunidades

O IRM recomenda que o compromisso seja acompanhado de ações que trouxessem mais transparência, participação ou responsabilização e não se centrar apenas em aumentar a eficiência administrativa na gestão dos dados.

Criação de um workshop sobre a “dificuldade da não partilha de dados” onde participaria o IRN, AT, SS. – 28 SET





Compromisso 5

Evoluir e divulgar o portal Dados.gov

Evoluir o portal dados.gov, através de:

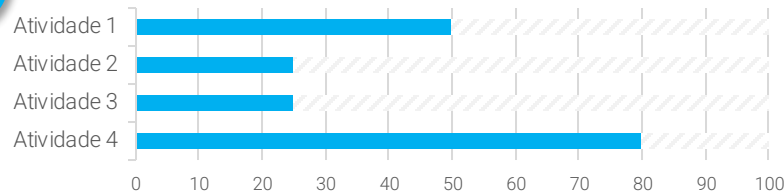
- Novas componentes para melhorar a análise dos dados, bem como a sua fiabilidade;
- Maior volume de dados disponibilizados, incrementando o portfólio de entidades públicas;
- Investimento na comunicação e pedagogia sobre o Portal para informar e auscultar as necessidades da sociedade civil.

Atividades macro

1. Realizar um inquérito, a ser distribuído pelas entidades, com o propósito de aferir o nível de envolvimento com o dados.gov, a necessidade de dados, o grau de maturidade na partilha de dados e o ponto de situação sobre o cumprimento da Directiva (UE) 2019/1024.
2. Realização de focus group para auscultar as necessidades dos utilizadores.
3. Realizar workshops com a sociedade civil para aumentar a envolvimento sobre esta temática.
4. Introduzir melhorias no Portal dados.gov



Ponto da situação



Foi aplicado um inquérito, em parceria com a Data Science Association (Univ.Nova), sobre a utilização do Portal dados.gov.

No âmbito da Open Gov Week foi desenvolvido um Webinar, com 61 participantes e 112 comentários.

Existiu um atraso na contratação pública e conseqüente atraso na execução das atividades, pelo que os focus group e workshops serão realizados no 4º trimestre de 2022.

Fonte de Informação: Plataforma Dados.gov



Oportunidades

Envolvimento da CRUP, PASC e APDSI na divulgação e promoção dos workshops – OUT/NOV





Compromisso 6

Alertar e capacitar para as questões da cibersegurança

Desenvolver um conjunto de iniciativas de produção e partilha de conhecimento e boas práticas de cibersegurança, que permita:

- O aumento da notoriedade e sensibilização para a temática da cibersegurança;
- O aumento da capacidade de interpretação e implementação das normas e regras de segurança já estabelecidas, junto de entidades que usam os meios digitais para as suas atividades;
- A capacitação do tecido empresarial e da Administração Pública para o desenvolvimento de estratégias de segurança digital nos seus negócios mantendo a adequada proteção dos seus dados empresariais.

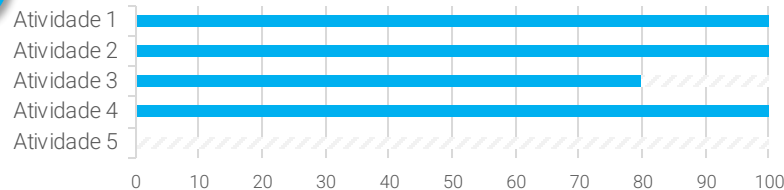
Esta aproximação permitirá ainda ao Gabinete Nacional de Segurança e ao Centro Nacional de Cibersegurança contactar com as necessidades e problemas atravessados pelo tecido empresarial e a Administração Pública na área da cibersegurança e suportar a adaptação dos seus procedimentos.

Atividades macro

1. Elaborar um diagnóstico das áreas identificadas com maior necessidade aprofundamento.
2. Realizar sessões de esclarecimento com públicos específicos (empresários de diferentes áreas, empreendedores, cidadãos em geral) para "traduzir" os referenciais existentes sobre cibersegurança, bem como capacitação e adoção de práticas em defesa das ciberameaças, permitindo detetar, atenuar e recuperar situações de vulnerabilidade.
3. Apresentação de resultados no encontro nacional - Cybersecurity days - CDAYS 2022.
4. Participação no Fórum de Cibersegurança da Administração Pública.
5. Avaliação dos resultados obtidos por via da atualização do diagnóstico realizado (ativ.1), identificação de novas áreas de atuação.



Ponto da situação



Foi publicado, em dezembro de 2021, o [Relatório Sociedade 2021](#). A 3ª edição, analisa os dados sobre atitudes, comportamentos, educação e sensibilização face à cibersegurança. Tem como novidade o destaque de alguns indicadores correlacionados com possíveis impactos da Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço; um novo capítulo sobre os usos das tecnologias digitais em geral; o aprofundamento do inquérito sobre as ações de sensibilização; e um conjunto de recomendações.

Entre janeiro de 2021 e 31 de março de 2022, foram realizadas diversas ações de sensibilização sobre diversas temáticas relacionadas com a Cibersegurança e de "tradução" dos referenciais existentes nesta área: Cursos Gerais de Cibersegurança, Cursos Gerais de Ciberhigiene, Ações de Sensibilização em Cibersegurança para diversos públicos, Roadshow Nacional 2022 (consiste na realização de várias sessões de sensibilização deslocalizadas por todo o País sobre o Enquadramento relativo ao Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço e respetiva regulamentação referida no Decreto-Lei n.º 65/2021, de 30 de julho), MOOCs sobre Cibersegurança, entre outras. No seu conjunto, estas iniciativas de sensibilização alcançaram cerca de 7000 cidadãos e os MOOCs mais de 37000 participantes.

O Fórum de Cibersegurança da Administração Pública (FCSAP), realizou-se no passado dia 7 de junho de 2022, uma iniciativa do Centro Nacional de Cibersegurança.





Compromisso 7

Reforçar a transparência através do reforço do Registo Central de Beneficiário Efetivo (RCBE)

Contribuir para o aumento de notoriedade e implementação eficaz do RCBE:

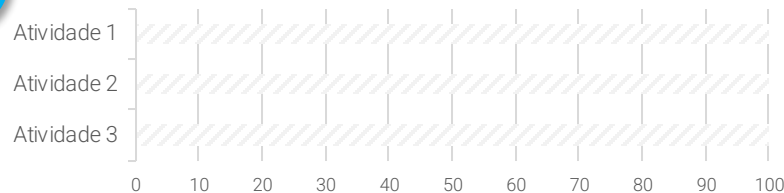
- Dinamizando iniciativas que aumentem o conhecimento e notoriedade da sua existência;
- Divulgando o apoio na concretização do mesmo;
- Contribuindo para a identificação de outras fontes de dados públicos que permitam criar inteligência e alarmística;
- Adotando procedimentos que permitam incentivar maior transparência e escrutínio público.

Atividades macro

1. Implementação do Beneficial Ownership Data Standard, ou similar, para garantir que o acesso ao RCBE se faz de acordo com as melhores práticas internacionais em matéria de acesso à informação de natureza pública e dados abertos.
2. Desenvolver uma campanha de sensibilização dirigida às entidades obrigadas sobre a indispensabilidade de registo dos seus beneficiários efetivos, informando sobre a utilidade social do RCBE e instruindo sobre o funcionamento do mecanismo de registo para que todas as entidades o consigam realizar com o máximo de autonomia.
3. Estabelecer a ligação do RCBE a outras fontes de dados públicos, como por exemplo o Portal de Contratos Públicos (Base.gov).



Ponto da situação



Têm sido realizadas algumas ações informativas com os ordens de forma a alertar para a importância do Registo.



Oportunidades

Explicar a utilidade do RCBE, adequando os conteúdos e campanha a um público específico.

Envio de um questionário para as empresas para a identificação das necessidades e dificuldades.

Criação de workshop informativo acompanhado de um manual de apoio, envolvendo a ANJE e o IAPMEI – SET/OUT

Criação de uma publicidade sobre o RCBE, para a RTP 2 e minuto cidadão.

Reforçar a ligação desta informação com outras fontes de dados públicos relevantes - Portal Mais Transparência.





Compromisso 8

Incrementar a transparência e a prevenção da corrupção na implementação do PRR e na aplicação de fundos públicos

Fomentar a monitorização transversal e simplificada das fontes de informação existentes contribuindo para a sua evolução e inteligibilidade no sentido de:

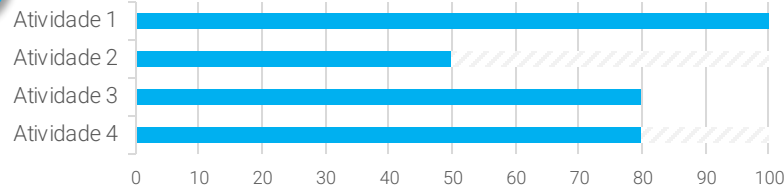
- responsabilização dos decisores políticos e as instituições públicas;
- prevenção dos desvios e da corrupção;
- incremento da confiança dos cidadãos e das empresas

Atividades macro

1. Incorporar no Portal Mais Transparência toda a informação sobre os investimentos públicos nas diferentes áreas de execução do PRR, incluindo os valores de execução, beneficiários e fornecedores.
2. Desenvolver uma campanha de comunicação e sensibilização focada nas funcionalidades do Portal Mais Transparência dirigida a diferentes públicos, promovendo a sua utilização.
3. Promover o desenvolvimento de ferramentas de monitorização cívica para prevenir a corrupção, nomeadamente *dashboards* de visualização de dados de contratação pública e a implementação de Pactos de Integridade, pelas autoridades gestoras dos fundos.
4. Ligar o Portal Mais Transparência a outras fontes de dados, como o Portal Base, de forma automática e acessível ao utilizador não especializado.



Ponto da situação



A 22 dezembro foram disponibilizados, no portal, os dados dos beneficiários e projetos.

No âmbito do acompanhamento do PRR foi criada a Comissão Independente para o acompanhamento e fiscalização das Medidas Especiais de Contratação Pública (CIMEC), que semestralmente envia recomendações sobre a tramitação de procedimentos.

É possível, através do portal, ver os contratos que se encontram no portal base, através de um redirecionamento direto.

O IMPIC encontra-se com alguns dificuldades na disponibilização de dados, daí não estar totalmente finalizado algumas atividades do compromisso.



Oportunidades

Criação de pactos de integridade.

Organizar sessões ou fóruns de discussão para a partilha de perspetivas com a sociedade civil para o reforço do portal - OUT





Compromisso 9

Promover a cidadania através do reforço do acesso à informação (+Informação +Cidadania)

O compromisso visa promover, junto do Cidadão, o acesso à informação sobre o SIOE e potenciar a implementação da Lei 26/2016, de 22 de agosto.

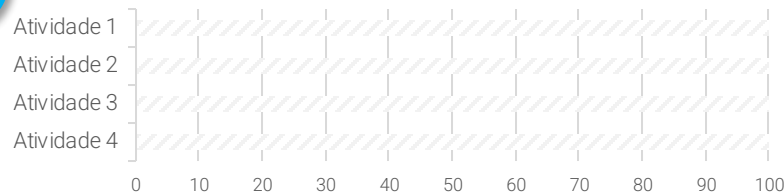
Neste sentido, incrementar o volume e a qualidade de informação acessível ao Cidadão para salvaguardar o seu direito basililar de acesso à informação.

Atividades macro

1. Determinar a identificação de todos os responsáveis pelo acesso à informação administrativa e ambiental nos websites institucionais de todas as entidades públicas elegíveis.
2. Desenvolver uma campanha de sensibilização sobre a LADA e boas práticas de disponibilização da informação junto de públicos diferenciados, incluindo os agentes públicos.
3. Desenvolver uma campanha de comunicação focada nas funcionalidades do SIOE, especialmente dirigida a escolas e instituições de Ensino Superior, promovendo a sua utilização pelo público mais jovem.
4. Garantir que o interface do SIOE - Sistema de Informação da Organização do Estado é melhorado de acordo com os desenvolvimentos reportados pela DGAEP aquando da implementação do compromisso #5 inscrito no I PNAA.



Ponto da situação



A comunicação que as entidades fazem à CADA sobre a designação de responsável por acesso a informação é realizada de forma voluntária; em geral, decorre de informação sequente de queixa por recusa de acesso ou de pedido de parecer por parte das entidades sobre a decisão a tomar perante pedidos de acesso. Presentemente, existem 132 entidades registadas.

A CADA esteve e está sempre disponível para participar em campanhas de sensibilização sobre a LADA, tais campanhas poderiam ter uma dupla dimensão:

- A de dar a conhecer aos particulares (cidadãos e empresas) o seu direito de acesso à informação administrativa, que é um direito fundamental;
- A de sensibilizar as entidades às quais se aplica a LADA para o dever de ser facultado o acesso.

A aguardar resposta DGAEP.



Oportunidades

Criação de uma campanha de comunicação, destinada a cidadãos e empresas, para transmitir na RTP2 e no minuto cidadão.

Criação de uma campanha para as entidades públicas, com o apoio na divulgação da ANMP e PCM.



Plano de operacionalização e de comunicação

Calendarização II PANAA

	2022							2023						
	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
# 1														
# 2														
# 3		25 JUL												
		Piloto nas LC Aveiro, Setúbal, Faro												
# 4			28 SET											
			Workshop sobre boas práticas											
# 5														
# 6														
# 7														
# 8														
# 9														





Co-Create OGP's New Strategy

[July 2022]

Porquê uma Nova Estratégia para a OGP?

- + A OGP está a desenvolver uma nova estratégia para 2023-2028.
- + Com a entrada na segunda década da OGP, houve muito progresso na abertura dos governos, foi construída uma comunidade forte e desenvolvido um modelo de trabalho de cocriação com a sociedade civil e com o governo.
- + Os resultados são impressionantes mas limitados num cenário de polarização, autocratização e crises simultâneas.
- + A nova estratégia é uma oportunidade para a OGP enfrentar um novo momento, aplicando as lições aprendidas da primeira década.
- + Garantir que a Parceria está adequada ao presente e ao futuro.



Creating OGP's Future Together

1



Community Conversations

(MAY-AUG. 2022)

- Join and host community conversations about the future of OGP
- Contribute to open discussion on OGP's website
- Respond to the stakeholder survey

2



Strategy Development

(AUG.-NOV. 2022)

- Read a summary of community conversations
- Join targeted community conversations on OGP's models and strategies
- Contribute to open discussion on OGP's website

3



Finalizing & Operationalizing

(NOV. 2022-MAR. 2023)

- Provide feedback on OGP's draft strategy
- Read the final strategy, approved by the OGP Steering Committee

1ª Fase

- + Conversas comunitárias vão contribuir, diretamente, para o desenvolvimento da estratégia.
- + A OGP, posteriormente, irá rever todas as reações para conceber uma proposta de estratégia, que posteriormente será apresentada à comunidade para revisão.



Feedback Individual

1. Digitalize o código QR ou clique no link 🖱️
2. Responda à primeira questão por escrito
3. Posicione-se perante as questões sobre a próxima estratégia



<https://www.menti.com/teap1fceq6>



ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

OGP Portugal
ogp@ama.pt

