

AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA



MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA  
Da AP Central à AP Local



**PAULO NEVES**  
PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETIVO

01 JULHO 2014



## COMO OS CIDADÃOS VÊM O SETOR PÚBLICO?





MAS SERÁ QUE PODEMOS FALAR  
**NUMA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA?**





## DIVERSIDADE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

DIFERENTES MINISTÉRIOS, DIFERENTES OBJETOS, DIFERENTES  
PÚBLICOS ALVO

## COMO TORNAR A DIVERSIDADE INTELIGÍVEL PARA OS CIDADÃOS





LIGAR TODOS OS DIFERENTES MUNDOS DO SETOR  
PÚBLICO É UM DOS MAIORES DESAFIOS DA  
MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA



VERDADEIRA **COMPLEMENTARIDADE** ENTRE A  
ADMINISTRAÇÃO **CENTRAL** E  
ADMINISTRAÇÃO **LOCAL**  
COMO FACTOR CRÍTICO DE SUCESSO





# Modernização Administrativa



# GOVERNO ELETRÔNICO



# Governo Eletrônico

CENTRALIZAÇÃO DA FUNÇÃO INFORMÁTICA  
EM CADA MINISTÉRIO

*ESTABELECEER ARQUITETURAS DE  
REFERÊNCIA*

AVALIAÇÃO DE PROJETOS E  
DESPESAS TIC

RACIONALIZAÇÃO DE CENTROS DE  
DADOS

SERVIÇOS PÚBLICOS EM PONTOS ÚNICOS  
DE CONTATO

*CRIAÇÃO DO CATÁLOGO DE SOFTWARE DO ESTADO*

USO OBRIGATÓRIO DA PLATAFORMA  
DE INTEROPERABILIDADE

PROMOVER O USO DE SOFTWARE LIVRE

*IMPLEMENTAR PLANO DE ADMINISTRAÇÃO ABERTA*

CLOUD COMPUTING NA ADMINISTRAÇÃO  
PÚBLICA

**ABORDAGEM TRANSVERSAL PARA PROMOVER A OPTIMIZAÇÃO  
DAS TIC NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**



## IDENTIFICAÇÃO ELETRÓNICA

PROVAVELMENTE O MAIOR ENABLER DO DESENVOLVIMENTO DO E-GOV EM PORTUGAL (CARTÃO DE CIDADÃO, CHAVE MÓVEL DIGITAL).



## PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



- PLATAFORMA DE INTEGRAÇÃO
- FORNECEDOR DE AUTENTICAÇÃO
- PLATAFORMA DE PAGAMENTOS
- GATEWAY DE SMS



## NORMAS ABERTAS

ADOÇÃO DE NORMAS ABERTAS,  
CLARIFICANDO O  
RELACIONAMENTO DA  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA COM  
OS CIDADÃOS.

### ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

Lei n.º 36/2011  
de 21 de Junho

Estabelece a adopção de normas abertas nos sistemas  
informáticos do Estado

creta, nos termos da alí-  
qução, o seguinte:

### PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

#### Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012

A Lei n.º 36/2011, de 21 de junho, que estabelece a adoção de normas abertas nos sistemas informáticos do Estado, atribui à Agência de Modernização Administrativa, I. P., a elaboração do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital, doravante designado por Regulamento, a aprovar por resolução do Conselho de Ministros. De acordo com a referida lei, este Regulamento define as especificações técnicas e formatos digitais a adotar pela Administração Pública.

opção de normas abertas  
igital na Administração  
e tecnológica dos cida-  
tabilidade dos sistemas



## GPTIC NA AP LOCAL

APESAR DE ACONTECER NUMA BASE VOLUNTÁRIA, ALGUMAS AUTARQUIAS TÊM UTILIZADO AS ORIENTAÇÕES DO GPTIC.



## SAMA

OS PROJETOS FINANCIADOS PELO **SISTEMA DE APOIO À MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA** TÊM TAMBÉM EM CONSIDERAÇÃO GUIDELINES A ESTE RESPEITO.



# SIMPLIFICAÇÃO





# SIMPLIFICAÇÃO

## LICENCIAMENTO ZERO



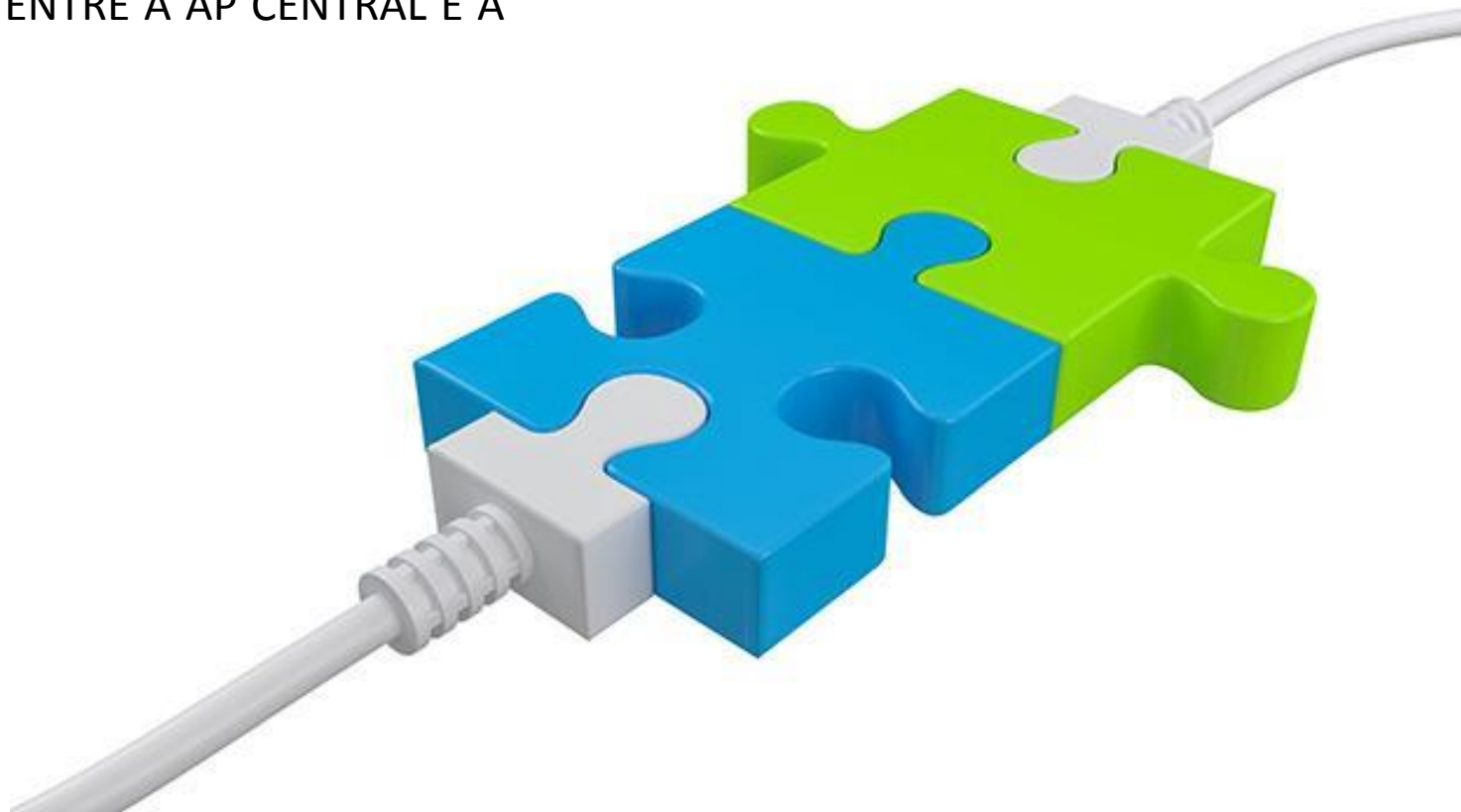
### OBJETIVOS:

DESMATERIALIZAÇÃO DE VÁRIOS PROCEDIMENTOS RELACIONADOS COM LICENCIAMENTO DE ATIVIDADES ECONÓMICAS, PROMOVENDO O AUMENTO DE COMPETITIVIDADE.

# SIMPLIFICAÇÃO

## SIMPLIFICAR

**NOVO PROGRAMA DE SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA** ASSENTARÁ TAMBÉM NA ÍNTIMA LIGAÇÃO ENTRE A AP CENTRAL E A AP LOCAL.

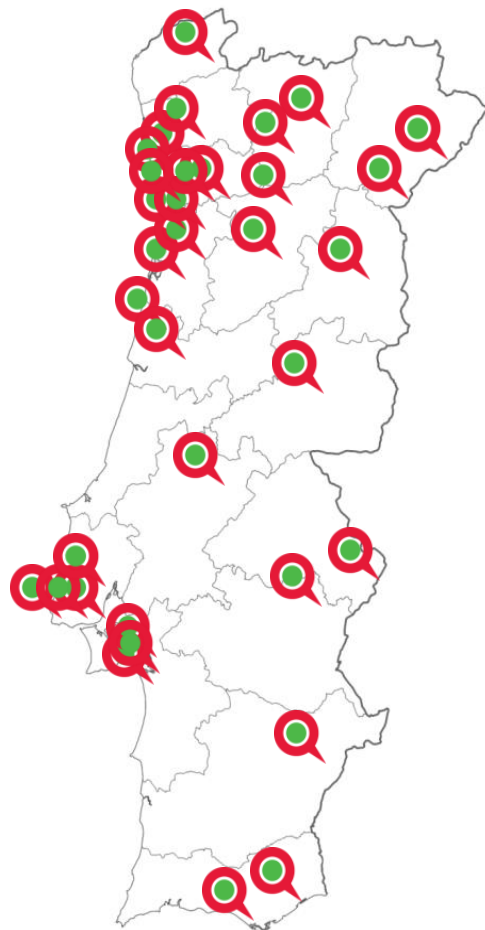




# ATENDIMENTO



# ATENDIMENTO



## ATENDIMENTO PRESENCIAL

35 LOJAS DO CIDADÃO  
+ DE 100 BALCÕES MULTISERVIÇOS  
28 ESPAÇOS DO CIDADÃO

## PARCERIAS COM OS MUNICÍPIOS

PROGRESSIVO APROFUNDAMENTO, COM PARTILHA  
DE RESPONSABILIDADES NA GESTÃO.

LOJA DO CIDADÃO DE RIO MAIOR É UM BOM  
EXEMPLO A ESTE RESPEITO.



# ATENDIMENTO

## ATENDIMENTO ONLINE

PORTAL DO CIDADÃO  
PORTAL DA EMPRESA



The screenshot displays the 'Portal do Cidadão' and 'Portal da Empresa' interfaces. The top navigation bar includes links for 'Loja do Cidadão', 'Cartão de Cidadão', and 'Portal da Empresa'. The main content area features a 'Serviços Online' section with links for 'Abono de família para crianças e jovens (SS)', 'Alteração de morada', 'Cartão Europeu de Seguro de Doença da ADSE', 'Consulta médica no centro de saúde - marcação', 'Vigilância de residência nas férias de verão', and 'Acesso Rápido a Serviços'. Below this is a 'Dossiers em Destaque' section for the 'Portal da empresa' with the tagline 'Tudo, em menos de nada.' and sub-sections for 'criação', 'gestão', 'expansão', 'extinção', 'empresa online', and 'espaço empresa'. A 'Eu Cidadão e ...' section offers links for 'a minha Cidadania' and 'a minha Família'. The bottom of the page includes a 'Bem-vindo ao seu Portal da Empresa' message and a note about the availability of services.

POSSIBILIDADE DE DISPONIBILIZAÇÃO DE SERVIÇOS ELETRÓNICOS MUNICIPAIS  
NO NOVO PORTAL DO CIDADÃO (EM ANÁLISE)

# ATENDIMENTO

## ATENDIMENTO TELEFÔNICO

### CENTRO CONTACTO DO CIDADÃO E DA EMPRESA

DÁ SUPORTE ÀS ATIVIDADES DAS LOJAS DO CIDADÃO E À INFORMAÇÃO SUPORTADA NO PORTAL DO CIDADÃO E EMPRESA. RECEBE ATUALMENTE MAIS DE 1000 CHAMADAS DIÁRIAS.



# ATENDIMENTO

## LOJA MÓVEL

PROJETO INOVADOR DE  
DISPONIBILIZAÇÃO DE SERVIÇOS  
PÚBLICOS

EM PARCERIA COM:

- CÂMARA MUNICIPAL DE PALMELA
- INSTITUTO DOS REGISTOS E DO NOTARIADO



# ATENDIMENTO

## CARRINHAS DO CIDADÃO E PORTUGAL PORTA A PORTA

PROJETOS PILOTO DECISIVOS PARA A  
DISPONIBILIZAÇÃO DE SERVIÇOS  
PÚBLICOS EM ZONAS DE BAIXA  
DENSIDADE POPULACIONAL.





# ATENDIMENTO



ESPAÇO DO CIDADÃO



- Aproveita elevado nível de digitalização de serviços públicos
- Mais de 20 entidades públicas e privadas envolvidas, tais como: ISS, IMT, SNS, ACT, ADSE, etc.
- Colaboração entre AMA, Municípios, Associações de Comércio e CTT

# ATENDIMENTO

## INFO-INCLUSÃO

ATRAVÉS DO ATENDIMENTO MEDIADO NOS ESPAÇOS DO CIDADÃO, UM NOVO IMPULSO SERÁ DADO NOS DOMÍNIOS DO EGOV INCLUSIVO.



# MAPA DO CIDADÃO (em breve)



## ATENDIMENTO

- CRIAÇÃO DE UM “MAPA DE SERVIÇOS PÚBLICOS” PARA WEB E DISPOSITIVOS MÓVEIS
- INFORMAÇÃO SOBRE CONTATOS, HORÁRIOS E SERVIÇOS DISPONÍVEIS
- BUSCA DE INFORMAÇÃO POR ENTIDADES, LOCAIS E SERVIÇOS
- GEOREFERENCIAÇÃO DE SERVIÇOS

# ATENDIMENTO

A DISPONIBILIZAÇÃO DE **INFORMAÇÃO AGREGADA DA AP CENTRAL E LOCAL** NO MAPA DO CIDADÃO PERMITIRÁ QUE O VERDADEIRO FOCO DO SERVIÇO SE SITUE NO CIDADÃO.



## NOTA CONCLUSIVA

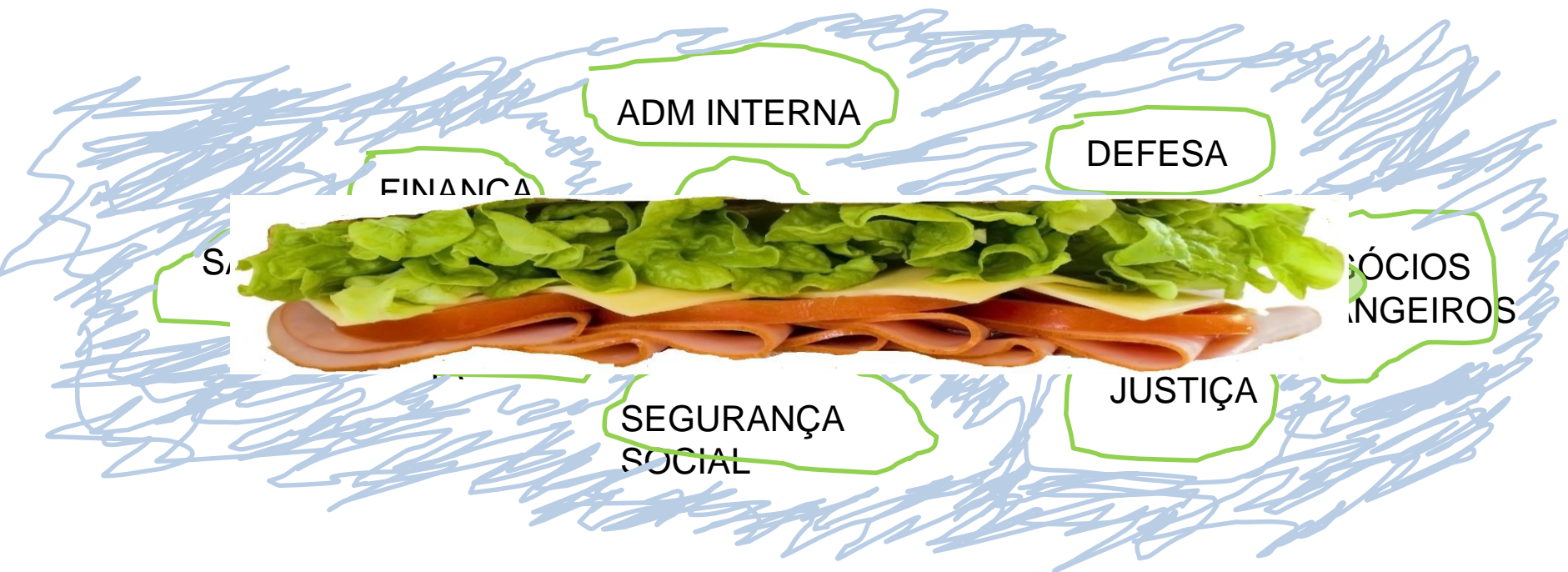




## ADMINISTRAÇÃO ABERTA + SIMPLES + PRÓXIMA

- CADASTRO ONLINE DA AP
- CHAVE MÓVEL DIGITAL
- LINHA DO CIDADÃO
- ...

DIPLOMAS RECENTEMENTE APROVADOS REPRESENTAM UM NOVO IMPULSO À MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA



# Efeito Sanduiche

Bottom-Up & Top Down Approach

AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA



:: OBRIGADO ::



**PAULO NEVES**  
PAULO.NEVES@AMA.PT

LISBOA, 01 JULHO 2014

