



PLANO DE TRABALHO
COLABORATIVO
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

3.º CICLO DE WEBINARS PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



COMO DESENHAR SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS?

Helder Alexandre

31-03-2021

AGENDA

1. Serviços Públicos Digitais
2. Modelo Comum de Desenho e Desenvolvimento de Serviços Públicos Digitais
3. 3º PTC – Guia de Desenho de Serviços Públicos Digitais
4. Evolução

1

Serviços Públicos Digitais

#1.1 O que é um serviço público digital

Toda e qualquer relação entre os cidadãos, as empresas e entidades da sociedade civil com o Estado que tenham como intervenientes uma ou mais entidades da Administração Pública e que pretenda endereçar os direitos, as obrigações, e/ou as necessidades derivadas de um determinado evento de vida, em que a interação é suportada por canais digitais.

#1.2 O que é desenho de serviços?

“Service design is all about making the service you deliver useful, usable, efficient, effective and desirable.” – UK Design Council

Desenho de serviços é tudo o que diga respeito em tornar o serviço que disponibilizamos útil, usável, eficiente, efetivo e com valor.



#1.3 Situação atual serviços públicos digitais

DESI

Apesar do caminho já percorrido, há um espaço enorme de oportunidade para melhorias e evoluções, que permitam simplificar, modernizar ou inovar nos serviços públicos digitais.

5 Serviços públicos digitais

5 Serviços públicos digitais	Portugal		UE
	classificação	pontuação	pontuação
IDES 2020	13	75,1	72,0
IDES 2019	12	73,4	67,0
IDES 2018	12	67,4	61,8



	Portugal		UE	
	IDES 2018 valor	IDES 2019 valor	IDES 2020 valor	IDES 2020 valor
5a1 Utilizadores de serviços de administração pública em linha	56 %	70 %	70 %	67 %
<small>% de utilizadores da Internet que necessitam de apresentar formulários</small>	2017	2018	2019	2019
5a2 Formulários pré-preenchidos	74	81	82	59
<small>Pontuação (0 a 100)</small>	2017	2018	2019	2019
5a3 Prestação integral de serviços em linha	98	99	99	90
<small>Pontuação (0 a 100)</small>	2017	2018	2019	2019
5a4 Serviços públicos digitais para empresas	88	88	88	88
<small>Pontuação (0 a 100) — incluindo serviços nacionais e transfronteiras</small>	2017	2018	2019	2019
5a5 Dados abertos	NA	NA	42 %	66 %
<small>% da pontuação máxima</small>			2019	2019

IDES Serviços Públicos Digitais (fonte: DESI 2020)

https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=66950

#1.4 Contexto Estratégico (I)



■ Plano de Ação Europeu

A transformação digital da administração pública constitui um elemento essencial para o sucesso do Mercado Único.

■ PRR

Serviços Públicos digitais, simples, inclusivos e seguros para os cidadãos e para as empresas

■ Portugal Digital

Digitalização dos 25 serviços públicos mais relevantes para cidadãos e empresas

■ Declaração de Berlim

Coloca a cocriação de serviços públicos viabilizados pela alfabetização digital no centro da inovação do setor público;

#1.4 Contexto Estratégico (II)

- Medida 8.2 da Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública 2020-2023 (RCM 1 julho de 2020)



INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO
ESTRATÉGIA PARA O ESTADO E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Medida

Definir princípios, normas, guias, arquiteturas de referência e tecnologias comuns apoiando a sua adoção transversal à Administração Pública

Meta para 2022

Desenvolvido e disponibilizado um modelo comum (*framework*) para desenho e desenvolvimento de serviços digitais

2

Modelo Comum de Desenho e Desenvolvimento de Serviços Públicos Digitais

#2.1 Objetivos

Promover a relação do cidadão com o Estado como uma única identidade

Auxiliar toda e qualquer entidade da Administração Pública

Otimizar os processos de desenho e desenvolvimento



Garantir um modelo comum aberto e evolutivo

Garantir o acesso inclusivo dos cidadãos aos serviços do Estado;

Garantir uma experiência simples e transparente para o cidadão;

Antever e reduzir os riscos e dificuldades

#2.2 Destinatários



Dirigentes da AP



Trabalhadores Técnicos na AP



Entidades Externas



Coordenadores de Equipas Técnicas
de Fornecedores

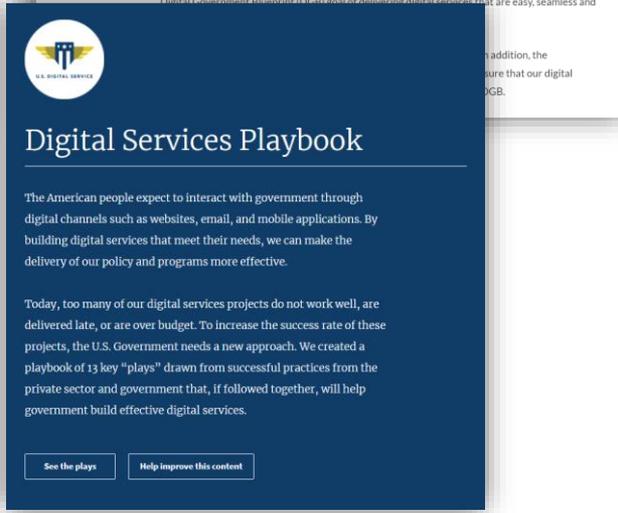
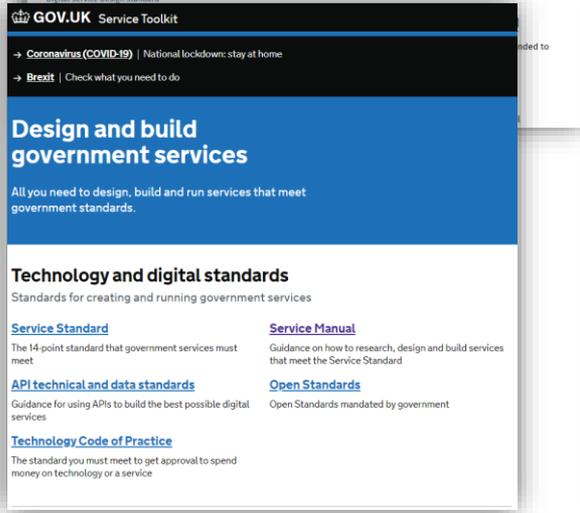
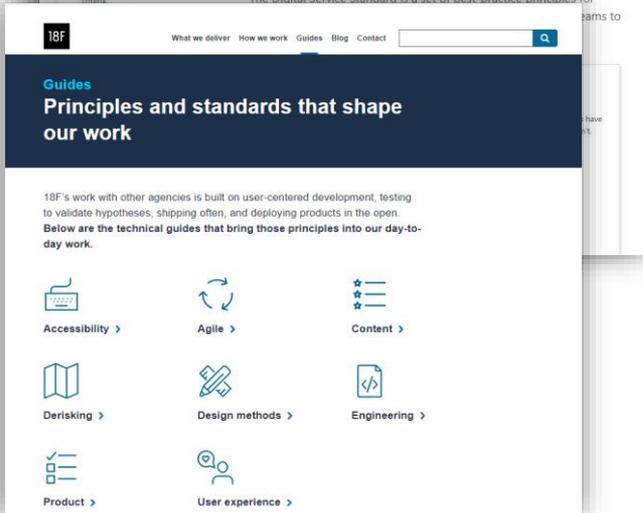
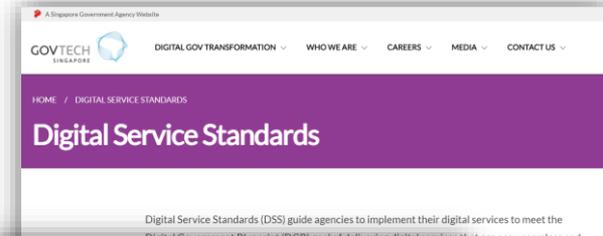
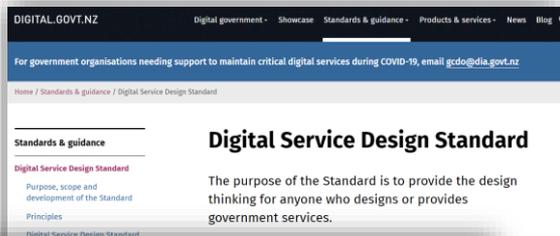
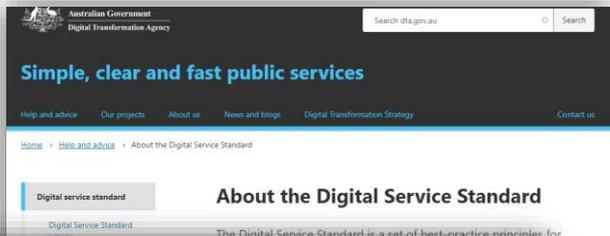


Colaboradores Técnicos de
Fornecedores



Colaboradores de Entidades
Internacionais

#2.3 Referências Internacionais



#2.4 Definição

Agregar a
informação
relevante

Não deve
obrigar a seguir
um processo

Sugestões e
referências a
diferentes
abordagens
metodológicas

Instrumento
esclarecedor,
prático e útil

Centrado num
conjunto de
princípios
basilares e
transversais

Vários ritmos de
leitura ao
mesmo tempo

Evolução
iterativa
permanente

Ferramenta
transversal à
Administração
Pública

MOSAICO

Modelo comum para a construção e
evolução
de serviços públicos digitais

M O ■
S A I
● C O

#2.5 Visão

Um modelo que se constrói como um **mosaico**, com o **valor de cada uma das partes**, feito de muitas ideias e conhecimentos, mas que não perde um **sentido do todo** na simplificação e união da relação do Estado com os cidadãos e empresas no seu dia-a-dia

#2.6 Benefícios (I)

Uniformidade e consistência dos serviços públicos entre as diferentes entidades da Administração Pública

01.

Melhor experiência de utilização para os cidadãos, adotando uma abordagem de desenho centrada no cidadão

02.

Aumentar a inclusão e acessibilidade dos serviços digitais

03.

#2.6 Benefícios (II)

Maior segurança e proteção dos dados pessoais, através das políticas de autenticação e trocas seguras de informação

04.

Maior eficiência na utilização dos recursos tecnológicos com a partilha de soluções por toda a Administração Pública.

05.

Promover a utilização de standards abertos e a criação de código aberto que permita a redução de custos e promova a reutilização.

06.

3

3º PTC – Guia de Desenho de Serviços Públicos Digitais

#3.1 Enquadramento

- Enquadrado na área de trabalho “Inovação na Oferta de Serviços Públicos do 3º plano de trabalho colaborativo;
- Partiu da proposta de visão de um modelo comum de serviços públicos digitais, para recolher, mapear e sistematizar um conjunto de facilitadores e de boas práticas existentes na Administração Pública portuguesa.

ama AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

AT
autoridade
tributária e aduaneira

ESPA
Entidade de Serviços Partilhados
da Administração Pública, I.P.

**INSTITUTO
DE INFORMÁTICA**
CONFIANÇA E INOVAÇÃO

IGFEJ
INSTITUTO DE GESTÃO
FINANCEIRA E EQUIPAMENTOS
DA JUSTIÇA I.P.

SPMS
EPE
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

#3.2 Trabalho Colaborativo

miro | MOSAICO - Wks - 3º PTC Proj 2.6 - Exercício ☆ |

ANTES DE COMEÇARMOS...

Que facilitadores e boas práticas seria a vossa entidade incluir no Guia? (exemplos)

Que facilitadores e boas práticas a vossa entidade dispõe e que podem ser incluídos no Guia?



<h1>Princípios</h1>	<p>1 Compreenda os utilizadores e as suas necessidades</p>	<p>2 Crie um serviço simples de usar</p>	<p>3 Certifique-se de que o serviço pode ser utilizado por todos</p>
<p>4 Crie um serviço seguro e que proteja a privacidade dos utilizadores</p>	<p>5 Peça informações novas uma única vez</p>	<p>6 Torne o novo código-fonte aberto</p>	<p>7 Use standards abertos e plataformas comuns</p>
<p>8 Trabalhe em equipa e de forma multidisciplinar</p>	<p>9 Use formas ágeis de trabalho</p>	<p>10 Itere e melhore com frequência</p>	<p>11 Partilhe dados abertos que possam ser valorizados pela sociedade</p>



#3.4 Facilitadores e Boas Práticas

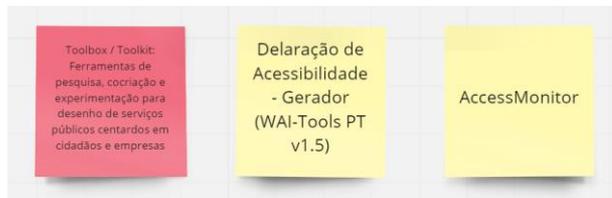
Guias Práticos



Boas Práticas



Ferramentas de Apoio



Normas e Regulamentos

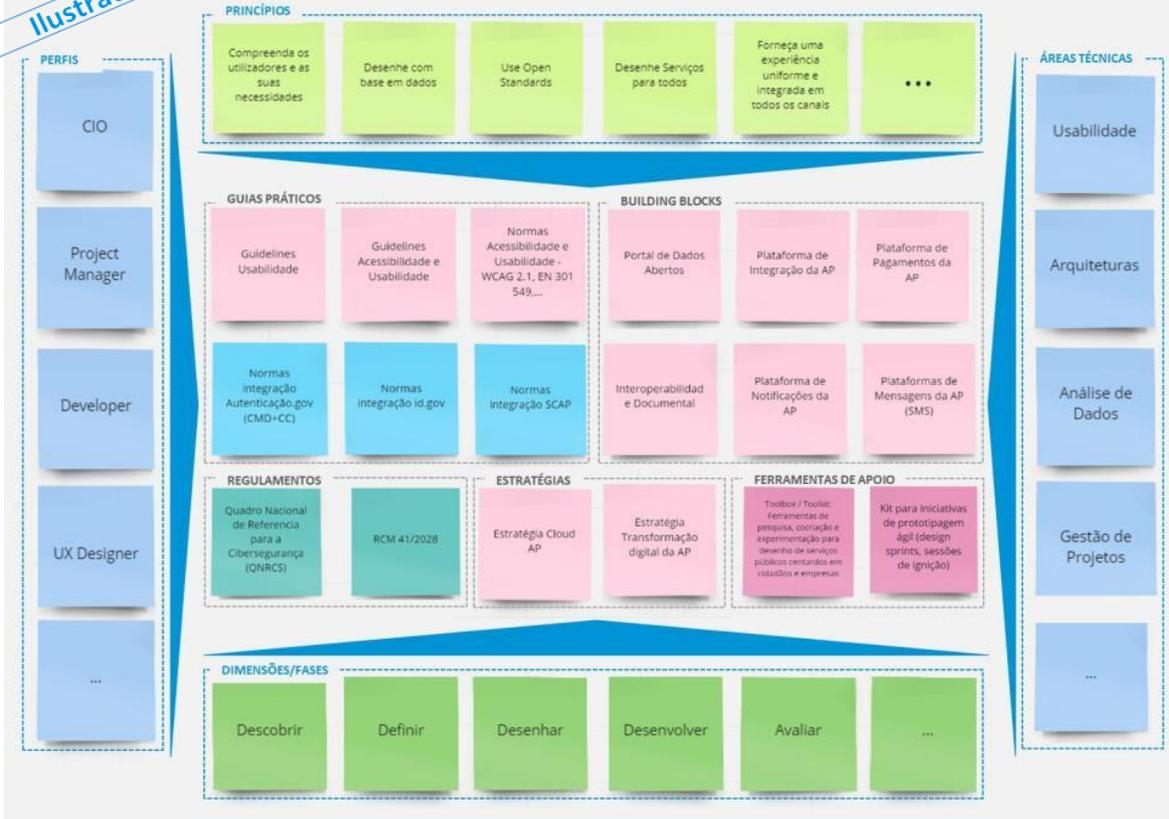


4

Evolução

Ilustrativo

• M O S A I C O •



LEGENDA:

— Vetores de leitura do Mosaico

— Facilitadores para desenho e desenvolvimento de serviços públicos digitais

ticAPP

**CENTRO DE COMPETÊNCIAS
DIGITAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**