



2º Workshop Administração Aberta

Um desafio para o Estado e para a Sociedade



Diagnósticos e Propostas de ação dos participantes

18 de Maio de 2022

Organização



Sala 1 - Cibersegurança e continuidade de serviços

(6 respostas)

| Diagnóstico da situação atual | Proposta de ação |
|---|---|
| Ausência de análise de risco e de planos de continuidade de serviços no caso de ataques cibernéticos | Promoção em todos os sistemas de estudos de análise de risco e elaboração de planos de continuidade de serviços capazes de repor em tempo oportuno os serviços públicos, em caso de ataques cibernéticos |
| Harmonização iniciativas Europeias | ler "EDPS welcomes much-needed harmonised rules on cybersecurity and information security for all EUIs." https://edps.europa.eu/press-publications/press-news/press-releases/2022/edps-welcomes-much-needed-harmonised-rules_en |
| Auditoria automatizada aos sistemas de informação dos organismos. | Os organismos da AP devem dispor de um instrumento de avaliação automatizada das suas infraestruturas. Ver trabalho em curso pela NIST (EUA) sobre OSCAL : https://pages.nist.gov/OSCAL/concepts/ e https://www.telos.com/reserved/oscals-your-fast-path-to-fedramp-and-beyond/ |
| Auditoria de Maturidade Tecnológica | Todos os organismos públicos (do poder Central, Local e Regional) deveriam estar obrigados a realizar auditorias públicas (dentro de um certo limite) à sua maturidade digital nas diversas vertentes: segurança, acessibilidades, gestão, etc. Um instrumento de auto-análise e avaliação, com ampla divulgação e formação, poderá ser essencial para a execução desta medida. |
| Tomada de consciencialização, pelos orgão de gestão, para a importância da cibersegurança. | Realização de auditoria externa sobre as componentes ISO 22301 e ISO 27000. |
| Houve uma auditoria inicial, em dez de 2021, no âmbito da implementação da ISO 27001. Nesta auditoria foram identificados um conjunto de ações de melhoria. | Estamos a implementar a ISO27001 - um longo percurso a percorrer |

Sala 2 - Partilha e reutilização de dados

(21 respostas)

| Diagnóstico da situação atual | Proposta de ação |
|--|--|
| Dados abertos desatualizados e inconsistências em repositórios públicos como o Dados.gov | Criação by design de rotinas de exportação automática de dados abertos para os repositórios de dados abertos como o dados.Gov, auditorias independentes e geração de “listas negras” de organismos incumpridores |
| Demora e falta de fluidez nos serviços públicos disponibilizados nos vários canais de atendimento | Aplicação a todo o tipo de processos administrativos (licenciamentos, autorizações, etc) de tecnologias de supply chain management (SCM) usadas na logística, abertos aos interessados, com alertas por SMS e mail, gerando “listas negras” de organismos incumpridores de direitos e garantias dos cidadãos |
| A manta de retalhos que é a presença do Estado na Web não é em si nefasta. Tornou-se um pesadelo qd o XIX governo reviu a imagem do governo e retirou da web todos os conteúdos dos governos anteriores. Estão na posse do CeGER mas deviam ser colocados no arquivo.pt. | Recuperar a memória dos governos na Web (1998-2012) retirados pela senhora Marta Relvas. |
| | Cursos de literacia de dados online, abertos e com variantes direcionadas para diferentes aspectos com os quais os serviços da administração pública são confrontados |
| A montra de casos exemplares de bom uso de dados abertos não existe. | Criar a montra |
| GP PANAA II - Compromisso #8 Transparência | + promover a publicação dos instrumentos de análise para verificação de resultados + disponibilizar os dados em formatos abertos e de fácil utilização |
| Autarquias nem se aperceberam da lei 68. As freguesias com menos de 10 mil eleitores estão isentas, mas os 308 municípios não. A ANMP não está envolvida. | Agir. Reina a inércia. |
| GP PANAA II - Compromisso #9 promover a cidadania | + promover a participação dos cidadãos na preservação dos repositórios de dados + promover novos canais de informação e acesso directo aos cidadãos |
| >Necessidade de existirem catálogos de dados generalizados, também disponíveis para consulta que disseminem o conhecimento do que existe e nível de maturação dos dados | |
| Nota mais positiva: regra geral tenho visto que mesmo quem não tem conhecimentos técnicos ou não é especialista, tem grande vontade de | |

| | |
|--|--|
| desenvolver trabalho e trazer mais dados ao conhecimento e acesso dos cidadãos. | |
| Confundir a reestruturação das infra-estruturas tecnológicas do Estado com os planos de ad aberta gera confusão e inação. Cada silo faz o que entende. | Fazer a revisão de standards segundo as boas práticas dos países avançados. |
| - distanciamento grande entre quem lida com os dados na ótica processual, quem gera as aplicações e repositórios de dados, e os utilizadores - falta de conhecimentos técnicos dos gestores de projeto para melhor trabalharem na valorização e potenciação do valor dos dados que dispõe - Pouca importância atribuída aos processos de padronização dos processos de produção de dados e meta dados (para a reutilização, será pertinente que os conceitos/ variáveis iguais, assumam e se definam de forma igual, caso contrário, ou não se relacionam os dados, ou se relacionam dados que não são relacionáveis, ...) | |
| A lei obriga a ter responsáveis pela garantia de dados abertos. Estamos no ponto zero da formação e credenciação. A lei será uma nulidade sem guardas. | Cumprir o art 4 da lei 68 |
| - Entendimentos diferenciados sobre o que são "dados" - Receio de que a partilha de dados possa ser utilizada como argumento contra a organização (associada a uma comunicação e caracterização deficiência dos dados, que possam levar a interpretações erróneas) - Nível de literacia de dados muito disparetes dentro das instituições e unidades orgânicas - Pouca ligação entre a percepção da utilidade potencial dos dados para os diferentes atores (o que interessa para controlo de gestão vs. para a academia, vs. para as empresas, ...) | |
| O art 4 da lei 68 obriga as entidades públicas a reformar a sua política de dados. Quem dinamiza e fiscaliza? A SE da Digitalização? Como? | Cumprir a lei |
| Regulamentar a lei 68 é vital. Implica fazer um instrumento de Estratégia Nacional e fazer planos setoriais. E métricas de avaliação. E uma entidade avaliadora. | A esquizofrenia nos planos (um PNAA, uma Estratégia Nac de dados abertos que não existe em violação da lei que está por regulamentar e sem governance definida) |
| > Níveis de literacia para os dados ainda diminutos fora dos meios de negócio que | |

| | |
|--|--|
| <p>com eles lidam diretamente > Dados estruturados de forma pouco estandardizada dentro das mesmas temáticas, dificultando replicações de partilha e comparação de conteúdo para análise. >Imensidão de dispositivos geradores de dados que não estão interligados ao nível das infraestruturas e que não permitem uma comunicação interoperacional > Repensar a partilha dos dados abertos ao nível da disponibilização de dados com propósito e robustez (histórico, estrutura, atualização). > Como incorporar informação georreferenciada na componente de abertura de dados ao momento, que extrapole a cartografia de base e traga dados do momento, sem comprometer a segurança física e cibernética dos ecossistemas</p> | |
| <p>GP PANAA II - Compromisso #5 Dados.gov.pt</p> | <p>+ promover a participação de todos os sectores da economia e iniciativas de cidadãos + promover a criação de aplicações (app/serviços) e premiá-los + promover a preservação digital + facilitar o acesso directo a dados + promover a utilização de serviços distribuídos e federados de dados + promover a publicação dos instrumentos de análise para verificação de resultados + promover a publicação de dados e indicadores de desempenho (em tempo real) dos organismos da Administração Pública (Central, Local e Regional)</p> |
| <p>Tenho ideia de que há muito pouca utilização ou reutilização dos dados abertos ou então há pouco feedback e visibilidade dessa utilização</p> | <p>Duas sugestões: - Criação de um grupo de utilizadores de dados abertos tendo por base o Portal Dados.gov - Criação de um concurso anual da melhor APP tendo por base a utilização de dados abertos</p> |
| <p>GP PANAA II - Compromisso #4 manual de boas práticas</p> | <p>Acompanhamento da Lei 68/2021 Acompanhamento da RNID - RCM 2/2018 promover a participação de todos os sectores da economia e iniciativas de cidadãos</p> |

Sala 3 - Investimento PRR Transparência e poder do cidadão

(16 respostas)

| Diagnóstico da situação atual | Proposta de ação |
|---|--|
| Opacidade do sistema de compras públicas | Melhorar a interface do portal BASE.Gov.pt permitindo expor e manipular listas e gráficos com ferramentas de business intelligence e impedir a publicação de documentos que não permitam pesquisas em texto e que ocultem os responsáveis pelos atos públicos. Enriquecimento dos metadados de suporte às pesquisas, nomeadamente a classificação por atributos (COFOG e outros) e utilização de tabelas de organismos e responsáveis administrativos e políticos. |
| Informação em tempo real de indicadores de desempenho e de execução (contribuição da sala 2) | +Promover o fornecimento de dados de desempenho e de execução, sem atrasos, através do portal dados.gov.pt + Promover a sua prática a todos os níveis da Administração Pública (Central, Local e Regional). |
| Os organismos da AP não têm nos sites os instrumentos de gestão obrigatórios por lei - Planos e Relatórios de Atividade | Penalização por não divulgarão em tempo útil |
| Em regra, os dirigentes na Administração Pública sabe o que é um processo (processo como interligação de atividades e não processo pasta de arquivo) ? E a sua relação com procedimentos e documentos/impressos ? | Fazer uma análise de processos a nível de Ministérios ? Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2004, de 21 de abril https://files.dre.pt/1s/2004/04/094b00/23882426.pdf |
| A participação pública em Portugal emerge nos instrumentos de financiamento (PT2020, PRR, PT2030) associada à modernização da Administração Pública e perspetivada enquanto exercício a ser assegurado pela via digital, através da criação de serviços e canais tecnológicos. Esta é uma visão muito redutora da participação e do papel da Administração Pública na promoção da participação. | Obrigar as entidades promotoras de investimentos públicos a incluir nas candidaturas ao PRR as ações que vai desenvolver para a promover a participação dos cidadãos durante a execução dos investimentos em apreço. Isto significa que todos os investimentos públicos a aprovar no âmbito dos processos concursais do PRR devem prever formas/instrumentos de participação dos cidadãos na fase de planeamento/execução. Isto deve ser um dos parâmetros de avaliação das candidaturas por parte da Unidade de Gestão do PRR e das Unidades de Gestão Intermédias. |
| - Falta-nos um mecanismo/cultura institucional para os organismos AP priorizarem as necessidades estruturais e a aplicação dos financiamentos, eventualmente articulado com outros organismos. - Muitos organismos não têm recursos internos para preparar uma candidatura ou um bom caderno de encargos (objetivo e | - Maior rigor no planeamento e no controlo da execução. - Implementar mecanismos de auditoria imparcial e responsabilização dos dirigentes pelos resultados. - Criar mecanismos de visibilidade do nível de sucesso dos projetos (benefícios) e premiar investimentos com perspetiva de sustentabilidade futura. |

| | |
|--|--|
| transparente). - Processos de decisão muito demorados. | |
| Existe um claro desinteresse por parte da sociedade, principalmente da sociedade mais jovem em relação a tudo o que seja público, em especial no que respeita aos fundos comunitários. | Seria prudente o Governo, nas suas várias valências ter em atenção esta problemática, que se tem vindo a acentuar, e porventura promover uma cultura educativa que promova um melhor nível de cidadania aos nossos jovens. |
| Falta de Transparencia nos concursos públicos. O canal mais transparecia é excelente mas não promove a participação do cidadão | Assembleias de participação activa - na alocação de projectos e na revisão dos propostas Canais online - em que se possa aceder as diferentes propostas e que se possa dar feedback |
| No relatório de auditoria feito pelo TC sobre PT2020 em outubro de 2021 há capítulos como O QUADRO DE DESEMPENHO E OS INDICADORES UTILIZADOS PARA ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO PT2020 NÃO SE REVELARAM ADEQUADOS A UMA ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS 61 4.5 APESAR DAS REPROGRAMAÇÕES EFETUADAS DURANTE O ANO DE 2018, PARTE DOS OBJETIVOS INTERMÉDIOS DO PT2020 NÃO FORAM CUMPRIDOS..... 65 4.6 AS DIFICULDADES NO CUMPRIMENTO DE OBJETIVOS DO PT2020 INCLUEM A COMPLEXIDADE NA ARTICULAÇÃO ENTRE ENTIDADES E FUNDOS E A FALTA DE INTERESSE DE POTENCIAIS BENEFICIÁRIOS | No mínimo ter em atenção os erros cometidos para serem alterados no PT2030 e PRR |
| Na aplicação do PRR a nível regional (Açores) existe uma grande incongruência entre os vários intervenientes, no que diz respeito à disponibilização de determinado valor. | A articulação entre os vários intervenientes devia ser pública, cujas decisões devem ser prestadas aos cidadãos de forma recorrente. |
| a informação de monitorização do PRR não é relevante para o cidadão - não dá a ideia do impacto do projeto no desenvolvimento do país / não mostra em que ponto esta o projeto de forma clara | ter um espaço de consulta publica com linguagem simples e relevante para os cidadãos |
| A maioria dos cidadãos não dispõe de acesso à informação | A nível local deveriam ser criados grupos de trabalho + próximos a nível de associações locais |
| Os cidadãos não são consultados sobre as políticas públicas de investimento e também não são muito claros sobre as tomadas de decisão das organizações públicas. | Proponho um canal aberto de partilha de conhecimento com possibilidade comunicação entre o Estado e o Cidadão. |
| abstenção e poder não representativo | nomeação directa dos cidadãos de dirigentes políticos democracia direta em vez de indirecta de votarmos em partidos |
| Muita informação simultanea | Ações por setores e grupos |

Sala 4 - Inclusão e universalidade dos serviços públicos

(24 respostas)

| Diagnóstico da situação atual | Proposta de ação |
|--|---|
| Aumento de insolvências de cidadãos e de micro e PME por ausência de canais adequados de renegociação e regularização de dívidas ao estado, atualmente só disponíveis para grandes devedores | Criação de “gestores de conta” capazes de apoiar na renegociação e resolução de dívidas de pequenos devedores ao estado, suspendendo multas e juros de mora injustificados e lesivos para a economia e para a sociedade |
| A Administração Pública não está muitas vezes preparada para interagir com os portugueses no estrangeiro. Os consulados estão muitas vezes a centenas de Km, ou mesmo noutras países, e têm filas de espera de meses. Os serviços não estão muitas vezes preparados para interagir com pessoas que vivem no estrangeiro: não têm telefones acessíveis no estrangeiro, têm campos que não se aplicam, como o NISS o número de utentes portugueses. Não é fácil atualizar as moradas.. | Torna-se muito importante que os serviços públicos ofereçam números de telefone acessíveis do estrangeiro, e serviços online acessíveis, de preferência via aplicação para telemóvel |
| Acessibilidade - legislação vs Fiscalização | Não compensar o incumprimento! |
| Distanciamento e pertença | Dar mais voz aos cidadãos e possibilidade de participação no desenho dos serviços |
| Desconhecimento dos serviços existentes | Melhorar comunicação externa |
| Dificuldade em aceder aos serviços públicos locais | Serviço de atendimento domiciliário |
| Como é que as organizações devem acompanhar as transformações de forma adotar um atendimento inclusivo com consciência da diversidade cultural, racial e comportamental de cada cidadão. | Um atendimento empático e inclusivo talvez comece pela formação dos próprios serviços/empresas. Agentes que conhecem as dificuldades e a realidade das pessoas com necessidades especiais. |
| Acesso a Direitos (»ninguém fica para trás»): Incremento da prestação de serviços públicos via digital (ex. https://eportugal.gov.pt/); Território com bolsas de população isolada geograficamente e provável iliteracia digital. | Frota de Carrinhas de Atendimento multinível (loja do cidadão on wheels) que vão ao encontro das pessoas (designadamente, pessoas idosas). |
| | Como é que as organizações devem acompanhar as transformações, de forma a adotar um atendimento inclusivo com consciência da diversidade cultural, racial, e pessoal de cada pessoa. |
| Não correspondência entre o avanço o avanço no plano normativo e a respetiva prática | Interligação entre a acessibilidade ao meio edificado e comunicacional, tendo presente a diversidade de pessoas com vulnerabilidade. |

| | |
|--|---|
| Serviços públicos não chegam a todos da mesma forma, falta de literacia dos serviços públicos | Simplificar e desconstruir os serviços públicos |
| Nem todos são incluídos na entrega de serviços público | Os serviços têm de ser desenhados by design. Antes de o serviço ser divulgado, todos os canais têm de ser pensados tendo em vista a inclusão. |
| Falta de acessibilidade | Tornar os serviços mais acessíveis, quer fisicamente, quer a comunicacional |
| Pouco conhecimento sobre como tornar a nossa comunicação acessível | Maior sensibilização dos trabalhadores para uma comunicação acessível e inclusiva; um atendimento mais empático para quem não fala português. |
| Tucuju Lab, laboratório de inovação do Governo do Amapá, Brasil | |
| Necessidade de uma sociedade mais justa e inclusiva | Serviços Públicos universais e inclusivos |
| Pouca inclusão para deficientes físicos, auditivos e visuais | Novos mecanismos de inclusão para este tipo de população, por forma a que todos possam estar incluídos |
| Comunicação inscrita ainda pouco acessível para todos. | Ações de sensibilização junto dos organismos para produzirem comunicações escritas. |
| Relativamente a este tema, penso que existem algumas limitações que terão de ser debelados para ajudar nesta matéria | Criar serviços multicanal, nas várias entidades, que têm serviços destinados ao público. |
| A informação pública não está disponível para pessoas com deficiência auditiva e visual. | Disponibilizar mecanismos/ferramentas que colmatem estas lacunas com recursos às novas tecnologias. |
| Os serviços são pouco inclusivos para os utilizadores de baixa mobilidade | Aplicar multas aos serviços que não colocam rampas |