

# ESTUDOS COMPARATIVOS INTERNACIONAIS DE GOVERNO DIGITAL

## *BOAS PRÁTICAS E RECOMENDAÇÕES*

*Janeiro 2022*



**CTIC**

Conselho para as Tecnologias de Informação  
e Comunicação na Administração Pública

# CONTEÚDOS

▪	INTRODUÇÃO.....	3
▪	UNIÃO EUROPEIA.....	4
▪	DIGITAL ECONOMY AND SOCIETY INDEX.....	6
▪	EUROPEAN EGOVERNMENT BENCHMARK.....	9
▪	OPEN DATA MATURITY INDEX.....	11
▪	RECOMENDAÇÕES COM BASE NOS CRITÉRIOS AVALIADOS PELA COMISSÃO EUROPEIA.....	15
▪	ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÓMICOS (OCDE).....	18
▪	DIGITAL GOVERNMENT INDEX.....	18
▪	RECOMENDAÇÕES COM BASE NOS CRITÉRIOS AVALIADOS PELA OCDE.....	21
▪	ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS.....	24
▪	UNITED NATIONS EGOVERNMENT SURVEY.....	24
▪	RECOMENDAÇÕES COM BASE NOS CRITÉRIOS AVALIADOS PELA ONU.....	26
▪	CONCLUSÕES.....	29

A pandemia de COVID-19 veio reforçar a importância dos ativos digitais para a nossa economia.

Sem dúvida, o setor digital desempenhará um papel fundamental na recuperação económica, com a conectividade, os dados, as competências digitais e a digitalização das empresas e da administração pública a revelarem-se essenciais para uma recuperação sólida.

Portugal adotou um vasto conjunto de medidas específicas no domínio digital e a digitalização da administração pública foi igualmente acelerada, sobretudo por intermédio do portal ePortugal e pela oferta de novos serviços, como o registo online de nascimentos.

Ainda assim, mais importa fazer para alargar o leque de serviços públicos digitais e torná-los cada vez mais eficientes, inclusivos, seguros e intuitivos, para que os cidadãos e empresas possam facilmente interagir com o Estado sempre que necessário, sem deslocações e custos desnecessários.

O presente documento faz uma breve análise dos *benchmarks* internacionais mais relevantes no contexto do governo digital e, com base na classificação de Portugal e nas melhores práticas internacionais, procura emitir um conjunto de recomendações a adotar pela Administração Pública – a todos os níveis governativos, para a prossecução de um governo digital de excelência.

Na sequência das eleições europeias de maio de 2019, a União Europeia estabeleceu uma série de prioridades que definem a agenda política até 2024.

Uma destas prioridades é fomentar uma Europa preparada para a era digital, que coloque as pessoas em primeiro lugar e as capacite com as competências necessárias para uma nova geração, que invista em novas oportunidades de negócio, investigação e inovação, e que apoie o combate às mudanças climáticas, para alcançar uma transição verde.

A nova [Estratégia Digital Europeia](#) (FEV20) que daí advém assenta em três linhas de ação e pretende difundir a Europa como protagonista mundial em matérias digitais:

- Tecnologia que funciona para as pessoas: Desenvolvimento, implantação e aceitação de tecnologia que faz uma diferença real na vida diária das pessoas;
- Uma economia digital justa e competitiva: um mercado único sem atritos, onde empresas de todos os tamanhos e em qualquer setor podem competir em igualdade de condições;
- Uma sociedade digital aberta, democrática e sustentável: um ambiente seguro e de confiança, no qual os cidadãos têm autonomia na forma como interagem e sobre os dados que fornecem.

Complementarmente, em MAR21, a Comissão apresentou uma visão e percursos para a transformação digital da Europa até 2030 – a [‘Década Digital 2030’](#).

Esta visão para a década digital da UE desenvolve-se em torno de quatro pontos fundamentais:

- Competências
- Infraestruturas digitais seguras e sustentáveis
- Transformação digital das empresas
- Digitalização dos serviços públicos



Estes quatro domínios fazem parte das Orientações para a Digitalização da Europa, que traduzirão em termos concretos as ambições digitais da UE para 2030, através de:

- ✓ Objetivos e etapas principais;
- ✓ Uma estrutura de governação comum sólida, incluindo um sistema de monitorização para identificar êxitos e lacunas;
- ✓ Projetos plurinacionais que combinem investimentos da UE, dos Estados-Membros e do setor privado.

Para avaliar o progresso dos Estados-membros na implementação destas estratégias e políticas comunitárias, a Comissão realiza vários estudos anuais que contribuem para a identificação quer de oportunidades de melhoria, quer de boas práticas com potencial para serem replicadas.

O *Digital Economy and Society Index* (DESI), calculado pela primeira vez em 2014, é uma das principais ferramentas de análise do desempenho digital da Europa e visa ajudar os Estados-Membros a identificar áreas de ação prioritárias para a criação de um verdadeiro Mercado Único Digital.

O DESI é um índice dinâmico e os seus indicadores são alargados e alterados para refletir novas prioridades e tendências em mudança - o primeiro DESI foi composto por 25 indicadores, sendo que o DESI 2020 combina 37 indicadores.

Estes indicadores distribuem-se por cinco dimensões principais, sendo usado um sistema de ponderação para classificar cada Estado-Membro com base no seu desempenho digital:

- **Conetividade:** implantação de infraestruturas de banda larga e respetiva qualidade;
- **Capital humano:** as competências necessárias para tirar proveito das possibilidades oferecidas por uma sociedade digital;

- **Utilização de serviços de internet:** as várias atividades realizadas pelos cidadãos online;
- **Integração de tecnologias digitais:** a digitalização de empresas e o desenvolvimento de canais de venda *online*;
- **Serviços públicos digitais:** o nível de digitalização da administração pública e dos serviços destinados a cidadãos e empresas, assim como os níveis de utilização destes serviços *online*



Em 2021, Portugal consegue atingir a 16ª posição no ranking dos 27 Estados-membros, tendo subido três posições em relação a 2020.

No que respeita ao capital humano, Portugal registou um aumento significativo de especialistas em TIC, registando uma percentagem superior à média europeia em competências avançadas – mas inferior em competências básicas.

Na área da conectividade, PT apresentou um bom desempenho em cobertura de redes de capacidade muito elevada (VHCN) e de banda larga rápida. No entanto, esforços serão ainda necessários para chegar a todos os agregados familiares, nomeadamente em zonas rurais.

Nas empresas portuguesas, o nível básico de intensidade digital é de 51 %, número abaixo da média da EU (60 %); e o número de empresas com utilização de serviços cloud aumentou em relação ao ano anterior. Em comparação com 2020, PT desceu uma posição (16.º para 17.º).

Na dimensão dos serviços públicos digitais, PT baixou uma posição em 2021 (13.º para 14.º), mas continua ainda acima da média europeia.

Portugal está acima da média da UE no que respeita à utilização de formulários pré-preenchidos e a serviços públicos digitais para cidadãos e empresas, mas continua atrás da média europeia no que respeita ao número de utilizadores de serviços públicos digitais.

*O European eGovernment Benchmark* é um estudo conduzido anualmente pela Comissão Europeia que conta com a participação de 36 países, incluindo os Estados-Membros, e que avalia o desempenho de países europeus relativamente à disponibilização de serviços públicos digitais a cidadãos e empresas.

Este estudo avalia um vasto leque de serviços públicos digitais, organizados em torno de oito eventos de vida, que se dividem em dois grupos distintos, avaliados bienalmente e de forma alternada:

- **Grupo 1:** Justiça (ações de pequeno montante), Transportes, Mobilidade (mudar de residência), Operações Regulares de Negócio e Saúde;
- **Grupo 2:** vida familiar, acesso ao ensino superior, carreira e empreendedorismo.

A avaliação é feita em torno de quatro dimensões de referência - cada uma compreendendo múltiplos subindicadores - representando a pontuação média das mesmas o desempenho global do governo eletrónico, numa escala de 0 a 100%:

- ✓ **Serviços centrados no utilizador:** oferta de serviços online e respetivos mecanismos de suporte de feedback, adaptabilidade a dispositivos móveis, usabilidade e acessibilidade;

- ✓ **Transparência:** informação clara sobre a prestação de serviços online, nomeadamente no que concerne a tempos de resposta, indicadores de performance, tratamento de dados pessoais, desenho dos serviços;
- ✓ **Facilitadores tecnológicos:** adoção de mecanismos de autenticação eletrónica, interoperabilidade entre sistemas, comunicações digitais, etc.;
- ✓ **Mobilidade transfronteiriça** (para cidadãos e empresas): disponibilização de informação e serviços a cidadãos estrangeiros, nomeadamente através de páginas em língua alternativa e mecanismos de autenticação segura para outros cidadãos da União.

O relatório de 2021 espelha o “círculo virtuoso” que caracteriza o governo eletrónico na Europa: as administrações públicas desenvolvem serviços digitais cada vez melhores porque a demanda é elevada; e cada vez mais utilizadores utilizam serviços públicos digitais porque os mesmos estão disponíveis e são fáceis de usar.

Portugal é caracterizado por um nível médio-alto de Digitalização e um nível médio-baixo de Penetração, um cenário em que o processo de inovação tem sido levado a cabo de forma eficiente, mas é necessário expandir o número de utilizadores de serviços públicos digitais, para aproveitar todo o potencial do governo digital.

O Portal Europeu de Dados reúne os metadados disponíveis em portais de dados públicos nos países europeus, constituindo-se como o principal ponto de acesso europeu a informação pública publicada em toda a Europa desde 2015.

O seu objetivo é melhorar o acesso aos dados abertos, promover a publicação de dados abertos de alta qualidade a nível nacional, regional e local, e aumentar o seu impacto através da reutilização.

Para apoiar o desenvolvimento dos países nas suas práticas de dados abertos e permitir-lhes aprender uns com os outros, o Portal Europeu de Dados realiza anualmente o *Open Data Maturity*, estudo que avalia a maturidade de dados abertos na Europa – nos 27 Estados-membros da União Europeia (UE27) e nos países da Associação Europeia de Livre Comércio (EFTA), Liechtenstein, Noruega e Suíça.

Pela primeira vez, em 2020, o processo abriu também a participação aos países da “Parceria Oriental” (EaP: Azerbaijão, Geórgia, Moldávia e Ucrânia), bem como ao Reino Unido (RU), após a retirada do país da União.

Desde 2018, para melhor refletir a recente evolução em matéria de dados abertos, a metodologia sofreu uma reestruturação profunda, tornando a avaliação mais ambiciosa e abrangente, com maior foco sobre a qualidade dos dados abertos, bem como sobre a sua reutilização e o impacto daí adveniente. O âmbito inclui atualmente quatro dimensões:

Dimension	Metrics
Open Data Policy	Policy framework
	Governance of open data
	Open data implementation
Open Data Impact	Strategic awareness
	Political impact
	Social impact
	Environmental impact
	Economic impact
Open Data Portal	Portal features
	Portal usage
	Data provision
	Portal sustainability
Open Data Quality	Currency
	Monitoring and measures
	DCAT-AP compliance
	Deployment quality and linked data

- **Políticas de Dados Abertos:** políticas e estratégias específicas de promoção a nível nacional, existência de estruturas de governação que permitam a participação da sociedade civil, esquemas que melhorem a literacia de dados dos funcionários públicos que trabalham com dados, mecanismos que promovam a descoberta de todos os dados abertos disponíveis no país,
- **Impacto dos dados abertos:** atividades realizadas para monitorizar e medir a reutilização de dados e o impacto derivado de tal reutilização. Para além desta primeira camada de "consciência estratégica", a dimensão do impacto concentra-se em quatro áreas de impacto setorial: política, social, ambiental e económica;
- **Portais de Dados Abertos:** funções para apoiar utilizadores menos versados no acesso a dados abertos, características que melhorem a interação entre editores e reutilizadores, ferramentas analíticas para melhoria dos portais, em função da necessidade dos utilizadores, cobertura de dados em aberto em diferentes domínios, medidas em vigor para assegurar sustentabilidade do portal;
- **Qualidade dos dados abertos:** medidas adotadas para assegurar a sistemática recolha de metadados; conformidade com os padrões DCAT-AP, qualidade de implantação dos dados publicados.

A edição de 2021 regista uma melhoria muito relevante de 48% para 66% - que se espera que continue na edição de 2022. De facto, ao comparar dados de Dezembro de 2020 e Dezembro de 2021, algumas melhorias impressionantes devem ser destacadas:

- Aumento de 100% no número de conjuntos de dados disponíveis, de 2434 para 4876
- Aumento de 134% no número de utilizadores, de 1174 para 2753
- Aumento de 750% no número de reutilizações, de 6 para 51
- Aumento de 1306% no número de visitantes (entre Julho e Setembro), de 12717 para 178774.

Isto levou a uma melhoria nas pontuações de todas as dimensões do Open Data Maturity Index, nomeadamente a dimensão "impacto", com um aumento de 167% na pontuação (de 133 para 355).

# RECOMENDAÇÕES COM BASE NOS CRITÉRIOS AVALIADOS PELA COMISSÃO EUROPEIA

- Estender a oferta de serviços públicos digitais, adotando uma abordagem digital por defeito para permitir formas mais convenientes, seguras e rápidas de interação com a Administração Pública;
- Assegurar que os serviços digitais são desenhados de forma integrada, com o utilizador final em mente e, sempre que possível, são digitais do princípio ao fim, mesmo que apoiados por uma abordagem multicanal;
- Promover a participação de utilizadores no desenho de serviços públicos digitais, para assegurar maior alinhamento com as suas necessidades e expectativas;
- Utilizar linguagem simples e clara na comunicação com os utilizadores, garantindo que todos conseguem ler, compreender e fazer uso da informação veiculada pela Administração Pública;
- Respeitar as regras de acessibilidade e usabilidade no desenho e prestação de serviços públicos;

# RECOMENDAÇÕES COM BASE NOS CRITÉRIOS AVALIADOS PELA COMISSÃO EUROPEIA

- Promover maior transparência na prestação de serviços públicos digitais, disponibilizando ao utilizador dados como tempos de submissão/realização do serviço online, tempo estimado/máximo de resposta, níveis de *performance* e grau de satisfação dos utilizadores;
- Assegurar transparência no tratamento de dados pessoais, permitindo aos utilizadores gerir os seus dados e conhecer a sua utilização por parte da administração pública, nomeadamente através da disponibilização de ferramentas de monitorização;
- Utilizar mecanismos de autenticação e assinatura digital seguras, como o Cartão de Cidadão e a Chave Móvel Digital;
- Recorrer a informação já detida pela administração pública sempre que possível, fazendo uso da Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública para promover a troca e validação de dados entre entidades; simplificar processos e diminuir o número de interações com os utilizadores fazendo uso dessa informação; sempre que haja lugar ao preenchimento de formulários, usar a informação já recolhida pela administração pública para esse efeito;

# RECOMENDAÇÕES COM BASE NOS CRITÉRIOS AVALIADOS PELA COMISSÃO EUROPEIA

- Ter disponíveis mecanismos de suporte e feedback aos utilizadores, nomeadamente vídeos, tutoriais e canais de ajuda online em tempo real;
- Usar ferramentas analíticas que permitam medir o nível de satisfação dos utilizadores e aferir necessidades de melhoria, bem como disponibilizar tais informações ao público;
- Disponibilizar informação e serviços a cidadãos de outros países da União Europeia, por forma a promover um verdadeiro mercado digital único através, nomeadamente, da produção de conteúdos em línguas alternativas.

O Digital Government Index (DGI), publicado pela primeira vez em 2020, visa monitorizar a implementação da Recomendação de Governo Digital da OCDE, adotada em 2014 e que define o governo digital como “o uso de tecnologias digitais como parte integrante das estratégias de modernização dos governos, para criar valor público”

Neste contexto, o instrumento avalia quantitativamente o desempenho de 33 países em seis dimensões tidas como basilares para um governo totalmente digital

- **Dimensão #1 - Digital por design:** o digital como elemento transformador obrigatório e a incorporar em todos os processos de política;
- **Dimensão #2 - Governo como Plataforma:** disponibilização de diretrizes claras e transparentes, bem como ferramentas, dados e software para serviços públicos integrados e orientados ao cidadão;
- **Dimensão #3 - Aberto por defeito:** acesso livre a dados governamentais, informações, sistemas e processos de formulação de políticas (incluindo algoritmos) de acordo com a legislação em vigor;
- **Dimensão #4 - Setor público orientado a dados:** a gestão de dados como um ativo estratégico para a criação de valor público, concretizada através da reutilização de dados no planeamento, execução e monitorização de políticas públicas;

- **Dimensão #5 - Orientado pelo utilizador:** coloca os utilizadores no centro da formulação de processos, serviços e políticas, permitindo-lhes definir e comunicar as suas necessidades e expectativas;
- **Dimensão #6 - Proatividade:** capacidade de os governos e funcionários públicos anteciparem as necessidades dos utilizadores, para serviços mais eficazes e eficientes;

Adicionalmente, o DGI contempla quatro facetas transversais que permitem uma avaliação qualitativa e genérica da maturidade e nível de implementação das seis dimensões de governo digital:

- **Abordagem estratégica:** compreende a visão, objetivos, metas, atores e atividades dos governos nas áreas de política digital, considerados num período temporal amplo e enquadrando a transformação digital numa perspetiva whole-of-government;
- **Alavancas políticas:** ferramentas utilizadas pelos governos para traduzir a abordagem estratégica do governo digital na implementação de políticas e prestação de serviços;
- **Implementação:** capacidade efetiva para traduzir os objetivos das políticas de governo digital em ações sistemáticas e coordenadas;

- **Monitorização:** análise e monitorização do desenvolvimento, implementação e/ou impacto das políticas governamentais digitais, identificando potenciais lacunas no processo e destacando áreas para melhorias futuras.

Portugal classificou-se em 10º lugar no ranking geral do DGI 2019, com 0,580 pontos, destacando-se da média da OCDE (0,501 pontos, correspondente a um valor entre a 17ª e a 18ª posição).

O resultado globalmente positivo de Portugal reflete, não obstante, um desempenho algo desequilibrado nas seis dimensões consideradas:

- **Governo como Plataforma:** 3ª posição (0,85 pontos)
- **Digital por design:** 10ª posição (0,63 pontos)
- **Proatividade:** 10ª posição (0,52 pontos)
- **Setor público orientado a dados:** 10ª posição (0,5 pontos)
- **Orientado pelo utilizador:** 18ª posição (0,43 pontos)
- **Aberto por defeito:** 26ª posição (0,55 pontos)

O desempenho nacional nas dimensões “**Orientado pelo utilizador**” e sobretudo “**Aberto por defeito**” – as únicas em que Portugal registou um desempenho aquém da média da OCDE – salienta, no primeiro caso, a importância de consolidar e formalizar, ao nível da administração central, mecanismos que promovam o envolvimento dos cidadãos na cocriação de políticas e serviços, através de diferentes canais e de forma inclusiva, para que estes reflitam efetivamente as necessidades, expectativas e contributos dos utilizadores finais.

Relativamente à dimensão “**Aberto por defeito**”, que avalia a abertura dos governos de forma lata, verifica-se a existência de oportunidade(s) para implementar políticas, estratégias ou planos de ação de dados governamentais abertos, com uma coordenação formal e bem definida, definir incentivos/alavancas políticas para promover a abertura do governo (e.g., implementação de mecanismos formais para a disponibilização de dados abertos por parte das entidades públicas) e/ou monitorizar o valor acrescentado da utilização de dados abertos na esfera económica e social, incluindo a eficiência do setor público.

Adicionalmente, e pela sua relevância, apresenta-se de seguida um conjunto de recomendações genéricas, baseadas nas várias dimensões avaliadas pelo DGI:

- Coordenar as diferentes estratégias nacionais na área do digital e definir claramente a estrutura de governação/mandatos atinentes ao planeamento, coordenação e implementação do governo digital, nas vertentes transversal e setorial;
- Desenvolver um referencial (framework) comum para o desenho de serviços públicos digitais, focado na reutilização de serviços/infraestruturas/componentes base (e.g., interoperabilidade, identidade digital, software aberto, arquiteturas) e transversal a toda a administração pública, com vista à disponibilização de serviços consistentes, integrados e transsetoriais;
- Avaliar o impacto dos projetos de base tecnológica, considerando os benefícios financeiros e também os não financeiros, antes e após a respetiva implementação;

## RECOMENDAÇÕES COM BASE NOS CRITÉRIOS AVALIADOS PELA OCDE

- Fomentar a partilha e a reutilização de dados pela administração pública para criar valor, promovendo o princípio “once only” e assegurando a utilização ética dos dados;
- Promover a inclusão digital das populações mais vulneráveis, envolvendo-as no desenho dos serviços;
- Avaliar a satisfação dos utilizadores-alvo com os serviços públicos digitais, utilizando esse feedback para introduzir melhorias;
- Antecipar as necessidades dos cidadãos e empresas, disponibilizando serviços públicos digitais proativos e “invisíveis” (“seamless”);
- Implementar mecanismos de comunicação para informar os cidadãos, de forma clara e acessível, sobre os resultados/impacto das atividades e estratégias nacionais no domínio do digital.

O Estudo de Governo Eletrónico da Organização das Nações Unidas (UN eGov Survey) é um estudo bienal, realizado desde 2001 pelo Departamento de Assuntos Económicos e Sociais da Organização das Nações Unidas para avaliar o progresso do governo eletrónico nos 193 Estados-Membros da ONU.

Esta avaliação tem como base o Índice de Desenvolvimento de Governo Eletrónico (IDGE), que contempla três dimensões:

- **Serviços Públicos Digitais** disponibilizados aos cidadãos e empresas (Índice de Serviços Online - ISO)
- **Infraestruturas de Telecomunicações** existentes no país (Índice de Infraestrutura das Telecomunicações - IIT)
- **Capital Humano** (Índice de Capital Humano - ICH).

Adicionalmente, o UN eGOV Survey define um Índice de Participação Eletrónica (IPE), suplementar ao IDGE (e igualmente avaliado numa escala de 0 a 1) e focado no uso governamental de serviços online para:

- Disponibilizar informação pública aos cidadãos (informações eletrónicas)
- Envolver os cidadãos na discussão sobre políticas e serviços públicos (consultas eletrónicas)

- Dar poder aos cidadãos através da cocriação de políticas e serviços públicos (tomada de decisão eletrónica).

Portugal registou, em 2020, um valor mais elevado no IDGE face ao exercício anterior, com 0,8255 pontos versus os 0,8031 obtidos em 2018, continuando a integrar o leque de países com nível de desenvolvimento “Muito Alto” em matéria de governo eletrónico. Não obstante este aumento da pontuação absoluta, Portugal desceu da 29º para a 35º posição no ranking global.

No que se refere ao IPE, Portugal mantém-se no grupo de países que apresentam um nível de participação eletrónica “muito elevada”. Não obstante, perdeu 11 lugares face a 2018 e ocupa atualmente a 41ª posição (descida de 0,8989 para 0,8214). Dado que o questionário que serve de base à construção do IPE é atualizado nas diferentes edições do UN eGov Survey, o desempenho em edições subsequentes não reflete necessariamente a regressão/progresso de um país no domínio da participação eletrónica, embora forneça uma base para comparação com os países avaliados no mesmo exercício.

Adicionalmente, Portugal registou a pontuação máxima no Open Government Data Index (OGDI), obtendo o valor absoluto de 1, e integrando desta forma o grupo de 41 países com pontuação “muito elevada” nesta dimensão.

# RECOMENDAÇÕES COM BASE NOS CRITÉRIOS AVALIADOS PELA ONU

A ONU não disponibiliza a relação dos indicadores (e respectivas pontuações) que compõem o Índice de Serviços Online e o Índice de Participação Eletrónica, obstando à verificação direta de possíveis melhorias a serem introduzidas nas áreas avaliadas de forma menos positiva a nível nacional.

No entanto, a análise do UN eGov Survey 2020 permite retirar um conjunto de orientações tidas como relevantes para alavancar a transformação digital da administração pública e que serão seguidas pela generalidade dos países com pontuações mais elevadas nos diferentes índices:

- Institucionalizar uma abordagem whole-of-government, centrada no cidadão e baseada em dados e evidências para o desenho e implementação de políticas públicas;
- Disponibilizar pontos únicos de contato online, focados em áreas específicas (e.g., participação pública, governo aberto, contratação pública);
- Permitir ao cidadão criar um portefólio integrado de serviços digitais, com base nas suas preferências individuais

# RECOMENDAÇÕES COM BASE NOS CRITÉRIOS AVALIADOS PELA ONU

- Incorporar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável nas estratégias de desenvolvimento nacionais e alinhar estas estratégias com as respectivas Agendas Digitais, fomentando a utilização de tecnologias emergentes como IA, big data e blockchain
- Desenhar estratégias nacionais específicas para as tecnologias emergentes e explorar o respetivo potencial através de mecanismos específicos de âmbito nacional
- Centralizar numa entidade (agência, departamento ou ministério) a elaboração e implementação de uma agenda digital nacional multissetorial e plurianual, sob a liderança de um CIO
- Definir e implementar um quadro legal abrangente para as áreas da Identidade Digital, Dados Pessoais, Informação Online e Dados Governamentais Abertos
- Tornar os processos de contratação pública e a prestação genérica de serviços públicos digitais-por-defeito, de forma a promover a transparência, a eficiência e a accountability

# RECOMENDAÇÕES COM BASE NOS CRITÉRIOS AVALIADOS PELA ONU

- Reforçar a interoperabilidade entre sistemas
- Publicar online os gastos públicos/orçamentos das várias áreas de governação
- Promover a reengenharia de processos e a simplificação de procedimentos para antecipar as necessidades dos vários stakeholders do Estado e responder de forma mais eficiente
- Fomentar a recolha proativa de feedback por parte dos utilizadores de serviços públicos e disponibilizar informação pública de forma igualmente proativa
- Fomentar a institucionalização dos mecanismos de participação eletrónica nas várias áreas de governação
- Estabelecer ligações claras entre as atividades de participação eletrónica e os processos formais de decisão política
- Fomentar a aquisição de competências de participação eletrónica por parte da população em geral
- Reforçar a avaliação e monitorização das iniciativas de participação eletrónica

## CONCLUSÃO

---

A rápida integração das tecnologias digitais está a transformar as sociedades e economias de hoje e a alterar as expectativas dos cidadãos e das empresas sobre a sua interação com os governos.

Importa, por isso, repensar a forma como os serviços digitais são prestados e adaptá-los aos novos tempos, utilizando novas mentalidades, competências e dados - e, em simultâneo, assegurando que esses serviços se mantêm seguros, acessíveis, eficazes e transparentes, para que os utilizadores tenham cada vez mais confiança na sua utilização.

Para estar à altura deste desafio, é preciso mudar a forma como trabalhamos e nos organizamos, desenvolver as competências necessários para utilizar novas ferramentas digitais, trabalhar em colaboração com as demais entidades da administração pública e envolver cidadãos e empresas no design de serviços e produtos, bem como em processos contínuos de melhoria através da recolha proativa de feedback.

## CONCLUSÃO

---

Um Governo digital vai muito para além de digitalizar os processos governamentais existentes - é fundamental considerar tecnologias e dados digitais como componentes estratégicos da modernização da administração pública, utilizando-os para repensar o desenho e implementação de serviços públicos, tornando-os cada vez mais centrados no cidadão e nas empresas.

É este desiderato que motiva o CTIC, com o apoio da Equipa de Relações Internacionais da AMA, a publicar este relatório, procurando apoiar os responsáveis pelo desenho de serviços e criação de uma administração pública mais eficiente e capaz de trabalhar para a sociedade.

Um governo verdadeiramente digital já não é uma mera opção, mas um imperativo para servir a sociedade e economia atuais.



**CTIC**

Conselho para as Tecnologias de Informação  
e Comunicação na Administração Pública



REPÚBLICA  
PORTUGUESA