

02-11-2021

PLANO DE DESMATERIALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA RELAÇÃO COM O CIDADÃO

CCDR LVT

Grupo de trabalho (Despacho n.º 2 /VPJS/2021,
de 2 de março)

PLANO DE DESMATERIALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA RELAÇÃO COM O CIDADÃO

CCDR LVT

Índice

1.	Enquadramento.....	3
2.	Constituição do Grupo de Trabalho	4
3.	Objetivo estratégico	4
4.	Objectivos operacionais e linhas de ação	5
4.1.	Objetivo operacional 1: Identificar os processos e os procedimentos inerentes aos serviços prestados ao cidadão	5
4.1.1.	Linha de ação 1: Ordenamento Jurídico e Normativo	7
4.1.2.	Linha de ação 2: Planeamento e Gestão Estratégica	7
4.1.3.	Linha de ação 3: Execução de Programas e Ações de Incentivos	7
4.1.4.	Linha de ação 4: Licenciamentos, Certificações e outras Autorizações	7
4.1.5.	Linha de ação 5: Inspeção, Auditoria, Fiscalização e Monitorização de Conformidade à Norma	7
4.1.6.	Linha de ação 6: Ação Sancionatória e Cautelar	7
4.1.7.	Linha de ação 7: Administração da Participação Cívica e Comunicação Institucional	7
4.2.	Objetivo operacional 2: Identificar as soluções tecnológicas para a desmaterialização de processos	7
4.2.1.	Linha de ação 1: Desenvolvimento Aplicacional	8
4.2.2.	Linha de ação 2: Desenvolvimento de ferramenta de Portal Único	9
4.3.	Objetivo operacional 3: Produzir normas e definir procedimentos.....	9
4.3.1.	Linha de ação 1: Formulação de “Política de <i>email</i> ”	10
4.3.2.	Linha de ação 2: Revisão das Normas de Gestão Documental	10
4.3.3.	Linha de ação 3: Formulação de “Política de Atendimento”	10
4.4.	Objetivo operacional 4: Identificar as opções de financiamento	10
4.4.1.	Linha de ação 1: Simplex 2022	10
4.4.2.	Linha de ação 2: Orçamento de funcionamento.....	10

4.4.3.	Linha de ação 2: Outras opções de financiamento.....	11
4.5.	Objetivo operacional 5: Capacitar.....	11
4.5.1.	Linha de ação 1: Constituição da equipa de gestão	11
4.5.2.	Linha de ação 1: Constituição dos grupos de trabalho específicos	11
4.5.3.	Linha de ação 2: Formação dos intervenientes	11
4.5.4.	Linha de ação 2: Potenciar competências	11
5.	Constrangimentos	12
6.	Cronograma	13
7.	Recomendações para a Gestão	13
8.	Monitorização e Avaliação	14
9.	ANEXOS	15
9.1.	ANEXO I - Objetivo operacional 1: Identificar os processos e os procedimentos inerentes aos serviços prestados ao cidadão	15
9.2.	ANEXO II - Principais conceitos	15

1. Enquadramento

O Plano Estratégico para a Coesão Territorial, instrumento que direciona a ação administrativa para a concretização das prioridades definidas no Programa do Governo, nas Grandes Opções do Plano e no Programa Nacional de Reformas, definiu um conjunto de objetivos estratégicos, onde se inclui o OE 11 - Promover a Transformação digital e a Modernização Administrativa.

Deste resultou a orientação para as Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional (CCDR) incluírem nos respectivos Planos de Atividades para 2021 a elaboração do “Plano de desmaterialização e digitalização dos arquivos das CCDR” e do **“Plano de desmaterialização dos processos da relação com o cidadão”**.

No âmbito do desenvolvimento da sua atividade a CCDR LVT tem implementado, nos últimos anos, iniciativas orientadas à inovação e desmaterialização na relação com os seus "stakolders", com destaque para o Sistema de Gestão Documental (SGD) em uso desde 2006, contribuindo para um processo gradual de digitalização e desmaterialização dos processos.

Ainda no âmbito das Resolução do Conselho de Ministros n.º 51/2017, de 19 de abril, e Resolução do Conselho de Ministros n.º 141/2018, de 26 de outubro, foram previstas e implementadas ações cujo objectivo final visado foi, também, a contribuição para o processo de digitalização e desmaterialização de procedimentos e processos.

Têm também marcado a atuação desta CCDR: a orientação a processos com o apoio de plataformas tecnológicas de uso transversal, a necessidade de interoperabilidade entre sistemas de informação, a partilha de recursos e a necessidade de dados e informação pública de qualidade em acesso continuado.

2. Constituição do Grupo de Trabalho

Na CCDR LVT, no âmbito do "**Plano de Desmaterialização dos Processos da Relação com o Cidadão**", foi determinada, pelo Despacho n.º 2/VPJS/2021, do Senhor Vice-Presidente, Dr. Joaquim Sardinha, a criação do grupo de trabalho constituído por:

Equipa de coordenação:

Dra. Rosa Fradinho (coordenadora) | Direção de Serviços de Comunicação e Gestão Administrativa e Financeira / DSCGAF

Dra. Leonor Mina | Divisão de Documentação e Recursos Informáticos / DDRI

Dra. Fernanda Ilharco | Direção de Serviços de Comunicação e Gestão Administrativa e Financeira / DSCGAF

Interlocutores designados pelos demais serviços:

Dra. Margarida Cucharra | Direção de Serviços de Apoio Jurídico e à Administração Local / DSAJAL

Dr. Tiago Cruz | Direção de Serviços de Desenvolvimento Regional / DSDR

Dra. Paula Pinto | Direção de Serviços de Ordenamento do Território / DSOT

Eng.º Cristiano Amaro | Direção de Serviços de Ambiente / DSA e Direção de Serviços de Fiscalização /DSF

Dra. Isabel Quaresma | Programa Operacional Regional de Lisboa / PORL

3. Objetivo estratégico

Contribuir para a eficiência dos serviços do Estado na resposta ao cidadão, através da definição de uma desmaterialização integrada, sistémica e sustentada, que conduza a CCDR LVT para a era digital.

4. Objectivos operacionais e linhas de ação

Para a prossecução do objectivo estratégico definido encontraram-se os seguintes objetivos operacionais os quais se operacionalizam nas linhas de ação definidas.

Se no decorrer da implementação do projeto, e do resultado da respetiva monitorização, emergir a necessidade de criação e implementação de uma nova linha de ação, a sua criação/implementação poderá ser ponderada.

4.1. Objetivo operacional 1: Identificar os processos e os procedimentos inerentes aos serviços prestados ao cidadão

Como metodologia de trabalho para a elaboração do presente plano e operacionalização da identificação dos processos e procedimentos inerentes aos serviços prestados ao cidadão foi decidido pela equipa de coordenação e operacionalizado:

- a) Definir critérios de diferenciação a levar em conta na seleção dos processos da relação com o cidadão a considerar no presente plano:

- Quanto ao âmbito da relação com o cidadão: importou, à partida, esclarecer o conceito da palavra “cidadão”. Questionada a Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros, a posição assente foi “(...) *tendemos a assumir cidadão no seu sentido mais abrangente, i.e. consideramos todos os stakeholders externos relevantes a quem a organização presta serviços, diferenciando-os. Neste exercício, havendo espaço para as autarquias locais, ou outras entidades da administração, não deixam de merecer particular atenção cidadãos e empresas a quem os serviços públicos prestem serviços ou informação no quadro da sua atuação (...)*”. No seguimento, o conceito de cidadão no âmbito deste plano é considerado ao nível global - todos os stakeholders / partes interessadas da CCDR LVT; num sentido mais restrito, entende-se como o cidadão o “cliente” da CCDR LVT de âmbito privado, individual ou coletivo, que interage com este organismo nos diversos processos de negócio (PN).

- Quanto ao reconhecimento dos distintos papéis de intervenção num processo de negócio - dono e participante, entende-se por “dono do processo” a

entidade responsável pela condução do PN, pelo produto final e pelo garante da conservação da sua informação, por o deter na sua completude e, por “participante no processo”, a entidade que contribui para o desenvolvimento do PN e do produto final, não sendo responsável pela sua condução, nem pela conservação permanente da sua informação, por não o deter na sua completude.

- Quanto à densidade informacional, utilidade administrativa e gestionária, também numa ótica de custo-benefício: entende-se que deverão ser ponderados, em cada PN, o volume das interações entre o cidadão e a CCDR LVT, a densidade da informação prestada e o valor desse PN, com os recursos financeiros disponíveis para a decisão de prioridades de atuação.

b) Produzir documentos prévios de trabalho: foram produzidos pela equipa de coordenação dos trabalhos documentos de apoio para as reuniões com os serviços.

c) Realizar reuniões individualizadas com cada um dos interlocutores dos serviços - as reuniões foram realizadas, através da plataforma Zoom, nas seguintes datas:

- Em 19/04/2021, pelas 10 horas: DSAJAL

- Em 29/04/2021, pelas 11 horas: DSOT.

- Em 6/05/2021, pelas 11 horas: DSA/DSF.

- Em 18/05/2021, pelas 11 horas: DSDR.

- Em 19/05/2021, pelas 11 horas: PORLVT.

- Em 28/05/2021, pelas 11 horas: DSCGAF.

A todos os interlocutores dos serviços foi solicitado o envio de contributo no âmbito dos documentos apresentados até 18/06/2021.

d) Consolidar os contributos dos interlocutores dos serviços e produzir as propostas de documento final (ANEXO I).

e) Propor a versão intermédia do “Plano de desmaterialização dos processos da relação com o cidadão” e submeter à validação de todos os intervenientes no grupo de trabalho.

- f) Propor a versão final do “**Plano de desmaterialização dos processos da relação com o cidadão**”, que se consubstancia no presente documento, e submeter à aprovação da Presidência.

Assim, e numa ótica funcional, destacam-se as linhas de ação abaixo formuladas do serviço prestado ao cidadão, conforme ANEXO I.

Note-se que a função do “Atendimento” ao cidadão, tanto na sua vertente telefónica, como através de *email*, ou mesmo do site institucional desta CCDR, é um fator transversal a todas as linhas de ação e que se entendeu abordar, também, no presente plano.

- 4.1.1. Linha de ação 1: Ordenamento Jurídico e Normativo
 - 4.1.2. Linha de ação 2: Planeamento e Gestão Estratégica
 - 4.1.3. Linha de ação 3: Execução de Programas e Ações de Incentivos
 - 4.1.4. Linha de ação 4: Licenciamentos, Certificações e outras Autorizações
 - 4.1.5. Linha de ação 5: Inspeção, Auditoria, Fiscalização e Monitorização de Conformidade à Norma
 - 4.1.6. Linha de ação 6: Ação Sancionatória e Cautelar
 - 4.1.7. Linha de ação 7: Administração da Participação Cívica e Comunicação Institucional
- 4.2. **Objetivo operacional 2: Identificar as soluções tecnológicas para a desmaterialização de processos**

Os principais "balcões" de serviços digitais utilizados pelas CCDR são geridos por outras entidades públicas, nomeadamente:

- O Siliamb - Sistema Integrado de Licenciamento do Ambiente gerido pela APA - Agência Portuguesa do Ambiente (APA).

- O Portal do SIRJUE - Sistema de Informação de Regime Jurídico da Urbanização e Edificação gerido pela Direção-Geral das Autarquias Locais (DGAL).
- O Balcão 2020 gerido pela Agência para o Desenvolvimento e Coesão (ADC).
- O iFAMA - Plataforma Única de Inspeção e Fiscalização da Agricultura, Mar e Ambiente gerida pela Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território (IGAMAOT).
- A CLAV - Plataforma da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB) para a classificação e avaliação da informação pública.

De forma a melhorar os procedimentos de desmaterialização e gestão dos processos, transversais a várias entidades da administração pública, é fundamental a agregação/integração das várias plataformas com os sistemas de gestão documental, que no caso da CCDR LVT é o Filedoc.

Neste contexto propõe-se as seguintes linhas de ação:

4.2.1. Linha de ação 1: Desenvolvimento Aplicacional

- 4.2.1.1. Desenvolvimento de “formulários” que facilitem a interação do cidadão com a CCDR LVT em serviços não cobertos por sistemas ou plataformas centralizados.
- 4.2.1.2. Recorrer a sistemas de notificação eletrónica das comunicações com os cidadãos e com as empresas.
- 4.2.1.3. Fomentar a utilização de assinaturas eletrónicas, através do cartão de cidadão e chave móvel digital. Promover o alargamento de âmbito e a adoção da assinatura com atributos profissionais.
- 4.2.1.4. Integração dos novos desenvolvimentos decorrentes dos processos de desmaterialização com o sistema de gestão documental existente (Filedoc).

Entre os desenvolvimentos a considerar: a) alinhamento com os requisitos definidos no “Regulamento SDG”: Regulamento (UE) 2018/1724 – relativo à criação de uma plataforma digital única para a prestação de acesso a informações, a procedimentos e

a serviços de assistência e de resolução de problemas; b) articulação com os responsáveis das plataformas dos serviços digitais utilizados pela CCDR para melhoria dos sistemas bem como integração com a gestão documental.

4.2.2. Linha de ação 2: Desenvolvimento de ferramenta de Portal Único

Proposto pelas CCDR ao Simplex 2022, prevê-se o desenvolvimento de um portal único para as Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional que funcionará como um instrumento integrador dos conteúdos e serviços *online* já oferecidos, e a desenvolver por estas 5 entidades (coordenação da tutela da Coesão Territorial). Este portal disponibilizará acesso seguro aos diferentes tipos de informação da competência das CCDR, espelhando cada uma das regiões e devendo ter a capacidade de nele fazer convergir o interesse pela sua consulta dos cidadãos, empresas e administração pública local.

Também acessível através do ePortugal, esse portal constituirá uma porta de entrada única, agregando as várias plataformas e portais existentes que são mantidos por cada CCDR, mas utilizando a gestão de identidades e a adoção dos princípios da autenticação.gov.

No âmbito dos serviços digitais a disponibilizar, pretende-se, com recurso à Plataforma de Interoperabilidade, assegurar a integração com as plataformas de outras áreas governativas, com as quais as CCDR interagem: Siliamb, Ifama, Sirjue, Ifama, Clav, entre outras.

4.3. Objetivo operacional 3: Produzir normas e definir procedimentos

Um fator decisivo em processos desta natureza exige uma aposta em processos de inovação organizacional e, especialmente, os que são assentes na implementação de novas tecnologias requerem competências adequadas e necessárias à prossecução dos objetivos propostos. Para além da interoperabilidade tecnológica, a interoperabilidade concretiza-se ao nível semântico e organizacional (desmaterializar processos e procedimentos internos procedendo a reengenharia de processos).

Tendo como objetivo a definição e harmonização de formas de atuação, com vista ao eficaz funcionamento dos serviços, identificaram-se 3 linhas de ação:

4.3.1. Linha de ação 1: Formulação de “Política de *email*”

As mensagens de correio eletrónico, vulgo *email*, assumem um papel cada vez mais relevante na comunicação, contudo nem sempre são consideradas enquanto fonte de informação e documentos arquivísticos recebidos e produzidos pela administração pública.

A elaboração de uma política de *email* tem como objetivo definir o seu uso e os papéis e responsabilidades atribuídos em todos os níveis da organização.

Neste contexto é prioritária a formulação de uma política de *email* que defina diretrizes (normas/orientações) para a gestão do email organizacional (uso do email, assinaturas, notificação por *email*, gestão de contas, entre outros).

4.3.2. Linha de ação 2: Revisão das Normas de Gestão Documental

Adequação das normas de gestão documental em vigor na CCDR LVT ao presente plano.

4.3.3. Linha de ação 3: Formulação de “Política de Atendimento”

Elaboração de normas de atendimento, alterações orgânicas, comunicação institucional (site) e posterior disponibilização interna e pública, através da intranet e site da CCDR LVT.

4.4. Objetivo operacional 4: Identificar as opções de financiamento

4.4.1. Linha de ação 1: Simplex 2022

Proposta das CCDR ao programa Simplex 2022, em maio de 2021, para desenvolvimento de um portal único para as Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional que funcionará como um instrumento integrador dos conteúdos e serviços *online*.

4.4.2. Linha de ação 2: Orçamento de funcionamento

Enquadramento no orçamento de funcionamento da CCDR LVT.

4.4.3. Linha de ação 2: Outras opções de financiamento

Eventual enquadramento no futuro Programa Operacional Regional para o período de 2021-2027.

4.5. Objetivo operacional 5: Capacitar

Nos processos de desmaterialização na administração pública assumem grande relevo os aspectos relacionados com as pessoas e a forma como estas são envolvidas no processo de mudança. A formação e o desenvolvimento de novas competências facilitam a mudança e contribuem para a aprendizagem individual e coletiva.

4.5.1. Linha de ação 1: Constituição da equipa de gestão

Na primeira fase, após aprovação do Plano, é necessário alocar formalmente responsabilidades a uma equipa que passará a assumir a responsabilidade de implementar e monitorizar o presente plano. Afigura-se útil que a mesma reúna pessoas com competências relevantes.

4.5.2. Linha de ação 1: Constituição dos grupos de trabalho específicos

Afetação de serviços, constituição de grupos de trabalho específicos.

4.5.3. Linha de ação 2: Formação dos intervenientes

Levantamento das necessidades de formação e estabelecimento e aprovação de um plano de formação para os intervenientes.

4.5.4. Linha de ação 2: Potenciar competências

Dotar cada perfil dos trabalhadores envolvidos na transição Digital com as competências das “Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)”.

5. Constrangimentos

O mundo digital obriga cada vez mais as entidades públicas a controlar, organizar e avaliar a informação. A transformação digital na administração traz grandes desafios no modo de garantir a autenticidade dos documentos (valor probatório), entre eles, alterações na legislação e orientações de forma a salvaguardar o valor probatório e a memória futura.

A atual política relativa à avaliação, seleção e eliminação da informação arquivística de carácter público tem enquadramento legal em diplomas dos anos 80 e 90 do século passado, por exemplo apenas o microfilme tem suporte legal para a substituição de suporte papel.

O desenvolvimento de iniciativas de desmaterialização administrativa obriga a uma mudança: processos orientados para o negócio com o apoio de plataformas tecnológicas de uso transversal, interoperabilidade entre sistemas de informação, simplificação administrativa, inovação e desmaterialização, transparência administrativa e mudança de “cultura”.

São vários os constrangimentos no modo como a Administração Pública (AP) efetua a gestão da sua informação, dificultando o processo de recuperação, acesso e reutilização pelo Estado, pelos cidadãos e pelas empresas, nomeadamente:

- a) Níveis de desmaterialização insuficientes dos processos de trabalho.
- b) Permanência de antigos hábitos e relutância à mudança.
- c) Acumulação da informação, particularmente em suporte papel não classificada.
- d) Falta de coordenação entre serviços/organismos.
- e) Componente legal: falta de legislação que permita substituição de suportes.
- f) Componente informacional/institucional: processos não orientados ao “negócio”; processos híbridos (papel e digital); ausência de classificação harmonizada: interoperabilidade semântica.
- g) Componente tecnológica: número significativo de plataformas tecnológicas geridas por outras entidades, não sendo a CCDR a “dona”; interoperabilidade entre sistemas de informação quase inexistente.

6. Cronograma

Com aprovação do presente “**Plano de desmaterialização dos processos da relação com o cidadão**” e posterior validação junto da Tutela, será elaborado um Cronograma que elencará as actividades/ações/trabalhos a executar dentro de um período de tempo para garantir o sucesso da operacionalização e alcançar os objetivos previstos.

Para tal, deverão estar validadas as propostas presentes nos Objetivos operacionais do presente Plano.

7. Recomendações para a Gestão

As organizações da Administração Pública enfrentam grandes desafios, com vista à concretização dos objetivos de uma Administração Pública eletrónica mais competente, mais eficiente e mais eficaz nos serviços que presta ao cidadão e empresas. As mudanças que lhe são induzidas pelas políticas públicas em matéria de governo eletrónico obrigam a repensar a forma como se relacionam entre si, como desenvolvem os seus processos internos, com que pessoas e com que competências.

Entre outras recomendações, o presente “**Plano de desmaterialização dos processos da relação com o cidadão**” carece de alinhamento com o seguinte:

a) Projetos em curso no âmbito da Transformação Digital:

1. Plano Estratégico para a Coesão Territorial: Plano de projeto de desmaterialização dos processos da relação com o cidadão e Plano de projeto de desmaterialização e digitalização dos arquivos das CCDR (coordenação Secretaria-Geral PCM).
2. Estratégia e Plano de Ação para a Transformação Digital AP 21-26 (RCM 30/2020): desenvolvimento de um portal único para disponibilização dos serviços digitais das CCDR às respetivas regiões (AMA – CTIC Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública).
3. Simplex 2022: proposta apresentada – desenvolvimento de um portal que funcionará como um instrumento integrador dos conteúdos e serviços *online* já oferecidos por todas as CCDR e daqueles que resultarem de sub-projetos a conceber para a disponibilização novos serviços digitais (articulação com o ponto anterior), (coordenação tutela Coesão Territorial).

4. Regulamento SDG – [Regulamento \(UE\) 2018/1724, de 2 de outubro](#) – relativo à criação de uma plataforma digital única para a prestação de acesso a informações, a procedimentos e a serviços de assistência e de resolução de problemas (coordenação AMA Agência para a Modernização Administrativa).
 5. Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública 2021-2026 ([RCM n.º 131/2021, de 10 de setembro](#)).
- b) Articulação entre as CCDR sugerindo-se a designação formal de interlocutores, fundamental para o levantamento dos serviços prestados pelas CCDR, enquanto autoridades competentes/responsáveis pelos mesmos.
 - c) Maior articulação entre as CCDR e as entidades gestoras das plataformas tecnológicas dos processos de negócio, dos quais as CCDR são as entidades responsáveis ou participantes.
 - d) Aplicação da Portaria de Gestão de Documentos para as Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional (CCDR), aprovada em 2020, de forma a assegurar a autenticidade, fidedignidade, integridade, usabilidade e acessibilidade no longo prazo à informação.

O presente plano requer ainda um planeamento e uma gestão de projeto exigentes, de modo a que a organização cumpra os objetivos a que se propôs.

8. Monitorização e Avaliação

Para que esta missão possa ser convenientemente cumprida, é necessário planear previamente a monitorização/acompanhamento e a avaliação dos resultados intermédios e finais do projeto.

Para a monitorização da operacionalização do presente **“Plano de desmaterialização dos processos da relação com o cidadão”** e respectiva avaliação pretende-se:

- a) Criar indicadores de monitorização/avaliação para o acompanhamento da operacionalização do plano.
- b) Elaborar relatórios de monitorização (o n.º de relatórios de avaliação será definido consoante o prazo de execução do projecto de operacionalização deste plano e do respetivo cronograma).

c) Elaborar um relatório de avaliação da execução do plano.

Para definição dos conteúdos acima citados dever-se-á ter em conta os seguintes fatores:

a) A prestação de contas à Gestão.

b) A prestação de contas à Tutela da CCDR LVT quanto à elaboração do presente plano.

c) A construção de mecanismos de autocorreção do projecto a partir daquilo que os envolvidos apreendem e aprendem sobre o que está a acontecer.

Estes factores não são exclusivamente independentes, sendo que o mais provável é que o processo de reflexão/aprendizagem também aproveite os elementos recolhidos e tratados para efeitos de prestação de contas.

9. ANEXOS

9.1. ANEXO I - Objetivo operacional 1: Identificar os processos e os procedimentos inerentes aos serviços prestados ao cidadão

9.2. ANEXO II - Principais conceitos