

19-12-2022

---

---

---

# PLANO DE DESMATERIALIZIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA RELAÇÃO COM O CIDADÃO

## *1.º Relatório de Monitorização*

---

---

---

Equipa de gestão (Documento Nº Io6881-  
202204-DSCGAF, de 12/04/2022)

# PLANO DE DESMATERIALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA RELAÇÃO COM O CIDADÃO

## 1.º Relatório de Monitorização

### Índice

1.	Enquadramento.....	3
2.	Aprovação do Plano de Desmaterialização dos Serviços da Relação com o Cidadão .....	4
3.	Constituição da Equipa de gestão .....	5
4.	Implementação das linhas de ação dos Objetivos operacionais.....	5
4.1.	Objetivo operacional 1: Identificar os processos e os procedimentos inerentes aos serviços prestados ao cidadão .....	6
4.1.1.	Linha de ação 1: Ordenamento Jurídico e Normativo .....	6
4.1.2.	Linha de ação 2: Planeamento e Gestão Estratégica .....	6
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 .....	8
4.2.	Objetivo operacional 2: Identificar as soluções tecnológicas para a desmaterialização de processos .....	8
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.....	10
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 3: Outras opções de financiamento.....	10
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 2: Constituição dos grupos de trabalho específicos .....	11
4.5.3.	Linha de ação 3: Formação dos intervenientes .....	11
4.5.4	Linha de ação 4: Potenciar competências.....	12
5.	Constrangimentos .....	13
6.	Cronograma .....	13
7.	Monitorização e Avaliação .....	13
8.	ANEXOS .....	17
8.1.	ANEXO I - Cronograma 2022-2023.....	17
8.2.	ANEXO II - Ficha de recolha de dados consolidada .....	17
8.3.	ANEXO III - Cronograma 2022-2023 atualizado a dezembro 2022.....	17

## 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 respetivos 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”.

De destacar que, 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 objetivo 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.

Foi considerado, pois, como objetivo estratégico do “Plano de desmaterialização dos processos da relação com o cidadão”: 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.

## 2. Aprovação do Plano de Desmaterialização dos Serviços da Relação com o Cidadão

---

Em 4/11/2021, submeteu-se à aprovação superior o "Plano de Desmaterialização dos processos da relação com o cidadão", o qual foi aprovado em 7/11/2021 (Documento n° I18744-202110-DSCGAF).

Em 15/11/2021, remeteu-se ofício com o Plano aprovado para a Tutela (Documento n° S14327-202111-P-S).

O Plano foi disponibilizado e divulgado na Intranet.

Em 28/12/2021 rececionou-se o despacho de aprovação da Tutela, de 23/12/2021, relativamente ao “Plano de Desmaterialização dos processos em relação com o cidadão” (Documento N° I22851-202112-DSCGAF, de 28/12/2022).

Em 11/04/2022 propôs-se o cronograma preliminar: primeira versão (Documento N° Io6811-202204-DSCGAF).

Em 12/04/2022, propôs-se o início da implementação e operacionalização do Plano e promoveu-se a designação dos membros para a equipa de gestão, a qual foi aprovada e designados os membros da equipa de gestão; em 19/04/2022 foi presente a versão final do Cronograma 2022-2023 (ANEXO I - Cronograma 2022-2023), que foi aprovado. Ambas as aprovações constam do Documento N° Io6881-202204-DSCGAF.

Disponibilizou-se na Intranet um destaque sobre a Equipa de gestão e o Cronograma 2022-2023.

### 3. Constituição da Equipa de gestão

---

No âmbito do "Plano de Desmaterialização dos Processos da Relação com o Cidadão", foi, pois, constituída a Equipa de gestão com os seguintes membros (Documento Nº Io6881-202204-DSCGAF, de 12/04/2022):

Dr. Joaquim Sardinha (coordenador) | Vice-Presidente da CCDD LVT

Dra. Ana Azinheiro (formação e atendimento) | Divisão de Recursos Humanos e Administrativos / DARH

Dr. Nuno Novas (tecnologias e documentação) | Divisão de Documentação e Recursos Informáticos / DDRI

Dra. Fernanda Ilharco (monitorização e avaliação) | Direção de Serviços de Comunicação e Gestão Administrativa e Financeira / DSCGAF

Dra. Isabel Garcia (área jurídica) | Divisão de Apoio Jurídico / DAJ

### 4. Implementação das linhas de ação dos Objetivos operacionais

---

Em 22/07/2022, foi efetuada uma reunião no âmbito da implementação do “Plano de Desmaterialização dos Processos da Relação com o Cidadão” e do “Plano de Desmaterialização e Digitalização dos Arquivos”.

Estiveram presentes:

Dr. Joaquim Sardinha (coordenador) | Vice-Presidente da CCDD LVT

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

Dra. Ana Azinheiro | Divisão de Recursos Humanos e Administrativos / DARH

Dr. Nuno Novas | Divisão de Documentação e Recursos Informáticos / DDRI

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

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

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

Dra. Isabel Garcia | Divisão de Apoio Jurídico / DAJ

Principais decisões tomadas:

No âmbito da ação prevista “Potenciar competências”:

- i) A DDRI e a DARH ficaram responsáveis por preparar as ações de formação sugeridas na proposta prévia da DDRI, relativas a ambos os planos.

No âmbito da ação prevista “Execução de Programas e Ações de Incentivos” e “Sancionatória e Cautelar”:

- ii) A DSCGAF e DAJ ficaram de apresentar um levantamento sobre os procedimentos no âmbito de áreas de negócio (DSCGAF: Incentivos à Comunicação Social e DAJ: apoio jurídico às Autarquias Locais e processos de contraordenação).

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

A identificação dos processos e procedimentos inerentes aos serviços prestados ao cidadão consta do “Plano de Desmaterialização dos Processos da Relação com o Cidadão” e seu anexo; a respetiva operacionalização tecnológica encontra-se prevista para 2023. Ainda assim, foram operacionalizadas, até à presente data, as seguintes ações preparatórias:

##### 4.1.1. Linha de ação 1: Ordenamento Jurídico e Normativo

Execução prevista para 2023, dependendo da oportunidade dos trabalhos.

##### 4.1.2. Linha de ação 2: Planeamento e Gestão Estratégica

Execução prevista para 2023, dependendo da oportunidade dos trabalhos.

#### 4.1.3. Linha de ação 3: Execução de Programas e Ações de Incentivos

Resultados previstos	Ações implementadas	Resultados alcançados	Unidades orgânicas envolvidas	Evidências	Fonte
Conceção de plataforma eletrónica no âmbito dos incentivos do estado à comunicação social (procedimentos totalmente desmaterializados).	No seguimento do decidido na reunião de gestão, ocorrida em 22/07/2022, foi elaborado o documento com os procedimentos do Regime de Incentivos do Estado à Comunicação Social e do Regime de Incentivo à Leitura de Publicações Periódicas, pela DSCGAF e o Documento Nº I22393-202212-DSAJAL/DAJ pela DAJ.		DSCGAF, DDRI	Documento Nº I13797-202207-DSCGAF, de 26/07/2022 e Documento Nº I22393-202212-DSAJAL/DAJ.	Filedoc

#### 4.1.4. Linha de ação 4: Licenciamentos, Certificações e outras Autorizações

Execução prevista para 2023, dependendo da oportunidade dos trabalhos.

#### 4.1.5. Linha de ação 5: Inspeção, Auditoria, Fiscalização e Monitorização de Conformidade à Norma

Execução prevista para 2023, dependendo da oportunidade dos trabalhos.

#### 4.1.6. Linha de ação 6: Ação Sancionatória e Cautelar

A DAJ informou que “A total desmaterialização destes processos, ou seja, a inexistência de “suporte papel” não é possível na presente data porquanto quer, por efeito de impugnação da decisão administrativa proferida, quer por efeito da promoção de execução de coima aplicada e não impugnada, há que proceder ao envio do respetivo processo em suporte papel para a entidade judicial competente, não sendo para já aceite pelas autoridades judiciais o envio do processo sob forma desmaterializada (digital).

Resultados previstos	Ações implementadas	Resultados alcançados	Unidades orgânicas envolvidas	Evidências	Fonte
	No seguimento do decidido na reunião de gestão, ocorrida em 22/07/2022, foi elaborado o Documento Nº I22393-202212-DSAJAL/DAJ pela DAJ.		DAJ	Documento Nº I22393-202212-DSAJAL/DAJ.	Filedoc



#### 4.1.7. Linha de ação 7: Administração da Participação Cívica e Comunicação Institucional

Execução prevista para 2023, dependendo da oportunidade dos trabalhos.

### 4.2. Objetivo operacional 2: Identificar as soluções tecnológicas para a desmaterialização de processos

Os principais "balcões" de serviços digitais utilizados pelas CCDR (Siliamb, Portal do SIRJUE, Balcão dos Fundos, iFAMA, CLAV) são geridos por outras entidades públicas; 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/"balcões" de serviços digitais utilizadas nesta CCDR com os sistemas de gestão documental, que, neste caso, é o Filedoc.

Neste contexto, foram aprovadas em Plano e operacionalizaram-se, até à presente data 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 centralizadas.

Resultados previstos	Ações implementadas	Resultados alcançados	Unidades orgânicas envolvidas	Evidências	Fonte
Desenvolvimento de “formulários” que facilitem a interação do cidadão com a CCDR LVT em serviços não cobertos por sistemas ou plataformas centralizados.	Desenvolvimento de formulários em formato digital e para submissão através do site da CCDR LVT com recurso plataforma de gestão do site.	Disponíveis 8 formulários apenas em formato digital e para submissão através do site da CCDR LVT.	DSCGAF, DDRI, DSOT	Documento Nº I17907-202210-DSCGAF/DDRI	Filedoc e site da CCDR LVT

- 4.2.1.2. Recorrer a sistemas de notificação eletrónica das comunicações com os cidadãos e com as empresas.

Não foram efetuadas atividades neste âmbito.

- 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.

Resultados previstos	Ações implementadas	Resultados alcançados	Unidades orgânicas envolvidas	Evidências	Fonte
Utilização de assinaturas eletrónicas, através do cartão de cidadão e chave móvel digital. Promoção do alargamento de âmbito e a adoção da assinatura com atributos profissionais.	Elaboração de informação técnica, no âmbito do levantamento de questões ligadas à Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP) para os funcionários da CCDR LVT.		DSCGAF	Documento Nº I19713-202211-DSCGAF, de 4/11/2022.	Filedoc

- 4.2.1.4. Integração dos novos desenvolvimentos decorrentes dos processos de desmaterialização com o sistema de gestão documental existente (Filedoc).

Resultados previstos	Ações implementadas	Resultados alcançados	Unidades orgânicas envolvidas	Evidências	Fonte
Integração dos novos desenvolvimentos decorrentes dos processos de desmaterialização com o sistema de gestão documental existente (Filedoc).	Elaboração de procedimento para desenvolvimento e implementação de workflows no Filedoc na vertente da desmaterialização e simplificação administrativa	Contratualizados 3 workflows para as áreas da Fiscalização, Procedimento concursal e Regime de incentivos à comunicação social.	DDRI, DSCGAF	Documento Nº I17448-202210-DSCGAF/DDRI.	Filedoc e email

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

Resultados previstos	Ações implementadas	Resultados alcançados	Unidades orgânicas envolvidas	Evidências	Fonte
Desenvolvimento de um portal único para as CCDR, integrando os conteúdos e serviços online já oferecidos por todas as Comissões. No âmbito dos serviços digitais a disponibilizar, pretendia-se, com recurso à Plataforma de Interoperabilidade, assegurar a integração com as plataformas de outras áreas governativas, com as quais as CCDR interagem.	Proposta de projeto apresentada à tutela e às CCDR	Não foi considerado no Simplex 2022 atendendo a que não teve execução nem financiamento assegurado.	DDRI	Documento Nº E13818-202207-DSCGAF/DDRI.	Filedoc

Como constrangimento, é apontada a dificuldade na articulação com as CCDR.

Nota: esta ação foi anulada no presente Plano.

### 4.3. Objetivo operacional 3: Produzir normas e definir procedimentos

Tendo como objetivo a definição e harmonização de formas de atuação, com vista ao eficaz funcionamento dos serviços, foram identificadas em Plano as 3 linhas de ação infra, as quais têm a sua previsão de operacionalização para 2023 (vide Cronograma 2022-2023, em anexo).

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

Execução prevista para 2023.

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

Execução prevista para 2023.

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

Execução prevista para 2023.

### 4.4. Objetivo operacional 4: Identificar as opções de financiamento

Foram previstas em Plano as 3 linhas de ação infra, as quais têm a sua previsão de operacionalização para 2023 (vide Cronograma 2022-2023, em anexo).

#### 4.4.1. Linha de ação 1: Simplex 2022

Nota: Conforme o exposto no ponto 4.2.2. Linha de ação 2: “Desenvolvimento de ferramenta de Portal Único”, esta ação foi anulada no presente Plano.

#### 4.4.2. Linha de ação 2: Orçamento de funcionamento

Execução prevista para 2023.

#### 4.4.3. Linha de ação 3: Outras opções de financiamento

Execução prevista para 2023.

## 4.5. Objetivo operacional 5: Capacitar

Nos processos de desmaterialização na administração pública assumem grande relevo os aspetos 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.

Assim, neste âmbito, e enquadradas pelas linhas de ação aprovadas no “Plano de Desmaterialização dos Processos da Relação com o Cidadão”, foram desenvolvidas as seguintes ações:

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

Conforme o expresso no início do presente relatório e o definido em Plano foram alocadas formalmente responsabilidades a uma Equipa de gestão que passou a assumir a responsabilidade de implementação e monitorização do presente Plano.

Resultados previstos	Ações implementadas	Resultados alcançados	Unidades orgânicas envolvidas	Evidências	Fonte
Constituição da equipa de gestão integrando elementos das áreas: jurídica, do atendimento, tecnológica, da gestão documental e do planeamento, monitorização e avaliação.	Elaboração de informação técnica com a proposta de ação para início da operacionalização da implementação do plano. Destaque na Intranet informando da implementação do plano e da equipa de gestão constituída. Reunião de gestão em 22/07/2022.	Equipa de gestão constituída com os seguintes elementos: Sr. Vice-Presidente, Dr. Joaquim Sardinha (coordenação), Dra. Ana Azinheiro, DARH, Dr. Nuno Novas, DDRI, Dra. Isabel Garcia, DAJ e Dra. Fernanda Ilharco, DSCGAF.	VPJS, DSCGAF, DARH, DDRI, DSAJAL, DAJ	Documento Nº I06881-202204-DSCGAF, de 12/04/2022; Destaque na Intranet desta CCDR; Documento Nº I13361-202207-VP, de 19/07/2022.	Filedoc; Intranet

### 4.5.2. Linha de ação 2: Constituição dos grupos de trabalho específicos

Resultados previstos	Ações implementadas	Resultados alcançados	Unidades orgânicas envolvidas	Evidências	Fonte
Constituição dos grupos de trabalho específicos	Para a implementação da formação, decidiu-se na reunião de gestão de 22/07/2022 que a DDRI e a DARH iriam promover as respetivas ações de formação.		DARH, DDRI		

### 4.5.3. Linha de ação 3: Formação dos intervenientes

Não foram efetuadas atividades. A Equipa de gestão deverá definir nova data para a implementação da ação ou ponderar a sua anulação.

Nota: O membro da equipa de gestão da DARH, já expressou a opinião de que a ação prevista poderá ser anulada, uma vez que se revela extemporânea, porquanto os trabalhos já realizados e em curso parecem apontar para o fato dos intervenientes estarem já informados/sensibilizados relativamente à desmaterialização.

Resultados previstos	Ações implementadas	Resultados alcançados	Unidades orgânicas envolvidas	Evidências	Fonte
Levantamento das necessidades de formação e estabelecimento e aprovação de um plano de formação para os intervenientes.					

#### 4.5.4 Linha de ação 4: Potenciar competências

Resultados previstos	Ações implementadas	Resultados alcançados	Unidades orgânicas envolvidas	Evidências	Fonte
Assegurar formação a todos os trabalhadores da CCDR LVT no âmbito Transição digital na administração pública, com destaque para Formação Fíledoc, conceitos de Cibersegurança e Gestão da Informação Arquivística	Para a implementação da formação, na sequência da reunião de gestão de 22/07/2022, A DARH promoveu ações de formação em articulação com a DDRI.	A DDRI apresentou proposta para plano de formação orientado para a "Transição Digital".	DARH, DDRI	Entre outros documentos: Documento N° I20275-202211-DSCGAF/DDRI, Documento N° I14426-202208-DSCGAF/DDRI.	Fíledoc, Intranet e email
		A DARH divulgou junto de todos os trabalhadores ações de formação na área da cibersegurança:- "O Cidadão ciberinformado" (curso Plataforma NAU) e capacitação digital (cursos do INA): "Técnicas de Redação On-line: Sites, Intranet, E-mail, Newsletter e Redes Sociais"; "Edição de Folhas de Cálculo - Nível Avançado"; "Otimização e Gestão de Dados em Excel"; "Inovação e Grandes Dados"; "Edição de Folhas de Cálculo - Nível Inicial"; "Processamento Texto – Nível Avançado"; "Edição de Folhas de Cálculo - Nível Avançado"; "Introdução à Inteligência Artificial"; "Power BI – Elaboração de Dashboards (Nível 2 – Avançado)"; "Cibersegurança"; "Data Scientist: Transformar Dados em Conhecimento (Fundamentos)"; "Processamento Texto – Nível Intermediário"; "Processamento Texto – Nível Inicial". Organizou em colaboração com a DDRI a formação em "Fíledoc" (3 sessões - 21/11/2022, 28/11/2022 e 5/12/2022).	DARH, DDRI	Intranet e Fíledoc: Documento N° I16872-202209-DSCGAF/DARH, Documento N° I19049-202210-DSCGAF/DARH, Documento N° I20282-202211-DSCGAF/DARH, Documento N° I20408-202211-DSCGAF/DARH Documento N° I20411-202211-DSCGAF/DARH.	Intranet e Fíledoc

## 5. Constrangimentos

---

No âmbito da ação “Desenvolvimento de ferramenta de Portal Único”, em que este organismo apresentou proposta de projeto à Tutela e às CCDR, foi apontado, pela DDRI, como constrangimento, a dificuldade na articulação com as CCDR.

## 6. Cronograma

---

Com aprovação do presente “Plano de desmaterialização dos processos da relação com o cidadão” e posterior validação junto da Tutela, foi elaborado um Cronograma que elenca as atividades/ações/trabalhos a executar em 2022 e 2023 (Anexo I - Cronograma 2022-2023).

Com a monitorização patente no presente relatório o referido Cronograma foi complementado com a execução das ações (Anexo III - Cronograma 2022-2023 atualizado a dez 2022).

## 7. Monitorização e Avaliação

---

No âmbito da previsão das ações de monitorização e avaliação da implementação deste “Plano de desmaterialização dos processos da relação com o cidadão”, o presente relatório consubstancia o 1.º Relatório de Monitorização, reportado a dezembro de 2022, conforme o definido no Cronograma 2022-2023 aprovado.

A sistematização da informação sobre a execução das ações, recolhida junto dos membros da equipa de gestão, consubstancia o ANEXO II – Ficha de recolha de dados consolidada.

Resultados previstos	Ações implementadas	Resultados alcançados	Unidades orgânicas envolvidas	Evidências
Elaboração do 1.º Relatório de Monitorização elaborado até 30/11/2022.	Recolha de informação para a elaboração do relatório de monitorização.	Elaboração do 1.º Relatório de Monitorização (versão preliminar) em 21/11/2022, tendo ido para apreciação superior e dos membros da Equipa de gestão que deram os seus contributos até 19/12/2022; é ora presente o 1.º Relatório de Monitorização (versão final) reportado a 19 de dezembro de 2022.	DSCGAF	Documentos N.ºs I20122-202211-DSCGAF; I20388-202211-DSCGAF/DDRI; I20389-202211-DSCGAF; I20428-202211-DSCGAF/DARH; I20471-202211-DSCGAF/DDRI; I22769-202212-DSCGAF; I22393-202212-DSAJAL/DAJ; I20812-202211-DSCGAF; I22672-202212-DSCGAF/DARH; I22759-202212-DSCGAF/DDRI; I22760-202212-DSCGAF; I22764-202212-DSCGAF/DDRI; I22765-202212-DSCGAF.

Para a monitorização da implementação do presente **“Plano de desmaterialização dos processos da relação com o cidadão”**, e posterior avaliação, previram-se, ainda:

- a) Indicadores de monitorização/avaliação para o acompanhamento da operacionalização do plano; no seguimento, são presentes os seguintes indicadores de eficiência:

#### Pressupostos:

N.º de ações previstas realizar em 2022-2023: 19

N.º de ações previstas realizar em 2022: 7

N.º de ações previstas realizar em 2023: 14 (2 também previstas em 2022, nomeadamente o “Desenvolvimento Aplicacional” e a “Monitorização”)

Indicadores de eficiência 2022		Indicadores de eficiência 2022-2023	
N.º de ações com execução em 2022 / n.º de ações previstas realizar em 2022 Nota: Foi realizada uma parte de ação de 2023 (não contabilizada no rácio)	71%	N.º de ações com execução / n.º de ações previstas realizar em 2022-2023	26%
N.º de ações com execução em 2022 com início no prazo previsto/ n.º de ações previstas realizar em 2022 Nota: a ação com o início da execução conforme o previsto foi: “Constituição da equipa de gestão”	14%	N.º de ações com execução em 2022 com início no prazo previsto/ n.º de ações previstas realizar em 2022-2023 Nota: a ação com o início da execução conforme o previsto foi: “Constituição da equipa de gestão”	5%
N.º de ações com execução em 2022 dentro do limite de conclusão do prazo/ n.º de ações previstas realizar em 2022 Nota: a ação com conclusão dentro do prazo foi: “Desenvolvimento Aplicacional”	14%	N.º de ações com execução em 2022-2023 dentro do prazo/ n.º de ações previstas realizar em 2022-2023	5%
N.º de ações anuladas / n.º de ações previstas realizar em 2022	14%	N.º de ações anuladas / n.º de ações previstas realizar em 2022-2023	5%
N.º de reuniões da equipa de gestão 2022	1	N.º de reuniões da equipa de gestão 2022-2023	1

Sugere-se, desde já, que para o 2.º Relatório de Monitorização sejam presentes, também, os seguintes indicadores de eficácia e/ou outros a propor, em tempo, pela Equipa de gestão:

Objetivo operacional / Ações previstas		Indicadores de eficácia
<b>1: Operacionalizar os processos e os procedimentos inerentes aos serviços prestados ao cidadão</b>	Ordenamento Jurídico e Normativo	N.º de "plataformas" concebidas / N.º de "plataformas" com decisão favorável
	Planeamento e Gestão Estratégica	
	Execução de Programas e Ações de Incentivos	
	Licenciamentos, Certificações e outras Autorizações	
	Inspeção, Auditoria, Fiscalização e Monitorização de Conformidade à Norma	
	Sancionatória e Cautelar	
	Administração da Participação Cívica e Comunicação Institucional	
<b>2: Operacionalizar as soluções tecnológicas para a desmaterialização de processos</b>	Desenvolvimento Aplicacional	N.º de formulários disponíveis/ N.º de formulários a disponibilizar
		N.º de processos com sistema de notificação electrónica implementados / N.º de processos passíveis de implementar os sistemas de notificação electrónica
		N.º de funcionários com atributos profissionais implementados/N.º de funcionários com decisão para terem atributos profissionais implementados Nota: caso o despacho superior seja neste sentido
		N.º de workflows desenvolvidos e implementados no Filedoc/N.º de workflows passíveis de desenvolver e implementar, à data, no Filedoc
<b>5: Capacitar</b>	Formação dos intervenientes	N.º de ações de formação realizadas por temática; N.º de formandos por ação; N.º de formandos / N.º de profissionais com necessidade de formação
	Potenciar competências	N.º de ações de formação realizadas por temática; N.º de formandos por ação; N.º de formandos / N.º de profissionais com necessidade de formação



- b) Relatórios de monitorização (no Cronograma 2022-2023 aprovado, prevê-se a elaboração do presente 1.º Relatório de Monitorização e um 2.º Relatório de Monitorização em junho-julho de 2023).
- c) Relatório de avaliação da execução do plano (no Cronograma 2022-2023 aprovado, prevê-se a elaboração do Relatório de Avaliação em outubro-novembro de 2023).
- d) A construção de mecanismos de autocorreção do projeto a partir daquilo que os envolvidos apreendem e aprendem sobre o que está a acontecer.

Desvios ao aprovado	Aprendizagem	Mecanismos de autocorreção
Atraso no início das ações.	A maioria das ações teve o seu início de execução após a data prevista. Este atraso no início da execução pode, por sua vez, atrasar a conclusão da ação.	Rever o cronograma para 2023, se necessário. Preparar o início das ações com maior antecedência.
Conclusão de ações fora do prazo	O processo de execução de algumas atividades, desde a proposta inicial, passando pela tomada de decisão e respetiva implementação, poderá ser mais moroso que o previsto.	Rever o cronograma para 2023, se necessário. Mais do que o prazo de execução poder ser mais alargado em algumas ações, se o seu início for de acordo com previsto, a sua conclusão dentro do prazo previsto também é mais exequível de atingir.
Não execução de ação	A constatação da não realização de uma ação deve ser reportada antes do seu início ou aquando do prazo previsto para o início, tendo em vista a sua recalendarização ou anulação fundamentadas, em tempo.	Rever o cronograma para 2023, se necessário.
Anulação de ação	O risco de introduzir nos pressupostos do planeamento uma ação cuja execução está dependente de terceiros à instituição deve ser ponderado.	Deve ser aferido, com a brevidade possível, se estão garantidas as restantes opções de financiamento para a conclusão do projeto.

Face ao apontado no presente Relatório, carecem de decisão da Equipa de gestão:

- i) Definição de nova data para a implementação da ação “Formação dos intervenientes” ou ponderação quanto à sua anulação (a posição da DARH é de anulação).
- ii) Revisão do cronograma para 2023, relativamente ao início e conclusão das ações previstas.
- iii) Validação dos indicadores de eficácia ora presentes e/ou apresentação de outros para integração do 2.º Relatório de Monitorização previsto para junho-julho de 2023.
- iv) Confirmação, com a brevidade possível, da existência de opções de financiamento para o projeto que garantam a sua total implementação.

## 8. ANEXOS

---

8.1. ANEXO I - Cronograma 2022-2023

8.2. ANEXO II - Ficha de recolha de dados consolidada

8.3. ANEXO III - Cronograma 2022-2023 atualizado a dezembro 2022