

Maio 2019



Centro de Competências Digitais da Administração Pública (TicAPP)

ticapp.gov.pt

ticAPP

CENTRO DE COMPETÊNCIAS
DIGITAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

■ AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Enquadramento

Estratégia TIC 2020: Estratégia para a Transformação Digital na Administração Pública

Objetivos:

- Tornar os serviços digitais mais simples, acessíveis e inclusivos
- Potenciar a adesão aos serviços digitais por parte dos cidadãos e das empresas
- Garantir um desenvolvimento sustentável em matéria de transformação digital



Enquadramento

Principais Motivações e Missão

MOTIVAÇÃO

Investimento em
Competências
Digitais

Partilha de
Recursos

Melhorias ao nível
da contratação de
serviços TIC

MISSÃO

*“O TicAPP tem como missão apoiar as diferentes áreas governativas, no seu processo de **transformação digital**, através da internalização de **competências** e do **desenvolvimento de projetos transversais**.”*

[RCM n.º 22/2018](#)

ATIVIDADES



GESTÃO DE PROJETOS

Capacitar para a gestão de projetos na área das tecnologias de informação e comunicação.



TRANSFORMAÇÃO

Apoiar na modelação, otimização simplificação e integração de processos através do recurso às TIC.



DATA SCIENCE

Desenvolver modelos quantitativos e preditivos que permitam utilizar os dados disponíveis para apoiar processos de decisão política e administrativa



ARQUITETURAS

Colaborar na definição e manutenção da arquitetura corporativa de sistemas de informação da Administração Pública.

Desenhar um referencial de arquitetura de sistemas de informação, para desenvolvimento de novas soluções informáticas, minimizando os custos de implementação e de gestão dos sistemas.



ESPECIFICAÇÃO

Realizar, em colaboração, o levantamento, análise e definição de requisitos de sistemas de informação.

Elaborar clausulas técnicas de cadernos de encargos para a contratação de sistemas de informação, em particular nas áreas de software e serviços.



USABILIDADE

Manter o quadro de boas praticas de usabilidade de serviços digitais e **ajudar** na sua aplicação a todos os interfaces com o utilizador



AUDITORIAS E TESTES

Auxiliar as diferentes entidades na realização de auditorias, testes e certificação de soluções informáticas

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

- A** **Integrar serviços** centrando-os nas necessidades do cidadão e das empresas (*User-Centric Design*)
- B** **Agilizar e aumentar a eficiência** no desenvolvimento de serviços digitais e outras soluções de transformação digital do Estado, fazendo uso de **metodologias ágeis** para levantamento de requisitos e otimização de processos
- C** Promover a utilização e facilitar a **integração com as soluções e plataformas tecnológicas transversais** da Administração Pública
- D** **Construir plataformas comuns e aceleradores** para Análise de Dados e Digitalização de Serviços
- E** **Identificar os principais desafios e fontes de dados** de forma a que, através do uso de soluções de Data Analytics, possam ser cruzados, explorados e gerar previsões que permitam melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e apoiar processos de decisão dentro do Estado
- F** **Desenvolver, formar e disseminar boas práticas** e competências digitais no serviço público, gerindo o talento neste domínio e aprofundando capacidades.

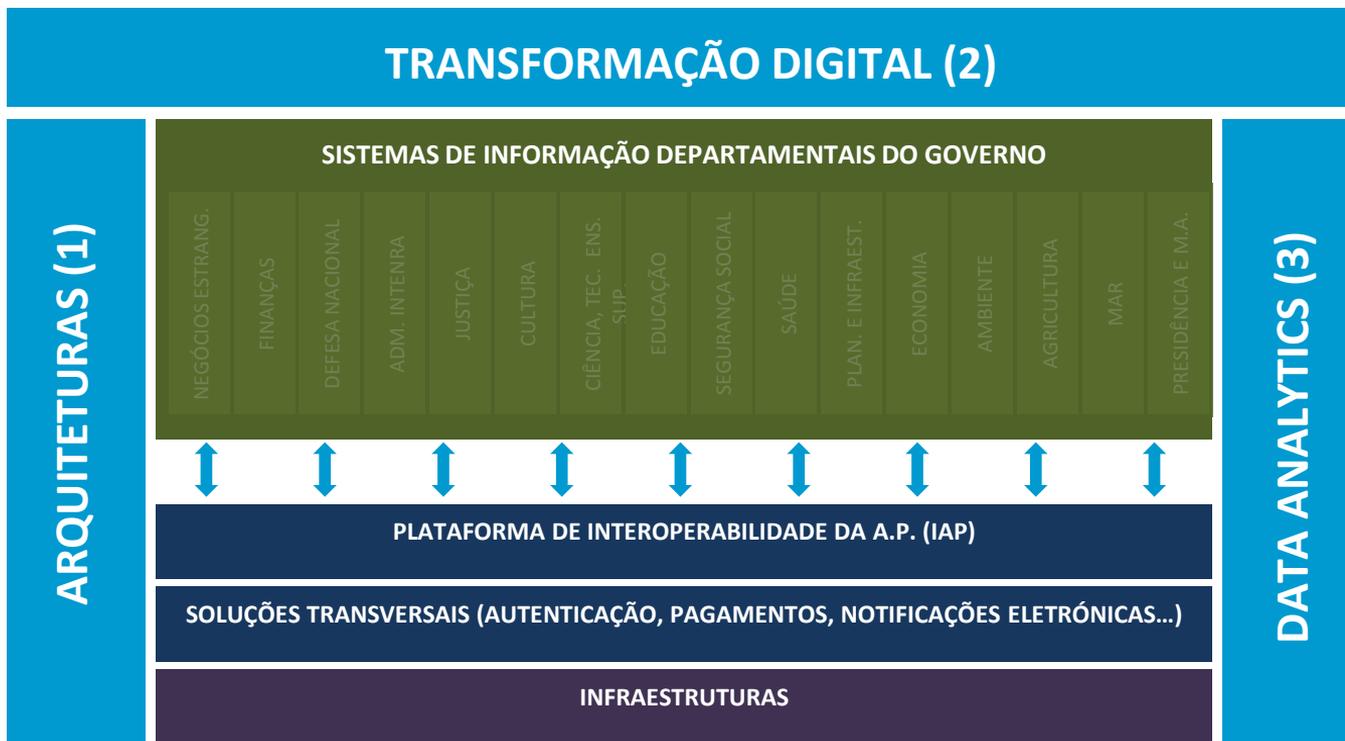
PRINCIPIOS ORIENTADORES

Execução de projetos alinhados com os seguintes vetores de análise:

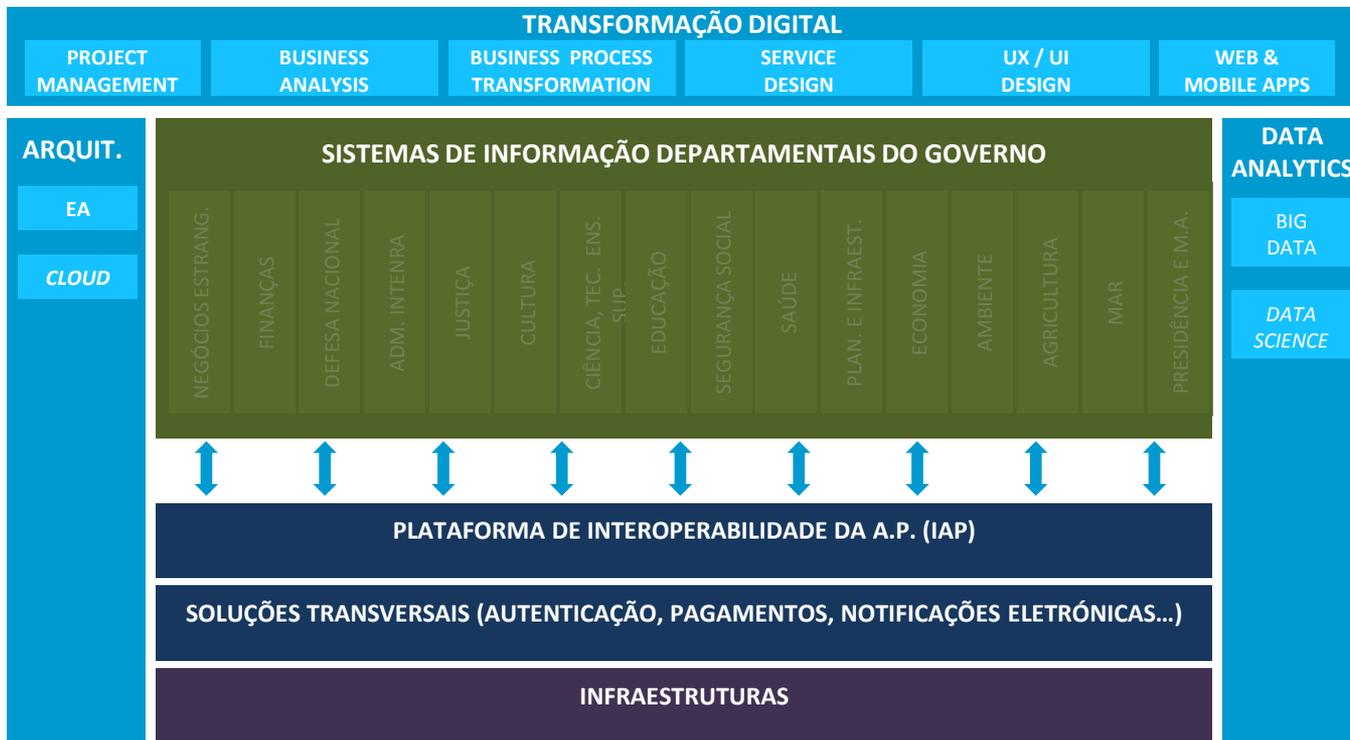
1. Alinhamento com Estratégia TIC da A.P. (definida pelo CTIC)
2. Impacto Positivo no Cidadão / Empresa / Eficiência da AP
3. Exequibilidade (Técnica, Regulamentar, Financeira)
4. Premência face à tecnologia emergente
5. Estruturante



ÂMBITO DAS ATIVIDADES



ÂMBITO DAS ATIVIDADES | COMPETÊNCIAS



01

ARQUITECTURAS EMPRESARIAIS

O PAPEL DAS AE EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

REDUÇÃO DE CUSTOS E PADRONIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS

- Identificação de oportunidades de **reutilização** de sistemas e componentes
- **Evita duplicação** de dados e redundância de informação
- **Redução do risco** e apoio à decisão em novos investimentos, medindo os impactos das alterações
- Padronização de tecnologias e uso de boas práticas permitem a **redução do esforço de integração e manutenção de sistemas**

MELHORIA E OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS

- A representação dos processos de negócio e aplicações de suporte permite:
- Identificação de redundância entre aplicações, concentrando funções de forma a **reduzir tempos de execução/resposta**
 - Identificação de **oportunidades de automatização de tarefas** através da integração de sistemas
 - Conformidade com normas, leis e políticas da AP

INOVAÇÃO

- Promove a inovação dos serviços através do **desenho unificado de soluções (visão de negócio e IT)** centradas no resultado para o utilizador final
- **Redução do Time-to-Market** de novas soluções através da reutilização de serviços já existentes
- Maior eficácia no processo de transformação, permitindo a **identificação de gaps entre o AS-IS e o TO-BE** de forma a definir o plano de implementação

Metodologia para Desenvolvimento de AE

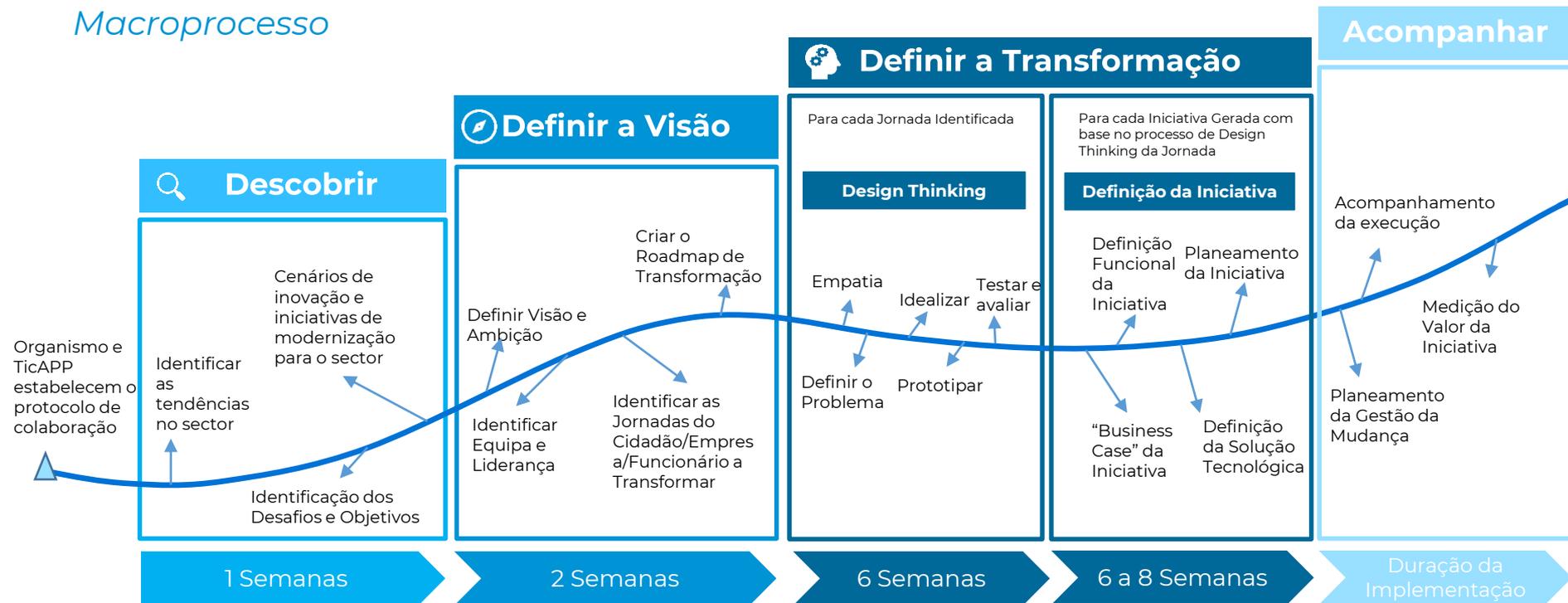


02

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Jornada de Transformação Digital

Macroprocesso



Jornada de Transformação Digital

Descobrir Tendências, Desafios e Prioridades

EXEMPLO

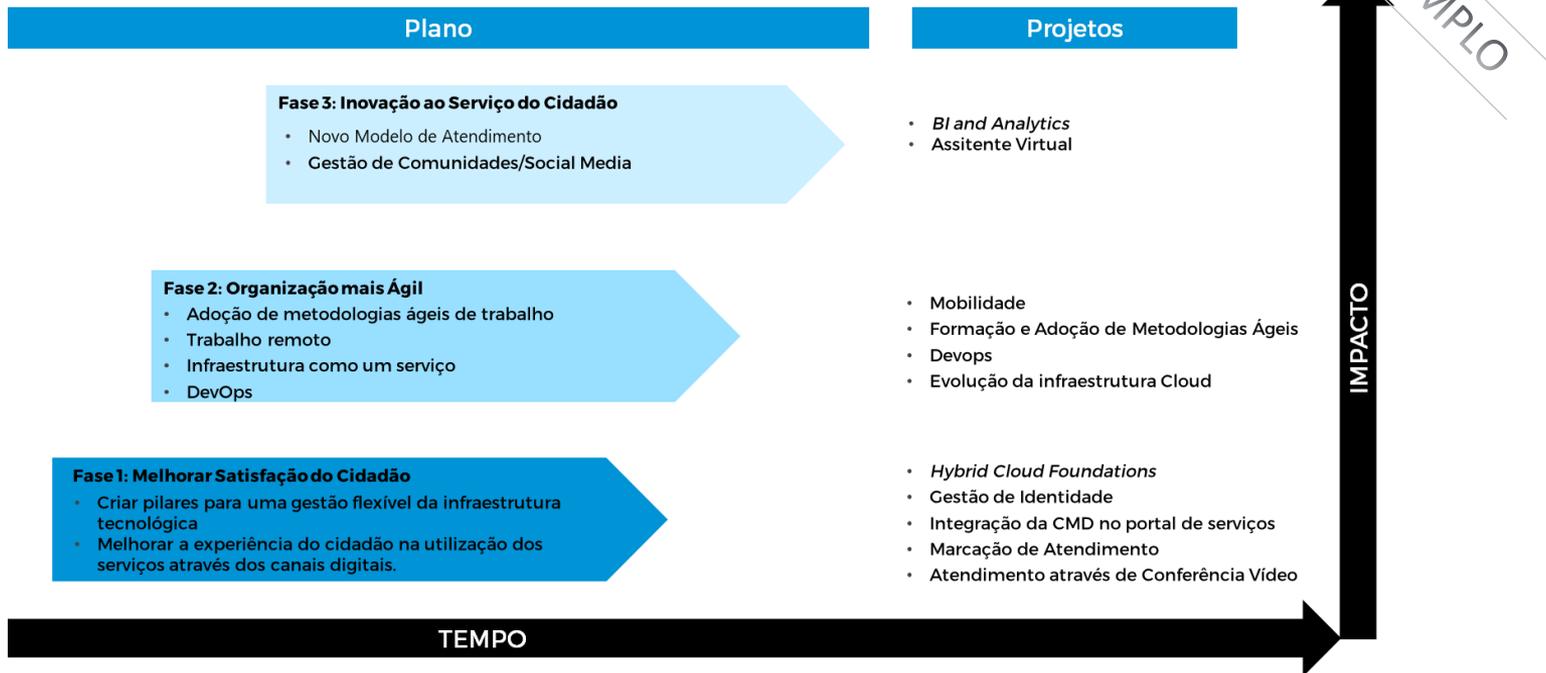
Desafios

Prioridades

	RELACIONAMENTO COM OS CIDADÃOS E AS EMPRESAS 	CAPACITAR A FORÇA DE TRABALHO 	PROCESSOS OPERACIONAIS E DE DECISÃO 	OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS 
Desafios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maior exigência de transparência e responsabilização ▪ Confidencialidade dos dados de cada cidadão/empresa ▪ Acesso do cidadão de uma forma mais alargada e rápida aos serviços da AP 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de colaboração entre departamentos ou organismos ▪ Acesso em tempo real à informação em qualquer local ▪ Competências digitais e gestão de conhecimento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de integração entre os organismos ▪ Acesso em Real Time aos Dados ▪ Infraestrutura de IT desatualizada ▪ Sistemas de IT diversos/ Silos de Informação 	<ul style="list-style-type: none"> • Serviços centrados no cidadão/empresa • Serviços da AP em resposta a eventos de vida • Novas formas de entrega de serviço
Prioridades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Simplificar a prestação de serviços da AP ▪ Recriar a experiência do utente nos processos de atendimento ▪ Disponibilizar instrumentos que facilitem a participação dos cidadãos em processos de decisão públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilização de dispositivos móveis e apps ▪ Aumentar a colaboração ▪ Pilotar a adoção na AP de formas de trabalho remoto ▪ Implementar roaming Wi-Fi na AP - GOVroam ▪ Promover o desenvolvimento de Competência Digitais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ferramentas de BI/Advanced analytics para suportar a criação de relatórios e a tomada de decisão. ▪ Massificar a utilização da iAP para iniciativas de simplificação e modernização administrativa. ▪ Infraestrutura ágil baseada em serviços na nuvem. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolidar serviços eletrónicos no Portal do Cidadão; ▪ Experimentação da utilização inovadora de TIC na prestação de serviços públicos.

Jornada de Transformação Digital

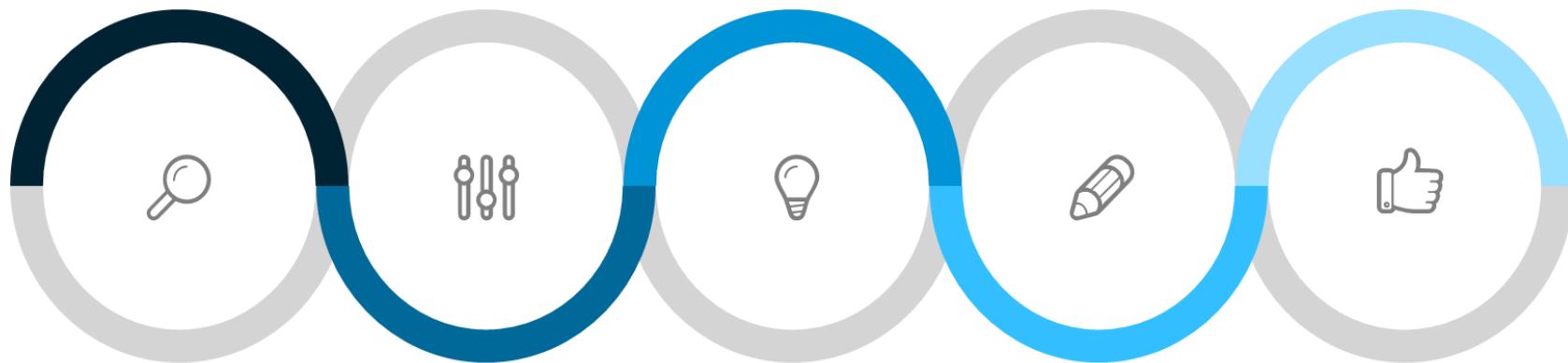
Visão do Programa de Transformação



Jornada de Transformação Digital

Transformar a Jornada

Design Thinking (I)



Empatia

Descobrir os problemas internos do serviço/produto. Identificar as necessidades e frustrações dos utilizadores.

Definir

Sintetizar os dados obtidos na primeira fase e definir os problemas

Ideação

Brainstorming e workshops para identificar potenciais soluções

Prototipar

Criar uma representação da solução para poder ser testado e validado com os utilizadores.

Testar

Apresentar os utilizadores com a protótipo para obter ideias e feedback.

Jornada de Transformação Digital

Transformar a Jornada

Design Thinking (II)

EXEMPLOS

Empatia

Atividades:

- Stakeholder interviews
- Entrevistas a utilizadores
- Estudos etnográficos
- Análise às soluções atuais e seu funcionamento

Entregáveis:

- Personas
- Empathy Map
- Feedback dos utilizadores
- Problemas identificados
- Estrutura de soluções actuais

Definir

Atividades:

- Workshops
- Reuniões com stakeholders

Entregáveis:

- Journey map
- Arquitetura de informação
- Problemas definidos
- Objetivos definidos
- Mtricas definidos

Ideação

Atividades:

- Workshops
- Brainstorming
- Mindmaps
- Sketching

Entregáveis:

- Ideias e conceitos
- Esboços
- Mapa de priorização
- Journey map
- User flows
- Proposta de valor

Prototipar

Atividades:

- Desenhar e construir
- Criação

Entregáveis:

- Protótipos da solução (Dependente fase do projeto ou tempo disponível, pode ser em papel, wireframe digital ou protótipo funcional de alta fidelidade)

Testar

Atividades:

- Teste de usabilidade
- A/B test
- Guerilla testing

Entregáveis:

- Relatório de feedback dos utilizadores.

Jornada de Transformação Digital

Transformar a Jornada

Colaboração na fase de definição e execução de projetos

Definição da Iniciativa

- Análise de Custo / Benefício
- Especificação Funcional Iniciativa
- Apoio à Definição e Escolha de Solução Tecnológica
- Planeamento da Iniciativa
- *Proof of Concept (PoC)*

Acompanhar

- Apoio na Gestão da Mudança
- Acompanhamento da Execução / Implementação da Solução
- Medição do Valor da Iniciativa

03

DATA ANALYTICS

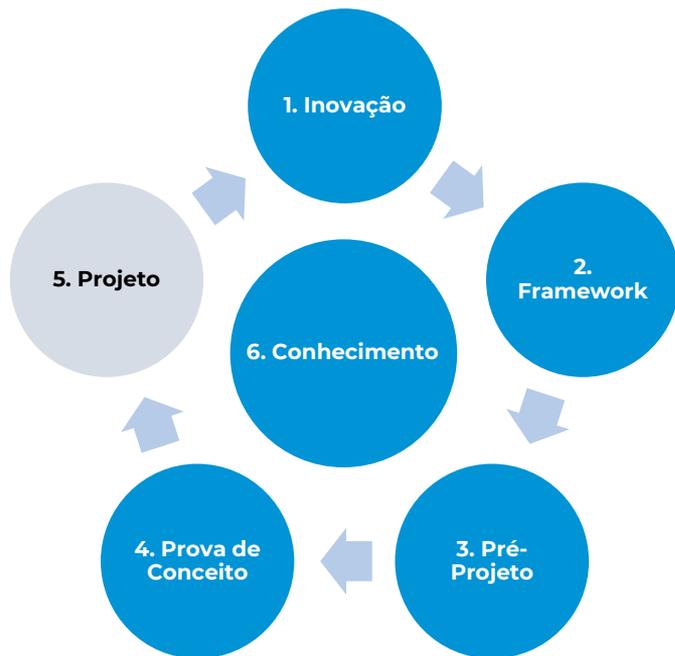
Principais Atividades e Serviços Prestados

Disseminação de práticas de *Data Science* e *Data Analytics* para **melhorar a relação** da Administração Pública com os cidadãos e as empresas, e também para **otimizar a operação dos serviços públicos**.

Usamos métodos e processos **baseados em dados** históricos, para desenvolver modelos que ajudam a **perceber os porquês**, que sugerem **onde focar** a atenção, e a decidir **como efetuar as melhorias**.

PRINCIPAIS ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS

DATA ANALYTICS



- 1** Ser parte activa nas **organizações** relevantes
- 2** Colaborar na definição de **standards** de como fazer
- 3** Apoiar na definição de **requisitos**
- 4** Validar **ideias**
- 5** Apoiar a **Quality Assurance**
- 6** Aumentar a **maturidade** da AP em DS

PRINCIPAIS ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS

DATA ANALYTICS

1 INOVAÇÃO

- Partilhar com Digital Teams
- Promover Teses de Mestrado
- Acompanhar Instituições de Referência

2 FRAMEWORKS

- Framework de Dados e de Analytics
- Metodologias
- Best Practices

3 PRÉ-PROJETO

- Estabelecer Baseline de Requisitos de Projectos de Analytics
- Apoio na Recolha prévia de Requisitos de Negócio
- Aconselhamento de Arquitectura Técnica

4 PROVA DE CONCEITO

- Melhoria da Relação com o Cidadão/Empresa
- Anonimização de Dados
- Língua Natural
- Visão e Imagens
- Previsão

5 PROJETO

- Garantir alinhamento com as Melhores práticas
- Promover uso da arquitectura de referência
- Estimular a reutilização de casos de sucesso

6 CONHECIMENTO

- Eventos de promoção de DS
- Workshops de DS
- Capacitação em DS
- Aceleradores

Visite-nos em ticapp.gov.pt



OBRIGADA

ticAPP

**CENTRO DE COMPETÊNCIAS
DIGITAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

■ AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

SOFIA MOTA - AMA | TicAPP
sofia.mota@ticapp.gov.pt