

Destaques do Relatório «Portugal – Leapfrogging Digital Transformation»

O Relatório «Portugal – Leapfrogging Digital Transformation» apresenta a Estratégia de Transformação Digital de Portugal, nomeadamente os motivos subjacentes a toda a transformação, o modelo de governança, o quadro regulamentar, os elementos facilitadores e as principais iniciativas. Disponibiliza também algumas experiências acumuladas e recomendações para os países da América Latina, a partir da experiência portuguesa.

Os esforços de Transformação Digital em Portugal tiveram por base dois grandes aspetos. Por um lado, a necessidade de redução dos gastos públicos provenientes da crise financeira 2010-2014, que viria a dar um forte impulso ao processo de Modernização Administrativa. Por outro, a necessidade de prestar melhores serviços aos cidadãos e às empresas.

Numa fase inicial, surgiu a necessidade de se considerar quatro conceitos essenciais: *design* de serviço, qualidade de serviço, serviço de entrega e a resposta à crise financeira.

Os principais desafios que o Governo enfrentou e, em particular, a AMA na implementação da estratégia passaram pela conciliação de cinco elementos: a gestão da mudança, os ajustes ao nível da governança, contrariar a escassez de recursos, acelerar a dinamização dos mecanismos participativos, e a gestão de dados.

Para cada um deles, seguiram-se desafios constantes sempre com uma visão de superação.

Para atingir esta visão e ir ao encontro dos objetivos traçados, a estratégia foi estruturada segundo três pilares: integração e interoperabilidade, inovação e competitividade e a partilha de recursos. No total, a estratégia define 12 medidas e 37 ações.

A necessidade de definir uma estratégia comum foi a principal motivação para a criação de uma estrutura de governança. O CTIC é a estrutura de coordenação responsável pela operacionalização da estratégia de transformação digital e do plano de ação global, com o objetivo de alavancar o potencial transformador das TIC e potenciar a eficiência técnica e financeira. Neste âmbito, a AMA tem como propósitos melhorar a prestação de serviços públicos, impulsionar a transformação digital e promover a participação pública e a inovação.

Ao combinar as funções de prestação de serviços e transformação digital, a AMA é o principal motor da simplificação e digitalização dos serviços públicos, sendo também responsável pela gestão e coordenação das Lojas e Espaços Cidadão onde se inclui a conceção e a entrega de serviços digitais a cidadãos e empresas.

Para a estratégia de Transformação Digital, foram adotadas soluções comuns, sendo que a AMA desenvolveu duas soluções para serem utilizadas a nível governativo, funcionando como alicerces para a implementação da estratégia de Transformação Digital, nomeadamente, a identidade digital e a plataforma de interoperabilidade.

A adoção de novas tecnologias é também um elemento facilitador da inovação no setor público, onde Portugal tem procurado ter uma postura proativa na integração de novas tecnologias na Administração Pública.

E porque o sucesso não vive apenas da tecnologia, é preciso destacar um dos principais pilares para a implementação de mudanças profundas no setor público: os recursos humanos qualificados. Portugal lançou várias iniciativas relacionadas com a construção de capital humano, uma delas, a criação do Centro de Competências Digitais da Administração Pública (TicAPP) como um centro de excelência especializado na área da Transformação Digital do setor público. Outra iniciativa, a Academia AMA, que nasceu para capacitar os servidores públicos e, ainda, uma terceira, o Portugal INCoDE.2030, um programa dedicado ao reforço das competências digitais na sociedade.

Em adição, o Relatório CAF salienta a importância da adoção e promoção de práticas participativas, a criação de um laboratório público de inovação (LabX), a expansão da política de governo aberto e de dados abertos, assim como, o apetrechamento das capacidades digitais tanto no governo como na sociedade.

Segundo o CAF, a estratégia de Transformação Digital de Portugal apresenta cinco princípios orientadores que podem ser particularmente relevantes para os países da América Latina: o primeiro ponto incide sobre as iniciativas de participação cívica, especialmente desenvolvidas através do Programa Simplex, e complementadas com medidas de apoio à capacitação humana e promoção da inovação, bem como de planos de ação setoriais. O segundo ponto está fortemente focado na simplificação administrativa, desburocratização e digitalização. O terceiro assenta numa estrutura de governança institucionalizada e com poderes. O quarto ponto destaca a adoção de novas metodologias para desenho e implementação de serviços, nomeadamente através da plataforma de interoperabilidade da Administração Pública e de mecanismos de Inteligência Artificial e *Blockchain*.

A capacitação da AMA, responsável pela coordenação da estratégia e pelo fornecimento dos recursos necessários, é igualmente fundamental para a implementação bem-sucedida da estratégia de Transformação Digital de Portugal.

De acordo com o estudo do CAF, a disseminação de soluções transversais como a plataforma de interoperabilidade e mecanismos de autenticação eletrónica, afigura-se essencial na transformação digital da Administração Pública portuguesa.

A Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública (iAP) é uma plataforma que permite trocar dados de forma anónima e segura, proporcionando um método fácil e integrado de prestação de serviços digitais multicanais para cidadãos e empresas. Como exemplos podem ser referidas as receitas médicas eletrónicas, a Tarifa Social de Energia Automática e a Declaração Automática de IRS.

Implementada em 2007, a iAP é utilizada por mais de 120 entidades, oferece mais de 100 serviços e abrange tanto o setor público (áreas de governação) como o setor privado.

Segundo o Relatório CAF, Portugal é, sem dúvida, um dos exemplos a seguir nas áreas da inovação e da transformação digital. O nosso País começou a desenvolver o seu sistema de identidade digital em 2007, tornando-se um dos países pioneiros a agregar num único cartão 5 números de identificação diferentes e a implementar certificados digitais com o seu «Cartão de Cidadão» eID. Desde então, o Governo português tem investido continuamente no ecossistema de eID, lançando vários mecanismos seguros e fáceis de usar.

Em 2014, o país conheceu a Chave Móvel Digital, uma solução móvel, que viu a sua utilização alargada ao setor privado. Foram igualmente alargados os esquemas de eID para incluir atributos profissionais (SCAP 2018) e foi lançada a aplicação ID.gov (2019), uma aplicação móvel que permite aos cidadãos guardar, aceder e partilhar os dados dos documentos de identificação pessoal, em qualquer altura, com plena validade legal.

O Cartão de Cidadão é a pedra angular do reconhecimento dos cidadãos, um documento de cidadania física que contém um chip (smartcard), que permite a identificação e autenticação digital segura dos utilizadores, bem como a assinatura digital dos documentos.

No documento há ainda lugar a uma menção especial para a aplicação ID.gov.pt: porque o mundo está em permanente mudança e a revolução digital está a ocorrer a uma grande velocidade. O Governo português permitiu aos cidadãos «esquecer» (no mundo físico) os seus documentos de identificação, e começou a levar nos seus telemóveis não só «dinheiro digital», mas também a identificação pessoal em diferentes contextos.

O Relatório menciona também outros projetos AMA, tais como, o ePortugal e o TicAPP que surgem como elementos muito importantes para o desenvolvimento e prossecução dos objetivos delineados pelo Governo português, particularmente no que toca à modernização e disponibilização de serviços públicos *online*.

Resumidamente, a abrangência do modelo português na definição da estratégia de Transformação Digital inclui a oferta de serviços inovadores, a adoção de uma abordagem multicanal para a prestação de serviços, a oferta de soluções técnicas comuns como serviços partilhados em toda a Administração Pública, o desenvolvimento de elevados padrões de usabilidade e acessibilidade.