



MeetOn “Testemunhos de Transição Digital na Justiça” CONCLUSÕES

28 de maio de 2020

A 21 de maio de 2020, a APDSI organizou um novo MeetOn, desta vez dedicado aos “Testemunhos de Transição Digital na Justiça”, no qual contou com a partilha de testemunhos da Secretária de Estado da Justiça, Anabela Pedroso, de Sofia Carvalho, Vice-Presidente do Instituto dos Registos e do Notariado, de Márcia Martinho da Rosa, Coordenadora da Comissão de Propriedade Intelectual e Novas Tecnologias da ANJAP e de Joice Fernandes, Public Sector na Amazon Web Services. A moderação esteve a cargo de Nuno Guerra Santos, Vogal da Direção da APDSI.

Na tarde desta quinta-feira, a APDSI voltou a escutar experiências de boas práticas, especialmente neste período excepcional provocado pela pandemia COVID-19, no âmbito da Justiça em Portugal.

A Justiça ficou, definitivamente, mais próxima do cidadão. Esta é, pelo menos, a opinião da Secretária de Estado da Justiça, Anabela Pedroso, que explicou que o foco da agenda de modernização na Justiça não partiu do zero nesta fase, mas há muitos anos que inovação e transformação eram palavras (e conceitos) importantes na Justiça. O que agora aconteceu é que a modernização por via das novas tecnologias está a aplicar-se a todas as áreas e é notícia em todo o mundo.

“Nestes últimos quatro anos e meio, desde a implementação do primeiro plano “Justiça + Próxima”, os resultados apontam para um saldo positivo e para um caminho que vem a ser percorrido. A história desta agenda começou no momento em que chegámos e encontrámos desafios e situações que precisavam de ser respondidas. Recorremos a uma metodologia diferente, que permitisse criar resultados mais rapidamente, e que instigava as pessoas a saírem da sua zona de conforto e fazerem algo diferente para reatar a confiança dos operadores e cidadãos na Justiça. Fizemos, essencialmente, uma renovação da “cultura de serviço”, enquadrada pela Secretária de Estado.

A máxima de “fazer diferente” sempre moveu a Secretária de Estado, que revela o “segredo” para se enfrentar a muito complexa metodologia de áreas como a Justiça: “partir o problema aos bocadinhos, ajudando e sendo ajudados”.

O primeiro programa “Justiça + Próxima” arrancou em 2016 com 120 medidas na altura e era importante ter métricas para se poder avaliar o sucesso da iniciativa. O sentimento de pertença que movia cada um dos envolvidos, permitiu correr riscos, medir impactos e refazer o que corria menos bem. Esta forma de trabalho criou uma cultura que se interiorizou no ADN dos trabalhadores e dos agentes da Justiça. Mas para se manter os níveis de confiança elevados foi necessário ir medindo as conquistas e demonstrar as vitórias que se iam alcançando. Ao mesmo tempo que eram medidos os impactos das metodologias aplicadas, cimentava-se a certeza de que tudo estava a correr da melhor maneira possível. As medidas que foram implementadas no tribunal de Sintra (enquanto piloto do projeto Tribunal+, posteriormente alargado a 250

tribunais) e que diminuíram o número de visitas obrigatórias dos cidadãos aos serviços, por exemplo, foram prova disso. O Secretário Adjunto da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) elogiou as métricas e a rapidez com que as mesmas foram implementadas em Portugal.

“A 13 de março de 2020 passámos a estar confinados e a nossa vida mudou. As questões que hoje enfrentamos é como a nossa organização se adapta ao serviço público sem sair de casa, e que novas respostas os sistemas de informação têm de dar”, enquadrou Anabela Pedroso.

Hoje em dia, na Justiça, pode dizer-se que o cidadão está no centro das preocupações dos serviços que implementaram a metodologia da experimentação através do princípio *digital by default* e a interoperabilidade entre setores mostrou que este é o caminho a seguir. Em muito pouco tempo surgiu e foi já implementado (em pouco mais de uma semana) o registo de nascimento online. Começou a 13 de abril do ano corrente e já conta com mais de 4500 bebés registados online (40% do total dos nascimentos).

“A transformação digital na Justiça já trouxe uma grande mudança, mas há muito trabalho a fazer na redução de tarefas para cidadãos e empresas; temos que ter sempre presente que a componente virtual é um meio que deve ser usado com cuidado, de forma inclusiva, respeitando os valores democráticos e ao Serviço de Todos”, concluiu a Secretária de Estado.

Sofia Carvalho, Vice-Presidente do Instituto dos Registos e do Notariado (IRN), aponta para melhorias de capacitação e reforço estrutural no futuro da relação do IRN com os portugueses.

O confinamento tem beneficiado os resultados do trabalho da equipa com que trabalha, que assume gostar de correr riscos e apontar soluções para a forma como costuma pensar os serviços. “Fazer as mesmas coisas da mesma maneira leva-nos aos mesmos resultados de sempre”, admite.

Sofia Carvalho assinala como um dos grandes avanços recentes do IRN a introdução dos alertas recordatórios e a ação proactiva dos serviços. Afinal, a Administração Pública (AP) sabe conhece os seus utentes e consegue antecipar as suas necessidades. A monitorização dos resultados é, todavia, um fator que agora merece particular atenção. “É essencial para que possamos ter direito de experimentação testarmos, monitorizarmos e corrigirmos as iniciativas lançadas”, diz Sofia Carvalho.

No Instituto dos Registos e do Notariado pondera-se a manutenção das pessoas em trabalho remoto porque ficou demonstrada uma melhor racionalização de recursos, otimização da gestão do tempo e maior conciliação da vida pessoal e profissional, sendo esta “uma oportunidade de aprendizagem”, considera.

Existe um Plano de Ação que tem uma estrutura de monitorização que compreende medidas de curto prazo, mas também reforço estrutural para se poder fazer uma transformação digital nos serviços.

“A pressão para encontrar soluções para esta fase de desconfinamento é determinante. Temos agora janelas de oportunidade para novos projetos que, sem este incentivo excecional de encontrar soluções para uma contingência limite, não foram implementadas e é este momento que está a tornar possível que estas oportunidades passem à prática e muito rapidamente. São exemplo a criação de centros de entrega temporários de Cartão de Cidadão para fazer chegar o documento ao cidadão que dele necessita nesta fase em que se acumulou um elevado número de documentos por renovar. E do lado do pedido também estamos em breve a lançar também uma solução. As oportunidades agora vão passar do papel à prática”, descreveu a Vice-Presidente do Instituto dos Registos e do Notariado que quer mesmo alicerçar esta mudança para no futuro não termos de fazer tantas deslocações aos serviços de atendimento público. Outro destaque do período pré-COVID é o projeto inovador do Balcão Único do Prédio (BUPi) que faz o reconhecimento do território e dos proprietários com recurso a novas tecnologias. Um projeto marcante na justiça pela capacidade de demonstração e de assumir o risco de testar soluções baseadas em Inteligência Artificial.

Márcia Martinho da Rosa, Coordenadora da Comissão de Propriedade Intelectual e Novas Tecnologias da Associação Nacional dos Jovens Advogados Portugueses (ANJAP), começou por lembrar que em 2017 os advogados não estavam muito inclinados a integrar as novas tecnologias no seu dia-a-dia de trabalho.

A relutância inicial ao Portal Citius (ponto único de acesso digital para os profissionais da Justiça aos processos de que são mandatários) foi diminuindo à medida que se aplicava o SIMPLEX. Com a obrigatoriedade do confinamento a que a pandemia de COVID-19 obrigou, veio a tornar-se num grande marco para a aceitação de meios cada vez mais tecnológicos no trabalho de rotina de um advogado e que sem os mesmos a sobrevivência do sector é quase impossível.

Ainda assim, Márcia Martinho da Rosa admite que nem tudo deverá transitar para o digital: “O formalismo dos julgamentos, como por exemplo o processo penal implica um rito que tem de ser assegurado para uma dignificação da Justiça e para preservarmos o que se quer obter de um julgamento. A pessoa que vai ser julgada tem de estar num tribunal que é como um templo: despojado do que quer que seja ao seu redor. Num encontro por webex, as testemunhas podem estar em casa e esse informalismo levanta-me questões sobre as interferências externas que esse ambiente pode causar. No tribunal, só aquilo que a pessoa vai dizer é que tem impacto”.

A Coordenadora da Comissão de Propriedade Intelectual e Novas Tecnologias da ANJAP fez ainda referência ao facto de, neste período de confinamento, terem cumprido à risca todos os prazos que o Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI), área com que mais trabalha, referindo que: “Aqui o papel vai deixar de existir. É um exemplo único de como tudo funcionou bem em período de COVID-19”.

Joice Fernandes, Public Sector na Amazon Web Services, sai deste período de confinamento extremamente otimista e confiante, uma vez que comprovou que os *cloud services* banalizaram ou simplificaram as infraestruturas e deixam espaço à capacidade para se desenvolverem as aplicações. “Estamos a assistir à democratização da capacidade de armazenamento e capacidade de gestão de algoritmos. Qualquer um

de nós com acesso a uma destas plataformas de gestão pode criar um *data-center* ao nível mundial e não tem de fazer um investimento com um valor completamente desmedido”, revela.

Os *cloud services* simplificaram vários processos e permitem fazer análises e simplificações de vídeo para facilitar as organizações do setor público. Na Europa, mais concretamente em Inglaterra, a AWS tem trabalhado no setor da Justiça para acelerar a inovação.

A Amazon Web Services está empenhada em colaborar também no nosso país com entidades públicas e privadas e toda a capacidade de que dispõem, associada às novas tecnologias, é um motor de intervenção para um futuro diferente.

Q&A

Será que em Portugal conseguimos que a legislação acompanhe a rapidez das evoluções tecnológicas? A Secretária de Estado da Justiça não hesita em responder que “sim, o que provámos é que é possível alterar a legislação com a rapidez a que a situação obriga. Neste período as indicações e soluções saíram de um dia para o outro. Foi possível e é um caminho que deve ser perseguido no futuro”.

Mas será que os cidadãos que não forem incluídos neste novo degrau que agora subimos face a uma maior digitalização de todos os serviços vão ficar ainda mais distantes?

Joice Fernandes, da AWS, acredita que do lado da tecnologia, o próprio desenvolvimento vai descomplicar o uso da mesma e ser, de forma natural, cada vez mais inclusivo com confiança, experimentação e “querer fazer” por parte das instituições.

Os MeetOn da APDSI são eventos curtos, informais e direcionados para uma temática específica – à semelhança dos MeetUp – mas com participação a distância, através de uma plataforma de videoconferência.

O próximo está já marcado para o dia 4 de junho, cuja temática se centrará nas questões de ética e tecnologia em tempo de pandemia de Covid-19.

SOBRE A APDSI

Criada em 2001, a Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação (APDSI) tem por objetivo a promoção e desenvolvimento da transformação e inclusão digital em Portugal, reunindo com este interesse comum profissionais, académicos, empresas, organismos públicos e cidadãos em geral.

Na linha destes propósitos a APDSI tem vindo a desenvolver diversas atividades em torno de causas tecnológicas e societárias, que se traduzem num conjunto de eventos, recomendações e estudos realizados por grupos de trabalho multidisciplinares em diversas áreas de intervenção, como a Segurança, os Serviços Públicos Digitais, a Saúde, a Cidadania e Inovação Social, o Território Inteligente, a Governação das TIC, a Inteligência Digital, a Política Digital e Governança, os Futuros da Sociedade da Informação e as Competências digitais.

Em todos estes trabalhos a APDSI procura identificar as tendências de evolução e também as interações entre as tecnologias e outras dimensões sociais e económicas, contribuindo com uma visão mais aberta para a discussão e tendo como meta a eficaz perceção e implementação destes conceitos na Sociedade Portuguesa. A APDSI tem o Estatuto de Utilidade Pública e foi em 2008 reconhecida como ONGD.

ASSOCIE-SE

URL | www.apdsi.pt

mail | secretariado@apdsi.pt

APDSI

ASSOCIAÇÃO
PARA A PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO
DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO



Associação de Utilidade Pública

ONG – Organização Não Governamental

Rua Alexandre Cabral, 2C – Loja A
1600-803 Lisboa – Portugal
URL: www.apdsi.pt

Tel.: (+351) 217 510 762
Fax: (+351) 217 570 516
E-mail: secretariado@apdsi.pt

Patrocinadores Globais da APDSI

