



OPEN GOV WEEK

16 a 20 maio | 2022

**2º WORKSHOP ADMINISTRAÇÃO ABERTA
UM DESAFIO PARA O ESTADO E PARA A SOCIEDADE**

18 MAIO | 10H30

WORKSHOP



Coorganização:



“2.º Workshop de Administração Aberta: Um Desafio para o Estado e para a Sociedade”

OPEN GOV WEEK 2022

Conclusões & Diagnósticos e Propostas de ação dos participantes

18 de maio de 2022

Coorganização



No âmbito da Open Gov Week de 2022, a APDSI em coorganização com a AMA – Agência para a Modernização Administrativa e a PASC – Casa da Cidadania, realizou o “2.º Workshop de Administração Aberta: Um Desafio para o Estado e para a Sociedade”, no dia 18 de maio.

*Esta iniciativa teve por objetivos estimular o debate construtivo entre as **instituições públicas** e representantes da **sociedade civil**, juntando um grupo de especialistas e interessados no desenvolvimento de uma administração pública cada vez mais aberta, transparente, responsável, inclusiva e centrada no cidadão.*

Após uma sessão plenária inicial para contexto do workshop, os participantes foram distribuídos por 4 salas simultâneas para, através da discussão e formulários criados para o efeito, submeterem diagnósticos e propostas de ação e consultar os contributos de todos de uma forma colaborativa, sobre os temas debatidos nas 4 salas.

Os temas das salas virtuais debruçaram-se sobre o cumprimento do II Plano de Ação Nacional. Todos os participantes, com os seus testemunhos, foram os protagonistas deste workshop.

Luís Vidigal, da PASC (Plataforma de Associações da Sociedade Civil) - Casa da Cidadania, desafiou a que os participantes lançassem propostas de ações nesta que é a semana mundial da administração aberta de que a PASC faz parte como representante da sociedade civil, a par da APDSI. Vidigal. “A qualidade dos serviços públicos é a nossa prioridade”, introduz.

A PASC pretende, a curto prazo, alargar a sua área de atuação aos direitos humanos, para criar tolerância ouvindo os outros. Os serviços públicos são um dos seus principais focos.

Fátima Madureira, Presidente da AMA - Agência para a Modernização Administrativa, descreve que esta semana pretende promover a participação pública e combater a corrupção tendo como prioridade as novas tecnologias para fortalecer a democracia participativa e um cada vez mais eficiente serviço público. “Está criado um ambiente único para juntos debatermos, de forma construtiva, temas como a transparência, a participação e a responsabilidade”, descreve Fátima Madureira.

Maria Helena Monteiro, Presidente da APDSI - Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, ressalva que a Associação visa ser reconhecida pelo seu “contributo determinante para uma sociedade inclusiva, participativa e segura, potenciando o desenvolvimento social e económico com impacto na globalidade dos cidadãos”. A administração aberta e os seus compromissos fazem parte da Missão da APDSI.

Vale a pena recordar que a Associação nasceu em 2001 pelo meio de um movimento iniciado pelo professor Mariano Gago quando, através da missão para a Sociedade da Informação, fez acontecer com os especialistas de norte a sul de Portugal, de todos os setores, o Livro Verde para a Sociedade da Informação “uma base muito interessante para percebermos em 2022 que ainda há áreas em que não temos espelhado o que foi determinado em 1997 para o panorama português”, nota Maria Helena Monteiro.

Patrícia Paralta, da AMA, interveio para também reforçar o quanto a Sociedade Civil e a Administração pública têm de caminhar lado a lado. A Open Government Partnership é uma iniciativa multilateral que pretende que os governos se tornem mais transparentes, mais responsáveis e mais próximos dos cidadãos para disponibilizarem melhores serviços públicos.

Foi fundada em 2011, subscrita por mais de 70 países (Portugal subscreveu em 2017) e tem entre os seus objetivos o combate à corrupção, abertura fiscal, justiça, aproveitamento equilibrado de recursos naturais, abertura do parlamento e direito à informação, entre outros.

A Rede Nacional de Administração Aberta é composta por diversos organismos que pretendem desenvolver, coordenar, executar e supervisionar os Planos de Ação Nacional de Administração Aberta.

Um dos compromissos desta rede é a definição de planos bianuais que são compromissos públicos com a sociedade civil no debate. O plano tem nove compromissos envolvendo 15 entidades. Os cidadãos foram chamados a participar nas quatro fases essenciais para definição dos compromissos: descoberta, criação (geração de ideias para o plano), conceção (chegaram as entidades públicas executoras dos compromissos) e entrega.

Dos nove compromissos são de destacar: dar mais informação ao cidadão de forma mais inclusiva, criar mais movimentos participativos, alertar e capacitar para as questões de cibersegurança.

Todos os temas e conclusões resultantes das salas virtuais pretendem abrir o espectro para a execução e cumprimento do II Plano de Ação Nacional.

CONCLUSÕES

SALA 1 – CIBERSEGURANÇA E CONTINUIDADE DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Dinamizador: Gonçalo Caseiro (consultor)

O mundo digital e o mundo físico estão hoje perfeitamente fundidos e o nosso dia-a-dia tem sido marcado por diversos ataques cibernéticos que provocam disrupções e causam um tremendo impacto nas sociedades. Num dos mais recentes, a linha de emergência 112 ficou inoperável, um jornal deixou de ter capacidade de divulgação online, e, mais recentemente, um hospital teve de cancelar consultas e cirurgias.

Nalguns dos exemplos partilhados neste grupo, ficou patente que a continuidade de serviços é hoje uma preocupação grande e todos estão sensíveis para a relevância do tema, conscientes do que é mais importante recuperar e quais as infraestruturas críticas. Ainda assim, continua a ser necessário mais e melhor articulação entre equipas responsáveis por infra-estruturas tecnológicas e sistemas de informação e o serviço.

Nos casos partilhados a segurança de informação, a cibersegurança já não estão só nas equipas técnicas, mas, face à mediatização de consequências em alguns setores, também na gestão de topo que está mais sensível aos riscos. No que respeita às equipas técnicas, afirmam que hoje a preocupação com a segurança e continuidade de serviço é um “trabalho a tempo inteiro”.

“Uma cadeia é tão forte quanto o seu elo mais fraco”, por isso, muitas entidades não investem apenas em processos ou tecnologia, mas estão a sensibilizar os seus colaboradores para os casos que ameaçam a segurança digital de toda a organização. A comunicação também se destacou na discussão dada a necessidade de comunicar internamente e externamente o que está a acontecer e, mesmo comunicando as suas fragilidades, uma organização transmite uma melhor imagem de si mesma. As equipas têm de trabalhar de forma multidisciplinar para melhorar o seu desempenho nesta área.

Entre outras recomendações, ficou a de realização de auditorias face a quadros de continuidade de serviços, dado que os resultados apoiam trabalhos técnicos e de gestão de topo.

➤ DIAGNÓSTICOS E PROPOSTAS DE AÇÃO DOS PARTICIPANTES

(6 respostas)

Diagnóstico da situação atual	Proposta de ação
Ausência de análise de risco e de planos de continuidade de serviços no caso de ataques cibernéticos	Promoção em todos os sistemas de estudos de análise de risco e elaboração de planos de continuidade de serviços capazes de repor em tempo oportuno os serviços públicos, em caso de ataques cibernéticos
Harmonização iniciativas Europeias	ler "EDPS welcomes much-needed harmonised rules on cybersecurity and information security for all EUIs." https://edps.europa.eu/press-publications/press-news/press-releases/2022/edps-welcomes-much-needed-harmonised-rules_en
Auditoria automatizada aos sistemas de informação dos organismos.	Os organismos da AP devem dispor de um instrumento de avaliação automatizada das suas infraestruturas. Ver trabalho em curso pela NIST (EUA) sobre OSCAL : https://pages.nist.gov/OSCAL/concepts/ e https://www.telos.com/reserved/oscal-your-fast-pass-to-fedramp-and-beyond/
Auditoria de Maturidade Tecnológica	Todos os organismos públicos (do poder Central, Local e Regional) deveriam estar obrigados a realizar auditorias públicas (dentro de um certo limite) à sua maturidade digital nas diversas vertentes: segurança, acessibilidades, gestão, etc. Um instrumento de autoanálise e avaliação, com ampla divulgação e formação, poderá ser essencial para a execução desta medida.

Tomada de consciencialização, pelos órgão de gestão, para a importância da cibersegurança.	Realização de auditoria externa sobre as componentes ISO 22301 e ISO 27000.
Houve uma auditoria inicial, em dez de 2021, no âmbito da implementação da ISO 27001. Nesta auditoria foram identificados um conjunto de ações de melhoria.	Estamos a implementar a ISO27001 - um longo percurso a percorrer

SALA 2 – PARTILHA E REUTILIZAÇÃO DE DADOS

Dinamizador: João Curado Silva (dados.gov)

A administração pública dispõe, para o seu funcionamento ao nível central, regional e local, do maior repositório de dados fiáveis do país, de que são curadores destacados o IRN, a AT, os municípios, entre outros.

O grupo debateu a arquitetura, a interoperabilidade e o valor dos dados para a prestação de melhores e mais atempados serviços públicos de qualidade e para a dinamização da economia. O acompanhamento da lei 68 de 2021 e do regulamento nacional de interoperabilidade foram o fio condutor do debate.

Concluiu-se que carecemos de medidas que promovam a utilização de dados abertos pela sociedade em geral. É preciso aumentar a resiliência e robustez da infraestrutura que fornece os dados com a participação da sociedade civil.

Alargar a mais organizações, parte jurídica dos tribunais e indicadores de desempenho, a disponibilização de dados em tempo real à medida que vão existindo, é fundamental. Foi sublinhada a eficiência de terminologia comum que possa ser partilhada entre organizações, de modo que, quando falamos de dados, se permita a interoperabilidade da informação e comparação de indicadores entre vários organismos.

Há uma grande quantidade de sensores que geram dados que podem ser combinados com outros, mas verifica-se a ausência de estratégia nacional de dados abertos; essa estratégia

não está materializada. Só com uma governação forte é possível dar vida a todos os desafios que se colocam.

➤ DIAGNÓSTICOS E PROPOSTAS DE AÇÃO DOS PARTICIPANTES

(21 respostas)

Diagnóstico da situação atual	Proposta de ação
Dados abertos desatualizados e inconsistências em repositórios públicos como o Dados.gov	Criação by design de rotinas de exportação automática de dados abertos para os repositórios de dados abertos como o dados.Gov, auditorias independentes e geração de "listas negras" de organismos incumpridores
Demora e falta de fluidez nos serviços públicos disponibilizados nos vários canais de atendimento	Aplicação a todo o tipo de processos administrativos (licenciamentos, autorizações, etc.) de tecnologias de supply chain management (SCM) usadas na logística, abertos aos interessados, com alertas por SMS e mail, gerando "listas negras" de organismos incumpridores de direitos e garantias dos cidadãos
A manta de retalhos que é a presença do Estado na Web não é em si nefasta. Tornou-se um pesadelo quando o XIX governo reviu a imagem do governo e retirou da web todos os conteúdos dos governos anteriores. Estão na posse do CeGER mas deviam ser colocados no arquivo.pt.	Recuperar a memória dos governos na Web (1998-2012) retirados pela senhora Marta Relvas.
	Cursos de literacia de dados online, abertos e com variantes direcionadas para diferentes aspetos com os quais os serviços da administração pública são confrontados
A montra de casos exemplares de bom uso de dados abertos não existe.	Criar a montra
GP PANAA II - Compromisso #8 Transparência	+ promover a publicação dos instrumentos de análise para verificação de resultados + disponibilizar os dados em formatos abertos e de fácil utilização
Autarquias nem se aperceberam da lei 68. As freguesias com menos de 10 mil eleitores estão isentas, mas os 308 municípios não. A ANMP não está envolvida.	Agir. Reina a inércia.

GP PANAA II - Compromisso #9 promover a cidadania	+promover a participação dos cidadãos na preservação dos repositórios de dados + promover novos canais de informação e acesso direto aos cidadãos
> Necessidade de existirem catálogos de dados generalizados, também disponíveis para consulta que disseminem o conhecimento do que existe e nível de maturação dos dados	
Nota mais positiva: regra geral tenho visto que mesmo quem não tem conhecimentos técnicos ou não é especialista, tem grande vontade de desenvolver trabalho e trazer mais dados ao conhecimento e acesso dos cidadãos.	
Confundir a reestruturação das infraestruturas tecnológicas do Estado com os planos de ad aberta gera confusão e inação. Cada silo faz o que entende.	Fazer a revisão de standards segundo as boas práticas dos países avançados.
- distanciamento grande entre quem lida com os dados na ótica processual, quem gere as aplicações e repositórios de dados, e os utilizadores - falta de conhecimentos técnicos dos gestores de projeto para melhor trabalharem na valorização e potenciação do valor dos dados que dispõe - Pouca importância atribuída aos processos de padronização dos processos de produção de dados e meta dados (para a reutilização, será pertinente que os conceitos/ variáveis iguais, assumam e se definam de forma igual, caso contrário, ou não se relacionam os dados, ou se relacionam dados que não são relacionáveis, ...)	
A lei obriga a ter responsáveis pela garantia de dados abertos. Estamos no ponto zero da formação e credenciação. A lei será uma nulidade sem guardas.	Cumprir o art. 4 da lei 68
- Entendimentos diferenciados sobre o que são "dados" - Receio de que a partilha de dados possa ser utilizada como argumento contra a organização	

<p>(associada a uma comunicação e caracterização deficiente dos dados, que possam levar a interpretações erróneas)</p> <p>- Nível de literacia de dados muito díspares dentro das instituições e unidades orgânicas - Pouca ligação entre a perceção da utilidade potencial dos dados para os diferentes atores (o que interessa para controlo de gestão vs. para a academia, vs. para as empresas, ...)</p>	
<p>O art 4 da lei 68 obriga as entidades públicas a reformar a sua política de dados. Quem dinamiza e fiscaliza? A SE da Digitalização? Como?</p>	<p>Cumprir a lei</p>
<p>Regulamentar a lei 68 é vital. Implica fazer um instrumento de Estratégia Nacional e fazer planos setoriais. E métricas de avaliação. E uma entidade avaliadora.</p>	<p>A esquizofrenia nos planos (um PNAA, uma Estratégia Nacional de dados abertos que não existe em violação da lei que está por regulamentar e sem governance definida)</p>
<p>> Níveis de literacia para os dados ainda diminutos fora dos meios de negócio que com eles lidam diretamente > Dados estruturados de forma pouco estandardizada dentro das mesmas temáticas, dificultando replicações de partilha e comparação de conteúdo para análise. > Imensidão de dispositivos geradores de dados que não estão interligados ao nível das infraestruturas e que não permitem uma comunicação interoperacional > Repensar a partilha dos dados abertos ao nível da disponibilização de dados com propósito e robustez (histórico, estrutura, atualização). > Como incorporar informação georreferenciada na componente de abertura de dados ao momento, que extrapole a cartografia de base e traga dados do momento, sem comprometer a segurança física e cibernética dos ecossistemas</p>	
<p>GP PANAA II - Compromisso #5 Dados.gov.pt</p>	<p>+ promover a participação de todos os sectores da economia e iniciativas de cidadãos + promover a criação de aplicações (app/serviços) e premiá-los + promover a preservação digital + facilitar o acesso</p>

	directo a dados + promover a utilização de serviços distribuídos e federados de dados + promover a publicação dos instrumentos de análise para verificação de resultados + promover a publicação de dados e indicadores de desempenho (em tempo real) dos organismos da Administração Pública (Central, Local e Regional)
Tenho ideia de que há muito pouca utilização ou reutilização dos dados abertos ou então há pouco feedback e visibilidade dessa utilização	Duas sugestões: - Criação de um grupo de utilizadores de dados abertos tendo por base o Portal Dados.gov - Criação de um concurso anual da melhor APP tendo por base a utilização de dados abertos
GP PANAA II - Compromisso #4 manual de boas práticas	Acompanhamento da Lei 68/2021, Acompanhamento da RNID - RCM 2/2018, promover a participação de todos os sectores da economia e iniciativas de cidadãos

SALA 3 – INVESTIMENTO (PRR), TRANSPARÊNCIA E PODER DO CIDADÃO

Dinamizador: João Paulo Batalha (Transparency, Good Governance & Civil Society Advocacy Consultant)

O Plano de Recuperação e Resiliência, a fase final do ciclo de fundos europeus Portugal 2020 e o início da implementação do próximo ciclo, o Portugal 2030, correspondem a um dos maiores momentos de investimento público em Portugal.

Na implementação destes investimentos o papel dos cidadãos é importante no garante da transparência dos processos.

O grupo referiu que o sistema político é, ele próprio, muito centralista, de circuito fechado, com uma administração pública com poucos recursos e pouca autonomia; não funciona como noutros países como contrapoder ou mecanismo de controlo. Verifica-se, ainda, um problema estrutural de iliteracia cívica e não apenas digital, não havendo um grande conhecimento do que está em causa quando falamos de fundos comunitários, o que cria problemas de raiz no controlo e transparência dos fundos.

Uma das questões consensuais é que a participação dos cidadãos não pode ser reduzida ao uso de ferramentas informáticas – são necessários conceitos alargados de participação dos cidadãos, ao nível regional e local, e eles próprios têm que ser convidados a participar.

Recomendações práticas:

- Que na informação disponibilizada no portal e nos processos de decisão e gestão cada investimento aprovado no âmbito do PRR, e não só, haja uma ligação direta aos objetivos e às metas que se estão a perseguir;
- Que cada investimento aprovado tenha um plano de participação pública e cívica associado;
- Que as recomendações do tribunal de contas sejam atendidas e integradas no trabalho de gestão.

➤ DIAGNÓSTICOS E PROPOSTAS DE AÇÃO DOS PARTICIPANTES

(16 respostas)

Diagnóstico da situação atual	Proposta de ação
Opacidade do sistema de compras publicas	Melhorar a interface do portal BASE.Gov.pt permitindo expor e manipular listas e gráficos com ferramentas de business intelligence e impedir a publicação de documentos que não permitam pesquisas em texto e que ocultem os responsáveis pelos atos públicos. Enriquecimento dos metadados de suporte às pesquisas, nomeadamente a classificação por atributos (COFOG e outros) e utilização de tabelas de organismos e responsáveis administrativos e políticos.
Informação em tempo real de indicadores de desempenho e de execução (contribuição da sala 2)	+Promover o fornecimento de dados de desempenho e de execução, sem atrasos, através do portal dados.gov.pt + Promover a sua prática a todos os níveis da Administração Pública (Central, Local e Regional).
Os organismos da AP não têm nos sites os instrumentos de gestão obrigatórios por lei - Planos e Relatórios de Atividade	Penalização por não divulgarão em tempo útil

<p>Em regra, os dirigentes na Administração Pública sabe o que é um processo (processo como interligação de atividades e não processo pasta de arquivo)? E a sua relação com procedimentos e documentos/impressos?</p>	<p>Fazer uma análise de processos a nível de Ministérios? Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2004, de 21 de abril https://files.dre.pt/1s/2004/04/094b00/23882426.pdf</p>
<p>A participação pública em Portugal emerge nos instrumentos de financiamento (PT2020, PRR, PT2030) associada à modernização da Administração Pública e perspetivada enquanto exercício a ser assegurado pela via digital, através da criação de serviços e canais tecnológicos. Esta é uma visão muito redutora da participação e do papel da Administração Pública na promoção da participação.</p>	<p>Obrigar as entidades promotoras de investimentos públicos a incluir nas candidaturas ao PRR as ações que vai desenvolver para a promover a participação dos cidadãos durante a execução dos investimentos em apreço. Isto significa que todos os investimentos públicos a aprovar no âmbito dos processos concursais do PRR devem prever formas/instrumentos de participação dos cidadãos na fase de planeamento/execução. Isto deve ser um dos parâmetros de avaliação das candidaturas por parte da Unidade de Gestão do PRR e das Unidades de Gestão Intermédias.</p>
<p>- Falta-nos um mecanismo/cultura institucional para os organismos AP priorizarem as necessidades estruturais e a aplicação dos financiamentos, eventualmente articulado com outros organismos. - Muitos organismos não têm recursos internos para preparar uma candidatura ou um bom caderno de encargos (objetivo e transparente). - Processos de decisão muito demorados.</p>	<p>- Maior rigor no planeamento e no controlo da execução. - Implementar mecanismos de auditoria imparcial e responsabilização dos dirigentes pelos resultados. - Criar mecanismos de visibilidade do nível de sucesso dos projetos (benefícios) e premiar investimentos com perspetiva de sustentabilidade futura.</p>
<p>Existe um claro desinteresse por parte da sociedade, principalmente da sociedade mais jovem em relação a tudo o que seja público, em especial no que respeita aos fundos comunitários.</p>	<p>Seria prudente o Governo, nas suas várias valências ter em atenção esta problemática, que se tem vindo a acentuar, e porventura promover uma cultura educativa que promova um melhor nível de cidadania aos nossos jovens.</p>
<p>Falta de Transparencia nos concursos públicos. O canal mais transparencia é excelente, mas não promove a participação do cidadão</p>	<p>Assembleias de participação ativa - na alocação de projetos e na revisão das propostas. Canais online - em que se possa aceder as diferentes propostas e que se possa dar feedback</p>
<p>No relatório de auditoria feito pelo TC sobre PT2020 em outubro de 2021 há capítulos como O QUADRO DE DESEMPENHO E OS INDICADORES UTILIZADOS PARA ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO PT2020 NÃO SE REVELARAM ADEQUADOS A UMA ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS</p> <p>61 - 4.5 APESAR DAS REPROGRAMAÇÕES</p>	<p>No mínimo ter em atenção os erros cometidos para serem alterados no PT2030 e PRR</p>

EFETUADAS DURANTE O ANO DE 2018, PARTE DOS OBJETIVOS INTERMÉDIOS DO PT2020 NÃO FORAM CUMPRIDOS.....	
65 - 4.6 AS DIFICULDADES NO CUMPRIMENTO DE OBJETIVOS DO PT2020 INCLUEM A COMPLEXIDADE NA ARTICULAÇÃO ENTRE ENTIDADES E FUNDOS E A FALTA DE INTERESSE DE POTENCIAIS BENEFICIÁRIOS	
Na aplicação do PRR a nível regional (Açores) existe uma grande incongruência entre os vários intervenientes, no que diz respeito à disponibilização de determinado valor.	A articulação entre os vários intervenientes devia ser pública, cujas decisões devem ser prestadas aos cidadãos de forma recorrente.
a informação de monitorização do PRR não é relevante para o cidadão - não dá a ideia do impacto do projeto no desenvolvimento do país / não mostra em que ponto está o projeto de forma clara	ter um espaço de consulta pública com linguagem simples e relevante para os cidadãos
A maioria dos cidadãos não dispõe de acesso à informação	A nível local deveriam ser criados grupos de trabalho + próximos a nível de associações locais
Os cidadãos não são consultados sobre as políticas públicas de investimento e também não são muito claros sobre as tomadas de decisão das organizações públicas.	Proponho um canal aberto de partilha de conhecimento com possibilidade de comunicação entre o Estado e o Cidadão.
abstenção e poder não representativo	nomeação direta dos cidadãos de dirigentes políticos democracia direta em vez de indireta de votarmos em partidos
Muita informação simultânea	Ações por setores e grupos

SALA 4 – INCLUSÃO E UNIVERSALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Dinamizadora: Joana Costa (Instituto Nacional para a Reabilitação)

Os serviços públicos e os organismos da AP estão ao serviço de todos os cidadãos, pelo que têm de garantir a sua inclusão. A AP apresenta ainda uma lacuna grande na maneira como comunica com a população – usa linguagem muito jurídica e pouco corrente o que impede a universalidade de uma abordagem dos cidadãos à Administração Pública.

Há ainda algumas questões por resolver como as acessibilidades, quer físicas, quer digitais. E aí as Juntas de Freguesia, no seu papel de proximidade com o cidadão, são fundamentais para facilitar o processo de intermediação com os serviços.

Ainda se falou do cidadão autorrepresentado, enquanto elemento-chave para o desenho do serviço público, para que este responda às suas necessidades fundamentais. Muitas vezes quem está no atendimento ao público não é a pessoa mais capacitada para tal, o que gera, logo à partida, uma reação de afastamento dos cidadãos.

Muitos sites estatais ainda não são acessíveis, lamentou o grupo. A simplificação da linguagem é fundamental.

Ao falarem em inclusão abordaram sobretudo as questões das pessoas com deficiência ou incapacidade, mas também os assuntos relacionados com população mais carenciada, isolada, os infoexcluídos, que não acede à informação e até mesmo dos cidadãos portugueses que vivem fora de Portugal e sentem constrangimentos em aceder aos serviços públicos portugueses.

➤ DIAGNÓSTICOS E PROPOSTAS DE AÇÃO DOS PARTICIPANTES

(24 respostas)

Diagnóstico da situação atual	Proposta de ação
Aumento de insolvências de cidadãos e de micro e PME por ausência de canais adequados de renegociação e regularização de dívidas ao estado, atualmente só disponíveis para grandes devedores	Criação de “gestores de conta” capazes de apoiar na renegociação e resolução de dívidas de pequenos devedores ao estado, suspendendo multas e juros de mora injustificados e lesivos para a economia e para a sociedade
A Administração Pública não está muitas vezes preparada para interagir com os portugueses no estrangeiro. Os consulados estão muitas vezes a centenas de Km, ou mesmo noutros países, e têm filas de espera de meses. Os serviços não estão muitas vezes preparados para interagir com pessoas que vivem no estrangeiro: não têm telefones acessíveis no estrangeiro, têm campos que não se aplicam, como o NISS o número de utentes portugueses. Não é fácil atualizar as moradas.	Torna-se muito importante que os serviços públicos ofereçam números de telefone acessíveis do estrangeiro, e serviços online acessíveis, de preferência via aplicação para telemóvel

Acessibilidade - legislação vs Fiscalização	Não compensar o incumprimento!
Distanciamento e pertença	Dar mais voz aos cidadãos e possibilidade de participação no desenho dos serviços
Desconhecimento dos serviços existentes	Melhorar comunicação externa
Dificuldade em aceder aos serviços públicos locais	Serviço de atendimento domiciliário
Como é que as organizações devem acompanhar as transformações de forma adotar um atendimento inclusivo com consciência da diversidade cultural, racial e comportamental de cada cidadão.	Um atendimento empático e inclusivo talvez comece pela formação dos próprios serviços/empresas. Agentes que conhecem as dificuldades e a realidade das pessoas com necessidades especiais.
Acesso a Direitos («ninguém fica para trás»): Incremento da prestação de serviços públicos via digital (ex. https://eportugal.gov.pt/); Território com bolsas de população isolada geograficamente e provável iliteracia digital.	Frota de Carrinhas de Atendimento multinível (loja do cidadão on wheels) que vão ao encontro das pessoas (designadamente, pessoas idosas).
	Como é que as organizações devem acompanhar as transformações, de forma a adotar um atendimento inclusivo com consciência da diversidade cultural, racial, e pessoal de cada pessoa.
Não correspondência entre o avanço o avanço no plano normativo e a respetiva prática	Interligação entre a acessibilidade ao meio edificado e comunicacional, tendo presente a diversidade de pessoas com vulnerabilidade.
Serviços públicos não chegam a todos da mesma forma, falta de literacia dos serviços públicos	Simplificar e desconstruir os serviços públicos
Nem todos são incluídos na entrega de serviços público	Os serviços têm de ser desenhados by design. Antes de o serviço ser divulgado, todos os canais têm de ser pensados tendo em vista a inclusão.
Falta de acessibilidade	Tornar os serviços mais acessíveis, quer fisicamente, quer a comunicacional
Pouco conhecimento sobre como tornar a nossa comunicação acessível	Maior sensibilização dos trabalhadores para uma comunicação acessível e inclusiva;

	um atendimento mais empático para quem não fala português.
Tucuju Lab, laboratório de inovação do Governo do Amapá, Brasil	
Necessidade de uma sociedade mais justa e inclusiva	Serviços Públicos universais e inclusivos
Pouca inclusão para deficientes físicos, auditivos e visuais	Novos mecanismos de inclusão para este tipo de população, por forma a que todos possam estar incluídos
Comunicação inscrita ainda pouco acessível para todos.	Ações de sensibilização junto dos organismos para produzirem comunicações escritas.
Relativamente a este tema, penso que existem algumas limitações que terão de ser debelados para ajudar nesta matéria	Criar serviços multicanal, nas várias entidades, que têm serviços destinados ao público.
A informação pública não está disponível para pessoas com deficiência auditiva e visual.	Disponibilizar mecanismos/ferramentas que colmatem estas lacunas com recursos às novas tecnologias.
Os serviços são pouco inclusivos para os utilizadores de baixa mobilidade	Aplicar multas aos serviços que não colocam rampas