



**Programa de modernização
administrativa da Administração
Regional da Região Autónoma da
Madeira – 2017-2020**

SUMÁRIO EXECUTIVO	5
APRESENTAÇÃO	13
1 METODOLOGIA	16
2 PRINCÍPIOS	18
3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	19
4 LINHAS ORIENTADORAS E MEDIDAS	21
OE01 PROMOVER A SIMPLIFICAÇÃO REGULATÓRIA	22
OE02 IMPULSIONAR A GESTÃO ORIENTADA A PROCESSOS	23
OE03 ESTRUTURAR OS ATIVOS DE INFORMAÇÃO E DADOS	24
OE04 MELHORAR A ESTRUTURA DOS SISTEMAS APLICACIONAIS E SERVIÇOS DIGITAIS DA APR	25
OE05 RACIONALIZAR AS INFRAESTRUTURAS TIC	27
OE06 MELHORAR A ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E DAS COMPETÊNCIAS DO CAPITAL HUMANO	28
OE07 PROMOVER A TRANSPARÊNCIA, A INCLUSÃO E A PARTICIPAÇÃO PARA A BOA GOVERNANÇA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS	29
5 INICIATIVAS	31
6 GOVERNANÇA DO PMA E MATRIZ DE MATURIDADE	41
SIGLAS E ABREVIATURAS	47
GLOSSÁRIO	49

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 Estrutura hierárquica dos objetivos estratégicos, medidas, iniciativas e planos de ação.	16
--	----

O presente documento constitui uma síntese do APR2.0, elaborado pelo Grupo de Trabalho do Programa de Modernização Administrativa (GTPMA), designado por Sua Exa. o Sr. Secretário Regional das Finanças e da Administração Pública, Dr. Rui Gonçalves. A este grupo ficaram afetos os seguintes elementos, que funcionam junto da Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa:

DRAPMA Luís Leonardo Catanho José (Coordenador)
Laureano Secundino Ascensão de Macedo
Nuno Filipe Pedra de Aguiar

DRPaGeSP Humberto Marcelo P. Caldeira
Simão Pedro Pereira

Num contexto de exigentes desafios políticos, económicos e sociais, em que a forte competitividade entre Regiões e Estados é aspeto dominante, a Administração Pública Regional (APR) tem uma especial responsabilidade: **servir a sociedade para que a sociedade melhor responda a estes desafios.**

Apesar da contínua e gradual adaptação administrativa e legislativa feita pelos sucessivos governos regionais ao longo da implementação do processo autonómico, é hoje imperativo tornar a administração mais **próxima, transparente, eficiente, simples, acessível e inovadora** aos que estão no centro da sua missão: **os cidadãos, as empresas e os seus trabalhadores**, ou seja, fazer a sua evolução para uma **APR 2.0**.

A metodologia adotada para este programa está orientada para a prestação de serviços aos cidadãos, às empresas e a outros setores da AP e da Sociedade civil. Não obstante, para que tal seja possível, **a APR deve organizar-se internamente em primeiro lugar.**

Tratando-se de um documento em aberto, o **APR 2.0** foi construído a partir das propostas dos serviços públicos da administração regional autónoma. Foi possível verificar que tais propostas

refletem uma cultura por silos organizacionais e que a integração digital da administração regional necessita de um modelo de governança transversal. Pelo facto de algumas destas iniciativas estarem já a ser desencadeadas por várias entidades públicas – exceto aquelas que estão ou virão a ser implementadas pelos serviços da APR, ainda que não lançadas aquando da composição deste documento – devido a entendimentos distintos do conceito de “modernização administrativa”, o **APR 2.0** serve de roteiro para um processo de modernização integrado da APR.

Deste modo, com base no padrão de propostas lançadas pelos serviços proponentes, delimitaram-se os seguintes objetivos estratégicos (OE):

- **OE01 PROMOVER A SIMPLIFICAÇÃO REGULATÓRIA**

Fomenta a adequação dos regulamentos e atos normativos da APR a uma administração que se pretende mais eficiente, através da eliminação de entraves à tramitação de dados ou informações que já estão na posse da APR, da implementação de mecanismos de avaliação preventiva dos “encargos administrativos” de futuras normas jurídicas e da criação de segurança jurídica em áreas fundamentais da administração.

- **OE02 IMPULSIONAR A GESTÃO ORIENTADA A PROCESSOS**

Trata-se da conceção de um modelo para a eficiência da administração, através da identificação, melhoria e gestão do ciclo de vida dos processos da APR, numa perspetiva integrada e abrangente.

- **OE03 ESTRUTURAR OS ATIVOS DE INFORMAÇÃO E DADOS**

Impulsa a identificação e estruturação da informação e dados que circulam na APR, seja em suporte analógico seja em suporte digital, indispensável quer à reconfiguração sistémica dos ativos de informação na ótica da interoperabilidade técnica, semântica e organizacional para a salvaguarda de direitos fundamentais e à planificação arquivística, quer à definição de sistemas aplicativos e ao tratamento e análise de dados para a produção de informação e de conhecimento, necessários como suporte à avaliação, à planificação eficiente, à elaboração de estratégias organizacionais e à tomada de decisão.

- **OE04 MELHORAR A ESTRUTURA DOS SISTEMAS APLICACIONAIS E SERVIÇOS DIGITAIS DA APR**

Promove a identificação e planificação de todas as componentes (software, integração e serviços) dos sistemas aplicativos da APR, nomeadamente o seu desenho, construção ou aquisição, bem como da informação e dados a eles associados, por forma a oferecer serviços públicos digitais de qualidade.

▪ **OE05 RACIONALIZAR AS INFRAESTRUTURAS TIC**

Visa a identificação e planificação de todos elementos de operação TIC que devem ser operados no dia-a-dia (hardware, software de base e plataformas aplicacionais, armazenamento, rede, segurança ativa e passiva, continuidade de negócio, etc.), bem como das ferramentas e dos processos de monitorização e de gestão associados.

▪ **OE06 MELHORAR A ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E DAS COMPETÊNCIAS DO CAPITAL HUMANO**

Incide na reestruturação dos serviços públicos e na valorização dos seus trabalhadores e utilizadores face à transformação digital dos serviços da APR, bem como na utilização das novas tecnologias como ativo importante na forma como o trabalhador em funções públicas presta o seu trabalho, estabelecendo as condições motivacionais, de flexibilidade e tecnológicas tendo em vista uma elevada eficiência, independentemente do trabalho ser realizado de forma presencial ou deslocalizada.

▪ **OE07 PROMOVER A TRANSPARÊNCIA, A INCLUSÃO E A PARTICIPAÇÃO PARA A GOVERNANÇA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Visa incrementar a aproximação da APR com os Cidadãos, com as Empresas e com outros setores da AP, através de novas formas de relacionamento e de interação, da abertura da administração à Sociedade civil na construção e qualificação de serviços públicos, bem como pela disponibilização de mecanismos de transparência, de acompanhamento e de monitorização dos serviços prestados e da publicação de informação e dados relevantes da administração, em formato aberto.

De modo a compaginar as propostas das entidades com estes objetivos estratégicos, que devem ser contextualizados em função das linhas de ação, foram criadas medidas que estabelecem elos entre si e flexíveis nas suas possibilidades combinatórias. A título de exemplo, uma medida pode conter várias iniciativas ou uma iniciativa poderá estar associada a várias medidas de objetivos estratégicos distintos. A materialização e a execução das iniciativas dependerão, com um maior ou menor grau de integração e congruência temática, da conceção de planos de ação, setoriais ou transversais, com indicadores e métricas precisas para a gestão e reporte do desempenho deste **APR 2.0**.

Do conjunto de propostas lançadas pelos serviços da APR, consideramos como as mais estruturantes que a seguir se apresentam, a saber:



1 PORTAL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ELETRÓNICA DA RAM

Conterá todos os **recursos informacionais e serviços digitais concentrados**, estabelecendo múltiplas interfaces entre organismos e repositórios não apenas entre entidades da APR como também em portais comunitários, nacionais e locais, na perspetiva de *one stop shop*. Proporcionar-se-á uma maior interconexão de serviços integrados, contendo, por exemplo, uma “Bolsa de documentos” (para cidadãos, empresas e trabalhadores), um catálogo de atos administrativos, um repositório de dados, caracterização de entidades, redes sociais e notícias, uma agenda comum, uma rede de contactos, notificações eletrónicas, um ponto único de autenticação (chave móvel digital, cartão de cidadão e STORK), uma ligação ao Portal do Cidadão, aos Balcões do Empreendedor e do Município, etc..



2 ARQUIVO ÚNICO

Consiste numa abordagem integrada para a gestão dos arquivos governamentais, independentemente do seu suporte, acessível num **sistema integrado de gestão de ativos de informação arquivísticos**, em plataformas modulares. Integrará um modelo de gestão por ciclos de vida e com interfaces num sistema integrado de gestão de documentos e de gestão por processos de negócio. Integrará um modelo comum de interoperabilidade (semântica e técnica) para a APR.



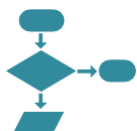
3 PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Consiste num repositório único de dados abertos da APR, para concentração, disponibilização e preservação de **publicações oficiais governamentais, diplomas e atos de gestão**, além dos *datasets*, para fomento da transparência dos atos da administração (ótica de *accountability*), passíveis de serem reutilizados (em formatos abertos) ou consultados pela sociedade civil.



4 ESPAÇO DO CIDADÃO E DAS EMPRESAS

Propõe-se uma **rede de atendimento, presencial e digital**, aos cidadãos para prestação de serviços públicos e ponto único de contacto, distribuídos pelas áreas de maior incidência populacional. Permitirá o acesso a cidadãos que não disponham de uma literacia digital adequada, mas onde poderão fruir de formação e apoio na resolução de atos administrativos.



5 GESTÃO ORIENTADA A PROCESSOS

Compreende uma relação de todos os atos da administração pública, representados num **catálogo único multientidades**, a partir do qual se acedem aos serviços e procedimentos da APR bem como aos interfaces com outras entidades da AP. Apresentará uma informação simplificada aos cidadãos e às empresas, sendo disponibilizados serviços digitais numa lógica de declaração única e no cumprimento do digital por regra.



6 PROVEDOR DO CIDADÃO E DAS EMPRESAS

Aposta-se no acompanhamento integrado das reclamações e dos pedidos dos cidadãos e das empresas, numa interação entre as partes envolvidas e contribuindo para **a melhoria da prestação de serviços públicos e para a transparência**.



7 GOVERNANÇA INTEGRADA

Verifica-se a necessidade da criação de uma entidade para a governança integrada de informação, que estabeleça diretrizes e normas comuns para a APR, designadamente em questões de acesso à informação administrativa, segurança de informação, preservação digital, sistema regional de interoperabilidade, identidade e certificação digital, sistema regional de ativos e auditorias aos sistemas de informação.



8 APR2.0 app

Incluirá a disponibilização de serviços digitais em várias línguas e em múltiplos dispositivos móveis, tendo em vista potenciar a tramitação de informação e de dados com a APR: entrega de documentos digitais, contacto e localização de serviços públicos, obtenção de senhas, notificações eletrónicas e marcação de audiências. Os cidadãos e as empresas acederão aos serviços através de uma identidade digital segura.



9 PONTOS DE ACESSO Wi-Fi

Incluirá a disponibilização de uma rede de pontos de acesso gratuito à *web*, em espaços com atendimento ao público, para acesso a serviços públicos da AP.



10 **MADEIRA & PORTO SANTO AS SMART ISLANDS (MPASI)**

A **APR 2.0** mobiliza-se na implementação de sistemas eletrónicos para a gestão eficiente, verde, sustentável e inteligente das infraestruturas e do património públicos, com a obtenção de dados estruturados em tempo real e na resolução de problemas no momento. Visa tornar serviços públicos, à escala insular e a nível local (*smart cities*), mais inteligentes, colocando a tecnologia ao serviço das pessoas e das empresas e criar sinergias para a inovação científica e tecnológica.

Na sequência das diretrizes estratégicas constantes do *XII Programa de Governo Regional da Madeira*, a modernização administrativa dos serviços que integram o perímetro da administração regional autónoma (APR) da RAM constitui um dos desafios fundamentais para a melhoria contínua e adaptação tecnológica dos serviços públicos, o que torna este *Programa de modernização administrativa da Administração Regional da Região Autónoma da Madeira* (PMA) um documento orientador, pertinente e oportuno. Deste modo, a modernização, simplificação e inovação administrativa da APR deve ser entendida sob um novo paradigma, inerente ao conceito de modernização: a Governança. O presente PMA consubstancia-se nas orientações emanadas por várias entidades internacionais governamentais, nomeadamente da OCDE¹ e da Comissão Europeia², e tem em linha de conta o previsto no *Programa SIMPLEX+2016*³ e nova legislação aprovada, designadamente o novo *Código do Procedimento Administrativo*, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 07 de janeiro.

A transformação do setor público regional não se resume à implementação de novas tecnologias *tout court* mas implica estabelecer sinergias com os diversos setores da administração pública regional, na ótica de eliminação progressiva de silos e redução de custos de contexto. Esta transformação pressupõe, ainda, a necessidade não só de digitalizar serviços públicos mas também de fomentar a participação dos cidadãos e dos diversos setores da sociedade civil, das empresas e de outras entidades governamentais, sempre sob uma perspetiva de inclusão de cidadãos com níveis de literacia digital baixos ou com outras necessidades especiais.

O PMA assume que a estrutura axial da modernização administrativa da APR assenta na visão de **uma administração pública inteligente para ilhas inteligentes**.

¹ OCDE. Public Governance and Territorial Development Directorate. *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies: adopted by the OECD Council on 15 July 2014* [C(2014)88]. Em linha: <http://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>.

² UE. Comissão Europeia. *COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL, THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS EU: eGovernment Action Plan 2016-2020 Accelerating the digital transformation of government*. COM/2016/0179 final, de 19.4.2016. Em linha: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1464695597668&uri=CELEX:52016DC0179>. Cf. também Id. COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU, AO CONSELHO, AO COMITÉ ECONÓMICO E SOCIAL EUROPEU E AO COMITÉ DAS REGIÕES Prioridades de normalização no domínio das TIC para o Mercado Único Digital. COM/2016/0176 final. Em linha: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?qid=1464892625038&uri=CELEX:52016DC0176>.

³ PORTUGAL. Governo da República. *Programa SIMPLEX+2016*. Em linha: <https://www.simplex.gov.pt/app/files/332c67abd4420decd48c1c6429667a35.pdf>

Propõe-se uma nova administração, orientada para os processos organizacionais e suportada pelas tecnologias de informação, que envolve a AP Regional, Central e Local, e deverá ser:

- **PRÓXIMA**
- **TRANSPARENTE**
- **EFICIENTE**
- **SIMPLES**
- **ACESSÍVEL**

A estrutura deste PMA organiza-se da seguinte forma:

- 1 METODOLOGIA**
Estabelece os critérios adotados na construção do PMA, contendo o objeto, o âmbito de atuação e a visão estratégica.
 - 2 PRINCÍPIOS**
Estabelece os fundamentos estratégicos associados ao programa de modernização da APR.
 - 3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**
Formula os objetivos estratégicos orientadores do programa.
 - 4 LINHAS ORIENTADORAS E MEDIDAS**
Define as linhas orientadoras, medidas e indicadores que permitirão alcançar as metas definidas em cada objetivo estratégico. Encontra-se estruturada por objetivos estratégicos.
 - 5 INICIATIVAS**
Apresenta o conjunto de iniciativas de simplificação e de modernização solicitadas, no âmbito do programa de modernização, aos vários organismos da APR.
 - 6 GOVERNANÇA DO PMA E MATRIZ DE MATURIDADE**
Consta uma explicitação de como se procederá a gestão deste PMA, seguido de um modelo de maturidade que servirá de suporte à avaliação do desempenho do programa e dos instrumentos sucedâneos do PMA.
- SIGLAS E ABREVIATURAS**
Consta uma relação das siglas e abreviaturas mais utilizadas neste PMA.
- GLOSSÁRIO**
Contém uma relação alfabética de entradas e respetivas definições de termos ou expressões específicos utilizados neste documento.

120
6x

1 METODOLOGIA

O PMA consiste num roteiro que orientará a APR na implementação de um conjunto estruturado de objetivos estratégicos, linhas orientadoras, medidas e iniciativas que se estenderão a um horizonte de execução previsto até 2020.

Trata-se de um documento em aberto, expansível em sentido prospetivo e integrador das propostas que surgirem no curso do processo de modernização e de simplificação administrativa. Estabelece ainda os indicadores que, de forma pública e transparente, permitirão aferir e avaliar ao longo do tempo a implementação do programa.



FIGURA 1 Estrutura hierárquica dos objetivos estratégicos, medidas, iniciativas e planos de ação.

Em conformidade com a figura anterior, a formulação da estratégia encontra-se hierarquizada em cascata e interligada, a saber:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- São as áreas estratégicas, assumindo carácter macro, particularizados em Linhas Orientadoras.

LINHAS ORIENTADORAS

- Particularizam e concretizam os Objetivos Estratégicos.
- São as linhas de ação, *guidelines*, que permitirão alcançar os objetivos propostos.

MEDIDAS

- São concretizadas em Medidas.
- Particularizam e concretizam as Linhas Orientadoras.
- Cada Medida pode estar relacionada a uma ou várias Linhas Orientadoras.
- Podem revestir-se de carácter setorial, relativas a um ou alguns serviços, ou de carácter transversal, de aplicação geral a toda a Administração Pública Regional.
- São implementadas mediante a execução de Iniciativas específicas.
- Têm associado um ou mais responsáveis.
- A execução das Medidas é monitorizada e aferida através de indicadores de parâmetro, medida ou valor (número, taxa, data, etc.), podendo um indicador estar relacionado com uma ou mais Medida.

INICIATIVAS

- Particularizam e concretizam as Medidas.
- Têm associadas um ou mais responsáveis.
- São implementadas mediante a execução de Planos de Ação específicos.
- A execução das iniciativas é monitorizada e aferida através de indicadores de parâmetro, medida ou valor (número, taxa, data, etc.), alinhados com a(s) respetiva(s) medida(s).

PLANOS DE AÇÃO

- Particularizam e concretizam as Iniciativas.
- Densificam-se com cadernos de especificações técnicas.
- A execução dos Planos de Ação é monitorizada e aferida através de indicadores de parâmetro, medida ou valor (número, taxa, data, etc.), alinhados com a respetiva Iniciativa.

O PMA tem como principal enfoque os Cidadãos e setores da Sociedade Civil, as Empresas e a própria Administração Pública. A prossecução deste plano é essencial para tornar a APR mais próxima, ainda mais transparente, eficiente, fácil e simples aos cidadãos, empresas e trabalhadores, respondendo assim às necessidades reais da sociedade e de uma economia competitiva e empreendedora.

2 PRINCÍPIOS

Os fundamentos estratégicos associados ao programa de modernização da APR são estruturantes na transformação global da administração, num horizonte até 2020. Deverá contar com a participação dos seus órgãos de decisão ao mais alto nível, tendo sido estabelecidos os seguintes princípios:

- **UNIFORMIZAÇÃO E INTEGRAÇÃO**
- **GESTÃO ORIENTADA A PROCESSOS**
- **TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**
- **SERVIÇOS ORIENTADOS AO UTILIZADOR**
- **TRANSPARÊNCIA**
- **INOVAÇÃO**

3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

O presente programa implica o envolvimento de toda a APR, como se de uma única organização se tratasse, para o processo de modernização e simplificação administrativa, que se pretende alinhada, integrada, inclusiva e participada, com responsabilização mútua entre as partes envolvidas na execução do conjunto de medidas e iniciativas. De igual modo, este instrumento proporciona condições para a participação da Sociedade civil não apenas na auscultação da qualidade dos serviços públicos como também no incentivo à colaboração para a conceção de novos serviços.

A gestão da estrutura organizacional do programa deve estar centralizada numa entidade de governança única, multidisciplinar, de natureza permanente, e com poder decisório, com, entre outras, as seguintes funções:

- Estipular políticas organizacionais de modernização administrativa no âmbito do PMA;
- Coordenar as demais entidades de governança envolvidas no programa, bem como a implementação do mesmo;
- Colaborar proativamente com as diversas entidades da APR e da Administração Central e Local, através do estabelecimento de parcerias para a conceção conjunta ou implementação articulada de modelos para a disponibilização de serviços públicos integrados, independentemente da esfera de incidência administrativa, com responsabilidades sobre qualquer componente do serviço prestado, bem como para a criação de sinergias, economias de escala e partilha de conhecimento;
- Acompanhar, monitorizar e informar a sociedade da evolução, nos vários organismos da APR, da aplicação das medidas definidas no programa;
- Auscultar as entidades públicas e privadas (singulares e coletivas) sobre as propostas de melhoria dos serviços públicos, premiando e incorporando as melhores ideias.

O programa define os seguintes objetivos estratégicos que, embora constituam áreas de intervenção prioritárias, possuem “vasos comunicantes”, isto é, encontram-se vinculados e interligados, a saber:

OE01 **PROMOVER A SIMPLIFICAÇÃO REGULATÓRIA**

OE02 **IMPULSIONAR A GESTÃO ORIENTADA A PROCESSOS**

- OE03** **ESTRUTURAR OS ATIVOS DE INFORMAÇÃO**
- OE04** **MELHORAR A ESTRUTURA DOS SISTEMAS APLICACIONAIS E SERVIÇOS DIGITAIS DA APR**
- OE05** **RACIONALIZAR AS INFRAESTRUTURAS TIC**
- OE06** **MELHORAR A ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E DAS COMPETÊNCIAS DO CAPITAL HUMANO**
- OE07** **PROMOVER A TRANSPARÊNCIA, A INCLUSÃO E A PARTICIPAÇÃO PARA A GOVERNANÇA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

4 LINHAS ORIENTADORAS E MEDIDAS

As tabelas seguintes apresentam as linhas orientadoras e medidas associadas ao programa de modernização.

A atribuição de responsabilidades à concretização daquelas medidas apenas será efetuada em fase posterior à aprovação do documento e dos planos de ação, conforme explicitado acima (*1 Metodologia*).



OE01 PROMOVER A SIMPLIFICAÇÃO REGULATÓRIA

LINHAS ORIENTADORAS

- Elaboração de políticas para a simplificação regulatória.
- Introdução de mecanismos de simplificação regulatória.
- Implementação de mecanismos de gestão regulatória.
- Revisão do *corpus* jurídico-normativo atual.

MEDIDAS

- M01.01** Definir o modelo e a entidade multidisciplinar responsável pela governança no âmbito da Simplificação Regulatória.
- M01.02** Promover a participação dos *stakeholders*, através da constituição de equipas multidisciplinares para questões técnicas, incentivando-os ao debate de ideias para se encontrarem as melhores soluções, bem como à inovação.
- M01.03** Implementar mecanismos de Avaliação do Impacto Regulatório.
- M01.04** Fixar, de forma inequívoca, as formas, limites temporais e prazos de regulação de conflitos de competências entre entidades do Governo Regional.
- M01.05** Limitar o impacto regulatório para a atividade das pequenas e médias empresas (PME), para que a legislação potencie e não crie entropia à sua atividade.
- M01.06** Revogar diplomas e atos normativos obsoletos ou não conformes com os princípios de simplificação.
- M01.07** Realizar auditorias junto dos serviços da APR para verificação do cumprimento do princípio da Simplificação Regulatória.



OE02 IMPULSIONAR A GESTÃO ORIENTADA A PROCESSOS

LINHAS ORIENTADORAS

- Estipulação de políticas para a estruturação de processos APR.
- Definição da arquitetura de processos APR sob o crivo da interoperabilidade semântica.
- Identificação e revisão dos processos de negócio da APR, assinalando as suas ligações, interdependências, redundâncias e duplicações sem valor acrescentado, bem como os de maior impacto.
- Adequação dos processos da APR à revisão normativa resultante da Simplificação Regulatória.
- Adequação dos processos da APR, e respetiva legislação de suporte, à transformação digital das atividades da administração.
- Acompanhamento do ciclo de vida dos processos da APR.

MEDIDAS

- M02.01** Definir o modelo e a entidade multidisciplinar responsável pela governança da Estruturação de Processos APR.
- M02.02** Promover a participação dos *stakeholders*, através da constituição de equipas multidisciplinares para questões técnicas, incentivando-os ao debate de ideias para encontrar as melhores soluções, bem como à inovação.
- M02.03** Estabelecer a arquitetura de processos da APR, através da criação do catálogo integrado de processos da APR.
- M02.04** Catalogar os processos de todos os organismos da APR.
- M02.05** Uniformizar processos identificados como comuns a vários organismos da APR.
- M02.06** Promover uma cultura de gestão da mudança e de risco associada à transformação de serviços públicos.
- M02.07** Redesenhar os processos da APR, eliminando ineficiências, redundâncias e duplicações sem valor acrescentado e incorporando-lhes as novas tecnologias no suporte às suas atividades, bem como alinhando-os com a transformação digital da administração.



OE03 ESTRUTURAR OS ATIVOS DE INFORMAÇÃO E DADOS

LINHAS ORIENTADORAS

- Estipulação de políticas para a estruturação da informação e de dados na APR.
- Definição da arquitetura de informação da APR orientada à sua transformação digital, que contemple a segurança da informação analógica e digital, a sua preservação a longo prazo, o seu acesso de forma controlada e segura e a disponibilização de novos serviços digitais, bem como a consistência, qualidade e integração de repositórios de dados diversos.
- Estruturação dos ativos de informação da APR, independentemente do seu suporte, para sua consolidação, integração e reutilização.
- Disponibilização de informação digital fidedigna e segura, independentemente da sua fonte de dados e da aplicação que a gera.

MEDIDAS

- M03.01** Definir o modelo e a entidade multidisciplinar responsável pela estruturação de ativos de informação e dados da APR.
- M03.02** Promover a participação dos *stakeholders*, através da constituição de equipas multidisciplinares para questões técnicas, incentivando-os ao debate de ideias para encontrar as melhores soluções, bem como à inovação.
- M03.03** Definir o modelo regional para a arquitetura de informação e de dados.
- M03.04** Catalogar os ativos de informação e dados da APR, analógicos e digitais, de todos os organismos da APR.
- M03.05** Centralizar os ativos de informação em suporte papel na APR e uniformizar seu o tratamento.
- M03.06** Uniformizar o tratamento dos ativos de informação em suporte digital na APR.



OE04 MELHORAR A ESTRUTURA DOS SISTEMAS APLICACIONAIS E SERVIÇOS DIGITAIS DA APR

LINHAS ORIENTADORAS

- Estipulação de políticas para a estruturação dos sistemas aplicativos da APR.
- Definição da arquitetura de sistemas aplicativos da APR, que contemple a disponibilização de novos serviços digitais e a continuidade/evolução dos atuais, bem como assegure a sua preservação a longo prazo se necessário e a sua interoperabilidade IdC.
- Identificação dos sistemas aplicativos da APR e dos serviços por eles disponibilizados, classificando-os em setoriais ou transversais e identificando a sua criticidade.
- Disponibilização de plataformas aplicativos comuns e específicas, para serviços digitais transversais e setoriais à APR, respetivamente.
- Disponibilização, sob os princípios “Digital Sempre” e “Uma Só Vez”, de serviços digitais integrados e multicanal, a cidadãos e empresas e entre os organismos da APR, que assegurem, por defeito, a troca de informação e dados por meios eletrónicos.

MEDIDAS

- M04.01** Definir o modelo e a entidade multidisciplinar responsável pela governança das aplicações e serviços digitais da APR.
- M04.02** Promover a participação dos *stakeholders*, através da constituição de equipas multidisciplinares para questões técnicas, incentivando-os ao debate de ideias para encontrar as melhores soluções, bem como à inovação.
- M04.03** Definir o modelo regional para a arquitetura de sistemas aplicativos e serviços digitais.
- M04.04** Catalogar os sistemas aplicativos e serviços digitais de todos os organismos da APR.
- M04.05** Disponibilizar sistemas aplicativos e serviços digitais transversais à APR.
- M04.06** Disponibilizar serviços integrados e multicanal a cidadãos e empresas e entre organismos da AP.
- M04.07** Integrar e federar repositórios digitais e bases de dados de acesso aberto.



OE04 MELHORAR A ESTRUTURA DOS SISTEMAS APLICACIONAIS E SERVIÇOS DIGITAIS DA APR

M04.08

Consolidar o licenciamento de aplicações informáticas e serviços conexos de toda a APR.



OE05 RACIONALIZAR AS INFRAESTRUTURAS TIC

LINHAS ORIENTADORAS

- Estabelecimento de políticas para a estruturação de infraestruturas TIC na APR.
- Definição da arquitetura de Infraestruturas TIC da APR, orientada para a transformação digital, que contemple, entre outras, as componentes de *hardware*, *software* de base e plataformas aplicacionais, armazenamento, processamento, comunicações e redes, segurança ativa e passiva e continuidade de negócio.
- Identificação dos ativos de Infraestruturas TIC da APR e os serviços por eles disponibilizados, classificando-os em setoriais ou transversais e identificando a sua criticidade.
- Disponibilização de infraestruturas TIC a toda a APR, garantindo as condições tecnológicas de suporte à transformação digital da administração e à disponibilização, com qualidade, de serviços eletrónicos a cidadãos, empresas e entidades da própria administração, bem como à continuidade de negócio.

MEDIDAS

- M05.01** Definir o modelo e a entidade multidisciplinar responsável pela governança de infraestruturas TIC da APR.
- M05.02** Promover a participação dos *stakeholders*, através da constituição de equipas multidisciplinares para questões técnicas, incentivando-os ao debate de ideias para encontrar as melhores soluções, bem como à inovação.
- M05.03** Definir o modelo regional para a arquitetura de infraestruturas TIC da APR.
- M05.04** Catalogar as infraestruturas TIC de todos os organismos da APR.
- M05.05** Consolidar as infraestruturas TIC da APR.
- M05.06** Definir níveis de prestação de serviços de infraestruturas TIC.
- M05.07** Implementar sistemas e redes *Wi-Fi* inteligentes em serviços e infraestruturas públicas.



OE06 MELHORAR A ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E DAS COMPETÊNCIAS DO CAPITAL HUMANO

LINHAS ORIENTADORAS

- Redimensionamento dos serviços públicos, na ótica da simplificação, partilha de serviços e interfaces com outros setores da AP.
- Valorização das competências dos utilizadores de serviços públicos, facilitando o acesso à informação e à formação, para incrementar a sua qualificação.
- Valorização das competências dos trabalhadores em funções públicas, incrementando a sua qualificação e motivando-os para a transformação digital dos serviços da APR.
- Disponibilização aos trabalhadores em funções públicas de meios tecnológicos adequados ao exercício do seu trabalho, seja este prestado à distância ou de forma presencial, bem como acesso à informação e disponibilização de aplicações informáticas necessárias às suas atividades.
- Disponibilização de apoio a cidadãos e empresas relativamente aos serviços públicos prestados pela APR, digitais ou presenciais.

MEDIDAS

- M06.01** Promover uma cultura de mudança e inovação associada à transformação digital de serviços públicos.
- M06.02** Criar um quadro de referência de competências digitais dos trabalhadores em funções públicas.
- M06.03** Implementar o posto de trabalho digital na APR.



OE07 PROMOVER A TRANSPARÊNCIA, A INCLUSÃO E A PARTICIPAÇÃO PARA A BOA GOVERNANÇA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

LINHAS ORIENTADORAS

- Estipulação de políticas para a boa governança do relacionamento entre a APR, os cidadãos e empresas.
- Disponibilização de indicadores de atividade e informação da administração considerada de utilidade pública, preferencialmente obtidos diretamente dos sistemas de informação e não elaborados manualmente, como forma de a tornar transparente aos cidadãos e empresas e monitorizar o seu desempenho, bem como potenciar o desenvolvimento de estudos e construção de aplicações.
- Promoção da comunicação com os cidadãos e empresas, auscultando a sua perceção relativamente aos serviços públicos prestados pela APR, levando-os a participar no desenho de novos serviços públicos e favorecendo os ciclos de melhoria contínua da administração.
- Disponibilização de serviços públicos digitais de valor acrescentado, integrados, multilinguagem (obrigatoriamente em inglês e, opcionalmente, em outros idiomas), adaptados a cidadãos com necessidades especiais, multicanal e transversais, que incorporem mecanismos de interação digital e colaboração social com os cidadãos e empresas, independentemente da sua nacionalidade ou localização, de modo a facilitar a sua relação com a APR.

MEDIDAS

- M07.01** Definir o modelo e a entidade multidisciplinar responsável pela governança para a transparência, inclusão e participação do setor público.
- M07.02** Promover a participação dos *stakeholders*, através da constituição de equipas multidisciplinares para questões técnicas, incentivando-os ao debate de ideias para encontrar as melhores soluções, bem como à inovação.
- M07.03** Elaborar um guia de serviços da APR, digitais e presenciais, sob a forma de catálogo, disponibilizado a cidadãos, empresas e entre serviços da administração.
- M07.04** Promover a avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados pela APR.
- M07.05** Promover a *accountability* das atividades da APR.



OE07 PROMOVER A TRANSPARÊNCIA, A INCLUSÃO E A PARTICIPAÇÃO PARA A BOA GOVERNANÇA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

- M07.06** Promover automatismos facilitadores do relacionamento da APR com os cidadãos e empresas.
- M07.07** Promover a redução do tempo de espera de atendimento em balções da APR.
- M07.08** Promover o apoio de proximidade a cidadãos e empresas, relativamente aos serviços públicos disponibilizados pela APR, presenciais ou digitais.
- M07.09** Promover serviços digitais de partilha com cidadãos e empresas.
- M07.10** Criar um repositório único de dados abertos da APR.
- M07.11** Promover serviços públicos digitais integrados entre as várias AP.
- M07.12** Promover a confiabilidade e segurança na utilização de serviços públicos digitais.
- M07.13** Incentivar a participação dos cidadãos e empresas e trabalhadores em funções públicas na melhoria contínua da APR.
- M07.14** Tornar a APR mais presente nas redes sociais.

5 INICIATIVAS

A tabela seguinte apresenta um conjunto de iniciativas de modernização administrativa resultantes da contribuição das várias entidades da APR auscultadas e do próprio GTPMA.

As sugestões recebidas foram alvo de uma avaliação integrada, procurando-se, sempre que possível, alargá-las a toda a APR. Conforme já exposto, este é um programa de modernização em aberto, dinâmico e suscetível a atualizações, para o horizonte 2020. Acolheram-se todas as propostas emanadas pelos serviços proponentes. Não obstante, considerou-se indispensável relacionar as propostas setoriais similares entre si e integradas numa iniciativa mais abrangente e que, por isso, exigem uma articulação entre os diversos setores da APR.

As iniciativas e propostas de modernização das entidades consultadas podem ser analisadas **Erro! A origem da referência não foi encontrada.** deste [APR 2.0](#).

ID	INICIATIVAS	ENTIDADES ABRANGIDAS
IN001	Sistema aplicacional setorial para apoio à gestão da rede viária regional , que permita o seu inventário fotográfico e a monitorização da fissuração em obras de arte associadas. Esta aplicação deverá disponibilizar dados ao portal de conteúdos da APR.	SRAPE/DRE
IN002	Sistema aplicacional setorial para apoio à gestão de projetos rodoviários, nomeadamente para o armazenamento e partilha digital de peças desenhadas.	SRAPE/DRE
IN003	Portal, no mínimo bilingue, de conteúdos, partilha de conhecimento e informação da APR , com áreas de acesso reservado por organismo/departamento governamental e com áreas públicas, onde, entre outras, se disponibilizem: ▪ Peças de procedimentos de Contratação Pública já efetuados (Programa de Concurso ou Convite e Caderno de Encargos); ▪ Autorizações Prévias, Pareceres, Divulgações, Alertas, Comunicações; ▪ Formulários obrigatórios; ▪ Listagens de todos os edifícios e espaços públicos afetos à RAM (Escolas, Universidade, Museus; Hospitais, Edifícios Governamentais, Jardins, Casas, etc.), bem como a descrição do edifício ou espaço público, fotos, coordenadas, ano construção, serviço que executou a obra e demais informação importante (Catálogo de Edifícios Públicos);	TRANSVERSAL À APR

ID	INICIATIVAS	ENTIDADES ABRANGIDAS
	▪ Informação geográfica de base, nomeadamente ortofotomapas e ficheiros em formato <i>shapefile</i> (limites administrativos de freguesias/municípios, Carta de uso e ocupação do solo, vias rodoviárias, entre outros); ▪ Informação produzida entre a administração regional, importante para o desenvolvimento de estudos e projetos.	
IN004	Sistema aplicacional de gestão documental único , que integra a gestão orientada a processos, com um sistema de classificação de informação comum à APR.	TRANSVERSAL À APR
IN005	Sistema aplicacional de Gestão de Arquivos comum a toda a Administração Pública Regional , que garanta mecanismos de gestão do ciclo de vida, segurança digital e preservação a longo prazo da informação.	TRANSVERSAL À APR
IN006	Sistema aplicacional de gestão de processos de negócio e sua desmaterialização, bem como das atividades associadas, acompanhado da clarificação e simplificação de procedimentos, dos meios de comunicação interna entre os serviços e respetivas tutelas, de forma a promover a maior agilidade da circulação da informação na APR.	TRANSVERSAL À APR
IN007	Disponibilização de mecanismos de interoperabilidade e automatismos entre sistemas aplicacionais de suporte aos processos de negócio que permitam, entre outros: ▪ Troca de informação eletrónica e o acesso imediato a todos os documentos entre entidades públicas (ex.: administração regional e câmaras municipais, etc.); ▪ Rastreabilidade de solicitações efetuadas à APR; ▪ Acompanhamento de todos os intervenientes num processo de aquisição, desde o seu início até ao pagamento.	TRANSVERSAL À APR
IN008	Sistema aplicacional setorial para apoio à gestão do Jornal Oficial , que permita, entre outros: ▪ Gestão integrada dos pedidos de publicação, respetivo acompanhamento e monitorização; ▪ Publicação de séries, pesquisa de dados, informações, índices de sumários das diferentes séries e atos societários; ▪ Contratação de assinaturas e pagamentos; ▪ Serviço de notificações.	SRAPE/DRAJ
IN009	Sistema aplicacional setorial para apoio à gestão da “Emissão de cartões de Livre-Trânsito”	SRAPE/DRAJ

ID	INICIATIVAS	ENTIDADES ABRANGIDAS
IN010	Sistema aplicativo setorial para apoio à gestão de Informação Cadastral que permita, entre outros: ▪ Acesso institucional e de cidadania à informação cadastral rústica e urbana; ▪ Rastreabilidade de solicitações e reclamações relativas a processos de atualização da matriz predial e do cadastro rústico; ▪ Partilha de dados entre entidades, de forma a evitar a duplicação e a ineficiência; ▪ Solicitação e emissão de certidões eletrônicas.	SRA/DROTA
IN011	Sistema aplicativo transversal para apoio à gestão de informação geoespacial e Geoestatística da APR , que permita sua produção, manutenção e partilha.	TRANSVERSAL À APR
IN012	Sistemas aplicativos consonantes com os paradigmas da Web semântica e Big Data .	TRANSVERSAL À APR
IN013	Sistema aplicativo transversal de Gestão de Recursos Humanos que permita, entre outros: ▪ Gestão por Competências; ▪ Gestão da Avaliação; ▪ Gestão de Formação, com inscrição <i>online</i> dos formandos e tratamento dos dados relativos à formação, nomeadamente inquéritos e relatórios; ▪ Integração com o sistema <i>Kelio</i> para marcação de férias, autoformação, pedidos de ausência, etc..	TRANSVERSAL À APR
IN014	Implementação de Voz sobre IP (VOIP) com: ▪ Reorganização dos telefones internos; ▪ Sistema único de Atendimento Telefónico na APR; ▪ Adoção de Linha Verde telefónica Gratuita.	TRANSVERSAL À APR
IN015	Instalação de Internet nos edifícios da APR .	TRANSVERSAL À APR
IN016	Instalação de Wi-Fi nos edifícios da APR , tornando a Internet gratuita aos utentes.	TRANSVERSAL À APR
IN017	Instalação de redes internas nos edifícios da APR .	TRANSVERSAL À APR
IN018	Renovação do parque de equipamento informático (<i>Hardware, Software</i> e licenças).	TRANSVERSAL À APR
IN019	Certificação de Qualidade em serviços públicos.	ALGUNS SERVIÇOS PÚBLICOS DA APR

ID	INICIATIVAS	ENTIDADES ABRANGIDAS
IN020	Introdução de mecanismos de certificação probatória (assinatura digital qualificada de documentos e correio eletrónico).	TRANSVERSAL À APR
IN021	Sistema aplicacional setorial para apoio à gestão das atividades do Desporto, que permita, entre outros: ▪ Submissão de formulários para a inscrição em programas, atividades, eventos e serviços; ▪ Submissão de formulários de requerimentos, ofícios e pedidos de apoio; ▪ Gestão de agendas desportivas; ▪ Gestão de utilização de infraestruturas desportivas; ▪ Disponibilização de informação de infraestruturas desportivas (fotos, contactos, horário de funcionamento, geolocalização, etc.); ▪ Gestão de processos de negócio; ▪ Gestão de destacamentos para o movimento associativo desportivo; ▪ Gestão do “Destino Madeira”; ▪ Gestão de homologação de regulamentos de Provas Desportivas que se realizam na via pública.	SRE/DRJD
IN022	Sistema aplicacional setorial para apoio à gestão das atividades da Juventude, que permita, entre outros: ▪ Submissão de requerimentos, ofícios e pedidos de apoio; ▪ Divulgação em massa (<i>newsletters</i>); ▪ Submissão de pedidos de dispensa/justificação de falta; ▪ Reserva e venda dos serviços dos Centros de Juventude da RAM; ▪ Elaboração de dados e gráficos estatísticos dos Centros de Juventude, sincronizados com a base de dados do sistema de reservas <i>online</i>, com o programa de faturação <i>IGEST</i>, portal da Direção Regional de Estatística da Madeira (DREM) e portal do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF).	SRE/DRJD
IN023	Sistema aplicacional de gestão de frotas automóveis .	TRANSVERSAL À APR
IN024	Portal Cultura Madeira, em formato multicanal e multilingue que, entre outros: ▪ Divulgue uma Agenda Cultural Única da RAM, com entradas de agentes culturais das várias administrações públicas e de privados; ▪ Informação do património cultural da RAM, tal como conteúdos dos acervos documentais do ABM, NESOS e Museus (informação sobre algumas peças expostas nas salas dos Museus); ▪ Informação de georreferenciação dos Museus, Monumentos e Igrejas; ▪ Horários de funcionamento;	SRETC/DRT SRETC/DRC SRE/CEPAM SRE/DRE AP LOCAL ENTIDADES PRIVADAS

ID	INICIATIVAS	ENTIDADES ABRANGIDAS
	Mecanismos de interatividade, tais como jogos.	
IN025	Sistema setorial de apoio à Gestão da Educação Artística que, entre outros, permita: - Consolidação dos serviços <i>online</i> de educação artística já disponíveis; - Matrículas <i>online</i> do ensino artístico público (atividades extraescolares); - Acesso, pelos docentes de educação artística, a materiais pedagógicos, livros, vídeos, ficheiros áudio, partituras, imagens, planificações de aulas, sítios e jogos musicais; - Acesso a recursos da educação artística tais como: conteúdos regionais pedagógicos relevantes para o ensino das artes madeirenses no currículo escolar (Instrumentopédia, Coleção Madeira Música, Dicionário de Músicos na Madeira, Biblioteca Digital, Cinema de Animação, Regionalização do Currículo de Educação Musical); - Requisição de serviços <i>online</i> de som, vídeo e biblioteca; - Gestão do Guarda Roupas de Educação Artística e Multimédia (Equipa de Animação, Teatro, Dança, Arte Inclusiva e Ateliê de Costura), com funcionalidades de consulta e requisição pelos docentes.	SRE/DRE
IN026	Disponibilização de mecanismos de leitura automática do escalão de abono de família de cada aluno , atribuído pela SS, para efeitos de candidatura aos apoios da ação social educativa na matrícula ou na sua renovação e sua integração na plataforma PLACE.	SRE/DRPRI
IN027	Sistema setorial de apoio à Gestão da Atividade Inspetiva que permita, entre outros: - Planeamento da atividade inspetiva; - Guiões para as ações; - Implementação de minutas; - Manual de procedimentos; - Dossiê de auditoria; - Revisão de relatórios; - Matriz de risco; - Síntese das ações; - Regulamento da atividade inspetiva; - Gestão de projetos inspetivos e tempos de execução associados; - Registo de atividade dos inspetores; - Desenvolvimento do Plano de Atividades anual.	SRE/IRE SRF/IRF
IN028	Sistema aplicacional de e-learning para trabalhadores em funções públicas .	TRANSVERSAL À APR

ID	INICIATIVAS	ENTIDADES ABRANGIDAS
IN029	Sistema aplicativo setorial para apoio à gestão da DRIG, que permita, entre outros a divulgação em massa (<i>newsletters</i>).	SRE/DRIG
IN030	Sistema aplicativo setorial para apoio à Gestão Escolar.	SRE/CEPAM
IN031	Sistema aplicativo setorial para apoio à gestão de licenciamentos, tais como: ▪ Prestação de serviços com veículos pronto-socorro; ▪ Transporte coletivo de crianças; ▪ Transportes públicos, de aluguer em veículos ligeiros de passageiros, em veículos turísticos e em veículos isentos de distintivo e cor padrão; ▪ Ensino da condução, industrial, transitária, etc..	SRETC/DRET
IN032	Sistema aplicativo setorial para apoio à gestão de autorizações, tais como: aluguer de veículos sem condutor, comercial, prestamista e leiloeira, etc..	SRETC/DRET
IN033	Sistema aplicativo setorial para apoio à gestão de registos, tais como: agências funerárias, cisternas, equipamentos sob pressão, feirantes e vendedores ambulantes, etc..	SRETC/DRET
IN034	Sistema aplicativo setorial para apoio à atividade de formação no setor dos transportes rodoviários.	SRETC/DRET
IN035	Sistema aplicativo setorial para apoio à certificação de motoristas.	SRETC/DRET
IN036	Sistema aplicativo setorial para apoio à gestão de veículos, tais como emissão de documentação de identificação do veículo, inspeções e homologações, matrícula dos veículos, etc..	SRETC/DRET
IN037	Sistema aplicativo setorial para apoio à qualificação de entidades instaladores e/ou reparadoras de instrumentos de medição (I&R), serviços municipais de metrologia (SMM) e serviços concelhios de metrologia (SCM).	SRETC/DRET
IN038	Sistema aplicativo setorial para apoio à inscrição e a autorização de técnicos, grupos profissionais e entidades na área das instalações elétricas, empresas de manutenção de instalações de elevação e na indústria de gases combustíveis e revalidação das respetivas licenças.	SRETC/DRET
IN039	Sistema aplicativo setorial para apoio à atribuição inicial ou troca de título de condução e renovação da habilitação legal para conduzir.	SRETC/DRET

ID	INICIATIVAS	ENTIDADES ABRANGIDAS
IN040	Sistema aplicativo setorial para apoio à gestão da Biblioteca Pública Regional que permita, entre outros: ▪ Gestão de empréstimo de livros; ▪ Gestão/emissão de cartão de leitor; ▪ Gestão/requisição da Sala de Grupos; ▪ Mecanismos de comércio eletrônico com pagamentos <i>online</i>.	SRETC/DRC
IN041	Sistema aplicativo setorial para apoio à gestão à Cultura que permita, entre outros: ▪ Aquisição de bilhetes para entradas em museus e eventos culturais promovidos pela DRC; ▪ Aquisição de livros em formato eletrônico, com informação acerca da história, da cultura e das temáticas madeirenses; ▪ Gestão de licenciamentos para organização de espetáculos e eventos culturais; ▪ Mecanismos de comércio eletrônico com pagamentos <i>online</i>.	SRETC/DRC
IN042	Aplicação setorial para apoio ao Arquivo Regional que permita, entre outros: ▪ Sistema integrado de gestão de arquivos; ▪ Gestão de emissão de certidões; ▪ Gestão de requisição de documentação; ▪ Mecanismos de comércio eletrônico com pagamentos <i>online</i>.	SRETC/DRC
IN043	Assistência técnica eficaz.	TRANSVERSAL À APR
IN044	Quiosques interativos nos museus com informação sobre peças expostas.	SRETC/DRC
IN045	Sistema integrado e transversal à APR que permita, entre outras: ▪ O cadastro de bens móveis e patrimoniais, bem como a sua georreferenciação; ▪ A deteção de furtos de bens expostos em locais de acesso ao público.	TRANSVERSAL À APR
IN046	Sistema aplicativo setorial de apoio à Gestão Turística que, entre outros, permita: ▪ Pedidos de informação, material promocional, fotos; ▪ Alteração de dados respeitantes a empreendimentos turísticos e atividades turísticas; ▪ Pedido de Utilidade Turística; ▪ Pedido de Placa de Classificação; ▪ Pedidos de apoios a projetos de promoção e animação turística; ▪ Pedidos de credenciação;	SRETC/DRT

ID	INICIATIVAS	ENTIDADES ABRANGIDAS
	▪ Reclamações; ▪ Pedidos de empréstimos de equipamentos e materiais.	
IN047	Sistema aplicacional transversal para gestão de Pedidos de Reunião.	TRANSVERSAL À APR
IN048	Implementação de novas funcionalidades no Sistema de Informação para os projetos privados (integração com o SIGMA).	SRETC/IDE
IN049	Aplicação setorial para apoio à atividade estatística que permita, entre outras a elaboração e recolha de respostas a inquéritos e consultas dinâmicas.	SRF/DREM SRE/DRIG
IN050	Aplicação transversal de Sistema Contabilístico Integrado, que englobe as valências do GERFIP, PFP, SIGO, IGEST e outros, e permita, entre outros, efetuar o controlo e consulta de fundos.	TRANSVERSAL À APR
IN051	Disponibilização de mecanismos de notificações digitais (SMS, Via CTT, correio eletrónico, etc.) aos utentes de serviços públicos (ex.: beneficiários de pagamentos, transferências, avisos de prazos, etc.).	TRANSVERSAL À APR
IN052	Sistema aplicacional transversal para apoio à Gestão de Filas de Atendimento.	TRANSVERSAL À APR
IN053	Centralização do recrutamento e seleção de pessoal num único organismo.	TRANSVERSAL À APR
IN054	Centralização num único serviço do Governo, da representação do mesmo em processos judiciais.	TRANSVERSAL À APR
IN055	Centralização num único serviço do apoio aos processos de concurso e contratos públicos.	TRANSVERSAL À APR
IN056	Aplicação móvel dirigida aos utentes dos Percursos Recomendados, com a sua caracterização e informação relevante, e com possibilidade de interação entre os seus utentes, a DRFCN e os seus Parceiros.	SRA/DRFCN
IN057	Instalação de Sistemas de Videovigilância Florestal.	SRA/DRFCN
IN058	Implementação do regulamento arquivístico nas autarquias locais.	SRETC/DRC
IN059	Levantamento dos ativos de Informação da AP Regional, bibliotecas e AP Local.	SRETC/DRC
IN060	Qualificação dos trabalhadores em funções públicas em áreas específicas e nas áreas associadas à transformação digital da APR.	TRANSVERSAL À APR

ID	INICIATIVAS	ENTIDADES ABRANGIDAS
		BIBLIOTECAS DA RAM TRANSVERSAL À APL
IN061	Possibilidade de consulta, mediante creditação, entre outros, de: ▪ Declaração Segurança Social; ▪ Declaração Fiscais (modelo 3 de IRS, modelo 22 de IRS, IES e declarações de início e de alteração de atividade); ▪ Consulta dos Atos Sociais das empresas e certidão permanente.	TRANSVERSAL À APR
IN062	Possibilidade de consulta, mediante creditação, entre outros, de: ▪ Licenciamentos de estabelecimentos e vendedores ambulantes, junto das autarquias locais; ▪ Consulta dos registos de início ou fim de atividade, junto da AT-RAM.	SRETC/ARAE
IN063	Possibilidade de consulta, mediante creditação, entre outros, de: ▪ Estado dos processos transitados em julgado; ▪ Destino a dar as mercadorias apreendidas em processos-crime; ▪ Consulta dos Registos Criminais de arguidos, registo civil, comercial e automóvel. ▪ Sintonização do Programa de gestão de processos “GestAREA” com o Programa de faturação “Igest”.	SRETC/ARAE
IN064	Criar um portal de dados abertos, transparência e <i>accountability</i> da APR.	TRANSVERSAL À APR
IN065	Disponibilização de um catálogo de serviços públicos, com identificação georreferenciada dos edifícios, horário de funcionamento, etc.	TRANSVERSAL À APR
IN066	Disponibilização de mecanismos de autenticação digital única (<i>Single Sign On</i>) e de credibilização na relação dos cidadãos e empresas com a APR (ex.: cartão do cidadão, chave móvel, certificados digitais, formalização cifrada da assinatura digital qualificada, etc.).	TRANSVERSAL À APR
IN067	Efetuar campanhas educativas de promoção da utilização de serviços públicos digitais.	UTENTES DA APR
IN068	Criar um sistema de reclamações, sugestões e elogios dos serviços públicos.	UTENTES DA APR
IN069	Criar o Portal único multiserviços digitais.	UTENTES DA APR

ID	INICIATIVAS	ENTIDADES ABRANGIDAS
IN070	Efetuar a simplificação regulatória dos atos normativos e procedimentais.	TRANSVERSAL À APR
IN071	Sistema aplicativo setorial para Gestão Integrada de Programas de Emprego.	SRS/IASAUDE
IN072	Sistema de intercâmbio eletrônico de dados de segurança social (EESSI).	SRS/ISSM
IN073	Sistema aplicativo setorial para apoio à Gestão de Imóveis que, entre outros, permita: ▪ A publicitação de iniciativas de venda, arrendamentos, alienações e concessões de imóveis; ▪ A indicação de todas as características dos imóveis.	SRF/DRPAGESP
IN074	Sistema aplicativo setorial para apoio à Gestão de Expropriações.	SRF/DRPAGESP

Este capítulo estabelece a base para a gestão global deste PMA, estabelecendo os requisitos de interface entre os planos de ação e respectivos instrumentos de reporte de execução e o seu alinhamento aos objetivos estratégicos, às linhas orientadoras, às medidas e às iniciativas. Os planos de ação devem ser concebidos em função dos eixos de atuação e por níveis de transversalidade, sob coordenação da entidade pela gestão do PMA.

A gestão do desempenho e do cumprimento deste PMA não se centrará apenas numa aferição quantitativo-qualitativa das linhas orientadoras, das medidas e das iniciativas, independentemente do seu grau de transversalidade, das entidades envolvidas na sua dinamização e da responsabilidade de revisão e de atualização. Este PMA deve informar não apenas sobre os níveis de maturidade das entidades que integram o perímetro da administração regional autónoma, designadamente sobre o cumprimento das medidas, como também incentivar a participação da Sociedade civil neste processo de transformação da APR.

GOVERNANÇA DO PMA

Para possibilitar a implementação deste **APR 2.0** torna-se indispensável explicitar o modelo de governança do processo de modernização administrativa, de forma a permitir uma correta coordenação de sinergias e alocação de meios necessários para a sua efetivação, na ótica de gestão de risco e por níveis de maturidade. A saber:

COMPETÊNCIAS

Compete à entidade de governação a coordenação e supervisão global do PMA e dos interfaces com as entidades públicas, o apoio à constituição e acompanhamento de comissões técnicas, aprovado(s) pelo(s) secretário(s) regional(ais) da tutela, a validação dos planos de ação transversais/setoriais e a revisão/atualização do programa de modernização. Cabe à referida entidade de governação a articulação com as entidades nacionais no que respeita à modernização administrativa.

A execução das iniciativas é da responsabilidade dos organismos proponentes, cabendo à entidade de governação a comunicação periódica do balanço de execução do PMA.

IMPLEMENTAÇÃO E ACOMPANHAMENTO	Para executar o PMA, deverão ser elaborados planos de ação temáticos por pontos focais. A saber: ▪ Por representante(s) de uma única entidade da APR; ▪ Por <i>clusters</i> de entidades da APR e seus representantes; ▪ Por comunidades de interesse, sob a coordenação de uma entidade da APR. Estas entidades serão responsáveis pela execução e reporte do processo de implementação da(s) iniciativa(s) alinhadas a este PMA. Os mecanismos de implementação dos planos de ação serão sustentados por indicadores de mensuração qualitativos e/ou quantitativos verificáveis e da avaliação de satisfação dos utilizadores de serviços públicos (internos ou externos). Os planos de ação deverão estar incorporados tanto nos documentos previsionais como nos de prestação de contas, seja de âmbito setorial seja, por agregação, de âmbito regional.
COMUNICAÇÃO	Compete à entidade de governação do PMA a comunicação ativa da evolução dos planos de ação e, cumulativamente, do presente documento, disponibilizando recursos informativos no Portal do Governo Regional da Madeira e ações de divulgação nos canais mais utilizados pelo GRM (redes sociais e comunicação social).
RESPONSABILIZAÇÃO E PARTICIPAÇÃO	É da responsabilidade das entidades proponentes o reporte de informação de suporte ao PMA. Para as iniciativas que não tenham um nível de execução satisfatório, serão lançados planos de contingência, depois de analisados os fatores críticos de incumprimento. As entidades públicas da RAM que não disponham de planos de ação de modernização e de simplificação serão incentivadas à apresentação de propostas no horizonte de vigência de execução previsto deste PMA. Adicionalmente, a Sociedade Civil poderá apresentar propostas de modernização e de simplificação às entidades públicas visadas.

MATRIZ DE MATURIDADE

O **APR 2.0** alicerça-se numa matriz de maturidade que permitirá, numa perspetiva macroestrutural, alinhar o conjunto de iniciativas das diversas entidades da APR, vinculadas a indicadores de mensuração de desempenho (definidos em planos de ação) aos níveis de execução e de cumprimento por parte das entidades. Os planos de ação a conceber devem alinhar as suas iniciativas às medidas e aos objetivos estratégicos deste PMA, em conformidade com a matriz de

maturidade. Dado que os níveis de desempenho, tanto em iniciativas transversais como setoriais, podem variar de organismo para organismo da APR, é indispensável, por motivo de pragmatismo, dispor de um quadro macroevolutivo do processo de modernização e de simplificação da APR. Este **APR 2.0** recomenda, ainda, a definição de padrões de níveis de maturidade específicos integrados nos planos de ação setoriais devidamente alinhados a este modelo.

A Matriz de Maturidade do **APR 2.0** compreende os seguintes níveis:

NÍVEL 1 *AD HOC*

- À ausência ou à dispersão de iniciativas de modernização e de simplificação administrativas, com impacto nulo ou muito reduzido;
- À persistência de uma visão dos serviços públicos por silos (organizacionais e tecnológicos), que conduzem à dispersão de conteúdos e serviços, à sobreposição ou desconexão de competências;
- À complexidade, duplicação, morosidade e desarmonia dos procedimentos administrativos, sem observância para os encargos e custos de contexto daí resultantes;
- À ausência de mecanismos de partilha e de valorização de ativos de informação, não estruturados para a interoperabilidade e transparência dos atos da AP;
- A serviços públicos inexistentes, dispersos ou inacessíveis tanto presencial como digitalmente;
- À presença de uma “brecha digital” nos utilizadores de serviços públicos (internos e externos), potenciando fenómenos de exclusão.

NÍVEL 2 *BÁSICO*

- À existência de um compromisso entre setores da APR assente numa estratégia de modernização e simplificação de forma abrangente, integrada e sistémica;
- A uma tomada de consciência para a racionalização de recursos com iniciativas associadas à partilha de serviços ou identificação e reutilização de ativos;
- A uma automatização básica de processos e de comunicações, porém não interoperáveis com outros subsistemas;
- A um levantamento sistemático dos ativos de informação e disponibilização de conteúdos informativos à Sociedade civil;
- Ao desenvolvimento de políticas e iniciativas de simplificação e harmonização regulatória parcial;
- À mobilização dos utilizadores de serviços públicos (internos ou externos) na participação do processo de modernização e simplificação, porém limitado a sugestões;

- No entanto, os serviços da APR continuam vulneráveis às transformações políticas, aos influxos jurídico-normativos, à dependência de recursos (materiais, financeiros e humanos), a processos de negócio mal definidos, incompletos, nascentes ou pontualmente eficazes. As infraestruturas continuam dispersas ou em estado de obsolescência.

NÍVEL 3 MÉDIO

- A uma forte integração e compromisso dos serviços públicos no processo de modernização e simplificação, independentemente da esfera da AP, assente numa estratégia de cooperação;
- À definição de requisitos essenciais ou mínimos a nível jurídico-normativo e de interoperabilidade, orientados à melhoria contínua;
- À perceção da redução de custos centrado nos dados e na avaliação participada dos utilizadores externos;
- A uma centralização dos ativos de informação para uma gestão integrada e partilhada e ao serviço da transparência;
- A uma consciência de suprimento de lacunas para uma melhor gestão do negócio e do controlo de custos, mas capaz de superar-se com os requisitos mínimos;
- Ao desenvolvimento de incentivos de melhorias de competências dos utilizadores de serviços públicos. Ainda que os serviços públicos cumpram com os requisitos mínimos aos objetivos de modernização e simplificação a que se propuseram, manifestam-se ainda insuficiente para alcançar a uma governança total.

NÍVEL 4 AVANÇADO

- A uma governança integrada e centrada na melhoria contínua e disponibilização proativa de informação;
- Processo de automatização global e centrada nas necessidades dos utilizadores de serviços públicos;
- Participação ativa dos cidadãos e empresas no desenho de serviços públicos, para uma maior confiança;
- Valorização dos ativos de informação no suporte ao negócio da APR, interoperáveis, acessíveis e confiáveis;
- A serviços públicos resilientes às transformações societárias e das condições de mercado.

NÍVEL 5 INOVADOR

- A uma elevada sofisticação das políticas públicas de modernização administrativa, reconhecendo a importância de uma governança de informação integrada, participada e transparente, alinhada às expectativas sociais;
- A um controlo integrado e efetivo dos recursos territoriais, materiais, humanos, de informações, de negócio e das infraestruturas corporativas, com dados automatizados e em tempo real;
- Disponibilização de serviços públicos tecnologicamente inteligentes, inclusivos e transfronteiriços.

SIGLAS E ABREVIATURAS

ABM	Arquivo Regional e Biblioteca Pública da Madeira	IES	Imposto Especial
ADR	Mercadorias Perigosas por Estrada	IFCN	Instituto das Florestas e Conservação da Natureza
AGE	Analisadores de Gases de Escape	iGEST	Plataforma de Faturação Eletrónica
app	Aplicação informática (do inglês <i>application</i>)	INE	Instituto Nacional de Estatística
APR	Administração Pública Regional	INSPIRE	<i>Infrastructure for Spatial Information in the European Community</i>
APR 2.0	Programa de modernização administrativa da administração pública da Região Autónoma da Madeira	IP - RAM	Instituto Público (Administração Indireta da RAM)
CEPAM	Conservatório – Escola Profissional das Artes da Madeira, Eng.º Luíz Peter Clode	IRAE	Inspeção Regional das Atividades Económicas
D.R.	Diário da República	IRE	Inspeção Regional da Educação
DRAJ	Direção Regional da Administração da Justiça	IRF	Inspeção Regional de Finanças
DRAPMA	Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa	IRS	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares
DRC	Direção Regional da Cultura	ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
DRE	Direção Regional da Educação	ISSM	Instituto de Segurança Social da Madeira
DREM	Direção Regional de Estatística de Madeira	MI	Manómetros industriais
DRET	Direção Regional da Economia e Transportes	MP	Manómetros para pneumáticos de veículos automóveis
DRFCN	Direção Regional de Florestas e Conservação da Natureza	NESOS	Base de Dados das Ilhas Atlânticas
DRIG	Direção Regional de Inovação e Gestão	OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
DRJD	Direção Regional de Juventude e Desporto	OCR	Reconhecimento ótico de caracteres (do inglês <i>Optical Character Recognition</i>)
DRPaGeSP	Direção Regional do Património e de Gestão dos Serviços Partilhados	PAGESP	ver DRPaGeSP
DRT	Direção Regional do Turismo	pfp	Portal do Funcionário Público da RAM
DSAAD	Direção de Serviços de Apoio à Atividade Desportiva ver DRJD	PLAC	Plataforma da comunidade da Região Autónoma da Madeira
DSGID	Direção de Serviços de Gestão das Infraestruturas Desportivas ver DRJD	PMA	ver APR 2.0
DSJ	Direção de Serviços de Juventude ver DRJD	PME	Pequena e média empresa
EESSI	<i>Public Directory of European Social Security Institutions</i>	PPE	Produtos pré-emballados
Europeana	Biblioteca virtual desenvolvida pelos países da União Europeia	QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
FAQ	Perguntas frequentes (do inglês <i>Frequently Asked Questions</i>)	RAM	Região Autónoma da Madeira
G2G	Governo para Governo	RPE	Regulamento Nacional de Transporte de Mercadorias Perigosas por Estrada
GERFIP	Gestão de Recursos Financeiros em modo Partilhado	SCM	Serviços concelhios de metrologia
GIPE	Gestão Integrada de Programas de Emprego	SEF	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
GLAM	Galerias Bibliotecas, Arquivos e Museus (do inglês, <i>Galleries, Libraries, Archives and Museums</i>)	SGPE	Parquímetros, sistemas de gestão de parques de estacionamento
GTPMA	Grupo de Trabalho do Programa de Modernização Administrativa	SI	Sistema de informação
IdC	Internet das coisas	SIGMA	Sistema Integrado de Gestão de Financiamento de Projetos
IDR	Instituto de Desenvolvimento Regional	SIGO	Sistema de Informação de Gestão Orçamental
IEM	Instituto de emprego da Madeira	SMDC	Sistemas de medição de distribuição de combustíveis
		SMM	<i>System Management Mode</i>
		SMS	<i>Short Message Service</i>
		SRAPE	Secretaria Regional dos Assuntos Parlamentares e Europeus
		SRA	Secretaria Regional do Ambiente e Recursos Naturais
		SRE	Secretaria Regional da Educação

SRETC	Secretaria Regional da Economia, Turismo e Cultura
SRF	Secretaria Regional de Finanças e da Administração Pública
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UE	União Europeia
VOIP	Telefones sobre IP
Wi-Fi	"Fidelidade sem fio" (do inglês "Wireless fidelity")

GLOSSÁRIO

ABERTURA E TRANSPARÊNCIA

Princípios sobre os quais as administrações públicas devem partilhar informações e dados entre si e permitir que os cidadãos e as empresas acedam, controlem e corrijam os próprios dados; permitir que os utilizadores acompanhem os respetivos processos administrativos; interagir e criar um clima de confiança com as partes interessadas (tais como empresas, investigadores e organizações sem fins lucrativos) na conceção e na prestação de serviços.

ASSINATURA ELETRÓNICA

Dados em formato eletrónico que se ligam ou estão logicamente associados a outros dados em formato eletrónico e que sejam utilizados pelo signatário para assinar.

ASSINATURA ELETRÓNICA AVANÇADA

Assinatura eletrónica que obedece aos requisitos de identificação únicos do signatário e que lhe permita, com um elevado nível de confiança, utilizá-la sob o seu controlo exclusivo, para permitir a sua assinatura digital.

ASSINATURA ELETRÓNICA QUALIFICADA

Dispositivo qualificado de criação de assinaturas eletrónicas e que se baseia num certificado qualificado de assinatura eletrónica.

ATENDIMENTO DIGITAL ASSISTIDO

Auxílio ao cidadão ou agente económico no acesso e interação com os portais e sítios na Internet da Administração Pública, prestado por trabalhador de entidade parceira, nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio.

ATIVOS DE INFORMAÇÃO

Conjunto de recursos informacionais, independentemente da sua materialização, com valor para a organização, que pode ser gerida, armazenada, partilhada, protegida, conservada e explorada pela organização ou pelos utilizadores desses ativos.

BALCÃO ÚNICO

Serviço digital ou presencial que constitui o ponto de acesso único para a realização das formalidades administrativas.

BOLSA DE DOCUMENTOS

Repositório digital de documentos, em área reservada e segura, disponibilizada a cidadãos, empreendedores ou empresários, para facilitar o (des)carregamento, organização,

reutilização e arquivo de documentos digitais autênticos.

CHAVE MÓVEL DIGITAL

Meio de autenticação em portais e sítios na Internet da Administração Pública previsto na Lei n.º 37/2014, de 26 de junho, que estabelece um sistema alternativo e voluntário de autenticação dos cidadãos nos portais e sítios na Internet da Administração Pública.

COMPORTA REGULATÓRIA

Princípio estabelecido no Decreto-Lei n.º 72/2014, de 13 de maio, no qual se obriga à eliminação ou à atenuação do impacto regulatório em termos de custos de contexto gerados por nova legislação ou regulamentação.

COMPUTAÇÃO EM NUVEM (CLOUD COMPUTING)

Suporta os novos serviços digitais, facultando uma enorme capacidade de armazenamento de dados e a capacidade informática necessária para a digitalização de serviços.

COMPUTAÇÃO VERDE

Conjunto de políticas orientadas para a adoção das TICs na ótica da sustentabilidade ambiental, do equilíbrio no consumo energético, da otimização da sua viabilidade económica e da responsabilidade social e corporativa na sua utilização ou consumo.

CUSTOS DE CONTEXTO

Gastos que os utilizadores de serviços públicos têm com um determinado procedimento administrativo.

DADOS EM FORMATO ABERTOS

Dados representados em meio digital, agregados sob um repositório digital, em um formato sobre o qual nenhuma organização tenha controlo exclusivo, passíveis de utilização por qualquer pessoa ou entidade.

DECLARAÇÃO ÚNICA

Princípio instituído pelo Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, segundo o qual os utilizadores de serviços públicos estão dispensados de apresentar ao Estado informação que este já possui, independentemente das entidades em causa.

DIGITAL COMO REGRA

Princípio estabelecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, no qual se estabelece que o canal preferencial de relacionamento e de transação ou formalização de atos administrativos públicos deve ser em formato digital, a não ser que tal seja impossível.

FORMATO ABERTO	Formato com especificações públicas para armazenamento, geralmente mantido por organizações de normas não proprietárias, de uso livre e sem restrições legais.		serviços públicos, a gestão de recursos naturais, as infraestruturas e os setores produtivos.
GESTÃO DE CONTEÚDOS	Técnicas para controlo da criação, organização, acesso e utilização de grandes quantidades de informação, em diferentes formatos e em diferentes aplicações em toda a organização.	INCLUSIVIDADE E ACESSIBILIDADE	Princípios sobre os quais as administrações públicas devem conceber serviços públicos digitais inclusivos por definição e satisfazer diferentes necessidades como as dos idosos e das pessoas portadoras de deficiência.
GESTÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO	Metodologia orientada para a identificação, desenho, execução, documentação, avaliação, monitorização e controlo de processos de negócio, automatizados ou não automatizados, para atingir resultados consistentes, alinhados com objetivos estratégicos da organização.	INFRAESTRUTURAS DE SERVIÇOS DIGITAIS	Infraestruturas que permitem a prestação de serviços em rede por meios eletrónicos, normalmente através da Internet, viabilizando serviços transeuropeus interoperáveis de interesse comum para os cidadãos, empresas e/ou autoridades públicas, sendo compostas por plataformas de serviços de base e por serviços genéricos.
GESTÃO DOCUMENTAL	Técnicas que garantem que os registos, independentemente do formato, são adequadamente distribuídos, utilizados, armazenados, recuperados, protegidos e preservados de acordo com políticas e procedimentos estabelecidos.	INSTITUIÇÕES DE MEMÓRIA	Conjunto de instituições que prestam uma missão cultural como bibliotecas, arquivos, museus e galerias.
GLAM	ver INSTITUIÇÕES DE MEMÓRIA	INTERNET DAS COISAS (IdC)	Tecnologias emergentes que ligam objetos à Internet, incluindo equipamento doméstico, dispositivos eletrónicos portáteis (<i>wearable</i> - que se podem usar junto ao corpo), veículos e sensores.
GOVERNANÇA DE INFORMAÇÃO	Conjunto de políticas integradas e estratégicas no âmbito da governança corporativa que consiste na elaboração, disponibilização e verificação de conformidade na gestão integrada da informação, sustentada em normas e regulamentos, processos integrados numa cadeia de valor, funções e métricas indispensáveis para a criação, a organização, a manutenção, o uso, a segurança e a disponibilização de informação de qualidade e dos seus ativos de informação.	INTEROPERABILIDADE	A capacidade de organizações díspares e diversas interagirem com vista à consecução de objetivos comuns com benefícios mútuos, definidos de comum acordo, implicando a partilha de informações e conhecimentos entre si, no âmbito dos processos administrativos a que dão apoio, mediante o intercâmbio de dados entre os respetivos sistemas de TIC.
GOVERNANÇA DIGITAL	Conjunto de políticas baseadas na utilização de tecnologias da informação e comunicação para a melhoria da gestão e prestação de serviços de informação, incentivando a participação dos cidadãos no processo de tomada de decisão e tornando o governo mais responsável, transparente e eficaz.	MEIO DE IDENTIFICAÇÃO ELETRÓNICA	Unidade material ou imaterial que contenha os dados de identificação pessoal e que seja utilizada para autenticação de um serviço em linha.
		MODELAÇÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO	Mecanismo utilizado para representar os processos executados dentro de uma organização, podendo representar tanto a situação atual quanto a situação futura.
GOVERNO ABERTO	Políticas orientadas para a promoção da transparência, a luta contra a corrupção, o incremento da participação social e a disponibilização de informação sobre os atos de governança.	MÓDULOS	Infraestruturas básicas de serviços digitais, que são elementos fundamentais destinados a ser reutilizados em infraestruturas de serviços digitais mais complexas.
IDENTIFICAÇÃO ELETRÓNICA	Processo de utilização dos dados de identificação pessoal em formato eletrónico que representam de modo único uma pessoa singular ou coletiva ou uma pessoa singular que represente uma pessoa coletiva.	ONE IN, ONE OUT	ver COMPORTA REGULATÓRIA
		ONE STOP SHOP	ver BALCÃO ÚNICO
		ONLY ONCE	ver DECLARAÇÃO ÚNICA
ILHAS INTELIGENTES	Área insular que adota políticas para aumentar a sustentabilidade económica e elevar a qualidade de vida baseada no uso das novas tecnologias, aplicadas nos mais diversos setores, como a saúde, a energia, a mobilidade, a educação, os	PROCESSO DE NEGÓCIO	Conjunto de tarefas e atividades coordenadas, conduzidas tanto por pessoas como por equipamentos, que levarão à realização de um objetivo ou à satisfação de uma necessidade específica de uma organização.

**SEGURANÇA DA
INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO**

Conjunto de ações para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações e das infraestruturas tecnológicas de informação e comunicação.

**SERVIÇOS PÚBLICOS
DIGITAIS**

Conjunto de ações do Estado que envolvem interação por meios digitais com a sociedade, para atendimento direto às suas necessidades, visando o alcance de direitos ou possibilitando o cumprimento de um dever.

**SIMPLIFICAÇÃO
REGULATÓRIA**

ver **COMPORTA REGULATÓRIA**

**SISTEMA DE
IDENTIFICAÇÃO
ELETRÔNICA**

Sistema de identificação eletrônica ao abrigo do qual sejam produzidos meios de identificação eletrônica para as pessoas singulares ou coletivas, ou para as pessoas singulares que representem pessoas coletivas.

SMART ISLANDS

ver **ILHAS INTELIGENTES**

SOFTWARE LIVRE

Software cujo código fonte é disponibilizado para que possa ser copiado, modificado, redistribuído sem a possibilidade de, após as alterações, voltar a ser fechado, em contínua evolução e produzida em ambiente colaborativo.

**TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO (TIC)**

Ativo estratégico que apoia processos de negócios institucionais, mediante a conjugação de recursos, processos e técnicas utilizadas para obter, processar, armazenar, disseminar e fazer uso de informações.

**TRANSFORMAÇÃO
DIGITAL**

Consiste numa revisão abrangente de políticas, tarefas, atividades e processos de gestão de bens e serviços com vista a uma integração de recursos TIC para servirem de indutores de eficiência e eficácia e gerar valor na prestação de serviços de informação aos seus utilizadores.

UMA SÓ VEZ

ver **DECLARAÇÃO ÚNICA**



Modernização Administrativa

