

Questionário de avaliação da maturidade digital para clientes do Polo Europeu de Inovação Digital (EDIH)

Grupo-alvo: **Organizações do setor público**

Etapa: T0 (antes do início do apoio do EDIH)

MÓDULO 1: Dados dos clientes

Neste módulo, queira fornecer informações básicas gerais sobre a organização do setor público interessada em receber apoio do EDIH. Estes dados são necessários para analisar o nível de maturidade digital da sua organização comparativamente ao de outras organizações similares.

M1.1. Dados gerais

1. Data
2. Nome da organização apoiada pelo EDIH:
3. Outro número de identificação (IVA ou equivalente):
4. Pessoa de contacto:
5. Papel na organização:
6. Endereço eletrónico:
7. Telefone:
8. Sítio Web:
9. Tipo de organização do setor público:
 1. Autoridade nacional
 2. Autoridade regional
 3. Autoridade provincial/municipal
 4. Outra
10. Dimensão da organização em termos de número de efetivos:
 1. Pequena (0-49)
 2. Média (50-249)
 3. Grande (250 ou mais)
11. Endereço completo (rua, código postal, localidade, país)
12. Número PIC¹ (se disponível, a preencher pelo EDIH)

M1.2. Setor de atividade

13. A qual dos seguintes setores gerais da administração pública pertence a sua organização²?
Selecione, no máximo, duas opções:

Principal (uma opção obrigatória):

1. Serviços gerais das administrações públicas
2. Defesa
3. Segurança e ordem pública
4. Assuntos económicos
5. Proteção do ambiente
6. Habitação e infraestruturas coletivas

¹ Código de identificação do participante

² Classificação das funções das administrações públicas (COFOG): [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_\(COFOG\)](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_(COFOG)).

7. Saúde
8. Desporto, recreação, cultura e religião
9. Educação
10. Proteção social
11. Outro

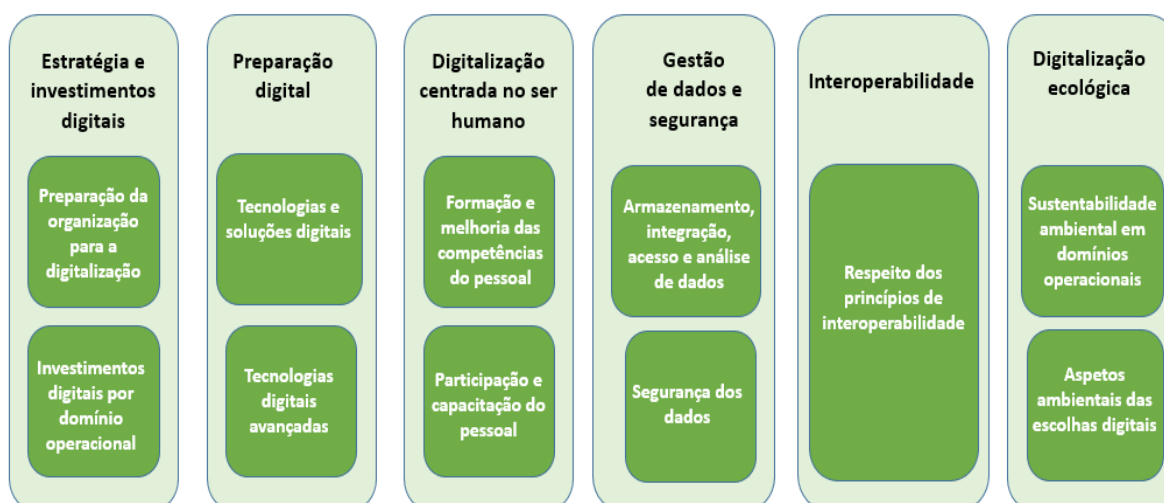
Secundário (uma opção facultativa):

1. Serviços gerais das administrações públicas
2. Defesa
3. Segurança e ordem pública
4. Assuntos económicos
5. Proteção do ambiente
6. Habitação e infraestruturas coletivas
7. Saúde
8. Desporto, recreação, cultura e religião
9. Educação
10. Proteção social
11. Outro

MÓDULO 2: Maturidade digital

As perguntas constantes deste módulo visam aferir a maturidade digital da sua organização. Estas informações ajudarão a caracterizar o ponto de partida do percurso de transformação digital da sua organização, identificando domínios em que o apoio do EDIH poderá ser necessário. Ajudarão também a avaliar os serviços eventualmente prestados pelo EDIH, bem como as políticas e instrumentos financeiros da UE que apoiam os EDIH. Serão avaliadas as seguintes dimensões (mediante a aplicação dos critérios de pontuação pormenorizados na última página):

Quadro de avaliação da maturidade digital para as organizações do setor público (OSP)
 Fonte: EC JRC elaboração própria



M2.1. Estratégia e investimentos digitais

As perguntas relativas a esta dimensão destinam-se a obter informações sobre o estado geral da estratégia de digitalização da sua organização. Incidem na preparação da organização para iniciar um percurso digital que poderá exigir esforços organizacionais e económicos imprevisíveis e investimentos conexos na digitalização por domínio de atividade (executados ou planeados).

1. Até que ponto está a sua organização preparada para (mais) digitalização? Selecione todas as opções aplicáveis:
 1. As necessidades de digitalização foram identificadas e alinhadas com os objetivos em matéria de elaboração de políticas/administrativos
 2. Foram identificados os recursos financeiros (fundos próprios, subvenções, empréstimos) necessários para assegurar projetos de digitalização durante, pelo menos, os próximos dois anos
 3. As infraestruturas de TIC³ estão prontas para apoiar os planos de digitalização
 4. Foram recrutados empregados/subcontratados especialistas em TIC (ou foram identificadas as necessidades de contratação/subcontratação)
 5. O nível de empenhamento político é suficiente para promover as mudanças organizacionais necessárias
 6. A gestão das unidades/departamentos organizacionais e o respetivo pessoal estão prontos para apoiar os planos de digitalização
 7. Os processos operacionais internos e externos podem ser adaptados se a digitalização assim o exigir
 8. Os serviços prestados fora de linha estão prontos para ser introduzidos em linha ou modernizados através de tecnologias digitais
 9. O grau de satisfação dos cidadãos e outras partes interessadas (empresas, ONG, etc.) com os serviços/interações em linha é monitorizado regularmente (através de formulários para comentários, trocas de mensagens de correio eletrónico, redes sociais, etc.)
 10. Os riscos da digitalização (por exemplo, efeitos não previstos noutros domínios⁴) são tidos em conta
2. Em quais dos seguintes domínios operacionais é que a sua organização já investiu na digitalização e em quais deles prevê investir no futuro? Selecione todas as opções aplicáveis.

	Já investiu	Prevê investir
1. Operações internas (processos administrativos, estruturais, organizacionais) ⁵		
2. Operações externas (processos de governação, incluindo novas formas de participação dos cidadãos) ⁶		

³ De uma forma geral, diz principalmente respeito ao equipamento informático, mas inclui também as infraestruturas de rede, as infraestruturas de computação em nuvem (armazenamento de dados e prestação de serviços), os servidores (recolha e gestão de dados a nível local) e os táboletes/terminais/PC para o pessoal, etc.

⁴ Os riscos decorrentes da introdução de tecnologias de digitalização avançadas poderão incluir: despedimentos, introdução de enviesamento tecnológicos e injustiça, ameaças à privacidade dos dados, etc.

⁵ Refere-se à introdução da digitalização para melhorar a qualidade e a eficiência dos processos internos e externos. Criação de novas formas de organização, introdução de novos métodos e técnicas de gestão, novos métodos de trabalho.

- | | | |
|--|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 3. Elaboração de políticas (ciclo de elaboração de políticas: definição da agenda, formulação, adoção, aplicação e avaliação das políticas)⁷ 4. Prestação de serviços (ou bens) públicos⁸ 5. Administração financeira (contabilidade, logística, faturas eletrónicas, etc.) 6. Gestão dos recursos humanos 7. Aquisição e contratação pública 8. Planeamento e gestão de projetos | | |
|--|--|--|

M2.2. Preparação digital

A dimensão relativa à preparação digital permite avaliar a atual taxa de adoção de tecnologias digitais (tanto tecnologias correntes como tecnologias mais avançadas).

3. Quais das seguintes tecnologias e soluções digitais já são utilizadas pela sua organização? Selecione todas as opções aplicáveis:
 1. Infraestruturas de conectividade [por exemplo, Internet de alta velocidade (fibra), serviços de computação em nuvem, acesso remoto a sistemas de burótica]
 2. Sítio Web
 3. Formulários em linha ou fóruns para comunicar com os cidadãos
 4. Conversas em tempo real, redes sociais e/ou robôs de conversação para comunicar com os cidadãos
 5. Ferramentas de colaboração remota (por exemplo, plataforma de teletrabalho, videoconferência, aprendizagem virtual, plataformas e ferramentas para serviços específicos)
 6. Portal Web interno (Intranet)
 7. Sistemas de gestão da informação (por exemplo, planeamento de recursos empresariais, contabilidade, gestão dos recursos humanos, gestão das relações com os clientes, faturação eletrónica)
 8. Ferramentas para serviços públicos digitais (interação em linha com os cidadãos e/ou empresas, prestação de serviços em linha)
 9. Ferramentas para contratação pública (contratação pública eletrónica)

4. Quais das seguintes tecnologias digitais avançadas⁹ já são utilizadas pela sua organização? Classifique todas as opções aplicáveis utilizando a seguinte escala: (Não utilizado, A ponderar a utilização, Em fase de protótipo, Em fase de ensaio, Em fase de implementação, Está operacional):

⁶ Refere-se à introdução da digitalização para desenvolver novos métodos de governação (para as relações entre cidadãos (e/ou) empresas e administração), à participação de novos intervenientes e a novos padrões de cocriação e interação.

⁷ Refere-se à introdução da digitalização para melhorar a identificação das necessidades dos constituintes e reduzir o tempo necessário para desenvolver, testar, implementar e difundir uma política.

⁸ Refere-se à introdução da digitalização para a criação de novos serviços ou bens públicos ou a melhoria de serviços ou bens já existentes.

⁹ Recentemente, um estudo do JRC propôs a introdução de uma série de tecnologias emergentes e maduras no setor público como relevantes para a conceção e implementação de serviços públicos digitais: Comissão Europeia, Centro Comum de Investigação, Bruno, I., Schiavone Panni, A., Marchetti, V., *et al.*, *A multi-dimensional framework to evaluate the innovation potential of digital public services: a step towards building an innovative public services observatory in the EU*, Misuraca, G.(editor), Lobo, G.(editor), Serviço de Publicações, 2020, <https://data.europa.eu/doi/10.2760/09628>.

1. Inteligência artificial (por exemplo, aprendizagem automática, aprendizagem profunda; sistemas periciais e baseados em regras; computação cognitiva, analítica preditiva; automatização robótica de processos; processamento de linguagem natural, prospeção de texto, visão computacional)
2. Tecnologias da comunicação (por exemplo, redes 5G e dispositivos portáteis; redes definidas por *software*)
3. Infraestruturas de computação (por exemplo, computação de alto desempenho; computação em nuvem; computação periférica)
4. Tecnologias de registo distribuído (por exemplo, cadeia de blocos; outras tecnologias de registo distribuído)
5. Identidade e segurança digitais (por exemplo, barreiras de segurança e protocolos; antivírus e detetores de vulnerabilidade; leitura biométrica; cibersegurança orientada para a computação em nuvem; análise avançada dos utilizadores; ID móvel; quadros para a identidade digital)
6. Tecnologias imersivas (por exemplo, realidade aumentada; realidade virtual)
7. Internet das coisas e dispositivos inteligentes (por exemplo, dispositivos móveis, aparelhos usáveis e sensores; plataformas da Internet das coisas)
8. *Software* e tecnologias de serviços (por exemplo, IPA, serviços Web e microsserviços, incluindo os registos e os mercados; tecnologias de barramento de serviços corporativos e programas para serviços de utilidade pública)

M2.3. Digitalização centrada no ser humano

Esta dimensão analisa a forma como o pessoal desenvolve novas competências, é envolvido e capacitado em relação às tecnologias digitais e graças às mesmas, e como melhoraram as suas condições de trabalho, a fim de aumentar a sua produtividade e bem-estar.

5. O que faz a sua organização para requalificar e melhorar as competências do pessoal tendo em vista a digitalização? Selecione todas as opções aplicáveis:
 1. Avalia o défice de competências digitais do pessoal
 2. Elabora um plano de formação com vista a formar o pessoal e melhorar as suas competências
 3. Organiza formações de curta duração, disponibiliza tutoriais/orientações e outros recursos de aprendizagem em linha
 4. Facilita a criação de oportunidades de aprendizagem pela prática/aprendizagem entre colegas/experimentação
 5. Organiza estágios e empregos em domínios de capacidade essenciais
 6. Patrocina a participação do pessoal em formações organizadas por organizações externas (prestadores de formação, universidades, fornecedores)
 7. Tira partido de programas de formação e melhoria de competências subvencionados
6. Quando adota novas soluções digitais, como é que a sua organização envolve e capacita o seu pessoal e os utilizadores finais (cidadãos/empresas, quando se trata de serviços públicos digitais)? Selecione todas as opções aplicáveis:
 1. Promove a sensibilização do pessoal para as novas tecnologias digitais
 2. Informa o pessoal sobre os planos de digitalização de uma forma transparente e inclusiva

3. Acompanha a aceitação dos mesmos por parte do pessoal e toma medidas para mitigar potenciais efeitos colaterais (por exemplo, medo da mudança; cultura de disponibilidade permanente vs. equilíbrio entre vida profissional e pessoal; salvaguardas contra riscos de violação de privacidade, etc.)
4. Envolve o pessoal (incluindo o pessoal que não faz parte do setor das TIC) na conceção e no desenvolvimento da digitalização de produtos/serviços/processos
5. Confere ao pessoal mais autonomia e ferramentas digitais adequadas para tomar e executar decisões
6. Reprojeta/adapta os postos e os fluxos de trabalho em função das reações do pessoal
7. Introduce regimes de trabalho mais flexíveis graças à digitalização (por exemplo, teletrabalho)
8. Coloca à disposição do pessoal uma equipa/serviço (interno/externo) de apoio digital
9. Coloca à disposição dos utilizadores finais uma equipa/serviço (interno/externo) de apoio digital
10. Baseia-se nas reações dos utilizadores finais (cidadãos/empresas) para melhorar os serviços públicos digitais

M2.4. Gestão de dados e segurança

Esta dimensão diz respeito à forma como os dados são armazenados digitalmente, organizados dentro da organização, disponibilizados através de dispositivos conectados e explorados para efeitos de atividade, e como a proteção dos mesmos é devidamente assegurada através de sistemas de cibersegurança. A pergunta abrange os dados armazenados de todas as formas possíveis, incluindo documentos.

7. Como é que os dados da sua organização são geridos (ou seja, armazenados, organizados, acedidos e explorados)? Selecione todas as opções aplicáveis:
 1. A organização dispõe de uma política/plano/conjunto de medidas de gestão de dados
 2. A organização não utiliza formulários em papel para recolher dados
 3. Os dados são armazenados unicamente de forma digital na organização (por exemplo, através de aplicações buróticas, pastas de mensagens de correio eletrónico, aplicações autónomas, bases de dados, sistemas de gestão de documentos, programas de planeamento de recursos empresariais, etc.)
 4. Os dados são devidamente integrados (por exemplo, através de sistemas interoperáveis, interfaces de programação de aplicações) mesmo quando são distribuídos entre diferentes sistemas
 5. Os dados estão acessíveis em tempo real a partir de diferentes dispositivos e localizações
 6. Os dados recolhidos são sistematicamente analisados e comunicados para efeitos da tomada de decisões
 7. Os dados da organização são complementados por dados de terceiros (ou seja, dados de outras organizações do setor público e/ou intervenientes do setor privado)
 8. É possível ter acesso às análises de dados da organização regularmente sem recorrer a uma assistência especializada (por exemplo, através de painéis de controlo)
 9. Os dados da organização estão disponíveis ao público através de um plano de política de dados abertos

8. Os dados da sua organização estão devidamente protegidos? Selecione todas as opções aplicáveis:

1. A sua organização dispõe de uma política/conjunto de medidas de segurança
2. Existem planos e medidas para proteger os dados da organização contra ciberataques
3. O pessoal é regularmente informado e recebe formação sobre questões/riscos relacionados com a proteção de dados e a cibersegurança
4. As ciberameaças são monitorizadas e avaliadas regularmente
5. É conservada uma cópia integral de segurança dos dados críticos (fora do local/na nuvem)
6. A organização dispõe de um plano de continuidade das atividades a aplicar em caso de falhas catastróficas (por exemplo, caso todos os dados sejam bloqueados por um ataque de *software* de sequestro ou em caso de danos físicos na infraestrutura informática)

M2.5. Interoperabilidade

Esta dimensão avalia o nível de interoperabilidade¹⁰ alcançado pela organização relativamente ao nível de planeamento/aplicação de alguns dos 12 princípios de interoperabilidade do novo Quadro Europeu de Interoperabilidade (QEI)¹¹.

9. À medida que vai digitalizando os seus processos e serviços, o que faz a sua organização para partilhar dados, informações e conhecimentos com outras organizações do setor público? Seleccione todas as opções aplicáveis à sua organização utilizando a seguinte escala: (Não implementado e/ou não existem planos de implementação, Plano a implementar, Já implementado)

	Implementado	Implementação prevista
<ol style="list-style-type: none"> 1. Publica dados como dados abertos 2. Assegura condições de concorrência equitativas para o <i>software</i> de código aberto 3. Dá preferência a especificações abertas 4. Assegura a visibilidade interna e disponibiliza interfaces externas para os serviços prestados 5. Reutiliza e partilha soluções, informações e dados 6. Não impõe ao utilizador final quaisquer soluções tecnológicas específicas 7. Assegura a portabilidade dos dados 8. Oferece aos utilizadores finais opções de acesso aos serviços mais adaptadas às suas necessidades 9. Proporciona um ponto de contacto único para aceder aos serviços 10. Só pede aos utilizadores que forneçam informações pertinentes (e uma única vez) 		

¹⁰ Para efeitos do QEI, a interoperabilidade consiste na capacidade de interação das organizações (unidades da administração pública ou qualquer entidade que atue em seu nome, ou instituições ou organismos da UE) para alcançar objetivos mutuamente vantajosos, que implique a partilha de informações e conhecimentos, no âmbito dos processos administrativos a que dão apoio, mediante o intercâmbio de dados entre os seus sistemas TIC.

¹¹ O novo QEI define 12 princípios que dizem respeito a aspetos comportamentais essenciais para impulsionar as ações de interoperabilidade. Trata-se de princípios gerais de interoperabilidade relevantes para o processo de criação de serviços públicos europeus interoperáveis. Para mais informações: https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/eif_brochure_final.pdf.

11. As pessoas com deficiência, os idosos e outros grupos desfavorecidos conseguem aceder aos serviços
12. Os serviços estão disponíveis em mais do que uma língua
13. Garante que o intercâmbio de dados com os utilizadores finais é seguro e fiável
14. Dá prioridade à utilização de serviços através de canais digitais
15. Os formatos de armazenamento de dados garantem uma acessibilidade a longo prazo
16. As soluções digitais são avaliadas tendo em conta as necessidades dos utilizadores e o equilíbrio entre custos e benefícios

M2.6. Digitalização ecológica

Esta dimensão diz respeito à capacidade das organizações para assegurar a digitalização com uma abordagem a longo prazo que assuma a responsabilidade e se preocupe com a proteção e a sustentabilidade dos recursos naturais e do ambiente.

10. De que forma a sua organização utiliza tecnologias digitais para contribuir para a sustentabilidade ambiental? Selecione todas as opções aplicáveis:

1. Utiliza um modelo organizacional sustentável (por exemplo, operações respeitadoras do ambiente)
2. Utiliza um sistema de prestação de serviços sustentável [por exemplo, serviços públicos exclusivamente digitais (sem papel)]
3. Adquire produtos sustentáveis (que tenham em conta, por exemplo, critérios como a conceção ecológica, o planeamento do ciclo de vida de produtos de extremo a extremo, o fim de vida e o prolongamento da vida útil)
4. Tem em conta as emissões, a poluição e/ou a gestão dos resíduos
5. Produz energia sustentável nas suas próprias instalações
6. Otimiza o custo/consumo de matérias-primas
7. Reduz os custos de transporte
8. Utiliza aplicações digitais para encorajar o comportamento responsável dos cidadãos
9. Utiliza processos administrativos sem papel

11. A sua organização tem em conta os impactos ambientais nas suas escolhas e práticas digitais? Classifique todas as opções aplicáveis utilizando a seguinte escala: *Não, Parcialmente, Sim*:

1. As normas e preocupações ambientais estão integradas na estratégia digital da organização
2. Foi implementado um sistema de certificação/gestão ambiental
3. Os aspetos ambientais fazem parte dos critérios de aquisição de tecnologias digitais/contratação de fornecedores
4. O consumo de energia das tecnologias digitais e do armazenamento de dados são monitorizados e otimizados
5. A reciclagem/reutilização de equipamento tecnológico antigo é praticada de forma ativa pela organização