



**PLANO DE TRABALHO  
COLABORATIVO**  
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

**PROGRAMA DE MICROLEARNING  
SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA**

LISBOA, MARÇO DE 2021

## Índice

1.	EQUIPA DE PROJETO .....	3
2.	APRESENTAÇÃO DO PROJETO .....	4
3.	ENQUADRAMENTO .....	5
4.	FORMAÇÃO MICROLEARNING .....	6
4.1.	RELAÇÕES ELETRÓNICAS DE PESSOAS SINGULARES E COLETIVAS COM O ESTADO E ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS .....	7
4.2.	SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS PARA CIDADÃOS E EMPRESAS .....	9
4.3.	COMUNICAÇÃO DO ESTADO COM OS CIDADÃOS E SERVIÇOS DE PARTICIPAÇÃO PÚBLICA .....	11
4.4.	FERRAMENTAS DE APOIO À SIMPLIFICAÇÃO DE PROCESSOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA .....	14
4.5.	INTEROPERABILIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA .....	16
5.	CALENDÁRIO DA FORMAÇÃO .....	17

## 1. EQUIPA DE PROJETO

### **Andreia Major**

Comunicação e Relações Públicas

Direção de Planeamento Estratégico e Controlo de Gestão

Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P. (eSPap, I.P.)

### **Carina Américo**

*Chefe de Equipa*

*Competências e Formação*

Direção de Plataformas e Competências Digitais

Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA, I.P.)

### **Fátima Alves**

*Diretora de Serviços*

Unidade de Investigação, Formação e Desenvolvimento

Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. (INR, I.P.)

### **Samuel Martins**

E-learning, Comunicação e Multimédia

Departamento de Sistemas de Informação

Centro de Gestão da Rede Informática do Governo (CEGER)

## 2. APRESENTAÇÃO DO PROJETO

O presente projeto está integrado no terceiro Plano de Trabalho Colaborativo na Administração Pública, um modelo de trabalho sinérgico e com resultados rápidos que foi iniciado com um primeiro Plano de Trabalho Colaborativo na Administração Pública elaborado no âmbito do Despacho n.º 3614-D/2020, de 23 de março, da Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública, que “define orientações para os serviços públicos em cumprimento do Decreto n.º 2-A/2020, de 20 de março, em execução da declaração do estado de emergência efetuada pelo Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, de 18 de março”.

Este terceiro Plano de Trabalho Colaborativo na Administração Pública é constituído por três áreas de trabalho nucleares:

1. Simplificação administrativa
2. Inovação na oferta de serviço público
3. Comunicação para acelerar a mudança cultural

Para a área 1, relativa à simplificação administrativa, foram definidos os seguintes objetivos:

- Desenvolver guias e oferta de capacitação rápida através de plataformas digitais e outros instrumentos de apoio prático à simplificação de processos;
- Ajudar a repensar a oferta de serviços, designadamente para garantir que os procedimentos desnecessários não são replicados no digital e que os processos de funcionamento das equipas são mais céleres na resposta às necessidades, suportando novos modelos de oferta de serviços aos utentes;
- Ampliar a disseminação da informação e o alargamento da capacitação necessária para a introdução de pequenas e grandes medidas de simplificação, particularmente necessárias quando se impõe rapidez na resposta em contextos de grande imprevisibilidade.

A elaboração deste programa é resultante da continuidade do trabalho colaborativo e sinérgico e visa disponibilizar, através do microlearning, aos trabalhadores de organismos da administração pública, um conjunto de conteúdos digitais e procedimentos de simplificação para a melhoria da eficiência, eficácia e qualidade da resposta a todos os cidadãos.

### 3. ENQUADRAMENTO

Em 2020, em consequência da pandemia COVID 19, fomos confrontados com a alteração inesperada, profunda e destabilizadora das rotinas e processos instalados no quotidiano das pessoas, serviços, organismos e sociedades. A realidade daí resultante tem provocado impactos diversos na atividade pública, social e económica, sendo que todas as atividades que exigiam a presença física ou interação social, trabalho, procedimentos burocráticos nos serviços públicos, ficaram de alguma forma ou em parte comprometidas.

Desta nova realidade resultaram óbvias dificuldades, para muitos milhares de cidadãos utilizadores de serviços públicos, no exercício dos seus direitos de cidadania, em particular para os que já estavam parcialmente excluídos por condição de fragilidade social, económica, tecnológica ou de competências. As grandes dificuldades suscitam a necessidade de avançar, em vez de recuar, de mobilizar novos conhecimentos e novas competências para a modernização de processos e procedimentos e, para a sua utilização e incorporação no exercício diário da cidadania.

A coprodução, entre serviços da administração pública, de valor informativo para todos os cidadãos, considerados na sua diversidade, num contexto de constante mudança visa, por isso, comunicar e informar melhor identificando formas de participação pública e modos de fruir dos serviços, mas e sobretudo, visa manter a proximidade e a confiança dos utilizadores nos serviços públicos.

O investimento, através de *microlearning*, na qualificação dos técnicos que, em diversos organismos e em diferentes níveis, se relacionam e comunicam com os cidadãos, é suportado numa oferta formativa de conteúdos em formatos digitais que se relacionam e são integráveis no sucesso da simplificação.

O *microlearning* como metodologia formativa de envolvimento do aprendente, num intervalo de tempo muito curto, ao disponibilizar recursos digitais como infografias, guias ou e-books, permite simplificar e autonomizar até processos de qualificação, constituindo-se per si, como um exemplo de simplificação administrativa

## 4. FORMAÇÃO MICROLEARNING

Apresentamos, de seguida, a formação microlearning proposta no âmbito da simplificação administrativa, organizada em cinco categorias:

- Relações Eletrónicas de Pessoas Singulares e Coletivas com o Estado e entre Entidades Públicas
- Serviços Públicos Digitais para Cidadãos e Empresas
- Comunicação do Estado com os Cidadãos e Serviços de Participação Pública
- Ferramentas de Apoio à Simplificação de Processos na Administração Pública
- Interoperabilidade na Administração Pública

Este programa formativo, a ser disponibilizado durante os meses de março a maio de 2021, foi desenvolvido e concebido pelas entidades parceiras deste projeto, mediante uma análise criteriosa dos temas mais pertinentes, em resposta aos próprios desafios atuais da simplificação administrativa. O mesmo agrega um conjunto de temáticas muito diversificadas de apoio ao conhecimento e boa utilização dos serviços públicos digitais, dentro da Administração e para os Cidadãos e Empresas.

Os conteúdos pedagógicos deste programa serão disponibilizados durante os meses de março a maio de 2021, nos sítios das 4 entidades parceiras bem como, em especial, na intranet da Administração Pública – a Bússola – no sítio [bussola.gov.pt](http://bussola.gov.pt).

## 4.1. RELAÇÕES ELETRÓNICAS DE PESSOAS SINGULARES E COLETIVAS COM O ESTADO E ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS

<b>TÍTULO</b>	<b>1. IDENTIFICAÇÃO ELETRÓNICA SEGURA DO ESTADO</b>
<b>OBJETIVO GERAL</b>	Conhecer a importância e as vantagens da certificação eletrónica das entidades da Administração Pública
<b>TEMAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O que é um Certificado Digital?</li> <li>• Para que serve um certificado digital?</li> <li>• Como consultar a validade de um Certificado Digital?</li> <li>• Como adquirir um Certificado Digital?</li> <li>• Como instalar um Certificado Digital?</li> </ul>
<b>DESTINATÁRIOS</b>	Administração Pública Cidadãos
<b>FORMATO</b>	Infográfico + Vídeo Tutorial
<b>AUTORIA</b>	CEGER
<b>ENTIDADES PARCEIRAS</b>	AMA, I.P. eSPap, I.P. INR, I.P.

<b>TÍTULO</b>	<b>2. CHAVE MÓVEL DIGITAL: A MESMA CHAVE PARA VÁRIAS PORTAS</b>
<b>OBJETIVO GERAL</b>	Conhecer o passo-a-passo da adesão à Chave Móvel Digital (CMD), as suas funcionalidades e os benefícios da mesma no dia-a-dia
<b>TEMAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● O que é a CMD?</li> <li>● Quais são as vantagens da CMD?</li> <li>● Quem pode aderir?</li> <li>● Como posso fazer o pedido <i>online</i>?</li> <li>● Guia passo-a-passo para adesão <i>online</i></li> <li>● Como fazer autenticação nos portais com a CMD... ou Como é que eu abro várias portas com a mesma chave?</li> <li>● Ativação da Assinatura Digital com CMD</li> </ul>
<b>DESTINATÁRIOS</b>	Administração Pública Cidadãos
<b>FORMATO</b>	eBook + Vídeo Tutorial
<b>AUTORIA</b>	AMA, I.P.
<b>ENTIDADES PARCEIRAS</b>	CEGER eSPap, I.P. INR, I.P.



## 4.2. SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS PARA CIDADÃOS E EMPRESAS

<b>TÍTULO</b>	<b>3. PORTAL ePORTUGAL: PORTA DE ENTRADA PARA OS SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS</b>
<b>OBJETIVO GERAL</b>	Conhecer as vantagens do registo no Portal ePortugal e o os passos necessários para o registo e a autenticação
<b>TEMAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O que é o portal ePortugal?</li> <li>• O que posso beneficiar consultando o portal ePortugal? Que informações vou encontrar?</li> <li>• Guia passo-a-passo para o registo no portal ePortugal</li> <li>• Como fazer a autenticação no portal ePortugal?</li> </ul>
<b>DESTINATÁRIOS</b>	Administração Pública Cidadãos
<b>FORMATO</b>	Infográfico + Vídeo Tutorial
<b>AUTORIA</b>	AMA, I.P.
<b>ENTIDADES PARCEIRAS</b>	CEGER eSPap, I.P. INR, I.P.

<b>TÍTULO</b>	<b>4. COMO ALTERAR A MORADA DO CARTÃO DE CIDADÃO SEM SAIR DE CASA... (VIA ePORTUGAL)</b>
<b>OBJETIVO GERAL</b>	Conhecer o passo-a-passo da alteração de morada do Cartão de Cidadão via o portal ePortugal e as vantagens do serviço
<b>TEMAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vantagens do serviço;</li> <li>• O que vou precisar?</li> <li>• O que tenho de fazer? (1ª fase);</li> <li>• O que tenho de fazer? (2ª fase).</li> </ul>
<b>DESTINATÁRIOS</b>	Administração Pública Cidadãos
<b>FORMATO</b>	Infográfico + Vídeo Tutorial
<b>AUTORIA</b>	AMA, I.P.
<b>ENTIDADES PARCEIRAS</b>	CEGER eSPap, I.P. INR, I.P.

### 4.3. COMUNICAÇÃO DO ESTADO COM OS CIDADÃOS E SERVIÇOS DE PARTICIPAÇÃO PÚBLICA

<b>TÍTULO</b>	<b>5. GUIA DAS REDES SOCIAIS PARA O SECTOR PÚBLICO</b>
<b>OBJETIVO GERAL</b>	Como dinamizar e gerir os conteúdos das redes sociais <i>Linkedin</i> e <i>Instagram</i> para o setor público
<b>TEMAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foco no <i>Linkedin</i> e no <i>Instagram</i> (redes sociais em que a eSPap está presente)</li> <li>• A relevância do <i>Linkedin</i> e do <i>Instagram</i> para o reforço da imagem e da notoriedade de uma entidade da Administração Pública</li> <li>• Objetivo da presença da organização nestas redes sociais</li> <li>• Como utilizar, linguagem, frequência das publicações, regras de publicação, objetivos a atingir, medição de metas, etc.</li> </ul>
<b>DESTINATÁRIOS</b>	Administração Pública
<b>FORMATO</b>	eBook
<b>AUTORIA</b>	eSPap, I.P.
<b>ENTIDADES PARCEIRAS</b>	AMA, I.P. CEGER INR, I.P.

<b>TÍTULO</b>	<b>6. CONSULTALEX: A PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO NO PROCEDIMENTO LEGISLATIVO E REGULAMENTAR</b>
<b>OBJETIVO GERAL</b>	Conhecer a importância de participar no processo de consultas públicas do Governo
<b>TEMAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O que é o ConsultaLex?</li> <li>• O que posso beneficiar com o ConsultaLex?</li> <li>• Em que modalidades de Consultas Públicas posso participar?</li> </ul>
<b>DESTINATÁRIOS</b>	Administração Pública Cidadãos
<b>FORMATO</b>	Infográfico + Vídeo Tutorial
<b>AUTORIA</b>	CEGER
<b>ENTIDADES PARCEIRAS</b>	AMA, I.P. eSPap, I.P. INR, I.P.

<b>TÍTULO</b>	<b>7. GUIA DE PRINCÍPIOS DE UMA COMUNICAÇÃO PARA TODOS</b>
<b>OBJETIVO GERAL</b>	Identificar os princípios que promovem a boa comunicação e que respeitam os direitos dos cidadãos
<b>TEMAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A Importância de uma comunicação para todos: Princípios</li> <li>• Da legitimidade <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comunicar com naturalidade e cortesia</li> <li>○ Praticar a escuta ativa</li> <li>○ Utilizar a terminologia correta</li> <li>○ Não discriminar</li> <li>○ Disponibilizar informação e conteúdos em formatos acessíveis e em formatos alternativos</li> </ul> </li> <li>• Da flexibilidade <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Praticar uma comunicação para a inclusão</li> <li>○ Reformular e clarificar a informação e verificar a sua compreensão pelo interlocutor</li> </ul> </li> <li>• Direitos e cidadania: autonomia e autodeterminação</li> </ul>
<b>DESTINATÁRIOS</b>	Administração Pública Cidadãos
<b>FORMATO</b>	eBook
<b>AUTORIA</b>	AMA, I.P. INR, I.P.
<b>ENTIDADES PARCEIRAS</b>	eSPap, I.P. CEGER

#### **4.4. FERRAMENTAS DE APOIO À SIMPLIFICAÇÃO DE PROCESSOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

<b>TÍTULO</b>	<b>8. GUIA DE UTILIZAÇÃO DOS ACORDOS QUADRO</b>
<b>OBJETIVO GERAL</b>	Promover a boa utilização da ferramenta de apoio à gestão e utilização dos acordos quadro celebrados pela eSPap
<b>TEMAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceito de acordo quadro;</li> <li>• Gestão dos acordos quadro;</li> <li>• Utilização dos acordos quadro.</li> </ul>
<b>DESTINATÁRIOS</b>	Administração Pública
<b>FORMATO</b>	eBook
<b>AUTORIA</b>	eSPap, I.P.
<b>ENTIDADES PARCEIRAS</b>	AMA, I.P. CEGER INR, I.P.

<b>TÍTULO</b>	<b>9. GUIA DE CENTRALIZAÇÃO DA COMPRA DE ENERGIA</b>
<b>OBJETIVO GERAL</b>	Promover a boa utilização da ferramenta de apoio à compra centralizada de energia
<b>TEMAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessidades elegíveis;</li> <li>• Exceção à centralização;</li> <li>• Abrangência das iniciativas de centralização;</li> <li>• Modo de manifestação de necessidades.</li> </ul>
<b>DESTINATÁRIOS</b>	Administração Pública Cidadãos
<b>FORMATO</b>	eBook
<b>AUTORIA</b>	eSPap, I.P.
<b>ENTIDADES PARCEIRAS</b>	AMA, I.P. CEGER INR, I.P.

## 4.5. INTEROPERABILIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

<b>TÍTULO</b>	<b>10. INTEROPERABILIDADE DOCUMENTAL ENTRE SERVIÇOS DO ESTADO</b>
<b>OBJETIVO GERAL</b>	Conhecer técnicas que permitem a troca desmaterializada de documentos entre sistemas da Administração Pública
<b>TEMAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O que é a Interoperabilidade Documental?</li> <li>• A quem se destina a Interoperabilidade Documental?</li> <li>• Quais são os benefícios da Interoperabilidade Documental?</li> <li>• Que tipos de serviços são possíveis concretizar com a Interoperabilidade Documental?</li> </ul>
<b>DESTINATÁRIOS</b>	Administração Pública Cidadãos
<b>FORMATO</b>	Infográfico + Vídeo Tutorial
<b>AUTORIA</b>	CEGER
<b>ENTIDADES PARCEIRAS</b>	AMA, I.P. eSPap, I.P. INR, I.P.



## 5. CALENDÁRIO DA FORMAÇÃO

Nº	TÍTULO	DESTINATÁRIOS	DATA PREVISTA
RELAÇÕES ELETRÓNICAS DE PESSOAS SINGULARES E COLETIVAS COM O ESTADO E ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS			
1	Identificação eletrónica segura do Estado	Administração Pública Cidadãos	março
2	Chave Móvel Digital: a mesma chave para várias portas	Administração Pública Cidadãos	março
SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS PARA CIDADÃOS E EMPRESAS			
3	Portal ePortugal: porta de entrada para os serviços públicos digitais	Administração Pública Cidadãos	abril
4	Como alterar a morada do Cartão de Cidadão sem sair de casa... (via ePortugal)	Administração Pública Cidadãos	maio
COMUNICAÇÃO DO ESTADO COM OS CIDADÃOS E SERVIÇOS DE PARTICIPAÇÃO PÚBLICA			
5	Guia das redes sociais para o setor público	Administração Pública	março
6	Consultalex: a participação do cidadão no procedimento legislativo e regulamentar	Administração Pública Cidadãos	abril
7	Guia de princípios de uma comunicação para todos	Administração Pública Cidadãos	maio
FERRAMENTAS DE APOIO À SIMPLIFICAÇÃO DE PROCESSOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA			
8	Guia de utilização dos Acordos Quadro	Administração Pública	abril
9	Guia de centralização da compra de Energia	Administração Pública	maio
INTEROPERABILIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA			
10	Interoperabilidade documental entre serviços do Estado	Administração Pública	maio

Todo o Programa de Microlearning sobre Simplificação Administrativa pode ser também consultado [aqui](#).



**Fim do Documento**