

# CONTRIBUTO DOS FUNDOS EUROPEUS E ESTRUTURAIS DE INVESTIMENTO PARA A MODERNIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Esta Avaliação visou aferir o contributo dos projetos apoiados pelos Fundos Europeus e Estruturais de Investimento [FEEI] no âmbito do Quadro de Referência Estratégico Nacional 2007-2013 [QREN] e do Acordo de Parceria Portugal 2014-2020 [PT2020] para a modernização e capacitação da Administração Pública portuguesa.



## O ciclo realizações>resultados no domínio do Apetreçamento Tecnológico para a Transformação Digital da Administração Pública



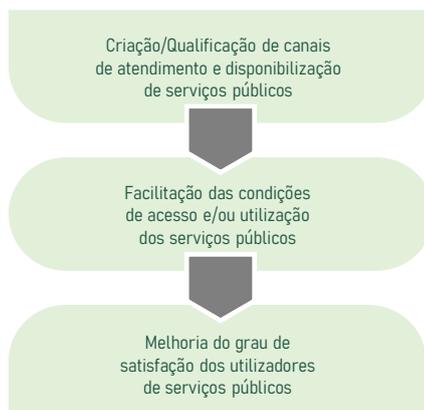
A transformação digital esteve presente em **mais de 1.000 projetos**.

Para além da perspetiva estrita de **apetreçamento tecnológico**, estes projetos posicionaram-se frequentemente como **enablers** para a **concretização de mudanças estruturais** na forma como os organismos públicos estruturam e desenvolvem a sua atividade.

Este resultado (mais direto e imediato) materializou-se primordialmente através da **melhoria das condições e capacidades de acesso e utilização de informação** e da **mitigação de problemas de funcionalidade, disponibilidade e /ou disponibilidade dos sistemas tecnológicos** utilizados. Em paralelo, foram dados passos estruturantes na **promoção da interoperabilidade** no seio da Administração Pública.

Este impacto é sentido primordialmente na **redução dos tempos médios de execução de tarefas administrativas de suporte à atividade** das entidades promotoras e da **satisfação das solicitações dos utilizadores**, acompanhado também pelo **aumento do grau de personalização desses serviços**. Subsistem **limitações relevantes ao nível da integração de processos e serviços** no seio da Administração Pública.

## O ciclo realizações>resultados no domínio da Adoção de Novos Modelos e Soluções de Distribuição de Serviços Públicos



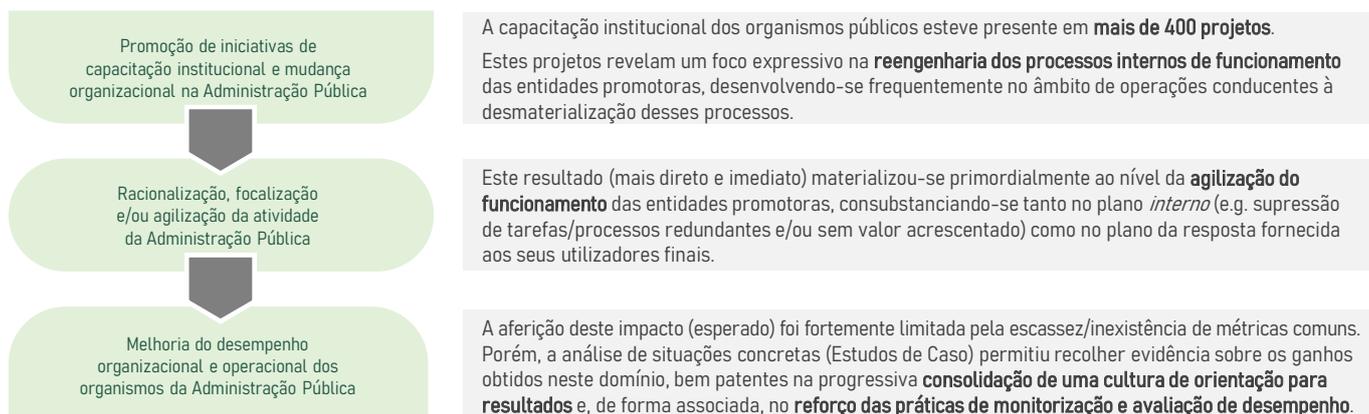
A qualificação dos canais de interação com Cidadãos e Empresas esteve presente em **mais de 700 projetos**.

Houve uma **aposta estratégica clara no canal eletrónico**, acompanhada também por uma **transição para modelos integrados de distribuição multicanal**; paralelamente, **manteve-se um investimento significativo no canal presencial**, refletindo a sua relevância nos hábitos e preferências dos utilizadores.

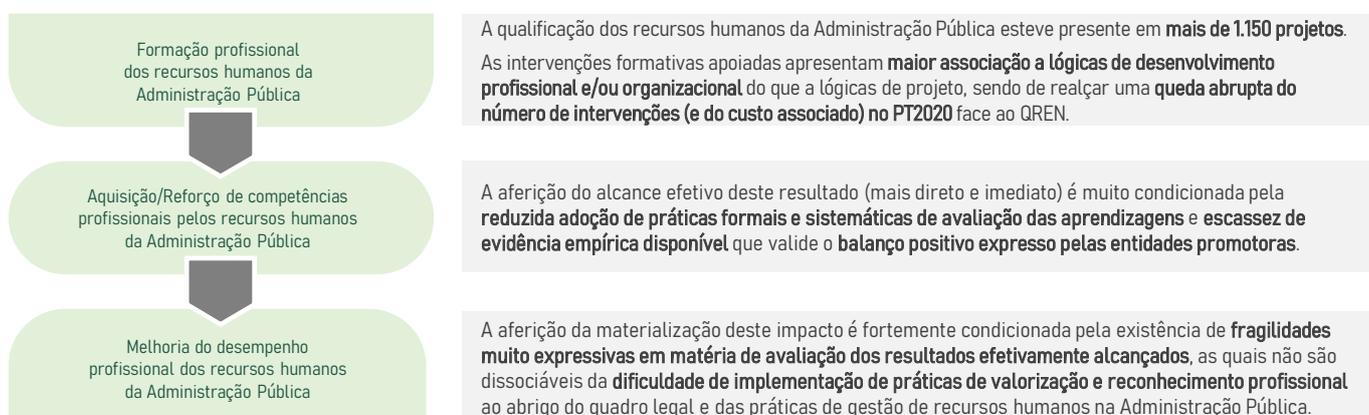
Este resultado (mais direto e imediato) materializou-se no **alargamento do leque de serviços eletrónicos** e na **melhoria da funcionalidade e/ou usabilidade deste canal**, bem como na **melhoria da funcionalidade e/ou conforto dos espaços de atendimento presencial**, mitigando riscos de infoexclusão no acesso a serviços públicos. Houve progresso – embora limitado – na **disponibilização de serviços integrados/transversais**.

Este impacto é mais visível na **redução dos tempos médios de execução de tarefas administrativas de suporte à atividade** das entidades promotoras e na **satisfação das solicitações dos utilizadores**, assim como no **aumento do grau de personalização desses serviços**. No entanto, persistem **limitações ao nível da integração de processos e serviços** entre organismos da Administração Pública.

## O ciclo realizações>resultados no domínio da Capacitação Institucional e Desenvolvimento Organizacional da Administração Pública



## O ciclo realizações>resultados no domínio da Qualificação do Capital Humano da Administração Pública



## Principais Recomendações da Avaliação

- > Alargar e aprofundar a base de conhecimento sobre a atividade e o desempenho da Administração Pública
- > Suportar o novo período de programação numa leitura sólida e fundamentada da *situação de partida*
- > Assegurar a existência de mecanismos colaborativos de *governance* entre instrumentos de financiamento
- > Reforçar a capacidade de enquadramento e agenciamento do processo de modernização e capacitação da Administração Local
- > Aperfeiçoar os mecanismos e práticas de operacionalização do princípio da orientação para resultados
- > Fomentar a expansão e qualificação da oferta de serviços eletrónicos de *nova geração*
- > Consolidar a rede de atendimento presencial da Administração Pública
- > Promover o cumprimento dos requisitos legais e a adoção de boas práticas de acessibilidade e usabilidade dos serviços públicos
- > Robustecer o contributo das intervenções de modernização e capacitação da Administração Pública no combate à infoexclusão
- > Generalizar a adoção de práticas de avaliação da qualidade dos serviços prestados
- > Fomentar a adoção de práticas estruturadas de implementação do ciclo de gestão da formação profissional
- > Diversificar as lógicas de atribuição de financiamento a intervenções de formação profissional
- > Estimular a experimentação, disseminação e replicação de soluções inovadoras

O Estudo de Avaliação está disponível em [www.adcoesao.pt](http://www.adcoesao.pt)

Entidade promotora:



Equipa de Avaliação:



Cofinanciado por:

