

---

# XVIII REUNIÃO DA REDE NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO ABERTA

**DATA:** 17 dezembro 2021

**HORA:** 10h00

**LOCAL:** Reunião decorreu à distância usando a plataforma Microsoft Teams





## PARTICIPANTES

### **Agência para a Modernização Administrativa (AMA)**

- Patrícia Paralta (Designer de Serviços - LabX/AMA)
- Marta Cotrim (Socióloga)

### **Área de Governo da Modernização do Estado e da Administração Pública**

- Miguel Graça - Gabinete SEIMA (Técnico Especialista)

### **Autoridade Tributária (AT)**

- Carlos Guimarães (Área da Relação com o Contribuinte)

### **Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas (CRUP)**

- Alvaro Figueiredo (FCUP - representante)

### **Plataforma de Associações da Sociedade Civil – Casa da Cidadania (PASC)**

- Luis Vidigal (Vogal da Direção)

### **Transparência e Integridade (TI)**

- Karina Carvalho





## CONTEÚDOS

1. Abertura
2. II Plano de Ação Nacional
  - a. Ponto de situação dos compromissos
3. IRM
  - a. II Plano de Ação Nacional de Administração Aberta
4. Outros assuntos & Encerramento
  - a. Consulta pública do Civic Space Scan

Nota prévia: A reunião não teve o quorum necessário.

## TÓPICOS DA AGENDA

### 1. Receção dos participantes

- **Patrícia Paralta** (LabX/AMA): Deu as boas-vindas aos participantes e apelou a que se fizesse um compasso de espera enquanto se aguardava pelos restantes membros da Rede Nacional de Administração Aberta (RNAA) e informar que a reunião estava a ser gravada por efeitos de ata. A reunião iniciou-se sem quorum.

### 2. II Plano de Ação Nacional

- **Patrícia Paralta** (LabX/AMA): Iniciou o primeiro ponto de agenda fazendo um ponto da situação do primeiro compromisso - Implementar o portal único da educação - reforçando que foi realizada a reunião de alinhamento com a DGEEC, na qual se constatou os avanços da plataforma, referindo que a primeira fase do compromisso tinha sido realizada com a agregação de 40 portais. A autenticação do portal e da personalização ao perfil, ainda não tinha sido concluída. No entanto, informou que na fase em que a entidade tinha sido contactada o portal ainda estava a ser validado pela área governativa. Sendo o compromisso uma medida Simplex afirmou que seria mais fácil o acesso ao progresso do mesmo compromisso Mencionou que seria interessante analisar com a Provedoria, quais as principais dificuldades ou queixas relativamente ao tópico, e perceber como podem ser analisadas pela lente da criação do portal.
- **Marta Cotrim** (LabX/AMA): Acrescentou que o compromisso poderia ter uma perspectiva menos ambiciosa, mas que haverá disponibilidade para fazer e ir crescendo com novas atividades dentro desta linha de compatibilização das plataformas e ser mais dirigido aos públicos, em particular aos pais, aos encarregados de educação, aos professores e aos alunos.
- **Luís Vidigal** (PASC): Informou que esteve na reunião e que considerava importante a rede ter acesso a alguns protótipos, mockups, para questionar e propor melhorias numa fase prévia à implementação e deste modo a sociedade civil poder contribuir para a solução.
- **Patrícia Paralta** (LabX/AMA): Avançou para o ponto da situação do compromisso 2, onde foi realizada uma reunião de alinhamento, foi referido que o chatbot iria ser passado para outra plataforma e estava a ser desenvolvido e programado de forma a permitir responder de forma mais correta aos contribuintes adequando a informação ao perfil do contribuinte.
- **Marta Cotrim** (LabX/AMA): Acrescentou que a reunião tinha sido interessante, contando com a presença dos colegas que estão à frente do projeto e que partilharam os dados e as preocupações referentes ao desenvolvimento da solução, com base em dados concretos sobre a utilização, sobre a resposta e sobre a avaliação que o cidadão faz da resposta, e se de facto conclui a tarefa e fica esclarecido. Reforçou que existe uma investigação-ação muito interessante. Na sua opinião, a questão do perfil é um salto qualitativo importante.





- **Álvaro Figueira** (CRUP): Questionou o que se entende por perfilagem naquele contexto e se os dados são armazenados entre as visitas do contribuinte.
- **Carlos Guimaro** (AT): Reforçou que não se trata de uma perfilagem, esclarecendo que, se o contribuinte tem uma dúvida efetiva, de modo a esclarecer e perceber exatamente a sua situação fiscal, o contribuinte terá que se autenticar, e assim, o sistema vai encontrar se existem alguns alertas e dar conhecimento do que existe. Portanto, não é uma perfilagem, o sistema vai conhecer em concreto a situação fiscal daquele contribuinte que está online a falar com o chatbot.
- **Luís Vidigal** (PASC): Mencionou que esteve na reunião que se revelou de facto muito interessante. Relativamente à perfilagem, acrescentou que não traz problemas, nem ao nível do RGPD por não ser aplicável, dado que consiste numa situação de consulta. Acrescenta que a autenticação irá personalizar essa informação, é ter uma interação pessoal, da administração fiscal com aquela pessoa, na sua situação fiscal. Recorda ainda que a mudança de plataforma é muito interessante, portanto, há um upgrade bastante positivo. Acrescentou ainda que será um passo em frente na relação com o RGPD e transparência da informação.
- **Álvaro Figueira** (CRUP): Acrescentou o esclarecimento que se trata de personalização usando um assistente eletrónico.
- **Marta Cotrim** (LabX/AMA): Recordou que o que foi transmitido na reunião do compromisso era a ideia que o contribuinte tivesse um o acesso mais fácil à sua informação pessoal e mais rapidamente consiga resolver o que o levou ao contacto com a AT. Recordou alguns números da reunião, 93% dos contactos não tinham que passar para o contacto humano, ficaram esclarecidos. Igualmente o facto do chatbot conseguir identificar a informação do contribuinte permitirá evitar o contacto telefónico ou uma ida à repartição.
- **Luís Vidigal** (PASC): Acrescentou que a AT está a passar da ferramenta da IBM para o RASA, que considera francamente mais potente, havendo assim um grande upgrade do ponto de vista tecnológico. Comentou que Infelizmente os dados não migram automaticamente, ainda não há tanta normalização na área dos bots, que permita a passagem automática, portanto, é necessário ensinar a máquina de uma forma quase manual.
- **Karina Carvalho** (TI Portugal): Demonstrou-se satisfeita com o avanço do compromisso pois quanto mais ágil e mais dinâmico, menos assustador se torna para o contribuinte. Retomou a questão dos dados pessoais e do armazenamento desses dados, compreende que necessitem do arquivo para devolver uma experiência mais customizada ao utilizador, mas acrescentou que não pode ser ignorada a proteção de dados pessoais e as boas práticas relativamente à segurança das pessoas. Considera que seria ajustado o próprio portal ter, por exemplo nas FAQs a explicação sobre a forma como o sistema funciona, e como os dados são guardados, porque isso é transparência.
- **Carlos Guimaro** (AT): Esclareceu novamente que não se trata de uma questão de profiling neste caso em concreto. Esclareceu que a questão é exatamente o mesmo do que recorrer ao serviço de finanças e perguntar a sua situação fiscal, o que está a ser feito é passar essa interação para um serviço digital que tem a inclusão de alguma inteligência artificial. Portanto, a máquina tem informação generalista sobre as questões fiscais, e no caso em que a pessoa precise de informação concreta individualizada, e através da autenticação a pessoa acede à sua informação concreta e a partir daí estabelece uma relação como estabeleceria num serviço de finanças.
- **Marta Cotrim** (LabX/AMA): Esclareceu que a questão ficou clara, era apenas um levantamento ideias e contributos dos colegas, ter uma FAQ que explique que tipo de dados são utilizados, que é uma prática comum a todos os sites que pedem autenticação.
- **Álvaro Figueira** (CRUP): Demonstra-se de acordo com a questão levantada pela Karina e pelo Luís, deveria haver algum tipo de informação no site, uma vez que durante a conversa a pessoa pode possivelmente escrever determinadas questões e deveria saber se vão ter ou não tratamento informático. Destacou outro problema que não é exclusivo dos bots, mas de qualquer plataforma web, que consiste na recriação da situação de ir a um balcão físico e falar com um funcionário, a situação não se coloca, mas a partir do momento em que se pensa na web já se coloca, porque é possível ver quantas vezes é que vai utilizar este serviço, quantas vezes vai a outro, quantas vezes



por mês, quantas vezes por ano, e isso é fazer profiling. Compreendeu que existe uma personalização em termos de disposição da informação, e, portanto, até um certo ponto é necessário abdicar dessa privacidade, mas refere que tem de existir um equilíbrio. Conclui acrescentando que o grupo está mais ou menos de acordo, só é necessário afinar algumas partes.

- **Luís Vidigal** (PASC): Acrescentou dois esclarecimentos, os bots são eventos de vida, são histórias que se carregam na base de conhecimento, sendo que o RAZA funciona exatamente dessa maneira e não existe a ideia de profiling. Outra questão é a política de utilização de dados e a transparência sobre o cruzamento de dados dos impostos, que para além do acesso aos dados que estão no cadastro e dos impostos, até hoje não disponibilizam mais nada, considerando que estão em incumprimento. Referiu que a única coisa que os cidadãos têm acesso é aos dados de cadastro, que são dados muito estáticos. Acrescentou que no entanto isso não está neste compromisso, mas queria tornar claro.
- **Carlos Guimaro** (AT): Em resposta ao Luís e ao Álvaro, mencionou que relativamente aos cruzamentos e à informação a que temos acesso, todos têm informação à informação fiscal, sem exceção e por várias vias. Há questões que podem não estar disponíveis online, ou porque estão em papel, ou porque estão em sede de reclamação, ou outra qualquer mas existe acesso à informação fiscal. Refere ainda que os dados já estão do lado da AT e não é necessário recolher mais. Acrescenta que a assistência virtual está dentro do Portal das Finanças, portanto os dados que recolhe, são os mesmos que recolhe o Portal das Finanças.
- **Marta Cotrim** (LabX/AMA): Afirmou que iria alterar o tema da perfilagem e avançou para o compromisso 3. Deu nota que o compromisso está em curso com os colegas do centro de atendimento num trabalho conjunto com a ACM, a CIG e INR. Está um protocolo em vias de ser assinado com o objetivo de trabalhar em conteúdos formativos para todos os colegas que estão no atendimento direto à população, com o objetivo de implementar uma abordagem mais inclusiva, menos discriminatória do atendimento de logo de primeira linha. Também a criação de canais específicos, para necessidades específicas.
- Sem questões avançou para o compromisso 4 dando nota da realização da reunião interna, o desenvolvimento do compromisso ainda está numa fase embrionária, refere que existe uma linha de intervenção do PRR que vem exatamente contribuir quer para interoperabilidade de dados quer para reutilização de dados.
- **Carlos Guimaro** (AT): Interrompeu e retomou a questão anteriormente discutida sobre o compromisso 2, adicionando no chat a informação que consta no Portal das finanças sobre o que é recolhido no âmbito do Chatbot, são apenas utilizadas para prestar esclarecimentos não sendo utilizados para efeito da sua titulação tributária específica. Esclareceu ainda que a informação surge como *disclaimer* imediatamente antes de começar a escrever.
- **Patrícia Paralta** (LabX/AMA): Retomou o assunto relativo ao compromisso 4 acrescentado que tinha sido discutida a hipótese de dinamizar sessões colaborativas no início do ano com algumas entidades públicas e construir o manual colaborativamente.
- **Marta Cotrim** (LabX/AMA): Informou que ainda não foi realizada uma reunião alargada com os membros da rede, pois primeiramente está a ser pensada uma estratégia de abordagem. Referiu ainda que depois das sessões de cocriação, faz sentido que possam estar os membros da Rede pela sua experiência.
- **Patrícia Paralta** (LabX/AMA): Avançou para o compromisso relativo ao Dados. Gov onde também foi realizada uma reunião interna na AMA, uma das propostas apresentadas consistiu na possibilidade de realizar sessões de esclarecimento sobre os dados abertos e conseguir promover vários momentos para apresentar o portal, dedicados às entidades públicas e outros para cidadãos.
- **Marta Cotrim** (LabX/AMA): Acrescentou que tinha sido realizado um questionário em parceria com a Data Science Association que acabou por não ser tão alargado como desejaria e haveria a hipótese de realizar outro levantamento desta natureza. Mencionou ainda que a plataforma fez dez anos, e existe a ideia de alargar e de ter um maior impacto. Advertiu a importância de ter abordado a CRUP com os alunos, a APDSI pela experiência em eventos e webinars e rede de contactos, desafiando-os a participar.

- **Álvaro Figueira** (CRUP): Esclareceu que seria importante ter mapas, eventualmente gráficos sobre o Dados.gov relativamente ao número de datasets que vão sendo introduzidos e à quantidade dos datasets. Relativamente à divulgação destaca que seria importante ter pessoas que fazem investigação na área, pessoas que precisam de dataset para trabalhar (data science), igualmente seria de interesse ter a Data Science Portugal e para aqueles que estão a fazer investigação a nível de mestrado ou doutoramento.
- **Karina Carvalho** (TI Portugal): Sugeriu que seria interessante chegar a outros públicos que podem ainda não conhecer o dados gov, destacou ainda que foi realizado trabalho no âmbito do I Plano e nesse sentido os materiais poderiam ser reutilizados e aproveitados. Afirmou que a ideia do webinar é uma boa oportunidade, no entanto poderá restringir o compromisso a um circuito fechado.
- **Marta Cotrim** (LabX/AMA): Acrescentou que tinha sido equacionada a ideia de ter ONG 's, que muitas vezes realizam candidaturas a apoios e a fundos para projetos europeus, a projetos nacionais e necessitam de dados. Outro dos problemas do portal não é só garantir o protocolo com as entidades que vão dar os seus dados abertos, é garantir que eles são atualizados.
- **Karina Carvalho** (TI Portugal): Destacou a Fundação Bissaya Barreto no âmbito do consórcio com a Gulbenkian, que trabalho o programa EEA Grants cidadãos ativos, que em Coimbra é responsável pelo apoio técnico às organizações na preparação de candidaturas. Inclusive há dados produzidos pelas ONGs que não constam e que não são carregados.
- Sobre o compromisso 9 e adiantou que seria interessante fazer um webinar sobre o acesso à informação no primeiro trimestre. Antes de sair da reunião sugeriu a criação de um calendário conjunto para a partilha e registo de eventos relevantes para a Rede.
- **Patrícia Paralta** (LabX/AMA): Avança para o compromisso 6 relembrando a reunião ocorrida onde foi mencionado que já tinha sido divulgado o questionário e estava a decorrer a análise dos dados, existia também uma proposta de criação de centros de competência nesta área da cibersegurança. Neste sentido foi solicitado à interlocutora que partilhasse os resultados.
- **Luís Vidigal** (PASC): Apesar da reunião não ter respondido às suas expectativas, mencionou que a a ISoc está a fazer avaliação, mas não sentiu a abertura para conjugar os esforços, pelo que seriam seguidos caminhos paralelos.
- **Marta Cotrim** (LabX/AMA): Referiu que apesar da agenda fechada, o trabalho enquanto coordenadores da rede é levar os desafios da rede, destacando o papel importante que os membros da rede podem ter sobre esses assuntos.
- Avançou para o compromisso 7 cuja reuniã se revelou bastante interessante e serviu para conquistar o IRN para este tema, permitiu criar uma base de trabalho, sendo o primeiro passo uma campanha que pretende mostrar a facilidade que é fazer o registo, a importância deste registo, o porquê, e dirigir a campanha. Relembra a questão dos tutoriais da AT como um bom exemplo.
- Avançou para o compromisso oito , esclareceu que houve uma reunião interna também de alinhamento com os colegas que estão responsáveis pelo portal da transparência, e que trabalham diretamente com a estrutura de missão recuperar Portugal. Existem relações já muito oleadas e muito profícuas, portanto há desenvolvimento de áreas novas no próprio portal relacionadas com o PRR. Conclui qque o compromisso está muito alinhado no entanto é necessário esclarecer a questão dos pactos de integridade.
- Relativamente ao compromisso nove acrescenta que existiu uma reunião com a CADA, no entanto tem sido difícil compatibilizar a agenda para o planeamento do compromisso. A ideia era uma divulgação muito interna à administração pública com a explicação do que é o RAI e da informação legal e outra para os cidadãos.
- **Luís Vidigal** (PASC): Destacou um projeto em que está envolvido o democraciadigital.pt. Relativamente ao compromisso refere que existem algumas questões opacas com contratos com os organismos e a abertura dos concursos, considerando redundante a existência de dois portais (Transparência e Recuperar Portugal). Reforçou a opacidade do portal base relativamente à percentagem de adjudicações diretas, aos nomes dos responsáveis. Igualmente refere que não é possível saber quais os contratos que estão a ser feitos, se são públicos ou externos,



refere que existe muito pouca informação e poderia ser mais explorada. Alerta também para a falta de dados dinâmicos no Dados.gov.

### 3. IRM

- **Marta Cotrim** (LabX/AMA): Avançou para o tópico de agenda do IRM, dando nota da seleção da investigadora e da reunião feita de esclarecimento, na qual foram solicitados os contactos de alguns elementos da Rede.

### 4. Outros assuntos e encerramento

- **Marta Cotrim** (LabX/AMA): Divulgou a consulta pública a decorrer no âmbito do Civic Space Scan Portugal e solicitou a participação e partilha da iniciativa. A reunião XIX ficou agendada para 4 de fevereiro.

Nota: A reunião não teve quórum.

