



Ministério da Modernização do  
Estado e da Administração Pública

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES: SETOR DA MODERNIZAÇÃO DO ESTADO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

*Ano 2023*



## ÍNDICE

<b>ENQUADRAMENTO .....</b>	<b>4</b>
1.1 MODERNIZAÇÃO DO ESTADO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA .....	4
1.2 AGENDA ESTRATÉGICA PARA A MODERNIZAÇÃO DO ESTADO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA .....	5
<b>COMPROMISSOS DO PROGRAMA DO GOVERNO.....</b>	<b>6</b>
2.1 GOVERNAÇÃO DIGITAL: .....	6
<b>INDICADORES GERAIS DO NEGÓCIO .....</b>	<b>11</b>
3.1 DIREÇÃO NACIONAL DA MODERNIZAÇÃO DO ESTADO .....	11
3.1.1 <i>Gestão dos Canais de Atendimento Integrado</i> .....	11
3.1.2 <i>Gestão da Governação Digital</i> .....	17
3.1.3 <i>Simplificação e Inovação Administrativa</i> .....	19
3.1.4 <i>Reforma Legislativa</i> .....	21
<b>DIREÇÃO DO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO DO RECURSOS HUMANOS ....</b>	<b>23</b>
<u>CONCURSOS DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO:</u> .....	22
<u>RECRUTAMENTO E SELEÇÃO:</u> .....	22
<u>PROVIMENTOS:</u> .....	23
<u>PRIMEIRO PROGRAMA DE REGULARIZAÇÃO DE VÍNCULOS PRECÁRIOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – I PRVPAP</u> .....	24
<u>IMPLEMENTAÇÃO DO PCFR NAS CARREIRAS DO REGIME GERAL DA AP</u> <b>ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.</b>	
<u>PRIMEIRO PROGRAMA DE REGULARIZAÇÃO DE VÍNCULOS PRECÁRIOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA LOCAL – I PRVPAPL</u> .....	<b>ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.</b>
<b>DIREÇÃO DO SERVIÇO DE SEGURANÇA SOCIAL .....</b>	<b>25</b>
<u>PROCESSOS TRAMITADOS</u> .....	25
<b>DIREÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E CONHECIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....</b>	<b>26</b>
<u>NOVA BASE DE DADOS DOS RECURSOS HUMANOS DA AP</u> .....	26
<u>NOVA BASE DE DADOS DOS ORGANISMO DA AP</u> .....	<b>ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.</b>
<u>SISTEMA DE INFORMAÇÃO PROTEÇÃO SOCIAL (SIPS)</u> .....	<b>ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.</b>



# Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública

<u>SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DA AP (SIRSRH)</u>	<b>ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.</b>
<u>SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE GESTÃO DESEMPENHO (SIGD)</u>	26
<u>RECENSEAMENTO GERAL DOS RECURSOS HUMANOS DA AP</u>	26
<b>ATENDIMENTO AO PÚBLICO</b>	<b>ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.</b>
<u>ATENDIMENTO PRESENCIAL NA DNAP</u>	<b>ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.</b>
<b>PROJETOS IMPLEMENTADOS</b>	<b>26</b>
<u>DIPLOMAS LEGAIS APROVADOS E IMPLEMENTADOS</u>	26
<u>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</u>	26
<b>DIREÇÃO GERAL DO PLANEAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO</b>	<b>33</b>
<b>Serviço de Planeamento Estratégico e Gestão Financeiro e Patrimonial</b>	<b>27</b>
<u>PATRIMÓNIO</u>	27
<u>AQUISIÇÕES DE BENS:</u>	27
<u>AQUISIÇÕES DE SERVIÇOS EM CURSO:</u>	<b>ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.</b>
<b>Serviço de Gestão dos Recursos Humanos e Logística</b>	<b>27</b>
<u>SAÍDAS DE COLABORADORES DO MMEAP</u>	27
<u>INGRESSOS NO MMEAP</u>	28
<u>IMPLEMENTAÇÃO REGULARIZAÇÃO DE VINCULO PRECÁRIOS NA A P</u>	<b>ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.</b>
<u>CONCURSOS EM ANDAMENTO</u>	<b>ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.</b>
<u>IMPLEMENTAÇÃO DO PCFR</u>	<b>ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.</b>
<u>OUTRAS ATIVIDADES</u>	28
<b>ESTRUTURA DO MMEAP</b>	<b>ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.</b>



## ENQUADRAMENTO

O ano 2023 foi marcado de forma indelével pelos efeitos ainda visíveis da COVID-19 e da atual guerra na Ucrânia. Hoje, não restam dúvidas de que o conjunto das políticas públicas enfrenta desafios novos. Contudo, persistem problemas estruturais, que estão para além dos que se revelaram de forma premente nos últimos meses.

Este relatório apresenta a evolução das políticas públicas no país em matéria de Modernização do Estado e da Administração Pública ao longo do primeiro ano de mandato do VIII Governo Constitucional da II República. O fulcro deste relatório é demonstrar o papel das políticas públicas no incremento da Modernização do Estado e da Administração Pública.

Os capítulos deste relatório obedecem todos à mesma estrutura: uma contextualização, o panorama e as principais medidas e indicadores de políticas públicas implementadas dentro do domínio em causa como também apresenta um panorama abrangente das atividades, conquistas e projetos realizados pela Direção Nacional da Administração Pública (DNAP) no período compreendido entre o ano 2023. A DNAP, como órgão central responsável pela gestão dos recursos humanos na Administração Pública, desempenha um papel fundamental na otimização dos serviços públicos e no desenvolvimento do capital humano do país.

### 1.1 Modernização do Estado e da Administração Pública

Com a tomada de posse do VIII Governo Constitucional em maio 2021, após as eleições legislativas de 2021, constituiu-se uma nova visão sobre o futuro da organização do Estado e da Administração Pública em Cabo Verde, materializado na criação da nova pasta ministerial encarregada de executar políticas públicas do governo neste domínio, liderada pela Ministra Edna Miranda Oliveira, anterior Secretária de Estado Adjunta para a Modernização Administrativa.

Neste sentido, conforme enunciado pelo Decreto-Lei nº 53/2021 de 6 de agosto, que estabelece a estrutura do VIII Governo Constitucional, foi criado o novo “Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública, como forma de demonstrar e reafirmar a importância e a centralidade que a implementação de um modelo de Administração Pública eficaz e eficiente, célere e efetiva, terá no processo de garantir a recuperação económica e o desenvolvimento do país”.

Para a análise do presente relatório, não obstante os constrangimentos orçamentais do período em referência, são apresentadas as iniciativas encetadas no domínio da “Modernização do Estado e da Administração Pública”, com especial enfoque nas medidas implementadas relativas aos compromissos assumidos no programa de governação para a legislatura.



## 1.2 Agenda Estratégica para a Modernização do Estado e da Administração Pública

Para a concretização dos objetivos do Programa do VIII Governo Constitucional da II República, a atuação do novo departamento governamental criado, denominado Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública (MMEAP), tornou-se necessário enquadrar as diretrizes do Programa dentro da visão estratégica do Governo para os próximos anos. Este enquadramento, prevê o mapeamento do Ecossistema de Modernização do Estado e da Administração Pública, onde se identificam 5 dimensões de atuação do MMEAP, designadamente, **Estruturas, Tecnologias, Processos, Procedimentos e Pessoas e Prestação de Serviço – Atendimento**, todas estas interconectadas com os planos estratégicos macros para o país – Programa do Governo e Plano Estratégico para o Desenvolvimento Sustentável (PEDS), configurando-se nas vertentes de implementação das medidas e políticas públicas para este setor.

A Agenda aprovada pela Resolução n° 59/2022 de 27 de maio, prevê 6 eixos transformadores de atuação, abaixo apresentadas na figura.

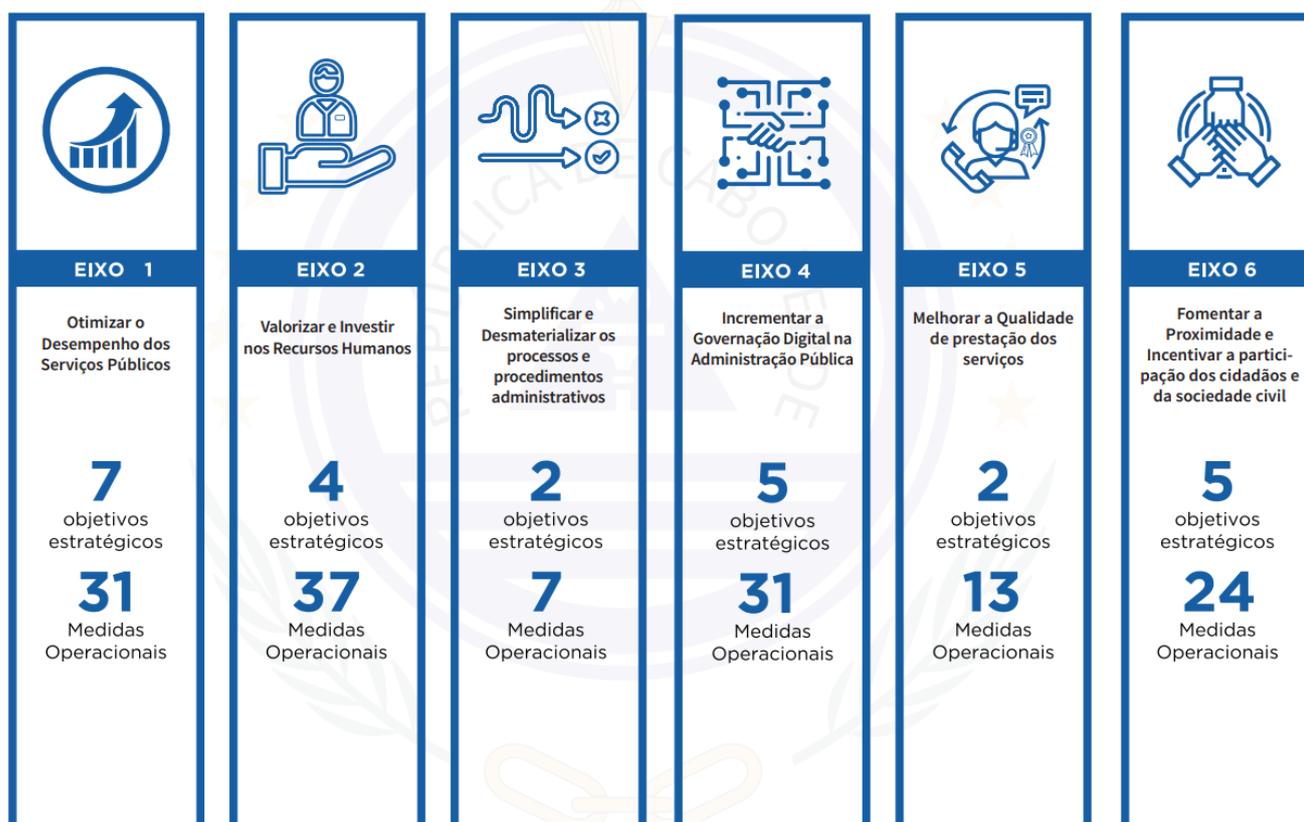


Figura 1 - Eixos da Agenda Estratégica para a Modernização do Estado e da Administração Pública



## COMPROMISSOS DO PROGRAMA DO GOVERNO

### 2.1 Governação Digital:

- I. “O Governo implementará a Estratégia Digital Cabo Verde (pilar governação digital) através do Agenda e o Plano de Ação de Governação Digital cofinanciado pelo Banco Mundial no montante de 9 milhões de dólares.”**

Com a Estratégia para Governação Digital de Cabo Verde (EGDCV) aprovada e publicada (Resolução n.º 113/2021 de 14/12 - Retificação n.º 190/2021), foi identificado o sistema da Governação Digital no país, englobando 80 medidas estratégicas a implementar com a devida priorização e orçamentação no plano de ação.

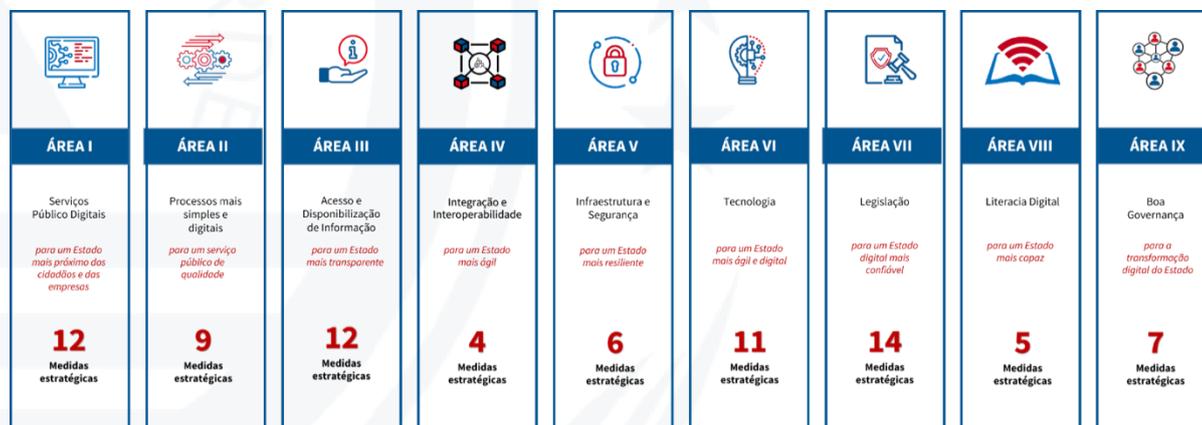


Figura 2-Áreas de Atuação

O Plano de ação da Estratégia de Governação Digital foi aprovado através da Resolução n.º 52/2023 de 4 de agosto de 2023 e está estruturado conforme abaixo discriminado:



# Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública

**PLANO DE AÇÃO EM NÚMEROS**

Metas estabelecidas: 34  
Metas com prioridade muito alta (2023): 5  
Metas com prioridade alta (2024): 14  
Metas com prioridade média (2025): 15

Ações a implementar: 313  
Ações a implementar em 2023: 149  
Ações a implementar em 2024: 129  
Ações a implementar em 2025: 35

Produtos resultantes: 76  
Produtos PEDS associados: 95  
Serviços a disponibilizar online: 115  
Para cidadãos: 73  
Para empresas: 42

Indicadores de *rankings* impactados: 113  
EGDI/OSI: 74  
GTMI: 21  
GCI: 14  
DB: 3  
WEF: 1

Número de instituições/entidades envolvidas: 28

Figura 3- Estrutura do Plano de Ação

A monitorização e acompanhamento da execução é feita mediante um processo trimestral de atualização do estado de implementação das ações:

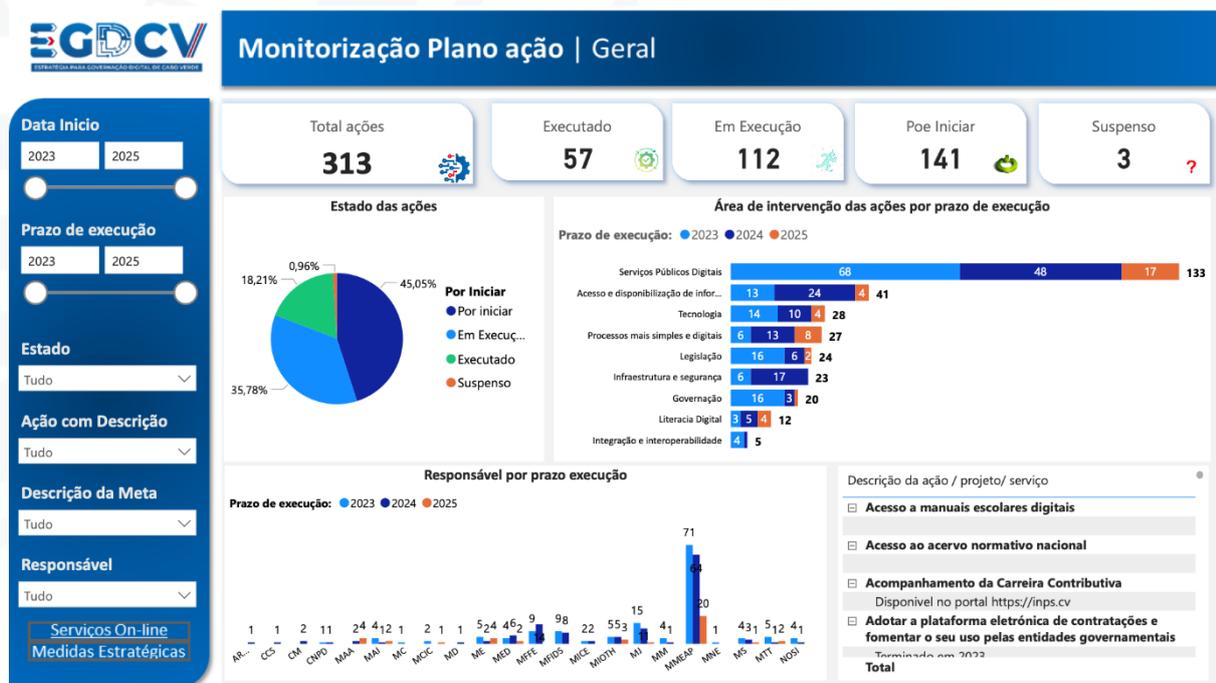


Figura 4- Monitorização do PA - Panorama Geral (Power BI)

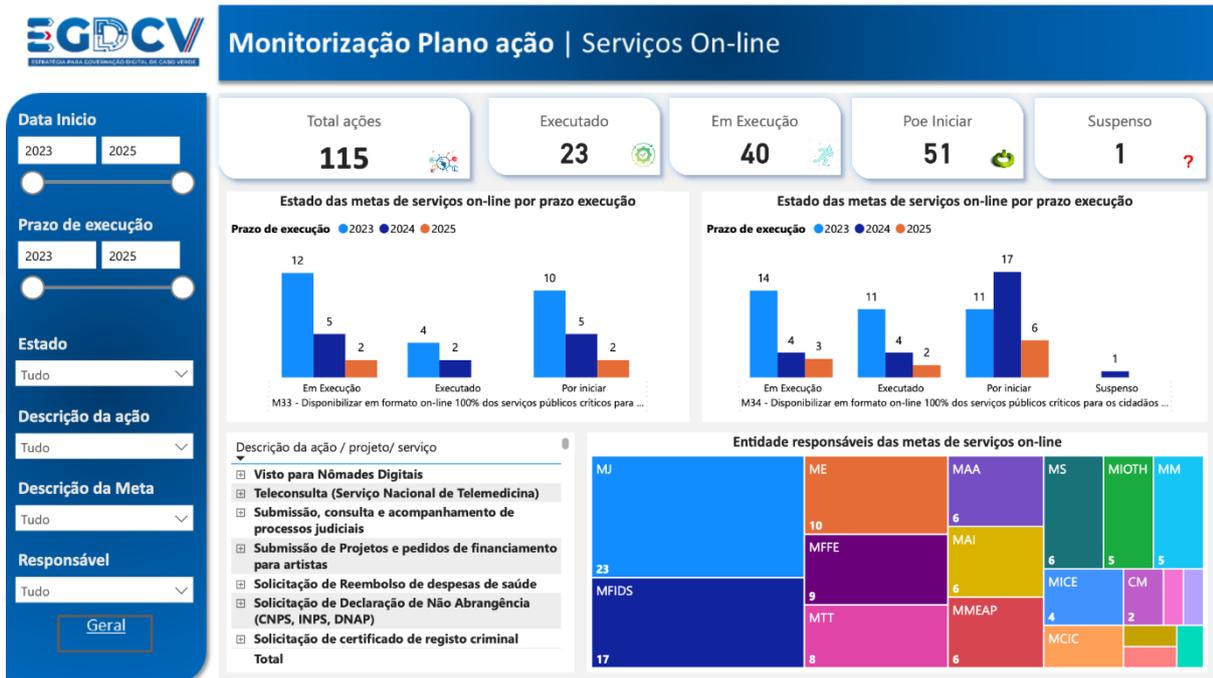


Figura 5 - Monitorização PA - Serviços online



Figura 6 - Acompanhamento PA - Serviços já disponibilizados online



## Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública

Uma das ações decorrentes do plano de ação e de capital importância para a sua implementação está relacionado com a capacitação dos pontos focais dos Ministérios, relativo a Governação Digital no geral e ao Plano de Ação em particular. Deste modo foi ministrado em novembro de 2023 a seguinte ação de capacitação:

Carga horária	Conteúdo	Parceiros
35 horas	Governação Digital na Administração Pública de Cabo Verde	Ministério da Justiça
		Ministério das Finanças e do Fomento Empresarial
		Ministério da Economia Digital
		Ministério da Coesão Territorial
		Ministério do Negócios Estrangeiros, Cooperação e Integração Regional
		Ministério da Administração Interna
		Ministério da Educação
		Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública
		Ministra da Justiça
		Ministério Comunidades
		Ministério das Infraestruturas, Ordenamento do Território e Habitação
		Ministério da Presidência do Conselho de Ministros e dos Assuntos Parlamentares - Chefia do Governo
		Ministério da Agricultura e Ambiente
Ministério Cultura e das Indústrias Criativas		
Ministério da Saúde		

Tabela 1- Ação de capacitação nos diferentes ministérios

Relativamente as metas sob responsabilidade do MMEAP, cujo prazo de execução foi fixado para o ano de 2023, apresenta-se no quadro abaixo o ponto de situação:

Metas do PAEGDCV para 2023	Indicadores de Resultado
<b>Meta 1</b> - Implementar e disponibilizar o repositório comum de informações sobre serviços públicos, até dezembro de 2023.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ A fase do mapeamento dos serviços públicos, políticas e legislação em cada departamento governamental está na reta final.</li><li>✓ Considerando que vai ser desenvolvido uma plataforma dos organismos públicos, tomou-se a decisão de ao invés de desenvolver um repositório de informação sobre serviços públicos prestados disponibilizando APIs de integração, de que as informações serão disponibilizadas nessa plataforma.</li></ul>
<b>Meta 10</b> - Reforçar a estrutura de governação digital e operacionalizar a Comissão Nacional da Estratégia Digital, até junho de 2023	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Lei de Acesso e Reutilização de Documentos Administrativos publicado (Lei nº 10/X/2022);</li><li>✓ A DNME tem uma estrutura hierarquizada do MMEAP que integra os seguintes serviços e equipas de trabalho:</li></ul>



## Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Serviço de Simplificação e Inovação Administrativa;</li><li>○ Serviço de Gestão de canais de atendimento;</li><li>○ Serviço de Gestão da Governação Digital.</li><li>○ Equipa Jurídica;</li><li>○ Equipa de comunicação e imagem.</li></ul> <p>✓ A DNME está integrada por 20 colaboradores, precisa, no entanto, de reforçar o número de técnicos com formação na área das tecnologias de informação e comunicação e juristas.</p>
<p><b>Meta 12</b> - Estabelecer políticas, normas, procedimentos e padrões de governação de tecnologia da informação da Administração Pública, até dezembro de 2023.</p>	<p>✓ Está em fase de contratação a equipa de consultores que vai elaborar os seguintes diplomas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Diploma que estabelece as normas sobre acessibilidade digital;</li><li>○ Diploma que estabelece os termos para a prestação de serviços públicos digitais;</li><li>○ Diploma que estabelece os termos para garantir a interoperabilidade dos sistemas de informação da Administração Pública.</li><li>○ Em curso, processo de Adjudicação de consultoria via concurso público para elaboração do regulamento da interoperabilidade na administração pública (financiamento do PNUD em 20 mil dólares)</li></ul>
<p><b>Meta 18</b> - Definir e implementar arquiteturas, políticas, normas, procedimentos e padrões de interoperabilidade na Administração Pública, até dezembro de 2023.</p>	<p>✓ A contratação da equipa de consultores que vai elaborar o diploma legal que vai estabelecer os termos para garantir a interoperabilidade técnica dos sistemas de informação na Administração Pública encontra-se na fase final</p> <p>✓ O diploma será elaborado com base num documento técnico elaborado e fornecido pelo NOSI, que gere a plataforma PDEX que garante a interoperabilidade dos sistemas em vigor na AP, que definiu as referências para garantir a interoperabilidade entre os sistemas.</p>
<p><b>Meta 27</b> - Implementar e promover a chave móvel digital e assinatura eletrónica qualificada para consumo de serviços públicos digitais, até dezembro de 2023.</p>	<p>✓ A chave móvel digital de Cabo Verde foi lançada a 3 de julho de 2023. Qualquer cidadão pode obter a sua chave móvel digital de Cabo Verde através da plataforma autentika no endereço eletrónico <a href="https://portal-autentika.gov.cv/-/chave-movel-de-cabo-verde">https://portal-autentika.gov.cv/-/chave-movel-de-cabo-verde</a>.</p> <p>✓ Até 25 de junho de 2024, <b>cerca de 390 pessoas</b> já obtiveram a sua Chave Móvel, conforme informações partilhadas pelo NOSI.</p> <p>✓ Com o lançamento da Chave Móvel digital, foi também disponibilizado no portal porton di nós ilha- o serviço de emissão e obtenção de pelos cidadãos o certificado de registo criminal sem fato inscrito por via on-line.</p>

Tabela 2- Ação Sob a Responsabilidade do MMEAP em 2023



## INDICADORES GERAIS DO NEGÓCIO

### 3.1 Direção Nacional da Modernização do Estado

#### 3.1.1 Serviço de Gestão dos Canais de Atendimento

##### 3.1.1.1 Formação dos atendedores

A DNME faz o acompanhamento e formação contínua dos atendedores e intervenientes no processo de atendimento quer nos balcões sob gestão direta, como nos balcões em parceria. Abaixo apresenta-se as estatísticas do período em análise.

#### Balcões de Gestão Direta:

Carga horária	Conteúdo
253 horas	Produtos CC, Atendimento e Qualidade
	Plataforma Sistema de Gestão de Desempenho
	Sistema Gestão Qualidade – Documentação
	Nova plataforma REMPE
	Produtos CC, Atendimento e Qualidade
	Produtos CC
	Sistema de Tramitação Documental do MMEAP
	Inserção de conteúdo e notícia no Site EGDCV
	Login com Chave Móvel Digital
	Produtos CC, Atendimento e Qualidade
	Chave Móvel Digital de Cabo Verde
	Integração novos colaboradores
	Suporte END - SC
	Carteira Profissional
	Gerenciamento de riscos de segurança da informação e resposta a incidentes
	Governança Digital na Administração Pública
	Cadastro Social Único
	Registo de Garantias Mobiliárias
	Fatura Eletrónica e Autofacturação
Plataforma Inscrição - Casas Sociais	



## Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública

Engajamento com a Diáspora no Desenvolvimento Sustentável de Cabo Verde

Tabela 3- Monitorização

### Balcões Parceria:

Carga horária	Conteúdo	Parceiros
99 horas	Produtos e serviços “Casa do Cidadão” e Atendimento ao Público	Ministério das Finanças e do Fomento Empresarial
		Câmara Municipal de Santa Cruz
		Delegação Municipal da Câmara da Praia em Achada Grande Frente
		Câmara de Comércio e Serviços
		BIC
		Câmara Municipal de Tarrafal de Santiago
		Câmara Municipal de São Miguel
		COWORK
		Câmara Municipal de São Filipe
		Câmara Municipal de Boa Vista
		Câmara Municipal da Brava
		MMEAP – DNAP
		Câmara Municipal de São Vicente
		Câmara Municipal de Ribeira Grande de Santiago
		PRÓEMPRESA - Praia
		MORABI Cooperativa
		Câmara Municipal de Boa Vista
		Câmara Municipal de Tarrafal de São Nicolau
PRÓEMPRESA - SV		
Estagiários IEFP - DNRE		
DEF - Praia		
DEF - SV		

Tabela 4 - Monitorização

### 3.1.1.1 Novos Serviços

A DNME disponibilizou nos canais de atendimento novos serviços:



# Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública

## Presencial:

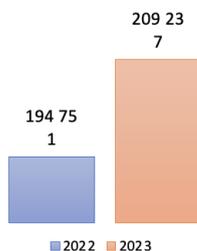
- ✓ Adesão a Chave Móvel Digital.
- ✓ Carteira Profissional
- ✓ Candidatura para Casas Sociais.

## Remoto:

- ✓ Licenciamento da Atividade Industrial Inicial online
- ✓ Carteira Profissional online
- ✓ Certidões online (Simplificado)
- ✓ Registo Criminal online na Hora
- ✓ Adesão a Chave Móvel Digital
- ✓ Candidatura para Casas Sociais
- ✓ Gestão de Informações e Reclamações do Cadastro Social Único

### 3.1.1.2 Atendimento nas Casas do Cidadão e balcões parceria

#### Atendimento Presencial



Varição	Demanda geral
Ano de 2022 → Ano de 2023	↑ 7,44% (+ 14.860)

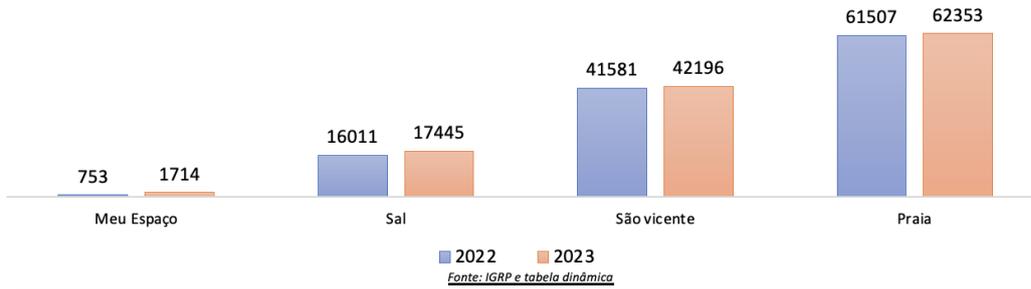
Gráfico 1- Atendimento Presencial

Demanda geral dos produtos e serviços, foi de **209.237 (duzentos e nove mil, duzentos e trinta e sete) pedidos**. Comparado ao período homólogo. A variação foi na ordem de **14.860** solicitações, o que corresponde a um aumento em termos percentuais de **7,44%**.



# Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública

## Prestação de Serviços nos Balcões Sobre Gestão Direta



Fonte: IGRP e tabela dinâmica

Balcão	Atendedor	Média	Observações
Meu Espaço	2	857	✓ Rececionista e responsável são atendedores
Sal	3	5.815	✓ Responsavel atendedor
São Vicente	5	8.439	✓ Balcão específico para atendimento de Senhas A e B
Praia	9	6.928	✓ Rececionista atendedor ✓ 1 Balcão de entrega de documentos

Gráfico2- Prestação de Serviços

Considerando as informações da tabela acima, destaca-se a gestão da equipa de São Vicente, que com a capacidade instalada conseguiu realizar a maior média de atendimento de todos os balcões e com indicadores qualitativos de atendimento muito interessantes. As informações na tabela também sugerem a necessidade de padronização das condições e modelos de atendimento nos balcões, onde se destaca a necessidade de criação do balcão para a entrega de documentos e necessidade de reforçar o atendimento para minimizar a intervenção das rececionistas e responsáveis de atendimento no atendimento, o que cria deficiências nas áreas que constituem o foco da sua atuação.

### 3.1.1.3 Atendimento via Service Center do Estado

## Total chamadas - 43.528

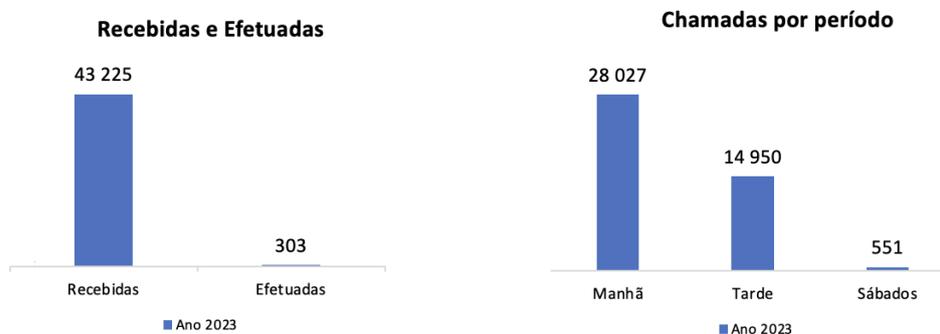


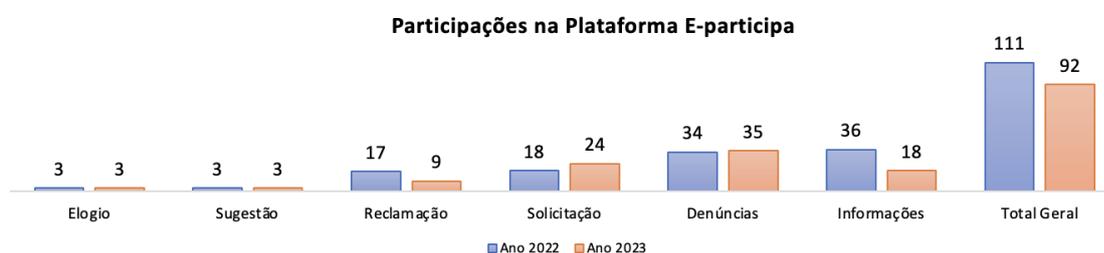
Gráfico 3- Atendimento Service Center



## Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública

Total de **43.528** (quarenta e três mil, quinhentos e vinte e oito) chamadas *que começaram a ser registadas a partir de 19/01/2023 através da plataforma Google Docs. Por ser feito de forma manual, está sujeito a uma margem de erro. Neste sentido, não foi possível apresentar os dados do ano de 2022, por não ter acesso aos dados estatísticos desse período.*

Relativamente aos sábados, verificou-se uma expressiva diminuição de **118** solicitações, corresponde a uma queda nas demandas de **30,7%**.



- ✓ Registou-se **92 participações**, sendo que **61** já foram **tratadas** e **31** ainda **por tratar**, sendo que todas foram devidamente encaminhadas à respetiva entidade para seguimento.

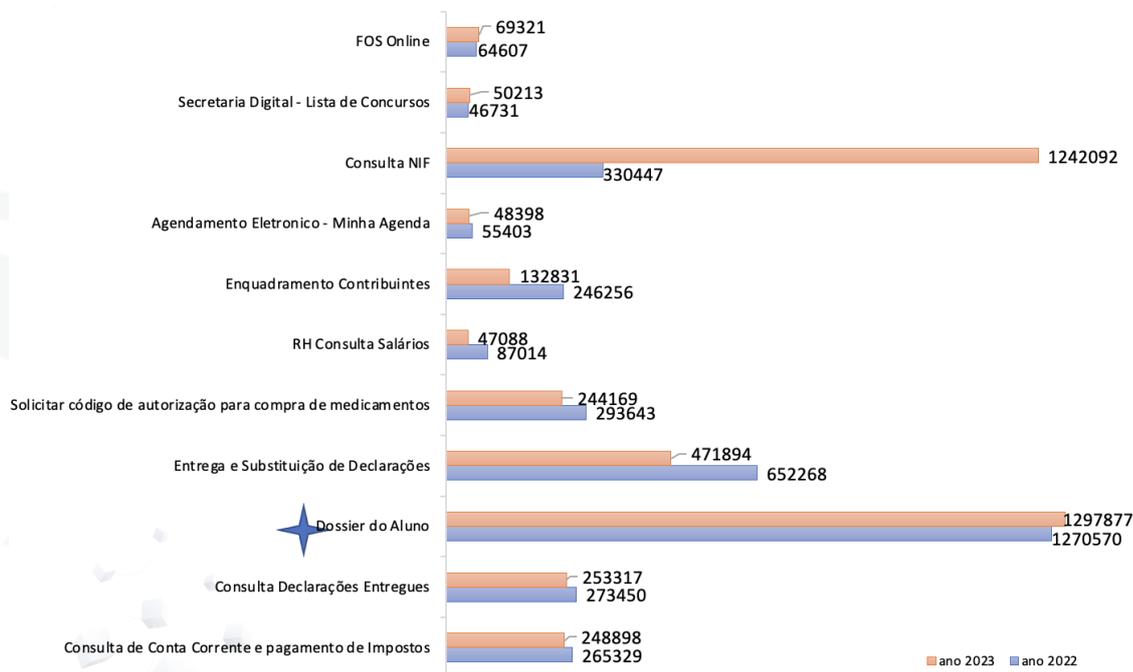
Orgânica	Denúncia	Sugestão	Elogio	Reclamação	Solicitação	Informações	Total
Casa do Cidadão	4	3	3	6*	24	18	58
DNAP	2	0	0	1	0	0	3
<b>Total Geral</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>61</b>

Ativas por Tratar	Denúncia	Reclamação	Total
Inspeção Geral das Atividades Económicas	17	1	18
INPS - Instituto Nacional de Previdência Social	6	1	7
Comissão Nacional para os Direitos Humanos e a Cidadania	4	0	4
DNAP- Direção Nacional da Administração Pública	1	0	1
Direção Geral Registos Notariado e Identificação	1	0	1
<b>Total Geral</b>	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>31</b>

Gráfico 4- Participações na Plataforma e-Participa



## 3.1.1.4 Atendimento via web (Portal Portondinosilha)



### Três serviços mais solicitados:

1. Dossier do Aluno continua a ser o produto mais solicitado no portal, com aumento de **1.297.877** acessos;
2. Consulta ao NIF aumentou com relação ao período homólogo, na ordem de **20.133** mais acessos;
3. Substituição de Declarações, diminuiu com relação ao mesmo período do ano anterior, com **88.975** a menos.

Gráfico 4- Atendimento via web

## 3.1.1.5 Outros

### Nova Plataforma do Service Center:

Iniciou-se em maio do corrente ano o desenvolvimento do SIAR – Sistema Integrado de atendimento remoto, que deverá ser a ferramenta utilizada pelo *Service Center* da Direção Nacional da Modernização do Estado (DNME).

O objetivo é disponibilizar uma plataforma robusta e que integra vários canais de atendimento, visando criar uma dinâmica na prestação do serviço de atendimento remoto e possibilitar novas iniciativas para o alargamento da prestação dos serviços de atendimento para outros setores da Administração Pública, nomeadamente com a introdução do atendimento via videoconferência. Está prevista a conclusão em setembro de 2024

### Manutenção da Certificação ISO9001:2015:



## Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública

O processo de auditoria decorreu no primeiro trimestre de 2023, tendo garantido a manutenção da certificação de todas as Casas do Cidadão e ao projeto “Meu Espaço” sendo o âmbito de certificação “*a prestação de serviços públicos via internet, presencial e móvel*”.

De realçar que em 2023 o SGCA estendeu a certificação aos balcões Casa do Cidadão do Sal e Meu Espaço no Fogo, permitindo certificar a qualidade dos serviços prestados nesses balcões.

### Manual dos serviços de atendimento presencial:

Elaborou-se o draft do manual de atendimento presencial da administração pública, encontrando-se na fase de socialização interna.

### Parcerias:

- ✓ Ministério das Infraestruturas, do Ordenamento do Território e Habitação

A DNME disponibilizou os seus canais de atendimento para o projeto candidatura a casas sociais no concelho da Praia, tendo realizado os seguintes atendimentos durante uma semana:

Realizou-se um total de **1306 atendimentos presenciais**. De realçar que nos números apresentados, não estão contabilizados os atendimentos que foram feitos sem senha em alguns momentos, de forma a dar vazão ao número de pessoas a aguardar o serviço.

Recebeu-se **316 chamadas telefónicas**, relacionados com o processo, ao qual foi dado o devido seguimento.

## 3.1.2 Gestão da Governação Digital

### 3.1.2.1 Parecer Prévio

Durante o ano de 2023 o SGGD em concertação com a Equipa Jurídica, no âmbito do Decreto-lei nº 47/2022 de 24 de novembro, que regula o dever de informação e estabelece a obrigatoriedade de emissão de parecer prévio relativos à aquisição de bens e à prestação de serviços no domínio das tecnologias de informação, e comunicação e aprova o procedimento de coordenação das iniciativas de Transformação Digital na Administração Pública Central, emitiu os seguintes pareceres:



Precedência	Assunto
Ministério das Comunidades	Portal das Comunidades
Unidade de Acompanhamento do Setor Empresarial do Estado (UASE) do MMFE	Plataforma Digital de Monitorização e Avaliação das Entidades do Setor Público Empresarial do Estado - SOE Manager
Direção Geral de Emprego (DGE) do MFFE	Sistema de Informação Carteiras Profissional.
Direção Nacional de Receitas do Estado (DNRE) do MFFE	Aquisição de Equipamentos Informáticos

Tabela 5- Pareceres Emitidos

### 3.1.2.2 Site da EGDCV

Foi desenvolvido o site da Estratégia para a Governação Digital de Cabo Verde disponível em <https://governacaodigital.gov.cv>. Encontra-se na fase final de implementação o módulo de *Business Intelligence* (Power BI) de monitorização do plano de ação, integrado no referido site.



Figura 7-Site EGDCV

### 3.1.2.3 Portal da Transparência

A DNME elaborou, em concertação com o Ministério das Finanças e Fomento Empresarial, os Termos de Referência para a implementação do Portal de Transparência do Estado de Cabo Verde. Definiu-se os dados relativos as finanças públicas, recursos humanos da administração pública e proteção social como as informações relevantes na 1ª fase do projeto.

A UTIC do MFFE desenvolveu a infraestrutura tecnológica tendo a DNME validado a sua implementação. A regulamentação encontra-se em fase de elaboração com participação do MMEAP e do MFFE.



## 3.1.2.4 Portal de Serviços do Estado de Cabo Verde

Foi elaborado um estudo de benchmarking por forma a garantir a implementação do projeto de acordo com as boas praticas internacionais os Termos de Referência para o processo de contratação da consultoria para a sua implementação.

O Ministério criou uma equipa de missão com o objetivo de implementar o referido portal e garantiu o financiamento, pelo que a implementação deverá arrancar no segundo semestre de 2024.

## 3.1.3 Simplificação e Inovação Administrativa

### 3.1.3.1 – Mapeamento dos Serviços Públicos

O processo de mapeamento encontra-se a decorrer, tendo sido efetuado as seguintes atividades:

- ✓ Análise de benchmarking;
- ✓ Definição dos atributos para mapeamento dos serviços;
- ✓ Processo de mapeamento junto de todos os Ministérios.

De seguida é apresentado o ponto de situação do processo:

Resumo do ponto de situação:

- ✓ N° de serviços registados: 618
  
- ✓ N° de ministérios com mapeamento finalizado: 10
  - Ministério da Indústria, Comércio e Energia
  - Ministério da Cultura e das Indústrias Criativas
  - Ministério do Mar
  - Ministério da Agricultura e Ambiente
  - Ministério das Finanças e do Fomento Empresarial
  - Ministério da Defesa Nacional
  - Ministério da Saúde
  - Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública
  - Ministério da Presidência do Conselho de Ministros e dos Assuntos Parlamentares
  - Ministério do Turismo e Transportes
  
- ✓ N° de Ministérios sem serviços: 2



## Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública

- Ministério da Economia Digital
- Ministério da Coesão Territorial
  
- ✓ Nº de ministérios com mapeamento incompleto: 8
  - Ministério da Família, Inclusão e Desenvolvimento Social
  - Ministério dos Negócios Estrangeiros, Cooperação e Integração Regional
  - Ministério da Administração Interna
  - Ministério da Justiça
  - Ministério da Educação
  - Ministério das Infraestruturas, Ordenamento do Território e Habitação
  - Ministério das Comunidades
  - Ministério da Juventude e Desporto

### 3.1.3.2 - Agenda de Simplificação Administrativa

Foram desenvolvidas as seguintes atividades para a materialização da agenda de simplificação administrativa:

- ✓ Análise de benchmarking elaborado;
- ✓ Proposta de modelo conceptual base elaborado;
- ✓ Processo de aquisição de consultoria para melhoria do modelo conceptual e implementação do programa, com elaboração do TDR e identificação do consultor.

### 3.1.3.3 – Outros projetos

Durante o ano de 2023, a equipa do serviço de Simplificação e Inovação Administrativa, participou em alguns projetos e propostas relativas a simplificação de serviços de alguns organismos da Administração Pública:

- ✓ Mapeamento dos fluxos de 8 processos da DNAP e elaboração de proposta de simplificação.
- ✓ Parecer no projeto Estatuto do Investidor Imigrante, mas concretamente no formulário a ser disponibilizado no sistema;
- ✓ Participação na Implementação do Balcão DNAP – Direção Nacional de Administração Pública colaborando na criação da Estrutura do espaço, levantamento das necessidades e desenho do fluxo do atendimento com recomendações no âmbito da Simplificação e modernização;
- ✓ Desenho dos Fluxos dos processos da Direção Nacional de Modernização do Estado;
- ✓ Participação na elaboração do TDR do SIMPLE – Sistema de Informação Municipal;
- ✓ Participação na elaboração do TDR de Abertura de Empresas On-line;



## Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública

- ✓ Participação na simplificação dos fluxos do Sistema de Informação das Carteiras Profissionais;
- ✓ Participação na simplificação do sistema do Projeto Candidaturas Casas Sociais da Direção Nacional de Habitação;

### 3.1.4 Reforma Legislativa

A Equipa Jurídica da DNME desenvolveu as seguintes propostas de regulamentação:

- ✓ Proposta da nova Lei de Modernização Administrativa
- ✓ Proposta de regulamentação do e-participa
- ✓ Proposta de diploma que cria e institucionaliza o Balcão Único como canal de atendimento integrado entre a Administração Central e local
- ✓ Proposta de Diploma que cria e institucionaliza o canal de atendimento «Meu Espaço»



## Direção Nacional da Administração Pública

### 3 Direção do Serviço de Desenvolvimento do Recursos Humanos

#### 4.1 Concursos de recrutamento e seleção:

##### 4.1.1-Recrutamento e seleção:

Os dados em gráficos abaixo indicam o ano 2023

#### Situação do processo Seletivo

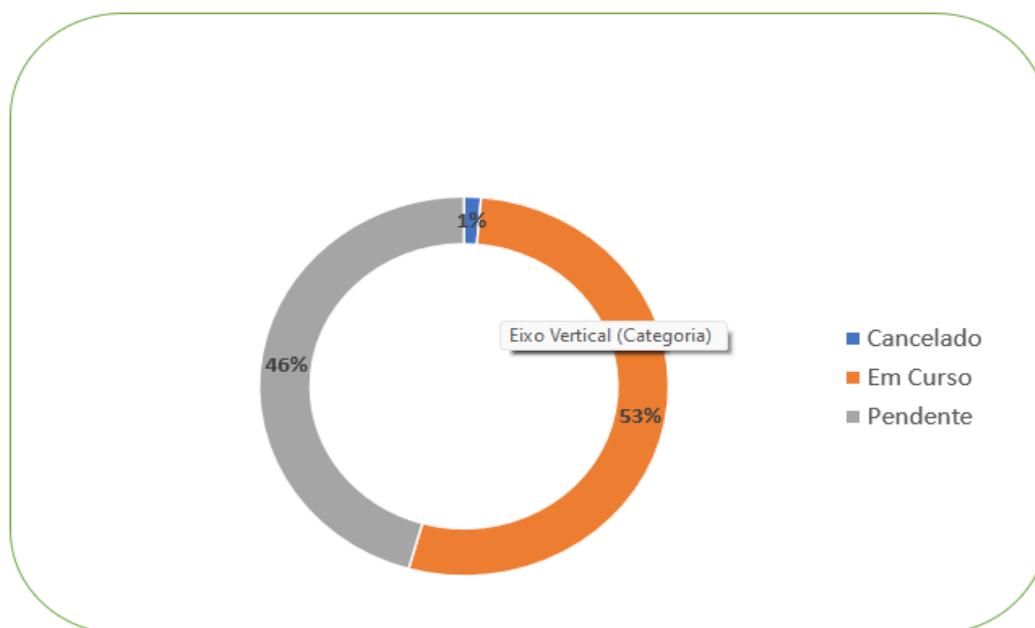


Gráfico 6- Situação Processo Seletivo



### Distribuição dos Concursos por Fases

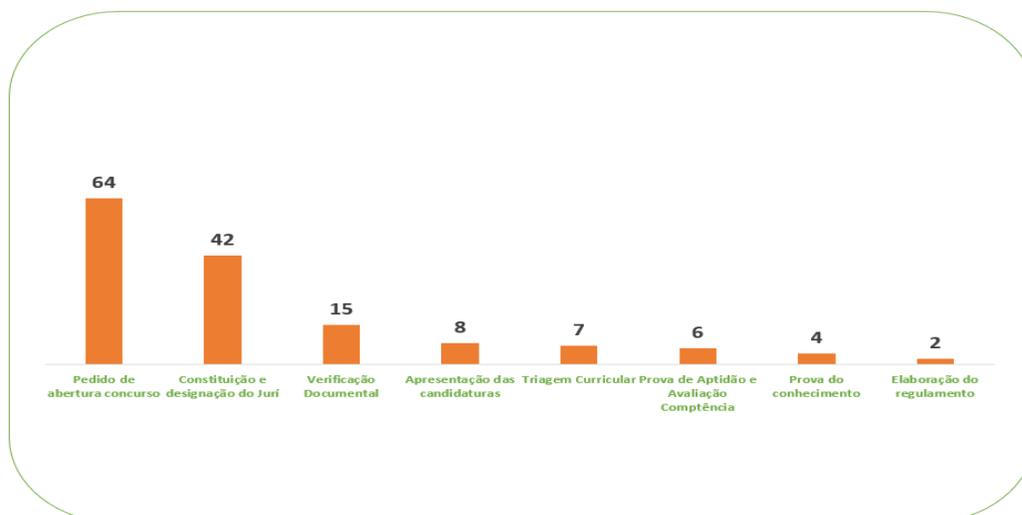


Gráfico 7- Distribuição dos Concursos por Fases

## 4.2 Provimientos:

É de realçar que a DNAP, através da DSDRH, tramita todos os atos de gestão dos Recursos Humanos da Administração Pública. Assim sendo, os provimientos, mobilidades, regresso ao quadro e desenvolvimento profissional dos servidores públicos da Administração Pública tramitados na Comissão Técnica são os seguintes:

Novos ingressos (Técnico, Assistente técnico, Apoio operacional, pessoal dirigente e equiparados e pessoal do quadro especial) referente ao ano 2023.

	Provimientos	Mobilidade	Regresso	Desenvolvimento
Ministério Justiça	3			
Ministério das Finanças	9	1		
Chefia do Governo	8		2	
Ministério Saúde	20		3	
M.A.A	6			
M.I.O.T.H	3			
M. Comunidades	0			



M.N.E.C.I.R	17	1		
M. Educação	9		5	
M.C.T	1	1		
M.D.N	1			
M.C.I.C	3			
M.F.I.D.S	8			
M. Mar	1			1
M.T.T	4	1		
M.I.C.E	1	1		
M.A.I	1		1	
M.M.E.A.P	10			
M.E. Digital	0			

Tabela 7- Ingressos nos Diferentes Ministérios

### 4.3 Primeiro Programa de Regularização de Vínculos Precários na Administração Pública – I PRVPAP

Processos concluído e em curso, no âmbito do I Programa de Regularização de Vínculos Precários na Administração Pública – I PRVPAP:

12 (doze) Ministérios aderiram ao programa em referência, quais sejam:

- Ministério do Mar;
- Ministério da Indústria, Comércio e Energia;
- Ministério dos Negócios Estrangeiros, Cooperação e Integração Regional;
- Ministério da Cultura e das Indústrias Criativas;
- Chefia do Governo;
- Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública;
- Ministério da Justiça;
- Ministério da Agricultura e Ambiente;
- Ministério da Família, Inclusão e Desenvolvimento Social;
- Ministério das Finanças e do Fomento Empresarial;
- Ministério da Administração Interna;



- Ministério da Saúde.

Os processos concluídos e publicados no Boletim Oficial, no âmbito do I Programa de Regularização de Vínculos na Administração Pública, totalizam **118** (cento e dezoito) candidatos.

Os processos em curso, são um total de **81** (oitenta e um) candidatos.

## 5 Direção do Serviço de Segurança Social

### 5.1.A.A Processos Tramitados

Os dados refletem informações referentes ao ano 2023 serviço de segurança social.

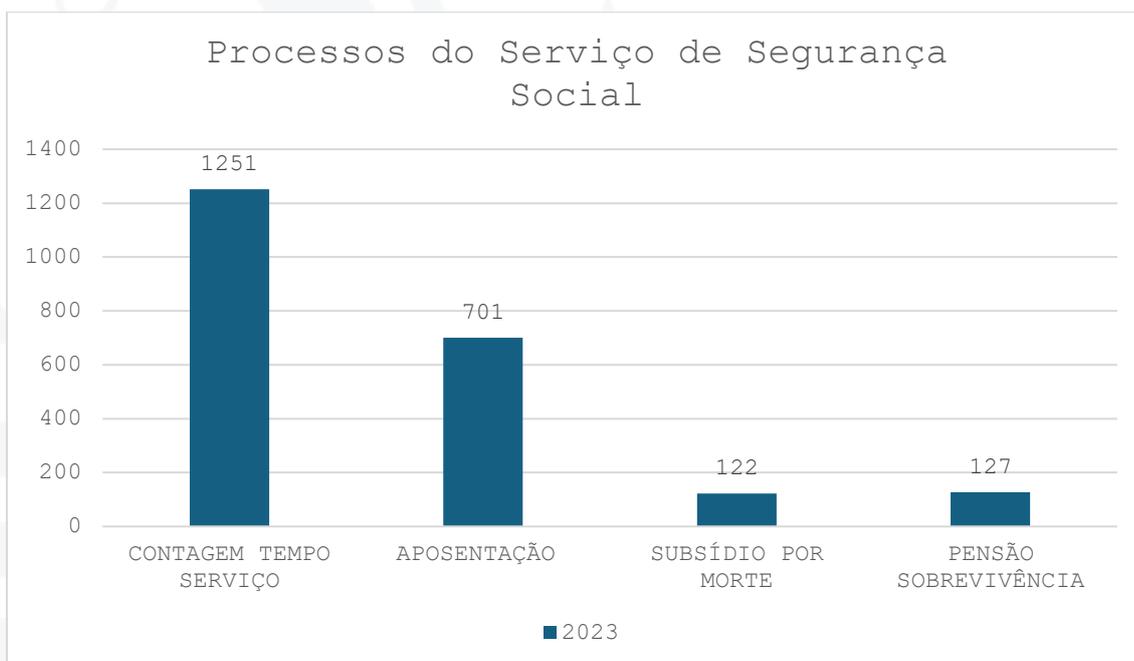


Gráfico 10- Distribuição dos Processos do Serviço de Segurança Social

A implementação do Sistema Integrado de Proteção Social (SIPS) houve uma melhoria significativa na tramitação, resultando uma diminuição do tempo medio da conclusão do processo. Processos como Contagem de Tempo e Subsídios por Morte que levavam dez (10) dias até sua conclusão passou a ser feito em oito (8) dias.



## Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública

Com implementação do balcão do atendimento geral e personalizado, houve uma melhoria no atendimento, uniformização da informação, rapidez no atendimento, reconhecido pelos utentes e com espaço com condições ideais para receber os utentes.

### 6 Direção de Sistemas de Informação, Documentação e Conhecimento da Administração Pública

#### 6.1.A.A *Sistema de Informação de Gestão Desempenho (SIGD)*

Foi dada formação a 5 ministérios no ano 2023, sendo que estão previstas mais formações aos sectores para utilização do sistema.

#### 6.1.A.B *Recenseamento Geral dos Recursos Humanos da AP*

Foi constituído equipa de trabalho.

Foi elaborado o questionário que se encontra para validação superior.

Aguardo da proposta lei que dá suporte legal ao recenseamento.

### 6.1 Projetos implementados

#### Diplomas legais aprovados e implementados

- Publicação de Lei Base do Emprego Público (Lei nº 20/X/2023, de 24 de março) (março 2023);

#### Atividades desenvolvidas

- Inauguração do Balcão de Atendimento da DNAP (abril 2023);



## Direção Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão

A Direção Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão (DGPOG), apresenta o relatório das atividades, realizados no ano de 2023 a nível de serviço de Planeamento Estratégico e Gestão Financeiro e Patrimonial bem como a de Serviço de Gestão de Recursos Humanos e Logística.

### 7 Serviço de Planeamento Estratégico e Gestão Financeiro e Patrimonial

#### 7.1 Património

Destaca-se ainda, as seguintes aquisições:

##### *7.1.1 Aquisições de Bens:*

- Foi adquirido uma Viatura de apoio ao Gabinete da Sra. Ministra;
- Implementou-se do Plano de Aquisição do MMEAP;

### 8 Serviço de Gestão dos Recursos Humanos e Logística

No ano de julho de 2023, o Serviço de Gestão dos Recursos Humanos e Logística do MMEAP, registou-se os seguintes factos:

#### *8.1 “Saídas” de colaboradores do MMEAP*

- Atribuição de licença sem vencimento de longa duração a 2 (duas) técnicas de Serviço de Desenvolvimento de Recursos Humanos da DNAP;
- Atribuição de licença sem vencimento de longa duração a 1 (um) técnico Sénior Nível II, Jurista da DNAP;



## Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública

- Fim de comissão de Serviço da Assessora do Gabinete da Ministra;
- Transferência de 1 (uma) Técnica Nível I da DNAP para o Ministério de Finanças e Fomento Empresarial (MFFE) para desempenhar as funções na UTIC;

### *8.2 Ingressos no MMEAP*

- Foi nomeado 1 (uma) segunda Assessora Jurídica da Ministra do MMEAP;
- Nomeou-se 1 (um) Assessor “Especial” da Ministra do MMEAP para preencher a vaga, com a exoneração do anterior Assessor Especial, a seu pedido;
- Foi nomeado 1 (um) condutor para preencher a segunda vaga no Gabinete da Ministra;
- Foram recrutados e nomeados 3 (três) Assistentes Técnicos Nível I, sendo 2 (dois) para a DNAP e 1 (um) para a DGPOG;

### *8.3 Outras Atividades*

- Foi elaborado e fixado o mapa de férias do MMEAP para o ano 2023, nos termos do nº1 do artigo 6º do DL nº 3 de 2010;