

Blogue Fragmentos do Caos



A verdade nasce onde o pensamento é livre.

Portais do Estado: A Velha Papelada Vestida de Digital

Publicado em 2026-03-29 12:10:32



Blogue Fragmentos do Caos



A verdade nasce onde o pensamento é livre.

- Portugal subiu ao 3.º lugar no Digital Government Index da OCDE em 2025 e ao 8.º lugar europeu no eGovernment Benchmark 2025.
- O portal gov.pt apresenta-se como ponto central de acesso a serviços públicos digitais e a Estratégia Digital Nacional fala em quatro pontos únicos de entrada.
- A Administração Pública dispõe de infra-estruturas de autenticação e interoperabilidade, como a Chave Móvel Digital e a Plataforma de Interoperabilidade da AP.
- Apesar disso, muitos serviços continuam organizados por silos administrativos e não por eventos reais da vida dos cidadãos.
- Em demasiados casos, o Estado continua a pedir ao cidadão documentos oficiais que a própria Administração já possui, transformando-o em estafeta digital da sua descoordenação.

Blogue Fragmentos do Caos



A verdade nasce onde o pensamento é livre.

Digital

Portugal gosta de anunciar transformação digital. O problema é que, demasiadas vezes, aquilo que chamou modernização não passou de uma operação cosmética: a burocracia antiga mudou de suporte, mas raramente mudou de alma.

Portugal aprecia muito a retórica da modernidade administrativa. Gosta de falar em transformação digital, simplificação, interoperabilidade, ponto único de acesso, balcão virtual e serviços centrados no cidadão. E, em boa verdade, os indicadores internacionais mais recentes até lhe dão alguma razão para a auto-satisfação. Em 2025, Portugal subiu ao 3.º lugar no *Digital Government Index* da OCDE e, no *eGovernment Benchmark 2025*, alcançou o 8.º lugar europeu, acima da média da União Europeia. Tudo isto parece confirmar que o país entrou, finalmente, na idade adulta da administração digital. ([digital.gov.pt](https://digital.gov.pt/pt/noticias/portugal-sobe-ao-3-o-lugar-no-indice-de-governo-digital-da-ocde?utm_source=chatgpt.com))

Blogue Fragmentos do Caos



A verdade nasce onde o pensamento é livre.

cidadãos encontram nos actuais portais do Estado não é uma arquitectura verdadeiramente pensada para os acompanhar ao longo da sua vida cívica. Encontram, demasiadas vezes, formulários antigos em versão electrónica, fluxos partidos por entidades, linguagem de repartição, exigências redundantes e um desenho centrado nas conveniências internas da máquina pública, não nas necessidades reais de quem dela depende.

Mudar o balcão de lugar não é reformar o Estado

O portal gov.pt apresenta-se como “Loja do Cidadão Virtual”, com centenas de serviços digitais e a promessa de um ponto central de acesso. A Estratégia Digital Nacional diz que o objectivo é facilitar o acesso aos serviços do Estado através de quatro pontos únicos de entrada. A Chave Móvel Digital permite autenticação transversal e a Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública foi concebida para interligar sistemas e reutilizar componentes comuns. Em teoria, parece tudo bem desenhado. O problema é que entre a arquitectura declarada e a experiência real abriu-se um intervalo demasiado português: belo na apresentação, incompleto na substância. ([gov.pt](https://www.gov.pt/?utm_source=chatgpt.com))

Blogue Fragmentos do Caos



A verdade nasce onde o pensamento é livre.

demasiados casos, continua a ser desconfortável. Foram desenhados sobretudo a partir da lógica dos serviços. O cidadão continua a entrar no labirinto administrativo e não o contrário.

Ora o cidadão não vive em “silos administrativos”. Não vive por conservatórias, finanças, segurança social, saúde, educação, mobilidade, justiça ou registos. Vive acontecimentos concretos: nasce-lhe um filho, muda de casa, abre actividade, fica desempregado, trata de um familiar dependente, compra casa, reforma-se, enfrenta uma morte, inicia um negócio, muda de residência fiscal ou precisa de regularizar uma situação. Um Estado realmente centrado na pessoa começaria por aí. Mas Portugal fez demasiadas vezes o caminho inverso: pegou nos compartimentos antigos da máquina e despejou-os no digital.

Eventos de vida para o discurso, silos para a prática

A própria Comissão Europeia organiza o *eGovernment Benchmark* em torno de “life events”, precisamente porque esse é o paradigma certo. Os serviços públicos deviam acompanhar os momentos reais da vida dos cidadãos e das empresas. Mas em Portugal, apesar dos progressos visíveis e

Blogue Fragmentos do Caos



A verdade nasce onde o pensamento é livre.

que tem direito. ([digital-strategy.ec.europa.eu](https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-decade-2025-egovernment-benchmark-2025?utm_source=chatgpt.com))

É por isso que tantos portais públicos parecem, no fundo, interfaces mais bonitas colocadas por cima de velhos organismos que continuam a pensar como repartições do século XX. Houve melhoria visual. Houve alguns ganhos reais de acesso. Houve autenticação mais simples em muitos casos. Mas isso não corresponde ainda a uma refundação séria da relação entre cidadão e Estado. Corresponde, em demasiadas situações, a uma modernização intermédia: suficiente para melhorar indicadores, insuficiente para desmontar a lógica burocrática herdada.

O cidadão entra por uma porta mais bonita, sim. Mas continua a tropeçar nos mesmos corredores.

A humilhação digital de pedir ao cidadão o que o Estado já sabe

Há um sinal particularmente revelador de que a digitalização portuguesa ficou a meio caminho: quando os portais do Estado continuam a pedir ao cidadão cópias de documentos oficiais que a própria Administração Pública já possui nas

Blogue Fragmentos do Caos



A verdade nasce onde o pensamento é livre.

continuam incapazes de se reconhecer mutuamente.

Isto mostra três falhas graves ao mesmo tempo: falta de integração real entre serviços, falta de confiança interna do Estado nas suas próprias bases de dados e transferência do custo burocrático para o cidadão. Antes, a pessoa fazia o papel de estafeta em papel; hoje, faz o mesmo papel em digital. A tecnologia mudou, mas a lógica de fundo continua demasiado parecida: o Estado sabe, mas finge não saber; guarda a informação, mas exige que o cidadão a reapresente; proclama interoperabilidade, mas pratica redundância.

Uma administração pública verdadeiramente inteligente deveria obedecer a um princípio elementar: se o dado já existe dentro do Estado, o Estado não o deve pedir de novo ao cidadão. No limite, pode pedir consentimento para o consultar. O que não pode é transformar o utilizador em mensageiro da sua própria descoordenação. Quando isso acontece, não estamos perante verdadeiro governo digital. Estamos apenas perante burocracia antiga com upload obrigatório.

Blogue Fragmentos do Caos



A verdade nasce onde o pensamento é livre.

história. Em muitos serviços públicos digitais, o cidadão continua a funcionar como interface manual entre bases de dados, departamentos e entidades que o próprio Estado nunca se obrigou verdadeiramente a articular. O utilizador continua a ser a ponte improvisada entre silos. Antes levava fotocópias de um balcão para outro. Agora descarrega PDFs, anexa comprovativos, reenvia certidões e reapresenta provas que já foram emitidas, registadas ou validadas por outro canto da mesma máquina pública.

É uma pequena barbaridade administrativa mascarada de normalidade tecnológica. E o mais perturbador é que já nem surpreende. Em Portugal habituámo-nos tanto à fragmentação do Estado que quase aceitamos como natural que o cidadão seja o estafeta da informação que o próprio Estado produz. Só que isso não é normal. É sintoma de um sistema que digitalizou a superfície e deixou intacta a desconfiança interna, a compartimentação de poder e a falta de coragem política para obrigar organismos a falar verdadeiramente entre si.

O problema não é apenas técnico: é político

Convém dizê-lo sem rodeios: a falha não é apenas de software. É de poder administrativo. Um verdadeiro serviço

Blogue Fragmentos do Caos



A verdade nasce onde o pensamento é livre.

não são os ministérios, institutos ou direcções-gerais, mas a vida concreta das pessoas. E isso toca em feudos, competências, hierarquias e culturas de aparelho. É por isso que a integração plena tarda. O bloqueio não é tecnológico. É institucional.

No fundo, o Estado português continua a revelar um traço antigo: prefere obrigar o cidadão a adaptar-se à sua complexidade do que obrigar-se a si próprio a simplificar-se para o cidadão. E enquanto isso não mudar, continuaremos a ter portais mais elegantes, aplicações mais modernas, melhores métricas e até algum reconhecimento internacional, mas não ainda o salto civilizacional que faria do digital uma verdadeira libertação administrativa.

Um centro comercial de serviços públicos, não um Estado uno

A sensação de muitos utilizadores não é a de entrar num ecossistema público uno, integrado e inteligentemente articulado. É antes a de entrar num centro comercial de serviços públicos, onde cada loja tem a sua linguagem, a sua excepção, a sua lógica específica, o seu pequeno feudo processual e a sua maneira particular de pedir mais um comprovativo. O Estado aparece como galeria de balcões

Blogue Fragmentos do Caos



A verdade nasce onde o pensamento é livre.

serviços online, mas ter um Estado que se apresenta como um só. Um Estado que conhece legitimamente o cidadão, o reconhece de forma segura, reutiliza informação já existente, organiza-se silenciosamente por trás do pano e entrega ao utilizador uma experiência pública verdadeiramente contínua, simples e humana. Isso sim seria transformação digital. O resto é, em larga medida, modernização cosmética.

Epílogo

Portugal fez progressos. Seria intelectualmente preguiçoso negá-lo. Há melhores portais, melhores mecanismos de autenticação, mais serviços disponíveis e sinais visíveis de esforço institucional. Mas o problema central permanece: os actuais portais do Estado foram muitas vezes concebidos mais para traduzir a máquina administrativa em linguagem digital do que para refundar verdadeiramente o serviço público em torno da vida concreta dos cidadãos.

Enquanto isso não mudar, continuaremos a ter modernização parcial, rankings simpáticos e progresso visível — mas não ainda o essencial: um verdadeiro acesso universal, integrado e humanamente inteligente ao Estado. Porque um Estado moderno não é aquele que obriga o cidadão a navegar melhor a burocracia. É aquele que elimina a necessidade de o cidadão navegar a burocracia.

Blogue Fragmentos do Caos



A verdade nasce onde o pensamento é livre.

Referências

OCDE / Digital Government Index 2025 — posicionamento de Portugal em governo digital.

Comissão Europeia / eGovernment Benchmark 2025 — avaliação por eventos de vida e desempenho europeu.

Gov.pt — apresentação do portal como Loja do Cidadão Virtual.

Estratégia Digital Nacional — objectivo de pontos únicos de entrada para os serviços públicos.

Chave Móvel Digital e Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública — mecanismos de autenticação e integração declarada entre serviços.

Francisco Gonçalves

Para o **Fragmentos do Caos**

Com coautoria editorial de **Augustus Veritas**



GitHub Pages



CodeBerg Pages

Blogue Fragmentos do Caos



A verdade nasce onde o pensamento é livre.