

1. Visão geral

O VOGO® eBS for eAdministration é a suite de administração eletrônica integrada, baseada em IA, que digitaliza a relação entre instituições públicas, cidadãos, empresas e profissionais autorizados. A plataforma disponibiliza um moderno Portal de Serviços Públicos — ponto único de acesso aos serviços digitais — complementado por um motor inteligente de formulários (Forms), serviços configuráveis (Services), assistência conversacional por IA e aplicações móveis nativas, tudo integrado num ecossistema seguro, escalável e conforme às normas europeias.

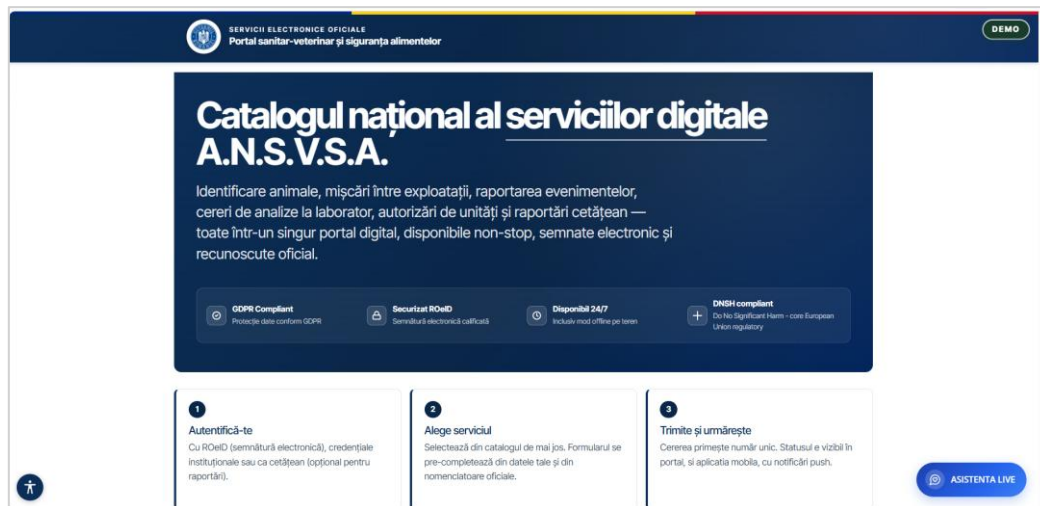


Fig. 1 — Exemplo de portal nacional de serviços digitais: página inicial com catálogo de serviços, autenticação ROeID e assistente de IA ao vivo

2. Portal de Serviços Públicos

Acesso Unificado e Catálogo de Serviços

O portal é o ponto único de acesso de cidadãos, empresas e profissionais autorizados a todos os serviços públicos digitais da instituição.

- ▶ Disponibiliza um catálogo completo de serviços digitais, organizado por categoria, com descrição, prazos, custos e documentos exigidos para cada serviço
- ▶ Permite o acesso a qualquer serviço público através de um assistente em 4 passos: Descrição → Formulário → Pré-visualização → Submissão
- ▶ Acessível a partir de qualquer dispositivo ligado à internet — computador, tablet, telemóvel — com design totalmente responsivo, adaptado automaticamente ao ecrã
- ▶ Oferece capacidades multilingues para utilizadores de diferentes contextos linguísticos

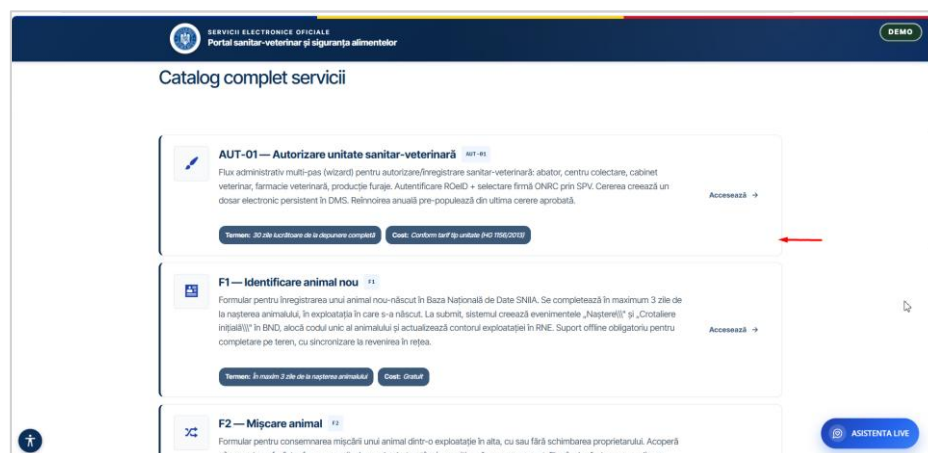


Fig. 2 — Catálogo completo de serviços: AUT-01, F1, F2 com prazos, custos e estado de publicação

Autenticação e Identidade Digital

- ▶ Integra-se com o ROeID para a identificação digital de pessoas singulares, com pré-preenchimento automático dos formulários com os dados do perfil ROeID
- ▶ Integra-se com o eIDAS para o reconhecimento da identidade eletrónica a nível europeu
- ▶ Integra-se com o ONRC para a obtenção automática dos dados da empresa (denominação, NIF, representante legal) através da seleção SPV
- ▶ Implementa contas diferenciadas por perfil: cidadão, médico veterinário, sociedade comercial — com funcionalidades e informações específicas de cada perfil
- ▶ Permite autenticação com nome de utilizador e palavra-passe ou acesso anónimo, com possibilidade de passar a uma conta ROeID verificada

Fluxo Digital Completo — do Pedido à Confirmação

- ▶ Guia o utilizador através de um assistente intuitivo em vários passos, com indicador visual de progresso
- ▶ Pré-preenche automaticamente os campos do formulário com dados do ROeID e do ONRC, eliminando a introdução manual redundante
- ▶ Permite anexar os documentos exigidos diretamente a partir do browser, com validação do tipo e tamanho do ficheiro
- ▶ Inclui um campo de mapa GIS integrado para a localização geográfica dos pedidos (coordenadas preenchidas com um clique no mapa)

Fig. 3 — Passo 1/4: descrição do serviço AUT-01 com fluxo do assistente, prazos e anexos exigidos

Fig. 4 — Passo 2/4: preenchimento do formulário com mapa GIS, CUI/CIF preenchidos a partir dos dados ONRC e ROeID

Assinatura Manuscrita Digital e Finalização

- ▶ Inclui um módulo de assinatura manuscrita digital diretamente no browser, com o rato ou com o dedo em ecrã tátil
- ▶ Permite a pré-visualização completa do formulário preenchido e assinado antes da submissão
- ▶ Gera automaticamente o PDF do pedido assinado, disponível para descarga ou envio por e-mail
- ▶ Confirma a submissão com um número de registo e permite acompanhar o estado do pedido

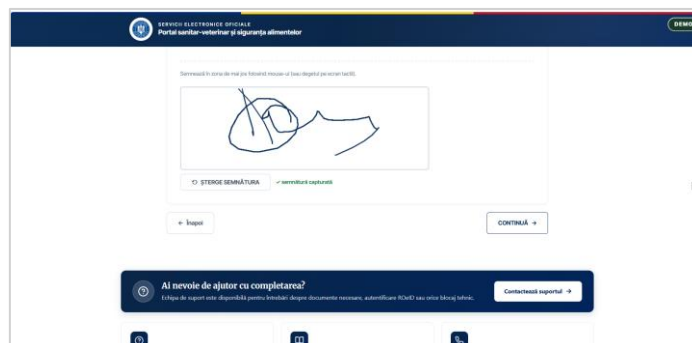
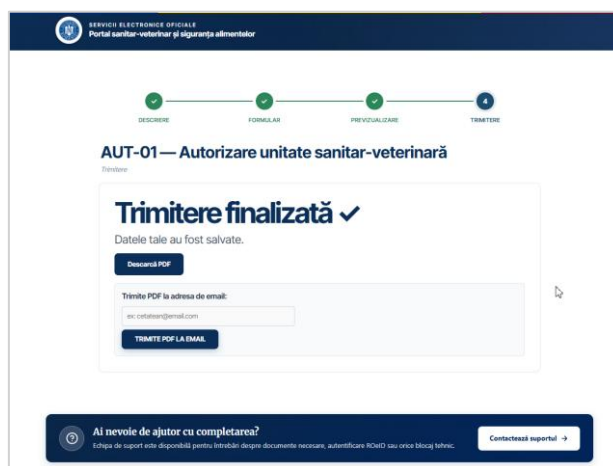


Fig. 5 — Assinatura manuscrita digital: captada diretamente no browser com rato ou ecrã tátil



Catálogo de serviços — Serviços públicos pré-configurados

Mais de 50 serviços públicos digitais, prontos a ativar, conformes à legislação em vigor — cada um com descrição, prazos, custos e documentos exigidos.

57 serviços · 8 domínios

Registo civil e estado civil (SPCLEP): 1. Cartão de identidade — marcação e entrega de documentos · 2. Registo de residência / residência temporária · 3. Transcrição de certidões de registo civil · 4. Certidão de nascimento — emissão / segunda via · 5. Certidão de casamento — emissão / segunda via · 6. Certidão de óbito — emissão / segunda via · 7. Marcação de casamento civil · 8. Divórcio administrativo

Impostos e taxas locais (DAPL / DITL): 1. Declaração de edifício / terreno / veículo · 2. Cancelamento do registo de veículo · 3. Certidão de situação tributária regularizada · 4. Pagamento online de impostos e taxas locais · 5. Reembolso / compensação de montantes pagos · 6. Isenções fiscais para categorias especiais · 7. Pagamento em prestações / alívio de obrigações fiscais · 8. Declaração e pagamento da taxa de publicidade / sinalética

Licenças, comércio e transporte local: 1. Autorização de funcionamento para empresas · 2. Licença de mercado / venda ambulante / banca · 3. Aprovação do horário de funcionamento · 4. Licença de esplanada sazonal · 5. Licença de táxi / transporte local · 6. Licença de publicidade exterior / outdoor

Expediente e relação com o cidadão: 1. Registo eletrónico — submissão de pedidos gerais · 2. Pedido de informação de interesse público nos termos da Lei 544/2001 · 3. Petições e reclamações online com acompanhamento do estado · 4. Audiências — marcação online · 5. Emissão de certidões diversas

Ação social (DAS): 1. Subsídio para criação de filhos — apresentação do pedido · 2. Abono de família do Estado — pedido · 3. Apoio social / Rendimento Mínimo de Inclusão (VMI) · 4. Subsídio de apoio à família · 5. Apoio ao aquecimento / suplemento de energia · 6. Subsídio / assistente pessoal para pessoas com deficiência · 7. Inquérito social — pedido · 8. Vales sociais / de educação · 9. Cartão de estacionamento para pessoas com deficiência · 10. Apoio de emergência / subsídio de funeral

Urbanismo e ordenamento do território: 1. Certificado de urbanismo · 2. Licença de construção · 3. Licença de demolição · 4. Prorrogação do certificado de urbanismo / licença de construção · 5. Comunicação de início / conclusão de obras · 6. Certificado de conclusão da construção · 7. Parecer do presidente da câmara / consulta PUG-PUZ · 8. Toponímia — certidão de morada · 9. Parecer de oportunidade para elaboração de PUZ · 10. Auto de receção de obras

Serviços municipais, domínio público e registo agrícola: 1. Participações de serviços municipais: buracos, iluminação pública, limpeza urbana, espaços verdes · 2. Licença / autorização de escavação no domínio público · 3. Certificado de produtor e caderneta de comercialização · 4. Registo agrícola — declarações e certidões, incluindo documentos APIA · 5. Arrendamento / concessão do domínio público

Outros serviços administrativos: 1. Licença para obras em redes de serviços / pareceres de operadores · 2. Emissão de cópias de documentos do arquivo da instituição · 3. Marcação no balcão online / call-center · 4. Pagamento online de coimas administrativas · 5. Pedido de exercício de direitos RGPD — acesso / retificação / apagamento de dados

3. Acessibilidade WCAG e Assistente de IA ao Vivo

A plataforma cumpre a norma WCAG de acessibilidade web e inclui um assistente conversacional de IA permanentemente disponível para os utilizadores.

- ▶ Cumpre a Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia e o Art. 9.º da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência
- ▶ Disponibiliza um painel completo de opções de acessibilidade: ampliar/reduzir texto, alto contraste, modo escuro, escala de cinzentos, tipo de letra legível, sublinhar ligações, cursor grande, parar animações
- ▶ Suporta leitores de ecrã, navegação apenas por teclado e contraste ajustável
- ▶ Inclui o Assistente de IA ao Vivo no canto da página, ativo 24/7, pronto a orientar o utilizador em qualquer serviço
- ▶ O Assistente de IA funciona em modo Human-in-the-Loop (HITL): pode transferir a conversa para um operador humano quando a situação o exige

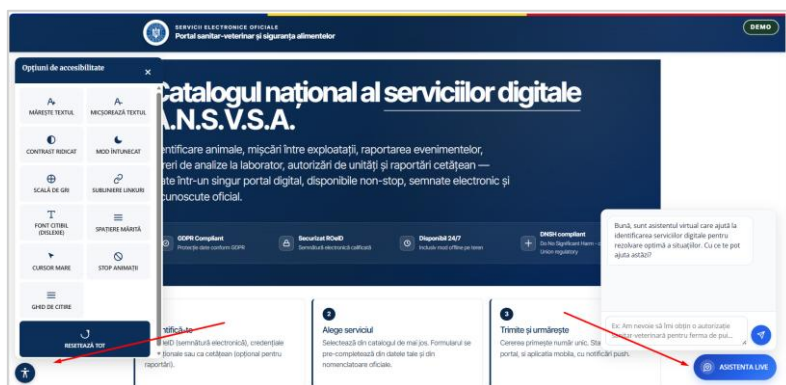


Fig. 7 — Painel de acessibilidade WCAG e Assistente de IA ao Vivo ativo (HITL)

4. Administração e Backend — VOGO eBS Services

A plataforma oferece aos administradores um backend completo para criar, configurar e publicar serviços digitais.

- ▶ Permite criar serviços a partir de modelos predefinidos ou de raiz, sem escrever código
- ▶ Configura prazos, custos, documentos exigidos, modelos de formulário e fluxos de aprovação por serviço
- ▶ Gere o estado de cada serviço: Rascunho → Publicado, com controlo granular da visibilidade
- ▶ Disponibiliza ferramentas de monitorização do desempenho da plataforma e relatórios de tráfego e utilização
- ▶ Permite gerir contas de utilizador, permissões e perfis de acesso
- ▶ Inclui um Sistema de Gestão de Conteúdos (CMS) para atualizar rapidamente a informação pública sem intervenção técnica

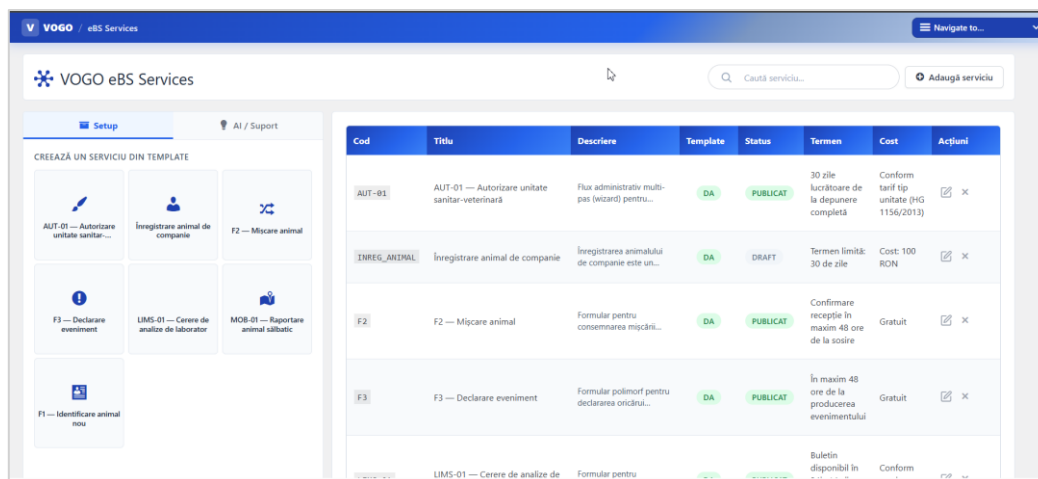


Fig. 8 — Backend VOGO eBS Services: gestão de serviços, modelos, estado e configuração

5. Aplicação Móvel — VOGO MAF (Mobile Application Framework)

O VOGO eBS Gov Series™ inclui aplicações móveis nativas iOS e Android para os cidadãos, ligadas ao mesmo ecossistema do portal.

- ▶ Permite aceder a todos os serviços públicos relevantes do portal diretamente a partir do dispositivo móvel
- ▶ Design totalmente responsivo, adaptado automaticamente aos ecrãs de telemóveis e tablets
- ▶ Permite trabalhar offline: dados e eventos guardados localmente no dispositivo, com sincronização automática ao restabelecer a ligação
- ▶ Envia notificações push ao cidadão sobre qualquer alteração ou evolução dos seus pedidos
- ▶ Assegura a comunicação exclusivamente por canais seguros (SSL/TLS) entre o terminal e os servidores
- ▶ Permite a autenticação do agricultor com 3 dados: código da exploração, últimos dígitos do número pessoal, brinco do animal no registo
- ▶ Permite consultar o registo atualizado da exploração, incluindo em modo offline
- ▶ Suporta assinatura manuscrita digital diretamente no ecrã tátil do dispositivo móvel
- ▶ Gera e envia PDF assinados diretamente por e-mail a partir da aplicação



Design responsivo — vista móvel

6. Segurança e Conformidade com o RGPD

- ▶ Implementa autenticação e autorização robustas com perfis diferenciados: cidadão, profissional autorizado, sociedade comercial
- ▶ Cifra todas as comunicações entre o utilizador e os servidores via SSL/TLS
- ▶ Armazena dados pessoais e comerciais de forma segura, com auditorias periódicas e mecanismos avançados de monitorização
- ▶ Cumpre integralmente os requisitos do RGPD relativos à proteção de dados pessoais
- ▶ Assegura um registo de auditoria completo de todas as ações na plataforma
- ▶ Integra ROeID e eIDAS para identificação digital verificada a nível nacional e europeu

7. Integrações Suportadas

ROeID	Identificação digital de pessoas singulares, pré-preenchimento de dados de formulário, número pessoal mascarado
eIDAS	Reconhecimento da identidade eletrónica a nível europeu

ONRC / SPV	Obtenção automática dos dados da empresa: denominação, NIF, representante legal
Módulo GIS	Campo de mapa interativo nos formulários, geocodificação de moradas, localização do pedido
DMS	Processo eletrónico persistente por requerente, visível em todos os módulos da plataforma
Chatbot de IA	Assistente ao vivo 24/7, HITL, orientação no preenchimento de formulários, suporte multicanal
E-mail / SMS	Notificações automáticas do estado do pedido, envio de PDF assinados, confirmações
Sistema de Pagamentos	Pagamento das taxas e tarifas associadas aos serviços diretamente no portal

Setores e Aplicações Comuns

O módulo eAdministration é mais solicitado por organizações com uma relação intensa com os cidadãos e o meio empresarial — onde há um grande volume de interações repetitivas, formulários normalizáveis e pressão de digitalização decorrente das diretivas europeias:

- ▶ **Administração Pública Local e Central;** Municípios, conselhos distritais, prefeituras — emissão de licenças de construção, certificados de urbanismo, registo de eventos, pedidos de informação pública, pagamento online de impostos e taxas locais, etc.
- ▶ **Saúde Pública e Veterinária;** autorização de unidades, hospitais, médicos, marcações, reporte, inspeções e controlos oficiais, emissão de documentos, rastreabilidade, elementos de saúde pública.
- ▶ **Agricultura e Ambiente;** candidaturas a subsídios, declarações de terrenos agrícolas, relatórios ambientais, licenças ambientais, monitorização de explorações, gestão do registo de agricultores.
- ▶ **Educação;** Inspeções escolares, universidades — matrículas online, candidaturas a bolsas, reconhecimento de diplomas, relatórios estatísticos, comunicação com pais e alunos, gestão de documentos académicos.
- ▶ **Saúde Humana;** Caixas distritais de seguro de saúde, hospitais públicos — marcações online, pedidos de reembolso, registo de prestadores de saúde, reporte contratual à Caixa de Seguro de Saúde.
- ▶ **Serviços Públicos e Infraestruturas;** Operadores de água, aquecimento e saneamento — pedidos de ligação, participação de avarias, leituras de contadores online, pagamento de faturas, avisos de interrupção do serviço, portal público do cidadão.
- ▶ **Ordem e Segurança Públicas;** Polícia local, serviços de emergência, proteção civil — pedidos de licença para eventos, participação de incidentes, pedidos de autorização para atividades de alto risco, gestão de processos de intervenção.
- ▶ **Registos Nacionais e Licenciamento Profissional;** Ordens profissionais (médicos, advogados, arquitetos, farmacêuticos) — inscrição de membros, renovação de autorizações, reporte de CPD, comunicação com os membros, publicação de registos públicos.
- ▶ **Transportes e Logística Pública;** autoridades rodoviárias, portuárias/aeroportuárias, organismos públicos — autorizações de transporte, inspeções técnicas, licenças de operador, participação de incidentes, certificados de conformidade de veículos.
- ▶ Peça mais se o seu setor não constar da lista acima