



Ministério das Finanças
Direcção-Geral da Administração Pública

Portal/Intranet

da Administração Pública

Governo Electrónico

=

Administração Pública Electrónica

Administração Pública Electrónica

A desejada e-Transformação...

“Transformação do relacionamento interno e externo do sector público, através da utilização das tecnologias de informação, preferencialmente **Internet**, com o objectivo de otimizar a disponibilização de serviços públicos, a participação dos cidadãos e incrementar a simplificação dos processos internos.”

E-Government: An Unlikely Gold Rush, Andrea Di Maio, Gartner, 2002

Administração Pública Electrónica

A Visão

- ✚ A **visão** da AP Electrónica para Portugal consiste em colocar o **sector público entre os melhores prestadores de serviços no nosso País.**
- ✚ Esta visão deve ser traduzida em **serviços públicos de qualidade, transparentes e eficientes, suportados por soluções tecnológicas racionalizadas.**



Objectivos:

- **Conveniência e satisfação dos cidadãos e empresas na prestação de serviços**
(aposta social)
- **Maior eficiência e qualidade com menores custos**
(aposta económica)
- **Maior transparência e participação democrática**
(aposta democrática)
- **Integração de serviços e modernização administrativa**
(aposta organizacional)
- **Inclusão social**
(aposta política)

Por onde começar?

“Se a única que coisa que se faz é colocar páginas na Web encobrendo processos de negócio pouco consistentes, então, está-se a demonstrar a todo o mundo quão pobres esses processos realmente são.

Primeiro deve-se avançar na integração dos processos internos de negócio antes de se começar a desenvolver processos cooperativos externos.”

**Michael Hammer
Filadélfia, 1999**

Administração Pública Electrónica

De onde vimos, para onde vamos

- De um sistema tradicionalmente organizado em silos

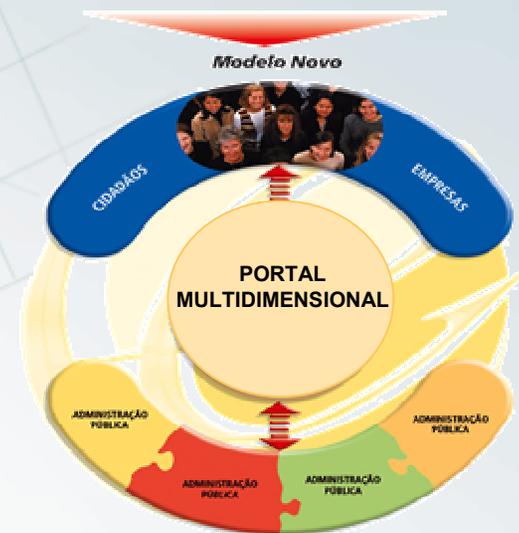


- Para um sistema organizado em rede, que permita:
 - a partilha do conhecimento
 - a utilização das melhores práticas
 - a simplificação e uniformização de processos e procedimentos
 - reorientar a AP para os seus destinatários finais

Modelo Tradicional



Modelo Novo



Administração Pública Electrónica

Os Princípios

Para uma Administração Pública moderna e eficiente

**Agilizar a Gestão
Pública**



**Valorizar os
Trabalhadores da
Administração
Pública**

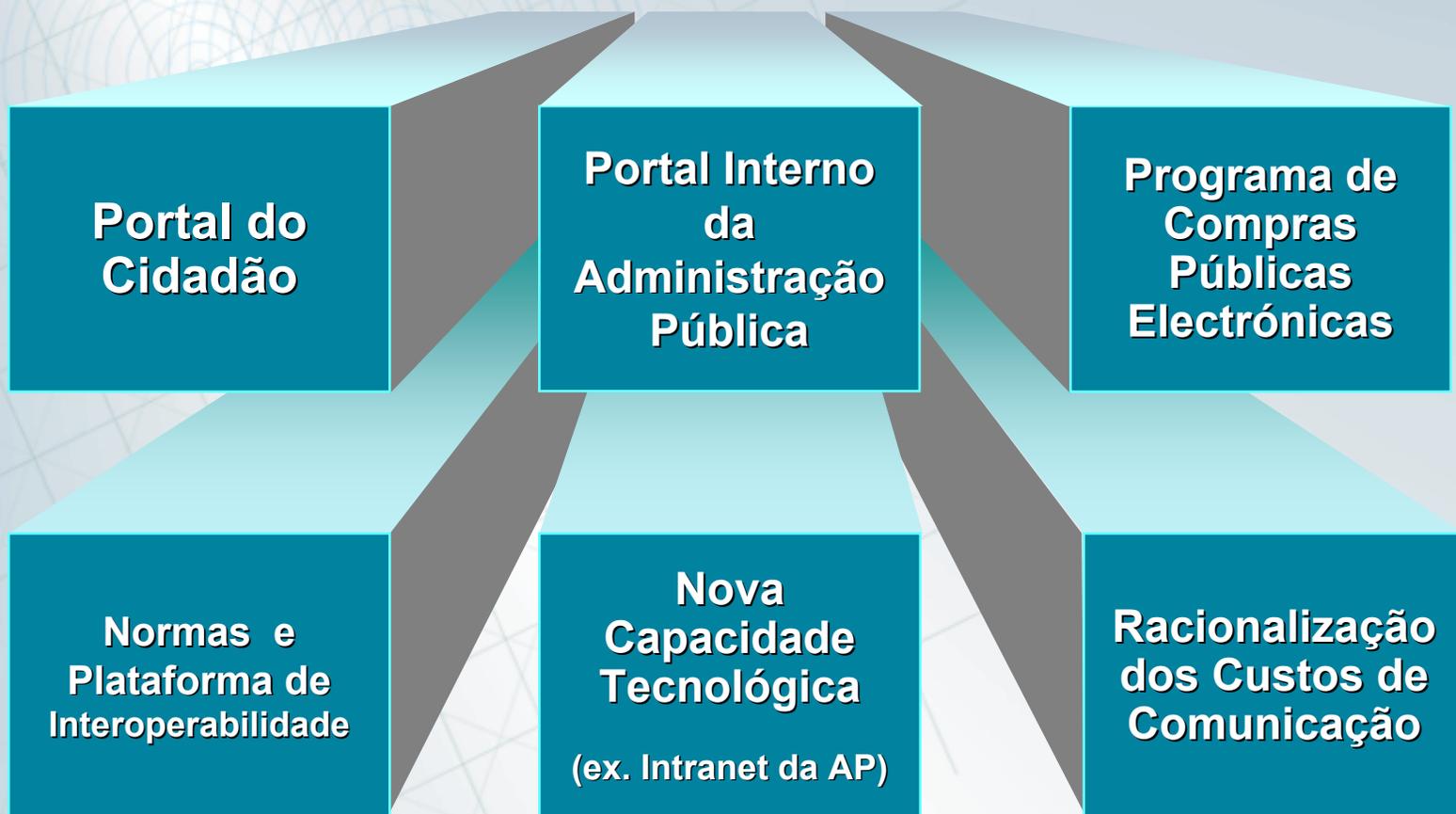


**Massificar a
Administração
Pública
Electrónica**



Administração Pública Electrónica

Projectos Emblemáticos



Administração Pública Electrónica Como se concretiza

O Portal do Cidadão está integrado numa estratégia global de portais da Administração Pública denominada "Portugal.gov.pt".

Nova Centralidade
NECESSIDADES DOS CIDADÃOS

Maior
Participação
dos Cidadãos

Melhor Prestação de
Serviços aos Cidadãos,
Empresas e Comunidades



Portal da
Administração Pública

Plataforma de Interoperabilidade e Integração

Sistemas Legados e Novos
tendencialmente interoperáveis e integrados

Sistemas Locais
e Regionais



CRM
"cidadão único"
+
Plataforma
multicanal
centrada no
cidadão,

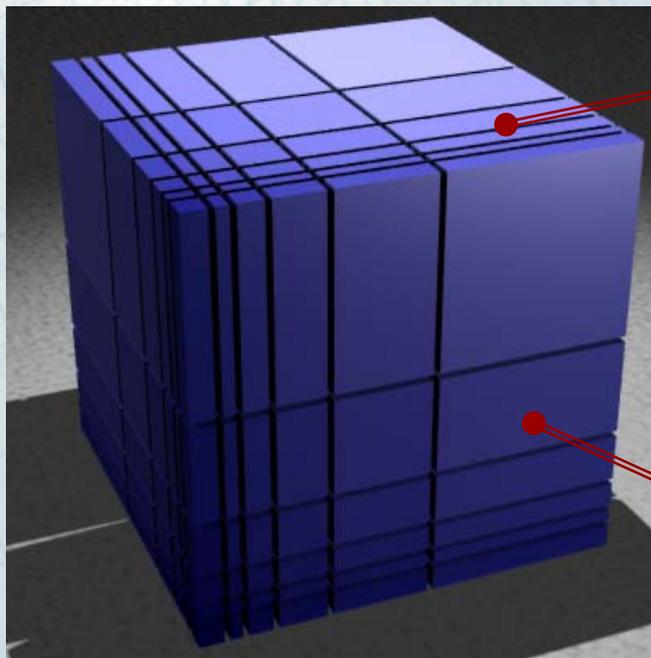
articulando a Internet, com voz (contact center), com atendimento presencial associando várias plataformas electrónicas (PC, Palm Tops, ATM's, Telefonía fixa e móvel, TV Digital, entre outras)

Como se articularão os Portais do Cidadão e da Administração Pública

- ▶ O **Portal do Cidadão** será a face mais visível do Governo Electrónico. Verdadeira "via verde" de acesso à Administração Pública.
- ▶ Com o **Portal da Administração e do Funcionário Público** pretende-se criar o ponto de prestação de serviços internos. Este Portal (...) pretende dar início a uma abordagem colaborativa entre os serviços da Administração Pública bem como com os seus funcionários.

*In Linhas de orientação para a Reforma da Administração Pública
24 de Junho de 2003*

Como se articulam os Portais do Cidadão e da Administração Pública



**Portal do Cidadão
Serviços Internet**
G2C G2B G2F

**Portal Interno da AP
Intranet/Extranet**
G2F F2F G2G

Modelo multidimensional

A primeira aproximação ...

Portal do Cidadão

Click on research in the campaign planning section

Você está aqui: Início

This page in English

Login
Registe-se no Portal

Pesquisar por:

Pesquisa Avançada >

Directórios
Presença *Online* do Estado
Serviços *Online*
> Órgãos de Soberania

Portal de Portugal >

Espaço Público >

Ajuda Online >
Linha de Apoio ao Cliente
808 20 00 00
Chamada local

PUBLICIDADE

PORTAL DO CIDADÃO

Portugal em Acção

Contactos | Privacidade e Segurança | FAQs | Sugestões | Mapa do Site | Sobre o Portal
Última Actualização: 16-07-2003 11:02:35

Cidadãos

Temas
Certidões, Registos e Licenças, Documentos Pessoais, Educação e Juventude, Emprego e Formação, Impostos, Saúde e Outros Temas

Acontecimentos da vida
Casamento, Desemprego, Doença, Reforma, Entrada na Universidade e Outros Eventos

Empresas

Temas
Certidões, Registos e Licenças, Economia, Emprego e Formação, Impostos, Segurança Social e Outros Temas

Acontecimentos da vida
Criar um Negócio, Expandir o Negócio, Gerir o Negócio e Outros Eventos

Administração Pública

Emprego, Protecção social, Saúde, Aposentação, Legislação, Outros Temas

Colaboração inter-departamental
Melhores Práticas, Formação à distância, Publicações e Estudos, Orçamento do Estado, Outros Temas

Novo Serviço Em Linha

A partir de Janeiro de 2004, o Portal do Cidadão disponibiliza um novo serviço que permitirá efectuar o pagamento do Imposto de Circulação através da Internet.

[Clique para mais informações](#)

**Conheça Portugal »
venha viajar connosco**

Entrega da declaração de IRS até 15 de Abril

As pessoas singulares devem proceder à apresentação da declaração de IRS até 15 de Abril.

[Clique para mais informações](#)

Conheça os prestadores de serviços

Portal Interno da AP

O que é?



- Ponto privilegiado de prestação de serviços internos da AP.
- Baseado em tecnologia de Intranet.
- Manifestação de uma abordagem colaborativa dos Serviços da AP com os seus funcionários.



Portal Interno da AP — Alguns exemplos de serviços

Para o Organismo:

- Inscrição de funcionários na CGA
- Inscrição de funcionários na ADSE
- Tramitação processual diversa (funcionamento em rede)
- Circulação de informação no caso de serviços partilhados
- Consulta de dados/informação centralizada
- Correio electrónico seguro e certificado
- Etc...



Para o Funcionário:

- Consultas s/ tempo de serviço (CGA)
- Consulta conta corrente (ADSE)
- Consulta de Bases de Dados relevantes para as funções
- Formação à distância
- Etc...



Sistemas de Informação para a gestão global na Administração Pública

- **Base de dados de Recursos Humanos da AP**
- **Bolsa de Emprego Público**
- **Bases de dados de Organismos e de Institutos**
- **Rede digital para a partilha de Boas Práticas**
- **Sistema de apoio para a Avaliação de Desempenho**
- **Sistema de apoio à Gestão do Conhecimento**
- **Sistemas de apoio à decisão**

Produtos a disponibilizar pela DGAP no Portal da AP

▪ Para a os serviços e organismos:

- Base de dados da Administração Pública
- Bolsa de Emprego Público
- Rede Digital de Partilha de Boas Práticas
- Sistema Integrado de Gestão do Conhecimento
- Sistema de Apoio à Avaliação do Desempenho

▪ Para os funcionários, agentes e outros colaboradores:

- Bolsa de Emprego Público (mobilidade)
- Sistema Integrado de Gestão do Conhecimento
- Informação técnica específica

Base de dados de Recursos Humanos da Administração Pública (BDAP)



- Constitui uma base de informação global permanentemente actualizada dos recursos humanos da AP
- Gera indicadores de gestão e planeamento de recursos humanos
- Permite a formação de políticas de emprego
- Constitui o suporte de toda a informação caracterizadora da situação real da Administração Pública Portuguesa

Iniciado em Agosto de 2003

Plena utilização no decurso de 2004

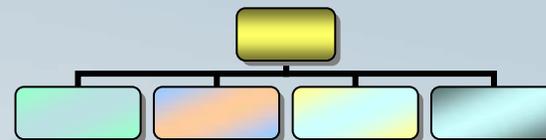
Bolsa de Emprego Público (BEP)



- Instrumento fundamental para
 - Oferta emprego da AP
 - Oportunidade de mobilidade dos funcionários e agentes
 - Transparência

Disponível na Internet em Outubro de 2003

Bases de dados de Organismos e Institutos Públicos



Sistemas informativos da AP com todos os Organismos e Institutos Públicos

- Terá informação sobre os seguintes aspectos
 - Histórico
 - Legislativo
 - Recursos Humanos
 - Financeiros e Patrimoniais
 - Corpos Dirigentes
 -

Disponível em 2004

Rede digital para a partilha das Boas Práticas



- Constitui um repositório de informação detalhada sobre processos de trabalho reconhecidos como boas praticas na AP
- Identifica e descreve as melhores práticas
- É um fórum de discussão institucional em matéria de Qualidade e Inovação
- Confere visibilidade aos serviços e organismos que apostam num esforço de melhoria contínua

A desenvolver em 2004

Sistema de apoio para a Avaliação de Desempenho



- Permite o preenchimento electrónico das fichas de avaliação e calcula automaticamente a pontuação final
- Fornece dados estatísticos para apuramentos locais, sectoriais e globais
- Facilita a elaboração dos relatórios de divulgação anuais
- Fornece dados para a monitorização da aplicação do sistema e alertas para processos de auditoria

A desenvolver em 2004

Sistema integrado de Gestão do Conhecimento



- Constitui um repositório de informação estruturada e sistematizada sobre conhecimento em matérias de interesse para a AP
- É alimentado por toda a AP e pela investigação levada a cabo na DGAP
- Garante a disponibilidade do conhecimento que de outra forma se perderia ou nem se saberia que existe
- Disponibilizado a todos os serviços e organismos

A desenvolver em 2005



Todos os serviços e organismos da AP serão chamados a contribuir com a informação que alimentará estes sistemas

O GOVERNO ELECTRÓNICO NA PRÁTICA

Para os Cidadãos

Encontrei facilmente o que queria

Consigo a informação ou os serviços que desejo **da forma que mais me convém**

Consigo utilizar os serviços em linha **onde e quando quiser**

Facilmente faço comentários acerca do serviço que me está a ser prestado

Posso influenciar o rumo de determinada política

Sei que a minha **privacidade está a ser preservada**

Sei que o **Governo está a proteger** a minha informação pessoal e a entregar os serviços aos destinatários adequados



Para as empresas

Os **serviços** electrónicos são **fiáveis, convenientes e rápidos**

O **relacionamento** com o Estado é **mais fácil**

O Estado **responde** de forma mais **rápida** às minhas necessidades

Os serviços públicos electrónicos têm **condições mais atraentes**

O GOVERNO ELECTRÓNICO NA PRÁTICA



Para o Funcionário Público no Geral

Tenho **maior autonomia e responsabilidade**

Os sistemas de informação instalados permitem maior centralização de informação e maior autonomia de gestão e, conseqüentemente, maior responsabilização dos dirigentes da administração pública..

Tenho **maior reconhecimento social** e respeito das pessoas que sirvo

Os funcionários públicos sentem um maior reconhecimento pelo seu trabalho, devido à maior eficácia dos seus serviços, maior informação sobre os mesmos e maior transparência.

Estou **mais motivado** porque tenho maior capacidade de participar e influir na mudança e a organização funciona cada vez melhor

Os funcionários públicos estarão mais motivados, uma vez que se tornam mais relevantes e participativos nos processos de mudança, ganham maior autonomia e responsabilidade e recebem maior reconhecimento público.

O GOVERNO ELECTRÓNICO NA PRÁTICA

Para a Administração Pública em Geral

No ponto de atendimento

Fornecemos informação, serviços e processos **integrados** que se **adequam às necessidades** das pessoas

Fornecemos **serviços criados à medida** das necessidades individuais e somos **proactivos** no seu fornecimento

Disponibilizamos ao público **mais formas** de nos contactarem

Os serviços que prestamos são **mais transparentes** para o cidadão, que tem mecanismos de **aferição da qualidade** do trabalho prestado



Nos processos de retaguarda

A entidade para a qual trabalhamos está a **ganhar novas capacidades e competências**

Temos uma **cultura** que valoriza a **colaboração** com **outras entidades**

Os nossos **processos** de **retaguarda** estão integrados e simplificados

Estamos a evoluir no sentido de **utilizar infra-estruturas comuns**

PORTAL DO CIDADÃO/PORTAL DA AP OBJECTIVOS

Tornar a Administração Pública mais eficiente e eficaz, digna e respeitada pelo Cidadão

- **Prestar** serviços públicos com maior qualidade.
- **Adaptar** os processos de prestação de serviços públicos, simplificando-os e tornando-os mais eficientes.
- **Melhorar** a articulação entre Organismos Públicos, na prestação de serviços ao Cidadão.



A desejada e-Transformação...

Perspectiva centrada no Cidadão

Fornecimento de serviços existentes através de novas formas (Internet, personalizada, telefone, PDA, etc.)

Maior eficiência com menores procedimentos burocráticos

Racionalizar e alterar procedimentos existentes bem como oferecer novos produtos e serviços

Uma mudança de percepção sobre a relação Estado/Cidadão