

**FORUM PARA A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**  
**10 de Março de 2006**  
**Parque de Exposições de Aveiro**

**MODERNIZAR A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**  
**Síntese do debate por Maria Manuel Leitão Marques (Coordenadora da UCMA)**

**OPORTUNIDADES**

- As administrações públicas estão em concorrência, a sua modernização é incontornável e ela passa pela redução dos custos de contexto
- A necessidade de flexibilizar recursos humanos sem perda de protecção social
- Interoperabilidade permitida por TIC
- Autenticação electrónica favorece a desmaterialização
- TIC permitem aumentar a transparência e a responsabilização
- TIC permitem e favorecem a quebra de silos verticais e o governo em rede

**CONSTRANGIMENTOS/dificuldades**

- Esquecer a “obra” por dentro e centrar demasiado a mudança na “fachada”, incluindo a fachada electrónica (sites supostamente interactivos, mas sem capacidade de resposta)
- Excesso de funcionários, mas falta de competências necessárias para a área TIC
- Restrições no acesso à informação (ex. INE)
- Garantir a sustentabilidade dos processos de mudança e torná-los indiferentes à mudança de governos.

---

**NOTAS PARA O DEBATE**  
**IMPLICAÇÕES TECNOLÓGICAS**

**Interacção 3 canais de atendimento**

A visão para a nova geração dos serviços de atendimento ao cidadão e empresas passa pela integração *on-time* e *on-line* dos três canais de atendimento.

Uma estratégia coesa para prestar serviços focados nos utentes passa necessariamente pela integração multicanal, que contribui para superar muitos dos desafios colocados pela dispersão de sistemas e alcançar o tão desejado acesso uniforme e em tempo real aos dados dos utente e das suas transacções, através de todos os canais.

Esta integração quer dizer que o cidadão poderá, por exemplo, iniciar os seus processos no atendimento presencial, segui-los num *call-center* e terminá-los na internet. Para responder a este desafio não só terão de ser criados mecanismos que facilitam a comunicação entre os sistemas sectoriais, de forma a ser possível prestar um serviço integrado do ponto de vista do cidadão, como as plataformas que suportam os 3 canais deverão estar interligadas de forma a que a informação que aparece num dos canais seja a mesma que lhes é disponibilizada nos restantes outros dois.

**Serviços integrados**

Uma Administração focada no serviço aos seus utentes terá de ser capaz de fazer melhor, com menos recursos e/ou em menos tempo. Um dos caminhos passa pela partilha de informação entre organismos públicos, ultrapassando a tradicional gestão em silos. E essa partilha impõe um desafio à comunicação dos actuais sistemas de informação sectoriais, dispersos, a três níveis:

- Um de ‘integração aparente’ ao nível do *front-office*, através de ferramentas de CRM, que permitirão prestar serviços integrados, em pontos de contactos únicos de balcões multiserviços, aos cidadãos e empresas;

- Outro de integração 'intermédia' que, não permitindo o cruzamento de dados permite a sua disseminação, quando falamos criação de uma plataforma de interoperabilidade: esta forma de comunicação facilitará a vida aos utentes da Administração, na medida em que lhes evitará a dupla prestação de informação aos diferentes serviços, e potenciará a redução de encargos com meios humanos e materiais dispersos ao serviço da recolha e tratamento da mesma informação;
- Por último o da integração efectiva que passa pela interconexão, devidamente protocolada, de informação que eliminará divergências e homogeneizará bases de dados, dando mais qualidade aos seus conteúdos, e contribuirá para uma maior transparência e confiança na Administração, inimigas da tentação de fraude e evasão contributiva e fiscal.

### **Índice de satisfação**

A criação de um índice de avaliação da experiência do cidadão com os serviços públicos tem como principal desafio a regularidade e a actualidade dos resultados do processo de monitorização.

Ao cidadão deve ser dada a opção, com base em informação rigorosa e permanentemente actualizada, de escolha entre locais de atendimento em função dos diferentes níveis de serviço prestados. Para isso é fundamental o desenvolvimento de uma ferramenta de construção do Índice de Satisfação do Cidadão a partir de um conjunto de indicadores e a integração desta ferramenta com os vários subsistemas que o alimentarão - gestão de filas de espera, tempos de atendimento, tempos de tramitação dos processos...

### **Cartão do cidadão**

À semelhança do que aconteceu com a introdução de outros cartões na vida dos cidadãos, designadamente os cartões da banca, o Cartão do cidadão irá obrigar à reengenharia de processos e procedimentos, à sua desmaterialização e simplificação, como forma de viabilizar e fomentar as transacções electrónicas - um dos objectivos principais do cartão.

Como elemento agregador destes 'novos' processos, será dado um especial enfoque à interacção através do portal do cidadão. Sendo este o ponto privilegiado de contacto onde será dinamizada a prestação de serviços desmaterializados, deverá ser feito um esforço concertado de simplificação e desburocratização no sentido da transposição de serviços para este canal.

Para o cidadão, esta utilização implicará a adopção de um leitor.

### **Desmaterialização de processos e procedimentos**

Para responder ao desafio da desmaterialização na interacção entre o utente e a Administração, e considerando a segurança do processo de autenticação electrónica na prestação de serviços desmaterializados em qualquer um dos três canais de atendimento, será necessária a criação de uma infraestrutura de chaves públicas (PKI). Isso significa providenciar uma forma digital de autenticação de identidades e assinaturas de pessoas singulares e colectivas que substituem as formas de identificação e assinatura hoje conhecidas, permitindo o seu reconhecimento através de sistemas informáticos.

Ao nível da desmaterialização de procedimentos internos à própria Administração, o desafio passa pela generalização do uso de ferramentas de gestão documental, que para além de agilizar os processos, reduzindo os seus custos e tempos de resposta, tornarão possível o acompanhamento on-line da sua tramitação, por parte dos utentes. Também neste domínio concorre a adopção de formulários electrónicos, que deverão evoluir de simples *downloads* para instrumentos interactivos que comunicam com as próprias aplicações informáticas que beneficiam dos dados que se estão a recolher.