

# ERSI 2006

23 de Março de 2006

## Perspectivas Futuras da Governança dos SI/TI na AP

Luis Magalhães

Presidente da UMIC



**UMIC**

Agência para  
a Sociedade  
do Conhecimento

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

# AP Electrónica (*eGovernment*)

Foca-se nas relações AP-Cidadãos (*G2C*),  
AP-Empresas (*G2B*), AP-AP (*G2G*)

*Mais:*

Utilização das Tecnologias da Informação e  
Comunicação (TIC) para **Transformação da AP**  
**com foco nos cidadãos e nas empresas**

Mudar de forma profunda o funcionamento da AP.  
Muito mais do que pôr serviços *on-line*

# AP Electrónica (*eGovernment*)

A tecnologia não é a componente central desta transformação

Não é um fim nem o único instrumento

Os aspectos organizacionais e a qualidade de serviços prestados a cidadãos e empresas são o fundamental

Tem de haver benefícios claros para os cidadãos, para as empresas, para os funcionários públicos na linha da frente da prestação de serviços



**UMIC**  
Agência para  
a Sociedade  
do Conhecimento

# As 4 Ondas da AP Electrónica

**Promover  
acesso e  
conectividade**

**Fornecer  
serviços  
*on-line***

**Transformar  
processos  
automação e  
reengenharia**

**Governo de  
próxima  
geração**



**UMIC**  
Agência para  
a Sociedade  
do Conhecimento

# Perspectivas Futuras para Serviços de TI na AP

- Conceber serviços centrados nas necessidades e preferências de **cidadãos, empresas e funcionários públicos da linha da frente** de atendimento, não a partir da entidade fornecedora
- Adotar quando possível **partilha de serviços**, em alternativa a centralização ou descentralização
- Aprofundar o **profissionalismo**



**UMIC**  
Agência para  
a Sociedade  
do Conhecimento

# Serviços Centrados em Cidadãos, Empresas e Funcionários da Linha da Frente

- **Compreender com rigor as preferências e necessidades** de cidadãos, empresas e funcionários da linha da frente  
(medir as respostas aos vários tipos de serviços)
- **Segmentar em grupos** cidadãos, empresas e funcionários da linha da frente, **e nomear responsáveis pelo desenvolvimento dos correspondentes serviços**  
(e.g., idosos, com baixos níveis de educação, etc.)

# Partilha de Serviços

## Exemplos:

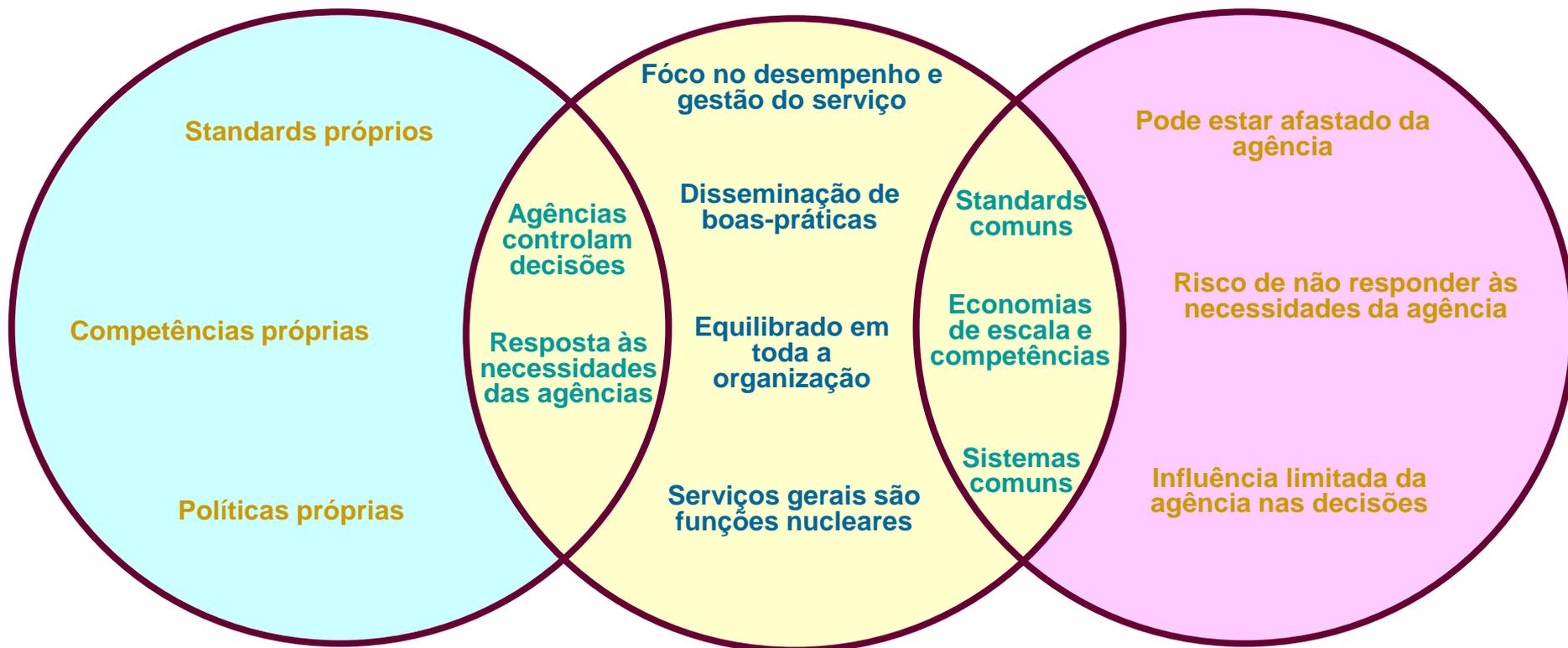
- Centros de atendimento
- Serviços administrativos gerais (recursos humanos, financeiros, logísticos, etc.)
- Infraestruturas comuns
- Partilha de dados, com privacidade
- Garantia de segurança e fiabilidade
- Gestão de identidades
- Standardização (standards abertos, produtos ou módulos standardizados, etc.)

# Comparação dos Modelos de Governança Descentralizado - Partilhado - Centralizado

Descentralizado

Partilhado

Centralizado



UMIC

Agência para  
a Sociedade  
do Conhecimento

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

# Profissionalismo

- Lideranças coerentes
- Gestão de portfolios
- Desenvolvimento de competências
- Controlo de qualidade
- Análise de risco
- Gestão de fornecedores (aquisições, *sourcing*, manutenção, *outsourcing*, etc.)
- Desenvolvimento de identidade e cultura institucional
- Inovação baseada em investigação



**UMIC**  
Agência para  
a Sociedade  
do Conhecimento

# Políticas de Sucesso para a Inovação

## 5 Regras Práticas Gerais

- Desenvolver capital humano
- Promover parcerias e redes de relações
- Apontar a impactos e medi-los
- Deixar espaço para criatividade de baixo para cima
- Promover a internacionalização

# Oportunidades de Desenvolvimento Estratégico nas TIC

- Exploração da massificação de telemóveis e aparelhos móveis
- Interação homem-computador através de fala, imagem, postura e ecrãs tácteis
- Exploração da massificação da TV digital
- Gestão da sobrecarga de informação e de contactos para benefício individual e colectivo
- Exploração das tecnologias interactivas desenvolvidas para jogos electrónicos em benefício de outras aplicações
- Gestão/mitigação de riscos públicos
- Desenvolvimento de TIC para inclusão digital de grupos específicos, em particular idosos e cidadãos com necessidades especiais
- Exploração da futura ubiquidade de objectos comunicadores e da computação distribuída

Importância prática e estratégica de reforçar a investigação básica e aplicada