



e-Government: O processo de transformação da Administração Pública numa Sociedade em Rede

Anabela Pedroso



Ponto Prévio

Quem somos?

Agência para a Modernização Administrativa

Visão de serviço centrada no cidadão e nas empresas, com áreas de actuação transversal:

- Administração Electrónica

- Projectos de impacto transversal.
Empresa Online; Cartão de Cidadão;
Portal do Cidadão

- Simplificação Administrativa e Regulatória

- Simplex



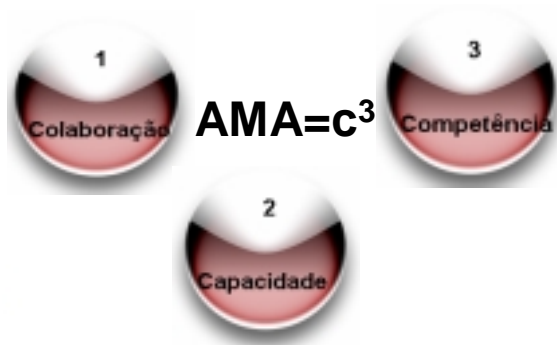
- Governance das TIC

- Administração em Rede

- Rede Comum do Conhecimento

- Distribuição de serviços públicos

- Lojas do Cidadão 2ª Geração





Administração Electrónica

**O processo de transformação da
Administração Pública numa
Sociedade em Rede**



Sobre a Administração Pública: aquilo que o cidadão percebe...

"Estado consome 65% do que produz"

Diário Económico, 14 de Janeiro de 2005

-
-
- Duplicação de funções
 - Desarticulação
 - Morosidade
 - Complexidade
 - Muito papel
 - Redundância
 - Aplicações que não comunicam
 - Falta de coerência

O que espera o Cidadão?

- Que interaja comigo o menos possível
- Que me dê a mesma resposta, não importa o sítio onde vou
- A AP é a organização que menos contribui para a minha felicidade
- A AP demasiado lenta para responder aos desafios de uma sociedade mais complexa



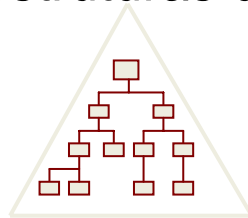
- Rapidez
- Conhecimento
- Cortesia
- Adaptabilidade



O que é sentido na AP...

Uma Hierarquização muito acentuada

Grande resistência à mudança por parte das estruturas de topo



Como me vou motivar para todos os dias ir trabalhar?

Uma Comunidade desconsiderada

Pouco reconhecimento. Sistema inadequado de incentivos e de diferenciação por mérito

A tirania da Urgência

Sem condições para focar em objectivos de longo prazo.

“Apagar fogos”

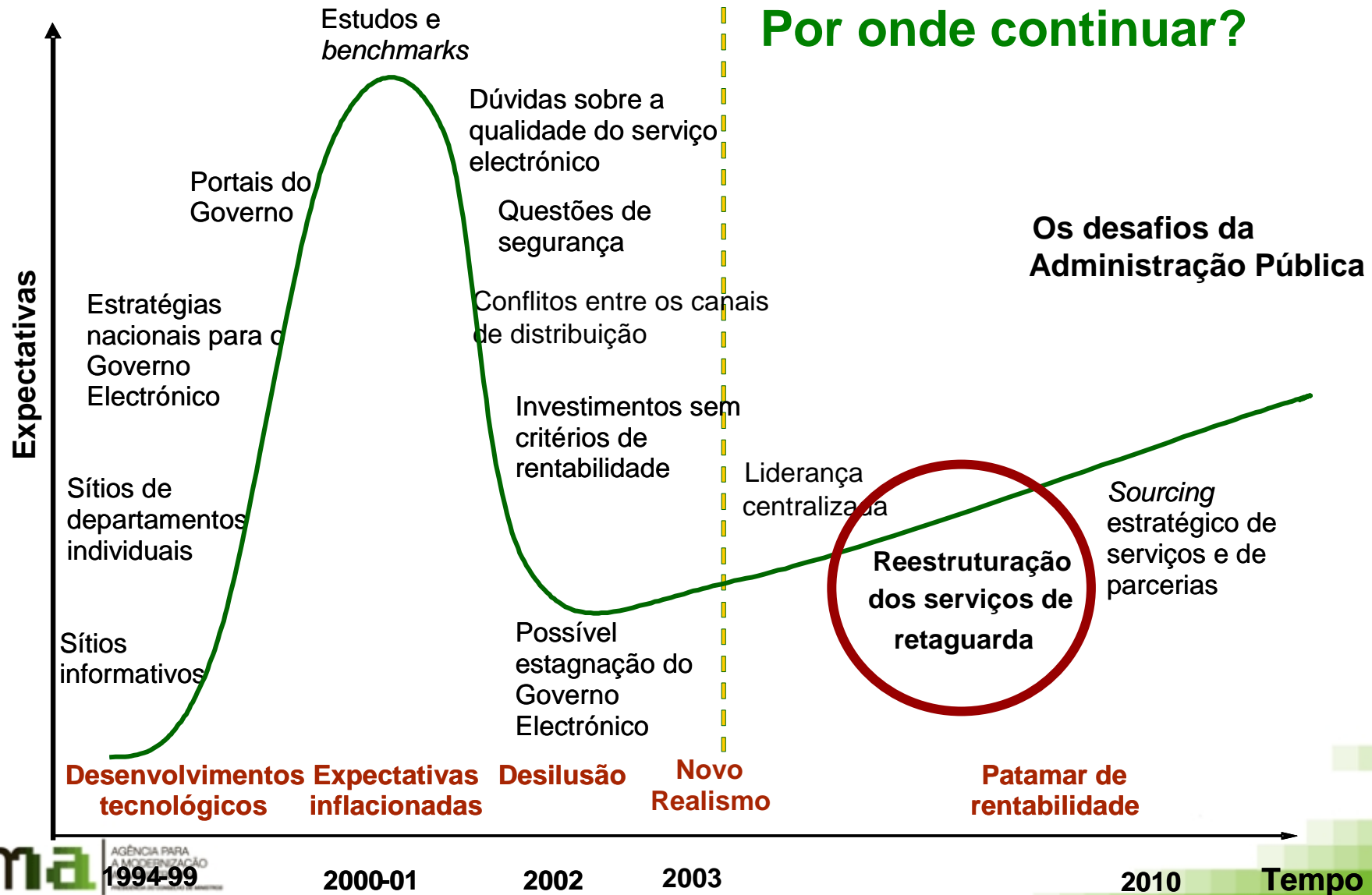
Imagem pública pouco positiva. Olhada com desconfiança pelo cidadão

“A AP é a organização que menos contribui para a minha felicidade”

Potencial de Aprendizagem limitado

Maior complexidade das questões públicas; procura externa de “consultores técnicos”, oportunidades limitadas de formação focalizada em resultados.

e o eGovernment?...



O maior desafio está na construção de uma Arquitectura Centrada no Cidadão coerente, flexível e eficaz

Os Governos procuram usar as novas tecnologias como meio para:

- Repensar a **INFORMAÇÃO**
- Incrementar a **ADESÃO** do cidadão através da simplificação e conseqüente redução de custos de contexto
- Aumentar a **EFICIÊNCIA** através do **REDESENHO** dos processos de negócio

West 2005; Fountain and Osorio-Ursua 2001;
King and Konsynski 1993; Neo et al 1993



Estratégia Nacional

**Colocar o Cidadão no Centro de
uma Administração Pública
Moderna e Transformada**

Colocar o Cidadão no Centro de uma Administração Pública moderna e transformada

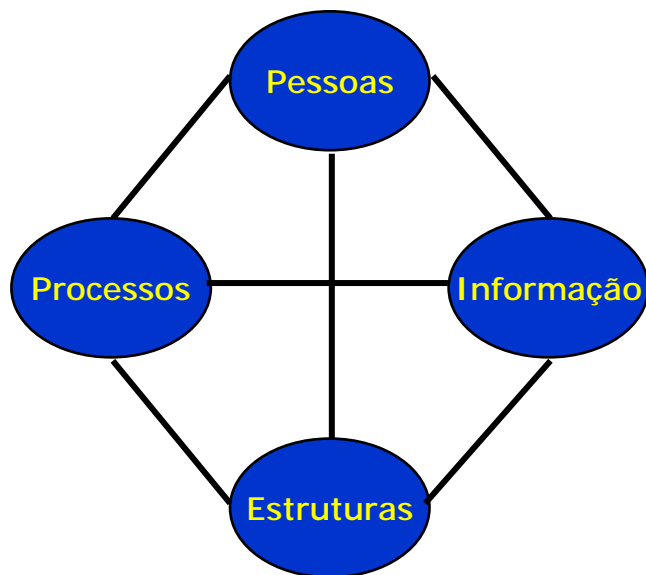
“Prioridade 1: **Administração Electrónica Inclusiva:**

Em 2010 todos os cidadãos beneficiarão do acesso aos serviços da Administração Electrónica pelo canal que lhe seja mais conveniente.”



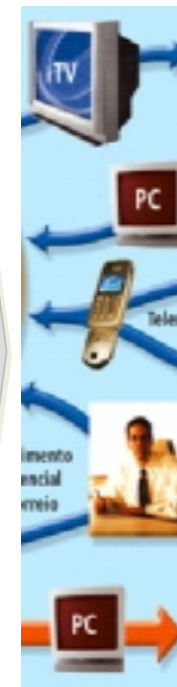
In Moving Forward in the 5 priority objectives of the eGovernment Action Plan. EU. i2010

Através de uma Arquitectura Centrada no Cidadão coerente, flexível e eficaz



TECNOLOGIA

- Comunicar
- Reutilizar
- Uniformizar
- Partilhar



“Any content. Any time. Anywhere. Any platform”

Como “agarrar” o desafio?

“it is the foremost task – and responsibility – of our generation to re-imagine our enterprises and institutions, public and private.”

Tom Peters

Re-imagine!

Business Excellence in a Disruptive Age



Desafio: Promover a Re-Invenção da AP

- Um novo tipo de Organizações
- Um novo tipo de Trabalhadores
- Um novo tipo de Relacionamento com os Cidadãos e Empresas



Um novo tipo de Organizações

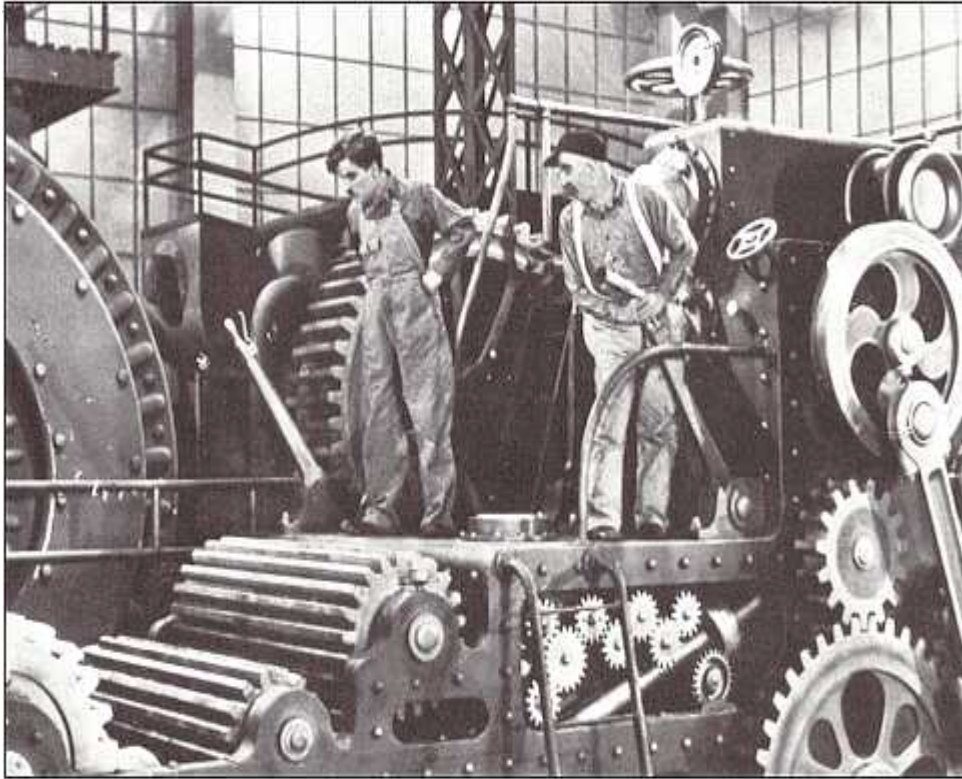
ONTEM

- Administrativista
- Departamentalizada & lenta
- Um emprego para a vida
- Maior é melhor
- Tecnologia suporta a mudança

HOJE

- Inovadora
- Alianças transversais & Ágeis
- Uma vida cheia de empregos
- Melhor é melhor
- Tecnologia cataliza e agiliza a mudança

Um novo tipo de Organizações: Mudança de Paradigma da Era Industrial



Estruturas hierarquizadas baseadas em procedimentos e organizadas em sistemas de departamentos com fronteiras claramente definidas

Um novo tipo de Organizações

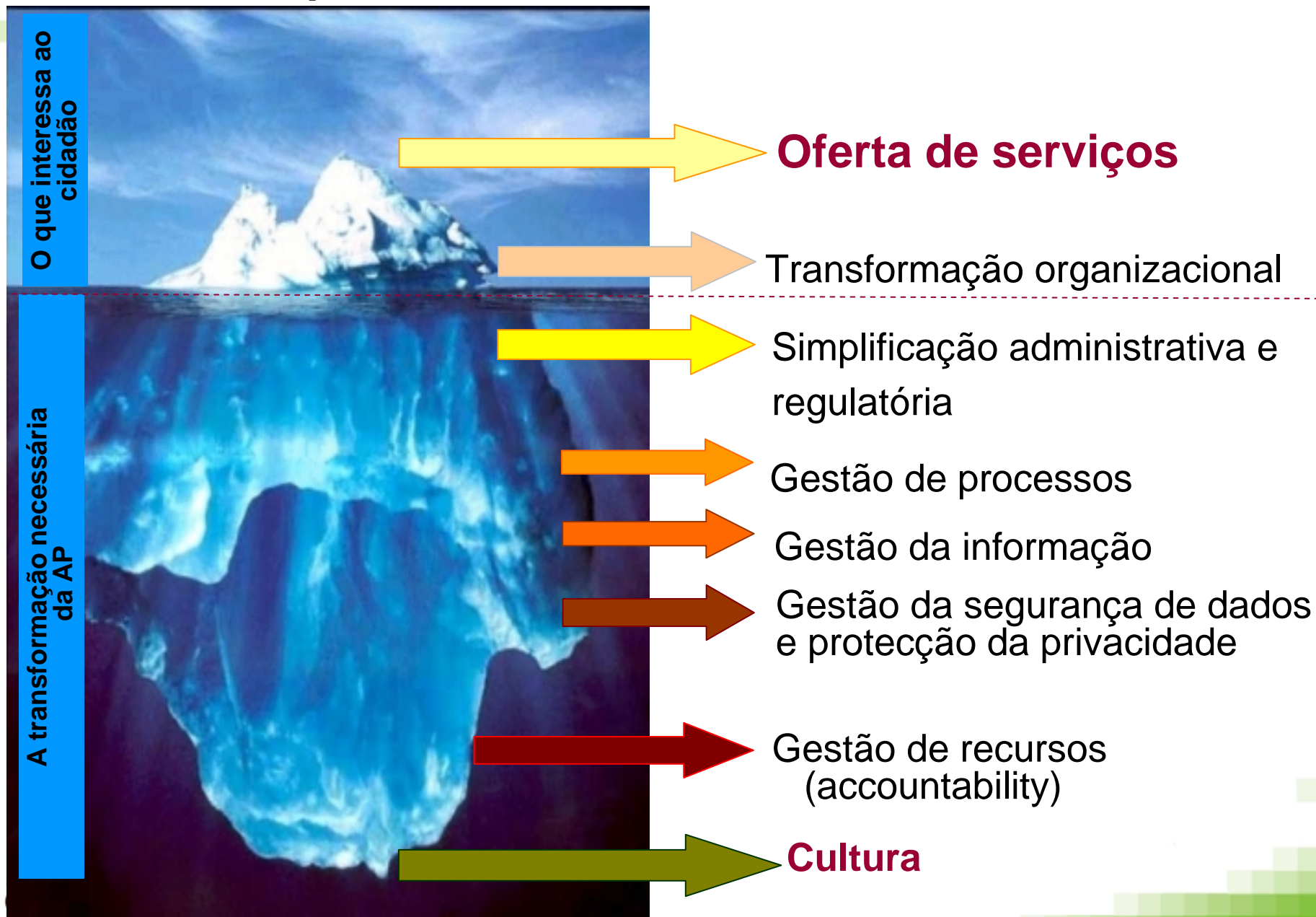


ONTEM

HOJE



Um novo tipo de Organizações: Adaptável, Flexível, Centrada no Cidadão



Um novo tipo de Trabalhadores



Estamos preparados?...

Um novo tipo de Trabalhadores

“não existe nada mais difícil para fazer, mais perigoso para dirigir ou mais incerto no sucesso, do que tomar a liderança na introdução de uma nova ordem de coisas”

Nicolai Machiavelli, 1532



NICOLAI
MACHIAVELLI
PRINCEPS.

EX
SYLVESTRI TELII
EVANGELISTAE TRADUCTIONE
diligenter emendata.

*Abbatibus, sive regibus, sive senatibus
sive universitatibus dignis de partibus
sive universitatibus, & sive personis.*



B A S I L E AE
Ex officina Petri Perreni.
M D XXX.

Um novo tipo de trabalhadores

Investir no capital humano

Cultura é uma 2ª pele difícil de tocar...

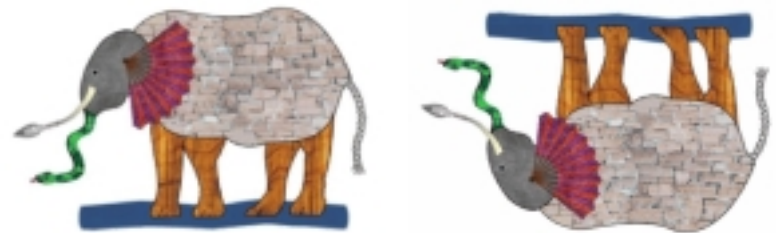


- . Novos paradigmas
- . Novas aprendizagens
- . Recriação do “EU”

É compreensível a dificuldade de mudar, quando ela pode significar uma “esfoliação” forçada e muitas vezes dolorosa...

Um novo tipo de Relacionamento Interno. Governance

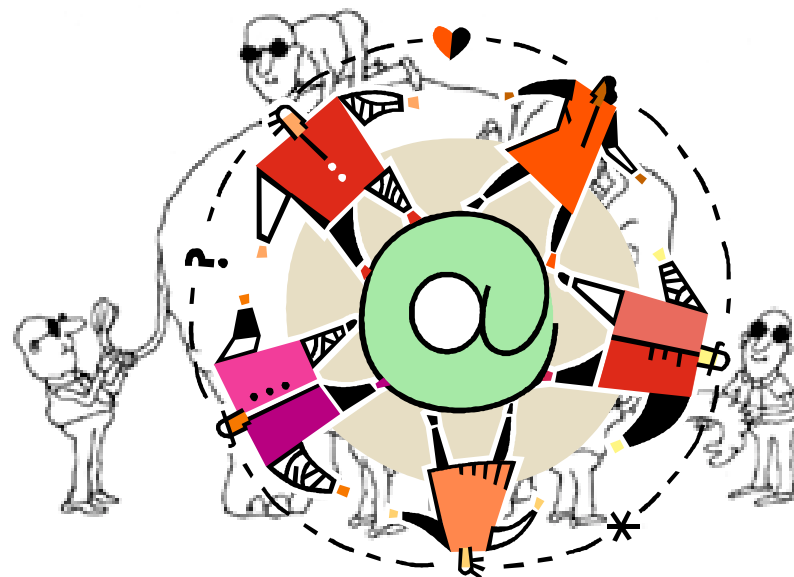
- Gestão das relações interministeriais e entre os vários níveis de governo (central, regional e local).
- Qual o papel desses grupos, a coordenação e tomada de decisão sobre os caminhos a seguir.



Juntar as partes e “governar”...

A boa *governance* garante que as pessoas fazem o que é “certo”.

Implementa-se através de políticas, processos, métricas e organização.
(Burton Group)



Um novo tipo de relacionamento com os cidadãos e empresas

ONTEM

- ❖ AP: Inflexível e compartimentalizada
- ❖ A mesma medida para todos
- ❖ Difícil acesso aos serviços
- ❖ O Estado é que sabe
- ❖ Isolada

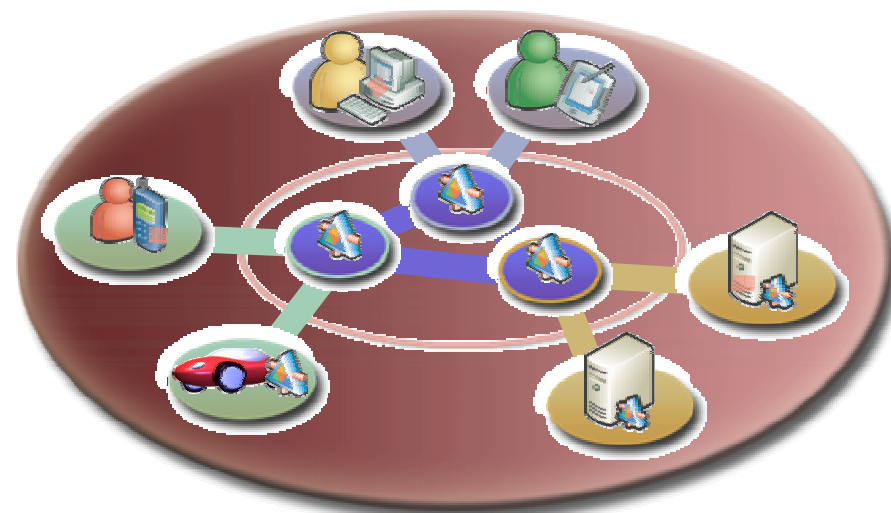
HOJE

- ❖ AP: Transversal e partilhada
- ❖ Serviço personalizado
- ❖ Serviços disponíveis 24/7
- ❖ O Cidadão também sabe
- ❖ Em rede (nacional e internacional)

Um novo tipo de relacionamento com os cidadãos e empresas

Estratégia centrada nas PESSOAS e nos PROCESSOS, apoiada nas tecnologias de informação, concretizada numa ARQUITECTURA de serviço CENTRADA no Cidadão:

- **Expectativa** Cidadão
- **Encontrar/Aceder** ao serviço
- **Monitorizar** a qualidade do serviço prestado
- **Melhorar** a prestação de serviço



Estratégia Multi-Canal de Prestação de Serviços Públicos

Princípio 1.

Conhecimento do público-alvo

- Utiliza diferentes métodos de comunicação conforme a disposição, circunstância e nível de confiança.
- Quando interage com a AP não o faz a pensar em “canais” de comunicação artificialmente criados.
- Pensa por “situações”; “problemas”; “tarefas”. Procura a solução e confia nos serviços públicos para a resolução.



Princípio 2.

Acompanhar a evolução

Não há muito tempo os clientes eram receptores passivos de bens e serviços.

Demarcação entre cliente e fornecedor era absoluta.



Hoje, retiramos as nossas mercearias das prateleiras, pagamos contas através de homebanking...

Demarcação muito mais difusa entre cliente e fornecedor, com uma clara passagem de poder ao cliente.





Princípio 3. Criar estratégias bem sucedidas (win-win)

- Compreender o público-alvo: que pessoas diferentes usam canais e mesmo combinações de canais diferentes.
- Oferecer serviços focalizados por interesses, segmentos, disponíveis nos vários canais.
- Conferir sensação de controlo ao consumidor.
- Garantir confiança através do cuidado na aplicação de regras de segurança e de controlo da privacidade

Comunicar. Comunicar sempre

Re-invenção da relação com o Cidadão - Administração Pública 2.0 -

QUALIDADE



TRANSFORMAÇÃO

CONFIANÇA

CIDADANIA

Cidadania activa e partipada: o Cidadão exige melhor serviço tanto do sector público como do privado.

Das palavras à prática...



As Tecnologias de Informação como instrumento de suporte à transformação

As Finanças e a relação com o contribuinte

Declarações Electrónicas

Utilizadores registados – 5.966.061

Declarações submetida:

2006 – 12.575.558

2007 – 8.468.994 (até Jun)

Declarações Electrónicas

finanças
DIRECÇÃO-GERAL DOS IMPOSTOS

Bem Vindo às Declarações Electrónicas

Este serviço foi criado para facilitar o relacionamento dos Utilizadores com a Direcção-Geral dos Impostos.

ÚLTIMAS NOVIDADES

- Se tem problemas com a sua senha, dirija-se a um Serviço de Finanças.
- Já disponível a entrega da **Decl. Modelo 14** (impressos vigentes em 2007).
- Já disponível a consulta e resposta a **Penhoras de Certificados de Aforro** e a **Penhoras de Rendas**. [mais informação].

Zonamento
Simula a avaliação do seu prédio urbano. Zonamento e coeficientes de localização-Portaria nº 982/2004.

Caderneta
Obtenha a sua Caderneta Predial Urbana actualizada e outras informações dos seus prédios.

Calendário
Saiba quais as datas em que tem que cumprir as suas obrigações fiscais, mês a mês.

SERVIÇOS ONLINE DISPONÍVEIS
Os Serviços Online abrangem a Entrega de declarações e a Consulta da sua situação fiscal, com destaque para os seguintes impostos:

- IRS
- IRC
- IVA
- PATRIMÓNIO

Novidades

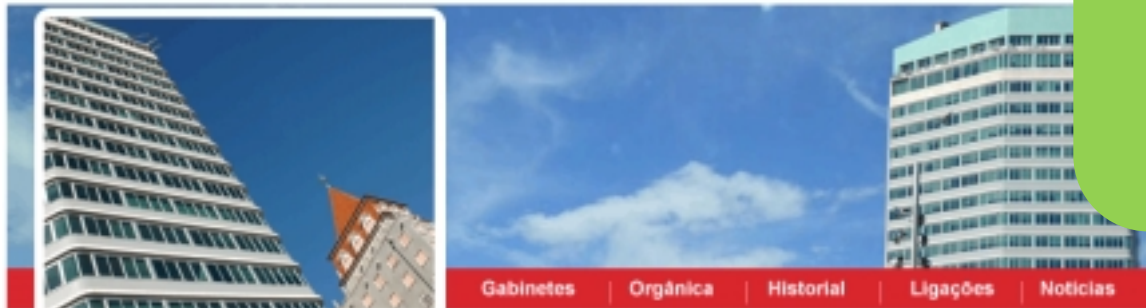
- Já disponível a entrega **Modelo 14** (impressos em 2007).
- Já disponível a consulta e resposta a **Penhoras de Certificados de Aforro** e **Penhoras de Rendas**. [informação].
- Já disponível a entrega Declarações de Actividade todos os tipos de Sujeitos Passivos, Singulares e Colectivos.
- Já disponível a entrega para todos os anos: A1, B, B1, C, C1, S e T.
- Já disponível a facilidade dispensa no relacionamento os serviços públicos, apresentação de certidão comprovativa de situação tributária do contribuinte regularizada (Decreto).

Segurança Social Directa – Cidadão e Empresas



Linhas Estratégicas da
Reforma da Segurança Social

220.000 utilizadores
registados
1 milhão de visitas
62 serviços transaccionais
online



Pesquisa

Informação Util

- Estadísticas
- Formulários
- Legislação
- Contactos
- Publicações
- Atendimento ao Cidadão
- Destaques
- Iniciativas
- FAQs

Notícias

Referência
Sear representa Governo Português
Segurança Social Directa - Dispensa de apresentação comprovativa de situação tributária ou contributiva
Decreto-Lei nº 114/2007, de 19 de Abril



Empresas Cidadãos

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA
PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Segurança Social Directa

Acesso ao Serviço

Dados de Acesso

NISS

Palavra-chave

Se é Beneficiário da Segurança Social e ainda não tiver acesso a este serviço, [Registe-se Aqui!](#)

Se é Contribuinte da Segurança Social e entrega as Declarações de Remunerações por canal internet (DRI e DR-Online), utilize a respectiva Senha de Acesso.

Se ainda não aderiu aos Serviços de Declarações de Remunerações por canal internet, [Registe-se Aqui!](#)

Se não possui o N° de Segurança Social de 11 dígitos, [Solicite-o Aqui!](#)

Contactos

Email: ssdirecta@seg-social.pt
Telefone: 21 423 01 01
© IIESS 2005

<http://www.mtss.gov.pt/>

Novas Oportunidades – Aprender compensa

▶ **Página Inicial**

- ▶ **Novas Oportunidades**
- ▶ **Guia de Acesso**
- ▶ **Modalidades de Formação**
- ▶ **Pesquisa Geral**
- ▶ **Perguntas Frequentes**
- ▶ **Documentação**
- ▶ **Notícias**
- ▶ **Contactos**

JOVENS

Uma Oportunidade Nova

Uma oportunidade nova com uma oferta diversificada e adaptada aos teus interesses e talentos.



ADULTOS

Uma Nova Oportunidade

Uma nova oportunidade de voltar a aprender, de ver competências reconhecidas e de progredir na carreira.

Campanha Mobilização Social






PESQUISAGEOGRÁFICA

Indique o Distrito e o Concelho, seguido da informação que pretende pesquisar:

<- Distrito ->

<- Concelho ->



▶ **Objectivos**

▶ **Metas e Medidas**

▶ **Modalidades de Formação**

GUIA DE ACESSO - JOVENS

▶ **Objectivos**

▶ **Metas e Medidas**

▶ **Modalidades de Formação**

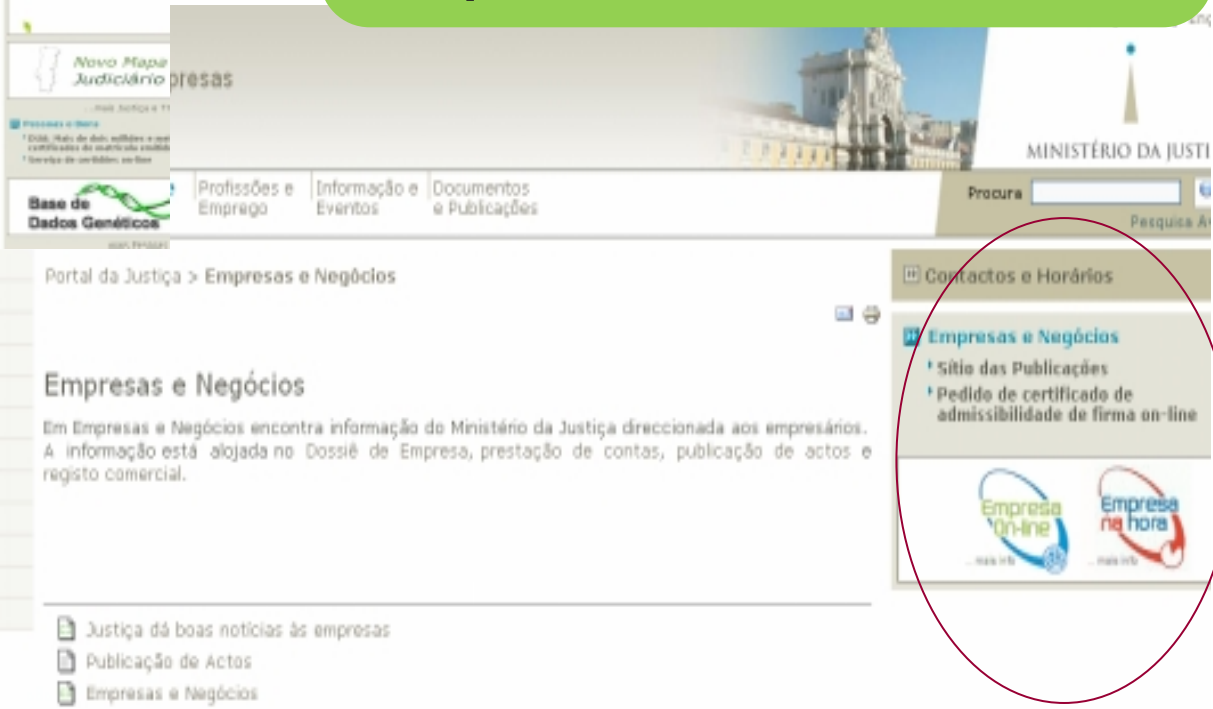
▶ **Reconhecer Competências (RVCC)**

GUIA DE ACESSO - ADULTOS

Justiça com Iniciativa – Mais próxima do cidadão e das empresas



Desde Julho 2005 a Abril 2007:
26.077 Empresas na Hora.
 Tempo médio de 52m



Portal da Empresa – Mais simples, do início ao fim

Login | Perguntas Frequentes | Contactos | Mapa do Portal | Ajuda | English Version

Portal da Empresa

Mais simples, do início ao fim.

criação | gestão | expansão | extinção | **empresa online**

Pesquisa avançada >>

Oportunidades | Serviços | Directórios | Ferramentas de Apoio | Notícias e Eventos

Áreas de Interesse

- Recursos Humanos
- Investimento e Financiamento
- Impostos e Contribuições
- Legislação e Regulamentação
- Documentos Legais
- Economia Social
- Comércio Internacional
- Inovação, Tecnologia e Qualidade
- Ambiente e Energia
- Estudos e Informação Económica

Notícias

- >> Regularizações Voluntárias Cresceram 50%
- >> Candidaturas abertas para Prémio Engenheiro Jaime Filipe

demonstração

aprenda a criar a sua empresa *online*

YES

Informação Empresarial Simplificada

Bem-vindo ao seu Portal da Empresa! Neste espaço tem acesso a serviços e informação de apoio que o ajudarão a crescer e triunfar no mundo dos negócios.

Serviços Online

- >> [Licenciamento de Estabelecimentos Comerciais](#)
- >> [Entrega de Declaração de IRS](#)
- >> [Simuladores](#)

Agenda 2007

- >> [Até 31 de Maio - IRC: Entrega da Declaração Periódica de Rendimentos Modelo 22](#)

Contacte-nos

- >> [Por telefone ou e-mail.](#)

Contamos consigo para nos ajudar a melhorar!

Apoios e Incentivos reservados à Exportação

Portal da Empresa disponibiliza novo Guião em parceria com ICEP

Encarada como uma premissa para o empreendedor que queira manter o seu negócio competitivo, a internacionalização da actividade de uma empresa tem na exportação a sua forma mais imediata e simples.

A diversificação de mercados, com a consequente ampliação da carteira de clientes ou a provável eliminação da sazonalidade de produtos, é uma das vantagens mais comumente apontadas a este processo, que inevitavelmente comporta riscos, ou não estivéssemos, na maior parte das vezes, a falar de investir num país com aspectos culturais, religiosos, económicos e políticos diferentes.

O guião "Apoios e Incentivos do ICEP à Exportação" tem por base a informação disponibilizada por aquele organismo acerca do programa Portugal a Exportar +, com o objectivo de dar a conhecer os destinatários das ferramentas de incentivo comportadas nesse programa e os procedimentos necessários para usufruir dos benefícios facultados. >>

Informação Empresarial Simplificada

A [Informação Empresarial Simplificada](#) (IES) é um mecanismo que agrega, num único acto, o cumprimento de quatro obrigações legais para as empresas: a entrega da declaração anual de informação contabilística e fiscal, o registo da prestação de contas, a prestação de informação estatística ao INE e a prestação de informação relativa a dados contabilísticos anuais para fins estatísticos ao Banco de Portugal.

Conheça os quatro primeiros [serviços](#) da Informação Empresarial Simplificada a partir do Portal da Empresa e consulte também o [guião](#) sobre como funciona a sua entrega.

Sobre o Portal | Avisos Legais | [D]

PLANOTECONOLÓGICO PORTUGAL A INOVAR | UCMA | UMIC | IAPMEI | POS CONHECIMENTO | poap | União Europeia FEDER | PORTUGAL

© 2007 UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP

Portal da Empresa – Mais simples, do início ao fim

Crie a sua empresa na Hora presencialmente ou faça-o Online: autenticação forte e assinatura digital qualificada



Empresa on-line

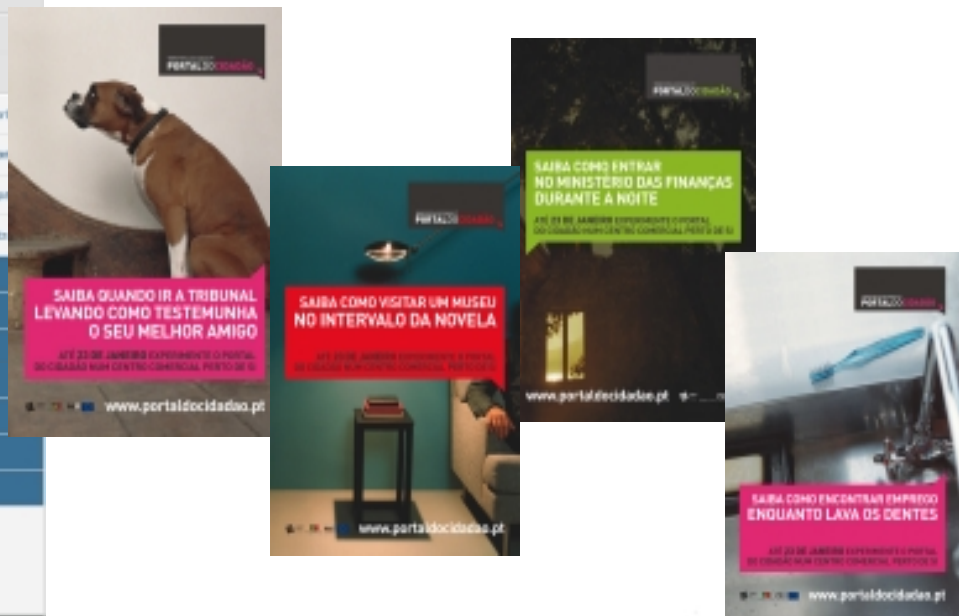


Informação Empresarial Simplificada

Portal do Cidadão – Melhor para si, Melhor para todos

The screenshot shows the main interface of the Portal do Cidadão. At the top, it features the logo and the slogan "PORTAL DO CIDADÃO MELHOR PARA SI, MELHOR PARA TODOS". Navigation tabs include "SERVIÇOS", "DOSSIERS", "ALTERAÇÃO DE MORADA", "CERTIDÕES ONLINE", and "CARTÃO DE CIDAÇÃO". A search bar and user login fields are visible in the top right. The main content area is divided into several sections: "Eu Cidadão e ..." with links to various life events; "Serviços Online" listing digital services; "Dossiers em Destaque" featuring highlighted topics; "Criação > Gestão > Expansão > Extinção" for business-related services; "Em Destaque" with news items; "Linhas de Apoio" providing a contact number (808 24 11 07); and "Agenda 2007" with a calendar for the month of May. A sidebar on the right contains "RECURSAR" and "RECURSAR" sections. The footer includes contact information and logos for the Portuguese Government and the European Union.

Mais de 300.000 utilizadores registados.
120.000 subscrições da newsletter.
683 serviços on line de 125 entidades públicas.
3.000.000 pageviews/mês



www.portaldocidadao.pt

Esquadra do Século XXI - Estoril

The screenshot displays the website for the 21st Century Squad - Estoril. At the top, there is a navigation bar with 'English | Mapa do Site' and a search box. Below this, the website features the logos of the Portuguese Police (PSP) and the Municipality of Estoril, alongside the 'ESQUADRA SEC.XXI' logo. A secondary navigation bar includes links for 'Sobre nós', 'Sugestões', 'Contactos', 'Horários', and 'Faiz's'.

The main content area is organized into several sections:

- Polícia de Segurança Pública:** A sidebar menu with options like 'A Esquadra Séc. XXI', 'O que fazer em caso de...', and 'A Polícia e a Comunidade'.
- Área Reservada Escola:** A login section with fields for 'Utilizador:' and 'Password:', and a 'Logar' button.
- Escola Segura OnLine:** A section with contact numbers for various municipal services: 21 481 56 00 (Polícia Municipal), 21 464 61 40 (Junta de Freguesia do Estoril), 21 482 50 00 (Câmara Municipal de Cascais), and 21 483 00 23 (Comissão Protecção de Menores).
- Links:** A list of links including 'Informações' and 'Links Relativos'.
- News:** A section titled 'Notícias' featuring an article from 09-09-2006 about 'Legalização de Armas'.
- Services:** A section titled 'Serviços OnLine...' with a right-pointing arrow.
- Quick Links:** A section titled 'Links Rápidos' listing services like 'Armas', 'Operação Férias', 'Desaparecidos', and 'Cidadãos Estrangeiros'.
- Survey:** A section titled 'Inquérito' with a question about satisfaction with online services and radio button options: 'Muito bom', 'Bom', 'Satisfatório', 'Pouco Satisfatório', and 'Mau'. It includes 'Votar' and 'Ver resultados' buttons.
- Contact:** A section with the phone number '21 4646700' and email 'esquadrasescxi@psp.pt'.

At the bottom of the page, there is a footer with 'Desenvolvido por Portugal Telecom', 'Copyright © todos os direitos reservados', and 'Optimizado para IE6 800x600'. A globe icon is also present.

Parceria
com o
Sector
Privado _PT

<http://esquadrasescxi.psp.pt/>

Loja do Cidadão: Um conceito renovado

Serviço Público de proximidade

8 Lojas, 77 PACs

1999-2007: 50 milhões de atendimentos



LOJA DO CIDADÃO

entidades ligadas

um novo conceito para o seu dia a dia

23.04.2007 Loja do Cidadão da Madeira- 3º Aniversário

13.04.2007 Encerramento dos postos do IMOPPI em Aveiro e Viseu

25.09.2006 Serviço SMS - não fique à espera!

»mais novidades

»mais notícias

808 24 11 07

Lojas do Cidadão...

- Açores
- Aveiro
- Braga
- Coimbra
- Lisboa - Laranjeiras
- Lisboa - Restauradores
- Madeira
- Porto
- Setúbal
- Viseu

PAC's nos distritos de...

Selecione o Distrito do PAC que pretende consultar

Aveiro

Os PAC's são uma extensão das Lojas do Cidadão onde, a partir de um ponto único, são fornecidos vários serviços da Administração Pública.

reduzidos.

PORTAL DO CIDADÃO
MELHOR PARA SI, MELHOR PARA TODOS

CARTÃO DE CIDADÃO

Loja do Cidadão: Um conceito renovado



= Loja do Cidadão e Empresa de 2ª Geração

Expansão acelerada até 2013



PLATAFORMA
TECNOLÓGICA MULTI-
CANAL: Integrada com canais
Internet e telefónico.

Inclui balcões multi-
serviços e integrados

Espigueiro: Central de Informações Regionais

Página Inicial | Directório Regional | Serviços de Extensão | Serviço Cooperativo | Notícias | Tempo | Fórum | Agenda | Mapa do Site

ESPIGUEIRO

CENTRAL DE INFORMAÇÕES REGIONAIS

Bragança 13°C
Guarda N/A
Vila Real 12°C
Viseu 13°C

Procurar em Directório Regional Notícias PESQUISAR Adicionar aos Favoritos | 23 de Maio de 2007

- SERVIÇOS ON-LINE
- BOLSA DE EMPREGO
- DIRECTÓRIO REGIONAL
 - Comunicação Social >
 - Cultura >
 - Educação >
 - Emprego e Serviços >
 - Internet >
 - Região >
 - Sociedade >
 - Turismo e lazer >
- SERVIÇOS DE EXTENSÃO
 - Câmaras Municipais >
 - Comunidade Imigrante >
 - DRATM >
 - Siva >
 - Espigueiro >
 - GeoEspigueiro >
 - Portal Utente Hospitalar >
 - Outras Entidades >
- SERVIÇO COOPERATIVO
 - O que é o SCETAD >
 - Apoio às Escolas >
 - Como utilizar os Serviços >
 - Gab. Apoio ao Cidadão >
 - Entensão Autárquica >
 - Informações Regionais >
 - Portal Utente Hospitalar >
- Sobre acessibilidade >
- A sua opinião conta >

NOTÍCIA EM DESTAQUE

22-05-2007
Movimento alusos pede encerramento Polo Miranda



Uma altura em que se equaciona o futuro do Polo de UTAD em Miranda do Douro, surge na academia um movimento que pretende contribuir para o debate sob...

REPORTAGEM

21-05-2007
Festa das 116 anos de existência



Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Sarzedo do Douro

Outras Reportagens >

DESTAQUE SEMANAL

21-05-2007
UTAD de portas abertas aos jovens

21-05-2007
Av. 3 de Outubro dá lugar a via moderna e funcional

21-05-2007
"Emprego? E porque não criar o seu?"

21-05-2007
ENEM no Meeting Internacional Queima das Fitas

17-05-2007
Nordeste Transmontano em debate sobre "Estratégias da Gestão de Águas e Resíduos"

Outras Destaques >

REPORTAGEM

14-05-2007
De 11 de Maio a 3 de Junho

Outras Reportagens >

AGENDA

21-05-2007
Festa da Ascensão e Pentecostes

21-05-2007
Município de Chaves promove encontro de idosos

21-05-2007
Fim-de-semana Ambiental

21-05-2007
Concurso de Fotografia - Inscrições abertas

OUTRAS NOTÍCIAS

22-05-2007
IIº Ciclo Conferências Economia e Gestão

22-05-2007
A Unidade de Missão do Douro cria plano de Marketing para Região do Douro

21-05-2007
Deputados PS visitam zona atingida pelo granizo

21-05-2007
Manuel Martins nega remodelação do executivo

21-05-2007
Ministro Presidência considera positiva a actuação de Ascenso Sárzede

21-05-2007
Grécio ditina cultural em Húrcia

ARQUIVO DE NOTÍCIAS

Pesquisa e consulte o arquivo de notícias do [Espigueiro.pt](http://www.espigueiro.pt).

Ver Arquivo >

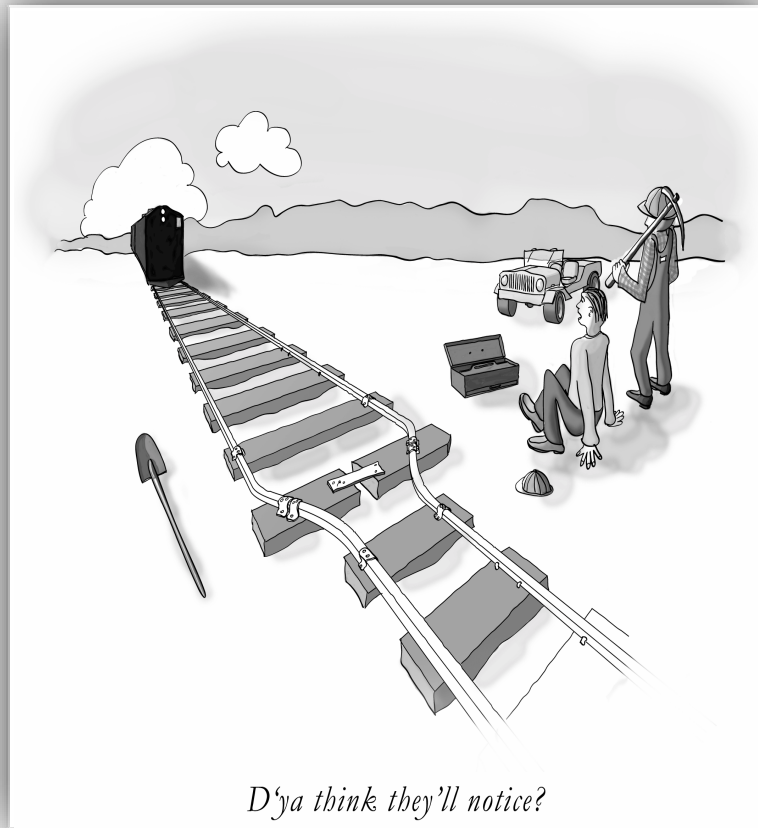
COLABORAÇÃO

A sua informação também é importante. Se quiser divulgar alguma notícia ou evento da sua região no [Espigueiro.pt](http://www.espigueiro.pt), esta é o local onde o poderá fazer.

Veja como pode colaborar >



O que é Interoperabilidade?



Assegurar que os sistemas trabalham uns com os outros, independentemente da aplicação, tecnologia em utilização ou fornecedor.

Interoperabilidade

A Tecnologia ao serviço dos Processos de Negócio

Uniformidade

- Standards iniciais *De Jure*
- Funcionam para o mundo físico



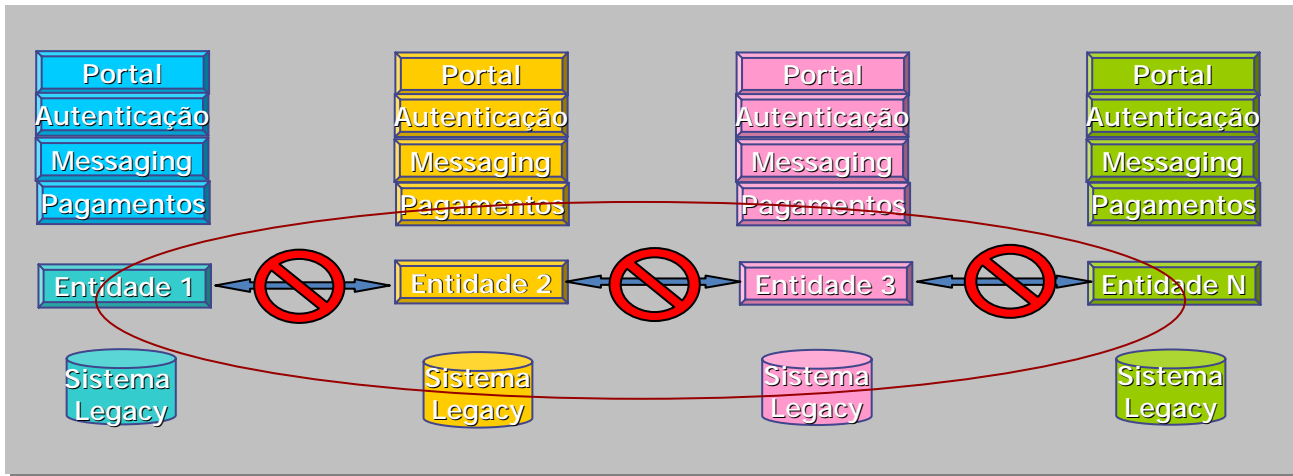
Tradutibilidade

- Standards *De Facto*

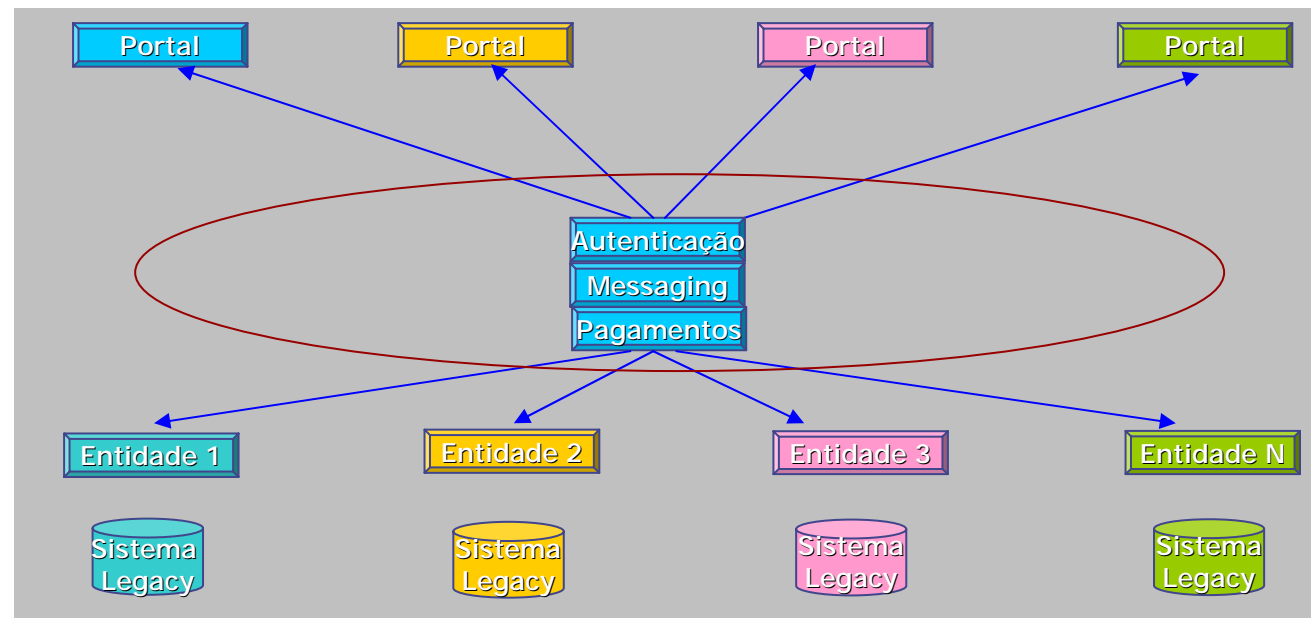
Danke Grazie
Thank you
Obrigado
Merci Gracias
Спасибо

Plataforma de Serviços Comuns (FSC)

... A Oportunidade



EVOLUTIVA



Cartão de Cidadão: o *DRIVER* essencial



Substitui 5 cartões da AP:

- Bilhete de Identidade
- Cartão do Contribuinte
- Cartão da Segurança Social
- Cartão de Eleitor
- Cartão de Utente Saúde

www.cartaodecidadao.pt

É um certificado de cidadania que assume a forma dupla de um **documento físico** que identifica visual e presencialmente o cidadão e de um **documento digital** que permite ao cidadão identificar-se, autenticar-se e assinar electronicamente nos actos em que intervenha

Cartão de Cidadão

Frente

- Suporte físico (formato ID-1) em policarbonato com vários **mecanismos de segurança física** (controláveis a 3 níveis)
- **A frente** do Cartão de Cidadão contém informação textual específica sobre a identificação do seu portador



Cartão de Cidadão

Verso

- O verso contém informação específica dos actuais documentos de identificação dos sectoriais (Finanças, Segurança Social e Saúde)
- Contém informação para leitura automática por reconhecimento óptico – Machine Readable Zone (MRZ).

Nº Versão

Nº Identificação Fiscal

DOVID em Filete Holográfico
(Elemento Difractivo Ópticamente
Variável)
Machine Readable Zone



Filiação

Nº Segurança Social

Nº Utente de Saúde

Cartão de Cidadão

O Chip

- Chip **JavaCard**, Philips, com 72Kb de EEPROM para aplicações e dados
- Vários mecanismos de segurança, tanto a nível de algoritmos e cifras, como na protecção contra ataques (certificação **EAL5+**, segundo *International Common Criteria standard*)
- Cumpre norma **EMV** (parceria com a Banca na distribuição de determinados leitores ao cidadão)

16-bit RISC CPU Core

386Kb ROM

72Kb EEPROM

2Kb Crypto-RAM



True Random Number Generator

Crypto-Engine:

- 3DES, AES, RSA, etc...
- MD5, SHA-1, SHA-256

Protecção contra Ataques:

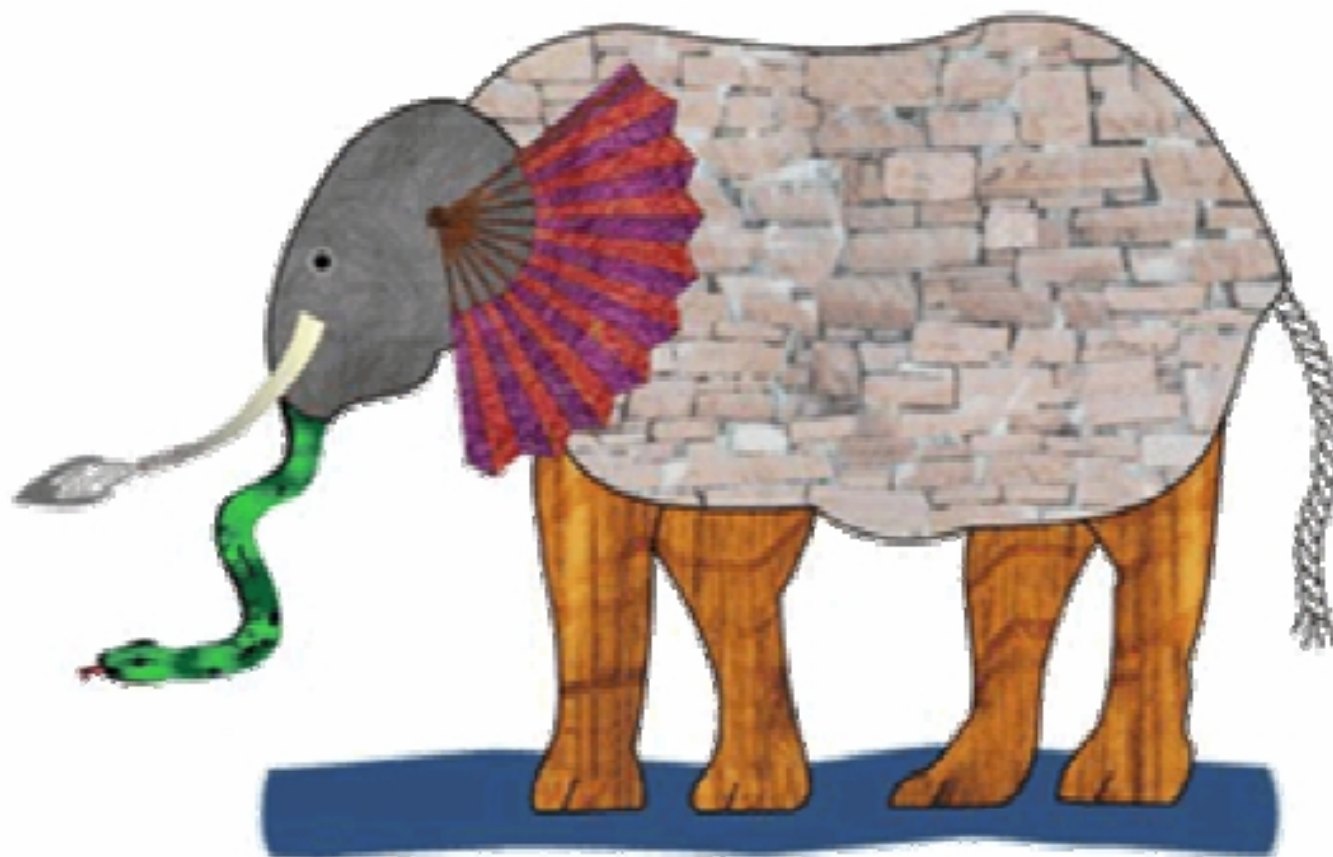
- Side-channel attacks (SPA/DFA)
- Invasive attacks
- Advanced fault attacks

EMV Compliant

Síntese quase final...

- Ver o mundo através das lentes do Cidadão;
- Criar uma face única da Administração, fornecendo serviços multi-canal aos cidadãos e empresas;
- Alterar o papel do Estado: de autoritário a facilitador e impulsionador;
- Criar uma Agenda comum sobre Interoperabilidade e Autenticação Electrónica;
- Desenvolver aproximações transversais envolvendo todos: AP central, regional e local – muito importante: o 3º sector;
- Desenvolver uma “framework” de trabalhadores do conhecimento na AP, colocando o foco na criação de renovados líderes e trabalhadores

Ainda se lembram da história dos cegos e do elefante?...



Muito obrigada

e-Government: O processo de transformação da Administração Pública numa Sociedade em Rede

Anabela Pedroso