

Do i-Government ao c-Government

O Papel do Governo na Promoção da Inovação Tecnológica e nas Redes de Cooperação

21 de Fevereiro de 2008



ceger

CENTRO DE GESTÃO
DA REDE INFORMÁTICA
DO GOVERNO
PORTUGAL

SUDOE

Investigação, Desenvolvimento e Inovação, CEGER, Alexandre Caldas



Presidência do Conselho de Ministros

Resumo da Apresentação

- **Caso Prático: Projecto SUDOE CERDIGSEG Huelva, Baleares e Lisboa**
- **Qual o Papel do “Governo Electrónico” na Promoção da Inovação...**
- **Definição de uma Visão Estratégica: A “Governação Electrónica”**
- **Obstáculos à Governação Electrónica;**
- **As “Pirâmides” da Governação Electrónica;**
- **Os 4 Ciclos Longos do Governo na “Web”**
 - Web 1.0: A Pré-História: Informatização (1982 – 1992)
 - Web 2.0: Networking e Serviços Interactivos (1992 – 2002)
 - Web 3.0: Serviços Transaccionais de Valor Acrescentado (2002 – 2012)
 - Web 4.0: Serviços “Public Value” e Governação Electrónica (2012 – 2022)

Caso Prático Concreto de Cooperação e Inovação Tecnológica
Projecto CERDIGSEG - SUDOE
Certificação Digital e Segurança de Áreas Sensíveis

**Presidência de Conselho
de Ministros de Portugal**

- **Chefe de Fila**
- **Centro Gestão da Rede Informática do Governo**
- **Entid. Pública da Administração Pública Central**

**Governo Regional
das Ilhas Baleares**

- **Parceiro II**
- **Dirección General de Tecnologia i Comunicacions**
- **Entidade Pública de Direito Privado**

Diputacion de Huelva

- **Parceiro III**
- **Diputacion de Huelva**
- **Entidade Pública Local de Direito Público**

Resultados e Objectivos

Projecto CERDIGSEG

Certificação Digital e Segurança de Áreas Sensíveis

Indicadores de resultados

- Transferência de processos baseados em métodos clássicos para processos electrónicos;
- Criação de metodologias que permitam alcançar o valor legal e probatório para os certificados digitais e assinatura electrónica;
- Elaborar doutrina e regulamentação de suporte aos novos processos e recursos através de documentação específica;
- Levar a cabo trocas de informação nomeadamente software e experiências entre os Parceiros;
- Dispor de pelo menos uma estrutura piloto de cada recurso e vector de acção.



ceger

CENTRO DE GESTÃO
DA REDE INFORMÁTICA
DO GOVERNO
PORTUGAL

SUDOE

Investigação, Desenvolvimento e Inovação, CEGER, Alexandre Caldas



Presidência do Conselho de Ministros

Resultados e Objectivos

Projecto CERDIGSEG

Certificação Digital e Segurança de Áreas Sensíveis

Indicadores de impacto

- Aumentar a proximidade dos Governos com os cidadãos através das novas tecnologias e vias de acesso;
- Alargar as bases de conhecimento das TIC e criar bases para outras aplicações e desenvolvimentos na mesma área;
- Disponibilizar uma estrutura base com valor legal e probatório de suporte a outras actividades com estas exigências;
- Uniformizar e nivelar processos regionais, permitindo alcançar uma maior interoperabilidade e cooperação.



ceger

CENTRO DE GESTÃO
DA REDE INFORMÁTICA
DO GOVERNO
PORTUGAL

SUDOE

Investigação, Desenvolvimento e Inovação, CEGER, Alexandre Caldas



Presidência do Conselho de Ministros

O que é o “Governo Electrónico”?

A OCDE define Governo Electrónico como a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação e particularmente da Internet para a criação de melhor Governo.

Na prestação de serviços públicos electrónicos poderemos identificar claramente 4 fases ou ciclos de evolução, sendo que as fases mais avançadas representam um maior valor acrescentado para o próprio Estado, para os Cidadãos e as Empresas.

As estratégias de Governo Electrónico têm sido caracterizadas por uma abordagem de *frontoffice* → *backoffice* (grande maioria), ou de *backoffice* → *frontoffice* (alguns países Nórdicos, ex. Noruega)



ceger

CENTRO DE GESTÃO
DA REDE INFORMÁTICA
DO GOVERNO
PORTUGAL

SUDOE

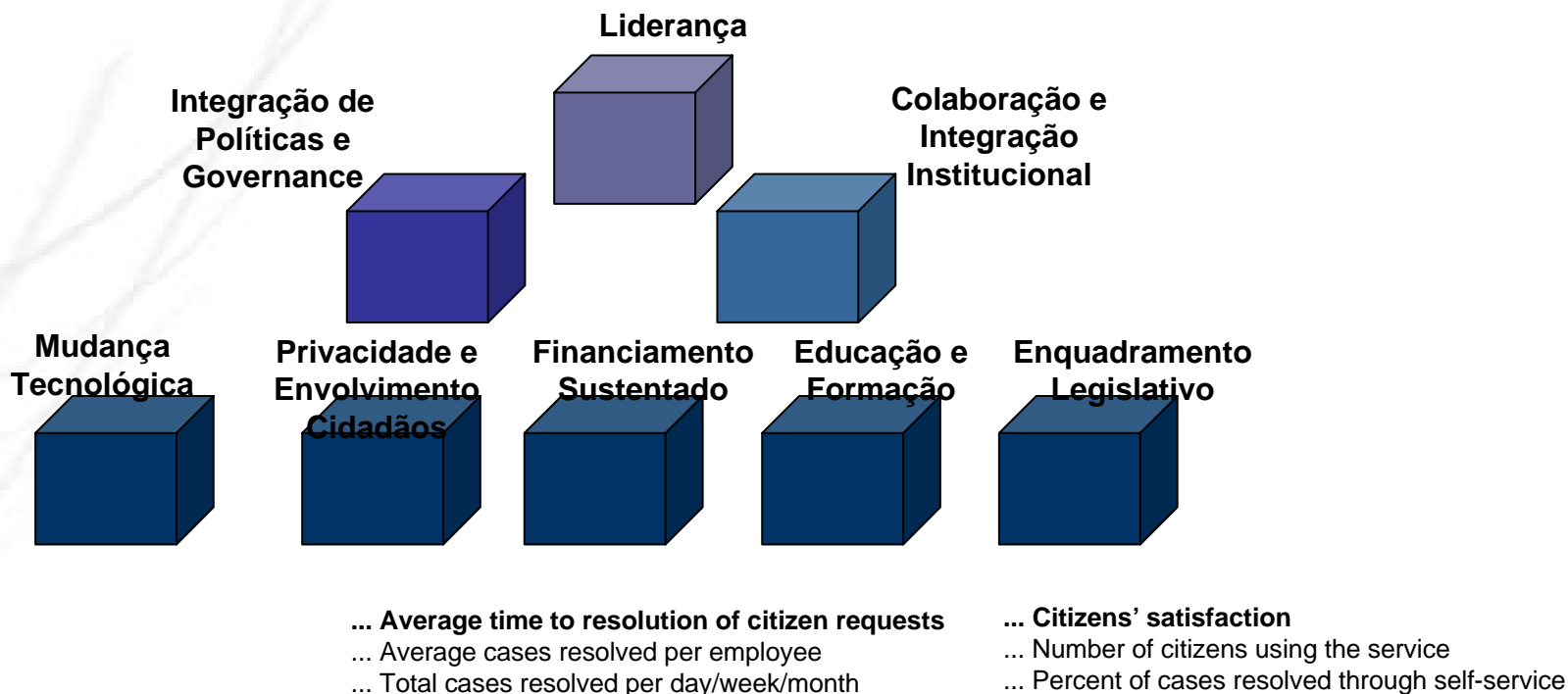
Investigação, Desenvolvimento e Inovação, CEGER, Alexandre Caldas



Presidência do Conselho de Ministros

Definição de uma Visão Estratégica

Monitorização e Avaliação do e-Government



Métricas e Indicadores para os Cidadãos

- ... **Average cost per case resolution**
- ... Annual operating costs
- ... Annual fees or revenue collected
- ... **Percent of relevant services available online**
- ... Number of cases / requests filed online
- ... Number of visitors to organizational portal / website



ceger

CENTRO DE GESTÃO
DA REDE INFORMÁTICA
DO GOVERNO
PORTUGAL

SUDOE

Investigação, Desenvolvimento e Inovação, CEGER, Alexandre Caldas



Presidência do Conselho de Ministros

Obstáculos à Governação Electrónica e Inovação Tecnológica

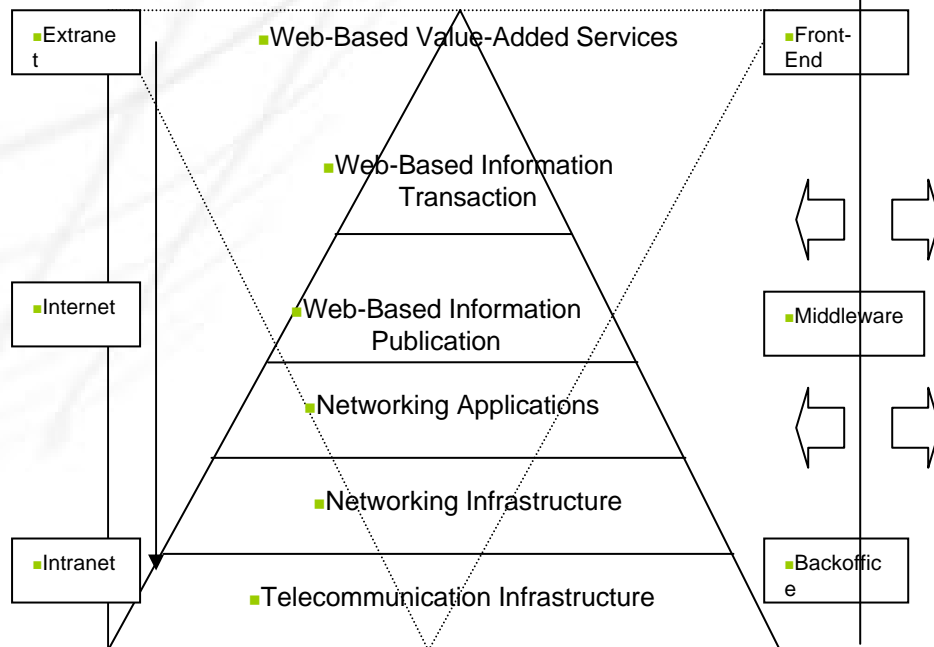
- Barreiras de Legislação e Regulamentação
- Reconhecimento dos processos Críticos de Governação
- Complexidade dos Requisitos de Governação
- Colaboração e Integração de Instituições
- Coordenação das Redes de Cooperação Regionais e Europeias
- Privacidade e Segurança
- Restrição Financeira e Partilha Institucional de Custos
- Mudança Tecnológica permanente
- Desigualdade de Acesso à infra-estrutura e serviços tecnológicos

As “Pirâmides” da Governação Electrónica

Citizen Services PUBLIC VALUE

- Back to end Process Management
- Information Delivery and Public Information
 - Case Management and CRM
- Human Resources and Content management
- Financial and Accounting; Billing and Fee Collection

■ Networking Technology Capabilities



■ Productivity Impact Indicators

- **Independent metrics**
 - ... Citizen satisfaction (with your organization)
 - ... Average time to resolution of citizen requests / needs
 - ... Average cost per case resolution
- **Direct Productivity or "Efficiency" Metrics**
 - ... Average cases resolved per employee
 - ... Total cases resolved per day/week/month
- **Citizen's Access and Use of Services metrics**
 - ... Number of citizens using the service
 - ... Percent of cases resolved through self-service
- **Annual Operating Costs metrics**
 - ... Annual operating costs
 - ... Annual fees or revenue collected
- **Internet Related (or Web based e-services) metrics**
 - ... Number of visitors to organizational portal / website
 - ... Number of cases / requests filed online
 - ... Percent of relevant services available online



ceger

CENTRO DE GESTÃO
DA REDE INFORMÁTICA
DO GOVERNO
PORTUGAL

SUDOE

Investigação, Desenvolvimento e Inovação, CEGER, Alexandre Caldas



Presidência do Conselho de Ministros

Os Ciclos da Governação Electrónica e Inovação Tecnológica

**A Visão Tradicional: Os ciclos de CURTO PRAZO
(10 Anos)**

A Curva da “Difusão” da Governação Electrónica



ceger

CENTRO DE GESTÃO
DA REDE INFORMÁTICA
DO GOVERNO
PORTUGAL

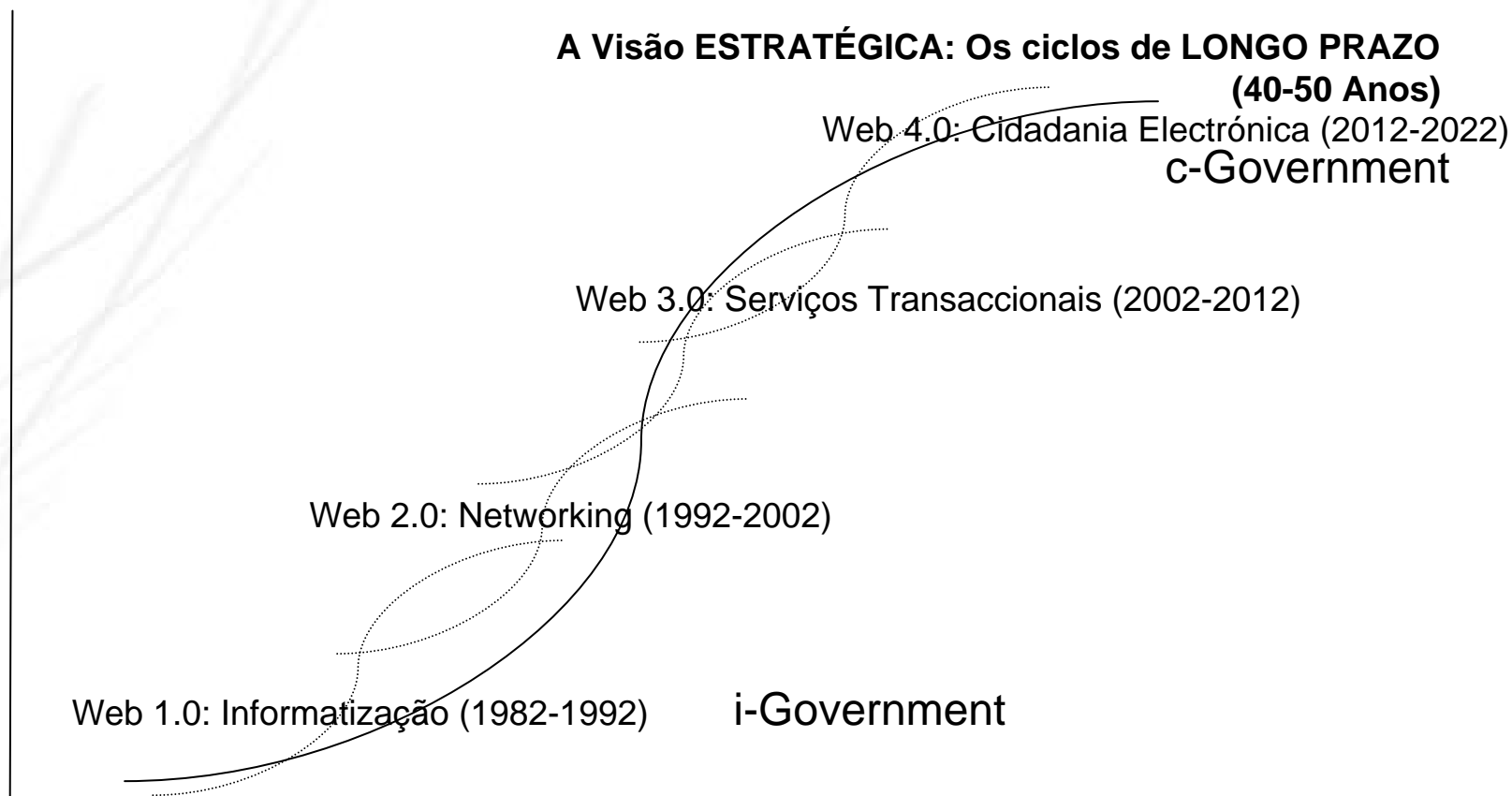
SUDOE

Investigação, Desenvolvimento e Inovação, CEGER, Alexandre Caldas



Presidência do Conselho de Ministros

Os 4 Ciclos Longos da Governação Electrónica





ceger

CENTRO DE GESTÃO
DA REDE INFORMÁTICA
DO GOVERNO
PORTUGAL

SUDOE

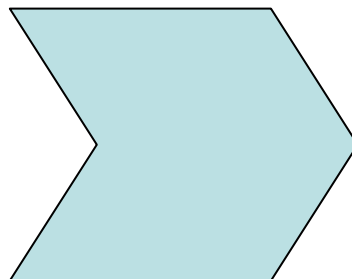
Investigação, Desenvolvimento e Inovação, CEGER, Alexandre Caldas



Presidência do Conselho de Ministros

Mudança do Paradigma: do i-Gov ao c-Gov

- Informação
- Investigação
- Inovação
- Investimento
- Interactividade



- Conhecimento
- Cidadão
- Cooperação
- Competição
- Comunidades



ceger

CENTRO DE GESTÃO
DA REDE INFORMÁTICA
DO GOVERNO
PORTUGAL

SUDOE

Investigação, Desenvolvimento e Inovação, CEGER, Alexandre Caldas



Presidência do Conselho de Ministros

Gracias! Merci! Obrigado!

Do i-Government ao c-Government A Inovação Tecnológica e as Redes de Cooperação

Alexandre Caldas (Director-Geral)

CEGER – CENTRO DE GESTÃO DA REDE INFORMÁTICA DO GOVERNO

Presidência do Conselho de Ministros

Rua Almeida Brandão, 7

1200-602 Lisboa

PORTUGAL

Telefone: +351 21 3923400

Fax: +351 21 3923499

E-mail: alexandre.caldas@ceger.gov.pt

Homepage: <http://www.ceger.gov.pt>