

e – justiça

O que o sector da justiça em Portugal tem a ganhar com o desenvolvimento da SI



12 e 13 de Janeiro de 2004
Fundação Calouste
Gulbenkian

Relação do cidadão com a administração da Justiça

Eng.º José Almeida Mota (APDC)

Patrocínio



O que o sector da Justiça em Portugal tem a ganhar com o desenvolvimento da SI

Relação do cidadão com a administração da Justiça

Almeida Mota

Lisboa 13 de Janeiro 2004

A intervenção da APDC

Componentes do *eEurope 2005*

Plano de Acção para a Sociedade da Informação (UMIC)

TIC's – economia e produtividade

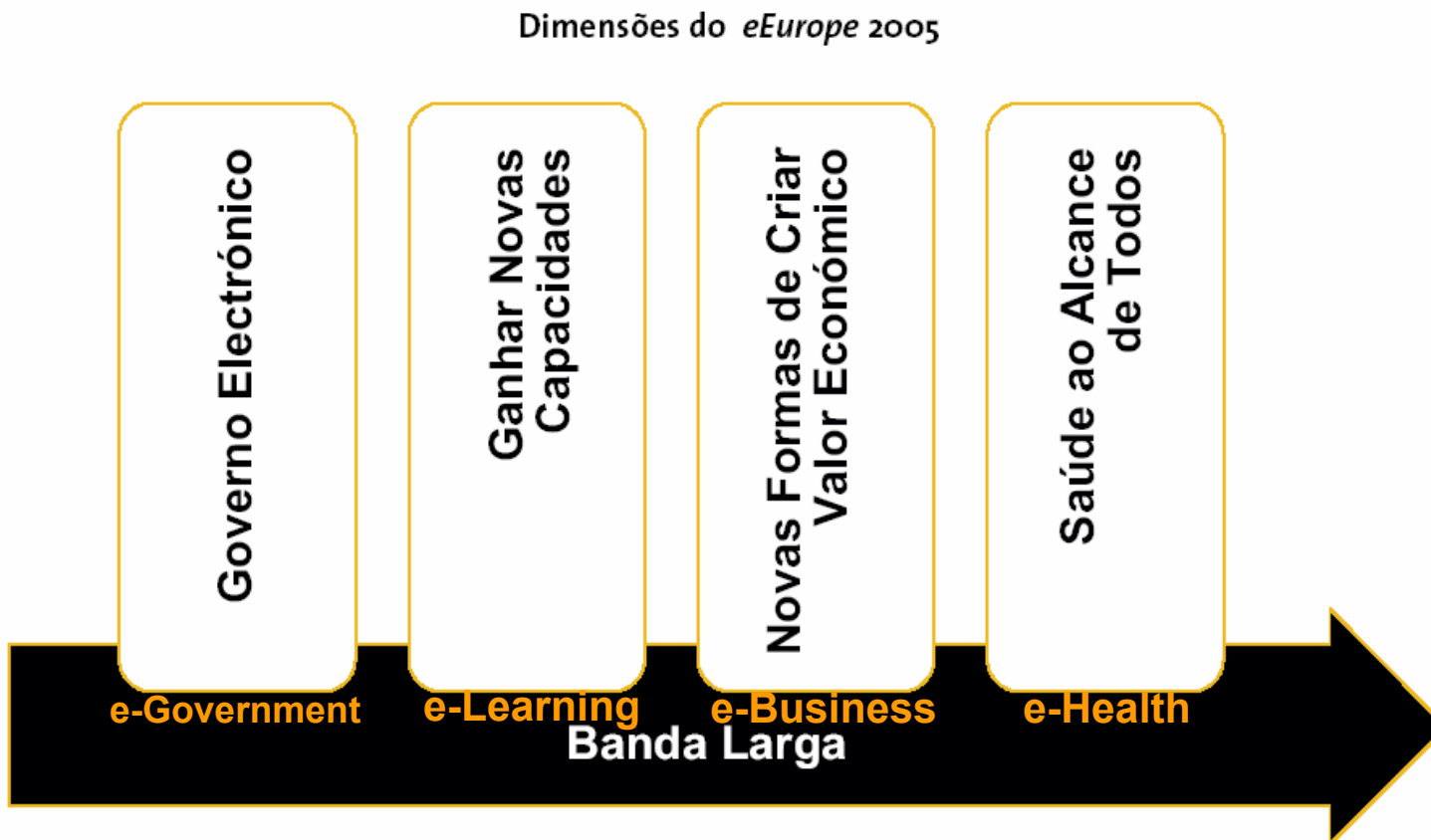
Webização dos Processos internos – Necessidades, Aplicações, Impacto

Da Gestão da Informação à Gestão do Conhecimento

BPO – outsourcing do back-office, concentração no front-office

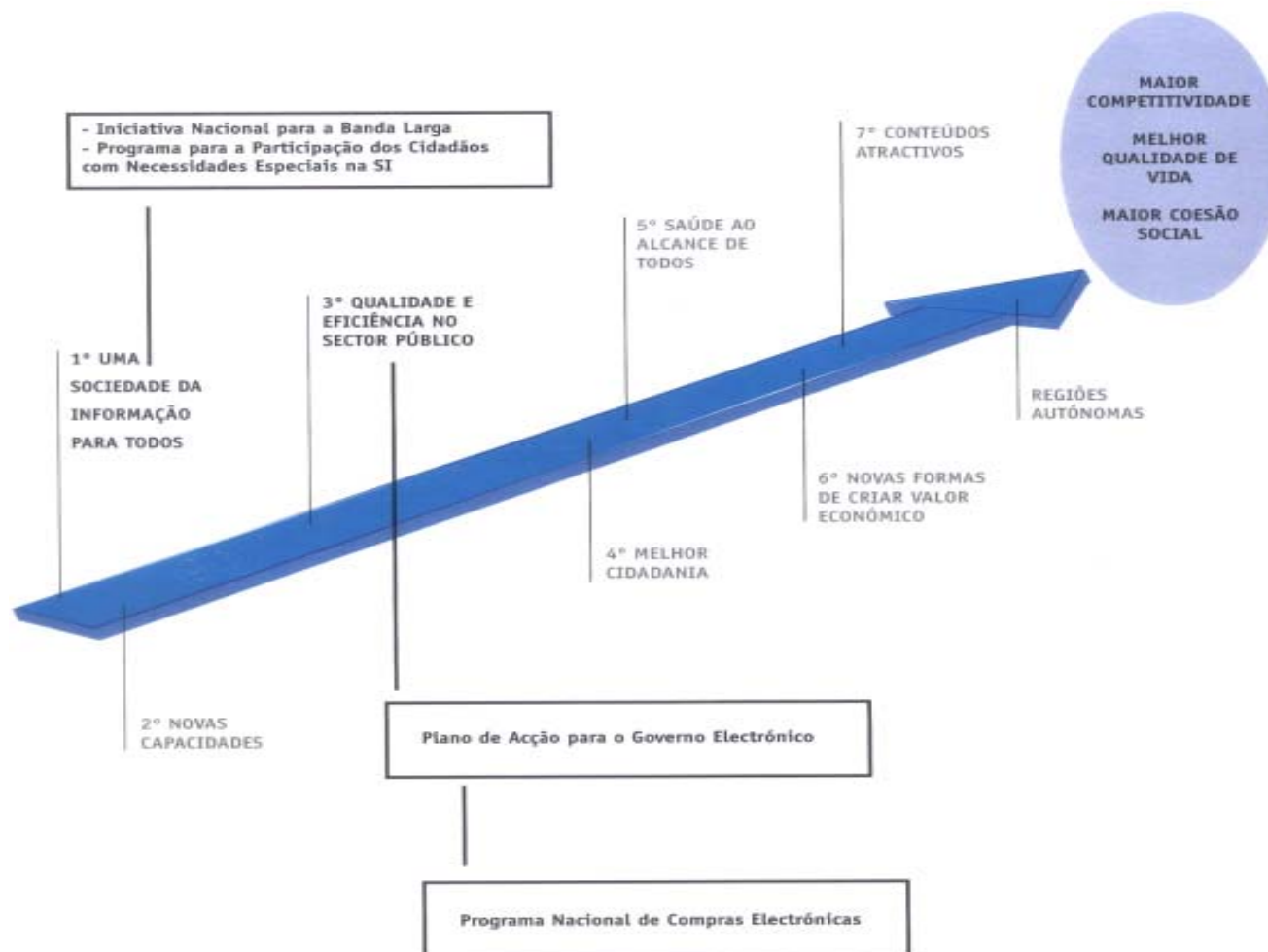
As “boas práticas”



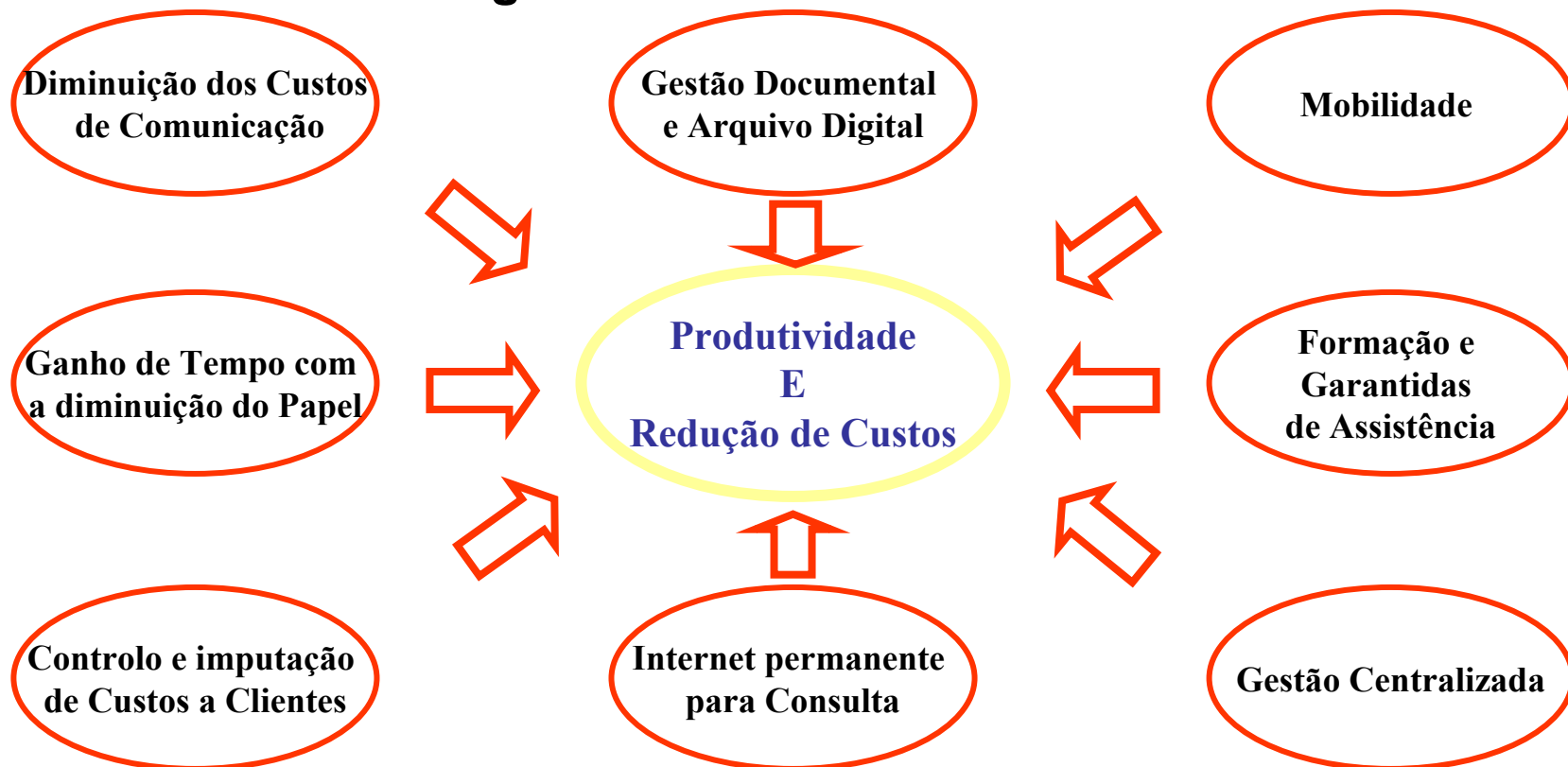


Fonte: eEurope 2005

Plano de Acção para a Sociedade da Informação



- **Vectores Estratégicos**



Fonte: PT Júris

Informatização / Webização dos Processos internos

Necessidades, Aplicações, Impacto

Necessidades

- Acesso a conteúdos Específicos;
- Repositório de Informação;
- Acesso á Informação de Cliente / Processo;
- Redução de Papel;
- Tempo de Resposta;
- Partilha e portabilidade da Informação ⁽¹⁾;
- Gestão de Custos;

Aplicações

- Aplicação de «Office Automation»;
- Informação Centralizada;
- Solução integrada;
- PC portátil e personalizado;
- Sistema de Gestão de Custos de Comunicações;
- Internet e E-mail;
- Novos Planos de Voz com Descontos;

Benefícios / Impacto no Negócio

- Maior produtividade e Eficiência;
- Optimização de Recursos;
- Maior Rapidez de Resposta;
- Gestão eficiente de Clientes;
- Redução de Custos;
- Centralização da Informação;

Fonte: PT Júris

Informatização / Webização dos Processos internos

Necessidades, Aplicações, Impacto

Necessidades

Planeamento e Controlo de Processos;

Gestão Integrada;

Mobilidade;

Acesso a aplicações de negócio;

Aplicações

Solução de resposta Global;

Aplicações de negócio;

Equipamento com Mobilidade;

Redes sem fios;

Gestão de projectos;

Arquivo Digital;

Formação;

Benefícios / Impacto no Negócio

Maior produtividade e Eficiência;

Optimização de Recursos;

Maior Rapidez de Resposta;

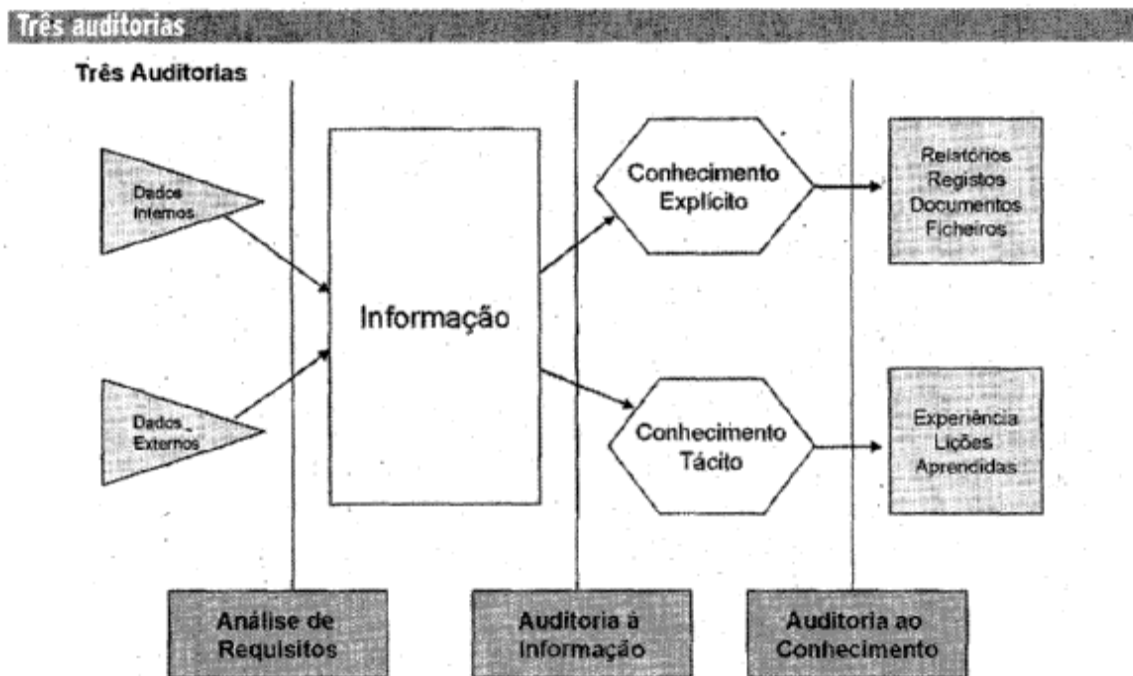
Gestão eficiente de Clientes;

Redução de Custos;

Centralização da Informação;

Fonte: PT Júris

Da Gestão da Informação à Gestão do Conhecimento



Fonte: o autor

Fonte: Semanário Económico 09-01-04

Da Gestão da Informação à Gestão do Conhecimento

A Informação necessária para atingir os objectivos das organizações:

- Quem a necessita ?
- Como será utilizada ?
- Qual a sua fonte ?
- Como flui na organização e com os parceiros externos ?

O Conhecimento

- Onde é criado ?
- Onde existe ?
- Onde é necessário ?

O Conhecimento explícito (relatórios, bases de dados, procedimentos, ...)

O Conhecimento tácito (lições apreendidas, experiência, compreensão)

A Gestão: análise de requisitos, auditoria à Informação, auditoria ao Conhecimento

Utilização de práticas empresariais típicas da Indústria e do Comércio na gestão e aplicação da Justiça (serviços de interesse público)

- Outsourcing de actividades não diferenciadas (processamento de salários, contabilidade, gestão de instalações, gestão de sistemas de TIC's, ...)
- Outsourcing de actividades especializadas com criação de Unidades de Recursos Partilhados (cooperação em concorrência) com Clusterização empresarial sectorial para a criação, armazenamento e gestão da “informação” para obtenção de economia de custos, melhoria de produtividade e concentração na “actividade core”
- Outsourcing de actividades de suporte à “actividade core”, com Clusterização empresarial sectorial para o desenvolvimento de DSS's – Decision Support Systems, com gestão do “conhecimento” e concentração no exercício da capacidade de decisão



As “boas práticas” permitidas pela Sociedade da Informação e do Conhecimento aplicadas à e.Justiça

- A “webização” dos processos permitindo a sua externalização / outsourcing
- O conceito de “on demand”: os recursos estão na rede
- O conceito de Banda Larga “allways on”: a informação está tão disponível como se estivesse no meu PC (velocidade de acesso e fiabilidade)
- As componentes básicas: formação, consultoria (análise de requisitos), front office/ portais (acessos IP BE e BL, call centers, ...), back office (automatização de processos), ...
- Os exemplos de aplicação nacional (PT PRO, PSP, CGD+BES, e.Gov “em construção”, ...)
- As ofertas no mercado (IBM, Accenture, PT, ...)
- Os exemplos de aplicação do eEurope, Itália, Jun 03: 360 propostas, 66 demonstrações, 16 co-relacionadas com as funções da Justiça, 4 específicas da e.Justiça
- Os exemplos (dos EUA) de DSS aplicados à atribuição de condenações e a análise de impacto com o objectivo de reabilitação e redução da reincidência

**O que o sector da Justiça
em Portugal tem a ganhar
com o desenvolvimento da SI ?**

MUITO !!

na relação do cidadão com a administração da Justiça