



associação para a
Promoção e Desenvolvimento
da Sociedade da Informação

*Conferência: “Instrumentos da
Sociedade da Informação para a
Promoção do Desenvolvimento
Económico e Social”*

**21 de Outubro de 2010
Auditório 3 da Fundação Calouste
Gulbenkian**

Desafios da Governação no Novo Paradigma da Sociedade da Informação

João Lopes

Patrocinadores
Específicos:



Patrocinador
Globais



Desafios de Governação no Novo Paradigma da Sociedade da Informação

Conferência Instrumentos da Sociedade da Informação para a Promoção do Desenvolvimento Económico e Social

21 de Outubro de 2010



Arthur D. Little
Edifício MiraLisboa
Av. Fontes Pereira de Melo, 21, 8º
1050-116 Lisboa
Portugal
Telefone +351 21 0091500
Fax +351 21 0091599
www.adlittle.com

A implementação dos vários programas de suporte ao desenvolvimento da sociedade de informação tem contribuído para a introdução de alterações estruturais nas organizações

Não exaustivo

Exemplos de medidas dos programas

PNACE - Programa Nacional de Acção para o Crescimento e o Emprego

- PRACE – Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado;
- Aplicação do princípio do Balcão Único (Saúde 24, Empresa na Hora, Casa Pronta, Associação na Hora, Balcão Perdi a Carteira, Balcão Multiserviços, Lojas do Cidadão de 2ª Geração);
- Criação do Sistema Nacional de Compra Públicas e expansão do projecto compras electrónicas;
- Programa de Apoio a projectos de Potencial Interesse Nacional (PIN);
- Modernização da Administração Pública com a utilização generalizada das TIC e criação de uma oferta pública de Internet de cidadania.

PNR - Plano Nacional de Reformas

- Implementação de serviços partilhados nos domínios da gestão contabilística e financeira e de recursos humanos;
- Simplificação e melhoria do atendimento dos cidadãos e empresas (redução dos encargos para as empresas, Simplex autárquico, expansão do cartão do cidadão);
- Saúde (e.agenda, desenvolvimento de serviços partilhados na saúde, “Processo Clínico Electrónico”);
- Plano Tecnológico da Educação (Projecto Escola Simplex, Cartão da escola, Escol@segura);
- Plano Tecnológico da justiça (Registo predial online, novos actos de registo civil online, CITIUS);
- Programa INOFIN – Facilitar o acesso ao financiamento por empreendedores e PME (Finicia, Fincesce, Fintrans).

As medidas encontram-se fortemente orientadas à modernização administrativa e evidenciam preocupações de crescimento sustentável

O desenvolvimento das medidas tem subjacente a incorporação de inovação e novas tecnologias de informação e comunicação

Não exaustivo

Introdução das TIC nos Processos económicos e sociais

Impacto da introdução das TIC

Simplificação / automatização de processos operacionais

Incremento dos níveis de disponibilidade de informação

Incremento da qualidade e número de serviços prestados a cidadãos e empresas

Alteração dos modelos e processos de gestão / introdução de novos *frameworks*

Alteração dos perfis de competências dos trabalhadores

O uso das TIC tem desempenhado um papel essencial para alcançar os resultados obtidos actualmente (nomeadamente ao nível da modernização administrativa)

A introdução das TIC tem implicado a gestão de um volume crescente de informação bem como a introdução de novos instrumentos de gestão

Não exaustivo

Drivers para o uso de novos instrumentos de gestão

Introdução de novos serviços e processos

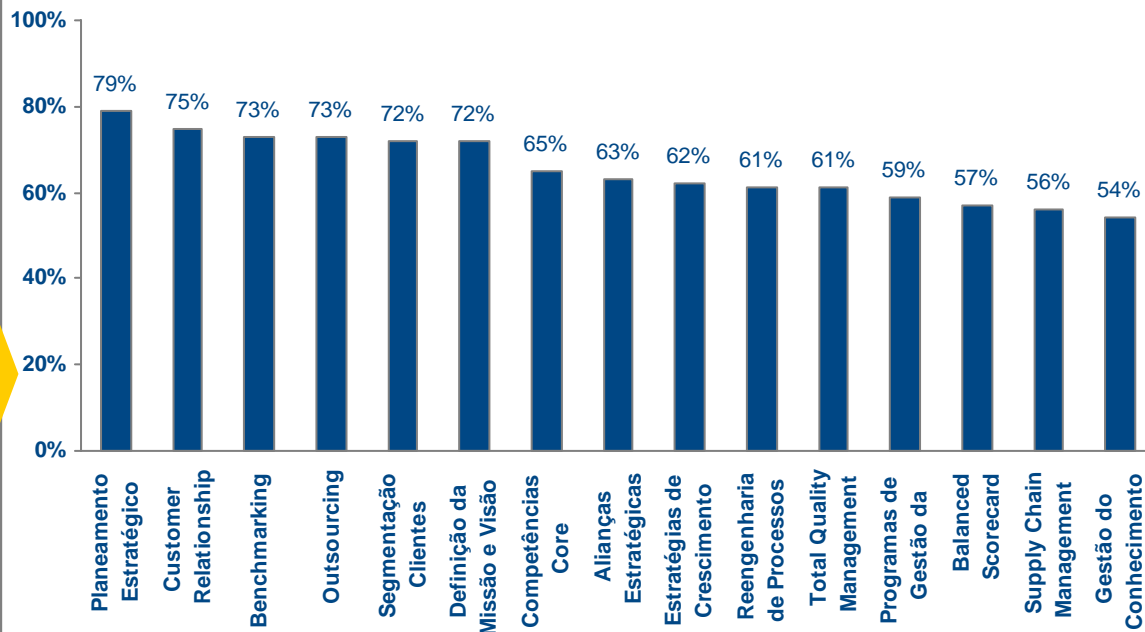
Alargamento do espectro de informação utilizada

Necessidade de maior interoperabilidade de informação entre instituições

Promoção e partilha de conhecimento

Foco no crescimento sustentável a médio e longo prazo

Nível de utilização de novos instrumentos de gestão



A introdução das TIC e de novos instrumentos de gestão não são garantia de eficiência e orientação para os resultados

Neste sentido surgem um conjunto de aspectos críticos em termos de governação a endereçar para se alcançarem os resultados pretendidos

Modelo de governação e aspectos críticos



Os principais desafios em termos de governação consistem em endereçar os principais aspectos críticos de modo a impactar positivamente as organizações (1/2)

| Desafio | Considerações | Exemplo |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Definição clara de objectivos e metas e repercussão para toda a organização ■ Clareza na atribuição de responsabilidades | <ul style="list-style-type: none"> ■ A prossecução de resultados deve estar associada a mecanismos de responsabilização distribuídos por toda a organização ■ Necessidade de focar a operativa de cada entidade aos seus objectivos estratégicos ■ Dotar as entidades das orientações que devem reger a sua actividade | <ul style="list-style-type: none"> ■ Aplicação dos princípios de avaliação preconizados (ex. SIADAP123) e utilizar as metodologias como instrumentos de gestão ■ Obrigatoriedade de desenvolvimento do plano estratégico em muitas entidades pertencentes ao sector empresarial do Estado |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Utilização de mecanismos claros de coordenação e interfaces de informação normalizados | <ul style="list-style-type: none"> ■ Necessidade de aprofundar a normalização de troca de informação entre entidades / interoperabilidade ■ Apesar dos resultados positivos na prática de soluções Online, ainda existem oportunidades de melhoria significativas ao nível de <i>backoffice</i> | <ul style="list-style-type: none"> ■ Normalizar modelo de <i>reporting</i> de forma unificada entre entidades e instituições ■ Fomentar / comunicar a segurança associada ao mercado digital |

Os principais desafios em termos de governação consistem em endereçar os principais aspectos críticos de modo a impactar positivamente as organizações (2/2)

| Desafio | Considerações | Exemplo |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Utilização de instrumentos de tomada de decisão uniformizados e partilhados ■ Monitorização permanente de resultados | <ul style="list-style-type: none"> ■ Utilização integrada de ferramentas analíticas orientadas à tomada de decisão e que permitam gerir as necessidades crescentes de informação ■ Articulação das soluções com os frameworks de gestão vigentes | <ul style="list-style-type: none"> ■ Modelização de soluções de acordo com prioridades e objectivos estratégicos ■ Foco em princípios de materialidade |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Utilização de mecanismos de controlo de qualidade | <ul style="list-style-type: none"> ■ Associados aos procedimentos de normalização deverão estar associados procedimentos de controlo que regulem a qualidade ■ O controlo periódico de qualidade é essencial para credibilizar todos os processos de gestão | <ul style="list-style-type: none"> ■ Implementação de mecanismos de validação e controlo dos normativos definidos ■ Utilização de auditorias aos principais processos e sistemas |

Endereçar estes desafios trará benefícios tangíveis para o desenvolvimento económico e social do país

Desafios

- Definição clara de objectivos e metas e repercussão para toda a organização
- Clareza na assignação de responsabilidades
- Utilização de mecanismos claros de coordenação e interfaces de informação normalizados
- Utilização de instrumentos de tomada de decisão uniformizados e partilhados
- Monitorização permanente de resultados
- Utilização de mecanismos de controlo de qualidade

Benefícios

- Incremento de produtividade
- Cumprimento de objectivos de sustentabilidade
- Disponibilização de serviços com maior qualidade
- Aumento de sinergias e partilha de conhecimento
- Incremento da eficiência suportando um conhecimento mais sustentável
- Rapidez na implementação de medidas correctivas
- Antecipação de potenciais *issues* de sustentabilidade
- Credibilidade nos resultados apresentados
- Foco na melhoria contínua