

e-Government 2017

A transformação digital do Estado e o desenvolvimento da Sociedade Secretária de Estado da Justiça, Anabela Pedroso, aponta o Tribunal + como exemplo positivo da transformação digital do Estado

Lisboa, 4 de outubro de 2017 - A Secretária de Estado da Justiça, Anabela Pedroso, esteve hoje na sessão de abertura da conferência da APDSI - Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação - intitulada “e-Government 2017 - A transformação digital do Estado e o desenvolvimento da Sociedade”.

Uma das primeiras questões levantadas pela representante do Governo prende-se com a pertinência do trabalho desenvolvido pelos departamentos de informática da Administração Pública e na forma como estão a acompanhar a mudança da sociedade, ou seja, **como é que os backoffices estão a corresponder às exigências de frontoffice**. Com o avanço das tecnologias a ocorrer de forma extremamente rápida, é preciso assegurar a integração confortável dos utilizadores nos sistemas desenvolvidos pelos profissionais da área, evitando o conflito.

Como bom exemplo de transformação digital no Estado, Anabela Pedroso apontou o “Tribunal +” onde, após uma sequência de mecanismos adaptados da metodologia Kaizen (de melhoria contínua de processos), foi conseguida uma **redução na ordem dos 60%** no número de cidadãos a circular em no interior dos tribunais e no volume de papel utilizado.



Painel de abertura

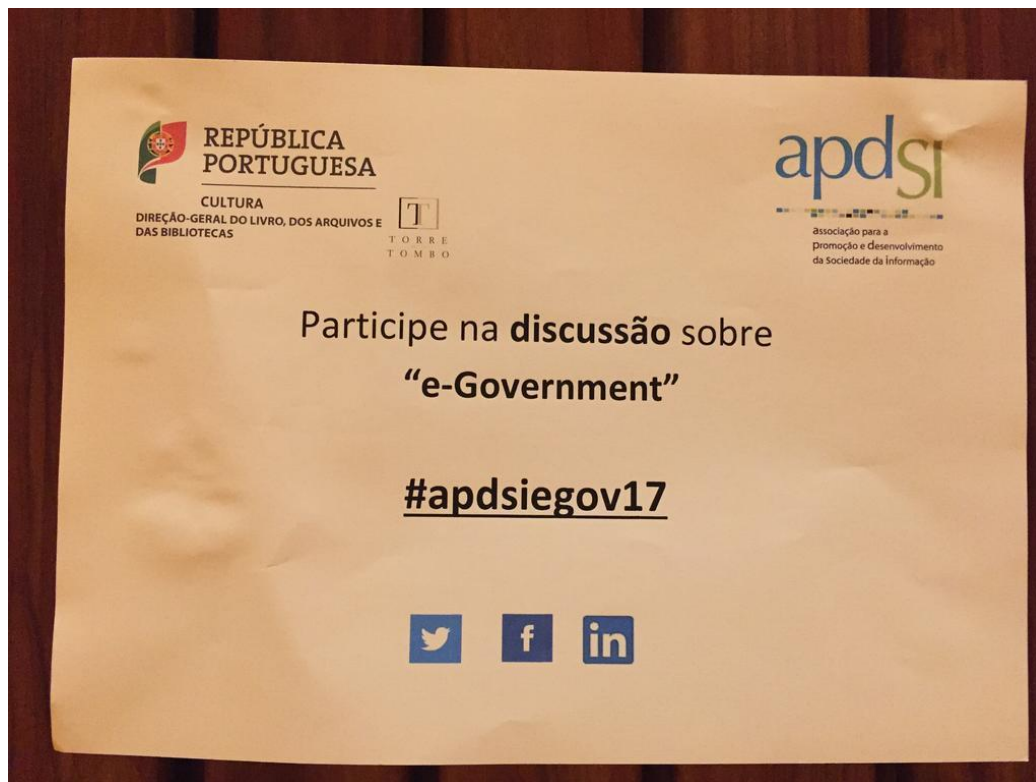
Delfina Sá Soares, da Universidade das Nações Unidas, lembrou que o mundo ainda corre a dois tempos em matéria de novas tecnologias e que, os mais desenvolvidos, já pensam no bem estar da

sociedade para 2030. «Estamos a ser confrontados com o aparecimento de novas tecnologias e com experiências que não conhecemos bem mas que podem ter imenso potencial na administração pública, como por exemplo as blockchains», sublinha a professora.

Quanto ao OGD - Open Government Data, Delfina Sá Soares lamenta que ainda seja pouco usado para «explorar os dados através das tecnologias de data analytics» e acredita que tal se deve às questões de privacidade e segurança do cidadão que ainda olha para este fenómeno com alguma desconfiança: «Até agora a maior parte dos países ainda só teve custos com o OGD». O cidadão deve, no entender da professora, ser o elo condutor do design e da produção de serviços para que, no final, se obtenha aquilo que a população realmente deseja.

Luís Borges Gouveia, da Universidade Fernando Pessoa, ressaltou a importância das *soft skills* e da sensibilidade humana no mundo digital. Nas contratações para as TIC devem ser atendidos o saber fazer, ser e estar: «Quem estiver disponível para aprender é muito mais valorizado do que quem tem muitas competências técnicas que, a seguir, vão ser ultrapassadas». **Atitude, talento e trabalho em equipa são, resumidamente, características que a Administração Pública deve passar a valorizar nos seus recursos humanos.**

Da **Universidade do Minho, Luís Amaral** focou a sua apresentação nas assimetrias existentes internacionalmente e mesmo dentro de Portugal no acesso à Internet, o que obriga à salvaguarda de direitos e deveres na promoção da transformação digital.



APDSI nas redes sociais

Do lado da Administração Pública, **André Vasconcelos, da AMA - Agência para a Modernização Administrativa, deixou uma perspetiva otimista da mudança que o Governo tem vindo a fazer** «não só na disponibilização da oferta mas na utilização, na garantia de que os serviços estão a ser utilizados». Quanto aos desafios que ainda se colocam até 2020, é preciso assegurar uma transformação digital com forte aposta nos recursos humanos e, para isso, os «fundos comunitários são uma cenoura importante para alargar esta estratégia».

Henrique Martins, SPMS - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, referiu o portal da saúde como um dos mais visíveis marcos de sucesso de transformação tecnológica na área da saúde e ainda a recente criação de uma página de Facebook para o SNS. Já internamente, essa mudança está a encontrar algumas resistências: «Temos milhares de funcionários no SNS e é preciso mudar tudo o que andam a fazer. Tem sido um trabalho lento mas efetivo», salienta Henrique Martins.

O reforço de recursos humanos para 2020 é, no entender de Henrique Martins, «o que pode garantir o salto quântico na qualidade dos serviços disponibilizados». **A privacidade dos dados não deve ser vista como um problema mas sim como uma oportunidade para o Estado garantir uma boa relação** contratualizada e de confiança com o cidadão «fundamental para o sucesso do 2020 e das competências para o digital».

Da **ESPAP - Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública IP, Jaime Quesado** desafia o Estado a trabalhar mais em rede por forma a conseguir ter uma melhor capacidade de resposta dos serviços. «O Estado tem de fazer da inovação o seu mote para que a transformação digital realmente ocorra», ressalva. Sobre a perspetiva para 2020, Jaime Quesado nota que não há profissionais suficientes para fazerem face à procura atual na área das TIC.

Numa **perspetiva de mercado, Carlos Lobo, da EY**, entende que «um Governo mais eficiente e uma sociedade mais justa são os objetivos de intermediação entre o cidadão e a Administração Pública que é boa a criar modelos mas péssima na adaptação do *backoffice* à realidade». Uma opinião secundada por **Fernando Reino da Costa, da Unipartner IT Services**, que lembra a importância de se conhecerem bem os hábitos do cidadão «para se canalizarem estratégias e recursos de forma correta».

Joana Costa, da GFIPortugal, defende que o foco em qualquer processo de transformação digital são as pessoas e deu como exemplo interno a figura do Chief Innovation Officer que garante que a inovação serve o negócio da empresa.

Pedro Duarte, da Microsoft Portugal, lamenta que o Estado ainda não esteja a fazer o suficiente pelas competências digitais das gerações futuras: «Falta um enquadramento nacional e a disrupção é muito rápida». A inclusão e a literacia digital são as suas maiores preocupações.

No final da sessão foi feita a entrega do “Prémio APDSI e-Gov 2017”. O prémio foi atribuído à **Autoridade Tributária e Aduaneira pelo “IRS Automático”.** «Este prémio não é só das pessoas de 2017 mas sim de todas as que ao longo destes 20 anos levaram este barco para a frente», destacou Luís Vidigal, presidente da Direção da APDSI. **A Menção Honrosa foi para o portal do Serviço Nacional de Saúde.**

Sobre a APDSI

Criada em 2001, a APDSI tem por objetivo a promoção e o desenvolvimento da Sociedade da Informação e Conhecimento em Portugal, reunindo com este interesse comum indivíduos e empresas. Na linha destes propósitos a Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação tem vindo a desenvolver diversas atividades, onde se destacam uma série de estudos realizados por grupos de trabalho multidisciplinares sobre os vários temas da atualidade na Sociedade da Informação, nomeadamente Administração Pública, Aprendizagem, Justiça, Saúde, Educação, Comércio e Negócio Eletrónicos. Em todos estes trabalhos a APDSI procura identificar as tendências de evolução e também as interações entre as tecnologias e outras dimensões sociais e económicas, contribuindo com uma visão mais aberta para a discussão e eficaz implementação destes conceitos na Sociedade Portuguesa. A APDSI tem o Estatuto de Utilidade Pública e foi em 2008 reconhecida como ONGD.