



Painel de abertura da conferência sobre AP do futuro

APDSI dá exemplos práticos de como a Administração Pública do Futuro está cada vez mais próxima

A conferência decorreu um dia antes de ser apresentado publicamente o Simplex +

Lisboa, 23 de maio de 2016 - A APDSI realizou, a 18 de maio de 2016, no Auditório do ISCAD - Instituto Superior de Ciências da Administração, em Lisboa, **a conferência "Construir a Administração Pública do Futuro - Participação, Inovação e Governança"**, sob coordenação de **Nuno Guerra Santos**.

Esta foi a primeira vez que a APDSI realizou uma conferência no ISCAD, e o tema da Administração Pública ainda englobou os desafios que a sociedade terá nesta nova Era digital, bem como a intervenção das máquinas no processo decisório e inteligência artificial.

Nuno Guerra Santos, coordenador da conferência, começou por lembrar que, apesar dos desafios que Portugal enfrenta na construção da Administração Pública do Futuro, já houve realizações na área que tornaram o país numa referência internacional. Neste momento, Nuno Guerra Santos entende que há uma diferença entre o que o cidadão considera prioritário e o que a Administração Pública oferece.

Considerando que, por tradição, a Administração Pública não está muito próxima do cidadão, devido ao período de afastamento vivido na fase da “não-democracia” portuguesa, **Carlos Liz, da Ipsos Apeme**, acredita que as TIC funcionam como um meio impulsionador do consumidor/editor que poderá vir a participar nas realidades do país em tempo útil. «É preciso que a Administração Pública faça trabalho no sentido de reforçar a interação do cidadão com o Estado; tem de desocultar e desconstruir mitos e preconceitos», afirmou o responsável, que ainda destacou a necessidade de observação de comportamentos, em detrimento do “método perguntativo” dos inquéritos de satisfação.

Sofia Carvalho, do Gabinete da Secretária de Estado da Justiça, apresentou o “Justiça + próxima” que tem por objetivo a desmaterialização de processos e simplificação da justiça, o dignificar dos agentes e intervenientes do ecossistema da justiça, a criação de serviços mais simples e informais e o desenvolvimento de iniciativas que são novas formas de prestar serviço público a cidadãos e empresas envolvendo a sociedade civil. Um dos projetos que está a ter maior sucesso, como explicou, é o “Tribunal +” para a gestão de salas de audiência ou pedidos de registo criminal online.

Luís Monteiro partilhou a sua experiência na Segurança Social, começando por dizer que tem uma rede de atendimento personalizado com 316 postos de serviço, uma linha direta de atendimento telefónico e um portal dedicado. O serviço e a forma como é percebido pelos cidadãos é uma das preocupações atuais da Segurança Social, por isso «são feitos inquéritos de satisfação e avaliações de feedbacks e reclamações».

Guilherme Vitorino, da Nova IMS - Information Management School, também fez a apologia das avaliações, por parte dos utentes, da qualidade dos serviços prestados pelas entidades da Administração Pública. «Às vezes estamos muito bem numa área que as pessoas não valorizam e muito mal noutra que nem demos por isso». Guilherme Vitorino admite que gerir processos de inovação e mudança não é fácil; é preciso desenho organizacional, motivação e um ambiente centralizado no “cliente” porque «há sempre uma assimetria entre a forma como nos vemos e a forma como os outros nos vêem».

Jaime Quesado, da eSPap - Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, mostrou que o Estado tem mecanismos de gestão eficientes e faz otimização de recursos, graças a um conjunto de redes colaborativas que criaram uma cultura de cumplicidade com entidades internacionais. «Estes grupos estão cada vez mais dinâmicos na União Europeia e têm vindo a trabalhar na construção de uma agenda para o território, envolvendo autarquias e universidades que têm um papel muito importante, na medida em que é um papel duplo. Se, por lado, não podem deixar de ter a responsabilidade de desenvolvimento do seu território mais próximo, hoje em dia também têm de fazer um trabalho global», afirmou Jaime Quesado. Sobre a evolução dos serviços partilhados, o presidente da eSPap deu o exemplo do Gerfip 4.0 que vai contribuir para o desenvolvimento da contabilidade do Estado para «algo que nunca tivemos em Portugal».

Isaura Maçãs, da CGI, deu o ponto de vista empresarial no contributo para o futuro da Administração Pública: «Não podemos esperar que o setor público seja inovador se nós próprios entregamos serviços de forma tradicional».

Mais do que aquilo que uma empresa faz, a importância está no sentimento que geramos quando o fazemos, diz **Ricardo Constantino, da Everis**. «Tenho que saber que valores a minha organização quer defender e como o meu público vai perceber o que sou», acrescentou.

Enquanto cidadãos, «somos clientes a partir do momento em que temos uma interação com as instituições», lembrou **Gonçalo Rebelo, da EY**, enquanto, na sua apresentação, optou por referir que os serviços não se podem esquecer de usar canais diferentes para comunicar com diferentes públicos, de acordo com o seu nível de familiaridade com as tecnologias.



Painel da tarde

Alexandre Pinho, da Microsoft, salienta que, para se ter uma visão do que se quer transformar, é preciso conhecer o destino onde se quer chegar e os objetivos da mudança: «O contexto em que a mudança ocorre condiciona muitas vezes o desenvolvimento e o enquadramento regulatório em que a Administração Pública se move, gerando dificuldades na transição para um quadro novo». Alexandre Pinho também focou a sua apresentação referindo que a Administração Pública, por estar extremamente exposta à opinião pública, sente-se, frequentemente, retraída a levar a cabo grandes processos de mudança, uma vez que «há sempre uma grande valorização do erro».

Essa transformação digital tem de ocorrer, no entender de **Pedro Silva Dias, da AMA - Agência para a Modernização Administrativa**, pelo lado da oferta e pelo lado da procura. «Portugal é líder na oferta de serviços públicos digitais, o que não se reflete na capacitação das nossas empresas. O modelo de governação escolhido pela Autoridade Tributária e pelo Ministério da Saúde passa por tornar os serviços acessíveis à generalidade da população, intuitivos e fáceis, com a ajuda da administração local», explicou Pedro Silva Dias. Neste momento a AMA está num processo de formação de

funcionários municipais e de freguesias para aumentar o seu grau de capacitação e garantir a confiança dos cidadãos nos serviços digitais através destes novos “mediadores”.

Monserrat Casas, da Accenture, focou-se no avanço da tecnologia para dizer que foi o que mudou a vida dos cidadãos «e com essa mudança alteraram-se, também, as suas expectativas sobre os serviços públicos».

Helena Borges, da Autoridade Tributária, falou da experiência que tem tido neste organismo, cujo principal foco digital é a deteção do incumprimento, para revelar que os utentes esperam sempre mais do Estado: «O entusiasmo de estarmos sempre a disponibilizar uma solução para termos mais visibilidade, tem que ser muito bem medido. Os processos de transformação são muito pensados porque os projetos de investimento são muito avultados». Helena Borges também valorizou o conceito do atendimento público com mobilidade, no qual a AMA tem vindo a trabalhar.



A fechar a conferência sobre "**Construir a Administração Pública do Futuro - Participação, Inovação e Governação**", a APDSI contou com a presença da **Secretária de Estado Adjunta e da Modernização Administrativa, Graça Fonseca**, que, no dia seguinte, apresentou publicamente o Simplex +, cujas principais inovações são as seguintes: Nacer Cidadão com médico do família; Documentos sempre à mão; Escola 360º; IRS automático; Título Único Ambiental; Carta sobre rodas; Voto em mobilidade; Pagamento de impostos direto; Documentos sempre válidos; Registo Criminal online; Espaço Cidadão em Paris; Espaço óbito; Aquicultura + simples; Declaração de remunerações para a Segurança Social interativa; Licenciamentos turísticos + Simplex e Balcão Cidadão Móvel.

Sobre a APDSI

Criada em 2001, a APDSI tem por objectivo 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 actividades, onde se destacam uma série de estudos realizados por grupos de trabalho multidisciplinares sobre os vários temas da actualidade na Sociedade da Informação, nomeadamente Administração Pública, Aprendizagem, Justiça, Saúde, Educação, Comércio e Negócio Electrónicos. Em todos estes trabalhos a APDSI procura identificar as tendências de evolução e também as interacções 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.

Para mais informações contacte:

APDSI

Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação

Rua Alexandre Cabral, n.º 2C - Loja A

1600-803 Lisboa

Tel.: 217 510 762

Fax: 217 570 516

E-mail: secretariado@apdsi.pt

Site: <http://www.apdsi.pt>

Blogue: <http://portugal-si.blogspot.pt/>

Facebook: <http://www.facebook.com/apdsi.portugal>

Twitter: <https://twitter.com/apdsi>