



eGovernment 2.0

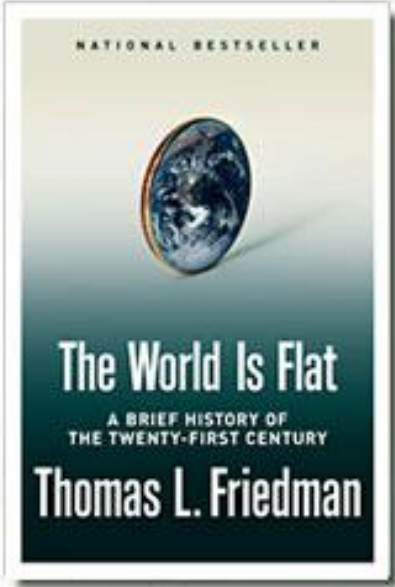
Das Redes Tecnológicas às Redes Humanas

Anabela Pedroso

Maio 2008

Este mundo onde
vivemos hoje...





O mundo está a mudar...

Ou é ao contrário?...



Nós estamos a mudar...

As tecnologias também...



“Wikinomics”

- Globalização
- Novas formas de comunicação
- World community grid
- A idade da comunicação:
 - informação – conhecimento – comunicação
- MySpace; YouTube; Linux; Wikipedia



Novas formas de comunicar ...



Candidatos presidenciais França



Universidade Virtual



Compra de espaços second life



Embaixada da Suécia

O começo - A Rede Humana



Durante milhares de anos, as rotas/redes ligaram famílias, comunidades, instituições, comércio...

Hoje - A Rede Humana

- A Internet passou de uma simples rede de computadores para uma REDE de PESSOAS.
- Os cidadãos desenvolvem novas relações, modos de colaboração e uma maior participação nas suas comunidades.



Onde nos encontramos eGovernment



Em 2007...

Num momento em que o debate sobre o futuro do eGovernment, os benefícios e o seu impacto nas vidas dos cidadãos e empresas está bem vivo.



O que diz a OCDE

- **Desilusão** nos sectores público e privado com os benefícios prometidos pelas TIC.
- **Já não é suficiente** –nem desejável – para os países colocar todos os seus serviços online, como era objectivo nos finais da década de 90 e princípios de 2000.
- Muitos países estão a aplicar **metodologias** que demonstrem os custos, riscos e retorno expectável.
- Ao usar metodologias preparadas para o sector privado, os governos correm o risco de focalizarem em questões financeiras de curto prazo, não tendo em atenção o **IMPACTO** do e-Government.

“Contas” feitas na Comissão Europeia

2004 – 36,5 bilhões euros em TIC

11,9 bilhões euros em eGovernment

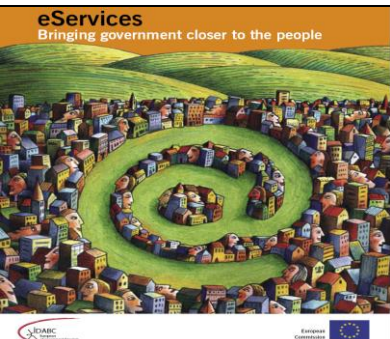
2010 – previsão de 166 bilhões euros (EU25)

Fonte: http://www.epractice.eu/files/media/media_1252.pdf

10 Plano de Acção eGovernment

“By 2010 all citizens, regardless of gender, age, nationality, income, or disability will have access to a wide range of technologies such as Digital TV, PCs and mobile phones.”

1. Nenhum Cidadão deixado para trás.
2. Administração Pública (*government*) Eficiente e Eficaz.
3. Disponibilizar serviços fundamentais, desenhados de acordo com as necessidades dos utilizadores.
4. *Key enablers.*



470 milhões de cidadãos
20 milhões empresas

Declaração Ministerial

- Capacidade dos Governos de potenciar o investimento já feito nas tecnologias de informação.
- Reconhecimento da importância dos serviços centrados no cidadão e a redução dos encargos administrativos como factores-chave no sucesso do eGovernment.



The screenshot shows the homepage of the 4th Ministerial eGovernment Conference website. The header features a blue and red logo, the title "4TH MINISTERIAL eGOVERNMENT CONFERENCE", and the dates "LISBON, 19-21 SEPTEMBER 2007". A search bar is located in the top right corner. The main navigation menu includes links for "INÍCIO", "SOBRE A CONFERÊNCIA", "PROGRAMA", "PRÉMIOS MELHORES PRÁTICAS", "IMPrensa", "EVENTOS", and "CONTACTO". A red banner at the top right reads "REAPING THE BENEFITS OF eGOVERNMENT". The main content area is divided into two columns. The left column features a large image of three people in business attire, with the text "Participation and Transparency" overlaid. Below this, there is a section titled "PRÉMIOS DE MELHORES PRÁTICAS" and a "LATEST NEWS" section. The right column contains a large image of a man in a blue shirt standing next to a large screen displaying a cityscape. Below this, there is a "MEDIA GALLERY" section with links for "REGISTRATION", "RSS", and "EU2007.PT - Presidency of the European Union". At the bottom of the page, there are logos for the Presidency of the Council of Ministers, ama, UMIC, and the European Commission.

4TH MINISTERIAL
eGOVERNMENT CONFERENCE
LISBON, 19-21 SEPTEMBER 2007

English
SEARCH OK →

INÍCIO SOBRE A CONFERÊNCIA PROGRAMA PRÉMIOS MELHORES PRÁTICAS IMPrensa EVENTOS CONTACTO REAPING THE BENEFITS OF eGOVERNMENT

Participation and Transparency

O Governo Português e a Comissão Europeia estão a organizar, conjuntamente, no âmbito da presidência Portuguesa, a 4.ª Conferência Ministerial de eGovernment, sob o tema *"Reaping the Benefits of eGovernment"*.

A Conferência irá abordar quatro importantes temas relacionados com as TIC e os Serviços Públicos:

- Melhores Serviços Públicos para Crescimento e Emprego
- Participação e Transparência
- Impacto social e Coesão
- Administração Eficiente e Eficaz

PRÉMIOS DE MELHORES PRÁTICAS

LATEST NEWS

[Exposição da 4.ª Conferência Ministerial de Governo Electrónico recebe mais de 60 Stands](#)

Mais de 60 expositores, entre empresas e representantes dos projectos a concurso, vão marcar presença na área de Exposição da 4.ª Conferência Ministerial de Governo electrónico, um evento co-organizado pela Comissão Europeia e o Governo português, que irá decorrer de 19 a 21 de Setembro, na FIL, em Lisboa.

[Workshops revelam Iniciativas relevantes de Governo Electrónico na Europa](#)

No âmbito da 4.ª Conferência Ministerial de Governo Electrónico vão realizar-se cinco workshops onde serão analisadas as experiências e resultados de iniciativas de Governo electrónico a nível europeu.

[Prazo de Inscrição para Votação nos Prémios do Governo Electrónico termina esta Semana](#)

Até 7 de Setembro, todos os interessados podem inscrever-se no portal [ePractice.eu](#) para votar na categoria "Boas Práticas Mais Inspiradoras" dos Prémios de Governo Electrónico, que serão entregues na Conferência Ministerial dedicada ao sector em Lisboa entre 19 e 21 de Setembro.

for Innovation in eGovernment".
As candidaturas encontram-se encerradas

Mais informações

Public Sector Innovators
4TH MINISTERIAL
eGOVERNMENT CONFERENCE
CISCO

Presidency of the Council of Ministers ama UMIC
European Commission

Agenda Government 2.0

- Três novos paradigmas
- Pilares de suporte ao Government 2.0:
 - Educação
 - Inclusão
 - Serviço público
 - Participação
 - Equilíbrio

Três novos paradigmas para os Governos

- **Paradigma “ Geração Net”**

- Perceber e chegar perto das gerações mais jovens mas nunca perdendo de vista as gerações mais velhas
 - Requer atenção, compreensão, adaptação e experimentação

- **Paradigma “Feito pelos utilizadores”**

- Governos perderam o monopólio na produção e gestão de informação para o público
 - Requer uma mudança na cultura do sector público, mais aberta à partilha, apesar de ter de continuar a defender padrões elevados de confiança, segurança e accountability

- **Paradigma “Redes Sociais” (Social Networking)**

- Iniciativas de “interesse geral” envolvem cada vez mais intervenientes, são cada vez mais globais e interdependentes
 - Requer padrões elevados de cooperação, ajuda e acessibilidade

Pilares do Government 2.0

EDUCAÇÃO



Desafios

- Teremos sucesso na irradicação da « fractura digital »?
 - Somente 10-15% da população mundial tem acesso à Internet, resultado de um mundo digital dividido entre “os que têm” e “os que não têm”
- Como garantir que aqueles que precisam dos Serviços Públicos sabem da existência de novos meios de acesso?
- Como garantir acesso universal e simples a todos os cidadãos?



Exemplo 1: Web 2.0 oferece novos meios para informar o público



U.S. Office of National Drug Control Policy usa YouTube para informar/educar sobre os perigos das drogas



O Governo de U.K. apresenta vídeo promocional sobre a transformação da Administração

Pilares do Government 2.0

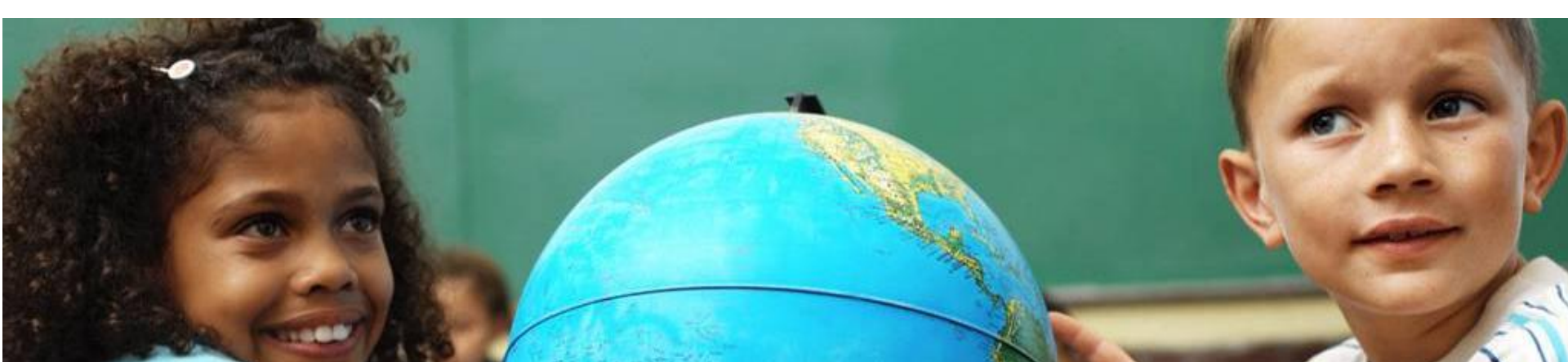
INCLUSÃO



Desafios

A democracia é feita de confiança e da manutenção de ligações permanentes com a comunidade

- Como chegar a todos?
- Como assegurar a qualidade e eficácia dos procedimentos on-line?



Exemplo 1: Ligando Comunidades



Takingitglobal.com

Uma organização internacional que ajuda jovens em todo o mundo a participar e a melhorar as suas comunidades locais e globais

O Departamento das Comunidades de Victoria, Austrália, (DVC) trabalha com as populações locais com o objectivo de fortalecer a vida comunitária: lazer, emprego, subsídios...

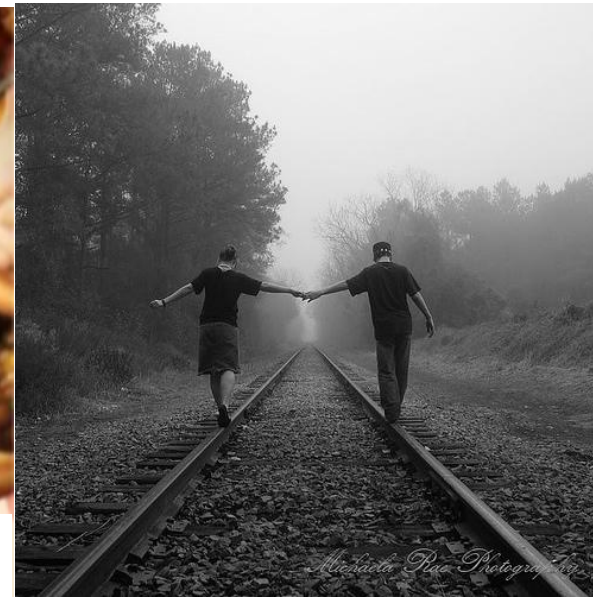
<http://www.dvc.vic.gov.au/web14/dvc/dvcmain.nsf>



Pilares do Government 2.0

SERVIÇO PÚBLICO

“D. Rosa chegou a sua filha do Brasil!”



Desafios

A cultura de serviço público tem evoluído a um ritmo acelerado, mas tem um custo e em muitos casos com um retorno de investimento pouco óbvio

- Com que rapidez se adapta a Administração a novos processos?
- Como consegue equilibrar a procura crescente ao mesmo tempo que oferece novos canais de comunicação?
- Quais as implicações de uma oferta 24x7?



Exemplo 1: Administração Tributária Hoje

Declarações Electrónicas

2007 – 13.716.978

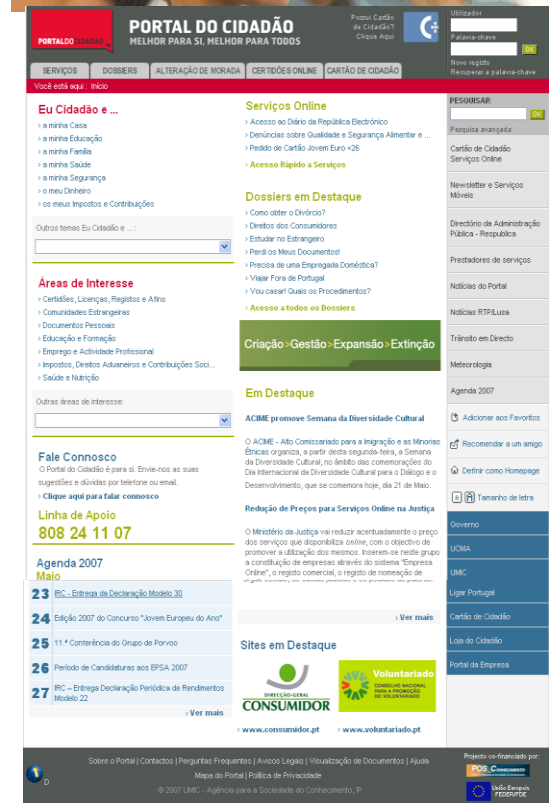
The screenshot shows the homepage of the 'Declarações Electrónicas' website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Início', 'Mapa', 'Contacto', and 'Ajuda'. Below this is a search bar with the text 'pesquisar' and a date 'Terça, 22 de Maio de 2007'. The main content area features the 'finanças' logo and the text 'Bem Vindo às Declarações Electrónicas'. A sidebar on the left lists various services like 'Instituições', 'Serviços Online', 'Certidões', etc. The main content area includes a section for 'ÚLTIMAS NOVIDADES' with news about the 'Decl. Modelo 14' and 'Penhoras de Certificados de Aforro'. Below this are three boxes for 'Zonamento', 'Caderneta', and 'Calendário'. At the bottom, there is a section for 'SERVIÇOS ONLINE DISPONÍVEIS' listing 'IRS', 'IRC', 'IVA', and 'PATRIMÓNIO'.

- Declaração de impostos pré-preenchida
- Simuladores
- Help-Desk

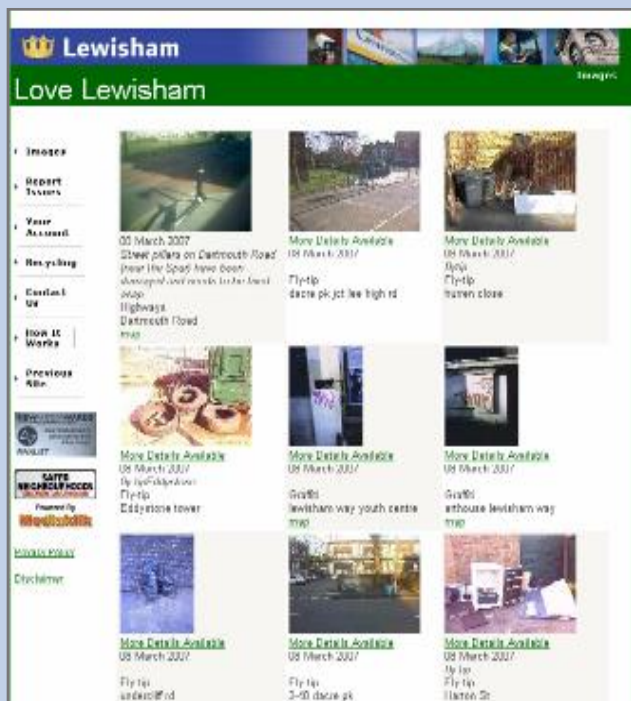
Exemplo 2: Loja do Cidadão “2ª Geração”

Um conceito renovado de One-Stop-Delivery

- Balcão Sénior
- Balcão Multiserviços 2.0
- Balcão “Perdi a Carteira” 2.0



Exemplo 3: Serviços Móveis p/Cidadãos



A Câmara de Lewisham, U.K. convida os cidadãos a reportar casos através do envio de MMS.

As questões/casos são colocadas no site e todos podem seguir a sua resolução

Serviço de Informação e Localização no Palácio de Versailles

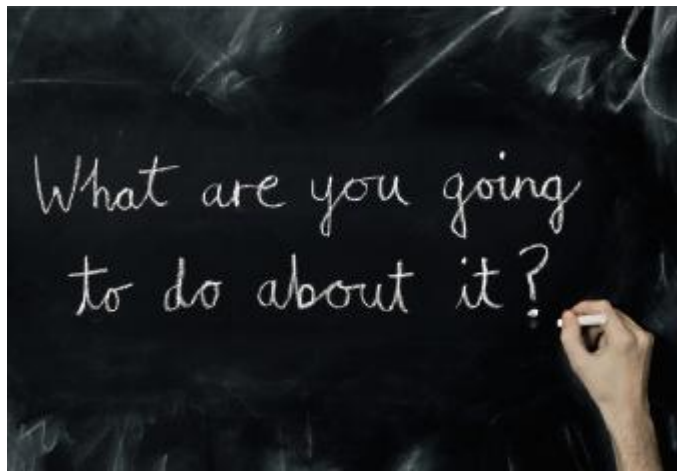


Podcasting oferecido pelo San Francisco Museum of Modern Art (www.sfmoma.org)



Pilares do Government 2.0

PARTICIPAÇÃO



Desafios

A democracia sustentada facilita o envolvimento dos cidadãos

- Pode a tecnologia ajudar a ultrapassar o actual défice democrático?
- Estamos a envolver todos?
- Está a web 2.0 a funcionar como « a voz do povo » ou é o mundo elitista de alguns activistas?



Exemplo 1: A Administração está efectivamente interessada no feedback dos cidadãos



Mais de 1.600
sugestões tratadas

Terminou, a 15 de Janeiro, a fase de consulta pública do programa **Simplex' 08**

Pilares do Government 2.0

EQUILÍBRIO



BALANCE

I AM ONE WITH MY DREAMS. I AM ONE WITH MY MIND.



Encontrar o equilíbrio das coisas ...

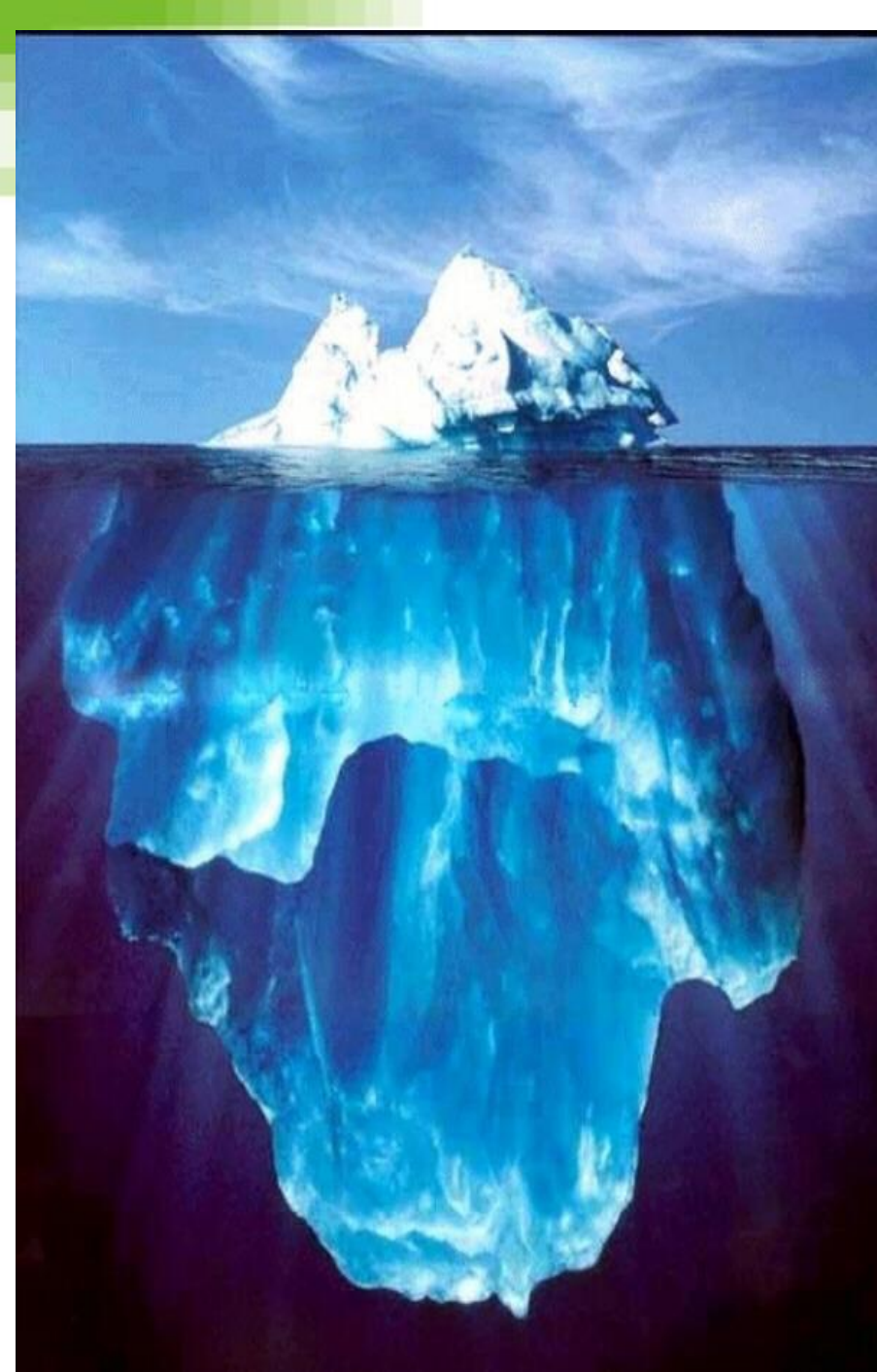
- Reconhecer a importância da segurança
- Lembrar a regra 90-9-1 das comunidades online e das redes sociais:
 - 90% utilizadores são observadores passivos
 - 9% participa de tempos a tempos
 - 1% participa bastante e é deles a maior parte das contribuições online



São as pessoas que fazem a Rede

- A Rede existe para apoiar a actividade humana, não para a substituir
- Ferramentas virtuais oferecem meios adicionais para educar, ensinar, mas não significa que Avatars possam substituir a assistência feita por pessoas reais
- O Governo 2.0 precisa de estar mais próximo dos seus cidadãos, o que na prática significa FACILITAR a vida das pessoas e estar presente quando necessário





Os desafios da Administração Pública

Desafio: Promover a Re-Invenção da AP

- Um novo tipo de Organizações
- Um novo tipo de Trabalhadores
- Um novo tipo de Relacionamento com os Cidadãos e Empresas



Um novo tipo de Organizações



ONTEM

HOJE



Um novo tipo de Trabalhadores



Estamos preparados?...

Mudança transformacional

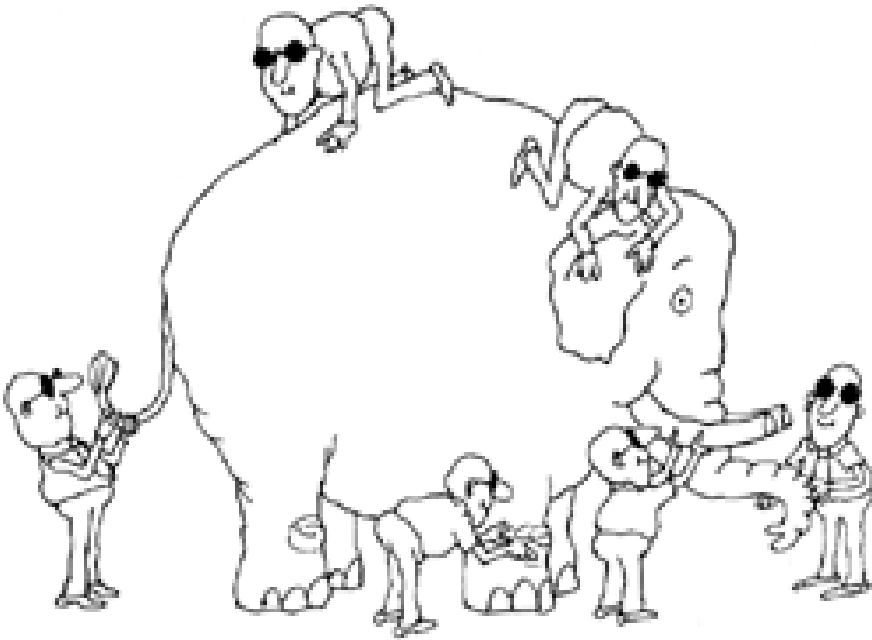
Cultura é uma 2ª pele difícil de tocar...



- . Novos paradigmas
- . Novas aprendizagens
- . Recriação do “EU”

É compreensível a dificuldade de mudar, quando ela pode significar uma “esfoliação” forçada e muitas vezes dolorosa...

Precisamos de aprofundar o relacionamento interno



- Inter-ministérios e multi-níveis (central, regional e local).



rede comum de conhecimento
AGÊNCIA PARA A AMODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

NEWSLETTER



Trabalhar em conjunto!





eGovernment 2.0

Das Redes Tecnológicas às Redes Humanas

Anabela Pedroso

Maio 2008