

## Evento Rede Comum de Conhecimento

### Resultados do Grupo de Discussão sobre a Gestão das TIC

---

No âmbito do Evento de lançamento da Rede Comum de Conhecimento, foram criados grupos de discussão moderados por um facilitador, cujo objectivo era debater e partilhar ideias sobre a problemática das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) na Administração Pública portuguesa.

Neste contexto, foi dado o pontapé de saída para a criação dos alicerces para a Rede Interministerial para as Tecnologias da Informação e Comunicação – **Rede Interministerial TIC** – uma rede de agentes das tecnologias de informação e comunicação envolvidos em projectos de TIC.

Esta rede tem como objectivo definir normas e directrizes TIC e de Interoperabilidade que sejam utilizadas e seguidas em toda a Administração Pública, Central e Local, potenciando a existência de serviços partilhados, aumentando a segurança dos serviços electrónicos e apoiando a transformação da Administração Pública, tornando-a mais orientada às necessidades do Cidadão, mais integrada, articulada e colaborativa, mais conveniente e eficaz.

Estes grupos de discussão foram, assim, o primeiro momento para promover o debate e envolvimento transversal da Administração Pública, promovendo a troca de conhecimento, a partilha de experiências e a criação de sinergias, efectuando ao mesmo tempo a ligação entre a Administração Pública, a Sociedade Civil e o Meio Académico.

No decorrer deste debate, o facilitador que moderava o grupo de discussão, anotou as respostas do seu grupo e fez a sua apresentação perante os outros grupos de trabalho.

Em seguida, apresentam-se as questões alvo de discussão e os respectivos resultados a que os grupos chegaram:

**1ª questão** : Indicar, por ordem decrescente, os três principais **desafios** e **dificuldades** que são enfrentados pelos Organismos da Administração Pública na área das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação):

## Desafios

### Pessoas

- Definições de prioridades, no âmbito das iniciativas SI na Administração Pública.
- Fixação de objectivos mensuráveis.
- Definição de Perfis de Competências das funções relacionadas com as TIC.
- Diagnóstico consensualizado.
- Garantir adequados mecanismos de segurança da informação/acesso.
- Metodologias adequadas de projecto.
- Vontade política para levar em frente a simplificação e reengenharia de processos, assumindo riscos.
- Espaço privado que passa a estar aberto ao mundo. Necessidade de partilha.
- 

### Organização

- Mudança cultural na AP.
- Monitorar de forma mais integrada, “conhedora” e sistemática as iniciativas em curso, por forma a evitar reinvenções da roda, desperdícios de tempo e recursos e aumentos da complexidade. Instituir um processo de governance e seguimento para o efeito, com o foco e os meios necessários.
- Legitimar paridade da importância do cumprimento dos requisitos e normas comuns / transversais em relação às “verticais” de cada organismo, para que nas prioridades e planeamento da actuação de cada agente esteja assegurada essa actuação.

### Tecnologia

- Definição de *standards* e *outputs* vs. obrigatoriedade de soluções.
- Definição de *standards* e protocolos.
- Fornecedores de *software* adoptarem e garantirem *standards* de interoperabilidade (p.e. gestão documental).
- Dimensão não tecnológica num mundo tecnológico.
- Coordenação e planeamento sustentável com partilha e colaboração eficaz de conhecimento, projectos e boas práticas.
- Sistematizar as normas e requisitos de interoperabilidade, harmonizar semânticas e conceitos para toda a Administração e criar os “tradutores” necessários fora dos sistemas verticais, isolando a complexidade.
- Encontrar soluções e recomendações não necessariamente “invasivas” da autonomia de actuação de cada organismo, mas “vinculativas” de resultados

a obter; que não pequem por excesso, procurando regular tudo, mas estabelecendo antes o máximo denominador comum (sem prejuízo da sua evolução e consolidação com o tempo, e com impulso nos consensos e conquistas que vão sendo obtidos).

## Dificuldades

### Pessoas

- Mobilização de equipas sectoriais e projectos transversais.
- Política de recrutamento na Administração Pública.
- Forte liderança.
- Equipa de gestão da rede sólida.
- Partilha e comprometimento da equipa.
- Resistência à mudança através da desmaterialização de processos.
- Criar rede de pessoas.

### Organização

- Interoperabilidade organizacional.
- Interoperabilidade ao nível dos processos (“Acabar com o tempo/espço”).
- Inexistência de modelos organizacionais.
- Necessidade de identificar benefícios/resultados.
- Definição clara do papel consultivo vs. vinculativo da rede.
- Continuidade dos processos.
- Ausência de uma visão comum sistematizada e, de preferência, consensualizada, que seja simples e inteligível por todos os agentes, dos requisitos “mínimos” de prestação de serviço público (“Plano comum de Serviço” ou “Carta constitucional” de serviço). *“Razoável consenso genérico em relação às grandes questões de serviço, mas pouca sistematização e operacionalização de requisitos mínimos e metas fundamentais que todos devem imperativamente cumprir”.*

### Tecnologia

- Interoperabilidade semântica.
- Conhecimento dos sistemas existentes aquando do desenvolvimento de novas soluções.
- Separar dados, processos e tecnologias.
- Proliferação de soluções, aplicações, plataformas técnicas e “mundos semânticos” próprios (para entidades conceptualmente semelhantes para

toda a Administração). Este *princípio de alguma "autosuficiência"* leva inevitavelmente à redundância e desperdício de recursos escassos (humanos, temporais e financeiros) e aumenta a complexidade de integração.

#### Regulamentação

- Identificar constrangimentos legislativos.
- Falta de directrizes, normas e recomendações globais.
- Prevalência, em termos de prioridades, investimentos, seguimento, das necessidades diárias de natureza operacional de cada organismo a que os sistemas de informação devem dar resposta, em detrimento de requisitos de natureza transversal / comum que sirvam um propósito de serviço público mais global, amplo e centrado nas necessidades do cidadão. *"As normas e requisitos comuns ou transversais, por menos legitimadas, são menos prioritárias que as de resolução das necessidades operacionais do dia-a-dia".*

**2ª questão:** Indicar, por ordem decrescente, os três principais **papéis/objectivos** da Rede Interministerial das TIC para contribuir para a modernização da Administração Pública?

## Papéis

#### Regulamentação

- Orientadora, normalizadora e integradora
- Promoção activa da utilização do modelo, *standards* e protocolos
- Identificação de áreas de interoperabilidade, resultante de um exercício de avaliação custo-benefício.
- Estabelecimento de uma dinâmica participativa dos actores relevantes (Projecto de decisão ◊ Consulta ◊ Decisão)
- *Guidelines*.

#### Organização

- Avaliar resultados da mudança.
- Ser um agente dinamizador para a adopção de *standards* e boas práticas.
- Fornecer ferramentas de suporte à tomada de decisão nas TIC.
- Promover e apoiar a implementação de *standards* (ISO, CITIC, etc.)
- Ser o "reboque" (tracção) do processo de planeamento, execução e seguimento do Plano de Serviço:

- Identificação das iniciativas de natureza transversal que devem ser desenvolvidas;
- Determinação dos ajustamentos a desenvolver em iniciativas sectoriais para articulação e cumprimento da Carta Constitucional de Serviço
- Criação de “peças” em falta a utilizar por todos (ex: plataformas de interoperabilidade, “tradutores”, plataformas de certificação, etc.)
- “Propriedade” (ownership) por serviços de natureza transversal existentes que venham a ser criados.
- Seguimento regular e sistematizado das evoluções do programa.
- Dinamizar a reutilização de boas práticas e experiências
- Promover e apoiar a revisão/reengenharia de processos sectoriais para os articular com o modelo de serviço transversal (sem prejudicar a eficácia sectorial).
- Articular a “Carta Constitucional” de serviço público electrónico – conceitos, entidades relevantes, “deveres” da Administração na prestação de serviço em função dos “direitos” dos cidadãos e empresas que se regulem; requisitos mínimos a cumprir por todos, metas temporais e tangíveis a obter, etc.

#### Tecnologia

- Apoio à definição do governo electrónico (tornar mais inclusivas, reaproveitar as boas iniciativas, dar continuidade,...)

### Objectivos

#### Pessoas

- Liderança da rede é fundamental
- Acautelar a mobilização de agentes e equipas sectoriais na construção de soluções “suas”, embora articuladas com o modelo comum, e não “impostas” e meramente “subcontratadas ao sector”.
- Promotor da mudança de mentalidades das TIC nas organizações

#### Organização

- Divulgação de boas práticas
- Definição e comunicação de um plano de actividades para 2009.
- Definição mais focada dos temas/pontos a ser abordados pela rede.
- Potenciação de mecanismos de reutilização de sucessos.
- Propor acabar com o conceito de certidão.

## Tecnologia

- Definição de modelo de dados comum/semântica
- Definição dos requisitos de segurança no acesso e utilização dos cidadãos e empresas.
- Permitir a identificação de necessidades TIC, comuns à Administração Pública que permitam a disponibilização de recursos adequados, nomeadamente humanos.
- Definição e dinamização para a adopção de standards e boas práticas aplicadas às TIC na concepção de soluções.

## Regulamentação

- Instabilidade e complexidade da legislação.
- Não produzir mais legislação ou normas que condicionem a inovação.
- Definir um standard *mínimo* que permita a interoperabilidade, sem tentar desenvolver normas para tudo.
- Definição de um quadro legal que obrigue à validação dos *standards* e protocolos.
- Criação de normas, directrizes e regulamentos relevantes para a interoperabilidade.
- Definição e apoio à implementação das normas, directrizes e recomendações e regulamentos comuns para as TIC nos organismos da Administração Pública.