

# Novos desafios impulsionam inovação tecnológica na Administração Pública

João Miguel Bico da Silva  
Direcção de Soluções para a Administração Pública

Em Portugal, tal como no espaço europeu, a Administração Pública depara-se, actualmente, com um conjunto de desafios que vêm exigir mudanças profundas ao nível da sua organização e do seu modelo de prestação de serviços. A conjuntura sócio-económica e as pressões orçamentais ao nível do sector, tornam evidente a necessidade de elevar os níveis de eficiência interna e de qualidade de serviço por parte dos organismos públicos.

## Administração Pública necessita otimizar recursos e gerar maior eficiência

O novo modelo de serviço público tem como principais metas promover a eficácia e a eficiência dos serviços públicos, estreitar as relações entre as diversas entidades públicas e transformar estes organismos em Organizações focadas no serviço aos cidadãos.

Neste sentido, os organismos públicos terão, necessariamente, que desenvolver iniciativas que produzam impacto na sua eficiência operacional e na optimização de custos. Para atingir estes objectivos, torna-se uma prioridade da Administração Pública incrementar a racionalização de estruturas e sistemas e agilizar processos internos e externos em todos os organismos do Estado.

Para 2011, prevê-se assim, que o investimento deste sector em SI/TI's ganhe um novo impulso, orientado para soluções que enfoquem a optimização de processos e a racionalização de custos.

De seguida, referem-se os três principais vectores desta mudança, que serão potenciados pela inovação tecnológica.

### Eficiência Operacional

- Efectuar a externalização de serviços de suporte ao negócio (Business Process Outsourcing), como sejam os serviços contabilísticos e financeiros, gestão de recursos humanos, facility management ou gestão documental, constitui uma alternativa geradora de eficácia que vem contribuir para a obtenção de reduções de custos na ordem de 30%, num horizonte de 3 anos.
- Optimizar processos de negócio através da identificação de

procedimentos comuns aos diferentes organismos públicos, passíveis de serem centralizados num modelo único transversal a toda a AP (ex: compras de economato), contribui para reduzir despesa e racionalizar actividades transversais.

### Racionalização de Custos em TI

- Adoptar novos modelos de negócio como o Cloud Computing, orientados à subscrição de serviços em função das necessidades de negócio a cada momento, através de um portal de self-care. Este novo modelo de serviço integra novos processos de automação no provisioning e gestão de capacidade, dotando as soluções TI de maior agilidade e flexibilidade. O novo paradigma do Cloud permite adequar os custos e a tecnologia às necessidades dos vários organismos públicos, a cada momento, reduzindo os respectivos níveis de investimento.
- Potenciar o uso de tecnologias open-source – a utilização de software “livre” permite, em muitas situações, diminuir os valores de licenciamento na Administração Pública, possibilitando ajustes ao software, sem risco de se incorrer em ilegalidades a nível de copyright ou de patentes.

### Eficiência Energética

- Apostar na redução dos custos em energia, seja por via das tecnologias verdes baseadas em energias renováveis (retorno a longo prazo), seja recorrendo a soluções machine-to-machine (M2M) que fazem a ligação de máquinas a um dispositivo central. Os principais benefícios da utilização de tecnologia M2M incluem: a capacidade de monitorar, em tempo real, de forma automática e com exactidão, os consumos (água, electricidade, etc.) por máquina, a possibilidade de realizar diagnósticos remotos, e efectuar a gestão e manutenção centralizada dos equipamentos.

### PT Prime potencia a capacidade de resposta do sector Público aos actuais desafios

Atenta aos desafios que se colocam à Administração Pública portuguesa, a PT Prime tem vindo a colaborar com o sector, disponibilizando um conjunto de soluções globais e integradas que potenciam a capacidade de superar os desafios e promover o seu crescimento. De seguida, apresentam-se duas soluções focadas na eficiência operacional e na redução de custos em TI.



Dashboard: Monitorização on-line de informação de negócio.

### Monitorização “on-line” de informação de negócio: a sua Organização, em tempo real, no desktop

Diariamente passa por todos nós muita informação relevante e vital para o nosso trabalho. Informação que se encontra cada vez mais dispersa e diferida nas Organizações, dificultando o conhecimento, em tempo real, do estado de processos críticos, podendo, por exemplo, levar a tomadas de decisão baseadas em dados passados.

Com a solução de monitorização “on-line” da informação de negócio, todos os utilizadores passam a partilhar indicadores de negócio, de forma consolidada e em tempo real, visíveis a partir do seu desktop/dispositivo móvel, com interface baseado em ‘cronómetros’ intuitivos e simples, que funcionam como Business Activity Monitors e permitem a criação de alertas rigorosos sobre gestão processual, controlo orçamental e redução da dívida, levando a ‘agir ao invés de reagir’.

### Sistema de Gestão de Performance Integrado (SGPI): a solução por excelência de suporte ao SIADAP

O SGPI constitui a plataforma que suporta, de forma integrada, o Ciclo Anual de Gestão da Administração Pública, que engloba o SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública), o Plano/Relatório de Actividades e os Meios (financeiros, materiais e humanos), que com o SGPI se encontram devidamente articulados e monitorizados.

Em tempo de crise e escassez de recursos, torna-se imperativo que a gestão recorra às melhores práticas de modo a potenciar maior eficácia, eficiência e qualidade. Cumprindo na integra a legislação em vigor para os instrumentos do Ciclo de Gestão referidos, o SGPI suporta as mais avançadas metodologias de gestão, permitindo que, a cada nível da Organização, haja uma integração efectiva dos instrumentos, a monitorização permanente dos resultados, e o total alinhamento das unidades organizacionais e das pessoas ao nível de objectivos, actividades e meios. Articular o Sistema de Gestão Integrado do ciclo anual com a avaliação de desempenho, é garantir maior objectividade e transparência na avaliação, recompensando o mérito e obtendo, globalmente, mais e melhor empenho de todos os colaboradores. Em alternativa à instalação local, a PT Prime disponibiliza esta solução através de um modelo de venda suportado numa lógica de SaaS, que entre outros benefícios, obvia a necessidade de despender elevados montantes de investimento na implementação da solução.

A aceitação destas soluções tem sido elevada num vasto leque de entidades da Administração Central, Regional e também Local, o que se explica não só pelos benefícios que oferecem no combate aos actuais desafios vividos pelo Sector Público, já abordados anteriormente, mas também pelo valor que aportam às entidades públicas na prossecução de uma gestão mais eficiente da sua actividade.