

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA E GESTÃO DO CONHECIMENTO
DISCIPLINA GOVERNO ELETRÔNICO



SEMINÁRIO - ARTIGO 2

**TIC, Inovação e Gestão Pública: Governança,
Modelos e Alternativas para infraestruturas eGov**

Júlio Casaes
Doutorando

APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA

- Visão de mundo eGov
 - EUA : o objetivo é integrar ilhas de automação e simplificar os processos de negócios para maximizar os benefícios da tecnologia;
 - Canadá: o objetivo é redesenhar serviços de modo a "fazer sentido" para os cidadãos, empresas e clientes internacionais;
 - Noruega e Espanha: modernização dos serviços públicos e dos procedimentos administrativos;
 - Cingapura: criar um local de trabalho baseada no conhecimento para a experimentação tecnológica.
- eGov e TIC proporcionam oportunidade para inovar o negócio do governo, promovendo a eficiência e reforma da gestão pública.
- O programa de governo (Rose e Miller, 1992), uma problematização da questão do Estado e suas esferas legítimas de ação.



APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA

- Um programa eGov é uma problematização da interação cidadão/estado, bem como uso das TIC essenciais ao governo.
- Uma arquitetura de informações é central na transição de sistemas de informação pré-existente, estruturas, procedimentos e infraestrutura para um redesenho dos fluxos e bancos de dados que apoiarão o processo de reforma e inovação.
- Os elementos organizacionais e processuais são importantes, não só para despertar a consciência, mas o mais importante promover o uso, aceitação e difusão das novas TIC.
- eGov é indicativo dessa transformação, onde a interação entre o "velho" e o "novo" é muitas vezes considerado mais um exercício técnico e não a expressão de contraste e, por vezes contrariando racionalidades.



Objetivo principal do artigo

Visa **demonstrar** que as **principais abordagens** e **metodologias** utilizadas para o desenvolvimento de aplicações, serviços e infraestrutura de **governo eletrônico** **ignoraram** o potencial de fornecer **mecanismos inovadores** para a reformulação dos serviços públicos, formulação de políticas e implementação.



Objetivos secundários

- Destacar as potenciais reformas quer sejam necessárias para, ou como consequência, as várias inovações introduzidas a gestão pública por eGOV.
- Criticar os modelos dominantes que sustentam o desenvolvimento de serviços electrónicos associados a tais reformas.
- Apresentar uma abordagem alternativa - uma problematização alternativa - mais adequado para a conceituação de infraestruturas de informação que servem as metas de governança, em vez de governo, e foco no bem-estar social



Caracterização da Pesquisa

- O método da pesquisa foi Qualitativa.
- A metodologia foi:
 - **Revisão sistemática de literatura** a fim de ajudar a clarificar as questões de pesquisa.
 - Apresentação de **Estudo de Caso**, utilizado para desenvolver questões relevantes de estudos já realizados ou definir lacunas na literatura que merecem novas pesquisas.



eGOV e NPM

- A gestão pública dos anos 1970 tem sido atacado por sua ineficiência, pela impossibilidade de medir o desempenho, mantendo os funcionários públicos responsáveis.
- **New Public Management (NPM)** - influência da Nova Economia Institucional (NEI) e da ascensão do gerencialismo (Christensen & Laegreid, 2002; Ferlie et al, 2001;. Fortin & Van Hassel, 2000; Lane, 2000; Larbi, 1999). Hood (1991).
- NPM influenciou muitos programas de reforma em governos ocidentais (Weiss & Barton, 1979; Flynn & Strehl, 1996; Hodge, 1996). Essas reformas podem ser resumidas em quatro categorias principais:
 1. Eficiência
 2. Mercantilização
 3. Prestação de contas
 4. Descentralização



eGOV e NPM

	DESCENTRALIZAÇÃO <ul style="list-style-type: none">• Redistribuição de responsabilidades centrais para autoridades locais• Ser local• Devolução	
MERCANTILIZAÇÃO <ul style="list-style-type: none">• Concurso• Melhores práticas do mundo• Subcontratação• Acompanhamento contrato• Partilha de riscos	E-GOV / SHARED DIMENSÃO <ul style="list-style-type: none">• Medição de desempenho• Gerenciamento por objetivos• Reinventar gov.• Comercialização• Cliente / cidadão foco & participação	EFICIÊNCIA <ul style="list-style-type: none">• <u>Gerencialismo</u>• Reengenharia do processo de negócios
	PRESTAÇÃO DE CONTAS & TRANSPARÊNCIA <ul style="list-style-type: none">• Gestão de desempenho• Orçamentação por programas• Foco cidadão	

eGOV e NPM

- O governo eletrônico atualmente é visto no uso da Internet e das TIC associada para a prestação de serviços do governo.
- O eGov implica na transformação estrutural dos processos e procedimentos administrativos, e na redefinição da fronteira entre o Estado, os cidadãos e outros atores da sociedade civil.
- A conceptualização das TIC como uma infraestrutura para o Estado ou a tecnologia de governança (Rose e Miller, 1992), que une uma variedade de atores em novas redes e muitas vezes experimentais que incorporam várias relações interinstitucionais e muitas interdependências criativas.
- Tal problematização da e-governança coloca desafios para aqueles que começaram a desenvolver software e sistemas, plataformas de TIC e infraestruturas, que podem operar e transformar essas ecologias organizacionais variadas.



NPM: premissas racionais, as melhores práticas e a diversidade organizacional

- Para a NPM, a premissa que os modelos do setor privado podem ser transferidos com benefício para a governança da atividade governamental.
- Programas de administração pública apresentam exemplos de boas práticas extraídas do setor público, como o caminho para facilitar a descentralização de responsabilidades e de tomada de decisão.
- Ocorre quando os sistemas são cuidadosamente posto em prática (promulgada) e utilizada de forma eficaz. Ex: Gestão da Qualidade Total (GQT), Customer Relationship Management (CRM) e Reengenharia de Processos (BPR).
- As TIC são fundamentais nessas metodologias devido sua capacidade de coleta de dados e fluxo de trabalho de estruturação, e sua capacidade de incorporar estrutura dentro dos processos de trabalho recém-concebidos.



NPM: premissas racionais, as melhores práticas e a diversidade organizacional

- No setor privado, atividade de marketing, pesquisas ou análises de números de vendas fornece dados importantes, mas no contexto de organizações governamentais de feedback tem maior significado, permitindo maior transparência e interação participativa e participação dos cidadãos.
- Uma das questões-chave é a da legitimidade ou de confiança.
- Ter uma cultura de confiança e de atenção na formação serviços para atender as expectativas dos cidadãos é necessário para convencer os cidadãos a acolher uma mudança para serviços eletrônicos, com todos os riscos percebidos relacionados com o reequilíbrio de poderes do governo e da confidencialidade e segurança das informações sensíveis.



Modelos de Governança e Alternativas para infraestruturas TIC

- Sistemas que permitam políticas que funcione bem podem ajudar no estabelecimento do programa de e-governo.
- A sociedade precisa de mais do que a fé em boa tecnologia, capacidade técnica e gerencial, e conformidade. O que se busca é a parceria e legitimidade como uma promoção explícita do bem-estar social, vinculado ao monitoramento e responsabilização efetiva.



Modelos de Governança e Alternativas para infraestruturas TIC

Caso 1

- o orçamento participativo de Porto Alegre, oferece um exemplo de como as TIC podem ser efetivamente utilizadas para aumentar o bem-estar social, com a participação efetiva dos cidadãos, com especial preocupação para a definição de prioridades para a distribuição de recursos de investimento .
- Resultados:
 - O número de domicílio com acesso a água aumentou de 80 para 98%;
 - o número de crianças atendidas por sistemas de esgotos municipais aumentou de 46 a 85%.
 - a receita fiscal aumentou em quase 50%

Modelos de Governança e Alternativas para infraestruturas TIC

Caso 2

- A Receita on Line Service (ROS) da Irlanda não só reduziu o tempo necessário para preparar um formulário de IR, mas também fez uma contribuição positiva para o meio ambiente, sendo este um exemplo de como os governos podem usar esses sistemas para melhorar o bem-estar e buscar novas políticas.
- O ROS foi utilizado para pagamentos eletrônicos de imposto de 15 centavos em cada saco de plástico entregue por lojas no ponto de venda.
- Resultados:
 - um bilhão de sacos de plástico desapareceu das ruas irlandeses;
 - Mais de 1,2 mil milhões de libras de impostos recolhidos.



Modelos de Governança e Alternativas para infraestruturas TIC

	Gerencial	Consultivo	Participativo	Disciplinar
Modelo de Governança	Regulamentar e responder às necessidades da nova economia; aumento da transparência	Regulamentar; responder para as necessidades da sociedade; interesses expressas por via electrónica	Promoção da livre expressão e os direitos de Expressão.	Impondo bem-estar aumentando políticas; melhor disposição política aos cidadãos
Atores e interesses	Governo; "clientes"; o negócio; meios de comunicação	Governo; 'clientes', negócio; grupos de interesse	Associações; grupos de interesse,	Governo; o negócio; cidadãos; não-governamental
Foco da política	Mercantilização, eficiência, prestação de contas	Descentralização, transparência; política testes e inovação	Constitutivo a democracia, legitimidade do Estado, participação dos cidadãos na elaboração de políticas, feedback e definição de prioridades.	Coletivo sociais bem-estar, a vigilância e e-execução; prestação de contas
Serviço de entrega foco	On-line tributação; beneficiar reivindicações; mercado dados de pesquisa; informações do governo para o público	e-voting'; instante sondagens de opinião e petições; eletrônico a entrada de eleitores e grupos de interesse;	Autônomo mecanismos sobre a fronteiras do Estado, listas de discussão; participação política e de representação, capacidade de resposta política, cidadão adesão	Interoperável informação infra-estruturas aplicável para além foco serviço específico

Conclusão

- eGov é geralmente associada a uma expansão e aprofundamento da NPM enriquecido pelas ferramentas e metodologias como BPR, TQM e CRM.
- eGov apresentado é a apreciação que a administração On-Line envolve a criação, o desenvolvimento e a interligação de uma variedade de ecologias social, institucional e ecologias tecnológicas para oferecer serviços que são percebidos como legítimos, inovador, útil e melhorar o seu bem.
- eGov deve ser central e o Estado precisa de legitimidade e acompanhamento eficaz, tanto quanto a conformidade.