

## Recensão

O texto em análise tem como tema “Do Governo Eletrónico à Governança Digital: Modelos e Estratégias do Governo Transformacional” e foi redigido por Ricardo Cunha Dias e Marco António Santana Gomes.

A análise tem como intenção evidenciar características do Governo transformacional(t-Gov), sua evolução e conceptualização pelos autores e, também, fazer a distinção entre este conceito e o conceito de Governo eletrónico(e-Gov).

Para tal, os autores têm como foco responder a 3 questões de partida, as seguintes:

- 1- O que significa/implica a transformação digital do governo?
- 2- O que define o t-Gov do e-Gov?
- 3- Qual o modo de “governança de transformação” do Estado contido nesse conceito?

Para tal, o texto aborda o conceito de t-Gov e analisa as estratégias da sua ativação. Pretende explicar o que se entende por transformação do governo através das TIC.

Divisão em 3 partes:

- 1- Conceito de governo e governança eletrónica e formas de interação com o cidadão pelas TIC.
- 2- Conceito de t-Gov.
- 3- Conceito de governança da transformação evidenciando a importância do envolvimento dos cidadãos e da cocriação no quadro de um novo modelo de funcionamento e governação do Estado em construção.

Numa fase embrionária as TIC eram usadas para a automatização de processos a nível departamental. A mudança de paradigma acontece quando o governo Norte Americano identifica o potencial disruptivo da sociedade de informação. Com isso, políticas e estratégias de e-Gov começaram a ser desenvolvidas com base em novas tecnologias assentes na internet, o que levou a uma maior colaboração e interação dentro das instituições públicas. Acontecimento facilmente relacionado com a aparição do protocolo http (Hypertext Transfer Protocol), conseqüente o que possibilitou a World Wide Web (WWW), desenvolvida por Tim Berners-Lee. Esta coevolução permite identificar três fases WWW e conseqüentemente do e-Gov. Web 1.0, e-Gov 1.0, orientada para o governo, com interatividade restrita. Baseada em tecnologias informativas, home pages, sobre serviços prestados presencialmente, pesquisa de informação, correio eletrónico, preenchimento de formulários, solicitação de documentos e receção de guias para pagamento de impostos e taxas. Quanto a Web 2.0, e-Gov 2.0, passou a ser orientada para o cidadão, mais interativa. O uso da internet para promover transparência, accountability, comunicação, colaboração, colaboração e envolvimento do cidadão nos serviços e políticas públicas. Passando para a Web 3.0 (Web semântica), e-Gov 3.0, serviços orientados para o indivíduo, colaborativa. Tem como base o uso de tecnologias como a mineração de dados, blockchain, internet das coisas, inteligência artificial e bots. Por último, segundo alguns autores, a Web 4.0, baseada na simbiose entre seres humanos e máquinas. Utilização de tecnologias tal

qual a neurociência, robótica e nanotecnologia. Ainda não se sabe os impactos no e-Gov.

Para entender a realidade entre o uso das TIC pelo governo, a que compreender o conceito de governança eletrónica. Segundo os autores, com referência a literacia recolhida neste texto, podemos distinguir este conceito pela sua abrangência e envolvimento de novas redes de relações institucionais, entre Estado, o setor privado e a sociedade civil. Referindo que a governança eletrónica enfatiza a administração e a gestão de uma organização, pública ou privada, “referindo-se à utilização das TIC para a gestão horizontal e multinível de recursos organizacionais e administrativo, políticos e procedimentos”.

Todavia, com base na literatura, identificam estágios de maturidade em que o governo tem de passar para atingir governo digital e deixar o governo eletrónico. Em que o nível 1 se refere a presença na web, onde é necessário que haja um salto tecnológico para se passar ao nível 2, interação, em seguida o nível 3 que se refere a transação, que, por conseguinte, envolve um salto organizacional e cultural para o nível 4, a transformação, e para que se atinga o último, 5, é necessário de haja um salto político, almejando desse modo a e-democracy.

Os mesmos evidenciam que, um dos principais impedimentos encontrados à transformação digital do governo é a priorização do re-design do front-office e reorganização do back-office, e com isto, o impacto a longo prazo tornasse marginal sendo que a solução passaria pela reengenharia do back-office.

Parisopoulo, Tambourins e Tarabenis (2009, p.462), definem t-Gov com “fase de evolução eletrónica caracterizada pela reestruturação radical do setor público”. Por sua vez a OASIS (2014, p.16) define o t-Gov como: “a managed process of ICI-anable change in the public sector, which puts the needs of citizens and business at the heart of process and achieves significant and transformational impacts or the efficiency and effectiveness of government”. Sendo a segunda definição mais completa, a meu ver, pois abrange um leque maior de fatores possibilitam a total implementação do t-Gov.

A coevolução da transformação digital, entre estágios, pode ser explicada através de, pressões no governo, tecnologias digitais disponíveis, como os governos lidam com as pressões ao inovar com tais tecnologias e a inovação possibilitada torna-se prática governamental institucionalizada. Não basta a digitalização, mas também são necessárias mudanças internas do funcionamento do governo.

Torna-se desta forma indispensável a mudanças no modelo de governação pública, no início com a Nova Gestão Pública (NGP) e agora com a governança pública. As reformas atuais do Estado, relacionadas a transformação digital, tiveram meio impulsionador as políticas do governo inglês encabeçadas por Toby Blair. A Joined-up government (JuG) e depois conhecidos por Whole-of-Government (WoG), com o objetivo em conseguir uma maior interligação e coordenação, harmonização vertical, ao contrário, da organização “departamental” e por “silos”. Assim, a eliminação de políticas, otimizar recursos disponíveis e, criar sinergias e oferecer ao cidadão acesso interrupto aos serviços. Tinha como foco três grandes áreas, serviços centrados no utilizador (interligação entre governo e cidadãos, governo e negócios), cultura de serviços partilhados, no front-office, no back-office, em informações e infraestruturas e

profissionalismo (interligação entre as várias partes da administração pública), em termos de planeamento, entrega, gestão, competências e governança das mudanças habilitadas pelas TIC (interligação governo e funcionários públicos). Tendo, também, sido criado um guia prático/matriz de 7 lentes, para criar linguagem comum para a implementação da transformação digital no contexto organizacional. 1. Visão, 2. Design, 3. Plano, 4. Liderança transformacional, 5. Colaboração, 6. Accountability e 7. Pessoas. Tendo em atenção que o t-Gov não pode ser visto como uma receita de tamanho único para todos.

Os autores evidenciam que a novidade do t-Gov em relação ao e-Gov está na mudança de foco para as necessidades dos utilizadores, tornando-os o centro da reestruturação do governo.

Com base em “serviços abertos” e na “cocriação de serviços”. O texto salienta a centralidade nas necessidades do cidadão o que implica uma cooperação e a cocriação dos serviços, desde o desenho à tomada de decisão e avaliação dos serviços. Possibilita ao público, acessibilidade, flexibilidade, fornecimento, consulta de informação e, até, a delegação de certas decisões. As informações recolhidas do cidadão devem ser tratadas e analisadas e os resultados devem ser de partilha aberta. A visão deve ser de longo prazo partilhada, liderança, pessoal qualificado, mudança de valores e atitudes, reorganização do back-office e o desenvolvimento de mecanismos de governança colaborativa entre os stakeholders. Por fim a simplificação dos processos back-office para economizar recursos e oferecer serviços de forma mais eficiente de forma colateral.

A Governança e democracia eletrónica tem tido uma importância para reverter a desconfiança causada pela NGP. Com isto, parte dos poderes do governo migra para atores não estatais, redes mais colaborativas. Os autores, referem ainda que, à medida que as pessoas começam a solicitar mais informação, a governança digital acaba por reduzir, paulatinamente, a autoridade pública, e como consequência uma eficiência negativa do governo. Para ilustrar tal realidade os mesmos recorrem-se ao exemplo das redes sociais. Onde referem que agora qualquer indivíduo através destas tem a capacidade de influir, dando como por exemplo escândalos como o “WikiLeaks”, que acabam por causar uma erosão na confiança dos cidadãos no Estado.

Para tal é imperativo criar incentivos à cocriação cidadão. Sendo que a transformação digital do governo, apresenta-se como uma transição gradual e programas através de estratégias e mecanismos que têm como centro de reestruturação os stakeholders e os cidadãos.

Concluindo que, as estratégias de governança digital para a reestruturação são os elementos fundamentais que distinguem o t-Gov do e-Gov. Implica pontos como, a administração centrada no usuário para uma administração conduzida pelo usuário, a passagem de um governo reativo para um proativo no desenvolvimento de políticas públicas. Um governo centrado na informação para ser setor público orientado para dados. A digitalização de processos existentes ao processo por conceção digital (digital by design), passar a ser um governo provedor de serviços para governo como plataforma para cocriação de valor público. Por último acesso à informação a abertura como padrão (open by default).