

# Redes-eGov



[www.redes-egov.com.br](http://www.redes-egov.com.br) - Valter Ponte -  
Você sabe com quem está falando

Você sabe com quem está  
falando?

Valter Ponte

Superior Tribunal de Justiça

Redes-eGov



# Eu ainda não sei sabe com quem estou falando

- Esta apresentação NÃO trará receitas prontas, de guru, e sim:
  - Algumas definições
  - Algumas reflexões
  - Alguns resultados

# Frank Underwood vs Heisenberg

- ...- **Você sabe com quem fala**  
então diga o meu **nome**
- - Walt, calma, vamos conversar  
Eu tenho uma proposta que cê não vai recusar
- - **Ele não sabe o que fala,**  
**o medo cegou seu julgamento**
- - Agora entro com a melhor rima pro momento  
Acho que discutir seria uma perda de tempo  
**Nós devíamos nos juntar e unir nossos talentos...**

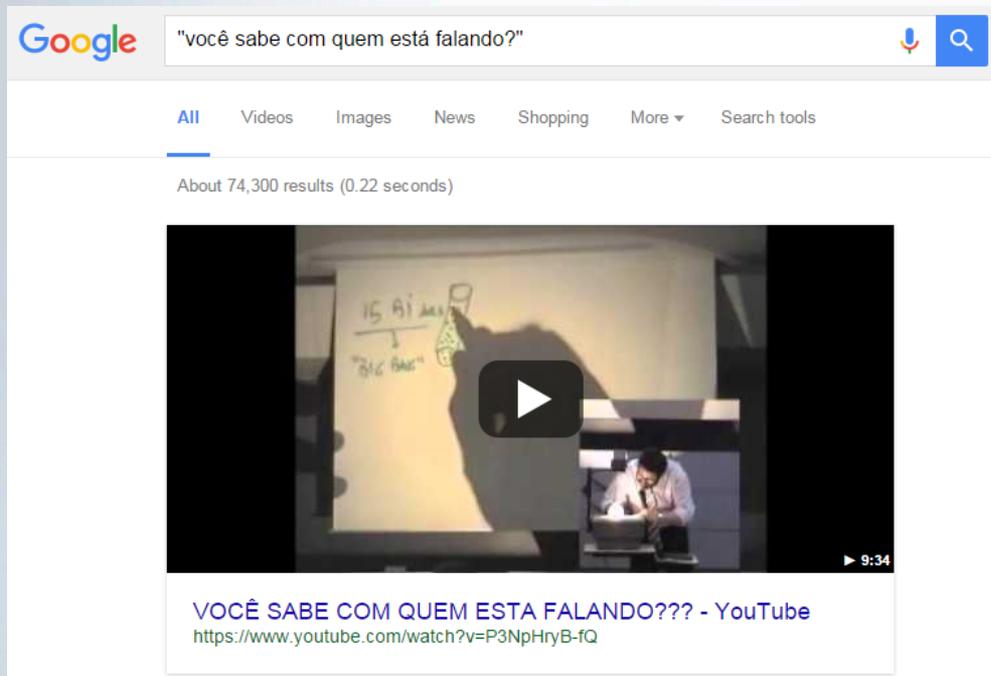
[https://www.youtube.com/watch?v=\\_6s\\_K4FpIOE](https://www.youtube.com/watch?v=_6s_K4FpIOE)

# Roteiro

- Gestão de relacionamento com a cidadania
  - Alguns conceitos
  - Exemplos
- Lei de Acesso à Informação
  - Algumas reflexões críticas
- Política de Governança Digital
  - Inovação

# Não-escopo

- Hoje NÃO tem Mario Sérgio Cortela nem Roberto da Matta...

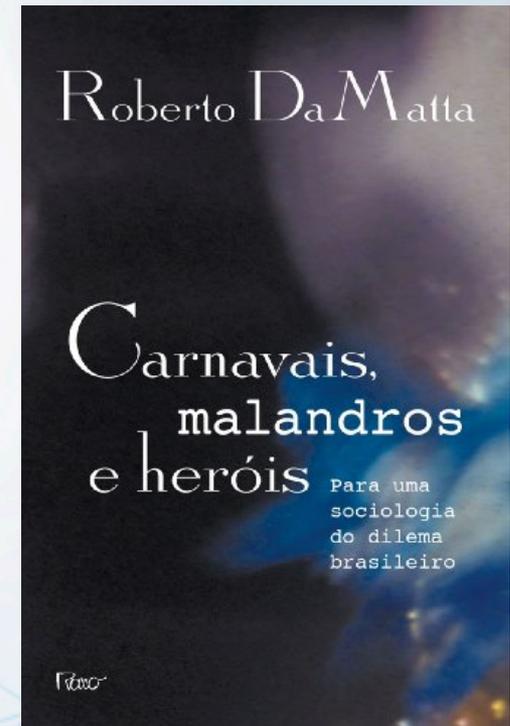


Google "você sabe com quem está falando?"

All Videos Images News Shopping More Search tools

About 74,300 results (0.22 seconds)

VOCÊ SABE COM QUEM ESTA FALANDO??? - YouTube  
<https://www.youtube.com/watch?v=P3NpHryB-fQ>

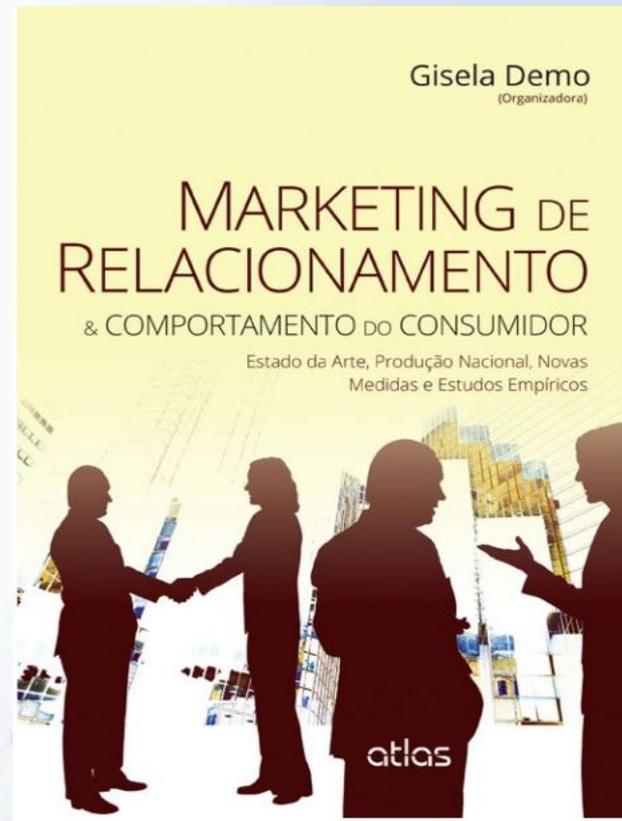


# CiRM

- A Gestão de Relacionamento com a cidadania (CiRM) é um conjunto de técnicas de gestão e tecnologias da informação e do conhecimento, que **incluem cada vez mais as mídias sociais**, para aperfeiçoar:
  - os serviços providos pelo Estado à cidadania e
  - a participação da cidadania em todos os níveis de governo;
- O CiRM vem ganhando grande difusão em diversos países;
- Campo disciplinar promissor.

# CRM e o setor público

- 2008 (CRM)
- 2015 (CiRM)

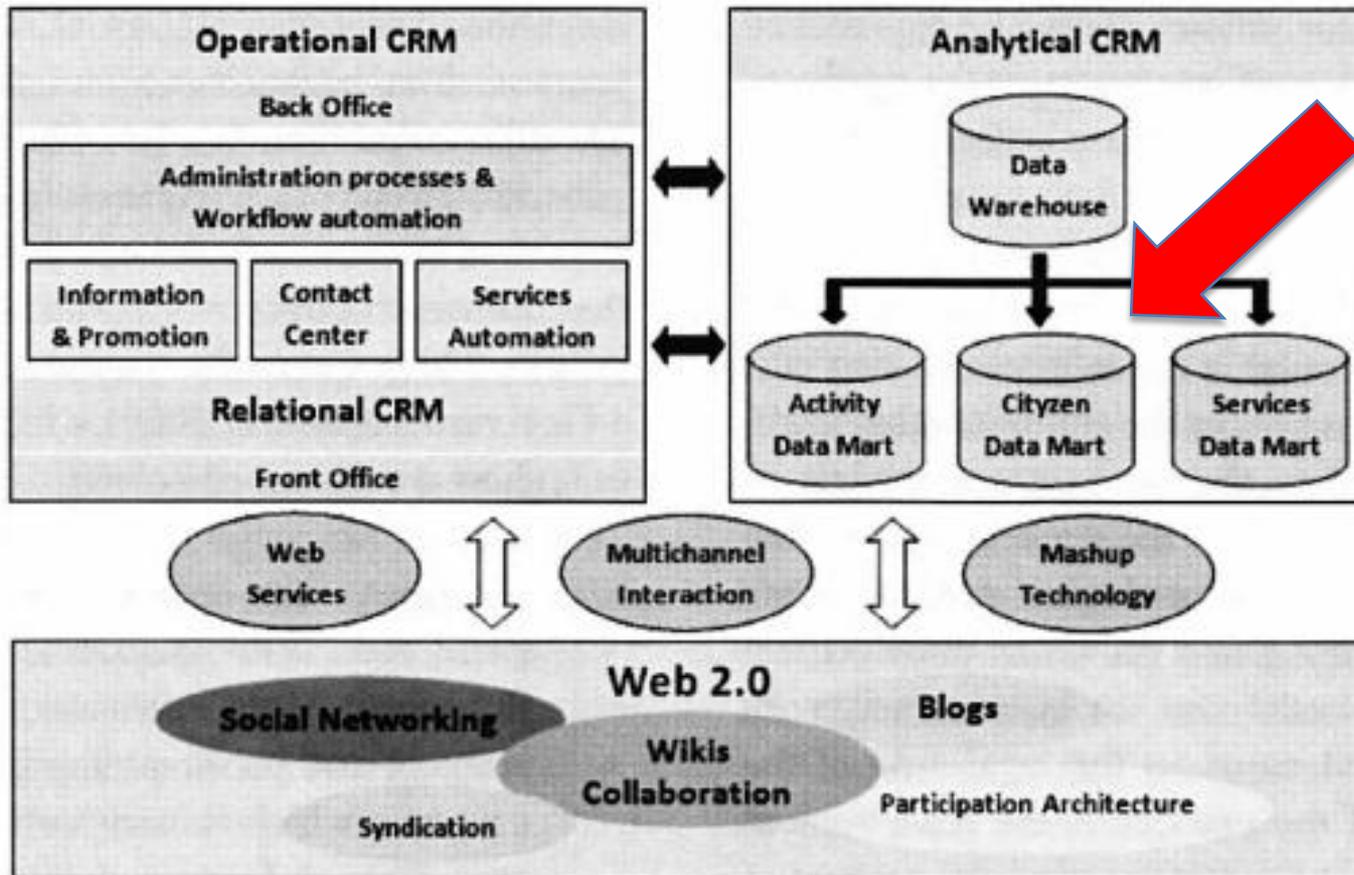


# Sinonímias

- CiRM - **Citizen**
- CzRM - **Citizen**
- CoRM – **Constituent** (que podemos traduzir mais ou menos como o “meu eleitor”, como o “meu público” )
- Social CiRM – capacidade de inclusão de redes sociais no CiRM (Silva, 2013)
- O que importa é saber que o “c” de cliente (*customer*) é **diferente** do “C” de Cidadão (*citizen*)

# C(i)RM é mais do isso...

Figure 6. "CRM 2.0" (© Daniel Perez Gonzalez and Pedro Solana Gonzalez)



# CRM ≠ CiRM (Schellong, 2005 p. 329)

CRM	CiRM
Competitividade	Monopólio
Mercado	Legislação
Ordem de grandeza da <b>clientela</b> (de dezenas a milhões de clientes)	Estados com uma <b>cidadania</b> de milhares, milhões ou mesmo mais de um bilhão de pessoas
Personalização	Padronização
Gama de produtos homogêneos	Gama extremamente heterogênea de produtos e serviços

# CRM ≠ CiRM (Schellong) cont.

CRM	CiRM
Personalização	Padronização máxima
Segmentação – clientes mais lucrativos privilegiados	Limites legais à segmentação – obrigação de atender a todos
Recursos humanos com conhecimento e salários de mercado	Servidores públicos “desconhecem” a cidadania, salários fixos por lei
Imagem glamourizada	Imagem desgastada
Orientação ao lucro / Maximização de valor para o acionista	Democracia / solidariedade / ética
-	Política / Representatividade / Federalismo

# Mapa das funções de participação eletrônica e CiRM (Hubner, 2009)

Iniciativas de participação eletrônica estratégica	Funções e características do CiRM
Aceita as preferências “modais e temporais do cidadão” (como e quando)	Acesso e acompanhamento flexíveis, multimodo; base tecnológica (Web); acessibilidade “total”
O alvo são os interesses do cidadão	Atividades de acompanhamento do cidadão (individual, anônimo ou grupal), histórico, desenvolvimento de perfil completo; pesquisas de interesse
Participação focada nas questões afeitas ao cidadão	Planejamento de campanhas; inter-relações, grupos, opiniões publicadas
Participação baseada em atividades	Planejamento de eventos, fluxos de trabalho, tarefas
Participação focada em decisões	Difusão da informação; fluxos de trabalho; linhas do tempo; gestão documental e gestão da informação
Comprometimento baseado em serviços	Resposta de serviços, mensuração, hands-offs com acompanhamento

# Mapa das funções de participação eletrônica e CiRM (Hubner, 2009)

Iniciativas de participação eletrônica estratégica	Funções e características do CiRM
Relacionamento baseado em análise	Uso de métricas objetivas – análise e relatórios – para direcionamento
Relacionamento baseado em satisfação	Qualidade de serviço individualizado acessível a todos os cidadãos
Consistência	Fluxos de trabalho e modelos para padronizar práticas e comunicações; artigos
Automação	Plataformas de desenvolvimento de CiRM
CiRM <b>NÃO</b> é mais um aplicativo “milagroso”	Operacional na maioria das municipalidades; integração fácil com as tecnologias atuais de dados, funções e serviços tecnológicos municipais; não acrescenta mais um nível de complexidade técnica ou administrativa

# Modelo operacional para o CRM social

Figure 2. Operating Model for Social CRM (Buchanan, 2010)

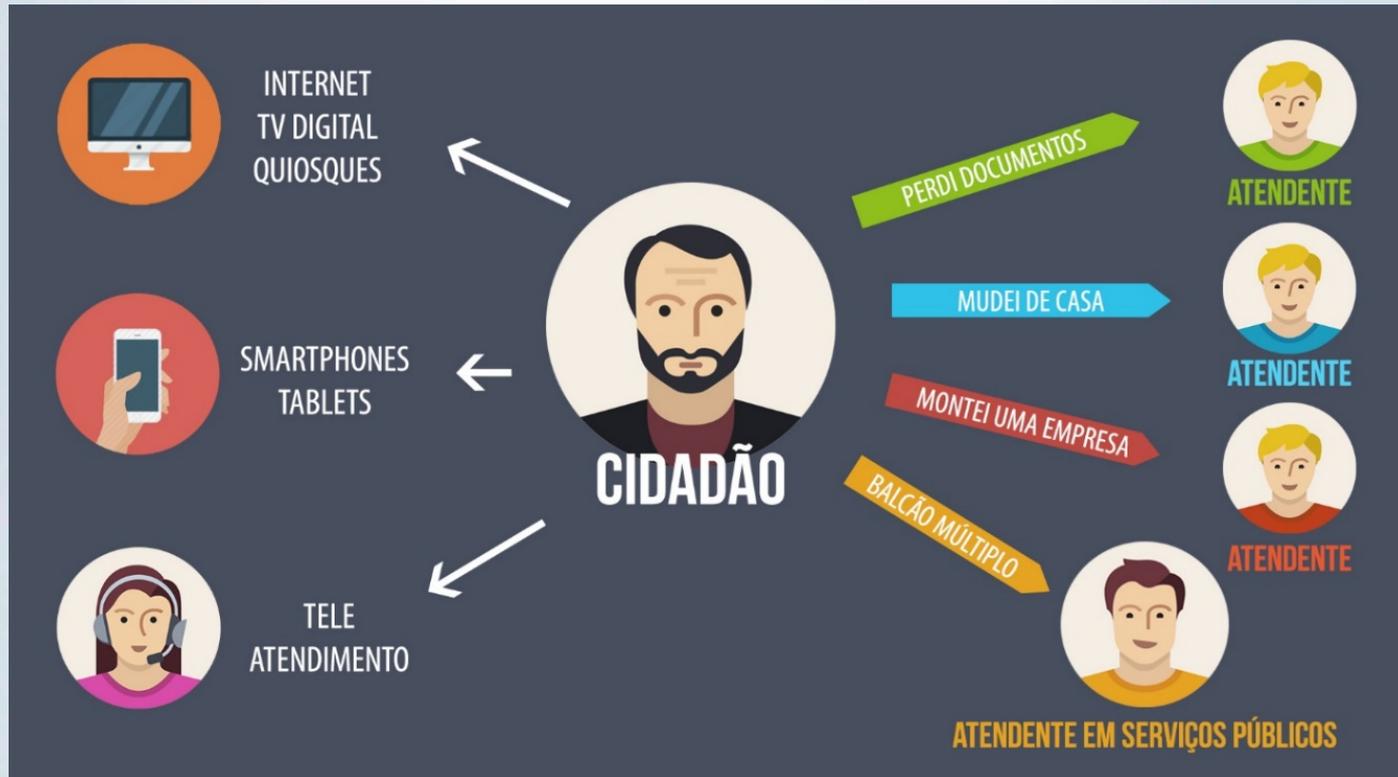


# O que foi feito de [*cadê?*] a cidadania (o cidadão / a cidadã??)



<http://www.wegov.net.br/principios-novos-servicos-publicos/>

# A centralidade da cidadania é um “novo” paradigma



<http://www.wegov.net.br/principios-novos-servicos-publicos/>

# Ciclo da vida e customização de serviços

## SERVIÇO CUSTOMIZADO PELO ESTÁGIO DE VIDA



BEBÊS



CRIANÇAS



ESTUDANTES



UNIVERSITÁRIOS



ADULTOS

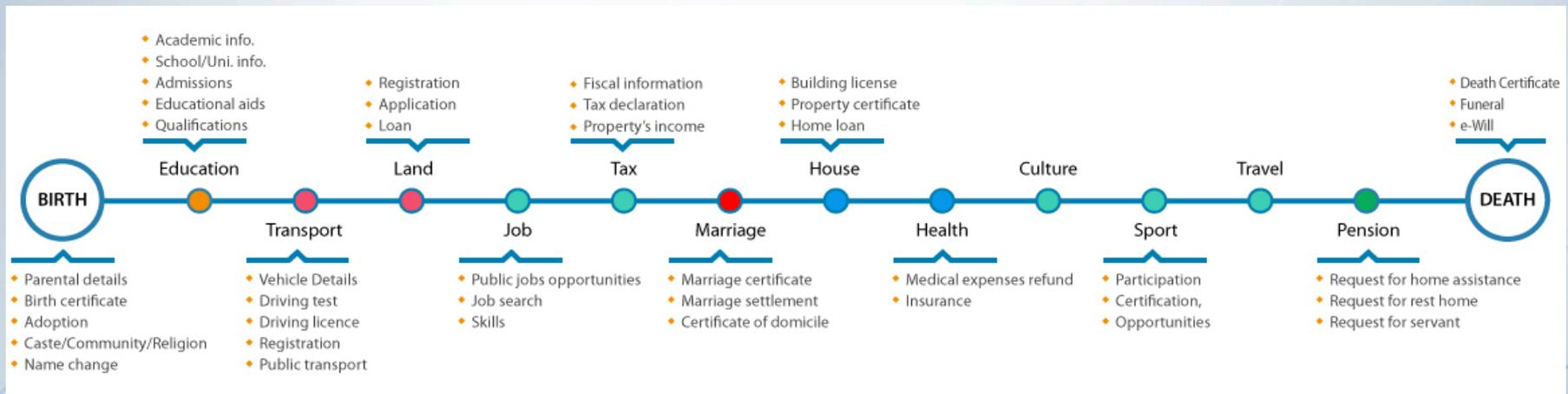
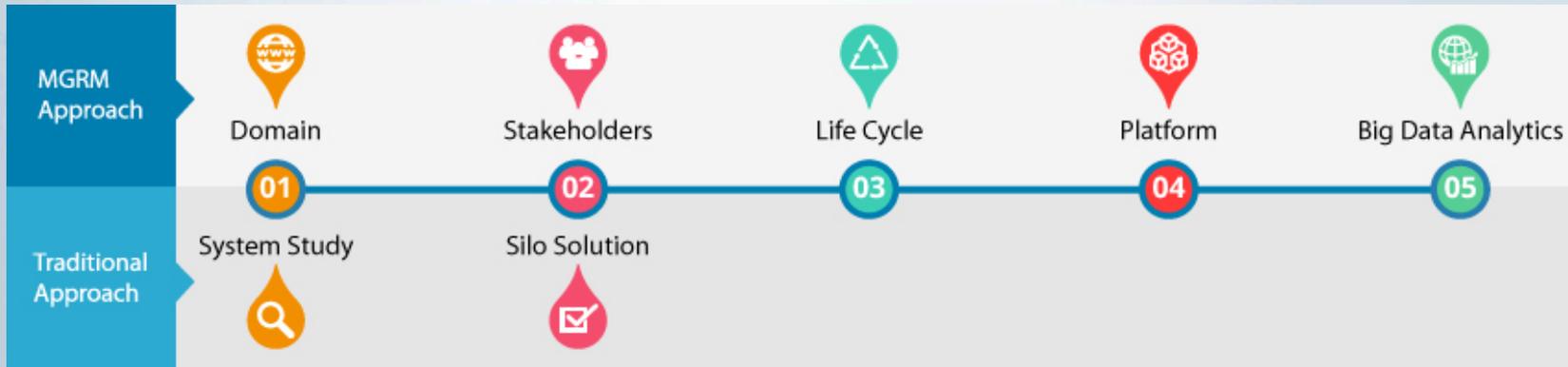


IDOSOS



Fonte: <http://www.wegov.net.br/5-principios-para-novos-servicos-publicos-ii/>

# Abordagem tradicional x abordagem do ciclo de vida humano



# Ganz (2014)

- Três questões fundamentais:
  - Quem é @ cidad@o?
  - Qual é o seu problema urgente?
  - Como transformar seus recursos em PODER para resolver seu problema ?
- Solução: responda a estas questões dialogando com @s cidad@os, construindo relacionamentos, contando histórias, elaborando estratégias, projetando estruturas e AGINDO.

# “Promessas” da tecnologia

- Novos métodos de “amostragem” de cidadãos também podem alavancar o discurso de “**políticas abertas**” no governo e
- as discussões sobre o potencial dos “**dados abertos**”, isto é, permitir que os dados coletados pelo governo sejam acessados e manipulados por terceiros para criar interpretações e representações alternativas, por sua vez, oferecendo ainda melhores métodos, com os quais os governos imaginam conhecer seus cidadãos.

# Como conhecer a cidadania

- **Como comparar os métodos para conhecer melhor a cidadania?**
- **É possível assegurar qual método**
  - Censo
  - Pesquisa de opinião
  - Eventos abertos à participação cidadã
  - Ou manipulação de *big data* de prestadores de serviços governamentais
- **traduz mais fielmente o que a cidadania pensa e sente?**

# Perguntas estratégicas

- **Quem é meu POVO?**
- Quem é meu público, quem é meu eleitor, quem são as pessoas cujos anseios, desejos e necessidades que devem se organizar e ser organizados para usar seus recursos com inovação para resolver seus problemas?
- Como os organizadores agem para transformar uma “vizinhança” (agrupamento) de pessoas que podem compartilhar valores ou interesses comuns em uma comunidade, pessoas que agem em nome desses valores ou interesses.
- Quem é? / quem são as lideranças?
- Quem são os apoiadores?

# Conhecer seu público

- **Conhecer o seu público, o seu eleitorado, a sua audiência é um princípio básico não só da política, mas também do marketing, das relações públicas, da vendas e ou de qualquer outra entrega prestação de produtos.**
- **Uma questão urgente para qualquer governo democrático é o que fazer para conhecer @s cidad@s, seus valores, suas preocupações, e suas respostas às políticas públicas do governo.**

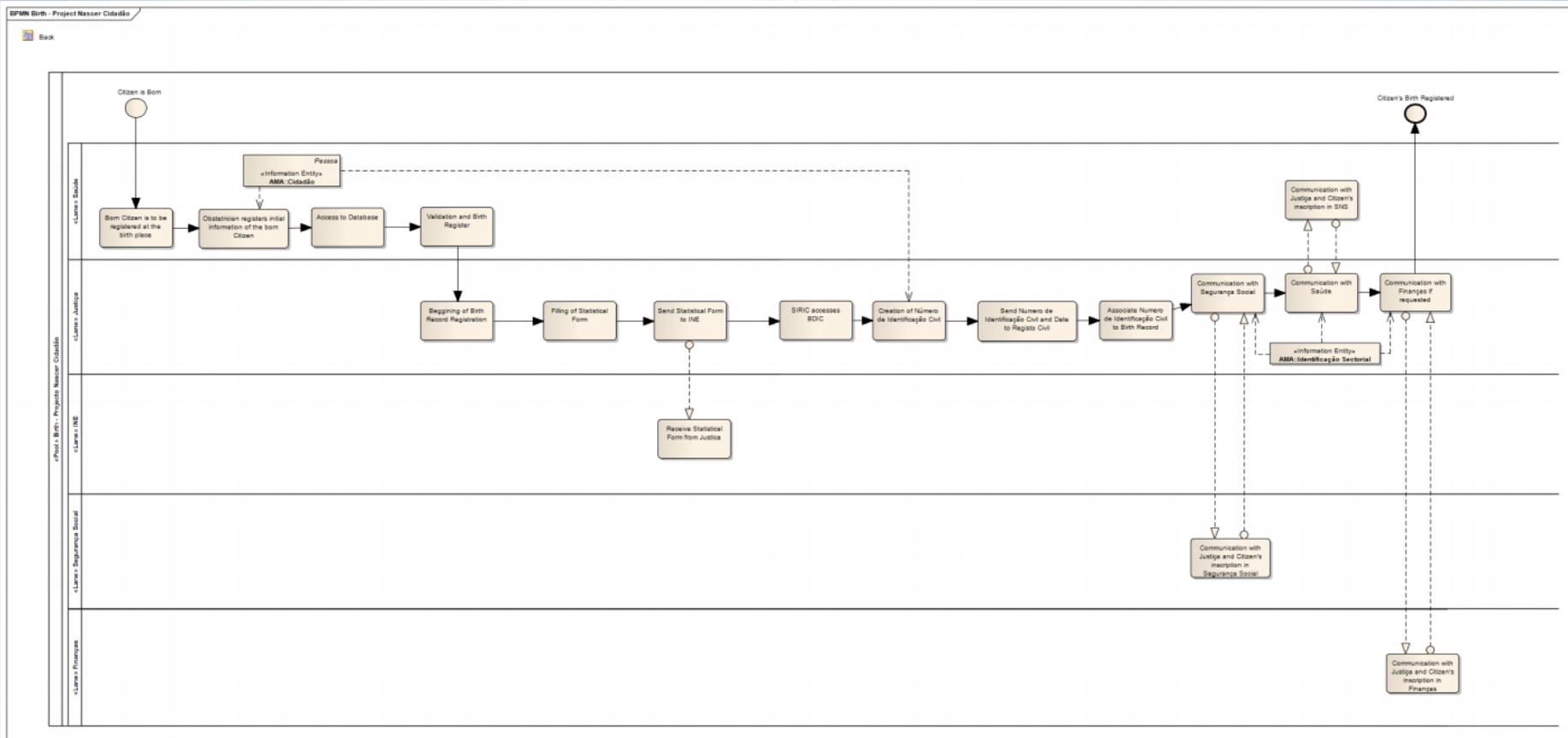
# Promessa ou **ameaça** do “marketing cidadão”?

- Exemplo de um sistema de gestão do cidadão (HITS) que oferece um arquivo dinâmico para cada **cidadão**, com todas as informações como:
  - Informações civis,
  - Informações médicas,
  - Informações educacionais,
  - Informações trabalhistas,
  - registros criminais,
  - Incluindo **todas as** viagens nacionais e internacionais, os bens e riquezas, as qualificações e competências, os subsídios governamentais dados a cada cidadão... e muito **MAIS**.

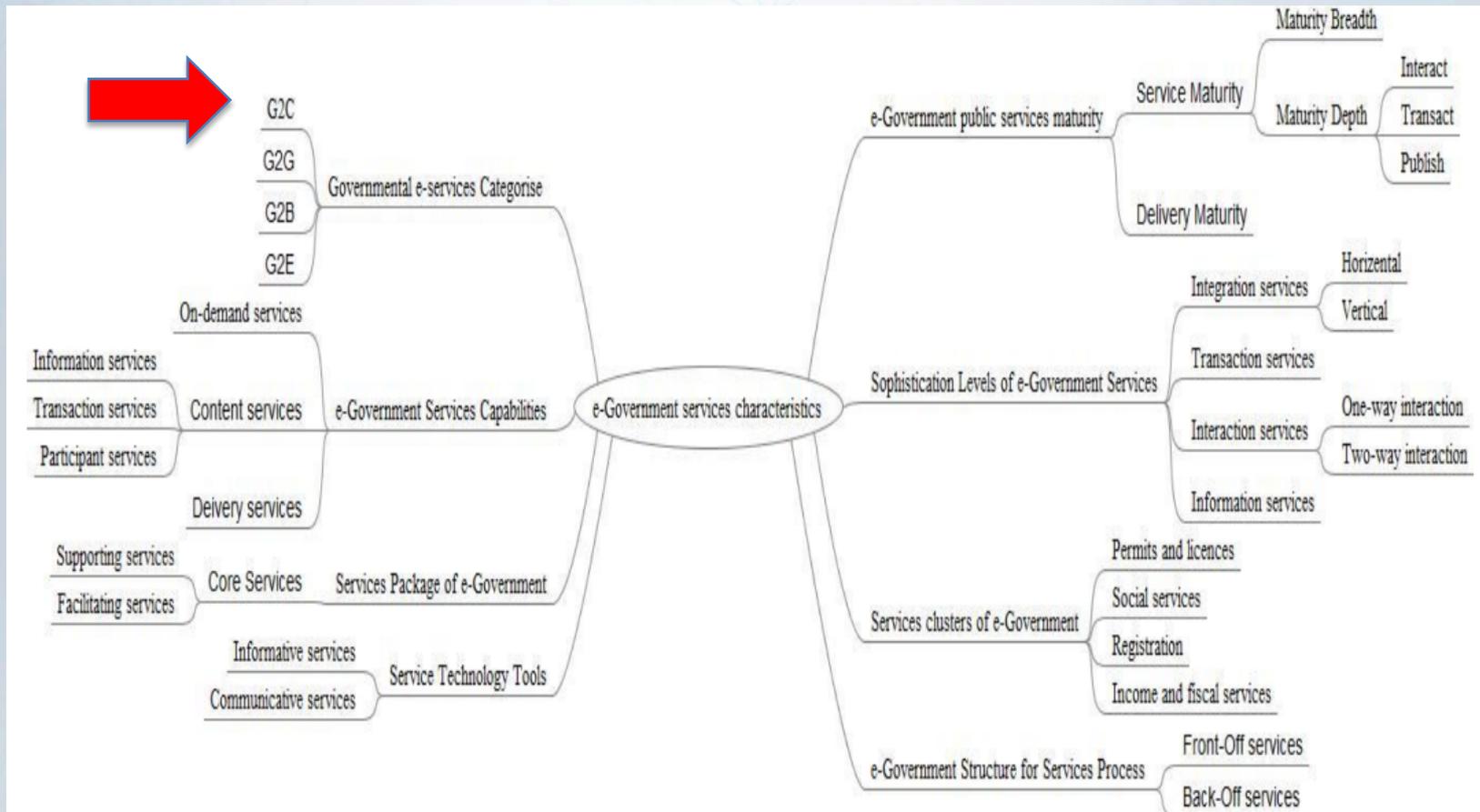
# Soluções “mágicas” de reconhecimento das pessoas?

- Sistemas de multi-identificação cada vez mais inovadores fornecem métodos imediatos de identificação de pessoas:
  - Reconhecimento facial
  - Identificação pela IRIS
  - Identificação pela voz
  - Impressão digital
  - Identificação genética (DNA),
  - além dos métodos de identificação digital indireta via dispositivos (endereço ip, número do celular etc)
- Todavia podem ser usados pelo governo ou pelas empresas contra a cidadania!

# Representação do Projeto “Nascer Cidadão” (Portugal)



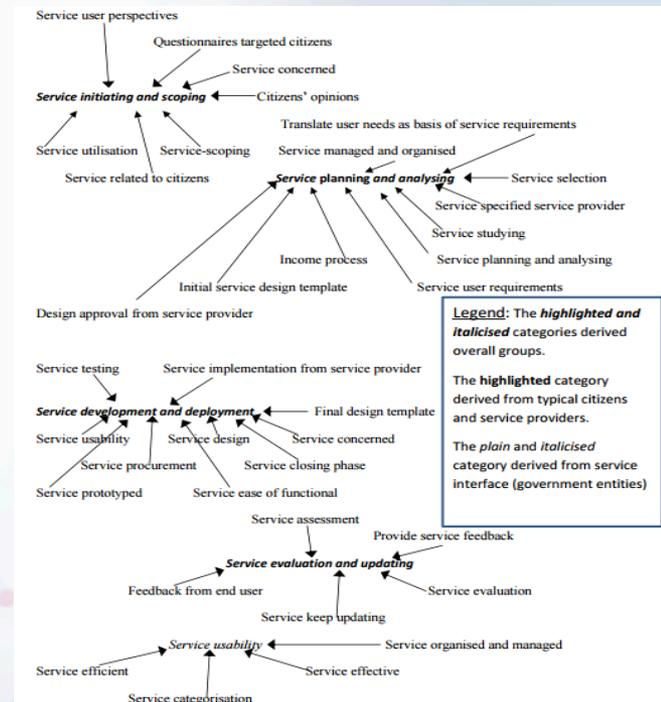
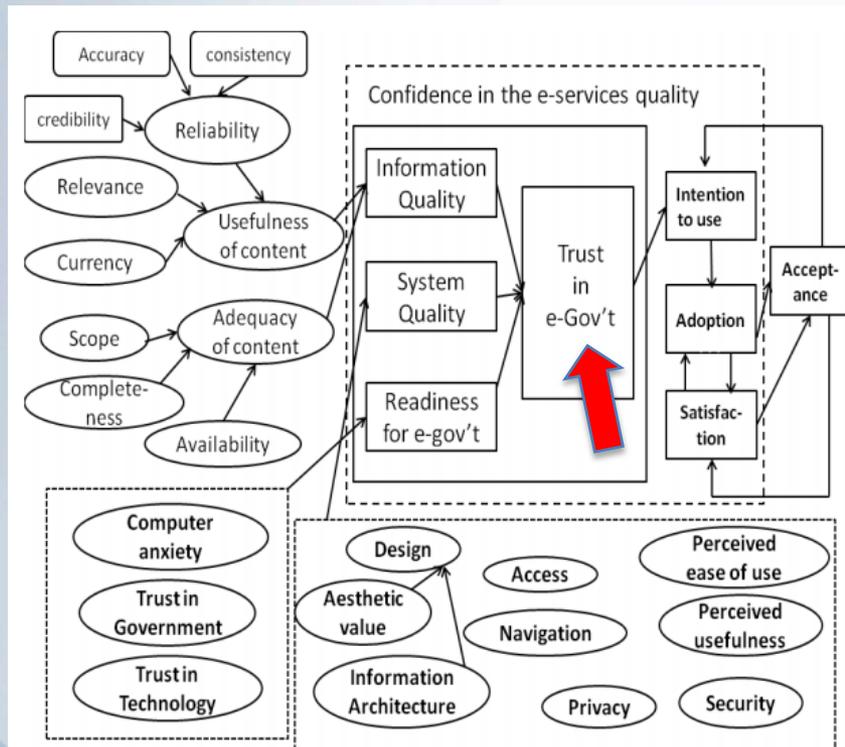
# Características de serviços de e-Gov



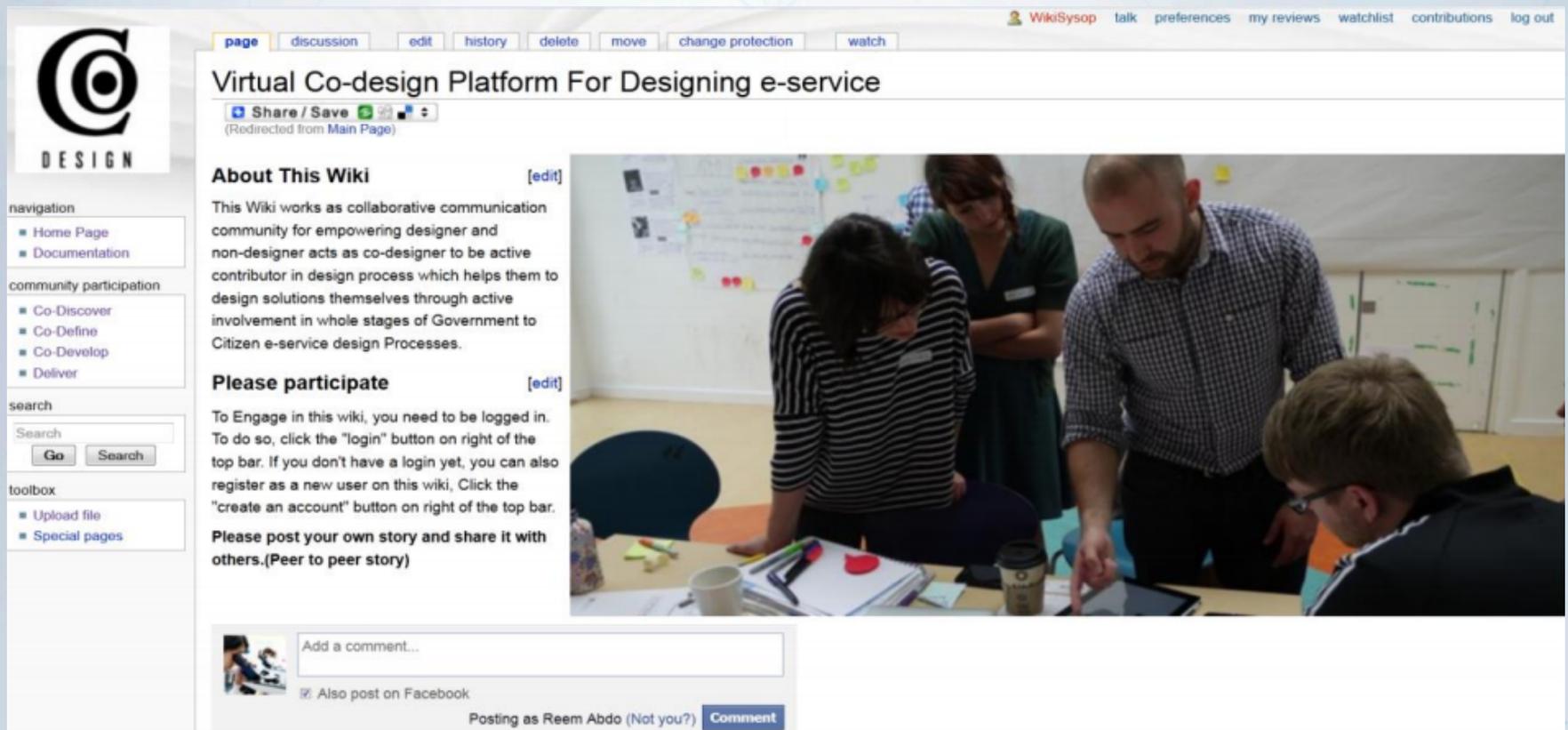
# Confiança no e-Gov e na qualidade de serviços

- Modelo de adoção e aceitação de e-Gov

- Mapa de requisitos das partes interessadas para modelo cognitivo de G2C



# Co-participação cidadã



The image shows a screenshot of a Wiki page. At the top, there is a navigation bar with links: [page](#), [discussion](#), [edit](#), [history](#), [delete](#), [move](#), [change protection](#), and [watch](#). The page title is "Virtual Co-design Platform For Designing e-service". Below the title, there are social sharing options: "Share / Save" and a note "(Redirected from Main Page)".

**About This Wiki** [\[edit\]](#)

This Wiki works as collaborative communication community for empowering designer and non-designer acts as co-designer to be active contributor in design process which helps them to design solutions themselves through active involvement in whole stages of Government to Citizen e-service design Processes.

**Please participate** [\[edit\]](#)

To Engage in this wiki, you need to be logged in. To do so, click the "login" button on right of the top bar. If you don't have a login yet, you can also register as a new user on this wiki. Click the "create an account" button on right of the top bar.

**Please post your own story and share it with others.(Peer to peer story)**

At the bottom of the page, there is a comment box with the text "Add a comment...", a checkbox for "Also post on Facebook", and a "Comment" button. The text "Posting as Reem Abdo (Not you?)" is visible below the comment box.

On the left side of the page, there is a sidebar with a logo that says "DESIGN" and a navigation menu with the following items:

- Home Page
- Documentation
- community participation
  - Co-Discover
  - Co-Define
  - Co-Develop
  - Deliver
- search
- toolbox
  - Upload file
  - Special pages

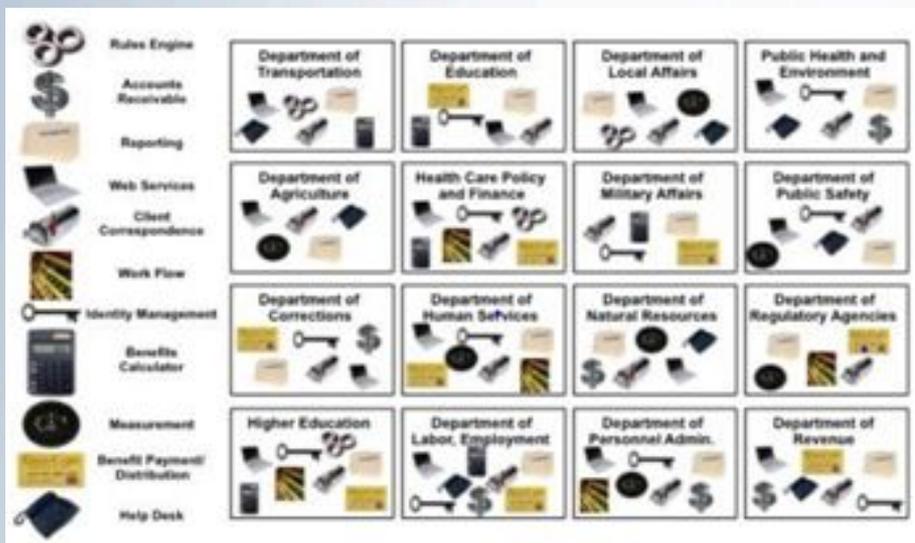
In the center of the page, there is a photograph showing a group of people (three men and one woman) gathered around a table, looking at a tablet device. They appear to be in a collaborative design or meeting environment.

# G2C (governo - cidad@)

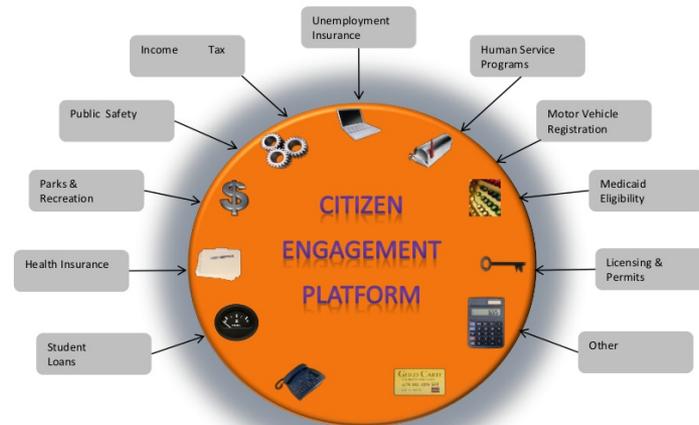
- Um das características principais da oferta de serviços do tipo G2C é a capacidade de oferecer uma visão centrada no cidadão nos portais de e-Gov.
- A abordagem do ciclo de vida é um dos paradigmas mais adotados para apoiar a ideia de resolver um evento complexo na vida do cidadão através da oferta de um único serviço;
- Vários estudos usaram essa abordagem para a concepção de portais de e-Gov, mas eram limitados em termos de usabilidade e escalabilidade e não existiam mecanismos para mostrar como especificar um evento de vida para estruturar os serviços digitais públicos ou como alinhar sistematicamente os eventos de vida com esses serviços, levando em conta as necessidades do cidadão.

# Modelos: hoje e no futuro

- Modelo de hoje
- Modelo futuro



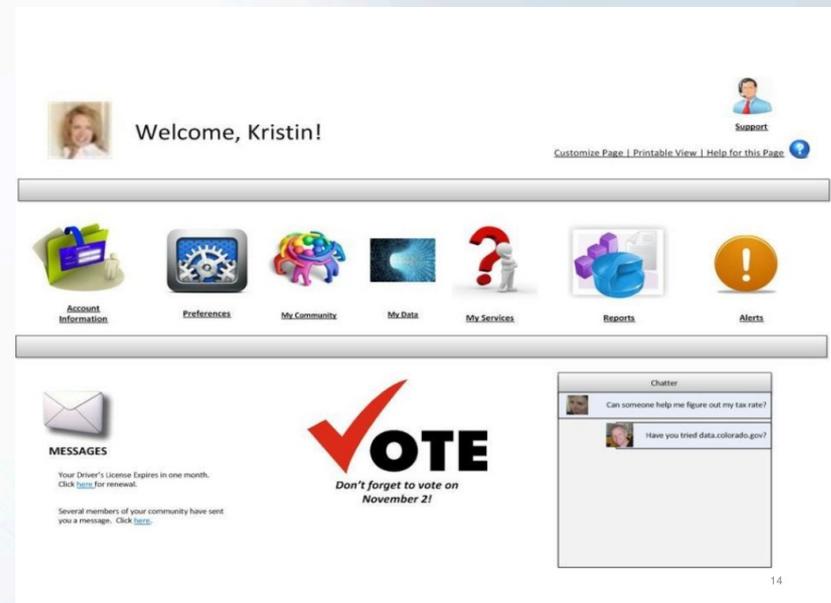
## Tomorrow's Model



*Tomorrow's model is predicated on the use of a common CRM solution specifically built for governments to provide holistic, comprehensive customer management services*

# O que o futuro nos aguarda...

- Visão centrada no cidadão
- Interação “individualizada”



# Cuidados com os mitos

- Uma imagem visionária do e-Gov tem sido criada e cultivada por políticos e pesquisadores no campo da administração pública, que baseada em uma imagem purificada de um novo e melhor governo reinventado sirva a uma nova geração de cidadãos mais experientes tecnologicamente e hiperracionais.
- Esse mito do cidadão como um consumidor empoderado dos serviços governamentais é crucial para a legitimidade das estratégias de reforma do e-Gov, dado que sem esses cidadãos exigindo reformas, o e-Gov talvez não seja necessário de modo algum.

# Alerta: pior dos cenários?

- Segundo alguns pesquisadores (Fuchs, Byrne, & Blanton, 2007) nem os cidadãos nem o Estado aceitam o e-Gov da maneira planejada;
- Em Cordella (2007) e Cordella & Iannacci, (2010) há o argumento de que 70-87% de todos os projetos de e-Gov fracassaram;
- Estudos sobre dados abertos governamentais revelam uma burocracia descuidada (Adair, Nielsen 2007; Paulin, 2010), e
- Estudos sobre a aceitação de sistemas estatais de identificação eletrônica mostram taxas de aceitação dessas tecnologias tão baixas quanto 0,1% (Kubicek, 2011; Rissanen, 2010).

# Questionamentos via Granada, Espanha

- O e-Gov causou a transformação de sistemas de gestão, gerando modelos mais transparentes, democrático e participativos focados em atender as necessidades sociais (Bertot et al., 2010).
- Existe algo lapso de compreensão entre os designers de e-Gov e seu público alvo, os fictícios cidadãos empoderados e omniracionais?
- A introdução do e-Gov melhorou o desempenho e diminuiu os custos do governo?
- Os artefatos do e-Gov são capazes de entregar um aperfeiçoamento **sustentável** da eficiência governamental ao mesmo tempo que diminuiu os custos?

# Evolução desejada

- Cada vez mais, o e-Gov é adotado como uma tentativa de superar as limitações das burocracias tradicionais e principalmente para melhorar a prestação de serviços públicos,
- Enquanto as primeiras iniciativas de e-Gov eram dirigidas à melhoria de processos internos e da eficiência operacional de órgãos públicos, atualmente, um número crescente de projetos de e-Gov são implantados na tentativa de fornecer serviços integrados à cidadania, ao mundo empresarial e a outras partes interessadas, inclusive os objetivos econômicos nacionais e o alcance dos Objetivos do Milênio.

# Enquanto isso em Palermo...

- A municipalidade de Palermo deve superar dois grandes desafios para fazer com que os cidadãos utilizem os serviços eletrônicos.
- A falta de percepção real dos serviços eletrônicos fornecidos pela administração municipal e
- a ausência percebida de uma substancial vantagem no uso dos canais digitais no lugar dos canais tradicionais.

# Futurologia (?): uma visão alemã

- Novas tecnologias permitem novas maneiras de comunicação e interação da administração pública com a cidadania;
- Novas TICs, como a **computação em nuvem** e **os serviços de dados abertos** abriam novas oportunidades de melhoria dos serviços atuais e a entrega de novos serviços públicos;
- Esses desenvolvimentos tem aumentado as exigências dos cidadãos e mudado seus comportamentos de usuários de serviços públicos
- Os administradores públicos devem se conscientizar desses desenvolvimentos para criar serviços de qualidade superior e adaptar os serviços existentes às demandas dos cidadãos.

# Questões básicas em um e-Gov municipal (palermo ?)

- Como as características de:
  - idade,
  - gênero,
  - nível educacional,
  - estado civil,
  - situação de moradia,
  - número de residentes
  - e período de residência
- influenciam as demandas de serviço em uma municipalidade?

# CRM

- A Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) tem provocado impactos significativos no setor privado.
- Os benefícios do CiRM têm sido mais limitados.
- Todavia o CiRM, embora nos últimos anos, tem ampliado seu impacto, adentrando em áreas como a participação eletrônica, o governo eletrônico, a democracia eletrônica ou ainda em campos como a governança urbana.

# Evolução e atores

- Evolução de serviços governamentais
- Tecnografia social

Figure 7. Evolution of government services (Kannabiran, et al., 2004)

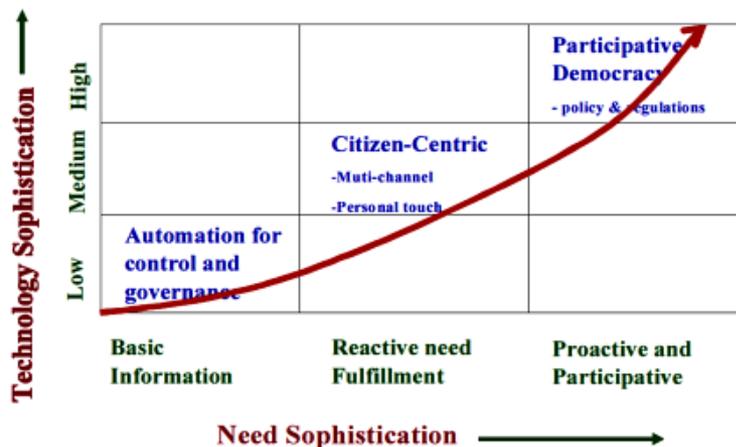
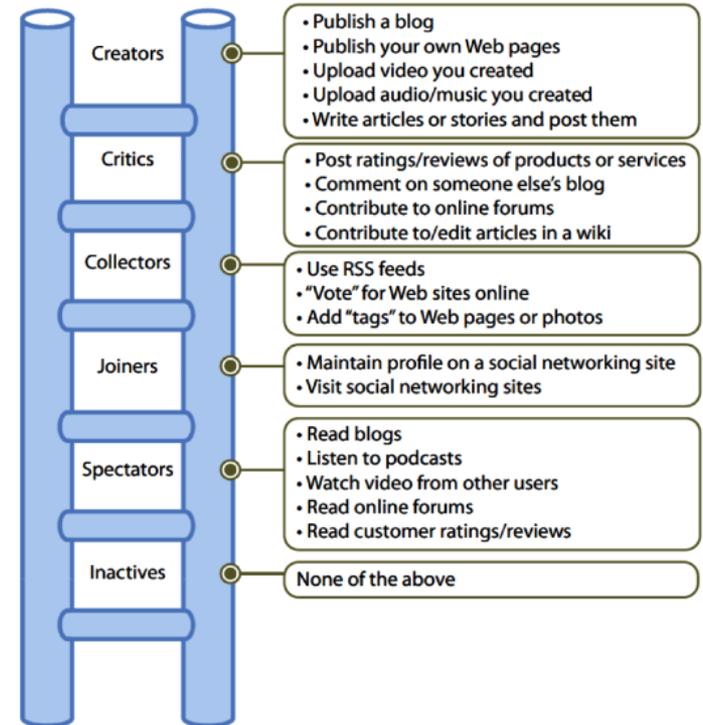
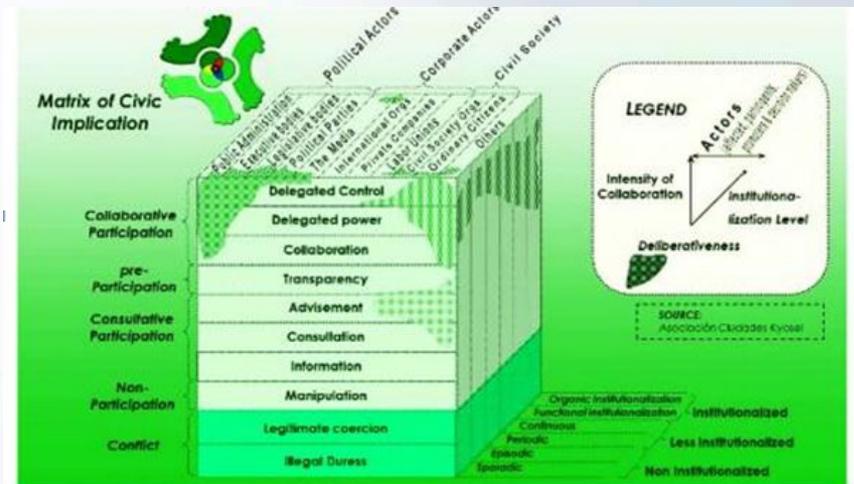
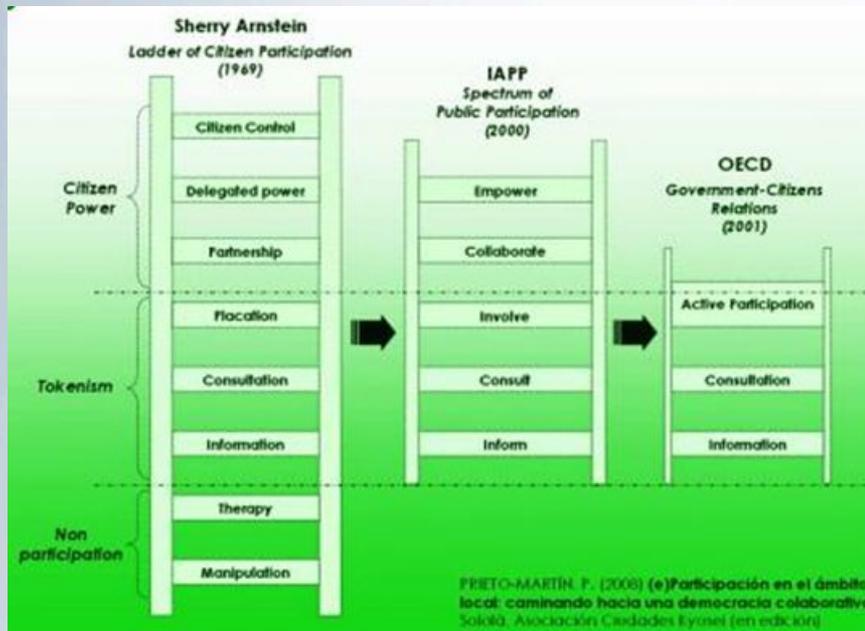


Figure 12. The social technographics® ladder (Band & Petouhoff, 2010)



# Participação: palavra-chave

- O que é participação
- Matriz de implicações cidadãs



# À guisa de conclusão sobre CiRM

- A cidadania ainda não recebe os benefícios da modernização e da informatização, da inovação contínua e dos serviços proativos.

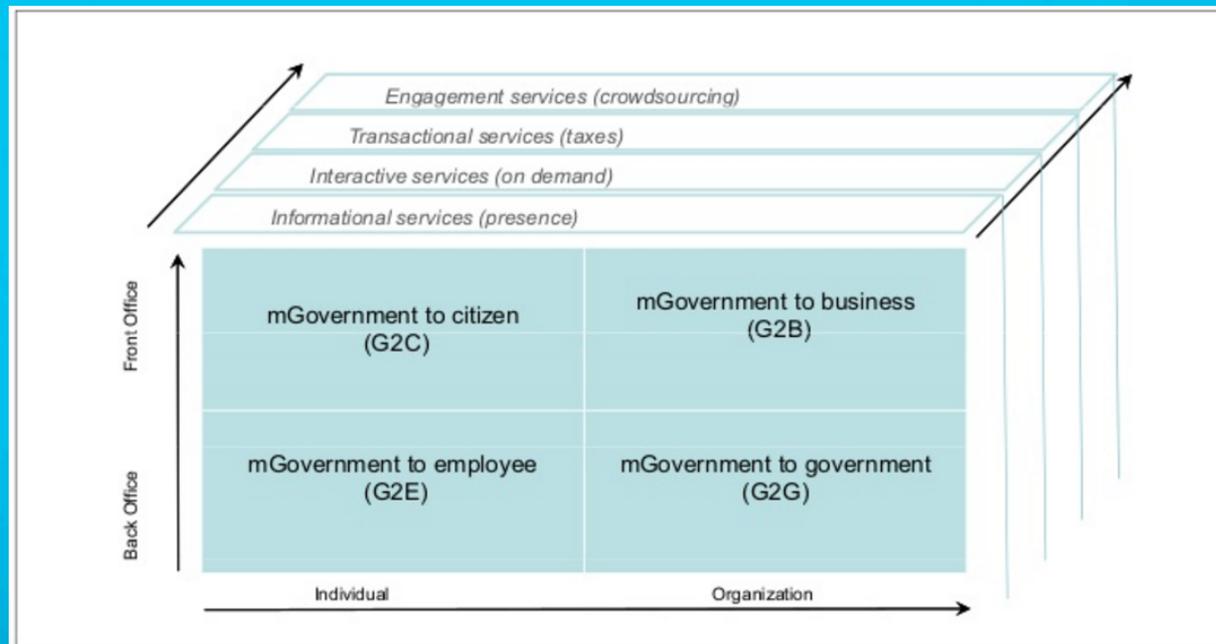


Figure 1-3 Common types of mobile government interactions

# LAI

- LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO



# Plano de Desenvolvimento Regional Sustentável (PDRS) do Xingu



# LAI e equilíbrios

- Liberdade de expressão x
- Direito ao respeito à privacidade
- Um difícil equilíbrio ...





# Lei de Acesso à Informação

- Inovadora – tudo é público, exceto o que é expressamente sigiloso **por lei**.
- Necessária mas não suficiente
- Barreiras culturais, sociais e tecnológicas
- É preciso avançar além do acesso à informação
- O salto de qualidade será dado quando ultrapassarmos o “atendimento” e atingirmos o “relacionamento”.

# Governança pública

- Não é = a governança corporativa do mercado
- Pode assumir o formato de governança colaborativa
- No Judiciário, pode assumir o nome de governança judicial
- Cada vez mais alicerçada na **governança digital**

# Política de Governança Digital

- I - gerar benefícios para a sociedade mediante o uso da informação e dos recursos de tecnologia da informação e comunicação na prestação de serviços públicos;
- II - estimular a participação da sociedade na formulação, na implementação, no monitoramento e na avaliação das políticas públicas e dos serviços públicos disponibilizados em meio digital; e
- III - assegurar a obtenção de informações pela sociedade, observadas as restrições legalmente previstas.

# Comitê de Governança

- Para a implementação da política, cada órgão deverá manter um Comitê de Governança Digital. O grupo será formado por um representante da secretaria executiva, outro de cada unidade finalística do órgão e o titular da área de TI. Este comitê será responsável, por exemplo, pela elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) e também pelo documento de planejamento de segurança da informação e também cibernética.

# Estratégia de Governança Digital – EGD

- Publicação de uma portaria que criará a Estratégia de Governança Digital (EGD).
- A publicação definirá os objetivos estratégicos, as metas, os indicadores e as iniciativas da Política de Governança Digital e norteará programas, projetos, serviços, sistemas e atividades relacionados. O documento terá validade entre 2016 e 2019 para coincidir com a vigência do Plano Plurianual (PPA).

# Princípios da Política de Governança Digital

- **I. foco nas necessidades da sociedade;**  
II. abertura e transparência;  
III. compartilhamento da capacidade de serviço;  
IV. simplicidade;  
V. priorização de serviços públicos disponibilizados em meio digital;  
VI. segurança e privacidade;  
VII. **participação e controle social;**  
VIII. governo como plataforma; e  
IX. **inovação.**

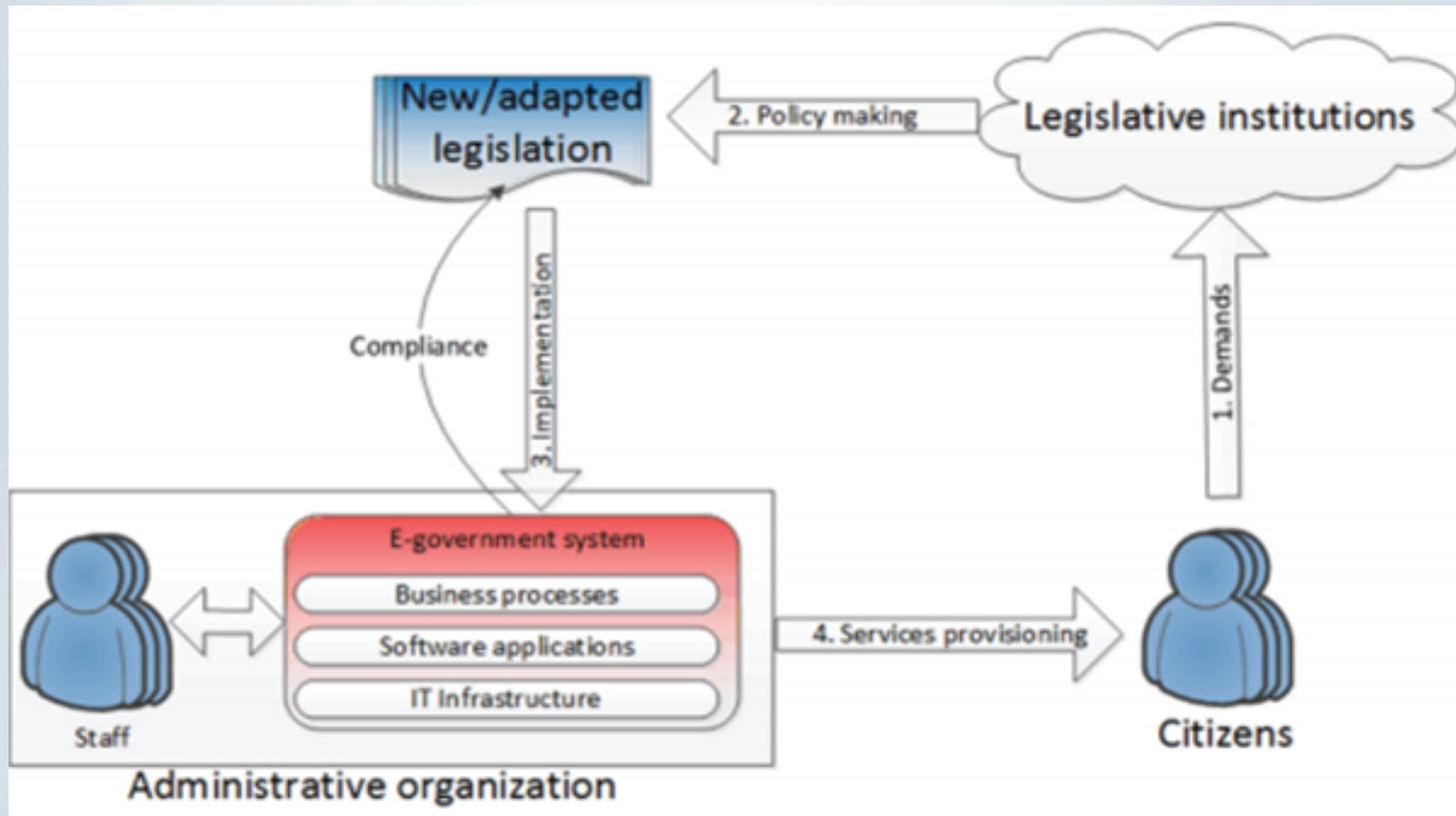
# Cinco princípios para novos serviços públicos

- **2: Governo “único” para a Cidadania**
  - *big data*,
  - governo aberto,
  - governo local,
  - **inovação em governo**,
  - serviços públicos

# A Governança Colaborativa importa para a interoperabilidade do e-Gov

- A implementação das mudanças estratégicas e tecnológicas exigidas por um governo eletrônico centrado na cidadania, integrado e baseado na interoperabilidade continua sendo um **dilema teórico e pragmático ainda não resolvido.**
- A questão é como a **governança colaborativa** pode contribuir para implementar esses serviços de e-Gov.

# Exemplo de relação legislativo, executivo e cidadania



# Desafios

- Analfabetismo digital
- Cidadania de segunda categoria
- Desigualdade de renda
- Deficit de democracia
- Infraestrutura de TI deficiente
- Oligopólio dos meios de comunicação
- Sociedade autoritária

# Concluindo...

- A cidadania ainda não recebe os benefícios da modernização, da informatização e da inovação contínua dos serviços proativos na esfera pública.
- É nosso dever, enquanto servidores e cidadãos, enfrentar esse desafio!

# FIM

- Obrigado!
- Meus contatos:
- Valter Ponte
  - [valter@stj.jus.br](mailto:valter@stj.jus.br)
  - [valter.ponte@gmail.com](mailto:valter.ponte@gmail.com)