

O Governo Electrónico, a sua aposta em Portugal e a importância das Tecnologias de Comunicação para a sua estratégia.

João Carlos Mateus¹

Resumo. A sociedade de informação aliada às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) assume hoje um papel de relevo na economia. Estas devem ser entendidas como uma oportunidade clara de modernização e de geração de riqueza para os seus utilizadores. A Administração Pública necessita obrigatoriamente de aproveitar esta oportunidade para se modernizar e incentivar a proximidade para com os cidadãos. Para isso, necessita de estar apta a oferecer serviços públicos mais eficientes, menos burocratizados e de melhor qualidade. O termo Governo Electrónico constitui um conceito recente. Os seus principais benefícios são a melhoria da eficiência, conveniência e acessibilidade de serviços públicos. Portugal, nos anos mais recentes, tem feito uma aposta clara na modernização da Administração Pública e no seu relacionamento com a sociedade promovendo uma melhoria de qualidade de vida dos cidadãos e a competitividade das empresas. Actualmente, o Governo Electrónico é visto como um processo estratégico para melhorar a relação dos cidadãos e das empresas com a Administração Pública, contribuindo decisivamente, a par disso, para a sua modernização. A implementação do Governo Electrónico, é assim vista como uma medida importante para promover a cidadania, impulsionar a mudança das organizações públicas, disseminar a tecnologia e fomentar a integração de sistemas e processos com vista à inclusão digital. Esta tem sido uma aposta clara de Portugal nos últimos anos que foi reforçada significativamente pelo XVII Governo Constitucional, através do Plano Tecnológico.

Palavras-chave: Governo Electrónico (e-Gov); Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC); Internet; Sociedade da Informação; Plano Tecnológico; Administração Pública.

Abstract. The Information Society as well as the ICT have been assigned a major role within the economy. These factors are intended to be a clear modernization opportunity and an element which creates value for its users. The

¹ Adjunto do Coordenador Nacional da Estratégia de Lisboa e do Plano Tecnológico

public Administration must make use of this chance in order to modernize itself and to promote a proximity relationship in what regards to the citizens. Therefore, it needs to be capable of offering more efficient, less bureaucratic and better quality public services. The “e-Gov” is a recent concept. Its main benefits are the promotion of efficiency, suitability and accessibility of public services. Portugal has recently started a bet on the modernization of the Public Administration and on its relationship with the society, providing a better quality of life for its citizens and the competitiveness of the enterprises. Currently, “e-Gov” has been seen as a strategic process for a better relationship between citizens and enterprises with the Public Administration contributing for its modernization. The implementation of the e-Gov is therefore seen as an important measure to promote citizenship, reform of the public institutions, broad access to technology and the integration of systems and procedures aiming at digital inclusion. This is a clear bet of the Portuguese Government, which has recently been reinforced through the implementation of the Technological Plan.

Keywords: E-Government (e-Gov); Information and Communication Technologies (ICT); Internet; Information Society; Technological Plan; Public Administration.

1. O Governo Electrónico e a sua importância

Hoje em dia, as TIC com a sua utilização generalizada, desempenham um papel preponderante na sociedade dado que potenciam o surgimento de novos produtos e negócios. A sua crescente utilização nas mais diversas actividades humanas tem conduzido a mudanças significativas nos nossos hábitos. Ignorar esta tendência seria colocar um travão na modernização e inovação das economias. Assim, as TIC assumem actualmente um papel de relevo na economia de quase todos os países. Devem ser entendidas como uma oportunidade que pode proporcionar imensas vantagens, no entanto, estão dependentes da utilização que os cidadãos e as instituições fazem delas.

A Internet é considerada actualmente como um grande veículo catalizador de mudanças na comunicação, na coordenação e no controlo das organizações entre as quais as de origem pública. A aposta na sociedade da informação e nas novas tecnologias, acompanhada pela modernização das instituições são fundamentais para alavancar a competitividade da economia e o desenvolvimento social.

A Administração Pública (AP) dado o seu cariz estruturante, não podia ficar de fora das transformações que estão a ocorrer. Aliás, o Governo Electrónico (e-Gov) é um

tema que está intimamente ligado à modernização da Administração Pública. Podemos dizer que o Governo Electrónico tem assumido uma importância crescente na sociedade actual, assumindo-se como um processo vital para a modernização da Administração Pública. A sua grande prioridade é a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados pela Administração Pública através do uso das TIC.

Contudo, para o seu sucesso é necessário mais do que tecnologia. É fundamental o envolvimento dos funcionários públicos no processo de modernização, o funcionamento das instituições e organismos públicos através da concretização de objectivos e o reforço dos direitos e garantias dos cidadãos/clientes da Administração Pública, bem como a mobilização da sociedade civil para a sua utilização constante e massiva. Isto quer dizer que esta mudança é muito mais do que a aplicação de tecnologia pura e dura. Pressupõe por exemplo, a realização de projectos transversais, o que aproxima a própria Administração Pública e os serviços públicos aos cidadãos, de modo que se maximize a sua eficiência e se induza à competitividade.

Para a Comissão Europeia, as TIC podem ajudar a Administração Pública a superar diversos desafios, embora, a ênfase não deva ser dada a estas, mas antes, à sua utilização combinada com mudanças organizacionais e à aquisição de novas competências, que melhorem os serviços públicos, os processos democráticos e as políticas públicas. Dentro desta perspectiva, o Governo Electrónico é visto como um processo estratégico para melhorar a relação dos cidadãos e das empresas com a Administração Pública, contribuindo decisivamente, a par disso, para a sua modernização. A implementação do Governo Electrónico é, assim, vista como uma medida importante para promover a cidadania, impulsionar a mudança das organizações públicas, disseminar a tecnologia (para que esta contribua para o desenvolvimento do país), fomentar a integração de sistemas e processos e promover a inclusão digital.

A nível europeu, o Governo Electrónico é um dos pilares do eEurope, uma iniciativa que faz parte da Estratégia de Lisboa para tornar a União Europeia, na economia mais competitiva e dinâmica, com melhoria no emprego e na coesão social. Numa primeira fase, foi lançado o Pano de Acção eEurope 2002, aprovado pelo Conselho Europeu da Feira, em Junho de 2000. Em 2002, este plano de acção deu lugar ao eEurope 2005 apresentado em Sevilha e, em Junho de 2005, o eEurope 2005 foi substituído pelo programa “i2010 - A European Information Society for

growth and employment”. Este programa tem basicamente cinco grandes prioridades em termos de Governo Electrónico e dos seus serviços públicos:

- Não deixar ninguém de fora: fazer avançar a inclusão através da Administração em linha, para que, em 2010, todos os cidadãos beneficiem de serviços de confiança, inovadores e de fácil acesso;
- Fazer da eficiência e eficácia uma realidade: contribuir significativamente para que, em 2010, haja um nível elevado de satisfação dos utilizadores, transparência e responsabilidade, uma menor carga administrativa e ganhos de eficiência;
- Criar serviços essenciais de elevado impacto para cidadãos e empresas: em 2010, 100% dos processos de contratação pública estarão disponíveis electronicamente, com uma taxa de utilização efectiva de 50%, e haverá um acordo de cooperação para serviços em linha adicionais de elevado impacto para os cidadãos;
- Implementar elementos essenciais: proporcionar aos cidadãos e às empresas, em 2010, um acesso autenticado, prático, seguro e inter operável a serviços públicos em toda a Europa;
- Reforçar a participação e a tomada de decisões democrática: fazer a demonstração, em 2010, de ferramentas para uma efectiva participação no debate público e em processos democráticos de tomada de decisões.

O Governo Electrónico é um projecto que visa capacitar o sector público para enfrentar os desafios actuais da nova era digital e das novas necessidades existentes. Para Zweers & Planqué (2003) o Governo Electrónico é um conceito emergente que pretende fornecer ou tornar disponível informação, serviços ou produtos, por meio electrónico, a partir ou através de organismos públicos, a qualquer momento, local e cidadão. Para Ferrer (2003) pode chamar-se Governo Electrónico ao conjunto de serviços e de acesso a informações que o Governo possibilita aos diferentes actores da sociedade civil por meios electrónicos. Isto quer dizer que o Governo Electrónico é um conceito bem mais abrangente do que o de um governo informatizado. O Governo electrónico visa ser um governo informatizado, mas aberto e ágil capaz de receber, responder e criar interacção com vista a uma sociedade melhor. Com isto amplia-se a cidadania, reduz-se a burocracia, aumenta-se a transparência na gestão e apropria-se a participação dos cidadãos na fiscalização do poder público.

Para a Comissão Europeia o Governo Electrónico ou o Egovernment é a utilização de TIC na Administração Pública, combinado com a mudança organizacional e do desenvolvimento de novas competências, a fim de melhorar os serviços públicos, os processos democráticos e reforçar o apoio às políticas públicas.

O Governo Electrónico, apesar de constituir um conceito relativamente recente, teve enormes progressos nos últimos anos. A sua rápida disseminação deu-se basicamente devido ao:

- 1 – aumento insustentável dos gastos públicos que muitas vezes não se repercutiam em serviços mais eficientes para os cidadãos (exemplo: atrasos e desperdícios);
- 2 – surgimento de uma nova filosofia que enfatiza a eficiência, a concorrência e as regras de mercado, à necessidade de aproximação do Estado às necessidades da sociedade civil e ao reforço da cidadania;
- 3 – rápido desenvolvimento das tecnologias de TIC e à crescente consciência do valor dos sistemas informacionais.

A sua análise pode ser efectuada de diversas ópticas tais como a perspectiva do cidadão (possibilidade de oferecer serviços de utilidade pública), do lado dos processos (modus-operandi), da cooperação (integração de informação e articulação entre organismos) ou mesmo da gestão do conhecimento (disponibilização do conhecimento gerado pelos órgãos públicos).

Segundo a avaliação realizada pela Comissão Europeia, existem basicamente cinco fases no desenvolvimento do governo electrónico:

- Informação: presença na Internet através da disponibilização de informação básica para iniciar o procedimento está disponível ao público;
- Interação Simples: presença na Internet oferecendo ao utente a possibilidade de obter formulários para iniciar o procedimento de obtenção do serviço em causa;
- Interação Bidireccional: presença na Internet, aceitando a submissão de formulários para iniciar o procedimento de obtenção do serviço em causa;
- Transacção: presença na Internet permitindo que a efectivação do serviço, decisão e pagamento, seja tratada com recurso ao *website*, não sendo necessário

nenhum procedimento via papel. Implica a total disponibilização online dos serviços;

- **Personalização:** através da proactividade por parte do Governo com a emissão de por exemplo de alertas e mensagens além de sempre que possível haja a existência de templates pré-definidos com dados pré-inseridos facilitando a sua usabilidade.

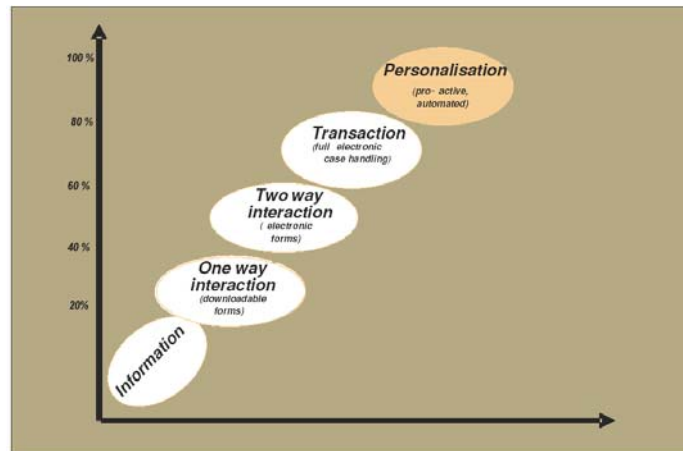


Figura 1 – Sofisticação dos Serviços Públicos Online

Fonte: Comissão Europeia (2007)

O papel do e-Gov não se deve portanto a restringir apenas à disponibilização de informação baseada na utilização de e-mails e sites (West, 2003). O e-Gov deve potenciar também o surgimento de novos paradigmas de funcionamento das instituições baseado na oferta on-line de serviços, anteriormente apenas disponibilizados de forma presencial.

Muitos países estão a apostar no Governo Electrónico como uma nova forma de relacionamento entre a Administração Pública e a sociedade civil. Portugal não é excepção e, esta tem sido apresentada como uma área estratégica para a construção da Sociedade de Informação e do Conhecimento. Temos efectuado um enorme esforço nesse sentido, esforço esse que tem produzido resultados que, em alguns

dos casos potenciam algumas boas práticas. No entanto, ainda existe muito trabalho para desenvolver com vista a um Governo Electrónico integrado que fomente uma excelente relação entre cidadãos, empresas e Administração Pública.

Os resultados visíveis para a sociedade nem sempre espelham o esforço que é necessário a Administração Pública fazer na reorganização dos seus serviços, e fluxos, e que originam obrigatoriamente a redução da burocracia. Para o seu sucesso é obrigatório o envolvimento dos seus funcionários e a percepção clara dos objectivos a atingir.

Hoje em dia podemos verificar que muitos dos serviços públicos já se encontram disponíveis na internet havendo, no entanto, grandes diferenças entre os diversos países. Portugal no estudo Online Public Services Ranking promovido pela Comissão Europeia posicionou-se, no ano de 2007, na 3ª posição em termos de disponibilidade online dos serviços, o que mostra que está na linha da frente em termos de Governo Electrónico.

Com o e-Gov, os Governos têm uma oportunidade única de impulsionar a sua economia e reformar os seus serviços. Para capitalizar melhor os seus esforços devem, no entanto, ter em atenção as melhores práticas a nível internacional. Existem referências de portais e serviços públicos online que são regularmente focados como boas práticas internacionais. Exemplos disso são o portal do Canadá (www.canada.gc.ca), o portal oficial de Administração Estados Unidos da América (www.firstgov.gov), o portal DirectGov do Reino Unido (www.ukonline.gov.uk), o portal de Singapura [http://\(www.ecitizen.gov.sg/\)](http://www.ecitizen.gov.sg/) ou o nosso portal do cidadão (www.portaldocidadao.pt).

O Governo electrónico é um conceito novo, que significa muito mais do que a simples ideia de um governo informatizado. Trata-se da necessidade de um Estado aberto e ágil, atento às necessidades da sociedade. Implica envolver as TIC para ampliar a cidadania, a transparência e a participação dos cidadãos. É mais do que a digitalização de procedimentos, pois implica muitas vezes mudanças organizacionais. A penetração do computador e da banda larga, o preço das telecomunicações, o investimento em TIC e a falta de formação em TIC são alguns dos entraves a um maior sucesso do Governo Electrónico.

No entanto, este é o caminho e a completa efectivação destes serviços trazem óbvias vantagens para os diversos agentes económicos. Destacamos a maior comodidade, maior rapidez nos tempos de resposta aos pedidos, maior

transparência, melhores serviços, disponibilidade permanente, redução de erros e redução de custos.

2. Governo Electrónico em Portugal

No passado, foram criando organismos e repartições de serviços muitas vezes assentes em estruturas verticais e dispersas o que originou uma Administração, em alguns casos, difícil de gerir. No entanto, hoje em dia muitos desses serviços estão a ser reformulados ao abrigo do Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE) e, está a ser feito um enorme esforço para incentivar a utilização das TIC como factor propulsor de uma transformação organizacional.

O Governo Electrónico constitui a oportunidade que Portugal tem de impulsionar a reforma dos serviços em duas vertentes principais, provocando uma relação causa-efeito: por um lado, a reorganização de todo o back-office que sustenta o conjunto de serviços, potenciando o surgimento de novos paradigmas de funcionamento e organização das instituições; e, por outro, a definição de um novo front-office com a implementação de novos serviços e adaptação de antigos, disponibilizando aos cidadãos novas formas de acesso à Administração Pública. Para o sucesso de ambas as vertentes, o Governo deve promover, mediante políticas e estratégias, a reestruturação da sua orgânica bem como a disponibilização on-line dos serviços públicos, incentivando os cidadãos a participar.

Isto deve permitir que os cidadãos e empresas lidem com a Administração Pública sem terem necessidade, por um lado, de saber como o Estado se organiza e, por outro, de prestar a mesma informação mais do que uma vez a diferentes serviços da Administração Pública, função essa que deve caber aos diferentes organismos. O Estado deve funcionar para o utente como uma camada de abstracção (lógica do balcão único), isolando a complexidade interna e disponibilizando de uma forma segura e eficiente serviços de qualidade orientados para o cidadão.

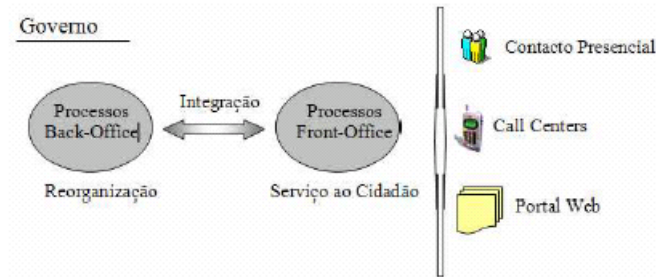


Figura 2 – Um ponto de entrega, vários canais de acesso

Fonte: Ricardo Campos e Célio Marques

Os últimos Governos têm procurado estar na primeira linha da inovação, através de exemplos de excelência e de sucesso que consigam gerar um efeito mobilizador nesta área.

Para isso, também tem sido crucial o progressivo aumento da utilização da Internet² por parte dos cidadãos, que tem servido para que os sucessivos Governos no âmbito da Estratégia de Lisboa, definissem o Governo Electrónico como um vector estratégico de intervenção do Estado, na forma como os cidadãos interagem com a Administração Pública.

Em 2007, as TIC encontravam-se generalizadas em todos os sectores da Administração Pública. Na Administração Pública Central, todos os organismos dispunham de ligação à Internet (87% com uma velocidade superior ou igual a 512 Kbps, sendo que 63% dos organismos tem ligações superiores ou iguais a 2 Mbps, o que representa um crescimento de 29% face a 2006) e 89% destes tem presença na Internet (UMIC, 2007). Com relação ao inquérito às Câmaras Municipais verificou-se que todas dispõem de ligação à Internet (78% com uma velocidade superior ou igual a 512 Kbps, sendo que 78% tem ligações superiores ou iguais a 2 Mbps o que

² De acordo com a Informação Estatística do Serviço de Acesso à Internet referente ao 4º trimestre de 2007, publicada pela ANACOM em Março de 2008, Portugal cresceu em 11 meses cerca de 88% em número de clientes dos operadores móveis que podem aceder à Internet em Banda Larga móvel. A soma agregada de utilizadores de banda larga fixa e banda larga móvel atinge cerca de 2,8 milhões de utilizadores (ECTA).

representa um crescimento de 22% em relação ao ano anterior) e 97% tem presença na Internet.

A mobilização da sociedade de informação em torno do conceito do Governo Electrónico, permite desburocratizar processos, aproximar cidadãos do Estado, em suma, dinamizar a economia. Deste modo, o Governo Electrónico tem sido uma aposta evidente dos últimos Governos de Portugal como um elemento chave para a modernização da Administração Pública e para a melhoria significativa da qualidade dos serviços públicos. Destaca-se o actual Governo com a aposta no Plano Tecnológico (<http://www.planotecnologico.pt>).

Para o desenvolvimento da estratégia de Governo Electrónico em Portugal foi definido um conjunto de eixos de actuação: serviços públicos orientados para o cidadão, uma Administração Pública moderna e eficiente, novas capacidades tecnológicas, racionalização dos custos de comunicações, gestão eficiente das compras públicas, serviços públicos próximos dos cidadãos e serviços públicos interactivos.

Com isso, visa-se aumentar a satisfação dos cidadãos e das empresas, aumentar a eficiência dos serviços públicos e diminuir os custos para o Governo, cidadãos e empresas através da reengenharia de processos, aumentar a transparência dos mesmos, promover a participação dos cidadãos no processo democrático através de uma melhor divulgação da informação; promover o desenvolvimento da Sociedade de Informação e Conhecimento para todos através de um sector público inovador; e alcançar o reconhecimento internacional em termos da qualidade do Governo Electrónico em Portugal, fazendo que os cidadãos e empresas fiquem orgulhosos e mais confiantes dos serviços públicos portugueses.

2.1 - Estratégia

O início deste caminho, com o objectivo de Portugal ser um país evoluído ao nível do Governo Electrónico, deu-se em 2002, com o XV Governo Constitucional e com a definição no seu programa de Governo após o lançamento da Estratégia de Lisboa, onde uma das áreas de aposta foi o Governo Electrónico que originou a definição de um plano de acção, com o intuito de reinventar a organização do Estado e definir novas relações entre este e os cidadãos, promovendo assim, os benefícios da sociedade de informação na Administração Pública. Surge nessa altura sob a dependência directa do Primeiro-Ministro, a UMIC (Unidade de Missão

para a Inovação e o Conhecimento, posteriormente Agência para a Sociedade do Conhecimento, <http://www.unic.pt>) como órgão propulsor desta mudança, com o intuito de definir uma estratégia de desenvolvimento da sociedade de informação e Governo Electrónico em Portugal.

O objectivo estratégico do Governo Português para o e-Gov consistia em transformar os organismos, de modo a que fossem melhores prestadores de serviços ao País. Os principais objectivos do Governo Electrónico em Portugal visavam:

- aumentar a satisfação do cidadão para com os serviços Públicos
- conseguir uma maior eficiência e reduziro custos tanto para o governo e os contribuintes;
- aumentar a transparência, reduzir a burocracia e elevar a confiança dos cidadãos nos serviços públicos;

- promover a participação dos cidadãos nos processos democráticos, através de uma melhor Divulgação das iniciativas e informações;

- promover o desenvolvimento da Sociedade de informação e conhecimento através de um sector público inovador;

- conseguir o reconhecimento internacional da qualidade dos serviços Públicos portugueses.

O Plano de Acção para a Sociedade da Informação aprovado em 2003 compreendia um conjunto de grandes pilares entre os quais o pilar que visa a qualidade e eficiência dos serviços públicos com o objectivo de garantir serviços públicos de qualidade, apoiar a modernização da Administração Pública, a racionalização de custos e a transparência. Com vista a atingir os objectivos prössupostos, a estratégia para o Governo Electrónico baseou-se em sete grandes princípios:

1. Serviços Públicos centrados para o cidadão;
2. Uma Administração Pública moderna e eficiente;
3. Novas capacidades tecnológicas;
4. Racionalização dos custos de comunicação;
5. Gestão eficiente dos contratos públicos;
6. Priorizar os serviços públicos que estão mais próximas do cidadão;
7. Serviços públicos interactivos;

Desde 2002 até hoje, surgiram um conjunto de projectos para os cidadãos e/ou para as empresas dos quais se destacam o Portal do Cidadão (<http://www.portaldocidadao.pt>), o Portal Nacional de Compras Electrónicas (<http://www.ancp.gov.pt/>), o acesso a artigos científicos através da Biblioteca do Conhecimento On-line (<http://www.b-on.pt/>), o acesso ao Diário da República (<http://www.dre.pt/>), o projecto do voto electrónico (<http://www.votoelectronico.pt/>), o Portal de acesso ao Ensino Superior (<http://www.acessoensinosuperior.pt/>), entre outros.

Destaca-se no entanto, o XVII Governo Constitucional pelo seu programa, onde é evidente a forte aposta na generalização do acesso à internet, no uso das TIC e das comunicações electrónicas, bem como no fomento da relação entre os cidadãos e as empresas com a Administração Pública. Foi feita uma posta clara no Plano Tecnológico que visa, entre outros aspectos, promover o desenvolvimento da sociedade da informação de Portugal e melhorar a competitividade do país, potenciando o trabalho efectuado no passado. Assim, o Plano Tecnológico é uma peça central da política económica do Governo. O Plano Tecnológico é uma agenda de mudança para a sociedade portuguesa que visa mobilizar as empresas, as famílias e as instituições para que, com o esforço conjugado de todos, possam ser vencidos os desafios de modernização que Portugal enfrenta. No quadro desta agenda, o Governo Electrónico é uma das prioridades deste Plano. Integrado no Plano Tecnológico estão outros planos que apoiam a concretização dos seus objectivos. Na área do Governo Electrónico destacam-se o programa Ligar Portugal (<http://www.ligarportugal.pt>) e o Simplex (<http://www.simplex.gov.pt/>).

Lançado no final de Julho de 2005, o programa Ligar Portugal, é um plano de acção para a execução da parte do Plano Tecnológico para a Sociedade da informação. O Programa visa promover uma ampla mobilização de pessoas e organizações para a utilização das TIC e a mobilização da sua utilização por parte dos cidadãos e das empresas. Em particular, o programa tem os seguintes objectivos principais:

- promover uma cidadania moderna, informada, consciente e activa, e que utilize as TIC;
- garantir um mercado competitivo nacional das telecomunicações, especialmente no que se refere ao custo dos serviços para os cidadãos e para as empresas, e a disponibilidade de alta qualidade de serviços que garantam a competitividade e repercutam as melhores práticas europeias;
- garantir a transparência da Administração Pública em todas as suas acções, bem como a simplicidade e eficiência da sua relação com os cidadãos e empresas;
- promover o aumento da utilização das TIC por empresas, apoiando-as na sua modernização;
- fomentar a investigação e o desenvolvimento tecnológico e científico bem como a cooperação destas actividades a nível internacional.

Lançado em Março de 2006 o programa Simplex é um programa destinado a reduzir a burocracia, a aumentar a transparência do Estado e a eficiência da Administração Pública, bem como melhorar o relacionamento entre os cidadãos e os serviços Públicos. Visa orientar a Administração Pública para uma resposta pronta e eficaz às necessidades dos cidadãos e das empresas, estando sempre subjacente o princípio da simplificação. Este esforço deve contribuir para aumentar a confiança dos cidadãos nos serviços e nos funcionários públicos, facilitando a sua vida quotidiana, o exercício dos seus direitos e o cumprimento das suas obrigações, fortalecendo a tutela dos direitos fundamentais. Visa racionalizar e fomentar a eficiência na Administração Pública e diminuir procedimentos inúteis na sua relação com a sociedade civil. O Simplex aposta fortemente na utilização das TIC e

combina medidas concretas em áreas que são da responsabilidade dos diversos ministérios. Visa criar uma nova cultura de serviço público com vista a uma nova forma de funcionamento da Administração Pública onde existe mais facilmente a partilha de informações e recursos através da promoção da cooperação em rede, garantindo ao mesmo tempo a provacidade dos dados. Além disso visa proporcionar um serviço simples e dirigido às necessidades da sociedade civil, garantindo um Estado mais moderno capaz de oferecer um novo serviço público mais simplificado, rápido, flexível, menos oneroso e desmaterializado.

O Plano Tecnológico, apresentado publicamente em Novembro de 2005 é composto por um conjunto de medidas transversais que se destinam a incentivar a inovação nas empresas, a estimular a educação e a formação e a investigação e a modernizar a administração pública. Os seus três grandes eixos são: conhecimento, tecnologia e inovação. Desta forma, o Plano Tecnológico é uma estratégia de mudança. Assim, para além do seu impacto imediato de execução, o Plano pretende agir sobre a base competitiva do País, tendo em conta cinco linhas de acção fundamentais:

Em primeiro lugar, o fomento das parcerias e das redes entre universidades, centros de investigação e empresas, associando-as aos melhores centros de competências à escala global, permitirá reposicionar o sistema científico e tecnológico do País num novo patamar de rigor e exigência, com laços mais fortes com a comunidade internacional e com maior capacidade de resposta às necessidades do tecido empresarial.

Em segundo lugar, um novo desenho do modelo de desenvolvimento de base territorial e sectorial, associado a uma adequada utilização dos instrumentos do Quadro de Referência Estratégica Nacional (QREN), que permitirá apoiar o fortalecimento de pólos de competitividade e tecnologia capazes de gerar mais riqueza, criar emprego mais qualificado, potenciar as exportações com elevado valor acrescentado e substituir importações de bens essenciais ao desenvolvimento do País.

Em terceiro lugar, uma nova arquitectura de processos aplicada à Administração Pública, virada para a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas, e que reduzirá a burocracia, simplificará procedimentos, aumentará a confiança e a transparência nos mercados e, permitirá prestar mais e melhor serviço com um

consumo mais racional de recursos, dando um contributo decisivo para o equilíbrio das contas públicas.

Em quarto lugar, um novo sistema de financiamento à inovação permitirá mobilizar os recursos disponíveis no mercado e aproximar os financiadores dos empreendedores, como também colmatar falhas de mercado, de forma a garantir um adequado suporte financeiro às iniciativas empresariais sustentadas, desde a concepção da ideia, à consolidação do negócio e à sua expansão.

Em quinto lugar, uma política activa de qualificação dos portugueses, numa perspectiva de aprendizagem ao longo da vida. Através da iniciativa Novas Oportunidades, um milhão de activos serão requalificados e será privilegiada a certificação e a actualização de competências e a formação de base tecnológica, criando condições para um esforço conjugado com as empresas de aumento da produtividade e de mobilidade positiva na cadeia de valor da nossa base económica. Um esforço de modernização e ajustamento do sistema de ensino formal nos seus diversos patamares permitirá aproximar progressivamente os níveis de qualificação e competência das médias dos Países que conosco competem no mercado global.

Assim, entre as suas prioridades essenciais, destaca-se a aposta no aumento das qualificações médias dos portugueses com vista à sua preparação para uma sociedade do conhecimento, a aposta numa administração pública moderna que use as novas tecnologias disponíveis, de modo a que, se tenham serviços mais eficientes, mais próximos e acessíveis dos utilizadores, e a criação de um ambiente favorável aos negócios e ao aumento da qualidade de vida dos cidadãos com a desburocratização e com a adopção de novos instrumentos de política pública de acordo com as necessidades da sociedade civil. Durante este mandato foi reforçado o trabalho já iniciado desde 2002 e implementadas novas medidas que espelham bem o objectivo de colocar Portugal na linha da frente em termos de Governo Electrónico. Podem ser dados alguns exemplos claros da evolução do Governo Electrónico no âmbito do Plano Tecnológico: apresentação da Empresa na Hora (<http://www.empresanahora.pt>), lançamento do Serviço da Segurança Social Directa (<https://www.seg-social.pt/consultas/ssdirecta>), lançamento do Guia da Factura Electrónica, lançamento do Cartão do Cidadão (<http://www.cartaodocidadao.pt>), lançamento do projecto Propriedade Industrial, serviço de marcação electrónica de consultas adoptado pelo Hospital de Santa Maria, apresentação pública do Passaporte Electrónico Português - PEP (<http://www.pep.pt>), lançamento da Iniciativa Nacional GRID

(<http://www.gridcomputing.pt/>), programa Legislar Melhor, a possibilidade de criação de empresas on-line (<http://www.empresonline.pt>), apresentação do portal de Emprego e Formação – NetEmprego (<http://www.netemprego.gov.pt>), apresentação do novo Sistema de Certificação Electrónica do Estado, Marca na Hora, Informação Empresarial Simplificada – IES (<http://www.ies.gov.pt>), informação empresarial On-line, portal Automóvel On-line (<http://www.automovelonline.mj.pt>), a entrega das declarações de IRS por via electrónica (<http://www.e-financas.gov.pt>), o acesso gratuito ao «Diário da República» (<http://www.dre.pt>), entre muitas outras iniciativas.

Actualmente, o mandato para alavancar o Governo Electrónico em Portugal envolve diversas instituições das quais se destacam a Secretaria de Estado da Modernização Administrativa (SEMA), a Agência para a Modernização Administrativa (AMA), a Agência para a Sociedade do Conhecimento (UMIC) e o Gabinete do Coordenador Nacional da Estratégia de Lisboa e do Plano Tecnológico (GCNELPT).

O grande objectivo foi o de reforçar o trabalho que já tinha sido iniciado mas, com um reforço e uma maior prioritarização para melhorar as performances do e-Gov. Assim, a grande estratégia de investimento na área da Sociedade da Informação e Governo electrónico, visa:

- melhoria da qualidade dos serviços públicos aos cidadãos e empresas;
- maior eficácia e racionalização da Administração Pública, desenvolvendo as capacidades tecnológicas e racionalizando os custos de comunicação através de uma gestão mais eficiente.

Dentro das áreas sectoriais existem indicações específicas de desenvolvimento para a melhoria dos serviços públicos online.

Portugal pretende não só desenvolver-se mas apoiar o debate e a divulgação dos casos de sucesso. Exemplo disso foi a recente passagem pela Presidência da Comissão Europeia onde uma das suas prioridades foi a inclusão digital e a utilização das TIC pelos Infoexcluídos. Durante este período o Governo Português e a Comissão Europeia organizaram, conjuntamente, no âmbito da presidência Portuguesa, a 4.ª Conferência Ministerial de Governo Electrónico, sob o tema “Reaping the Benefits of eGovernment” (www.megovconf-lisbon.gov.pt). Esta conferência ocorreu em Lisboa entre 19 e 21 de Setembro de 2007 e abordou quatro temas importantes relacionados com as TIC e os serviços públicos. A saber: melhores serviços públicos para o crescimento e emprego, participação e

transparência, impacto social e coesão e, administração eficiente e eficaz. Os objectivos desta Conferência passaram por analisar e debater os resultados obtidos e estabelecer tendências e objectivos para o futuro. Este evento proporcionou uma plataforma para um debate político de alto nível e para promover a troca de ideias.

No entanto, o investimento do actual Governo nesta área continua com o objectivo de chegar mais próximo de todos os cidadãos de uma forma mais simples, mais eficiente e menos onerosa. São exemplos disso a abertura dos balcões Perdi a Carteira, Casa Pronta, Sucursal na Hora, Associação na hora ou a abertura de um grande número de lojas do cidadão de segunda geração dispersas pelo País. Outra das preocupações do actual executivo prende-se com as acessibilidades. O acesso às tecnologias da informação e da comunicação e as competências para a sua utilização são um factor diferenciador das oportunidades sociais da maior importância na actualidade. As tecnologias da sociedade da informação representam para todas as pessoas com necessidades especiais (pessoas com deficiência e idosos) um meio propiciador de inclusão e participação social por excelência. Assim, estas tecnologias podem e devem ser simultaneamente um factor de coesão social e de combate à exclusão. Importa, pois, assegurar que a informação disponibilizada pela Administração Pública na Internet seja susceptível de ser compreendida e pesquisável pelos cidadãos com necessidades especiais. Para isso foi especificamente constituído, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 155/2007 um grupo de trabalho com o objectivo específico de analisar e garantir um nível mínimo de acessibilidades consoante os sítios de internet do Governo. Este trabalho está em linha com a iniciativa para a acessibilidade da *web* do *World Wide Web Consortium* (W3C) que desenvolveu uma série de directrizes, entre as quais se contam as directrizes sobre a acessibilidade do conteúdo da *web*, que se tornaram, entretanto, uma norma mundialmente utilizada para a criação de sítios *web* acessíveis.

Esta é mais uma prova em como o XVII Governo Constitucional atribui um particular relevo ao domínio do governo electrónico e da modernização tecnológica dos serviços públicos, empenhando-se activamente na melhoria na qualidade, desempenho, acessibilidade e disponibilidade dos serviços públicos online.

2.2 - Resultados

O grande objectivo de apostar no Governo Electrónico visa incentivar a competitividade e eficiência pública e privada, com vista a aumentar a qualidade de vida dos cidadãos. Como vimos, foi feito um grande esforço desde 2002, esforço

esse, que, foi reforçado e alavancado com o actual Governo Constitucional através da clara aposta no Plano Tecnológico. Os resultados são perceptíveis no aumento do bem-estar na sociedade mas também pelo reconhecimento público internacional devido à evolução e performance de Portugal nesta matéria. De facto Portugal é actualmente um caso de estudo para alguns países que perceberam a importância do Governo Electrónico e que querem progredir nesta área de uma forma célere. O ano de 2007 foi um ano de reconhecimento mundial do nosso progresso e posicionamento nesta matéria.

Em Agosto de 2007 o Global e-Government 2007 divulgou o índice da Universidade de Brown (disponível através do link <http://www.insidepolitics.org/egovt07int.pdf>) que mede os resultados obtidos no desenvolvimento de práticas de Governo Electrónico. Portugal subiu da 48ª para a 7ª posição num estudo que analisa 198 países e 1687 “websites” governamentais. No Plano Europeu, Portugal sobe de 16º para 2º. Este é um sinal do impacto positivo que o Plano Tecnológico e alguns dos seus pilares fundamentais como o Simplex e o Ligar Portugal estão a ter na eficácia da Administração Pública em Portugal, com reflexos na qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e às empresas.

A 20 de Setembro de 2007 durante a conferência Intergovernamental de eGovernment realizada em Lisboa foi apresentado o estudo Online Public Services Ranking promovido pela Comissão Europeia. Neste ranking, Portugal foi o País que mais progrediu em Governo Electrónico nestes últimos dois anos e foi classificado como o “fast mover” em termos de melhoria da qualidade dos serviços públicos entre 2005 e 2007, o que reforça mais uma vez o trabalho efectuado pelo actual executivo. Neste ranking, Portugal posiciona-se na 3ª posição em termos de disponibilidade online dos serviços e na 4ª posição no que diz respeito à sua sofisticação.

O Ranking Online Public Services é realizado desde 2001 e promove uma comparação da disponibilidade e sofisticação online dos serviços públicos dos Estados Membros. Apesar do aumento do grau de exigência da metodologia utilizada, Portugal acresceu em mais de 100% a disponibilidade de serviços, tendo em conta o estudo anterior e, fixou-se num nível de disponibilização de 90%. No nível da sofisticação, o nível de Portugal cifrou-se igualmente nos 90%, comparando com os 68% conseguidos em 2005. Portugal atingiu um nível de 100% de disponibilidade e sofisticação nos serviços online dirigidos às empresas, sendo classificado como o segundo melhor país da União Europeia neste item.

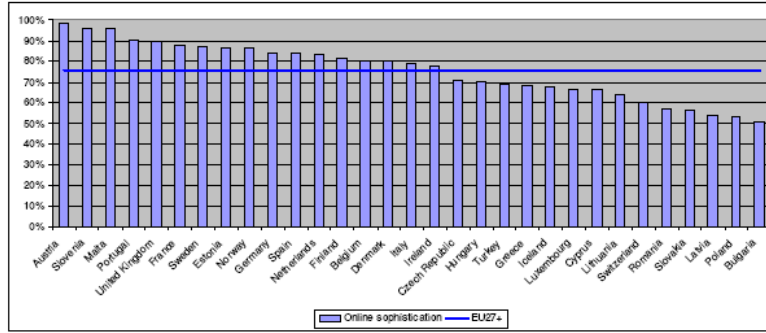


Figura 3 – Posição individual de cada país para a sofisticação Online

Fonte: Comissão Europeia

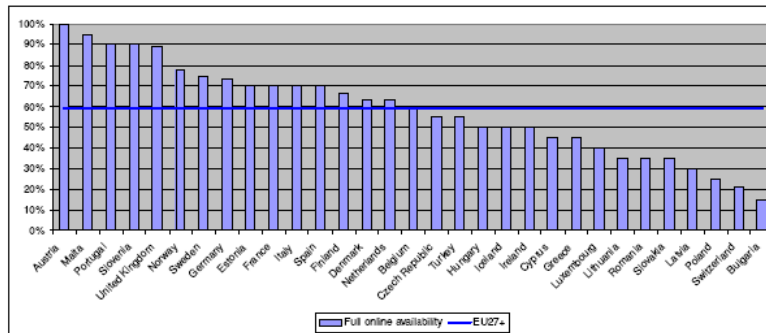


Figura 4 – Posição individual de cada país para a disponibilização Online

Fonte: Comissão Europeia



Figura 5 – Evolução da disponibilização Online dos serviços Públicos de Portugal face à UE e sofisticação. Fonte: Comissão Europeia

Portugal face a estes bons resultados é citado como um exemplo de boas práticas do Governo Electrónico.

Um dos casos normalmente evidenciado é o sistema português Online de declaração de impostos electrónica, que permite de uma forma completamente electrónica apresentar a declaração de rendimentos, notificar e efectuar o respectivo pagamento. O imposto sobre o rendimento a declarar é pré-preenchido com todos os dados relevantes, em conformidade com os regulamentos de protecção dos dados.



Figura 6 – Sistema de declarações electrónicas de Portugal
 Fonte: Capgemini

O relatório “*e-Government 2.0 – Identification, Security and Trust, Exploring European Avenues*” da empresa de soluções de segurança digital, revelado em Setembro de 2007, apresenta casos de países europeus no que diz respeito à aplicação de medidas de Governo Electrónico nas áreas da identificação, segurança e protecção dos cidadãos. Portugal, Áustria, Bélgica, Estónia, Finlândia, Suécia e França são os Estados seleccionados como exemplos práticos de progresso no Governo Electrónico. O estudo baseia-se sobretudo na investigação da CapGemini *e-Government European Benchmark*, recorrendo também a estudos da EUROSTAT, MODINIS e IDABC.

3. Conclusões

A sociedade de informação aliada às TIC assume hoje um papel de relevo na economia. Deste modo, hoje em dia, as TIC com a sua utilização generalizada, desempenham um papel preponderante e estratégico na sociedade dado que potenciam o surgimento de novos produtos, serviços e negócios. Devem assim, ser entendidas como uma oportunidade que pode originar imensas vantagens.

A Administração Pública (AP) dado a importância que tem, não podia ficar de fora das transformações que estão a ocorrer. Aliás, o Governo Electrónico (E-Gov) é um tema que está intimamente ligado à modernização da Administração Pública. A utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação, e particularmente da Internet, necessita de ser encarada com uma ferramenta que permite melhorar a exercício do Governo. Os principais benefícios do Governo Electrónico são a melhoria de eficiência, conveniência e acessibilidade de serviços públicos. Contudo, para o sucesso da sua implementação é necessário mais do que tecnologia. É fundamental o envolvimento dos funcionários públicos no processo de modernização, o funcionamento das instituições e organismos públicos através da concretização de objectivos e o reforço dos direitos e garantias dos cidadãos/clientes da Administração Pública, bem como a mobilização da sociedade civil para a sua utilização constante e massiva. Segundo a Comissão Europeia o Governo Electrónico (um dos pilares do eEurope) é visto como um processo estratégico para melhorar a relação dos cidadãos e das empresas com a Administração Pública, contribuindo decisivamente, a par disso, para a sua modernização. A implementação do Governo Electrónico é, assim, vista como uma medida importante para promover a cidadania, impulsionar a mudança das

organizações públicas, disseminar a tecnologia (para que esta contribua para o desenvolvimento do país), fomentar a integração de sistemas e processos e promover a inclusão digital. Actualmente, vigora na Europa o programa “i2010 - A European Information Society for growth and employment” que tem um conjunto de grandes prioridades em termos de Governo Electrónico e dos seus serviços públicos:

O tema do Governo Electrónico é recente. Podemos dizer que o grande início dos trabalhos relativos a esta matéria ocorreu já no século XXI. Em 2002 com o programa do XV Governo Constitucional foi feita uma aposta no Governo Electrónico em Portugal, aposta essa feita na sequência do lançamento da Estratégia de Lisboa em 2000. Em 2003 foi aprovado o Plano de Acção para a Sociedade da Informação. Foram feitos alguns progressos, no entanto, o grande salto quantitativo e qualitativo deu-se com o XVII Governo Constitucional através do Plano Tecnológico que representa actualmente uma das maiores mudanças que o País enfrenta. Foi feita uma aposta clara no combate à burocracia e na simplificação e modernização administrativa. Os novos serviços públicos assentes nas TIC mostram-se fundamentais para facilitar a vida dos cidadãos, favorecer a actividade das empresas, melhorar a disponibilidade e a qualidade dos serviços prestados, aumentar a transparência da administração, incentivar a atracção das melhores empresas mundiais e o desenvolvimento da indústria e dos serviços nacionais, e finalmente, demonstrar e reforçar a qualidade da administração e dos funcionários públicos portugueses.

Existem bastantes exemplos claros serviços que melhoram a vida dos cidadãos tais como a entrega das declarações de IRS por via electrónica, o Netemprego, a Segurança Social Directa, o cartão de cidadão, o passaporte electrónico, o documento único automóvel, o acesso gratuito ao «Diário da República». Em dois anos aumentou em 50% a taxa de penetração da banda larga, e todos os alunos do ensino secundário, todos os professores e os formandos das Novas Oportunidades dispõem de ligações em banda larga e de computadores portáteis a preços muito reduzidos (através do programa e-iniciativas). Quanto às empresas, o fim da obrigatoriedade das certidões negativas do fisco e segurança social, o fim das escrituras obrigatórias, a informação empresarial simplificada, o sistema de criação da Empresa na Hora e o processamento maciço, por via electrónica, das declarações às Finanças e à Segurança Social, produziram um efeito de desburocratização e simplificação como nunca antes o país havia conhecido.

Isto está bem patente através do Global e-Government 2007 onde através do índice da Universidade de Brown obtivemos a 7^a posição entre 198 países e que representou uma subida de 41 lugares face ao estudo anterior. Isto significa claramente que Portugal é o sétimo País do Mundo em práticas de Governo Electrónico. Para reforçar, foi divulgado um estudo promovido pela Comissão

Europeia - Online Public Services Ranking - onde Portugal se posicionou na 3ª posição em termos de disponibilidade online dos serviços e na 4ª posição no que diz respeito à sua sofisticação. Estas posições são o resultado de um esforço massivo e consistente efectuado nos últimos dois anos em Portugal, o que nos permite actualmente compararmo-nos com os melhores indicadores internacionais da sociedade da informação.

No entanto, este esforço não será reduzido. Recentemente foram apresentados novos serviços, tais como a Sucursal na Hora ou o balcão Perdi a Carteira. Foram inauguradas as primeiras lojas do cidadão de segunda geração onde foi adaptado o princípio do balcão único. O objectivo é ter uma loja do cidadão em cada um dos concelhos de Portugal de modo a que tenha a máxima proximidade possível com a sociedade civil. Irão ser concluídas as ligações de todos os centros de saúde aos hospitais, o que significa por exemplo que as consultas de especialidade poderão ser marcadas directamente pelo médico de família, por via electrónica.

Portugal é claramente um País de vanguarda em termos de Governo Electrónico. Os rankings internacionais evidenciam isso mesmo. No entanto, tem como estratégia continuar a progredir e melhorar todos os dias, de modo a que esta posição de liderança seja sustentada no tempo e consiga levar cada vez mais a proximidade entre instituições, elevando a eficiência, a competitividade e a qualidade de vida.

Portugal com esta evolução está a ser capaz de mostrar as suas capacidades ao nível da inovação e do desenvolvimento e, demonstra claramente que em algumas áreas é um dos países que está na frente. O Governo Electrónico é um bom exemplo de que é possível sermos bons. O Plano Tecnológico tem sido uma peça fundamental para atingirmos o patamar onde estamos neste exacto momento.

No entanto, ainda existe um longo caminho pela frente, onde o desafio deverá incidir na aposta no conhecimento e na criação de um Ambiente Intelligence que proporcione uma maior eficiência e eficácia. Este conceito começa a ser designado por kGovernment. Portugal está claramente a dirigir-se nesse sentido.

Referência Bibliográficas

European Institute of Public Administration - EIPA (2003); EGovernment in Europe: the state of affairs, www.e-europeawards.org

European Commission (2003); The role of e-Government for Europe's Future

Capgemini (2007); The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services, Report of the 7^o Measurement, Setembro de 2007
Capgemini (2004); OnLine Availability of Public Services: How is Europe Progressing?

Web Based Survey on Electronic Public Services, Report of the 5^o Measurement, Outubro de 2004.

Caldas, Alexandre (2006), A Rede do Governo e os Paradigmas Internacionais de Governo Electrónico, Ceger

Chevallerau, F. X. (2005); eGovernment in the Member States of the European Union. 2nd Edition. Bruxelas: IDABC eGovernment Observatory, Comissão Europeia

Campos, Ricardo e Marques, Célio; O Governo Electrónico e os Sistemas de Informação Públicos em Portugal

European Commission (2007); eGovernment Progress in EU27+ - Reaping the benefits, Information Society and Media DG

Ministério da Economia e da Inovação (2005); Plano Tecnológico – Uma estratégia de crescimento baseada no conhecimento, na tecnologia e na inovação

OPENSOFTEC (2007); E-government Colaborativo Estratégias de Implementação

Stowers, Genie (2003), Issues in e-commerce, e-procurement, and e government Service Delivery, in Garson, D. (ed.) (2004) Digital Government, Principles and best practices, Idea Publishing.

Stowers, Genie (2004), Measuring the Performance of e-government, IBM Center for the Business of Government, E-govern

ment series, IBM.

UMIC (2002); Qualidade e Eficiência dos Serviços Públicos. Plano de Acção para o Governo Electrónico. Agência para a Sociedade do Conhecimento

UMIC (2006); A Sociedade de Informação em 2006. Agência para a Sociedade do Conhecimento

UN (2003), UN Global E-government Survey 2003, United Nations

UN (2008), UN E-government Survey 2008 – From E-government to Connected Governance, United Nations

West, Darrell (2003); Global e-Government – 2003, Study Report, Center for Public Policy, Brown University

West, Darrell; Global E-Government - 2007, Stusy Report, Center for Public Policy, Brown University, Agosto de 2007

West, Darrell (2005); Digital Government: Technology and Public Sector Performance, Princeton University Press

