

## **“Inovação, Modernização e Competitividade na Administração Pública: O exemplo do Governo Electrónico em Portugal, Espanha e Irlanda”, CLAD, 2007.**

**Bárbara Barbosa Neves**

### **Introdução**

A inovação, modernização e competitividade são progressivamente objectivos e prementes necessidades da Administração Pública. As novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) apresentam-se como emergentes ferramentas de modernização, inovação, transparência, eficiência, eficácia, qualidade e participação. Com efeito, perante o desenvolvimento exponencial da Internet e das TIC, a Administração Pública começou a reconhecer as suas potencialidades como instrumentos para melhorar, coordenar e simplificar os seus procedimentos e o seu funcionamento. Do mesmo modo, observou-se progressivamente o impacto do uso correcto das TIC na eficácia e eficiência do serviço público e até na aproximação e participação dos cidadãos. Assim, se desenvolve o governo electrónico (*e-government*).

O governo electrónico (“*e-government*”) pode ser definido, de uma forma bastante simples, como a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), para executar e melhorar os serviços e informação disponibilizados aos cidadãos. O governo electrónico designa precisamente uma nova estruturação e relação entre o governo e os cidadãos, que se baseia não só numa nova forma de comunicação e interacção (a digital), como numa renovada imagem e paradigma, uma vez que, pressupõe um modelo menos burocrático, mais flexível, mais transparente, mais centrado no cidadão e nas suas necessidades, executando as políticas públicas de um modo mais eficaz, eficiente e a menor custo. Emerge, assim, como uma emblemática forma de inovação e consequentemente de modernização e competitividade na Administração Pública. De facto, o governo electrónico é um dos objectivos principais das iniciativas e políticas empreendidas para a mobilização para a Sociedade da Informação. No entanto, embora o governo electrónico demonstre grandes potencialidades, evidencia também sérios desafios, já que, por exemplo, além do entrave da info-exclusão, que limita o seu alcance, impõe-se a impreterível necessidade de adaptação de praticamente todos os procedimentos administrativos.

Esta comunicação apresenta os resultados empíricos de uma investigação sobre a implementação, evolução e impacto do governo electrónico em Portugal, comparando-o com Espanha e Irlanda. Assim, inicia-se com um enquadramento conceptual, analisando-se em seguida o caso português e todas as iniciativas empreendidas a respeito do governo electrónico, finalizando-se com a comparação de dados empíricos dos três países.

### **I. Governo Electrónico: Considerações Conceptuais**

O conceito “Governo electrónico” corresponde à tradução literal de “*e-government*”. Embora, muitos autores portugueses utilizem o anglicanismo, optamos por usar a expressão em português. No entanto, por exemplo, Luís Borges Gouveia (2004:20) frisa que esta tradução não corresponde totalmente à sua essência, sugerindo “Administração Pública Electrónica”, na medida em que, “(...) o que se pretende englobar é mais do que o poder central, em especial o poder político. Desta forma, uma vez que se pretende incluir os serviços, regulação e demais órgãos da Administração Pública a designação de Administração Pública electrónica parece ser a mais adequada.”. O Governo Electrónico pode ser delimitado, de acordo com a APDSI (2003), como a utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação para melhorar os serviços e informação disponibilizados aos cidadãos, com o intuito de aumentar a eficiência e a eficácia da gestão e administração pública, impulsionando a transparência do sector público. No entanto, como evidenciam André Alves e José Moreira (2004:9), o vocábulo em

análise inclui ainda gradualmente, a satisfação das exigências de uma Administração Pública menos burocrática e mais centrada nos cidadãos, “Governo electrónico: conceito que engloba o recurso às TIC para a obtenção de ganhos de eficiência e eficácia nos vários níveis do Estado e da Administração Pública, quer no plano das relações internas (G2G), quer no das relações externas (G2B e G2C), assim como o modo de facultar serviços públicos menos burocratizados e mais centrados nos cidadãos através da modernização das estruturas de governação”. É importante clarificar que G2C (*Government to Government*) diz respeito às relações internas na Administração Pública, G2B (*Government to Business*) consiste nas relações externas que englobam a interacção com as empresas, e por fim, o G2C (*Government to Citizens*) engloba as relações externas que envolvem a interacção com os cidadãos. Embora nesta definição, a interacção G2E (*Government to Employee*) não esteja presente, é largamente usada no contexto da temática em análise.

#### **a. A sua Vertente Local: O Governo Electrónico Local**

O conceito governo electrónico local, normalmente designado “*local e-government*”<sup>1</sup>, apoia-se em todas as premissas referidas para o governo electrónico, abarcando no entanto, uma maior proximidade com o cidadão, ou seja, com o munícipe. É pertinente evidenciar que a noção de território e de comunidade são elementos fundamentais na caracterização desta vertente electrónica local. Com efeito, as autarquias surgem recentemente como locais democráticos por excelência, na medida em que, permitem o envolvimento de progressivamente um maior número de cidadãos nas suas decisões e dinâmicas de acção. A democracia ao nível local dispõe de mais condições para a aproximar a comunidade. Neste âmbito, Luís Borges Gouveia (2004) reitera que os conceitos e-autarquia (autarquia digital) e as iniciativas das cidades e regiões digitais assumem um papel preponderante, na medida em que, a sua existência é crucial para o desenvolvimento estruturado do governo electrónico local. A autarquia digital concede ao poder local e aos seus órgãos facilidades ligadas à utilização de TICs.

Assim, a responsabilidade da implementação e desenvolvimento do governo electrónico local está a cargo das Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia, já que são estas entidades que gerem o território, as suas necessidades e a relação com as comunidades que aí vivem. Convém frisar que os objectivos do governo electrónico local ultrapassam a simples colocação em linha, vão desde simples disponibilização de serviços até serviços complexos. De facto, a tecnologia não corresponde apenas à oportunidade de modernizar o *BackOffice* da Administração Pública local, mas também para reinventar as suas funções face ao território que serve, nomeadamente modificando serviços (tornando-os mais acessíveis, fáceis de utilizar e ajustados à comunidade); renovando a democracia local (através da promoção de discussão e participação de todos os cidadãos na tomada de decisões); promovendo a capacidade económica local (pela oferta de melhores infra-estruturas tecnológicas, pelo investimento na sua manutenção e desenvolvimento, pelo fomento de competências na área do digital, pela fixação de prestadores deste género de serviços, pelo estímulo de um mercado de serviços ligado ao digital, pela interacção da comunidade e autarquia assente no digital), Gouveia (2004). No entanto, o governo electrónico local implica mais do que a autarquia digital. As cidades e regiões digitais não abrangem apenas a autarquia, mas todos os actores do território. Todas estas entidades estão ligadas electronicamente partilhando informações, disponibilizando serviços e promovendo a interacção e inclusão de todos os cidadãos desse território. Assim, no enquadramento de uma perspectiva de cidades digitais, desenvolve-se geralmente uma plataforma ou infra-estrutura electrónica que permite a integração e interoperabilidade de todos os actores locais.

---

<sup>1</sup> Esta é a designação anglo-saxónica, contudo, países como Japão, Nova Zelândia e Austrália usam o *e-local government*.

## II. Potencialidades e Implicações do Governo Electrónico

Em 1998, Donald Menzel, Presidente da Associação Americana de Administração Pública, sublinhava que as organizações públicas e sectores privados se encontravam em processo de reorganização e realinhamento para usufruírem de todas as vantagens das TIC e da promessa da Internet como meio de rápida comunicação e disseminação. Ultrapassando uma visão puramente maniqueísta, o governo electrónico demonstra grandes potencialidades, mas também críticos desafios. De facto, a própria Internet acarreta simultaneamente factores positivos e negativos para a Administração Pública. Por exemplo, é necessário promover o uso da Internet para os empregados e clientes, tendo em consideração, a simplificação de procedimentos; tempos de decisão; qualidade; eficiência e eficácia do serviço público. Simultaneamente, é imperativo estabelecer políticas para desencorajar o abuso da Internet e a corrupção por funcionários e clientes. Assim, as tradicionais estratégias e hierarquias organizacionais podem não ser bem sucedidas em espaços de tele-trabalho. Aliás, a potencialidade da rede oferecida pela Internet e tecnologias relacionadas, para transformar as estruturas e operações do governo, é progressivamente reconhecida. Deste modo, é capital desenvolver orientações meticolosas sobre os comportamentos aceitáveis e não aceitáveis na *World Wide Web*. Neste sentido, as grandes questões éticas são rapidamente definidas: “*What can be the ethical or unethical implications of Internet? What will be the impact of e-government on public administration ethics? Who must have full access to websites? What kind of restrictions must be established? Can employees access Internet for their personal use? Can the public access the government data bases harmlessly? Can privacy be at risk? Who can be responsible for ICT errors? What policies must be implemented? What strategies must be followed? How can e-government facilitate reform?*” Bilhim e Neves (2005).

Alguns estudos frisam que o governo electrónico tem o potencial para conduzir a boas práticas de governação. Com efeito, Salvador Parrado (2002) enfatiza que “Existe uma grande crença (...) que a implementação de sistemas de informação acarretam uma boa gestão *per se*”. No entanto, a Internet implica outras ilações, explicitamente o seu impacto no local de trabalho e relações que aí se estabelecem. Em suma, o individualismo e a despersonalização, tão usualmente ligados à Internet, podem originar problemas no local de trabalho, por sua vez, facilmente transparentes para o público. Por outro lado, a Internet pode fornecer um espaço mais aberto, participativo e democrático. De facto, esta temática precisa de uma reflexão, discussão e investigação mais profunda.

Focalizando-nos especificamente no governo electrónico, este pode propiciar, se correctamente aplicado, relevantes melhorias em várias linhas, nomeadamente um sector público mais aberto e transparente, ao serviço de todos e mais produtivo (pressupondo menos tempo em filas de espera, menos erros de funcionamento, mais tempo para a interacção com os seus clientes, etc.) Comissão Europeia (2003). Segundo André Alves e José Moreira (2004), os seus benefícios passam pela simplificação da prestação de serviços aos cidadãos e empresas; maior rapidez e facilidade na obtenção de informação e explicação de dúvidas; elevação dos padrões de eficiência e redução de custos da Administração Pública; ampliação da capacidade de resposta da Administração Pública; cooperação mais próxima entre os múltiplos níveis do Estado e serviços da Administração Pública e facilitação da participação da sociedade civil. Consequentemente, o governo electrónico pode representar uma nova forma de relacionamento entre os cidadãos e entre si.

Convém frisar que não só o âmago do governo electrónico não deve ser as tecnologias de informação e comunicação (mas a sua utilização conjunta com mudanças organizacionais e novas competências) como a aplicação das TIC por si só, não garante a realização dos objectivos enunciados anteriormente. Neste sentido, a ONU (2003) refere a existência de três tipologias possíveis de desenvolvimento do governo electrónico, mais concretamente, gerador de desperdícios (que consome recursos sem optimização), inútil (pode optimizar a actuação operacional do estado, mas não origina efeitos

expressivos sobre a prossecução dos objectivos prioritários) e significativo (otimizador da acção estatal, potenciador das capacidades da sociedade civil, incrementador das possibilidades de real participação política dos cidadãos e suporte de valores basilares). Assim, sendo apenas o último tipo o desejável, é ainda crucial atentar que a implementação do governo electrónico deve basear-se na aplicação dos princípios de boa governação.

Quanto às implicações do governo electrónico para a administração pública, este pressupõe flexibilidade, autonomia e uma exigência de formação e qualificação dos agentes do Estado. Assim, o elemento humano reveste-se de extrema importância, na medida em que, o papel dos agentes é fundamental para a implementação, avaliação e funcionamento do governo electrónico. Efectivamente, a extensão e a complexidade do sistema da Administração Pública torna a implementação do governo electrónico peculiarmente difícil. Além do seu estabelecimento representar indubitavelmente um desafio, é ainda necessário considerar as resistências institucionais e culturais, os problemas de segurança, o esforço para a inovação tecnológica e a qualificação ou desqualificação dos recursos humanos. Como mencionamos no artigo da APDSI em 2007, a questão da info-exclusão é ainda uma complexa temática em todo este contexto.

Desta forma, a gestão da informação e comunicação é primordial. Neste âmbito, três premissas impõem-se, nomeadamente a standardização do tratamento de dados, o alargamento do uso dos sistemas de informação como suporte à tomada de decisões e um novo enquadramento de funções. Alves e Moreira (2004) alertam também para a importância de uma minuciosa análise de risco. Neste contexto, têm que ser definidas estratégias de implementação, não esquecendo o planeamento estratégico, que se baseiem numa perspectiva de orientação para os resultados (assentando em objectivos realistas), num processo de simbiose de centralização e descentralização e num suporte que possa garantir a adesão dos cidadãos. Neste ponto, o exemplo das agências virtuais é crucial, pois assenta nas relações do governo electrónico com o G2C, G2B e G2G. Com efeito, agência virtual é um conceito que abarca todas as iniciativas de utilização da Internet e de tecnologias relacionadas por departamentos do Estado e serviços da Administração Pública nas relações G2C, G2B, G2G. Cada agência virtual pode corresponder a um departamento ou serviço ou ser o fruto da cooperação de vários. Pode, da mesma forma, limitar-se a funções de *front-office* ou integrar mais ou menos significativamente os processos de *BackOffice*. Um dos emblemáticos exemplos de agências virtuais é indubitavelmente o portal do cidadão ([www.portaldocidadao.pt](http://www.portaldocidadao.pt)).

### **III. As Iniciativas Europeias para o Governo Electrónico**

As iniciativas da União Europeia para a Sociedade Informação, nomeadamente os planos de acção eEuropa 2002, eEuropa 2005, a Estratégia de Lisboa 2010 e o i2010 definem linhas e programas para a Administração Pública. Assim, cronologicamente, em Novembro de 1999, a Comissão da União Europeia lança o eEurope, sendo um dos seus objectivos basilares colocar em linha a Administração Pública. Em Março de 2000, o Conselho Europeu de Lisboa aprova a estratégia para a U.E. definida até 2010, onde estabelece que os principais serviços públicos devem poder ser acedidos em linha até 2003. O plano de acção eEurope 2002, aprovado em 2000, define como uma das três fundamentais metas o estímulo ao uso da Internet, onde se enquadra o governo electrónico. Em Março de 2001, o Conselho Europeu de Estocolmo reforça a necessidade das Administrações Públicas dos Estados-membros usarem as TIC. Recomenda entre outras iniciativas, a criação dos portais de compras para a Administração. Neste mesmo ano, a reunião dos Ministros da U.E., EFTA e países candidatos insiste no desenvolvimento rápido do governo electrónico. Ainda neste período, a União Europeia lança a iniciativa do “*E-Government Awards*”. Este prémio destina-se a estimular o esforço das Administrações Públicas nacionais, regionais e locais na introdução do mesmo.

A avaliação do eEurope 2002 e do “eEurope 2005: Uma Sociedade da Informação para todos” que visaram modernizar os serviços públicos, colocando-os em linha, foram positivos, mas os desafios permanecem. O actual Plano de Acção i2010 (2005) tem como uma das suas três prioridades uma **Sociedade da Informação Europeia Inclusiva**, que promova o crescimento e o emprego, de modo consistente com um desenvolvimento sustentável e que dê prioridade a melhores serviços públicos e a uma melhor qualidade de vida. Na agenda deste objectivo chave encontra-se a adopção de um plano de acção para o governo electrónico; orientações estratégicas de TIC para facilitar os serviços públicos até 2006 e o lançamento de projectos-piloto para testar, à escala operacional, tecnológica, legal e organizacional, soluções para colocar os serviços públicos em linha até 2007.

#### **IV. O Caso Português**

Em matéria de governo electrónico, Portugal sofreu as pressões exógenas da União Europeia, na medida em que, teve que efectivamente aplicar e concretizar todos os planos de acção definidos. Contudo, o nosso país também empreendeu iniciativas, demonstrando elementos endógenos de mobilização. Deste modo, cronologicamente, em 1991, lançou o programa INFOCID (Sistema Interdepartamental de Informação ao Cidadão), que permitiu a integração de mais de 50 departamentos governamentais.

Enquadrado no XIII Governo Constitucional (1995-1999), em 1996, é possibilitado aos cidadãos entregarem as suas declarações de impostos (IRS) pela Internet (o que aconteceu pela primeira vez em todo o mundo). Em 1997, nas Grandes Opções do Plano é identificado o plano dos serviços públicos e da Administração Pública em linha, onde surge como eixo o “Estado Aberto”, que diz respeito ao equipamento do sector, uma utilização mais intensiva das TIC e uma melhoria das condições de prestação de serviços pela administração pública [Lei da Assembleia da República n.º 52-B/96 de 27 de Dezembro]. Ainda neste ano, a *Missão para a Sociedade da Informação* apresenta o “Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal”. Neste primeiro relatório do estado da Sociedade da Informação na Administração Pública Portuguesa, foram apresentadas algumas metas e objectivos a alcançar no âmbito da Sociedade da Informação e do governo electrónico, MSI/MCT (1997).

As Grandes Opções do Plano para 1998 demonstram a continuidade da estratégia do “Estado Aberto”. A nível interno, através da qualificação dos recursos humanos e da globalização do pagamento electrónico. A nível externo, isto é, numa perspectiva de interacção baseada no processo de classificação da informação pública, de programas de informação ao cidadão e da criação de endereços de correio electrónico para os serviços da administração pública (Lei da Assembleia da República n.º 127-A/97 de 20 de Dezembro). Nesta mesma orientação, o XIV Governo Constitucional (1999-2002) inclui no conjunto das Grandes Opções do Plano para 2000 o “Estado Aberto”, estabelecendo como acções, a generalização das TIC nos serviços públicos; a concretização do guichet único para cada acto administrativo; a execução de 25% das transacções do Estado por meios electrónicos e a disponibilização *on-line* de toda a informação das entidades públicas (Lei da Assembleia da República n.º 3-A/2000 de 4 de Abril). Salienta-se, contudo, dois fundamentais programas, a “Iniciativa Internet” e o “Programa Operacional Sociedade da Informação”, POSI. O primeiro contempla numa das suas sete dimensões o uso de Internet pela Administração Pública e pelos cidadãos nas suas relações com o Estado. O POSI, financiado pelo Quadro Comunitário de Apoio 2000-2006, evidencia num dos seus três eixos prioritários, o “Estado Aberto: Modernizar a Administração Pública” que se insere no eixo III.

Em termos legislativos, além de aprovada uma peça legislativa referente à adopção de medidas dirigidas à generalização das práticas de aquisição de bens e serviços por via electrónica pela Administração Pública (RCM 143/2000 de 27 de Setembro), destaca-se em 2000, o estabelecimento, no

contexto do Infocid (agora no âmbito do Portal do Cidadão), do Serviço Público Directo, que permitia a solicitação de emissão de certidões do registo civil, predial e comercial por via electrónica, através de diferentes modalidades de pagamento electrónico (RCM 156/2000 de 16 de Novembro). No entanto, como demonstra Nuno Almeida Alves (2005), é “(...) criado um processo electrónico em adição ao procedimento habitual (de visita à conservatória), sem substituição de processos e em que todos os procedimentos de *backoffice* são exactamente os mesmos. Para rematar a excelência do procedimento, a prestação do serviço em regime de solicitação electrónica é ainda mais dispendiosa do que a prestação normal”.

Em 2001, as Grandes Opções do Plano consistem praticamente nas iniciativas definidas pelo POSI (Lei da Assembleia da República n.º 30-B/2000 de 29 de Dezembro). No que concerne o governo electrónico, tomam-se três importantes passos, nomeadamente é impulsionada a avaliação externa dos sítios electrónicos de organismos da administração directa e indirecta do Estado; é determinada a divulgação e discussão pública do relatório sobre aquisição de bens por via electrónica pela Administração Pública e é estabelecida a obrigatoriedade de as entidades empregadoras com dez ou mais trabalhadores efectuarem a declaração dos ordenados dos mesmos em suporte digital ou pela Internet, nos serviços do sistema de solidariedade social (RCM 22/2001 de 1 de Março, RCM 32/2001 de 2 de Março e DL 106/2001 de 6 de Abril de 2001).

No ano seguinte e no âmbito do governo electrónico, apenas se acrescenta às Grandes Opções do Plano para 2002, a entrada de funcionamento faseada do aprovisionamento público electrónico, tal como, determinado no Plano Nacional das Auto-Estradas da Informação (aumento das condições de concorrência e de competitividade do mercado de banda larga em Portugal) (Lei da Assembleia da República n.º 109-A/2001 de 27 de Dezembro). No entanto, esta medida não foi executada, culminando com a venda pelo Estado da rede fixa de telecomunicações, o que acabou com qualquer poder de intervenção estatal neste assunto, Alves (2005). No plano legal, legislou-se sobre a adopção de planos de aquisição, uso e actualização de programas de computador; a determinação da referenciação de sítios electrónicos do Estado e a divulgação de publicidade estatal em outros sítios electrónicos; a atribuição de relevância jurídica à disponibilização e submissão electrónica dos modelos dos formulários dos organismos e serviços da administração pública e, por último, a aprovação do regime de aquisição de bens via electrónica pelos organismos públicos (RCM 21/2002 de 31 de Janeiro; RCM 22/2002 de 31 de Janeiro; DL51/2002 de 2 de Março e DL 104/2002 de 12 de Abril de 2002).

Apesar dos projectos e legislação aprovada, o estudo “Processos Básicos” de 2002 da APDSI revela que Portugal baixa no ranking europeu do governo electrónico para o 8º lugar (estando anteriormente no 5º), uma vez que, não patenteou mais iniciativas para satisfazer outras necessidades básicas dos cidadãos. Com efeito, a avaliação deste governo, concretamente no que concerne a iniciativa “Estado Aberto”, parece ficar aquém da sua real concretização, apesar dos inúmeros projectos aprovados. Um dos obstáculos parece estar no facto de se desenhar o governo electrónico de acordo com os processos da administração tradicional, o que não só impossibilita a potencialidade das TIC neste âmbito, como emaranha tudo, deixando dúvidas, dicotomias e contradições.

Em 2002, o XV Governo Constitucional propõe cinco grandes linhas de acção, nas quais se salienta o governo electrónico, nomeadamente através da determinação de dois projectos, o “Plano Estratégico Info 2005” e o “Plano Estratégico dos Serviços Públicos Electrónicos”. O primeiro, responsável pela realização de um diagnóstico, análise de ganhos e definição da estratégia de digitalização da administração pública. O segundo baseia-se numa estratégia de negócio electrónico (*ebusiness*) a ser seguida pelos diversos departamentos da administração pública, através da estruturação de planos de negócio geridos por equipas qualificadas (Programa do XV Governo Constitucional 2002). Em

Novembro de 2002 é criada a *Unidade de Missão Inovação e Conhecimento* (UMIC), na dependência directa do Ministro-adjunto do Primeiro-ministro. É, então, a estrutura de apoio ao desenvolvimento da política governamental em matéria de inovação, Sociedade da Informação e governo electrónico. A UMIC assume competências que estavam antes sob a tutela do *Secretariado para a Modernização Administrativa* (SMA), nomeadamente quanto à implementação do governo electrónico (Alínea b, n.º 2 da Resolução do CM n.º 135/02 de 20 de Novembro). É ainda criada a *Comissão Interministerial para a Inovação e Conhecimento* que integra representantes de todos os ministérios a quem compete propor, de forma calendarizada, estratégias e desenvolvimento integrado para a inovação, a Sociedade da Informação e o governo electrónico. Tem como competências a monitorização da evolução de cada ministério na implementação do governo electrónico (Diário da República, Resolução de CM n.º 135/2000).

Neste enquadramento, a UMIC elabora e aprova em 2003 um conjunto de planos de acção, nomeadamente a “Qualidade e Eficiência dos Serviços Públicos – Plano de Acção para o Governo Electrónico” e o “Programa Nacional de Compras Electrónicas”, entre outros (Diário da República n.º 185 de 12 de Agosto de 2003 (I Série – B)). O “Plano de Acção para o Governo Electrónico” identifica sete componentes essenciais de actuação:

1. Serviços públicos orientados para o cidadão;
2. Administração Pública moderna e eficiente;
3. Nova capacidade tecnológica;
4. Racionalização de custos das comunicações,
5. Gestão eficiente das compras;
6. Serviços próximos dos cidadãos;
7. Adesão aos serviços públicos interactivos, UMIC (2003).

Contudo, “O discurso é atraente, o verbo é fácil, mas a probabilidade de execução é diminuta”, Alves (2005). Integra-se neste Plano de Acção o “Programa Nacional de Compras Electrónicas” que evidencia como objectivos a “promoção da eficiência do processo aquisitivo público, garantindo ganhos e poupanças estruturais, facilitando e alargando o acesso das empresas ao mercado de compras públicas e aumentando a transparência e a qualidade do serviço prestado” e a criação de “dinâmicas junto de agentes económicos, promovendo a sua competitividade e produtividade e induzindo a adopção de novas práticas e comércio electrónico a nível nacional”, UMIC (2003). O plano define metas a alcançar em 2006, ou seja, a realização electrónica de mais de 50% dos processos de compra; a redução dos custos unitários entre 2,5% e 5% anualmente; a redução dos custos de transacção entre 10% e 20% anualmente e a disponibilização de informação electrónica sobre a 70% a 100% dos processos de compras públicas, UMIC (2003).

Ainda neste ano, entra em funcionamento o Portal do Cidadão, sítio electrónico que agrupa informação e serviços disponibilizados por vários organismos e entidades da administração pública e é lançada a rede de projecto-piloto de compras públicas electrónicas em oito ministérios ([www.portaldocidadão.pt](http://www.portaldocidadão.pt) ; [www.compras.gov.pt](http://www.compras.gov.pt)). No entanto, em Novembro de 2003, o estudo da APDSI faz o balanço da Administração Pública portuguesa na sociedade da informação. Neste relatório são definidos como impedimentos para o governo electrónico nacional:

- Reduzida ou mesmo inexistente avaliação das experiências em curso, como dos projectos anteriores;
- Enfoque excessivo na tecnologia e não nos objectivos;

- Atraso da transposição para a lei portuguesa de directivas comunitárias criadas para o incremento do governo electrónico;
- Ausência de qualquer legislação para sectores da Administração como a tele-medicina.

Da mesma forma, reitera um conjunto de acções essenciais para o governo electrónico em Portugal:

- Necessidade de objectivos mensuráveis, bem como modelos e indicadores para avaliar esses projectos;
- Adequação da legislação e de medidas relacionadas com o governo electrónico tendo em atenção as particularidades das diferentes regiões, concretamente das Regiões Autónomas;
- Importância do envolvimento do funcionário público no processo de modernização;
- Promoção de projectos transversais entre os diversos sectores da Administração Pública.

O estudo reconhece que as TIC constituem uma alavanca essencial à transformação e à progressiva introdução de mecanismos de governo electrónico pró-activos e próximos das necessidades dos cidadãos e dos agentes económicos. Identifica também que os casos de sucesso associaram introdução de TIC e reengenharia de processos com novos desenhos de procedimentos e rotinas simplificadas. Conclui, assim, que o governo electrónico é uma oportunidade única para Portugal mostrar as suas capacidades ao nível da inovação e do desenvolvimento.

Em 2004, a UMIC apresenta em Fevereiro, o renovado *Plano de Acção para o Governo Electrónico*, cujos objectivos nucleares são:

- Conveniência e Satisfação dos cidadãos;
- Eficiência com menores custos;
- Transparência do aparelho de estado;
- Participação democrática por parte dos cidadãos.

Este Plano reiterava a concretização e reforço dos seguintes projectos:

- Portal do Cidadão;
- Promoção da interoperabilidade;
- Racionalização dos custos de comunicação;
- Compras públicas electrónicas; criação do Portal da Administração e do Funcionário Público;
- Sistema de Informação Nacional e Único da Segurança Social;
- Documento Único do Registo Automóvel;
- Sistema Integrado do Registo de Identificação Civil.

O XVI Governo Constitucional reforça o Programa do Governo anterior, considerando que a Sociedade da Informação, nomeadamente nos seus vectores da inovação e do conhecimento representam uma oportunidade para alterar as relações entre os cidadãos e o Estado e para reinventar a organização da própria Administração Pública. A estratégia do *Plano de Acção para o Governo Electrónico* é reiterada. Efectivamente, nas Grandes Opções do Plano para 2005, particularmente nas nove áreas de actuação destaca-se o ponto três “Serviços Públicos Orientados para o Cidadão e Administração Pública Moderna e Eficiente”, onde se pretende melhorar o Portal do Cidadão, executar reengenharia de processos para uma potencial aplicação do Governo Electrónico; o cinco “Gestão Eficiente de Compras”, que se baseia no apoio aos projectos-piloto de Compras Electrónicas Ministeriais, na promoção da sua generalização em todos os Ministérios e na criação de Unidades Ministeriais de

Compras); o seis “Melhor Cidadania” que propõe a realização de um projecto-piloto vinculativo de Voto Electrónico e o acesso gratuito ao DR electrónico, e por fim, o sete “A Sociedade da Informação no Território” que visa a descentralização com a ajuda das TIC e o reforço dos projectos das cidades e regiões digitais (Grandes Opções do Plano para 2005, Lei da Assembleia da República n.º 55-A/2004, aprovado em 14 de Outubro de 2004, DR n.º 304 de 30 de Dezembro de 2004 (I Série – A)).

Ainda neste ano de 2004, salienta-se o relançamento do Portal do Cidadão e a promoção das compras electrónicas na Administração Pública. Estão, neste período, em fase de projectos-piloto os sítios da Presidência do Conselho de Ministros, do ministério da Defesa Nacional, Justiça, Educação, Saúde, Segurança Social e Trabalho, Obras Públicas, Transportes e Habitação.

Em 2005, a *Agência para a Sociedade do Conhecimento* (nova denominação da UMIC) dinamiza o *Plano de Acção* de forma a:

- Melhorar os serviços públicos;
- Aumentar a qualificação e produtividade;
- Diminuir a burocracia;
- Aumentar a inovação.

Neste enquadramento, o Programa do governo seguinte, ou seja, do XVII Governo Constitucional, realça a disponibilização *on-line* de todos os serviços públicos básicos, o lançamento do cartão comum do cidadão e a introdução progressiva do princípio do balcão único nas relações do Estado com os cidadãos e as empresas, uma vez que, competirá ao serviço público apropriado (e não ao utilizador) obter de outros serviços públicos os documentos e informações eventualmente necessários, Programa do XVII Governo Constitucional (2005). Assim, são prioridades o apoio aos projectos cidades e regiões digitais, partindo de um agregado de projectos locais e regionais para uma nova dimensão, o "Portugal Digital", sustentada em desafios comuns às cidades e regiões digitais actuais ou em desenvolvimento, nomeadamente em aplicações com fortes economias de rede, como o funcionamento inter-modal dos transportes ou a tele-medicina e a avaliação independente, regular e transparente dos sistemas de informação da Administração e dos serviços públicos, Programa do XVII Governo Constitucional (2005).

A iniciativa “Ligar Portugal”, que se enquadra no Plano Tecnológico do presente governo, enumera um conjunto de orientações para a modernização da Administração Pública, que possibilitem:

- A generalização do uso do serviço de voz sobre Internet, garantindo mecanismos de consulta a todos os operadores para a aquisição competitiva da totalidade dos serviços de telecomunicações pelo Estado e outras entidades públicas;
- Assegurar condições de formação a todo o pessoal da administração pública, especialmente o de mais baixas qualificações, certificando-se competências adquiridas, reforçando a formação em tecnologias de informação e promovendo a utilização crescente de sistemas operativos não proprietários por todos os serviços públicos;
- Disponibilizar em local único da Internet todos os concursos da Administração Pública central ou local para a aquisição de bens e serviços e para a contratação de pessoal, incluindo o respectivo historial e decisões;
- Assegurar o acesso interactivo aos serviços públicos, a possibilidade de completar os actos administrativos correntes sem deslocações e para além dos horários normais, usando as tecnologias de comunicação disponíveis (Internet, mas também telefone, Multibanco, correio),

devendo ser controlado e avaliado de forma independente o desempenho dos serviços públicos na sociedade da informação;

- Garantir a generalização da facturação electrónica na maioria das transacções comerciais, obrigando-se o Estado a adoptar a prática da facturação electrónica até final de 2006;
- Estimular e criar as condições para o desenvolvimento do tele-trabalho e da tele-medicina;
- Apoiar a integração de cidadãos com necessidades especiais na Sociedade de Informação (Programa de Acção integrado no Plano Tecnológico do XVII Governo: Mobilizar a Sociedade da Informação e do Conhecimento, *Ligar Portugal*).

O Plano Tecnológico aposta na simplificação, desburocratização e desmaterialização; na melhoria do atendimento e na qualificação e segurança de uma administração pública electrónica mais centrada no cidadão (<http://www.planotecnologico.pt/default.aspx?idLang=1&site=planotecnologico>). O programa Simplex é um dos exemplos desta linha de acção, onde, por exemplo, através da Internet se pode constituir “Uma Empresa na Hora” ou uma “Marca Na Hora” ([http://www.ama.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=46&Itemid=36](http://www.ama.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=46&Itemid=36)). Em 2006, é ainda criada a AMA (Agência para a Modernização Administrativa).

Em conclusão, importa introduzir os dados do relatório da Vector21 e da PriceWaterHouseCoopers Consulting (2003) que demonstra que apesar de nem sempre centrados no cidadão, os organismos públicos estão significativamente em linha, ou seja, 88% dos Ministérios; 67% das Direcções Centrais; 85% das Direcções Regionais e 78% dos Institutos Públicos, o que permite aos autores concluir que o Estado está na Internet como reflexo da sua estrutura orgânica e não de acordo com os problemas que o cidadão tem para resolver.

## **V. Portugal, Espanha e Irlanda**

Apesar da ambição de encontrar modelos de comparação que nos permitissem com rigor contrapor o governo electrónico em Portugal, Espanha e Irlanda, pretendendo-se reunir esforços para o desenvolvimento de uma matriz de análise, a quase inexistência de estudos comparativos e as especificidades políticas e culturais de cada país tornaram a tarefa praticamente inexecutável. No entanto, os relatórios da Capgemini sobre o progresso do governo electrónico realizados para a União Europeia abordam desde 2001 os três países. Assim, socorremo-nos do último estudo de 2006 “*On-line Availability of Public Services: How is Europe Progressing?*” Embora este relatório apenas analise a disponibilidade de serviços em linha e o número de serviços públicos completamente disponibilizados *on-line*, ou seja, dois dos indicadores definidos para a análise dos planos de acção eEurope, em 2000, quando somente se pretendia assegurar a generalização electrónica dos serviços básicos e que portanto são actualmente pouco significativos face a um cenário já bastante complexo e avançado, servem de referência para realizarmos esta análise preliminar. De facto, a disponibilização de serviços electrónicos, como delimitados há seis anos, são actualmente vulgares em toda a União Europeia. Assiste-se progressivamente a novas inovações, como os serviços inteligentes e personalizados. Assim, aludindo aos indicadores utilizados, a “sofisticação *on-line*” corresponde ao nível de disponibilidade *on-line* de serviços públicos básicos e a “total disponibilização *on-line*” diz respeito precisamente ao número total de serviços públicos básicos que se encontram completamente em linha (=100%). Deste modo, globalmente, a sofisticação dos serviços públicos acessíveis *on-line* alcançou na U.E., em 2006, um resultado de 75% e a completa disponibilização *on-line* atinge praticamente 50%.

Iniciando esta análise pelo indicador “sofisticação *on-line*”, o modelo de medição desenvolvido ilustra diferentes níveis de sofisticação desde a disponibilização de informação básica até níveis superiores. Deste modo, como verificamos no gráfico em anexo (Figura 1), a Irlanda obtém 84 pontos, Portugal 83

e Espanha 79. Os três países estão acima da média europeia. Contudo, quando nos remetemos para a total disponibilização *on-line*, Portugal encontra-se à frente dos restantes dois países, com 60 valores. Espanha contabiliza 55 pontos e a Irlanda 50 (Figura 2). Os valores dos dois indicadores confrontam-se, desde 2001, nas tabelas anexadas (Tabela 1 e 2).

Passando para a análise individual de cada país, o relatório resume o progresso individual. No que concerne Portugal, quer o indicador “sofisticação *on-line*”, quer o indicador “total disponibilização *on-line*” demonstram uma crescida acentuada desde 2001, que coloca actualmente o país acima da média europeia. No primeiro, Portugal obtinha em 2001, 51 pontos e em 2006, alcança 83 pontos. No segundo indicador, em 2001, totalizava 32 pontos e em 2006, obtém 60 pontos. De facto, até 2005, Portugal esteve com uma performance (em ambos os indicadores) inferior às médias europeias (EU 18 e EU 28) e maioritariamente abaixo da Espanha e da Irlanda. Esta significativa melhoria é sublinhada e aplaudida pelo estudo, obtendo o maior desempenho face a Espanha e Irlanda. Neste enquadramento, é pertinente mencionar o desenvolvimento de inovadores e-serviços, nomeadamente o pacote de medidas de encorajamento e facilitação da submissão electrónica do IRS (Imposto sobre o rendimento das pessoas singulares). As novas medidas incluem um serviço de alerta por *e-mail* de erros detectados no preenchimento dos formulários (Modelo 3). O sistema permite aos cidadãos corrigir os erros e evitar atrasos nos reembolsos. Em complemento, desde 2006, todos os IRCs (Imposto sobre o rendimento de pessoas colectivas) têm que ser submetidos electronicamente. Quanto à e-autenticação, o Portal do Cidadão é destacado, tal como, o projecto do Cartão do Cidadão que reúne vários elementos identificativos, englobando vários outros cartões. O projecto do Passaporte Electrónico Português (PEP) é uma das iniciativas de futuro salientadas, pois representará uma nova geração de documentos de identificação electrónica ([www.pep.pt](http://www.pep.pt)).

Analisando Espanha, o seu progresso nos dois indicadores apresenta-se desde 2001 acima das médias europeias. Em 2006, o indicador “sofisticação *on-line*” (Figura 5) funde-se com a média europeia, com 79 pontos, enquanto a “total disponibilização *on-line*” (Figura 6) continua superior às médias alcançadas com 55 pontos. Apontando e-serviços inovadores, refere-se a grande melhoria no registo de uma nova empresa, através do projecto Enterprise CIRCE, acessível em [www.circe.es/portal/](http://www.circe.es/portal/). No que diz respeito à e-autenticação, 2001 foi o ano chave, onde o país apresentou os princípios gerais das suas políticas para a promoção e desenvolvimento do governo electrónico. A autoridade de certificação espanhola, (CERTificación ESpañola, CERES, <http://www.cert.fnmt.es/>) foi instituída como parte da estratégia nacional. O objectivo do CERES é a criação e gestão da identidade digital dos cidadãos, de forma a permitir a sua autenticação sempre que se dirigem às instituições públicas. No mesmo ano, ficou em linha o portal do cidadão [www.administration.es](http://www.administration.es), que fornece acesso a uma variedade de serviços electrónicos oferecidos pelo governo espanhol. Certos serviços requerem a utilização de PKI (*Public Key Infrastructure*) através de uma certificação pelo CERES. Um outro portal, [www.ciudadano.es](http://www.ciudadano.es) foca-se especificamente nos serviços direccionados para o cidadão. O plano de acção de *e-government* espanhol, designado “*Plan Conecta*” (cuja primeira versão foi apresentada em Setembro de 2004) engloba o desenvolvimento de um cartão de identidade electrónico, tal como o governo português, que contém dois certificados, um para a e-autenticação e um para a assinatura digital. Quanto ao futuro, o governo espanhol frisou a necessidade de um novo modelo que assente na coordenação e articulação de diferentes órgãos administrativos, de modo a evitar-se o crescimento de ilhas de serviços isolados. A constituição do Conselho Assessor de Administração Pública (*Consejo Asesor de Administración Pública*) pretende criar um grupo de trabalho que avalie o potencial papel das TIC e da transformação da administração pública. Outras medidas a destacar são a criação de um único registo electrónico singular; do fomento e generalização de pagamentos electrónicos; colocar mais de 800 formulários disponíveis na rede e elaborar uma Lei da Administração electrónica, que assente no reconhecimento do “direito” do cidadão de aceder aos serviços públicos electronicamente.

Considerando o indicador “sofisticação *on-line*”, a Irlanda cresceu de 2001 a 2002, mas a partir de então estagnou. Com efeito, em 2001 tinha 68 pontos e em 2004 e 2006, 84 pontos respectivamente (Figura 7). Quanto à “total disponibilização *on-line*”, o país evidencia um crescimento significativo entre 2001 e 2003, segue-se um pequeno decréscimo entre 2003 e 2004 e depois uma fase de estagnação (Figura 8). Em 2001 obtém 22 pontos, em 2002, 50 valores, em 2003, 56 pontos e depois em 2004 e 2006 alcança novamente 50 valores. Contudo, apesar desta visível inércia, são evidenciados desenvolvimentos inovadores de e-serviço, tal como, o lançamento em Fevereiro de 2005, do serviço SMS, que permite aos cidadãos requerer reembolsos de impostos e um número de formulários fiscais. Quanto à e-autenticação, a estrutura de gestão de identificação do Governo Electrónico Irlandês está a ser construída sob dois elementos fulcrais, o “Personal Public Service Number” (PPSN) e o “Public Services Broker” (PSB). O primeiro conceito refere-se a um identificador único que é obrigatoriamente atribuído a cada recém-nascido. O segundo corresponde a um assistente electrónico para qualquer novo serviço electrónico público, fornecendo uma interface entre o beneficiário e o serviço público (pessoalmente, telefonicamente ou através de um canal electrónico de self-service). Uma versão melhorada do portal de acesso aos serviços electrónicos está disponível desde Maio de 2005, colocando em funcionamento a primeira fase do sistema PSB. O “Public Service Card” (PSC) que usará o PPSN e substituirá vários cartões, como o da segurança social, dos serviços de saúde, etc., está em desenvolvimento.

### **Considerações Finais**

A análise efectuada demonstra que, de facto, apesar das suas limitações, sobretudo de foro económico relativamente a Espanha e à Irlanda, Portugal tem desenvolvido significativamente o governo electrónico, estando nos indicadores avaliados, à frente ou muito próximo dos dois países citados. Desta forma, considerando que a modernização da administração pública passa pela necessidade de inovação e competitividade, facilitada pela utilização das TIC e pela disponibilização de serviços electrónicos, Portugal deve continuar a investir de modo progressivo e sustentado nesta vertente digital. No entanto, a análise extensiva do caso português demonstrou claramente que o país precisa ainda de grandes incentivos, vontades e planos de acção capazes de otimizar o governo electrónico. O Estado está em linha como reflexo da sua estrutura orgânica, não aproveitando as potencialidades e facilidades das novas tecnologias e não se reestruturando flexível e dinamicamente de acordo com os problemas que o cidadão tem para resolver. Com efeito, a interoperabilidade; a articulação de todos os serviços e procedimentos; a focalização no cidadão; o envolvimento de todos os funcionários públicos; a reformulação e simplificação dos processos; a definição de planos concretos e indicadores de avaliação são essenciais para a efectivação do governo electrónico.

Contudo, é ainda fundamental frisar que o modelo de análise utilizado apenas mede dois indicadores já bastante vulgares no *e-government*, continuando a faltar uma matriz comparativa que meça a complexidade e o constante progresso nesta área. Um dos objectivos desta investigação é precisamente construir uma tipologia de análise que respeite essa complexidade e permita comparar diferentes países. Desta forma, espera-se que esta comunicação, que apresenta um enquadramento preliminar do estudo em curso, possa alimentar o debate e colher contributos para a construção desse modelo de análise.

### **Bibliografia**

ALVES, André e José Moreira (2004), *Cidadania Digital e Democratização Electrónica*, SPI, Porto.  
ALVES, Nuno Almeida (2005) “A Construção de Sociedades de Informação e do Conhecimento no âmbito do Processo de Mudança Estrutural das Sociedades Contemporâneas”, *Dissertação de Doutoramento*, ISCTE.

APDSI (2003), *Ponto de Situação do E-Government em Portugal*, Convento da Arrábida, 14 de Novembro.

APDSI (2002), *Processos Básicos*.

BILHIM, João (2004), *Governança nas Autarquias Locais*, Sociedade Portuguesa de Inovação, Porto.

BILHIM, João e Bárbara Barbosa Neves (2005), “New Ethical Challenges in a Changing Public Administration”, Comunicação na Conferência ASPA/EGPA *First Transatlantic Dialogue*, Leuven.

BILHIM, João e Bárbara Barbosa Neves (2007), “O Governo Electrónico em Portugal”, *A Sociedade da Informação em Portugal*, Lisboa, APDSI.

CAPGEMINI/U.E. (2006), *On-line Availability of Public Services: How is Europe Progressing?*

COMISSÃO EUROPEIA (2003), *The Role of E-government for Europe’s Future*, Bruxelas, 2003.

COMISSÃO EUROPEIA (2005), *i2010 – A European Information Society for growth and employment*.

GOUVEIA, Luís Borges (org.) (2003), *Cidades e Regiões Digitais: Impacte nas cidades e nas pessoas*, Edições Universidade Fernando Pessoa.

GOUVEIA, Luís Borges (2004), *Local E-Government – A Governança Digital na Autarquia*, Sociedade Portuguesa de Inovação.

MCT (1997), *Iniciativa Internet*, Ministério da Ciência e Tecnologia, Lisboa.

Menzel, Donald (1998), “[www.ethics.ov: Issues and Challenges Facing Public Managers](http://www.ethics.ov: Issues and Challenges Facing Public Managers)”, *Public Administration Review*, Vol.58, Iss.5, Sep/Oct., Washington.

OCDE/PUMA (2001), *E-Government: Analysis Framework and Methodology*, 16/ANN/REV1.

ONU (2003), *World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads*, Nova Iorque.

PARRADO Salvador (2002), *Transition Problems to E-Administration*, “First International Conference: European Experience in e-Government Development”, OCDE, Bulgária.

PROGRAMA Cidades e Regiões Digitais,

[www.cidadesdigitais.pt/index.php?option=com\\_content&task=section&id](http://www.cidadesdigitais.pt/index.php?option=com_content&task=section&id),

<http://www.posi.pcm.gov.pt/?&acciao=paginaf&pag=destaque-cidades&pbanner=regioesdigitais> (20 de Setembro de 2006).

UMIC (2003), *Qualidade e Eficiência dos Serviços Públicos – Plano de Acção para o Governo Electrónico*, Oeiras.

UMIC (2004), *Plano de Acção para o Governo Electrónico*.

VECTOR21 (2003), PricewaterhouseCooper Consulting, *E-Government em Portugal. A oferta digital do Estado Português*.

#### Legislação:

Lei da Assembleia da República n.º 52-B/96 de 27 de Dezembro.

Lei da Assembleia da República n.º 127-A/97 de 20 de Dezembro.

Lei da Assembleia da República n.º 3-A/2000 de 4 de Abril.

RCM 143/2000 de 27 de Setembro.

Resolução do Conselho de Ministro n.º 156/2000 de 16 de Novembro.

Lei da Assembleia da República n.º 30-B/2000 de 29 de Dezembro.

RCM 22/2001 de 1 de Março, RCM 32/2001 de 2 de Março e DL 106/2001 de 6 de Abril de 2001 respectivamente.

Lei da Assembleia da República n.º 109-A/2001 de 27 de Dezembro.

RCM 21/2002 de 31 de Janeiro; RCM 22/2002 de 31 de Janeiro; DL51/2002 de 2 de Março e DL 104/2002 de 12 de Abril de 2002.

Programa do XV Governo Constitucional, 2002.

Alínea b, n.º 2 da Resolução do CM n.º 135/02 de 20 de Novembro

Diário da República da Resolução de CM n.º 135/2000.

Diário da República n.º 185 de 12 de Agosto de 2003 (I Série – B).

Grandes Opções do Plano para 2005, Lei da Assembleia da República n.º 55-A/2004, aprovado em 14 de Outubro de 2004, DR n.º 304 de 30 de Dezembro de 2004 (I Série – A)

Sítios Electrónicos:

[www.ligarportugal.pt](http://www.ligarportugal.pt)

[www.gaiaglobal.pt](http://www.gaiaglobal.pt)

[www.aveiro-digital.pt](http://www.aveiro-digital.pt)

<http://www.posi.pcm.gov.pt>

[www.portaldocidadao.pt](http://www.portaldocidadao.pt)

[www.compras.gov.pt](http://www.compras.gov.pt)

[www.cidadesdigitais.pt](http://www.cidadesdigitais.pt)

[www.ama.pt](http://www.ama.pt)

[www.planotecnologico.pt](http://www.planotecnologico.pt)

### **Nota Biográfica**

Bárbara Barbosa Neves é licenciada em Comunicação Social, especializada em Marketing, Publicidade e Relações Públicas e mestre em Sociologia pelo Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade Técnica de Lisboa. Actualmente é doutoranda do *NetLab*, Universidade de Toronto e Universidade Técnica de Lisboa. É investigadora e assistente científica do Centro de Administração e Políticas Públicas (CAPP) do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade Técnica de Lisboa, “*Visiting Research Student*” do *NetLab*, Universidade de Toronto e bolsreira de ciência e tecnologia da Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT). Desenvolve investigação aplicada na área das cidades digitais, governo electrónico e no estudo do impacto social da tecnologia.

Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas,

Rua Almerindo Lessa,

Pólo Universitário do Alto da Ajuda,

1300-663 Lisboa, Portugal

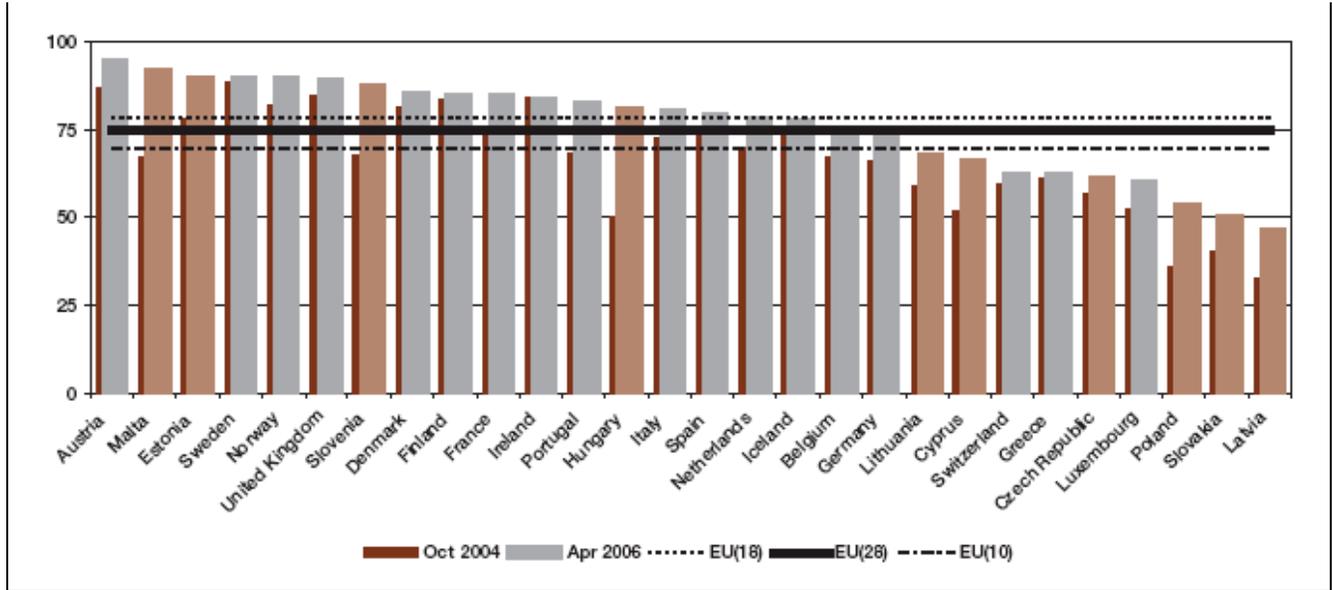
Tel.: +351 969192664

Fax: +351 213 619 442

[barbara.neves@iscsp.utl.pt](mailto:barbara.neves@iscsp.utl.pt)

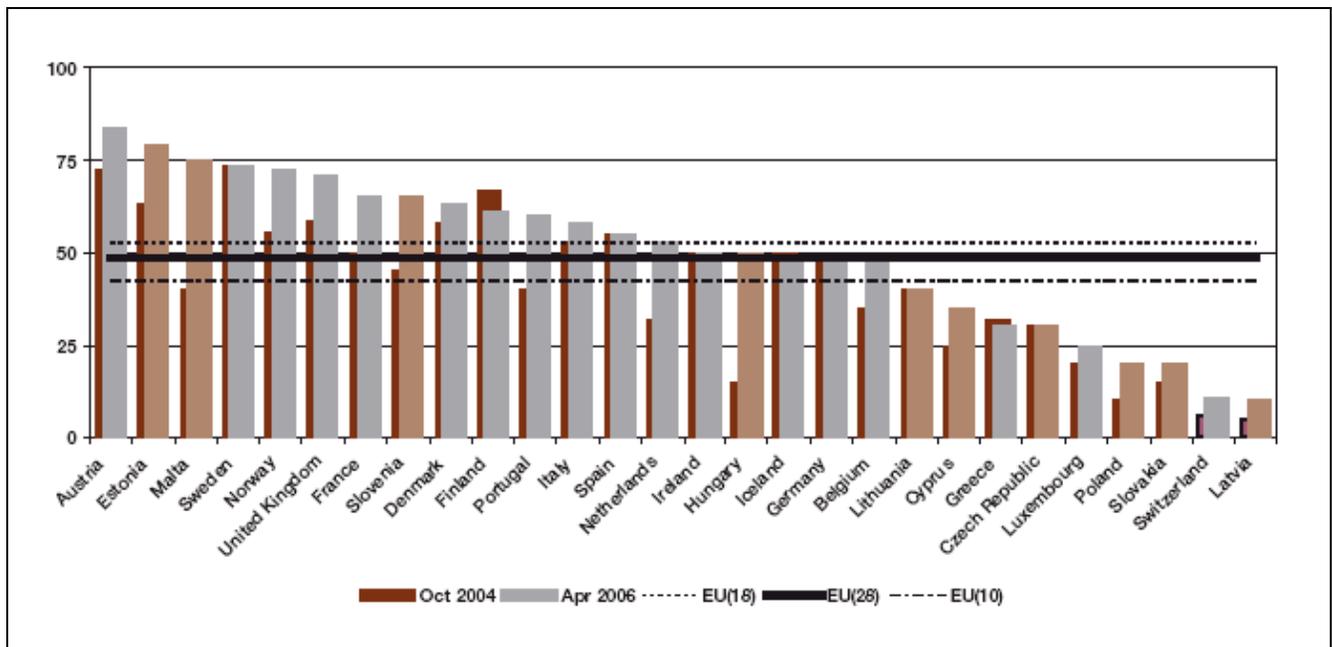
Imagens, Tabelas e Gráficos

Figura 1 – Sofisticação *On-line* por País



Fonte: Capgemini, 2006.

Figura 2 – Total Disponibilização *On-line* por País



Fonte: Capgemini, 2006.

**Tabela 1**  
**Sofisticação *On-line* – Portugal, Espanha e Irlanda**

“Sofisticação <i>On-line</i> ”	Out. 2001	Out. 2002	Out. 2003	Out. 2004	Abril 2006
<b>PORTUGAL</b>	51	58	65	68	83
<b>ESPANHA</b>	50	64	68	73	79
<b>IRLANDA</b>	68	85	86	84	84

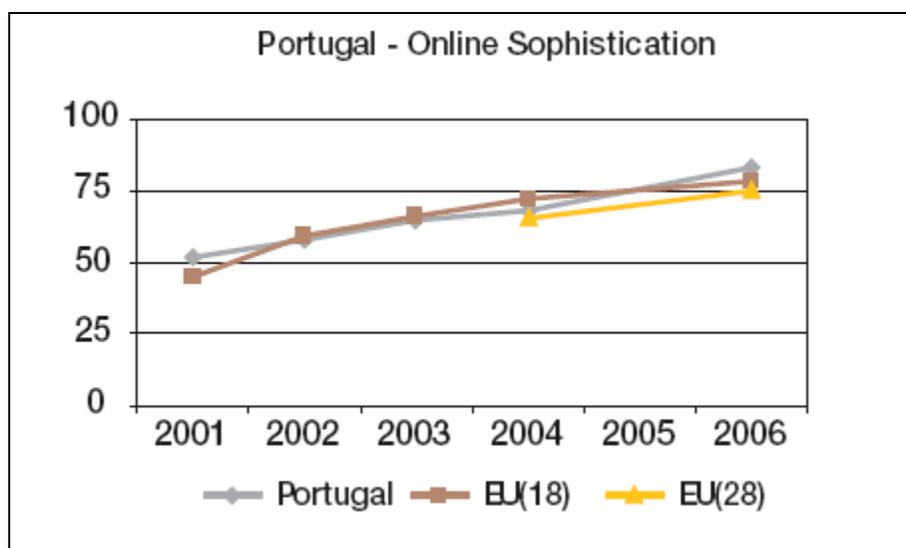
Fonte: Capgemini, 2006.

**Tabela 2**  
**Total Disponibilização *On-line* – Portugal, Espanha e Irlanda**

“Total Disponibilização <i>On-line</i> ”	Out. 2001	Out. 2002	Out. 2003	Out. 2004	Abril 2006
<b>PORTUGAL</b>	32	32	37	40	60
<b>ESPANHA</b>	30	40	50	55	55
<b>IRLANDA</b>	22	50	56	56	56

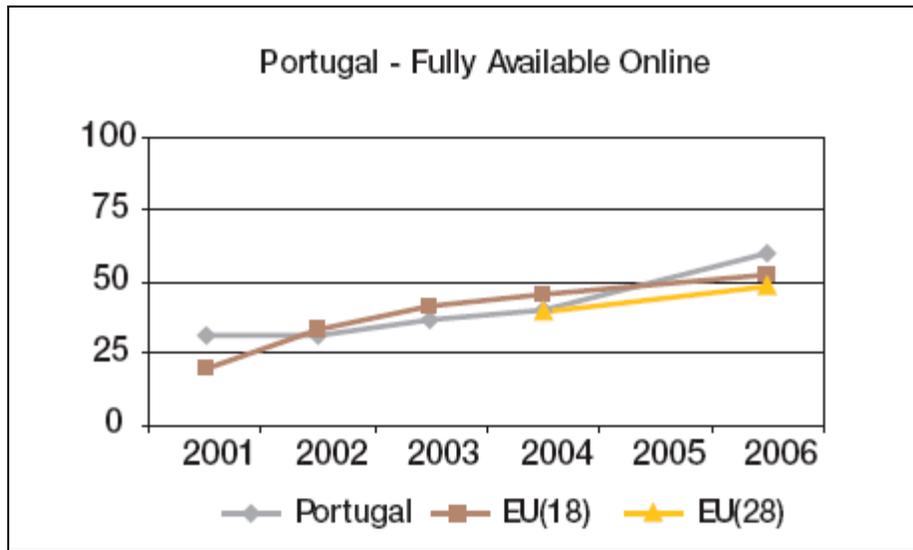
Fonte: Capgemini, 2006.

**Figura 3 – Sofisticação *On-line* em Portugal – Resultados Longitudinais**



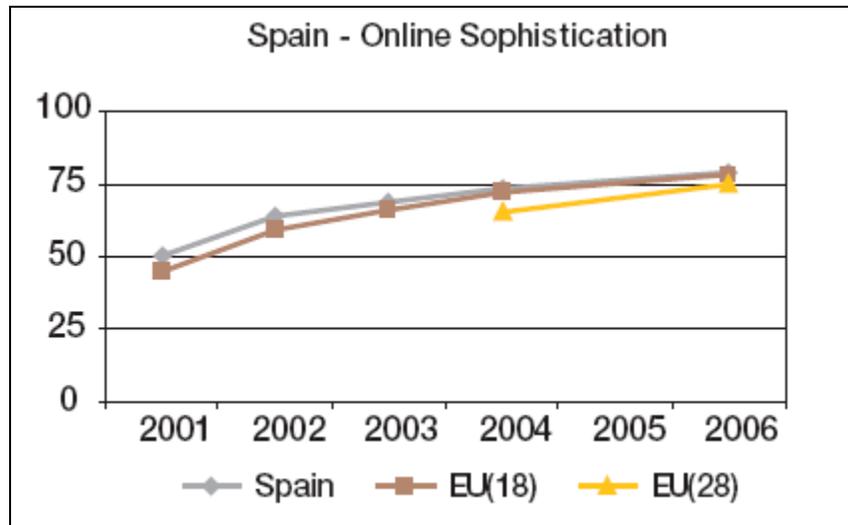
Fonte: Capgemini, 2006.

**Figura 4 – Total Disponibilização *On-line* em Portugal – Resultados Longitudinais**



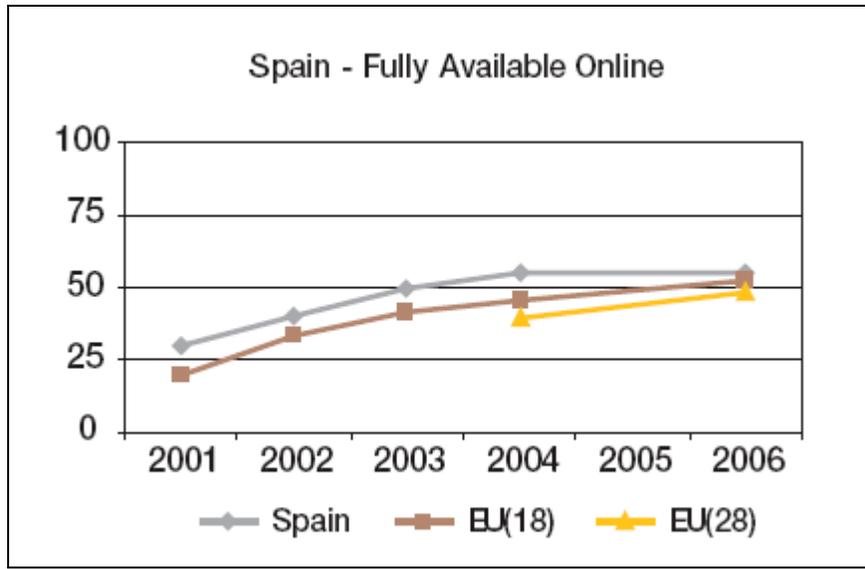
Fonte: Capgemini, 2006.

**Figura 5 – Sofisticação *On-line* em Espanha – Resultados Longitudinais**



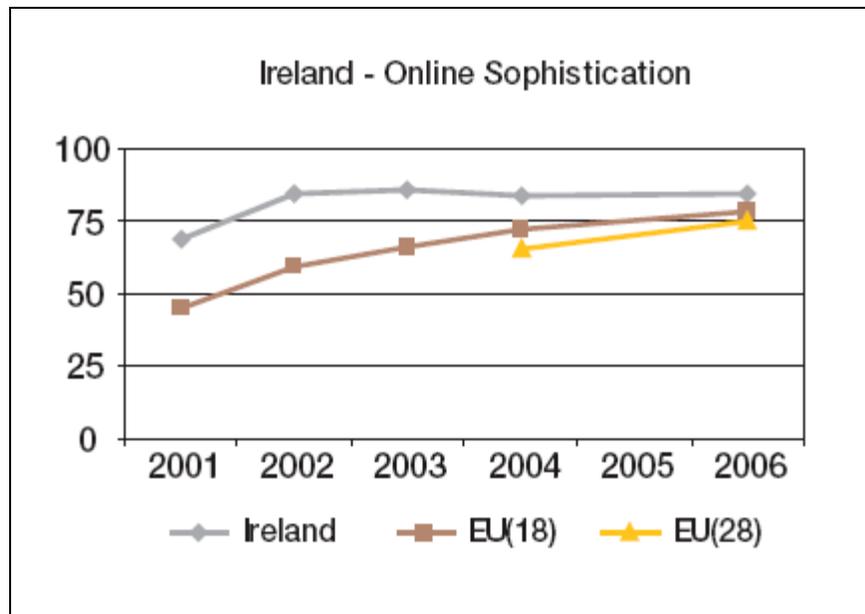
Fonte: Capgemini, 2006.

**Figura 6 – Total Disponibilização *On-line* em Espanha – Resultados Longitudinais**



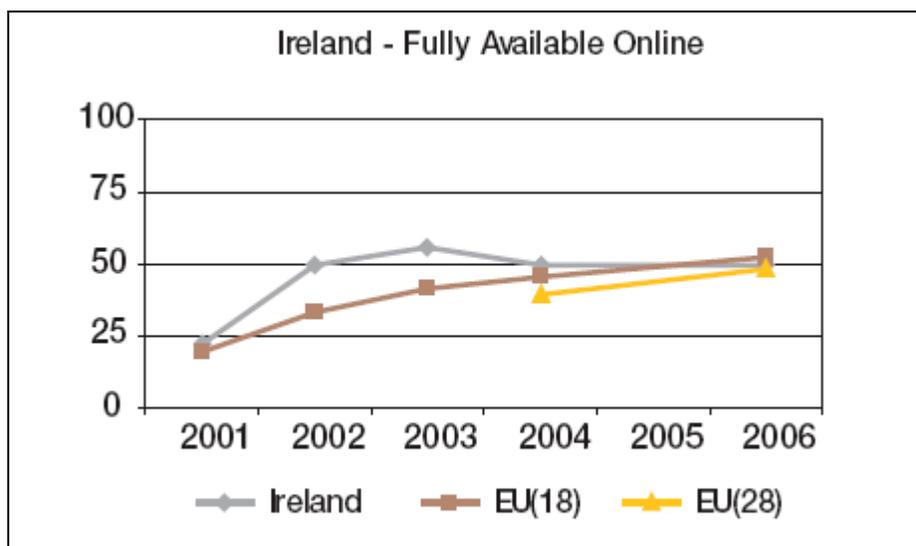
Fonte: Capgemini, 2006.

**Figura 7 – Sofisticação *On-line* na Irlanda – Resultados Longitudinais**



Fonte: Capgemini, 2006.

**Figura 8 – Total Disponibilização *On-line* na Irlanda – Resultados Longitudinais**



Fonte: Capgemini, 2006.

### Resumo

O governo electrónico (“*e-government*”) pode ser delimitado como a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), para melhorar os serviços e informação disponibilizados aos cidadãos, com o intuito de aumentar a eficiência e a eficácia da gestão e administração pública, impulsionando a transparência do sector público. O governo electrónico designa precisamente uma nova estruturação e relação entre o governo e os cidadãos, que se baseia não só numa nova forma de comunicação e interacção (a digital), como numa renovada imagem e paradigma, uma vez que, pressupõe um modelo menos burocrático, mais flexível, mais transparente, mais centrado no cidadão e nas suas necessidades, executando as políticas públicas de um modo mais eficaz, eficiente e a menor custo. Emerge, assim, como uma emblemática forma de inovação e consequentemente de modernização e competitividade na Administração Pública. De facto, o governo electrónico é um dos objectivos principais das iniciativas e políticas empreendidas para a mobilização para a Sociedade da Informação. No entanto, embora o governo electrónico demonstre grandes potencialidades, evidencia também sérios desafios, já que, por exemplo, além do entrave da info-exclusão, que limita o seu alcance, impõe-se a impreterível necessidade de adaptação de praticamente todos os procedimentos administrativos. Esta comunicação apresenta os resultados empíricos de uma investigação sobre a implementação, evolução e impacto do governo electrónico em Portugal, comparando-o com Espanha e Irlanda.