



**Ana Cristina de Jesus
Faria**

**Práticas de e-Government: Estudo comparativo
entre Portugal e Holanda**



Universidade de Aveiro
Ano 2009

Departamento de Economia, Gestão e Engenharia
Industrial

**Ana Cristina de Jesus
Faria**

**Práticas de e-Government: Estudo comparativo
entre Portugal e Holanda**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão, realizada sob a orientação científica do Doutor Henrique Manuel Morais Diz, Professor Catedrático do Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro

Dedico este trabalho à minha mãe e irmão.

o júri

Presidente

Prof. Doutor António Carrizo Moreira
Professor Auxiliar da Universidade de Aveiro

Prof. Doutor José Guilherme Leitão Damas
Professor Equiparado a Professor Adjunto do Instituto Politécnico de Leiria

Prof. Doutor Henrique Manuel Morais Diz
Professor Catedrático da Universidade de Aveiro

agradecimentos

Agradeço à minha mãe e ao meu irmão pelo seu apoio incondicional. Agradeço aos meus amigos a força que me deram para superar os momentos menos bons pelos quais passei durante a elaboração deste projecto. Agradeço à minha prima Tânia pelo tempo despendido para cumprir o favor que lhe pedi. Sem ela a entrega da dissertação teria sido ainda mais complicada. E agradeço imenso ao Prof. Dr. Henrique Diz pela sua disponibilidade e pela sua orientação sempre que precisei. Foi uma honra tê-lo como orientador.

palavras-chave

e-Government, Government to Government, Government to Business, Government to Citizens, Government to Employee, e-Administration, e-Citizens, e-Services, e-Society, Tecnologias de Informação e Comunicação, Portugal, Holanda, União Europeia

resumo

Com a crescente evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação, tornou-se pertinente uma adaptação dos serviços governamentais e administrativos a essa nova realidade. Neste sentido, os governos e administrações públicas começaram a adoptar práticas recentemente denominadas por práticas de *e-government*. Estas práticas estão na base da minha dissertação.

Neste estudo tive oportunidade de analisar a implementação de práticas de *e-government* em dois países com realidades políticas, sociais e económicas distintas, que, embora tivessem definido objectivos e estratégias análogas, apresentam progressos e resultados diferentes.

keywords

e-Government, Government to Government, Government to Business, Government to Citizens, Government to Employee, e-Administration, e-Citizens, e-Services, e-Society, Information and Communication Technologies, Portugal, Netherlands, European Union

abstract

With the increasing development of Information and Communication Technologies, has become relevant an adaptation of government and administration services to this new reality. In this sense, the government began to adopt practices recently named by e-government practices. These practices are the basis of my dissertation.

At this study I had opportunity to analyze the implementation of e-government practices in two countries with different political, social and economic realities, that, although they set similar goals and strategies, they have a different progress and they present different results.

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Percentagem de domicílios com acesso à internet, em Portugal.....	63
Gráfico 2 - Percentagem de domicílios com acesso à internet banda larga, em Portugal.....	64
Gráfico 3 - Percentagem de empresas com acesso à internet, em Portugal	65
Gráfico 4 - Percentagem de indivíduos que utilizam a internet pelo menos uma vez por semana, em Portugal	66
Gráfico 5 - Percentagem de indivíduos que utilizam a internet para interagir com as entidades públicas, em Portugal	67
Gráfico 6 - Percentagem de empresas que utilizam a internet para interagir com as entidades públicas, em Portugal	68
Gráfico 7 - Percentagem de domicílios com acesso à internet, na Holanda	91
Gráfico 8 - Percentagem de domicílios com acesso à internet banda larga, na Holanda	92
Gráfico 9 - Percentagem de empresas com acesso à internet, na Holanda.....	93
Gráfico 10 - Percentagem de indivíduos que utilizam a internet pelo menos uma vez por semana, na Holanda.....	94
Gráfico 11 - Percentagem de indivíduos que utilizam a internet para interagir com as entidades públicas, na Holanda.....	95
Gráfico 12 - Percentagem de empresas que utilizam a internet para interagir com as entidades públicas, na Holanda.....	96

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Estruturas Políticas de Portugal e Holanda.....	98
Tabela 2 - Implementação de práticas de <i>e-government</i> em Portugal e na Holanda	102
Tabela 3 - Indicadores de Informações Sociais (Portugal e Holanda).....	110

Lista de Abreviaturas

G2G	Government to Government
G2B	Government to Business
G2C	Government to Citizens
G2E	Government to Employee
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
EU	União Europeia
p.p.	Pontos percentuais
PIB	Produto Interno Bruto

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	1
RESULTADO ESPERADO	3
PARTE I – ABORDAGEM CONCEPTUAL.....	5
1. E-GOVERNMENT	5
1.1 CONCEITO DE E-GOVERNMENT	5
1.2 DIVERSAS INTERACÇÕES	6
1.3 ÁREAS DE INTERVENÇÃO	9
1.4 RESULTADOS ESPERADOS A NÍVEL DEMOCRÁTICO	12
1.4.1 CONFIANÇA E RESPONSABILIDADE.....	12
1.4.2 LEGITIMIDADE E COMPREENSÃO	12
1.4.3 SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS E DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS.....	13
1.4.4 ACESSO ALCANÇÁVEL E EQUITATIVO	13
1.4.5 REPRESENTAÇÃO EFICAZ E PARTICIPAÇÃO NAS TOMADAS DE DECISÃO	14
1.4.6 PARTICIPAÇÃO ATRAVÉS DE CONTRIBUTOS E CONSULTAS.....	14
1.4.7 COMPROMISSO E DELIBERAÇÃO	14
1.5 DESAFIOS AS DESENVOLVIMENTO DE PRÁTICAS DE <i>E-GOVERNMENT</i>	15
1.6 ESTRATÉGIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE <i>E-GOVERNMENT</i> DE SUCESSO	32
PARTE II – ESTUDO COMPARATIVO DAS PRÁTICAS DE E-GOVERNMENT EM PORTUGAL E NA HOLANDA.....	44
1. PORTUGAL	44
1.1 PERFIL	44
1.2 ESTRUTURA POLÍTICA	44
1.3 ESTRATÉGIA DE <i>E-GOVERNMENT</i>	45
1.4 IMPLEMENTAÇÃO DO <i>E-GOVERNMENT</i>	49
1.5 INDICADORES DE INFORMAÇÕES SOCIAIS.....	63

2.	HOLANDA	69
2.1	PERFIL	69
2.2	ESTRUTURA POLÍTICA	69
2.3	ESTRATÉGIA DE <i>E-GOVERNMENT</i>.....	70
2.4	IMPLEMENTAÇÃO DO <i>E-GOVERNMENT</i>.....	74
2.5	INDICADORES DE INFORMAÇÕES SOCIAIS.....	91
3.	ANÁLISE COMPARATIVA	97

INTRODUÇÃO

Neste projecto, e como já referi, realizarei um estudo comparativo entre as práticas de *e-government* em Portugal e na Holanda.

O meu interesse pelas práticas de *e-government* surgiu após ter realizado um estudo acerca da adopção destas práticas no Município do Dubai no âmbito de uma disciplina do quarto ano da Licenciatura de Gestão. Esse interesse e a tomada de conhecimento de que o estudo comparativo entre estas práticas em Portugal e na Holanda poderia dar origem a ilações interessantes, conduziram-me à escolha deste tema.

No que diz respeito à estrutura da mesma, optei por dividi-la em duas partes. Numa primeira parte realizarei uma abordagem conceptual ao conceito de *e-government*, apresentando definições do conceito em causa e as suas diversas interacções e áreas de intervenção, apresentando alguns resultados esperados a nível democrático com a adopção de práticas de *e-government*, alguns desafios que se colocam ao desenvolvimento destas práticas, e apresentado algumas estratégias de implementação das mesmas.

Na segunda parte, realizarei um estudo comparativo entre as práticas de *e-government* em Portugal e na Holanda, apresentando informações sociais, políticas e económicas sobre os mesmos, informações acerca dos objectivos e estratégias de *e-government* que ambos definiram, acerca dos passos seguidos na implementação das práticas em causa, e, por último, apresentando a análise crítica das informações apresentadas e as ilações que pude tirar da mesma.

OBJECTIVOS

Objectivo Geral

- ❖ Estudar, comparando, as práticas de *e-government* em Portugal e na Holanda.

Objectivos Específicos

- ❖ Estudar o conceito de *e-government*, as suas categorias de interacção e as suas áreas de intervenção;
- ❖ Estudar os resultados esperados do *e-government* a nível democrático;
- ❖ Estudar os desafios a encarar na adopção de práticas de *e-government*;
- ❖ Estudar as estratégias a adoptar para que a implementação do *e-government* seja de sucesso;
- ❖ Estudar as estratégias de *e-government* em Portugal e na Holanda;
- ❖ Estudar o percurso da implementação de práticas de *e-government* em Portugal e na Holanda;
- ❖ Estudar a evolução de determinados indicadores sociais em Portugal e na Holanda;
- ❖ Fazer um estudo comparativo entre Portugal e Holanda, utilizando informações referidas em alguns dos objectivos anteriores e alguns dados estatísticos.

RESULTADO ESPERADO

- ❖ Com este projecto pretendo obter uma análise crítica da evolução das práticas de *e-government*, em Portugal e na Holanda, tanto ao nível de iniciativas tomadas, como ao nível de resultados obtidos, através da realização de um estudo comparativo.

PARTE I – ABORDAGEM CONCEPTUAL

PARTE I – ABORDAGEM CONCEPTUAL

1. E-GOVERNMENT

1.1 CONCEITO DE E-GOVERNMENT

O conceito de *e-government* é relativamente actual (finais dos anos 90, início do século XXI), contudo são já diversas as suas definições.

Segundo os autores que se seguem, o *e-government*:

- ❖ “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.” (Alves & Moreira, 2004)
- ❖ Refere-se à “utilização das tecnologias de informação e comunicação na Administração Pública, incluindo o impacto das transformações na organização e prestação de serviços ao cidadão e a quem com ele se relacione, de maior qualidade, que potencie a operacionalização de políticas públicas de um modo mais eficaz, eficiente e a menor custo. Adicionalmente, também o poder político é suportado pelas facilidades associadas ao *e-government*.” (Gouveia, 2004)
- ❖ O *e-government* envolve a utilização das TIC e, especialmente, da Internet, para melhorar a prestação de serviços públicos aos cidadãos, empresas e outras instituições governamentais. Tem potencial para interligar mais directamente o governo com os seus cidadãos de tal forma que abre novas oportunidades, e, ao mesmo tempo, levanta novos desafios. O *e-government* permite aos cidadãos interagir com o governo e as administrações públicas e receber serviços públicos 24 horas por dia, sete dias por semana. (Seifert, 2003)

- ❖ O *e-government* consiste na utilização de TIC nas administrações públicas, em simultâneo com o desenvolvimento de uma mudança organizacional e com o surgimento de novas competências, a fim de melhorar os serviços públicos e os processos democráticos, e a reforçar o apoio às políticas públicas.
O *e-government* possibilita a concretização de uma melhor e mais eficiente administração, melhora o desenvolvimento e a implementação de políticas públicas e auxilia o sector público a fazer face a exigências de prestação de mais e melhores serviços com menos recursos. (“The Role of eGovernment for Europe's Future”, 2003)
- ❖ O *e-government* consiste na “utilização de TIC, e particularmente da Internet, como uma ferramenta para conseguir um governo melhor”. (“*The e-government imperative*” da OCDE, Março de 2003)
- O *e-government* consiste, então, na utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública com o objectivo de incrementar a eficiência, a eficácia e a transparência dos seus serviços, incrementar e melhorar o fluxo de informação e melhorar a participação política, tendo esta mesma utilização impacto nas relações internas (G2G), e nas relações externas (G2B e G2C).

1.2 DIVERSAS INTERACÇÕES

Como foi referido anteriormente as práticas de *e-government* têm impacto nas relações internas e externas. Relativamente às relações internas estas dizem respeito às interacções entre os colaboradores do governo e/ou da administração pública, entre as diversas instituições públicas, e/ou entre departamentos (*Government to Government – G2G*). Quanto às relações externas estas dizem respeito às interacções entre o governo e/ou administração

pública e os empresários (*Government to Business – G2B*), entre o governo e/ou administração pública e os cidadãos (*Government to Citizens – G2C*), e, segundo alguns analistas, entre o governo e os seus colaboradores (*Government to Employee – G2E*).

Segundo Alves e Moreira (2004), existem três tipos de interacção: a G2G, a G2B e a G2C.

- ❖ Por interacções G2G entendem-se as “relações internas que envolvem acções e funções de diferentes níveis do Estado ou departamentos da Administração Pública”, que “podem concretizar-se a nível horizontal (por exemplo: entre serviços pertencentes a dois ou mais Ministérios) bem como a nível vertical (por exemplo: entre Municípios e a Administração Central)”.
- ❖ As interacções G2B dizem respeito às “relações externas que envolvem a interacção com as empresas”, e que “incluem os processos de compras e estabelecimento de contratos para prestação de serviços por empresas, assim como funções reguladoras e de recolha (e transmissão) de informação (por exemplo: para efeitos fiscais) ”.
- ❖ As interacções G2C são relações externas que envolvem a interacção com os indivíduos enquanto cidadãos”, e que “ incluem a transmissão e recolha de informação, a prestação de serviços e também os processos de consulta e participação”.

Gouveia (2004) defende a existência de quatro interacções: a G2G, a G2B, a G2C e a G2E.

- ❖ As interacções G2G incluem “a partilha de dados e a troca de informação electrónica entre actores do sector público (Governo e Administração Pública) ”, e incluem “as diferentes instituições do sector público, bem como a Administração Pública local e o poder local”.
- ❖ As interacções G2B incluem “as transacções comerciais e as compras do Estado, bem como as aquisições de serviços por via electrónica”, e incluem “ainda as interacções resultantes das obrigações legais a que estão sujeitas as organizações”.

- ❖ As interações G2C incluem “iniciativas desenvolvidas para facilitar a interação de pessoas entre o Governo e a Administração Pública, enquanto consumidores de serviços públicos e na qualidade de cidadãos”, e incluem “ainda a participação do cidadão por consulta e o processo de tomada de decisão”.
- ❖ As interações G2E incluem “as relações entre os funcionários públicos associados à Administração Pública e o suporte aos responsáveis de cargos políticos” e “está orientada para a comunicação interna com os recursos humanos.”

Seifert (2003) identifica a existência da interação G2G, G2B e G2C. Quanto à interação G2E, que alguns analistas identificam, este considera que a mesma pode fazer parte da interação G2G.

- ❖ Este autor afirma que em muitos aspectos, a interação G2G representa a espinha dorsal do *e-government*. Para o mesmo, a G2G envolve partilha de dados e a realização de trocas electrónicas de informação entre indivíduos pertencentes às entidades públicas. O que envolve tanto o intercâmbio intra como o inter-administrações públicas.
- ❖ As iniciativas de G2B, segundo o autor, têm uma importância significativa, particularmente, no que diz respeito ao elevado entusiasmo do sector empresarial, devido à redução potencial de custos, através de melhores práticas e do aumento da concorrência. Esta envolve tanto a venda de bens ao público, como a aquisição de bens e serviços.
- ❖ Quanto às iniciativas G2C, Seifert (2003) considera que estas são implementadas para facilitar a interação dos cidadãos com o governo. Com estas iniciativas procura-se realizar operações, como a renovação de licenças e certificações e o pagamento de impostos, mais rápida e facilmente. Estas constituem também esforços para melhorar o acesso à informação pública. O autor considera ainda que uma das particularidades destas iniciativas, é o esforço no sentido de atenuar a centralização das funções numa determinada administração.

- Para apresentar e explicar as diversas interações das práticas de *e-government* optei pelas opiniões de Alves e Moreira (2004), de Gouveia (2004), e de Seifert (2003). Os dois primeiros defendem a existência de três tipos de interação (G2G, G2B e G2C), assim como Seifert (2003), enquanto que Gouveia (2004) defende a existência de uma quarta interação (G2E). Na prática a interação G2E é considerada por todos os autores referidos, a diferença reside no facto de Gouveia (2004) a encarar como uma interação distinta enquanto os restantes consideram que a mesma está integrada na interação G2G, visto que os recursos humanos são parte integrante da Administração Pública.

1.3 ÁREAS DE INTERVENÇÃO

Além das diversas interações existentes no contexto de *e-government*, este último pode também ser analisado segundo as áreas de intervenção. Entre as diversas áreas, destacam-se três, *e-administration*, *e-citizens* e *e-services*, e *e-society*.

e-Administration

A área *e-administration* diz respeito à “melhoria dos processos associados ao funcionamento do poder político e da Administração Pública” (Gouveia, 2004). Com as práticas de *e-government* nesta área procura-se, então, melhorar os processos internos do sector público, através da(o):

- ❖ Redução de custos: aumentando o valor do rácio input/output, através da redução dos custos financeiros e/ou dos custos com o tempo despendido;
- ❖ Gestão do desempenho dos processos: planeando, monitorizando e controlando os recursos intervenientes nos processos (humanos, financeiros, etc);
- ❖ Estabelecimento de ligações estratégicas no governo: aliar colaboradores, diferentes níveis, instituições e fontes de dados para reforçar a capacidade de investigação, de desenvolvimento e de implementação da estratégia e da política que guia os processos governamentais;

- ❖ Prorrogação de poder: transferir poder, autoridade e recursos de uns níveis para outros.

As práticas de *e-government* podem originar uma melhor interacção entre as administrações nacionais, regionais, locais e as instituições comunitárias. Os esforços desenvolvidos pelas administrações regionais e locais, pelas suas instituições e departamentos, ao nível da prestação de serviços on-line, têm sido fundamentais para o progresso do *e-government*.

Na maioria dos Estados-Membros da União Europeia, as políticas nacionais e os planos relativos à sociedade da informação e ao *e-government* afectam o planeamento regional. Uma coordenação e cooperação eficaz entre as autoridades nacionais e regionais são necessárias. ("The Role of e-government for Europe's Future", 2003)

e-Citizens e e-Services

As áreas *e-citizens* e *e-services* correspondem à "interligação entre cidadãos e empresas, por oferta de valor e serviços" (Gouveia, 2004).

As práticas de *e-government*, a este nível, prendem-se, primordialmente, com a relação entre governo e cidadãos, mas podem também incorporar as melhorias de processo relativas à *e-administration*. Implicam, principalmente:

- ❖ Comunicar com os cidadãos: prover os cidadãos de detalhes acerca das actividades do sector público;
- ❖ Ouvir os cidadãos: aumentar a participação dos cidadãos nas decisões e acções do sector público;
- ❖ Melhorar os serviços públicos: melhorar a entrega de serviços ao nível da qualidade, do acesso e da redução de custos.

Estas práticas já demonstraram ter efeitos significativos na vida dos cidadãos, nomeadamente por possibilitarem um maior acesso à informação do Governo e da Administração Pública.

Estas representam um avanço para uma maior transparência, responsabilização e abertura das instituições públicas.

É importante para fomentar a comunicação directa entre os cidadãos e decisores políticos, permitindo que os cidadãos possam expressar as suas opiniões, questionar directamente os decisores, e contribuir com a sua opinião e pontos de vista para o processo democrático. (“The Role of e-government for Europe's Future”, 2003)

e-Society

A área *e-society* corresponde ao “Desenvolvimento e construção de interacções externas ao poder político e Administração Pública. Normalmente associados a questões de participação pública e cidadania” (Gouveia, 2004).

As práticas nesta área prendem-se com as relações entre instituições públicas e outras instituições – outras instituições públicas, empresas do sector privado, organizações sem fins lucrativos e organizações comunitárias. Podem, igualmente, incorporar as melhorias dos processos relativas à *e-administration*. No entanto, principalmente:

- ❖ Melhoria da interacção com as organizações: digitalização dos regulamentos, formulários e dos serviços em si, para melhorar a qualidade, o acesso e reduzir os custos;
- ❖ Desenvolvimento das instituições: incrementar capacidades económico-sociais e o capital das instituições locais;
- ❖ Desenvolvimento de parcerias: criar grupos organizacionais para alcançar objectivos económicos e sociais; o sector público é frequentemente um dos parceiros que, ocasionalmente, age apenas como mediador de outras parcerias.

Actualmente, as empresas, na Europa, estão circunscritas a um regime regulador que exige contactos frequentes com o governo, muitas vezes com órgãos administrativos distintos, o que suscita a uma grande carga administrativa e tempo despendido. Neste sentido, o *e-government* proporciona um “ponto de acesso único” à informação administrativa e aos requisitos necessários.

Um aspecto importante do *e-government* para os serviços direccionados para as empresas é o facto das prestações de serviços mais produtivas e de maior qualidade por parte das administrações públicas, conduzirem a um aumento da

produtividade e da competitividade no sector privado, bem como, a uma redução do custo do próprio serviço público e dos custos de transacção por parte das empresas (tempo, esforço), acompanhada por um menor número de erros administrativos. (“The Role of e-government for Europe's Future”, 2003)

1.4 RESULTADOS ESPERADOS A NÍVEL DEMOCRÁTICO

Segundo Cliff (2004), o governo, a sociedade, entre outros interessados, podem aspirar alcançar determinados resultados, relativamente ao aumento e à melhoria da democracia através da participação on-line. Este autor defende que existem, essencialmente, sete objectivos a este nível. Tais objectivos são apresentados em seguida.

1.4.1 CONFIANÇA E RESPONSABILIDADE

O declínio da confiança dos cidadãos no governo constitui uma grande preocupação para o mesmo, e consequentemente um desafio.

A responsabilidade pressupõe que o governo e os cidadãos podem ser responsabilizados pelos seus actos, procedimentos e benefícios.

A abertura e transparência podem ser reforçadas através de práticas *e-government*, o reforço destas poderá contribuir para o alcance dos níveis de confiança e responsabilidade desejados.

1.4.2 LEGITIMIDADE E COMPREENSÃO

O *e-government* proporciona uma oportunidade para o governo explicar e demonstrar a sua legitimidade e prover educação cívica básica on-line que irá incrementar a compreensão dos cidadãos acerca das responsabilidades do governo.

O fornecimento de informação on-line acerca das funções, programas e estrutura legal do governo juntamente com o acesso a *links* confiáveis, com informação actualizada, e que possibilitam a eleição de líderes oficiais e governamentais, é essencial. Um *link* de acesso ao perfil da nação em que

constem documentos como a constituição e as leis pode parecer pouco interessante, mas ajuda a formar uma visão de legitimidade.

Um indicador do sucesso do *e-government* e da democracia será a crescente compreensão acerca do governo por parte dos utilizadores do portal on-line.

1.4.3 SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS E DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS

Se for desenvolvido com intuito de criar conhecimento administrativo útil e a satisfação do utilizador, o *e-government* pode ajudar os governos a resolverem problemas e a definir prioridades.

Os portais dos governos devem ser conceptualizados e estruturados de forma a conseguir contributos e *feedbacks* úteis por parte dos seus utilizadores.

Apesar de os governos não competirem com páginas de internet de outros governos que fornecem o mesmo serviço, estes competem pelo tempo e atenção do cidadão com milhões de outras opções on-line ao alcance do cidadão.

Os governos devem procurar conhecer as reais necessidades dos cidadãos para investirem prioritariamente nos serviços on-line que são de facto utilizados pelos mesmos.

1.4.4 ACESSO ALCANÇÁVEL E EQUITATIVO

Os esforços do governo para aumentar a participação on-line têm de chegar aos cidadãos para serem eficazes.

Se os cidadãos não sentirem que são parte integrante dos processos e não tiverem uma acção participativa nos mesmos, estes não alcançarão a sua finalidade.

Os governos têm a obrigação de proporcionar acesso equitativo aos seus serviços e processos democráticos.

1.4.5 REPRESENTAÇÃO EFICAZ E PARTICIPAÇÃO NAS TOMADAS DE DECISÃO

As TIC podem tornar os processos políticos mais eficientes e, possivelmente, mais eficazes.

Os cidadãos irão comprometer-se com os seus representantes governamentais quando sentirem que têm uma participação nos resultados políticos, quando sentirem que os seus contributos têm importância. Embora seja geralmente aceite que muitos cidadãos não tenham participação política activa, as TIC podem ser usadas para conseguir contributos e deliberação por parte dos cidadãos para os processos políticos representativos.

1.4.6 PARTICIPAÇÃO ATRAVÉS DE CONTRIBUTOS E CONSULTAS

A internet e as TIC podem ser usadas de diversas formas para conseguir contributos dos cidadãos.

Uma barreira significativa aos esforços de *e-government* para incrementar a participação on-line, é o receio por parte dos cidadãos de que a quantidade de burocracia se sobreponha à sua qualidade. A escassez de tempo com que os cidadãos se deparam é, também, um desafio para os funcionários públicos. Sem meios estruturados para reunir, avaliar e responder aos contributos on-line dos cidadãos, ocorrerá uma diminuição do valor recebido ou percebido por parte dos cidadãos relativamente à possibilidade de participarem on-line. Conseguir uma melhoria nas consultas, nos meios de procura de informação, conseguindo também contributos de valor acrescentado por parte dos cidadãos, são passos muito importantes nas actividades de *e-government* e de democracia.

1.4.7 COMPROMISSO E DELIBERAÇÃO

Através das consultas on-line o governo pode pôr em prática esforços que proporcionarão melhorias ao nível da deliberação entre cidadãos relativamente a assuntos políticos importantes. A deliberação será de grande valor se for estabelecida com base no compromisso on-line dos cidadãos em geral.

Segundo Cliff (2004), existem, essencialmente, três aspectos necessários para sustentar o compromisso e a deliberação democrática on-line.

Em primeiro lugar, os primeiros esforços devem ser dirigidos aos cidadãos que se sintam à vontade para interagir on-line.

Em segundo lugar, a estrutura dos sites deve ser desenvolvida pelas pessoas adequadas, que estejam aptas para desenvolver uma ferramenta atractiva e que satisfaça as necessidades sentidas, de forma a fomentar a participação on-line.

Por último, ponderar o aumento do capital social daqueles sobre os quais os esforços e as práticas de *e-government* incidem.

1.5 DESAFIOS AS DESENVOLVIMENTO DE PRÁTICAS DE *E-GOVERNMENT*

Existem determinadas barreiras que dificultam a adopção de práticas de *e-government* e o seu consequente desenvolvimento. Para serem ultrapassadas, é primordial que as mesmas sejam identificadas.

- ❖ Alves e Moreira (2004) consideraram como desafios alguns problemas relacionados com questões institucionais, de segurança e de recursos humanos, tais como os que se seguem.

A implementação como desafio

As situações em que estratégias de grande importância e cuidadosamente delineadas falham ao nível da implementação prática é relativamente frequente, quer no sector público, quer no sector privado. Contudo, quando se tratam de estratégias do sector público as falhas têm uma particular importância.

Sendo as iniciativas de *e-government* algo complexo e abrangente, a preocupação com possíveis falhas torna-se ainda mais pertinente. Neste sentido, é importante lembrar que a implementação de reformas dos serviços públicos apresenta especificidades ao nível da gestão estratégica.

Segundo Alves e Moreira (2004, existem diversas condições para que a implementação destas práticas tenha sucesso, nomeadamente a retenção dos Recursos Humanos com capacidades críticas ao desenvolvimento do processo em causa, a adopção de sistemas organizacionais que

proporcionem auxílio na adaptação às novas realidades tecnológicas, e capacidade para encontrar soluções para os problemas que possam surgir.

Resistências institucionais

A nível das resistências institucionais, Alves e Moreira (2004) destacaram os seguintes problemas:

- Falta de cooperação: Cada organismo público tem a sua cultura específica, e a identificação com a mesma pode originar reticências relativamente à possibilidade de cooperação com outros organismos.
- Dificuldades de standardização: Para que haja uma plena interoperabilidade, características das práticas de *e-government*, pode revelar-se necessária a standardização de processos, procedimentos, ferramentas utilizadas, base de dados. No entanto, a especificidade de determinados procedimentos pode constituir uma barreira à standardização.
- Lentidão na adaptação de alguns organismos: A morosidade da adaptação pode contribuir para o atraso no desenvolvimento de práticas de *e-government*. Deverá existir uma responsabilização pelo cumprimento de prazos, e um acompanhamento constante, e assistência quando necessária, durante o processo de adaptação dos organismos.
- Resistências à perda de recursos: As resistências às medidas necessárias para a concretização potencial de ganhos de eficiência, tais como a redução do orçamento e do pessoal, podem constituir um entrave.

Problemas de segurança

A cooperação, a interdependência, e a interoperabilidade, características das práticas de *e-government*, podem suscitar problemas de segurança. A utilização de sistemas de comunicação e de partilha de dados acarreta riscos ao nível de ataques externos, os quais poderão ter consequências negativas astronómicas em todo o sistema do Estado.

Qualificação ou desqualificação?

As práticas de *e-government* poderão dar origem a uma desqualificação da experiência profissional de determinados colaboradores qualificados e de determinadas funções, e a um decréscimo da criatividade. No entanto, poderá originar igualmente, um aumento das capacidades e do grau autonomia dos recursos humanos.

O mesmo se pode verificar quando ocorrem avanços tecnológicos, as funções tradicionais tendem a perder importância, ou até mesmo a desaparecer, e novas funções se estabelecem e afirmam.

Prudência e inovação tecnológica

As especificidades inerentes aos serviços públicos tendem a requerer um determinado nível de prudência no que diz respeito à adopção de práticas de *e-government* e de inovações tecnológicas.

Um dos motivos pelos quais se deve deter algum grau de certeza antes de proceder às adopções em causa, diz respeito ao facto, da necessária automatização de procedimentos, não poder ser aplicada a diversas funções públicas, continuando estas a requerer interacção humana. Outro dos motivos diz respeito ao impacto negativo que uma adopção sem sucesso poderá ter em diversos organismos ou em todo o sistema do Estado, dada a sua interdependência. Aos motivos referidos, acresce-se, ainda, a morosidade das adaptações, e a morosidade da realização do potencial de ganhos de eficiência e de redução de custos.

Além de se manter um certo nível de prudência, dever-se-á estabelecer prioridades ao nível de iniciativas, estabelecer objectivos realistas, definir um planeamento estratégico, e realizar uma cuidadosa análise de risco.

Análise de risco

No que se refere à análise do risco, existem várias abordagens possíveis, com graus muito diversos de complexidade e detalhe. Alves e Moreira (2004) basearam-se na abordagem proposta por Joyce (2003) para a análise do risco em contexto de gestão estratégica no sector público.

Segundo a abordagem em causa, na fase inicial deve-se efectuar uma lista onde constem os principais factores organizacionais e institucionais que poderão afectar a implementação das diversas iniciativas/estratégias. Esses mesmos factores deverão ser constatados e comunicados pelos responsáveis pelos diversos níveis da organização envolvidos, directa ou indirectamente, no processo. A lista deverá ser o mais específica possível e deverá englobar todos os factores (internos e externos) que forem possíveis de determinar antes da implementação. Na fase seguinte da análise do risco, dever-se-á proceder à avaliação de cada factor, que conste da lista, em termos de probabilidade de ocorrência e em termos de impacto que teriam na eventualidade de, efectivamente, se concretizarem. Os factores deverão, se possível, ser classificados quantitativamente e numa escala comum, para facilitar comparações e uma avaliação mais objectiva. Uma avaliação quantitativa permite também o cálculo de um factor de risco global de cada alternativa de implementação do *e-government*, permitindo a comparação entre as mesmas.

Adicionalmente, poder-se-á efectuar uma análise comparativa entre os riscos e os benefícios potenciais de cada alternativa, através de uma matriz por exemplo.

- ❖ Segundo Seifert (2003), os principais desafios que se colocam à implementação do *e-government* são questões relacionadas com a segurança informática, a privacidade, as disparidades no acesso informático e a gestão e financiamento da tecnologia da informação por parte do governo.

Segurança informática

Um dos desafios mais significantes para a implementação de iniciativas de *e-government* é a segurança informática. O GAO ("*General Accounting Office*"), segundo Seifert (2003), tem afirmado, repetitivamente, que têm havido falhas ao nível da segurança informática, que os organismos públicos não têm tomado as medidas necessárias. E tem apontado como principais áreas de fraqueza a gestão do programa de segurança, os controlos de

acesso, o desenvolvimento de software e controlos de mudança, a segregação de funções, o controlo de sistemas operativos, e a prestação de serviços contínua.

Privacidade

Relacionada com a segurança informática, a privacidade também apresenta um desafio para a implementação e aceitação iniciativas de *e-government*. As preocupações acerca do uso de "cookies", a partilha de informações entre as administrações, bem como a divulgação ou uso inadequado de determinadas informações pessoais são frequentemente debatidas. As violações como a partilha de informações pessoais com o sector privado ou a utilização de "cookies" para rastrear os movimentos na internet dos visitantes das suas páginas de internet por exemplo, poderiam ter um impacto negativo sobre a confiança dos cidadãos relativamente páginas de internet do governo.

Disparidades no acesso informático

Este desafio inclui duas questões políticas: o frequentemente descrito "fosso digital" e a acessibilidade para pessoas com deficiência. No caso do "fosso digital", nem todos os cidadãos têm igual acesso a computadores, seja devido à falta de recursos financeiros ou capacidades necessárias. Embora a disponibilidade de computadores e de Internet nas escolas e bibliotecas públicas tenha permitido ajudar a resolver este problema, estes esforços ainda estão em progresso. Os governos têm tomado medidas orientadas para a interacção com as pessoas menos propensas a ter acesso: os pobres, os idosos, as pessoas linguisticamente limitadas, e as pessoas com um menor grau de alfabetização e boa educação.

No entanto no que se refere a pessoas com determinados tipos de deficiência (cegueira, por exemplo), os computadores podem apresentar novos obstáculos, que exijam a utilização de hardware ou software mais dispendiosos nos seus computadores, para que possam ter acesso a informações e a serviços on-line. Isso exige também que os meios para

aceder às informações e aos serviços sejam desenvolvidos de forma a torná-los acessíveis utilizando essas ferramentas.

Gestão e financiamento da tecnologia da informação por parte do governo

Este desafio inclui questões como o recrutamento, retenção e recompensa de engenheiros e/ou técnicos de tecnologias de informação pelo governo; a constituição de um CIO (*"Chief Information Officer"*) governamental; e cooperação entre as entidades locais, regionais e nacionais. Embora o *e-government* proporcione uma oportunidade aos funcionários públicos para desenvolverem novas capacidades, este também suscita um dilema, a contratação e retenção de colaboradores qualificados em tecnologia da informação, uma área de procura relativamente elevada. Os salários baixos do mercado e a incapacidade para oferecer determinados tipos de benefícios, constituem um entrave à capacidade do governo para atrair e reter colaboradores qualificados, obrigando-o a subcontratar alguns.

No que diz respeito à questão da constituição de um CIO (*"Chief Information Officer"*), esta tem implicações ao nível do apoio, financiamento e cooperação entre administrações, além de suscitar questões relativamente à gestão e desenvolvimento de projectos de tecnologias de informação e de *e-government*.

Outra questão relacionada com a gestão da tecnologia é o financiamento dos projectos de *e-government*, dado que as condições associadas aos apoios governamentais por vezes exigem soluções predeterminadas ou a restrição do uso de fundos entre dois ou mais planos.

- ❖ No relatório "The Role of eGovernment for Europe's Future" (2003) são apresentados como desafios questões como o acesso equitativo, a confiança e segurança, a melhor utilização da informação do sector público, as aquisições públicas, o fortalecimento do Mercado Interno e da cidadania europeia através de serviços paneuropeus, a interoperabilidade, a mudança organizacional e o desempenho e benefícios do *e-government*.

Acesso equitativo

Para que ocorra um aumento da participação on-line é imprescindível que todos os cidadãos tenham oportunidade de acesso. No entanto existem diversas barreiras ao acesso equitativo, tais com os baixos níveis de instalação da Internet em alguns países, a limitada disponibilidade dos serviços e a dificuldade de acesso para pessoas com deficiência ou menos alfabetização TIC.

Possibilitar o acesso de todos os cidadãos aos serviços públicos constitui um dos objectivos primordiais da administração pública. A educação e a formação são essenciais para assegurar que os cidadãos tenham a necessária alfabetização digital para poder usufruir dos serviços oferecidos pelo *e-government*.

A participação pode ser melhorada se os serviços estiverem acessíveis em diversos mecanismos, como em PCs, na televisão digital, no telemóvel, ou em pontos de acesso à internet públicos, além habitual acesso físico (prestação de serviços off-line).

Uma abordagem multi-plataforma é essencial para a inclusão, para evitar a criação de uma nova clivagem social.

A introdução de novos serviços mais interactivos aumenta a necessidade de uma internet mais rápida, sendo relevante que ocorra uma transição de redes de banda estreita para banda larga, para que a prestação de serviços públicos seja mais eficaz, e para que os utilizadores despendam mais tempo na internet. A comunicação rápida e sempre acessível é, também, uma condição para o acesso contínuo a informações das bases de dados comuns dentro das próprias administrações, sendo substancial para uma adopção generalizada em todas as administrações.

Confiança e segurança

Os serviços públicos só poderão ser oferecidos num ambiente em que vigore a confiança e a segurança, e que garanta uma interacção e um acesso seguros pelos cidadãos e empresas.

A protecção de dados pessoais, a autenticação e a gestão da identidade são questões primordiais em que os serviços públicos não podem falhar. As

instituições públicas devem garantir sempre que as transacções e comunicações digitais são seguras e que os dados pessoais permanecem protegidos.

Os cidadãos devem ter possibilidade de controlar o acesso aos seus dados pessoais, e a forma como esses dados são armazenados, utilizados e acedidos. A utilização de tecnologias de reforço da privacidade deve ser favorecida.

A protecção de dados, a segurança da rede e da informação, a luta contra o crime cibernético e a fiabilidade, constituem preocupações políticas em constante debate no âmbito da EU, e são essenciais para o bom funcionamento da Sociedade da Informação.

As estratégias de *e-government* devem reforçar a confiança e segurança nos serviços públicos, e a participação democrática on-line.

O acesso aos dados dos cidadãos deve estar em plena conformidade com a legislação europeia e nacional relativa à protecção de dados.

Melhor utilização da informação do sector público

Benefícios económicos e sociais podem ser gerados a partir de reutilização de dados do sector público em domínios como a informação geográfica, informação turística, informação meteorológica, estatísticas, etc. Isto não só irá contribuir para o crescimento económico e para a criação de emprego, mas também aumentará a quantidade e a qualidade dos serviços para os cidadãos.

As diferentes regras e práticas para a reutilização de dados do sector público de cada Estado membro, as diferentes normas e a multiplicidade de línguas, dificultam o lançamento de serviços de informação que envolvam diferentes países.

Para resolver as diferenças entre as disposições legais dos Estados membros, a Comissão Europeia, segundo o que consta no relatório "The Role of eGovernment for Europe's Future" (2003), propôs uma directiva relativa à reutilização de documentos do sector público. Uma rápida adopção e transposição da directiva relativa à reutilização de documentos do sector público devem ser alcançadas.

Aquisições públicas

A utilização das TIC nas aquisições públicas podem aumentar a eficiência, melhorar a qualidade e o valor das compras públicas, e gerar poupanças significativas para os contribuintes. Pode contribuir para melhorar as relações com os fornecedores, proporcionar maior satisfação aos utilizadores, melhorar a utilização dos recursos humanos no processo de melhoria da fiscalização e da despesa pública. Mas para alcançar esses benefícios, são necessárias mudanças fundamentais no ambiente do sector público e nas relações entre o governo e os potenciais fornecedores.

A ausência de regras comunitárias claras até agora tem sido um obstáculo para a aceitação das aquisições públicas electrónicas na Europa. A próxima adopção final do pacote legislativo de directivas relativas às aquisições públicas, que inclui regras específicas em matéria de aquisições públicas electrónicas, deverá ser um ponto de viragem para a difusão electrónica de aquisições públicas na Europa. Os serviços de *e-government* que apoiam e facilitam a interacção entre empresas e os governos, como o fornecimento de certificados em formato digital e com a disponibilidade das assinaturas electrónicas em toda a Europa, podem contribuir positivamente para a passagem do formato em papel para as aquisições públicas electrónicas.

A adopção da nova legislação proporciona uma oportunidade para a modernização das aquisições no sector público. Uma abordagem comunitária integrando a dimensão do mercado interno é crucial para evitar uma eventual fragmentação do mercado devido aos sistemas de aquisições electrónicas incompatíveis e às normas existentes por toda a Europa, e para evitar desequilíbrios no desenvolvimento económico devido à penetração das novas tecnologias em determinados países ou regiões.

Fortalecimento do Mercado Interno e da cidadania europeia através de serviços pan-europeus

Podendo os cidadãos circular livremente nos países da EU, e podendo as empresas realizar negócios em toda a EU, é inevitável que estes interajam,

frequentemente, com as administrações públicas nacionais, do seu país de origem ou noutro país membro da EU.

A evolução da economia, a progressiva exploração do Mercado Interno, bem como o alargamento da EU, têm originado um aumento da procura de interacção transfronteiriça, e mesmo pan-europeia, com as Administrações Públicas.

Ao investir no desenvolvimento de serviços pan-europeus, devem-se ter em consideração potenciais problemas que possam surgir e deve-se tomar as medidas necessárias para evitá-los.

Se os serviços forem desenvolvidos segundo uma perspectiva nacional e tradicional de um Estado membro, os cidadãos e empresas dos restantes Estados terão maiores dificuldades de acesso.

Os serviços de *e-government* devem estar perfeitamente acessíveis aos utilizadores de outros Estados membros, independentemente de o serviço estar sob a responsabilidade de uma administração local, regional ou nacional, ou de uma instituição ou organismo europeu.

A prestação de serviços comuns pan-europeus pode ser uma questão sensível. Muitos Estados membros exigem que os serviços sejam prestados pelo órgão administrativo mais próximo do utilizador, o que exige um elevado grau de cooperação entre as administrações em toda a UE, envolvendo, igualmente, o sector privado. Os Estados membros e as instituições europeias têm de assegurar que os serviços pan-europeus são definidos, desenvolvidos, estabelecidos, implementados, enriquecidos com conteúdos e promovidos.

Interoperabilidade

Na Europa, a oferta de serviços públicos ainda é bastante fragmentada e, muitas vezes, os consumidores têm de passar por diversos “balcões” para que a sua necessidade seja satisfeita, quer a prestação seja efectuada presencialmente ou através da página de internet. As empresas e os cidadãos beneficiariam se os serviços públicos fossem prestados equitativamente on-line. Sabendo que o seu direito à privacidade está protegido e que os próprios serviços são seguros, as empresas e os cidadãos

preferem ter serviços e informações adaptadas às suas necessidades e exigências.

No entanto, serviços personalizados exigem a integração e a partilha de conhecimentos e de processos entre departamentos e instituições, o que requer que os sistemas de TIC dos diferentes organismos administrativos participantes sejam interligados e que as informações e os processos administrativos sejam agregados.

A interoperabilidade irá implicar uma inter-ligação dos sistemas de informação e das formas de trabalho, assim como a coordenação de procedimentos.

A falha na criação de sistemas de *e-government* inter-operáveis terá custos económicos e sociais, tais como a incapacidade para criar serviços de *e-government* de valor acrescentado, uma maior carga administrativa e desvantagens concorrenciais para as empresas locais que impedem o bom funcionamento do mercado interno.

Para um desenvolvimento de serviços pan-europeus de sucesso, deve ser desenvolvida uma política que aborde a dimensão europeia da interoperabilidade. Um acordo, sobre normas e especificações comuns, é essencial para apoiar a partilha de informações em serviços de *e-government*, assim como a interoperabilidade em I & D nas redes organizacionais que no futuro irão fornecer serviços públicos novos e inovadores.

Mudança organizacional

A introdução das TIC é apenas uma componente do *e-government*. A mudança organizacional e a aquisição de novas competências com uma mudança de mentalidade são igualmente importantes. O *e-government* requer, frequentemente, mudanças significativas na forma como actuam as administrações públicas, e como os processos administrativos são executados. A reorganização dentro do governo pode exigir a re-conceptualização dos processos e procedimentos, a formação de pessoal, o desenvolvimento de novas capacidades e competências, a adaptação de regras e leis locais e de novos modelos de gestão de recursos.

A boa gestão da mudança é uma condição essencial para o estabelecimento de uma mentalidade orientada para o serviço, desejada pelos cidadãos e empresas.

Desempenho e benefícios do e-government

O *e-government* pode contribuir para a melhoria da produtividade das administrações públicas.

O crescimento da produtividade pode ser definido como mais, melhor ou mais rápidos outputs para um dado input. No entanto, no sector público, existem problemas na definição e medição de inputs e outputs.

Os indicadores frequentemente utilizados, são os indicadores sobre a oferta, e não sobre o utilizador e a sua utilização, não sendo as medições realistas.

Novas abordagens para uma avaliação comparativa no *e-government* são necessárias, bem como uma investigação em termos económicos do *e-government*, com vista a uma melhor avaliação do desempenho e dos benefícios de *egovernment*.

- ❖ No relatório "*The e-government imperative*" da OCDE de Março de 2003 e no "*5th Global Forum on Reinventing Government*" realizado na cidade do México a 5 de Novembro de 2003, foram definidas como obstáculos ao desenvolvimento do *egovernment* as barreiras que se seguem.

Barreiras legislativas e reguladoras

Para que os serviços on-line obtenham uma aceitação generalizada, estes têm de ter o mesmo estatuto, têm de satisfazer igualmente ou melhor as necessidades, que os serviços prestados pelos meios tradicionais. Adicionalmente, as estruturas actuais baseadas no pressuposto de que as instituições públicas trabalham isoladamente dificultam a colaboração entre as mesmas.

A conturbação em relação ao que se encontra efectivamente na lei também se revela um problema a ultrapassar. As instituições públicas podem necessitar de esclarecimentos relativamente ao que podem ou não fazer,

particularmente no que se refere a domínios como a segurança de dados e normas técnicas.

Especialmente no caso de pequenas instituições com poucos recursos, o custo de desenvolvimento de um projecto de *e-government* na direcção errada ou no qual sejam utilizadas normas erradas é potencialmente elevado.

Estruturas orçamentais

Em muitos países da OCDE, os acordos orçamentais existentes podem revelar-se prejudiciais ao *e-government* eficiente por financiarem projectos governamentais tradicionais e por não reconhecerem os gastos em TIC como um investimento. As instituições necessitam de subsídios para avançarem com os projectos interinstitucionais e de ferramentas para medir os retornos dos investimentos.

Para financiar continuamente os serviços governamentais, os regulamentos orçamentais devem facilitar mecanismos de financiamento co-operativos, como as ofertas públicas para novos fundos e de recolha de fundos. Além disso, as despesas com TIC devem ser tratados como um investimento, reconhecendo os benefícios futuros e proporcionando um grau de certeza para o futuro financiamento. Isto irá focar os gastos em TIC no desenvolvimento de soluções de custo eficaz.

Acompanhamento da mudança tecnológica

Os governos enfrentam o desafio de fomentar o desenvolvimento do *e-government*, enquanto ainda existe uma grande incerteza quanto à evolução tecnológica e os seus impactos negativos (por exemplo, prática de actividades ilegais). O desenvolvimento tecnológico está a avançar muito rapidamente e é difícil antecipar os seus futuros impactos em pormenor. Grandes abordagens para a adaptação às tecnologias emergentes incluem: legislação e regulamentação tecnológica; flexibilidade dentro de um quadro regulamentar amplo e adaptação da actual legislação para um mundo digital; requisitos de desempenho em vez de especificações técnicas quando se pretende adquirir novas tecnologias; e crescente olhar sobre a cooperação internacional.

Repartição digital

O acesso on-line tem vantagens que são impossíveis de alcançar *off-line*, tais como o acesso conjunto a informações, capacidade de pesquisa independente e consulta política interactiva. Nos países da OCDE, no entanto, existem diferenças significativas em termos de acesso às TIC e à Internet. Geralmente as pessoas mais desfavorecidas têm os mais baixos níveis de acesso, embora tenham elevados níveis de interacção com o governo. Se estas, não podem aceder a serviços de *e-government*, não usufruem dos seus benefícios. A melhoria do acesso on-line aumentará, então, o leque de potenciais utilizadores de serviços de *e-government*, o que justifica claramente que as políticas destinadas a reduzir o fosso digital sejam prosseguidas.

Privacidade e segurança

Os cidadãos são adversos à utilização de serviços de *e-government*, se não tiverem uma garantia de privacidade e segurança. E os governos têm, também, um forte interesse em manter a confiança dos cidadãos, visto que a mesma pode diminuir a possibilidade de as informações fornecidas serem utilizadas abusivamente, por exemplo. Garantir que as iniciativas de *e-government* satisfazem as expectativas da sociedade é determinante para a criação de confiança. Um dos desafios com que os coordenadores de *e-government* se deparam é conseguir assegurar o respeito pelos princípios de privacidade, permitindo, simultaneamente, que os cidadãos beneficiem com o uso da Internet e de outras tecnologias. Este equilíbrio é de particular importância quando se consideram serviços públicos permanentes que envolvam partilha de dados entre as instituições.

O governo tem a responsabilidade de liderar o desenvolvimento de uma cultura de protecção da privacidade e segurança.

A OCDE foi a primeira organização intergovernamental a emitir directrizes acerca da política internacional para a protecção da privacidade no processamento informatizado de dados. Em 1980, as "*Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data*" (Directrizes para

a Protecção da Privacidade e Fluxo Transfronteiriço de Dados Pessoais) foram adoptadas como recomendado pelo Conselho da OCDE. Posteriormente surgiu a "*1985 Declaration on Transborder Data Flows*" (Declaração de 1985 sobre aos fluxos transfronteiriços de dados), e mais recentemente a "*Ministerial Declaration on the Protection of Privacy on Global Networks*" (Declaração Ministerial sobre a Protecção da Privacidade nas Redes Globais), aprovada pelos ministros da OCDE na "*Ottawa Conference*" de 1998, "*A Borderless World: Realising the Potential of Global Electronic Commerce*" (Um mundo sem fronteiras: concretizando o potencial do comércio electrónico global). Nessa mesma conferência, os ministros da OCDE reafirmaram o seu compromisso para com a protecção da privacidade nas redes globais, a fim de garantir o respeito dos direitos fundamentais, criar confiança nas redes globais, e para prevenir restrições desnecessárias nos fluxos transfronteiriços de dados pessoais.

Expectativas dos cidadãos e serviços permanentes

Os governos defrontam algumas dificuldades quando pretendem desenvolver serviços orientados para os clientes. Os governos desenvolvem cada vez mais serviços on-line, mas nem sempre têm conhecimento acerca do que os cidadãos desejam realmente.

As TIC têm proporcionado aos governos novas formas de fornecer informação e de consultar os cidadãos, mas determinar as preferências dos cidadãos e das empresas no que diz respeito à estrutura e conteúdo dos serviços on-line constitui um verdadeiro desafio para os governos.

Os países da OCDE estão a fomentar, activamente, iniciativas para reunir informação e para desenvolver serviços para grupos de cidadãos específicos. Com serviços on-line permanentes, os governos pretendem facultar aos cidadãos um pacote coerente e integrado de informações públicas e de serviços. Estes serviços podem proporcionar níveis mais elevados de valor para os cidadãos do que os serviços esporádicos.

Balcões, centros de atendimento governamentais entre outros serviços, têm procurado agregar informações e serviços a partir de diferentes instituições públicas. No entanto, a capacidade de oferta integrada e permanente dos

serviços públicos depende não só da utilização das TIC, mas também de profundas mudanças culturais e organizacionais dentro das administrações públicas.

Uma vez que os serviços se tornam mais complexos, a sua eficiência exige uma maior cooperação entre as instituições, em áreas como a autenticação e a troca de dados, por exemplo.

Segundo a perspectiva do cidadão, o governo deve ser visto como uma organização; segundo a perspectiva das instituições públicas os cidadãos devem ser vistos como um cidadão único.

- Como se pode verificar são diversos os desafios identificados por Alves e Moreira (2004), Seifert (2003) e apresentados nos relatórios "The Role of eGovernment for Europe's Future" (2003), "*The e-government imperative*" da OCDE de Março de 2003 e no "*5th Global Forum on Reinventing Government*" realizado na cidade do México a 5 de Novembro de 2003.

O desafio igualmente identificado pelas fontes referidas diz respeito a questões de segurança e privacidade. A partilha e o uso inadequado de informação entre as entidades públicas com entidades externas podem despoletar diversos problemas, tais como violações e privacidade e o uso de cookies. É primordial que se evitem falhas a este nível.

O fosso digital constitui outro desafio a superar (Seifert, 2003; "The Role of eGovernment for Europe's Future", 2003; "*The e-government imperative*" da OCDE de Março de 2003 e "*5th Global Forum on Reinventing Government*" realizado na cidade do México a 5 de Novembro de 2003). Nem todos os cidadãos têm igual acesso a computadores e a internet, nomeadamente os cidadãos com níveis de vida mais baixos, com níveis baixos de alfabetização TIC, e os cidadãos portadores de determinadas deficiências. Apesar de algumas medidas já terem sido tomadas, como o acesso a computadores e internet nas bibliotecas públicas, mais deverá ser feito.

A própria implementação também constitui um desafio Alves e Moreira (2004), Seifert (2003), "The Role of eGovernment for Europe's Future" (2003). Devem ser desenvolvidas estratégias de modernização, os sistemas

organizacionais devem ser adaptados, devem-se seleccionar, reter e recompensar os recursos humanos que se revelem competentes e capazes de satisfazer as necessidades das entidades públicas.

As resistências institucionais, a interoperabilidade e barreiras legislativas e reguladoras são outros desafios identificados (Alves e Moreira, 2004; "The Role of eGovernment for Europe's Future", 2003; "*The e-government imperative*" da OCDE de Março de 2003 e "*5th Global Forum on Reinventing Government*" realizado na cidade do México a 5 de Novembro de 2003). Poderão surgir resistências à mudança ou adaptações morosas, poderá haver falta de cooperação entre as entidades públicas, e poderão ainda surgir problemas no que diz respeito a questões legislativas e reguladoras, nomeadamente dificuldades em saber o que é e o que não é permitido por lei.

A adopção de novas tecnologias na implementação de práticas de *e-government* e o risco que a mesma acarreta constitui, igualmente, um desafio (Alves e Moreira, 2004; "*The e-government imperative*" da OCDE de Março de 2003 e "*5th Global Forum on Reinventing Government*" realizado na cidade do México a 5 de Novembro de 2003), visto que a natureza das funções exercidas pelo Estado requer maiores níveis de prudência e uma consequente aversão ao risco. Esta adopção deve, então, ser realizada após haver um certo grau de certeza quanto à sua eficiência e fiabilidade. Sendo difícil antecipar os futuros impactos do desenvolvimento tecnológico em pormenor, deverá ser efectuada uma análise de riscos, ou até mesmo uma análise comparativa entre riscos e benefícios.

Alves e Moreira (2004), identificaram também como desafio o facto da formalização de conhecimento, dos procedimentos e esquemas de resolução de problemas tornarem a experiência de muitos funcionários qualificados e gestores intermédios relativamente menos importante, contribuindo também para a desqualificação de muitas funções (ditas tradicionais), e para a diminuição da criatividade. Contudo, também consideram que através das práticas de *e-government* novas funções se estabelecem e afirmam, e que estas práticas contribuem para o aumento das capacidades e do grau de autonomia dos funcionários públicos.

No relatório "The Role of eGovernment for Europe's Future" (2003), constam ainda como desafios a possibilidade de se efectuar uma melhor utilização da informação do sector público, as vantagens que se podem conseguir com a utilização das TIC nas aquisições públicas, o possível fortalecimento do Mercado Interno e da cidadania europeia através de serviços pan-europeus, e o contributo do *e-government* para a melhoria da produtividade das administrações públicas.

Por último, no relatório "*The e-government imperative*" da OCDE de Março de 2003 e "*5th Global Forum on Reinventing Government*" realizado na cidade do México a 5 de Novembro de 2003, consta como desafio o conhecimento das expectativas dos cidadãos e a prestação de serviços permanentes.

1.6 ESTRATÉGIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE E-GOVERNMENT DE SUCESSO

- ❖ Segundo Alves e Moreira (2004) existem determinadas estratégias de implementação do *e-government* que devem ser seguidas para se alcançarem ganhos ao nível de eficiência e da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.

Orientação para os resultados

O principal objectivo da estratégia do *e-government* deve ser a melhoria da eficiência e da qualidade dos serviços públicos. A implementação das TIC deve ser encarada, apenas, como um meio de obter resultados e não como um fim.

Neste sentido, os autores enunciaram algumas orientações estratégicas a seguir na implementação do *e-government*:

- Deve ser definido, o que é prioritário nas iniciativas a desenvolver, de forma clara e fundamentada, privilegiando os projectos mais simples e com maior impacto positivo sobre os cidadãos;
- Todos os projectos devem ter um objectivo claro e verificável, evitando que as iniciativas de *e-government* originem apenas o desperdício de recursos financeiros;

- A unidade responsável pela coordenação de iniciativas na área do *e-government* deverá exercer uma função de liderança, promovendo activamente a colaboração entre os vários departamentos do Estado e serviços da Administração Pública, dando suporte no processo de estabelecimento de prioridades claras, desenvolvendo recomendações para o enquadramento regulador, fomentando e difundindo padrões de interoperabilidade e avaliando os progressos efectuados e as principais lacunas existentes;
- A responsabilidade pela implementação do *e-government* deve ser disseminada por todos os níveis do Estado e da Administração Pública, incluindo os níveis mais elevados da gestão pública;
- Para além da aposta na formação, é fundamental recrutar e reter um número adequado de recursos humanos com capacidades indispensáveis à implementação do *e-government*, quer a nível tecnológico quer a nível de concepção, avaliação e reestruturação dos processos organizativos e administrativos;
- Nos processos de decisão, devem ser incluídas análises custo-benefício do impacto da implementação de cada iniciativa proposta no âmbito do *e-government* de forma a fundamentar as opções tomadas e minimizar o desperdício de recursos;
- Deve ser promovida a cooperação entre fornecedores, as instituições públicas e os utilizadores dos serviços com o objectivo de melhorar continuamente as soluções organizacionais e as plataformas tecnológicas implementadas;
- É fundamental que haja um forte compromisso no sentido de eliminar, redimensionar ou reorientar a actividade de todos os serviços que se tornem redundantes com a aplicação do *e-government*, de modo a garantir que os potenciais ganhos de eficiência e redução de custos sejam alcançados.

Centralização e descentralização

Segundo Alves e Moreira (2004), outro aspecto importante a considerar em qualquer estratégia de implementação de *e-government* é que o processo

terá de combinar simultaneamente elementos de centralização e de descentralização.

Em diversas áreas é necessário algum grau de controlo central, no entanto o excessivo centralismo impede o desenvolvimento de capacidades de resposta e adaptação a nível local, exige elevados custos de monitorização e coordenação, e pode dar origem a atrasos consideráveis a nível burocrático e a prejuízos para os cidadãos. A utilização das TIC permite que dados recolhidos a nível local possam ser facilmente transferidos, processados e armazenados a nível central. Paralelamente, toda a informação processada e armazenada centralmente pode ser mais facilmente utilizada a nível local e regional, permitindo a transferência de competências e impulsionando a descentralização das decisões e das políticas em muitas áreas.

O desafio prático consiste, assim, em estruturar os diversos departamentos e serviços de forma a beneficiar do conhecimento local e, simultaneamente, utilizar sistemas centralizados de processamento e armazenamento da informação, que evitam redundâncias e melhoram a qualidade quer das políticas quer das decisões operacionais.

A centralização no tratamento de alguns dados poderá, então, permitir a descentralização de um maior número de competências, e consequentemente, um volume mais significativo de funções passará a ser desempenhado a nível local e regional.

Agências virtuais

Alves e Moreira (2004) qualificam a aplicação do conceito de agência virtual nas relações G2C, G2B e G2G como um aspecto essencial do *e-government*. Segundo os mesmos, o conceito de agência virtual “engloba todas as iniciativas de utilização da internet e de tecnologias relacionadas por departamentos do Estado e serviços da Administração Pública nas relações G2C, G2B e G2G. Cada agência virtual pode limitar-se a um departamento ou serviço ou ser resultado da cooperação de vários. Pode igualmente limitar-se a funções *front-office* ou pressupor uma integração mais ou menos significativa nos processos de *back-office*.”

A crescente utilização das TIC originará uma alteração dos processos com repercussões nas funções de *front-office*, que deverão estar cada vez mais acessíveis aos cidadãos e às empresas, e nas funções de *back-office* que poderão estar localizadas em qualquer local, desde que integradas e suportadas por uma rede adequada de sistemas de comunicação.

Garantir a adesão dos cidadãos

A adesão e o envolvimento dos cidadãos e das empresas são essenciais para o sucesso de uma estratégia, visto estes serem elementos chave das práticas de *e-government*.

Segundo as fontes acima referidas, é, então, importante ter em consideração os três factores considerados decisivos pela ONU (2003) para assegurar que os utilizadores potenciais do *e-government* tirem partido dos serviços disponibilizados:

- Percepção de valor acrescentado: qualquer iniciativa de *e-government* deve ter associada uma estimativa realista do valor acrescentado que essa aplicação específica proporcionará aos seus utilizadores;
- Acesso e capacidades: a utilização do *e-government* deve estar o mais acessível possível em termos do custo, tempo, e esforço exigido a cada utilizador. O desenvolvimento de soluções inovadoras e criativas para aumentar esta facilidade de uso deve constar da estratégia de implementação do *e-government*.
- Privacidade e segurança: as questões de privacidade e segurança devem ser uma preocupação desde as primeiras fases de concepção e implementação. Qualquer falha significativa a este nível originará uma forte desconfiança por parte dos cidadãos, com consequências de longo prazo.

- ❖ No “5th Global Forum on Reinventing Government” realizado na Cidade do México a 5 de Novembro de 2003 foram apresentados e debatidos os desafios com que se defrontam os governos que procuram adoptar iniciativas

de *e-government*. Esses mesmos desafios correspondem aos requisitos necessários para que a implementação de práticas de *e-government* seja de sucesso.

Existência de uma visão comum

Uma visão comum é essencial para comprometer e orientar as instituições na adopção de práticas *e-government*. Uma visão comum contribui também o envolvimento dos líderes políticos e para o reconhecimento da importância do *e-government*.

Nos países da OCDE, as instituições públicas com maiores avanços ao nível de *e-government* têm uma visão definida.

Existe uma diferença significativa entre uma visão que é partilhada pelo governo em geral, e uma visão limitada a uma instituição. As instituições dependentes da sua própria visão podem não estar cientes dos problemas de coordenação que se estendem para além dos seus próprios serviços.

Uma visão governamental geral implica uma ligação entre as iniciativas de *e-government* e os objectivos estratégicos gerais, podendo implicar uma reformulação destes. Uma visão geral pode ajudar a promover uma coordenação inter-ministerial, e a garantir o equilíbrio e a equidade.

Os líderes políticos devem comunicar a visão, e os objectivos reformulados, a todas instituições públicas, para fomentar a coerência nas acções e nos serviços prestados.

As visões mais eficazes de *e-government* dependem da participação de diversos *stakeholders* nas suas definições. Cada vez mais, os cidadãos, as empresas, as organizações não-governamentais, o governo e os seus colaboradores, estão a fazer parte do processo de definição de uma visão de *e-government*, assegurando assim a definição de uma visão apropriada, e a certeza de que esta pode ser traduzida em planos de acção realistas.

Liderança a todos os níveis

A liderança é um elemento essencial da implementação de práticas de *e-government* para incentivar a mudança e quebrar as barreiras que possam surgir.

A liderança sustentável é importante em todas as fases do *e-government*. Numa fase inicial, existe a necessidade de incentivar a aceitação do conceito de *e-government* e dos seus potenciais benefícios, e de criar modelos que sustentem a sua implementação dinâmica e estrutural. Quanto mais serviços transaccionais complexos forem implementados, maior a necessidade de liderança e de apoio.

Os líderes de *e-government* devem saber como implementar modelos administrativos correctamente, para auxiliarem as instituições na implementação do *e-government*.

Numa fase muito precoce do desenvolvimento do *e-government*, o líder pode obter opiniões acerca do que precisa mudar, partilhar uma visão comum com os seus colaboradores e avaliar novas ideias. Numa fase mais avançada, surge a necessidade de apresentar os benefícios de uma visão comum e criar um compromisso pessoal.

A liderança pode ser exercida em todos os níveis da organização. A liderança política tem um papel importante na formação e no apoio às iniciativas de *e-government*. Os líderes políticos contribuem para o estabelecimento da visão do *e-government*, para a definição de prioridades, para a recolha das necessidades dos cidadãos, para a tomada de decisões, e propiciam vontade de satisfazer as necessidades dos cidadãos.

Reforço da coordenação

A natureza do *e-government* exige um certo nível de acção cooperativa para garantir a interoperabilidade, garantir uma acção coerente em diversas áreas cruciais, como a segurança e a protecção da vida privada, e para proporcionar um modelo e capacidade de prestação de serviços permanentes.

A necessidade de coordenação torna-se mais premente, quando se prestam serviços transaccionais complexos.

De acordo com o Conselho de Ministros Finlandês, e segundo o que foi apresentado no “5th Global Forum on Reinventing Government”, o problema central que se coloca é saber como a responsabilidade das instituições pelos seus resultados e operações autónomas pode ser mantida, assegurando, simultaneamente, os interesses da administração pública em geral em questões relativas aos sistemas inter-operativos e à utilização partilhada de meios de comunicação.

Para que as práticas de *e-government* sejam de sucesso, é crucial que haja um equilíbrio entre coordenação e a responsabilidade de gestão.

A existência de coordenação pode melhorar a eficiência, reduzir riscos e suscitar uma implementação mais rápida e mais ampla de iniciativas de *e-government*.

Melhoria da colaboração

A implementação do *e-government* tem impacto sobre as formas de trabalho, sobre a estrutura e sobre a cultura das instituições públicas, e requer mudanças nos quadros internos das administrações públicas.

Os portais on-line do governo reúnem informações dos diversos níveis do governo, permitindo a sua partilha entre os mesmos, e permitem o fornecimento de informações orientadas para os clientes.

A colaboração na prestação de serviços de *e-government* permanentes originará um maior compromisso entre as instituições públicas envolvidas.

A implementação de modelos de integração de serviços on-line, requererá um elevado nível de cooperação para o desenvolvimento e cumprimento de políticas e normas de prestação de serviços, de métodos de execução e horários, e para a realização de aquisições coordenadas de equipamentos e serviços de TIC pelas diversas instituições. A prestação de serviços permanentes on-line exige uma colaboração mais profunda em questões relativas à qualidade dos serviços, à tomada de decisões sobre casos específicos, à resolução de problemas, reclamações e pedidos.

Clarificação das parcerias público-privadas

As relações público-privadas têm aumentado com a aquisição de produtos e serviços dos quais os governos necessitam e que não podem ou não têm capacidade para produzir. Em sentido lato, o termo "parceria público-privada" poderia ser usado para abranger todos os acordos em que os governos estão contratualmente envolvidos com uma entidade não-governamental, nomeadamente acordos de fornecimento de produtos e serviços. Mais restritivamente, as parcerias envolvem acordos segundo os quais são partilhados trabalho, riscos e recompensas. Na prática, todas as relações com fornecedores privados são susceptíveis de envolver elementos da parceria, e, portanto, devem ser encaradas como uma relação contínua e de longo prazo. As questões de gestão de parcerias que se levantam têm de ser encaradas como parte da implementação de qualquer projecto ou estratégia de *e-government*.

Quanto mais abrangentes e inovadores forem os acordos de parceria, maior é o desafio para as instituições públicas.

Para se desenvolverem parcerias sólidas é necessário que haja partilha de responsabilidade, fiscalização e auditoria, de modo a garantir a existência de alguma flexibilidade em acordos inovadores e a manutenção dos níveis necessários de controlo das despesas públicas. Formas para lidar com o fracasso também precisam de ser claras. É necessário aceitar que ambas as partes de uma parceria devem partilhar riscos e benefícios, e que os mesmos têm de ser geridos da melhor forma.

Conhecimento das mudanças necessárias ao nível das competências

As competências relativas à utilização de TIC tornaram-se numa nova competência básica, consequentemente, os governos têm implementado uma série de políticas para promover a aquisição de competências básicas e avançadas em TIC. E o desenvolvimento de iniciativas de *e-government* contribuiu para o aumento da importância destas competências.

As competências necessárias para prática de iniciativas de *e-government* não são apenas técnicas, os gestores envolvidos necessitam de diversas competências para participarem nos processos de decisão relativos a essas

práticas, tais como conhecimentos acerca de gestão da informação e de sociedade da informação. Os gestores devem ser capazes de gerir o departamento de TIC da instituição e os seus parceiros externos, e devem ser capazes de integrar a estratégia relativa às TIC com os objectivos gerais.

Além disso, as competências tradicionais de gestão precisam de ser actualizadas e reforçadas para lidar com os impactos do *e-government*.

Outras competências são necessárias em domínios como a mudança organizacional, a cooperação e colaboração entre departamentos, as parcerias público-privadas, e a gestão de desempenho.

Quatro conjuntos específicos de capacidades podem ser identificados como essenciais para o sucesso das estratégias de *e-government*: capacidades em TI, capacidades em gestão da informação (GI), capacidades em sociedades da informação (SI) e capacidades de gestão actualizadas.

As TIC são cada vez mais integradas na administração pública, um conhecimento básico da tecnologia e da Internet está a tornar-se indispensável para todos os colaboradores. As capacidades básicas em TIC incluem um conhecimento prático acerca das aplicações e um conhecimento de como estas podem melhorar a qualidade e eficiência do trabalho.

Em relação aos gestores, estes além de possuir competências básicas em TIC para as utilizar de forma eficaz, tal como os restantes colaboradores, precisam de entender como uma nova tecnologia funciona, como esta pode ser incorporada nas funções estatais existentes, precisam de entender como as aplicações de *e-government* podem criar novos produtos e serviços públicos e abrir novos canais de comunicação. Uma boa compreensão das opções possíveis e dos seus pontos fortes e fracos dará aos gestores confiança para negociar e para especificar as características dos projectos que irão desenvolver.

Monitorização e avaliação

É necessário monitorizar e avaliar as práticas de *e-government* para avaliar os benefícios de propostas alternativas para os utilizadores e avaliar a eficácia das propostas de acordo com os objectivos. A avaliação é necessária para

sustentar a possível execução de novos projectos e a realização de determinados gastos, justificar a prossecução das iniciativas, atribuir fundos adicionais em TIC, avaliar o progresso quanto ao alcance dos objectivos definidos e para compreender os impactos das iniciativas. Numa fase em que surgem cada vez mais limites às despesas públicas, os governos precisam de apresentar benefícios concretos dos investimentos em TIC para ganhar e manter o apoio político. Além disso, a monitorização e a avaliação podem ajudar no programa de selecção e consolidação de normas. Os países da OCDE reconhecem a importância desta questão, e as políticas e estratégias de *e-government* reflectem este reconhecimento.

A monitorização e a avaliação dos programas governamentais geralmente é difícil, dada a frequente falta de clareza dos objectivos, devido aos diferentes e, muitas vezes concorrentes, pontos de vista dos diferentes *stakeholders*. Adicionalmente, a sobreposição de iniciativas e políticas, e o contínuo aperfeiçoamento das mesmas, complicam os esforços de monitorização e avaliação. Visto que o *e-government* é relativamente recente e que existem poucos serviços avançados, são escassos os resultados e experiências reais a partir dos quais se possa fazer uma avaliação comparativa.

Os projectos que envolvem TIC são, ainda, difíceis de avaliar, devido à natureza das TIC, à integração dos objectivos relativos a TIC com os objectivos políticos e devido às mudanças organizacionais que acompanham obrigatoriamente as iniciativas de *e-government*.

Uma avaliação eficaz requer boas métricas, acompanhamento e relatórios regulares, utilização disciplinada e profissional de modelos de avaliação robustos e utilização de práticas de avaliação de longo prazo práticas.

- Determinadas estratégias a ter em conta na implementação de práticas de *e-government* são avançadas por Alves e Moreira (2004) e destacadas no relatório “5th Global Forum on Reinventing Government”, realizado na Cidade do México a 5 de Novembro de 2003.

Ambas as fontes realçam que a liderança a todos os níveis é essencial para o estabelecimento de objectivos claros e verificáveis, para a definição de uma

visão comum, para a definição de prioridades e para a promoção da colaboração entre os vários departamentos. Defendem a importância do compromisso, da melhoria da colaboração na prestação de serviços e do reforço da coordenação cooperativa. Sallentam a necessidade da promoção da cooperação entre fornecedores, instituições públicas e utilizadores dos serviços, e a partilha da responsabilidade, fiscalização, auditoria, riscos e benefícios no desenvolvimento de parcerias.

Alves e Moreira (2004) apontam como outras estratégias o fomento de medidas que garantam a adesão dos cidadãos ao *e-government*; a partilha da responsabilidade pela implementação do *e-government* por todos os níveis do Estado e da Administração Pública; a realização de análises custo-benefício nos processos de decisão; a aposta na formação, recrutamento e retenção de um número adequado de recursos humanos com capacidades indispensáveis à implementação do *e-government*; a combinação simultânea de elementos de centralização e descentralização; e a aplicação do conceito de agência virtual nas relações G2C, G2B e G2G.

Por último no relatório "5th Global Forum on Reinventing Government", realizado na Cidade do México a 5 de Novembro de 2003 constam como estratégias o conhecimento, e consequente implementação, das mudanças necessárias ao nível das competências, e a monitorização e avaliação.

**PARTE II – ESTUDO COMPARATIVO DAS PRÁTICAS DE *E-
GOVERNMENT* EM PORTUGAL E NA
HOLANDA**

PARTE II – ESTUDO COMPARATIVO DAS PRÁTICAS DE E-GOVERNMENT EM PORTUGAL E NA HOLANDA

1. PORTUGAL

1.1 PERFIL

População Total: 10 617 575 (2008)

Área: 92 072 km²

Capital: Lisboa

Moeda: Euro

Língua: Português

PIB preços de mercado correntes (euros): 18900 (2008)

PIB per capita (EU-27=100): 75.4 (2008)

Taxa de crescimento do PIB: 0.0% (2008)

Taxa de inflação: 2.7% (2008)

Taxa de desemprego (idades compreendidas entre os 25 e os 74 anos): 6.8% (2008)

Défice governamental, como percentagem do PIB preços de mercado correntes (euros): 66.4% (2008)

(Fonte: Eurostat)

1.2 ESTRUTURA POLÍTICA

Portugal é uma República Parlamentar. O poder legislativo é detido por um Parlamento unicameral composto por 230 membros eleitos para um mandato de quatro anos (sufrágio universal). Portugal está dividido em 8 regiões que incluem 308 municípios dirigidos por Presidentes da Câmara, que são eleitos, localmente, de 4 em 4 anos.

O poder executivo é detido pelo Governo Nacional, chefiado pelo Primeiro-Ministro. O chefe de Estado é o Presidente da República, que é eleito pelo voto dos cidadãos por um período máximo de dois termos consecutivos de cinco anos. O Presidente tem sobretudo um papel cerimonial, mas possui poder para dissolver o Parlamento.

O Presidente nomeia o Primeiro-Ministro (a cabeça do partido líder), bem como os outros membros do Governo (Ministros e Secretários de Estado) apresentados pelo Primeiro-Ministro.

A Constituição da República Portuguesa foi aprovada em 2 de Abril de 1976 e alterada, pela sexta vez, em 2004.

Portugal tornou-se membro da União Europeia em 1 de Janeiro de 1986.

Actual chefe de Estado: Presidente Aníbal António Cavaco Silva (desde 22 de Janeiro de 2006).

Actual chefe de Governo: Primeiro-Ministro José Sócrates (desde Fevereiro de 2005).

1.3 ESTRATÉGIA DE *E-GOVERNMENT*

Principais objectivos e estratégias

❖ Plano de Acção de *e-Government*

O Plano de Acção para a Sociedade da Informação português assenta em sete pilares (sociedade da Informação para todos; novas capacidades; qualidade e eficiência dos serviços públicos; melhor cidadania; saúde para todos; novas formas de criação de valor económico; conteúdo atractivo), e serve como orientação na coordenação estratégica e operacional das políticas da Sociedade da Informação em Portugal. Deste plano faz parte, o Plano de Acção de *e-government* do qual consta a estratégia portuguesa de *e-government* para o período de 2003 a 2006.

O principal objectivo estratégico do Plano de Acção de *e-government* passa por tornar a Administração Pública numa organização orientada para os clientes e para as suas necessidades, tornando-a na melhor prestadora de serviços do país. A concretização deste objectivo passa pela criação de serviços públicos eficientes e de alta qualidade, com o auxílio de soluções tecnológicas.

Relativamente aos principais objectivos de *e-government*, propriamente ditos, foram definidos os seguintes:

- Aumentar a satisfação dos cidadãos com os serviços públicos;
- Alcançar uma maior eficiência, reduzindo os custos para o governo e para os contribuintes;
- Aumentar a transparência da estrutura burocrática, aumentando a confiança dos cidadãos nos serviços públicos;
- Promover a participação dos cidadãos nos processos democráticos através de uma melhor divulgação da informação;
- Promover o desenvolvimento da sociedade da informação e do conhecimento através de um sector público inovador;
- Obter o reconhecimento internacional da qualidade das práticas portuguesas de *e-government*, tornando os cidadãos portugueses orgulhosos dos seus serviços públicos.

No sentido de concretizar os objectivos acima referidos, foi definida uma estratégia que tem como base sete princípios prioritários:

- Serviços públicos focalizados nos cidadãos;
- Uma Administração Pública moderna e eficiente;
- Novas capacidades tecnológicas;
- Racionalização dos custos de comunicação;
- Uma gestão eficiente dos concursos públicos;
- Serviços públicos mais próximos dos cidadãos;
- Serviços públicos interactivos.

Além dos objectivos e das estratégias para a concretização dos mesmos, foram também destacadas algumas missões a cumprir:

- Governo – promover a prestação de serviços on-line interactivos e a participação dos cidadãos nos processos democráticos, nomeadamente, através da definição de estratégias e políticas que auxiliem as entidades públicas na prestação dos serviços interactivos e através da disponibilização dos recursos necessários.
- Organismos públicos – prestar serviços, de maior qualidade e eficiência, orientados para os cidadãos.

- Cidadãos e as empresas – adoptar os novos serviços de *e-government* e usufruir das oportunidades que os mesmos proporcionam.

❖ **Plano Tecnológico**

O processo de implementação do *e-government* em Portugal faz, igualmente, parte do seu Plano Tecnológico. Plano este que visava incentivar a inovação, incrementar a investigação e o desenvolvimento, melhorar a educação e a formação, e modernizar a Administração Pública.

Este plano assenta em três pontos principais:

- Conhecimento – incrementar o nível de qualificação média da população.
- Tecnologia – superar o fosso tecnológico e científico.
- Inovação – Impulsionar a inovação.

Em conexão com os pontos principais do Plano Tecnológico são diversas as medidas que foram e/ou que serão implementadas, seguem-se alguns exemplos:

- **Administração pública**
 - Criação do Cartão de Cidadão;
 - Criação do Passaporte Electrónico Português;
 - Rede Comum de Conhecimento da Administração Pública;
 - Criação da Rede de Conhecimento das Bibliotecas Públicas (bibliotecas digitais);
 - Aplicação pela Administração Pública de um sistema de controlo de factura electrónica;
 - Desenvolver uma política de segurança do computador.
- **Serviços públicos on-line**
 - Generalização da utilização e da oferta de Internet de banda larga;
 - Criação do correio electrónico universal;
 - Promoção da Democracia Electrónica;
 - Bibliotecas digitais;

- Criação do Portal de Formação e Emprego.

- **Empresas**

- Criação de uma rede nacional de serviços operacionalizada pelos centros tecnológicos;
- Redes Urbanas para a Competitividade e Inovação;
- Sistemas de infra-estruturas inteligentes.

❖ **“Ligar Portugal”**

“Ligar Portugal” trata-se de um plano de acção integrado no Plano Tecnológico para a Sociedade da Informação, e foi lançado em Julho de 2005. Neste programa foi estabelecido que todos os serviços públicos fundamentais deviam estar disponíveis on-line e gratuitamente até 2009. O programa visava incentivar a utilização de TIC, e o contributo para o desenvolvimento de uma Sociedade da Informação e para o desenvolvimento de uma economia baseada no conhecimento. O programa tem os seguintes objectivos principais:

- Promover uma cidadania moderna, informada, consciente e activa.
- Garantir um mercado nacional de telecomunicações competitivo, ao nível de custos e de qualidade dos serviços para os cidadãos e para as empresas.
- Assegurar a transparência da Administração Pública, em todas as suas acções, e a simplicidade e eficiência das suas relações com os cidadãos e empresas.
- Promover o aumento da utilização das TIC pelas empresas, e o desenvolvimento de novas empresas de base tecnológica, nomeadamente as que produzem software.
- Fomentar o desenvolvimento científico e tecnológico, lançando actividades de investigação e desenvolvimento através de uma cooperação a nível internacional.

❖ **SIMPLEX**

O principal objectivo deste programa consistia em reduzir a burocracia, em aumentar a transparência do Estado e a eficiência da Administração Pública, e em melhorar a posição dos cidadãos relativamente aos serviços públicos.

No âmbito deste programa, houve uma forte aposta na utilização de TIC, em diversas áreas, aliada às medidas a tomar em cada uma delas (saúde, educação, justiça e finanças públicas).

Alguns dos objectivos deste programa passavam por melhorar a confiança nos serviços e no funcionários públicos por parte dos cidadãos portugueses, tornar as empresas mais competitivas, facilitar a partilha de informações e recursos no seio da Administração Pública e racionalizar os seus recursos, tornar os serviços públicos mais simples, rápidos, flexíveis, entre outros.

Deste programa fazem parte os objectivos e as acções estratégicas para o ano de 2008, contendo o mesmo um conjunto de 189 medidas de simplificação, 47% relativas aos cidadãos, 42% relativas às empresas, e os restantes 11% dedicados a melhorias de eficiência na Administração Pública e à redução de custos operacionais.

1.4 IMPLEMENTAÇÃO DO E-GOVERNMENT

Os principais avanços e as principais etapas (por ordem cronológica)

Fonte: ePractice

Até 2000...

- ❖ Em 1991, foi criado o “INFOCID”, o Sistema de Informação Inter-departamental para o Cidadão. O “INFOCID” é a rede pública de todas as organizações públicas que têm contacto com o cidadão, e que visa proporcionar aos cidadãos portugueses uma forma mais fácil de interagir com as administrações públicas.

- ❖ Em 1996, o Governo Português lançou uma Iniciativa Nacional para a Sociedade da Informação, estruturada em torno de quatro temas principais: escola (TI na educação); empresa (comércio electrónico),

Administração Pública local e regional (administração aberta); conhecimento (bibliotecas, museus, bases de dados, instituições de I & D).

A Missão para a Sociedade da Informação (MSI) foi criada no seio do Ministério da Ciência e Tecnologia, e procura fazer avançar as iniciativas, em direcção a uma Sociedade da Informação, no governo, e preparar um Livro Verde sobre o desenvolvimento da Sociedade da Informação em Portugal.

- ❖ Em 1997, o Conselho de Ministros aprovou o Livro Verde da Sociedade da Informação em Portugal, que incluiu um conjunto de recomendações (72 medidas em 11 áreas prioritárias) visando o desenvolvimento da Sociedade da Informação.

Na sequência da publicação do Livro Verde, vários grupos de trabalho foram criados para desenvolver planos de implementação operacional.

- ❖ Em 1998, é lançado o Programa de Cidades Digitais, destinado a fomentar o desenvolvimento de uma cultura digital a nível local e regional. O objectivo é tornar a administração local e os serviços mais próximos dos cidadãos e das empresas, e melhorar a competitividade a nível local e regional e a qualidade de vida das populações. O programa, inicialmente, começa com projectos-piloto em 5 pequenas e médias cidades (Aveiro, Bragança, Guarda, Marinha Grande, Castelo Branco) e em 2 regiões rurais (Trás-os-Montes e Alentejo).

- ❖ Em 1999, o Programa Cidades Digitais foi prorrogado. Este torna-se um programa nacional de cinco anos fundado com 300 milhões de euros prestado pelo Governo Português e pelos Fundos Estruturais da União Europeia. O programa seria desenvolvido através de 20 a 25 grandes projectos, que envolveriam todo o país e estimulariam a inovação regional.

- ❖ Em 2000, a presidência portuguesa da EU, define a Inovação e a Sociedade da Informação como prioridades, e adopta a Estratégia de Lisboa para a renovação económica e competitividade (no Conselho Europeu de Lisboa de 23 e 24 de Março de 2000), e o Plano de Acção *e-europe* (no encontro do Conselho Europeu de 19 e 20 de Junho de 2000).

O Governo Português lança a “Iniciativa Internet”, que visa o rápido aumento no uso da Internet pelas escolas, famílias, empresas e administração pública.

A Comissão Interministerial para a Sociedade da Informação foi criada, com o envolvimento de delegados de todos os ministérios e com a coordenação e monitorização das políticas da Sociedade da Informação. Adopção do Programa Operacional para a Sociedade da Informação (POSI). Apoiado pela UE como parte do Quadro de Apoio Comunitário, o programa abrangeria o período 2000-2006. Este tem como objectivos estratégicos: desenvolver competências TIC em toda a sociedade, ajudar na transição para um Portugal Digital, e criar serviços públicos on-line.

Fevereiro de 2001...

- ❖ O “INFOCID” é relançado como o portal do cidadão do Governo Português, proporcionando um ponto de acesso único a informações e serviços públicos aos cidadãos e empresas. O portal dá acesso à aplicação “Serviço Público Directo”, que permite aos utilizadores solicitar on-line certidões/certificados de nascimento, casamento, morte, construção e comerciais.

Novembro de 2002...

- ❖ Criação da UMIC (Unidade de Missão para a Inovação e Conhecimento). Parte do Gabinete do Primeiro-Ministro, a UMIC é encarregada de coordenar e monitorizar as actividades do Governo no domínio da Sociedade da Informação, Governo Electrónico e Inovação. Entre outras coisas, está a cargo da UMIC preparar, juntamente com os diferentes

ministérios, os planos de acção nacionais, e as iniciativas e programas para Sociedade da Informação e para o *e-government*.

Junho de 2003...

- ❖ O Governo aprovou oficialmente o Plano de Acção para a Sociedade da Informação e o Plano de Acção para o *e-government*.
- ❖ O Governo Português adoptou um Programa Nacional de *e-procurement*. O objectivo do programa seria auxiliar a redução dos custos públicos entre 10% e 20% entre 2003 e 2006, através da implementação de sistemas de *e-procurement* em toda a Administração Pública.

Julho de 2003...

- ❖ O Conselho de Ministros aprova as linhas estratégicas de uma reforma de grande dimensão da Administração Pública, a qual visava a melhoraria do desenvolvimento e um aumento de produtividade. O novo modelo organizacional da Administração Pública tem como base: a definição de papéis e objectivos; a existência de estruturas mais flexíveis; uma cadeia de tomada de decisão mais simplificada e menos burocrática; o incentivo à cooperação sistemática entre departamentos governamentais; a partilha de conhecimentos; e uma correcta gestão da informação.

Janeiro de 2004...

- ❖ Apresentação do Futuro 2010 - Programa Operacional da Sociedade do Conhecimento, conhecido como a iniciativa de "conhecimento e inovação". O objectivo desta iniciativa estratégica é fomentar o desenvolvimento de uma verdadeira Sociedade do Conhecimento em Portugal, e, entre outras coisas, irá promover a reforma do sector público através de uma maior utilização das TIC e do desenvolvimento de serviços on-line.

Março de 2004...

- ❖ Lançamento do novo “Portal do Cidadão”. O novo portal de *e-government* substituiu o portal anterior “INFOCID”, e foi o resultado de um esforço conjunto de cerca de 120 entidades públicas e privadas. Apesar do seu nome, o novo portal tem como alvos tanto os indivíduos enquanto cidadãos como as empresas - com uma secção separada para cada categoria de utilizadores.

Novembro de 2004...

- ❖ Apresentação da Sociedade da Informação e do Conhecimento 2005-2006, a nova estratégia para o desenvolvimento da Sociedade da Informação e do Conhecimento do Governo Português. O objectivo da nova estratégia consistia em promover a Sociedade do Conhecimento e da Informação em Portugal, visando a melhoria dos serviços públicos, a redução da burocracia, o aumento da produtividade e a promoção da inovação, a fim de contribuir para o desenvolvimento do país. A estratégia, em causa, teria um impacto sobre a Administração Pública, sobre as estruturas governamentais, civis e sobre a sociedade. Esta seria executada através de diversas iniciativas, incluindo novos projectos de *egovernment*.
- ❖ A fim de reforçar o compromisso nacional para o desenvolvimento de uma Sociedade da Informação e do Conhecimento, a Unidade de Missão para a Inovação e Conhecimento (UMIC) - um organismo temporário criado em Novembro de 2002 - é redenominado como Agência para a Sociedade do Conhecimento e torna-se uma agência permanente.
- ❖ O Governo Português anunciou a sua intenção de introduzir prescrições médicas electrónicas no país. Esta introdução deveria arrancar em Janeiro de 2005, e deveria ser implementada progressivamente em todo o território Português.

Janeiro de 2005...

- ❖ Lançamento de um novo Programa Operacional da Sociedade do Conhecimento (POS_C). Este programa, devido ao facto de vigorar até ao final de 2006, reviu e incluiu o POSI, o Programa Operacional da Sociedade da Informação. Com o lançamento do POS_C pretendia-se melhorar a eficácia do POSI e a sua articulação com o Plano de Acção para a Sociedade da Informação adoptada pelo Governo em 2003. Melhorar a qualidade e a eficiência da Administração Pública e fortalecer a cidadania e a participação do público, estavam entre os principais objectivos do Programa POS_C.
- ❖ Apresentação do Programa Operacional da Administração Pública 2004-2006. Este programa, apoiado pela UE no âmbito do terceiro Quadro Comunitário de Apoio, destinar-se-ia a apoiar os projectos e os investimentos para modernizar a Administração Pública portuguesa.
- ❖ Lançamento do portal nacional de *e-procurement* (portal de “Compras Públicas”). Desenvolvido no âmbito do Programa Nacional de *e-procurement*, com o portal – que está em conformidade com as directrizes da “W3C’s Web Accessibility Initiative” – pretendia-se desenvolver uma nova forma de concretizar os concursos públicos, de modo a: gerar poupanças significativas para as compras do sector público; racionalizar o processo de aquisições para aumentar sua eficiência e transparência e incentivar a modernização dos fornecedores e a adopção do comércio electrónico, aumentando assim a produtividade e a competitividade das empresas portuguesas.

Fevereiro de 2005...

- ❖ Dois sistemas de sondagens e uma solução de votação on-line foram testados durante as eleições legislativas portuguesas.

Abril de 2005...

- ❖ O Governo Português aprovou o Projecto do Cartão do Cidadão. O cartão do cidadão irá combinar informação de identificação, fiscal, de segurança social, de seguro de saúde e informações eleitorais, permitindo aos cidadãos ter um único cartão, em vez de cinco diferentes.

Junho de 2005...

- ❖ A 30 de Junho de 2005, o Conselho de Ministros Português aprovou um decreto que possibilita a existência do serviço “Empresa na Hora”.
Com a introdução de um regime especial de criação imediata de empresas na Lei Portuguesa da Empresa, o decreto permite a qualquer cidadão criar um novo negócio no “imediato” com uma única visita a uma repartição pública.
O projecto passou por várias etapas antes de ser disponibilizado em todo o território Português.

Julho de 2005...

- ❖ Lançamento do “Ligar Portugal”, um novo programa de acção no domínio da sociedade de informação e do conhecimento. Entre outras coisas, o novo programa visava criar uma Administração pública transparente, moderna e eficiente. Neste sentido foi definido um conjunto de prioridades políticas, tais como o aumento da utilização de software “*open source*” pelos organismos do sector público, a generalização do uso de telefonia VoIP (Voz sobre Protocolo Internet), proporcionando formação em TIC a cada funcionário, e criando um portal de *e-procurement* central para anunciar todos os concursos públicos. O programa estabeleceu, ainda, que todos os serviços públicos fundamentais deviam estar disponíveis on-line gratuitamente até 2009. “Ligar Portugal” faz parte do Plano Tecnológico do Governo Português para promover o desenvolvimento da sociedade da informação e melhorar a competitividade do país, vulgarmente chamado de “*Choque Tecnológico*”.

Segundo o Plano Estratégico do Governo para 2005-2006, que foi aprovado pelo Conselho de Ministros a 14 de Julho de 2005, o governo iria, entre outras coisas:

- Generalizar a utilização das TIC em toda a Administração Pública Portuguesa.
- Implementar novos serviços de saúde on-line, como a prescrição electrónica digital, relatórios digitais de pacientes, e marcação de consultas médicas por SMS.
- Continuar a desenvolver e implementar *e-voting* (voto electrónico), bem como integrar o cartão de eleitor no cartão do cidadão.
- Desenvolver um plano para fornecer aos cidadãos e às empresas o acesso on-line a informações sobre o estado dos pedidos administrativos, sobre os processos de licenciamento, e sobre outros processos de tomada de decisão a nível da administração local.
- Melhorar a investigação criminal através da implementação de novos sistemas TIC e desenvolver a partilha de dados entre as bases de dados do sector público.
- Regulamentar, esclarecer e promover a segurança nas transacções electrónicas, tanto no sector público, como no privado. Para este efeito, os certificados digitais serão disponibilizados mais amplamente.

- ❖ A 29 de Julho o Conselho de Ministros aprovou uma resolução que obrigou a Administração Pública Portuguesa a mudar totalmente para a facturação electrónica, até 31 de Dezembro de 2006.

Agosto de 2005...

- ❖ O Governo Português anunciou uma série de novas medidas e prioridades estratégicas que visavam o desenvolvimento do *e-government* e da Sociedade da Informação. Uma das principais medidas anunciadas pelo Governo Português foi a criação, em 2006, de um serviço de e-mail para cada funcionário, e numa fase posterior, para cada cidadão. Este projecto, designado por "*Universal Electronic Mail*" (Correio Electrónico

Universal), proporcionaria aos utilizadores a recepção e entrega de notificações oficiais, por exemplo.

- ❖ De acordo com o Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, o governo iria iniciar negociações com bancos e operadores de telecomunicações até o final do ano para lançar uma iniciativa que visava desenvolver sistemas de pagamentos móveis. O Ministério também revelou planos para desenvolver sistemas de contacto de *e-ticketing* (compra de bilhetes on-line) para as redes de transportes públicos do país, e revelou que se estava a analisar as especificações de um sistema de identificação electrónica de veículos.

Janeiro de 2006...

- ❖ A partir de 1 de Janeiro de 2006, todas as empresas, e outras pessoas colectivas em Portugal têm de apresentar a sua declaração de imposto de renda e/ou a declaração anual de informação contabilística e fiscal electronicamente, através do portal *finanças*.
- ❖ O Portal Português para as Compras Públicas foi oficialmente lançado em 2005, e após o seu lançamento vários planos foram executados para estender ainda mais o serviço. No dia 4 de Janeiro de 2006 um novo serviço de alerta SMS foi anunciado.
- ❖ A partir do final de Janeiro de 2006, todas as escolas públicas em Portugal tinham uma ligação de banda larga à internet. Em 31 de Janeiro de 2006, o Primeiro-Ministro José Sócrates e três de seus ministros comemoraram este marco de *ecommunication* (comunicação electrónica) na Escola Primária de Oriola (Alentejo), a última das mais de 8.300 escolas que foram ligadas à banda larga, completando assim o processo iniciado em 1997.

Fevereiro de 2006...

- ❖ O Governo Português assinou um acordo de cooperação com a Microsoft Corp no "*Microsoft Government Leaders Forum*" ("Fórum de Líderes de

Governo da Microsoft”), em 2 de Fevereiro de 2006, o qual incluía 18 iniciativas que deverão contribuir para a implementação do Plano Tecnológico Português.

Março de 2006...

- ❖ Foram apresentados os resultados dos primeiros testes ao novo Bilhete de Identidade Português (Cartão do Cidadão) numa cerimónia oficial, no dia 8 de Março de 2006, na qual o Primeiro-Ministro José Sócrates esteve presente.
- ❖ O Governo Português aprovou um pacote de medidas destinadas a facilitar e incentivar a apresentação electrónica das declarações de rendimentos pessoais ou de IRS (“Imposto sobre o rendimento de pessoas singulares”). As novas medidas incluíam um serviço de alerta por e-mail para a detecção precoce de erros.

Junho de 2006...

- ❖ Em 27 de Junho de 2006, o Primeiro-Ministro Português José Sócrates presidiu ao lançamento do ViaCTT, um serviço de caixa de correio electrónico para os cidadãos, empresas e instituições.
- ❖ Em 30 de Junho de 2006, o Primeiro-Ministro Português José Sócrates, acompanhado pelos Ministros da Justiça e da Ciência, assistiu a uma apresentação sobre o lançamento da “Empresa On-line”, um mecanismo que permitiria o registo on-line das empresas através de um novo portal para as empresas (“Portal da Empresa”).

Julho de 2006...

- ❖ O Projecto Oeste Digital, financiado pela Rede Cidades e Regiões Digitais (Cidades e Regiões Digitais) do Programa Operacional Português para Sociedade do Conhecimento, foi oficialmente lançado em 14 de Julho, na Foz do Arelho.

Fevereiro de 2007...

- ❖ Portugal apresenta oficialmente o seu cartão eID a 14 de Fevereiro, tendo este como base, os critérios IAS (*"Identification Authentication Signature"*).

Abril de 2007...

- ❖ De acordo com os números de Abril de 2007, ao longo dos últimos quatro anos, o número de declarações fiscais electrónicas em Portugal passou de 306 000 para 1,57 milhões. Os 1,57 milhões representam um aumento de 38,63% em comparação ao ano anterior.

Junho de 2007...

- ❖ Os consumidores portugueses passam a poder utilizar a Internet para expor a má higiene dos géneros alimentícios e outras violações das normas comerciais. As queixas seguem para os inspectores adequados, os quais efectuem visitas ao local para verificar os factos. Sempre que necessário, serão tomadas medidas adequadas ao caso e o queixoso será informado dos resultados.

Julho de 2007...

- ❖ A 1 de Julho de 2007, Portugal assume a Presidência do Conselho da UE, na Alemanha, pela terceira vez após as presidências de 1992 e 2000. No domínio da política europeia para a Sociedade da Informação, a Presidência Portuguesa irá destacar a prioridade dada à inclusão digital, isto é, à utilização das TIC pelos grupos sociais que estão excluídos, e vai colocar ênfase especial nos seguintes temas: acessibilidade, envelhecimento, e analfabetismo. Adicionalmente, a Presidência Português procurará continuar o esforço realizado pela União Europeia no domínio da administração electrónica, e irá estimular a visibilidade das políticas nacionais e a partilha das melhores práticas a nível europeu.
- ❖ A Fundação Orange publica o seu relatório anual sobre a Sociedade da Informação, no qual consta uma menção especial a Portugal. Em apenas

um ano, o acesso à Internet em Portugal cresceu mais de 200%, colocando-o em quarto lugar a nível mundial.

Setembro de 2007...

- ❖ Passa a ser possível efectuar pedidos de registo de patentes on-line. Este serviço encontra-se disponível na página de internet do Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Os dados enviados on-line são protegidos por uma ligação segura, e registo de desenhos ou modelos também pode ser solicitado, utilizando o mesmo sistema.
- ❖ O 7º Relatório de Medidas do mês de Setembro de 2007 é publicado, no qual é reconhecido um grande progresso na área do *e-government* em Portugal. Segundo o relatório, o valor do indicador de “disponibilidade on-line total” em Portugal aumentou de 60% em 2006 para 90% em 2007, indicando uma melhoria muito acentuada de transacção dos serviços públicos.

Janeiro de 2008...

- ❖ Segundo o relatório da Agência para a Sociedade do Conhecimento UMIC, o *e-government* em Portugal teve um crescimento mais forte em 2006-2007. Todos os sectores da Administração Pública estão agora ligados à Internet. 87% Têm ligações com velocidades de 512 Kbps ou mais, e 63% dos mesmos, uma velocidade de pelo menos 2 Mbps. O número de conexões de alta velocidade cresceu 29% no decorrer do ano. Cerca de 65% dos organismos administrativos utilizam a internet para a comunicação externa com as empresas (até 71%). E 60% utilizam catálogos on-line para fins públicos, três vezes mais que em 2005-2006.

Fevereiro de 2008

- ❖ Lançamento do Projecto Citius a 6 de Fevereiro de 2008, o qual permite a entrega electrónica de documentos para utilização em processos judiciais.

- ❖ O Governo Português lançou o Portal Perdidos & Achados para ajudar os cidadãos a localizar objectos ou documentos perdidos. O novo portal do Ministério da Administração Interna dá uma visão geral de objectos e documentos perdidos entregues à polícia local e nacional. O serviço abrange objectos e documentos registados desde 1 de Dezembro de 2007 pela polícia, em Lisboa, Porto, Coimbra, Setúbal e Fátima.

Março de 2008...

- ❖ O Ministério da Educação Português lançou um apelo internacional para a concretização de ofertas para equipar as escolas do país com acesso de banda larga de alta velocidade. As ligações entre as diferentes redes escolares e as redes dos organismos públicos nacionais e regionais, também deveriam ser fornecidas. Do contrato faziam também parte, serviços de apoio e de manutenção.

Abril de 2008...

- ❖ Através da nova página de internet suportada pela Agência para a Modernização Administrativa (AMA), poder-se-á comparar os custos, os horários e rotas para as diferentes opções de transporte. A página de internet transPOR fornece informações sobre transportes públicos de longa distância. Na página constam informações acerca de serviços rodoviários expressos e de alta qualidade, assim como ligações ferroviárias, com excepção das redes urbanas locais de Lisboa e do Porto. Serviços aéreos internos, ou seja no Continente Português, são igualmente abrangidos, juntamente com o transporte fluvial entre grandes cidades. Os utilizadores da página podem seleccionar um ou vários meios de transporte, ou podem verificar os meios possíveis entre dois pontos.

Após o viajante optar por uma rota, outras informações úteis são oferecidas, como o horário de abertura das bilheteiras e das estações envolvidas, restaurantes e atracções turísticas no destino, e tempos de partida alternativos para a mesma rota. A página contém, ainda, avisos acerca de atrasos nos transportes. E conta com o apoio do Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional.

Maio de 2008...

- ❖ Segundo dados apresentados em Maio de 2008, este ano as submissões electrónicas de declarações aumentaram 24%. 1,9 Milhões das declarações foram submetidas on-line, o que representa mais 370 000 declarações do que no mesmo período de 2007, quando o número de declarações electrónicas ultrapassou as declarações em suporte de papel pela primeira vez.
- ❖ O Portal do Cidadão português lançou uma secção de apoio para quem procura emprego na qual se procura orientar os candidatos através do seguimento de vários passos para procurar e encontrar o emprego certo.

Julho de 2008...

- ❖ Portugal passa a ter um novo portal, a Rede Comum de Conhecimento, o qual interligaria os organismos públicos centrais e locais, as entidades privadas e os cidadãos que quisessem participar. Esta rede é da responsabilidade da Agência para a Modernização Administrativa (AMA), e tem como objectivo recolher e publicar informações, com base na modernização e simplificação administrativa, na interoperabilidade, e no governo, tais como informações relativas à distribuição de serviços públicos.
- ❖ Surge uma nova página de internet que permitiu aos cidadãos portugueses pedir à polícia para manter as suas casas sob vigilância enquanto estivessem ausentes para férias de Verão. A campanha Verão Seguro foi criada como parte do Simplex 2008, e o serviço associado à mesma estaria disponível no período de 1 de Julho a 15 de Setembro de 2008. O serviço poderia, então, ser adquirido on-line 48 horas antes da partida, e após a sua aquisição, o pedido seria enviado automaticamente para a repartição mais próxima, e o residente receberia um e-mail a confirmar que o mesmo teria sido registado. Além da disponibilidade do serviço referido, a página daria conselhos acerca da prevenção da criminalidade.

Setembro de 2008...

- ❖ Desde 4 de Setembro de 2007, que é possível, em Portugal, registar um veículo novo ou usado, ou reboque on-line. Os utilizadores podem autenticar as suas transacções através de certificados digitais, ou usando o seu Cartão do Cidadão. Os certificados digitais dos advogados e dos concessionários de veículos homologados são também aceites. Os documentos de vendas devem ser digitalizados e enviados com a solicitação.
- ❖ Até 2 de Setembro de 2008, 44 813 vendas e compras de veículos foram registadas on-line. Uma das razões para o sucesso da abordagem on-line é o baixo custo para o utilizador final, visto que taxas dos registos electrónicos são 50% mais baixas do que as suportadas em registos efectuados em suporte de papel.

1.5 INDICADORES DE INFORMAÇÕES SOCIAIS

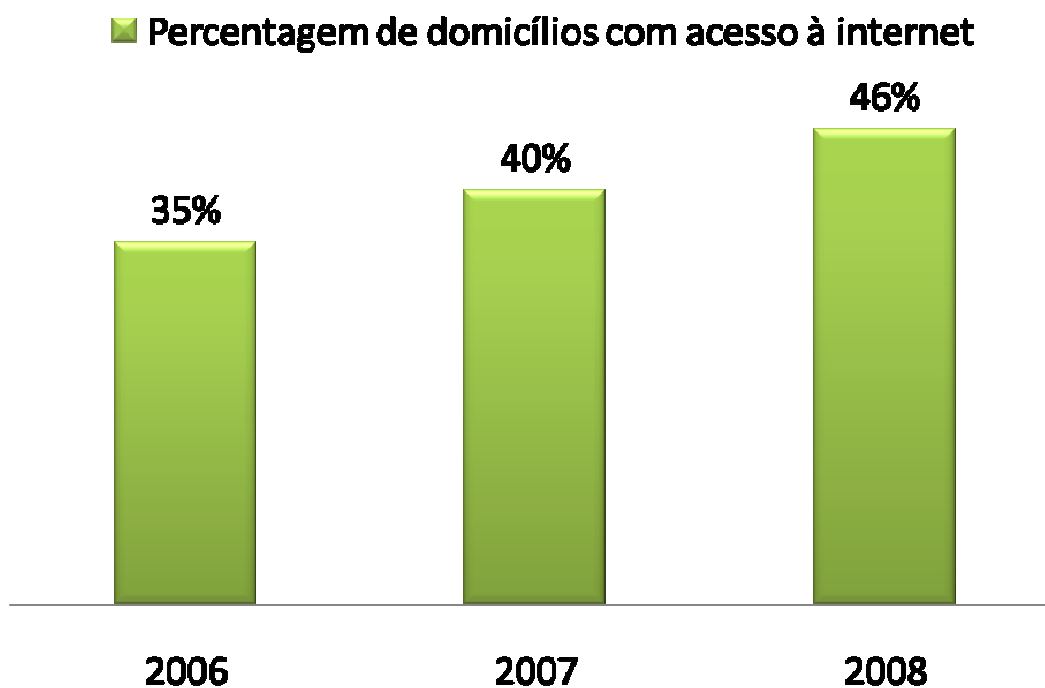


Gráfico 1 - Percentagem de domicílios com acesso à internet, em Portugal

Fonte: Site "Europa" da União Europeia

Como se pode verificar pelo primeiro gráfico 1, em Portugal, em 2006, em cada 100 domicílios 35 tinham acesso à internet; em 2007, em cada 100 domicílios 40 tinham acesso à internet; e em 2008, em cada 100 domicílios 46 tinham acesso à internet. Tendo ocorrido, então, um aumento de 5 p.p. de 2006 para 2007, e um aumento de 6 p.p. de 2007 para 2008.

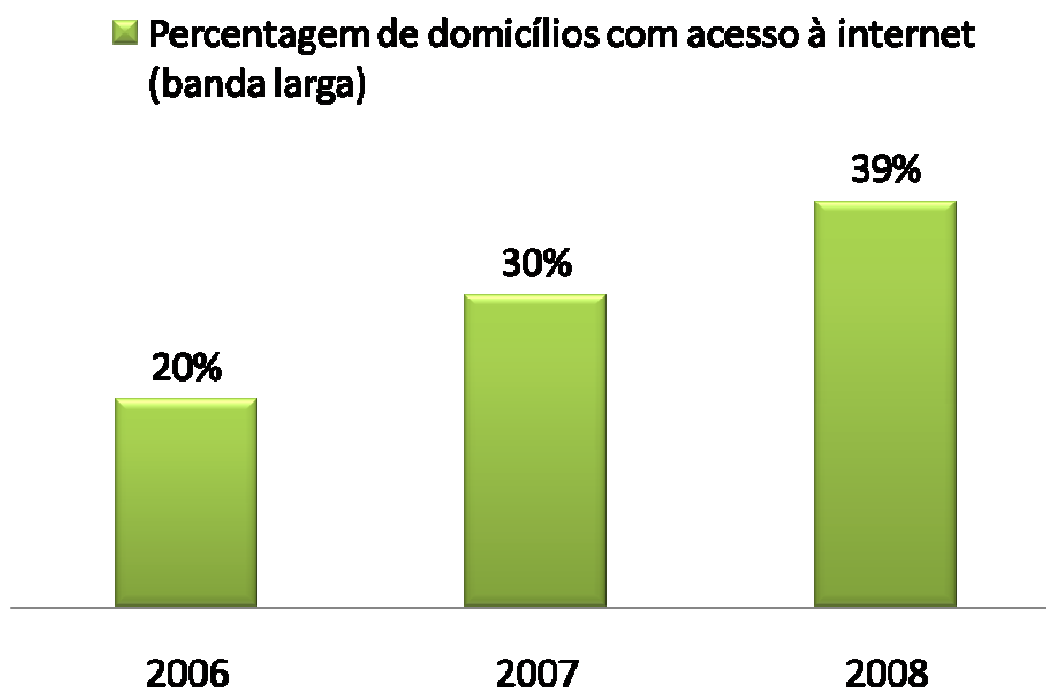


Gráfico 2 - Percentagem de domicílios com acesso à internet banda larga, em Portugal

Fonte: Site “Europa” da União Europeia

No gráfico 2, podemos observar que, em Portugal, em 2006, 20 em cada 100 domicílios têm acesso a internet banda larga; em 2007, 30 em cada 100 domicílios tem acesso a internet banda larga; e em 2008, 39 em cada 100 domicílios tem acesso a internet banda larga. Tendo ocorrido, então, um aumento de 10 p.p. de 2006 para 2007, e de 9 p.p. de 2007 para 2008.

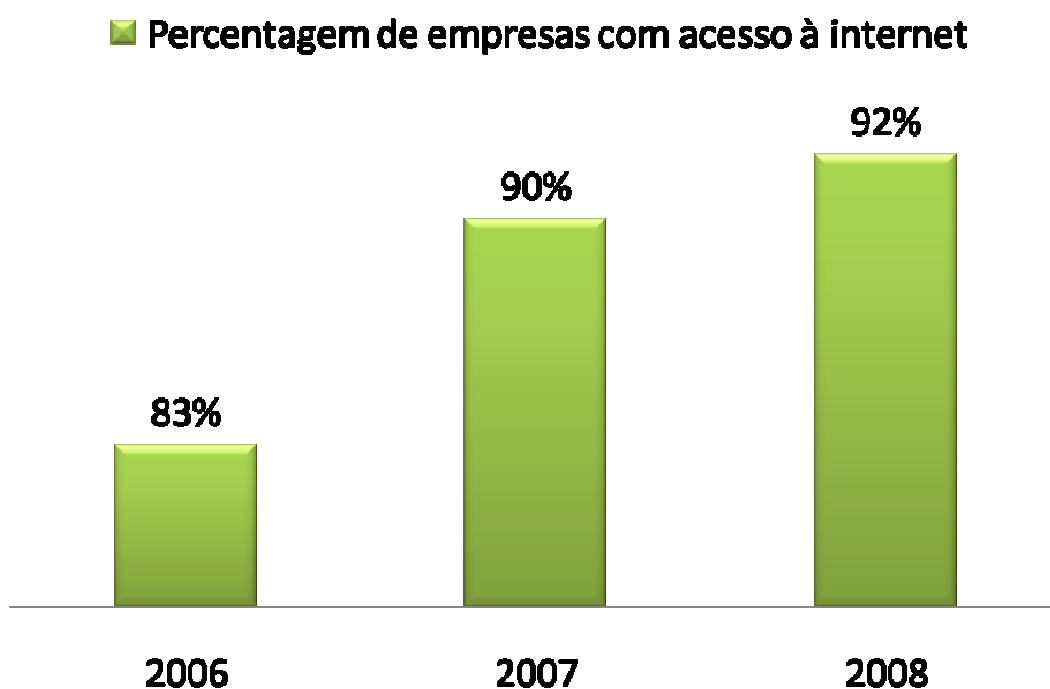


Gráfico 3 - Percentagem de empresas com acesso à internet, em Portugal
Fonte: Eurostat

Analisando o gráfico 3, podemos verificar que, em cada 100 empresas 83 tinham acesso à internet; em 2007, em cada 100 empresas, 90 tinham acesso à internet; e em 2008, em cada 100 empresas, 92 tinham acesso à internet. Tendo ocorrido, então, um aumento de 7 p.p. de 2006 para 2007, e um aumento de 2 p.p. de 2007 para 2008.

■ **Percentagem de indivíduos que utilizam a internet pelo menos uma vez por semana (idades compreendidas entre os 16 e os 74 anos)**

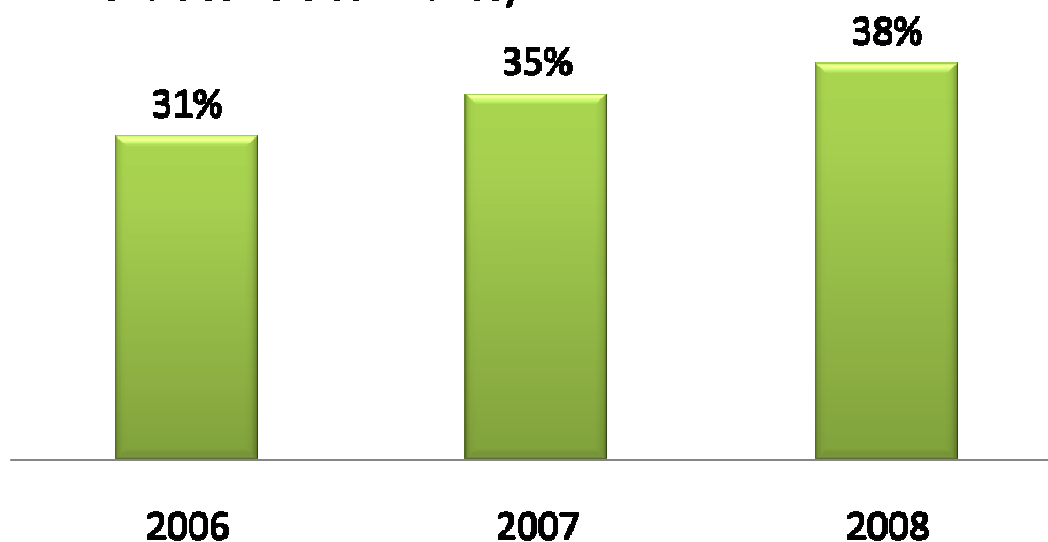


Gráfico 4 - Percentagem de indivíduos que utilizam a internet pelo menos uma vez por semana, em Portugal

Fonte: Eurostat

No gráfico 4, verificamos que em Portugal, em 2006, 31 indivíduos em cada 100 utilizaram a internet pelo menos uma vez por semana; em 2007, 35 indivíduos em cada 100 utilizaram a internet pelo menos uma vez por semana; e em 2008, 38 indivíduos em cada 100 utilizaram a internet pelo menos uma vez por semana. Tendo ocorrido, então, um aumento de 4 p.p. de 2006 para 2007, e um aumento de 3 p.p. de 2007 para 2008.

■ **Percentagem de indivíduos que utilizam a internet para interagir com as entidades públicas (idades compreendidas entre os 16 e os 74 anos)**

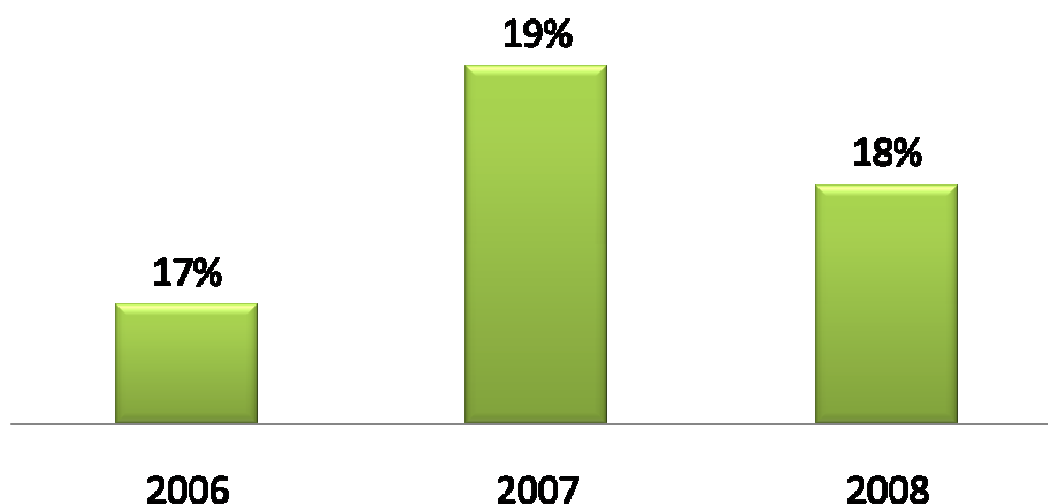


Gráfico 5 - Percentagem de indivíduos que utilizam a internet para interagir com as entidades públicas, em Portugal

Fonte: Site " Europa" da União Europeia

A partir do gráfico 5, notamos que em Portugal, em 2006, 17 em cada 100 indivíduos utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas; em 2007, 19 em cada 100 indivíduos utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas; e em 2008, 18 em cada 100 indivíduos utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas. Tendo ocorrido, então, um aumento de 2 p.p. de 2006 para 2007, e uma diminuição de 1 p.p. de 2007 para 2008.

■ **Percentagem de empresas que utilizam a internet para interagir com as entidades públicas**

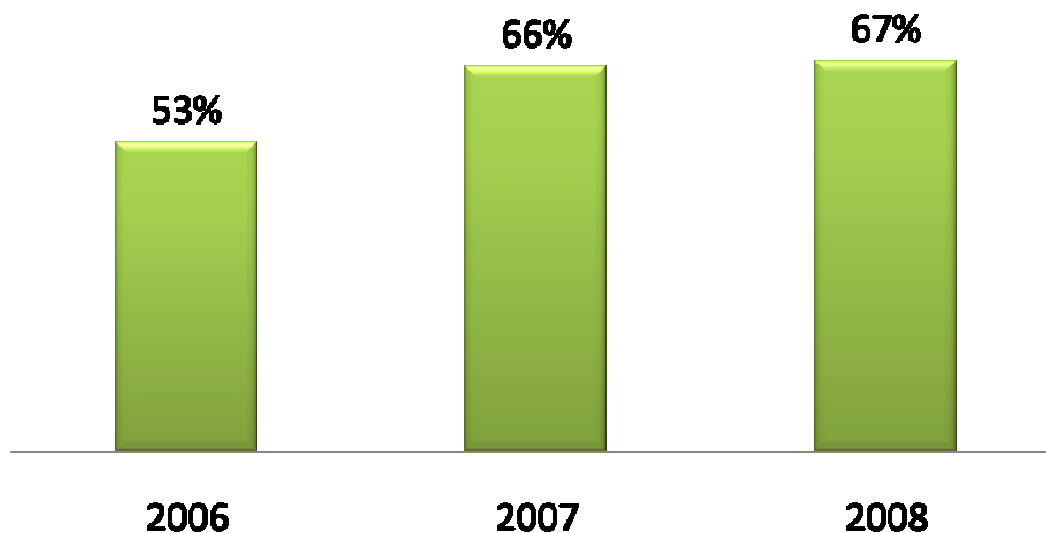


Gráfico 6 - Percentagem de empresas que utilizam a internet para interagir com as entidades públicas, em Portugal

Fonte: Eurostat

Por último, podemos observar que em Portugal, em 2006, em cada 100 empresa, 53 utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas; em 2007, em cada 100 empresas, 66 utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas; e em 2008, em cada 100 empresas, 67 utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas.

Tendo ocorrido, então, um aumento de 13 p.p. de 2006 para 2007, e um aumento de 1 p.p. de 2007 para 2008.

2. HOLANDA

2.1 PERFIL

População total: 16 405 399 (2008)

Área total: 41 526 km²

Capital: Amesterdão

Moeda: Euro

Língua: Holandês

PIB preços de mercado correntes (euros): 33900 (2008)

PIB *per capita*, em termos de poder de compra (EU-27=100): 134.9 (2008)

Taxa de crescimento do PIB: 2.0% (2008)

Taxa de inflação: 2.2% (2008)

Taxa de desemprego (idades compreendidas entre 25 e 74): 2.3% (2008)

Défice governamental, como percentagem do PIB preços de mercado correntes (euros): 58.2% (2008)

(Fonte: Eurostat)

2.2 ESTRUTURA POLÍTICA

A Holanda é uma Monarquia Constitucional. O poder legislativo é detido por um Parlamento bicameral.

A Primeira Câmara (*Eerste Kamer* ou Senado) tem 75 membros, que são nomeados para um mandato de quatro anos pelos 12 Conselhos Provinciais. A Segunda Câmara (*Tweede Kamer* ou Casa dos Representantes) tem um maior poder legislativo e é composta por 150 membros eleitos a cada quatro anos, com base num sistema proporcional.

O chefe de Estado é um Monarca (actualmente a Rainha), cuja função é, em grande medida, cerimonial embora igualmente influente. O poder executivo é exercido pelo Governo. Com base em resultados de eleições parlamentares, o monarca nomeia o Primeiro-Ministro, que em seguida escolhe os membros do Conselho de Ministros. O Conselho de Ministros planeia e implementa a política governamental. Os ministros, colectivamente e individualmente, são responsáveis pelo Parlamento.

O governo local na Holanda é constituído por 12 províncias e 467 municípios. Cada província é formalmente dirigida por um comissário da rainha designado pela Coroa, mas é regida por um Conselho Provincial localmente eleito e um Executivo Provincial nomeado pelos membros do Conselho Provincial. O Conselho Municipal é a autoridade máxima no município. Os seus membros são eleitos a cada quatro anos. A administração do dia-a-dia do Município está nas mãos do Executivo Municipal (colégio *van Burgemeester pt Wethouders*, abreviada para *B pt W*), formado pelos prefeitos e vereadores.

A Constituição da Holanda foi aprovada em 1815 e alterada várias vezes desde então (a última vez em 2002).

O Reino da Holanda foi um membro fundador da Comunidade Europeia em 1957.

Actual chefe de Estado: Rainha Beatrix (desde 30 De Abril de 1980)

Actual chefe de Governo: Primeiro-ministro Jan Peter Balkenende (desde 22 de Julho de 2002). Este foi nomeado para os mesmos cargos no segundo governo Balkenende em 27 de Maio de 2003.

2.3 ESTRATÉGIA DE E-GOVERNMENT

Principais objectivos e estratégias

- ❖ O Governo Holandês pretende tirar partido das oportunidades oferecidas pelas TIC para melhorar o padrão de serviço para as empresas e para o público em geral.

As perspectivas de *e-government* são extremamente favoráveis. Houve um forte impulso político com o “Programa de Modernização do Governo”, com os diversos projectos-piloto para reduzir os requisitos administrativos para as empresas e para os cidadãos, e com a publicação de uma agenda política das TIC.

Uma série de pontos de partida foram formulados:

- As empresas e os cidadãos devem ser obrigados a apresentar algumas informações ao governo apenas uma vez;

- Deverá existir um sistema electrónico que permita que todas as empresas e cidadãos sejam identificados, exclusivamente, para fins oficiais;
- Na comunicação, tanto interna e externa, o governo deverá seguir normas abertas, diminuindo, assim, a dependência de determinado fornecedor;
- Até 2007, 65% de todos os serviços públicos (a nível nacional, a nível regional e ao nível da autoridade local) devem ser fornecidos através da Internet.

A utilização eficaz das novas tecnologias – entre as organizações públicas, assim como entre governos, cidadãos e empresas – irá originar melhorias na eficiência do governo a todos os níveis. Adicionalmente, irá reforçar a posição competitiva da Holanda e irá ajudar a alcançar os objectivos mais ambiciosos do Governo para a Estratégia de Lisboa da União Europeia.

A Internet, e outras tecnologias que têm por base a Web, também proporcionarão novas oportunidades para os cidadãos, grupos, empresas e organizações sociais assumirem uma maior responsabilidade pessoal. Haverá uma maior abertura, transparência, sensibilidade e responsabilidade do sector público.

Muitos projectos foram implementados (ou estão em preparação), em diversas áreas. A plena realização do *e-government* requer uma utilização eficiente e correcta das TIC, tanto no plano técnico e como no organizacional.

A actual visão e política de *e-government* holandesa é um elemento essencial do “Programa de Modernização do Governo”, lançado em Dezembro de 2003, e da agenda nacional das TIC “Melhor desempenho com as TIC”, lançada em Fevereiro de 2004. A prestação de serviços electrónicos é vista como um dos principais pilares da modernização, para além de alterações legislativas e de novos acordos entre os níveis nacionais e locais do governo.

A melhoria dos serviços é impulsionada por objectivos políticos, tais como a redução de 25% dos encargos administrativos em 2006, e a prestação de 65% dos serviços públicos através da Internet em 2007. O *e-government* é visto como o principal motor para alcançar estes objectivos.

Acordos vinculativos serão efectuados para assegurar o bom intercâmbio electrónico de dados com e entre organizações públicas. Uma ferramenta de autenticação, disponível em todos os níveis de governo, foi criada em 2004 com o intuito de confirmar a identidade da pessoa a quem os serviços estão a ser prestados.

❖ “Programa de Modernização do Governo”

O “Programa de Modernização do Governo” define as linhas de orientação que devem ser seguidas para modernizar o Governo, e serve como ponto de partida para as mudanças na relação entre o governo e a sociedade civil, bem como na forma como Governo que exerce as suas funções. O principal objectivo do programa é tornar a administração e os serviços públicos mais simples, mais eficazes e mais eficientes para o benefício dos cidadãos e das empresas, focalizando-se nas competências essenciais e na re-organização da prestação de serviços em torno das necessidades dos clientes.

Para atingir este objectivo, o programa tem quatro pontos de actuação:

- Melhorar a prestação de serviços ao cidadão:
 - 65% dos serviços públicos devem ser prestados através à Internet até 2007;
 - Criação de condições adequadas para que as pessoas possam facilmente participar;
 - Incentivo à procura;
 - Procura de melhores métodos de trabalho através de inovação.
- Regular menos e melhor:
 - Racionalização das regulamentações departamentais;
 - Redução da carga administrativa que pesa sobre o cidadão em 25%, até 2006;

- Avaliação de novos regulamentos;
- Desenvolvimento e aplicação de novos conceitos de legislação;
- Permissão de auto-regulação em áreas adequadas;
- Introdução do conceito da Carga Regulamentar Europeia ao nível da EU.
- Re-organizar o Governo para torná-lo mais eficiente, melhorando-o:
 - Política de Formação;
 - Execução;
 - Operações.
- Reforma das relações entre o governo central, as províncias e os municípios:
 - Racionalização de subsídios específicos e atribuição de responsabilidades entre os governos centrais e os governos locais;
 - Melhoria da prestação de serviços, melhoria do desempenho social, colaboração eficiente e inovação;
 - Estudo do desempenho das organizações públicas através de avaliações comparativas.

Os principais elementos do *e-government* do “Programa de Modernização do Governo” são definidos na Agenda das TIC da Holanda (Fevereiro de 2004) e, mais detalhadamente, na declaração política “Rumo ao Governo Electrónico”, publicado em Setembro de 2004.

A declaração estabelece sete domínios, e enumera os elementos essenciais desses domínios e as acções necessárias conseguir a sua implementação completa:

1. Acesso ao Governo Electrónico;
2. Autenticação electrónica;
3. Números de identificação únicos para os cidadãos e para as empresas;
4. Registos principais;
5. Identificação pessoal electrónica (cartões inteligentes);
6. Intercâmbio electrónico de informações;
7. Ligações rápidas entre as organizações governamentais.

Além de melhorar a prestação de serviços electrónicos, os domínios e os seus elementos essenciais irão ajudar a reduzir os encargos administrativos para os cidadãos e empresas.

2.4 IMPLEMENTAÇÃO DO E-GOVERNMENT

Os principais avanços e as principais etapas (por ordem cronológica)

Fonte: ePractice

Até 2000...

- ❖ Em 1994 – Adopção do “*National Action Programme on Electronic Highways*”, que definiu diversas iniciativas governamentais, no âmbito de um conjunto de seis linhas de acção, concebida para dar à Holanda uma posição de liderança na área das TIC.
- ❖ Em 1996 – Lançamento do Projecto Balcão Público 2000 (*Overheidsloket 2000* ou OL2000). O OL2000 visou oferecer um modelo de referência e ferramentas integradas para a prestação de serviços públicos através de um balcão electrónico, proporcionando um “balcão único” para as interacções dos cidadãos com as administrações públicas.
- ❖ Em 1998 – Lançamento do Programa de Acção de Governo Electrónico, do qual consta a forma como o Governo Holandês pretende utilizar o potencial das TIC para prestar serviços públicos melhores e mais eficazes aos cidadãos e empresas, e, simultaneamente, poupar dinheiro na prestação desses serviços. Este programa de acção estabelece o objectivo de ter disponíveis na Internet 25% dos serviços públicos até ao final de 2002.
- ❖ Lançamento do portal de serviços e informações do governo (Portal *Overheid.nl*).
- ❖ Em 1999 – Publicação do “Delta Digital - Holanda On-line”, um documento político para o desenvolvimento da Sociedade da Informação na

Holanda, que abordou questões como: capacidades e competências, acesso, legislação, infra-estrutura de telecomunicações, conhecimento e inovação. A utilização das TIC no sector público seria uma das principais prioridades da política.

- ❖ Em 2000 – Publicação do “Contrato com o futuro: Uma visão sobre o relacionamento electrónico entre o governo e o cidadão”, que expôs a visão do Governo Holandês acerca do *e-government* e da nova ligação entre o governo e os cidadãos na era digital.

Abril de 2001...

- ❖ O Ministério da Administração Interna e das Relações do Reino (*Ministry of Internal Affairs and Kingdom Relations*) criou a Unidade TIC (ICTU), um novo órgão responsável pela coordenação da evolução das TIC no Governo, cujo objectivo seria contribuir para o desenvolvimento estrutural do *e-government*. A ICTU executaria programas e projectos que implementariam a política de *e-government*.

Dezembro de 2002...

- ❖ Lançamento do programa B4 (*Beter Bestuur VOOR Burger pt bedrijf* – “Melhor Governo para Cidadãos e Empresas”), em consonância com os novos objectivos políticos no sentido de resolver os problemas sociais persistentes, reduzindo a burocracia e diminuindo as despesas públicas. O novo programa já não encarava o *e-government* como um fim em si mesmo, mas como um meio para alcançar um governo mais eficiente capaz de combater eficazmente os desafios económicos e sociais.

Janeiro de 2003...

- ❖ Lançamento do “Programa de Encargos Administrativos e de TIC” (ICTAL). O objectivo do programa ICTAL consistiria em desenvolver e implementar ferramentas e instrumentos de TIC com o objectivo de reduzir significativamente os encargos administrativos para as empresas. Este seria

da responsabilidade organizacional do Ministério de Administração Económica e terminaria em 2006.

Março de 2003...

- ❖ O Governo instituiu um Centro de Conhecimento de *e-government*, com o objectivo de centralizar informações sobre os diferentes programas e projectos, relacionados com o *e-government*, em curso no país. O Centro de Conhecimento proporcionaria introspecção, aconselhamento e orientação aos organismos públicos e às autoridades locais sobre questões acerca de *e-government*, e iria organizar formações e eventos de *e-government*.
- ❖ Lançamento de uma nova versão do portal de *e-government* *Overheid.nl*. O portal foi completamente re-estruturado, a fim de proporcionar aos cidadãos, empresas e administrações públicas, um acesso mais fácil e cómodo a uma maior quantidade de informações e serviços. Entre as novas características está um balcão electrónico (*Overheidsloket*), destinado a tornar-se um balcão único para serviços interactivos e transaccionais e organizado em torno das necessidades do cidadão.

Junho de 2003...

- ❖ O Governo Holandês lançou uma plataforma de intercâmbio de software *open source* (software livre ou de código aberto), permitindo o acesso, a partilha e troca de programas de software *open source* (software livre ou de código aberto) entre os organismos do sector público. Esta plataforma fazia parte do programa “Normas Abertas e Software *Open Source* no Governo” (*Open Standards and Open Source Software in Government – OSOSS*), destinado a estimular a adopção e o uso de software *open source* no sector público holandês.

Novembro de 2003...

- ❖ A Holanda tornou-se um dos primeiros países na Europa, onde todas as autoridades locais (municípios) têm presença na Internet. Com o intuito de

desenvolver ainda mais o *e-government* a nível local, a Associação dos Municípios Holandeses (VNG) lançou um Projecto “*e-communes*” (*eGemeenten, Egem*), que visava incentivar o intercâmbio de boas práticas, bem como o desenvolvimento de projectos e normas comuns de *e-government* local.

Dezembro de 2003...

- ❖ O Governo adoptou o “Programa de Modernização do Governo” um programa de modernização governamental amplo que surgiu no seguimento do anterior “Programa B4” e que aumentou o compromisso para implementar o *egovernment*.

O plano de acção, que abrangeu o período 2003-2007, envolveu o trabalho do governo central em cooperação com as províncias e com os municípios e visava a criação de um sistema de governo mais eficaz e eficiente.

As principais prioridades eram diminuir encargos administrativos para os cidadãos e para as empresas, melhorar a qualidade dos serviços, reduzir a quantidade de regulamentações governamentais e reavaliar tarefas, através do uso inteligente das TIC.

Fevereiro de 2004...

- ❖ O governo publicou a agenda das TIC da Holanda “Melhor desempenho com as TIC”. Esta agenda das TIC nacional descrevia como fazer um melhor uso das possibilidades oferecidas pelas TIC e como aumentar os retornos económicos e sociais. O uso das TIC daria origem ao crescimento da produtividade, à melhoria do acesso aos serviços públicos, à melhoria da qualidade na área da saúde, contribuiria para a criação de um ambiente mais seguro e tornariam o processo de aprendizagem mais atractivo na área da educação. Esta agenda das TIC holandesa baseava-se na agenda das TIC europeia, com acréscimos e adaptações nacionais específicas.

Maio de 2004...

- ❖ O Governo aprovou planos para a criação de um número único de identificação para os residentes holandeses. O “Número de Serviço do Cidadão” (*Citizen Service Number*), que viria a ser introduzido em 2006, seria atribuído a cada um dos residentes holandeses. A introdução deste novo identificador tinha como objectivo a simplificação da identificação dos indivíduos nas suas relações com os órgãos públicos, inclusive para aceder a serviços de *e-government*. O que levaria à melhoria da prestação de serviços públicos, à facilidade de partilha de dados e ajudaria a combater o acesso fraudulento aos serviços públicos.
- O Primeiro Relatório de Progresso sobre o “Programa de Encargos Administrativos e de TIC” (ICTAL) foi apresentado ao Parlamento.

Junho de 2004...

- ❖ O Governo publicou a declaração política “Rumo ao *e-government*”, uma revisão e reestruturação das linhas gerais estabelecidas no “Programa de Modernização do Governo” e da agenda nacional das TIC. A declaração estabelece sete domínios, listando os componentes essenciais desses domínios e as medidas necessárias para proceder à sua plena execução.

Agosto de 2004...

- ❖ O Governo Holandês lança um projecto que visava tornar o Governo Holandês o primeiro governo do mundo com o apoio de um sistema de alerta móvel baseado em tecnologia de difusão celular (CB), uma funcionalidade existente da tecnologia GSM. Este sistema permitiria ao Governo, fornecer instruções (em caso de catástrofes naturais, acidentes, etc) aos cidadãos num local ou região específica.

Setembro de 2004...

- ❖ O Governo Holandês realizou testes piloto, lançando passaportes biométricos e cartões de identificação em 6 municípios. Os testes tiveram uma duração de seis meses, durante a qual a adequação de documentos protótipos seria testada.

Além de questões técnicas, os testes iriam avaliar o impacto dos dados biométricos no ciclo de vida dos passaportes e dos cartões de identificação.

- ❖ Com o lançamento da rede de rádio digital C2000, a Holanda tornou-se o primeiro país do mundo a ter uma única rede de rádio digital criptográfica, interligando todas as suas autoridades de segurança e de ordem pública.

Outubro de 2004...

- ❖ As autoridades de gestão da água pública de duas províncias holandesas conduziram a maior eleição por Internet do Mundo. 2,2 Milhões de cidadãos foram convocados para eleger os órgãos das autoridades de gestão da água pública, quer por voto por correio, quer por voto na Internet. Um total de 403,279 votos foram expressos, dos quais 70% foram recebidos por correio e 30% foram expressos através do “Sistema de Eleição por Internet *Rijnland*” (RIES). Segundo os seus promotores, a utilização do RIES para outros tipos de eleições, incluindo eleições políticas, poderia ser encarada em termos razoáveis. Isso no entanto, requeria alterações na legislação eleitoral holandesa, à qual as autoridades de gestão da água não estão submetidas e a qual não permite votação à distância.

Janeiro de 2005...

- ❖ Lançamento do Serviço de Identidade Digital holandês (DigiD). O DigiD ofereceria aos cidadãos uma solução de autenticação on-line centralizada para aceder aos serviços de *e-government*, baseada na identificação do utilizador e na sua palavra-chave. Para obter uma identificação de utilizador e uma palavra-chave, os cidadãos teriam de se registar com o serviço on-line. Depois de completar um formulário com seus dados pessoais (incluindo nome, número nacional de seguros, e morada), os utilizadores receberiam uma identificação de utilizador e um

código de activação por correio. Este código permitir-lhes-ia activar sua inscrição on-line e escolher uma palavra-chave pessoal.

Fevereiro de 2005...

- ❖ O Governo Holandês adoptou uma norma de meta dados relativamente aos portais do sector público. O *Overheid.nl webmetadata*, baseado na norma Dublin Core meta dados, visava facilitar a procura e o acesso dos utilizadores a informações que se encontravam dispersas pelos mais de 1,200 portais do Governo Holandês.

Março de 2005...

- ❖ Lançamento do Relatório de Progresso sobre Encargos Administrativos para as Empresas, indicando propostas para reduções (incluindo soluções *e-government*), inevitáveis aumentos e projectos interdepartamentais, e indicando a participação das empresas.

Maio de 2005...

- ❖ Um Relatório de Progresso do *e-government* foi enviado ao Parlamento, fornecendo uma visão sobre a situação em que se encontra a concretização de objectivos relativos ao mesmo.

Junho de 2005...

- ❖ O acompanhamento da agenda das TIC da Holanda "Melhor desempenho com as TIC" é liberado. Contem sete prioridades: fornecimento único de dados, identificação electrónica, maior rapidez na Internet, confiança e segurança, normalização, política dos consumidores e das TIC no domínio (semi) público.
- ❖ O segundo Relatório de Progresso sobre o "Programa de Encargos Administrativos e de TIC" (ICTAL) foi apresentado ao Parlamento. Nesta apresentação foi ditado o início do Projecto *e-forms*, que tem como objectivo criar uma abordagem coerente para o desenvolvimento, processamento e gestão de formulários electrónicos; e ditada a

constituição de um conselho e de um fórum regulador que iria decidir sobre as normas a serem utilizadas na troca de informações entre governo, empresas e cidadãos.

Setembro de 2005...

- ❖ O Governo Holandês anunciou a criação de um “Arquivo Electrónico de Crianças” para todas as crianças na Holanda. A partir de 1 de Janeiro de 2007 passaria a ser atribuído, a cada bebé nascido no país, um número de identificação e um arquivo electrónico. O arquivo iria inicialmente conter informações sobre a saúde da criança e a sua situação doméstica, mas à medida que a criança crescesse determinadas instituições poderiam adicionar informações ao *e-record* (registos electrónicos), incluindo a escola, serviços sociais e a polícia. Quando o sistema estivesse em operação, todos os arquivos emitidos anteriormente relativos às crianças holandesas seriam digitalizados. A iniciativa visava a melhoria da eficácia da política da juventude do país.

Abril de 2006...

- ❖ Aos cidadãos e às empresas holandesas, em breve, seria proporcionada uma “Página de Internet Personalizada” (PIP) que daria acesso aos seus próprios registos públicos.

Um dos objectivos do projecto, anunciado em Março de 2006 pelo Ministério do Interior, era dar aos cidadãos e empresas um acesso transparente aos seus dados, esperando-se que também viesse a contribuir para a redução de custos administrativos.

Um serviço de notificação estava também previsto para recordar os cidadãos da data em que documentos, tais como a carta de condução ou as licenças de construção, necessitassem de ser renovados.

- ❖ O evento de entrega de prémios a portais de *e-government* (*E-government WebWise Awards*) foi organizado pelo Governo Holandês para promover práticas de desenvolvimento de páginas de internet mais inteligentes e funcionais dentro da administração pública, e para melhorar

as práticas governamentais e os serviços on-line. O público seria convidado a nomear candidatos de uma lista de dez e a fazer comentários a diversas características das páginas de internet de forma amigável.

Maio de 2006...

- ❖ O governo central e as autoridades locais na Holanda comprometeram-se a investir 55,5 milhões de euros na melhoria dos serviços de *e-government* dirigidos aos cidadãos e às empresas. O Ministro Holandês da Modernização Administrativa, Alexander Pechtold, entre outros funcionários públicos de topo esperavam que o investimento previsto viesse a ajudar a reduzir a carga administrativa suportada pelos cidadãos e empresas.

Julho de 2006...

- ❖ Todos as páginas de internet oficiais holandesas teriam de ser facilmente acessíveis a todos os cidadãos, incluindo os deficientes, e em especial os deficientes visuais, até 2010.

Foram consideradas prioritárias as alterações em dez páginas de internet oficiais, tal como no portal <http://www.kennisnet.nl/>, o portal da educação do Governo. A partir de Setembro de 2006, todos os portais do Governo teriam de ser criados em conformidade com as novas directrizes e normas. Este plano de acessibilidade não ocorreria apenas a nível nacional.

Outubro de 2006...

- ❖ *Bekendmakingen* ("Divulgação") – um projecto que visava proporcionar informações de *e-government* adaptadas aos cidadãos holandeses, foi adjudicado pelo ISOC (*Internet Society of the Netherlands*). Prémio de melhor iniciativa governamental de 2006.

O ISOC – membro do Fórum *Burger@overheid* ("Cidadão @ Governo") – descreveu o *Bekendmakingen* como um projecto que canalizava recursos

de tal forma que tornaria o *e-government* mais útil e importante para os cidadãos através de informações personalizadas.

O *Bekendmakingen* em breve permitiria aos cidadãos definir os seus próprios critérios de pesquisa e receber os resultados correspondentes todas as semanas.

Janeiro de 2007...

- ❖ A cidade holandesa de Amesterdão anunciou planos para gastar _ 300 000 em testes de Ambientes de Trabalho Linux e OpenOffice nos seus departamentos e de nas repartições do município de Zeeburg. O teste estaria agendado para ser executado durante o primeiro semestre de 2007, após o que, dependendo do resultado, outras repartições poderiam seguir o exemplo.

Amesterdão juntou outras nove cidades na Holanda que também estavam a avaliar um software de código aberto e as quais tinham, conjuntamente com Amesterdão, assinado um manifesto relativamente à implementação dos projectos-piloto. O Governo Holandês financiaria a investigação através de um programa de três anos destinado a apoiar a independência de fornecedores e a interoperabilidade.

As cidades não pretendiam, necessariamente, deixar de utilizar o software Microsoft, mas esperavam reduzir as despesas em TIC e aumentar a sua independência de fornecedores de software.

Maio de 2007...

- ❖ Uma nova página de internet foi lançada pelos membros do Governo Holandês, eleitos em Fevereiro de 2007, e destinar-se-ia a receber feedback dos cidadãos sobre as formas de melhorar o desempenho do Governo. Intitulado “Trabalhar em conjunto sobre a Holanda” - *Samen werken aan Nederland* – esta página tem informações sobre o programa geral apresentado pela coligação em Fevereiro de 2007.

Junho de 2007...

- ❖ O amplo leque de instituições do Governo Holandês mostrou uma crescente qualidade dos seus serviços on-line. O objectivo de 60% dos serviços públicos serem processados electronicamente em 2006, foi alcançado. Três quartos da população holandesa, com acesso à Internet, utilizaram um serviço governamental electrónico.

Julho de 2007...

- ❖ Foi autorizada pelo Senado Holandês a atribuição de um “Número de Serviço de Cidadão” (*Citizen Service Number*), que facilitaria a interacção entre o Governo e os cidadãos holandeses. Com a atribuição deste número (CSN) - um número de identificação único atribuído a cada um dos residentes holandeses – procurava-se melhorar a prestação de serviços públicos, facilitar a partilha de dados e ajudar a combater o acesso fraudulento aos serviços públicos.

Agosto de 2007...

- ❖ O Ministério do Interior holandês estudou a possibilidade de colocar as crianças, um segmento da população tradicionalmente negligenciado, no centro dos serviços de *e-government*. Uma iniciativa integrada nos esforços para construir uma Central de *e-government* para crianças (“*e-government 'Kind Centraal'*”).

Setembro de 2007...

- ❖ Um novo motor de pesquisa passou a fazer parte da página www.e-overheid.nl, contribuindo para a concretização de melhores resultados e de pesquisas mais rápidas.

Outubro de 2007...

- ❖ Todas as autoridades públicas holandesas seriam obrigadas a mudar para software *Open Source*, de acordo com propostas apresentadas pelo Governo. A decisão fazia parte de um plano de acção que o Governo enviou ao Parlamento em 17 de Setembro de 2007. Os Ministros defendiam

que este software tornaria as autoridades públicas menos dependentes dos fornecedores de TIC e impulsionariam a inovação, proporcionando maiores oportunidades aos pequenos designers de software. A ausência de honorários de licenciamento foi outro argumento utilizado, juntamente com a facilidade de adaptação de software cujos códigos fonte são conhecidos. Por último, a utilização deste software facilitaria o intercâmbio de dados entre as autoridades, empresas e cidadãos.

Novembro de 2007...

- ❖ O “Código de Serviço do Cidadão” holandês, um instrumento do Governo para melhorar os seus serviços aos cidadãos, ganhou o “Prémio Democracia On-line 2007”.
- ❖ O Ministério da Agricultura, Natureza e Qualidade Alimentar renovou a Base de dados da sua página (www.minInv.nl). Todos os tipos de informações administrativas e ecológicas sobre as áreas protegidas passaram a estar disponíveis nessa nova base de dados.

Dezembro de 2007...

- ❖ Em Dezembro de 2007, o Ministério da Agricultura, Natureza e Qualidade Alimentar lançou o “Experience Box” on-line com o objectivo de destacar projectos agrícolas inovadores. Nesta página estão registados trezentos projectos num sistema prático de pesquisa.
- ❖ O Senado Holandês colocou em prática o plano de acção *The Netherlands Open in Connection*, que visava inserir software *Open Source* em todas as camadas de Governo.
- ❖ O Senado Holandês concordou com um plano do Secretário de Estado do Emprego que obrigaria as organizações governamentais a reutilizar as informações fornecidas pelos cidadãos. Desta forma, quando um cidadão solicitasse, por exemplo, um subsídio de desemprego, este apenas teria de fornecer o mesmo conjunto de dados uma vez. Os dados seriam mantidos

numa Pasta de Clientes Digital (DCD), à qual o cidadão poderia aceder para consultar os seus dados ou mesmo editá-los.

Fevereiro de 2008...

- ❖ A página de internet *eFormulieren* permite às autoridades públicas holandesas realizar, lançar e organizar formulários directamente sem ter de passar por um gestor de conta.
- ❖ A próxima fase do Programa de Modernização incidirá sobre questões como a actualização de práticas de trabalho e a racionalização de processos. O serviço holandês de Imigração e Naturalização (IND) passará a desenvolver ficheiros electrónicos para estrangeiro, os quais irão facilitar a partilha de informações com outras autoridades governamentais.

Abril de 2008...

- ❖ A partir de 1 de Abril de 2008, os colaboradores do Ministério da Defesa Holandês seriam obrigados a utilizar dispositivos UBS seguros sempre que acessem e tratassem de dados governamentais.
- ❖ A página de internet *Regelhulp.nl* ganhou dois prémios nacionais na Holanda de melhor inovação por uma autoridade pública holandesa. Esta página ajuda doentes crónicos, pessoas com deficiência e idosos a aceder aos serviços de que necessitam.

Maio de 2008...

- ❖ O Ministério da Administração Interna holandês lançou uma página de internet que possibilita a interacção com os políticos locais e (inter)nacionais. A página de internet, *www.maildepolitiek.nl*, foi uma iniciativa da Fundação *New Voting* e visava tornar a política mais transparente. Adicionalmente, ao manter um registo das operações que se realizavam na página, a fundação pretendia construir uma memória política colectiva.

- ❖ Mediante proposta do Secretário de Estado da Administração Interna e das Relações do Reino, o Governo Holandês proibiu os dispositivos de voto electrónico em futuras eleições, devido aos riscos que estes acarretariam. De acordo com um comunicado de imprensa oficial, o desenvolvimento de novos equipamentos exigiria investimentos consideráveis, e não existiam garantias de que os dispositivos a serem desenvolvidos seriam imunes aos riscos de acesso por pessoas indevidas. Isto levou o governo a concluir que esta abordagem não proporcionaria um valor acrescentado suficiente quando comparada à prática tradicional dos votos em papel.

Junho de 2008...

- ❖ O projecto Rede Europeia de Registo Civil (ECRN) foi lançado publicamente em Junho de 2008 durante uma reunião realizada em Castel San Pietro nas proximidades de Bolonha, Itália. O projecto ECRN consistia no estabelecimento de um programa piloto entre os Registos de Actos Civis das Administrações Nacionais, e na criação de um sistema experimental destinado a garantir a segurança da transmissão e da identificação de alguns dos actos civis (nascimento, casamento e óbito) permutados entre as administrações locais dos Estados-Membros da UE.
- ❖ A Comissão Europeia revelou um projecto-piloto denominado STORK (*Secure idenTity acrOss boRders linKed*), cujo objectivo seria assegurar o reconhecimento transfronteiriço dos sistemas de identidade electrónica nacional (eID) em 13 Estados-Membros, de modo a permitir a prestação transfronteiriça de serviços online. O projecto iria criar uma série de projectos-piloto transfronteiriços baseados em sistemas nacionais eID existentes.

Agosto de 2008...

- ❖ Até ao final de 2009, todos os centros de cuidados de saúde infantil na Holanda teriam de trabalhar utilizando registos electrónicos de pacientes. Esses registos electrónicos contribuiriam para a melhoria da qualidade da saúde da criança, recolhendo todas as informações cruciais sobre o

histórico médico de uma criança num documento central que poderia ser consultado pelo pessoal autorizado. Os arquivos electrónicos iriam conter informação sobre a criança, a sua situação familiar e determinadas circunstâncias.

A introdução de processos electrónicos ocorreria em três fases. Na primeira fase, arquivos existentes em papel seriam digitalizados. A segunda fase envolveria a introdução da infraestrutura necessária à transferência de dados. Na fase final, um estudo de viabilidade seria realizado para investigar toda a cadeia de troca de informações no sector de cuidados infantis. Estando o sistema instalado e a funcionar, cada nova criança iria receber um ficheiro electrónico no seu primeiro contacto com uma instituição de saúde.

Setembro de 2008...

- ❖ Em 24 de Setembro, o *Netherlands Patent Office* ("Escritório de Patentes Holandês") lança a sua nova página de internet baseada em software *open source*. O lançamento da nova página de internet constitui o primeiro passo para mudar um grande número dos seus sistemas TIC para software *open source*.

Prevvia-se que até ao final de 2009, todo o escritório, incluindo os sistemas dos computadores portáteis e os sistemas de gestão, estariam em funcionamento numa base de código aberto.

Esta acção ocorre no âmbito do Plano de Acção *Netherlands in Open Connection*, uma iniciativa do Ministério de Administração Económica (*Ministry of Economic Affairs*) com a finalidade de incentivar a utilização de normas abertas e de software *open source* nas Autoridades Governamentais.

Outubro de 2008...

- ❖ As autoridades públicas, os ministérios, as empresas e outras organizações na Holanda, em breve deixariam de precisar de publicar as suas decisões em suporte de papel, e poderiam passar a publicá-las on-line. A decisão do Governo Holandês de permitir que a documentação em causa fosse

publicada on-line, constaria da nova legislação de divulgação electrónica e deveria entrar em vigor no início do ano seguinte.

Nos termos da nova legislação, das novas leis e regulamentos, apenas será necessária a publicação on-line, não sendo necessária a sua impressão.

- ❖ Limburg foi a primeira província holandesa a aderir à GovUnited, uma organização holandesa do sector público que tem como fim melhorar e uniformizar os serviços públicos e a administração interna dos governos locais na Holanda. A província de Limburg faz parte do “*HoReCa1*”, um projecto da GovUnited, em conjunto com o *Ondernemend Limburg* (Enterprising Limburg), a Câmara de Comércio e *Royal Horeca Netherlands*, que visa reduzir a burocracia para os hotéis, cafés e restaurantes (Horeca). “*HoReCa1*” foi originalmente lançado pelo município de Amesterdão, e foi o vencedor dos *European eGovernment Awards 2007*. O modelo “*HoReCa1*” é uma licença ambiental para o negócio da restauração, a qual é constituída por vários pedidos de licença e um chamado BIBOB-teste (um teste de integridade estabelecido por lei, de modo a impedir o financiamento ilegal de empresas). A GovUnited está a cargo de cinco municípios holandeses pilotos na transparência dos produtos da *Overheid heeft Antwoord* ©. Após a implementação do sistema de gestão de conteúdo, esses municípios terão disponíveis quatro produtos on-line: publicações, catálogos corporativos, regulamentos locais e licenças.

Novembro de 2008...

- ❖ Foram conhecidos os dez nomeados para o Prémio holandês de Participação on-line de 2008. Os vencedores seriam revelados na conferência “*Governo 2.0*” em 4 de Dezembro de 2008, no Media Plaza, em Utreque. O prémio seria atribuído por ANK Bijleveld, Secretário de Estado da Administração Interna e das Relações do Reino. Um grande júri analisou trinta candidatos e seleccionou cinco iniciativas na categoria de “*Governo*” e outras cinco na categoria de “*Sociedade*”. Os principais critérios de selecção para a nomeação foram as três normas de

participação on-line do Código de Função Pública: “governo admissível”, “gestão responsável” e “participação activa”.

O Prémio de Participação On-line 2008 foi destinado a iniciativas bem sucedidas no campo da Participação On-line com o intuito de servir de inspiração para outros governos. A organização da cerimónia foi conduzida por *Burgerlink*, um programa de incentivo de três anos (2008-2010), cujo principal objectivo é melhorar os serviços públicos, envolvendo os cidadãos.

Na sequência da iniciativa “Plataforma de Facturação Electrónica Holandesa” (ELFA), foram desenvolvidas actividades com base no *Factuurwijzer.nl* no que diz respeito ao campo da facturação electrónica na União Europeia. O objectivo é sensibilizar os cidadãos para a emissão de facturas electrónicas, melhorando simultaneamente a sua execução através da Plataforma de Facturação Electrónica Europeia (EEI). Esta última tem como objectivo apoiar a implementação de práticas de facturação electrónica através da participação on-line e da cooperação entre as empresas, as organizações comerciais e o sector público.

2.5 INDICADORES DE INFORMAÇÕES SOCIAIS

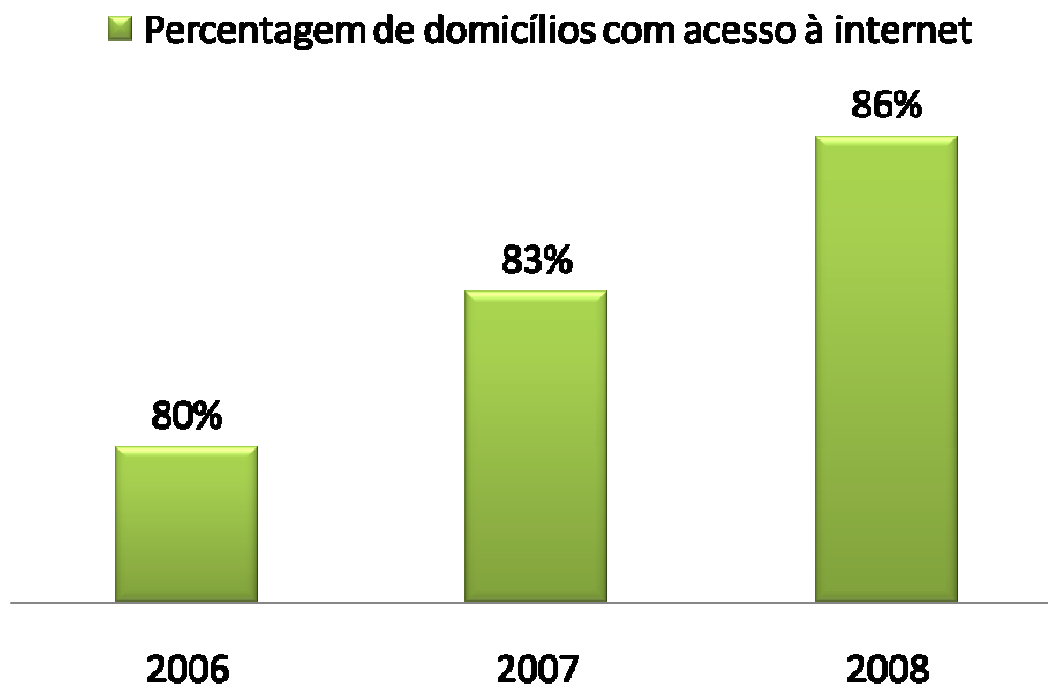


Gráfico 7 - Percentagem de domicílios com acesso à internet, na Holanda

Fonte: Site “ Europa” da União Europeia

Como se pode observar no gráfico 7, em 2006, em cada 100 domicílios 80 tinham acesso à internet; em 2007, em cada 100 domicílios 83 tinham acesso à internet; e em 2008, em cada 100 domicílios 86 tinham acesso à internet. Tendo ocorrido, então, um aumento de 3 p.p. tanto de 2006 para 2007, como de 2007 para 2008.

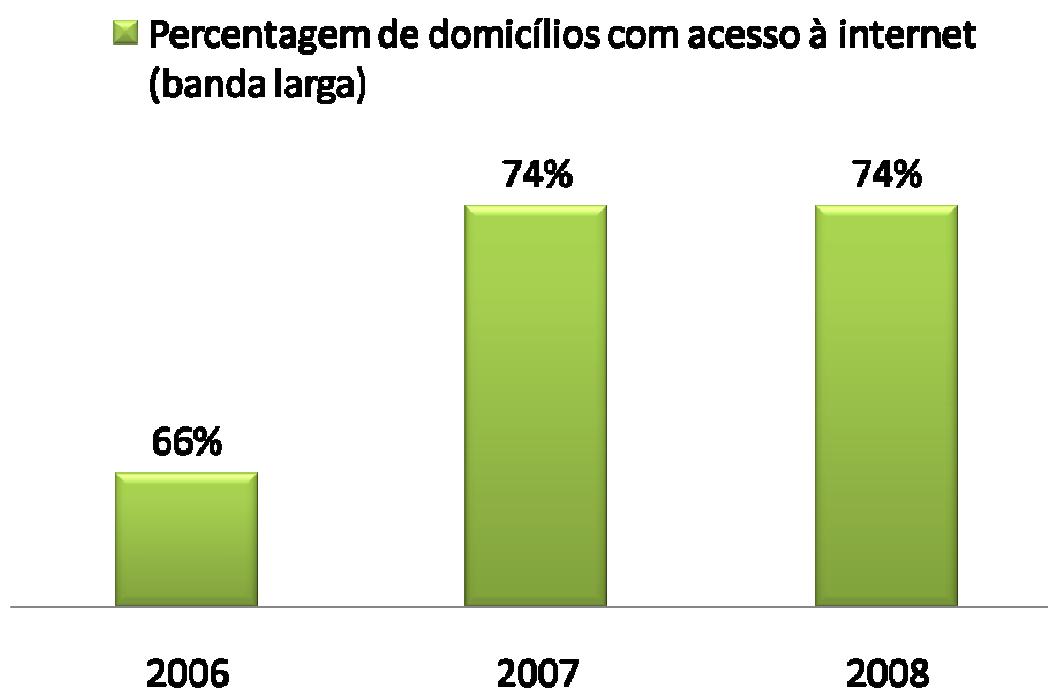


Gráfico 8 - Percentagem de domicílios com acesso à internet banda larga, na Holanda

Fonte: Site “ Europa” da União Europeia

Na Holanda, como podemos observar no gráfico 8, em 2006, 66 em cada 100 domicílios tinha acesso a internet banda larga; e em 2007 e 2008, 74 em cada 100 domicílios tinha acesso a internet banda larga. Tendo ocorrido, então, um aumento de 8 p.p. de 2006 para 2007, e de 2007 para 2008 a percentagem manteve-se nos 74 valores.

■ **Percentagem de empresas com acesso à internet**

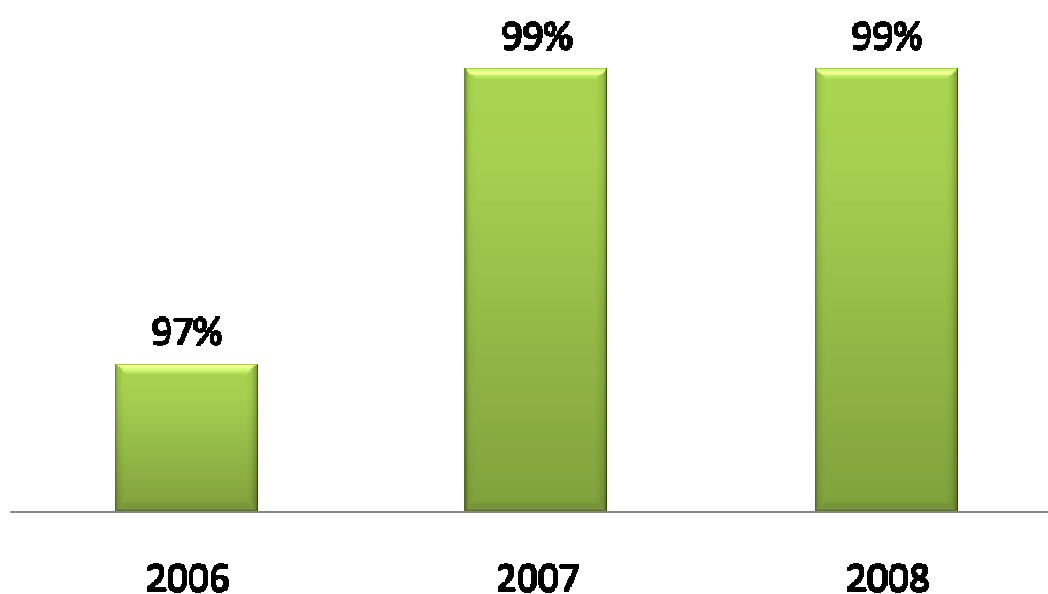


Gráfico 9 - Percentagem de empresas com acesso à internet, na Holanda

Fonte: Eurostat

Observando o gráfico 9, verificamos que na Holanda, em 2006, em cada 100 empresas 97 tinham acesso à internet; e em 2007 e 2008, em cada 100 empresas 99 tinham acesso à internet. Tendo ocorrido, então, um aumento de 2 p.p. de 2006 para 2007, e de 2007 para 2008, a percentagem manteve-se nos 99 valores.

■ **Percentagem de indivíduos que utilizam a internet pelo menos uma vez por semana (idades compreendidas entre os 16 e os 74 anos)**

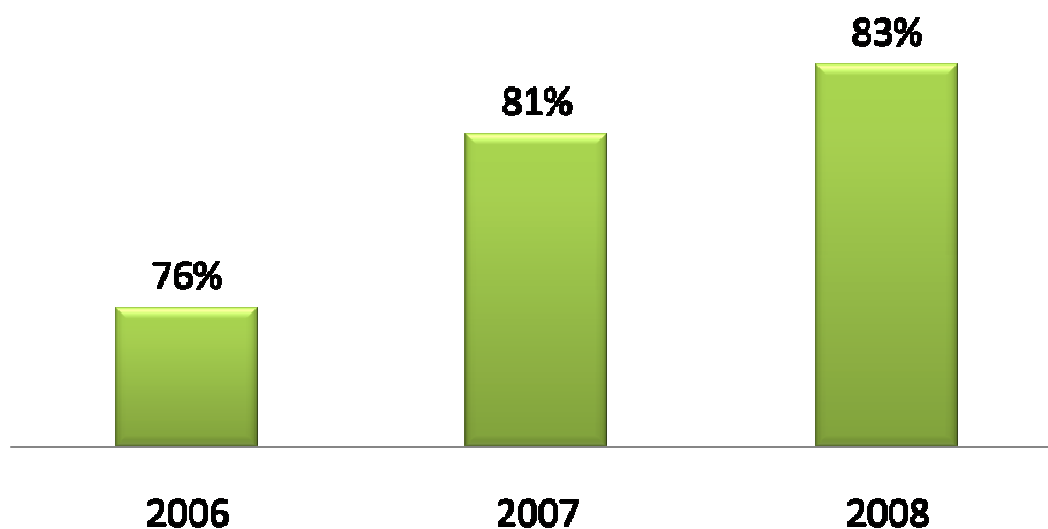


Gráfico 10 - Percentagem de indivíduos que utilizam a internet pelo menos uma vez por semana, na Holanda

Fonte: Eurostat

Analisando o gráfico acima representado verificamos que, na Holanda, em 2006, 76 indivíduos em cada 100 utilizaram a internet pelo menos uma vez por semana; em 2007, 81 indivíduos em cada 100 utilizaram a internet pelo menos uma vez por semana; e em 2008, 83 indivíduos em cada 100 utilizaram a internet pelo menos uma vez por semana. Verificou-se, então, um aumento de 5 p.p. de 2006 para 2007, e um aumento de 2 p.p. de 2007 para 2008.

■ **Percentagem de indivíduos que utilizam a internet para interagir com as entidades públicas (idades compreendidas entre os 16 e os 74 anos)**

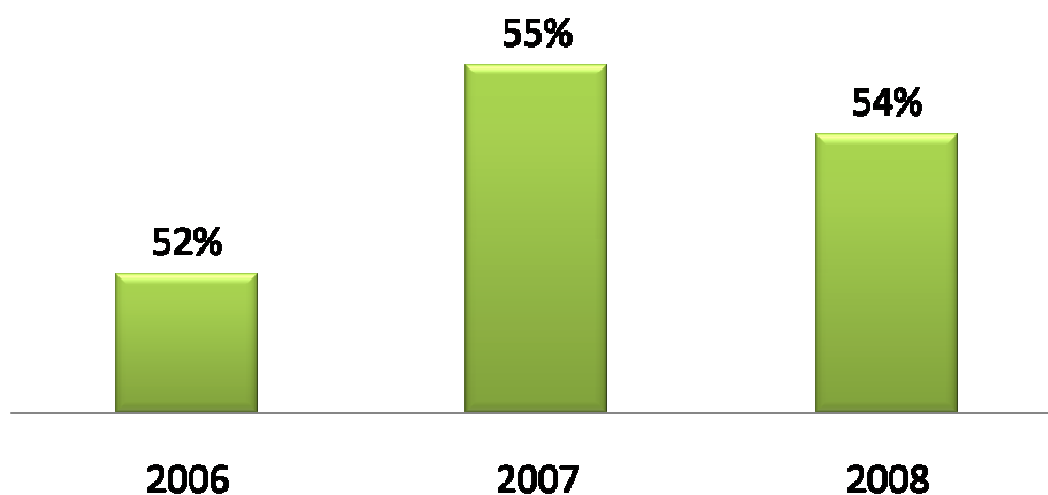


Gráfico 11 - Percentagem de indivíduos que utilizam a internet para interagir com as entidades públicas, na Holanda

Fonte: Site " Europa" da União Europeia

Na Holanda (gráfico 11), em 2006, 52 em cada 100 indivíduos utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas; em 2007, 55 em cada 100 indivíduos utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas; e em 2008, 54 em cada 100 indivíduos utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas. Verificou-se, então, um aumento de 3 p.p. de 2006 para 2007, e uma diminuição de 1 p.p. de 2007 para 2008.

■ **Percentagem de empresas que utilizam a internet para interagir com as entidades públicas**

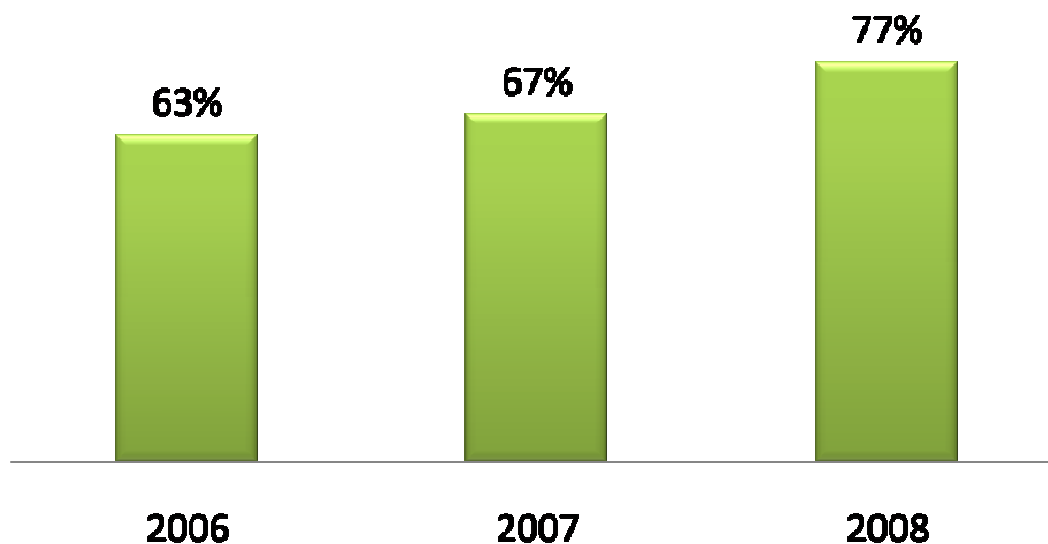


Gráfico 12 - Percentagem de empresas que utilizam a internet para interagir com as entidades públicas, na Holanda

Fonte: Eurostat

Observando o gráfico 12, verificamos que na Holanda, em 2006, em cada 100 empresas 63 utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas; em 2007, em cada 100 empresas 67 utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas; e em 2008, em cada 100 empresas 77 utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas. Verificou-se, então, um aumento de 4 p.p. de 2006 para 2007, e de 10 p.p. de 2007 para 2008.

3. ANÁLISE COMPARATIVA

❖ Perfis

Como se pode verificar, Portugal é um país maior que a Holanda em termos de área, contudo a população total deste último é superior à de Portugal.

No que diz respeito ao PIB a preços de mercado correntes, a Holanda apresentou, em 2008, um valor superior ao de Portugal, ou seja, a diferença entre o valor total dos bens e serviços produzidos e o valor dos bens e serviços consumidos na sua produção, é maior na Holanda do que em Portugal.

Relativamente ao valor do PIB *per capita* em termos de poder de compra é igualmente superior na Holanda. Em Portugal o valor é inferior a 100, logo o seu PIB *per capita* está 24,6 valores abaixo da média da EU. Enquanto, na Holanda, o valor é superior a 100, estando 34,9 valores acima da média da EU.

A taxa de crescimento anual do PIB permite-nos comparar a dinâmica do desenvolvimento económico ao longo do tempo e, neste caso, entre Portugal e Holanda. Pelos valores apresentados verificamos que em Portugal o PIB não cresceu de 2007 para 2008 (0,0%), enquanto a Holanda apresentou uma taxa de crescimento de (2,0%).

Quanto à taxa de inflação anual, verificamos que os preços para o consumidor tiveram um aumento de 6,8%, em 2008, em Portugal, e de 2,3%, em 2008, na Holanda.

A taxa de desemprego em Portugal, em 2008, foi de 6,8%, e na Holanda de 2,3%.

Estas percentagens representam as pessoas, com idades compreendidas entre os 25 e os 74 anos, desempregadas como uma percentagem de força de trabalho, com base na definição da Organização Internacional do Trabalho.

Por último, défice governamental, como percentagem do PIB preços de mercado correntes, em 2008, em Portugal foi de 66,4% e na Holanda de 58,2%.

Concluindo, a Holanda encontra-se em melhor situação económica que Portugal:

- O seu PIB a preços de mercado correntes apresenta um valor superior ao de Portugal em 15000 euros;
- O seu PIB *per capita*, em termos de poder de compra, é superior ao de Portugal em 59,5, estando, como já tinha referido, 34,9 valores acima da média da EU, enquanto Portugal apresenta um valor 24,6 abaixo da média da EU;
- A sua taxa de crescimento do PIB é igualmente superior, tendo crescido 2,00% enquanto a de Portugal é nula;
- Em termos de taxa de inflação, Portugal apresenta uma taxa superior em 5 p.p., tendo esta, consequências negativas na situação sócio-económica do país, nomeadamente no que diz respeito ao poder de compra dos portugueses;
- O valor da taxa de desemprego em Portugal é superior à da Holanda em 4,5 p.p., constituindo, igualmente, um factor negativo, tendo consequências negativas, nomeadamente no poder de compra e na situação económica do país;
- E em termos de défice governamental, ambos os países apresentam uma taxa considerável, sendo a de Portugal superior em 8 p.p..

❖ Estruturas Políticas

Tabela 1 - Estruturas Políticas de Portugal e Holanda

	Portugal	Holanda
Regime Político	República Parlamentar	Monarquia Constitucional
Poder Legislativo	Parlamento Unicameral	Parlamento Bicameral
Poder Executivo	Governo Nacional, chefiado pelo Primeiro-Ministro	Governo
Chefe de Estado	Presidente da República	Monarca (actualmente a Rainha)
Governo Local	8 regiões que incluem 308 municípios	12 províncias e 467 municípios
Constituição	Aprovada em 2 de Abril de 1972	Aprovada em 1815
Comunidade Europeia/ União Europeia	Tornou-se membro da União Europeia em 1 de Janeiro de 1986	Membro fundador da Comunidade Europeia em 1957

Como se pode verificar pelas informações apresentadas, as estruturas políticas de Portugal e Holanda são relativamente diferentes. Portugal é regido por uma República Parlamentar enquanto a Holanda é regida por uma Monarquia Constitucional. O poder legislativo em Portugal é exercido por um Parlamento unicameral, cujos membros são eleitos para um mandato de 4 anos. Na Holanda o poder legislativo é exercido por um Parlamento bicameral, sendo os membros da 1ª Câmara eleitos pelos Conselhos Provinciais para um mandato de 4 anos, e os membros da 2ª Câmara eleitos através de um sistema proporcional por um mandato também de 4 anos, e detendo esta um maior poder legislativo que a 1ª.

O poder executivo em Portugal é detido pelo Governo Nacional, e chefiado pelo Primeiro-Ministro, e na Holanda é, igualmente, detido pelo Governo.

O Chefe de Estado em Portugal é o Presidente da República, o qual é eleito pelo voto dos cidadãos, enquanto na Holanda o Chefe de Estado é a Rainha, ambos têm um papel essencialmente cerimonial, mas influente. Em ambos os países são os Chefes de Estado que nomeiam o Primeiro-Ministro, no entanto, em Portugal o Primeiro-Ministro apenas apresenta os membros do Conselho de Ministros ficando a nomeação a cargo do Presidente da República, e na Holanda o Primeiro-Ministro é que nomeia os membros do Conselho de Ministros.

O Governo Local em Portugal é constituído por 8 regiões e 308 municípios, sendo estes últimos dirigidos pelos Presidentes da Câmara. Na Holanda é constituído por 12 províncias e 467 municípios, sendo as províncias dirigidas por um Comissário da Rainha e regidas por um Conselho Provincial, localmente eleito, e por um Executivo Provincial, e os municípios têm como autoridade máxima o Conselho Municipal, cujos membros são eleitos a cada 4 anos, e a sua administração está a cargo de um Executivo Municipal.

❖ Objectivos e estratégias

No sentido de definir objectivos e estratégias que servissem de orientação na implementação de práticas de *e-government*, em Portugal foi desenvolvido um Plano de Acção de *e-Government*, o qual era parte integrante do Plano de Acção para a Sociedade da Informação. Esse plano compreendia sete pilares: possibilitar a todos os cidadãos o acesso à sociedade da informação; desenvolver novas capacidades; melhorar a qualidade e a eficiência dos serviços públicos; contribuir para uma melhor cidadania; melhorar o sector de saúde e torná-lo acessível a todos os cidadãos; desenvolver novas formas de criação de valor económico; e disponibilizar informação on-line de forma atractiva.

A implementação de práticas de *e-government* constava, igualmente, do Plano Tecnológico no qual foram definidas determinadas medidas a serem implementadas, referidas no ponto 1.5 da Parte II.

O plano “Ligar Portugal” era também parte integrante do Plano Tecnológico e visava incentivar os indivíduos e as organizações a utilizar as TIC e a contribuir para o desenvolvimento da Sociedade da Informação e para o desenvolvimento de uma economia baseada no conhecimento.

A adopção do Programa Simplex constitui uma iniciativa destinada a reduzir a burocracia, a aumentar a transparência do Estado e a eficiência da Administração Pública, e a melhorar a relação dos cidadãos com os serviços públicos.

Na Holanda, o Governo pretendia através das TIC, melhorar o padrão de serviços para as empresas e para os cidadãos. Neste sentido, definiram alguns pontos de partida/objectivos, tais como a redução de 25% de encargos administrativos e a prestação de 65% dos serviços públicos através da internet em 2007.

O “Programa de Modernização do Governo” adoptado na Holanda definiu linhas de orientação a serem seguidas para modernizar o governo. Este programa tinha como principal objectivo tornar a administração e os serviços públicos mais simples, mais eficazes e mais eficientes para o benefício dos cidadãos e das empresas, focalizando-se nas competências

essenciais e na re-organização da prestação de serviços em torno das necessidades dos clientes.

Para alcançar os seus principais objectivos, ao nível de práticas de *e-government*, o Governo Português e o Governo Holandês definiram algumas estratégias. Estas estratégias passam pela melhoria da prestação de serviços aos cidadãos, focalizando-se nas suas necessidades e inovando; pela re-organização da Administração Pública, tornando-a melhor, mais eficiente e moderna; pela necessária aquisição de novas capacidades. O Governo Português definiu ainda como estratégias, a racionalização dos custos de comunicação e a gestão eficiente dos concursos públicos. E o Holandês, a redução e a melhoria da regulamentação e a reforma das relações entre governo central, as províncias e os municípios.

❖ Implementações

Tabela 2 - Implementação de práticas de *e-government* em Portugal e na Holanda

	Portugal	Holanda
1991	▪ Criação do "INFOCID"	
1994		▪ Adopção do " <i>National Action Programme on Electronic Highways</i> "
1996	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lançamento da Iniciativa Nacional para a Sociedade da Informação ▪ Criação da Missão para a Sociedade da Informação 	▪ Lançamento do Projecto Balcão Público 2000
1998	▪ Lançamento do Programa Cidades Digitais	▪ Lançamento do Portal <i>Overheid.nl</i>
2001	▪ Relançamento do "INFOCID" como o portal do cidadão, o qual dá acesso à aplicação "Serviço Público Directo"	▪ Criação da Unidade TIC (ICTU)
2002	▪ Criação da UMIC	
2003		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instituição de um Centro de Conhecimento de <i>e-government</i> ▪ Lançamento de uma nova versão do portal de <i>e-government</i> ▪ Lançamento de uma plataforma de intercâmbio de software <i>open source</i> ▪ A Holanda tornou-se num dos primeiros países na Europa, onde todas as entidades locais têm presença na internet

2004	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lançamento do novo “Portal do Cidadão” ▪ Anúncio da intenção de introduzir prescrições médicas electrónicas no país 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprovação dos planos para a criação de um nº único de identificação ▪ Lançamento de um projecto que visava tornar o Governo Holandês, no primeiro a ter apoio de um sistema de alerta móvel baseado em tecnologia de difusão celular (CB) ▪ Realização de testes piloto, lançando passaportes biométricos e cartões de identificação em 6 municípios ▪ As autoridades de gestão da água pública de duas províncias holandesas conduziram a maior eleição por internet do mundo
2005	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lançamento do portal nacional de <i>e-procurement</i> ▪ Teste a 2 sistemas de sondagem e a uma solução de votação on-line ▪ Aprovação do Projecto do Cartão do Cidadão ▪ Aprovação de um decreto que possibilita a existência do serviço “Empresa na hora” ▪ Lançamento do “Ligar Portugal” ▪ Anúncio da intenção de criar um Correio Electrónico Universal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lançamento do Serviço de Identidade Digital holandês ▪ Criação de um “Arquivo Electrónico de Crianças”

2006	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todas as empresas, e outras pessoas colectivas, em Portugal, passam a ter de apresentar a sua declaração de imposto de renda e/ou a declaração anual contabilística e fiscal electronicamente, através do portal <i>eFinance</i> ▪ Anúncio de um novo serviço de SMS ▪ A partir do final de Janeiro de 2006, todas as escolas tinham uma ligação de banda larga à internet ▪ Aprovação de um conjunto de medidas destinadas a facilitar e incentivar a apresentação electrónica das declarações de rendimentos pessoais, as quais incluíam um serviço de alerta por e-mail para a detecção precoce de erros ▪ Lançamento do ViaCTT ▪ Lançamento da "Empresa On-line" 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anúncio da intenção de proporcionar aos cidadãos e às empresas uma "Página de Internet Personalizada" ▪ Organização de um evento de entrega de prémios ▪ Todos os sites oficiais holandeses teriam de ser facilmente acessíveis a todos os cidadãos, inclusive aos deficientes, e em especial aos deficientes visuais, até 2010
------	---	---

2007	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lançamento de um serviço de internet que permite a exposição da má higiene dos géneros alimentícios e outras violações das normas comerciais, por parte dos cidadãos ▪ Lançamento do serviço de pedidos de registo de patentes on-line 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lançamento de um site que se destinar-se-ia a receber o feedback dos cidadãos sobre as formas de melhorar o desempenho do Governo ▪ O Ministério da Agricultura, Natureza e Qualidade Alimentar renovou a base de dados de seu site e lançou o "Experience Box"
2008	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lançamento do Projecto Citius ▪ Lançamento do portal Perdidos e Achados ▪ Lançamento do site transPOR ▪ O Portal do Cidadão lançou uma seção de apoio a quem procura emprego ▪ Lançamento do portal Rede Comum de Conhecimento ▪ Criação da Campanha Verão Seguro ▪ Lançamento de um serviço on-line que permite o registo de um veículo novo, usado, ou reboque 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lançamento do <i>eFormulieren</i> ▪ Lançamento do www.maildepolitiek.nl ▪ Até ao final de 2009, todos os centros de saúde infantil na Holanda teriam de trabalhar utilizando registos electrónicos de pacientes ▪ O <i>Netherlands Patent Office</i> lança o seu novo website baseado em <i>software open source</i> ▪ Foram desenvolvidas actividades com base no <i>Factuurwijzer.nl</i> no que diz respeito ao campo da facturação electrónica na União Europeia

Como se pode verificar pela tabela acima apresentada, o Governo Português começou a tomar iniciativas direccionadas para a implementação de práticas de *e-government* em 1991, 3 anos antes do Holandês, com a criação do portal INFOCID, um portal informação direccionado aos cidadãos portugueses.

Em 1994, o Governo Holandês inicia o seu processo de implementação de práticas de *e-government*, adoptando o "National Action Programme on

Electronic Highways”, que compreendia um conjunto de iniciativas para tornar a Holanda líder na área das TIC.

Em Portugal, em 1996, e 2 anos após a adopção do “National Action Programme on Electronic Highways” na Holanda, foi lançada a Iniciativa Nacional para a Sociedade da Informação, a qual tinha, igualmente, como objectivo difundir a utilização das TIC em diversas áreas. Também em 1996, foi criada a Missão para a Sociedade da Informação com o objectivo de impulsionar as iniciativas, ao nível da Sociedade da Informação, no Governo, e preparar o “ Livro Verde”, o qual conteria propostas de medidas visando o desenvolvimento da Sociedade da Informação. Ainda no mesmo ano, mas na Holanda, foi lançado o “Projecto Balcão Público 2000”, o qual previa a criação de um balcão electrónico onde fossem prestados serviços públicos on-line.

Em 1998, na Holanda, é lançado o portal *Overheid.nl*, um portal de informações e serviços. Neste mesmo ano, em Portugal, é lançado o Programa Cidades Digitais, que visava tornar as administrações locais e os serviços mais próximos dos cidadãos.

Em Portugal, em 2001, e 3 anos após o lançamento do portal *Overheid.nl* na Holanda, foi relançado o portal INFOCID como portal do cidadão, passando a proporcionar um ponto de acesso único a informações e serviços públicos aos cidadãos e empresas.

Na Holanda, também em 2001, foi criada a Unidade TIC (ICTU), um novo órgão responsável pela coordenação da evolução das TIC no Governo.

Em 2002, em Portugal, 1 ano após a criação da ICTU na Holanda, é criada a UMIC, a qual teria a seu cargo, entre outras coisas, a preparação, juntamente com os diferentes ministérios, dos planos de acção nacionais, e das iniciativas e programas para a Sociedade da Informação e para o *e-government*.

Em 2003, o Governo Holandês: instituiu um Centro de Conhecimento de *e-government*, o qual teria como objectivo centralizar informações sobre os diferentes programas e projectos, relacionados com o *e-government*, em curso no país, tal como a UMIC portuguesa criada em 2002, e, adicionalmente, proporcionaria introspecção, aconselhamento e

orientação aos organismos públicos e entidades locais sobre questões acerca de *e-government*, e iria organizar formações e eventos de *e-government*; lançou uma nova versão do portal *Overheid.nl*, na qual passou a constar um balcão electrónico único para serviços interactivos e transaccionais e organizado em torno das necessidades dos cidadãos, balcão este cujo lançamento era previsto no “Projecto Balcão Público 2000”; lançou uma plataforma de intercâmbio de software *open source*; tornou-se num dos primeiros países da Europa onde as entidades locais têm presença na internet.

Em 2004, em Portugal, foi lançado o novo “ Portal do Cidadão” , o qual substituiu o INFOCID, e foi anunciada pelo Governo a intenção de introduzir prescrições médicas electrónicas.

Na Holanda, no mesmo ano: foram aprovados os planos que previam a criação de um número único de identificação para os cidadãos holandeses; foi lançado um projecto que visava tornar o Governo Holandês no primeiro a contar com o apoio de um sistema de alerta móvel baseado em tecnologia de difusão celular; foram realizados testes piloto de lançamento de passaportes biométricos e de cartões de identificação em seis municípios; foi efectuada a maior eleição por internet do mundo.

Em 2005, em Portugal: foi lançado um portal de concursos públicos on-line; foram testados dois sistemas de sondagem e uma solução de eleição por internet, 1 ano após a eleição realizada pelas autoridades de gestão de água pública de duas províncias holandesas; foi aprovado o Projecto do Cartão do Cidadão, 1 ano após os testes piloto aos passaportes biométricos e aos cartões de identificação na Holanda; foi aprovado o decreto que possibilitaria a existência do serviço “ Empresa na Hora” ; foi lançado o programa “ Ligar Portugal” , este definiu um conjunto de prioridades políticas, tais como o aumento da utilização de software *open source* pelos organismos públicos e a generalização do uso de telefonia VoIP, 2 anos após a tomada de iniciativas da Holanda neste sentido, como o lançamento da plataforma de intercâmbio de software *open source*; foi anunciada a intenção de criar um correio electrónico universal.

Na Holanda, em 2005, foi lançado um serviço de Identificação Digital e foi criado em “Arquivo Electrónico de Crianças”.

Em Portugal, em 2006: a partir de 1 de Janeiro todas as empresas e outras pessoas colectivas teriam de apresentar a sua declaração de imposto de renda e/ou a declaração anual de informação contabilística e fiscal electronicamente, através do portal *eFinance*; foi anunciado um novo serviço de SMS no âmbito de um plano para estender o serviço do portal “Compras Públicas”; a partir do final de Janeiro de 2006, todas as escolas tinham uma ligação de banda larga à internet; foi aprovado um conjunto de medidas destinadas a facilitar e incentivar a apresentação electrónica das declarações de rendimentos pessoais, as quais incluíam um serviço de alerta por e-mail para a detecção precoce de erros; foi lançado o portal ViaCTT; foi lançado o portal “ Empresa On-line”.

Na Holanda, em 2006, foi anunciada a intenção de proporcionar aos cidadãos e às empresas uma “ Página de Internet Personalizada” , foi organizado um evento de entrega de prémios que visavam o incentivo ao desenvolvimento de práticas de *e-government*, e foi definido que até 2010 todos os sites oficiais holandeses teriam de ser facilmente acessíveis a todos os cidadãos, incluindo os deficientes, e em especial os deficientes visuais.

Em 2007, foi lançado em Portugal um serviço de internet que permitia a exposição da má higiene dos géneros alimentícios e outras violações das normas comerciais por parte dos cidadãos. Foi também lançado um serviço de pedidos de registo de patentes on-line, serviço este já existente na Holanda e que um ano depois passa a estar disponível na nova página de internet do *Netherlands Patent Office* com base em software *open source*.

No mesmo ano, mas na Holanda, foi lançado um site que destinar-se-ia a receber feedback dos cidadãos sobre as formas de melhorar o desempenho do Governo.

O Ministério da Agricultura, Natureza e Qualidade Alimentar renovou a Base de dados do seu site, e lançou o “ *Experience Box*”.

Em 2008, o Governo Português lançou o portal Perdidos e Achados, a Agência, portuguesa, para a Modernização Administrativa lançou o site *transpor*, e foi lançado o Projecto Citius. No Portal do Cidadão passou a constar uma secção de apoio a quem procura emprego. Em Julho de 2008, 2 meses após o lançamento do site *mailpolitiek* na Holanda, foi lançado o portal Rede Comum de Conhecimento, o qual interligaria os organismos públicos centrais e locais, as entidades privadas e os cidadãos que quisessem participar. Ainda em 2008, e em Portugal, foi lançado o site “Verão Seguro”, e o serviço de registo de veículos novos, usados, e de reboques on-line.

Na Holanda, em 2008, foi lançado o site *eFormulieren* e o site *maildepolitiek*, como já tinha referido. Este último, visava tornar a política mais transparente, possibilitando a interacção com os políticos locais e (inter)nacionais. Também em 2008, o *Netherlands Patent Office* lançou seu novo website baseado em software *open source*, como já tinha referido, e foram desenvolvidas actividades com base no *Factuurwijzer.nl* no que diz respeito ao campo da facturação electrónica na União Europeia, o site holandês era considerado um site de referência para os restantes países europeus.

❖ Indicadores de informações sociais

Tabela 3 - Indicadores de Informações Sociais (Portugal e Holanda)

	Portugal			Holanda		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
% de domicílios com acesso à internet	35	40	46	80	83	86
% de domicílios com acesso à internet (banda larga)	20	30	39	66	74	74
% de empresas com acesso à internet	83	90	92	97	99	99
% de indivíduos que utilizam a internet pelo menos uma vez por semana	31	35	38	76	81	83
% de indivíduos que utilizam a internet para interagir com as entidades públicas	17	19	18	52	55	54
% de empresas que utilizam a internet para interagir com as entidades públicas	53	66	67	63	67	77

Percentagem de domicílios com acesso à internet

Como se pode verificar pela tabela acima apresentada, em 2006, em Portugal, apenas 35% dos domicílios tinham acesso à internet, enquanto na Holanda a percentagem de domicílios com acesso à internet foi de 80 valores, 45 p.p. acima da percentagem em Portugal.

Em 2007, em Portugal, 40% dos domicílios tinham acesso à internet, enquanto na Holanda a percentagem de domicílios com acesso à internet foi de 83 valores, 43 p.p. acima da percentagem em Portugal.

Em 2008, em Portugal, 46% dos domicílios tinham acesso à internet, enquanto na Holanda a percentagem de domicílios com acesso à internet foi de 86 valores, 40 p.p. acima da percentagem em Portugal.

Em termos de variação da percentagem de um ano para o outro, em Portugal verificou-se um crescimento de 5 p.p. de 2006 para 2007 e de 6 p.p. de 2007 para 2008, e na Holanda de 3 p.p. tanto de 2006 para 2007, como de 2007 para 2008.

Apesar da percentagem em Portugal ter crescido mais, este crescimento não é significativo, dado que a percentagem em Portugal apenas se aproximou lentamente dos 50%, enquanto a percentagem na Holanda se aproximou dos 90%.

Percentagem de domicílios com acesso à internet (banda larga)

Prosseguindo a análise da tabela verifica-se que, em 2006, em Portugal, apenas 20% dos domicílios tinham acesso à internet banda larga, enquanto na Holanda a percentagem de domicílios com acesso à internet banda larga foi de 66 valores, 46 p.p. acima da percentagem em Portugal.

Em 2007, em Portugal, 30% dos domicílios tinham acesso à internet banda larga, enquanto na Holanda a percentagem de domicílios com acesso à internet banda larga foi de 74 valores, 44 p.p. acima da percentagem em Portugal.

Em 2008, em Portugal, 39% dos domicílios tinham acesso à internet banda larga, enquanto que na Holanda a percentagem de domicílios com

acesso à internet banda larga foi de 74 valores, 35 p.p. acima da percentagem em Portugal.

Em termos de variação da percentagem de um ano para o outro, em Portugal verificou-se um crescimento de 10 p.p. de 2006 para 2007 e de 9 p.p. de 2007 para 2008, e na Holanda de 8 p.p. de 2006 para 2007, e de 2007 para 2008 a percentagem manteve-se nos 74 valores. A percentagem em Portugal cresceu mais que na Holanda, mas continua aquém da percentagem apresentada na Holanda, estando a 1 p.p. dos 40%, e a percentagem na Holanda a 1 p.p. dos 75%.

Percentagem de empresas com acesso à internet

Passando para a análise do indicador seguinte, podemos verificar que, em 2006, em Portugal, 83% das empresas tinham acesso à internet, enquanto na Holanda a percentagem de empresas com acesso à internet foi de 97 valores, 14 p.p. acima da percentagem em Portugal.

Em 2007, em Portugal, 90% das empresas tinham acesso à internet, enquanto na Holanda a percentagem de empresas com acesso à internet foi de 99 valores, 9 p.p. acima da percentagem em Portugal.

Em 2008, em Portugal, 92% das empresas tinham acesso à internet, enquanto na Holanda a percentagem de empresas com acesso à internet banda larga foi de 99 valores, 7 p.p. acima da percentagem em Portugal. Em termos de variação da percentagem de um ano para o outro, em Portugal verificou-se um crescimento de 7 p.p. de 2006 para 2007 e de 2 p.p. de 2007 para 2008, e na Holanda de 2 p.p. de 2006 para 2007, e manteve-se nos 99% de 2007 para 2008. A percentagem em Portugal cresceu mais que na Holanda, contudo a percentagem apresentada pela Holanda encontra-se a 1 p.p. dos 100% e a de Portugal a 3 p.p. dos 95%.

Percentagem de indivíduos que utilizam internet pelo menos uma vez por semana

Analisando o indicador seguinte, verificamos que, em 2006, em Portugal, apenas 31% dos indivíduos utilizaram a internet pelo menos uma vez por semana, enquanto na Holanda a percentagem de indivíduos que

utilizaram a internet pelo menos uma vez por semana foi de 80 valores, 49 p.p. acima da percentagem em Portugal.

Em 2007, em Portugal, 35% dos indivíduos utilizaram a internet pelo menos uma vez por semana, enquanto na Holanda a percentagem de indivíduos que utilizaram a internet pelo menos uma vez por semana foi de 83 valores, 48 p.p. acima da percentagem em Portugal.

Em 2008, em Portugal, 38% dos indivíduos utilizaram a internet pelo menos uma vez por semana, enquanto na Holanda a percentagem de indivíduos que utilizaram a internet pelo menos uma vez por semana foi de 86 valores, 48 p.p. acima da percentagem em Portugal.

Em termos de variação da percentagem de um ano para o outro, em Portugal verificou-se um crescimento de 4 p.p. de 2006 para 2007 e de 3 p.p. de 2007 para 2008, e na Holanda de 5 p.p. de 2006 para 2007, e de 2 p.p. de 2007 para 2008. A percentagem, de 2006 para 2008, cresceu 7 p.p. tanto em Portugal como na Holanda, aproximando-se a percentagem em Portugal apenas dos 40%, enquanto a da Holanda se aproxima dos 90%, aproximadamente 50 p.p. acima da percentagem em Portugal.

Percentagem de indivíduos que utilizam a internet para interagir com as entidades públicas

Analisando o penúltimo indicador apresentado na tabela, notamos que em Portugal, em 2006, apenas 17% dos indivíduos utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas, enquanto na Holanda a percentagem de indivíduos que utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas foi de 52 valores, 35 p.p. acima da percentagem em Portugal.

Em 2007, em Portugal, 19% dos indivíduos utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas, enquanto na Holanda a percentagem de indivíduos que utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas foi de 55 valores, 36 p.p. acima da percentagem em Portugal.

Em 2008, em Portugal, 18% dos indivíduos utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas, enquanto na Holanda a percentagem de

indivíduos que utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas foi de 54 valores, 36 p.p. acima da percentagem em Portugal.

Em termos de variação da percentagem de um ano para o outro, em Portugal verificou-se um crescimento de 2 p.p. de 2006 para 2007 e uma diminuição de 1 p.p. de 2007 para 2008, e na Holanda um aumento de 3 p.p. de 2006 para 2007, e uma diminuição de 1 p.p. de 2007 para 2008. De 2006 para 2008, a percentagem, em Portugal variou 1 p.p. e na Holanda variou 2 p.p., aproximando-se a percentagem em Portugal apenas dos 20%, enquanto a da Holanda se aproxima dos 55%, aproximadamente 35 p.p. acima da percentagem em Portugal.

Percentagem de empresas que utilizam a internet para interagir com as entidades públicas

Por último, podemos verificar que em Portugal, em 2006, 53% das empresas utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas, enquanto na Holanda a percentagem de empresas que utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas foi de 63 valores, 10 p.p. acima da percentagem em Portugal.

Em 2007, em Portugal, 66% das empresas utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas, enquanto na Holanda a percentagem de empresas que utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas foi de 67 valores, apenas 1 p.p. acima da percentagem em Portugal.

Em 2008, em Portugal, 67% das empresas utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas, enquanto na Holanda a percentagem de empresas que utilizaram a internet para interagir com as entidades públicas foi de 77 valores, 36 p.p. acima da percentagem em Portugal.

Em termos de variação da percentagem de um ano para o outro, em Portugal verificou-se um crescimento de 13 p.p. de 2006 para 2007 e de 1 p.p. de 2007 para 2008, e na Holanda um aumento de 4 p.p. de 2006 para 2007, e de 10 p.p. de 2007 para 2008. A percentagem, de 2006 para 2008, cresceu 14 p.p. tanto em Portugal como na Holanda, aproximando-se a

percentagem, em Portugal, em 2008, apenas dos 70%, enquanto a da Holanda se aproxima dos 80%.

CONCLUSÃO

Com este projecto pretendia realizar um estudo comparativo entre as práticas de *e-government* em Portugal e na Holanda. Após um estudo prévio acerca do conceito em causa, parti para uma pesquisa de dados acerca dos seus perfis, de informações relativas às suas estruturas políticas, de informações acerca dos seus objectivos e estratégias para a implementação de práticas de *e-government*, de informações relativas aos passos seguidos na implementação, e para uma pesquisa da evolução, nos últimos 3 anos, de determinados indicadores sociais relevantes para o estudo em causa.

A análise comparativa das informações conseguidas na pesquisa efectuada, respeitantes a Portugal e à Holanda, permitiu-me chegar a algumas ilações.

- Com base na informação acerca dos seus perfis, pude averiguar que a Holanda se encontra em melhor situação económico-social;
- A partir informações relativas às suas estruturas políticas, tomei conhecimento de que são diferentes, dado que Portugal é regido em regime Republicano Parlamentar e a Holanda em regime Monárquico Constitucional.
- Relativamente à definição de objectivos e estratégias, o Governo Português e o Holandês foram análogos. De um modo geral ambos tinham como objectivos melhorar a qualidade, a eficiência e a eficácia dos serviços públicos, e torná-los acessíveis a todos os cidadãos e empresas, através do recurso a Tecnologias de Informação e Comunicação. E as estratégias para alcançá-los passaram, entre outras coisas, pela melhoria da prestação de serviços aos cidadãos, focalizando-se nas suas necessidades e inovando, e pela re-organização da Administração Pública, tornando-a melhor, mais eficiente e moderna.
- Quanto ao processo de implementação de práticas de *e-government* propriamente dito, o Governo Português tomou a sua primeira iniciativa 3 anos antes do Governo Holandês, contudo, ao longo do tempo, este último revelou ter uma maior capacidade para perceber quais as medidas a serem tomadas, uma maior capacidade para as implementar rápida e eficazmente, e uma maior capacidade para perceber qual a melhor forma de incentivar as restantes entidades públicas a integrar o processo

de implementação de práticas de *e-government*, tomando as suas próprias iniciativas. Consequentemente, no que diz respeito a este processo implementação, pode-se afirmar que a Holanda progrediu mais, e mais rapidamente, que Portugal, o que se pode também constatar a partir da análise da evolução dos indicadores de informações sociais representados nos gráficos e na tabela 3, embora estejam apenas representados os dados dos últimos 3 anos.

- Por último, a partir da análise dos indicadores sociais representados nos gráficos e na tabela 3, os mesmos que mencionei no ponto anterior, verifiquei que os indicadores em Portugal apresentam valores percentuais, em geral, significativamente inferiores aos valores percentuais dos indicadores na Holanda.

O que deu origem à minha última ilação: as práticas de *e-government* implementadas na Holanda, até 2008, geraram melhores resultados que em Portugal.

BIBLIOGRAFIA

Proença, J. *Marketing de Serviços Públicos – Caso de Estudo*. Escolar Editora, 2008.

Gouveia, Luís Borges. *Local e-Government – A Governação Digital na Autarquia*. Sociedade Portuguesa de Inovação, 2004

Martins, Manuel Meirinho. *Comunicação e Marketing Político: Contributos Pedagógicos*. Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas. 2006

Alves, André Azevedo e Moreira, José Manuel. *Cidadania Digital e Democratização Electrónica*. Sociedade Portuguesa de Inovação, 2004

Gouveia, Luís Borges. *Cidades e Regiões Digitais: impacte nas cidades e nas pessoas*. Universidade Fernando Pessoa. 2003

Kane, Lester T. e Powell, Marylyn R. *Citizenship in 21st century*. Nova Science Publishers, 2008

WEBLIOGRAFIA

<http://www.egov4dev.org/success/definitions.shtml> – Último acesso em 19 de Dezembro de 2008

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html>

– Último acesso em 19 de Dezembro de 2008

<http://www.sinfic.pt/SinficNewsletter/sinfic/Newsletter32/Dossier3.html> – Último acesso em 15 de Janeiro de 2009

http://en.wikibooks.org/wiki/E-government/The_Goals_of_E-Government – Último acesso em 15 de Janeiro de 2009

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN012241.pdf>

– Último acesso em 20 de Janeiro de 2009

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf> – Último acesso em 20 de Janeiro de 2009

<http://jobfunctions.bnet.com/abstract.aspx?docid=162384> – Último acesso em 22 de Janeiro de 2009 Artigos da página

<http://www.pt.capgemini.com/search/?q=Resultados+da+sofistica%C3%A7%C3%A3o+online+dos+servi%C3%A7os+p%C3%BAblicos&x=14&y=8> – Último acesso em 23 de Janeiro de 2009

<http://radio.weblogs.com/0110120/categories/internationalEgovernment/> – Último acesso em 23 de Janeiro de 2009

<http://www.publicus.net/e-government/> – Último acesso em 30 de Janeiro de 2009

<http://dowire.org/> – Último acesso em 30 de Janeiro de 2009

<http://216.197.119.113/artman/publish/publications.shtml#619> – Último acesso em 30 de Janeiro de 2009

<http://www.docstoc.com/docs/420493/egovernment-OECD> – Último acesso em 2 de Fevereiro de 2009

<http://ftp.fas.org/sgp/crs/RL31057.pdf> – Último acesso em 4 de Fevereiro de 2009

<http://www.oecd.org/dataoecd/62/58/11923037.pdf> – Último acesso em 27 de Fevereiro de 2009

<http://www.oecd.org/dataoecd/60/60/2502539.pdf> – Último acesso em 27 de Fevereiro de 2009

<http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=107979> – Último acesso em 27 de Fevereiro de 2009

<http://ec.europa.eu/idabc/en/chapter/3> – Último acesso em 27 de Fevereiro de 2009

<http://www.insidepolitics.org/egovt06int.pdf> – Último acesso em 3 de Março de 2009

http://www.epractice.eu/files/download/awards/D11_Award2_ResearchReport.pdf – Último acesso em 5 de Março de 2009

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0002:FIN:EN:PDF> – Último acesso em 5 de Março de 2009

http://www.eipa.nl/cms/repository/eipascope/scop_3_5.pdf – Último acesso em 5 de Março de 2009

<http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=18443> – Último acesso em 6 de Março de 2009

http://books.google.pt/books?id=Sa491NnDOkkC&pg=PT146&dq=egovernment+i+n+Portugal&ei=7T_TSrkCnMQ1IICtiQ4&hl=pt-BR#v=onepage&q=egovernment%20in%20Portugal&f=false – Último acesso em 22 de Abril de 2009

http://docs.google.com/gview?a=v&q=cache:OXmiTScz3BIJ:www.apdsi.pt/getfile.php%3Fid_file%3D751+Associa%C3%A7%C3%A3o+para+a+Promo%C3%A7%C3%A3o+e+Desenvolvimento+Ponto+de+situa%C3%A7%C3%A3o+do+e-Government+em+Portugal&hl=pt-PT&gl=pt&sig=AFQjCNGXISRfH8DQYU-eZuICIXdPHwNOoQ – Último acesso em 23 de Abril de 2009

<http://purl.pt/267/1/> – Último acesso em 23 de Abril de 2009

<http://www.ejcl.org/111/art111-13.pdf> – Último acesso em 8 de Maio de 2009

ftp://ftp2.bentley.com/dist/collateral/userstory/eindhoven_egovernment_user_guide_lores.pdf – Último acesso em 8 de Maio de 2009

http://books.google.pt/books?id=BGjRc6TmqO4C&pg=PA108&lpg=PA108&dq=egovernment+in+Netherlands&source=bl&ots=GR1KEp37ti&sig=rkBKBQG6MoatBUU2lrYn3c4VFYY&hl=pt-BR&sa=X&oi=book_result&resnum=5&ct=result#PPA11,M1 – Último acesso em 15 de Maio de 2009

http://www.epractice.eu/files/media/media_289.pdf – Último acesso em 29 de Maio de 2009

http://www.computerworld.com.pt/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=495 – Último acesso em 29 de Maio de 2009

<http://www.posc.mctes.pt/documentos/pdf/LivroVerde.pdf> – Último acesso em 18 de Junho de 2009

<http://www.portugal.gov.pt/pt/GC17/Pages/Inicio.aspx> – Último acesso em 18 de Junho de 2009

http://www.esterkaufman.com.ar/sitios/gobierno_electronico_y_SI/Contenidos%20Portal/Port%20Infocid%20vent%20unica.htm – Último acesso em 18 de Junho de 2009

<http://www.cidadesdigitais.pt/> – Último acesso em 18 de Junho de 2009

<http://www.unic.pt/> – Último acesso em 18 de Junho de 2009

http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes/I_Plano_Accao_SI.pdf – Último acesso em 18 de Junho de 2009

<http://www.posc.mctes.pt/> – Último acesso em 18 de Junho de 2009

http://www.min-financas.pt/inf_geral/Apresentacao_POAP_2004_2006.pdf – Último acesso em 18 de Junho de 2009

<https://www.compraspublicas.com/> – Último acesso em 18 de Junho de 2009

http://www.empresanahora.pt/ENH/sections/PT_inicio – Último acesso em 18 de Junho de 2009

<http://www.ligarportugal.pt/> – Último acesso em 18 de Junho de 2009

<http://www.planotecnologico.pt/InnerPage.aspx?idCat=36&idMasterCat=30&idLang=1&site=planotecnologico> – Último acesso em 18 de Junho de 2009

<http://www.viactt.pt/website/index.html> – Último acesso em 18 de Junho de 2009

<http://www.portaldasfinancas.gov.pt/pt/home.action> – Último acesso em 18 de Junho de 2009

<http://www.portaldaempresa.pt/cve/pt/eol/> – Último acesso em 18 de Junho de 2009

<http://www.oestedigital.pt/> – Último acesso em 18 de Junho de 2009

<http://www.rcc.gov.pt/> – Último acesso em 18 de Junho de 2009

<http://www.estrategiadelisboa.pt/InnerPage.aspx?idCat=337&idMasterCat=334&idLang=1&site=estrategiadelisboa> – Último acesso em 19 de Junho de 2009

<http://www.inpi.pt/irj/portal/anonymous> – Último acesso em 20 de Junho de 2009

<http://www.itij.mj.pt/sections/DestBanner/citius-entrega/#> – Último acesso em 20 de Junho de 2009

<http://perdidoseachados.mai.gov.pt/> – Último acesso em 20 de Junho de 2009

<http://www.ama.pt/> – Último acesso em 20 de Junho de 2009

<http://www.transpor.pt/> – Último acesso em 20 de Junho de 2009

<http://www.netemprego.gov.pt/IEFP/index.jsp> – Último acesso em 20 de Junho de 2009

<http://ec.europa.eu/eures/home.jsp?lang=pt> – Último acesso em 20 de Junho de 2009

<https://veraoseguro.mai.gov.pt/default.aspx> – Último acesso em 20 de Junho de 2009

<http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/en/sitemap> – Último acesso em 7 de Julho de 2009

<http://zunia.org/cat/e-government/> – Último acesso em 7 de Julho de 2009

http://www.nwo.nl/nwohome.nsf/pages/NWOP_5V6M2M_Eng – Último acesso em 7 de Julho de 2009

<http://www.overheid.nl/english> – Último acesso em 9 de Julho de 2009

<http://www.ictu.nl/> – Último acesso em 9 de Julho de 2009

<http://www.ictal.nl/> – Último acesso em 9 de Julho de 2009

<http://www.digid.nl/> – Último acesso em 9 de Julho de 2009

<http://www.kennisnet.nl/> – Último acesso em 9 de Julho de 2009

<http://www.isoc.nl/> – Último acesso em 9 de Julho de 2009

<http://www.burger.overheid.nl/home> – Último acesso em 9 de Julho de 2009

http://www.regering.nl/Onderwerpen/Politiek_en_bestuur/Samen_werken_aan_Nederland – Último acesso em 9 de Julho de 2009

<http://www.e-overheid.nl/home.html> – Último acesso em 9 de Julho de 2009

http://www.minInv.nl/portal/page?_pageid=116,1&_dad=portal&_schema=PORTAL – Último acesso em 9 de Julho de 2009

<http://appz.ez.nl/publicaties/pdfs/07ET15.pdf> – Último acesso em 9 de Julho de 2009

<https://www.regelhulp.nl/?fs=I> – Último acesso em 9 de Julho de 2009

<http://www.maildepolitiek.nl/> – Último acesso em 9 de Julho de 2009

<http://www.ecrn.eu/BBB/index.php?lang=en> – Último acesso em 9 de Julho de 2009

http://www.ez.nl/Actueel/Kamerbrieven/Kamerbrieven_2007/September/Aanbieding_actieplan_Nederland_Open_in_Verbinding_actieplan_voor_het_gebruik_van_open_standaarden_en_open_source_software_bij_de_semi_publieke_sector/The_Netherlands_in_Open_Connection – Último acesso em 9 de Julho de 2009

<http://www.overheidheeftantwoord.nl/> – Último acesso em 9 de Julho de 2009

http://www.noiv.nl/about_ososs/ – Último acesso em 9 de Julho de 2009

<http://www.burgerlink.nl/home.html> – Último acesso em 9 de Julho de 2009

<http://www.experiencebox.nl/> – Último acesso em 10 de Julho de 2009

<http://www.ind.nl/NL/> – Último acesso em 10 de Julho de 2009

<http://en.octrooicentrum.nl/> – Último acesso em 10 de Julho de 2009

<http://www.govunited.nl/> – Último acesso em 10 de Julho de 2009

http://amsterdam.nl/ondernemen/horeca/horeca1_in_english – Último acesso em 10 de Julho de 2009

<http://www.factuurwijzer.nl/> – Último acesso em 11 de Julho de 2009

<http://www.eeiplatform.com/> – Último acesso em 11 de Julho de 2009

http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_main – Último acesso em 30 de Julho de 2009

http://europa.eu/abc/european_countries/eu_members/portugal/index_en.htm – Último acesso em 30 de Julho de 2009

http://europa.eu/abc/european_countries/eu_members/netherlands/index_en.htm – Último acesso em 30 de Julho de 2009

http://www.epractice.eu/en/factsheets/factsheet_all_chapters?filter=1&content_type=efactsheet_chapter&Countries=30&domain=85&Factsheets_Topic=All&search=&op=Apply&form_build_id=form-bcfdd2855590fef21d1a4f9043b9c965 – Último acesso em 9 de Setembro de 2009

http://www.epractice.eu/en/factsheets/factsheet_all_chapters?filter=1&content_type=efactsheet_chapter&Countries=27&domain=85&Factsheets_Topic=All&search=&op=Apply&form_build_id=form-bcfdd2855590fef21d1a4f9043b9c965 – Último acesso em 9 de Setembro de 2009

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home> – Último acesso em 23 de Setembro de 2009