

E-GOVERNMENT*

António Mendes, Miguel Moura, Maria José Vieira, Pedro Pereira**

Resumo

O e-government é um programa da administração pública suportado pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC), sendo premente que a sua divulgação e utilização constitua uma realidade no nosso país. As TIC são cada vez mais uma interface entre cidadãos, empresas e autarquias e, desta forma, o e-government veio alterar as relações entre o Estado, o cidadão e as empresas, uma vez que permitiu uma maior proximidade entre os serviços públicos e os seus potenciais utilizadores.

A forte aposta por parte das autarquias e empresas nas TIC aumentará a produtividade e eficiência necessária para o alcance de uma maior competitividade do nosso país.

Palavras-chave: e-government, administração pública, tecnologias de informação e comunicação

1. Introdução

No momento presente, as tecnologias de informação e comunicação (TIC) não podem e não devem ser encaradas como algo distante da grande maioria dos cidadãos. A Sociedade de Informação tem de ser cada vez mais uma realidade e não um mero objectivo de desenvolvimento, pois as TIC permitem ganhos de tempo e eficácia no processamento de uma grande quantidade de dados, bem como uma maior proximidade entre os serviços e cidadãos, ou entre clientes e empresas, factores estes necessários para aumentar a eficiência e produtividade da administração pública e empresas. Só desta forma é que se pode alcançar uma maior competitividade.

É importante conhecer qual o grau de difusão das TIC, assim como as principais áreas da sua utilização no território nacional. Com o forte incremento destas tecnologias por parte das autarquias e serviços de administração central, através do e-government, um novo tipo de relações foi estabelecido com os cidadãos. Deste modo, a actual eficiência da administração pública implica uma análise da respectiva utilização das TIC ao nível do funcionamento interno dos serviços, da interacção destes com os cidadãos, com a identificação dos principais problemas, bem como dos seus sistemas mais eficazes.

Com um estudo de caso, feito ao nível local, envolvendo as autarquias de Guimarães e Póvoa de Lanhoso, foram analisados os parâmetros atrás descritos, sendo estabelecida a comparação entre elas relativamente ao seu funcionamento e grau de satisfação dos seus utilizadores.

Devido à rápida evolução das TIC, tem sido cada vez maior a utilização da internet e da ferramenta e-government por parte dos cidadãos, sendo necessário reflectir acerca dos seus impactes ao nível social.

2. Enquadramento teórico

Segundo o Portal do Governo, o conceito de e-government (Governo electrónico) é o de “ um processo suportado no desenvolvimento das

tecnologias de informação, que coloca o cidadão e as empresas no centro das atenções, melhora a qualidade e a comodidade dos serviços e reforça os meios de participação activa no exercício da cidadania. Simultaneamente, aumenta a eficiência, reduz os custos e contribui para a modernização do Estado” (Portal do Governo, 2009). A utilização desta ferramenta alterou significativamente as relações entre o Estado, o cidadão e as empresas, já que há, cada vez mais, uma maior proximidade entre os serviços e os seus utilizadores. Estas relações já não necessitam do contacto directo realizado em gabinetes oficiais; podem facilmente ser efectuadas a partir de casa ou do local de trabalho, através de suporte informático, para centros oficiais de informação e comunicação (GIDDENS, 2007:33).

Desde a década de 1990 que os governos têm vindo a promover projectos de e-government, para que assim possa ser fornecida informação e prestados serviços aos cidadãos e às empresas, de uma forma cada vez mais rápida e simples.

Na Agenda de Lisboa, em Março de 2000, a União Europeia estabeleceu um conjunto de estratégias a adoptar, de forma a tornar os Estados-Membros mais competitivos face ao fenómeno da globalização. Tendo por base GIDDENS (2007:33), estas estratégias têm como objectivo tornar a “economia baseada nos conhecimentos, mais dinâmica e mais competitiva no mundo, capaz de um desenvolvimento económico sustentável, com respeito pelo ambiente”. No entanto, em Março de 2005, a Agenda de Lisboa foi revista pelo Conselho Europeu, o seu programa simplificado e clarificado, dando maior ênfase ao crescimento e ao emprego (GIDDENS, 2007:36).

Por outro lado, o comportamento da administração pública (AP) influencia a competitividade global da economia, dinamizando-

* Baseado no Trabalho Prático da Unidade Curricular de Geografia das Actividades Económicas, ano lectivo de 2008/2009

** António Mendes, Miguel Moura, Maria José Vieira, Pedro Pereira, alunos do 3º ano da Licenciatura em Geografia e Planeamento

a: “longe vão os tempos em que se julgava que a administração pública não tinha qualquer influência no desenvolvimento da economia de um país e em particular no comportamento dos agentes económicos (PEREIRA, 1999:67)”; mas, para isso, “é necessário tornar a administração pública mais acessível, mais rápida e mais transparente aos olhos dos cidadãos e através da gestão e valorização de um dos seus recursos mais estratégicos – A informação”(PEREIRA, 1999:67).

A Europa enfrenta desafios ao nível da criação de mais e melhor emprego, sendo necessária a reestruturação das organizações e a qualificação do capital humano, no que se refere à utilização das TIC. Tendo em conta a importância de uma administração pública que incentive as dinâmicas de mercado, torna-se essencial o sucesso do seu processo de modernização e da implementação de melhores práticas de gestão. De facto, “as tecnologias vieram proporcionar o acesso mais rápido e atempado aos diversos produtos de informação e permitiram viabilizar novos serviços e novas formas de cooperação intra e inter-organizacionais inimagináveis há alguns anos atrás, podendo-se hoje questionar muitas formas de organização de trabalho que tanto tempo legitimou o paradigma burocrático”(PEREIRA, 1999:65).

Por outro lado, as TIC assumem também um papel crucial na transformação das relações entre a AP e o sector económico privado, tornando-as mais próximas, através do e-government. Segundo SANTOS e AMARAL (2002:25), esta ferramenta é actualmente utilizada pelos organismos públicos centrais, regionais ou locais, e tem a capacidade de transformar as relações da AP com o cidadão e as empresas. Assim, para além da prestação de informação e do aperfeiçoamento da gestão, o recente desenvolvimento destas relações trouxe benefícios como uma maior transparência e comodidade, a redução de custos e o crescimento das receitas (SANTOS e AMARAL, 2002:25).

Porém, segundo o estudo de SANTOS e AMARAL (2002:25), o uso da internet não inverterá a tendência para o abstencionismo por si só, ou seja, não é através desta ferramenta que haverá maior proximidade entre cidadãos e classes políticas, nem se alterará a confiança destes para com as instituições públicas. Haverá, sim, uma redução de relações de autoridade, substituindo-as pelas relações de informação, de forma a criar “uma dinâmica e uma cadeia virtual entre vários parceiros da AP num ambiente de liberdade, diversidade e igualdade, aumentando a acessibilidade, a receptividade e a confiança entre o Estado e os cidadãos” (PEREIRA, 1999:68). Contudo, os “novos paradigmas de gestão para o sector público, bem como os novos desafios e inovações têm surgido com a utilização inteligente das TIC na

governança” (SCHEDLER e PROELLER 2002; BELLANY e TAYLOR, 1998; SNELLEN e VAN de DONK 1998; cit SANTOS, AMARAL 2002:25). Assim sendo, a criação pela Sociedade da informação de novas oportunidades, impõem “á AP a adopção dos novos paradigmas, novas estratégias e novas visões quanto ao futuro cívico [...], sendo certo que esse futuro passará cada vez mais pela partilha de soluções e plataformas tecnológicas, visando a criação de janelas únicas e o desenvolvimento de centros de formalidades capazes de resolver de imediato problemas concretos dos cidadãos e agentes económicos (one – stop –shops; (Infocid, 2009, cit; PEREIRA, 1999:68), deixando a distância de ser relevante ou impedimento na obtenção de produtos e/ou serviços.

Desde 2003 que a situação da AP é motivo de debate na agenda política e social. Como refere PEDROSO (2008:3), neste debate o Governo electrónico “está vivo” relativamente á dimensão tempo bem como a discussão sobre o que será o seu futuro. No entanto, de acordo com Anabela Pedroso, a análise da OCDE aponta para uma desilusão quanto aos benefícios prometidos, no sector privado e no público. Esta organização considera ser mais útil, que para além da colocação dos serviços on-line, seja feita uma mudança gradual de paradigma – ou seja, “ de centrado na Administração para centrado no cidadão; de organizações isoladas para mega comunidades; de focado na oferta para focado na procura, necessidade e satisfação” (PEDROSO, 2008:3).

Neste contexto torna-se essencial atenuar as assimetrias globais, tendo a UIT (União Internacional das Nações) desenvolvido parcerias com empresas da área das telecomunicações (Alcatel) e internet (Microsoft e Intel), para a elaboração de um projecto, tendo em vista a diminuição das assimetrias no acesso às TIC (e-ciência, 2005:16). O projecto “Connect the World” tem como finalidade garantir o acesso às tecnologias, sendo para isso necessário, tornar as TIC infra-estruturas indispensáveis ao desenvolvimento económico e social, como defende o presidente da UIT (e-ciência, 2005:16).

Todo este processo de mudança de paradigma implica, uma eficaz desburocratização, tendo a comissão europeia adoptado uma estratégia, aprovada em Junho de 2005, com programa i2010, – Information space innovation&investment in R&D inclusion, que substituirá o e – europe. Este programa propõe essencialmente, a convergência de políticas, o aumento de investimento nas TIC, e a promoção de uma sociedade mais informada. Esta Estratégia terá o do CIP (programa de competitividade e inovação) (e-ciência, 2005:15),

que quanto a nós poderá representar uma importante mais-valia.

Nesta fase de globalização a economia em rede (network economy) em conjunto com as tecnologias de informação, revolucionam a forma de trabalhar e comunicar, que se alargadas ao sector público possibilitam a sua melhoria em termos de eficácia e eficiência. A prestação de serviços públicos vai sofrer uma redução nos custos de operação., criando um valor na economia, levando igualmente à obtenção de melhorias substanciais na prestação dos serviços públicos (VECTOR 21, s.d.).

A avaliação da OCDE quanto à simplificação administrativa do Governo electrónico para Portugal, constata-se que conforme PEDROSO (2008:4), desta implementação advirá “ Estimular o crescimento económico e a criação de emprego; tornar mais eficiente e eficaz a prestação de serviços públicos; garantir que as iniciativas de simplificação se mantêm no centro da atenção e objecto de prioridade; melhorar e sistematizar a colaboração em todo o sector público; melhorar o desempenho e utilizar de forma sistémica o controlo e avaliação. Em poucos anos, Portugal ultrapassou o desenvolvimento da maioria dos países da OCDE na colocação online de serviços públicos. Actualmente Portugal situa-se na terceira posição (Dn.sapo.pt, 2009,) no que toca ao fornecimento online deste tipo de serviços; a OCDE recomenda ainda que o Simplex seja mais abrangente e promova a interoperabilidade entre serviços públicos, bem como a normalização do tratamento de dados”.

Com todas as problemáticas expostas consideramos essencial enfatizar o impacto do Governo electrónico nas Autarquias locais, tendo como base os cadernos inter face (AMARAL, SANTOS, 2002:8). As estratégias governamentais implementadas que já referimos, deixaram de ser apenas simples adopções das TIC convertendo-se “ numa peça fundamental no garante da satisfação dos cidadãos e da competitividade da nossa economia (AMARAL, SANTOS, 2002:8), no entanto, a sua implementação é complexa, abrangendo áreas que vão desde as organizações, tecnologia, processos e pessoas, necessitando de uma coordenação de âmbito nacional. Iniciativas geograficamente dispersas, tem de acatar princípios comuns para permitir a total interoperabilidade. (AMARAL, SANTOS, 2002:8)

O sucesso do e-government não provém somente da quantidade e qualidade dos serviços públicos prestados, mas também do uso e aproveitamento que os cidadãos lhe conferem (AMARAL, SANTOS, 2002:8), sendo por nós considerado, que o sucesso desta(s) iniciativa(s) terá de passar pela adequada exploração desta oportunidade.

Ao nível municipal existem alguns problemas na implementação das TIC, principalmente nos municípios de menor dimensão pela menor capacidade de fixar quadros especializados em TIC o que dificulta o processo de adaptação do espaço físico e das metodologias de trabalho a estas novas ferramentas. No entanto, no contexto global PEREIRA (1999:71) refere que “ A situação Portuguesa está a evoluir muito favoravelmente e resulta sobretudo dos bons resultados já alcançados com projectos como o Infocid (<http://infocid.pt>), os impostos (<http://www.dgci.min-finanças.pt>), o Diário da Republica (<http://www.dr.incm.pt>), o Parlamento (<http://parlamento.pt>), etc.” (PEREIRA, 1999:71).

O estudo realizado pelos professores Leonel SANTOS e Luís AMARAL do Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho, relativo ao Impacto do Governo Electrónico nas Autarquias Locais (MARTINS, s.d.:8), constatou que “ em Portugal já existem Autarquias locais que dispõem de um elevado nível de sofisticação em termos de governação electrónica, com especial relevo para a disponibilização de determinados formulários e requisições, mas convenhamos que esta realidade não tem reflexo expressivo no panorama geral das nossas Autarquias”, que quando comparadas com o Governo Central, verifica-se que tem uma menor sofisticação.

Os benefícios que advém da implementação no âmbito local das TIC situam-se sobretudo ao nível do relacionamento entre autarquias, municípios e empresas, tendo-se melhorado o acesso, a qualidade e a prestação de serviços. Na qualidade procura-se uma maior eficácia dos serviços, e na prestação de serviços procura-se uma maior proximidade (MARTINS, s.d.:8).

Em síntese, as autarquias enfrentam hoje desafios de modernização, que proporcionem aos cidadãos e empresas bem-estar social, e ao mesmo tempo sejam um motor da economia, quer ao nível global, regional ou local.

Além do espaço de comunicação com o exterior existe ainda o espaço que serve de “ligação dos processos externos e de interface com os processos internos da autarquia, que as grandes oportunidades (e desafios) da modernização das autarquias se encontram. Este é o espaço onde o novo mundo da internet entra em confronto com os processos e poderes instituídos dentro das autarquias. Este é espaço onde as exigências dos novos municípios tem de ser satisfeitas pelas velhas estruturas e processos, este é o espaço onde têm de ser resolvidos os problemas de articulação do front- Office com o back – Office”(SANTOS e AMARAL, 2002:17). Neste contexto, relativamente ao back- Office a Comissão Europeia está a desenvolver um projecto com o information society Technologies, que

pretende ser uma ferramenta que ajudará nos serviços electrónicos das AP e dos Estados membros, quanto a back – offices (e-ciência, 2005:15).

Por fim, depois da exposição aqui apresentada, é notório a importância do governo electrónico para o desenvolvimento do País, pois se os actores envolvidos neste processo retirarem o máximo partido deste, poderão ser esbatidas disparidades existentes ao longo do território.

3. O governo electrónico em Portugal

Na aldeia global em que vivemos actualmente, a inovação é um dos principais factores de competitividade, por isso torna-se essencial inovar ao nível dos processos, da tecnologia e dos serviços e produtos. O acesso às tecnologias de informação é uma forte aposta do governo português para o desenvolvimento da sociedade portuguesa. Uma maior aposta nas tecnologias de informação permite a Portugal a aproximação tecnológica aos restantes países, mais desenvolvidos na utilização desta tecnologia, já que o nosso atraso penaliza o nosso índice de competitividade geral.

É desta forma que “O Programa de Governo consagra a modernização da Administração Pública como um dos instrumentos essenciais da estratégia de desenvolvimento do País. Com esse objectivo, no domínio da reorganização estrutural da Administração, o Governo aprovou, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º.124/2005, de 4 de Agosto, o Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado, abreviadamente designado por PRACE, tendo como objectivo a promoção da cidadania, do desenvolvimento económico e da qualidade dos serviços públicos, com ganhos de eficiência pela simplificação, racionalização e automatização, que permitam a diminuição do número de serviços e dos recursos a eles afectos. Na sequência da aprovação do PRACE, a Resolução do Conselho de Ministros n.º.39/2006, de 30 de Março, veio definir as orientações, gerais e especiais, para a reestruturação dos ministérios”(Diário da República, 2006), com a reestruturação da Administração Central do Estado pretende-se extinguir a duplicação ou redundância de funções, detectar omissões, e formas de ineficiência, o que permitirá melhorar a qualidade dos serviços prestados. E além disto visa desconcentrar serviços pelos níveis regionais e local (www.estrategiadelisboa.pt, 2009).

Relativamente á economia e inovação (Diário da República, 2006):“o Ministério da Economia e da Inovação é o departamento governamental que tem por missão conceber, executar e avaliar as políticas dirigidas às actividades económicas, assim

como as políticas horizontais dirigidas à inovação visando a competitividade e internacionalização das empresas, as políticas dirigidas à defesa dos direitos dos consumidores e as políticas de regulação dos mercados”.

Na modernização administrativa (e-ciência 2005:5): a “Agência para a Modernização Administrativa, abreviadamente designada por AMA, I. P., tem por missão identificar, desenvolver e avaliar programas, projectos e acções de modernização e de simplificação administrativa e regulatória e promover, coordenar, gerir e avaliar o sistema de distribuição de serviços públicos, no quadro das políticas definidas pelo Governo”, no número dois deste mesmo artigo na alínea a) podemos verificar como a AMA, I.P. prevê a “Contribuir para a definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a administração electrónica, a simplificação administrativa e a distribuição de serviços públicos; b) Propor a criação e dirigir equipas de projecto, de natureza transitória e interdepartamental, para concretização, desenvolvimento e avaliação de acções de modernização da Administração Pública, de simplificação administrativa e regulatória e de avaliação de encargos administrativos da legislação; e) Mobilizar o potencial das tecnologias de informação e comunicação para apoiar a modernização da Administração Pública, promovendo a articulação aos níveis central, regional e local”. Um país com atraso tecnológico penaliza negativamente o seu índice de competitividade e deste modo o Programa do Governo para as novas tecnologias pretende desencadear o desenvolvimento económico, generalizando o acesso à Internet e às Tecnologias da Informação e da Comunicação. O objectivo é o uso efectivo da Internet nas actividades educativas, a expansão e acesso da banda larga em todo o território a preços semelhantes aos dos países União Europeia, o lançamento do cartão comum do cidadão e a introdução do balcão único nas relações do Estado com os cidadãos e as empresas, surgindo assim, os serviços públicos à distância de um clique como: a Loja do Cidadão, as declarações Electrónicas, o Programa Nacional de Compras Electrónicas, o Passaporte Electrónico Português, o Portal da Empresa, o Voto Electrónico, o Cartão do Cidadão e o sistema de certificação electrónica do Estado.

O desenvolvimento da Web e a disponibilização de serviços on-line nas autarquias são avaliados segundo 4 níveis de maturidade. Seguindo o modelo de análise eEurope, o nível 1 é o de menor maturidade e o nível 4 de maior maturidade, como podemos ver na figura seguinte.

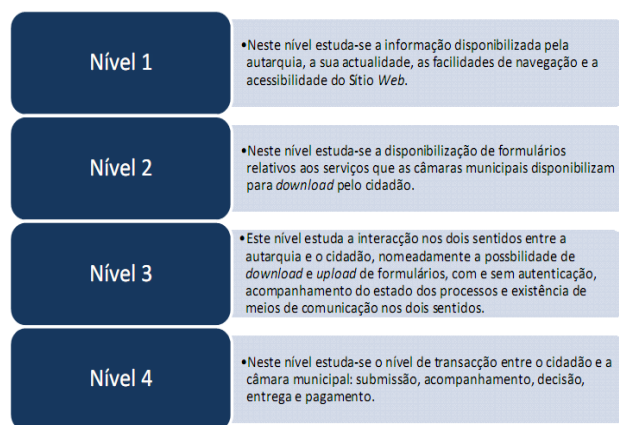


Figura – 1 Níveis de maturidade
Fonte: www.dsi.uminho.pt/gavea

4. O e-government nas autarquias de Guimarães e da Póvoa de Lanhoso

Com base nas entrevistas realizadas nos municípios de Guimarães e da Póvoa de Lanhoso, podemos constatar pelas respostas, que os níveis de maturidade diferem de concelho para concelho. Neste sentido, perante os níveis de maturidade referidos neste trabalho, verificamos que a câmara municipal de Guimarães se encontra no nível 3 de maturidade, já que permite a interacção entre o cidadão e a autarquia, colocando online, serviços e formulários e, meios de comunicação nos dois sentidos. Permite ainda a consulta online (para cidadãos com password) de processos e licenças. Relativamente à câmara da Póvoa de Lanhoso esta encontra-se no nível 2 de maturidade, porque disponibiliza formulários na Web da Câmara para os cidadãos descarregarem, no entanto não permite a entrega dos mesmos via online, assim como não permite a consulta de processos online (Segundo consultas efectuadas aos Web sites dos municípios).

Segundo os dados obtidos, aferimos que Guimarães aderiu mais cedo que a Póvoa de Lanhoso ao governo electrónico, e que enquanto Guimarães refere modernização a Póvoa de Lanhoso refere a necessidade de aproximação ao cidadão, no entanto a sua colocação no nível 2 de maturidade, indica uma deficiente interacção entre o cidadão e a autarquia através do e-government, já que a autarquia só fornece formulários não os recebendo por via on-line. Em ambas as autarquias as dificuldades financeiras e a falta de financiamento por parte do estado têm dificultado a infra-estruturação das tecnologias de suporte do sistema. Perante as vantagens regista-se o mesmo tipo de resposta, maior proximidade ao cidadão, mas apesar das vantagens o cidadão não usa a Web conforme o esperado, a autarquia da Póvoa de Lanhoso refere que as pessoas continuam a preferir a deslocação a um balcão. Relativamente aos objectivos pretendidos criação da Web site as

respostas diferem; a autarquia de Guimarães refere: “Acessibilidade, rapidez, transparência, proximidade com os cidadãos onde estes podem intervir”, a autarquia da Póvoa de Lanhoso refere: “Que com a visita regular do site por parte dos emigrantes, pretendem transmitir em tempo real, imagens da vila aos cidadãos. Torna-se notório o objectivo de uma maior proximidade entre o cidadão e as autarquias concretizando o desafio de desenvolvimento que o programa e-government nos coloca.

Relativamente às preocupações com a Web site, Guimarães pretende a disponibilidade desta 24h por dia nos 365 dias por ano, enquanto a Póvoa de Lanhoso refere a colocação em funcionamento da nova página, já que a actual se encontra inactiva. Com uma verificação posterior à entrevista, à data de 6 de Junho de 2009, verifica-se que já se encontra em funcionamento, no entanto apenas permite descarregar formulários mantendo desta forma o nível 2 de maturidade. Quanto à recepção de correio electrónico proveniente dos cidadãos, a autarquia de Guimarães recebe cerca de 20000 mensagens por mês, onde é feito o seu tratamento e posterior reenvio para o município. Na autarquia da Póvoa de Lanhoso foi referida a recepção de correio electrónico por parte dos funcionários não existindo uma contabilização das mensagens recebidas, nem um tratamento institucional por parte da autarquia por serem mensagens direccionadas a cada funcionário.

5. Proposta para nova utilização de e-government ao nível autárquico

Após o estudo do programa e-government e do consequente entendimento das suas principais vantagens, pretendemos realizar uma proposta que possa ser implementada pelas autarquias locais, devendo ser tido em conta que a proposta terá de ser ajustada às possibilidades informáticas existentes. Só com uma equipa de trabalho com

especialistas em informática é que esta proposta se pode tornar exequível, dentro de parâmetros de qualidade e eficácia satisfatórios. Também deverão ser considerados os efeitos sociais desta proposta. Esta é, assim, uma proposta genérica que pretende constituir apenas uma base inicial de trabalho, a ser adaptadas às especificidades locais por equipas de técnicos multidisciplinares.

É objectivo do e-government que a relação município–município seja cada vez mais rápida, transparente e segura. Deste modo, e como ponto de partida, pretendemos que as autarquias deixem de prestar serviços de atendimento ao balcão. Toda a comunicação deverá ser feita via internet. Para isso, torna-se necessário que cada autarquia tenha uma central de comunicação de forma a poder receber a informação, proceder a um primeiro tratamento desta e, finalmente, reencaminhá-la para os serviços autárquicos competentes.

Todos os serviços municipalizados terão de ser informatizados e estar conectados à central de comunicação, tornando assim desnecessário o relacionamento directo com o utente, mas possibilitando-lhe uma resposta rápida, completa e transparente. Cada um destes organismos poderá ser autónomo no que respeita aos respectivos serviços de informação. Por exemplo, o organismo cultural poderá ter a agenda cultural publicada na internet; no entanto, a compra de bilhetes para eventos deverá ser efectuada através da central de comunicação.

Com este tipo de funcionamento, os cidadãos poderão aceder aos serviços municipais a partir de qualquer local e a qualquer hora do dia. De facto, tendo em conta factores como a dimensão espacial do município, a dispersão dos aglomerados populacionais, as actividades económicas que nele se desenvolvam e os horários rígidos de trabalho poderá ser útil o funcionamento permanente da central de comunicação. Esta proposta pretende, assim, desenvolver um sistema de comunicação

suficientemente flexível para servir os interesses específicos, e diferenciados, de cada cidadão ou empresa.

O grosso da população ainda não está preparado para a utilização corrente das TIC, por isso achamos que deverão ser implementadas duas medidas essenciais. A primeira consiste na criação de postos de ligação à central de comunicação, sendo que as juntas de freguesia poderão desempenhar aqui um excelente papel na descentralização dos postos, por estarem difundidas por todo o município e mais próximas dos cidadãos. Deverá ser um objectivo autárquico a progressiva extinção destes postos de ligação, à medida que a população se for adaptando às novas tecnologias. A segunda medida que consideramos ser indispensável é a aposta em formação, voltada para uma correcta utilização deste programa. Esta deverá ser feita nas escolas, tendo como público-alvo as gerações mais novas, assim como em novos cursos de formação profissional e nos já existentes.

Ao nível empresarial, e atendendo aos actuais padrões de gestão exigidos, a comunicação com os serviços autárquicos deverá passar exclusivamente pelas TIC. No entanto, deverá ser tido em conta que em muitos casos as empresas funcionam também como postos de ligação entre os cidadãos e a autarquia, porque ao tratarem de processos dos clientes estão a estabelecer a ligação município/cidadão. Como exemplo desta situação, tem-se o caso de um cidadão que pretende efectuar o pagamento de um serviço ao município. Este terá de comunicar com a central de comunicação, em seguida a central contacta o departamento de contabilidade que, por sua vez, emite para a central o valor do custo do serviço, e esta reencaminha a informação para o utente. Este, através da internet, contacta a sua entidade bancária a fim de dar ordem de pagamento, recebendo, posteriormente, o respectivo comprovativo da autarquia.

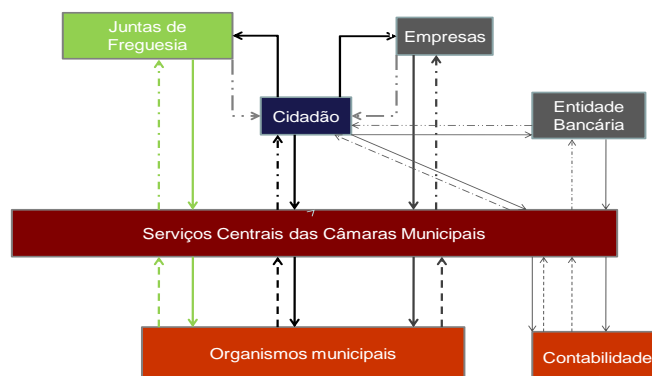


Figura 2 – Proposta de comunicação entre cidadão/empresa e autarquia.
Fonte: Elaboração própria.

Conclusões

A competitividade económica está cada vez mais dependente das vantagens tecnológicas que cada país poderá deter, e as vantagens de hoje amanhã podem não ser as mesmas. A competitividade é cada vez maior, obrigando os territórios a manterem-se atractivos e actualizados, necessitando por isso de uma administração pública mais eficiente na rapidez e na qualidade dos serviços prestados. Ao longo deste trabalho destacamos a importância do e-government como uma ferramenta que permite estabelecer novas relações entre a administração pública o cidadão e as empresas.

É com o sucesso da implementação do programa relativo ao programa tecnológico que a estratégia de Lisboa pode ser cumprida, colocando Portugal no mapa tecnológico europeu e mundial.

Ao longo do trabalho destacamos a importância do e-government para o desenvolvimento económico e social do país, pretendendo deste modo a sua divulgação como forma de potenciar a sua maior difusão.

Bibliografia

- Diário de República (2006) – *Modernização da administração pública*; Lei nº 201/2006 de 27 de Outubro, DR, 1.ª Série, n.º208, pp.7423-7426
- E-ciência, (2005) - a revista da ciência, tecnologia e inovação em Portugal, pp15
- GIDDENS, A. (2007) - A Europa na Era Global; Edições Presença, pp33-37
- MARTINS, J., Account manager cap gemini Ernst & Young, Impacto do governo electrónico na Autarquias Locais, pp8
- PEREIRA, L., (s.d.) - A revolução das administrações Públicas em Portugal e a Nível mundial nos próximos anos, *O futuro da Internet*, Tilgráfica S.A, pp71
- SANTOS, L, e AMARAL, L., (2002), “O e-government local em Portugal”, *Cadernos interface*, pp25
- SANTOS, L., AMARAL, L., (2002), “o e-government local em Portugal”, Impacto do Governo electrónico nas Autarquias locais, pp8
- AMARAL, L.(2002), O e-government nos municípios, *Cadernos de Economia*, pp25
- PEDROSO, A., (2008) A Integração de Processos end – to – end, disponível em www.apdsi.pt, (consultado a 10 de Maio de 2009, 11:00)
- Dn.sapo.pt/2007/09/20/nacional/portugal_tops_egovernment_europeu.html, (consultado a 26 de Março de 2009, 15:30)
- <http://www.estrategiadelisboa.pt/InnerPage.aspx?idCat=581&idMasterCat=576&idLang=1&idContent=789&idLayout=4&site=estrategiadelisboa>, (consultado a 6 de Maio de 2009, 19:00)
- <http://infocid.pt> (consultado em 5 Maio de 2009, 17:00)
- http://www.portugal.gov.pt/Portal/PT/Governos/Governos_Constitucionais/GC15/Ministerios/PCM/MAPM/Comunicacao/Outros_Documentos/20030626_MAPM_Doc_Governo_Electronico.htm, consulta a 13 de Março de 2008.
- http://www.vector21.com/docs/ficheiros/wp_gov.pdf, “o futuro do serviço público na sociedade de informação”, consulta a 7 de Maio de 2009