**AGRADECIMENTOS**

À família, e aos amigos sempre presentes.

Às professoras e professores do mestrado por terem transmitido generosamente valiosos conhecimentos, e dinamizado aulas interessantes promovendo a participação de todos.

Às colegas e aos colegas do mestrado pela partilha de momentos únicos, através de cooperação e de rica discussão em assuntos de interesses diversos, que contribuíram para a manter vivo o objetivo de conclusão deste trabalho de mestrado.

Aos técnicos da SPMS que contribuíram na recolha dos dados solicitados, na pessoa da Dra. Cristiana Maia e de Dra. Filipa Rosa, o meu especial agradecimento por facilitarem o meu contacto e relacionamento dentro da Instituição.

Ao professor Luís Vidigal que prontamente acedeu responder às minhas questões e dúvidas, sobre a aplicação do modelo tridimensional do e-government, através de e-mail.

Ao meu coorientador Doutor César Madureira pela disponibilidade, simpatia, e sentido crítico, essenciais à realização deste trabalho.

À minha orientadora Doutora Rita Espanha pelo apoio e investimento essenciais à realização deste trabalho.

O Meu muito obrigada,

**RESUMO**

A modernização e a simplificação administrativa da Administração Pública portuguesa têm merecido especial atenção por parte dos governos desde o início do século XXI. São expressão elevada dessa atenção as medidas do Programa SIMPLEX e o SIMPLEX+2016, que visam melhorar o relacionamento com o cidadão, reduzindo custos de contexto para as empresas e tornam a Administração Pública mais eficiente, que associadas ao desenvolvimento das novas Tecnologias de Informação e Comunicação propiciam uma nova forma de prestação de serviços públicos ao cidadão e às empresas através da Administração Pública Eletrónica. Por outro lado, com os novos modelos de governação o cidadão também é convocado a participar neste processo por forma a um maior *empoderamento* individual e consequentemente da própria sociedade, como é o caso da literacia em saúde.

Assim, o presente trabalho debruça-se sobre a evolução dos sistemas de saúde e, analisa a utilização dos serviços disponibilizados *online* pelos cidadãos no Portal da saúde do SNS, na Área do Cidadão no que diz respeito ao Registo de Saúde Eletrónico. Este foi implementado com objetivos de elevar os níveis de literacia em saúde em Portugal, e demonstra ser um contributo importante com vista à implementação do processo de digitalização na saúde.

**Palavras-Chave:**

Modernização e Simplificação Administrativa;

Administração Pública Eletrónica;

Portal da Saúde do SNS;

Registo de Saúde Eletrónico;

Cidadãos.

**ABSTRACT**

The modernization and administrative simplification of the Portuguese Public Administration has received special attention from governments since the beginning of the 21st century. The measures of SIMPLEX Program and SIMPLEX + 2016, which aim to improve the relationship with the citizen, reduce the costs of context for the companies and make the Public Administration more efficient, that associated to the development of the new Information Technologies and Communication provide a new way of providing public services to citizens and businesses through Public Administration. On the other hand, with the new models of governance the citizen is also called to participate in this process in order to greater individual empowerment and consequently of the society itself, as is the case of health literacy.

Thus, the present work focuses on the evolution of health systems and analyzes the use of the services made available online by citizens in the Health Portal of the NHS in the Citizen's Area with regard to the Electronic Health Register. This was implemented with the objective of raising the levels of health literacy in Portugal, and it is an important contribution towards the implementation of the health digitization process.

**Key words:**

Modernization and Administrative Simplification;

Electronic Public Administration;

SNS Health Portal;

Electronic Health Record;

Citizens.

**ÍNDICE**

**AGRADECIMENTOS………………………………………………………………………………………………….i**

**RESUMO……………………………………………………………………………………………………………….ii**

**ABSTRACT…………………………………………………………………………………………………………...iii**

**ÍNDICE DE QUADROS………………………………………………………………………………………...……vi**

**ÍNDICE DE FIGURAS……………………………………………………………………………………………….Vi**

**GLOSSÁRIO DE SIGLAS………………………………………………………………………………………….vii**

**INTRODUÇÃO 1**

**CAPÍTULO I - ESTADO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA 4**

**1.1 - O ESTADO E O SEU PAPEL NA SOCIEDADE………………………………………………………….…4**

**1.2 - ESTADO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM PORTUGAL……………………………..…………….....7**

**1.3 - MODELOS DE GESTÃO PÚBLICA ….…………………………………………………………….………10**

1.3.1 - MODELO BUROCRÁTICO…………………………………………………………………………………10

1.3.2 - NEW PUBLIC MANAGEMENT……………………………………………………………………………. 11

1.3.3 - NEW PUBLIC SERVICE……………………………………………………………………………………13

1.3.4 - NEW PUBLIC GOVERNANCE……………………………………………………………………………. 14

**1.4 – REFORMA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO CONTEXTO PORTUGUÊS……………………… 16**

**1.5 - DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA AOS SERVIÇOS PÚBLICOS ONLINE…………………. 22**

1.5.1 - GOVERNO ELETRÓNICO………………………………………………………………………………… 22

1.5.2 - MEDIDAS DE GOVERNO ELETRÓNICO EM PORTUGAL…………………………………………... 27

**CAPÍTULO II - METODOLOGIA 34**

**2.1 - OBJETIVOS E DELIMITAÇÃO DO ESTUDO……………………………………………………………..34**

**2.2 - METODOLOGIA DO ESTUDO………………………………………………………………………………35**

**2.3 - PROCEDIMENTOS DA RECOLHA DE DADOS………………………………………………………….35**

**2.4 - TRATAMENTO DOS DADOS……………………………………………………………………………….36**

**CAPÍTULO III - DISPONIBILIZAÇÃO DE SERVIÇOS ONLINE - O PORTAL DO SNS 38**

**3.1 - A EVOLUÇÃO DOS SISTEMAS DE SAÚDE…………………………………………………………......38**

**3.2 - DISPONIBILIZAÇÃO DE SERVIÇOS ONLINE NA ÁREA DA SAÚDE………………………………..43**

**3.3 - O PORTAL DO SNS………………………………………………………………………………………….44**

3.3.1 O REGISTO DE SAÚDE ELETRÓNICO NA ÁREA DO CIDADÃO…………………………………….47

3.3.2 SERVIÇOS DISPONÍVEIS AO UTENTE COM AUTENTICAÇÃO NO PORTAL DO SNS…..………48

3.3.3 SERVIÇOS DISPONÍVEIS AO UTENTE COM O CARTÃO DE CIDADÃO NO PORTAL DO SNS...49

3.3.4 A UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS UTENTES NA ÁREA DO CIDADÃO………………………50

**CAPÍTULO IV – CONCLUSÕES 54**

**BIBLIOGRAFIA 57**

**FONTES 60**

**WEBSITES 60**

**ANEXOS I**

**ÍNDICE DE QUADROS**

Quadro 1 - Reformas empreendidas pelo XVII Governo Constitucional………………………….19

Quadro 2 – Comparação entre os estágios de maturidade do e-government…………………...25

Quadro 3 – Serviços disponibilizados online - eixo de Comunicação 1) SNS…………………...45

Quadro 4 – Serviços disponibilizados online - eixo de Comunicação 2) Institucional…………. 45

Quadro 5 – Serviços disponibilizados online - eixo de Comunicação 3) Cidadão………………46

Quadro 6 – Portal do SNS - eixo de Comunicação 4) Profissional ..……………………………..47

Quadro 7 – Evolução do número de registos de utilização de serviços na Área do Cidadão (2012-06/2018) ………………………………………………………………………………………….50

Quadro 8 – Evolução do número de registos por ano em função dos serviços disponíveis na Área do Cidadão (2012-06/2018) …………………………………………………………………….51

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 - As várias relações da Administração Pública Eletrónica……………………………… 24

Figura 2 - Meta-modelo dos estágios de maturidade do e-government de Siau e Long (2005).25

Figura 3 - Modelo tridimensional do e-government de Vidigal (2005) …………………………. 26

Figura 4 - Interface do *site* da SPMS …………………………………………………....…………...43

Figura 5 - Interface do *site* do SNS..………………………………………………………………….44

Figura 6 - Nova Área do Cidadão no Portal SNS......……………………………………………….48

**GLOSSÁRIO DE SIGLAS**

AP- Administração Pública

APE - Administração Pública Eletrónica

CIC - Comissão para Informatização Clínica

CTIS - Comissão de Tecnologias de Informação em Saúde

CPA - Código do Procedimento Administrativo

CRP - Constituição da República Portuguesa

eSIGIC – Sistema Informático de Gestão de Inscritos para Cirurgia

G2G - Do governo para o governo

G2B - Do governo para as empresas

G2C - Do governo para os cidadãos

G2E - Do governo para os servidores públicos

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

OMS - Organização Mundial de Saúde

PEC - Programas de Estabilidade e Crescimento

PDS - Plataforma de Dados da Saúde

PRACE – Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado

PREMAC – Programa de Redução e Melhoria da Administração Central

RAEEAPCP - Relatório de Análise da Evolução das Estruturas da Administração Pública Central Portuguesa

RSE - Registo de Saúde Eletrónico

SIC - Sociedade da Informação e do Conhecimento

SNS - Serviço Nacional de Saúde

SPMS - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, EPE

TIC - Tecnologias da Informação e Comunicação

UE – União Europeia