



Departamento de Sociologia

## eGovernment e Digital Divide: ou eGovernment Divide?

Pedro Henrique Rolão Puga

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de

Mestre em Administração Pública

Orientador:

Professor Doutor Gustavo Alberto Guerreiro Seabra Leitão Cardoso, Professor Auxiliar,  
ISCTE-IUL

Outubro, 2009



**Resumo:**

É propósito da dissertação examinar as definições dos conceitos eGovernment e Digital Divide e a forma como o debate sobre o conceito de Digital Divide tem vindo a chamar a atenção para diferentes Digital Divides. Em seguida, olharemos para o que o eGovernment implica em relação ao fenómeno do Digital Divide. Quais são as desvantagens e vantagens da administração em linha? Poderá a implementação de serviços de eGovernment significar o surgimento de novas desigualdades em termos de acesso a serviços públicos? Uma série de cenários são considerados, que incluem reflexões sobre a forma como podem surgir diferenças entre países e intra-países. Tentaremos identificar quais os indivíduos que utilizam e os que não utilizam serviços de eGovernment. Através de análise de estatísticas oficiais sobre Portugal e Reino Unido, tentaremos rastrear evidências de novas divisões (Digital Divides) no que respeita ao eGovernment. Iremos também relectir sobre a evolução da Web 2.0, de modo a mostrar como os governos estão a usar as novas potencialidades da Internet para o desenvolvimento do eGovernment. Sugere-se ainda a necessidade de novas pesquisas que possam mostrar com maior detalhe o relacionamento entre eGovernment e Digital Divide, incluindo uma chamada de atenção para a necessidade de monitorizar o desenvolvimento de novas formas de eGovernment que possam surgir com a evolução da Web 2.0, nomeadamente, no que ao Digital Divide diz respeito.

**Palavras-chave:**

eGovernment, Digital Divide, Exclusão Social, Web 2.0

**Summary:**

First we will examine definitions of the eGovernment and Digital Divide and the way the debate about the concept is drawing attention to different Digital Divides. Then we will look at what eGovernment entails. What are the disadvantages and advantages of eGovernment? Moreover, does eGovernment actually mean new inequalities in terms of access to public services? A number of scenarios are considered, which include reflections upon how cross-national differences may arise. Next, we try to identify those who use eGovernment services and those who do not. Through secondary analysis of official statistics for, mainly, the UK and Portugal, we will try to trace evidence of new Digital Divides. We will turn also to the evolution of web 2.0, showing how governments are using this as new arena for the development of eGovernment. We suggest also new researches for monitoring the development of web 2.0 eGovernment in relation to Digital Divide concerns.

**Keywords:**

eGovernment, Digital Divide, Social Exclusion, Web 2.0

## Índice

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| <b>INTRODUÇÃO</b>   | <b>1</b>    |
| <b>1. A ERA DIGITAL E OS ACTORES POLÍTICOS</b>                      | <b>3</b>    |
| <b>1.1. EDEMOCRACY E EGOVERNMENT</b>                                | <b>3</b>    |
| <b>1.2. DEMOCRACIA DIGITAL EM PORTUGAL</b>                          | <b>8</b>    |
| <b>1.3. EGOVERNMENT DIVIDE?</b>                                     | <b>9</b>    |
| <b>1.4. O FUTURO DO EGOVERNMENT E O DIGITAL DIVIDE: EGOVERNMENT</b> | <b>10</b>   |
| <b>2.0?</b>   |             |
| <b>2. INCLUSÃO OU EXCLUSÃO?</b>                                     | <b>17</b>   |
| <b>2.1. PRESENCIAL VS ONLINE: VANTAGENS E DESVANTAGENS</b>          | <b>17</b>   |
| <b>2.2. REDUZINDO A EXCLUSÃO SOCIAL? CENÁRIOS E QUESTÕES DE</b>     | <b>19</b>   |
| <b>PESQUISA</b>   |             |
| <b>3. DADOS SOBRE O DIGITAL DIVIDE E E-GOVERNMENT</b>               | <b>24</b>   |
| <b>CONCLUSÃO</b>  | <b>43</b>   |
| <b>FONTES</b>   | <b>46</b>   |
| <b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>                                   | <b>47</b>   |

## Índice Tabelas

|   | Pag. |
|---|------|
| <b>Tabela 3.1.</b> Actividades desenvolvidas na Internet pelos organismos da Administração Pública Central .....  | 25   |
| <b>Tabela 3.2.</b> Serviços ou funcionalidades disponíveis no sítio da Internet do organismo da Administração Pública Central .....   | 26   |
| <b>Tabela 3.3.</b> Requisitos totalmente contemplados no sítio da Internet do organismo da Administração Pública Central .....  | 27   |
| <b>Tabela 3.4.</b> Actividades realizadas na Internet .....   | 28   |
| <b>Tabela 3.5.</b> Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos 3 meses para..., Ano de 2008 .....   | 31   |
| <b>Tabela 3.6.</b> Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos três meses para... Ano de 2008 (Base: Indivíduos com idades entre 16 e74 anos que usaram a Internet nos últimos 3 meses) .....   | 32   |
| <b>Tabela 3.7.</b> Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos três meses para Download de formulários oficiais, Reino Unido e Portugal, Ano de 2008. (Base: Indivíduos 16-74 anos de idade que usaram a Internet nos últimos 3 meses). .....               | 32   |
| <b>Tabela 3.8.</b> Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos 3 anos para obter informação de websites de autoridades públicas, Reino Unido e Portugal, Ano de 2008 (Base: Indivíduos 16-74 anos de idade que usaram a Internet nos últimos 3 meses). ...  | 33   |
| <b>Tabela 3.9.</b> Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos 3 anos para enviar formulários preechidos, Reino Unido e Portugal, Ano de 2008. (Base: Individuals 16-74 years old who used Internet, in the last 3 months) .....                            | 33   |
| <b>Tabela 3.10.</b> Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos três meses para Download de formulários oficiais, Reino Unido e Portugal, Ano de 2008. (Base: Indivíduos 16-74 anos de idade que usaram a Internet nos últimos 3 meses). .....              | 35   |
| <b>Tabela 3.11.</b> Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos três meses para Download de formulários oficiais, Reino Unido e Portugal, Ano de 2008. (Base: Indivíduos 16-74 anos de idade que usaram a Internet nos últimos 3 meses). .....              | 36   |
| <b>Tabela 3.12.</b> Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos 3 anos para obter informação de websites de autoridades públicas, Reino Unido e Portugal, Ano de 2008 (Base: Indivíduos 16-74 anos de idade que usaram a Internet nos últimos 3 meses). ... | 37   |
| <b>Tabela 3.13.</b> Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos 3 anos para obter informação de websites de autoridades públicas, Reino Unido e Portugal, Ano de 2008 (Base: Indivíduos 16-74 anos de idade que usaram a Internet nos últimos 3 meses). ... | 38   |
| <b>Tabela 3.14.</b> Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos 3 anos para enviar formulários preechidos, Reino Unido e Portugal, Ano de 2008. (Base: Indivíduos 16-74 anos de idade que usaram a Internet nos últimos 3 meses) .....                      | 39   |
| <b>Tabela 3.15.</b> Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos 3 anos para enviar formulários preechidos, Reino Unido e Portugal, Ano de 2008. (Base: Indivíduos 16-74 anos de idade que usaram a Internet nos últimos 3 meses) .....                      | 40   |

## Índice Figuras

|  | Pag. |
|--|------|
| <b>Figura 3.1.</b> Disponibilidade de E-government (lado da oferta) – Reino Unido (UK) e Portugal (PT).....  | 29   |
| <b>Figura 3.2.</b> Utilização de E-government pelos indivíduos (lado da procura) – Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos 3 meses para interacção com as autoridades públicas: 2003-2008, Reino Unido (UK) e Portugal (PT)..... | 30   |

## INTRODUÇÃO

Desde meados da década de noventa que o termo Digital Divide tem vindo a atrair a atenção dos estudiosos. Superar o Digital Divide é um enorme desafio para todos os governos. Saber as implicações de um para com o outro pode fornecer novos dados sobre os dois temas e ajudar a encontrar novas maneiras de reduzir o Digital Divide bem como melhorar os serviços públicos. Assim, pretende-se reflectir sobre as manifestações do Digital Divide e sobre o facto de que muitos governos estão a caminhar no sentido de uma relação com o cidadão cada vez mais mediada pelas TIC.

O objectivo da presente dissertação é o de explorar a relação entre o eGovernment (ou e-government) e o Digital Divide. A implementação e desenvolvimento de estratégias de eGovernment facilitará a assimilação, a aprendizagem e o uso da Internet, ou pelo contrário, em certos sentidos também possui potencial para agravar o Digital Divide? Por outras palavras, enquanto algumas iniciativas ajudam a reduzir as formas de exclusão social (por exemplo, aumentar a consciência pública das potencialidades da Internet, proporcionando motivação, desenvolvimento de competências de utilizador), em que medida estas mesmas iniciativas governamentais ajudam também a criar novas formas de desigualdade?

É propósito da dissertação examinar a implementação e evolução do eGovernment, e as suas diferentes implicações para os diferentes tipos de Digital Divide, ilustrando-o com exemplos de Portugal; reflectir sobre as implicações dos serviços online oferecidos pelo governo em termos de divisões dentro dos países, e reflectir sobre que novas pesquisas seriam adequadas para melhor compreender o fenómeno; e ilustrar o potencial Digital Divide entre países, indicando que estudos são necessários para explorar o fenómeno em maior profundidade.

Olharemos também para a evolução da Web 2.0, mostrando como os governos estão a utilizar os novos potenciais da Internet como um novo campo para o desenvolvimento do eGovernment.

Iremos analisar diferentes definições de Digital Divide e a forma como o debate sobre o conceito está a chamar a atenção para diferentes “Digital Divides”. Olharemos de seguida para as implicações do conceito de eGovernment. Quais são as desvantagens e vantagens do eGovernment? Significará o eGovernment novas desigualdades em termos de acesso aos



serviços públicos? Deste modo, são tidos em consideração uma série de cenários, que incluem reflexões sobre o modo como podem surgir diferenças entre países.

Deste modo, na primeira parte da presente dissertação procedemos ao enquadramento teórico dos fenómenos em análise: os fenómenos eGovernment e Digital Divide.

Na segunda parte iremos explorar diferentes possíveis cenários de relacionamento entre eGovernment e Digital Divide. Apresentaremos de seguida as perguntas que nortearão o esforço da presente dissertação e avançaremos as hipóteses a confirmar.

Por forma a realizar a análise proposta iremos, na terceira parte, caracterizar as populações que recorrem a serviços de eGovernment em contraponto com as que o não fazem. Embora centrando essa análise em Portugal iremos também proceder a uma comparação exploratória com o Reino Unido, tendo sempre presente a possibilidade do surgir de novas formas de digital divide.

Por fim, apresentaremos as nossas conclusões e providenciaremos um leque de sugestões tendo em vista novas e complementares pesquisas que possam aprofundar alguns aspectos da relação entre eGovernment e Digital Divide que ainda permanecem pouco explorados.

## 1. A ERA DIGITAL E OS ACTORES POLÍTICOS

Neste capítulo iremos reflectir sobre os conceitos de eDemocracy e eGovernment. Pretende-se construir um primeiro quadro de conceitos que permitam melhor compreender os novos modos de actuação dos actores políticos em termos da criação e desenvolvimento de novos espaços de contacto entre cidadãos e actores políticos.

### 1.1. EDEMOCRACY E EGOVERNMENT

A União Europeia tem dedicado especial atenção às questões tecnológicas, e em particular, ao eGovernment (ou e-Government), tendo focado nas questões de acessibilidade e confiança das estruturas políticas perante os cidadãos. O relatório da Comissão das Comunidades Europeias, intitulado “Comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões”, refere:

«Os Estados-Membros comprometeram-se com o objectivo da Administração em linha inclusiva de assegurar que, em 2010, todos os cidadãos, incluindo os grupos socialmente desfavorecidos, sejam grandes beneficiários da Administração em linha e que as administrações públicas europeias forneçam informações e serviços públicos mais facilmente acessíveis e cada vez mais merecedores da confiança do público, através de uma utilização inovadora das TIC, de uma maior sensibilização para os benefícios da Administração em linha, de melhores qualificações e de melhor apoio a todos os utilizadores (2006:5).»<sup>1</sup>

A presença das TIC na acção governativa cobre, em geral, as áreas do e-commerce, eGovernment e e-democracy. No que se refere ao e-commerce ou e-business, o Estado

---

<sup>1</sup> Ressalta-se ainda as várias vantagens: «Os Estados-Membros esperam que a Administração em linha contribua para que, em 2010, o nível de satisfação dos utilizadores em relação aos serviços públicos seja elevado e a carga administrativa para as empresas e os cidadãos seja significativamente reduzida. Além disso, o sector público deve, até 2010, obter ganhos de eficiência consideráveis e reforçar a transparência e a responsabilização através de uma utilização inovadora das TIC (2006:6)»

coloca-se activamente perante o mercado, posicionando os cidadãos numa posição ambígua, ou híbrida, cidadãos-consumidores (Gustavo et al., 2005b).

A Comunidade Europeia define e-Government como: “the use of information and communication technologies in public administrations combined with organisational change and new skills in order to improve public services and democratic processes and strengthen support to public policies”(2003:7).

Já o conceito de e-democracy, ou democracia electrónica, assume-se por uma posição mais lata, nomeadamente no sentido de uma esfera pública alargada (Steven Clift, 2004, Chadwick, 2006). As TIC como instrumentos que dotam os cidadãos de maior acesso a informação e serviços. A denominada posição ciberoptimista (Norris, 2000) da e-democracy assenta no pressuposto de que as TIC permitem um espaço de cidadania alargada, uma vez que dotam o indivíduo (empowerment)<sup>2</sup> de conhecimento e de possibilidade mais alargada de participarem nos processos de decision-making, mas incluindo o voto electrónico.

Em geral, reconhece-se as TIC como propiciadoras de uma participação mais alargada dos cidadãos no relacionamento entre Estado e cidadão, bem como maior transparência:

«El Gobierno electrónico entonces permite la participación del ciudadano común en la actividad estatal, cualesquiera que fuera su condición u ocupación. Esta relación permite a su vez, un relacionamiento más cercado entre Estado y ciudadano, fortaleciendo el sentido de responsabilidad de ambos en la administración, control e supervisión» (Quiroz, 2004).

Neste sentido, o ciberespaço é entendido como mais inclusivo do que qualquer outro meio de comunicação:

«Cyberspace is far more inclusive than any other communication medium that has gone before. It offers an opportunity for public expression to all individuals, groups, institutions and communities, including some (virtual communities) that have never existed before (2001:10-11).»<sup>3</sup>

Estudos recentes têm mostrado que os utilizadores de Internet são potencialmente mais activos social e politicamente. Como referem Gustavo Cardoso et al., a Internet:

“(…) não só potencia novas oportunidades de participação e contacto com as diferentes estruturas de poder, como também os seus utilizadores se apresentam como cidadãos mais

---

<sup>2</sup> Conceito cunhado por Friedman, 1996.

<sup>3</sup> Artigo de contribuição do “Working Group I.a: building the European public space”, da Comissão Europeia” *European governance and cyberdemocracy*, pp.10-11, [http://ec.europa.eu/governance/areas/group1/contribution\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/governance/areas/group1/contribution_en.pdf)

interessados, participativos e mobilizados para a acção individual e colectiva. Sendo estes como se sabe, os mais jovens e escolarizados, podem antever-se aqui grandes transformações na forma como a cidadania poderá vir a ser exercida no contexto da sociedade em rede” (2005a:251).

O relacionamento entre as TIC e as estruturas democráticas encontra expressão em diferentes modelos e sistemas. Martin Hagen (1997) categorizou três tipos de democracia electrónica: teledemocracia, ciberdemocracia e democratização electrónica. Os três tipos referem-se a diferentes utilizações das TIC no funcionamento das democracias, com diferentes conjuntos de objectivos, embora se baseiem no modo actual de funcionamento das democracias.

A teledemocracia parte do pressuposto de que a Comunicação Mediada por Computador (CMC) permite novas formas de participação política que antes não eram possíveis pelas anteriores condicionantes espaço-temporais. Promovendo a prestação de informação, a discussão de temáticas e a votação por CMC, o objectivo é fomentar a democracia directa através de redes, como a Internet.

Por sua vez, a ciberdemocracia aponta para a constituição de comunidades virtuais para promover igualmente a democracia directa. Não contempla a votação electrónica, mas sim a discussão e promoção de actividades políticas. Visa, através da utilização de comunidades virtuais e do complementar fortalecimento de comunidades físicas, estimular novas formas de gestão das necessidades dos cidadãos, ao mesmo tempo que pretende estimular a cidadania activa através da possibilidade dos cidadãos (por CMC) trocarem informação com a estrutura política.

Por último, a democratização electrónica não implica directamente a constituição de uma democracia aberta, mas a melhoria das instituições democráticas representativas. Um sistema que pretende contrariar a apatia e participação democrática dos cidadãos. Pretende-se, através da CMC, estimular encontros entre representantes e cidadãos, de modo que a opinião dos cidadãos possa influenciar a deliberação política e contribuir para um maior poder da sociedade civil.

Pippa Norris (2000) propõe que olhemos para as TIC e o seu uso no funcionamento democrático através de duas visões: a visão dos ciberoptimistas; e a dos ciberpessimistas.

A primeira parte do pressuposto que as novas TIC permitem ultrapassar a apatia democrática. Nesta visão, as TIC ao permitirem o acesso dos cidadãos a informação política e administrativa torna-os mais activos e participativos no funcionamento democrático da sociedade.

Por seu lado, os ciberpessimistas, não acreditam que a Internet vá mudar radicalmente o funcionamento da sociedade, antes reforçar os padrões existentes de participação política e democrática.

Para compreendermos como as TIC se constituem como mediadores entre cidadãos e representantes, recorremos a Graafland-Essers e Etedgui (2003), que referem três níveis de e-government: GtC (*government to citizen – Governo a Cidadãos*), GtB (*government to business – governo a Empresas*), e GtG (*government to government – Governo a Governo*). Estes três níveis resultam nas duas direcções, ou seja, podemos também falar de CtG e de BtG. O relacionamento das TIC nestes três níveis desemboca em diversas formas de e-government.

No que respeita ao GtC, as TIC possibilitam o fornecimento de informação pública, transparência na informação sobre actividades e desempenho do governo ou ainda a prestação de serviços por via electrónica. E no sentido oposto, os indivíduos podem fornecer informações ao governo através de preenchimento de formulários e declarações electrónicas, voto electrónico, etc. (CtG). Quanto ao GtB, o governo pode prestar serviços e informações às empresas. E no sentido contrário BtG, as empresas podem fornecer informação empresarial, pagamento de taxas, etc. Por fim, no que respeita ao GtG, são exemplos, a criação de *Back Offices* através de TIC, transacções dentro do governo e entre governos, redes governamentais, etc.

As TIC podem proporcionar uma menor burocratização e uma maior celeridade dos processos (Pascual, 2003). No entanto, é necessário ressaltar que as TIC por si só não implicam menor burocratização e celeridade, se não se traduzirem em eficiência e transparência dos próprios processos. Ou seja, não devemos “cair” em determinismos tecnológicos. Não basta tão-somente substituir o papel pelos bits, se os processos e cultura administrativa não forem adequados em termos administrativos. A implementação das TIC deve ser ponderada e desenhada para benefício do processo administrativo, bem como pela promoção da transparência e a *accountability* (Griffin e Halpin, 2005; Comissão das Comunidades Europeias, 2006).

Um dos objectivos do eGovernment prende-se precisamente com a necessidade de providenciar acesso a informação e serviços num óptica de transparência. Segundo o relatório do Centre for Collaborative Government, “E-government: The Message to Politicians” (2002), o principal objectivo do e-government é tornarem o governo e o *governance* mais relevantes para os cidadãos e mais eficientes nos serviços que prestam aos cidadãos. Acrescenta ainda que a tecnologia pode ser usada para tornar o governo mais transparente e

permitir uma melhor *accountability*. Neste sentido, é referido que os políticos devem providenciar a liderança necessária para assegurar que a informação se encontra disponível e acessível em formas que permitam que os cidadãos possam monitorizar a performance dos governos.

Ou seja, as TIC ao permitirem registos electrónicos facilmente cruzáveis, através de softwares próprios, poderão facilitar o processo de prestação de contas. Assinaturas digitais (ferramenta que nasceu com o e-commerce) e outras ferramentas electrónicas de autenticação bem como todo o processo de registo e monitorização dos processos de decision-making podem e poderão constituir-se como ferramentas privilegiadas para a prestação de contas e responsabilidade social (Griffin e Halpin, 2005; Comissão das Comunidades Europeias, 2006).

Contudo, impera uma constante necessidade de softwares que se adaptem aos processos administrativos, proporcionando eficiência, eficácia e celeridade, através de processos de reconhecimento, tratamento e protecção de dados. E ainda a necessidade de combater os “riscos” informáticos como vírus e outros “ataques” informáticos. Neste campo, muito existe ainda a percorrer, pelo que o benchmarking tem sido encorajado, inclusive pela União Europeia.<sup>4</sup>

Os sistemas computadorizados não são perfeitos, como é mostra o fenómeno do hackerismo (aqui utilizado no sentido atribuído pelo jargão jornalístico). De certo modo, algum do combate que tem sido aplicado à corrupção “do papel” é cada vez mais transferido para a corrupção “do bit”. O perigo de “ataques informáticos” (por piratas informáticos ou *hackers*) é uma realidade social a que os Estados não podem ser indiferentes ou meramente aplicar uma máscara de imunidade. A evolução dos sistemas informáticos é uma faca de dois gumes que se auto-alimenta: enquanto novos softwares de protecção e segurança vão sendo construídos, outros softwares de ataque, como os vírus, são igualmente fabricados<sup>5</sup>.

Em suma, os softwares de eGovernment para além da necessidade de cumprirem objectivos de celeridade, eficiência e eficácia de processos, devem permitir uma eficaz prestação de contas e apuramento de responsabilidades financeiras (no sentido amplo), quer ao nível da detecção de irregularidades e dos seus responsáveis, quer em termos de todo o processo de decision-making.

---

<sup>4</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/benchmarking/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/benchmarking/index_en.htm)

<sup>5</sup> <http://www.virus-scan-software.com/virus-scan-help/answers/the-history-of-computer-viruses.shtml>

## 1.2. DEMOCRACIA DIGITAL EM PORTUGAL

Com o programa do XIII Governo Constitucional (1995-2000), a sociedade da informação foi estabelecida como prioridade nacional. Posteriormente reforçado pelo Livro Verde para a Sociedade da Informação.<sup>6</sup> Actualmente, a estratégia de implementação das TIC, ou seja, no sentido de uma sociedade da informação, “repousam” no organismo público UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento<sup>7</sup>, criado em Janeiro de 2005.

O actual governo tem apostado na profusão das TIC nas variadas esferas da sociedade. A face mais visível prende-se com o Plano Tecnológico<sup>8</sup>, que inclui, por exemplo, a modernização tecnológica dos processos da Administração Pública através de várias medidas como a implementação da facturação electrónica e do e-commerce.

Outra das formas de relacionamento entre cidadão e Estado, opera-se mediante através dos websites governamentais. O portal do governo<sup>9</sup> é o principal website governamental que funciona como plataforma dos vários serviços on-line do Estado, com links para os vários websites de ministérios e outros Organismos da Administração Pública. Providencia acesso a documentos governamentais, projectos, planos de acção, etc.

O governo português tem apostado em vários serviços administrativos on-line. Por exemplo, a recente criação do IES – Informação Empresarial Simplificada, que pretende tornar a “vida das empresas mais simples”, através de uma “redução de custos para as empresas”, “economia mais competitiva e transparente” e “informação estatística sobre a universalidade das empresas”<sup>10</sup>. Ou no campo da Educação, com a criação do Plano Tecnológico da Educação.<sup>11</sup> Ou ainda a criação do Portal da Empresa,<sup>12</sup> o Diário da República Electrónico<sup>13</sup> e o website das declarações electrónicas da Direcção-Geral dos Impostos<sup>14</sup>.

Os dados da UMIC apresentados no relatório intitulado “Sociedade da Informação em Portugal 2008”, permitem-nos verificar quantitativamente a implementação de serviços de eGovernment. Os dados apontam para 92 % dos Organismos da Administração Pública

---

<sup>6</sup> <http://www.posc.mctes.pt/documentos/pdf/LivroVerde.pdf>

<sup>7</sup> <http://www.unic.pt/>

<sup>8</sup> [http://www.portugal.gov.pt/NR/rdonlyres/EC06E553-5FD9-4355-A5AC-E8AB208533DC/0/Plano\\_Tecnologico.pdf](http://www.portugal.gov.pt/NR/rdonlyres/EC06E553-5FD9-4355-A5AC-E8AB208533DC/0/Plano_Tecnologico.pdf)

<sup>9</sup> <http://www.portugal.gov.pt/Portal/PT>

<sup>10</sup> [http://www.ies.gov.pt/site\\_IES/site/home.htm](http://www.ies.gov.pt/site_IES/site/home.htm)

<sup>11</sup> <http://www.escola.gov.pt/escola.asp>

<sup>12</sup> <http://www.portaldaempresa.pt/CVE/pt>

<sup>13</sup> <http://dre.pt/index.html>

<sup>14</sup> <http://www.e-financas.gov.pt/de/jsp-dgci/main.jsp>

Central com presença na Internet em 2008. Destes, 85 % por Website próprio e 14 % com website integrado no site do Ministério/Estrutura orgânica que integra<sup>15</sup>.

### 1.3. EGOVERNMENT DIVIDE?

O termo "Digital Divide", tem sido comumente utilizado para se referir ao facto de que muitos cidadãos continuam afastados do fluxo de informação característicos das sociedades modernas. O conceito surgiu pela primeira vez na década de 90 e tornou-se um dos mais populares conceitos utilizados por académicos, consultores, empresas, políticos, etc. A OCDE define o Digital Divide como “the gap between individuals, households, businesses and geographic areas at different socio-economic levels with regard both to their opportunities to access information and communication technologies (ICTs) and to their use of the Internet for a wide variety of activities” (2001:5). No entanto, existem várias outras definições de Digital Divide. Por exemplo, Salinas (2003) refere-se ao Digital Divide como a diferença entre os indivíduos e/ou comunidades em termos de poder ou não utilizar instrumentos electrónicos de informação e comunicação, sendo a Internet um destes instrumentos para melhorar a qualidade de vida. Johnson Paul (2002) refere-se ao Digital Divide como as desigualdades no acesso às infra-estruturas e serviços digitais. Uma tão vasta gama de possíveis definições torna problemática a discussão do conceito.

Vários pontos podem ser extraídos do conceito. Primeiro, podemos falar sobre as desigualdades na sociedade (por exemplo, entre indivíduos, famílias, comunidades, no sentido de local ou regional), e/ou as desigualdades entre sociedades (ou comunidades).

Em segundo lugar, podemos ter dois diferentes enfoques: (a) um enfoque sobre as desigualdades relativas às TIC de forma mais geral e (b) as desigualdades relacionadas especificamente com a Internet. Algumas definições, como descrito acima, e mesmo algumas tentativas para desenvolver medições do Digital Divide, combinam ambas - por exemplo, Kastsinas e Moeck (2002), e Parker (2003) utilizam a posse de computadores pessoais e o acesso à Internet como indicadores de Digital Divide. Neste documento, em termos de escolhas de medição, seguimos aqueles que tomam em consideração o uso de Internet para medir o Digital Divide.

---

<sup>15</sup> [http://www.umic.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=3140&Itemid=490](http://www.umic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3140&Itemid=490)



Em terceiro lugar, embora alguns dos primeiros debates tenham sido mais orientados para o "acesso" (um termo que pode ser observado em algumas das definições acima descritas), o debate tem vindo a centrar-se noutras dimensões. Por exemplo, 6 e Jupp (2001) consideram que considerar o acesso ao hardware necessário ao uso de Internet como indicador central é um equívoco, e argumentam que devemos focar mais em aspectos como o preço real do kit de acesso, como bem como questões sobre o conteúdo, as competências, os usos e as consequências sociais dos mesmos. Iremos aqui analisar estas diferentes dimensões além do acesso.

Enquanto alguns dos primeiros debates incidiram sobre os utilizadores da Internet versus não utilizadores (Katz e Aspden, 1998), logo ficou claro que podemos também analisar as desigualdades entre os diferentes utilizadores da Internet, surgindo assim "divides" entre as pessoas com diferentes níveis de competências, por exemplo, ou diferentes experiências de broadband, qualidade do equipamento ou diferentes tipos de uso (Dolničar et al., 2009; e.g. DiMaggio et al., 2004; Harguittai and Hinnant, 2008; Mossberger et al., 2003). Ou seja, não existe apenas um divide mas vários divides (Cruz, 2008). Isso já foi discutido, quando a maioria dos utilizadores eram de *narrowband*, por altura dos primeiros debates sobre Digital Divide nos anos 90 e nos primeiros anos do seguinte século. Existem novas fracturas entre utilizadores de banda estreita e utilizadores de banda larga (Dolničar et al., 2009). Com efeito, recorda-nos que o Digital Divide é também um alvo móvel, tal como a própria Internet evolui, ilustrada pelo actual desenvolvimento da Web 2.0.

### **1.4. O FUTURO DO EGOVERNMENT E O DIGITAL DIVIDE: EGOVERNMENT 2.0?**

Por último, viramos a nossa atenção para os mais recentes desenvolvimentos da Internet e para possíveis futuras formas de eGovernment, partindo da análise das mais recentes abordagens colocadas em prática por alguns países. Especificamente, examina-se como os governos e outros actores sociais estão agora a olhar para ferramentas Web 2.0 – termo cunhado por Tim O'Reilly e Dale Dougherty para caracterizar o que se designa de segunda geração de comunidades e serviços baseados na plataforma Web, de que são exemplos as redes sociais, *wikis*, etc. (O'Reilly, 2005) –, como por exemplo o Facebook ou o Myspace ou os mundos virtuais (daremos o exemplo do Second Life) como outra forma de representação on-line.

Em Portugal, António Costa, actual presidente da Câmara Municipal de Lisboa, aquando da campanha para a Câmara Municipal de Lisboa, fez-se representar com o seu avatar numa sede de campanha virtual (construída pela empresa portuguesa Beta Technologies em “Afton”, continente principal do SL)<sup>16</sup>.

Em França, os quatro principais candidatos às eleições presidenciais também “entraram” neste mundo virtual com suas respectivas sedes de campanha e avatares.<sup>17</sup> No Japão, a entrada do primeiro político no SL levantou polémica uma vez que violava as regras eleitorais<sup>18</sup>.

Nos EUA, por exemplo, o Congresso fez-se representar com uma versão virtual do *US Capitol*.<sup>19</sup> O projecto abriu com o lançamento de um vídeo por *streaming* e contou com uma discussão no mundo virtual com Rep. George.<sup>20</sup>

O governo das Ilhas Maldivas foi o primeiro a abrir uma embaixada virtual no Second Life, na “Ilha da Diplomacia” (espaço virtual no SL).<sup>21</sup> Também, a Suécia construiu uma embaixada virtual, a Second House of Sweden<sup>22</sup>, inaugurada pelo ministro dos negócios estrangeiros, Carl Bildt, no dia 30 de Maio de 2007 no Instituto Sueco em Estocolmo.<sup>23</sup> Para tal foi realizada uma conferência de imprensa interactiva entre o metaverse e o mundo real, tendo até direito a corte de tesoura virtual no acto solene de inauguração.<sup>24</sup> Recentemente, a Estónia anunciou que pretende abrir uma embaixada no SL, por altura do aniversário do Ministro dos Negócios Estrangeiros, 11 de Novembro de 2007.<sup>25</sup>

São apenas alguns exemplos da entrada da política, dos partidos e governos no metaverse (mundo virtual) do SL. O Second Life surge aqui como um exemplo, atendendo que estes serviços poderão não suceder enquanto outros poderão aumentar em termos de utilizadores, como é o caso recente do Facebook<sup>26</sup>. Esta “entrada” da política no SL tem recebido diferentes críticas e aceitação. Alguns casos de sucesso têm sido reportados, como é o caso de algumas sedes de campanha com um número de visitas virtuais bastante significativo.

---

<sup>16</sup> [http://dn.sapo.pt/2007/07/07/nacional/antonio\\_costa\\_campanha\\_second\\_life.html](http://dn.sapo.pt/2007/07/07/nacional/antonio_costa_campanha_second_life.html)

<sup>17</sup> <http://www.washingtonpost.com/wp-dyn/content/article/2007/03/29/AR2007032902540.html>

<sup>18</sup> [http://www.next-en.biz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=5956&Itemid=2](http://www.next-en.biz/index.php?option=com_content&task=view&id=5956&Itemid=2)

<sup>19</sup> Um projecto do *Sun Microsystems* criado pela firma de marketing *Clear Ink*.

<sup>20</sup> <http://secondlife.reuters.com/stories/2007/01/02/congressional-democrats-agenda-gets-sl-stage/>

<sup>21</sup> <http://ctrl-copy.blogspot.com/2007/05/maldivas-embaixada-virtual-second-life.html>.

<sup>22</sup> Para mais informações vide o Website oficial da Suécia: <http://secondhouseofsweden.com/>

<sup>23</sup> <http://www.marketingvox.com/archives/2007/01/31/sweden-to-open-second-life-embassy/>

<sup>24</sup> <http://radiowood.com/2007/05/video-from-the-opening-of-the-swedish-embassy-in-second-life/>

<sup>25</sup> <http://www.epractice.eu/document/3892>.

<sup>26</sup> [http://www.socialnetworkingwatch.com/all\\_social\\_networking\\_statistics/index.html](http://www.socialnetworkingwatch.com/all_social_networking_statistics/index.html)

Algumas das potencialidades do uso político de mundos virtuais e outros *social networks* estão patentes na seguinte afirmação:

“Social technologies can be great tools for political change, and virtual worlds like Second Life might be the next tool for engaging people in the real world democratic process,” said Governor Warner. “We want to use Second Life to continue the conversation about the direction of our country. My avatar is also pretty funny looking. That alone makes it worth checking out.”<sup>27</sup>

No entanto, existem algumas reacções à entrada de políticos e de procedimentos democráticos, como expressa um cibernauta que comenta a notícia de vandalismo virtual à sede de campanha de John Edwards (USA) no SL:

“The way I look at it is that political idiots entered a realm that they do not and care not to understand. This would be like jumping in to World of Warcraft [outro mundo virtual/jogo on-line] and expecting people to care about your political agenda... we just don't care.”<sup>28</sup>

O SL enquanto espaço de expressão política e democrática tem sido reconhecido não só pelos políticos e instâncias de governação, como também pelos cidadãos (*cidadãos-avatar*). A crítica e a manifestação de desacordo com determinadas políticas públicas, encontram-se também no SL. Em Portugal, por exemplo, ocorreu uma manifestação (virtual) no SL, contra o novo Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior (RJIES), como é reportado pelo Expresso online: «“Estamos aqui para fazer um velório ao novo regime”. Foi com esta frase que os estudantes universitários iniciaram a luta contra o novo Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior (RJIES), numa manifestação virtual na Praça do Comércio de Second Life.»<sup>29</sup>

Como é exemplo a inauguração da Second House of Sweden no SL, procedimentos comuns no “mundo real” da democracia podem ser simulados no metaverse (neste exemplo curioso, a inauguração com o tradicional corte da tesoura), como conferências de imprensa, debates, etc. Simulacros da luta política assumem-se também como possibilidades de acção para os cidadãos.

À medida que a Internet evolui também evolui o eGovernment, o que significa que também poderão ser criados novos Digital Divide, não só entre aqueles que utilizam e aqueles que não utilizam Internet, ou agora entre os que possuem banda estreita e os que possuem

---

<sup>27</sup> <http://www.forwardtogetherpac.com/contents/show/272>

<sup>28</sup> *In* [http://blog.wired.com/tableofmalcontents/2007/03/john\\_edwards\\_me.html#comment-62046732](http://blog.wired.com/tableofmalcontents/2007/03/john_edwards_me.html#comment-62046732)

<sup>29</sup>

[http://expresso.clix.pt/Dossies/Interior.aspx?content\\_id=402297&name=Second%20Life:%20O%20jogo%20da%20vida](http://expresso.clix.pt/Dossies/Interior.aspx?content_id=402297&name=Second%20Life:%20O%20jogo%20da%20vida)

banda larga (Dolničar et al., 2009; e.g. DiMaggio et al., 2004; Harguittai and Hinnant, 2008; Mossberger et al., 2003). A presença em mundos virtuais é exemplo do que poderá ser um ponto de viragem para o próximo nível de eGovernment, isto porque a Internet evolui constantemente.

A Web 2.0 é um desafio para utilizadores e governos, significa uma porta para novos mundos ainda por descobrir. Se estes mundos "tem" pessoas, elas podem ser uma plataforma para serviços públicos. Na verdade, os portais e sites já existentes podem realmente parecer "estáticos" em comparação com algumas novas funcionalidades da Web 2.0. Este pode ser um incentivo para os governos no sentido de acompanhar os novos desenvolvimentos, não só o Second Life está a ganhar importância no domínio do eGovernment, mas também os wikis, blogues, *social networks*, etc., como foi observado por alguns analistas:

«Actions such as jumping on the wiki bandwagon, leveraging technologies such as Ajax for richer user interfaces or diving into virtual worlds to entice the so-called "digital natives" will result in a sudden awakening for governments. We expect several governments in developed economies to establish virtual government strategies that define how to participate in a variety of virtual communities, ranging from internal ones that engage employees, to external ones where they will reach out to constituents»<sup>30</sup>.

Linden Lab, a empresa que gere o Second Life possui um website especial para ajudar as empresas, governos e instituições de ensino a desenvolver os seus próprios espaços e actividades próprias no SL.

Na secção do website dedicado aos governos, pode-se ler:

«Many government agencies and departments, including military organizations, at all levels around the world use virtual worlds on the Second Life Grid™ for a variety of programs and activities.

For instance, the National Oceanic and Atmospheric Administration (NOAA) and the Earth System Research Laboratory (ESRL) have a facility that provides interactive educational demonstrations about the ocean and weather. Visitors can ride submarines, experience a tsunami, or check out real-time weather maps»<sup>31</sup>.

---

<sup>30</sup> Garvin, "The EGovernment Hype Cycle Meets Web 2.0", citado em Richard MacManus (2007), EGovernment Meets Web 2.0: Goodbye Portals, Hello Web Services. [http://www.readwriteweb.com/archives/e-government\\_meets\\_web\\_20.php](http://www.readwriteweb.com/archives/e-government_meets_web_20.php)

<sup>31</sup> <http://secondlifegrid.net/slfe/government-use-virtual-world>

O desenvolvimento do eGovernment não significa apenas que o governo está a criar novos serviços on-line e a melhorar os já existentes, significa também que estão à procura de algo novo na Web, novas possibilidades para expandir sua presença online. Ao fazê-lo, os governos estão a criar serviços que exigem competências na utilização de Internet, melhores sistemas de hardware e software e ligações à Internet mais rápidas, podendo assim criar maiores desigualdades no acesso aos serviços de eGovernment, e prejudicar aqueles que não podem aceder aos mesmos.

Recentemente, o Presidente dos Estados Unidos, Barack Obama revolucionou o modo de utilização da Internet nas campanhas políticas. Se até então muitos tinham criado websites com algumas ferramentas de contacto com os cidadãos, o website de Obama veio a introduzir uma maior interacção com os cidadãos, isto no modo como providenciou um papel activo (“empowerment”) aos cidadãos.

De facto, o modo como a campanha foi partilhada com os cidadãos, pode ser entendido como uma autêntica campanha *prosumer* (Toffler, 1970, 1980, 1990; Bruns, 2008). O termo cunhado por Alvin Toffler tem sido usado no marketing mas ganhou novo fôlego ao ser utilizado para definir a interacção entre as empresas produtoras e os consumidores que é pautada por uma dissolução de barreiras, onde o consumidor adopta também o papel de produtor. O conceito tem vindo a ser refinado por vários cientistas sociais, por exemplo, por em termos como *producer* ou *co-user* (Axel Bruns, 2008; Jenkins, 2006 Postigo, 2008), ou seja, dando ênfase ao cibernauta como produtor e utilizador.

O conceito de *prosumer* remete para uma das características da Internet, nomeadamente no que respeita às *social networks* e outros websites como o *YouTube*, etc. Obama utilizou o website para chegar às pessoas utilizando a suas próprias produções, dando voz aos cidadãos. A rede de trocas de vídeos, mensagens, e imagens pela Internet significou uma nova forma de propaganda política e de contacto entre o candidato e os cidadãos.

Vê-se aqui a importância que o fenómeno do Digital Divide assume para as estratégias de eGovernment. A aposta da administração de Obama encontra-se expressa no site governamental:

**“Open Up Government to its Citizens:** Use cutting-edge technologies to create a new level of transparency, accountability, and participation for America's citizens.

**Bring Government into the 21st Century:** Use technology to reform government and improve the exchange of information between the federal government and citizens while ensuring the security of our networks. Appoint the nation's first Chief Technology Officer (CTO) to ensure

the safety of our networks and lead an interagency effort, working with chief technology and chief information officers of each of the federal agencies, to ensure that they use best-in-class technologies and share best practices.”<sup>32</sup>

A evolução da Web representa, assim, uma nova realidade e um novo desafio para os políticos, partidos e governantes (Castells, 2008; Anduiza, Cantijoch e Aina Gallego, 2009). Nos EUA, a recente eleição de Obama é disso exemplo. Obama entrou pela casa das pessoas através do Twitter, do facebook, myspace, etc. As redes sociais funcionaram como um intenso espaço de intercâmbio com a candidatura.

A empresa Blue State Digital não trabalha apenas com Obama, mas com outros políticos. Muitos tem recorrido aos seus serviços, tais como Ken Livingstone, Mayor de Londres:

“For London Mayor Ken Livingstone’s 2008 campaign, Blue State Digital quickly built a fiercely loyal online file of constituents willing to take action both online and off to secure Livingstone’s reelection. Those constituents made phone calls to generate support, attended campaign events, contributed almost £25,000 (about \$50,000), and responded rapidly to online calls to action, helping to position Livingstone to run strongly at the polls.”<sup>33</sup>

Na Europa, Sócrates é exemplo da importação do estilo “internauta” de Obama. Notícias recentes [CITAR] dão conta da relação da mesma empresa que criou o site de Obama – a Blue State Digital – na gestão da campanha online de Sócrates intitulada Sócrates 2009 ([www.socrates2009.pt](http://www.socrates2009.pt)). A utilização das redes sociais da campanha de Sócrates segue a linha da campanha de Obama, apostando nas *social networks*, nos fóruns na Internet, etc. Ou seja, na transferência de parte da campanha para as mãos dos cidadãos, através da interactividade entre a campanha e o cidadão permitida pela Internet. Mas outros candidatos seguem esse rumo, como é exemplo Manuela Ferreira Leite ([www.politicadeverdade.com](http://www.politicadeverdade.com)), presente nas várias *social networks*, como o *facebook* ou o *twitter*.

É exemplo de que a Internet está a ganhar novos contornos no que respeita à sua “ligação” com a política (Castells, 2008; Anduiza, Cantijoch e Aina Gallego, 2009). Mas também significa que, parte da campanha, parte das mensagens políticas poderão não estão a chegar a alguns cidadãos, por vários razões, por exemplo para aqueles que não utilizam a Internet ou não possuem ligações rápidas à Internet que lhes permitam acompanhar as campanhas políticas.

---

<sup>32</sup> [http://change.gov/agenda/technology\\_agenda/](http://change.gov/agenda/technology_agenda/)

<sup>33</sup> [http://bsdaction.3cdn.net/25bb7ae08bd2a7249c\\_4rm6b5abc.pdf](http://bsdaction.3cdn.net/25bb7ae08bd2a7249c_4rm6b5abc.pdf)

Neste capítulo, discutimos alguns conceitos de eDemocracy e eGovernment. Apresentámos um primeiro quadro de conceitos no sentido de tentar descortinar os novos modos de actuação dos actores políticos em termos da criação e desenvolvimento de novos espaços de contacto entre cidadãos e actores políticos.

## **2. INCLUSÃO OU EXCLUSÃO?**

Até agora, indicámos as várias áreas de interesse e discutimos alguns dos seus conceitos. Direcionemos agora a análise para o modo como podemos relacionar os fenómenos do eGovernment e do Digital Divide, ensaiando possíveis efeitos de um sobre o outro.

### **2.1. PRESENCIAL VS ONLINE: VANTAGENS E DESVANTAGENS**

Os governos tendem a dar particular ênfase a alguns dos (geralmente os mais simples) benefícios das iniciativas de eGovernment, quando é necessário obter uma imagem mais complexa. O problema surge quando as visões optimistas não dão importância às questões levantadas na literatura sobre o digital divide. As pessoas sem acesso à Internet estão em desvantagem em comparação com aqueles que têm acesso. Mesmo entre aqueles com acesso podem surgir desigualdades, por exemplo, em termos de competências relativas à utilização de software específico, o que pode ter efeitos reais na sua capacidade para utilizar os serviços públicos prestados pelo governo. Aquelles que têm acesso por banda estreita estão potencialmente em desvantagem em comparação com aqueles que têm acesso por banda larga (Dolničar et al., 2009). Ainda que, por agora, apenas um número limitado de serviços públicos requeiram banda larga, a situação pode alterar-se no futuro com a incursão de mais serviços públicos online.

Alguns cidadãos em situação de desvantagem no que respeita ao acesso ao eGovernment, podem não ser pessoas desfavorecidas economicamente. No entanto as desigualdades em termos da relação dos cidadãos com diferentes serviços públicos oferecidos através da Internet são essencialmente a expressão das desigualdades sociais e económicas anteriores: “The Digital Divide is not digital; it’s the social and economic divide which is reinforced by technologies that exacerbate the potential to exclude people”<sup>1</sup>.

Em suma, até agora, o eGovernment é, potencialmente, um novo campo em que as desigualdades podem ser projectadas, sendo que o adicionar de mais serviços pode prejudicar aqueles que estão privados de bens materiais ou de competências na utilização da Internet. O

---

<sup>1</sup> Kate Oakley, Director, Local Futures, citado em Commission for Rural Communities, 2005:19.



nosso argumento é o de que estes novos tipos de desigualdades ainda não estão devidamente documentados. Embora a relação entre o Digital Divide e eGovernment não constitua, no campo académico, uma total novidade (Pascual, 2003; Brown, 2008), poucos pesquisadores têm abordado esta relação. Torna-se necessário obter mais dados qualitativos ou quantitativos de modo a evidenciar sob que formas e em que medida ocorrem as desigualdades.

Existem uma série de vantagens oferecidas pelos serviços online. Por exemplo, os governos estabelecem diferentes horários impostos para o preenchimento de formulários online e para os formulários em papel. Normalmente, como, por exemplo, no caso do Reino Unido e Portugal, os governos dão mais tempo para aqueles que querem declarar os seus impostos online, e ao fazê-lo, atribuem uma vantagem aos utilizadores on-line. Geralmente, aqueles que preencheram os seus impostos on-line têm uma resposta do governo mais cedo do que aqueles que o fazem por papel<sup>2</sup>. Por outras palavras, o acesso aos serviços de eGovernment pode trazer vantagens, mas pode também trazer algumas desvantagens.

Por exemplo, quando alguém acede a serviços públicos on-line pode fazê-lo mais rápido do que se tivesse de se deslocar a uma qualquer agência governamental. No entanto, terá de confiar nas informações que o site fornece. Alguns websites governamentais têm um menu de ajuda (FAQ), mas estes nem sempre respondem a todas as potenciais questões - apenas algumas questões pré-concebidas têm resposta. O facto de que o software é pré-concebido significa que tem limitações. Em contrapartida, quando alguém se desloca a um órgão público pode confiar num determinado número de trabalhadores para o ajudar com as dúvidas que surgem, pode explicar com as suas próprias palavras as suas próprias dúvidas.

Vejamos um segundo exemplo, ao preencher um formulário em papel, é possível parar sempre que quisermos, mas tal nem sempre é o caso com os formulários online. Às vezes, é possível “salvar” os dados já preenchidos, mas nem sempre é o caso com alguns softwares, na medida em que alguns só permitem salvar uma parte do formulário se este ou parte do mesmo (alguns estão divididos em secções) estiver totalmente preenchido. Às vezes, a concepção do software significa que existe um tempo necessário para preencher o formulário, que é assumido como igual para todos, pois alguns softwares disponibilizam um tempo limitado para o preenchimento do formulário - muitas vezes é necessário recomeçar, ou seja, introduzir de novo os dados quando se ultrapassa o tempo limite (por exemplo, temos de fazer de novo login). O princípio subjacente neste exemplo é o de que as tradicionais interações com a administração pública fornecem frequentemente mais flexibilidade do que as versão online.

---

<sup>2</sup> <http://iobcontabilidade.blogspot.com/2009/03/contribuintes-que-entreguem-irs-online.html>

Basicamente, as pessoas têm diferentes competências, mas os diferentes websites tratam todos por igual, dando-lhes o mesmo tempo e condições para o preenchimento de formulários, ou para aceder a alguns serviços. Em Portugal, em 2007, por exemplo, entre os websites de Organismos da Administração Pública Central, apenas 48% têm de acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais<sup>3</sup>.

Portanto, existem vantagens e desvantagens para ambos cidadãos off-line e on-line no relacionamento com a Administração Pública. Além disso, estes exemplos mostram que o facto dos serviços serem oferecidos on-line pode criar desvantagens para os não-utilizadores de Internet mas também poderá criar problemas para os utilizadores.

### **2.2. REDUZINDO A EXCLUSÃO SOCIAL? CENÁRIOS E QUESTÕES DE PESQUISA**

Tendo estabelecido e ilustrado alguns princípios, a questão que se coloca é a seguinte: irá o eGovernment surtir efeitos sobre a exclusão social e em que medida tal se reflecte nas políticas públicas? Para responder a estas questões, consideramos uma série de cenários diferentes e reflectimos sobre possíveis efeitos.

1) A consciência dos indivíduos de que as TIC, como a Internet, podem facilitar a relação com o governo, pode, em princípio, catalisar os indivíduos no sentido de desenvolverem esforços para acederem à Internet, ou para, pelo menos, aprenderem como a utilizar (Pascual, 2003). Em ambos os casos, os governos precisam, e alguns o fazem, de criar condições para que as pessoas possam ter acesso à Internet e a formação sobre a utilização das mesmas. O que pode reduzir o Digital Divide e ao fazê-lo poderá favorecer a inclusão política e social de pessoas com necessidades especiais, por exemplo, ou pessoas idosas com problemas de mobilidade, isoladas, ou quase isoladas, a população rural, os carenciados, etc.. Isto porque as TIC poderão facilitar impedir ou reduzir a exclusão social de indivíduos que até então não poderiam beneficiar nas mesmas para acesso a serviços informação e serviços de saúde, a serviços do governo, acesso a oportunidades de emprego, etc, (Galperin e Mariscal, 2007; Adams e Fitch, 2006; Brown, 2008). As TIC são hoje extremamente importantes e a sua importância no quotidiano (Castells, 2003; Kerckove, 1995; Himanen et al. 2003) poderá ter consequências que vão desde benefícios a danos, em que se pode incluir a exclusão social.

Neste cenário, a oferta de serviços de eGovernment poderá efectivamente contribuir para atenuar o Digital Divide.

---

<sup>3</sup> [http://www.unic.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=3140&Itemid=490](http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3140&Itemid=490)

Para dar um exemplo específico, em Portugal, o programa governamental denominado de "Plano Tecnológico", envolve o desenvolvimento de serviços públicos on-line. Uma das mais famosas iniciativas é o projecto "Magalhães", que providencia aos alunos do primeiro ciclo a possibilidade de adquirirem computadores portáteis a preços muito baixos. O projecto e-escola permite, por sua vez, que alunos e professores possam comprar computadores portáteis com acesso à Internet por preços baixos. Outro projecto é a "Iniciativa Novas Oportunidades" ("Iniciativa Novas Oportunidades"), que possibilita que jovens e adultos que deixaram a escola em uma fase anterior, possam aceder a programas de formação e garantir maiores níveis de escolaridade e, também eles, adquirir computadores portáteis com acesso à Internet por preços baixos.

Na avaliação destas iniciativas é necessário descortinar se estão, na realidade, a “empurrar” as pessoas em geral, não apenas os visados, no sentido de obter maiores qualificações e para a aquisição de computadores e de kits de acesso à Internet, reconhecendo assim vantagens na utilização dos mesmos. E, em caso afirmativo, em que medida? São estas iniciativas bem sucedidas em termos da criação de uma consciência da importância de se ser capaz de se relacionar online com o governo? Além disso, se considerarmos os *proxy-users* que utilizam o eGovernment (ou seja, pessoas que já tem e podem usar a Internet e que agem em nome de não-utilizadores), será que estes ficam a conhecer melhor a Internet ou a tornar-se mais interessados na utilização de Internet através dessa experiência, ou seja, irão passar de *proxy-users* para utilizadores reais de Internet e de serviços de eGovernment?

O modo como os vários governos de diferentes países promovem a utilização da Internet poderá surtir diferentes efeitos nas relações entre cidadãos e governos. Diferentes países têm diferentes características sociais e culturais e os seus cidadãos poderão relacionar-se de forma diferente com os serviços públicos online. Os governos devem mapear estas características da sua população, para identificar a melhor forma de oferecer serviços públicos adequados à população, bem como melhores formas de persuadir as pessoas sobre as vantagens da utilização da Internet e, especialmente, sobre as vantagens do relacionamento com o governo através da Internet (desde que haja vantagens em comparação com o contacto face-a-face).

Por exemplo, em termos de políticas públicas, se um país subsidia fortemente a utilização da Internet para os actuais não-utilizadores, mas não lhes dá direito a informação sobre a existência e os benefícios do eGovernment, enquanto que esta situação poderá eventualmente estreitar o fosso entre os utilizadores e não os utilizadores, poderá não surtir qualquer divisão entre aqueles que já utilizam serviços públicos on-line e aqueles que preferem apenas o acesso face-a-face com os serviços públicos. Num outro país, em que a administração pública

electrónica esteja mais fortemente promovida, este segundo nível de divisão poderá estreitar-se.

Além disso, diversos países podem ter diferentes desigualdades sociais em termos de acesso à Internet, qualificações e conhecimento de eGovernment, e por isso existe a necessidade de conhecer os detalhes das desigualdades em termos de idade, sexo, renda, educação, etc. A forma como os governos tratam do problema também pode, naturalmente, surtir diversos efeitos, estreitar ou colmatar o Digital Divide entre as diferentes fracções da sua população. Se uma promoção particular de eGovernment num determinado país se concentra principalmente sobre os jovens e esquece as pessoas idosas no que respeita a promoção das TIC, o Governo pode estar a ampliar a exclusão digital dos idosos e a reduzir o digital divide nos jovens. Por outras palavras, a diferença na promoção e desenvolvimento de serviços de governo electrónico, em termos de concentrar ou dar vantagens a alguns segmentos da sociedade e ignorando outros, pode levar, não só a divisões dentro dos países, mas também as diferenças entre países.

2) Num segundo cenário, o cidadão que não pode preencher formulários por via electrónica, porque não possui uma ligação à Internet, não tem condições económicas para o fazer, não sabe como utilizar o serviço de eGovernment, ou apenas prefere atingir estes objectivos quando em co-presença com outros, pode não ser excluído socialmente, pois pode deslocar-se até ao "real" órgão do governo e preencher lá esse formulário. Assim ele pode ter ainda controlo da sua própria vida social e pode até mesmo ser capaz de participar plenamente e activamente na sociedade. Claro que se encontra afastado de um conjunto de serviços tecnológicos que poderiam facilitar a sua vida (por exemplo, preenchendo formulário no conforto de sua própria casa) e fornecer serviços mais rápidos. Mesmo se um serviço só estiver acessível pela Internet, esse indivíduo não é um cidadão, em geral, socialmente excluído, mas antes excluído pelo Governo de um determinado serviço administrativo. Pode muito bem ser um cidadão activo noutros aspectos, envolvido na vida social da comunidade e até mesmo um actor político. Neste cenário, pode haver uma desvantagem, mas hesitamos em afirmar que este aumenta o Digital Divide.

Neste cenário, qualquer investigação mais profunda teria de alguma forma de avaliar o grau em que a não-utilização do eGovernment cria desvantagens. Em última análise, é uma barreira para algumas pessoas na sua relação com alguns serviços públicos? Quão importante é, em geral, para as suas vidas? Será que tal situação varia dependendo das circunstâncias dos diferentes segmentos da população? Poderá ser uma desvantagem maior para aqueles que vivem em zonas rurais, pois precisam viajar de cada vez que precisam de se deslocar a

serviços públicos e, por isso, por exemplo, poderão ser menos activos em termos de cidadania. Mas, essa exclusão digital pode não ser uma grande desvantagem para um indivíduo que vive numa área urbana com fácil acesso aos serviços públicos.

Uma vez mais verifica-se a existência de um elemento inter-cultural - o último exemplo é neste caso relevante, na medida em que diferentes países têm grandes ou pequenas populações rurais, que vivem em diferentes distâncias dos centros urbanos. Em princípio, pode-se imaginar, neste cenário, que a falta de acesso a alguns serviços de eGovernment num determinado país, pode ser visto como um problema maior do que noutro país, por quaisquer motivos, sejam eles factores geográficos como foi antes ilustrado, ou culturais.

3) Num terceiro cenário, se este serviço online for muito importante para a sua vida social ou mesmo para uma cidadania activa, a situação altera-se. Além disso, este problema pode crescer, se mais bens e serviços no futuro venham a estar acessíveis através da Internet. Neste caso, os aspectos negativos podem aumentar se algumas fracções da sociedade forem totalmente excluídas desses serviços públicos. Por exemplo, se o governo oferece um site de busca de postos de trabalho actualizado e acessível 24h, e não fornece essa mesma possibilidade em situação de co-presença, os serviços públicos on-line podem criar desigualdades no acesso às informações que dão uma vantagem na obtenção de empregos (mais informações, acesso fácil à informação, maiores possibilidades de candidatura a um emprego) àqueles que utilizam a Internet, para poderem aceder a este tipo de serviços oficiais.

Reforçamos uma vez mais que para compreendermos a dimensão inter-cultural precisamos de compreender a maneira como os diferentes países se encontram a desenvolver serviços de eGovernment: como um serviço complementar ao processo de co-presença (ou seja, como uma outra opção, uma outra rota para serviços públicos) ou como serviços únicos que irão substituir a actual situação de co-presença. Além disso, mesmo nos países onde são oferecidos serviços online complementares é necessário determinar se existem variações no país, diferenças entre as versões online e offline. Por exemplo, em Portugal, os impostos podem ser preenchidos e apresentados online por um período de tempo muito maior do que no papel, como é o caso de formulários fiscais. Portanto, neste caso, os utilizadores on-line estão em vantagem, pois eles têm mais tempo para preencher os seus impostos. Será que a diferença entre as versões on-line e papel são as mesmas para todos os países? Se varia, podem existir diferentes níveis de «vantagem», dependendo do país. É exemplo de como divergências na aplicação do eGovernment podem conduzir a diferentes Digital Divides em diferentes países.

Existirão então diferenças entre os países no que se refere à utilização de eGovernment? As desigualdades intra-países serão diferentes consoante o país em causa? Ou podemos descortinar características comuns entre os utilizadores de vários países? Serão os dados suficientes para podermos demonstrar algumas das hipóteses de relacionamento entre e-government e a exclusão social, acima ponderados? Estaremos, com o eGovernment, perante um novo Digital Divide? Com este leque de questões em mente, analisaremos alguns dados da Eurostat<sup>4</sup> sobre e-government.

É nossa perspectiva que existirão algumas diferenças entre países, mas será possível traçar algumas características gerais sobre quem são, tendencialmente, os utilizadores de Internet que a utilizam para aceder a serviços de eGovernment, sendo que não deve diferir muito da tradicional divisão entre os que utilizam e os que não a utilizam (Dolničar et al., 2009), mas configurando um novo Digital Divide, com desigualdades bem delineadas.

É nossa hipótese de que existirão algumas diferenças entre países. Mas que será possível traçar um perfil comum – em ambos os países em análise – dos indivíduos que utilizam a Internet para aceder a serviços de eGovernment

Neste capítulo, procurámos relacionar os fenómenos do eGovernment e do Digital Divide, ensaiando possíveis relações entre eles. Lançámos igualmente algumas questões que procuraremos responder, e apontámos as hipóteses a serem testadas através da análise aos dados estatísticos da Eurostat que exporemos no próximo capítulo.

---

<sup>4</sup> <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/>

### 3. DADOS SOBRE O DIGITAL DIVIDE E E-GOVERNMENT

Neste capítulo, iremos analisar alguns dados oficiais que nos permitam perceber como os dados estatísticos de fontes oficiais nos podem ajudar na compreensão da relação entre eGovernment e Digital Divide.

De acordo com os relatórios sobre a Sociedade da Informação em Portugal, produzidos pela UMIC<sup>1</sup>, em 2007, 60% de todos os Órgãos da Administração Pública Central com acesso à Internet a utilizam para a comunicação externa com os cidadãos aumentando para 77% em 2008 (Vide Tabela 3.1). Em 2007, de todos os organismos da Administração Pública Central, 89% tinham presença na Web, sendo que esse número aumentou para 92% em 2008; entre estes em 2007, 83% faziam-no através do seu próprio site, aumentando 2% em 2008; em 2007, 10% tinham um sítio integrado no site do ministério, aumentando para 14% em 2008; em 2007 e 2008, cerca de 1% fazia-o através de outros tipos de site. Em 2007, entre os que não tinham uma presença na Internet, a razão mais significativa, com 26%, devia-se à falta de pessoal com competências adequadas, valor que reduziu para 24% em 2008.

Prestar informações e permitir que os utilizadores pesquisem informação são as principais actividades da eGovernment. Em 2007, 98% de todos os Órgãos da Administração Pública Central com presença na Web fornecem informações institucionais sobre o órgão da Administração Pública Central, valor que se mantém em 2008. 96% fornece informações sobre os serviços em 2007, para 95% em 2008. Em 2007, 95% fornecia informação sobre legislação, reduzindo para 91% em 2008. Em 2007, 62% providenciam acesso a bases de dados para 60% em 2008 (Tabela 3.2).

No entanto, apesar desta importante presença de sites públicos, somente uma pequena parcela de indivíduos em Portugal utiliza a Internet para se relacionar de alguma forma com o governo - 42% dos utilizadores da Internet acedem à Web para obter informações de sítios da Internet de organismos da Administração Pública, valor que desce para 36% em 2008 (Tabela 3.4). Por outras palavras, mesmo entre aqueles que têm acesso à Internet, uma nova divisão no exercício de cidadania surge com o e-cidadão.

---

<sup>1</sup> [http://www.unic.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=3140&Itemid=490](http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3140&Itemid=490)

**Tabela 3.1.** Actividades desenvolvidas na Internet pelos organismos da Administração Pública Central

| 2007, 2008, (%) Organismos da Administração Pública Central  | 2007 | 2008 |
|--|------|------|
| Procura e recolha de informação/documentação   | 75   | 99   |
| Comunicação externa com outros Organismos da AP  | 67   | 89   |
| Acesso a bases de dados  | 63   | 87   |
| Consulta de catálogos de aprovisionamento  | 60   | 80   |
| Comunicação externa com empresas   | 65   | 79   |
| Comunicação interna entre os departamentos do Ministério   | 60   | 79   |
| Comunicação externa com cidadãos   | 60   | 77   |
| Realização de actividades de I&D em cooperação ou partilha de recursos   | 23   | 30   |
| Interacção com outros Organismos da AP com vista ao aumento da eficiência no atendimento aos utentes (Guichet Único) | 16   | 24   |

Fonte: UMIC - Sociedade da Informação em Portugal 2008

[http://www.unic.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=3140&Itemid=490](http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3140&Itemid=490)



**Tabela 3.2.** Serviços ou funcionalidades disponíveis no sítio da Internet do organismo da Administração Pública Central

| 2007, 2008 (%) Organismos da Administração Pública Central com presença na Internet  | 2007 | 2008 |
|--|------|------|
| Informação (institucional) acerca do Organismo   | 98   | 98   |
| Endereço electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação   | 97   | 98   |
| Informação acerca dos serviços prestados   | 96   | 95   |
| Legislação   | 95   | 91   |
| Disponibilização de formulários para download  | 71   | 74   |
| Disponibilização de acesso a bases de dados  | 62   | 60   |
| Distribuição gratuita de bens ou serviços em formato digital online  | 51   | 52   |
| Disponibilização de formulários para preenchimento e submissão online  | 49   | 50   |
| Oportunidades de recrutamento (bolsa de emprego)   | 29   | 31   |
| Venda de bens ou serviços em formato digital online  | 10   | 12   |
| Recebimentos online  | 0    | 10   |
| Fornecimento de serviços online, recorrendo a informação e funcionalidades residentes em bases de dados de outros Organismos | x    | x    |

Fonte: UMIC - Sociedade da Informação em Portugal 2008

[http://www.unic.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=3140&Itemid=490](http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3140&Itemid=490)

O exemplo português demonstra que nem todos os órgãos da Administração Pública, com presença na Web, providenciam acesso a todos os serviços que são fornecidos em co-presença, por exemplo, apenas 50 %, em 2008, disponibilizavam formulários para preenchimento e submissão online.

**Tabela 3.3.** Requisitos totalmente contemplados no sítio da Internet do organismo da Administração Pública Central

| 2007, 2008 (%) Organismos da Administração Pública Central com presença na Internet | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Apoio ao utilizador ( <i>helpdesk, FAQ's</i> )                                      | 54   | 54   |
| Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais                             | 48   | -    |
| Aferição do grau de satisfação dos utilizadores                                     | 23   | 24   |
| Capacidade para garantir transacções seguras  | x    | -    |
| Protecção de dados pessoais   | x    | -    |

Fonte: UMIC - Sociedade da Informação em Portugal 2008

[http://www.unic.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=3140&Itemid=490](http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3140&Itemid=490)

A Tabela 3.3 mostra que, em 2007 e 2008, 54% dos Organismos da Administração Pública Central com presença na Internet possui apoio ao utilizador (*helpdesk, FAQ's*), e 48% possuem acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais. O que nos remete para a discussão das desigualdades que podem surgir quando os serviços online não respondem à diversidade de cidadãos, nomeadamente idosos, pessoas com algum tipo de deficiência física ou psicológica, etc., uma vez que poderão necessitar de atenção especial no acesso à informação e a serviços online.

Na Tabela 3.4, podemos ver que tal também se verifica para outros serviços complementares.

**Tabela 3.4.** Actividades realizadas na Internet

| 2007, 2008 (%) Indivíduos entre os 16 e os 74 anos que utilizaram Internet no primeiro trimestre do ano | 2007 | 2008 |
|---|------|------|
| Obter informação de sítios da Internet de organismos da Administração Pública                           | 42   | 36   |
| Download de impressos/formulários oficiais  | 32   | 28   |
| Preencher/enviar online impressos/formulários oficiais  | 33   | 31   |
| Envio sugestões/reclamações/pedidos a organismos públicos   | 11   | 10   |
| Participação em consulta pública online   | 3    | 5    |
| Participação em fóruns de discussão de assuntos de interesse público                                    | 5    | 4    |

Fonte: UMIC - Sociedade da Informação em Portugal 2008

[http://www.umic.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=3140&Itemid=490](http://www.umic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3140&Itemid=490)

Apesar dos dados disponíveis que demonstram que os governos estão a colocar os serviços públicos on-line, e de alguns dados sobre a utilização de serviços públicos, ainda é difícil medir a relação entre a disponibilidade de serviços públicos on-line (ou se é necessário recorrer a serviços públicos online) e um possível aumento do número de novos utilizadores ou o aumento das competências na utilização das TIC por parte dos utilizadores. Dito isto, não há provas para ilustrar a total natureza e extensão dos diferentes Divides.

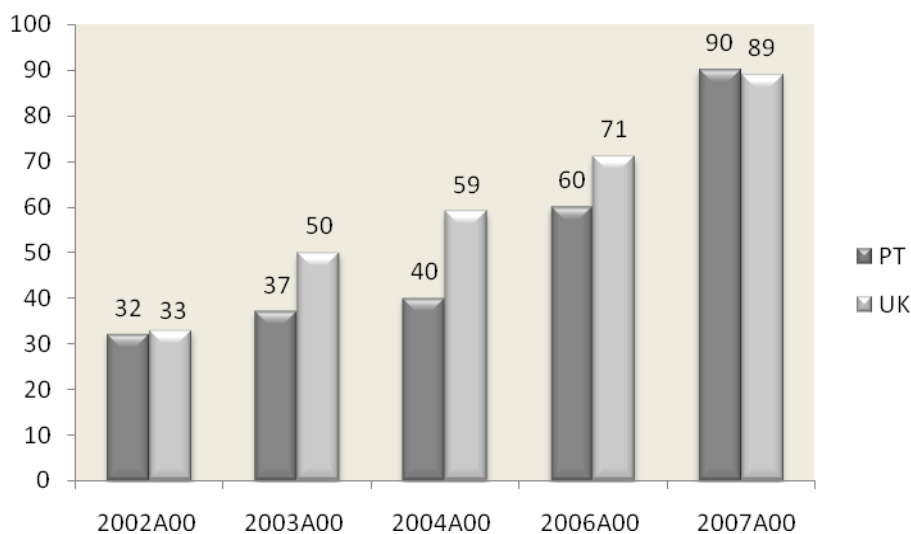
Começamos com as diferenças entre países no que respeita à utilização de Internet. O World Internet Project Report 2008 (WIP, 2008), mostra que 66% dos inquiridos com 18 e mais anos de idade no Reino Unido “estão” online. Portugal não se encontra representado no relatório WIP, por isso não é possível fazer uma comparação directa. No entanto, para se ter uma ideia aproximada da amplitude das diferenças entre países, o inquérito Sociedade em Rede em Portugal 2008<sup>2</sup>, mostra que, em 2008, 40,9% da população era utilizadora de Internet. Assim, Portugal possui uma taxa de utilização inferior em cerca de vinte por cento em relação ao Reino Unido. Além disso, existem outras dimensões em que os países diferem.

<sup>2</sup> OberCom (2008), “The Network Society in Portugal 2008” (Survey).

Por exemplo, o relatório WIP (2008) mostra como os motivos para não aceder às Internet podem variar. A principal razão em muitos países é “no interest/not useful”, mas a República Checa, Suécia, Singapura e Estados Unidos constituem exceções importantes. O “não interesse” é citado, por exemplo, por 52% dos não-utilizadores na Hungria, 45% na Nova Zelândia.

A barreira económica é também importante, os não-utilizadores que citaram “Too Expensive/Cannot Afford Fees” atingiram 16% na República Checa, mas apenas 7% os E.U. O relatório WIP (WIP, 2008) mostra algum nível de disparidade na utilização da Internet quando se comparam os indivíduos com rendimentos inferiores (lower 50 percent of income) com os indivíduos com rendimentos superiores (upper 50 percent of income). A maior disparidade encontramos na República Checa (31%) e Austrália (27%), e a menor diferença nos E.U. (18%).

**Figura 3.1.** Disponibilidade de E-government (lado da oferta) – Reino Unido (UK) e Portugal (PT)



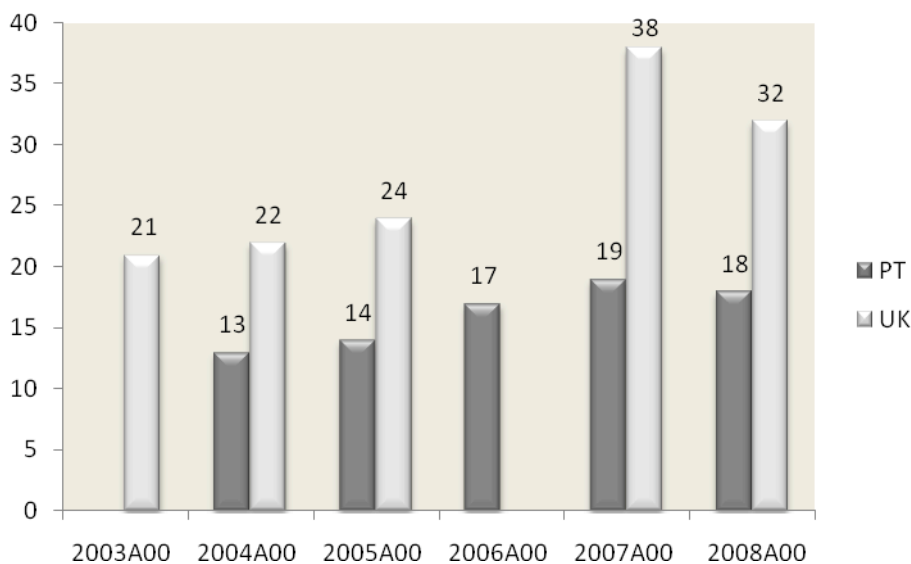
<http://nui.epp.eurostat.ec.europa.eu/nui/setupModifyTableLayout.do>

Fonte: EUROSTAT- Information society: Structural Indicators

Edição própria.

Quando se trata da disponibilidade de eGovernment (ou seja, a oferta), a Figura 3.1 mostra que o Reino Unido tem uma vantagem percentual sobre Portugal, entre 2002 e 2006, mas em 2007 Portugal assume a liderança, embora apenas por 1% (Portugal, com 90%, e Reino Unido com 89%). Isto mostra-nos como as divisões entre-países podem variar ao longo do tempo.

**Figura 3.2.** Utilização de E-government pelos indivíduos (lado da procura) – Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos 3 meses para interação com as autoridades públicas: 2003-2008, Reino Unido (UK) e Portugal (PT)



<http://nui.epp.eurostat.ec.europa.eu/nui/setupModifyTableLayout.do>

Fonte: EUROSTAT- Information society: Structural Indicators

INDIC\_IS: I\_IUGOV – Edição Própria.

Em contraste com a oferta, no que respeita à utilização de eGovernment por indivíduos (ou seja, do lado da procura), a Figura 3.2 mostra que o Reino Unido tem taxas superiores a Portugal (2003 a 2008). Em 2007, a percentagem foi de 38% para o Reino Unido e 19% para Portugal e, em 2008, em vez de alargar a sua utilização de eGovernment, o uso na verdade diminuiu em ambos os países: no Reino Unido cai para 32% e Portugal diminuiu para 18%.

Os indicadores nos quadros *infra* mostram as pessoas que utilizaram a Internet para se relacionar com os serviços públicos nos últimos 3 meses. Não mede o alcance total de utilizadores ou não utilizadores de eGovernment por causa do prazo de apenas 3 meses. No entanto, providencia uma pista ou uma aproximação às desigualdades no domínio da administração online.

O Reino Unido está mais próximo da UE a 27 quando se trata de download de formulários oficiais e tem as mesmas taxas de UE27 no que respeita a obter informações de websites de organismos públicos e envio de formulários preenchidos. Portugal apresenta um maior equilíbrio entre as taxas dos três tipos de relação com o governo através da Internet em comparação com o Reino Unido, onde há uma maior tendência para obter informações de

websites de organismos públicos (Tabela 3.5).

**Tabela 3.5.** Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos 3 meses para...,  
Ano de 2008

(Base: Indivíduos com idades entre 16 e 74 anos)

|                               | Download de<br>formulários oficiais | Obter informações<br>de websites de<br>organismos<br>públicos | Envio de<br>formulários<br>preenchidos |
|-------------------------------|-------------------------------------|---|--|
| União Europeia (27<br>países) | 16                                  | 26  | 12                                     |
| Portugal                      | 12                                  | 15  | 13                                     |
| Reino Unido                   | 14                                  | 26  | 12                                     |

Fonte: Eurostat - Computers and the Internet in households and enterprises<sup>3</sup>

A Tabela 3.6 mostra a diferença total entre o Reino Unido e de Portugal para este grupo – em oposição a todos os indivíduos (Tabela 3.5) – quanto à utilização de 3 diferentes serviços de eGovernment. Uma diferença marcante em relação a Tabela 3.5 é que os números de Portugal são muitas vezes maiores do que os do Reino Unido. Isto reflecte o facto de Portugal ter menos utilizadores, e como a tabela considera a população em geral, reduziu as taxas para Portugal.

<sup>3</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/index_en.htm)

**Tabela 3.6.** Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos três meses para...  
Ano de 2008 (Base: Indivíduos com idades entre 16 e 74 anos que usaram a Internet nos últimos 3 meses)

|                            | Download de formulários oficiais | Obter informações de websites de organismos públicos | Envio de formulários preenchidos |
|----------------------------|----------------------------------|--|----------------------------------|
| União Europeia (27 países) | 26                               | 42   | 19                               |
| Portugal                   | 28                               | 36   | 31                               |
| Reino Unido                | 19                               | 34   | 16                               |

Fonte: Eurostat - Computers and the Internet in households and enterprises

A tabela 3.6 mostra que em Portugal e no Reino Unido, seguindo a tendência da União Europeia (27 países), entre os vários tipos de serviço de e-government verifica-se que a maior utilização prende-se com a procura de informação em websites de organismos públicos. Neste campo, existem maiores discrepâncias no Reino Unido.

**Tabela 3.7.** Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos três meses para download de formulários oficiais, Reino Unido e Portugal, Ano de 2008. (Base: Indivíduos com 16-74 anos de idade que usaram a Internet nos últimos 3 meses).

| Idade                      |                                 |         |         |                                  |         |         |
|----------------------------|---------------------------------|---------|---------|----------------------------------|---------|---------|
|                            | 16 a 24                         | 25 a 34 | 35 a 44 | 45 a 54                          | 55 a 64 | 65 a 74 |
| União Europeia (27 países) | 17                              | 31      | 29      | 28                               | 28      | 20      |
| Portugal                   | 13                              | 38      | 35      | 32                               | 33      | 35      |
| Reino Unido                | 16                              | 19      | 20      | 20                               | 19      | :       |
| Sexo                       |                                 |         |         |                                  |         |         |
|                            | Feminino, 16 a 74 anos de idade |         |         | Masculino, 16 a 74 anos de idade |         |         |
| União Europeia (27 países) | 25                              |         |         | 28                               |         |         |
| Portugal                   | 27                              |         |         | 30                               |         |         |
| Reino Unido                | 16                              |         |         | 21                               |         |         |

Fonte: Eurostat - Computadores e Internet em agregados familiares e empresas

**Tabela 3.8.** Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos 3 anos para obter informação de websites de autoridades públicas, Reino Unido e Portugal, Ano de 2008 (Base: Indivíduos com 16-74 anos de idade que usaram a Internet nos últimos 3 meses).

| Age                        |                                 |         |         |                                  |         |         |
|----------------------------|---------------------------------|---------|---------|----------------------------------|---------|---------|
|                            | 16 a 24                         | 25 a 34 | 35 a 44 | 45 a 54                          | 55 a 64 | 65 a 74 |
| União Europeia (27 países) | 29                              | 47      | 46      | 45                               | 45      | 34      |
| Portugal                   | 19                              | 45      | 44      | 40                               | 45      | 34      |
| Reino Unido                | 28                              | 34      | 38      | 34                               | 39      | 28      |
| Gender                     |                                 |         |         |                                  |         |         |
|                            | Feminino, 16 a 74 anos de idade |         |         | Masculino, 16 a 74 anos de idade |         |         |
| União Europeia (27 países) | 40                              |         |         | 43                               |         |         |
| Portugal                   | 34                              |         |         | 38                               |         |         |
| Reino Unido                | 32                              |         |         | 36                               |         |         |

Fonte: Eurostat - Computadores e Internet em agregados familiares e empresas

**Tabela 3.9.** Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos 3 anos para enviar formulários preenchidos, Reino Unido e Portugal, Ano de 2008. (Base: Indivíduos com 16-74 anos de idade que usaram a Internet nos últimos 3 meses).

| Age                        |                                 |         |         |                                  |         |         |
|----------------------------|---------------------------------|---------|---------|----------------------------------|---------|---------|
|                            | 16 a 24                         | 25 a 34 | 35 a 44 | 45 a 54                          | 55 a 64 | 65 a 74 |
| União Europeia (27 países) | 12                              | 22      | 21      | 21                               | 21      | 17      |
| Portugal                   | 12                              | 39      | 38      | 38                               | 39      | 34      |
| Reino Unido                | 14                              | 15      | 16      | 15                               | 19      | :       |
| Gender                     |                                 |         |         |                                  |         |         |
|                            | Feminino, 16 a 74 anos de idade |         |         | Masculino, 16 a 74 anos de idade |         |         |
| União Europeia (27 países) | 18                              |         |         | 20                               |         |         |
| Portugal                   | 29                              |         |         | 33                               |         |         |
| Reino Unido                | 15                              |         |         | 17                               |         |         |

Fonte: Eurostat - Computadores e Internet em agregados familiares e empresas

A Tabela 3.5 mostra a diferença global entre o Reino Unido e Portugal, no que diz respeito à utilização de 3 diferentes serviços de eGovernment, em que a única diferença significativa, mas substancial, é a de que os cidadãos portugueses procuram menos informação de websites



governamentais. Já as Tabelas 3.7-3.9 mostram as discriminações por idade e sexo, para que possamos verificar se os padrões demográficos são semelhantes entre os países. Na UE27 em geral, aqueles com idades compreendidas entre os 25 e os 64 anos são mais susceptíveis de ter utilizado a Internet nos últimos 3 meses para download de formulários oficiais, obtenção de informações junto de sites de autoridades públicas e para envio dos formulários preenchidos. Contrariando a percepção de desinteresse na Internet por parte dos idosos, os dados mostram que em Portugal os indivíduos com idades entre 65 e 74 anos de idade estão apenas alguns pontos percentuais atrás dos grupos mais jovens. (NB: há uma falta de dados no Reino Unido para os indivíduos com idade entre 65 a 74). Assim, existe alguma diferença de idade no que respeita à utilização entre os países. Para ambos os países, os homens estão ligeiramente mais inclinados a usar todos os três serviços.

Apresentaremos de seguida, uma série de dados da Eurostat que dão conta da utilização por parte dos indivíduos da Internet no que diz respeito a três formas diferentes de relacionamento online com o governo (download de formulários oficiais, obter informações de websites de organismos públicos e envio de formulários preenchidos) e que ilustram o cruzamento com variáveis como nível de rendimento, nível educacional, área de residência ou situação perante o emprego:

**Tabela 3.10.** Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos três meses para Download de formulários oficiais, Reino Unido e Portugal, Ano de 2008. (Base: Indivíduos com 16-74 anos de idade que usaram a Internet nos últimos 3 meses).

| Nível de rendimento (Indivíduos que pertencem num agregado familiar com rendimento no...) |   |   |  |                |
|---|---|---|--|----------------|
|   | Primeiro quartil  | Segundo quartil   | Terceiro quartil   | Quarto quartil |
| União Europeia (27 países)  | 20  | 20  | 23   | 27             |
| Portugal  | :   | 15  | 26   | 39             |
| Reino Unido   | 14  | 12  | 19   | 23             |
| Nível Educacional   |   |   |  |                |
|   | Indivíduos com nenhum ou fraco nível educacional formal   | Indivíduos com nível educacional formal médio   | Indivíduos com nível educacional formal alto   |                |
| União Europeia (27 países)  | 17  | 23  | 39   |                |
| Portugal  | 14  | 31  | 53   |                |
| Reino Unido   | :   | 16  | 24   |                |
| Área de residencia  |   |   |  |                |
|   | Indivíduos que vivem em áreas com densidade populacional fraca (menos de 100 habitantes/Km <sup>2</sup> ) | Indivíduos que vivem em áreas de urbanização média ( entre 100 e 499 habitantes/Km <sup>2</sup> ) | Indivíduos que vivem em zonas densamente povoadas (pelo menos 500 habitantes/Km <sup>2</sup> ) |                |
| União Europeia (27 países)  | 24  | 24  | 28   |                |
| Portugal  | 22  | 25  | 33   |                |
| Reino Unido   | 18  | 20  | 19   |                |

Fonte: Eurostat - Computers and the Internet in households and enterprises

**Tabela 3.11.** Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos três meses para Download de formulários oficiais, Reino Unido e Portugal, Ano de 2008. (Base: Indivíduos com 16-74 anos de idade que usaram a Internet nos últimos 3 meses).

| Trabalhadores Manuais vs Trabalhadores Não Manuais                             |   |            |  |                               |
|--|---|------------|--|-------------------------------|
|  | Não manuais incluindo as forças armadas |            | Manual   |                               |
| União Europeia (27 países)   | 33                                      |            | 17   |                               |
| Portugal   | 40                                      |            | 15   |                               |
| Reino Unido  | 22                                      |            | 12   |                               |
| Profissionais de TIC vs Não Profissionais de TIC                               |   |            |  |                               |
|  | Profissionais de TIC                    |            | Não Profissionais de TIC                                       |                               |
| União Europeia (27 países)   | 46                                      |            | 29   |                               |
| Portugal   | :                                       |            | 33   |                               |
| Reino Unido  | :                                       |            | 20   |                               |
| Tipo de Acesso de Internet (Indivíduos que vivem num agregado familiar com...) |   |            |  |                               |
|  | Acesso banda estreita                   |            | Acesso banda larga   |                               |
| União Europeia (27 países)   | 19                                      |            | 29   |                               |
| Portugal   | 19                                      |            | 31   |                               |
| Reino Unido  | :                                       |            | 20   |                               |
| Situação perante o emprego   |   |            |  |                               |
|  | Desempregados                           | Estudantes | Empregados, trabalhadores por conta própria, trabalho familiar | Reformados e outros inactivos |
| União Europeia (27 países)   | 23                                      | 17         | 29   | 20                            |
| Portugal   | 22                                      | 15         | 33   | 25                            |
| Reino Unido  | :                                       | :          | 20   | 14                            |

Fonte: Eurostat - Computers and the Internet in households and enterprises

**Tabela 3.12.** Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos 3 anos para obter informação de websites de autoridades públicas, Reino Unido e Portugal, Ano de 2008 (Base: Indivíduos com 16-74 anos de idade que usaram a Internet nos últimos 3 meses).

| Nível de rendimento (Indivíduos que pertencem num agregado familiar com rendimento no...) |   |  |  |                |
|---|---|--|--|----------------|
|   | Primeiro quartil  | Segundo quartil  | Terceiro quartil   | Quarto quartil |
| União Europeia (27 países)  | 36  | 35   | 38   | 43             |
| Portugal  | :   | 23   | 32   | 48             |
| Reino Unido   | 27  | 25   | 35   | 42             |
| Nível Educacional   |   |  |  |                |
|   | Indivíduos com nenhum ou fraco nível educacional formal   | Indivíduos com nível educacional formal médio  | Indivíduos com nível educacional formal alto   |                |
| União Europeia (27 países)  | 29  | 38   | 58   |                |
| Portugal  | 21  | 38   | 63   |                |
| Reino Unido   | 20  | 29   | 45   |                |
| Área de residencia  |   |  |  |                |
|   | Indivíduos que vivem em áreas com densidade populacional fraca (menos de 100 habitantes/Km <sup>2</sup> ) | Indivíduos que vivem em áreas de urbanização média (entre 100 e 499 habitantes/Km <sup>2</sup> ) | Indivíduos que vivem em zonas densamente povoadas (pelo menos 500 habitantes/Km <sup>2</sup> ) |                |
| União Europeia (27 países)  | 39  | 39   | 45   |                |
| Portugal  | 32  | 33   | 40   |                |
| Reino Unido   | 32  | 34   | 35   |                |

Fonte: Eurostat - Computers and the Internet in households and enterprises

**Tabela 3.13.** Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos 3 anos para obter informação de websites de autoridades públicas, Reino Unido e Portugal, Ano de 2008 (Base: Indivíduos com 16-74 anos de idade que usaram a Internet nos últimos 3 meses).

| Trabalhadores Manuais vs Trabalhadores Não Manuais                             |   |            |  |                               |
|--|---|------------|--|-------------------------------|
|  | Não manuais incluindo as forças armadas |            | Manual   |                               |
| União Europeia (27 países)   | 50                                      |            | 30   |                               |
| Portugal   | 47                                      |            | 25   |                               |
| Reino Unido  | 40                                      |            | 24   |                               |
| Profissionais de TIC vs Não Profissionais de TIC                               |   |            |  |                               |
|  | Profissionais de TIC                    |            | Não Profissionais de TIC                                       |                               |
| União Europeia (27 países)   | 67                                      |            | 45   |                               |
| Portugal   | :                                       |            | 41   |                               |
| Reino Unido  | :                                       |            | 36   |                               |
| Tipo de Acesso de Internet (Indivíduos que vivem num agregado familiar com...) |   |            |  |                               |
|  | Acesso banda estreita                   |            | Acesso banda larga   |                               |
| União Europeia (27 países)   | 34                                      |            | 46   |                               |
| Portugal   | 25                                      |            | 39   |                               |
| Reino Unido  | 25                                      |            | 37   |                               |
| Situação perante o emprego   |   |            |  |                               |
|  | Desempregados                           | Estudantes | Empregados, trabalhadores por conta própria, trabalho familiar | Reformados e outros inactivos |
| União Europeia (27 países)   | 41                                      | 30         | 45   | 35                            |
| Portugal   | 36                                      | 19         | 41   | 38                            |
| Reino Unido  | :                                       | 35         | 36   | 25                            |

Fonte: Eurostat - Computers and the Internet in households and enterprises

**Tabela 3.14.** Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos 3 anos para enviar formulários preenchidos, Reino Unido e Portugal, Ano de 2008. (Base: Indivíduos com 16-74 anos de idade que usaram a Internet nos últimos 3 meses)

| Nível de rendimento (Indivíduos que pertencem num agregado familiar com rendimento no...) |   |  |  |                |
|---|---|--|--|----------------|
|   | Primeiro quartil  | Segundo quartil  | Terceiro quartil   | Quarto quartil |
| União Europeia (27 países)  | 15  | 13   | 16   | 19             |
| Portugal  | :   | 17   | 29   | 41             |
| Reino Unido   | 15  | :  | 16   | 20             |
| Nível educacional   |   |  |  |                |
|   | Indivíduos com nenhum ou fraco nível educacional formal   | Indivíduos com nível educacional formal médio  | Indivíduos com nível educacional formal alto   |                |
| União Europeia (27 países)  | 13  | 16   | 29   |                |
| Portugal  | 17  | 32   | 56   |                |
| Reino Unido   | :   | 13   | 21   |                |
| Área de residencia  |   |  |  |                |
|   | Indivíduos que vivem em áreas com densidade populacional fraca (menos de 100 habitantes/Km <sup>2</sup> ) | Indivíduos que vivem em áreas de urbanização média (entre 100 e 499 habitantes/Km <sup>2</sup> ) | Indivíduos que vivem em zonas densamente povoadas (pelo menos 500 habitantes/Km <sup>2</sup> ) |                |
| União Europeia (27 países)  | 18  | 18   | 20   |                |
| Portugal  | 24  | 27   | 36   |                |
| Reino Unido   | 15  | 18   | 15   |                |

Fonte: Eurostat - Computers and the Internet in households and enterprises

**Tabela 3.15.** Percentagem de indivíduos que usaram a Internet nos últimos 3 anos para enviar formulários preenchidos, Reino Unido e Portugal, Ano de 2008. (Base: Indivíduos com 16-74 anos de idade que usaram a Internet nos últimos 3 meses)

| Trabalhadores Manuais vs Trabalhadores Não Manuais                             |   |            |  |                               |
|--|---|------------|--|-------------------------------|
|  | Não manuais incluindo as forças armadas |            | Manual   |                               |
| União Europeia (27 países)   | 25                                      |            | 12   |                               |
| Portugal   | 45                                      |            | 18   |                               |
| Reino Unido  | 19                                      |            | 10   |                               |
| Profissionais de TIC vs Não Profissionais de TIC                               |   |            |  |                               |
|  | Profissionais de TIC                    |            | Não Profissionais de TIC                                       |                               |
| União Europeia (27 países)   | 37                                      |            | 21   |                               |
| Portugal   | :                                       |            | 37   |                               |
| Reino Unido  | :                                       |            | 16   |                               |
| Tipo de Acesso de Internet (Indivíduos que vivem num agregado familiar com...) |   |            |  |                               |
|  | Acesso banda estreita                   |            | Acesso banda larga   |                               |
| União Europeia (27 países)   | 13                                      |            | 22   |                               |
| Portugal   | 21                                      |            | 34   |                               |
| Reino Unido  | :                                       |            | 18   |                               |
| Situação perante o emprego   |   |            |  |                               |
|  | Desempregados                           | Estudantes | Empregados, trabalhadores por conta própria, trabalho familiar | Reformados e outros inactivos |
| União Europeia (27 países)   | 19                                      | 12         | 21   | 15                            |
| Portugal   | 22                                      | 11         | 38   | 29                            |
| Reino Unido  | :                                       | :          | 17   | 15                            |

Fonte: Eurostat - Computers and the Internet in households and enterprises

Como mostram os quadros 3.10 a 3.15, apesar de existirem ligeiras diferenças, existem também algumas semelhanças entre o Reino Unido e Portugal em termos de tendências gerais, mesmo que a diferença percentual entre os países varie pouco. Deste modo, verifica-se que os indivíduos com rendimentos mais altos têm maiores probabilidades de ter usado a Internet para fazer download de formulários oficiais, obtenção de informações junto de websites de autoridades públicas ou para enviar formulários preenchidos, tanto em Portugal como no Reino Unido. Quando se trata de educação, quanto maior é o nível de educação é maior a possibilidade de ter usado Internet para obter estes mesmos três objectivos - em ambos os países. E o mesmo padrão se adequa a trabalhadores não manuais, que são mais propensos a utilizar todos os três serviços, bem como da categoria dos empregados, trabalhadores por conta própria e trabalho familiar (em comparação com o número de desempregados, estudantes e reformados).

A imagem torna-se mais diversificada quando consideramos o tipo de áreas em ambos os países, sendo que os indivíduos que vivem em zonas pouco povoada (menos de 100 habitantes / km<sup>2</sup>) têm menores taxas de todas as três actividades. No entanto, os padrões variam entre os países quando se comparam as zonas rurais, intermediária e as áreas urbanas.

Assim, apesar de existirem algumas pequenas diferenças entre o Reino Unido e Portugal, em geral, é possível identificar características, em geral, comuns aos utilizadores de Internet que utilizam serviços de e-government (para os vários serviços de eGovernment expressos nas tabelas *supra*).

Dois outros pontos pertinentes para o argumento da presente dissertação que vale a pena mencionar através destes quadros. Primeiro, Portugal e a UE a 27 países revelam taxas mais elevadas entre as pessoas com acesso à banda larga do que os com acesso de banda estreita no que se refere a download de formulários oficiais, obtenção de informações junto de sites de autoridades públicas ou para enviar os formulários preenchidos, mas não temos dados para o Reino Unido.

Assim, o acesso à banda larga, e não apenas o acesso em geral à Internet, provoca diferenças na utilização de serviços de eGovernment. Em segundo lugar, o facto de os profissionais de TIC estarem entre os profissionais (UE 27) que mais utilizam o eGovernment, é mais uma prova de que as competências na utilização de Internet são importantes, e que o acesso ao eGovernment cria desigualdades em termos das várias possibilidades de acesso a serviços governamentais.

Resumindo, em geral, é possível traçar um "perfil" das pessoas susceptíveis de serem utilizadores de serviços de eGovernment: é mais provável serem do sexo masculino (apenas



ligeiramente mais provável neste caso), com idades compreendidas entre os 25 e os 64 anos, viverem na áreas urbanas, possuírem o ensino superior, trabalhador não manual, rendimentos elevados, e profissionais das TIC. Neste sentido, o eGovernment pode ser visto como mais um serviço em que alguns segmentos da sociedade poderão não ter acesso, configurando um tipo específico de Digital Divide. O que confirma a hipótese de que existem, em geral, características específicas de utilizadores de serviços de eGovernment, surgindo assim um claro Digital Divide associado à sua utilização.

Neste capítulo, analisámos alguns dados oficiais no sentido de tentar perceber como os dados estatísticos de fontes oficiais nos podiam ajudar na compreensão da relação entre eGovernment e Digital Divide. Vimos como existe um Digital Divide bem delineado que nos permite tecer um leque de desigualdades entre países.

Os dados, porém, não nos permitem aferir sobre as consequências no dia-a-dia da utilização ou não de serviços de e-government, das situações de exclusão social que poderão experienciar, etc.

## CONCLUSÃO

O eGovernment oferece uma nova dimensão para o Digital Divide, pois acrescenta um novo “divide”, entre aqueles que acedem aos serviços públicos on-line e aqueles que não o fazem. Tal ficou bem claro pelas estatísticas fornecidas pelo Eurostat mostrando divisões por idade e sexo, mas também por renda, escolaridade, nível de urbanização, etc. O desenvolvimento do eGovernment, como é muitas vezes sugerido, está intimamente ligado à necessidade de estreitar o Digital Divide, a fim de diminuir as desigualdades, mas os números mostram como, em certas maneiras podem trazer novos “divide”.

Verificámos que existem diferenças entre os países analisados no que se refere à utilização de eGovernment. o Reino, por exemplo, possui maiores taxas de utilizadores de Internet que obtém informações de websites de organismos públicos (semelhante à da União Europeia), enquanto Portugal apresenta uma taxa inferior em cerca de 10%, mas possui menores desigualdades no que respeita às taxas de acesso dos três serviços de e-government analisados (download de formulários oficiais, obter informações de websites de organismos públicos, e envio de formulários preenchidos).

Demonstrámos igualmente que é possível descortinar características comuns entre os utilizadores de vários países, o que nos remete para um conjunto de “requisitos” que contribuem para que um indivíduo seja utilizador de e-government ou, pelo contrario, para permanecer no “outro lado” do Digital Divide, isto é. afastado de serviços de eGovernment. Assim, é nosso entendimento que estaremos, com o eGovernment, perante um novo tipo de Digital Divide.

Neste sentido, os dados demonstram que, em geral, para os vários tipos de serviços de e-government, é mais provável que os utilizadores sejam do sexo masculino (ainda que apenas ligeiramente mais provável neste caso), com idades entre os 25 e os 64 anos, que vivam na áreas urbanas, possuam o ensino superior, sejam trabalhadores não manuais, possuam rendimentos elevados, e sejam profissionais das TIC, para além de possuírem acesso à internet de banda larga.

Apesar da necessidade de mais dados, existem segmentos das populações dos países' que se mantêm “afastadas” do eGovernment. Assim, os novos debates sobre novas iniciativas de eGovernment devem prestar atenção não apenas às características da Internet e aos não utilizadores, mas aos utilizadores de Internet.

A este respeito as diferenças entre os países têm também de ser tidas em conta, especialmente quando a própria UE está a promover o desenvolvimento do eGovernment nos Estados Membros. A aplicação do eGovernment pode ser diferente entre os países, o que pode ter implicações para os diferentes cenários de Digital Divide delineados no presente documento.

A acessibilidade aos serviços públicos através da Internet poderá ser uma vantagem para os utilizadores de Internet, pois podem aceder a alguns serviços públicos à distância. Mas o eGovernment poderá não trazer apenas novas vantagens, mas também desvantagens. No entanto, através dos dados estatísticos disponíveis (Eurostat) não é possível identificar os vários tipos de comportamento e atitudes dos indivíduos perante o eGovernment, e as consequências na vida social de se ser ou não utilizador de e-Government.

Deste modo, serão necessárias mais provas empíricas, em termos de dados estatísticos, identificando claramente as atitudes e representações perante o eGovernment, tanto entre aqueles que não usam a Internet, como também dentro da população de utilizadores. Dado que este trabalho explorou hipoteticamente os prós e os contras do eGovernment, este tipo de estudos precisa de ser complementado por outros que descortinem para quem estes serviços de eGovernment constituem uma desvantagem de facto, ou uma forma de exclusão social, e se o fazem, em que medida são significativos para a vida dos cidadãos.

Para avaliar o eGovernment, são necessários estudos longitudinais, ou pelo menos repetidos estudos, incidindo sobre o impacto das iniciativas tomadas por governos ao longo do tempo, de modo a podermos compreender como as diferentes iniciativas – e as diferentes formas de promover e implementar a administração online – poderão afectar a utilização da Internet para efeitos de eGovernment, e, ao fazê-lo, afectar a evolução do Digital Divide.

O desenvolvimento de serviços de eGovernment não significa apenas que os governos estão a criar novos serviços on-line e a melhorar os já existentes, mas também que estão à procura de algo novo na Web, nomeadamente de novas possibilidades para expandir sua presença online. Ao fazê-lo, os governos estão a criar serviços que requerem competências na utilização de Internet, melhores sistemas de hardware e software e ligações à Internet mais rápidas, podendo assim criar maiores desigualdades no acesso aos serviços de eGovernment, e prejudicar aqueles que não podem aceder aos mesmos. Assim sendo, quanto maior a evolução da Internet, maiores serão as competências necessárias, maiores são as necessidades de acesso à internet de alta velocidade, etc., ou seja, criando novo requisitos que muitos indivíduos poderão não conseguir cumprir.

O último argumento é que uma investigação mais aprofundada sobre este tema deverá analisar a evolução da relação específica entre eGovernment e o desenvolvimento da Web 2.0. Embora a intenção do governo seja muitas vezes a de explorar novos canais digitais para aumentar a participação dos cidadãos, para superar a exclusão social e política, temos de estar vigilantes e perguntar de que forma isso pode ser uma faca de dois gumes, com potencial para novas formas de desigualdade. Os dados da Eurostat não cobrem a utilização de *social networks* enquanto plataformas de relacionamento dos cidadãos com os organismos públicos ou outros actores políticos.

Sugere-se, assim, a necessidade de novas pesquisas, de forma a monitorizar o desenvolvimento do *Web 2.0 eGovernment* e as suas implicações para o Digital Divide.

Em última análise, a compreensão da relação entre a evolução dos debates sobre o eGovernment e o Digital Divide, é crucial na medida em que os governos tentam promover a inclusão digital ao mesmo tempo em que eles próprios se tornam mais presentes no mundo online.

## **FONTES**

EUROSTAT. Disponível em <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/>

UMIC - Sociedade da Informação em Portugal 2008. Disponível em

[http://www.unic.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=3140&Itemid=490](http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3140&Itemid=490)

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 6, P. e B. Jupp (2001), *Divided by Information?: The “Digital Divide” and the implications of the new meritocracy*, London, Demos.
- Adams, C. e Fitch, T. (2006), “Social Inclusion and the Shifting Role of Technology: Is Age the New Gender in Mobile Access?”, *Social Inclusion: Societal and Organizational Implications for Information Systems*, 2008, pp. 203-215.
- Anduiza, Eva, Marta Cantijoch e Aina Gallego (2009), “Political Participation and the Internet”, *Information, Communication & Society*, 12, pp. 860 – 878.
- Bruns, Axel. (2008), *Blogs, Wikipedia, Second Life, and Beyond: From Production to Prodsusage*. New York, Peter Lang.
- Brown, T. (2008), “Local e-government & social inclusion”, London, Department for Communities and Local Government”, (Online). Disponível em: <http://www.communities.gov.uk/documents/localgovernment/pdf/724749.pdf>
- Cardoso, Gustavo, António Firmino da Costa, Cristina Palma Conceição e Maria do Carmo Gomes (2005a), *A Sociedade em Rede em Portugal*, Porto, Campo das Letras.
- Cardoso, Gustavo, Susana Nascimento, Ângela Morgado e Rita Espanha (2005 b), *Democracia Digital. Eleitos e Eleitores na Era da Informação*, Oeiras, Celta Editora.
- Castells, Manuel (2003), *O Poder da Identidade. A era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura*, vol. II, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
- Castells, Manuel (2008), “The New Public Sphere: Global Civil Society, Communication Networks, and Global Governance”, *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 616, (1), pp.78-93.
- Chadwick, Andrew (2006), *Internet Politics: states, citizens, and new communication Technologies*, New York, Oxford University Press
- Clift, Steven (2004), “E-government and Democracy - Representation and Citizen Engagement in the Information Age”, (Online). Disponível em: <http://www.publicus.net/articles/cliftegovdemocracy.pdf>
- Comissão das Comunidades Europeias (2006), “Comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões Plano de Acção Administração em linha i2010: Acelerar a Administração em linha na Europa para benefício de todos Bruxelas”, COM(2006) 173 final, (Online). Disponível em <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0173:FIN:PT:PDF>
- Commission For Rural Communities (2005), *Beyond Digital Divides? – The Future for ICT in Rural Areas*, Cheltenham, CRC. Disponível em: <http://www.demos.co.uk/files/ruralbroadband.pdf>

- Cruz, João (2008), *Evolução do Fosso Digital em Portugal 1997-2007: Uma Abordagem Sociológica*, Lisboa, ISCTE (Tese de Mestrado).
- Dolničar, V., et al. (2009), “Emerging Broadband Inequalities: Empirical and Methodological Considerations”, Artigo para a Conferência COST298 *The Good, the Bad and the Challenging: The User and the Future of Information and Communication Technologies*, Copenhaga, 13-15 Maio de 2009.
- DiMaggio, P., Eszter Hargittai, Coral Celeste e Steven Shafer (2004), “Digital inequality: From unequal access to differentiated use”, em K. Neckerman (ed.) *Social Inequality*, Russel Sage Foundation, New York, pp. 355-400.
- European Commission (2003), “The role of eGovernment for Europe’s future” Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions”, Bruxelas, (Online). Disponível em: [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/2005/doc/all\\_about/egov\\_communication\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/egov_communication_en.pdf)
- Galperin, H., e Mariscal, J. (2007), “Pobreza y Telefonía Móvil en América Latina y el Caribe”, Diálogo Regional sobre Sociedad de la Información, (Online). Disponível em: [http://www.dirsi.net/files/regional/REGIONAL\\_FINAL\\_spanish.pdf](http://www.dirsi.net/files/regional/REGIONAL_FINAL_spanish.pdf)
- Graagland-Essers, I., e E. Etedgui (2003), « Benchmarking e-Government in Europe and the US” (Report No. IST-2000-26276), Pittsburgh, Rand Corporation, (Online). Disponível em [http://www.rand.org/pubs/monograph\\_reports/MR1733/MR1733.pdf](http://www.rand.org/pubs/monograph_reports/MR1733/MR1733.pdf)
- Griffin D e Halpin E (2005), “An Exploratory Evaluation of UK Local e-Government From and Accountability Perspective” *The Electronic Journal of e-Government*, 3, (1), pp. 13-28.
- Hagen, Martin (1997), “A Typology of Electronic Democracy”, (Online). Disponível em: [http://www.uni-giessen.de/fb03/vinci/labore/netz/hag\\_en.htm - 2](http://www.uni-giessen.de/fb03/vinci/labore/netz/hag_en.htm - 2)
- Hargittai, E. e Amanda Hinnant, A. (2008), “Digital inequality: Differences in young adults' use of the internet”, *Communication Research*, 35, (5), pp. 602-621.
- Himanen, Pekka, Manuel Castells e Tornvalds, Linus (2003), *The Hacker Ethic and the Spirit of the Information Age*, London, Secker and Warburg.
- Jenkins, Henry (2006), “Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century”, Artigo para a MacArthur Foundation (com Katie Clinton, Ravi Purushotma, Alice J. Robison and Margaret Weigel), (Online). Disponível em: [http://digitalllearning.macfound.org/atf/cf/%7B7E45C7E0-A3E0-4B89-AC9C-E807E1B0AE4E%7D/JENKINS\\_WHITE\\_PAPER.PDF](http://digitalllearning.macfound.org/atf/cf/%7B7E45C7E0-A3E0-4B89-AC9C-E807E1B0AE4E%7D/JENKINS_WHITE_PAPER.PDF)
- Kastsinas, S.G. e Pat Moeck (2002), “The Digital Divide and rural community colleges: problems and prospects”, *Community College Journal of Research and Practice*, 26, pp. 207-24.
- Katz, J. e Philip Aspden (1998), “Internet Dropouts in the USA. The Invisible Group”, *Telecommunications Policy*, 22, (4/5), pp. 327-339.
- Kerckove, Derrick de (1995), *A Pele da Cultura*, Santa Maria da Feira, Relógio d’Água.

- MacManus, R. (2007), "EGovernment Meets Web 2.0: Goodbye Portals, Hello Web Services", (Online). Disponível em: [http://www.readwriteweb.com/archives/e-government\\_meets\\_web\\_20.php](http://www.readwriteweb.com/archives/e-government_meets_web_20.php)
- Mossberger, K., Caroline J. Tolbert e Mary Stansbury, (2003), *Virtual inequality: Beyond the digital divide*, Washington, DC Georgetown University Press.
- Norris, Pippa (2000), "Democratic Divide? The Impact of the Internet on Parliaments Worldwide", American Political Science Association Panel, (Online). Disponível em <http://ksghome.harvard.edu/~pnorris/acrobat/apsa2000demdiv.pdf>
- OECD (2001), "Understanding the Digital Divide". Disponível em <http://www.oecd.org/dataoecd/38/57/1888451.pdf>
- O'Reilly, Tim (2005), "What Is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software", O'Reilly, (Online). Disponível em <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>
- Pascual, Patricia J. (2003), *e-Government*, e-ASEAN Task Force
- Parker, B. (2003), "Maori access to information technology", *The Electronic Library*, 21 (5), pp. 456-60.
- Paul, J. (2002), "Narrowing the Digital Divide: Initiatives undertaken by the Association of South-East Asian Nations (ASEAN)", *Electronic Library and Information Systems*, 36, (1), pp. 13-22.
- Postigo, Hector (2008), "Capturing fair use for the youtube generation: The Digital Rights Movement, the Electronic Frontier Foundation and the user-centered framing of fair use", *Information, Communication & Society*, 11, (7), pp.1008-1027.
- Salinas, R. (2003), "Addressing the Digital Divide through collection development", *Collection Building*, 22, (3), pp. 131-136.
- Quiroz, Rosa L. (2004), "El Gobierno Electrónico: Bases de la Administración Gubernamental en Línea", *AR: Revista de Derecho Informático*, (067), Alfa-Redi, (Online). Disponível em <http://www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=1232>
- The Centre For Collaborative Government (2002), "E-Government: The Message to Politicians", (Online). Disponível em: <http://www.crossingboundaries.ca/files/cg7.pdf>
- Toffler, Alvin (1970), *Future Shock*, New York, Random House.
- Toffler, Alvin (1980), *The Third Wave*, New York, Bantam.
- Toffler, Alvin (1990), *Powershift: Knowledge, Wealth, and Violence at the Edge of the 21st Century*, New York, Bantam.
- Toffler, Alvin (2001), *A Terceira Vaga*, Lisboa, Livros do Brasil.
- WIP (2008), "World Internet Project Report 2008", The Center for the Digital Future, Los Angeles, University of Southern California (DRAFT 13/10/2008).