

**INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS DO TRABALHO E DA EMPRESA**

**DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA**

***E-GOVERNMENT:***  
**CASO DE ESTUDO AOS MUNICÍPIOS DE LEIRIA**

**António José Simões**

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de

**Mestre em**  
**Administração e Políticas Públicas**

Orientação Científica:  
Professor Dr. João Salis Gomes

**Dezembro, 2007**

À memória do meu pai, José Rosa Simões

Porque a alegria e a coragem devem ser eternos

## AGRADECIMENTOS

A apresentação desta tese encerra um período de labor intenso e de um extenso período de estudo, de aprendizagem, de formação.

Por vezes, o trabalho científico é muito solitário pela procura dos rumos certos quando se envereda pelos trilhos da investigação. Deparei-me, na verdade, com esta solidão, de forma particular, no questionário e na apropriação dos instrumentos teóricos e metodológicos. Todavia, senti que me foi bastante útil na medida em que me completou, me preencheu.

De salientar que, durante este ciclo, muitos foram os proveitos colhidos nesse isolamento e muitas foram as circunstâncias e as pessoas que cooperaram e colaboraram, directa e indirectamente, para o enriquecimento do meu conhecimento e para que este projecto pudesse finalmente ser concretizado.

Expresso o meu agradecimento e o meu profundo apreço ao meu notável orientador, o Professor Doutor João Salis Gomes, pela sua sabedoria, pelos seus comentários e questionamentos em relação ao meu trabalho, pelos seus estímulos encorajadores, pela sua amizade e pela confiança que em mim sempre depositou.

Uma palavra de especial atenção para o Professor Doutor Juan Mozzicafreddo por todo o apoio e orientação académicas, servidos sempre com observações críticas muito construtivas.

Gostaria de agradecer, inclusive, a todos os professores que me acompanharam nesta caminhada, pela partilha de conhecimentos e de vastas experiências, pois muito contribuíram para meu incentivo e êxito.

A todos os representantes autárquicos, a minha gratidão, por toda a colaboração demonstrada no preenchimento do questionário e pela prestação de todo um conjunto de esclarecimentos suplementares, contributos valiosos para este exercício de investigação.

À Mara pelo seu constante apoio, compreensão e incentivo na concretização dos objectivos a que me propus durante a realização deste trabalho.

Termino parafraseando Fernando Pessoa, adoptando as suas sábias palavras, como o meu lema de vida: “*Pedras no caminho, apanho-as todas. Um dia construirei um castelo!*”.

## RESUMO

O presente trabalho propõe-se fazer um levantamento da situação do *e-government* ao nível dos municípios do distrito de Leiria. Este estudo procura focar algumas questões relativas ao *e-government*, assim como as suas principais características.

Este estudo traduz o resultado de uma investigação por questionário conduzida em 2007 e endereçada aos 15 dos municípios do distrito de Leiria com página de *Internet* para conhecimento do estado actual do *e-government*.

A investigação pretendeu compreender a complexidade e o papel actual das tecnologias da informação e comunicação na Administração Pública Local. O questionário explora a natureza multifacetada dos municípios do distrito de Leiria e alguns pontos-chave incluindo as capacidades dos governos locais, o relacionamento com outras entidades e as suas funções. Contribuir com uma abordagem estruturada para a área que, com certeza, verá nos próximos anos uma profunda evolução e transformação tanto na sua prática como no reconhecimento do seu valor para a contribuição do desenvolvimento das autarquias e do poder local. Certa de momento, é a enorme esperança de que o *e-government* possa contribuir para a valorização do território e para a melhoria da qualidade de vida das pessoas que o habitam e nele interagem.

Por fim, a partir dos dados obtidos verifica-se que muito há para fazer a este nível da administração pública. Estes dados revelam a dimensão do desafio que se coloca às autarquias na sua transição para o *e-government*. É um desafio que não pode ser vencido isoladamente e que exige uma estratégia nacional adequada e ajustada ao envolvimento e desenvolvimento dos diversos níveis de governo.

Palavras-chave: *e-government*, administração pública local, sociedade da informação, câmaras municipais

## **ABSTRACT**

The present work was designed to position the e-government at Leiria's district Town Halls.

This study is concentrated in some questions relating to e-government, in that case, its main characteristics.

It is also the result of an investigation by questionnaire managed in 2007 and addressed to fifteen of the Leiria's district Town Halls, with internet's page, to understand the e-government's present position.

The real investigation's intent was to comprehend the complexity and performance of information and communication technologies of the local public administration. The questionnaire seeks the multifaceted nature of Leiria's district Town Halls and some strong points, including the local government abilities, the relationship with others entities and its powers. This analysis aspires to contribute with a structured boarding to the area that, certainly, will notice, in the next years, an enormous development and transformation, as in the practise as in the acknowledgment of his value, to progress the autarchies and the local power. At the present moment, there is, in fact, a huge hope that e-government can increase the territory's value and an improvement of people's life quality.

At last, from the results obtained it is easily perceptible the great projects that must be concretized at this level of the public administration.

The data reveals, the challenge's dimension that autarchies must meet to the requirements of e-government transition. That challenge can not be defeated separately since the demands are a suitable and reasonable national strategy to the envelopment and development of several government levels.

Key-words: e-government; local public administration; information's society; Town Halls.

|   |     |
|---|-----|
| ÍNDICE.....   | 1   |
| Índice de Quadros e Figuras.....  | 2   |
| Quadros.....  | 2   |
| Figuras.....  | 2   |
| 1.1. INTRODUÇÃO.....  | 3   |
| 1.2. Objectivos.....  | 4   |
| 1.3. Metodologia.....   | 6   |
| 2. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES.....                         | 7   |
| 2.1. Conceitos: da informação aos sistemas de informação.....           | 7   |
| 2.2. Funções do Sistema de Informação.....                              | 7   |
| 2.3. Conceito de Sistemas de Informação.....                            | 8   |
| 3. SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....   | 9   |
| 3.1. O que é a Sociedade da Informação?.....                            | 9   |
| 3.2. A Sociedade da Informação na União Europeia.....                   | 10  |
| 3.3. Sociedade da Informação em Portugal.....                           | 15  |
| 3.4. E-democracia.....  | 17  |
| 3.4.1. Interacção entre o cidadão e os seus representantes.....         | 18  |
| 3.4.2. Acesso à informação pública e prestação de contas.....           | 19  |
| 3.4.3. As dificuldades da <i>e-democracia</i> .....                     | 19  |
| 3.4.4. Governos e informação aberta.....                                | 20  |
| 3.4.5. O voto electrónico.....  | 20  |
| 3.5. Digital Divide.....  | 22  |
| 3.5.1. Cidadãos com Necessidades Especiais.....                         | 24  |
| 3.6. Iniciativa Internet: criação de Espaços Internet em Portugal.....  | 25  |
| 3.7. Sociedade em Rede.....   | 26  |
| 4. GOVERNO ELECTRÓNICO.....   | 28  |
| 4.1. A Administração Pública Electrónica e os Cidadãos.....             | 29  |
| 4.1.1. O governo electrónico como elemento de transformação social..... | 29  |
| 4.1.2. O governo electrónico e a promoção da cidadania.....             | 30  |
| 4.2.1. E-Government.....  | 31  |
| 4.2.1.1. Objectivos do <i>e-government</i> .....                        | 37  |
| 4.2.1.2. O <i>e-government</i> na prática.....                          | 37  |
| 4.3. O Governo electrónico a nível mundial.....                         | 39  |
| 4.4. Autarquia digital (ou e-autarquia).....                            | 40  |
| 4.5. E-Government Local.....  | 40  |
| 4.6. Cidades e regiões digitais.....                                    | 43  |
| 5. CASO DE ESTUDO.....  | 49  |
| 5.1 Caracterização.....   | 49  |
| 5.2. Definição do Problema.....   | 52  |
| 5.3. Instrumento de pesquisa.....                                       | 53  |
| 5.4. Apresentação dos dados do caso em estudo.....                      | 58  |
| 5.5 ANÁLISE CRÍTICA DOS DADOS.....                                      | 88  |
| CONCLUSÃO.....  | 98  |
| BIBLIOGRAFIA.....   | 101 |
| ANEXOS.....   | 111 |

## Índice de Quadros e Figuras

### Quadros

|  |    |
|--|----|
| 1. Informação publicada na página de <i>Internet</i> .....   | 62 |
| 2. Computadores resultantes de programas nacionais e/ou comunitários.....                              | 66 |
| 3. Tipo de processos informatizados.....   | 67 |
| 4. Início da informatização dos municípios.....  | 68 |
| 5. Tipo de acesso à <i>Internet</i> .....  | 68 |
| 6. Apoio utilizado para o acesso à <i>Internet</i> .....   | 69 |
| 7. Quantidade de pontos de acesso.....   | 69 |
| 8. Frequência com que este tipo de serviço está acessível .....  | 69 |
| 9. Horário acessível a este tipo de serviço .....  | 69 |
| 10. Ano em que a Câmara instalou o acesso à <i>Internet</i> .....                                      | 70 |
| 11. Número de funcionários com acesso à <i>Internet</i> .....  | 71 |
| 12. Número de funcionários com correio electrónico externo.....  | 72 |
| 13. Ano da elaboração da página.....   | 73 |
| 14. Caracterização da reacção dos cidadãos e do público em geral relativamente ao <i>Website</i> ..... | 74 |
| 15. Presença <i>online</i> com informação institucional.....   | 75 |
| 16. <i>Download</i> de formulários / impressos.....  | 75 |
| 17. Processamento de formulários com identificação do cidadão.....                                     | 75 |
| 18. Serviços <i>online</i> com pagamentos associados.....  | 75 |
| 19. Mudanças previstas pela adopção de soluções de <i>e-government</i> .....                           | 77 |
| 20. Entraves à adopção de soluções de <i>e-government</i> .....  | 79 |
| 21. Motivos que levaram à aquisição de <i>software</i> /aplicações informáticas nos últimos anos.....  | 82 |
| 22. Tipo de serviços que gostaria de ver disponibilizados na <i>Internet</i> .....                     | 83 |

### Figuras

|  |    |
|--|----|
| 1. Navegação.....  | 59 |
| 2. Informação publicada na página de <i>Internet</i> .....                                 | 60 |
| 3. Informação publicada na página de <i>Internet</i> .....                                 | 61 |
| 4. Informação publicada na página de <i>Internet</i> .....                                 | 61 |
| 5. Informação publicada na página de <i>Internet</i> .....                                 | 65 |
| 6. Número de horas diárias de atendimento ao público.....                                  | 70 |
| 7. Página de <i>Internet</i> - funcionalidades disponíveis e perspectivas de evolução..... | 76 |
| 8. Mudanças previstas pela adopção de soluções de <i>e-government</i> .....                | 78 |

## 1.1. INTRODUÇÃO

Desde os anos 90 que os governos nacionais, regionais e locais têm promovido projectos de governo electrónico (*e-government*), cujo objectivo é fornecer informação e serviços digitais aos cidadãos e às empresas. Quando se fala em *e-government* faz-se referência à utilização que os organismos públicos fazem das tecnologias da informação e da comunicação, tais como: as redes locais de computadores, a *Internet*, a computação móvel, a televisão digital. Estas tecnologias dinamizam as relações da administração pública com o cidadão, com as empresas, com os diferentes níveis de governo ou mesmo com outros governos. Pretende-se com isto melhorar os serviços prestados ao cidadão, as relações com as empresas, a informação que é cedida aos cidadãos e a gestão e respectivas de tomadas de decisão, aumentando consecutivamente a transparência, a redução de custos, uma menor corrupção, uma maior comodidade ou crescimento das receitas. Tradicionalmente, a interacção entre o cidadão ou empresas e os organismos públicos eram feitas ao balcão de atendimento do organismo governamental. Com este desenvolvimento das tecnologias da informação é possível ter acesso a esses serviços em qualquer lugar.

Esta emergência e este rápido desenvolvimento das tecnologias da informação e da comunicação abrem, então, novas oportunidades à renovação da governação e à modernização administrativa. Daí a participação pública através da *Internet* ser uma realidade cada vez maior nos países. A participação pública através da *Internet*, a votação electrónica ou os endereços electrónicos não serão capazes de, por si só, inverter a tendência ao abstencionismo, de criar uma maior aproximação e proximidade entre os cidadãos e a classe política ou de relançar a confiança do cidadão em relação às instituições públicas. Desta feita, deve-se às novas tecnologias da informação e da comunicação o incremento de novas estratégias e novas formas de incentivo, estabelecendo um maior envolvimento dos cidadãos na vida pública, sobretudo a nível local. Estas formas de governação baseiam-se em mais e melhor informação, em processos de consulta e participação pública representando elementos - chave para um maior envolvimento dos cidadãos no processo político. Como tal, têm surgido novos paradigmas de gestão para o sector público, e pelo que desafios e inovações têm surgido com a utilização inteligente destas tecnologias da informação e da comunicação na governação.

É, então, a partir deste envolvimento que se promove o conceito de cidadania, pois a cidadania não é um mero resultado de uma opção individual de compra ou utilização de serviços. Cidadania é um estatuto (que reúne direitos e deveres dos indivíduos) que se

adquire/ conquista colectivamente, estatuto este que tem sido variável ao longo da história humana. É um estatuto que pressupõe acção, já que a relação entre governantes e governados não se define apenas como uma relação entre vendedores e compradores de serviços e respectivos utentes. A relação entre o Estado e os cidadãos não é de todo mercantil, por sua vez uma relação económica e política, com tensões e distensões, na qual o cidadão tem um papel activo.

Neste âmbito, o sucesso das iniciativas de governo electrónico é fundamental para o desenvolvimento económico e social do país, para a modernização, desburocratização e transparência da Administração Pública e, principalmente para a qualidade de vida do cidadão. É neste sentido que esta dissertação visa contribuir para a avaliação e verificação do grau de introdução de ferramentas do *e-government* ao nível do governo local e estudar, para o efeito, alguns indicadores que poderão justificar essa introdução.

## **1.2. Objectivos**

Este estudo remete para a avaliação do grau de introdução de ferramentas de governo electrónico ao nível do governo local e verificação da existência de possíveis indicadores estatísticos locais que possam justificar essa maior ou menor introdução. Igualmente procurar-se-ão abordar, com algum detalhe, desafios, condicionalismos e oportunidades que se colocam no processo de consolidação e desenvolvimento local, em que a contribuição dos novos mecanismos tecnológicos disponíveis, em particular o advento da *Internet* e das tecnologias de informação e comunicação, assumem um papel preponderante.

Para tal pretende-se:

- a) Desenvolver e propor um questionário que permita auferir um conjunto de questões que visa a obtenção de informação relativamente aos seguintes aspectos:
  - Presença na *Internet*;
  - Navegação: relativamente à Biblioteca Municipal se existe uma descrição do serviço; é possível consulta de catálogo e reserva de livros, e se pode proceder à consulta de processos; o conteúdo da página pode ser visto em mais do que um idioma; é possível proceder ao *download* de formulários; a página dinamiza a participação em fóruns; publicações das câmaras - viabilidade da encomenda ou descrição de forma de aquisição; a câmara responde a questões enviadas por *e-mail*; a página disponibiliza caixas de questões, sugestões, reclamações e livro de visitas; a página permite utilizar o UNIVA ou disponibiliza Bolsas de Emprego *Online*; existe apoio *online* ao munícipe

ou acesso ao Portal do Cidadão; é possível utilizar a página no procedimento de pagamentos *online*, etc;

- Informação sobre o concelho: há informação e apontadores para os estabelecimentos de ensino; é disponibilizada informação sobre feiras e mercados; são listadas e descritas as freguesias do concelho; disponibiliza informação sobre a geografia do território; localização, acesso e vias de comunicação; contém factos históricos, monumentos e lugares históricos, figuras ilustres, lendas e outros elementos sobre o concelho e freguesias; disponibiliza indicadores genéricos, demográficos, económicos e sociais do concelho; providencia informação sobre gastronomia, hotéis, residenciais, restaurantes, bares; é disponibilizada informação (ou apontadores) para as associações do Concelho; são listados e descritos circuitos turísticos do Concelho; a página procede à descrição económica e social do concelho; é elaborado e disponibilizado o directório de empresas; são listadas as entidades culturais, desportivas e de lazer, etc;
  - Nível dos Serviços Internos: existe e está em funcionamento algum sistema de apoio à decisão para melhorar a eficiência de trabalho dos decisores; existe e está em funcionamento algum Sistema de Gestão Documental integrado com um sistema de *workflow*<sup>1</sup>; qual a percentagem de directores, técnicos e administrativos que nos últimos três anos foram sujeitos a desenvolvimento de competências na área de Sistemas de Informação; qual a percentagem de disponibilização em formato digital de conteúdos produzidos pelos serviços da autarquia; qual a percentagem de processos de aquisição suportados por meios electrónicos, etc;
  - Entraves e expectativas associados à introdução de soluções de governo electrónico: que tipo de mudanças com as quais visa obter um adopção de soluções de governo electrónico; os entraves com que se depara na adopção de soluções de governo electrónico; concorda ou discorda da adopção de um método de votação electrónica na *Internet*, que tipo de serviços gostaria de disponibilizar na *Internet*, etc;
- b) Selecção dos elementos estatísticos disponíveis no Instituto Nacional de Estatística (INE) que estejam relacionado com o estudo;
- c) Realização de um questionário e recolha de dados para um conjunto que representa o caso de estudo;

---

<sup>1</sup> *workflow* é a sequência de passos necessários para que se possa atingir a automação de processos de um negócio, de acordo com um conjunto de regras definidas, envolvendo a noção de processos, permitindo que estes possam ser transmitidos de uma pessoa para outra de acordo com algumas regras.

- d) Análise dos resultados e verificação das relações entre os dados provenientes do questionário;
- e) Conhecimento da natureza da mudança e do seu grau de satisfação.

### **1.3. Metodologia**

A metodologia a utilizar para a realização do trabalho consistirá em quatro etapas:

- Pesquisa e análise de bibliografia;
- Identificação das câmaras municipais com presença na *Internet*;
- Realização de um questionário a todas as câmaras municipais;
- Análise dos *web sites* existentes na *Internet*.

Considerando o tema que se propõe na dissertação, o método inicialmente utilizado passará pela pesquisa e análise da bibliografia especializada acerca de processos metodológicos e de investigação relevantes para o projecto em questão.

A identificação das câmaras municipais com presença na *Internet* será confirmada pelos dados a ser fornecidos pelas autarquias através do questionário enviado a todas as câmaras municipais.

Através do questionário pretende-se determinar: os recursos financeiros envolvidos nesta área; os recursos humanos disponíveis, as motivações; as expectativas; os resultados obtidos; etc. Pretende-se, inclusive, caracterizar a infra – estrutura tecnológica interna existente. Numa última fase proceder-se-á à caracterização do objecto em estudo, ao desenvolvimento do questionário aplicado, à metodologia adoptada e a uma análise crítica dos dados.

## **2. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES**

### **2.1. Conceitos: da informação aos sistemas de informação**

Um sistema de informação (SI) tem por objectivo assegurar a regulação das características que garantam a qualidade de dados e informação possibilitando, assim, a obtenção de informação, mediante custos adequados à organização que serve. Por conseguinte, o SI deve assegurar também o acesso a dados e informação devidamente monitorizado, seguro e protegido, bem como a segurança e a disponibilidade futura de dados e informação.

Entenda-se por Sistema de Informação, então, um sistema de comunicação entre pessoas, no qual se inter - relacionam determinadas componentes trabalhando, portanto, em conjunto para recolher, processar, armazenar e distribuir informação aquando da tomada de decisões, coordenação, controlo, análise e visualização na organização. (Beynon-Davies, 2002)

O comportamento de um SI deve ser aferido pela forma como cumpre com os objectivos definidos e com a capacidade de fornecimento de dados e informação à organização em formato, tempo e custo adequados. Um sistema de informação é uma infra-estrutura que suporta o fluxo de informação interno e externo a uma organização.

### **2.2. Funções do Sistema de Informação**

As funções de um sistema de informação propõem uma lista de verificação de preocupações que o sistema de informação deve cumprir, de forma a sistematizar a recolha de necessidades de informação que têm de ser satisfeitas. Do ponto de vista de uma organização, o seu sistema de informação é uma peça estratégica do seu funcionamento e operacionalidade. Auxilia e influencia a forma como a organização é vista pelos seus clientes e utilizadores. Sendo possível dividir o sistema de informação pela profundidade de acordo com a relação com o cliente da organização, assegurando uma zona de contacto, normalmente designada por *front-office* e uma zona associada ao suporte dos processos de operação da própria organização e destinada a ser utilizada pelos seus recursos humanos: o *back-office*.

Funções do Sistema de Informação (Gouveia, 2004):

- Recolha da informação: garantir a entrada de dados no sistema;
- Armazenamento da informação: garantir o registo dos dados necessários ao sistema;
- Processamento da informação: dar resposta às exigências relativas a dados e informação para suporte do sistema;
- Representação da informação: permitir uma percepção com qualidade dos dados e informação disponíveis no sistema;

- Distribuição da informação: garantir o fluxo de dados e de informação no sistema.

### **2.3. Conceito de Sistemas de Informação**

Os sistemas de informação que recorrem ao uso de tecnologias de informação e comunicação, na organização, devem considerar os seguintes elementos:

- Objectivos de negócio: o(s) propósito(s) da actividade da organização. Os seus objectivos, cuja satisfação deve ser promovida, são suportados por um Sistema de Informação adequado;
- *Hardware*: equipamento electrónico que garanta a capacidade de processamento, armazenamento e comunicação de dados e informação;
- *Software*: programas de computador (a parte lógica) que controla o *hardware* a fim de concretizar tarefas específicas e suportar as diferentes actividades realizadas no âmbito da organização;
- Procedimentos: um conjunto de regras, políticas e acções predefinidas ou passos (usualmente bem documentados) a seguir a fim de alcançar os objectivos do negócio;
- Pessoas: os indivíduos que desempenham ou estão relacionados com as actividades na organização, incluindo clientes e recursos humanos que possuam o conhecimento e as competências a usar em contexto organizacional, de acordo com os seus objectivos de negócio.

Para garantir o enquadramento devido destes elementos e para que se possa trabalhar em conjunto, deve assegurar-se o fluxo de dados e informação e recolher o conhecimento de indivíduos e grupos envolvidos em actividades e processos na tomada de decisões na organização.

### 3. SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Como se constrói e caracteriza a Sociedade da Informação? Quais são os seus principais instrumentos? Como se comunica e interage na Sociedade da Informação?

Neste capítulo procurar-se-á, genericamente, responder às questões formuladas, caracterizando a sociedade emergente através da visão, conceitos e posicionamento de autores diversos, individualmente ou colectivamente a nível institucional, ou cuja missão concorre para a disseminação da informação entre os cidadãos numa perspectiva de serviço público.

Ainda que este não seja o foco dominante da abordagem proposta, perceber-se-á a importância da sua referência pelo objecto de estudo desta dissertação: a comunicação municipal, materializada através de um canal específico, a *Internet*. Além disso, citar-se-ão, com frequência, autores e investigadores portugueses, por se considerar que às suas reflexões e pesquisas não é alheio o contexto em que são produzidas, mesmo que relativizado pela “aldeia global”<sup>2</sup> em que o mundo está transformado. O conceito, aqui, é, por aproximação, o do global (pensar global e agir local), isto é, transpor ou adaptar o global ao local, ou vice-versa.

#### 3.1. O que é a Sociedade da Informação?

A expressão “Sociedade da Informação” refere-se a um modo de desenvolvimento social e económico em que a aquisição, armazenamento, processamento, valorização, transmissão, distribuição e disseminação de informação conducente à criação de conhecimento e à satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas, desempenham um papel central na

---

<sup>2</sup> O Conceito de “aldeia global” foi introduzido por Marshal McLuhan na década de sessenta do século passado, tendo por base a força e o poder dos *media* electrónicos e o que o autor chamou de “Era da Electricidade” [“Hoje, depois de mais de um século de tecnologia eléctrica, projectamos o nosso próprio sistema nervoso central num abraço global, abolindo tempo e espaço”, escreveu em 1964 (1995, p. 17)]. Derrick de Kerckhove, director do McLuhan Program in Culture & Techonology da Universidade de Toronto, ex-discípulo de McLuhan e tido como “guardião” do seu pensamento, acha que o autor de “A Galáxia de Gutenberg” introduziria, hoje, algumas nuances naquele conceito. É que, de acordo com Kerckhove, em entrevista ao jornal Público (Coentrão, 2004), “o ‘global’ continua a fazer sentido. A ‘aldeia’ não. Ou ainda faz, mas não de maneira tão intensa. A globalização é a mensagem do *media* rede, explica. É a consequência da electricidade, um dos primeiros passos da verdadeira maturação da electricidade e da psicologia da electricidade. A globalização não é uma questão de Economia, mas de Psicologia”. E exemplificando com a invasão do Iraque: “(...) a única coisa de positivo nesta guerra é que Bush está a forçar a atenção para uma cultura e ambiente diferentes, que partilham o espaço global connosco. E que é uma aldeia. E se há ainda o lado de ‘aldeia’ de que falava Mcluhan, eu diria que isso acontece porque cada país tem a personalidade arrogante do aldeão que diz: ‘hei, estou aqui, Eu sou daqui. Se também és, melhor...”

actividade económica, na criação de riqueza, na definição da qualidade de vida dos cidadãos e das suas práticas culturais (Livro Verde para a Sociedade da Informação, 1997).

A Sociedade da Informação deve ser caracterizada como uma sociedade onde maioritariamente se lida com informação digital e em que se utilizem extensivamente as Tecnologias de Informação e da Comunicação (TIC). Nem é uma fantasia, nem uma forma alternativa de fazer mas sim uma alteração profunda de hábitos e atitudes, cujo impacto, na verdade, ainda ninguém conhece (Gouveia, 2003).

A Sociedade da Informação é uma sociedade em que a componente da informação e do conhecimento desempenham um papel nuclear em todos os tipos de actividade humana; por consequência, o desenvolvimento da tecnologia digital e da *Internet* em particular, induzindo novas formas de organização da economia.

Em termos práticos, a Sociedade da Informação é:

- Ligar tudo a todos, i.e, uma conexão total (aposta tecnológica);
- Tem em conta o menor custo possível (aposta económica);
- Desenvolver conteúdos adequados à vivência das pessoas (aposta social e cultural);
- Habilitar as pessoas para que tirem o maior proveito possível (aposta formativa e educacional);
- Adequar as organizações às transformações geradas no processo (aposta política e organizacional).

### **3.2. A Sociedade da Informação na União Europeia**

A Comunidade Europeia tem assumido um papel preponderante enquanto promotor da Sociedade da Informação através de diversos programas. Apesar da abordagem da Sociedade da Informação, do ponto de vista estratégico, só surgir com o *Livro Branco para o crescimento, competitividade e emprego*, no ano de 1993 (CE, 1993; Pereira, 2002; A. E. Silva, 2004), a Comunidade Europeia assumira já durante a década de oitenta um compromisso com a difusão e promoção das novas tecnologias (Ducatel et al., 2000).

Desta feita, em meados dos anos oitenta, são lançados dois programas de Investigação e Desenvolvimento (I&D) em matéria das TIC. Os programas “Espirit17” e “Race” lançados respectivamente em 1984 e 1985 e mais tarde, em 1994, integrados e ampliados no 4.º Programa do Quadro de Investigação e Desenvolvimento. Ainda, nesta década, a Comissão Europeia traduz a sua política de liberalização das telecomunicações no Livro Verde apresentado em 1987 (CE, 1987). Neste documento são apresentados três grandes objectivos

que permanecem inteiramente válidos:

- Liberalizar os segmentos de mercado sujeitos a monopólio;
- Harmonizar o sector das telecomunicações na Europa através de regras e normas comuns;
- Aplicar regras de concorrência aos segmentos liberalizados do mercado a fim de evitar abusos de posição dominante e criação de posições dominantes.

De salientar as primeiras referências à Sociedade da Informação que apareceram, na União Europeia, em 1993, no “Livro Branco sobre Competitividade e Emprego” no qual se reflecte sobre o modelo de crescimento, que deve ser adoptado pela União Europeia, e se delineavam estratégias para o futuro, auxiliando a reactivação do crescimento económico e competitividade que, por sua vez, trariam novos mercados e novos empregos.

Em 1994, na sequência das recomendações nesse livro, foi apresentado ao Conselho Europeu um relatório intitulado “A Europa e a Sociedade Global da Informação”. Este relatório, que ficou conhecido como o relatório Bangemann, apresentava dez iniciativas concretas, pelo que algumas afectariam directamente as Administrações Públicas:

- O teletrabalho: mais emprego e novas tarefas para a sociedade em movimento;
- Educação à distância: educação permanente para uma sociedade em mutação;
- Uma rede de Universidades e Centros de Investigação: a interligação do potencial de pensamento e de investigação europeus;
- Serviços telemáticos para as PME's: um instrumento para relançar o crescimento e o emprego na Europa;
- Gestão de tráfego terrestre: estradas electrónicas para uma maior qualidade de vida;
- Controlo do tráfego aéreo: vias aéreas electrónicas para a Europa;
- Redes de assistência sanitária: sistemas de assistência sanitária mais baratos e efectivos para os cidadãos europeus;
- Publicitação electrónica de concursos: uma Administração mais eficaz e económica;
- Rede transeuropeia de Administrações Públicas: uma melhor administração e a menor custo;
- Auto-estradas urbanas da informação: a sociedade da informação em casa.

O relatório atribuía à Comissão Europeia seguinte a tarefa de criar um quadro adequado que atenuasse as dificuldades de circulação da informação impostas pelas diferentes regulamentações nacionais, pelo que despoletou uma série de estratégias nacionais para a Sociedade da Informação (Ducatel et al., 2000).

A convite do Conselho Europeu, a Comissão apresentou um plano de acção denominado “O caminho da Europa para a Sociedade da Informação”, no qual se estruturavam as acções relacionadas com a Sociedade da Informação. A União Europeia desenvolveu uma série de iniciativas que viriam a culminar com o lançamento da iniciativa *eEurope* (CE, 1999). A iniciativa *eEurope* da União Europeia baseia-se na premissa de que a *Internet* é um instrumento essencial ao crescimento económico, à criação de emprego e a uma melhoria da qualidade de vida – não apenas a nível europeu mas também a nível internacional. O *eEurope* pretende que todos os cidadãos da União Europeia acessem à *Internet* e que esta se torne num recurso comum – no emprego, na escola ou em casa, através de um computador, de um telemóvel ou de um aparelho de ligação ao televisor, fomentando, assim, a nível europeu, uma cultura digital permitindo que todo o processo seja socialmente inclusivo.

Na Reunião Extraordinária do Conselho Europeu, realizada em Lisboa, nos dias 23 e 24 de Março de 2000, foi definida uma estratégia para a União Europeia, que elegeu como prioridade a questão do emprego, as reformas económicas e a coesão social como partes integrantes de uma economia baseada no conhecimento. Nesta cimeira definiram-se os objectivos até ao ano 2010, interligados com as orientações gerais de política económica de emprego (processo de Luxemburgo), as reformas estruturais (Processo de Cardiff) e um diálogo macro - económico, respeitando a independência dos intervenientes (Processo de Colónia). Com esta estratégia, designada de Estratégia de Lisboa, a União Europeia assumia um novo objectivo estratégico para a década seguinte: proporcionar um espaço mais dinâmico e competitivo num mundo baseado no conhecimento garantindo um crescimento económico e sustentável com mais e melhores empregos e com maior coesão social.

Por conseguinte, a Sociedade da Informação deixou de ser um dos factores indutores de desenvolvimento e crescimento económico passando a ser a *Internet* um princípio elementar e todos a que ela serve de suporte e que serão incrementados através da promoção de políticas públicas nos Estados-membros, conforme previsto no Plano de acção *eEurope* 2002, apresentado ao Conselho Europeu da Feira, nos dias 19 e 20 de Junho de 2000, tendo como objectivo a garantia da concretização das metas fixadas no Conselho Europeu de Lisboa, no que concerne à iniciativa *eEurope*, Sociedade da Informação para todos.

Para este efeito, as dez acções que a iniciativa *eEurope* propunha que fossem desenvolvidas eram:

1. Entrada da juventude na era digital;
2. Acesso mais barato à *Internet*;

3. Aceleração do comércio electrónico;
4. *Internet* mais rápida para investigadores e estudantes;
5. Cartões inteligentes para acesso electrónico seguro;
6. Capital de risco para as PME`s de alta tecnologia;
7. “eParticipação” das pessoas com deficiência;
8. Cuidados de saúde em linha;
9. Transportes inteligentes;
10. Governos em linha.

O Plano de acção de 2002 conseguiu, desta feita, colocar a *Internet* no topo da agenda política e concluir muitas das medidas preconizadas. Então, em Maio desse ano, a Comissão adopta um novo plano, o *eEurope 2005*, no seguimento do plano anterior no qual se identificaram as metas de desenvolvimento da Sociedade da Informação para o biénio 2003-2005.

O *eEurope 2005* tinha como plano de acção a incidência sobre a disponibilidade e utilização generalizadas de redes de banda larga em toda a UE até 2005:

- Do lado da procura: acções no domínio da administração pública *online*, saúde *online*, ensino *online* e negócios electrónicos;
- Do lado da oferta: implantação de infra-estruturas e oferta;
- Atenção à oferta multi - plataformas (telemóvel e televisão além do PC) de serviços como meio para combater a info - exclusão.

Deste modo, a 18 de Fevereiro de 2004, a revisão do *eEurope 2005* inclui:

- Maior esforço de monitorização de ambientes multi - plataformas e escolhas tecnológicas;
- Mudança de uma perspectiva centrada na oferta de conexão para uma perspectiva centrada na utilização e na integração da banda larga nas actividades diárias das pessoas;
- A possibilidade de gestão dos direitos digitais a nível europeu.

Posteriormente, a 17 de Maio 2004, foi identificado como necessário um *eEurope 2005 Action Plan: An Update*, com as políticas de banda larga na agenda de todos os quinze Estados - Membros que se tinham já comprometido em implementar estratégias para a banda larga até ao fim de 2003, tais como:

- Expandir esta orientação para a Europa dos 25;

- Criar um Fórum para combater a info - exclusão (*Digital Divide Forum*), considerando que, embora a cobertura da banda larga se tenha expandido, é fundamental actuar nas zonas com uma população dispersa e um fraco *market pull*;
- Acompanhar as *Task Forces* nacionais para o IPv6, potenciador da banda larga.

O relatório desenvolvido pela *Price Waterhouse Coopers*, em Agosto de 2004, em conjunto com o Ministério da Economia Holandês, identifica dez campos de acção, dois dos quais relacionados com a banda larga:

- Alterar a política de *e-Business* e *e-Government* da conexão para a incorporação de aplicações TIC complexas, o que requer já tecnologias de banda larga;
- Concretizar a visão de “qualquer conteúdo, em qualquer altura, em qualquer lugar e com qualquer plataforma”, o que pressupõe também uma disponibilidade segura de acessos em banda larga ubíquos e multi – plataformas;

O novo plano de acção da Comissão propõe, assim, um novo enquadramento estratégico com o objectivo de orientar as políticas europeias no novo período que começa agora e que se prolongará até 2010, destinado a substituir o *eEurope 2005*. De salientar que o programa, que integra as linhas de orientação da Comissão para a Sociedade da Informação até 2010, foi apresentado em Fevereiro de 2005. Considerado um elemento chave na estratégia de Lisboa para o crescimento e emprego, o *i2010 (European Information Society 2010)* propõe uma acção integrada para a Sociedade de Informação e para os princípios orientadores do áudio - visual na UE, estabelecendo três prioridades às políticas nestas duas áreas até 2010:

- Realizar um espaço europeu único de informação, impulsionando um mercado interno competitivo e aberto à Sociedade da Informação e dos *media*;
- Fortalecer a inovação e o investimento na investigação das TIC a fim de promover o crescimento e conquistar mais e melhores empregos;
- Atingir uma Sociedade de Informação na Europa que promova o crescimento e os empregos de uma forma consistente com o desenvolvimento sustentável e que dê prioridade a melhores serviços públicos e a uma melhor qualidade de vida.

O principal objectivo da iniciativa *e-infrastructure* da UE centra-se no enquadramento de políticas de partilha de recursos electrónicos distribuídos, na Europa e fora dela, particularmente no que diz respeito à computação distribuída, armazenamento e funcionamento em rede. O *e-IRG White Paper*, de então, surge como um documento aberto que captura as melhores práticas e experiências na Europa e que será produzido cada seis

meses no seguimento das sucessivas presidências europeias. O *White Paper* actual estuda diversas áreas em que se revela a necessidade de desenvolver novas políticas, incluindo:

- AAA (*Authentication, Authorization and Accounting*);
- Políticas de utilização aceitável (*AUPs - Acceptable Usage Policies*);
- Suporte ao utilizador;
- Funcionamento em redes ópticas e requisitos *grid* relacionados;
- *Middleware*;
- Questões legais;
- Instalações de computação avançada, armazenamento e serviços de dados;
- O papel da indústria, pelo que, paralelamente, se estão a desenvolver esforços para endereçar aspectos como as *Generic e as Disciplinary Grids*, a gestão da infra-estrutura *grid* e do correspondente *middleware*.

### **3.3. Sociedade da Informação em Portugal**

Em Portugal, é no Programa do XIII Governo Constitucional, em 1995, que é feita a primeira referência oficial à Sociedade da Informação. Por conseguinte, em 1997, foi criado um grupo de trabalho, a Missão para a Sociedade da Informação (MSI), com o intuito de promover um grupo de debate sobre a questão e desenvolver um programa de iniciativas. Ainda nesse ano é aprovado o “Livro Verde para a Sociedade da Informação”. Nele são identificados diversos sectores de intervenção e apresentadas propostas de medidas a serem adoptadas, medidas essas que foram sistematizadas em quatro grandes áreas: o Estado aberto, a escola informada, o saber disponível e a empresa flexível.

Sob a coordenação da MSI são lançados os programas de acção: Rede Ciência, Tecnologia e Sociedade (RCTS); o Programa *Internet* nas Escolas; a Iniciativa Computador para Todos; o Programa Cidades Digitais; a Iniciativa Nacional para o Comércio Electrónico e a Iniciativa Nacional para os Cidadãos com Necessidades Especiais.

Na deliberação do Conselho de Ministros n.º 60/98 de 6 de Maio de 1998, foi determinado que deveria passar a existir um endereço de correio electrónico nos serviços e organismos integrados na administração directa e indirecta do Estado sendo regulado o valor a atribuir aos documentos que circulam via electrónica. Através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 95/99 de 25 de Agosto de 1999, foi determinado que deveria ser disponibilizada, na *Internet*, a informação obtida pela Administração Pública.

O século XX termina, desta feita, com a Presidência Portuguesa da União Europeia durante o primeiro trimestre de 2000, durante o qual viriam a ser lançados um conjunto de grandes desafios à União Europeia, desenvolvimento de competências e coesão social, que resultaram na adopção, pela Comissão Europeia, da meta de 3% para o PIB para a despesa em investigação e desenvolvimento durante a década seguinte. É, neste contexto, que a plena integração de Portugal na Europa viria a representar mais uma séria oportunidade ao desenvolvimento científico e tecnológico nacional.

Em 2000, o XIV Governo Constitucional cria o Programa Operacional Sociedade da Informação (POSI) e aprova a iniciativa *Internet* (Resolução do Conselho de Ministros n.º 110/200, de 22 de Agosto), o primeiro plano de acção integrado para a Sociedade da Informação em Portugal. A iniciativa *Internet* adoptou um registo com iniciativas calendarizadas direccionadas para os diversos sectores da sociedade, no que concerne à dimensão democrática. É, ainda, criada a Comissão Interministerial para a Sociedade da Informação (CISI), em substituição da MSI. Por sua vez é retirada do MCT, em 2002, a coordenação da promoção da Sociedade da Informação directamente assumida pela própria Presidência do Conselho de Ministros (PCM), através da tutela do Ministro-Adjunto do Primeiro-Ministro.

Nessa mesma altura é criada a Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC), como órgão operacional de apoio ao desenvolvimento da política governamental em matéria de inovação, Sociedade da Informação e governo electrónico. No ano seguinte, em 2003, é aprovado um novo plano estratégico formulado pela UMIC (“Uma nova dimensão de Oportunidade – plano de acção para a Sociedade da Informação”). Nesse ano, mais precisamente em Julho, o Conselho de Ministros aprovou dois planos de acção – o Plano de Acção para a Sociedade da Informação e o Plano de Acção para o Governo Electrónico e, simultaneamente, três iniciativas sectoriais – Iniciativa para a Banda Larga, Programa Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação e Programa Nacional de Compras Electrónicas.

A entrada em funções do XVII Governo Constitucional deu, por sua vez, origem a novas alterações e uma pulverização de unidades com responsabilidades distribuídas pelos vários Ministérios e com alguma sobreposição de competências e missões aparentemente pouco claras.

Para além da reconfigurada UMIC, instituiu-se a Unidade de Coordenação da Modernização Administrativa (UCMA), o Gabinete de Coordenação da Estratégia de Lisboa e o Gabinete

de Coordenação do Plano Tecnológico, cuja fusão, destes últimos, se deu nos finais do ano de 2005.

Desde 2001 que a União Europeia desenvolve um relatório anual comparativo ao da Administração Pública Electrónica dos diferentes Estados. Neste estudo, Portugal ocupa, desde 2001, o 5.º lugar em sofisticação *online*, pelo que tem vindo a decrescer no *ranking* dos países Europeus (Capgemini, 2005). Este *ranking*, desenvolvido pela Capgemini para a Comissão Europeia, revela que Portugal tem vindo a melhorar os seus indicadores de disponibilidade e sofisticação *online* desde 2001, porém a um ritmo inferior ao da média europeia. Na realidade, estes dados revelam que o esforço feito até ao momento necessita de ser continuado e preferencialmente acentuado, para que se consiga diminuir o fosso que separa Portugal dos países europeus com os melhores indicadores, o que tem vindo a aumentar progressivamente.

Tendo em conta os documentos nacionais, observa-se uma preocupação com os objectivos propostos no âmbito do *eEurope* e com a necessidade de garantir o maior impacto possível para os financiamentos e esforços realizados, verificando-se, desta feita, que a Administração Pública, tanto central quanto local, é assumida como uma prioridade.

### **3.4. E-democracia**

O desenvolvimento acelerado da Sociedade da Informação tem seguramente implicações sobre a forma como os cidadãos exercerão no futuro os seus direitos políticos. Para tal, torna-se necessário reflectir profundamente, a fim de que, no momento oportuno, os cidadãos beneficiem com a utilização das tecnologias da informação pelos cidadãos enquanto estes exercem os seus direitos políticos. Entretanto, as instituições democráticas deverão desenvolver formas de utilização da *Internet*, para consulta por parte dos cidadãos, garantindo que a inevitável emergência de participação por via electrónica não colida com os princípios fundamentais da democracia representativa (Livro Verde para a Sociedade da Informação - MSI, 1997).

Deste modo, a *e-democracia* consiste num conjunto de actividades voltadas para incitamento e extensão dos processos democráticos, através das TIC. Tendo em conta as diversas modalidades possíveis de *e-democracia*, delas se destacam: o voto electrónico, os processos de informação e prestação de contas e os processos de consulta e interacção com os representantes políticos. Contudo, uma das inquietações desta actividade prende-se com a questão de como pode a *Internet* e outras TIC serem utilizadas de forma a contribuir para os

processos democráticos, proporcionando mais e melhores oportunidades a indivíduos e comunidades para que possam interagir com o Governo (local), procurando e recolhendo a opinião da comunidade. Define-se, por isso, como uma relação de dois sentidos em que o cidadão tem a oportunidade de dar o seu contributo e de estabelecer uma relação de parceria no processo de decisão política (Gronlund, 2002).

Segundo Riley e Riley (2003), deve ser colocada uma questão fundamental, ainda antes das preocupações com a *e-democracia*: os indivíduos querem estar mais envolvidos nas questões de governação local ou querem simplesmente desfrutar da oportunidade de dar a conhecer, de vez em quando, os seus pontos de vista? No entanto, na perspectiva das instituições colocar-se-á outra questão: quais, das instituições responsáveis pela governação local, serão preparadas para a transição da *e-democracia*, não obstante a votação electrónica e as consultas em linha e acesso à informação (Riley e Riley, 2003)?

Um dos desafios do governo local (e central) será, nos próximos anos, facultar mecanismos que permitam ao cidadão uma maior participação no processo de decisão.

Uma das formas de implementação da *e-democracia* passa pelo desenvolvimento de consultas electrónicas, definidas como uma metodologia que inclua o uso das TIC enquanto parte integrante do processo de recolha da opinião pública dos munícipes no sentido de os informar acerca das iniciativas e políticas emanadas pelo poder local (Riley e Riley, 2003). Muitas dessas iniciativas existentes recorrem à votação electrónica e à *e-participação* como formas activas de desenvolvimento da *e-democracia* do poder local.

Adicionalmente, verifica-se uma crescente importância da discussão pública (tendo como exemplo as consultas públicas de discussão do PDM) e a criação de painéis e de sondagens e recolhas de opinião, mais ou menos estruturadas (Gronlund, 2002).

#### **3.4.1. Interação entre o cidadão e os seus representantes**

A questão da representação é um dos aspectos mais problemáticos das democracias actuais, visto que se depara com o problema da distância que afasta representantes e representados como o facto de permanecerem ainda poucos canais de comunicação entre si. Neste âmbito, o Governo Electrónico permitiria um maior e melhor aproveitamento dos poucos espaços existentes. O meio de comunicação entre representante e representado mais utilizado até ao momento é o correio electrónico, dado que faculta aos cidadãos a oportunidade de se dirigirem, de forma rápida, aos governantes e funcionários públicos. Das novas experiências implementadas a nível internacional, destaca-se a de muitos parlamentos (nacionais,

regionais e locais), nos quais, para cada projecto de lei, é aberta uma página de *Internet*. Assim através dessa página, os cidadãos podem dar o seu parecer sobre os conteúdos de cada projecto que estejam a ser discutidos. Esta prática de consulta popular para discutir projectos legislativos está já muito disseminada em países como a Nova Zelândia, a Suécia, a Finlândia e o Canadá. Outra experiência recente prende-se com o uso dos *chats* em tempo real (*online*) entre cidadãos e governantes, que possibilitam a troca de opiniões. Estes meios, recursos contribuem, positiva e activamente, para o cidadão participar mais activamente nas questões públicas.

### **3.4.2. Acesso à informação pública e prestação de contas**

A dimensão dos processos de *e-democracia* supõe a ampliação do acesso do cidadão, e da sociedade em geral, às informações públicas. É fundamental o exercício de cidadania, que o cidadão tenha acesso ao prosseguimento da execução orçamental, a dados sobre arrecadação tributária, a processos relacionados com compras, a licitações, etc. Ainda assim, é importante referir que a autorização dada, pelos cidadãos, aos seus representantes eleitos exclui qualquer autoridade relativa à ocultação de informações. Para que os eleitores possam aceder à maior quantidade possível de informação, é imprescindível que os governos lha garantam e que o eleitor possa, a todo o instante, conhecer e acompanhar as acções dos representantes. Só assim os representados poderão exigir-lhes uma actuação responsável.

Do mesmo modo, o eleitor só poderá adquirir o cumprimento das promessas de campanha se houver canais acessíveis e institucionalizados que permitam esse controlo e um acompanhamento contínuo aquando das realizações do governo. Nesse sentido, as TIC revelam-se num instrumento imprescindível; por um lado, incentivando o Governo a construir mais e melhores informações sobre o prosseguimento das acções da administração pública e, por outro, que essas informações se tornem públicas e em tempo real. Ou seja, as TIC são um forte potencial à criação de canais acessíveis, directos e institucionalizados à informação pública de boa qualidade.

### **3.4.3. As dificuldades da *e-democracia***

Sendo a *e-democracia* uma experiência realizada recentemente, é tida mais como uma potencialidade do que como um facto concreto demonstrando, na verdade, dificuldades ao levantar problemas antigos e/ ou outros mais recentes. Dos antigos, destaca-se a dificuldade em conseguir que os governos tornem disponível a informação. Dos problemas recentes,

suscitados pelas tecnologias de informação, destacam-se a privação da capacitação técnica, na sociedade em geral, e a exclusão digital.

#### **3.4.4. Governos e informação aberta**

Tecnicamente, através da *Internet* e dos sistemas informatizados, as TIC possibilitaram a criação de canais mais acessíveis, directos e institucionalizados, no que diz respeito ao acesso à informação. No entanto, persiste a dificuldade em aceder a grande parte da informação pública. Recordemos que essa informação praticamente nunca nos é oferecida na sua totalidade. Os governantes sentem-se mais confortáveis, no poder, quando não têm de revelar determinados procedimentos efectuados. A abertura da informação à sociedade torna-se, assim, uma conquista democrática.

Em primeiro lugar, a melhor forma de institucionalizar a abertura da informação é a lei. Por isso, os legislativos desempenham um papel fundamental ao disponibilizar ao público em geral, as informações de governo. No Canadá, por exemplo, discutiu-se, por um período alargado, quais as informações que deveriam ser cedidas à sociedade e quais deveriam ser resguardadas – estas últimas, executadas, de acordo com os parâmetros legais, rigorosamente, como excepções, tendo sido aprovada, por lei, a garantia de livre acesso à informação de governo. Neste âmbito, as TIC surgem como um forte potencial para reforçar o papel da democracia, visto que podem servir de catalisador para que diversos autores sociais participem mais activamente no processo democrático. De salientar, porém, que as TIC – e, principalmente, a *Internet* – são instrumentos facilitadores, não motivadores. As TIC, só por si, dificilmente suscitarão interesse por assuntos públicos. Esse problema torna-se mais evidente quando se considera um aspecto importante relativo à Tecnologia de Informação - a necessidade de capacitação.

A emergência de uma nova opinião pública surge com base na utilização da comunicação mediada por computador assumindo, de forma progressiva, que os líderes de opinião e outras elites políticas e sócio - culturais tenderão a encontrar-se nos espaços virtuais, criando uma crescente comunidade de discussão e atraindo para o processo outros cidadãos, pelo que se apelidará de um “*continuum* de difusão e inovação” (Monteiro, 1999).

#### **3.4.5. O voto electrónico**

O voto electrónico, tal como o próprio nome indica, tem por fim proceder à votação *online*. O objectivo desse tipo de votação não consiste apenas em oferecer mais conforto aos cidadãos (que, nesse caso, podem votar em sua casa ou nos seus locais de trabalho), mas

também em incentivá-los a participar de forma diligente nas decisões colectivas. E votar, tendo como recurso os meios electrónicos, é hoje uma prática comum em muitos países, pelo que a abstenção pode ser um factor de risco minimizado. Os defensores deste recurso utilizam como argumentos factores de comodidade, conveniência, simplificação de procedimentos mesmo sabendo que a abstenção tem, inúmeras vezes, causas mais profundas que convergem naquela que é tida como a crise do regime democrático.

Alia-se à votação electrónica a seguinte vantagem: o facto de os cidadãos poderem votar em qualquer ponto do país, sendo indiferente a assembleia de voto, no qual esse direito é exercido. Assim, se em dia de eleições um cidadão se encontrar fora da localidade onde reside, em férias ou em trabalho, poderá votar onde estiver, sendo o voto contabilizado na freguesia onde está recenseado. Por conseguinte, sistematizado o recurso em plataformas tecnológicas, o voto electrónico é mais fácil e mais rápido, quer em termos de identificação dos eleitores, quer pela contagem automática. Na prática, o voto electrónico respeita a igualdade entre todos, já que os cidadãos com deficiências visuais, mentais e/ou motoras poderão usufruir de um direito constitucionalmente consagrado, o segredo do voto. O voto electrónico é ainda visto como uma prática associada ao futuro e, por enquanto, não generalizável, por se levantarem, por vezes, algumas questões respeitantes à segurança e fiabilidade, sobretudo perante grandes universos de eleitores nos quais são conhecidas experiências de voto electrónico em diversos países. Destes podemos destacar a Bélgica, país pioneiro na implementação do sistema na Europa; os Estados Unidos da América ou o Brasil, onde nas eleições de 2002 se votou de forma electrónica em todo o país. Para tal, foram utilizadas 414.000 urnas e os resultados foram conhecidos em apenas 24 horas o que, dada a dimensão territorial do Estado brasileiro, demonstra bem a eficácia do sistema.

As novas tecnologias associadas ao digital e a comunicação mediada por computador permitem, evidentemente, instituir novas formas de participação cidadã e incrementar o reforço da democracia, quer esta se configure de forma directa quer de forma representativa. Permitem também inovar na governação com repercussões na qualidade, eficácia e eficiência dos serviços prestados aos cidadãos.

No entanto, a utilização de meios electrónicos comporta também alguns riscos e limitações que importa ter em conta (Alves e Moreira, 2005):

- Tal como acontece com os votos efectuados via postal, as votações electrónicas, não sendo presenciais, diminuem as garantias no exercício do direito de cidadania, dando

azo a que os cidadãos possam sofrer influências indevidas ou mesmo, em casos extremos, serem coagidos;

- Com um sistema electrónico, deixa de existir um suporte físico em papel, o que impossibilita os processos de recontagem que, tradicionalmente, permitem muitas vezes esclarecer disputas e dúvidas levantadas;
- Enquanto as potenciais fraudes com um sistema tradicional em papel oferecem ganhos limitados e acarretam um risco significativo ao serem detectadas, num sistema electrónico os ganhos resultantes de uma fraude bem sucedida são imensos e a detecção de tentativas de actos ilícitos pode ser bem mais difícil;
- A confiança proporcionada aos cidadãos pela existência de um suporte tangível em papel pode ser questionada num sistema de votações electrónicas, especialmente se se tiver em conta a utilização de meios informáticos, já que esta faz com que o processo de contagem e processamento dos resultados passe a ser «opaco» para a maioria dos eleitores. Assim, uma possível forma de minimizar alguns dos riscos descritos passa pela utilização de sistemas híbridos em que os meios electrónicos estão associados a um registo físico (e verificável) em papel que é produzido no momento em que o voto é processado electronicamente<sup>3</sup>.

### **3.5. Digital Divide**

O termo *digital divide* tem sido aplicado para mencionar o fosso existente entre os que têm acesso às TIC e os que o não têm, ou a capacidade para dele usufruir, seja por motivos sócio-económicos, seja por factores geográficos, educacionais, ou devido a incapacidades físicas (Cullen, 2003).

A *Internet* facilita profundamente o acesso dos cidadãos a informações diversas, a serviços e à comunicação com pessoas e instituições, sobretudo do Estado. E, nas sociedades mais desenvolvidas o acesso à *Internet* está já em vias de se universalizar em regiões menos prósperas.

A luta por uma melhor democracia é hoje uma luta pela inclusão digital. É imprescindível que o Estado, construa e disponibilize meios a todos os níveis para que toda a população aceda à *Internet* e ofereça idoneidade à população, no sentido de existir uma maior

---

<sup>3</sup> O tipo de sistema descrito, em que se assegura a existência de um suporte físico passível de posterior verificação independente, é geralmente designado por VVAT: *Voter Verifiable Audit Trail*. Para uma descrição mais aprofundada dos problemas técnicos envolvidos, cf. [www.verifiedvoting.org](http://www.verifiedvoting.org).

interacção electrónica entre governo e cidadão. Do ponto de vista dos actores políticos, o problema reside em decidir como implementar intervenções e políticas públicas para enfrentar os novos desafios da exclusão digital. Foi durante as primeiras implementações de programas de inclusão digital que, sobretudo na última década, conhecemos o termo *digital divide* ou divisão digital. Muitas referências se fizeram respeitante a essa concepção uma visão binária de incluídos ou excluídos ao acesso à *Internet*. Algumas dessas concepções teóricas foram citadas por Warschauer (2002), sendo uma delas a de que a sociedade estaria dividida entre os que têm e os que não têm acesso à *Internet*. Randall (2005) aborda um conceito de inclusão digital que seria o da divisão entre os ricos e os pobres em informação. Tais expressões constam nos princípios desenvolvidos pela Cúpula da Sociedade de Informação (2003)<sup>4</sup>. Randall desenvolve também um outro termo designado para descrever os que têm acesso à informação e os que não têm (*digital haves* e *digital have nots*), propiciando um entendimento mais processual que vai da exclusão digital à oportunidade digital (*from digital divide to digital opportunity*). Um outro conceito mais actual, definido pela *Digital Divide Network* (2005), afirma que o conceito de inclusão digital se refere à lacuna existente entre os cidadãos que conseguem utilizar de forma efectiva as tecnologias da informação e da comunicação, tais como a *Internet*, e os que não conseguem.

Afinal, o que têm em comum todas essas tentativas de definição é a Inclusão Digital, a visão de algo mais do que o simples acesso às TIC, ou especificamente, o acesso à *Internet*. É importante ressaltar que este acesso não é tão simples como possa parecer, pois, sustenta muitos problemas de infra-estrutura, seja pela conexão, seja pela infra-estrutura local, ou mesmo pela capacidade de manutenção técnica ou nos recursos humanos. Apesar de a infra-estrutura não ser a finalidade da Inclusão Digital é sua parte integrante.

A consciência da existência de desigualdades sociais – *digital divide* – é tomada como uma demarcação de diferentes grupos de cidadãos, de diferentes idades e locais, não por via dos critérios socioeconómicos tradicionais, mas pelas suas competências face ao digital e à sua capacidade de lidar com a informação e o conhecimento por via do uso intensivo das TIC. No contexto europeu, existem vários relatórios que discutem a questão da inclusão de diversos grupos sociais e os riscos introduzidos pela Sociedade da Informação, em especial

---

<sup>4</sup> Conferência patrocinada pelas Nações Unidas sobre informação, comunicação e em termos largos sobre a sociedade da informação que teve lugar em 2003 em Genebra e em 2005 Tunes. Um dos seus alvos principais foi “construir” a então *global digital divide*, separando os países ricos dos países pobres através do alargamento do acesso à *internet* num mundo em desenvolvimento. As conferências estabeleceram o dia 17 de Maio como o dia internacional da sociedade da informação.

os relatórios *Living and Working in the Information Society: people first* (EU, 1996) e *Building a European Information Society for Us All* (EU, 1997).

A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), na sua publicação *Understanding the Digital Divide*, aponta alguns indicadores para avaliar o *digital divide*. Para além das infra-estruturas de comunicação, este relatório salienta a disponibilidade de computadores e a disponibilidade de acesso à *Internet*. Relativamente aos utilizadores domésticos, o fosso parece depender de duas variáveis, a formação académica e o rendimento. Outras variáveis como a idade, o género, a raça, a língua e a localização são igualmente consideradas como relevantes nesta publicação (OCDE, 2001).

Como forma de atenuar as consequências destas assimetrias digitais, os Estados devem promover políticas de incentivo ao acesso e à utilização das TIC, tais como (OCDE, 2001):

- Infra-estrutura de rede (desenvolvimento de infra-estruturas e regulação do mercado que promova a competitividade de operadores);
- Difusão entre os cidadãos (acesso livre nas escolas e acesso noutras instituições públicas);
- Formação e educação (formação nas escolas e formação contínua);
- Difusão nas empresas (apoio e formação em TIC nas pequenas empresas e apoios regionais);
- Projectos governamentais (serviços governamentais *online* e instituições públicas como modelo de utilização das TIC).

### **3.5.1. Cidadãos com Necessidades Especiais**

No que a Portugal diz respeito, a estratégia de promoção, por parte do Estado, da inclusão a nível da utilização das TIC e do acesso ao governo electrónico está delineada no *Programa Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade de Informação* (UMIC, 2003) e aponta sete objectivos específicos:

1. Apoiar o desenvolvimento de novos produtos, conteúdos e serviços que possam beneficiar da qualidade de vida dos Cidadãos com Necessidades Especiais;
2. Incentivar a utilização das tecnologias da Sociedade de Informação por parte dos Cidadãos com Necessidades Especiais e das suas organizações;
3. Minimizar as barreiras digitais criadas na concepção de conteúdos digitais e de *interfaces de software e hardware*, com particular atenção aos conteúdos disponibilizados na *Internet* pela Administração Pública, à documentação e *software*

- utilizado no trabalho, às aplicações multimédia para fins educativos e aos *interfaces* das comunicações móveis de terceira geração e da televisão digital terrestre;
4. Melhorar o sistema de informação e atribuição de ajudas técnicas;
  5. Reforçar os recursos humanos e materiais de apoio, nomeadamente nos ambientes hospitalares e escolares;
  6. Fomentar a partilha de conhecimento especializado e de experiências entre profissionais e pessoas com necessidades especiais;
  7. Introduzir conhecimentos de acessibilidade e tecnologias de apoio na formação de profissionais de tecnologias de informação, reabilitação e educação.

### **3.6. Iniciativa *Internet*: criação de Espaços *Internet* em Portugal**

De forma a estimular o uso extensivo das tecnologias da informação e da comunicação como instrumentos de desenvolvimento social, cultural e económico, foi aberto em Fevereiro de 2001 um concurso para a criação de Espaços *Internet* de acesso público em todos os municípios do país.

Os Espaços *Internet*, distribuídos por todo o país, correspondem à criação de uma das mais importantes redes de acessibilidade à *Internet* em Portugal, já que, na sua concepção, são instituições abertas que funcionam em horário alargado e contam com a presença de monitores especializados para apoio e formação básicos. Os espaços *Internet* são espaços públicos de socialização dos cidadãos às tecnologias de informação e à *Internet*. A criação de espaços *Internet* de acesso público, servidos por monitores, tem como iniciativa prioritária a *Internet*. O acesso à *Internet* deve ser gratuito, pois o grande objectivo é facultar o acesso a toda a população e os espaços devem ser dotados de condições de acesso para cidadãos com necessidades especiais.

Com esta iniciativa, pretende-se estender a todo o país a oferta de espaços públicos de socialização dos cidadãos com as tecnologias de informação.

Os espaços *Internet* a criar devem satisfazer os seguintes requisitos:

- Constituir espaços de familiarização dos cidadãos, recorrendo ao uso das tecnologias de informação e, especialmente, da *Internet*;
- Estarem instalados em locais de grande visibilidade e de fácil e frequente acesso pelas populações;
- Disporem de um mínimo de seis postos públicos de acesso gratuito à *internet*;
- Disponibilizarem apoio através de monitores devidamente habilitados para

organizarem nesses locais sessões de demonstração pública de uso da *internet*, de acesso a serviços de interesse público, de construção de páginas *internet* e de outras acções de dinamização do seu uso;

- Funcionarem em horários alargados de abertura ao público.

Existem em Portugal cerca de 800 postos públicos de acesso à *Internet*, localizados designadamente nos Espaços *Internet*, bibliotecas públicas, estações dos correios e museus.

### **3.7. Sociedade em Rede**

Castells defende que a revolução da tecnologia da informação e a reestruturação do Capitalismo introduziram uma nova forma de sociedade, a sociedade em rede.

As tecnologias não irão determinar a sociedade e nem será a sociedade a ditar as transformações tecnológicas, visto estarmos perante um processo complexo, cujos factores envolvidos se prendem com a iniciativa, a criatividade e a inovação.

Segundo Castells, existe uma relação entre o ser e a rede, pois fazemos todos parte de um mundo multicultural, cuja identidade cultural e sistemas de redes globais são perspectivados numa nova união. O autor compara, inclusive, a importância da tecnologia da informação com a da Revolução Industrial do séc. XVIII, pelo que se trata de um processo que afecta a mente e a capacidade das pessoas de agirem perante a vida. A interacção entre a sociedade em rede e a inovação, produção de novas tecnologias da informação manifesta-se, sobretudo, nas maiores áreas metropolitanas industrializadas. Isto deve-se ao facto de existirem áreas no mundo não tão relacionadas com esta realidade.

Por conseguinte, Castells propõe um conjunto de características, em que a base material da sociedade da informação se centra nos seguintes parâmetros:

- A informação como matéria-prima;
- A participação activa das novas tecnologias nos processos individuais e colectivos;
- A possibilidade do uso da lógica de redes em processos e organizações, tendo como suporte as tecnologias da informação;
- Uma maior flexibilidade nos processos das instituições e organizações.

Esta “nova estrutura social” traduz-se numa maior dependência entre a produtividade e a competitividade na capacidade de assimilar e aplicar, eficaz e eficientemente, a informação.

Contudo, deve ter-se em conta o carácter cultural da tecnologia para que melhor se possam compreender as transformações sociais.

Um caso interessante é o dos países do Leste Asiático que vão ao encontro da predominância

das redes organizadas de forma a poderem operar independentemente. Nestes demonstra-se que a principal diferença entre as culturas organizacionais está no papel que o Estado desempenha em cada uma delas. Consecutivamente, nestes casos a afirmação de identidades e cultura nacionalista deve-se ao facto de o Estado muito incentivar o seu desenvolvimento. Por outro lado, a transformação do trabalho e do mercado muito têm contribuído, nas últimas décadas, para que se apontem contradições.

Actualmente a sociedade constrói-se em torno: do capital; da tecnologia; da informação, de fluxos; de interacção organizacional; imagens, texto; sons e outros símbolos do quotidiano.

Desta feita, as transformações do tempo são delineadas de acordo com as práticas sociais; por outro lado, permanece a ideia de que o espaço é específico num determinado contexto. Por conseguinte, é feita uma relativização conforme a localidade, tendo em conta que as alterações no tempo nem sempre expressam e representam a realidade dos grupos sociais.

Como refere Castells, o espaço organiza o tempo na sociedade em rede, de acordo com os significados das dimensões do espaço, fluxos e intemporalidade. Algumas sociedades contemporâneas ainda estão dominadas por um tempo cronológico. Na sociedade em rede, o tempo linear é mensurável e fragmentado. Sendo este um tema muito abrangente, há um foco importante e claro em identificar, já que as funções e os processos dominantes na era da informação se organizam cada vez mais em torno de redes que configuram um novo paradigma da tecnologia da informação.

As redes permitem que as sociedades permaneçam em reconstrução contínua, através de instituições, empresas e indivíduos, cujo objectivo é ir ao encontro da inovação, descentralização e adaptabilidade a novos paradigmas de desenvolvimento.

## 4. GOVERNO ELECTRÓNICO

Tendo em conta a opinião de Zweers K & Planqué K. (2001), o Governo Electrónico é um conceito emergente que tem como objectivo fornecer ou tornar disponível informações, serviços ou produtos, através de meio electrónico, a partir ou através de órgãos públicos, a qualquer momento, local e cidadão, de modo a agregar valor a todos os *stakeholders* envolvidos com a esfera pública.

Segundo Lenk & Traummüller, quatro perspectivas podem ser, hoje, vislumbradas, acerca de Governo Electrónico:

1. A Perspectiva do Cidadão – visa a oferta de serviços de utilidade pública ao cidadão contribuinte;
2. A Perspectiva de Processos - visando o repensar do *modus operandum* dos processos produtivos ora existentes no Governo, nas suas várias esferas, por exemplo, os processos de licitação para compras (*e-procurement*);
3. A Perspectiva da Cooperação - visando a integração dos vários órgãos governamentais, e estes com outras organizações privadas e não-governamentais, de modo a que o processo decisório possa ser agilizado, sem perda de qualidade, e que se possa evitar fragmentação, redundâncias etc. existentes actualmente nas relações entre esses vários actores;
4. A Perspectiva da Gestão do Conhecimento – visa a permissão do Governo, nas suas várias esferas, em criar, gerir e disponibilizar em repositórios adequados, o conhecimento tanto gerado quanto acumulado pelos seus vários órgãos.

Essas quatro facetas poder-se-ão visualizar melhor na figura que se segue:



Governo Electrónico é um conceito ainda emergente e, portanto, de difícil definição. Adicione-se a isso, o carácter extremamente abrangente do que, hoje, se chama Governo Electrónico. A utilização pelo Governo de tecnologias de informação e comunicação (tais como Internet, bases de dados, sistemas de suporte à decisão e sistemas de vigilância)

permitem prestar melhores serviços, de forma mais eficiente, transformando assim as relações internas entre o Governo e os cidadãos e empresas.

#### **4.1. A Administração Pública Electrónica e os Cidadãos**

##### **4.1.1. O governo electrónico como elemento de transformação social**

O governo electrónico é um instrumento de transformação profunda da sociedade. Enquanto promotor da cidadania e do desenvolvimento, o governo electrónico deve impulsionar o acesso e a consolidação dos direitos da cidadania especialmente:

- O direito ao acesso aos serviços públicos;
- O direito à informação;
- O direito ao usufruto do próprio tempo pelo cidadão (economia de tempo e deslocamentos);
- O direito a ser atendido, escutado pelo governo;
- O direito ao controlo social das acções dos agentes públicos;
- O direito à participação política.

O governo electrónico tem nos cidadãos e nas suas organizações os parceiros mais importantes para a definição do conteúdo das suas acções, de forma a implementar relações estado – cidadãos, através das tecnologias de informação e comunicação.

Outro papel desempenhado pelo governo electrónico é o de funcionar como instrumento de mudança das organizações públicas, de melhoria do atendimento ao cidadão e de racionalização do uso de recursos públicos. No entanto, essas mudanças não devem simplesmente reproduzir as lógicas tradicionais de funcionamento, com a apropriação dos benefícios dos investimentos públicos pelos extractos mais ricos da sociedade, com um Estado que opera na presença de monopólios de informação.

Não se trata somente de colocar mais serviços disponíveis na *Internet*, mas de fazer com que a sua presença na *Internet* beneficie os cidadãos e lhes propicie o efectivo acesso ao direito aos serviços públicos. Não se trata, inclusive, de desenvolver um discurso vazio de “transparência” desqualificada, que torna a informação disponível apenas para os iniciados, mas de promover um deslocamento em direcção à apropriação dos recursos de relacionamento entre o governo e a sociedade pelas organizações da sociedade civil, de forma a garantir que o *e-government* disponha de capacidades colectivas de controlo social e participação política.

O governo electrónico deve desempenhar e cultivar o processo de disseminação das tecnologias de informação e comunicação a fim de contribuir para o desenvolvimento do país. Não basta que o governo funcione como “exemplo indutor para a sociedade na utilização de documentos electrónicos e novas aplicações de suporte aos processos de trabalho”, numa perspectiva voluntarista e na qual o governo renuncie a um papel mais activo na sociedade.

O desenho da política de governo electrónico e das políticas correlacionadas deve abrir espaços para a promoção activa do desenvolvimento nacional pelo campo da geração de produtos e serviços e da articulação de iniciativas de fomento e financiamento. Cabe à política eliminar a dependência de um número restrito de fornecedores de bens, serviços e licenças de *software*, estimular e desenvolver o *software* e novas tecnologias por entidades de pesquisa e empresas nacionais e fomentar a adopção de instrumentos de governo electrónico por outros níveis de governação.

O governo electrónico pode, pois, ser o fomentador do uso de práticas de gestão do conhecimento na administração pública. A gestão do conhecimento é portanto um conjunto de processos sistematizados, articulados e intencionais, que governam as acções de criação, captação, armazenamento, tratamento, disseminação e utilização de conhecimentos, com o intento de atingir objectivos institucionais. A gestão do conhecimento, entendida como gestão pública do conhecimento, revela-se num instrumento estratégico fundamental para o desenvolvimento, particularmente, para a criação de um novo perfil da função pública baseada em pressupostos éticos, com vista à produção compartilhada e colaborativa da informação e do conhecimento, bem como à distinção clara entre o interesse público e o interesse individual.

A visão inovadora de trabalho no sector público, no âmbito do governo electrónico, pode constituir novas competências de articulação entre o processo decisivo de gestão das suas políticas estratégicas e de inclusão de um novo produtor de conhecimento geralmente olvidado: a sociedade e suas organizações.

#### **4.1.2. O governo electrónico e a promoção da cidadania**

O governo electrónico deve ter como referência os direitos colectivos e uma visão de cidadania que não se restrinja à soma dos direitos dos indivíduos. Assim, incorpora a promoção da participação e do controlo social entre a prestação de serviços e a sua afirmação enquanto direito dos indivíduos e da sociedade.

Esta visão não omite a preocupação em atender às necessidades dos cidadãos de modo individual mas também aos princípios da universalidade, da igualdade perante a lei e da equidade na oferta de serviços e informações.

Desta feita, o governo electrónico deve orientar-se tendo em conta os seguintes parâmetros:

- Promover a universalização do acesso aos serviços públicos em termos de cobertura e de qualidade oferecida;
- Os serviços *online* devem ser estruturados de acordo com os assuntos de interesse e perfil do público-alvo;
- Os serviços *online* devem ser oferecidos com base nos “eventos da vida” do cidadão;
- Tornar disponível a informação pública de maneira largamente acessível e compreensível;
- Os serviços *online* devem assegurar a qualidade e a confiabilidade do seu conteúdo;
- Os serviços *online* devem contar com políticas de segurança que garantam a privacidade dos cidadãos, a preservação de dados e o sigilo determinado por normas legais ou necessidades estratégicas;
- Além do acesso aos serviços públicos, a inclusão social deve ser motivada através da articulação com iniciativas de promoção do desenvolvimento de maneira incidente e desconcentradora de riqueza, atendendo à criação de novas oportunidades, à articulação com a política industrial e à criação de empregos e iniciativas de apoio às empresas nacionais.

#### **4.2.1. E-Government**

Desde a década de sessenta que os governos usam sistemas informatizados universais, contudo, essa tecnologia tem sido utilizada de modo limitado. A informática era uma actividade separada nas repartições públicas. Por isso, o uso de computadores, primeiros os computadores de grande porte e depois, a partir da década de oitenta, os PC (*Personal Computers*) – teve, inicialmente, pouco impacto na arquitectura das administrações públicas. A chamada “revolução das Tecnologias de Informação e Comunicação”, no início da década de noventa, veio modificar essa realidade. Quando se desenvolveram as redes de computadores capazes de distribuir, partilhar e gerar informações em tempo real (*online*), começou a falar-se do potencial que tinham as redes em provocar importantes transformações na administração pública. Foi nessa época que começaram a ser implementadas políticas públicas cujo objectivo era usar sistemas de informação em rede, a

fim de simplificar as práticas internas dos governos, como conferir as transacções dentro da administração e apoiar as tarefas de controlo, de arrecadação tributária e de planeamento, entre outras.

À medida que o uso das TIC se expandia dentro das administrações públicas, principalmente a partir de 1995, com a rápida evolução tecnológica associada à *Internet*, muitos autores começaram a desenvolver empreendimentos nas áreas de Economia, Administração Pública e Ciência Política, tentando perceber o novo fenómeno. Apesar de se terem efectuado as análises a partir de diferentes perspectivas, passou a usar-se a expressão *Governo Electrónico* para designar o conjunto de actividades que os órgãos estatais realizavam através da moderna Tecnologia de Informação e Comunicação. Em comum, esses estudos tentaram aproveitar as potencialidades oferecidas por esse conjunto de tecnologias, não apenas para proporcionar maior eficiência e eficácia às acções do Estado, mas também para implementar valores democráticos, como a participação, a transparência, a atenção à dignidade humana, a representatividade e o controlo, pela sociedade, sobre os agentes públicos. Nesse sentido, conceptualmente, fazer Governo Electrónico não significa apenas distribuir e instalar um grande número de computadores, redes e sistemas de informação nas dependências do Estado, para uso interno; significa também trabalhar para efectivar, através da tecnologia, uma relação mais directa, transparente e participativa entre as instituições estatais e o cidadão.

Por sua vez, o conceito de *e-government* engloba o recurso a novas formas de fazer o que o poder central e a Administração Pública produzem, adoptando práticas de base digital que permitam ganhos substanciais em termos de eficiência, acesso à informação, tempo de resposta e uma maior proximidade ao cidadão (Gouveia, 2003). O *e-government* é inclusivamente o correspondente, para o poder central e a Administração Pública, do conceito mais geral de *e-business* (negócio e base electrónica) (Kalakota e Robinson, 2001). Para Santos e Amaral (2003), *e-government* é a utilização que os organismos públicos sejam eles centrais, regionais ou locais, fazem das tecnologias da informação e da comunicação. Falamos de tecnologias como redes locais de computadores, a *internet*, a computação móvel, as quais têm a capacidade de transformar as relações da administração pública com o cidadão, com as empresas, com os diferentes níveis de governo ou mesmo com outros governos. Estas tecnologias podem servir para uma grande variedade de fins: melhoria dos serviços ao cidadão, melhoria das relações com as empresas, melhoria da informação fornecida aos cidadãos ou melhoria da gestão. Os benefícios resultantes são o aumento da

transparência, redução de custos, menos corrupção, maior comodidade ou crescimento das receitas.

Tendo em conta o Plano de Acção Para o Governo Electrónico (UMIC), *e-government* corresponde a um processo suportado no desenvolvimento das tecnologias de informação, que coloca o Cidadão e as empresas no centro das atenções, melhora a qualidade e a comodidade dos serviços e reforça os meios de participação activa no exercício da cidadania. Simultaneamente, aumenta a eficiência, reduz custos e contribui para a modernização do Estado.

Embora seja frequente traduzir *e-government* por governo electrónico, tal tradução não corresponde totalmente à verdade. De facto, o que se pretende englobar é mais do que o poder central, o poder político. Desta forma, uma vez que se pretendem incluir os serviços, regulação e outros órgãos da Administração Pública, a designação de Administração Pública electrónica parece ser a mais adequada.

Uma das motivações para a prática do *e-government* deve-se ao facto de este se relacionar com mudanças profundas, que por várias razões ocorrem em muitos países, como a globalização, imperativos económicos, alterações demográficas e a disponibilidade de tecnologia (Gronlund, 2002).

O *e-government* assenta, por conseguinte, na garantia de que as Instituições Públicas trabalham conjuntamente, de forma a utilizar a tecnologia, a fim de melhorar o relacionamento existente entre o cidadão, os constituintes do negócio, as indústrias e a administração pública, tudo isto através da prestação de serviços, informação e conhecimento de melhor qualidade, mais rapidamente e com um menor custo. No entanto, não é um projecto de introdução massiva das TIC pois muito do conceito de *e-government* passa por estabelecer *standards* comuns entre as diversas instituições governamentais, de forma a otimizar os serviços e a providenciar formas de trabalho conjunto entre elas através da tecnologia. Com o *e-government* pressupõe-se que o governo passe a disponibilizar informação actual e precisa para o processo de tomada de decisões e para auxílio no planeamento e execução de inúmeras iniciativas de desenvolvimento a longo prazo. A nível interno, pressupõe-se que fiquem estabelecidas novas filosofias e práticas de gestão nas instituições governamentais, de forma a proporcionar maior eficiência a custos menores. Uma das medidas prende-se com a criação de um portal na *Internet*, que ofereça serviços governamentais sobre uma rede permitindo, por exemplo, pesquisas de serviços, pagamentos, ou a consulta de um manual completo sobre os processos do governo. Esse

portal será dirigido aos cidadãos e a todos os outros parceiros económicos e sociais.

O *e-governement* concretiza-se, assim, através da utilização das novas tecnologias, sobretudo a *Internet*, com o objectivo de fornecer informação e serviços de forma simples e cómoda ao cidadão, de melhorar a qualidade, eficácia e eficiência dos serviços prestados pela Administração Pública e de disponibilizar meios de participação activa no exercício da cidadania.

As Nações Unidas, no seu relatório sobre a adopção mundial do *e-governement*, propõem a existência de três tipos de interacção de base electrónica:

- *Government-to-consumer* (G2C): transacções que envolvem o governo e os consumidores finais como pagamentos de impostos, serviços e outras actividades prestadas pelo governo via electrónica;
- *Government-to-citizen* (G2C): acção do Governo de prestação (ou recebimento) de informações e serviços ao cidadão via electrónica como, por exemplo: pagamento de taxas e impostos, prestação de serviços, avaliação sobre qualidade de serviços públicos, etc;
- *Government-to-government* (G2G): partilha de dados e troca de informação electrónica entre actores do sector público (Governo e Administração Pública). Nele estão incluídas as diferentes instituições do sector público, bem como a Administração Pública Local e o poder local.

A estes é adicionado um quarto parâmetro, proposto paralelamente ao do conceito de *e-business: Government to employee* que inclui a relação entre os funcionários públicos associados à Administração Pública e o suporte dos responsáveis de cargos políticos. Este tipo de interacção está orientado para a comunicação interna entre os recursos humanos.

Uma outra perspectiva do *e-governement* é considerar a separação por áreas de intervenção. Entre as diversas áreas referidas, destacam-se três grandes grupos:

- *e-administração*: melhoria dos processos associados ao funcionamento do poder político e da Administração Pública;
- *e-cidadãos e e-serviços*: interligação entre cidadãos e empresas, por oferta de valor e serviços;
- *e-sociedade*: desenvolvimento e construção de interacções externas ao poder político e Administração Pública. Normalmente associados a questões de participação pública e cidadania.

Por vezes, as áreas mencionadas são designadas com recurso a diferentes nomes, mas com o

mesmo sentido. Por exemplo, em vez de se falar em *e-administração*, fala-se em *e-gestão*; e em vez de *e-serviços*, temos *e-comércio orientado ao governo*, referindo as mesmas áreas de intervenção.

Estas transacções ocorrem não apenas através da *Internet* mas, inclusive, através de telemóveis, televisão digital, *call centers* e outros tipos de aplicações ligadas aos computadores pessoais.

Em linhas gerais, as funções características do *e-government* são:

- Prestação electrónica de informações e serviços;
- Regulamentação das redes de informação, envolvendo, principalmente, administração, certificação e tributação;
- Transparência da prestação de contas públicas;
- Ensino à distância, alfabetização digital e manutenção de bibliotecas virtuais;
- Difusão cultural com ênfase nas identidades locais, fomento e preservação de culturas locais;
- *e-procurement*, isto é, aquisição de bens e serviços pela *Internet*, como licitações públicas electrónicas, bolsas de compras públicas virtuais e outros tipos de mercados digitais para os bens adquiridos pelo governo;
- Estímulo aos *e-negócios*, através da criação de ambientes de transacções seguras, especialmente para pequenas e médias empresas.

O desenvolvimento do *e-government* passa, de um modo geral, por quatro fases distintas<sup>5</sup>. A primeira consiste na criação de *sites* para a difusão de informações sobre os mais diversos órgãos e departamentos dos diversos níveis de governo. Esses *sites* são reunidos num portal que, numa primeira fase, consiste numa espécie de catálogo de endereços dos diversos órgãos do governo.

Na segunda fase, estes *sites* passam também a receber informações e dados por parte dos cidadãos, empresas ou outros órgãos. O contribuinte pode enviar a sua declaração de impostos ou actualizar o seu endereço, pelo que são criados endereços electrónicos para receber reclamações e/ou sugestões nas diversas repartições. Por sua vez, as firmas registam-se electronicamente para o fornecimento de certos serviços, sendo os dados transferidos, através da *Internet*, de um departamento, de um município ou de uma unidade hospitalar, por exemplo, para um órgão central, etc.

---

<sup>5</sup> The Next Revolution: a Survey of Government and the Internet, em *The Economist*, 24/06/2000.

Na terceira fase de implantação do *e-government*, as transacções tornam-se ainda mais complexas. Nesta fase, são possíveis trocas de valores que podem ser quantificáveis. São realizadas operações como: pagamentos de contas e impostos; educação à distância; matrículas na rede pública; marcação de consultas médicas; compras de materiais, etc. Por outras palavras, além da troca de informações, de valores são trocados serviços anteriormente prestados por um conjunto de funcionários atrás do balcão são realizados agora usando uma plataforma de rede e uma *interface* directa e imediata com o cidadão ou empresa. Isto implica obviamente adaptações aos processos de trabalho. Estas modificações tornam-se ainda mais complexas e radicais na quarta fase de implantação do *e-government*. Nesta fase, é desenvolvido um tipo de portal que, mais do que um simples índice de *sites* do governo com centenas de endereços, é um lugar de convergência de todos os serviços prestados pelo governo. O serviço é disponibilizado por funções ou temas e não, segundo a divisão real do governo, em ministérios, departamentos, ou outros.

Assim, ao lidar com o governo, os cidadãos ou empresas não precisam mais de se dirigir aos inúmeros e diversos órgãos para efectuar determinados procedimentos como: alterar o estado civil, requerer ao subsídio de desemprego, abrir uma firma ou obter uma determinada licença. Pelo contrário, é possível resolver tudo num único lugar, com uma única senha. O utente não tem de saber quais os órgãos ou departamentos, de quais níveis de governo e em que sequência são mobilizados para a realização de um determinado serviço ou da prestação de uma informação. O que acontece por detrás da *interface* electrónica (*offline*) não lhe afere qualquer tipo de interesse.

Para que tal seja possível, é necessária contudo uma mudança radical nos “bastidores”, pois muitos dos serviços a realizar exigirão uma intensa colaboração entre os diversos órgãos e repartições, através de uma *Intranet* governamental segura, que os integre a todos. Ou seja, numa fase avançada do *e-government*, a realização de actividades e a racionalização dos procedimentos não só agilizam os processos de trabalho como neles são implicadas transformações radicais. O desenvolvimento da inter-operatividade entre os diversos órgãos da administração pública propicia uma verdadeira reforma administrativa do Estado. E não será possível concretizar esta tarefa sem um intenso programa de formação a todos os funcionários públicos.

De uma forma geral, pode dizer-se que, na maior parte dos países, os princípios gerais que orientam o *e-governement*, qualquer que seja a sua fase, são: a democratização do acesso à informação; a universalização na prestação dos serviços públicos; a protecção da privacidade

individual e a redução de desigualdades sociais e regionais.

Para tal, são necessários pré - requisitos básicos de desenvolvimento do *e-governement*: uma avançada infra-estrutura de redes e de computação e um quadro jurídico - institucional adequado. O *e-governement* deve acompanhar as transformações da sociedade. Por um lado, o governo tem de estar apto para avançar ao ritmo das mudanças tecnológicas que ocorrem na economia interna e de outros países, dando respostas rápidas e adequadas às questões daí decorrentes, por parte tanto dos cidadãos quanto das empresas. Por outro lado, deve garantir a capacidade de interação através destas tecnologias. Ou seja, o governo deve assegurar a educação digital a toda a população preservando o exercício pleno de cidadania.

#### **4.2.1.1. Objectivos do *e-governement***

Tendo em conta os inúmeros objectivos que se associam ao *e-governement*, podemos destacar, por exemplo, alguns respeitantes à prestação de serviços aos utentes, onde quer que estes se encontrem, no formato que melhor se adapte às suas necessidades e no momento exacto em que o pretendam.

Com o *e-governement* pressupõe-se também que o governo passe a disponibilizar informação actual e precisa para o processo de tomada de decisões, e a auxiliar aquando do planeamento e execução de inúmeras iniciativas de desenvolvimento. A nível interno, pressupõe-se que se estabeleçam novas filosofias e práticas de gestão nas instituições governamentais, de forma a proporcionar maior eficiência a menores custos. Uma das medidas é a criação de um portal na *Internet*, que ofereça serviços governamentais sobre uma rede permitindo, por exemplo, pesquisas de serviços, pagamentos ou a consulta de um manual completo sobre os processos do Governo. Esse portal será dirigido aos cidadãos e a todos os outros parceiros económicos e sociais.

Outro dos objectivos provenientes desta solução diz respeito à criação de um ambiente propício ao investimento, alinhando procedimentos, facilitando o acesso a serviços governamentais e providenciando-os a todos num só local, disponível a nível global, o que encorajará o investimento, quer local, quer estrangeiro.

#### **4.2.1.2. O *e-governement* na prática**

Com o *e-governmet*, a administração pública incentivará a entrada do país na tão ambicionada sociedade do conhecimento, o que implica mudanças nos conhecimentos necessários ao desempenho de algumas funções, pelo que algumas instituições modificarão o

seu espaço, podendo crescer ou decrescer conforme a sua adequação ao novo modo de funcionamento da sociedade. Desta forma, muitas pessoas transitarão de processos manuais para a sua vertente electrónica, indo, assim, de encontro ao fortalecimento do papel de todos aqueles que possam auxiliar o governo na disponibilização dos seus serviços *online* a todos os cidadãos, mesmo aqueles que não têm os conhecimentos adequados para o efeito. Com maior interacção entre o cidadão e o Estado, através da *Internet*, este visa oferecer serviços mais ágeis e de maior conforto aos cidadãos. A *Internet* melhora a qualidade no atendimento ao público já que, praticamente, não implica restrição de horário de acesso, pelo que o cidadão poderá procurar informações e completar certas tramitações e transacções com o Estado, a qualquer hora, inclusive, aos fins de semana sem ter de se deslocar às respectivas repartições públicas. Algumas operações, mais fortemente burocratizadas, como o pagamento de impostos, taxas e multas, etc, dada a sua complexidade, requereriam, sem a *Internet*, ao serviço de intermediários; actualmente, passarão a poder ser realizadas em tempo real (*online*), directamente pelos interessados.

Para as empresas os serviços electrónicos são fiáveis, convenientes e rápidos. Facilitando-se o relacionamento com o Estado, este poderá responder rapidamente às necessidades dos cidadãos e os serviços electrónicos proporcionar-lhe-ão condições mais atraentes. As empresas passam a interagir muito mais facilmente com as instituições governamentais, do que se manifestava até aqui, com especial relevo para a redução de custos e rapidez desta interacção, através da disponibilização de uma quantidade de transacções relacionadas de uma forma intuitiva e integrada. Os empresários passam, então, a ter um único e inquestionável local que lhes servirá de referência para toda a informação e regulamentos. Não menos importante será o fomento do uso da *Internet*, o que irá gerar indirectamente oportunidades para o desenvolvimento do comércio virtual, que se ilustra como um mar de oportunidades para as empresas com poucos trabalhadores, para além de incrementar a capacidade nacional de operar a nível global.

A administração pública beneficia de um impacto positivo, tanto a nível estratégico como a nível organizacional e cultural. No entanto, apesar da criação do portal ou de qualquer outra solução com o mesmo âmbito, a optimização dos processos é fundamental; casos contrários, apenas servirão para aumentar o fluxo de pedidos, que resultará ainda mais em lentidão, ao sobrecarregar por completo a capacidade instalada. Ilustra a etapa de definição e redesenho dos processos como algo fundamental para o sucesso de todo o projecto. Quando realizada com sucesso, esta etapa proporcionará maior rapidez e qualidade de atendimento, levando os

colaboradores a níveis de motivação mais elevados. Isto acontece porque, ao reduzir os tempos de espera e os erros, menos reclamações serão atendidas, logo, como ninguém aprecia a recepção de reclamações acerca do seu trabalho, o nível de motivação crescerá à medida que o número de reclamações recebidas for diminuindo. De igual modo, o nível de complexidade das actividades a realizar poderá ser reduzido ao diminuir a burocracia que lhes está associada. Então, as tarefas passarão a ser mais rápidas, fáceis e agradáveis aquando do seu desempenho.

### **4.3. O Governo electrónico a nível mundial**

O relatório das Nações Unidas sobre o governo electrónico universal revela que, grande parte dos Estados Membros da organização aprofundou a sua presença na *Internet*, através da maturação dos serviços.

O relatório “UN Global E-government Survey 2005”<sup>6</sup> revela que são já 179 os países que mantêm serviços *online*, ou seja 94% dos Estados Membros da ONU. Doze países não estão *online*, comparando com treze no ano anterior. A maioria dos governos dos países desenvolvidos estão a promover, a nível mundial, campanhas junto dos cidadãos sobre as vantagens da utilização destes serviços. De acordo com o novo relatório das Nações Unidas, Os Estados Unidos continuam a liderar a tabela do *ranking* mundial de *e-government Readiness*, seguidos da Dinamarca, Suécia e Reino Unido, como se constatara em 2004. A República da Coreia, Singapura, Estónia, Malta e Chile estão também entre os vinte e cinco que lideram.

Quanto à participação electrónica pelos cidadãos, grande parte dos países expandiu os serviços de interacção. De acordo com o *E-participation Index 2005*<sup>7</sup>, o Reino Unido lidera, seguido de Singapura e dos Estados Unidos. De entre os países em desenvolvimento, o México, o Chile e a Colômbia figuram entre os líderes nesta categoria de governo electrónico. De um conjunto de 179 países, 55 mantiveram políticas de incentivo aos cidadãos para que estes participassem na discussão de importantes matérias, no entanto apenas 32 Estados Membros consideraram importante explicar a importância da participação electrónica, enquanto apenas 28 países deram a garantia de utilizar o processo de consulta

---

<sup>6</sup> Relatório apresentado pelas Nações Unidas sobre o estado do governo electrónico em todo o mundo.

<sup>7</sup> *E-Participation index*: respeita ao nível de participação permitido aos cidadãos, através dos serviços de governo electrónico, em três níveis distintos: informação (*e-information*), consulta (*e-consultation*) e participação na tomada de decisão final (*e-decisionmaking*).

por parte dos cidadãos na tomada de decisões.

Assim, as abordagens aos programas de governo electrónico divergem de país para país. Contudo, uma descoberta relevante prende-se com o facto de o desenvolvimento do governo electrónico estar intimamente ligado ao rendimento *per capita*. Assim, a falta de recursos parece que continua a ser um factor crítico para o desenvolvimento destes serviços.

Constata-se, então, que apesar do progresso, permanece uma grande disparidade no acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e, conseqüentemente, no acesso aos serviços electrónicos do Governo.

O relatório apresentado pelas Nações Unidas sublinha ainda a existência de uma séria divisão entre países desenvolvidos e os que estão em desenvolvimento. O documento aponta países que pertencem às regiões da Ásia Central e Sul e África e que juntas completam um terço da população mundial. O continente africano, no seu todo, aparece com uma média no *Readiness Index*<sup>8</sup> de 30 % abaixo dos Estados Unidos.

#### **4.4. Autarquia digital (ou e-autarquia)**

Para um desenvolvimento estruturado do *local e-government*, a e-autarquia deve fomentar iniciativas como as das cidades digitais demarcando cada um dos conceitos e procedendo ao enquadramento dos seus objectivos.

O conceito de autarquia digital (e-autarquia) é, em relação aos anteriores, mais localizado. A autarquia digital, enquanto conceito, prepara o funcionamento orgânico e quotidiano de uma autarquia para o suporte digital, diversificando práticas de forma mais profunda que a simples inclusão de um canal *Web (Internet)* ou a agilização e racionalização de processos (Gouveia, 2003).

#### **4.5. E-Government Local**

Entenda-se por Governo Electrónico Local a exploração das tecnologias de informação no apoio à transformação dos acessos, da qualidade e da prestação dos serviços públicos, revitalizando a relação entre municípios e Autarquias Locais.

O conceito de *local e-government* rege-se pelos mesmos princípios enunciados pelo *e-government*, contudo com uma maior proximidade ao cidadão, tomando este a vertente de município. A proximidade territorial com o indivíduo é reforçada como elemento

---

<sup>8</sup> *Readiness Index* - indicador que mede a capacidade dos países para rentabilizar e utilizar as oportunidades criadas pelo desenvolvimento das TIC na sociedade

diferenciador deste conceito, quando comparado com o *e-government* (Gouveia, 2003).

A Administração Local encontra-se hoje confrontada com a necessidade inadiável de prestar ao cidadão/município serviços cada vez mais eficazes, com qualidade e ao menor custo, projectando uma imagem de modernidade e inovação. Na verdade, os cidadãos quando acedem aos serviços públicos, têm o direito de exigir, enquanto contribuintes, um tratamento e um grau de comodidade, no mínimo semelhantes aos que já encontravam, por norma, nos serviços prestados por entidades privadas. As batalhas da eficiência e da modernização só podem ser ganhas com o recurso massivo às novas tecnologias de informação, alicerçadas numa aposta forte nas pessoas, a essência de qualquer projecto de melhoria, e no investimento criterioso em tecnologias adequadas ao desenvolvimento pretendido. A Administração Pública Local desempenha um papel fulcral enquanto promotor de melhor qualidade de vida das pessoas. O cidadão de amanhã, mais informado e habituado prematuramente a lidar com os novos meios, tornar-se-á necessariamente mais exigente com os serviços prestados pela sua autarquia. Os autarcas têm de saber dar resposta adequada às novas exigências dos seus eleitores. Um dos direitos que qualquer cidadão deve exigir é o de ter uma Administração Pública com quem se possa relacionar de uma forma rápida e eficiente contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida.

As autarquias modernas devem estar em contacto com as pessoas, disponibilizar serviços de alta qualidade e demonstrar visão e liderança às comunidades locais. A iniciativa Cidades e Regiões Digitais, lançada pelo Governo, têm aqui um papel fundamental na modernização da administração pública local. A parceria entre o governo central e local é imprescindível para a motivação e gestão do processo de mudança em curso. As autarquias podem contribuir, usualmente, para a reforma do *modus operandum* instituído, pelo que muitas autarquias iniciaram já o caminho da sua modernização.

O cidadão tem várias formas de interagir com a Administração Local: pode ser de forma presencial, através de telefone, *Internet*, televisão interactiva, etc. Quando se fala em *e-government*, pensa-se sobretudo no canal *Internet* mas não é lícito dar-lhe alguma forma de exclusividade, já que estamos num país que ainda mantém baixos os níveis de literacia, bem como uma significativa população de idosos. É irrealista pensar que os cidadãos vão, de um dia para o outro, passar a contactar em massa com a administração pública através da *Internet*. Assim, torna-se necessário o desenvolvimento homogéneo dos diversos canais de interacção, possibilitando uma relação com o Estado de forma diversificada. É fundamental que o cidadão possa aceder à informação e serviços governamentais utilizando os canais que

lhes sejam mais convenientes e de fácil utilização. Os utilizadores que escolherem não usufruir da *Internet* devem ter formas alternativas, de idêntica comodidade e/ou eficiência. Há que ressaltar que processos eficientes no atendimento presencial são facilmente replicáveis para os outros canais, pelo que começar por fazer um levantamento dos procedimentos actuais provou ser um factor importante para promover a sua reformulação e optimização com evidentes benefícios para o cidadão.

A modernização da Administração Pública Local não se concretizará sem sistemas informáticos adequados para suportar as operações e processos de interacção com o cidadão. Esses sistemas podem ser divididos em dois tipos básicos: *front-office* e *back-office*. Os sistemas do *front-office* são os responsáveis pela gestão da interacção com o cidadão. Como tal, devem ser desenvolvidos usando o vocabulário do cidadão, por oposição ao vocabulário dos serviços. A iniciativa britânica *uk-online*<sup>9</sup> e os seus *life-episodes* são um bom exemplo do que é possível obter. Por exemplo, a interacção com a Administração Pública deve estar organizada por "factos da vida" como o nascimento do filho, o casamento, a aquisição de uma casa, etc. Os sistemas de *back-office* suportam os processos internos necessários da autarquia para que esta possa prestar o serviço aos munícipes. Exemplos disto são os sistemas de contabilidade e gestão financeira, sistema de gestão de processos de licenciamento de obras, etc.

No entanto, ambas deveriam encarar a necessidade de modernização de forma idêntica. Compete aos autarcas promover a criação de fortes sinergias a nível local e regional, encontrando objectivos comuns com outras autarquias e adoptando modelos de associação que permitam o lançamento de projectos que, pela sua natureza, não se justifiquem nem sejam financeiramente exequíveis numa óptica puramente concelhia.

Exemplo disso poderá ser a constituição de um *call center* que sirva os munícipes de várias autarquias utilizando uma infra-estrutura comum. Poderá prestar informações ou até mesmo desencadear processos automaticamente desde que haja interligação entre os sistemas de *back-office* das diferentes autarquias.

Stephen Holden (Holden et al., 2003) enuncia algumas das barreiras que se colocam, particularmente, em relação ao *local e-government*. Este autor refere que o facto de as soluções de governo electrónico existirem há pouco tempo poderá ser uma das razões para explicar a sua inexistência ou pouca maturidade. Outro factor consiste na inexistência de

---

<sup>9</sup> Esta iniciativa criou um site que permite de uma forma fácil, o acesso aos serviços do governo britânico na Internet. Guia o usuário por mais de 900 páginas do governo, localizando informações de forma rápida e eficiente. <http://www.ukonline.gov.uk/>

condições técnicas, que possam derivar do tipo de ligação à *Internet* existente, da desactualização do parque informático, da falta de informação sobre a temática, ou mesmo da desadequação da formação dos recursos humanos a fim de promover e manter este género de projectos.

Outra barreira apontada por vários autores (Chen & Gant, 2001; Musgrave, 2004) prende-se com a complexidade tecnológica necessária ao desenvolvimento e suporte de *e-government*, em que determinadas funcionalidades se encontram para além dos recursos e capacidades de muitas autoridades locais. A solução proposta por estes autores consiste na conjugação de meios e partilha de soluções comuns a várias autoridades locais, sob uma apresentação localizada. A utilização de fornecedores de serviços de aplicação (ASP<sup>10</sup> – *application service providers*) é uma das opções a considerar nesta situação. Porém, esta opção está naturalmente condicionada pela conjugação da vontade política das diferentes entidades.

#### **4.6. Cidades e regiões digitais**

As cidades assumem um papel de relevo na relação entre o território e as comunidades. As cidades digitais são entendidas como suporte e estratégia para estruturas sociais, cujos membros partilham necessidades, interesses, experiências ou hábitos e recorrem ao digital para suportar a interacção. Em complemento, as cidades digitais implicam também uma lógica de raciocínio que englobe autarquias e outras organizações do território, associadas de forma a partilharem a informação com todos os cidadãos (Xavier e Gouveia, 2003).

Lançado em 1998, o Programa Cidades Digitais integrou um conjunto articulado de projectos na área da Sociedade da Informação centrado, numa primeira fase, em apenas algumas cidades e actualmente aberto a todas as cidades do país. Estes projectos têm como objectivos: a melhoria da vida urbana; o combate à exclusão social; o combate à interioridade e à melhoria da competitividade entre sectores económicos integrados na economia global.

Os projectos aprovados no âmbito do Programa Cidades e Regiões Digitais devem contribuir para:

- A prossecução dos objectivos da iniciativa *Internet* e de outras iniciativas nacionais ou da União Europeia;

---

<sup>10</sup> O ASP (*Active Server Pages*) é a denominação dada às empresas que disponibilizam serviços ou aplicações informáticas com base na *web*.

- A melhoria da qualidade e eficácia do sistema de ensino, incluindo a ligação de escolas à Rede Ciência, Tecnologia e Sociedade (RCTS), a ligação e criação de redes entre universidades e institutos politécnicos, a ligação de centros de formação de professores;
- A criação de conteúdos didácticos suportados em programas educativos multidisciplinares, incluindo, preferencialmente, actividades de colaboração entre agentes do sistema de ensino;
- A disponibilização, em formato digital, de conteúdos de interesse público ou cultural;
- A modernização dos serviços da administração local como o uso de meios electrónicos de relação entre os serviços Municipais e os municípios, substituindo os processos baseados em papel pelos totalmente automatizados;
- O aumento da acessibilidade à sociedade da informação de todos os estratos sociais, designadamente a criação de Espaços *Internet* com apoio de monitores;
- A utilização da telemedicina para a melhoria dos meios de diagnóstico e da cobertura geográfica dos serviços de saúde, desde que se integrem nos objectivos nacionais ou regionais da política de saúde;
- A modernização do tecido económico, contribuindo para o aumento de competitividade das empresas nacionais e a criação de novos postos de trabalho com mais elevados níveis de qualificação;
- A integração dos cidadãos com necessidades especiais na sociedade da informação.

O conceito das cidades digitais implica precisamente uma lógica de raciocínio que englobe não só a autarquia, mas, também, instituições de territórios associados de modo a partilharem informação e envolvendo os indivíduos numa prática que permita a livre circulação e criação de informação de suporte à interacção (Gouveia, 2003).

No início de 2005 estavam em execução 24 projectos de Cidades e Regiões Digitais. Foram subsequentemente aprovados 7 novos projectos (Vale do Minho Digital, Valimar Digital, Vale do Ave Digital, Guarda Digital e Coimbra Digital, Tâmega Digital e Metropolis Digital, este último na área do Grande Porto).

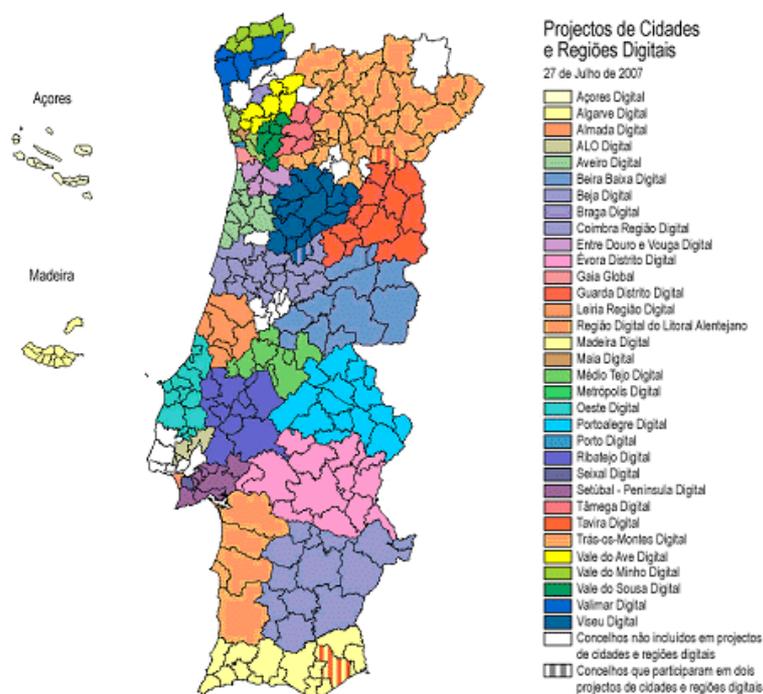
Em conjunto, e com o já concluído projecto Trás-os-Montes Digital, estes 33 projectos abrangem 287 dos 308 municípios do país e cobrem cerca de 95% da área de todo o território nacional.

Os projectos de Cidades e Regiões Digitais, com um investimento total superior a 200 milhões de euros, envolvem soluções de administração pública electrónica para

administrações locais, condições de reforço da concorrência de pequenas e médias empresas e um amplo leque de serviços centrados nos cidadãos, como por exemplo, de informação, saúde segurança, apoio social, educação, cultura, etc.

Os projectos de Cidades e Regiões Digitais são uma componente fundamental na mobilização da sociedade para a utilização das TIC, ao diversificarem actores e envolverem pessoas e entidades dos vários pontos do país em acções concretas e dirigidas para a realidade local. Estimulam o desenvolvimento de novas capacidades de realização, criam oportunidades de trabalho em cooperação e promovem a apropriação social das TIC e o uso da *Internet* por segmentos da população distribuída no território. São por isso um agente importante de desenvolvimento económico e social das cidades e regiões do país e de combate aos desequilíbrios regionais tradicionais, pela boa utilização das novas tecnologias. Mas os projectos de Cidades e Regiões Digitais são, sobretudo, um poderoso instrumento de mobilização de actores locais para a Sociedade da Informação, contrariando a força atractora dos centros de desenvolvimento que sempre se faz sentir quando se generalizam novas tecnologias de comunicação sem que haja um desenvolvimento local baseado nessas mesmas tecnologias e nas actividades que elas potenciam.

**MAPA DE LOCALIZAÇÃO DOS PROJECTOS DE CIDADES E REGIÕES DIGITAIS**



### Leiria Região Digital

O Projecto Leiria Região Digital resulta de uma parceria estabelecida a entre a AMAE (Associação de Municípios da Alta Estremadura), a Região de Turismo Leiria/Fátima, a

NERLEI (Associação Empresarial de Leiria), o Centimfe (Centro Tecnológico da Indústria de Moldes, Ferramentas Especiais e Plásticos) e o Instituto Politécnico de Leiria.

Inicialmente a área de abrangência do Projecto era a dos municípios pertencentes à AMAE: Batalha, Leiria, Pombal, Porto de Mós, Marinha Grande e Ourém. Com a criação da Área Metropolitana de Leiria (AMLEI) o projecto foi estendido aos Municípios de Alvaiázere e de Ansião.

O principal objectivo do Projecto é o de colocar as Tecnologias da Informação e da Comunicação ao serviço do Desenvolvimento Regional e da melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.

#### OBJECTIVOS DO PROJECTO<sup>11</sup>:

- Descobrir e divulgar a Região (100% das autarquias da região no portal regional; 100% dos estabelecimentos hoteleiros da região no portal regional; 100% dos estabelecimentos de ensino da região no portal regional; 100% das instituições de saúde da região no portal regional; disponibilização do conteúdo em três idiomas, presença de 75% das entidades culturais, desportivas e de lazer da região; recolha e divulgação de indicadores e informação ambiental; recolha e divulgação de dados e indicadores relacionados com a Sociedade da Informação desagregados por freguesia e publicação de uma *newsletter* electrónica mensal;
- Empreender na Região (80% das empresas na região, publicação de um *newsletter* electrónica mensal, presença de 50% das 100 maiores empresas da região no mercado electrónico regional, 100% dos parques industriais da região);
- Empreender na Região (60% das empresas na região, com mais de 9 empregados, desenvolvimento de duas comunidades electrónicas - *clusters* empresariais);
- Participar na Região (desenvolvimento de pelo menos vinte e cinco comunidades electrónicas – *clusters* empresariais, 50% das escolas do 1.º, 2.º e 3.º ciclo da região no portal regional, 50% dos sítios das associações culturais, recreativas, de lazer e desportivas, 100% dos eleitos para cargos políticos da região no portal regional, alojamento de 250 páginas pessoais, *weblogs* ou sítios *internet*, criação de 2 grupos de discussão relacionados com a cidadania electrónica);
- Desenvolvimento de competência (formar 2,5% da população de cada município integrada na Região Digital, DCB a todos os directores, técnicos e administrativos da AP Local);

---

<sup>11</sup> <http://www.cidadesdigitais.pt/>

- Sítios *Internet* Autárquicos (100% dos anúncios dos concursos públicos e editais *online*, 100% das actas e deliberações publicadas *online*, 100% dos representantes políticos eleitos com endereço de e-mail, 100% das autarquias na região, 100% de disponibilização no formato digital dos conteúdos que são produzidos pelos diversos serviços autárquicos);
- Serviços *online* (todos os formulários para o cidadão e empresas disponíveis *online*, informação *online* sobre o estado dos processos de licenciamento de obras, tabela de taxas e licenças e respectivo serviço de pagamento *online*);
- Intranet Autárquica em BL (Serviços de e-mail para todos os directores, técnicos e administrativos da AP Local, estabelecimento de uma *Internet* que permita o atendimento através de um "guichet único", existência do sistema de Gestão Documental integrado com um sistema de *workflow*; atendimento dos cidadãos de diferentes formas, criação de um sistema de apoio à decisão para melhorar significativamente a eficiência do trabalho dos decisores, criação de um sistema de apoio à decisão para melhorar significativamente a eficiência do trabalho dos decisores);
- Compras Electrónicas (50% Dos processos aquisitivos suportados por meios electrónicos);
- Pontos Municipais de acesso BL (78 Pontos de Acesso à *Internet* por BL em espaços públicos - 30 Quiosques, 48 Computadores com impressora, 70 pontos de acesso *WiFi*, Espaços *Internet* em Banda Larga);
- Plataforma tecnológica regional (aquisição de uma única plataforma tecnológica pública regional);
- Rede Camarária em Banda Larga (uma rede interna com ligação à *internet* em BL para todos os directores, técnicos e administrativos da AP Local).

#### Oeste Digital

Tendo por base o seu desenvolvimento recente, o conjunto dos concelhos de Alcobaça, Alenquer, Arruda dos Vinhos, Bombarral, Cadaval, Caldas da Rainha, Lourinhã, Nazaré, Óbidos, Peniche, Sobral de Monte Agraço e Torres Vedras partilham de idênticos factores, dinâmicas e realidades territoriais, manifestando uma comunhão de características e potencialidades. Tendo em conta o nível reduzido de participação dos munícipes nas actividades promovidas pelas Autarquias e respectivas decisões, urge, conseqüentemente, a criação de estruturas a fim de a difusão de informação e conhecimento a fim de, contrariando

o actual défice de participação, fomentar em todos uma postura de completa cidadania e um pleno envolvimento nas questões respectivas ao desenvolvimento do seu território e da sua comunidade.

A candidatura Oeste Digital, constituída pela Associação de Municípios do Oeste, pelas doze Autarquias da Região e por dez entidades não governamentais, cumpre as premissas da equipa gestora do Programa Operacional da Sociedade de Informação, em que é privilegiada a associação entre as “forças vivas” de uma Região, constituindo, por sua vez, um grupo homogéneo que permitirá tirar proveito dos efeitos de economia de escala e de racionalidade dos custos.

Os promotores da presente candidatura estão empenhados em que a concretização do Plano de Acção constante nesta candidatura seja um forte contributo para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação em Portugal, pela homogeneidade e sintonia existente entre todos os dinamizadores, pela iniciativa e dinâmica gerada na criação do presente documento e pela representatividade populacional e geográfica associada à Região Oeste.

A base de toda a candidatura prende-se com a criação do Portal Oeste Digital, um portal regional que dinamize a participação e o relacionamento entre as Autarquias, cidadãos, empresas e entidades da sociedade civil a nível regional, promovendo a generalização da Sociedade da Informação na Região Oeste.

O promotor e os dinamizadores da candidatura poderão aceder ao Portal, através da implementação de uma infra-estrutura tecnológica comum e, deste modo, disponibilizar e actualizar conteúdos electrónicos e prestar *e-serviços* direccionados aos cidadãos, empresas, colaboradores e entidades da Administração Pública.

## 5. CASO DE ESTUDO

O presente estudo pretende retratar o actual estado do *e-government* nos municípios do distrito de Leiria. Neste âmbito, a investigação foi conduzida tendo por base um questionário direccionado às Câmaras Municipais do distrito de Leiria.

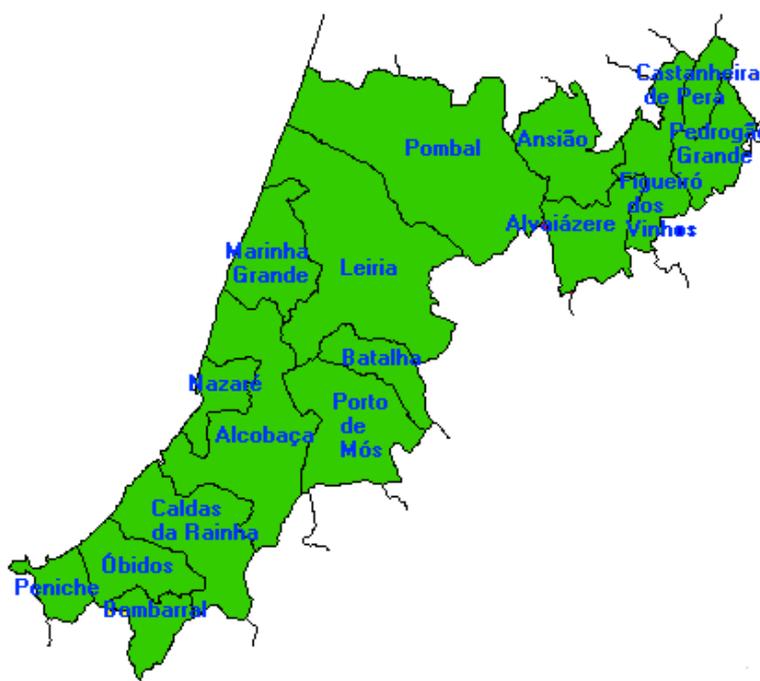
### 5.1. Caracterização

Distrito português, recortado por entre as províncias tradicionais da Beira Litoral e da Estremadura, limita a norte com o Distrito de Coimbra, a leste com o Distrito de Castelo Branco e com o Distrito de Santarém, a sul com o Distrito de Lisboa e a oeste com o Oceano Atlântico.

Área: 3517 km<sup>2</sup> (13.º maior distrito português).

População residente (2001): 459 450.

Sede de distrito: Leiria.



“Região de dunas e calcário”, era assim que Miguel Torga caracterizava este pedaço de terra à beira-mar plantado. De facto, são longos os areais brancos entrecortados por algumas arribas que identificam o litoral. Do Osso da Baleia, passando por Pedrógão, Vieira, S. Pedro de Moel, Paredes, Nazaré, Salgado, S. Martinho do Porto, Foz do Arelho, Baleal à Consolação e Areia Branca, a vista ganha uma amplitude de liberdade, sendo múltiplos os apelos ao lazer, às actividades lúdicas e desportivas ligadas ao mar. Por outro lado, a

paisagem torna-se radical na diferença mas sempre reconfortante, se descermos as florestadas e verdes serranias do nordeste às pastoris Serras da Sicó ou à de Aire, esta com esplendorosas grutas e moinhos ainda a laborar, aliás tal como em todo o Oeste. Pelo meio, abre-se o verde minifúndio de vinhas, olivais, hortas e milho, concentrando-se a monástica tradição dos pomares nas zonas de Alcobaça e do Bombarral.

Neste sentido, o distrito divide-se em 148 freguesias distribuídas pelos seus 16 concelhos: Alcobaça, Alvaiázere, Ansião, Batalha, Bombarral, Caldas da Rainha, Castanheira de Pêra, Figueiró dos Vinhos, Leiria, Marinha Grande, Nazaré, Óbidos, Pedrógão Grande, Peniche, Pombal e Porto de Mós.

Na actual divisão principal do país, o distrito encontra-se totalmente integrado na Região Centro, distribuindo-se os seus municípios pelas sub-regiões do Oeste (que foi transferido para a Região Centro em 2002, com a redução da área da Região de Lisboa e Vale do Tejo), Pinhal Litoral e Pinhal Interior Norte. Em resumo:

- Oeste - Alcobaça, Bombarral, Caldas da Rainha, Nazaré e Óbidos.
- Pinhal Interior Norte - Alvaiázere, Ansião, Castanheira de Pêra, Figueiró dos Vinhos e Pedrógão Grande.
- Pinhal Litoral - Batalha, Leiria, Marinha Grande, Pombal e Porto de Mós.

Tendo por base os dados do INE, deparamo-nos com a informação de que os concelhos situados no nordeste têm vindo a perder população nos últimos anos. Leiria é o concelho com menor percentagem de população com mais de 65 anos e, simultaneamente com Caldas da Rainha e Marinha Grande são os concelhos cuja população mais tem crescido. O concelho mais populoso é o de Leiria, visto que é o único com mais de cem mil habitantes. À excepção de Leiria, apenas Alcobaça, Caldas da Rainha e Pombal têm mais de 50 mil habitantes.

## População residente no distrito de Leiria

| <b>Nome</b>         | <b>População Residente</b> |
|---------------------|----------------------------|
| Alcobaça            | 56.464                     |
| Alvaiázere          | 8.182                      |
| Ansião              | 13.654                     |
| Batalha             | 15.382                     |
| Bombarral           | 13.630                     |
| Caldas da Rainha    | 50.847                     |
| Castanheira de Pêra | 3.521                      |
| Figueiró dos Vinhos | 7.141                      |
| Leiria              | 123.144                    |
| Marinha Grande      | 36.270                     |
| Nazaré              | 14.969                     |
| Óbidos              | 27.946                     |
| Pedrógão Grande     | 4.306                      |
| Peniche             | 11.112                     |
| Pombal              | 57.985                     |
| Porto de Mós        | 24.576                     |

Fonte: INE

Actualmente, a dinâmica económica do distrito é, predominantemente, do tipo urbano - industrial, encontrando-se ainda alguns concelhos cujas condições necessárias para o arranque industrial não têm sido reunidas, permanecendo assim maioritariamente agrícolas e rurais.

De acordo com um relatório da NERLEI<sup>12</sup>, Associação Empresarial de Leiria, o sector primário produz no distrito, relativamente aos totais nacionais: 80 % de pêras; 35 % de maçãs; 20 % de pêsegos; 15 % de vinhos; 50 % de efectivos suinícolas; 19.500 ha de pinhal em regime contínuo; 8.200 ha de floresta comunitária; 17 % de pesca e uma boa parte do queijo produzido no “Rabaçal”. Relativamente ao sector secundário, Leiria é o distrito líder no que diz respeito ao fabrico de moldes metálicos, tendo, igualmente, relevo nas indústrias extractiva, transformadora e à construção civil. Porém, a verdadeira imagem de marca incide sobre o vidro, os plásticos, a madeira, os têxteis e os agro-industriais, sendo um dos distritos com maiores índices de PME/Excelência. A indústria centra-se principalmente nos concelhos de Leiria, Alcobaça, Marinha Grande, Pombal e Caldas da Rainha, que garantem 70 % das unidades industriais do distrito e 75 % de empregabilidade neste sector.

Por sua vez, o sector terciário assume, ainda assim, mais de 50 % de todo o tecido empresarial do distrito, tendo a população activa deste sector crescido de forma progressiva nos últimos anos. Este crescimento tem ocorrido sensivelmente a par da linha de crescimento

<sup>12</sup> NERLEI é uma associação empresarial da região de Leiria, fundada em 1987, sem fins lucrativos e de utilidade pública, que visa promover o desenvolvimento das actividades económicas do distrito de Leiria, assegurando apoio aos seus associados.

da malha dos principais centros urbanos, situando-se já acima dos 40 %. Mais de 70 % das empresas deste sector estão ligadas ao comércio, tendo os serviços uma preponderante cobertura com os principais balcões bancários e as mais importantes seguradoras, tal como uma boa presença em empresas de transportes e de serviços de saúde privados e públicos. De salientar uma rede escolar notável, do ensino pré - primário ao superior, com vários pólos de Universidades Privadas e seis Escolas Superiores pertencentes ao Instituto Politécnico de Leiria, designadamente em Caldas da Rainha, Peniche e Leiria. Também a imprensa, falada e escrita, tem no distrito delegações dos principais órgãos nacionais.

Por outro lado, no que concerne ao transporte ferroviário, verifica-se uma debilidade, devido à visível decadência da linha do Oeste. Contudo, esta situação poder-se-á alterar com a definição da futura linha de alta velocidade. Assim, o concelho de Pombal é servido pela Linha do Norte, a principal linha ferroviária portuguesa. Quanto à rede viária, o distrito é cruzado pela A1 e pela A8 até à cidade de Leiria, sendo as acessibilidades aos restantes concelhos facilitadas por IP`s e IC`s.

De salientar também a existência de importantes portos de pesca em Peniche e na Nazaré, uma cobertura em quase todos os concelhos por parques industriais e pela rede de gás natural, estando a caminho da totalidade o abastecimento de água e o saneamento básico.

## **5.2. Definição do Problema**

Para a condução da investigação da dissertação, procedeu-se ao levantamento das seguintes questões:

- 1) Que papel desempenha o *e-government* no uso das tecnologias da informação e da comunicação e de que forma é importante na modernização dos municípios Portugueses?
- 2) Que têm as câmaras municipais Portuguesas, quer pela sua natureza quer pela sua diversidade de serviços que prestam ao cidadão, às empresas e a outros organismos públicos, a ganhar com a utilização das tecnologias da informação e da comunicação?
- 3) De que forma contribuem as tecnologias da informação e da comunicação para a prestação de serviços mais eficientes e eficazes ao cidadão e ao aprofundamento da democracia.
- 4) O aumento da participação do cidadão nas decisões locais pode ser conseguido através do suporte à sua participação interactiva ou através de grupos comunitários e de decisores?

- 5) Com que finalidade é que os municípios têm utilizado as tecnologias da informação e da comunicação, principalmente a *Internet*, para que fins, e qual tem sido a sua evolução.

### 5.3. Instrumento de pesquisa

Com este estudo pretende-se-á avaliar o grau de introdução de ferramentas de governo electrónico ao nível do governo local e verificar se são visíveis alguns indicadores estatísticos locais que possam justificar essa maior ou menor introdução. Igualmente procurar-se-ão abordar, com algum detalhe, desafios, condicionalismos e oportunidades que se colocam no processo de consolidação e desenvolvimento local.

Para a sua concretização procedeu-se, numa primeira fase, à observação dos sítios que, na *Internet*, disponibilizam serviços de informação das Câmaras Municipais do distrito de Leiria. Numa segunda fase proceder-se-á ao desenvolvimento de um questionário a todas as Câmaras Municipais de Leiria com página de *Internet*.

Através da observação das páginas pretende-se auferir um conjunto de questões que visa à obtenção de informação relativamente aos seguintes aspectos:

- a) Presença na *Internet*. Este critério, tal como próprio nome indica, visa avaliar até que ponto os municípios têm presença na *Internet* no espaço nacional ou regional.
- b) Navegação. Este critério aponta para uma avaliação das características de navegação relacionadas com uma determinada página e, quando utilizada agregadamente, das páginas da região ou país.
- c) Facilidade para cidadãos com necessidades especiais. O *site* em análise está configurado para uma utilização eficaz por parte de pessoas com algum grau de deficiência? A ideia passa por conceber *web sites* que obedeçam ao princípio do “Desenho Universal”, de acordo com o Princípio 3 consagrado no documento que estabelece a “Iniciativa Nacional para os Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação” (Resolução do Conselho de Ministros n.º 96/99). Não se trata de conceber *web sites* especificamente dirigíveis para cidadãos com necessidades especiais e versões simplificadas do *web site* normal, mas fazer um único *web site* adaptável para todos. Esta recomendação baseia-se na Resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2001, DR artigo 2º: “a avaliação [...] visa, nomeadamente, aferir [...] designadamente a sua acessibilidade por cidadãos com necessidades especiais.”. Solicita-se, então, às Câmaras Municipais que sigam as recomendações do *World*

*Wide Web Consortium*<sup>13</sup> ([www.w3.org](http://www.w3.org)), consubstanciadas no documento intitulado *Web Content Accessibility Guidelines 1.0*, documento esse orientador para as questões da acessibilidade por modos mais abrangentes, modos que vão além das questões relativas aos cidadãos com necessidades especiais. O documento explicativo das Directivas para a acessibilidade do conteúdo da *web* do W3C – *World Wide Web Consortium* pode ser consultado no endereço <http://www.w3.org/WAI/> (versão em língua inglesa) ou no endereço <http://www.utad.pt/wai/wai-pageauth.html> (versão em língua portuguesa).

Através dos símbolos seguintes é possível verificar se a página passou nos testes de validação do HTML e CSS:



As Câmaras Municipais também podem verificar se os respectivos web *sites* apresentam não conformidades relativas às suas páginas, utilizando, para o efeito, o “Bobby” ([www.cast.org/bobby](http://www.cast.org/bobby)). Este sistema é disponibilizado de forma gratuita pelo *Center for Applied Science and Technology* ([www.cast.org](http://www.cast.org)).



Símbolo de Acessibilidade

A afixação do Símbolo de Acessibilidade não garante que a página seja 100% acessível. A utilização deste símbolo demonstra, unicamente, um esforço em aumentar a acessibilidade desta página em conformidade com a Resolução do Conselho de Ministros nº 97/99 sobre a acessibilidade dos sítios da administração pública na *Internet* pelos cidadãos com necessidades especiais. Aposta na acessibilidade no Portal do Município deve ter uma

---

<sup>13</sup> O *World Wide Web Consortium* é um consórcio de empresas de tecnologia, actualmente com cerca de 500 membros. Fundado em 1994 para levar a *Web* ao seu potencial máximo, por meio do desenvolvimento de protocolos comuns e fóruns abertos que promovem sua evolução e asseguram a sua interoperabilidade. O W3C desenvolve padrões para a criação e a interpretação dos conteúdos para a *Web*. As páginas de *internet* desenvolvidas segundo esses padrões podem ser visualizados por qualquer pessoa ou tecnologia, independente de hardware ou software utilizados, como telemóvel, PDAs, electrodomésticos, de maneira rápida e compatível com os novos padrões e tecnologias que possam surgir com a evolução da *internet*.

preocupação especial com a acessibilidade para pessoas com necessidades especiais (pessoas com deficiência e/ou pessoas idosas).

O Portal tem de cumprir as normas internacionais de acessibilidade dos conteúdos *Web*, de forma a facilitar o acesso a todos os que nele entrarem.

Ligações de enquadramento sobre acessibilidade:

- Programa ACESSO da UMIC - Acessibilidade a Cidadãos com Necessidades Especiais à Sociedade de Informação - <http://www.acesso.unic.pcm.gov.pt/>;
- Documento da Resolução do Conselho de Ministros N° 97/99 sobre acessibilidade dos sítios da administração pública na *Internet* pelos cidadãos com necessidades especiais [http://www.acesso.unic.pcm.gov.pt/acesso/res97\\_99.htm](http://www.acesso.unic.pcm.gov.pt/acesso/res97_99.htm);
- Plano Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação - <http://www.acesso.unic.pcm.gov.pt/legis/pnncnesi.htm>;
- Directrizes de Acessibilidade do Conteúdo da *Web* 1.0, do W3C – <http://www.utad.pt/wai/wai-pageauth.html>;
- Iniciativa para a acessibilidade da *Web* do W3C <http://www.w3c.org/wai>;
- Acessibilidade.net/Certic da UTAD - <http://www.acessibilidade.net>;
- Microsoft Accessibility - Technology for Everyone -<http://www.microsoft.com/enable>;
- IBM - Accessibility Center- <http://www-3.ibm.com/able>;
- Macromedia – Accessibility Tool-  
<http://www.macromedia.com/macromedia/accessibility/>;
- Adobe - <http://www.adobe.com/enterprise/accessibility/main.html>;
- Sun Microsystem - <http://www.sun.com/access/>;
- Apple - <http://www.apple.com/accessibility/>;
- Oracle: livro branco Accessibility in Oracle Forms Applications  
<http://www.oracle.com/accessibility/apps02.html>;
- Lista de distribuição de correio electrónico acesso *webmasters*  
<http://www.egroups.com/group>;

O Menu Especial permite ao utilizador uma forma alternativa de navegar com um conjunto de teclas de atalho a fim de aceder a todas as opções do menu principal do sítio.

Como toda a informação do sítio de *Internet* é gerida de forma dinâmica e os menus são gerados automaticamente, não é possível prever à partida a quantidade de hiperligações existentes. Devido a este facto, o Menu Especial pode conter a mesma tecla de atalho para diferentes hiperligações. Se tal acontecer, deve pressionar-se consecutivamente a tecla

ALT + [Letra Sublinhada] até se chegar ao item pretendido.

Para tal, é aconselhável a utilização do *browser Internet Explorer*.

Caso não se consiga navegar no sítio de *Internet* deve enviar-se um *email* para [acessibilidade@make.com.pt](mailto:acessibilidade@make.com.pt) de forma a que se possa avaliar e corrigir essa situação.

- d) O site tem motor de busca? Por vezes, a detecção de determinada particularidade pode ser acelerada por um serviço local de pesquisa suportado em cadeias de caracteres.
- e) A página tem serviço de ajuda? Naturalmente que os utilizadores têm sempre dificuldades no manuseamento, pelo que a organização faculta algumas dicas a fim de melhorar as condições de navegação.
- d) O conteúdo da página pode ser visto em mais do que um idioma? Trata-se de uma funcionalidade muito importante para concelhos de vocação turística já que possibilita a o alargamento de horizontes além - fronteiras.

- e) Descrição do serviço da Biblioteca Municipal

Conteúdos - Informação Mínima Publicada no *Web Site*:

- Identificação e descrição do organismo da Administração Pública que tutela o *web site* (com a missão, as referências pessoais, funcionais e/ou institucionais);
- Actas da Câmara e da Assembleia Municipal;
- Lista com todas as publicações do organismo e respectivos documentos;
- Legislação pertinente para a actividade da entidade;
- Eventos programados ou em curso;
- Relatórios de contas;
- Plano de actividades e orçamento;
- FAQ (Perguntas mais frequentes);
- Novidades;
- Lista de contactos (Correio postal, telefones, faxes e endereço de correio electrónico);
- Caixas de reclamações e/ou sugestões;
- Acesso ao Univa (Unidades de Inserção Activa no Mercado de Trabalho) ou disponibilização de bolsa de emprego *online*;
- Apresentação de procedimentos de pagamentos *online*;
- *Download* de formulários. Por que razão o munícipe deverá suportar as filas da Câmara para buscar formulários se os pode descarregar utilizando a *Internet*? Muitos municípios compreenderam a enorme vantagem para os seus munícipes e inclusive para os seus processos internos e, como tal, têm disponíveis os formulários para

descarga na *Internet*. Longe estão ainda os tempos em que admitirão o seu preenchimento e procederão à sua recolha *online*;

- Política de privacidade e segurança.

Actualização e Publicação da Informação - os documentos publicados no *site* que está a analisar contêm os seguintes elementos identificativos: origem e autoria (com endereço de correio electrónico ou *www*), data de criação, data de publicação/revisão, periodicidade de actualização, data da próxima actualização, a indicação da data de publicação (ou de revisão) do documento?

- f) Arquivo Documental - Consegue aceder a todos os documentos, mesmo aos mais antigos, utilizando o motor de busca?
- e) *Software* Adicional - Todos os documentos que não estão em formato *html* estão identificados no formato em que estão produzidos? Consegue visualizar se existe no *site* um *software* adicional e se este está disponível ou pelo menos existe uma ligação ao *web site* que fornece esse *software*?
- g) Informação sobre o concelho - Este é um tipo de informação dirigido a pessoas externas ao concelho e àquelas que o procuram por causa da sua história, da sua gastronomia, por qualquer facto ou característica relevante.
  - Há informação e apontadores para os estabelecimentos de ensino;
  - É disponibilizada informação sobre feiras e mercados;
  - São listadas e descritas as freguesias do Concelho;
  - É disponibilizada informação sobre a geografia do território, a localização, o acesso e vias de comunicação;
  - Estão descritas figuras ilustres, lendas e outros elementos sobre o concelho e freguesias;
  - Estão disponíveis indicadores genéricos, demográficos, económicos e sociais do concelho;
  - Informa-se o utilizador sobre gastronomia, hotéis, residenciais, restaurantes, bares;
  - É revelada informação (ou apontadores) acerca das associações do concelho;
  - São listados e descritos circuitos turísticos do concelho;
  - Descreve-se económica e socialmente o concelho;
  - É disponibilizado o directório de empresas;
  - São listadas as entidades culturais, desportivas e de lazer.

Os dados empíricos recolhidos para este estudo resultam de um questionário que consiste

numa série de questões dirigidas aos municípios do distrito de Leiria. O questionário foi desenvolvido com base nas discussões levantadas pela literatura científica da especialidade e pela tentativa de adequação ajustada às características dos entrevistados.

O questionário permitiu elaborar a versão (Anexo 1) constituída por um conjunto de questões que visa a obtenção de informação relativamente aos seguintes aspectos:

- Grau de introdução de algumas TIC's no quotidiano dos municípios (questões 1 a 22);
- Entraves e expectativas que os municípios identificam relativamente à adopção de soluções de *e-government* (questões 22 a 28);
- Posicionamento actual em relação ao governo electrónico (questões 28 a 33).

#### **5.4. Apresentação dos dados do caso em estudo**

Actualmente, um indicador da Sociedade da Informação é a existência ou não de um sítio na *Internet*. As fontes utilizadas para a identificação dos endereços de *web sites* avaliados foram a informação prestada pelas autarquias através de questionário e tendo por base *sites* de organizações de referência como a Associação Nacional de Municípios (<http://www.anmp.pt>).

Após a recolha de dados, apurou-se que, dessas 16 Câmaras, apenas o município de Pedrógão Grande não tinha página de *Internet*.

Endereço dos sítios da *Internet* das Câmaras Municipais do distrito de Leiria.

| <b>Câmara</b>       | <b>Endereço electrónico</b>   |
|---------------------|---|
| Alcobaca            | <a href="http://www.cm-alcobaca.pt">http://www.cm-alcobaca.pt</a>                   |
| Alvaiázere          | <a href="http://www.cm-alvaiazere.pt">http://www.cm-alvaiazere.pt</a>               |
| Ansião              | <a href="http://www.cm-ansiao.pt">http://www.cm-ansiao.pt</a>                       |
| Batalha             | <a href="http://www.cm-batalha.pt">http://www.cm-batalha.pt</a>                     |
| Bombarral           | <a href="http://www.cm-bombarral.pt">http://www.cm-bombarral.pt</a>                 |
| Caldas da Rainha    | <a href="http://www.cm-caldas-rainha.pt">www.cm-caldas-rainha.pt</a>                |
| Castanheira de Pêra | <a href="http://www.cm-castanheiradepera.pt">http://www.cm-castanheiradepera.pt</a> |
| Figueiró dos Vinhos | <a href="http://www.cm-figueirodosvinhos.pt">http://www.cm-figueirodosvinhos.pt</a> |
| Leiria              | <a href="http://www.cm-leiria.pt">http://www.cm-leiria.pt</a>                       |
| Marinha Grande      | <a href="http://www.cm-mgrande.pt">http://www.cm-mgrande.pt</a>                     |
| Nazaré              | <a href="http://www.cm-nazare.pt">http://www.cm-nazare.pt</a>                       |
| Óbidos              | <a href="http://www.cm-obidos.pt">http://www.cm-obidos.pt</a>                       |
| Peniche             | <a href="http://www.cm-peniche.pt/">http://www.cm-peniche.pt/</a>                   |
| Pombal              | <a href="http://www.cm-pombal.pt">http://www.cm-pombal.pt</a>                       |
| Porto de Mós        | <a href="http://www.municipio-portodemos.pt">http://www.municipio-portodemos.pt</a> |

A tabela anterior demonstra a existência de um critério comum respeitante à selecção de nomes para os diferentes sítios. Este factor facilita a localização das páginas procuradas por parte dos cidadãos.

#### NAVEGAÇÃO:

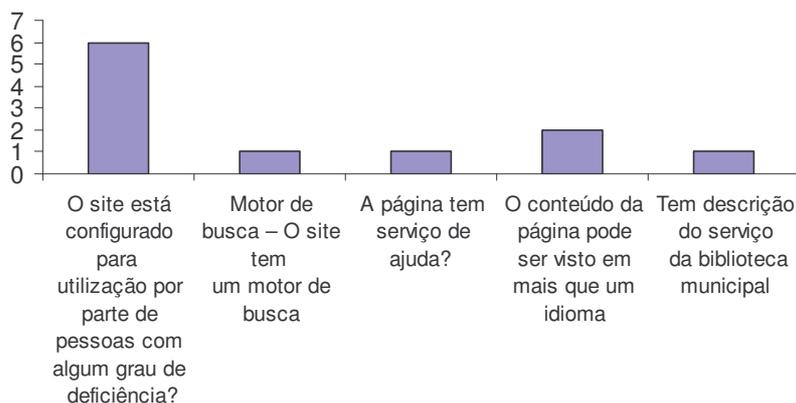


Figura1: Navegação

Tendo em conta os dados do Figura respeitantes à apresentação do conteúdo da página noutros idiomas, verifica-se que apenas 2 Câmaras, de Óbidos e da Nazaré, disponibilizam o conteúdo da página em Inglês, Francês e Espanhol. No que diz respeito ao serviço da Biblioteca Municipal, verifica-se uma baixa predisposição por parte das Câmaras em disponibilizar e/ou actualizar a informação relativa aos livros registados na respectiva Biblioteca. Desta feita, qualquer cidadão, pertencente ou não ao concelho, que queira aceder a um livro vê-se obrigado a deslocar-se presencialmente ao local e a reger-se obrigatoriamente pelos horários, que nem sempre coincidem com os seus. Desta feita, numa fase em que se apela à leitura, devia apoiar-se mais este tipo de iniciativas. A página de Pombal é a única que disponibiliza a consulta *online* de todos os livros registados na Biblioteca Municipal.

O item da ajuda na página não se revela de todo essencial quando esta está bem organizada e estruturada; no entanto, facilita quando se tem qualquer tipo de dificuldade em navegar na página, pelo que quando está presente, como se podem verificar em quase todos os concelhos, à excepção de Figueiró dos Vinhos e Porto de Mós, é uma mais valia. Por outro lado, o motor de busca, que é um forte indicador ao auxílio de qualquer pesquisa, só se poderá encontrar na página da Marinha Grande.

Outra característica que dever-se-á introduzir em qualquer *site* é a acessibilidade à utilização

da *Internet* por parte de pessoas com algum grau de deficiência, característica essa que foi pensada e configurada pelos Municípios de Pombal, Batalha, Bombarral, Nazaré, Óbidos e Peniche.

### CONTEÚDOS:

Informação mínima publicada na página de *internet*

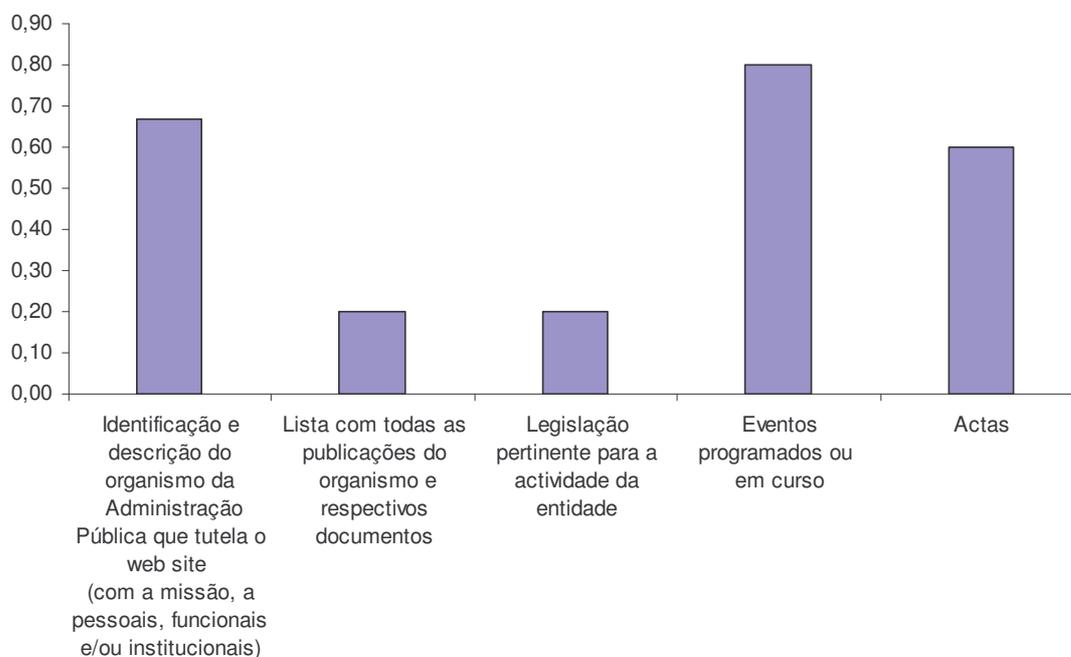


Figura 2: Informação publicada na página de *Internet*

No que concerne aos eventos agendados pelas Câmaras, integrar esta funcionalidade numa página de *Internet* é divulgar o concelho, impulsionando o turismo ao dar a conhecer novas ocorrências, como é o caso de 80% das Câmaras.

A divulgação das actas é outro dos elementos fundamentais na gestão autárquica para o conhecimento dos que pretendam actuar em determinada região. Grande parte das autarquias divulga regularmente estas actas, normalmente em ficheiros PDF. Algumas fazem-no com uma sistematicidade notável, poucos dias até depois da concretização da reunião que as origina. Outras revelam atrasos ou esquecem um tipo de actas, quase sempre as da Assembleia Municipal. No entanto, é importante salientar que mais de 50% das Câmaras do distrito de Leiria, concretamente 60%, disponibilizam já as actas no seu *site*.

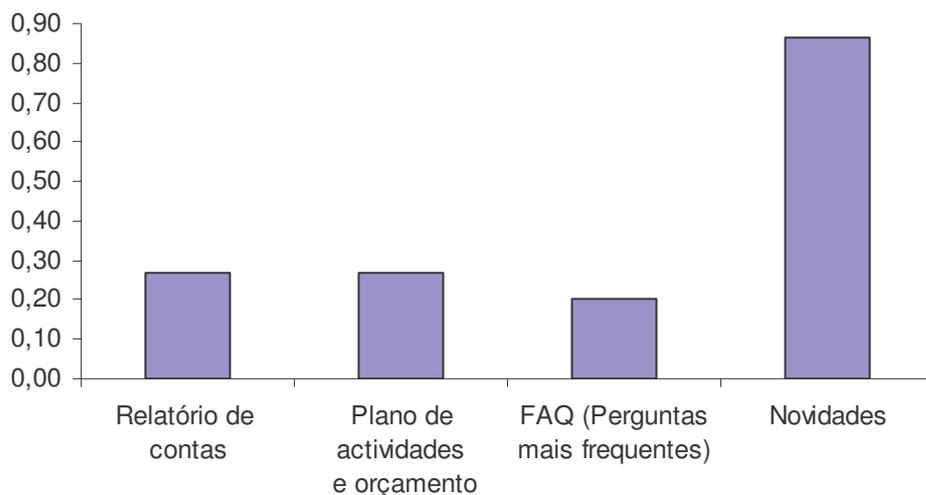


Figura 3: Informação publicada na página de *Internet*

A par dos eventos surge a questão que recai sobre o disponibilizar ou não as novidades do concelho. Neste âmbito, sente-se como prioridade a divulgação do que é inovação naquele município. Como tal, o único a não apostar ainda neste factor é a Marinha Grande.

No que diz respeito a aspectos contabilísticos, como prestação de contas, plano de actividades e orçamento, relatórios de contas, facilmente se confirma que há uma deficiência clara relativa a esta opção, visto que apenas se averigua em apenas 26% dessas entidades.

Conclui-se também que a dinamização de *forums* de discussão de problemas concelhios tem uma fraca incidência não passando dos 20%. Em 26,6% das páginas é possível consultar o plano de actividades e orçamento. E 26% das Câmaras utilizam a página *Internet* para apresentar o orçamento, o plano a médio prazo e relatórios de contas.

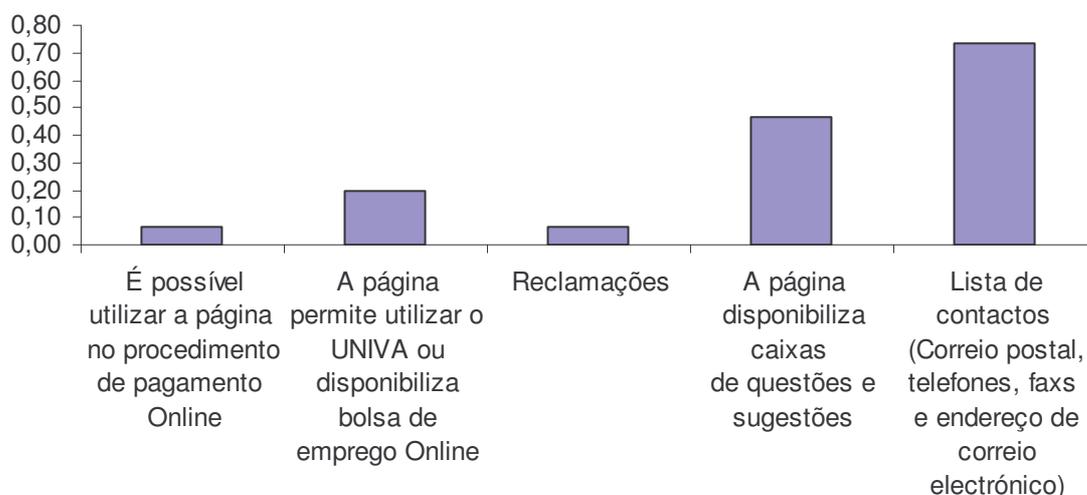


Figura 4: Informação publicada na página de *Internet*

Ao observar esta figura, verificar-se-á somente que o concelho de Pombal privilegia os seus municípios ao permitir efectuar pagamentos *online*, facilitando o quotidiano de todos os que possam aceder à *Internet*, assim como só em Pombal se pode reclamar *online*. São pequenos aspectos como o poder consultar a factura da água, o gráfico do respectivo consumo e o seu pagamento, ou a factura de resíduos sólidos, ou o comprar bilhetes para diversos espectáculos promovidos pelo município e até requerimentos, que estabelecem uma linha de afastamento e de diferenças em relação aos *sites* camarários.

As caixas de sugestões e/ou reclamações e o livro de visitas *online* para contacto com o município atingem actualmente os 46%.

De uma forma unânime, todos os municípios disponibilizam uma lista de contactos (correio postal, telefones, faxes e endereço de correio electrónico), aliás factor crucial em qualquer página da *web*.

Relativamente à criação e divulgação de informação pelo UNIVA<sup>14</sup> ou à disponibilização da bolsa de emprego *online*, poder-se-á constatar que é consideravelmente baixa no distrito com um valor que gira em torno dos 20%.

Quadro 1: Informação publicada na página de *Internet*

|  |        |
|--|--------|
| Formulários para <i>download</i> - Os formulários que o web site fornece estão disponíveis para <i>download</i> e impressão? Consta-se a ilegibilidade dos formulários aquando da sua impressão.   | 46,67% |
| Política de privacidade e segurança.   | 46,67% |
| Os documentos publicados no <i>site</i> que está a analisar contêm os seguintes elementos identificativos: origem e autoria (como endereço de correio electrónico ou WWW); data de criação; data de publicação/revisão; periodicidade de actualização; data da próxima actualização; a indicação da data de publicação (ou de revisão) do documento? | 60%    |
| Consegue aceder-se a todos os documentos, mesmo aos mais antigos, utilizando o motor de busca?   | 53,33% |
| Os documentos que não estão em formato <i>html</i> estão identificados no formato em que estão produzidos? Existe no <i>site</i> um <i>software</i> adicional e está disponível ou existe a ligação ao <i>web site</i> que fornece esse <i>software</i> ?  | 73,33% |

<sup>14</sup> Unidades de Inserção Activa no mercado de trabalho

Assim, se conclui que, em 46,67% das páginas, os documentos que não estão em formato *html* estão perceptivelmente identificados no formato em que estão produzidos e o *software* adicional está disponível ou pelo menos existe a ligação ao “web site” que fornece esse *software*.

Com uma percentagem mais alargada, 60%, reconhecem-se os documentos publicados nas páginas em análise que contêm os seguintes elementos identificativos: origem e autoria (como endereço de correio electrónico ou *www*); data de criação; data de publicação/revisão; periodicidade de actualização; data da próxima actualização; a indicação da data de publicação (ou de revisão) do documento.

A questão que se centra na política de privacidade e segurança é preservada por 46% das páginas camarárias.

Tendo em conta os formulários disponíveis para *download*, facilmente se infere a funcionalidade deste serviço, que se encontra em 46% dos serviços de informação das autarquias, que cresce e se transforma à medida que as câmaras se consciencializam da sua importância na vida dos munícipes.

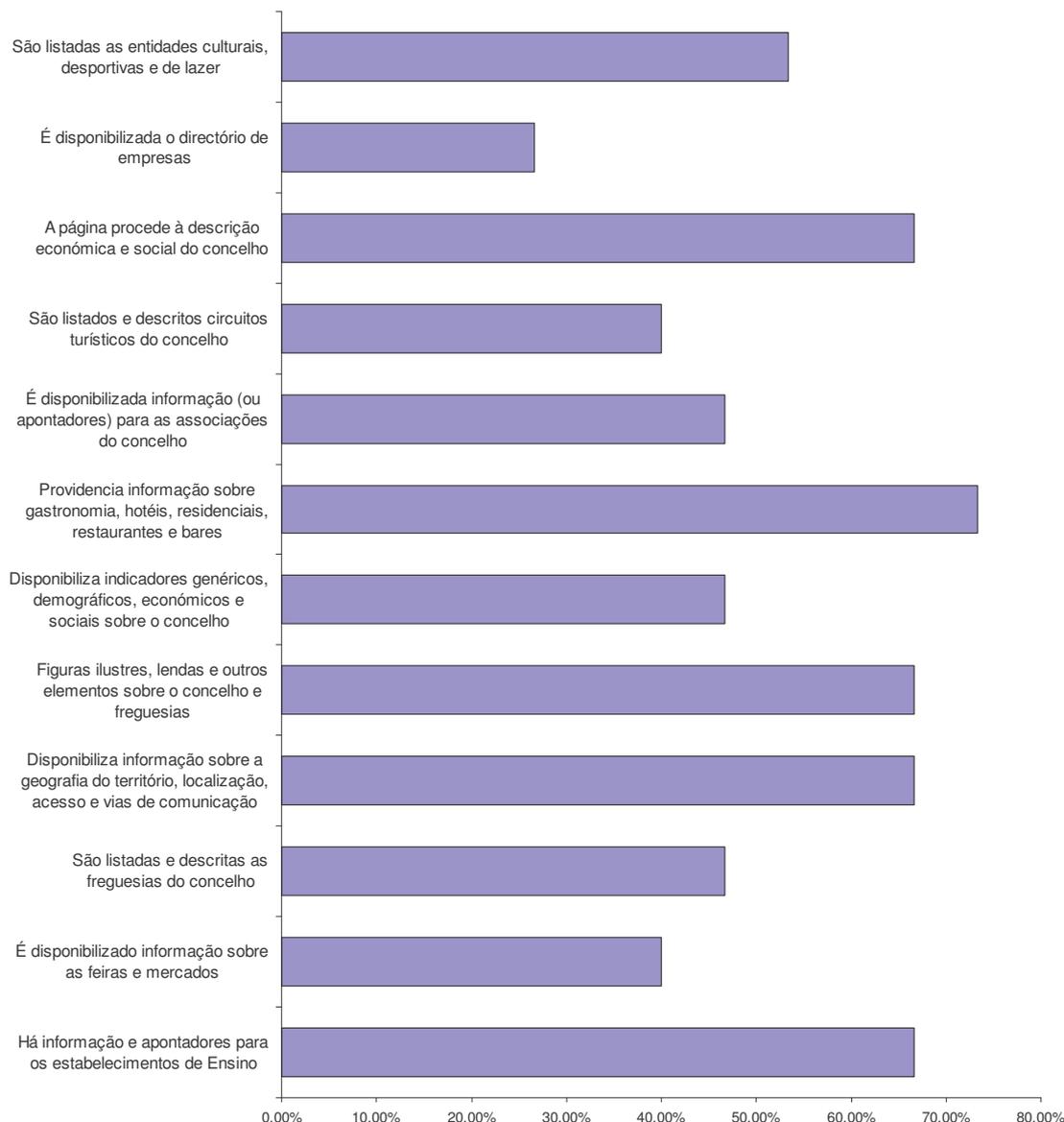


Figura 5: Informação publicada na página de *Internet*

Tendo por base a Figura acima, constata-se que a informação sobre as entidades culturais, desportivas e de lazer está disponível em 53 % das páginas.

Não é muito usual encontrar-se o directório de empresas do concelho entre os elementos informáticos disponibilizados pelas autarquias. Eis um caso que parece exigir revisão, visto que apenas 27 % tornam disponível esta informação.

Cerca de 67% das Câmaras do distrito utilizam a *Internet* para descrever económica e socialmente o seu concelho, sendo uma prática comum na maioria dos municípios.

Quanto aos circuitos turísticos, mais uma vez se constata que os concelhos com maior propensão para o turismo são os que mais preocupações manifestam, rondando os 40%.

No distrito de Leiria, 46% das Câmaras Municipais utilizam a página de *Internet* para revelar

informações acerca das associações do concelho. Algumas chegam a elaborar textos, como forma de apresentação, outras limitam-se à sua localização ou ao endereço *Internet* o que é já um passo importante para as conhecer melhor ou pelo menos para conhecer a ideia que fazem de si.

Os indicadores económicos, demográficos, sociais (por vezes mais fáceis de encontrar no INE), não mobilizam os recursos em mais de 47,6% das Câmaras.

Outro dos grandes focos atractivos das páginas das autarquias prende-se, com a História, monumentos e lugares históricos, figuras ilustres, lendas e outros elementos sobre o concelho e respectivas freguesias, enriquecendo as gentes da terra que por lá passaram e/ou vão passando, como se tem estabelecido em 67% dos municípios.

Fonte primordial que deve ser mencionada na página prende-se com a geografia do território, a localização, os acessos e as vias de comunicação com o seu concelho; no entanto, tal não passa dos 68%. Se nos centramos num concelho queremos apresentá-lo a todos os que o conheçam ou queiram conhecer o que de melhor nele se pode oferecer. Ora a primeira imagem é a demarcação do território: conhecer os seus limites, como chegar, como se movimentar, como partir. É perfeitamente visível que, também neste aspecto não existe uma perfeita consciencialização da importância da geografia na região.

Ponto deficitário é o que respeita à omissão por parte das Câmaras, apenas 47% das Câmaras do distrito o mencionou, de informação acerca das freguesias do concelho.

A disponibilização da informação sobre feiras e mercados, que é um tipo de acontecimento, que se integra na cultura local, é vista com extrema curiosidade pelos forasteiros que apreciam conhecer as datas das suas realizações. Apenas em 40% das Câmaras do distrito descobrimos algo que satisfaça essa curiosidade, visto que as restantes não sentem necessidade de publicitar na *Internet* essas realizações.

Porém, por vezes, com informação incompleta ou desactualizada, as autarquias manifestam uma tendência considerada razoável no que concerne à informação sobre os estabelecimentos de ensino do concelho, disponibilizando na sua maioria apontadores para os mesmos.

O questionário (Anexo 1) dividiu-se em três áreas chave: grau de introdução de algumas TIC's no quotidiano dos municípios; entraves e expectativas que os municípios identificam relativamente à adopção de soluções de *e-government* e posicionamento actual respeitante ao governo electrónico. No que concerne à origem dos computadores, a maior parte dos inquiridos revela ter beneficiado de algum programa nacional ou comunitário para a sua

aquisição, excepto os concelhos de Leiria, Alvaiázere e Castanheira de Pêra, como é possível analisar no seguinte quadro.

Quadro 2: Computadores do Município resultantes de programas nacionais e/ou comunitários

---

|                     |  |
|---------------------|--|
| Alcobaça            | - FCCN   |
| Ansião              | - Projectos de Modernização Administrativa, FEDER, Fundos Próprios.  |
| Batalha             | - Os computadores foram todos adquiridos pelo Município. O <i>datacenter</i> de servidores teve a participação do Leiria Região Digital (POS_Conhecimento). Cerca de 40 computadores nas EB1 e Jardins-de-infância do Concelho, foram financiados por um programa da UMIC.   |
| Bombarral           | - Oeste Digital  |
| Caldas da Rainha    | - Oeste Digital  |
| Figueiró dos Vinhos | - DGAL Protocolo Modernização Administrativa   |
| Marinha Grande      | - POSI   |
| Nazaré              | - POSI, Oeste Digital  |
| Peniche             | - AMO  |
| Pombal              | - São computadores adquiridos pelo Município. Apenas alguns servidores, tiveram a participação do Leiria Região Digital, ou seja UMIC (POS_Conhecimento). Cerca de 150 computadores nas EB1 e Jardins-de-infância do Concelho, foram financiados por um programa da UMIC.  |
| Porto de Mós        | - Os computadores que equipam os serviços são maioritariamente adquiridos pelo município. 69 Computadores nas EB1 pelo PRODEP III, 14 no Espaço <i>Internet</i> pelo POSI, 20 computadores nos Jardins-de-infância pelo POS_Conhecimento, 7 nas Bibliotecas pelo POS_Conhecimento e alguns servidores pelo Leiria Região digital (POS_Conhecimento). |
| Óbidos              | - Protocolos de Modernização Administrativa com a DGAL   |

---

O acesso, de uma forma geral, e o tipo de acesso, em particular, à *Internet* é uma das medidas de aptidão da Sociedade da Informação. Na questão 2, todas as Câmaras revelaram ter os seus computadores ligados em rede.

Quadro 3: Tipo de processos informatizados

|   | ALCOBAÇA | ALVAIÁZERE | ANSIÃO | BATALHA | BOMBARRAL | C. DA RAINHA | C. PÊRA | F. DOS VINHOS | LEIRIA | M. GRANDE | NAZARÉ | ÓBIDOS | PENICHE | POMBAL | P. DE MÓS |
|---|----------|------------|--------|---------|-----------|--------------|---------|---------------|--------|-----------|--------|--------|---------|--------|-----------|
| Contabilidade (Pocal)   | x        | x          | x      | x       | x         | x            | x       | x             | x      | x         | x      | x      | x       | x      | x         |
| Gestão de património e inventário   | x        | x          | x      | x       | x         | x            | x       | x             | x      | x         | x      | x      |         | x      | x         |
| Gestão de vencimentos   | x        | x          | x      | x       | x         | x            | x       | x             | x      | x         | x      | x      | x       | x      | x         |
| Gestão de tesouraria  | x        | x          | x      | x       | x         | x            | x       | x             | x      | x         | x      | x      | x       | x      | x         |
| Gestão do processo eleitoral  | x        | x          | x      |         |           |              |         | x             | x      | x         |        | x      | x       | x      |           |
| Atendimento   | x        | x          | x      | x       | x         | x            | x       |               | x      | x         | x      | x      |         | x      | x         |
| Gestão de correspondência   |          | x          | x      | x       | x         |              | x       |               | x      | x         | x      | x      |         | x      | x         |
| Gestão de utentes de infantários  |          |            |        |         |           |              |         |               |        |           |        |        |         |        |           |
| Gestão de utentes de lares de dia   |          |            |        |         |           |              |         |               |        |           |        |        |         |        |           |
| Gestão de lares de terceira idade   |          |            |        |         |           |              |         |               |        | x         |        |        |         |        |           |
| Emissão de atestados e certidões  | x        | x          | x      | x       |           |              | x       |               |        | x         | x      | x      |         | x      |           |
| Outros (Especifique)  |          |            |        |         |           |              |         |               |        |           |        |        |         |        |           |
| Ansião - Sistema Processo de Obras, Obras por Administração Directa, SIG, Controlo de Empreitadas, Gestão de Stocks, Gestão Pessoal, Intranet da Qualidade, SIADAP, Gestão de Águas;  |          |            |        |         |           |              |         |               |        |           |        |        |         |        |           |
| Batalha - Sistema de Gestão Documental;   |          |            |        |         |           |              |         |               |        |           |        |        |         |        |           |
| Caldas da Rainha – Gestão de Obras Particulares e Gestão de Obras Públicas;   |          |            |        |         |           |              |         |               |        |           |        |        |         |        |           |
| Leiria - Urbanismo, Obras Municipais, Licenciamentos Diversos, Fiscalização e Contra- -Ordenações;  |          |            |        |         |           |              |         |               |        |           |        |        |         |        |           |
| Óbidos - Gestão Urbanística, Gestão de Cemitérios, Gestão de comunicações Telefónicas, Gestão de Stocks, Gestão de Máquinas e Viaturas, Gestão de Actas, Gestão de Transportes Escolares;   |          |            |        |         |           |              |         |               |        |           |        |        |         |        |           |
| Nazaré - Acção Social, Cemitérios;  |          |            |        |         |           |              |         |               |        |           |        |        |         |        |           |
| Peniche - Urbanismo;  |          |            |        |         |           |              |         |               |        |           |        |        |         |        |           |
| Pombal - Sistema de Gestão Documental;  |          |            |        |         |           |              |         |               |        |           |        |        |         |        |           |
| Porto de Mós - Gestão documental, Gestão de Águas e Saneamento, Taxas e Licenças, Obras por Administração Directa, Gestão de Stocks, Gestão de Pessoal, Beneficiários da ADSE, Avaliação de Desempenho, Processos de Obras, Controlo de Empreitadas, Tratamento de Actas. |          |            |        |         |           |              |         |               |        |           |        |        |         |        |           |

Relativamente ao tipo de processos, facilmente se verifica que os com maior grau de informatização consistem em obrigações externas da autarquia. São disso exemplo: a contabilidade; gestão de património e inventário; gestão de tesouraria; gestão de vencimentos e atendimento, já que todos responderam ter estes processos informatizados. Existem, inclusive, outros municípios, como é o caso de Porto de Mós, que demonstram já ter muitos processos informatizados (gestão documental; gestão de águas e saneamento; taxas e licenças; obras por administração directa; gestão de stocks; gestão de pessoal; beneficiários da ADSE; avaliação de desempenho; processos de obras; controlo de empreitadas; tratamento de actas) e Ansião (sistema relativo ao processo de obras, obras por administração directa, SIG, controlo de empreitadas, gestão de stocks, gestão de pessoal, intranet da qualidade, SIADAP, gestão de águas).

Quadro 4: Início da informatização dos municípios

|                     |      |
|---------------------|------|
| Alcobaça            | 2000 |
| Ansião              | 1999 |
| Batalha             | 1999 |
| Bombarral           | 2003 |
| Caldas da Rainha    | 2000 |
| Figueiró dos Vinhos | 1997 |
| Leiria              | 1992 |
| Marinha Grande      | 1992 |
| Óbidos              | 1999 |
| Peniche             | 1992 |
| Pombal              | 1999 |
| Porto De Mós        | 1990 |

O quadro anterior traduz o ano em que as Câmaras iniciaram a sua informatização, pelo que revela a sua recente ligação à *Internet*, maioritariamente nos anos 1999 e 2000.

Quadro 5: Tipo de acesso à *Internet*

|                    |  |
|--------------------|--|
| ADSL               | Alcobaça, Alvaiázere, Batalha, Bombarral, Figueiró dos Vinhos, Marinha Grande, Óbidos, Peniche, Pombal, Porto de Mós |
| Cabo               | Caldas da Rainha, Nazaré   |
| <i>Frame Relay</i> | Leiria   |
| Acesso dedicado    | Castanheira de Pêra, Ansião  |

Como foi referido, o tipo de acesso é um factor relevante, na medida em que permite

observar que a maioria dos municípios com acesso à *Internet* dispõe de acesso por banda larga (ADSL).

Quadro 6: Apoio utilizado para o acesso à *Internet*

|      |  |
|------|--|
| UMIC | Leiria   |
| FCCN | Leiria, Alcobaça   |
| Não  | Alvaiázere, Ansião, Bombarral, Caldas da Rainha, Castanheira de Pêra, Figueiró dos Vinhos, Marinha Grande, Nazaré, Óbidos, Peniche; Pombal, Porto de Mós |

De salientar a utilização de algum tipo de apoio para aceder à *Internet*. Neste quadro, constata-se que, dos inquiridos, apenas Leiria e Alcobaça revelam ter beneficiado de algum programa nacional ou comunitário para a sua aquisição.

Na questão 7, relativamente à disponibilização de *Internet* ao público, todos responderam afirmativamente.

Quadro 7: Quantidade de pontos de acesso

|          |            |        |         |           |              |         |               |        |           |        |        |        |           |
|----------|------------|--------|---------|-----------|--------------|---------|---------------|--------|-----------|--------|--------|--------|-----------|
| ALCOBAÇA | ALVAIÁZERE | ANSIÃO | BATALHA | BOMBARRAL | C. DA RAINHA | C. PÊRA | F. DOS VINHOS | LEIRIA | M. GRANDE | NAZARÉ | ÓBIDOS | POMBAL | P. DE MÓS |
| 4        | 7          | 10     | 18      | 6         | 20           | 10      | 10            | 3      | 20        | 8      | 16     | 45     | 3         |

Pombal é o município que disponibiliza mais pontos de acesso, cerca de 45; por sua vez, Leiria embora seja o município do distrito com maior dimensão, é o que menos pontos de acesso disponibilizam, nomeadamente três.

Quadro 8: Frequência com que este tipo de serviço está acessível

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Toda a semana         | Alcobaça, Alvaiázere, Ansião, Caldas da Rainha, Castanheira de Pêra, Figueiró dos Vinhos, Marinha Grande, Nazaré, Óbidos, Peniche. |
| Apenas nos dias úteis | Batalha, Bombarral, Leiria, Pombal, Porto de Mós.  |

Quadro 9: Horário acessível a este tipo de serviço

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Laboral                 | Alvaiázere, Alcobaça, Batalha, Bombarral, Nazaré, Pombal, Porto de Mós.                                      |
| Laboral e Pós - laboral | Ansião, Caldas da Rainha, Castanheira de Pêra, Figueiró dos Vinhos, Leiria, Marinha Grande, Óbidos, Peniche. |

A par dos dias é fundamental saber os horários a que se pode aceder. Por conseguinte, na tabela acima, está patente que o acesso à *Internet* pode ser efectuado, por parte dos utilizadores, apenas nos dias úteis nos casos da Batalha, Bombarral, Leiria, Pombal e Porto de Mós. Tendo em conta este facto, depreende-se que todos os que queiram aceder à *Internet* terão que se reger pelos horários do funcionalismo público, o que vem dificultar, uma vez mais, a vida dos cidadãos. Nos restantes municípios essa disponibilização prolonga-se também aos fins-de-semana. Nesses está presente uma preocupação no sentido de proporcionar aos cidadãos um costume diário e usual. Metade das Câmaras disponibiliza já este tipo de acesso em horário laboral e pós - laboral, à excepção de Alvaiázere, Alcobaça, Batalha, Bombarral, Nazaré, Pombal e Porto de Mós.

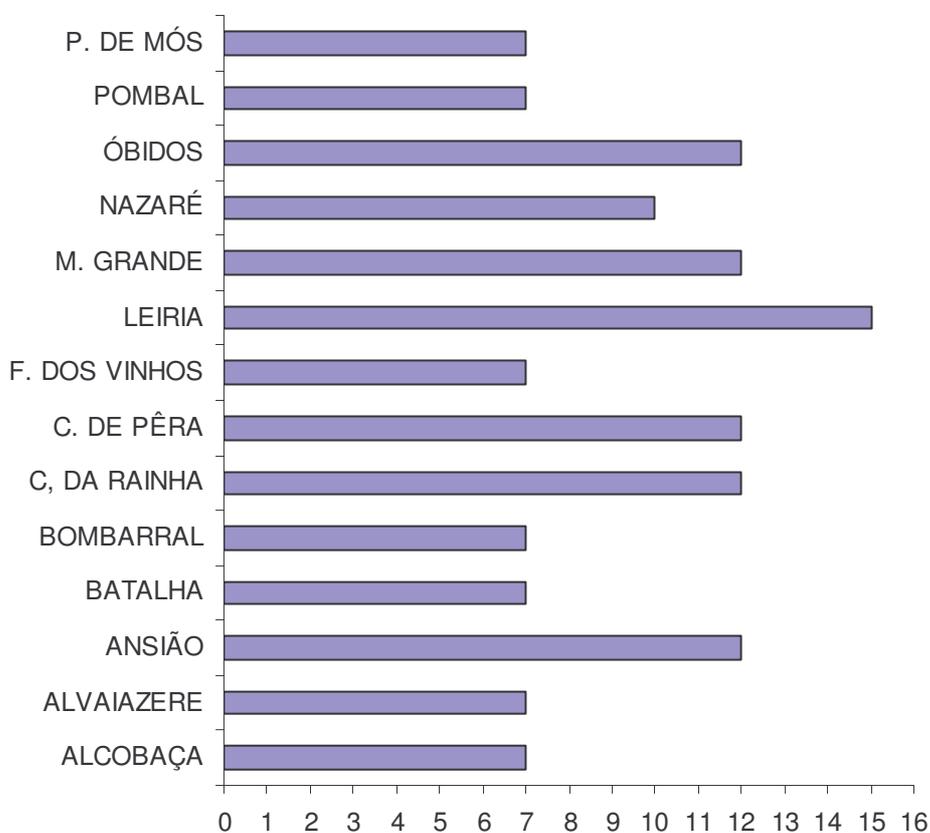


Figura 6: Número de horas diárias de atendimento ao público

Além do tipo, quantidade e qualidade dos serviços prestados, o período em que estes estão disponíveis é igualmente relevante para os cidadãos. As respostas obtidas permitem verificar que a maioria dispõe apenas de atendimento no horário geral (7 horas diárias), sendo Leiria o concelho com um horário mais alargado (15 horas diárias).

Quadro 10: Ano em que a Câmara instalou o acesso à *Internet*

| ANSIÃO | BATALHA | BOMBARRAL | C. DA RAINHA | C. PÊRA | F. DOS VINHOS | LEIRIA | M. GRANDE | NAZARÉ | ÓBIDOS | PENICHE | POMBAL | P. DE MÓS |
|--------|---------|-----------|--------------|---------|---------------|--------|-----------|--------|--------|---------|--------|-----------|
| 1      | 2       | 2         | 2            | 1       | 1             | 1      | 1         | 1      | 1      | 1       | 2      | 2         |
| 9      | 0       | 0         | 0            | 9       | 9             | 9      | 9         | 9      | 9      | 9       | 0      | 0         |
| 9      | 0       | 0         | 0            | 9       | 9             | 9      | 9         | 9      | 9      | 9       | 0      | 0         |
| 8      | 0       | 4         | 0            | 9       | 9             | 9      | 4         | 7      | 9      | 5       | 0      | 0         |

O quadro anterior traduz o ano em que as Câmaras fizeram a sua ligação à *Internet*, pelo que revela que foi em 1994 que se começaram a fazer as primeiras ligações e que 1999 foi o ano com maior desenvolvimento. De salientar que em 2007 ainda existe um município sem ligação à *Internet*, nomeadamente Pedrógão Grande.

Quadro 11: Número de funcionários com acesso à *Internet*

| ALCOBAÇA | ALVAIÁZERE | ANSIÃO | BATALHA | BOMBARRAL | C. DA RAINHA | C. PÊRA | F. DOS VINHOS | LEIRIA | M. GRANDE | NAZARÉ | ÓBIDOS | PENICHE | POMBAL | P. DE MÓS |
|----------|------------|--------|---------|-----------|--------------|---------|---------------|--------|-----------|--------|--------|---------|--------|-----------|
| Todos    | 35         | Todos  | 40      | 120       | 150          | 62      | 80            | 100    | Todos     | 30     | Todos  | 80      | 200    | 80        |

A questão 8 pretendia averiguar o número de funcionários com acesso à *Internet*, ao que os de Alcobaça, Marinha Grande e Óbidos responderam que todos tinham acesso, embora nas outras seja, também, visível um grande número de funcionários com acesso à *Internet*, apesar de haver ainda alguma exclusão. É com alguma insatisfação que, ao analisar a situação do Bombarral, percebemos que só o pessoal operário e auxiliar não têm acesso directo à *Internet*. Contrariamente, a Câmara de Castanheira de Pêra e Leiria justificaram a limitação do acesso à *Internet* por nelas existirem recursos insuficientes e Alcobaça atribui, por sua vez, esta limitação a uma política local. No caso de Figueiró dos Vinhos este acesso apenas é limitado aos funcionários que não fazem parte dos serviços externos e como tal não têm esta necessidade para fins profissionais.

Quadro 12: Número de funcionários com correio electrónico externo

|                     | Todos | Apenas os<br>administrativos | Apenas<br>alguns |
|---------------------|-------|------------------------------|------------------|
| Alcobaça            | x     |                              |                  |
| Alvaiázere          | x     |                              |                  |
| Ansião              | x     |                              |                  |
| Batalha             |       |                              | 40               |
| Bombarral           |       | x                            |                  |
| Caldas da Rainha    |       |                              | 150              |
| Figueiró dos Vinhos |       |                              | 20               |
| Leiria              | x     |                              |                  |
| Marinha Grande      |       |                              | 80               |
| Nazaré              |       |                              | 30               |
| Óbidos              |       |                              | 75               |
| Peniche             |       |                              | 40               |
| Pombal              | x     |                              |                  |
| Porto De Mós        |       |                              | 80               |

Nas Câmaras de Alcobaça, Alvaiázere, Figueiró dos Vinhos e Pombal todos os funcionários têm correio electrónico externo, na do Bombarral apenas os administrativos, técnicos e dirigentes. Todos os gabinetes da Câmara de Figueiró dos Vinhos têm correio electrónico externo com intuito estritamente profissional ao que se acrescem mais seis perfazendo um total de 20.

A criação de um sítio *Web* implica actividades de gestão do dia-a-dia na *Internet*, ou seja, necessita de uma actualização contínua. Na resposta à questão 11, a responsabilidade da gestão do dia-a-dia da página depende da Câmara, os de Alvaiázere, Alcobaça, Nazaré e Porto de Mós afirmaram ser da autoria de um Técnico de Informática; em Ansião é efectuada por vários elementos internos à Autarquia, visto que se encontra numa plataforma dinâmica acessível por *login e password*; na Batalha é da responsabilidade do Serviço de Informática e Tecnologias de Informação; na Castanheira de Pêra do Assessor da Presidência; no Bombarral do Chefe do Gabinete de apoio à Presidência e de um Técnico de Informática; na Marinha Grande por vários funcionários sem formação específica, uma vez que tem um módulo de edição *user-friendly*. Em Óbidos fica a cargo de um funcionário

administrativo com formação específica; em Leiria, da Divisão de Comunicação e Imagem; em Pombal é do Gabinete de Qualificação na Administração. No caso de Figueiró dos Vinhos, como a página da Câmara Municipal está em remodelação, manifestar-se-á a necessidade de implicar a afectação de uma pessoa para esta tarefa específica. E em Peniche do Técnico do Espaço *Internet*.

Quadro 13: Ano da elaboração da página

|          |        |         |           |              |            |               |        |           |        |        |         |        |           |
|----------|--------|---------|-----------|--------------|------------|---------------|--------|-----------|--------|--------|---------|--------|-----------|
| ALCOBAÇA | ANSIÃO | BATALHA | BOMBARRAL | C. DA RAINHA | C. DE PÊRA | F. DOS VINHOS | LEIRIA | M. GRANDE | NAZARÉ | ÓBIDOS | PENICHE | POMBAL | P. DE MÓS |
| 2006     | 1997   | 2000    | 2006      | 2000         | 1999       | 1999          | 1999   | 1994      | 1999   | 1999   | 1995    | 2000   | 2003      |

Apesar de no distrito de Leiria ainda existir uma Câmara Municipal sem presença na *Internet*, pelo quadro 13 é possível verificar que duas das Câmaras só criaram a sua página há um ano (Alcobaça e Bombarral), ao contrário da Marinha Grande cuja página foi elaborada em 1995. Deste quadro poder-se-á retirar também a informação de que a maioria dos municípios criou a sua página entre 1999 e 2002.

Quanto à periodicidade de actualização das páginas, Alcobaça, Batalha, Leiria, Marinha Grande, Nazaré, Óbidos, Peniche, Pombal e Porto de Mós referiram fazer a actualização diariamente, o que pressupõe um esforço tendo em conta os conteúdos dos *sites* que exigem rigor, dinamismo e exactidão. Castanheira de Pêra, Bombarral, Ansião e Caldas da Rainha afirmaram que a informação da página é actualizada regularmente. Em Figueiró dos Vinhos a actualização é variável; no entanto, presentemente está em profunda remodelação pelo que as actualizações são menores. A Câmara de Alvaiázere regulariza a página, por sua vez, atendendo ao número de notícias e eventos, o que ocorre sensivelmente duas a três vezes por semana.

Na resposta à questão 14, que se centra no controlo das estatísticas no que concerne ao acesso ao site da *Internet*, apenas três Câmaras referiram que não o faziam, nomeadamente Caldas da Rainha, Bombarral e Leiria. Alvaiázere controla-o pelo número de visualizações, já em Óbidos o controlo é quinzenal. O município da Castanheira de Pêra fá-lo através do controlo de visitas, enquanto que na Marinha Grande o controlo é total. Pombal utiliza o *Webalizer* entre outros, em Ansião o tipo de acesso e as páginas mais consultadas são

analisadas trimestralmente e nos casos da Batalha, Figueiró dos Vinhos, Nazaré e Porto de Mós existe um contador na própria página.

É interessante analisar esta questão, pois constata-se uma enorme dicotomia entre os municípios relativamente ao controlo de acesso aos respectivos sites. De salientar que não basta criar uma página de *Internet* visto que a imagem que a Câmara transparece aos cidadãos depende da regularidade com que a actualizam ou não. Qualquer pessoa que aceda a um *site* estabelece como prioridade a sua actualização. Não basta contabilizar o número de visitantes mas sim fazer com que esse acesso duplique ou triplique pelo entusiasmo e aceitação com que as pessoas o visitaram numa primeira vez.

Relativamente à existência de normas específicas para a colocação de publicidade paga nas páginas de *Internet*, todas referiram não colocar publicidade paga. Este elemento poderia ter alguma relevância uma vez que a presença na *Internet* tem sempre custos associados. Então, como forma de promover o seu *site* junto dos cidadãos e do público em geral as Câmaras de Alvaiázere, Ansião, Bombarral, Leiria, Marinha Grande, Peniche e Alcobaça, afirmaram ter colocado referências na sua documentação e expressaram também que a publicidade em publicações locais é uma estratégia adoptada. Óbidos coloca informação nas publicações locais, na documentação do município, nos *outdoors*, nos desdobráveis e folhetos, nos autocarros municipais, etc.; Pombal, nos meios de divulgação municipal. Figueiró dos Vinhos posiciona-a nas referências contínuas, em todos os assuntos de divulgação da Câmara municipal e nos envelopes, folhas timbradas, etc. De realçar o facto de as Câmaras de Caldas da Rainha e Castanheira de Pêra terem referido não fazer qualquer tipo de promoção da sua página.

Quadro 14: Caracterização da reacção dos cidadãos e do público em geral relativamente ao

*Website*

---

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Excede as suas expectativas       | Peniche  |
| Corresponde às suas expectativas  | Alcobaça, Alvaiázere, Ansião, Bombarral, Batalha, Caldas da Rainha, Marinha Grande, Óbidos, Nazaré |
| Fica abaixo das suas expectativas | Castanheira de Pêra, Leiria, Pombal, Figueiró dos Vinhos, Porto de Mós                             |

---

No que concerne à reacção do público relativo à página de *Internet*, só Peniche referiu exceder as suas expectativas, nove municípios relataram que correspondia às suas expectativas. Nos casos de Castanheira de Pêra, Leiria, Pombal, Figueiró dos Vinhos, Porto de Mós a reacção dos cidadãos fica abaixo das expectativas. Por tal facto, a insatisfação por

parte dos utilizadores, a página de Figueiró dos Vinhos está em remodelação.

Esta questão revela, inclusivamente, que a Câmara se preocupa, ou não, com o facto de os cidadãos ao acederem à página, ficam vivamente admirados. É dever dos municípios corresponder, no mínimo, às expectativas dos visitantes. É por este facto que uma página de *Internet* de um município é um livro aberto sobre a região.

Quadro 15: Presença *online* com informação institucional

---

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Existe actualmente                  | Alcobaça, Alvaiázere, Ansião, Bombarral, Batalha, Caldas da Rainha, Figueiró dos Vinhos, Leiria, Marinha Grande, Óbidos, Pombal, Peniche, Porto de Mós |
| Existem planos para que venha a ter | Castanheira de Pêra  |

---

Quadro 16: *Download* de formulários / impressos

---

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Existe actualmente                  | Alvaiázere, Ansião, Batalha, Caldas da Rainha, Leiria, Marinha Grande, Óbidos, Peniche, Pombal, Porto de Mós |
| Existem planos para que venha a ter | Castanheira de Pêra, Bombarral, Figueiró dos Vinhos, Alcobaça  |

---

Quadro 17: Processamento de formulários com identificação do cidadão

---

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Existe actualmente                  | Óbidos, Pombal, Peniche  |
| Existem planos para que venha a ter | Alcobaça, Alvaiázere, Ansião, Caldas da Rainha, Batalha, Castanheira de Pêra, Bombarral, Leiria, Marinha Grande, Figueiró dos Vinhos, Ansião, Porto de Mós |

---

Quadro 18: Serviços *online* com pagamentos associados

---

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Existe actualmente                  | Pombal  |
| Existem planos para que venha a ter | Alvaiázere, Ansião, Batalha, Caldas da Rainha, Castanheira de Pêra, Leiria, Marinha Grande, Óbidos, Alcobaça, Peniche, Porto de Mós |
| Esta opção ainda não foi ponderada  | Bombarral, Figueiró dos Vinhos  |

---

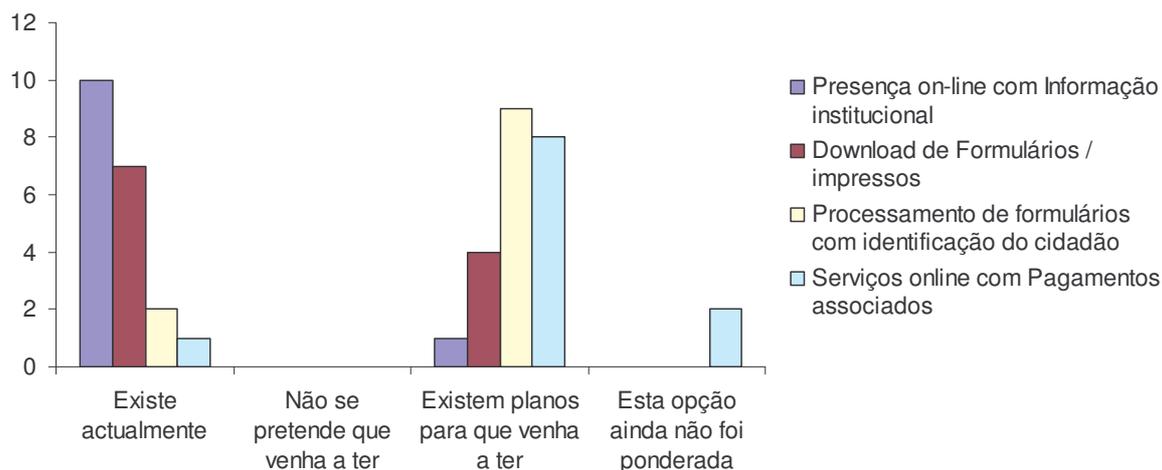


Figura 7: Página de *internet* - funcionalidades disponíveis e perspectivas de evolução

No que respeita à questão 19 só Ansião, Leiria e Alvaiázere asseguraram existir normas escritas que regulam a utilização da *Internet* pelos funcionários. A Marinha Grande, embora não tenha patenteadas estas normas, tem dois *firewall* e um *proxy* que a gerem. Pombal menciona, para o efeito, um documento apenas com informações internas sempre que se justifique, ou seja, no caso de se presenciarem uma utilização indevida.

Quanto a normas escritas relativas à pergunta 20, que regulam a utilização do correio electrónico, verificou-se que somente Ansião, Leiria e Alvaiázere dispõem actualmente dessas normas. Na Marinha Grande constatou-se que é a limitação técnica e o bom senso de cada um (com alertas) que regulam a utilização do correio electrónico.

À pergunta 21, apenas Castanheira de Pêra e Óbidos manifestaram a intenção de efectuar compras pela *Internet*. Quanto à colocação de pedidos de propostas/fornecimentos pela *Internet*, apenas Pombal e Porto de Mós colocam concursos públicos *online* fazendo-o actualmente.

Ao analisar a Figura 7, confirmam-se ainda algumas deficiências por parte de alguns *sites* camarários e um profundo desejo em facilitar o quotidiano dos munícipes desburocratizando determinadas acções.

Entraves e expectativas associados à introdução de soluções de governo electrónico

Quadro 19: Mudanças previstas pela adopção de soluções de *e-government*

|  | ALCOBAÇA | ALVAIÁZERE | ANSIÃO | BATALHA | BOMBARRAL | C. DA RAINHA | C. DE PÊRA | F. DOS VINHOS | LEIRIA | M. GRANDE | NAZARÉ | ÓBIDOS | PENICHE | POMBAL | P. DE MÓS |
|--|----------|------------|--------|---------|-----------|--------------|------------|---------------|--------|-----------|--------|--------|---------|--------|-----------|
| Nenhuma  |          |            |        |         |           |              |            |               |        |           |        |        |         |        |           |
| Diminuição do pessoal  |          |            |        |         |           |              |            |               |        |           |        |        |         |        |           |
| Libertação de funcionários para outros serviços              |          | X          |        |         |           | X            |            |               |        |           |        |        |         |        |           |
| Melhor qualidade do serviço prestado e aumento da eficiência |          | X          |        | X       | X         |              |            | X             | X      |           | X      | X      | X       | X      | X         |
| Redução de tempos de espera                                  |          |            |        | X       |           | X            | X          |               | X      | X         |        | X      | X       |        | X         |
| Aumento da exigência sobre o desempenho dos funcionários     |          |            |        | X       |           |              |            |               |        | X         |        | X      |         |        |           |
| Aumento de receitas  |          |            |        |         |           |              |            |               |        |           |        |        |         |        |           |
| Reorganização dos processos internos                         |          | X          |        |         |           |              |            |               |        | X         |        | X      |         |        | X         |
| Diminuição dos custos administrativos                        |          |            |        |         |           |              | X          |               |        |           |        | X      |         |        |           |
| Outros   |          |            |        |         |           |              |            |               |        |           |        |        |         |        | X         |

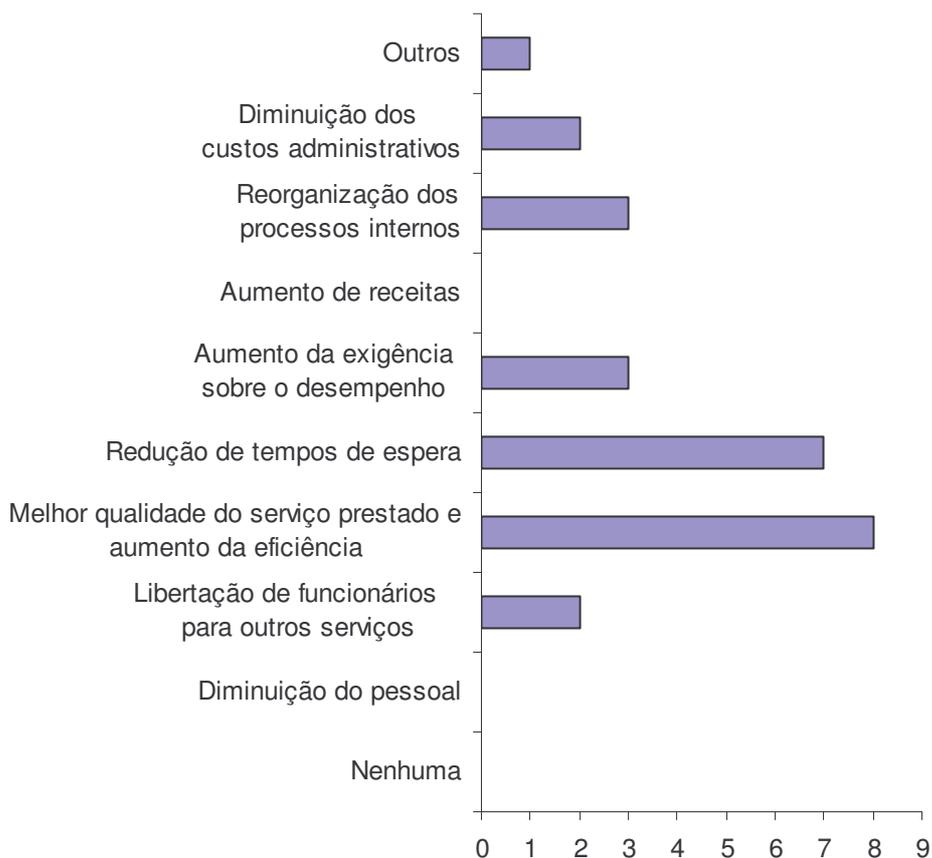


Figura 8: Mudanças previstas pela adoção de soluções de *e-government*

Em relação às mudanças previstas pela adoção de soluções de *e-government*, a alteração mais apontada foi a melhoria na qualidade do serviço prestado e a redução dos tempos de espera. Curiosamente nenhuma resposta indicou o aumento de receitas. Pombal espera ainda aumentos de produtividade, monitorização da actividade Municipal e obviamente um aumento da satisfação por parte do cliente.

Quadro 20: Entraves à adopção de soluções de *e-government*

|  | ALCOBAÇA | ALVAIÁZERE | ANSIÃO | BATALHA | BOMBARRAL | C. DA RAINHA | C. DE PÊRA | F. DOS VINHOS | LEIRIA | M. GRANDE | NAZARÉ | ÓBIDOS | PENICHE | POMBAL | P. DE MÓS | TOTAL |
|--|----------|------------|--------|---------|-----------|--------------|------------|---------------|--------|-----------|--------|--------|---------|--------|-----------|-------|
| Questões relacionadas com a segurança  | x        | x          | x      |         |           | x            |            | x             |        |           | x      |        | x       |        |           | 7     |
| Questões relacionadas com a privacidade  |          | x          |        |         |           |              |            |               |        |           |        |        | x       |        |           | 2     |
| Limitações de tempo  |          |            |        |         |           |              |            | x             |        | x         |        | x      |         |        |           | 3     |
| Recursos financeiros limitados   |          |            | x      |         |           | x            | x          |               |        | x         |        | x      |         |        |           | 5     |
| Falta de formação tecnológica dos Recursos Humanos                               |          |            |        | x       |           | x            | x          | x             |        | x         |        | x      |         | x      | x         | 8     |
| Limitações no acesso à <i>Internet</i>   |          |            |        | x       |           |              |            |               |        |           |        |        |         | x      | x         | 3     |
| Necessidade de uma actualização tecnológica (Computadores, rede, ...)            |          |            |        |         |           |              | x          | x             |        | x         |        |        |         |        |           | 3     |
| Ausência de uma estratégia coordenada entre a Câmara e outras entidades públicas |          |            |        |         |           | x            | x          |               | x      |           |        |        |         |        |           | 3     |
| Ausência de uma estratégia coordenada entre a Câmara e outras Entidades privadas |          |            |        |         |           | x            |            |               |        |           |        |        |         |        |           | 1     |
| Falta de resposta/incentivo da população do município                            |          | x          |        | x       |           |              |            |               |        |           |        |        |         | x      |           | 3     |
| Não se trata de uma prioridade política  |          |            |        |         |           | x            |            |               | x      | x         |        |        | x       |        |           | 4     |
| Falta de informação sobre aplicações e ferramentas de governo electrónico        |          |            |        |         |           |              | x          |               |        |           |        |        | x       |        |           | 2     |

Na questão número 23 foi pedida, aos inquiridos, no que concerne à adopção de governo electrónico, a classificação dos entraves com que se têm deparado as Câmaras Municipais. Destacaram-se três factores, manifestando-se os seguintes como os mais relevantes:

- Questões relacionadas com a segurança;
- Recursos financeiros limitados;
- Falta de formação tecnológica dos Recursos Humanos.

Estes factores revelam o reconhecimento da falta de suporte económico por parte das Câmaras, no sentido de conseguirem desenvolver isoladamente, adquirir ou gerir soluções avançadas de governo electrónico. Está patente ainda o costume de reagir a pressões externas em vez de ser considerado elemento gerador de novas soluções e, por outro lado, a necessidade de trabalhar em conjunto com outras entidades para potenciar os serviços prestados. Apenas Alvaiázere classifica como um entrave as questões relacionadas com a privacidade e Castanheira de Pêra a falta de informação sobre aplicações e ferramentas de governo electrónico.

Alguns países utilizam já mecanismos de votação electrónica, tendo as Câmaras um importante papel a desempenhar nesta área. Esta análise correspondia à questão 24, cujo objectivo era obter uma opinião relativa à adopção de um método de votação electrónica na *Internet*. Consecutivamente, obtiveram-se as seguintes opiniões no que diz respeito à adopção de votação electrónica:

Ansião: “Julgo que brevemente iremos dispor deste mecanismo, uma vez que já fizemos parte de um teste, embora estejam ainda por limar algumas arestas.”;

Batalha: “Bem implementada, será uma solução bastante boa para o futuro.”;

Bombarral: “Favorável!”;

Caldas da Rainha: “Já deveria estar implementada.”;

Castanheira de Pêra: “É uma forma positiva de ter acesso à opinião do utilizador.”;

Figueiró dos Vinhos: “Vantajosa.”;

Leiria: “É, mais do que um serviço, um facilitador. Evita deslocações, contagem dos votos na hora, etc.”;

Marinha Grande: “Totalmente de acordo, desde que com as devidas medidas de segurança e de privacidade. “;

Óbidos: “Os municípios do concelho de Óbidos começam a estar preparados para esta natural evolução tecnológica pois o município de Óbidos tem investido muito na formação para aquisição de competências básicas DCB, deslocando recursos (tecnologia, formadores) por

todas as freguesias.”;

Nazaré:” Positiva, deve ser adoptado!”;

Peniche”Tecnologia pouco desenvolvida, falta de segurança”;

Pombal: “Na minha opinião, é uma questão de tempo, até à sua utilização plena.”;

Porto de Mós: “Penso que já lá vai o tempo em que tal era visto como algo utópico, pelo que se está a caminhar nesse sentido.”.

Desta feita, confirma-se de forma unânime a aceitação favorável no que concerne à adopção de votação electrónica. Apesar de este fenómeno se presenciar favorável, nota-se já alguma preparação para uma evolução tecnológica classificada, assim, como natural.

Relativamente à opinião quanto às novas TIC’s sem fios virem a acelerar a adopção de soluções de governo electrónico na região, os dados do questionário revelam já algum optimismo. Por este facto, Ansião está a fazer avanços respeitantes a este assunto, uma vez que a palavra mobilidade é cada vez mais usual, estando previsto para o final do mês de Julho, ou seja, ter o concelho coberto com acesso *Wi-fi* em todas as Juntas de Freguesia e noutros locais de grande acesso e, inclusivamente, um portal do Município que vise responder a esta vertente. Porto de Mós considera que a adesão a estas tecnologias e dispositivos permitiram grande mobilidade e expansão para este tipo de soluções, consideradas outrora entraves.

Castanheira de Pêra: “A nova tecnologia é, sem dúvida, um incentivo importante para a adopção de soluções de governo electrónico”. Batalha vê as novas tecnologias como um potencial ainda não explorado ao máximo pela população. Bombarral: “muito importante para a evolução da sociedade da comunicação”. Leiria considera igualmente muito importante e afirma que o mundo da informação deve ser acessível a todos. Marinha Grande é “o futuro de hoje, ou seja, já o amanhã”. Nazaré: “A solução electrónica não é determinante, pois o que importa é implementar soluções”. Óbidos denota ainda uma falha na cobertura nacional. Pombal, “são óptimos instrumentos para que a era digital esteja cada vez mais perto de ser uma realidade na globalidade da sociedade”. Figueiró dos Vinhos, tal como a maioria, considera que são muito vantajosas.

Para tais acessibilidades torna-se fulcral a aquisição de *software*. Assim, em relação aos motivos que levaram as Câmaras a adquirir *software* nos últimos anos, os dados do questionário destacam três factores: os dois mais assinalados normalmente associados a questões de qualidade, ou seja, melhoria do serviço prestado e necessidade de actualização e um terceiro como reacção a alterações legislativas. Além de aproveitar alguns fundos

comunitários e nacionais, os investimentos visam a melhoria do serviço prestado com plataformas que permitem agora “abrir” o sistema ao munícipe proporcionando, conseqüentemente, um crescimento sustentado e assente em metodologias e plataformas consistentes.

Como factor mais insignificante surge a pressão dos cidadãos que é considerada como tendo sido pouco importante nessas aquisições.

Quadro 21: Motivos que levaram à aquisição de *software*/aplicações informáticas nos últimos anos

|                                 | ALCOBAÇA | ALVAIÁZERE | ANSIÃO | BATALHA | BOMBARRAL | C. DA RAINHA | C. DE PÊRA | F. DOS VINHOS | LEIRIA | M. GRANDE | NAZARÉ | ÓBIDOS | PENICHE | POMBAL | P. DE MÓS |
|---------------------------------|----------|------------|--------|---------|-----------|--------------|------------|---------------|--------|-----------|--------|--------|---------|--------|-----------|
| Alterações legislativas         |          |            |        |         |           |              |            | X             |        | X         | X      |        |         |        |           |
| Aproveitar incentivos do Estado |          |            | X      |         | X         |              |            |               |        | X         |        |        |         |        |           |
| Necessidade de actualização     | X        | X          | X      |         | X         |              | X          | X             | X      | X         | X      | X      |         | X      | X         |
| Melhoria do serviço prestado    | X        | X          | X      | X       | X         | X            | X          | X             | X      | X         |        | X      | X       |        | X         |
| Pressão dos cidadãos            |          |            |        |         |           |              |            |               |        |           |        |        |         |        |           |

Quadro 22: Tipo de serviços que gostaria de ver disponibilizados na *Internet*

|  | ALCOBAÇA | ALVAIÁZERE | ANSIÃO | BATALHA | BOMBARRAL | C. DA RAINHA | C. DE PÊRA | F. DOS VINHOS | LEIRIA | M. GRANDE | NAZARÉ | ÓBIDOS | PENICHE | POMBAL | P. DE MÓS | TOTAL |
|--|----------|------------|--------|---------|-----------|--------------|------------|---------------|--------|-----------|--------|--------|---------|--------|-----------|-------|
| Disponibilização de serviços Informação de outras entidades públicas                         |          |            |        | x       |           |              | x          |               | x      |           |        |        |         |        | x         | 6     |
| Disponibilização de serviços/informação de entidades privadas                                |          |            |        | x       |           |              | x          | x             | x      |           |        |        |         | x      | x         | 6     |
| Divulgação de informação institucional   |          |            |        | x       |           |              | x          | x             |        |           |        |        |         | x      | x         | 1     |
| Pagamento de taxas   | x        | x          | x      | x       | x         | x            | x          | x             | x      | x         | x      | x      | x       | x      | x         | 13    |
| Inscrição/consulta dos cadernos eleitorais   |          |            |        | x       | x         |              | x          |               |        |           |        |        |         | x      | x         | 5     |
| Pedido de atestados e certidões  |          |            |        | x       | x         | x            | x          |               | x      | x         | x      |        |         | x      | x         | 10    |
| Cartografia, mapas locais, SIG   | x        |            |        | x       | x         |              | x          | x             | x      | x         | x      | x      |         | x      | x         | 11    |
| Editais  |          |            |        | x       |           |              | x          | x             |        |           |        |        |         | x      | x         | 5     |
| Actas do Município   |          |            |        | x       |           |              | x          | x             |        |           |        |        |         | x      | x         | 5     |
| Questionários ao cidadão   |          |            |        | x       |           |              | x          | x             |        |           |        |        |         | x      | x         | 5     |
| Reclamações e sugestões  |          |            |        | x       |           |              | x          | x             |        |           | x      | x      |         | x      | x         | 6     |
| Venda de senhas de alimentação escolar   |          |            |        | x       | x         | x            |            |               |        | x         | x      |        |         |        |           | 6     |
| Informação sobre serviços de acção social  |          |            |        | x       |           |              | x          |               |        |           |        |        |         | x      | x         | 5     |
| Obras locais   | x        |            |        | x       | x         |              |            |               |        |           |        |        |         | x      | x         | 5     |
| Eventos locais   |          |            |        | x       |           |              | x          |               |        |           |        |        |         | x      | x         | 4     |
| Outras notícias locais   |          |            |        | x       |           |              | x          |               |        |           |        |        |         | x      | x         | 4     |
| Links úteis  |          |            |        | x       |           |              |            |               |        |           |        |        |         | x      | x         | 3     |
| Outros:<br>Marinha Grande - Consulta / edição de todos os processos do munícipe com a Câmara |          |            |        |         |           |              |            |               |        |           |        |        |         |        |           |       |

O quadro anterior pretende identificar o tipo de serviços que os municípios gostariam de disponibilizar na *Internet*. Das opções propostas, salientam-se os seguintes dados do questionário: pagamento de taxas proposto por 13 inquiridos; cartografia; mapas locais e SIG por 11 e por 10 inquiridos; pedido de atestados e certidões. A Marinha Grande sugere ainda a possibilidade de consulta / edição de todos os processos do município com a Câmara.

Quanto à disponibilidade para aderir a um projecto que desenvolvesse uma solução comum, sobre a *Internet*, partilhada por vários Municípios, os dados do questionário revelaram essa disponibilidade e aceitá-la-iam pois seria uma forma de rentabilização dos recursos, podendo daí advir determinados benefícios aos municípios. Óbidos aderiria, indubitavelmente, à iniciativa com o mesmo entusiasmo com que aderiu ao Oeste Digital.

### POSICIONAMENTO FACE AO GOVERNO ELECTRÓNICO

Relativamente ao governo electrónico local, foi possível verificar que existem alguns projectos dignos de interesse. A Câmara de Caldas da Rainha tem em estudo o projecto de Gestão Documental e Gabinete de Atendimento ao Município; Leiria - Compras Electrónicas; Óbidos a conversão da página municipal num verdadeiro portal com a inclusão de páginas temáticas, Loja de Óbidos *online*, Óbidos TV e uma central de reservas hoteleiras e Figueiró dos Vinhos a criação de postos de atendimento.

Quanto às Câmaras Municipais que têm, aquando do presente estudo, alguns projectos em desenvolvimento determinou-se que a maioria tem projectos em execução estando ligados nomeadamente aos projectos Leiria Região Digital e Oeste Digital e que estão empenhadas em desenvolver novos projectos e disponibilizar postos de *Internet* e serviços *online* gratuitos aos seus municípios.

Assim, actualmente existem em curso os seguintes projectos em desenvolvimento:

- Alvaiázere - Leiria Região Digital;
- Ansião - dos projectos em curso destacam-se, para o efeito, os mais evidentes:
  - Portal Municipal com integração de serviços nossa Gestão Documental que se encontra dotada de *Workflow's*, fruto de um árduo trabalho de sistematização de processos e de re-engenharia;
  - Ligação dos Edifícios em Banda Larga, ligação de edifícios Municipais em Fibra Óptica;
  - Pontos de Banda Larga em diversos Locais do Concelho *Indoor* e *Outdoor*, nomeadamente Praça do Município (*Outdoor*), Mata Municipal (*Outdoor*), Biblioteca

Municipal e Pólos (*Indoor*), Centro Cultural de Ansião (*Indoor e Outdoor*), Residência de Condes de Castelo Melhor (*Indoor e Outdoor*) e Juntas de Freguesia (*Indoor e Outdoor*);

- Batalha - Rede de fibra óptica na Vila da Batalha, *HotSpot's* para acesso *Wireless* e *Intranet*;
- Bombarral - *Intranet* e Sistema de Gestão Documental;
- Caldas da Rainha - Arquitectura da Informação;
- Figueiró dos Vinhos - Rede *Wireless*;
- Leiria - Disposição dos serviços *online*;
- Marinha Grande - Mudança de gestão documental / mudança na aplicação do atendimento ao munícipe / novo portal, novo motor de base de dados, etc;
- Óbidos - Conclusão do projecto Oeste Digital;
- Peniche: Projecto ligar ao *sig-online*;
- Pombal - Colocação de *Hotspot's* nas 17 Freguesias, Fórum Munícipe, serviços *online*;
- Porto de Mós - Sítios *Internet* autárquicos, serviços *online*, *intranet* autárquica, compras electrónicas, rede camarária em Banda Larga.

Na pergunta 30 foram solicitadas aos municípios iniciativas que achassem pertinentes propor para a sociedade de informação. Neste âmbito, é nomeada, uma vez mais, a redução dos valores no acesso à *Internet*, no qual se menciona também que deve ser dada mais e melhor formação. Salienta-se ainda o apelo de Figueiró dos Vinhos à criação de sistemas de incentivos para municípios com mais dificuldades - fruto da interioridade e da necessidade de esforço adicional na promoção das TIC's. Após a respectiva análise, obtiveram-se as seguintes propostas:

- Ansião - a curto prazo pretendem concretizar diversas actividades nesta área estando ainda por definir metas, objectivos e prazos para o desenrolar das mesmas. No entanto, a sociedade da informação tem estado presente directa e/ou indirectamente em todas as actividades do município sejam elas de âmbito cultural, desportivo, lazer, acção social ou outros;
- Batalha - melhor qualidade e redução dos valores no acesso à *Internet*;
- Bombarral - formação dos recursos humanos com o intuito de manusearem eficazmente as avalanches de informação debitadas mas incompreendidas muitas das vezes;
- Caldas da Rainha - expansão dos municípios (Juntas de freguesia);

- Castanheira de Pêra – a necessidade da disponibilização de um acesso à informação e às práticas administrativas de forma *online*;
- Figueiró dos Vinhos - criação de sistemas de incentivos a municípios com mais dificuldades fruto da interioridade e da necessidade de um esforço adicional na promoção das TIC's;
- Leiria – promoção de equipamentos e plataformas que comuniquem entre si;
- Óbidos - combate à info – exclusão;
- Pombal - melhores tarifários no acesso à *Internet* e, fundamentalmente, mais e melhor formação;
- Porto de Mós - acesso à *Internet* a preços mais reduzidos e com maior largura de banda.

As iniciativas que os inquiridos propuseram em relação ao ambiente e ao desenvolvimento sustentável foram as seguintes:

- Ansião - Integração, diálogo e abertura dos vários agentes para consolidação de políticas direccionadas a um objectivo comum, planeadas e calendarizadas numa perspectiva de relacionamento e interacção;
- Bombarral – Rápidas medidas e legislação de carácter ecológico e ambiental;
- Caldas da Rainha - Revitalização das Juntas de Freguesia, Casas do Povo;
- Castanheira de Pêra - Divulgação local das práticas de recolha selectiva de resíduos e registo e encaminhamento das necessidades detectadas;
- Figueiró dos Vinhos – Criação de sistemas de apoio à preservação do ambiente e à promoção do desenvolvimento sustentável;
- Óbidos - Adesão às iniciativas ambientais promovidas pelo município de Óbidos.

Como iniciativas para a educação e desenvolvimento de cidadania dos indivíduos registaram-se as seguintes:

- Ansião – Uniformização de possibilidades educativas, melhoria das condições, acompanhamento por parte dos pais e envolvimento da sociedade no geral em actividades de promoção do saber;
- Batalha - Mais formação no sentido quantitativo e qualitativo;
- Bombarral – Profissionalismo e qualidade nas escolas;
- Caldas da Rainha - Disponibilização dos serviços nas freguesias;
- Castanheira de Pêra - Divulgação e realização de acções formativas para a população em geral, e introdução no ensino básico e secundário de acções de sensibilização;

- Figueiró dos Vinhos - Aposta em campanhas de sensibilização e actuação na “sociedade civil”;
- Leiria - Proposição da criação de uma política de info - inclusão que abranja a igualdade de oportunidades, as competências em TIC;
- Nazaré - Utilização do enriquecimento curricular a fim de desenvolver essas áreas – escassez de recursos humanos na área da formação.

Por último foi solicitado aos inquiridos outras observações que considerariam pertinentes para o presente estudo. Neste caso, apenas Ansião, Caldas da Rainha e Óbidos apresentaram informações adicionais.

- Ansião – “Além do forte impulso para a sociedade da informação ainda nos deparamos com barreiras que travam o desenvolvimento de mecanismos e/ou plataformas de e-Gov. Ainda nos encontramos muito “agarrados” ao papel e ao que isso implica no nosso quotidiano sem a devida adaptação das instituições, nomeadamente do Estado, na sua obrigatoriedade de legislar em função de uma sociedade de informação mais objectiva, sem atropelos à Lei, e de dotar os organismos de condições de evolução a que não temos assistido ao longo dos últimos anos. Temos muito exemplos para referir, tais como: o estado da justiça e dos nossos tribunais, a ausência de plataformas comuns, de metodologias, rotinas, formação, etc... a existência de legislação adaptada e de sistemas capazes que entravam o desenvolvimento e a implementação de ferramentas de e-Gov. O e-Gov só faz sentido se, primeiramente, todo o sistema estiver mecanizado, controlado e auditado de forma a poder sustentar o sistema, coordenando e gerindo tudo em *back-office* dando ao munícipe a resposta (*fronto-ffice*) que ele pretende em tempo útil”;
- Caldas da Rainha – “A dificuldade de disponibilizar um bom serviço aos munícipes fora dos grandes centros urbanos (Lisboa)”;
- Óbidos – A criação por parte dos Institutos Politécnicos de cursos CET<sup>15</sup> em várias localidades do distrito; no entanto, no seu entender, esta experiência dever-se-á alargar a pós - graduações e mestrados em informática, mesmo para quem não tenha uma formação - base na área de informática.

---

<sup>15</sup> Curso de Especialização Tecnológica

## 5.5 ANÁLISE CRÍTICA DOS DADOS

Como ponto de partida para a investigação da proposta de dissertação de mestrado foram elaboradas as seguintes questões:

a) Que papel desempenha o *e-government* no uso das tecnologias da informação e da comunicação e de que forma é importante na modernização dos municípios Portugueses?

O *e-government* pelo uso que faz das tecnologias da informação e da comunicação (TIC) desempenha um papel importante na modernização dos municípios portugueses. As Câmaras Municipais portuguesas, quer pela sua natureza, quer pela quantidade e diversidade de serviços que prestam ao cidadão, às empresas e a outros organismos públicos, muito têm a ganhar com a utilização racional das TIC já que servem de suporte base aos seus modelos de negócio. A sua utilização, especialmente a da *internet*, pode contribuir para a prestação de melhores serviços ao cidadão e para o aprofundamento da democracia.

O conceito de *e-Government*, para além da incorporação das TIC, inclui com crescente relevância, uma forte satisfação no que concerne às exigências para uma Administração Pública menos burocratizada e mais centrada nos cidadãos.

Desta feita, revelam-se importantes aquando da aplicação das TIC se correctamente implementadas, pois aliadas à modernização da Administração Pública, permitem:

- Desburocratização na prestação de serviços aos cidadãos e empresas, com especial relevo na gestão documental e processamento da informação;
- Incremento na rapidez e facilidade na obtenção de informação, logo, no esclarecimento de dúvidas dos cidadãos e empresas relacionadas com a Administração Pública;
- Elevação dos padrões de eficiência e redução de custos com potencial eliminação de níveis mais baixos de gestão e integração de sistemas e serviços sempre que possível;
- Aumento da capacidade de resposta por parte da Administração Pública potenciando a participação dos cidadãos na democracia de forma mais activa;
- Aproximação dos diferentes vectores da Administração Pública eliminando a redundância de informação e optimizando os recursos ao promover a eficaz aplicação do princípio da subsidiariedade.

Através da análise efectuada foi possível obter os seguintes objectivos traçados pelos municípios: promover e divulgar a região, modernizar a administração pública local, levar a todos a informação e o conhecimento através da *Internet*. Para concretizar estes objectivos está em curso um conjunto de sub - projectos, como o Portal Distrital, Serviços *online*, sítios

*internet* autárquicos, redes camarárias em banda larga, centro de tecnologias digitais, etc.

Tal fomenta uma interacção activa entre a Administração Autárquica e todos os utilizadores dos respectivos serviços. Assim, no âmbito da modernização administrativa e gestão democrática, é possibilitado ao munícipe, o acesso a um conjunto de serviços de forma mais célere, através da disponibilização de serviços *online*.

Como exemplo plausível da importância do *e-government* no uso das tecnologias da informação e da comunicação na modernização do município apresenta-se o município de Pombal. Sendo um município empenhado em polarizar o desenvolvimento, tem fomentado um elevado esforço na modernização administrativa dos seus serviços, impulsionando a qualidade devida aos residentes a competitividade das empresas. Assim o portal do município de Pombal é uma iniciativa englobada na estratégia de um município que caminha para o governo electrónico, tendo como objectivos: a contínua melhoria da qualidade e oportunidade da prestação de serviços a munícipes e entidades no âmbito das competências municipais; a utilização eficaz, eficiente e coerente dos recursos públicos sob sua administração; a contribuição para o progresso e desenvolvimentos económico, social e cultural do concelho; a facilitação no relacionamento entre o município e o seu munícipe no cumprimento das suas obrigações e usufruto dos seus direitos, de forma simplificada, segura e conveniente, proporcionando uma racionalização e uma gestão integrada de canais não presenciais, de forma articulada com os diferentes departamentos da autarquia.

Actualmente existem na autarquia de Pombal quatro grandes macro processos no que concerne a serviços *online*: a submissão de requerimentos, a consulta de estados de processos, os pagamentos de taxas e licenças e os B@M<sup>16</sup>.

b) O que têm as Câmaras Municipais Portuguesas, quer pela sua natureza quer pela sua diversidade de serviços que prestam ao cidadão, às empresas e a outros organismos públicos, a ganhar com a utilização das tecnologias da informação e da comunicação?

Com a utilização das tecnologias da informação e da comunicação os serviços das Câmaras Municipais facilitarão aos cidadãos o pagamento de taxas e licenças *online*, bem como acompanhamento aquando do desenvolvimento de quaisquer processos e solicitação de licenças camarárias. Estas facilidades ser-lhe-ão facultadas num portal próprio.

A pergunta 30 do questionário consistia nas iniciativas aos municípios que considerassem pertinentes propor à sociedade de informação o que por sua vez, permitiria ganhos com a utilização das tecnologias da informação. Tal questão, verificou-se que nos municípios de

---

<sup>16</sup> Balcão de Atendimento Municipal

Ansião e da Batalha se encontra em desenvolvimento um anel de banda larga de fibra óptica, com o intuito de reforçar as infra-estruturas já existentes, a fim de permitir o fácil acesso às vantagens dos projectos. O município do Bombarral pretende promover acções de divulgação e formação para todas as camadas da população. Não esquecendo a importância das pessoas nesta iniciativa tecnológica, os municípios pretendem assegurar a interacção de todos os cidadãos com o sistema.

Perante estas iniciativas é prioritária a promoção da cidadania e de serviços com valor acrescentado nas câmaras municipais. A cidadania e o apoio ao cidadão deve compreender projectos desenvolvidos para dotar a administração local de meios de disponibilização de informação autárquica ao cidadão, implementando interfaces entre este e a câmara. No domínio da actividade económica e empresarial devem ser promovidas a intermodalidade de bens e serviços e a generalização do comércio electrónico.

Assim, facilmente se conclui que, se for prestado um serviço melhor, mais rápido e menos burocratizado aos nossos cidadãos, este facto, à partida, demonstrará um ganho extremamente relevante. Mas, para além disso, não são despreciables os ganhos materiais nesta matéria. Efectivamente, se verificarmos os circuitos, se evitarmos que os cidadãos tenham que se deslocar, tenham que pegar no automóvel ou usar os transportes públicos, congestionar os serviços municipais e criar horas de ponta, simplificando os processos administrativos, são já um ganho para todos os utilizadores.

Quando falamos em mais informação, de forma mais rápida, menos dispendiosa, menos burocratizada, que fomenta mais comodidade e evita deslocações e de mais eficiência dos serviços municipais, falamos numa contribuição óbvia para o bem estar de todos nós, proporcionando melhor qualidade de vida. Além disto, aumenta globalmente a competitividade do concelho e da cidade, o que não é nada desprezível num momento em que uma cidade com bons meios de comunicação electrónica tenha um grau de competitividade superior àquelas que os não o possuem. Isto para a localização de actividades industriais e de serviços e para a criação de emprego é efectivamente uma mais-valia, extremamente importante para as empresas que aí estão localizadas e com capacidade de atracção de outras.

Vejamos o caso das compras electrónicas que representam uma oportunidade de enriquecimento de competências dos quadros da administração pública que desenvolvem actividades de aprovisionamento de bens e serviços. A optimização dos processos de aprovisionamento, assim como a obtenção de poupanças significativas ao nível dos custos

directos das compras, e melhorias qualitativas são verdadeiras indutoras do desenvolvimento dos negócios electrónicos na economia das Autarquias, embora somente as câmaras de Castanheira de Pêra e Óbidos tenham manifestado a intenção de efectuar compras pela *Internet*. Quanto à colocação de pedidos de propostas/fornecimentos através da *Internet*, apenas as câmaras de Pombal e Porto de Mós (colocação *online* dos concursos públicos) referiram fazê-lo actualmente.

É neste sentido que se sustém a ideia que as câmaras municipais devem começar a fazer maiores esforços na implementação de certificados digitais e pagamentos *online*, pois somente assim poderão oferecer, de forma completa, muitos dos serviços que são disponibilizados pela *Internet*.

As páginas de *Internet* deveriam permitir a troca de informação de documentos *online*, e a solicitação de serviços *online*; disponibilizar formulários para *download* permitindo o seu preenchimento e envio, permitir o pagamentos de serviços via *Internet*. De salientar que no distrito de Leiria somente o concelho de Pombal privilegia os seus munícipes ao poderem efectuar pagamentos *online*, facilitando o quotidiano de todos os que possam aceder à *Internet*, assim como só em Pombal se pode reclamar *online*. São pequenos aspectos, como o poder consultar a factura da água, ou analisar o gráfico do respectivo consumo e o seu pagamento, ou a factura de resíduos sólidos, ou o comprar bilhetes para diversos espectáculos promovidos pelo município e até requerimentos, que estabelecem uma linha de afastamento e de diferenças em relação aos *sites* camarários.

No que diz respeito ao directório das empresas dos concelhos constatou-se que não é muito usual encontrá-lo entre os elementos informáticos disponibilizados pelas autarquias. Eis um caso que parece exigir revisão, visto que apenas 27% das câmaras municipais tornam disponível esta informação nas páginas de *internet*.

Por outro lado, cerca de 67% das Câmaras do distrito utilizam a *Internet* para descrever económica e socialmente o seu concelho, sendo uma prática comum na maioria dos municípios.

c) De que forma contribuem as tecnologias da informação e da comunicação para a prestação de serviços mais eficientes e eficazes ao cidadão e ao aprofundamento da democracia?

Promoção dos princípios democráticos – o fluxo de informação facultado pela *Internet* facilita a transparência e a responsabilidade na acção governativa, ou seja, aumentar a acessibilidade aos diferentes níveis governativos. Verificando-se uma melhoria dos serviços aos cidadãos e outros agentes. Os portais nacionais, regionais e locais integram como que

portas de entrada privilegiando o acesso à informação e a serviços electrónicos. Os benefícios a retirar destes programas são a conveniência, a poupança de tempo, a qualidade e a informação completa.

O uso das tecnologias de informação e comunicação por parte das Câmaras Municipais tem-se manifestado, também, na redução dos processos burocráticos da administração pública, simplificando e uniformizando os processos de tomada de decisão, aumentando a capacidade de resposta – bem como tratamento transversal – às solicitações dos munícipes, entre muitos outros. Este acto de governação parte do pressuposto que o munícipe irá agradecer a reforma ao trazer-lhe vantagens económicas, eficiência e eficácia nos serviços públicos que lhe serão prestados. Desta forma, o munícipe poderá adquirir uma predisposição acrescida a fim de participar na vida activa da sociedade.

Com o aumento da eficiência, ao empreender o uso das TIC, os governos conseguirão ganhos consideráveis na eficiência e reduções significativas em processos administrativos; pelo que, atendendo ao número de processos informatizados, observou-se que os com maior grau de informatização consistem em obrigações externas da autarquia e que em todos os casos o número de processos informatizados é elevado. Esta integração é virtuosa para a evolução de soluções de governo electrónico mais sofisticadas. Contudo, evidenciou-se que algumas Câmaras só recentemente procederam à sua informatização, em que existe uma visão muito administrativa, centrando-se apenas em melhorar a eficiência dos serviços (para os cidadãos mais avançados tecnologicamente) e não numa perspectiva do cidadão, como mais um meio de estabelecer comunicação entre a cidade e os seus cidadãos; em resumo, criar valor para ambos e não apenas demonstrar valor administrativo e/ou económico.

O que se pretende com a implementação dos serviços públicos electrónicos locais é a fácil interacção entre os cidadãos e as autarquias, através da *Internet*, facultando a cada munícipe a possibilidade não só de aceder aos formulários electrónicos, que actualmente apenas se encontram disponíveis em papel nos balcões da autarquia, mas também efectuar o seu preenchimento e entrega imediata via electrónica. Destaca-se, então, nestas autarquias que mesmo a simples disponibilização *online* de formulários úteis ao cidadão e a possibilidade de fazer o seu *download*, sem ter que se deslocar pessoal e presencialmente aos serviços da autarquia para efectuar o seu requerimento, não estão disponíveis em muitos dos *web sites* - apenas em 46,67%. As caixas de sugestões e/ou reclamações e o livro de visitas para contacto com o munícipe *online* atingem actualmente os 46% das páginas de *internet* do distrito de Leiria.

Entenda-se navegabilidade pela facilidade com que um utilizador tem em se movimentar ao longo da estrutura do *web site* e em obter a informação desejada. As acessibilidades para cidadãos com necessidades especiais têm sido uma das preocupações inerentes aos governos neste domínio, de modo a quebrar as barreiras tecnológicas que estes cidadãos encontram no acesso a conteúdos digitais. Contudo, os dados demonstram que muito está por fazer relativamente a este aspecto e que qualquer coisa que se faça representa já um avanço, característica essa que foi pensada e configurada pelos Municípios de Pombal, Batalha, Bombarral, Nazaré, Óbidos e Peniche.

A principal conclusão a destacar é a de que muitas câmaras tentam oferecer serviços *internet*, mas de forma pouco estratégica. O crescimento não orgânico e incremental pode conduzir a uma insatisfação por parte dos cidadãos e a problemas de eficiência dos serviços oferecidos. Actualmente, verifica-se a eficiência nos serviços prestados pelas distintas câmaras municipais porque se tem indícios que, apesar do serviço existir, em muitas povoações ainda é necessário o uso do telefone ou deslocar-se pessoalmente aos concelhos para finalizar o dito serviço. Ora, estes serviços devem dar a possibilidade de realizar operações 24 horas por dia, 365 dias por ano, acedendo à gestão pública em qualquer local através da *Internet*.

Contudo, é importante entender que todas as estruturas tecnológicas só contribuirão com valor se o cidadão perceber a eficácia e as vantagens da sua utilização.

d) O aumento da participação do cidadão nas decisões locais pode ser conseguido através do suporte da sua participação interactiva ou através de grupos comunitários e de decisores? Os munícipes, para suscitar maior interacção, com a Administração Pública local e o poder político, necessitam de uma postura crítica e de melhoria contínua para com o nível de serviço, uma qualidade de informação e o acolhimento da sua participação. O envolvimento de todos é necessário para que se assegure a evolução e o desenvolvimento e, dessa forma, se concretize a transformação prometida pelo *e-government*, já que o é um processo de participação que exige uma atitude de pró - activa de todos os envolvidos.

Tendo em conta os dados adquiridos, debruçar-nos-emos sobre a implementação dos serviços públicos electrónicos locais que permite maior interacção entre os cidadãos e as Autarquias, através da *Internet*, facultando a cada munícipe a possibilidade não só de aceder aos formulários electrónicos, que actualmente apenas se encontram disponíveis em papel nos balcões da Autarquia, mas também de efectuar o seu preenchimento e entrega imediata via electrónica. Verifica-se, então, que nestas autarquias mesmo a simples disponibilização

*online* de formulários úteis ao cidadão e a possibilidade de fazer o seu *download*, sem ter que se deslocar pessoalmente aos serviços da autarquia para efectuar o seu requerimento, não estão disponíveis em muitos dos *web sites* - apenas em 46,67%.

Algumas câmaras oferecem serviços de participação cidadã. Este tipo de serviço inclui a possibilidade de participar em fóruns, “blogs” e sondagens sobre qualquer tema relacionado com algum evento da cidade ou assunto do concelho; inclusive, algumas cidades oferecem a possibilidade de participar em sessões *chat online* com o presidente (exemplo: Maia). Existem cidades em que a participação cidadã tem bons níveis de desenvolvimento, referimos, tais como, Setúbal, que criou um gabinete próprio para o efeito. A página de Oeiras disponibiliza FAQ<sup>17</sup> e permite que subscrevam *newsletter*<sup>18</sup> e o Porto que possui um *blog*. Outras cidades, indicam o direito que o cidadão tem em poder intervir ou participar; no entanto, limitam-se a essa indicação ou quanto muito adicionam uma morada/telefone de contacto para obter mais informações ou enviar a participação do cidadão, em vez de promover mecanismos virtuais de participação cidadã. Desta feita, conclui-se também que a dinamização de *forums* de discussão de problemas concelhios nas Câmaras Municipais do distrito de Leiria tem uma fraca incidência não passando dos 20%. As caixas de sugestões e/ou reclamações e o livro de visitas para contacto com o município *online* encontra-se actualmente em 46%. De forma unânime, todos os municípios disponibilizam uma lista de contactos (correio postal, telefones, faxes e endereço de correio electrónico), aliás factor crucial em qualquer página da *web*.

O Orçamento Participativo assenta a sua génese na democracia participativa e assume-se como uma nova forma de articulação entre o poder público local e a sociedade civil pretendendo-se alcançar, com este facto, uma forma diferente no que diz respeito a matéria de governação, gestão e planeamento dos territórios, contando, para tal, com a imprescindível participação activa dos cidadãos. Neste sentido, a câmara municipal da Batalha disponibilizou um questionário a fim de recolher a manifestação de preferências do cidadão quanto às áreas de intervenção e os projectos a incluir no Orçamento da Autarquia na sua página de *internet*.

De uma forma geral, poder-se-á afirmar que estas Câmaras Municipais desenvolveram sobretudo as ferramentas de *internet* de informação e consulta, mas necessitam de melhorar as ferramentas englobadas na participação, de forma a fomentar e a incrementar a

---

<sup>17</sup> *Frequently Asked Questions*

<sup>18</sup> Os usuários recebem por *e-mail*, um resumo actualizado de notícias

participação cidadã respeitante aos assuntos públicos.

e) Com que finalidade é que os municípios têm utilizado as tecnologias da informação e da comunicação, principalmente a *Internet*, para que fins e qual tem sido a sua evolução?

Os municípios ao utilizarem as tecnologias da informação e da comunicação têm ao seu dispor todo um conjunto de serviços *online* que lhes facilita a forma como interagem com os munícipes e que muito tem contribuído para a melhoria da qualidade dos serviços prestados. As autarquias têm melhorado a qualidade e a eficácia dos serviços que prestam aos cidadãos e optimizado os processos administrativos dos serviços que são fornecidos *online*. A *Internet* tem permitido, inclusive, dotar as Câmaras Municipais de uma poderosa ferramenta comunicacional entre os seus funcionários, nomeadamente no que concerne à publicação e circulação de documentos alusivos e importantes para o funcionamento do governo electrónico local. Através da *internet* poder-se-á aceder a regulamentos e procedimentos (internos e externos); lista de contactos; integração dos serviços de Correio Electrónico e serviços de notificação com calendário e agenda; orgânica interna; informações relacionadas com a gestão de Recursos Humanos (por exemplo o mapa de férias); publicações; documentos; directório de *links* e acesso à plataforma de compras electrónicas do Estado. Relativamente ao tipo de processos, facilmente se verifica que, os com maior grau de informatização, consistem em obrigações externas da autarquia. São disso exemplo: a contabilidade; gestão de património e inventário; gestão de tesouraria; gestão de vencimentos e atendimento, já que todos responderam afirmadamente ter estes processos informatizados. Existem, inclusive, outros municípios, como é o caso de Porto de Mós, que demonstram já ter muitos processos informatizados (gestão documental; gestão de águas e saneamento; taxas e licenças; obras por administração directa; gestão de stocks; gestão de pessoal; beneficiários da ADSE; avaliação de desempenho; processos de obras; controlo de empreitadas; tratamento de actas) e Ansião (sistema processo de obras, obras por administração directa, SIG, controlo de empreitadas, gestão de stocks, gestão de pessoal, intranet da qualidade, SIADAP, gestão de águas).

Apesar de se constatar já uma evolução por parte das câmaras municipais analisadas, tais como: falta de uma barra de navegação com *links*; mapa do *web site*; motor de busca; voltar; glossário, caixa de sugestões e/ou reclamações, etc. Deste modo, foram analisados aspectos como: disponibilização de contactos; publicações; novidades; respostas a perguntas mais frequentes; informação sobre os serviços e respectivos contactos electrónicos; contas de gerência; planos de actividade; regulamentos; informação de formulários e documentos para

*download*; data da última actualização dos diversos conteúdos e a previsão da seguinte actualização; diversidade de informação e informação sobre privacidade e segurança. Constatou-se que, nestas autarquias, mesmo a simples disponibilização *online* de formulários úteis ao cidadão e a possibilidade de fazer o seu *download*, sem ter que se deslocar pessoalmente aos serviços da autarquia para efectuar o seu requerimento, não estão disponíveis em muitos dos *web sites* - apenas em 46,67%.

Como entraves da evolução, no que concerne à adopção de governo electrónico, com que se têm deparado as Câmaras Municipais podem destacar-se três factores, manifestando-se os seguintes como os mais relevantes: questões relacionadas com a segurança; recursos financeiros limitados, e falta de formação tecnológica dos Recursos Humanos. Estes factores revelam o reconhecimento da falta de capacidade económica por parte dos municípios, no sentido de conseguirem desenvolver isoladamente, adquirir ou gerir soluções avançadas de governo electrónico. Está patente ainda o costume de reagir a pressões externas em vez de ser considerado elemento gerador de novas soluções e, por outro lado, a necessidade de trabalhar em conjunto com outras entidades para especializar os serviços prestados. Apenas Alvaiázere classificou como um entrave as questões relacionadas com a privacidade e Castanheira de Pêra a falta de informação sobre aplicações e ferramentas de governo electrónico.

A actualização dos conteúdos poder-se-á revelar num dos pontos fracos da presença das Câmaras Municipais na *Internet*. Neste questionário foi solicitada às autarquias a periodicidade com que actualizavam as suas páginas, ao que os resultados apurados indicam que metade das Câmaras a actualiza diariamente, pelo que é uma resposta que nos permite aferir com rigor a sua periodicidade e que demonstra bem a intenção de as manter sempre actualizadas. Estes dados são importantes e vêm ao encontro dos resultados da visão actual do cidadão. Já o facto de algumas autarquias afirmarem que só actualizam os seus *web sites* dependendo do número de notícias e eventos é indicativo de que algo não se adequa e ajusta. Ou a informação disponibilizada é informação generalista que não se desactualiza ou está desactualizada por longos períodos de tempo. Qualquer uma das duas situações é negativa para as autarquias devendo estas repensar a sua presença na *web*.

Foi simultaneamente possível concretizar a existência de alguns projectos dignos de interesse neste âmbito. A Câmara de Caldas da Rainha tem em estudo o projecto de Gestão Documental e Gabinete de Atendimento ao Munícipe; Leiria, as compras electrónicas; Óbidos a conversão da página municipal num verdadeiro portal com a inclusão de páginas

temáticas, Loja de Óbidos *online*, Óbidos TV e uma central de reservas hoteleiras e Figueiró dos Vinhos a criação de postos de atendimento. Quanto às Câmaras Municipais que têm, aquando do presente estudo, alguns projectos em desenvolvimento determinou-se que, a sua maioria, estão ligados nomeadamente aos projectos Leiria Região Digital e Oeste Digital e que estão empenhadas em desenvolver outros projectos e disponibilizar postos de *Internet* gratuitos aos seus munícipes e serviços *online*. Relativamente a estes projectos, é possível ainda verificar a intenção de alguns municípios criarem o portal do funcionário municipal e desenvolver a reabilitação urbana, através da gestão de procedimentos administrativos e controlo de empreitadas. Pretende-se também efectuar a integração entre os sistemas de informação autárquicos e a Intranet, de forma a suportar o atendimento presencial dos munícipes, deste modo, permitiria cada posto de trabalho funcionar como um “guichet único”, tendo acesso à informação dos diversos departamentos camarários e aos processos de cada munícipe. Com o desenvolvimento da Intranet pretende-se também que de futuro os cidadãos possam ser atendidos de diferentes formas (presencialmente, através de call center, na *Internet*, etc.), já que esta integração da informação permite o desenvolvimento posterior de formas de atendimento multicanal. A utilização de um sistema de gestão documental efectivo constitui uma opção crítica e estratégica para uma autarquia, pois na sua actividade regular são produzidos grandes volumes de documentação, cuja gestão, armazenamento e consulta se torna difícil. E ainda a implementação de um Sistema de Gestão Documental, que funcionará simultaneamente em articulação com o sistema de *workflow*.

Os desafios que se colocam são vários. À medida que os municípios vão certificando as suas unidades orgânicas, vão necessariamente certificando também os processos, para que todos os seus serviços estejam presentes no portal do município. Não é uma tarefa que se afigure fácil ou rápida, porque o levantamento e a definição dos processos a certificar têm o seu grau de complexidade. A implementação destes projectos permitiu verificar no terreno que é possível, em particular na administração local, introduzir modernidade por meio da mobilização de recursos próprios. É de facto possível potenciar a utilização dos meios electrónicos em favor mútuo das partes envolvidas, podendo as dificuldades que se nos apresentam ser encaradas como oportunidades de reengenharia de processos. É necessário portanto continuar a modernizar e a contribuir para uma melhor administração pública local, tendo como objectivo principal servir melhor e com mais qualidade todos os que contribuem para a uniformização da sociedade – os cidadãos.

## CONCLUSÃO

Na Administração Pública, o exemplo das organizações privadas é seguido pelo sector público sob a forma de *e-government*, ou, em termos locais, na forma de local *e-government*. A nível Europeu, esta realidade foi já constatada há muito e o atraso relativamente aos competidores mais directos, como é o caso dos Estados Unidos e do Japão, está igualmente comprovado. Apesar dos esforços na última década, a Sociedade da Informação Europeia e a penetração do *e-government*, em particular, permanece com níveis inferiores aos desejados. Como reacção a esta realidade a última revisão ao e - *Europe* apresenta uma maior aposta nas competências da Sociedade da Informação e traduz a visão da nova Comissão para reagir ao atraso que se tem verificado.

Se a nível Europeu se constata a necessidade de reagir à evolução da Sociedade da Informação, em Portugal os motivos para maiores preocupações são bem mais salientes. Os indicadores nacionais, apesar dos esforços desenvolvidos pelos diferentes governos, revelam alguma desaceleração relativa aos restantes dos membros comunitários

1) Em termos de resultados, poder-se-á dizer que 93,75% das Câmaras Municipais do distrito de Leiria dispõem de página na *internet*, embora algumas delas possam estar em manutenção e não tenham informação disponível. De salientar que a maioria dos municípios proporciona ao munícipe informação e de fácil acessibilidade e abertura, se bem que, por vezes, não se manifesta uma clarificação determinante do desenvolvimento destas páginas, pelo que o processo de criação de regiões digitais tem tentado englobar vários sítios num mesmo projecto dando-lhes uma configuração semelhante. Pôde apreciar-se esta semelhança de configuração e sujeição a um modelo comum mas tal não se traduziu numa melhoria da qualidade das páginas envolvidas.

São detectáveis ainda falhas sistemáticas nessas páginas, tais como: a falta de uma barra de navegação com *links*; mapa do *web site*; motor de busca; voltar; glossário, caixa de sugestões e/ou reclamações, etc.

Actualmente, caminhamos para uma sociedade em que as tecnologias de informação se difundem através das populações trazendo benefícios a vários níveis. O acesso dos cidadãos a esta Sociedade da Informação deve ser garantido, pois devem combater-se todas as formas de info – exclusão.

O Governo Electrónico é actualmente uma prioridade nas políticas para a Sociedade de Informação e Conhecimento. A crescente utilização da *Internet* para disponibilização de

conteúdos e serviços e para processos de decisão política (ex: voto electrónico) e de consulta pública ou de discussão (ex: fóruns de discussão) estão a mudar a forma de relacionamento entre o Estado e os cidadãos, as empresas e os demais agentes sociais (UMIC, 2003). Para a UMIC (2003), este processo, para além de reforçar a eficácia e eficiência das Administrações, permite aumentar a transparência e a democraticidade.

2) Neste estudo verifica-se que os municípios do distrito de Leiria estão já familiarizados com o Governo Electrónico, ainda que alguns deles tenham uma visão limitada em relação a este projecto. A maioria considera que ele reduz os custos, aumenta a eficácia na resolução de problemas dos cidadãos e permite a desburocratização da administração pública.

Para que o Governo Electrónico atinja os seus objectivos são necessários mais do que um conjunto de *Websites* com informação dispersa e sem qualquer tipo de interacção ou transacção. Para tal, será também prioritária uma aposta na massificação dos computadores e acesso à *Internet* através de Banda Larga, na formação e investimento em TIC e na divulgação dos benefícios do Governo Electrónico para os cidadãos, empresas e administração pública.

3) Um dos pontos a destacar é a verificação de que muitas Câmaras Municipais tentam oferecer serviços *internet*, mas de forma pouco estratégica. O crescimento não orgânico e incremental pode conduzir a uma insatisfação por parte dos cidadãos e a problemas de eficiência aquando dos serviços prestados. Actualmente verifica-se eficiência dos serviços oferecidos pelas distintas câmaras municipais, porque se tem indícios que, apesar do serviço existir, em muitas povoações ainda é necessário o uso do telefone ou deslocar-se pessoalmente aos concelhos para finalizar o dito serviço. Estes serviços devem dar a possibilidade de realizar operações 24 horas por dia, 365 dias por ano, acedendo à gestão pública, em qualquer parte através da *internet*.

4) Outra das conclusões deste estudo prende-se com o facto de existir já alguma coordenação e cooperação de estratégias de governo electrónico municipal entre regiões. Algumas câmaras municipais têm objectivos bastante ambiciosos respeitantes a este tema. Assim, a câmara municipal de Pombal define como um dos resultados a alcançar pelos projectos de governo electrónico, a disponibilização *online* de todos os serviços públicos básicos, de momento. O estudo mostra que esta etapa se encontra a nível municipal num estágio muito embrionário. A falta de infra-estruturas tecnológicas, a falta de penetração da *Internet* principalmente a de alta velocidade em Portugal e o custo elevado destes serviços podem ser factores que justifiquem o atraso considerável em relação ao governo electrónico. Deve ter-

se em conta, também, que o baixo nível de aptidão dos cidadãos para fazer uso das novas TIC é também um factor de entrave ao sucesso desta missão. Assim, a utilização das novas TIC com propósitos democráticos está dependente da habilidade dos cidadãos para fazer uso das novas possibilidades tecnológicas, em especial o uso da *internet*. Com a renovação das gerações e com o aumento do nível de educação dos cidadãos o verdadeiro potencial das novas TIC para promover a participação política poderá ser melhor explorado.

5) Os dados partilhados demonstram que a utilização que as autarquias locais portuguesas fazem das novas TIC, em especial da *Internet*, é bastante rudimentar, com maior incidência no aumento da eficiência e eficácia dos serviços públicos, do que no aumento da participação política dos cidadãos, o que nos permite concluir pelo verdadeiro impacto da sua utilização. Por este facto cabe aos responsáveis políticos a capacidade em implementar políticas públicas que promovam a utilização das novas TIC impulsionando a participação cívica dos cidadãos. Deste modo, apesar da capacidade técnica dos governantes ser importante, é preciso, também, existir vontade política para que as novas tecnologias sejam usadas para promover a participação política, ou seja, é necessário que os responsáveis políticos restituam o poder para um nível mais próximo do cidadão.

Esta análise demonstra que muito há para fazer a este nível da administração pública. Estes dados revelam, conscienciosamente, a dimensão do desafio que se coloca às autarquias na sua transição para o *e-government*. É um desafio que não pode ser vencido isoladamente e que exige uma estratégia nacional adequada e ajustada ao envolvimento e desenvolvimento dos diversos níveis de governo.

Para que se obtenha sucesso com o *e-government* ao nível do poder local, é necessária uma grande capacidade de gestão de projectos *Web*, que permita identificar as necessidades do cidadão e que aponte entre os factores organizacionais e as condições ambientais, tendo sempre em vista à satisfação do cidadão e das empresas. O envolvimento e suporte da gestão de topo ajuda a assegurar os recursos necessários ao projecto *Web* e a ultrapassar as resistências à mudança e às inovações, pelo que o sucesso do *e-government* no poder local muito vai depender do empenhamento e da visão estratégica do poder político.

## BIBLIOGRAFIA

- Alves, André Azevedo; Moreira, José Manuel (2005), *Cidadania Digital e Democratização Electrónica* - spi.pt.
- Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação (APDSI) (2003), *Mudar a Máquina – Administração Pública na Sociedade de Informação*.
- Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação (APDSI) (2003), *Processos Básicos – Contributos para a renovação entre a Administração Pública Portuguesa e os cidadãos e empresas*.
- Beynon-Davies, P. (2002), *Information Systems: an introduction to informatics in organizations*, Palgrave.
- Bogason, Peter, (2000), *Public Policy and Local Governance*, Cheltenham: Edward Elgar.
- Boyer, Robert (200), “Reformas institucionais para o crescimento, emprego e coesão social” in Rodrigues, Maria João (org.) *Para uma Europa da Inovação e do Conhecimento*, Oeiras, Celta editora, pp 127-180.
- Caldas, Alexandre (2005). *e-Government ou Governo Electrónico: Prioridade é o Serviço Público ao Cidadão. E - Ciência*.
- CAP GEMINI ERNST & YOUNG, *Online availability of public services: How is Europe progressing? Web based survey on electronic public services. Report of the forth measurement, 2004.* ([www.europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2005/doc/highlights/whats\\_new/capgemini4.pdf](http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/highlights/whats_new/capgemini4.pdf)).
- Cardoso, Gustavo (1996), *Comunidades Virtuais em Português, Uma sociologia do ciberespaço*, dissertação de Mestrado, Lisboa, ISCTE.
- Cardoso, Gustavo; Firmino da Costa, António, (2005), *A Sociedade Rede em Portugal*, Porto, Campo das Letras.
- Cardoso, Gustavo (1996), “As causas das questões ou o Estado à beira da Sociedade da Informação”, in *Sociologia, Problemas e Práticas*, nº 30, Lisboa, ISCTE.
- Carneiro, Roberto, «Globalização, Governança e Cidadania» in *A face oculta da governance: Cidadania, Administração Pública e Sociedade*, Instituto Nacional de Administração, 2003.
- Castells, Manuel, (2002), *A Sociedade em Rede. A Era da Informação. Economia, Sociedade e Cultura*, Volume I, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
- Castells, Manuel, (2003), *O Poder da Identidade. A Era da Informação. Economia, Sociedade e Cultura*, Volume II, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.

- Castells, Manuel, (2003b), *La Societat Xarxa a Catalunya*, Barcelona, Editorial UOC.
- Castells, Manuel, (2003), “A construção da identidade Europeia” in Rodrigues, Maria João (org.) *Para uma Europa da Inovação e do Conhecimento*, Oeiras, Celta editora, pp. 181-191.
- Castells, Manuel, (1998), *La Société en Réseaux – L`Ere de l`information*, Paris, Fayard.
- CE/DGIC (2002). *Para uma Europa do Conhecimento A União Europeia e a Sociedade da Informação* Comissão Europeia, Direcção-Geral da Imprensa e Comunicação ISBN 92-894-4426-6.
- Chen, Y. C., & Gant, J. (2001). *Transforming local e-government services: the use of application service providers*. Government Information Quarterly.
- Chevallerau, F. X. (2005). *eGovernment in the Member States of the European Union*. 2nd Edition. Bruxelas: IDABC eGovernment Observatory, Comissão Europeia.
- Coleman, S. *Democracy Online: what do we want from MP s websites?* Londres, 2000
- Coleman, S. e Normann, E. *New Media and Social Inclusion*, Londres 2000.
- Coleman, S. e Gotze, J. *Bowling Together*, Londres, 2001.
- Comissão das Comunidades Europeias (2002). *Comunicação da Comissão ao Conselho, Parlamento Europeu, Comité Económico e Social e Comité das Regiões. eEurope 2005: Uma Sociedade da Informação para Todos*. Bruxelas: Comissão das Comunidades Europeias.
- Comissão das Comunidades Europeias (2003). *Communication From The Commission to The Council, The European Parliament, The European Economic And Social Committee and The Committee of The Regions. The Role of eGovernment for Europe`s Future*. Bruxelas: Comissão das Comunidades Europeias.
- Comissão Europeia (e-business watch) (2003), *The European e-business report*, Bruxelas.
- Comissão Europeia, Cap Gemini & Ernst & young`s, *Online availability public services: how is Europe progressing?*, Bruxelas, Janeiro de 2004.
- Conselho da União Europeia, *Desenvolvimento sustentável na Europa para um mundo melhor, Estratégia da União Europeia em favor do desenvolvimento sustentável*, Bruxelas, 2001.
- Covas, António (1997), *Integração Europeia, Regionalização Administrativa e Reforma do Estado – Nacional*, Instituto Nacional de administração.
- Covas, António (1999), *A União Europeia do tratado de Amesterdão a um projecto de carta constituinte para o século XXI*, Oeiras, Celta Editores.

- Cullen, Rowena (2003). The digital divide: a global and national call to action. *Electronic Library*
- Cúpula da Sociedade da Informação (2003). Declaration of principles. Building the information society: a global challenge in the new Millennium. Disponível em : [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0004!!PDF-E.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0004!!PDF-E.pdf).
- Ducatel, K., Webster, J., & Herrmann, W. (2000). *The Information Society in Europe*. Oxford: Rowman & Littlefield.
- Esping-Aderson, Gosta (2000), “Um Estado - Providência para o Século XXI” in Rodrigues, Maria João (org.) *Para uma Europa da Inovação e do Conhecimento*, Oeiras, Celta editora, pp. 79-125.
- Eurostat (2001), *Information Society Statistic*. Bruxelas, Eurostat.
- Fernandes, António (1994), *Métodos e regras para elaboração de trabalhos académicos e científicos*, Porto, Porto Editora.
- Gomes, João Salis (2001), “Perspectivas da moderna gestão pública em Portugal” in Mozzicafreddo, Juan, Gomes, João Salis, (org.) *Administração e Política*, Oeiras, Celta Editores, pp.77-102.
- Gonçalves, Maria Eduarda (1994), *Direito da Informação*, Coimbra, Almedina.
- Gonçalves, Maria Eduarda (2000), “Cidadania na sociedade da informação e do risco. Da análise social à análise dos direitos”, in José Manuel Leite Viegas e Eduardo Costa Dias (org.), *Cidadania, Integração, Globalização*, Oeiras, Celta Editora.
- Gonçalves, Maria Eduarda (2003), *Direito da Informação. Novos direitos e formas de regulação na sociedade da informação*, Coimbra, Almedina.
- Gouveia, Luís Borges. (Org.), *Cidades e Regiões Digitais: Impacte nas cidades e nas pessoas*, Edições Universidade Fernando Pessoa, 2003.
- Gouveia, Luís Borges e Gaio, S. (Org.), *Sociedade da Informação: Balanço e oportunidades*, Edições Universidade Fernando Pessoa, 2004.
- Holden, S. H., Norris, D. F., & Fletcher, P. D. (2003). Electronic Government at the Local Level: Progress to Date and Future Issues. *Public Performance & Management Review*.
- Kalakota, Ravi e Robinsons, Marcia, (2001), *E-Business 2.0: roadmap for success*, Addison Wesley.
- Kalakota and Robinson (2001) *Business 2.0*, Chapter 2 Spotting e-Business Trends, pp.33-66

- Kraemer K.L. & Dedrick J. (1997) - "*Computing and Public Organizations*", *Journal of Public Administration Research and Theory*,7, 1:89-112.
- Lenk K. & Traunmüller R. (2001) - "Broadening the Concept of Electronic Government", In: *Designing E-Government*, Prins J.E.J. (ed.), Kluwer Law International, pp. 63-74.
- Lopes, Ana Maria Teixeira (1996), *As Tecnologias de Informação e de Comunicação na Imprensa Escrita Portuguesa*, Dissertação de Mestrado, Lisboa, ISCTE.
- Oliveira, J., L. Santos e L. Amaral, *Manual de boas práticas na construção de web sites da Administração Directa e Indirecta do Estado*, Comissão Interministerial para a Sociedade da Informação, Lisboa, 2001. Endereço da sua versão electrónica em: <http://www.cisi.mct.pt/actividades/index.html>.
- Marques, Célio Gonçalo; Silva, Vasco Gestosa; Campos, Ricardo (2007) *O Governo Electrónico em Portugal. Um estudo com alunos de Administração Pública* In Superavit - Revista de Gestão & Ideias. Vol 1. pp 48-63, ISSN 1646-480X.
- MCT (1999), *Portugal in the information society*, Lisboa, Observatório das ciências e das Tecnologias.
- MCT, (2000), *Programa Operacional Sociedade da Informação*, Lisboa, Observatório das Ciências e das Tecnologias.
- MCT, (2000), *Portugal na sociedade da Informação 2001*, Lisboa, Observatório das ciências e das Tecnologias.
- Melhor Administração, Mais Cidadania, (1999), Lisboa, Presidência do Conselho Ministros.
- MEPAT (1998), *Grandes Opções do Plano 1999*, Secretaria de Estado do Desenvolvimento Regional, Ministério do Equipamento, do Planeamento e da Administração do Território.
- Missão para a Sociedade da Informação (1997). *Sociedade da Informação: Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal*. Lisboa: MCT / MSI.
- Montargil, Filipe. 1999. *Democracia Electrónica e Participação Pública em Portugal: Uma Análise Exploratória*. (Dissertação para a Obtenção de Grau de Mestre em Comunicação, Cultura e Tecnologias de Informação). Lisboa: ISCTE.
- Monteiro, Nuno Peres (1999) *Democracia Electrónica*. Lisboa: Fundação Mário Soares e Gradiva Publicações, Lda.
- Mozzicafreddo, Juan e João Salis Gomes (2001), *Administração e Política: perspectivas de reforma da administração Pública na Europa*, Oeiras, celta Editora.

- Mozzicafreddo, Juan (1998), “Estado, Modernidade e Cidadania”, in Costa, António Firmino; Viegas, José Manuel Leite (org.), *Portugal que modernidade?*, Oeiras, celta Editora, pp. 245-283
- Mozzicafreddo, Juan (2001a), “Modernização da administração pública e poder político” in Mozzicafreddo, Juan; Gomes, João Salis, (org) Oeiras, celta Editora pp. 1 -33.
- Mozzicafreddo, Juan (2001), “Cidadania e administração pública em Portugal”, ” in Mozzicafreddo, Juan; Gomes, João Salis, (org), Administração e Política, Oeiras, celta Editora pp. 145-157.
- MSI (1997). Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal. Missão para a Sociedade da Informação / Min. da Ciência e da Tecnologia.
- OCDE, Citizens as Partners. OECD handbook on information, consultation and public participation in policy making, Paris, OCDE, 2001.
- OECD *Organisation for Economic Co-Operation and Development. Promise and Problems of E-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement.* OECD, 2003, Paris.
- OECD *Organisation for Economic Co-Operation and Development -Public Sector Modernisation: Open Government,* OECD Observer, 2005.
- OECD. (2001, 01-Jan-2001). *Understanding the Digital Divide.* Retrieved Mar, 2005, from <http://www.oecd.org/dataoecd/38/57/1888451.pdf>.
- OECD. (2004, 23-Feb-2005). *Regulatory Reform as a Tool for Bridging the Digital Divide.* Retrieved Mar, 2005, from <http://www.oecd.org/dataoecd/40/11/34487084.pdf>.
- ONU, *UN Global E-government Survey 2003*, UNPAN – United Nations Online Network in Public Administration and Finance United Nations report.
- ONU, (2003), *Global E-government Survey 2003*, United Nations.
- ONU (2003), *World Public Sector Report 2003: E-Government at he Crossroads*, Nova Iorque, ONU.
- ONU, (2003). *Information and communication technology development indices* (No. UNCTAD/ITE/IPC/2003/1). New York and Geneva: United Nations Conference on Trade and Development.
- Packer, Randall and Jordan, Ken. (2001). *Multimedia from Wagner to virtual reality.* W. w. Norton & Company.
- Pereira, Luís (2003), “A administração pública e a sociedade da informação”, in Juan Mozzicafreddo, João Salis Gomes e João S. Batista (org.), *Ética e Administração. Como Modernizar os Serviços Públicos?*, Oeiras, Celta Editora.

- Ramonet, I. (2002). *Guerras do século XXI. Novos medos, novas ameaças*. Campo das Letras.
- Santos, Leonel Duarte dos e Luís Alfredo Martins do Amaral (2003), “O e-government local em Portugal. Estudo da presença das câmaras municipais portuguesas na *Internet* em 2002”, *in* <http://www.dsi.uminho.pt/gavea>.
- Santos, Leonel Duarte, Luís Martins Amaral e Maria de Lurdes Rodrigues (2005), “Avaliação da presença na *Internet* das câmaras municipais portuguesas em 2003. Relatório Final”, *in* <http://www2.dsi.uminho.pt/gavea/downloads/presencanaInternetdasCamarasMunicipais.pdf>, em Novembro de 2005.
- Santos, Leonel D., João N. Oliveira e Luís A. Amaral, *Método de Avaliação dos web sites da Administração Directa e Indirecta do Estado*, Comissão Interministerial para a Sociedade da Informação, Lisboa, 2001, em <http://www.dsi.uminho.pt/gavea>.
- Santos Simone Monteiro, 2006, *Política de e-Government e Participação Política nos Municípios Portugueses* (Dissertação para a obtenção do grau de Mestre em Administração Pública). Braga, Universidade do Minho.
- SIBIS, *Measuring the Information Society in the EU, the EU accession countries, Switzerland and the US*, Pocket Book 2002/03, SIBIS project and European Communities, 2003
- Simões, Maria João. 2002. *Tecnologias da Informação e da Comunicação e a Participação Política em Portugal*. (Dissertação para a Obtenção de Grau de Doutor em Sociologia). Covilhã: Universidade da Beira Interior.
- Sociedade da Informação e Governo Electrónico em Portugal. *Relatório de Diagnóstico*, *in* <http://www.unic.gov.pt>, em Novembro de 2005.
- Terceiro, José (1997), *sociedade Digital, do Homo Sapiens ao homo Digitalis*, Relógio d'Água, Lisboa.
- UE. (2000). *eEurope 2002: An Information Society for All* (Plano de acção). Cimeira da Feira: Concelho da União Europeia - Comissão Europeia.
- UE. (2002). *eEurope 2005: An Information Society for All* (Plano de acção). Cimeira de Sevilha: Concelho da União Europeia - Comissão Europeia.
- UMIC (2003). *Uma Nova Dimensão de Oportunidades. Plano de Acção para a Sociedade da Informação*. Unidade de Missão, Inovação e Conhecimento. Presidência do Conselho de Ministros.

- UMIC (2003). *Sociedade de Informação e Governo Electrónico: Relatório de Diagnóstico*. Lisboa: UMIC.
- UMIC (2004). *População Portuguesa, questionário à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação*. Lisboa: Observatório da Inovação e Conhecimento, UMIC.
- UMIC (2005a). *Administração Pública Central 2004, questionário à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação*. Lisboa: Observatório da Sociedade de Informação e do Conhecimento, UMIC.
- UMIC (2005b). *Câmaras Municipais 2004, questionário à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação*. Lisboa: Observatório da Sociedade de Informação e do Conhecimento, UMIC.
- UMIC (2005c). *Construir a Sociedade do Conhecimento*. Lisboa: UMIC.
- United Nations, *Global E-government Readiness Report 2005*, NY. Disponível em: <http://democraticdialoguenetwork.org/index.pl>.
- Xavier, Jorge e Gouveia, Luís Borges e Borges Gouveia, Joaquim (2003) Gaia Global – O cidadão como umbigo da cidade Digital, in Gouveia, Luís Borges (org) *Cidades e Regiões Digitais: impacte nas cidades e nas pessoas*. Setembro de 2003. Edições Universidade Fernando Pessoa, pp 135-155.
- W3C, Directivas para a acessibilidade do conteúdo da *web* do W3C – *World Wide Web Consortium* pode ser consultado no endereço: <http://www.w3.org/TR/1999/WAI-WEBCONTENT-19990505>, 2001.
- Warschauer, Mark, *Reconceptualizing the Digital Divide*, disponível no site [http://www.firstmonday.dk/issues/issue7\\_7/warschauer/](http://www.firstmonday.dk/issues/issue7_7/warschauer/).
- Warschauer, Mark, (2003), *Technology for social inclusion. Rethinking the Digital divide*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Wauters, P. & Durme P. V. (2005). *Online Availability of public Services: How is Europe Processing? Web Based Survey on Electronic Public Services, Report of the Fifth Measurement, October 2004*. S/l: Capgemini.
- Zorrinho, Carlos, (1991), *Gestão da Informação*, Lisboa, editorial Presença.
- Zorrinho, Carlos, (1999), *O Mundo virtual*, Cadernos de Gestão dos sistemas e Tecnologias da Informação Henrique Marcelino, nº 7, Instituto de Informática.

Zweers K & Planqué K. (2001) - "*Electronic Government. From a Organizational Based Perspective Towards a Client Oriented Approach*", In: *Designing E-Government*, Prins J.E.J. (ed.), Kluwer Law International.

### **SITES CONSULTADOS:**

Digital Divide Network da Benton Foundation, em:

[www.digitaldividenetwork.org/content/sections/index.cfm](http://www.digitaldividenetwork.org/content/sections/index.cfm)

<http://www.digitaldivide.net>

<http://www.eparticipate.org/>

<http://www.i-gov.org>

<http://www.teledemocracy.org> - International Teledemocracy Centre ITC (Centro Internacional que discute a teledemocracia)

[www.localdemocracyweek.info](http://www.localdemocracyweek.info)

[www.dsi.uminho.pt/gavea](http://www.dsi.uminho.pt/gavea)

<http://www.w3.org>

Projecto Voto Electrónico 2004 - [www.votoelectronico.pt](http://www.votoelectronico.pt)

eEurope 2005 - [www.europa.eu.int/information\\_society/europe/2005/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/information_society/europe/2005/index_en.htm)

Europe's Information Society Portal - [www.europa.eu.int/information\\_society/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/information_society/index_en.htm)

Iniciativa Nacional para a Banda Larga - [www.internet.gov.pt/inbl/index.asp](http://www.internet.gov.pt/inbl/index.asp)

Programa Operacional Sociedade da Informação - [www.posi.pcm.gov.pt](http://www.posi.pcm.gov.pt)

Programa Acesso – Programa Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade - [www.acesso.unic.pcm.gov.pt](http://www.acesso.unic.pcm.gov.pt)

UMIC – Projectos no âmbito do Governo Electrónico - [www.unic.gov.pt/UMIC/GovernoElectronico](http://www.unic.gov.pt/UMIC/GovernoElectronico)

World Bank – E-Government website - [www1.worldbank.org/publicsector/egov](http://www1.worldbank.org/publicsector/egov)

Portal do Cidadão - [www.portaldocidadao.pt](http://www.portaldocidadao.pt)

Auditing E-Government Site que mostra os procedimentos da Austrália em Auditoria de Governo Eletrónico - <http://www.audit.nsw.gov.au/egov2000/egovern.htm>

Electronic Journal of e-Government - <http://www.ejeg.com/>

Center for Democracy and Technology (Centro para Democracia e Tecnologia trabalha na promoção dos valores da democracia e das liberdades constitucionais na era digital)

<http://www.cdt.org/>

Centralina Council of Governments (CCOG) (Centralina Council of Governments - é uma

organização norte-americana da região de Charlotte que apoia os governos locais em seus problemas e futuras necessidades e oferece uma série de serviços)  
<http://www.centralina.org/default.htm>

Community Computer Networks, Free-Nets and City-Regional Guides (Site de comunidades na *Internet* e guias regionais de cidades - <http://victoria.tc.ca/Resources/freenets.html>)

Crossing Boundaries Crossing Boundaries (projecto de pesquisa que envolve líderes de governo electrónico do Canadá e do Mundo)  
[http://crossingboundaries.ca/cbv32/index.phtml?section=reports\\_main](http://crossingboundaries.ca/cbv32/index.phtml?section=reports_main)

Development Gateway (Esta página tem como objectivo a disseminação de informações relevantes para pessoas de países em desenvolvimento que desejem saber mais sobre como a Tecnologia da Informação pode contribuir para a Governança)  
<http://www.developmentgateway.org/node/130619/>

Digital Governance (Projecto da KnowNet Initiative que tem como foco o uso inovador das Tecnologias da Informação e da Comunicação)  
<http://216.197.119.113/artman/publish/index1.shtml>

E-Gov (Site do grupo que publica o E-Gov Digest e produz diversos eventos nesta área)  
<http://www.e-gov.com/>

E-Gov Digest ( site de eventos e novidades em Governo Electrónico  
[http://www.e-gov.com/egov\\_digest/](http://www.e-gov.com/egov_digest/)

E-gov (Journal Site do Journal of Electronic Government) <http://www.e-gov.com/egovjournal/news/index.pl>

E-Gov Links (Site de links e informações em Governo Eletrónico  
<http://www.e-gov.com/egovjournal/news/index.pl>

E-Government Bulletin

E-government Services (Site de serviços de Governo Eletrónico do grupo About)  
<http://usgovinfo.about.com/library/egov/blegovindex.htm?once=true&>

E\*Government (Site do Banco Mundial que tem como foco o governo electrónico em países em desenvolvimento)  
<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,,menuPK:702592~pagePK:149018~piPK:149093~theSitePK:702586,00.html>

eGovernment for Development (Site que disponibiliza estudos de caso de sucessos e fracassos em Governo Electrónico) <http://www.egov4dev.org/cases.htm>

FirstGov – (Governo dos Estados Unidos) Site norte-americano que disponibiliza

informações e serviços do Governo)<http://www.usa.gov/>

Freenets & Community Networks (Site que reúne endereços de comunidades de rede e grupos que apoiam o acesso gratuito a *Internet*)<http://www.lights.com/freenet>

Free-Nets & Community Networks, Los Angeles Free-net (Site que trata de acesso a *Internet* com baixo custo)<http://www.lafn.org/webconnect/freenets.htm>

Government Executive (Site da Revista Government Executive)  
[http://www.gobiernoenlinea.gov.co/home\\_ciudadanos.aspx](http://www.gobiernoenlinea.gov.co/home_ciudadanos.aspx)

Information Society (Este site, é gerido pela DG Information Society, contém informações produzidas pelas principais Comissões Europeias e outros órgãos. Os tópicos e políticas abordados são agrupados por temas para facilitar uma melhor compreensão das actividades da União Europeia no campo da Sociedade da Informação)  
[http://ec.europa.eu/information\\_society/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/index_en.htm)

Info4local - Information for Local Government from Central Government (Site do Governo britânico que é uma ferramenta de fácil localização de informações dos governos locais que estão publicadas em páginas de departamentos e agências do governo)  
<http://www.info4local.gov.uk/index.asp>

OECD - The Organization for Economic Cooperation and Development (Este site oferece relatórios para *Download* sobre vários aspectos do Governo Electrónico, participação pública e TIC) <http://www.oecd.org/>

PEG - Promoting Eletronic Government (Consórcio entre o Governo britânico, autoridades locais e empresas privadas voltado para a promoção das melhores práticas de Governo Electrónico)<http://www.peg.org.uk/>

Service-Public.fr (Portal de Serviços da Administração Francesa)  
<http://www.service-public.fr/>

## ANEXOS

Anexo 1 – Questionário às Câmaras Municipais do distrito de Leiria

### GOVERNO ELECTRÓNICO LOCAL

#### Questionário aos Municípios do distrito de Leiria

O presente questionário tem como objectivo a recolha de dados para um trabalho de investigação sobre “e-government: caso de estudo aos Municípios de Leiria” no âmbito de Mestrado em Administração e Políticas Públicas do ISCTE.

Agradece-se a colaboração prestada

#### GRAU DE INTRODUÇÃO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

1. Parte ou a totalidade dos computadores do Município resultaram de algum programa nacional ou comunitário? (ANAFRE, UMIC, FCCN, ou outro qual)

Outra, neste caso qual: \_\_\_\_\_

2. Os computadores estão ligados em rede?

---

3. Quais os processos que estão informatizados.

- Contabilidade (Pocal)
  - Gestão de património e inventário
  - Gestão de vencimentos
  - Gestão de tesouraria
  - Gestão do processo eleitoral
  - Atendimento
  - Gestão de correspondência
  - Gestão de utentes de infantários
  - Gestão de utentes de lares de dia
  - Gestão de lares de terceira idade
  - Emissão de atestados e certidões
  - Outros (Especifique)
- 

4. A partir de que ano estão informatizados

---

5. Que tipo de acesso à *Internet* tem o Município?

(ADSL, Cabo, Modem por linha telefónica normal/analógica, Linha RDIS, Telemóvel, Acesso dedicado)

Outro, neste caso qual: \_\_\_\_\_

6. Parte ou a totalidade do acesso à *Internet* resultou de algum programa nacional ou comunitário?

6.1. Qual a entidade que desenvolveu esse projecto (ANAFRE, UMIC, FCCN)

Outro, neste caso qual: \_\_\_\_\_

7. O Município disponibiliza acesso à *Internet* ao público?

Sim  Não

7.1 Quantos são os pontos de acesso? \_\_\_\_\_

7.2 Com que frequência está acessível este tipo de serviço?

Toda a semana

Apenas nos dias úteis

Em que horário?

Laboral

Pós - laboral

7.3 Qual o horário que permite aos munícipes usufruírem o acesso à *Internet*.

---

8. Há quanto tempo o Município tem acesso à *Internet*

9. Quantos funcionários têm acesso à *Internet*?

9.1. No caso do acesso à *Internet* ser limitado, não disponível para todos os funcionários, qual o motivo dessa limitação? (Recursos insuficientes, Política local)

10. Quantos funcionários têm correio electrónico externo?

Todos

Apenas os administrativos

Apenas alguns,

No caso de se responder a esta última opção, quantos? \_\_\_\_\_

11. De quem é a responsabilidade da gestão do dia-a-dia do *WebSite*? (Do presidente da Câmara, de um membro do executivo, de um funcionário administrativo com formação específica, de um funcionário administrativo sem formação específica, de uma entidade externa à Câmara)

---

12. Há quanto tempo o Município tem *WebSite* na *Internet*

---

13. A informação do *WebSite* é actualizada com que periodicidade?

---

14. Que Controlo existe no que diz respeito as estatísticas de acesso ao *WebSite*?

---

15. Relativamente à possibilidade de colocar publicidade paga no *WebSite*, regem-se por normas específicas?

---

16. Como é que promove o seu site junto dos cidadãos e do público em geral (Colocando publicidade ou informação nas publicações locais, colocando referências na documentação do Município, distribuindo desdobráveis e publicidade específica, etc)

---

---

17. Como caracteriza a reacção dos cidadãos e do público em geral relativamente ao *Website*

- Excede as suas expectativas  
 Corresponde às suas expectativas  
 Fica abaixo das suas expectativas

18. Relativamente ao *WebSite* quais as funcionalidades actualmente disponibilizadas e as perspectivas actuais quanto à sua evolução.

|   | Existe actualmente | Não se pretende que venha a ter | Existem planos para que venha a ter | Esta opção ainda não foi ponderada |
|---|--------------------|---------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| Presença <i>online</i> com Informação institucional       |                    |                                 |                                     |                                    |
| <i>Download</i> de Formulários / impressos                |                    |                                 |                                     |                                    |
| Processamento de formulários com identificação do cidadão |                    |                                 |                                     |                                    |
| Serviços <i>online</i> com Pagamentos associados          |                    |                                 |                                     |                                    |

19. Estão criadas normas escritas para os funcionários que visam regularizar a utilização da *Internet*?

---

20. Existem normas escritas (para os funcionários) que regulem a utilização do correio electrónico?

---

21. A sua Câmara Municipal tem por hábito comprar produtos pela *Internet* e ou colocar pedidos de propostas/fornecimentos na *Internet*?

---

**ENTRAVES E EXPECTATIVAS ASSOCIADOS À INTRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE GOVERNO ELECTRÓNICO**

22. Com a adopção de soluções de governo electrónico que tipo de mudanças espera obter? (Nenhuma, diminuição do pessoal, libertação de funcionários para outros serviços, melhor qualidade do serviço prestado e aumento da eficiência, redução de tempos de espera, aumento da exigência sobre o desempenho dos funcionários, aumento de receitas, reorganização dos processos internos, diminuição dos custos administrativos, etc.)

---

---

23. Ainda no que concerne à adopção de governo electrónico como classifica os entraves com que se depara?

- Questões relacionadas com a segurança
- Questões relacionadas com a privacidade
- Limitações de tempo
- Recursos financeiros limitados
- Falta de formação tecnológica dos Recursos Humanos
- Limitações no acesso à *Internet*
- Necessidade de fazer uma actualização tecnológica (Computadores, rede, ...)
- Ausência de uma estratégia coordenada entre a Junta de Freguesia e outras entidades públicas
- Ausência de uma estratégia coordenada entre a Junta de Freguesia e outras entidades privadas
- Falta de resposta/incentivo da população do município
- Não se trata de uma prioridade política
- Falta de informação sobre aplicações e ferramentas de governo electrónico
- Outra \_\_\_\_\_

24. Qual a sua opinião no que diz respeito à adopção de votação electrónica na *Internet*.

---

---

25. O que acha actualmente das novas tecnologias da informação e da comunicação sem fios como telemóveis, PDAs, Computadores portáteis, que visam permitir que algumas regiões acelerem a sua adopção de soluções de governo electrónico

---

---

26. Quais os motivos que o levaram a adquirir software/aplicações informáticas nos últimos anos. (Alterações legislativas, aproveitou incentivos do Estado, necessidade de actualização, melhoria do serviço prestado, pressão dos cidadãos, etc.)

---

---

27. Que tipo de serviços gostaria de disponibilizar na *Internet*:

- Nenhum
- Disponibilização de serviços/Informação de outras entidades públicas
- Disponibilização de serviços/informação de entidades privadas
- Divulgação de informação institucional
- Pagamento de taxas
- Inscrição/consulta dos cadernos eleitorais
- Pedido de atestados e certidões

- Cartografia, mapas locais, SIG
- Editais
- Actas do Município
- Questionários ao cidadão
- Reclamações e sugestões
- Venda de senhas de alimentação escolar
- Informação sobre serviços de acção social
- Obras locais
- Eventos locais
- Outras notícias locais
- Links* úteis
- Outros serviços (Especifique por favor) \_\_\_\_\_

28. Que posição tomaria se fosse desenvolvido um projecto que visasse a *Internet* por vários Municípios.

---

---

**POSICIONAMENTO FACE AO GOVERNO ELECTRÓNICO**

29.A Câmara Municipal tem neste momento alguns projectos em estudo

o Quais: \_\_\_\_\_

A Câmara Municipal tem neste momento alguns projectos em desenvolvimento

o Quais: \_\_\_\_\_

30. Que iniciativas propõe para a sociedade de informação?

---

---

31. Que iniciativas propõe para o ambiente e o desenvolvimento sustentável?

---

---

32. Que iniciativas propõe para a educação e o desenvolvimento da cidadania dos indivíduos?

---

---

33. Antes de finalizar esta entrevista, que outras observações considera pertinentes para o presente estudo.

---

---

Muito obrigado pela sua colaboração

## Anexo 2 – Dados recolhidos

|               | O site está configurado para utilização por parte de pessoas com algum grau de deficiência? | Motor de busca – O site tem um motor de busca | A página tem serviço de ajuda? | O conteúdo da página pode ser visto em mais que um idioma | Tem descrição do serviço da biblioteca municipal |
|---------------|---|---|--------------------------------|---|--|
| ALCOBAÇA      |   |   |                                |   |  |
| ALVAIAZERE    |   |   |                                |   |  |
| ANSIÃO        |   |   |                                |   |  |
| BATALHA       | x   |   |                                |   |  |
| BOMBARRAL     | x   |   |                                |   |  |
| C. DA RAINHA  |   |   |                                |   |  |
| C. PÊRA       |   |   |                                |   |  |
| F. DOS VINHOS |   |   |                                |   |  |
| LEIRIA        |   |   |                                |   |  |
| M. GRANDE     |   | x   | x                              |   |  |
| NAZARÉ        | x   |   |                                | x   |  |
| ÓBIDOS        | x   |   |                                | x   |  |
| PENICHE       | x   |   |                                |   |  |
| POMBAL        | x   |   |                                |   |  |
| P. DE MÓS     |   |   |                                |   | x  |

|               | Identificação e descrição do organismo da Administração Pública que tutela o <i>web site</i> (com a missão, a pessoais, funcionais e/ou institucionais) | Lista com todas as publicações do organismo e respectivos documentos | Legislação pertinente para a actividade da entidade | Eventos programados ou em curso | Actas | Relatório de contas | Plano de actividades e orçamento | FAQ (Perguntas mais frequentes) | Novidades |
|---------------|---|--|---|---------------------------------|-------|---------------------|----------------------------------|---------------------------------|-----------|
| ALCOBAÇA      | x   |  |   | x                               |       |                     |                                  |                                 | x         |
| ALVAIAZERE    |   | x  | x   | x                               | x     | x                   | x                                |                                 | x         |
| ANSIÃO        | x   | x  | x   | x                               | x     | x                   | x                                | x                               | x         |
| BATALHA       |   |  |   | x                               |       |                     |                                  |                                 | x         |
| BOMBARRAL     | x   |  |   | x                               |       |                     |                                  |                                 | x         |
| C. DA RAINHA  | x   |  |   | x                               | x     |                     |                                  |                                 | x         |
| C. PÊRA       | x   |  |   | x                               | x     |                     |                                  |                                 | x         |
| F. DOS VINHOS | x   |  |   |                                 |       |                     |                                  |                                 | x         |
| LEIRIA        | x   |  |   | x                               |       | x                   | x                                | x                               | x         |
| M. GRANDE     |   |  |   |                                 | x     |                     |                                  |                                 |           |
| NAZARÉ        | x   |  |   | x                               | x     |                     |                                  |                                 | x         |
| ÓBIDOS        |   |  |   | x                               | x     | x                   |                                  |                                 | x         |
| PENICHE       | x   |  |   | x                               |       |                     | x                                |                                 | x         |
| POMBAL        | x   | x  | x   | x                               | x     |                     |                                  | x                               | x         |
| P. DE MÓS     |   |  |   |                                 | x     |                     |                                  |                                 |           |

|               | É possível utilizar a página no procedimento de pagamento <i>Online</i> | A página permite utilizar o UNIVA ou disponibiliza bolsa de emprego <i>Online</i> | Reclamações | A página disponibiliza caixas de questões e sugestões | Lista de contactos (Correio postal, telefones, faxes e endereço de correio electrónico) |
|---------------|---|---|-------------|---|---|
| ALCOBAÇA      |   |   |             | x   |   |
| ALVAIAZERE    |   |   |             | x   | x   |
| ANSIÃO        |   |   |             | x   | x   |
| BATALHA       |   |   |             |   | x   |
| BOMBARRAL     |   | x   |             | x   | x   |
| C. DA RAINHA  |   |   |             |   | x   |
| C. PÊRA       |   | x   |             | x   | x   |
| F. DOS VINHOS |   |   |             |   |   |
| LEIRIA        |   |   |             | x   |   |
| M. GRANDE     |   |   |             |   | x   |
| NAZARÉ        |   |   |             | x   | x   |
| ÓBIDOS        |   |   |             |   | x   |
| PENICHE       |   |   |             |   |   |
| POMBAL        | x   | x   | x           |   | x   |
| P. DE MÓS     |   |   |             |   | x   |

| Formulários para <i>download</i> - Os formulários que o web site fornece estão disponíveis para <i>download</i> e impressão? | Política de privacidade e segurança | Os documentos publicados no site contêm: origem e autoria (com endereço de correio electrónico ou WWW), data de criação, data de publicação/revisão, periodicidade de actualização, data da próxima actualização, a indicação da data de publicação (ou de revisão) do documento. | Consegue-se aceder a todos os documentos, mesmo aqueles mais antigos, utilizando o motor de busca | Todos os documentos que não estão em formato html estão identificados no formato em que estão produzidos e se existe no site um software adicional e se ele está disponível ou pelo menos existe a ligação ao <i>web</i> site que fornece esse software? |
|--|-------------------------------------|---|---|--|
| ALCOBAÇA   |                                     | X   | X   | X  |
| ALVAIAZERE   | X                                   | X   | X   | X  |
| ANSIÃO   | X                                   | X   | X   |  |
| BATALHA  | X                                   |   |   | X  |
| BOMBARRAL  | X                                   | X   | X   | X  |
| C. DA RAINHA   |                                     | X   | X   | X  |
| C. PÊRA  |                                     |   | X   | X  |
| F. DOS VINHOS  |                                     |   |   |  |
| LEIRIA   |                                     |   | X   |  |
| M. GRANDE  |                                     |   |   |  |
| NAZARÉ   | X                                   | X   | X   |  |
| ÓBIDOS   | X                                   | X   | X   |  |
| PENICHE  | X                                   | X   |   |  |
| POMBAL   | X                                   | X   | X   |  |
| P. DE MÓS  |                                     |   |   |  |

|   | ALCOBAÇA | ALVAIAZERE | ANSIÃO | BATALHA | BOMBARRAL | C. DA RAINHA | C. DE PÊRA | F. DOS VINHOS | LEIRIA | M. GRANDE | NAZARÉ | ÓBIDOS | PENICHE | POMBAL | P. DE MÓS |
|---|----------|------------|--------|---------|-----------|--------------|------------|---------------|--------|-----------|--------|--------|---------|--------|-----------|
| Há informação e apontadores para os estabelecimentos de Ensino                                      |          | X          | X      | X       |           | X            |            | X             | X      | X         | X      | X      | X       | X      |           |
| É disponibilizado informação sobre as feiras e mercados   |          | X          | X      | X       |           | X            |            |               |        |           | X      |        |         | X      |           |
| São listadas e descritas as freguesias do concelho  |          | X          | X      | X       | X         | X            | X          |               | X      | X         |        |        |         |        | X         |
| Disponibiliza informação sobre a geografia do território, localização, acesso e vias de comunicação | X        | X          | X      | X       |           | X            | X          |               | X      | X         |        | X      | X       | X      | X         |
| Figuras ilustres, lendas e outros elementos sobre o concelho e freguesias                           | X        |            | X      | X       | X         | X            | X          | X             | X      |           | X      | X      |         | X      |           |
| Disponibiliza indicadores genéricos, demográficos, económicos e sociais sobre o concelho            | X        | X          | X      | X       |           | X            | X          | X             |        |           |        |        |         |        | X         |
| Providencia informação sobre gastronomia, hotéis, residenciais, restaurante e bares                 | X        | X          | X      | X       | X         | X            | X          | X             |        | X         | X      | X      | X       | X      | X         |
| É disponibilizado informação (ou apontadores) para as associações do concelho                       |          | X          | X      | X       |           |              | X          |               | X      | X         | X      |        |         |        | X         |
| São listados e descritos circuitos turísticos do concelho   | X        |            |        | X       |           | X            | X          | X             |        | X         |        | X      |         |        | X         |
| A página procede à descrição económica e social do concelho   | X        | X          | X      | X       |           | X            | X          |               | X      | X         |        | X      | X       | X      |           |
| É disponibilizado o directório de empresas  |          |            | X      |         |           | X            | X          |               |        | X         |        |        |         |        | X         |
| São listadas as entidades culturais, desportivas e de lazer.  |          | X          |        | X       |           | X            | X          | X             | X      | X         | X      |        |         |        | X         |