

## A Evolução do Governo Electrónico

O Governo Electrónico (e-Gov) é um conceito relativamente recente que assenta essencialmente em 4 fases: (1) Informação: presença na Internet através da disponibilização de informação básica ao público; (2) Interacção Simples: presença na Internet oferecendo ao utente a possibilidade de obter formulários para iniciar o procedimento de obtenção do serviço em causa; (3) Interacção Bidireccional: presença na Internet, aceitando a submissão de formulários para iniciar o procedimento de obtenção do serviço em causa; (4) Transacção: presença na Internet permitindo que a efectivação do serviço, decisão e pagamento, seja tratada com recurso ao *website*, não sendo necessário nenhum procedimento via papel.

A completa efectivação destes serviços traz óbvias vantagens: maior comodidade; maior rapidez nos tempos de resposta aos pedidos; maior transparência; melhores serviços; disponibilidade permanente, 24 x 7 x 365; satisfação dos cidadãos; redução de erros e redução de custos.

Na Europa, a Capgemini a pedido da Comissão Europeia, analisa desde 2001 a *sofisticação on-line dos serviços públicos* e o *número de serviços públicos totalmente disponíveis on-line*, de acordo com a análise de 20 serviços (12 relativos a cidadãos e 8 relativos a empresas) relativos a 28 países (UE25 + Noruega, Islândia e Suíça).

A *sofisticação on-line dos serviços públicos*, uma das medidas em equação, determina em termos médios, tomando em consideração todos os países e os 20 serviços analisados, o nível dos serviços públicos em termos de desenvolvimento (considerando as 4 etapas atrás descritas). A outra medida, os *serviços públicos totalmente disponíveis on-line*, determina em termos médios, tomando em consideração todos os países e os 20 serviços analisados, o nível dos serviços públicos em termos de desenvolvimento pleno, ou seja, avalia a percentagem de serviços totalmente disponíveis (considera apenas como serviços totalmente disponíveis, serviços que estejam na etapa 4).

O estudo de 2006 revela que a variável de *sofisticação on-line dos serviços públicos* atingiu os 76% e que perto de 50% dos serviços permitem a realização totalmente electrónica do processo. A Áustria lidera ao nível da *sofisticação on-line de serviços públicos*, seguida agora de Malta, um paradigmático caso de sucesso assente numa evolução da 16.<sup>a</sup> (em 2005) para a 2.<sup>a</sup> posição (em 2006). A Estónia com uma subida da 8.<sup>a</sup> para a 3.<sup>a</sup> posição fecha juntamente com a Suécia o pódio dos países mais evoluídos

em termos de *sofisticação de serviços on-line*. Portugal subiu duas posições ocupando agora a 12.<sup>a</sup> posição com 83%, mais 15 pontos que o anterior registo e 7 pontos percentuais acima da média, valores que colocam o país no 5.<sup>o</sup> lugar entre os países da UE com maior índice de evolução.

A Áustria lidera também a *disponibilização de serviços públicos totalmente disponíveis on-line*, seguida da Estónia e Malta. Neste particular, Portugal obteve também a 5.<sup>a</sup> maior subida com mais 20 pontos percentuais que o estudo anterior. Os 60% registados colocam o país 12 pontos percentuais acima da média europeia.

Malta, Hungria, Eslovénia e Portugal foram os países que mais evoluíram em termos globais no conjunto das duas variáveis de análise. Em Portugal essa evolução assenta no aparecimento de novas iniciativas, destacando-se o lançamento em Março de 2006 do projecto do cartão do cidadão ([www.cartaodocidadao.pt](http://www.cartaodocidadao.pt)), em Abril, do Passaporte Electrónico ([www.pep.pt](http://www.pep.pt)) e em Junho, do ViaCTT ([www.viactt.pt](http://www.viactt.pt)) e do Portal da Empresa ([www.portaldaempresa.pt](http://www.portaldaempresa.pt)).

Com a maioria dos países a atingir um elevado nível de maturidade na disponibilização on-line e sofisticação dos seus serviços públicos, com a internacionalização cada vez maior da *Web* e o aparecimento de equipamentos móveis com funcionalidades de acesso à Internet, o futuro do e-Gov passará por questões como a acessibilidade, assente na disponibilização dos conteúdos em mais do que uma língua, em formatos adaptados a pessoas com limitações e no desenvolvimento de novos canais de acesso. Precisamente neste ponto, o conceito de *e-Gov* evoluirá naturalmente para a integração da mobilidade através do *m-Gov*, potenciando o surgimento de novos serviços, mais inteligentes, proactivos, personalizados e centrados no utilizador.