

## O Futuro do Governo Electrónico

Ao longo destes últimos anos, num ambiente de contínuo desenvolvimento, os diversos Governos tem promovido políticas que estimulam o acesso a serviços governamentais via *Web* maioritariamente acessíveis através de um computador pessoal (e-Gov).

Perante o quase pleno desenvolvimento, a maioria dos países, de acordo com o plano de acção i2010 (<http://europa.eu/scadplus/leg/pt/cha/c11328.htm>), deverão procurar o desenvolvimento de uma sociedade inclusiva através da aplicação das normas da *WWWConsortium* (<http://www.w3.org/>) para a acessibilidade de pessoas com incapacidades e da disponibilização de conteúdos em várias línguas. Na Europa as pessoas com deficiência constituem 15% da sua população, muitas delas enfrentando obstáculos na utilização de produtos e serviços TIC. Em Portugal, não obstante uma Resolução do Conselho de Ministros de 1999 (n.º 97/99, [http://www.acesso.unic.pcm.gov.pt/acesso/res97\\_99.htm](http://www.acesso.unic.pcm.gov.pt/acesso/res97_99.htm)), que determinava que no prazo máximo de um ano todos os sites da administração pública deviam permitir e facilitar o acesso a cidadãos com necessidades especiais, o problema persiste e carece de ser resolvido. Já em 2006, o novo Governo aprovou em Conselho de Ministros o Plano de Acção para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade, que deverá vigorar até 2009 e que inclui, entre outras medidas, um eixo destinado à promoção da acessibilidade às páginas *Web*, sobretudo nos Portais da Administração Pública, visando-se desta forma, em articulação com a UMIC, eliminar as barreiras físicas e tecnológicas no acesso a conteúdos e serviços por parte de cidadãos com necessidades especiais.

Por outro lado, o conceito de *e-Gov* tenderá a evoluir para um novo paradigma, o *m-Gov*, assente na disponibilização de serviços e conteúdos mais inteligentes orientados para o utilizador. De facto, a introdução do conceito de mobilidade (os telemóveis por exemplo já não servem apenas para a transmissão de voz) veio alargar o espectro de possibilidades de acesso à Internet. O acesso móvel tornou-se parte do nosso dia-a-dia e vai naturalmente obrigar a que as organizações governamentais se transformem e adaptem a este novo conceito, oferecendo serviços públicos acessíveis em qualquer lugar e em qualquer altura, conferindo ao utilizador uma maior conveniência e uma maior flexibilidade.

Para lá de um novo canal de acesso aos serviços, o conceito de m-Gov vai exigir a readaptação do tradicional serviço de *e-Gov*, tal qual o conhecemos, com a definição de novos serviços centrados no utilizador, personalizados e que fazem uso da localização do utente, disponibilizando informação em tempo real e oferecendo um conjunto de serviços especificamente programados: alertas ou notificações através de *email* ou SMS (por exemplo, para avisar os utilizadores que têm uma consulta no médico, receber notas dos exames nas universidades, receber avisos de interrupção do fornecimento da água, notificações sobre a renovação do passaporte ou a inspecção do carro, etc...). Progressivamente, os serviços centrados no utilizador tornar-se-ão mais inteligentes antecipando as necessidades do utilizador, com recurso por exemplo à obtenção de conhecimento sobre a localização do utente, um factor que beneficiará a qualidade dos serviços ao permitir a emissão de informação contextualizada: previsões sobre o tempo, condições do tráfego rodoviário, mapas, informação cultural, etc...

Perante uma penetração enorme dos telemóveis no mercado e uma maior facilidade dos utilizadores no seu manuseamento, estão criadas as condições para que os Governos desenvolvam no futuro plataformas adaptadas ao *m-Gov*. No entanto e não obstante serem mais baratos e mais fáceis de transportar que os computadores, os dispositivos móveis, excepção feita aos computadores portáteis, têm uma capacidade de processamento e uma área de visualização mais reduzida, o que associado à utilização em ambiente móvel e decorrente de uma inferior largura de banda, deverá limitar, ao fundamental, a quantidade de conteúdos que se querem mostrar ao utilizador. Neste contexto, a informação disponibilizada ao utente deverá ter em consideração o tipo de utilizador, os seus hábitos, as suas preferências e a própria localização. O m-Gov está já aí, ao virar do e-Gov.