

O Governo Electrónico em Portugal. Um estudo com alunos de Administração Pública

Célio Gonçalo Marques ¹, Vasco Gestosa da Silva ², Ricardo Campos ³

^{1, 2 e 3} Docente do Instituto Politécnico de Tomar

¹ Mestre em Comunicação Educacional Multimédia, ² Licenciado em Ciências do Desenvolvimento e Cooperação, ³ Mestre em Eng.ª Informática

¹ celiomarques@ipt.pt, ² vasco.silva@ipt.pt, ³ ricardo.campos@ipt.pt,

Resumo: O Governo Electrónico tem assumido uma importância crescente na sociedade actual, assumindo-se como um processo vital para a modernização da Administração Pública. A sua grande prioridade é a melhoria significativa da qualidade dos serviços públicos através do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Em Portugal, o Governo Electrónico é apresentado como uma área estratégica para a construção da Sociedade de Informação e do Conhecimento. Apesar de vários exemplos de sucesso, ainda existe muito a fazer com vista a um Governo Electrónico integrado que fomente uma excelente relação entre cidadãos, empresas e Administração Pública. O investimento reduzido, a falta de formação em TIC e o reduzido conhecimento que empresas e cidadãos têm acerca das potencialidades deste novo conceito, facto a que não tem sido alheio a pouca divulgação por parte das entidades competentes, são alguns dos entraves a um maior sucesso do Governo Electrónico. Neste sentido, considerámos importante verificar, pela importância que assumirão a curto prazo no desempenho das suas funções, o conhecimento que os alunos de Administração Pública têm acerca do Governo Electrónico, que importância lhe conferem, que serviços conhecem, usam e propõem.

Palavras-chave: Governo Electrónico; Serviços públicos; Tecnologias de Informação e Comunicação; Administração Pública.

1. Introdução

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), desempenham um papel preponderante na sociedade actual, constituindo um importante factor de desenvolvimento da economia. A sua crescente utilização nas mais diversas actividades humanas tem conduzido a mudanças significativas nos nossos hábitos. Ignorar esta tendência é colocar um travão na modernização e inovação do país, por isso, é crucial que as organizações as entendam como uma oportunidade e as transformem numa mais valia.

Para a Comissão das Comunidades Europeias (2003), as TIC podem ajudar a Administração Pública a superar diversos desafios, embora, a ênfase não deva ser dada a estas, mas sim à sua utilização combinada com mudanças organizacionais e à aquisição de novas competências, que melhorem os serviços públicos, processos democráticos e políticas públicas. Dentro desta perspectiva, o Governo Electrónico é visto como um processo estratégico para melhorar a relação dos cidadãos e das empresas com a Administração Pública, contribuindo decisivamente, a par disso, para a sua modernização. A implementação do Governo Electrónico é, assim, vista como uma medida importante para promover a cidadania, impulsionar a mudança das organizações públicas, disseminar a tecnologia (para que esta contribua para o desenvolvimento do país), fomentar a integração de sistemas e processos e promover a inclusão digital (SINFIC, 2005). A nível europeu, o Governo Electrónico é um dos pilares da iniciativa eEurope. Uma iniciativa que faz parte da estratégia de Lisboa para tornar a União Europeia, até 2010, numa economia mais competitiva e dinâmica, com melhoria no emprego e na coesão social (Comissão das Comunidades Europeias, 2002). Numa primeira fase, foi lançado o Pano de Acção eEurope 2002, aprovado pelo Conselho Europeu da Feira, em Junho de 2000. Em 2002, este plano de acção deu lugar ao eEurope 2005 apresentado em Sevilha e, em Junho de 2005, o eEurope 2005 foi substituído pelo programa i2010.

Hoje em dia podemos verificar que muitos dos serviços públicos já se encontram disponíveis na Internet havendo, no entanto, grandes diferenças entre os diversos países. Será também necessário que esses serviços não se limitem apenas à disponibilização de informação, fomentando a interacção e transacção. Neste campo, as empresas parecem estar mais beneficiadas que os cidadãos (Chevallerau, 2005). A fraca penetração do computador e da Banda Larga, o preço elevado das telecomunicações, o investimento reduzido em TIC, a falta de formação em TIC, a pouca divulgação dos serviços e a falta de visão de alguns quadros da Administração Pública constituem alguns dos entraves ao Governo Electrónico.

2. O Governo Electrónico em Portugal

O Governo Electrónico tem sido visto pelos Governos de Portugal como um elemento chave para a modernização da Administração Pública e para a melhoria significativa da qualidade dos serviços públicos. O plano de Acção para o Governo Electrónico constitui o terceiro pilar do Plano de Acção para a Sociedade de Informação: Qualidade e eficiência dos serviços públicos (tabela 1).

Tabela 1 – Plano de Acção para a Sociedade de Informação em Portugal (Chevallerau, 2005).

Plano de Acção para a Sociedade de Informação	
1	Uma Sociedade de Informação para todos
2	Novas capacidades
3	Qualidade e eficiência dos serviços públicos
4	Melhor cidadania
5	Saúde para todos
6	Novas formas de criar valor económico
7	Conteúdos atractivos

Para o desenvolvimento da estratégia de Governo Electrónico em Portugal foram definidos sete eixos de actuação: (1) - Serviços públicos orientados para o cidadão; (2) - Uma Administração Pública moderna e eficiente; (3) - Novas capacidades tecnológicas; (4) - Racionalização dos custos de comunicações; (5) - Gestão eficiente das compras públicas; (6) Serviços públicos próximos dos cidadãos; e (7) Serviços públicos interactivos (Chevallerau, 2005).

Através destes eixos de actuação, o Governo pretende aumentar a satisfação com os serviços públicos (permitindo que os cidadãos e empresas possam ter acesso aos serviços públicos a qualquer hora, em qualquer lugar e através de múltiplos canais como computadores, telemóveis, TV digital, terminais públicos, etc.); aumentar a eficiência dos serviços públicos e diminuir os custos para o Governo, cidadãos e empresas através da reengenharia de processos; aumentar a transparência dos processos, incrementando assim a confiança dos cidadãos e empresas nos serviços públicos; promover a participação dos cidadãos no processo democrático através de uma melhor divulgação da informação; promover o desenvolvimento da Sociedade de Informação e Conhecimento para todos através de um sector público inovador; e alcançar o reconhecimento internacional em termos da qualidade do Governo Electrónico em Portugal, fazendo que os cidadãos e empresas fiquem orgulhosos dos serviços públicos portugueses (Chevallerau, 2005).

Segundo Caldas (2005) é necessário ter em conta quatro aspectos centrais nos projectos de Governo Electrónico, que as experiências de países como Inglaterra, Canadá e Austrália têm vindo a demonstrar como factores críticos de sucesso: a sustentabilidade ao longo de todo o projecto; um sistema de monitorização da performance do serviço público; a integração nos sistemas de informação do Governo e Administração Pública; e a ênfase nas prioridades para a qualidade do serviço público.

Em 2004, a utilização das TIC encontrava-se praticamente generalizada em todos os sectores da Administração Pública, dispondo de sistemas informáticos e acesso à Internet (Silva, 2005). Na Administração Pública Central, todos os organismos dispunham de ligação à Internet (53% através de Banda Larga), 86% tinham presença na Internet e 75% possuíam pessoal afecto exclusivamente às TIC (UMIC, 2005a). Através de um inquérito à utilização das TIC nas Câmaras Municipais (UMIC, 2005b), verificou-se que em 2004, todas as Câmaras Municipais já dispunham de ligação à Internet (61% através de Banda Larga), 91% tinham presença na Internet e 42% tinham uma política de disponibilização de acesso à Internet a todos os trabalhadores. Constatou-se que a Internet é utilizada preferencialmente para actividades de natureza informativa e comunicacional e que as actividades mais relevantes são a procura e recolha de informação/documentação (97%), o correio electrónico (96%), a troca electrónica de ficheiros (90%), a consulta de catálogos de aprovisionamento (80%), o acesso a base de dados (79%) e a comunicação externa com outros municípios, juntas de freguesia e organismos da Administração Pública Central (70%) (UMIC, 2005b). Neste inquérito, 96% das Câmaras Municipais que não tinham presença na Internet referem que o *Website* está em construção, havendo também Câmaras Municipais que referem que esta ausência se deve à falta de recursos humanos com competências adequadas e à falta de recursos financeiros.

Um estudo levado a cabo pela Capgemini a pedido da Comissão Europeia revela que 84% dos serviços públicos, definidos como básicos pelo Conselho da União Europeia (tabela 2), possuem um *Website*. Para além dos 25 países da União Europeia, este estudo contemplou também a Islândia, a Noruega e a Suíça.

Tabela 2 – Serviços públicos básicos (Chevallerau, 2005; Wauters & Durme, 2005).

Cidadãos	Empresas
Impostos	Contribuições sociais dos trabalhadores
Procura de emprego	Imposto das empresas
Benefícios da segurança social	Imposto sobre o Valor Acrescentado
Documentos pessoais	Registos de novas empresas
Registo de carros	Submissão de dados para o organismo responsável pelas estatísticas
Formulários para autorização de construção	Declarações de clientes
Documentos para a polícia	Autorizações relacionadas com o ambiente
Bibliotecas públicas	Outros documentos públicos
Certificados de nascimento e casamento	
Inscrições nas escolas superiores	
Informações sobre mudança de residência	
Serviços ligados à saúde	

Através deste estudo pretendeu-se analisar o progresso dos países participantes em matéria de Governo Electrónico e fazer comparações entre eles. Todavia, enquanto no Plano de Acção eEurope2002 o indicador

apresentado era a percentagem de serviços públicos básicos disponíveis *on-line*, neste estudo, integrado no Plano de acção eEurope2005, definiu-se como indicador o número de serviços públicos básicos completamente disponíveis (Wauters & Durme, 2005).

De forma a por em prática esta avaliação, foram definidos cinco estágios no que respeita à disponibilização de um serviço público *on-line* (Wauters & Durme, 2005): (0) - Ausência total de *Website* acessível ao público ou o *Website* não apresenta informação relevante, interação simples, interação bidireccional, nem qualquer tipo de transacção; (1) - Informação: Presença na Internet através da disponibilização de informação básica ao público; (2) - Interação Simples: Presença na Internet oferecendo ao cidadão a possibilidade de obter formulários para iniciar o procedimento de obtenção do serviço em causa; (3) - Interação Bidireccional: Presença na Internet aceitando a submissão de formulários para iniciar o procedimento de obtenção do serviço em causa (este passo implica a autenticação do cidadão/empresa); (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.

Para uma efectiva avaliação do nível qualitativo dos serviços disponíveis, Wauters & Durme (2005) definiram duas medidas que permitem avaliar o nível de implementação *on-line* dos serviços públicos: sofisticação *on-line* e serviços totalmente disponíveis.

Este estudo revela que a média de sofisticação *on-line* dos países participantes se encontrava nos 65%. A Suécia era o país mais avançado em termos de sofisticação *on-line* (89%) e apenas a Letónia, Polónia, Eslováquia e Hungria apresentavam valores inferiores a 65%. Portugal encontrava-se na 14.^a posição com um valor ligeiramente superior à média. Em termos de serviços públicos totalmente disponíveis, constatou-se que a média era de 41%. Na frente estavam a Suécia (74%), a Áustria (72%) e a Finlândia (67%), havendo cinco países com valores inferiores a 20% (Hungria, Eslováquia, Polónia, Suíça e Letónia). Portugal encontrava-se na 16.^a posição com um valor de 40%. Na tabela 3 é possível verificar os *Websites* referentes aos serviços públicos básicos disponíveis em Portugal, aparecendo entre parêntesis o estágio de sofisticação dos mesmos, de acordo com o relatório do IDABC eGovernment Observatory.

Tabela 3 – Serviços públicos básicos em Portugal (Chevallerau, 2005).

Cidadãos	Empresas
Impostos http://www-e-financas.gov.pt/ (4/4)	Contribuições sociais dos trabalhadores http://www.seg-social.pt/ (4/4)
Procura de emprego http://www.iefp.pt:8081/IEFP (3/3)	Imposto das empresas http://www-e-financas.gov.pt/ (4/4)
Benefícios da segurança social http://www.seg-social.pt/ (2/4) http://www.asocialensinosuperior.pt/ (2/4)	Imposto sobre o Valor Acrescentado http://www-e-financas.gov.pt/ (4/4)
Documentos pessoais http://www.portaldocidadao.pt (3/3) http://www.dgv.pt/condutores/modelo_b.asp (2/3)	Registos de novas empresas http://www.cfe.iapmei.pt (4/4)
Registo de carros http://www.dgrn.mj.pt/autom/infauto.asp (2/4)	Submissão de dados para o organismo responsável pelas estatísticas http://www.ine.pt (0/3)
Formulários para autorização de construção http://www.portaldocidadao.pt (1/4)	Declarações de clientes http://www-e-financas.gov.pt/de/jsp-dgaiec/main.jsp (4/4)

Documentos para a polícia http://www.psp.pt (1/3)	Autorizações relacionadas com o ambiente http://www.iambiente.pt/ (2/4)
Bibliotecas públicas http://www.porbase.org (1/3)	Outros documentos públicos http://www.compras.gov.pt/ (3/4)
Certificados de nascimento e casamento http://certidoes.portaldocidadao.pt (3/3)	
Inscrições nas escolas superiores http://www.acessoensinosuperior.pt (1/4)	
Informações sobre mudança de residência http://www.portaldocidadao.pt (2/3)	
Serviços ligados à saúde http://www.portaldocidadao.pt (3/4)	

Para além destes serviços, há que referir vários outros projectos de relevo como o Portal do Governo (<http://www.portugal.gov.pt>), a Biblioteca do Conhecimento On-Line (<http://www.b-on.pt>), a Biblioteca Nacional Digital (<http://bdn.bn.pt>), a iniciativa e-U (<http://www.e-u.pt>), a iniciativa Cidades e Regiões Digitais (<http://www.cidadesdigitais.pt>), a votação electrónica (<http://www.votoelectronico.pt>), o Diário da República Electrónico (<http://dre.pt>) ou a criação de empresas na hora (<http://www.empresanahora.pt>) (UMIC, 2005c).

Apesar dos serviços públicos portugueses apresentarem uma taxa de sofisticação *on-line* superior à média europeia, ainda é necessário percorrer um longo caminho para que possamos desenvolver um Governo Electrónico integrado com serviços orientados para os diversos agentes sociais que são construídos e reconstruídos com a colaboração destes num processo contínuo de melhoria (UMIC, 2003). Ao mesmo tempo, é necessário tomar medidas que permitam que cada vez mais cidadãos e empresas possam aceder a esses serviços. Os dados de um inquérito à utilização das TIC realizado pela UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento (2004) referem que em 2004 apenas 54% da população portuguesa utilizava computador e apenas 43% tinha acesso à Internet.

3. O estudo

O estudo realizado teve como objectivo aferir o conhecimento de alunos do curso de Administração Pública acerca do Governo Electrónico, dos seus benefícios e importância no contexto da Sociedade de Informação e do Conhecimento, assim como apresentar os serviços que eles conhecem, utilizam e propõem. No que respeita aos serviços que utilizam, pretendemos também conhecer a frequência com que são utilizados e o grau de satisfação dos sujeitos.

A relevância deste estudo prende-se com a pertinência do tema, mas sobretudo, pelo tipo de sujeitos inquiridos, alunos de Administração Pública, que se espera virem a ser futuros quadros da Administração Pública.

Começamos por descrever o estudo, de seguida fazemos a descrição dos instrumentos utilizados e finalmente fazemos a caracterização da amostra atendendo ao sexo, idade e literacia informática.

3.1 Descrição do estudo

Este estudo decorreu em Dezembro de 2005 e os dados foram recolhidos através do questionário de identificação e do questionário sobre o Governo Electrónico. Começamos por apresentar os objectivos do estudo, a

que se seguiu o preenchimento do questionário de identificação. Finalmente foi preenchido o questionário sobre Governo Electrónico.

3.2 Descrição do Instrumento

Na realização deste estudo foram utilizados dois questionários, um questionário de identificação e um questionário sobre o Governo Electrónico. O questionário de identificação teve por objectivo identificar os sujeitos que constituíram a amostra e caracterizá-los atendendo ao sexo, à idade e à literacia informática. Este questionário pretendeu verificar quando é que os sujeitos começaram a utilizar o computador, a frequência com que o utilizam e verificar se os sujeitos acedem à Internet e com que frequência.

O questionário sobre Governo Electrónico pretendeu verificar o que os sujeitos entendem por Governo Electrónico, verificar quais os benefícios que consideram haver para a Administração Pública, decorrentes da sua utilização, verificar quais os serviços de Governo Electrónico que conhecem, quais os serviços de Governo Electrónico já utilizados, qual a frequência de utilização e o grau de satisfação na utilização dos respectivos serviços. Finalmente, foi proposto que sugerissem novos serviços de Governo Electrónico.

Os questionários foram validados por especialistas da área.

3.3 A amostra

A amostra deste estudo foi constituída por 30 alunos do 1º ano da licenciatura em Administração Pública da Escola Superior de Gestão de Tomar do Instituto Politécnico de Tomar. A escolha de alunos do 1º ano, deveu-se ao facto de ainda não terem sido confrontados com este tema nas nossas aulas, uma situação que poderia influenciar as suas respostas.

Passamos a descrever os sujeitos da amostra atendendo ao sexo, à idade e à literacia informática. Num total de 30 sujeitos, 50% são do sexo feminino e 50% são do sexo masculino. No que concerne à idade, a moda situa-se nos 19 anos, um valor justificado pelo facto dos alunos questionados se encontrarem no primeiro ano do curso de Administração Pública. A idade mínima situa-se nos 18 anos, a idade máxima situa-se nos 64 anos e a média de idades é de cerca de 26 anos.

Como consta na tabela 4, verificamos que 13,3% dos sujeitos começaram a utilizar o computador no ensino superior, 53,4% no ensino secundário, 16,7% no ensino primário e 13,3% começaram a utilizar o computador noutras alturas, nomeadamente, no trabalho (3,3%), em formação profissional (3,3%) e no ensino preparatório (3,3%). Houve um sujeito que não respondeu à questão.

Tabela 4 – Início de utilização do computador.

Início de utilização do computador	f	%
Ensino Secundário	16	53,4
Ensino Primário	5	16,7
Ensino Superior	4	13,3
Outro	4	13,3
Não responderam	1	3,3

Em relação à frequência de utilização do computador, tabela 5, verifica-se que 76,7% utilizam o computador diariamente e 23,3% utilizam-no semanalmente.

Tabela 5 –Frequência de utilização do computador.

Frequência de utilização do computador	f	%
Diariamente	23	76,7
Semanalmente	7	23,3

Constata-se que 93,3% dos sujeitos utilizam a Internet. Destes, 60,7% acedem diariamente, 21,4% acedem semanalmente e 17,9% acedem esporadicamente, como se pode verificar na tabela 6.

Tabela 6 – Frequência de acesso à Internet.

Frequência de acesso à Internet	f	%
Diariamente	17	60,7
Semanalmente	6	21,4
Esporadicamente	5	17,9
Raramente	0	0

4. Apresentação e análise de dados

Neste ponto, apresenta-se a análise de dados do questionário sobre Governo Electrónico. Procede-se, essencialmente, à análise de frequências e à categorização das respostas. Com o questionário sobre Governo Electrónico, pretende-se analisar a sensibilidade dos alunos de Administração Pública sobre uma temática que lhes diz directamente respeito. Começa-se por aferir o que os sujeitos entendem por Governo Electrónico, de seguida analisa-se quais os serviços de Governo Electrónico que os sujeitos conhecem, verifica-se quais os serviços de Governo Electrónico que os sujeitos utilizam, apresenta-se a frequência de utilização e analisa-se o grau de satisfação da utilização dos serviços de Governo Electrónico. Por último, apresentam-se os novos serviços de Governo Electrónico propostos pelos sujeitos.

4.1 Conceito de Governo Electrónico

Quando questionados acerca do que entendem por Governo Electrónico, os sujeitos apresentam várias respostas que se agrupam em 3 categorias conforme a tabela 8.

Tabela 8 – Conceito de Governo Electrónico.

O que é Governo Electrónico?	f	%
Disponibilização de informações e serviços governamentais por meio electrónico	13	43,3
Websites com informações relacionadas com o Governo	10	33,3
Websites onde se podem entregar declarações de impostos e efectuar o pagamento dos mesmos	5	16,7
Não responderam	2	6,7

Verifica-se que 33,3% dos sujeitos respondeu que Governo Electrónico são *Websites* com informações relacionadas com o Governo, 43,3% acha que o Governo Electrónico tem a ver com a disponibilização de

informações e serviços governamentais por meio electrónico e 16,7% respondeu que Governo Electrónico são *Websites* onde se podem entregar declarações de impostos e efectuar o pagamento dos mesmos. Dois sujeitos não responderam à questão.

4.2 Benefícios do Governo Electrónico

Em relação aos benefícios do Governo Electrónico, os sujeitos também apresentaram várias respostas que estão agrupadas em 6 categorias, conforme a tabela 9.

Tabela 9 – Benefícios do Governo Electrónico.

Benefícios do Governo Electrónico	f	%
Reduz de custos, aumenta a rapidez na resolução de problemas dos contribuintes e permite a desburocratização da Administração Pública	11	36,8
Acesso e pesquisa de informação sobre o Governo	9	30,0
Facilita o acesso aos serviços da Administração Pública	3	10,0
Beneficia a oferta de serviços públicos	2	6,6
Facilita a tomada de decisões governamentais	2	6,6
Não responderam	3	10,0

Verifica-se que 36,8% dos sujeitos considera que o Governo Electrónico permite a redução de custos, aumenta a rapidez na resolução de problemas dos contribuintes e permite a desburocratização da Administração Pública; 30,0% dos sujeitos refere que o Governo Electrónico tem benefícios em relação ao acesso e pesquisa de informação sobre o Governo; 10,0% refere que o Governo Electrónico facilita o acesso aos serviços da Administração Pública; 6,6% refere que o Governo Electrónico beneficia a oferta de serviços públicos; e, finalmente, 6,6% acha que o Governo Electrónico facilita a tomada de decisões. Não responderam à questão 10,0% dos inquiridos.

4.3 Serviços de Governo Electrónico conhecidos pelos sujeitos

Os sujeitos revelaram conhecer 26 serviços de Governo Electrónico apresentados. Como consta na tabela 10, os três serviços de Governo Electrónico mais conhecidos pelos inquiridos são o Acesso ao Ensino Superior (90,0%), a Assembleia da República (63,3%) e a Loja do Cidadão (56,7%).

Tabela 10 – Serviços de Governo Electrónico conhecidos.

Serviços de Governo Electrónico	f	%
Acesso ao Ensino Superior	27	90,0
Assembleia da República	19	63,3
Loja do Cidadão	17	56,7
Portal da Juventude	15	50,0
Diário da República Electrónico	14	46,7
Direcção-Geral dos Impostos	14	46,7
Portal do Governo	14	46,7
Segurança Social	14	46,7
Biblioteca do Conhecimento	12	40,0
Presidência da República	12	40,0

Projecto Campus Virtuais	12	40,0
Instituto de Apoio a Pequenas e Médias Empresas e ao Investimento	10	33,3
Portal do Cidadão	9	30,0
Recenseamento Eleitoral	7	23,3
Procuradoria-Geral da República	6	20,0
Direcção-Geral da Administração Pública	5	16,7
Direcção-Geral dos Registos e Notoriedade	5	16,7
Inspeção-Geral da Administração Pública	5	16,7
Instituto de Gestão da Administração Pública	5	16,7
Programa Nacional de Compras	5	16,7
Instituto Nacional de Administração	4	13,3
Direcção-Geral do Orçamento	3	10,0
Empresa na Hora	2	6,7
Iniciativa Cidades e Regiões Digitais	2	6,7
UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento	1	3,3
Unidade de Coordenação da Modernização Administrativa	1	3,3

4.4 Serviços de Governo Electrónico utilizados pelos sujeitos

Em relação à utilização dos serviços de Governo Electrónico, verifica-se que os serviços mais utilizados são o Acesso ao Ensino Superior (86,7%) e a Assembleia da República (40,0%) a par com o Portal da Juventude (40,0%). De seguida, surgem o Diário da República Electrónico, a Direcção-Geral de Impostos, a Loja do Cidadão e a Segurança Social (36,7%).

Tabela 11 – Serviços de Governo Electrónico utilizados pelos sujeitos.

Serviços de Governo Electrónico	f	%
Acesso ao Ensino Superior	26	86,7
Assembleia da República	12	40,0
Portal da Juventude	12	40,0
Diário da República Electrónico	11	36,7
Direcção-Geral dos Impostos	11	36,7
Loja do Cidadão	11	36,7
Segurança Social	11	36,7
Biblioteca do Conhecimento	10	33,3
Projecto Campus Virtuais	10	33,3
Portal do Governo	9	30,0
Presidência da República	9	30,0
Instituto de Apoio a Pequenas e Médias Empresas e ao Investimento	8	26,7
Portal do Cidadão	8	26,7
Direcção-Geral dos Registos e Notoriedade	5	16,7
Direcção-Geral da Administração Pública	4	13,3
Programa Nacional de Compras	4	13,3
Recenseamento Eleitoral	4	13,3
Instituto Nacional de Administração	3	10,0
Procuradoria-Geral da República	3	10,0

Direcção-Geral do Orçamento	2	6,7
Inspecção-Geral da Administração Pública	2	6,7
Instituto de Gestão da Administração Pública	2	6,7
Empresa na Hora	1	3,3

4.5 Frequência de utilização dos serviços de Governo Electrónico

Constata-se que, em termos globais, 9,6% dos sujeitos utilizam diariamente os serviços de Governo electrónico, 23,7% fazem uma utilização semanal dos serviços, 29,9% ocasionalmente utilizam os serviços e 36,7% raramente o fazem.

Tabela 12 – Frequência de utilização dos serviços de Governo Electrónico.

Frequência de utilização dos serviços de Governo Electrónico										
Serviços de Governo Electrónico	Diariamente		Semanalmente		Esporadicamente		Raramente		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Acesso ao Ensino Superior	3	10	4	13,3	12	40	7	23,3	26	86,7
Assembleia da República	0	0	3	10	3	10	6	20	12	40
Portal da Juventude	3	10	3	10	3	10	3	10	12	40
Diário da República Electrónico	4	13,3	4	13,3	0	0	3	10	11	36,7
Direcção-Geral dos Impostos	2	6,7	1	3,3	4	13,3	4	13,3	11	36,7
Loja do Cidadão	0	0	1	3,3	5	16,7	5	16,7	11	36,7
Segurança Social	2	6,7	4	13,3	0	0	5	16,7	11	36,7
Biblioteca do Conhecimento	1	3,3	3	10	2	6,7	4	13,3	10	33,3
Projecto Campus Virtuais	0	0	3	10	4	13,3	3	10	10	33,3
Portal do Governo	2	6,7	0	0	4	13,3	3	10	9	30
Presidência da República	0	0	1	3,3	4	13,3	4	13,3	9	30
Instituto de Apoio a Pequenas e Médias Empresas e ao Investimento	0	0	0	0	4	13,3	4	13,3	8	26,7
Portal do Cidadão	0	0	3	10	3	10	2	6,7	8	26,7
Direcção-Geral dos Registos e Notoriedade	0	0	0	0	1	3,3	4	13,3	5	16,7
Direcção-Geral da Administração Pública	0	0	3	10	0	0	1	3,3	4	13,3
Recenseamento Eleitoral	0	0	1	3,3	2	6,7	1	3,3	4	13,3
Instituto Nacional de Administração	0	0	3	10	0	0	0	0	3	10
Procuradoria-Geral da República	0	0	2	6,7	0	0	1	3,3	3	10
Programa Nacional de Compras	0	0	1	3,3	1	3,3	1	3,3	3	10
Direcção-Geral do Orçamento	0	0	0	0	1	3,3	1	3,3	2	6,7
Inspecção-Geral da Administração Pública	0	0	1	3,3	0	0	1	3,3	2	6,7
Instituto de Gestão da Administração Pública	0	0	1	3,3	0	0	1	3,3	2	6,7
Empresa na Hora	0	0	0	0	0	0	1	3,3	1	3,3
Total	17	9,6	42	23,7	53	29,9	65	36,7		

4.6 Grau de satisfação dos serviços de Governo Electrónico

Constata-se que em termos globais, 10,7% dos sujeitos estão muito satisfeitos com os serviços de Governo Electrónico, 81,4% estão satisfeitos, 6,8% estão pouco satisfeitos e 1,7% estão insatisfeitos.

Tabela 13 – Grau de satisfação dos serviços de Governo Electrónico.

Grau de satisfação na utilização dos serviços de Governo Electrónico										
Serviços de Governo Electrónico	Muito Satisfeito		Satisfeito		Pouco Satisfeito		Insatisfeito		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Acesso ao Ensino Superior	7	23,3	19	63,3	0	0	0	0	26	86,7
Assembleia da República	0	0	9	30	2	6,7	1	3,3	12	40
Portal da Juventude	3	10	8	26,7	0	0	1	3,3	12	40
Diário da República Electrónico	2	6,7	7	23,3	1	3,3	1	3,3	11	36,7
Direcção-Geral dos Impostos	1	3,3	9	30	1	3,3	0	0	11	36,7
Loja do Cidadão	0	0	9	30	2	6,7	0	0	11	36,7
Segurança Social	2	6,7	8	26,7	1	3,3	0	0	11	36,7
Biblioteca do Conhecimento	1	3,3	9	30	0	0	0	0	10	33,3
Projecto Campus Virtuais	2	6,7	8	26,7	0	0	0	0	10	33,3
Portal do Governo	0	0	8	26,7	1	3,3	0	0	9	30
Presidência da República	0	0	9	30	0	0	0	0	9	30
Instituto de Apoio a Pequenas e Médias Empresas e ao Investimento	0	0	8	26,7	0	0	0	0	8	26,7
Portal do Cidadão	0	0	8	26,7	0	0	0	0	8	26,7
Direcção-Geral dos Registos e Notoriedade	0	0	4	13,3	1	3,3	0	0	5	16,7
Direcção-Geral da Administração Pública	0	0	4	13,3	0	0	0	0	4	13,3
Recenseamento Eleitoral	0	0	3	10	1	3,3	0	0	4	13,3
Instituto Nacional de Administração	0	0	2	6,7	1	3,3	0	0	3	10
Procuradoria-Geral da República	0	0	2	6,7	1	3,3	0	0	3	10
Programa Nacional de Compras	0	0	3	10	0	0	0	0	3	10
Direcção-Geral do Orçamento	0	0	2	6,7	0	0	0	0	2	6,7
Inspecção-Geral da Administração Pública	0	0	2	6,7	0	0	0	0	2	6,7
Instituto de Gestão da Administração Pública	0	0	2	6,7	0	0	0	0	2	6,7
Empresa na Hora	1	3,3	0	0	0	0	0	0	1	3,3
Total	19	10,7	144	81,4	12	6,8	3	1,7		

4.7 Novos serviços de Governo electrónico propostos pelos sujeitos

Os novos serviços de Governo Electrónico propostos pelos sujeitos são o pagamento de propinas através da Internet e um serviço de apoio a cidadãos estrangeiros.

5. Conclusões

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.

Neste estudo verifica-se que os sujeitos já estão familiarizados com o Governo Electrónico, embora alguns deles tenham uma visão limitada do mesmo. Mais de um terço dos sujeitos considera que ele reduz os custos, aumenta a rapidez da resolução de problemas dos contribuintes e permite a desburocratização das Administração Pública.

Verifica-se que os sujeitos conhecem um número considerável de serviços de Governo Electrónico (26). O acesso ao Ensino Superior (90%), a Assembleia da República (63,3%) e a Loja do Cidadão (63,3%) são os mais conhecidos. Consta-se, no entanto, uma utilização limitada destes serviços. O Acesso ao Ensino Superior foi o serviço mais utilizado (86,7%). Todos os outros apresentam uma percentagem inferior ou igual a 40%. Globalmente, os utilizadores raramente utilizam os serviços, embora se sintam satisfeitos quando o fazem. Os novos serviços que propõem têm a ver com pagamento de propinas através da Internet e com um serviço de apoio a estrangeiros.

Para que o Governo Electrónico atinja os seus objectivos é necessário que seja mais que um conjunto de *Websites* com informação dispersa e sem qualquer tipo de interacção ou transacção. Será também necessário apostar na massificação dos computadores e do 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.

Referências

Caldas, A. (2005). e-Government ou Governo Electrónico: Prioridade é o Serviço Público ao Cidadão. *e-Ciência*. (45), 28-07-2005.

Chevallerau, F. X. (2005). eGovernment in the Member States of the European Union. 2nd Edition. Bruxelas: IDABC eGovernment Observatory, Comissão Europeia.

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.

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.

Silva, M. (2005). Governo Electrónico. *e-Ciência*. (45), 28-07-2005.

SINFIC (2005). Modernização Administrativa – Interoperabilidade e Segurança. *Newsletter SINFIC* (40), 21-11-2005.

UMIC (2003). *Sociedade de Informação e Governo Electrónico: Relatório de Diagnóstico*. Lisboa: UMIC.

UMIC (2004). *População Portuguesa, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação*. Lisboa: Observatório da Inovação e Conhecimento, UMIC.

UMIC (2005a). *Administração Pública Central 2004, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação*. Lisboa: Observatório da Sociedade de Informação e do Conhecimento, UMIC.

UMIC (2005b). *Câmaras Municipais 2004, Inquérito 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