



associação para a
Promoção e desenvolvimento
da Sociedade da Informação

*Ponto de situação da Administração
Pública Electrónica
“O Poder do Cidadão”*

**25 de Junho de 2010
Altis Belém Hotel e Spa**

O Poder do Cidadão na SI

Filipe Montargil

Patrocinador
Principal:



O poder do cidadão na SI

APDSI - Ponto de situação da administração
pública electrónica

Filipe Montargil
Lisboa, Hotel Altis Belém
25 de Junho de 2010

Contexto

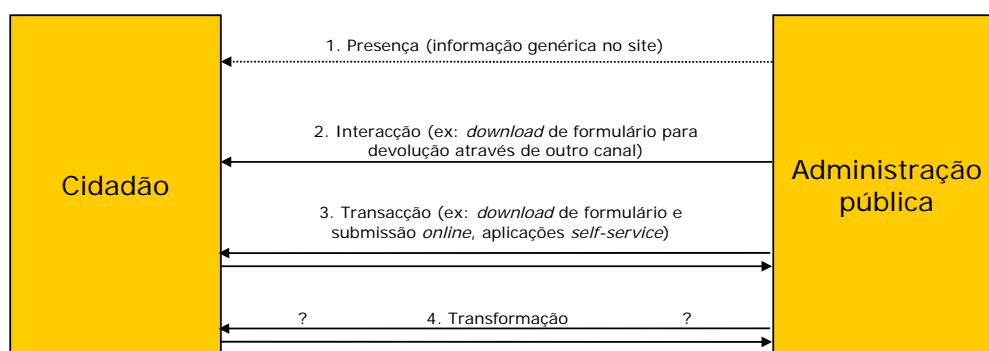
- O desenvolvimento da *Internet*, especialmente a partir de 1991, em consequência da criação da *WWW*, levou à criação dos primeiros serviços de governo electrónico;
- Durante o resto da década, muitos países inauguraram os primeiros serviços *online* e publicaram uma primeira geração de políticas para a sociedade da informação;
- Este processo foi acompanhado por um discurso optimista (ocasionalmente hiperbólico), com a utilização frequente de expressões como *revolução* ou *transformação* (tanto por políticos como por académicos);
- Todas as tecnologias de comunicação tiveram entusiastas da revolução, transformação ou melhoria da relação entre cidadão e Estado (imprensa, rádio, tv por cabo, pc e redes de computadores);
- Não existe, portanto, neste sentido, nada de novo nas expectativas associadas à *Internet*;
- Contudo, algumas lentes teóricas têm sido propostas para a análise específica deste processo, servindo de base a estudos empíricos.

Livro verde sobre a informação do sector público na sociedade da informação: interactividade técnica e influência política no governo electrónico

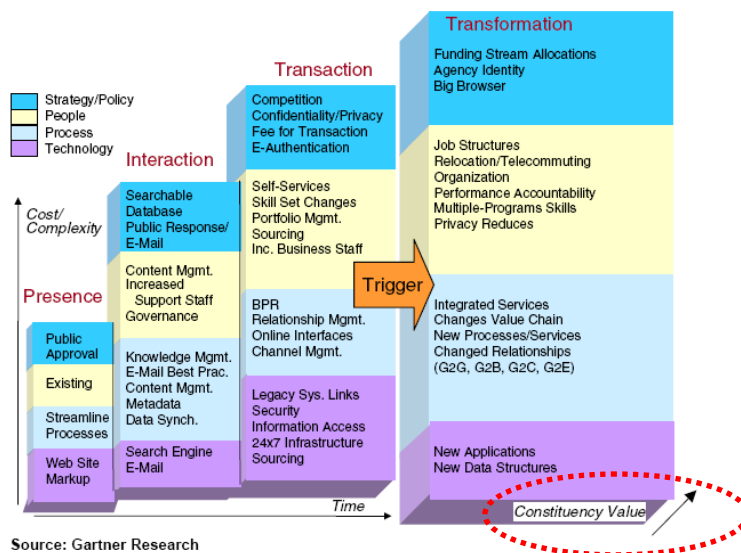
		- Interactividade técnica +		
+ Influência política -		Serviços de informação	Serviços de comunicação	Serviços de transacção
	Quotidiano	Informação sobre trabalho, habitação, educação, saúde, cultura, transportes, ambiente, etc	Fóruns de discussão dedicados a questões do dia-a-dia.	Reserva de bilhetes, inscrição em cursos
	Tele-administração pública	Guia de serviços públicos Guia de formalidades administrativas Ficheiros públicos e bases de dados	Contacto por e-mail com funcionários públicos	Envio electrónico de formulários
	Participação na vida política	Legislação, documentos parlamentares, programas políticos, documentos de consulta Informação de base sobre os processos de tomada de decisão	Fóruns de discussão dedicados a questões políticas Contacto por e-mail com políticos	Referendos Eleições Petições com base em sondagens de opinião

Fonte: Aichholzer et al. (1998: 4) e Comissão Europeia (COM(1998)585: 8).

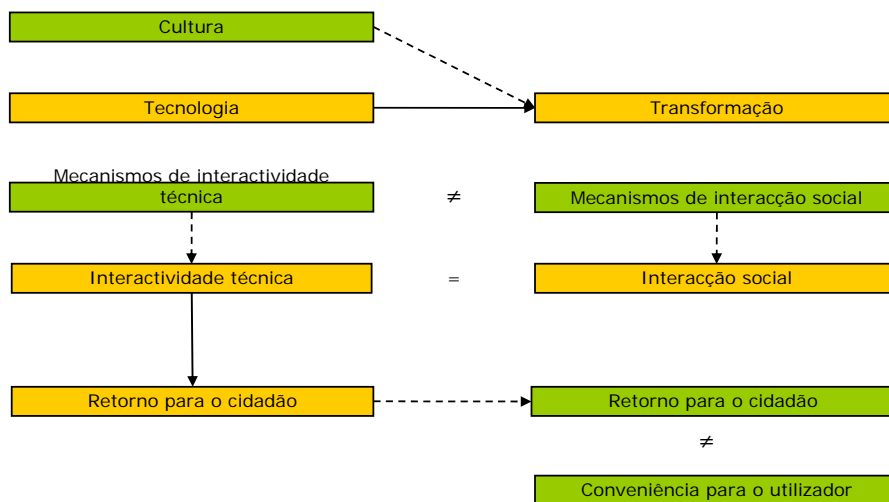
As 4 fases de desenvolvimento dos serviços de governo electrónico da Gartner: fluxos de informação cidadão – administração pública



As 4 fases do eGov da Gartner: transformação e retorno para o cidadão como resultado da interactividade técnica

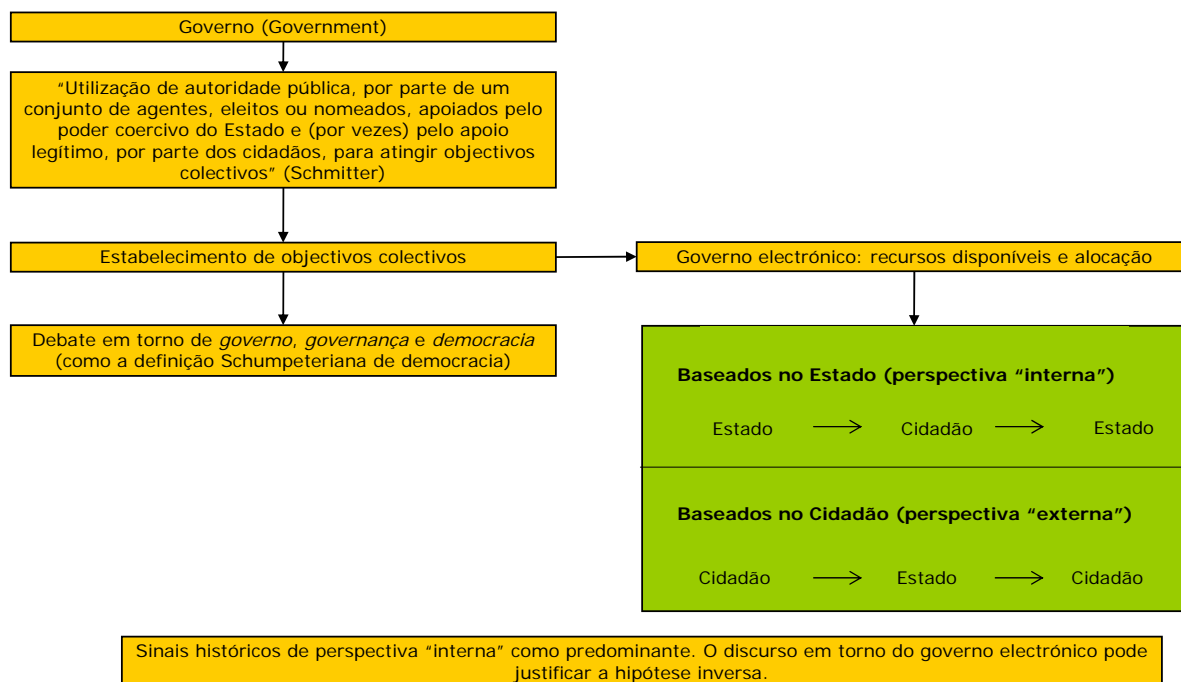


Pressupostos do paradigma Gartner



- Dimensão de influência política é inexistente, no paradigma Gartner;
- O retorno para o cidadão é considerado como uma consequência da interactividade técnica;
- A dimensão *electrónica* do “governo electrónico” é sublinhada, em detrimento da componente de *governo*;
- Modelo útil para avaliar o nível de desenvolvimento dos *sites*, como canal de *delivery*, ou para apoiar a aquisição de tecnologia, mas desadequado para avaliar a influência política ou o retorno para o cidadão.

Um conceito de governo e algumas implicações: desenvolvimento de serviços baseados no Estado vs serviços baseados no cidadão



Alguns resultados dos estudos sobre governo electrónico

	Influência do paradigma Gartner
Accenture (2000)	Service maturity depth: publication, interaction and transaction
Capgemini (2001)	Online sophistication: interaction, two-way interaction and transaction
Universidade de Brown (2001)	Electronic services
Nações Unidas (2002)	Web presence: emerging, enhanced, interactive, transactional and seamless

Empenho indiscutível na criação de mais serviços, mais sofisticados, de governo electrónico

Os mesmos resultados podem também ser explorados a partir de outras perspectivas, para além da cobertura e da interactividade técnica

Alguns resultados dos estudos sobre governo electrónico

Crescimento na cobertura e na interactividade técnica

≠

Influência política

Singapura

- 1.º no ranking da Accenture Leadership in customer service, 2007;
- 2.º no ranking da Universidade de Brown, 2007 (n=198);
- 1.º no ranking da Universidade de Waseda, 2009 (n=34);
- 11.º no UN e-government readiness 2010 survey (n=189);
- Regime parcialmente livre (Freedom House).

≠

Serviços desenvolvidos a partir de necessidades e expectativas dos cidadãos

Interactividade cresce mais rapidamente do que a componente de participação dos cidadãos, nos serviços de governo electrónico.

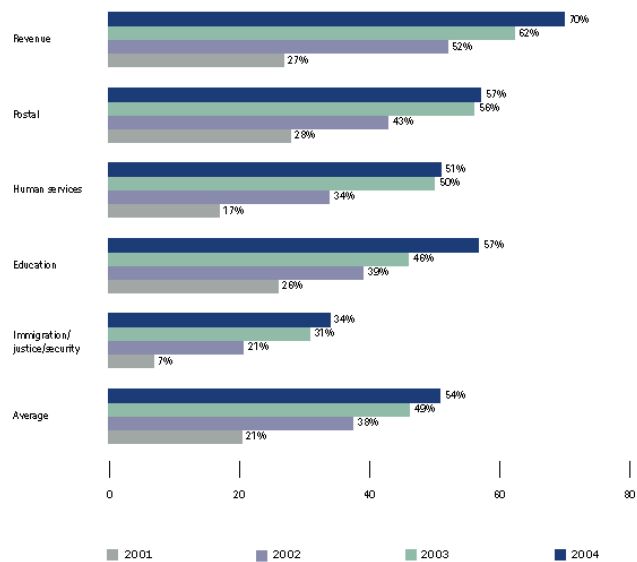
Web measure

	2003	2004	2005	2007	CAGR
EU15	0,56	0,66	0,69	0,68	4,9%
EU25	0,50	0,60	0,65	0,64	6,2%

e-participation

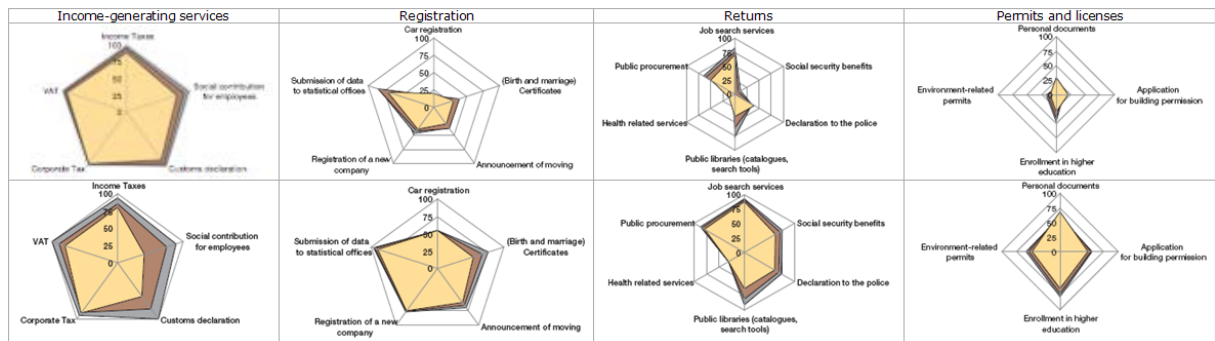
	2003	2004	2005	2007	CAGR
EU15	0,45	0,45	0,43	0,44	-0,6%
EU25	0,38	0,38	0,37	0,38	-0,1%

Alguns resultados dos estudos sobre governo electrónico



Fonte: Accenture, 2004: 43.

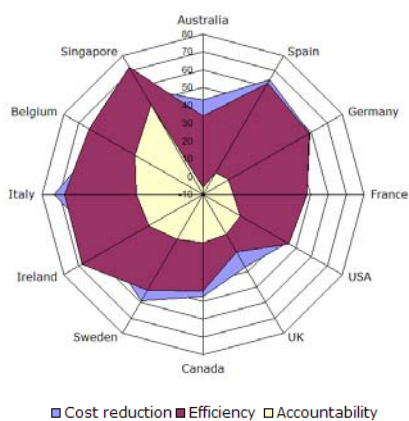
Alguns resultados dos estudos sobre governo electrónico



Fonte: Caggemini, 2006: 11-13.

Alguns resultados dos estudos sobre governo electrónico

- Alguns dados sugerem que esta tendência não é imperceptível para os cidadãos (estudo Accenture 2004):
 - “Governo electrónico vai permitir redução de custos no longo prazo”;
 - “Governo electrónico vai tornar os departamentos e agências da AP mais eficientes”;
 - “Governo electrónico vai tornar a AP e as instituições públicas mais transparentes (accountable) perante os cidadãos”.



	Redução de custos	Eficiência	Accountability
Austrália	43%	34%	-6%
Espanha	64%	62%	4%
Alemanha	59%	58%	6%
França	48%	48%	7%
EUA	44%	45%	14%
Reino Unido	37%	27%	16%
Canadá	47%	44%	17%
Suécia	59%	52%	19%
Irlanda	52%	68%	25%
Itália	73%	67%	27%
Bélgica	54%	63%	34%
Singapura	58%	72%	48%

Governo electrónico e transformação

- Interactividade técnica não é teoricamente equivalente a influência do cidadão ou retorno para o cidadão;
- Também não é funcionalmente equivalente;
- Apesar de um discurso transformista, desde o início das políticas de governo electrónico, a partir de meados da década de 1990, os dados empíricos sugerem que o desenvolvimento do governo electrónico, bem como a sua implementação, se encontra focado na interactividade técnica;
- Este processo assemelha-se mais a uma transição do governo para plataformas electrónicas, ou digitais, do que a uma transformação ou revolução, como anunciado inicialmente no discurso oficial;
- *Transformação do governo* substitui, em alguns documentos, a expressão *governo electrónico*, sendo por vezes encarada como uma actualização do conceito;
- Para existir transformação do governo é necessária uma mudança cultural na forma como os serviços são desenvolvidos. Esta mudança parece ser apenas possível de forma lenta e gradual;
- Estudos de opinião junto dos cidadãos, integrados no desenvolvimento de novos serviços, ou estudos de satisfação, podem ser um contributo relevante. Mas, também neste caso, podem ser facilmente transformados em satisfação com a interactividade técnica;
- Num contexto de crescente desafeição com os agentes políticos e de escassa responsividade do sistema político, a oportunidade de introduzir alguma transformação antes de o governo electrónico atingir a maturidade deveria ser valorizada.