

Luis Magalhães, Presidente da UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento

A Modernização Tecnológica da Administração Pública

A Internet, os computadores, os telefones móveis e outros desenvolvimentos das Tecnologias de Informação e Comunicação como a fibra óptica e a TV digital, têm transformado profundamente a maneira como as pessoas vivem – como aprendem, trabalham, ocupam os tempos livres e interagem – tanto nas relações pessoais como com as organizações...

Quando há 10 anos, em 1997, foram iniciadas as políticas públicas para a Sociedade da Informação em Portugal, e Portugal trilhou os primeiros passos das políticas europeias desta área que depois reforçou na presidência da União Europeia em 2000, foi logo evidente que o desafio central era embeber a sociedade da informação na vida das comunidades e das organizações.

Neste contexto, a administração pública electrónica foi uma prioridade clara desde o primeiro momento. Foi identificada no Livro Verde para a Sociedade da Informação de 1997 sob a designação inspiradora “Estado Aberto”, e sob esta designação foi considerada um dos quatro eixos do Programa Operacional para a Sociedade da Informação (2000-2006) que teve a oportunidade de negociar com a Comissão Europeia em 1999-2000.

Em 2005, o programa de acção Ligar Portugal, incluído no Plano Tecnológico, reforça a ideia dos projectos de administração pública electrónica visarem simplificar e melhorar a prestação de serviços públicos aos cidadãos e às empresas, nomeadamente promovendo a eficiência e facilidade de acesso aos serviços, a transparência no relacionamento do Estado com os cidadãos, a concretização do princípio do balcão único nas relações do Estado com os cidadãos e as empresas, a

redução de custos pela racionalização da utilização de meios e das compras do Estado.

No curto período de menos de dois anos que decorreu desde a definição destas orientações até Abril-Maio de 2007, Portugal retomou o 2º lugar na UE15 que ocupava em 2001 no in-

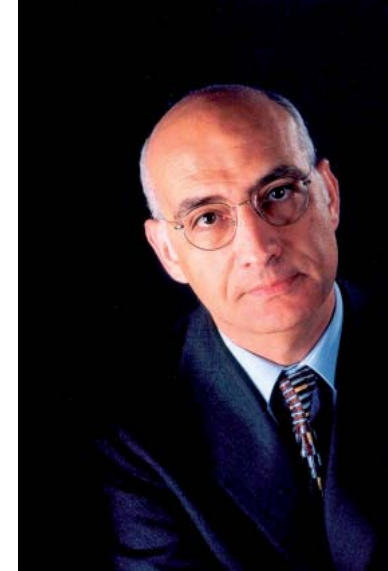
“Verificaram-se grandes progressos na disponibilização de serviços públicos pela Internet aos cidadãos e às empresas com algumas realizações que nos colocam no topo do que se faz mundialmente, nomeadamente em projectos desenvolvidos pela UMIC...”

“Major progress in the provision of public services to citizens and companies over the Internet has been achieved with some advances placing Portugal at the cutting edge of developments worldwide. This is the case with projects undertaken by UMIC...”

dicador de disponibilização completa de serviços públicos básicos online, e chegou também ao 2º lugar em sofisticação, depois de ter estado em 5º neste indicador em 2001 e ter decaído entre Outubro de 2002 e Outubro de 2004 para o 11º em ambos os indicadores.

Verificaram-se grandes progressos na disponibilização de serviços públicos pela Internet aos cidadãos e às empresas com algumas realizações que nos colocam no topo do que se faz mundialmente, nomeadamente em projectos desenvolvidos pela UMIC como o Portal de Cidadão, o Portal da Empresa, a Plataforma de Pagamentos ao Estado Pela Internet, a criação de empresas completamente online desde Junho de 2006, a disponibilização do Cartão de Cidadão electrónico com acesso a 5 serviços públicos a partir de Fevereiro de 2007, a Plataforma de Interoperabilidade para utilização no Cartão de Cidadão e em outros projectos, o mais de triplicar das compras públicas electrónicas de 2005 para 2006 depois de terem crescido 33% de 2004 para 2005, e também em outros projectos com importantes resultados como o preenchimento e entrega de mais de 60% das declarações de IRS em 2007 e o tratamento de todo o IVA pela Internet desde 2005, a disponibilização gratuita do Diário da República na Internet poupando 27 toneladas de papel por dia desde Julho de 2006, a facilitação da vida empresarial com a disponibilização do registo comercial e a introdução do sistema de Informação Empresarial Simplificada.

Os avanços na administração pública electrónica requerem uma ampla in-



clusão digital dos cidadãos e também a estimulam. Portugal tem uma posição entre os países mais destacados na utilização da Internet pelas pessoas com educação superior ou secundária, respectivamente 90% e 81%, claramente acima das médias europeias e no grupo da Holanda, Luxemburgo, Dinamarca, França, Finlândia e Reino Unido. Muito acima do que seria de esperar a partir dos indicadores macroeconómicos. Mas Portugal tem uma situação particular no que toca a uma baixa média de qualificações da população herdada de um longo período em que politicamente se acalentou a ignorância do povo. Pouco mais de um quarto da população adulta tem educação secundária, apesar dos grandes progressos que se têm verificado. É bem conhecida e fácil de entender a dificuldade de utilização de computadores e da Internet por adultos sem educação secundária. Trazer este grande grupo para a Sociedade da Informação é imperativo por razões de melhoria de oportunidades e de democracia, mas também pelas consequências económicas de aumento da produtividade e competitividade, e de alargamento dos utilizadores destas tecnologias.

Os desafios da inclusão digital e os desafios da *web* participativa e da Internet das Coisas estão aí para também serem vencidos, assim como a quebra de mais barreiras burocráticas, a continuação da modernização do Estado e das empresas, o aumento da competitividade num contexto de globalização, e a melhoria da qualidade de vida das pessoas. Tudo com a decisiva contribuição das tecnologias de informação e comunicação.

The Modernisation of the Public Administration

The Internet, computers, mobile phones and other developments in the field of Information and Communication Technologies such as optical fibre networks and digital TV have profoundly transformed the way in which people live their lives – how they learn, work, spend their free time and interact – and as much in personal relationships as in organisations.

Ten years ago, in 1997, saw the first Information Society public sector policies in Portugal and the country joined in the first steps of European policies in this field that it later helped strengthen in its presidency of the European Union in 2000. It immediately became clear that the core challenge was to immerse the lives of communities and organisations into the information society. Within this context, an electronic public service became a clear priority from the very earliest stages. The 1997 Green Book on the Information Society was inspiringly entitled “Open State” and it was with that same title that it became one of the four axes of the Operational Program for the Information Society (2000-2006), which I had the opportunity to negotiate with the European Union in 1999-2000.

In 2005, the action program Connect Portugal, under the auspices of the Technological Plan, reinforced this project approach to electronic state services with the purpose of simplifying and improving the rendering of services to citizens and companies. This specifically involved promoting the efficiency and ease of access to services, transparency in the state and citizen relationship, the setting up of a single counter for dealings between the state and citizens and companies and the reduction in costs through rationalisation in both the means utilised and state procurement policies. In the short period of less than two years from the definition of these guidelines through to April-May 2007, Portugal regained 2nd place in the EU15 that had been held in 2001 in indicators ranking the extent of availability of core online public services. In terms of sophistication, it achieved 2nd place after having been ranked 5th in 2001 and having in the meantime slipped back to 11th place between October 2002 and October 2004 in both sets of indicators. Major progress in the provision of public services to citizens and companies over the Internet has been achieved with some advances placing Portugal at the cutting edge of developments worldwide. This is the case with projects undertaken by UMIC such as the Citizen Site, the Company Site, the Internet Payments to the State Platform, the entire virtualisation of the processes involved in setting up a company, the setting up of an electronic Citizen Card with access to five state services as from February 2007, the Citizen Card Interoperability Platform in addition to others. There has also been a rise in state electronic procurements of 33% from 2004 to 2005 among other such projects that have seen important results such as the online handing in of over 60% of tax declarations in 2007 and the handling of all VAT payments via the Internet since 2005, free online access to copies of the Diário da República legislative journal saving 27 tons of paper per day since July 2006, easing the bureaucratic burden on the private sector with the provision of online commercial registration and the introduction of a Simplified Business Information system.

This progress in electronic public services requires both broad digital inclusion and the encouragement of citizens. Portugal has a position among the leading countries in the utilisation of the Internet by people with higher or secondary levels of education, 90% and 81% respectively, well above European averages and up with the group of the Netherlands, Luxembourg, Denmark, France, Finland and the United Kingdom. This is a far better result than might be expected from taking macroeconomic indicators into consideration. However, Portugal is faced with a very particular situation as regards the low average level of qualification of its people inherited from a long period throughout which the ignorance of the people was politically inculcated. Only a little over a quarter of the adult population has secondary school education despite major advances in recent times. Well known and easy to understand are the difficulties experienced in using computers and the Internet by adults lacking in secondary education. Bringing this large group into the Information Society is imperative in order to not only boost opportunities and democracy but also out of reasons linked to the economic consequences of rising productivity and competitiveness and greater numbers making recourse to such technologies.

The challenges of digital inclusion and ensuring a participative web and an Internet of Things are there to be met and conquered in conjunction with bringing down more bureaucratic barriers, the continuation in the modernisation process of the state and the private sector, raising competitiveness within a context of globalisation and improvements to the quality of life of citizens. All of this through the decisive contribution of information and communication technologies.