

EMPRESA

Consultoria

Recursos humanos

Economia real

Marketing

Governo das sociedades

O triângulo da sustentabilidade estará incompleto sem a alteração de comportamentos de produtores e consumidores.

António Gonçalves Henriques
Director da APA, in "Sol"



Paulo Morgado e Carlos Zorrinho |
Querem colocar Portugal no top 3 da União Europeia.

Administração mais sofisticada

Melhorar o grau de sofisticação é o objectivo do Governo. São dez os serviços públicos disponíveis na Internet alvo desta intervenção que visa aumentar a posição de Portugal no "ranking" europeu. O projecto está a cargo da Capgemini

Ana Torres Pereira atp@mediafin.pt
Miguel Baltazar (Fotos)

A venda de automóveis ligeiros cresceu 4,1% no primeiro semestre do ano. Os portugueses estão a mudar o seu parque automóvel e para o fazer têm que estar na posse de vários documentos e preparados para um processo burocrático que não é dos mais complexos, mas que seria dispensável. E o Governo quer dar uma "ajuda" nesse sentido, tendo

em curso, no âmbito do "site" da Direcção-Geral do Registo e Notariado (DGRN), a criação de um formulário que irá possibilitar a compra e venda de veículos online. Este processo não é mais do que a melhoria da sofisticação do serviço público "online" prestado pela DGRN.

Apesar de estar acima da média

europeia na sofisticação de serviços públicos "online", nomeadamente aqueles que implicam receitas, o Estado decidiu intervir noutros com níveis inferiores. Foram escolhidos dez serviços públicos disponíveis na Internet – como o registo de veículos, por exemplo – para melhorar os seus níveis de sofisticação. "O Governo fez uma consulta ao mercado e a Capgemini foi aquela que apresentou a melhor proposta" para ajudar o Executivo nesta tarefa, conta Carlos Zorrinho, coordenador do Plano Tecnológico.

A consultora aplicou um modelo de análise sistemática dos constrangimentos aos graus de satisfação dos serviços e detectou cinco barreiras. (ver caixa ao lado) Os objectivos estão traçados e as equipas ministeriais estão prontas a trabalhar em conjunto para melhorar os níveis de sofisticação, adianta o coordenador. Este trabalho vai permitir que Portugal possa melhorar a sua posição no "ranking" europeu e isso "é algo que é motivante. Mas a verdadeira con-

sequência é que "no final da sua implementação a Administração Pública terá um modelo de funcionamento mais eficaz, os cidadãos e as empresas terão informação mais efectiva e fácil de aceder", diz Carlos Zorrinho.

Queixas à polícia e bolsas de estudo

Adicionalmente, a Capgemini recomendou oito acções de melhoria sobre seis serviços. Em termos de segurança social, a consultora recomenda a integração desta com a Direcção-Geral de Contribuição e Impostos visando obter informação de forma automática sobre o IRS e segurança social do agregado familiar para a solicitação ou renovação de bolsas de estudo. Na rubrica do abono de família é sugerido que seja desenvolvida uma aplicação que permita consultar no ministério das Finanças os dados necessários para decidir da sua atribuição.

A possibilidade de realizar uma queixa de furto ou roubo à polícia por via electrónica está também en-

tre as recomendações da Capgemini.

Nas candidaturas às universidades, a consultora sugere que haja uma ligação à DGRN por forma a consultar e confirmar a morada do aluno. No âmbito da obtenção de permissões de carácter ambiental, a consultora recomenda a integração dos processos de licenciamento numa plataforma comum de governo electrónico. Por fim, apesar dos licenciamentos de construção ainda estarem a aguardar revisão legislativa, a consultora sugere o desenvolvimento de funcionalidades de "download" de formulários necessários a esse processo. E também a preparação de um portal ao abrigo da nova legislação.

Este projecto está a ser coordenado por uma equipa interministerial liderada pelo Plano Tecnológico e pela AMA – Agência para a Modernidade Administrativa, com participação da UCMA – Unidade de Coordenação da Modernização Administrativa e dos vários serviços dos respectivos ministérios.



ANÁLISE

A trabalhar para o passo seguinte...

Tendo em curso esta melhoria dos níveis de sofisticação de dez serviços públicos disponíveis na Internet, o Governo está já a trabalhar para dar o passo seguinte. Carlos Zorrinho confessa que o Executivo está a ultimar um estudo "para saber que outros serviços os cidadãos gostariam de ter 'online'. Esse será o passo seguinte", revela.

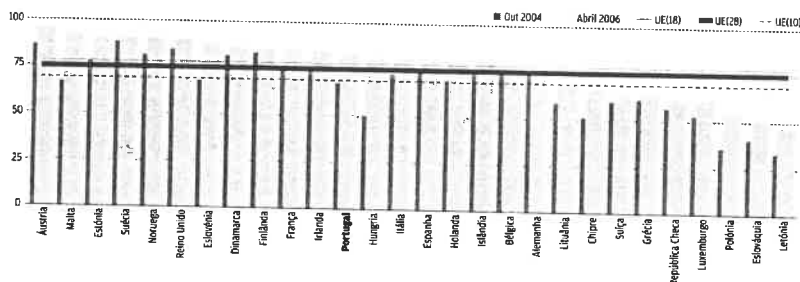
SUBSÍDIOS

QREN contribui com 14,2 mil milhões

O coordenador do Plano Tecnológico revelou que, dos 21,5 mil milhões de euros atribuídos por Bruxelas a Portugal no âmbito do QREN, 66%, ou 14,2 mil milhões de euros, contribuem directamente para este programa governamental. De uma forma mais lata, 82% destas verbas serão destinadas para a Estratégia Lisboa.

Portugal à frente de Espanha

Ranking europeu de sofisticação de serviços "online"



Portugal registou, em 2006, em termos de sofisticação "online", a quinta maior evolução, tendo melhorado 15% face ao homólogo, situando-se na 11ª posição. No que concerne à variável total de disponibilidade de serviços "online", o País obteve igualmente a quinta maior subida de 20%, situando-se no 12º lugar do "ranking" da União Europeia.

CARLOS ZORRINHO COORDENADOR DO PLANO TECNOLÓGICO

"A ambição é estarmos na primeira linha em todos os serviços online"

Apesar de Portugal estar acima da média europeia, a nível de sofisticação de serviços públicos "online", o Governo quer ir mais longe. Carlos Zorrinho, coordenador do Plano Tecnológico, confessa que "a ambição é grande", mas "não estamos a fazer nenhuma corrida.", sublinha.

O objectivo de melhoria que o Executivo para dez serviços públicos disponíveis na Internet, poderá colocar o País noutra patamar, quando comparado com os seus congéneres europeus. "Temos que ser ainda mais ambiciosos, se em dez já estamos com o nível máximo de sofisticação, porque é que não devíamos estar nos outros dez, disse Carlos Zorrinho, em entrevista ao *Jornal de Negócios*.

O responsável detalha que a disponibilização dos serviços públicos online "é muito crítica por três factores: pode induzir reformas substantivas na Administração Pública, pode criar um ambiente favorável aos negócios e por último pelo objectivo de ter mais portugueses a utilizar a banda larga e a comprar computadores".

Mas estes desafios não são desencorajadores. Pelo contrário, eles motivam o Governo para fazer mais, sublinha o coordenador. Carlos Zorrinho explica ainda que esta motivação é maior quando é possível constatar a adesão dos portugueses a este tipo de serviços. "91% dos portugueses com computador recorre habitualmente a serviços públicos online", relata o responsável, com base em dados do Governo.

Carlos Zorrinho recorda, apesar desta exigência em termos de objectivos futuros, que Portugal já percorreu um longo caminho.

PAULO MORGADO ADMINISTRADOR-DELEGADO CAPGEMINI

"Portugal está bem colocado em serviços que se traduzem em receitas"

A Capgemini realiza anualmente um estudo, a nível europeu, que se debruça sobre o nível de sofisticação dos serviços públicos através da Internet. Com base nesta experiência, a consultora foi escolhida pelo Governo para ajudá-lo a identificar os entraves e fixar os objectivos para alcançar uma maior sofisticação em dez serviços disponibilizados em Portugal, onde os resultados são mais baixos.

Apesar de fazer a sua primeira análise, a consultora percebeu "que Portugal estava bem posicionado nos serviços que se traduzem em receitas para o Estado, como IRC, cobrança de IVA", conta Paulo Morgado, administrador-delegado da Capgemini Portugal, em entrevista ao *Jornal de Negócios*.

No entanto, ainda há trabalho a fazer no que concerne a outros tantos serviços disponibilizados pela Administração Pública. Na perspectiva da consultora "seria interessante que Portugal acelerasse a velocidade de crescimento do nível de sofisticação e que ultrapassasse os seus parceiros", acrescenta o responsável.

Para Paulo Morgado, não é possível detalhar quais os serviços, em análise, que se encontram num nível de desenvolvimento mais avançado e os que estão mais atrasados. O consultor explica que "uns estão mais longe de um grau satisfatório de sofisticação porque estão num estado mais primário, outros estão mais perto em termos de nível mas estão muito atrasados em termos de arranque e existem outros em que o processo é mais moroso pelo que o seu grau de sofisticação será mais tardio". O responsável dá como exemplos o registo de veículos que "está longe do que podia estar" e os pedidos de abono de família "processo que deverá ser concluído mais rapidamente" (ver página seguinte).

A não sofisticação de alguns serviços públicos na Internet prende-se também com o facto de haver intervenção por parte de vários organismos. "Não nos podemos esquecer que em muitos serviços intervêm muitos ministérios com prioridades diferentes", o que atrasa todo o processo.

Paulo Morgado acredita que se Portugal continuar a seguir este caminho e implementar as recomendações poderá ficar nos três primeiros lugares do "ranking" da sofisticação de serviços públicos online. **ATP**

BARREIRAS À SOFISTICAÇÃO

TECNOLÓGICA

Hardware, software, integração de sistema e interoperabilidade de dados;

FINANCEIRA

Indisponibilidade orçamental e de financiamento para desenvolvimento e aquisição de serviços e infra-estruturas tecnológicas;

LEGAL/PROCESSIONAL

Alterações da legislação em vigor;

PROJECTOS EM CURSO

Dependência face a outros projectos e aposta em projectos prioritários em detrimento da melhoria dos serviços alvo do projecto;

ORGANIZACIONAL

Indefinição sobre o modelo organizativo e atribuições na sequência do PRACE e resistência à implementação de alterações dos serviços;



91% dos portugueses com computador recorre habitualmente aos serviços públicos online.

Carlos Zorrinho
Coordenador do Plano Tecnológico



Se estes serviços melhorassem o nível de sofisticação, poderíamos ficar no top 3 da União Europeia.

Paulo Morgado
Administrador-delegado da Capgemini Portugal



[PLANO TECNOLÓGICO]

10 serviços no caminho da sofisticação

Governo traça níveis de ambição elevados para o futuro

O Governo, em parceria com a Capgemini, identificou os dez serviços públicos, disponíveis na Internet, que ainda não atingiram os níveis de sofisticação desejados, em comparação com os restantes países da

União Europeia. Nessa análise foi possível aferir que, em Maio último, apenas alguns desses serviços apresentaram níveis de sofisticação superiores aos do período homólogo. Com esta base, o Executivo tra-

çou objectivos “ambiciosos” para que estes serviços possam melhorar os seus níveis de “sofisticação, o mais rapidamente possível”, sublinha Carlos Zorrinho. Apenas a obtenção de licenças de

construção tem um objectivo mais “modesto”, por contingências legais, uma vez que a revisão da lei do licenciamento só está prevista para Janeiro de 2008. Agora os dados estão lançados

para que os serviços de todos os ministérios trabalhem em conjunto para atingir os objectivos. Mas, Carlos Zorrinho não se compromete. “Não estamos a fazer nenhuma corrida”, diz. **ATP**

SERVIÇOS QUE APRESENTARAM NÍVEIS DE SOFISTICAÇÃO MAIS BAIXOS

PRAZO DE CONCLUSÃO

Serviço	Nível actual	Nív. de ambição	Descrição	Prazo de conclusão
Declarações à polícia: participação de roubos, apresentação de queixa electrónica (Polícia Judiciária e Ministério da Administração Interna)	Nível actual 3	Nív. de ambição 3	Desenvolvimento no site da PJ de um formulário online para apresentação da queixa electrónica; Projecto Esquadra Século XXI, do MAI.	30 de Maio de 2007
Disponibilidade de serviços nos hospitais e marcações de consultas	Nível actual 4	Nív. de ambição 4	Piloto em 13 hospitais que permite ao médico do centro de saúde efectuar um pedido de consulta online descrevendo a sua urgência e esta ser depois marcada no hospital.	Final do ano abrangendo todos os hospitais
Solicitação de documentos pessoais: passaportes	Nível actual n/a	Nív. de ambição 5	Desenvolvimento de uma funcionalidade de emissão de alertas via email, sms ou outro meio, para avisar a aproximação da data de caducidade do documento.	30 de maio de 2007
Registo de veículos	Nível actual 2	Nív. de ambição 4	Criação de formulário para possibilitar a compra e venda de veículos online; realização do pedido de registo online através de um intermediário (advogado ou solicitador).	Final do ano de 2007
Benefícios da Segurança Social: bolsas de estudo	Nível actual 4	Nív. de ambição 5	Ligação entre o sistema de candidaturas ao ensino superior e as bolsas de estudo, para o aluno ter acesso ao resultado da candidatura e opções de bolsas de estudo.	Por definir
Benefícios da Segurança Social: abono de família	Nível actual 2	Nív. de ambição 4	Operacionalizar no site do instituto da Segurança Social o requerimento online do abono de família.	Setembro de 2007
Solicitação de documentos pessoais: carta de condução	Nível actual 2	Nív. de ambição 5	Desenvolvimento de uma funcionalidade para emissão de alertas da data de renovação da carta de condução.	Por definir
Obtenção de licenças de construção	Nível actual 1	Nív. de ambição 2	Desenvolvimento de um portal para download dos formulários necessários ao processo de licenciamento (através do Portal do Cidadão).	Junho de 2007
Candidaturas a universidades ou institutos de formação superior	Nível actual 1	Nív. de ambição 4	Operacionalização do site de candidatura ao ensino superior por forma a possibilitar a realização do processo online.	Julho de 2007
Obtenção de permissões de carácter ambiental	Nível actual 2	Nív. de ambição 3	Desenvolvimento de um formulário electrónico que permite ao utilizador exportar os dados e posterior entrega nos serviços.	Final de 2007