



JOSÉ SÓCRATES ESCREVE SOBRE
"AS PRIORIDADES PARA O PAÍS"

Cadernos de ECONOMIA

OUT/DEZ 2006 TRIMESTRAL ANO XX € 7,50



A opinião de

José Sócrates • Luís Marques Mendes • Fernando Teixeira dos Santos • Miguel Frاسquilho • Carlos Loureiro
Vasco Valdez • Ludgero Marques • Eugénio Rosa • José António Silva • João Martins Vieira • João Salgueiro • Jorge Carriço
Helder Pedro • Maurício Levy • António C. Pinheiro • José P. Coelho • Luís Mira Amaral • José Epifânio da Franca
Francisco Jaime Quesado • Adão Carvalho • Virginia Costa e Sousa • Glória Rebelo • Paula Guimarães • Nicolau Santos

3	Curva apertada <i>Francisco Murteira Nabó</i>	64	Seguros e fundos de pensões <i>Jorge Carriço</i>
7	As prioridades de um rumo para o País <i>José Sócrates</i>	72	O mercado automóvel em Portugal <i>Helder Pedro</i>
12	Agir com verdade <i>Luís Marques Mendes</i>	80	O sector ferroviário português <i>Maurício Levy</i>
18	OE-2007: Rigor e crescimento económico <i>Fernando Teixeira dos Santos</i>	86	Os sistemas agro-florestais e a globalização <i>António C. Pinheiro José P. Coelho</i>
24	OE-2007: A (des)ilusão do combate à despesa <i>Miguel Frasquilho</i>	92	A situação energética de Portugal <i>Luís Mira Amaral</i>
30	OE-2007: Expectativas em termos da política fiscal <i>Carlos Loureiro</i>	100	Desafios na era da globalização <i>José Epifânio da Franca</i>
35	OE-2007: O dilema orçamental <i>Vasco Valdez</i>	105	Por uma nova universidade em Portugal <i>Francisco Jaime Quesado</i>
40	OE-2007: Pouca ambição <i>Ludgero Marques</i>	108	A “internetização” da administração pública <i>Adão Carvalho</i>
43	OE-2007: “Desorçamentação” sem preocupações sociais <i>Eugénio Rosa</i>	112	Novos modelos informativos <i>Virgínia Granate Costa e Sousa</i>
48	OE-2007: Que futuro para o comércio e serviços? <i>José António Silva</i>	118	Por uma nova cooperação Portugal/China/África <i>Glória Rebelo</i>
54	Turismo em Portugal é um caso de sucesso <i>João Martins Vieira</i>	124	Responsabilidade social: uma missão empresarial <i>Paula Guimarães</i>
59	A banca em análise <i>João Salgueiro</i>	129	Dois anos difíceis <i>Nicolau Santos</i>

A "internetização" da administração pública

ADÃO CARVALHO

PROFESSOR AUXILIAR

UNIVERSIDADE DE ÉVORA

Parte significativa das medidas do recente programa de simplificação administrativa, Simplex, assim como outras medidas anteriormente anunciadas pelo actual Governo, assentam na Internet como a plataforma privilegiada de comunicação e interacção entre os agentes económicos e os diversos organismos do Estado. Há uma quantidade significativa de serviços que vão passar a estar disponíveis na Internet, uns como meio complementar de acesso a esses serviços, outros como canal exclusivo e, portanto, de uso obrigatório. A título de exemplo, vão passar a estar disponíveis na Internet serviços como a marcação de consultas nos hospitais, o pedido de prestações sociais e pensões de reforma, a entrega de petições sobre reclamações fiscais, as declarações de início, alteração e cessação de actividade ou a candidatura ao ensino superior público. Foi anunciado que a entrega da declaração de IRS ou o pagamento do imposto de circulação são serviços que passarão a estar disponíveis apenas via Internet. Alguns serviços há que já só são disponibilizados através da Internet como a entrega de declarações fiscais por parte das empresas e a candidatura para colocação de professores.

O que parece evidente neste recente conjunto de medidas é a preferência absoluta pelo uso da Internet para interacção com os utentes sempre que isso seja possível, numa lógica de crescente obrigatoriedade de adesão dos agentes económicos ao uso da Internet para acesso a determinados serviços do Estado. A intenção do Governo em acabar com a solicitação repetida de

informação que o Estado já conhece sobre o utente (recolhida num qualquer dos seus organismos), faz com que a disponibilização dos serviços na Internet não seja uma mera substituição do canal de interacção com o utente, mas envolvendo um grau de integração e compatibilização de sistemas de informação públicos nunca antes intentado que implicará uma revolução nos serviços do Estado se implementado na sua amplitude e com total determinação. Por exemplo, acabar com a necessidade de entregar uma declaração de inexistência de dívidas ao Estado por parte de quem esteja interessado em participar num concurso público é uma medida que será óbvia para quem deseja concorrer, mas que exige seguramente uma alteração radical na forma como o Estado recolhe, processa e disponibiliza a informação sobre o contribuinte entre os seus diversos departamentos e serviços.

A Internet é um meio sofisticado de comunicação, de uso crescente mas ainda não generalizado na sociedade portuguesa. O uso da Internet é incontornável num futuro próximo e a rápida difusão desta tecnologia trará benefícios socioeconómicos importantes, que não serão menos importantes do que aqueles que resultaram do aparecimento e difusão de outras tecnologias como o telefone, o rádio ou a televisão. De acordo com a OCDE, o número de utilizadores da Internet nos países da OCDE tem registado taxas de crescimento muito elevadas nos últimos anos e mesmo a Internet móvel está a tornar-se de uso cada vez mais generalizado. Há, pois, uma pressão crescente para a massificação do uso da Internet, pelo que há vantagens se Portugal e os portugueses acompanharem esta realidade em mudança.

A aposta na Internet como meio de simplificação da relação entre os agentes económicos e o Estado poderá ser um passo relevante no caminho da sociedade da informação e do conhecimento. A "internetização" dos serviços do Estado constitui, pela dimensão já anunciada e implícita, uma participação activa e directa do Estado no processo de inovação enquanto agente consumidor de serviços de informação e informática. O volume esperado de consumo

do Estado (*procurement*) de serviços de informação e informática e a consequente exigência de soluções inovadoras, constituirá uma fonte de inovação na economia com impacto a vários níveis. A crescente obrigatoriedade de adesão dos utentes, implícita na estratégia do Governo, reforça aquele objectivo e confere ao Estado um papel impulsionador da massificação da Internet em Portugal. É um objectivo ambicioso que implica alterações profundas na sociedade e na economia, cujo sucesso passa pela resolução de alguns estrangulamentos que são desde já identificáveis.

A "internetização" dos serviços do Estado tem implicações múltiplas sobre os agentes económicos. O Estado inova na forma como presta os serviços e altera radicalmente o meio de interacção com os seus utentes. Abandona-se a relação directa, o contacto pessoal, por uma relação à distância, informal, mediada por meios informáticos. Substitui-se o suporte de informação em papel por suportes electrónicos. Esta "desmaterialização" da informação implica uma reorganização radical das rotinas, dos procedimentos e da forma como a informação é recolhida, tratada e validada pelos diversos organismos do Estado. Implica, sobretudo, a reconversão de milhares de funcionários públicos, através do fornecimento de novas competências e da sua mentalização para o abandono de práticas, rotinas e procedimentos fortemente enraizados e que se tornam obsoletos ou desnecessários com a massificação do uso das novas tecnologias.

Para os utentes dos serviços do Estado as alterações também são substanciais, especialmente se forem "forçados" a aderir às novas tecnologias de informação e comunicação na sua interacção com o Estado. A adesão à Internet envolve muito mais do que vencer a resistência natural que as pessoas (e organizações) têm face à inovação (mudança), porque pressupõe a aquisição de equipamentos informáticos, a contratualização do serviço de Internet e, mais importante, exige conhecimentos e competências de informática que uma parte significativa da população portuguesa ainda não tem. Para além do custo monetário que envolve e que é significativo, a necessidade de conhecimentos específicos

O consumo
elevado
de serviços
de informação
e informática
por parte
do Estado
vai dinamizar
os respectivos
mercados
e ter
um impacto
significativo
em termos
de inovação.

sobre informática, a percepção da utilidade dum computador para além do acesso à Internet e a confiança numa interacção desmaterializada e impessoal são resistências que podem condicionar o sucesso almejado.

A consulta da base de dados on-line do Eurostat⁽¹⁾ permite verificar que cerca de 42% das residências (*households*) em Portugal tem acesso a um computador, através de um dos seus membros. Na União Europeia (15 países), esse valor atinge os 63%. Contudo, ter acesso a um computador é diferente de ter acesso à Internet. Segundo a Anacom⁽²⁾, a taxa de penetração (número de acessos por 100 habitantes) da Internet em Portugal, na modalidade de banda larga (ADSL+Cabo), era de 12,6% no segundo semestre de 2006. Registou-se um crescimento 2,8 pontos percentuais face ao segundo semestre de 2005, o que corresponde a um crescimento de cerca de 28,6% naquele período, o que é um sinal positivo interessante quanto à dinamização do mercado, mas a taxa de penetração da Internet em Portugal está ainda aquém da média da União Europeia e da OCDE. Na OCDE⁽³⁾, o acesso à Internet na modalidade de banda larga tem vindo a ganhar a preferência dos consumidores e cresceu a uma taxa média de 77% desde o ano 2000. Apesar dos indicadores positivos, a taxa de penetração da Internet de banda larga é ainda bastante baixa em Portugal, em especial fora dos grandes centros urbanos onde as condições de concorrência são mais desfavoráveis. É uma limitação importante para corresponder aos objectivos do Governo de

disponibilizar uma parte crescente dos seus serviços (apenas) via Internet, a não ser que estejam previstas medidas complementares para a atenuação do problema.

O consumo elevado de serviços de informação e informática por parte do Estado vai dinamizar os respectivos mercados e ter um impacto significativo em termos de inovação. Para além de equipamentos informáticos, o Estado necessita de serviços especializados a diversos níveis, nomeadamente, de formação e requalificação profissional dos funcionários, construção de interfaces para interação com os utentes, segurança e armazenamento de dados, redes de informação e integração de sistemas de informação. A aposta do Estado na Internet vai exigir o desenvolvimento e implementação de soluções inovadoras a uma grande escala ao nível da segurança, fiabilidade, armazenamento e tratamento de grande volume de dados de origens diversas. Será, com certeza, um estímulo ao desenvolvimento concorrencial, não só pelo aparecimento de novos operadores no mercado mas também pela exigência de soluções inovadoras.

O acesso à Internet de banda larga é um dos estrangulamentos mais importantes e que exige a intervenção do Estado no sentido de fomentar a concorrência no mercado. As actuais condições concorrenciais não têm estimulado suficientemente a concorrência, permanecendo o mercado bastante concentrado e largamente dominado pelo grupo PT que, segundo a Anacom, detinha cerca de 73% do mercado de banda larga no final do segundo semestre de 2006. O resultado da OPA da SonaeCom sobre a PT poderá vir a ser importante para a generalização do acesso à Internet de banda larga em Portugal. Apesar dos preços em Portugal na velocidade de 2Mbps não se distanciarem dos preços médios europeus segundo a Anacom, o rendimento *per capita* é muito inferior, o que implica um maior esforço financeiro dos portugueses para terem acesso ao mesmo serviço. A cobertura geográfica, velocidade de acesso e qualidade da ligação são outros aspectos que beneficiariam o consumidor no caso de existir maior concorrência no mercado. E isso é fundamental para aumentar a taxa de penetração da Internet de banda larga em Portugal.

A visão do Governo de explorar as potencialidades da Internet para interagir com os utentes dos serviços do Estado está em sintonia com a necessidade de adaptação a uma realidade em mudança, e com a exigência de um Estado mais eficiente e mais moderno. A dimensão dos serviços que passarão a ser disponibilizados pela Internet, numa lógica de crescente obrigatoriedade de adesão por parte dos utentes, caracteriza um processo de inovação por *procurement* (consumo) do Estado, que vai ter um impacto significativo na economia. Existem, contudo, estrangulamentos de natureza diversa que inviabilizam a massificação do uso da Internet de banda larga em Portugal no curto prazo, e que podem condicionar bastante o sucesso desta visão do Governo caso sejam ignorados. O recuo do Governo em tornar obrigatório o pagamento do imposto de circulação via Internet a partir de 2006, conforme estava previsto, é um sintoma das dificuldades referidas anteriormente.

><

NOTAS

- (1) Eurostat (<http://epi.eurostat.ec.eu.int/>).
- (2) Anacom (<http://www.anacom.pt/>). Serviços de Transmissão de Dados/Acesso à Internet - 4.º trimestre de 2005.
- (3) OCDE, Communications outlook 2005.