

Análise dos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde. Comparação com Portugal.

Luis Pedro Duarte¹, Célio Gonçalo Marques², Maria Helena Monteiro³

1) Ministério das Finanças e do Planeamento, Cabo Verde
luis.g.duarte@minfin.gov.cv

2) Instituto Politécnico de Tomar, Portugal
celiomarques@ipt.pt

3) Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Universidade de Lisboa, Portugal
helena.monteiro@iscsp.utl.pt

Resumo

Cabo Verde e Portugal têm uma história que se interliga em vários pontos. Portugal além de ser o país que descobriu e colonizou Cabo Verde é atualmente um dos seus principais parceiros ao nível do desenvolvimento social e económico. Esta colaboração tem contribuído para o sucesso de um país que teve como ponto alto a elevação à categoria de País de Desenvolvimento Médio em 2008. Cabo Verde na última década tem vindo a fazer progressos no domínio do governo eletrónico sempre apoiado por políticas públicas que privilegiam o progresso do mesmo, enquanto Portugal é um país de vanguarda neste domínio. Os dois países apostam fortemente na implementação do governo eletrónico, cujo sucesso passa pelo bom funcionamento dos serviços públicos on-line. Com este estudo pretende-se analisar os serviços públicos on-line disponibilizados por Cabo Verde e fazer a comparação com os serviços equivalentes em Portugal com recurso à metodologia de benchmarking.

Palavras-chave: Governo eletrónico, serviços públicos *on-line*, Cabo Verde, Portugal.

1. Introdução

Cabo Verde e Portugal são dois países que têm vários pontos históricos em comum e que têm apostado forte na implementação do governo eletrónico como demonstram os respetivos Programas do Governo. Portugal é mesmo uma referência neste domínio posicionando-se nos lugares cimeiros do ranking de disponibilização e de sofisticação on-line de serviços públicos segundo o relatório Digitizing Public Services in Europe [Capgemini 2010a].

[Alves e Moreira 2004] definem governo eletrónico como “o processo de transformação das estruturas e relações internas e externas dos vários níveis do Estado e da Administração Pública através da incorporação e potencialização das TIC” (p. 8).

Outra definição é avançada por [Marques, Silva e Campos 2007] que referem que “o governo eletrónico é 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”.

O governo eletrónico facilita portanto o desempenho da administração e auxilia a manutenção e o reforço da governação efetiva da sociedade da informação e do conhecimento, proporcionando um sector público:

- Mais aberto e transparente: tornando o Governo mais fácil de entender e de responsabilizar na perspetiva do cidadão, e aberto ao escrutínio e à participação de todos;
- Ao serviço de todos: centrado no utilizador e inclusivo, que não exclua ninguém dos seus serviços e respeite todos os indivíduos, oferecendo serviços personalizados;
- Mais produtivo: que tira o máximo retorno do dinheiro dos seus contribuintes. Na prática tal implica menos tempo em filas de espera e menos erros de funcionamento [Gouveia 2004].

Com base nas definições apresentadas podemos concluir que na base do governo eletrónico estão as tecnologias de informação e comunicação, estas são a alavanca para a mudança das atividades tradicionais da Administração Pública como nos refere [Monteiro 2010] “Os significativos e contínuos avanços a nível das tecnologias da Informação e da comunicação (TIC) permitem enormes ganhos a nível da prestação de serviços e da gestão das organizações, em particular nas mais complexas. A precisão e velocidade das comunicações, os novos instrumentos de gestão da informação, as cada vez mais alargadas possibilidades de funcionamento em rede e o desenvolvimento de opções tecnológicas que permitem melhorar a qualidade dos processos operacionais e de decisão levam a que exista atualmente um potencial de redução de custos e obtenção de ganhos de eficiência que não pode se ignorado pelos Estados” (p. 52).

A Administração Pública está cada vez mais focada em criar um serviço ao cidadão rápido, eficaz e totalmente disponível, que não só melhore consideravelmente a vida dos cidadãos como, conseqüentemente, mude a sua imagem.

O governo eletrónico segundo [Campos e Marques 2007] potencia o surgimento de novos paradigmas de funcionamento das instituições baseados na oferta on-line de serviços. Existe hoje a possibilidade de realizar atividades tais como o pagamento de impostos ou a renovação do registo de propriedade automóvel através dos serviços públicos on-line.

O sucesso da implementação do governo eletrónico passa, portanto, pelo bom funcionamento dos serviços públicos on-line disponibilizados pelo Governos e Administração Pública. Para todos os países que utilizem serviços públicos on-line é relevante fazer uma avaliação dos resultados dos mesmos. A implementação do governo eletrónico “deverá facilitar, desburocratizar, simplificar, reorganizar, integrar e acelerar os processos, contribuindo para uma maior transparência da Administração Pública e aumento da produtividade e competitividade da economia” [Campos e Marques 2006].

Com este estudo pretende-se analisar os serviços públicos on-line em Cabo Verde e com os dados dessa análise fazer a comparação com a realidade portuguesa. Definiu-se como questão de investigação: Até que ponto Cabo Verde apresenta hoje um pacote de serviços públicos on-line?

Com o resultado das comparações tentou-se ainda responder às questões: Quais as semelhanças e diferenças entre a oferta de serviços públicos on-line em Cabo Verde e Portugal? Que serviços

públicos on-line existem em Cabo Verde e Portugal segundo a lista utilizada?

Com vista a avaliar o desempenho os serviços públicos on-line analisámos vários modelos de avaliação, designadamente, o modelo da Gartner intitulado “Gartners Four phases of e- government model” [Baum & Di Maio, 2000], o modelo proposto pelas Nações Unidas [United Nations 2010] e o modelo de maturidade apresentado pela Capgemini [Capgemini 2010a]. Optámos por utilizar este último que será descrito no capítulo seguinte.

2. Metodologia de investigação

Este estudo decorreu de janeiro de 2012 a fevereiro de 2013 e foi utilizada a metodologia de benchmarking. A metodologia de benchmarking é utilizada, por exemplo, pela Capgemini para medir e comparar os serviços públicos on-line na Europa, através de um relatório de referência na área do governo eletrónico designado por Digitizing Public Services in Europe [Capgemini 2010a]. Este relatório é um dos estudos reconhecido na medição de desempenho no setor público [Capgemini, 2010a] em relação aos serviços em linha.

“O benchmarking traduz a ideia de que a única forma de conduzir a organização à excelência é garantir que se mantêm os olhos postos nos concorrentes e na melhor prática do mundo. Os primeiros registos sobre o processo que hoje se designa por benchmarking data dos anos 50 do século passado, quando os japoneses fizeram visitas a organizações ocidentais e absorveram as práticas destas para as suas próprias organizações. O que teve como efeito a conhecida fama internacional dos japoneses no mercado comercial. Mas a sua plena divulgação enquanto metodologia de trabalho ocorreu no início dos anos 80, pela Rank Xerox” [Carapeto 2005 p. 384].

Outra definição de benchmarking é dada por [Silvestre 2010], para este autor “o benchmarking é um processo contínuo e sistemático para avaliar produtos e processos de trabalho de organizações que são reconhecidas como representantes das melhores práticas, com a finalidade de melhoria organizacional” (p. 235).

O benchmarking é portanto uma metodologia utilizada pelas organizações para aperfeiçoar a gestão através da realização sistemática de levantamentos de dados e análises de práticas, processos, produtos e serviços prestados por outras organizações.

À data do estudo os dados mais recentes da Capgemini referiam-se a 2010, por essa razão tivemos de reavaliar os serviços referentes a Portugal para verificar possíveis mudanças nas referidas classificações.

Neste estudo recorreremos também ao Method Paper [Capgemini 2010b], um documento que contém as informações complementares da metodologia utilizada no relatório Digitizing Public Services in Europe [Capgemini 2010a].

Para a identificação dos serviços públicos on-line a analisar baseamo-nos no relatório referido que apresenta listas de serviços públicos on-line direcionados para os cidadãos (tabela 1) e para as empresas (tabela 2).

Serviços para os cidadãos
IRS (Imposto de rendimentos sobre pessoas)
Procura de emprego
Benefícios sociais <ul style="list-style-type: none"> • Subsídios de desemprego • Abono de família • Despesas médicas • Bolsas de estudo
Documentos pessoais <ul style="list-style-type: none"> • Passaportes • Carta de condução
Registo automóvel
Queixa policial
Bibliotecas públicas
Certidões (nascimento e casamento)
Acesso no ensino superior
Mudança de morada
Serviços de saúde

Tabela 1. Serviços direcionados para os cidadãos

Serviços para as empresas
Contribuições sociais dos empregados
IRC (imposto de rendimento sobre as pessoas coletivas)
IVA (Imposto sobre o valor acrescentado)
Registo de uma nova empresa
Dados estatísticos (Inquéritos)
Declaração aduaneira
Licenças ambientais
Concursos públicos

Tabela 2. Serviços direcionados para as empresas

Para avaliar cada serviço foram definidos dois indicadores: a sofisticação dos serviços públicos on-line e a disponibilidade total dos serviços públicos on-line. A sofisticação dos serviços públicos on-line indica em que medida os serviços governamentais permitem a interação e/ou transação entre a administração e os cidadãos ou empresas. A disponibilidade total dos serviços públicos on-line indica em que medida existe a entrega totalmente automatizada e proativa dos serviços públicos descritos [Capgemini 2010a].

Para se avaliar os indicadores da sofisticação e da disponibilidade dos serviços públicos on-line foi utilizado o modelo de maturidade dos cinco estágios de benchmarking (the benchmark's five-stage maturity model), representado na figura 1.

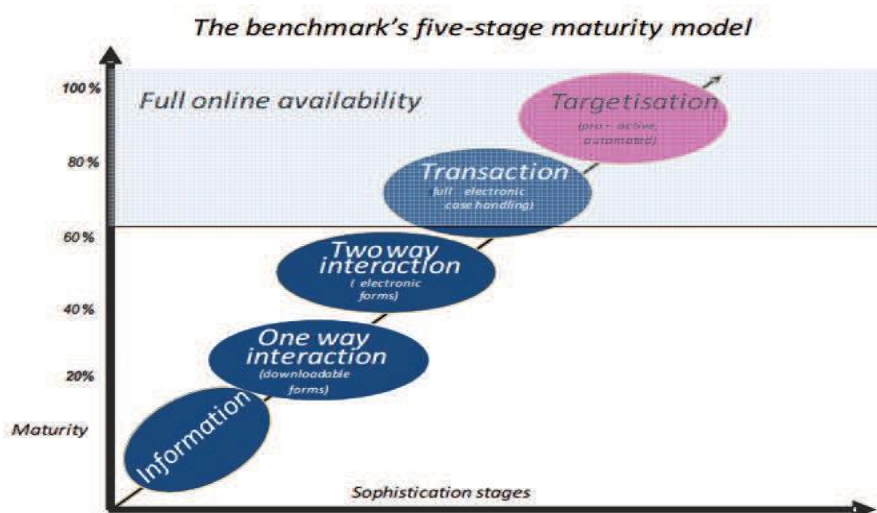


Figura 1. O modelo das 5 fases de maturidade de E-Government [Capgemini 2010a].

Identificando em que fase de sofisticação se encontra o serviço podemos indicar a disponibilidade total. O indicador disponibilidade total é medido com base num modelo de 2 níveis: quando o indicador da sofisticação está nas fases 0 a 3 não temos disponibilidade total. Quando o indicador da sofisticação está nas fases 4 a 5 temos disponibilidade total.

Para os 20 serviços avaliados em Cabo Verde e Portugal utilizámos a tabela de avaliação (tabela 3) personalizada para cada serviço, conforme a metodologia de benchmarking do documento de referência deste estudo [Capgemini 2010a].

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para iniciar os procedimentos para obter o serviço está disponível e acessível numa página Web pública.
Fase 2	Interação uma via: formulário para descarregar e imprimir está disponível e acessível numa página Web pública, como forma de iniciar os procedimentos para obter o serviço de uma forma não eletrónica.
Fase 3	Interação duas vias: A entrega do formulário está disponível e acessível numa página Web pública, como forma de iniciar os procedimentos para obter o serviço.
Fase 4	Transação: O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de tratar obtenção do serviço totalmente on-line. Nenhum outro procedimento formal é necessário pelo utilizador em formato papel.
Fase 5	Automatização: Os serviços são proactivos, entregues ou realizados automaticamente.

Tabela 3. Tabela de avaliação dos serviços públicos on-line [Capgemini 2010a].

Para reunir mais informações sobre os serviços públicos on-line avaliados foram realizados ao longo do estudo entrevistas a pessoas familiarizadas com os serviços públicos on-line. Elaboramos também um conjunto de questões apresentadas na tabela 4, que foram respondidas ao longo da avaliação dos serviços nos dois países.

Quem pode utilizar?
Onde utilizar?
Quando utilizar?
O que é necessário para utilizar?
Quais os custos?

Tabela 4. Questões utilizadas

3. Aplicação da metodologia

Para cada serviço público on-line foi efetuada a recolha de informações e a devida avaliação. Exemplificamos com a entrega da declaração de IRS da lista dos serviços públicos on-line em Portugal e Cabo Verde.

Identificação do serviço

O serviço de entrega do IRS permite cumprir a obrigação da entrega da declaração de rendimentos de uma pessoa singular, referente a um determinado ano. De acordo com o Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (Código do IRS), o titular de rendimentos apresenta anualmente a declaração Modelo 3 relativamente aos rendimentos recebidos no ano anterior [AMA 2012]

Quem pode utilizar?

Os sujeitos passivos residentes quando estes ou os dependentes que integram o agregado familiar tenham auferido rendimentos sujeitos a IRS que obriguem à sua apresentação.

Em caso de falecimento, se houver sociedade conjugal, compete ao cônjuge sobrevivente declarar os rendimentos do falecido [AMA 2012].

Onde utilizar?

Para entregar a sua declaração de IRS o cidadão deve recorrer ao Portal das Finanças: www.portaldasfinancas.gov.pt.

Quando utilizar?

Os cidadãos podem entregar a sua declaração de IRS durante o mês de Abril, se apenas tiverem sido recebidos ou colocados à disposição rendimentos do trabalho dependente (categoria A) ou pensões (categoria H), durante o mês de Maio, se tiverem sido obtidos rendimentos de outras categorias ou for exigível a apresentação do anexo G1 [AMA 2012].

O que é necessário para utilizar?

Para recorrer ao serviço de entrega da declaração de IRS é necessário que o utilizador esteja registado no Portal das Finanças.

Quais os custos?

O serviço é gratuito mas a entrega da declaração Modelo 3 fora dos prazos determinados implica o pagamento de penalidades [AMA 2012].

Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço declaração de IRS (Tabela 6), o serviço está na fase 5 em Portugal, ou seja, é automaticamente entregue ou a declaração está pré-preenchida, em conformidade com as normas de proteção de dados pela agência que presta o serviço.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para declarar o IRS está disponível e acessível numa página Web
Fase 2	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se aceder a um formulário em formato papel para a declaração do IRS de uma forma não eletrónica.
Fase 3	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade da entrega de um formulário eletrónico para a declaração do IRS.
Fase 4	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de tratar a declaração do IRS totalmente on-line. Nenhum outro procedimento formal é necessário pelo utilizador em formato papel.
Fase 5	A declaração do IRS é automaticamente entregue ou está pré-preenchida com todos os dados relevantes, em conformidade com as normas de proteção de dados pela agência que presta o serviço.

Tabela 5. Classificação da sofisticação do serviço IRS (Capgemini, 2010b)

A nível da disponibilidade, o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra no nível 5.

4. Apresentação e análise dos resultados

Nesta secção apresentamos os resultados da avaliação e apontaremos as principais diferenças entre Cabo Verde e Portugal. Para a apresentação dos resultados foram construídas quatro tabelas, onde consta para cada domínio (Cabo Verde – cidadãos; Cabo Verde – empresas; Portugal - cidadãos e Portugal – empresas) as avaliações dos indicadores de sofisticação e disponibilidade para cada um dos serviços on-line avaliados.

Na comparação entre Cabo Verde e Portugal utilizamos uma abordagem genérica onde fazemos as comparações dos resultados tentando mostrar as diferenças em termos globais, constatando quantos serviços atingiram a fase máxima de sofisticação e quais os que estão totalmente disponíveis. No sentido inverso também pretendemos mostrar quais os que tem pior classificação e não estão totalmente disponíveis. Utilizamos uma abordagem por tipologia de serviços onde se faz a comparação entre os serviços direcionados para os cidadãos e os serviços direcionados para as empresas, tentando mostrar quais os sectores que estão mais bem servidos a nível de serviços públicos on-line. E por fim fazemos uma abordagem individual salientando as principais diferenças e semelhanças entre os serviços, constatando assim os exemplos de boas práticas e os serviços a melhorar.

Em Portugal dos doze serviços direcionados para os cidadãos avaliados, a maioria está nos níveis mais altos de sofisticação e totalmente disponíveis (o subsídio de desemprego, os passaportes e a queixa policial são as exceções). Nove serviços públicos on-line estão na fase 4 (transação) e três serviços na fase 5 (automatização), conforme se pode verificar na tabela 6.

Portugal	Sofisticação	Disponibilidade	Acesso
IRS	Fase 5 - Automatização	Está totalmente disponível	06/12/12
Procura de emprego	Fase 4 – Transação	Está totalmente disponível	14/12/12
Subsídio de desemprego	Fase 1 - Informação	Não está totalmente disponível	02/12/12
Abono de Família	Fase 4 - Transação	Está totalmente disponível	04/12/12
Despesas médicas	Fase 5 - Automatização	Está totalmente disponível	01/12/12
Bolsas de estudo	Fase 4 - Transação	Está totalmente disponível	03/12/12
Passaportes	Fase 1 - Informação	Não está totalmente disponível	06/12/12
Carta de condução	Fase 3 – Interação por 2 vias	Não está totalmente disponível	06/12/12
Registo automóvel	Fase 4 – Transação	Está totalmente disponível	08/12/12
Queixa policial	Fase 3 – Interação por 2 vias	Não está totalmente disponível	08/12/12
Bibliotecas públicas	Fase 5 - Automatização	Está totalmente disponível	09/12/12
Certidão de nascimento	Fase 4 – Transação	Está totalmente disponível	11/12/12
Certidão de casamento	Fase 4 – Transação	Está totalmente disponível	11/12/12
Matricula no ensino superior	Fase 4 – Transação	Está totalmente disponível	07/12/12
Mudança de morada	Fase 4 – Transação	Está totalmente disponível	06/12/12
Serviços de saúde	Fase 4 – Transação	Está totalmente disponível	10/12/12

Tabela 6. Resultado das avaliações dos serviços públicos on-line para cidadãos em Portugal

Dos sete serviços direccionados para as empresas avaliados, todos estão na fase 4 (transação), conforme se pode observar na tabela 7.

Portugal	Sofisticação	Disponibilidade	Acesso
Contribuições sociais dos empregados	Fase 4 – Transação	Está totalmente disponível	16/12/12
IRC	Fase 4 – Transação	Está totalmente disponível	14/12/12
IVA	Fase 4 – Transação	Está totalmente disponível	02/12/12
Registo de uma nova empresa	Fase 4 - Transação	Está totalmente disponível	04/12/12
Dados estatísticos	Fase 4 - Transação	Está totalmente disponível	01/12/12
Declaração aduaneira	Fase 4 - Transação	Está totalmente disponível	03/12/12
Concursos públicos	Fase 4 - Transação	Está totalmente disponível	06/12/12

Tabela 7. Resultado das avaliações dos serviços públicos on-line para empresas em Portugal

Em termos globais, 82 % dos serviços públicos on-line estão nas fases 4 e 5 (69% na fase 4 e 13% na fase 5) conforme se pode verificar no gráfico 1. Estes valores reforçam o facto de Portugal ser um país de vanguarda em termos de serviços públicos on-line.

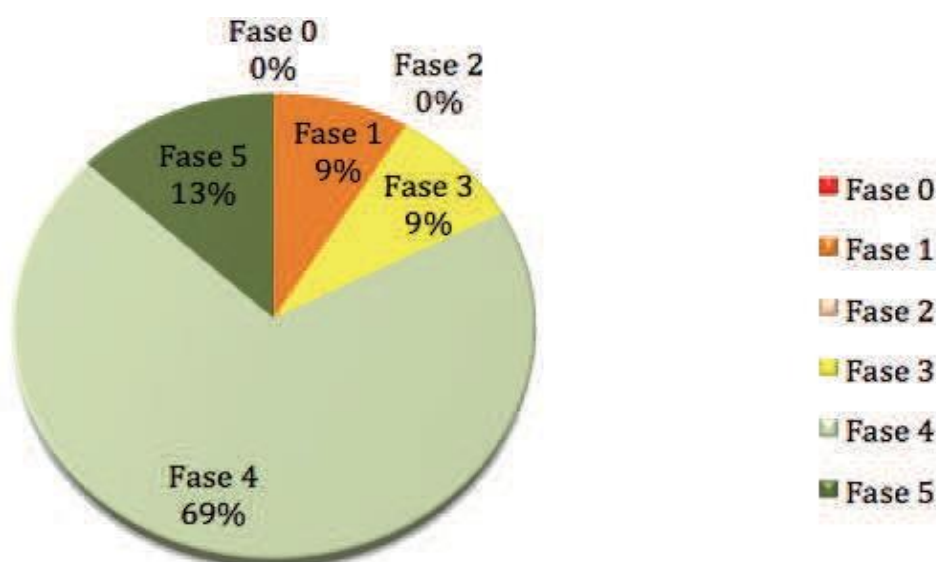


Gráfico 1. Sofisticação pública on-line em Portugal

A nível do indicador da disponibilidade total verificou-se que 83% dos serviços públicos on-line estão totalmente disponíveis como mostra o gráfico 2.



Gráfico 2. Serviços públicos on-line totalmente disponíveis em Portugal

Este índice de disponibilidade dos serviços públicos on-line em Portugal está de acordo com a forte aposta que Portugal tem feito na área do governo eletrónico nos últimos anos como demonstram os últimos Programas do Governo do país, dos quais se destaca o Programa do XVII Governo Constitucional de 2005 que privilegiou a implementação do governo eletrónico através do Plano Tecnológico, e mais recentemente no Programa do XIX Governo Constitucional, onde a Agenda Digital aposta fortemente nas tecnologias de informação e comunicação.

Em Cabo Verde dos 12 serviços direcionados para os cidadãos avaliados, 6 estão na fase 0, ou seja, não existem, temos cinco serviços na fase 1 (informação) e três serviços estão nos níveis mais altos de sofisticação, conforme mostra a tabela 8.

Cabo Verde	Sofisticação	Disponibilidade	Acesso
IRS	Fase 3 - Interação por 2 vias	Não está totalmente disponível	06/12/12
Procura de emprego	Fase 3 - Interação por 2 vias	Não está totalmente disponível	14/12/12
Subsídio de desemprego	Fase 0 - Não existe	Não está totalmente disponível	02/12/12
Abono de Família	Fase 1 - Informação	Não está totalmente disponível	04/12/12
Despesas médicas	Fase 0 - Não existe	Não está totalmente disponível	01/12/12
Bolsas de estudo	Fase 1 - Informação	Não está totalmente disponível	03/12/12
Passaportes	Fase 1 - Informação	Não está totalmente disponível	06/12/12
Carta de condução	Fase 1 - Informação	Não está totalmente disponível	06/12/12
Registo automóvel	Fase 1 - Informação	Não está totalmente disponível	08/12/12
Queixa policial	Fase 0 - Não existe	Não está totalmente disponível	08/12/12
Bibliotecas públicas	Fase 5 - Automatização	Está totalmente disponível	09/12/12
Certidão de nascimento	Fase 4 - Transação	Está totalmente disponível	11/12/12
Certidão de casamento	Fase 4 - Transação	Está totalmente disponível	11/12/12
Matricula no ensino superior	Fase 0 - Não existe	Não está totalmente disponível	07/12/12
Mudança de morada	Fase 0 - Não existe	Não está totalmente disponível	06/12/12
Serviços de saúde	Fase 0 - Não existe	Não está totalmente disponível	10/12/12

Tabela 8. Resultado das avaliações dos serviços públicos on-line para cidadãos em Cabo Verde

Dos sete serviços direccionados para as empresas avaliados, quatro estão na fase 0, ou seja, não existem, um serviço apresenta-se na fase 1 (informação) e dois apresentam-se na fase 3 (interação de 2 vias), conforme a tabela 9.

Cabo Verde	Sofisticação	Disponibilidade	Acesso
Contribuições sociais dos empregados	Fase 0 - Não existe	Não está totalmente disponível	16/12/12
IRC	Fase 3 - Interação por 2 vias	Não está totalmente disponível	14/12/12
IVA	Fase 3 - Interação por 2 vias	Não está totalmente disponível	02/12/12
Registo de uma nova empresa	Fase 1 – Informação	Não está totalmente disponível	04/12/12
Dados estatísticos	Fase 0 - Não existe	Não está totalmente disponível	01/12/12
Declaração aduaneira	Fase 0 - Não existe	Não está totalmente disponível	03/12/12
Concursos públicos	Fase 0 - Não existe	Não está totalmente disponível	06/12/12

Tabela 9. Resultado das avaliações dos serviços públicos on-line para empresas em Cabo Verde

Dos 19 serviços avaliados em Cabo Verde, cerca de 37 % estão na fase 0, ou seja, não existem. Cerca de 31% dos serviços estão na fase 1, 13 % na fase 3 e na fase 4 e 6 % na fase 5, conforme mostra o gráfico 3.

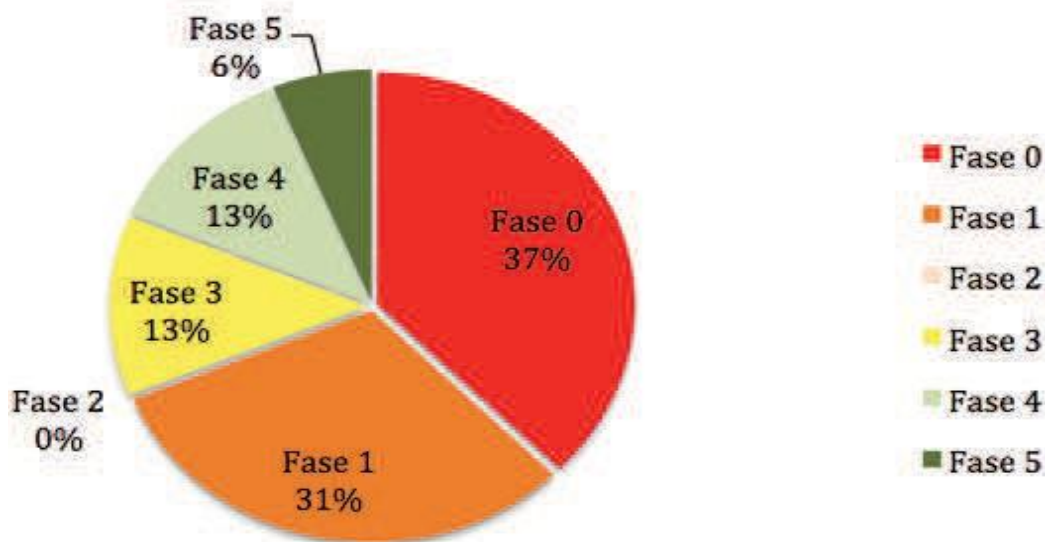


Gráfico 3. Sofisticação pública on-line em Cabo Verde

A nível do indicador da disponibilidade total, 87% dos serviços públicos on-line não estão totalmente disponíveis.

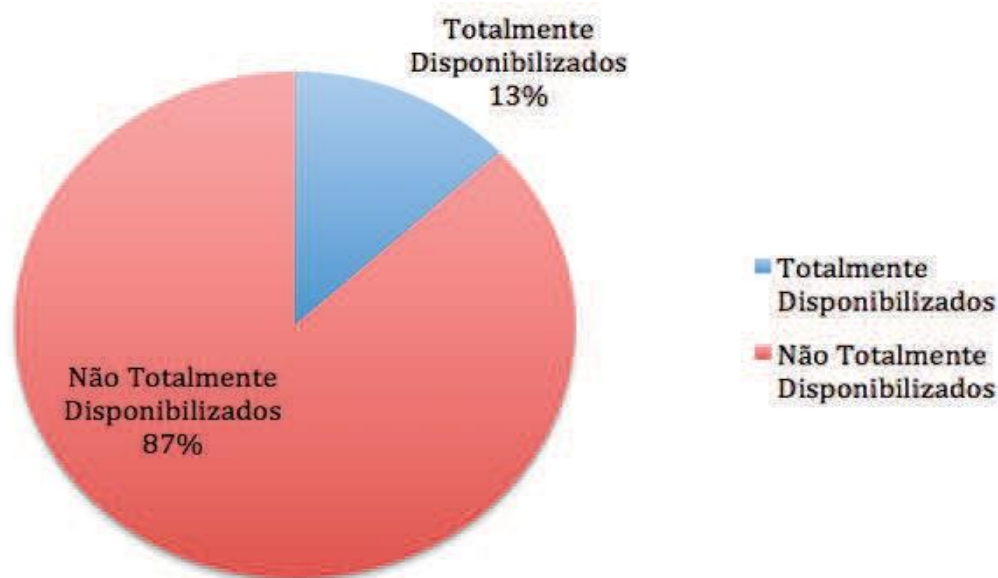


Gráfico 4. Serviços públicos on-line totalmente disponíveis em Cabo Verde

Este índice de disponibilidade demonstra que Cabo Verde tem um défice de disponibilização dos serviços públicos on-line apesar dos esforços dos programas do Governo do qual se destaca o programa do VII Governo Constitucional de Cabo Verde, que com a criação do Plano de Ação para a Governação Eletrónica (PAGE) definiu linhas de orientação estratégica para o governo eletrónico, estabelecendo de forma pragmática e objetiva os eixos de atuação, as ações e projetos, assim como, o respetivo calendário de execução, com vista a promover a concentração de esforços e de recursos em torno das prioridades identificadas [PAGE 2005].

Podemos concluir que Cabo Verde apresenta serviços públicos on-line com níveis de sofisticação e disponibilidade muito abaixo dos apresentados por Portugal.

A conclusão é a mesma nas duas tipologias de serviços (direcionados para os cidadãos e para as empresas). A diferença entre Cabo Verde e Portugal é grande, apenas 3 serviços para os cidadãos em Cabo Verde conseguem equiparar-se aos serviços apresentados por Portugal, os restantes estão muito abaixo conforme se pode verificar na tabela 10.

	Cidadãos		Empresas	
	Portugal	Cabo Verde	Portugal	Cabo Verde
Fase 0	0	6	0	4
Fase 1	2	5	0	1
Fase 2	0	0	0	0
Fase 3	2	2	0	2
Fase 4	9	2	7	0
Fase 5	3	1	0	0

Tabela 10. Comparação dos serviços públicos on-line por tipologia

Uma das melhores práticas em Cabo Verde a nível de serviços públicos on-line é o serviço de pesquisa de catálogos de bibliotecas (bibliotecas públicas) que apresenta o nível máximo (fase 5: automatização). Nesta fase o fornecedor do serviço possibilita a emissão de avisos para o utilizador, referentes a chegadas de novos suportes de informação na biblioteca. A mesma fase é apresentada pelo mesmo serviço em Portugal, conforme a tabela 11.

	Portugal	Cabo Verde
	Fases	
IRS	5	3
Procura de emprego	4	3
Subsídio de desemprego	1	0
Abono de família	4	1
Despesas médicas	5	0
Bolsas de estudo	4	1
Passaportes	1	1
Carta de condução	3	1
Registo automóvel	4	1
Queixa Policial	3	0
Bibliotecas públicas	5	5
Certidão de nascimento	4	4
Certidão de casamento	4	4
Acesso ao ensino superior	4	0
Mudança de morada	4	0
Serviços de saúde	4	0
Contribuições sociais dos empregados	4	0
IRC	4	3
IVA	4	3
Registo de uma nova empresa	4	1
Dados estatísticos	4	0
Declaração aduaneira	4	0
Concursos Públicos	4	0

Tabela 11. Comparação individual dos serviços públicos on-line

As outras duas boas práticas em Cabo Verde são os serviços de certidões de nascimento e casamento que apresentam o nível 4 (transação), o mesmo nível apresentado pelos mesmos serviços em Portugal. Nesta fase o fornecedor do serviço possibilita a emissão das certidões de forma totalmente eletrónica. A certidão emitida pode ser um documento eletrónico juridicamente legal (por exemplo, PDF).

Existem outros 3 serviços em Cabo Verde (declaração de IRS, declaração de IVA e declaração de IRC), que embora não estejam totalmente disponíveis apresentam-se na fase 3 (interação por 2 vias), ficando 1 nível abaixo de Portugal. Os outros serviços em Cabo Verde estão todos muito abaixo dos níveis apresentados em Portugal, existindo mesmo muitos serviços que não estão disponíveis on-line nem na sua fase mais primária.

5. Conclusões

Cabo Verde e Portugal são dois países que reconhecem a importância da implementação do governo eletrónico, segundo [Marques, Silva e Campos 2007] "a implementação do governo eletrónico é 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". A implementação do governo eletrónico 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.

Para compreender esta importante ferramenta em Cabo Verde e Portugal levantámos as seguintes questões que agora respondemos:

- ✓ Até que ponto Cabo Verde apresenta hoje um pacote de serviços públicos on-line?
- ✓ Que serviços públicos on-line existem em Cabo Verde e Portugal?
- ✓ Quais as semelhanças e diferenças entre a oferta de serviços públicos on-line em Cabo Verde e Portugal?

Até que ponto Cabo Verde apresenta hoje um pacote de serviços públicos on-line?

Cabo Verde fez inegáveis progressos nos últimos 10 anos a nível dos serviços públicos on-line, mas ainda tem um longo caminho para percorrer quando comparado com Portugal. Respondendo a questão central desta estudo "até que ponto Cabo Verde apresenta um pacote de serviços públicos on-line?", podemos afirmar que Cabo Verde apresenta um pacote de serviços públicos on-line bastante limitado. Não existem 9 serviços públicos on-line dos 19 avaliados e a maioria dos outros serviços estão presentes na forma primária de informações, muito longe do níveis apresentado em Portugal, que é tido como um país de vanguarda na área dos serviços públicos on-line.

Que serviços públicos on-line existem em Cabo Verde e Portugal?

De acordo com a lista utilizada neste trabalho identificamos os seguintes serviços públicos on-line nos 2 países:

Cabo Verde: IRS; procura de emprego; subsídios de desemprego; abono de família; bolsas de estudo; passaportes; carta de condução; registo automóvel; bibliotecas públicas; mudança de morada; IRC; IVA.

Portugal: IRS; procura de emprego; subsídios de desemprego; abono de família; despesas médicas; bolsas de estudo; passaportes; carta de condução; registo automóvel; queixa policial; bibliotecas públicas; acesso ao ensino superior; mudança de morada; serviços de saúde; contribuições sociais dos empregados; IRC; IVA; registo de uma nova empresa; dados estatísticos; declaração aduaneira; licenças ambientais; concursos públicos.

Quais as semelhanças e as diferenças entre a oferta de serviços públicos on-line em Cabo Verde e Portugal?

Da enorme diferença existente entre os serviços dos dois países existem poucos casos de semelhança e muitos casos de diferenças.

Os serviços de Cabo Verde que se aproximam dos níveis apresentados por Portugal são apenas os

serviços de certidões e a pesquisa de catálogos de Bibliotecas, os restantes serviços estão todos em níveis mais baixos de sofisticação e não totalmente disponibilizados, ao contrário de Portugal que apenas tem dois serviços não totalmente disponibilizados (subsídio de desemprego e o pedido de passaportes).

É de destacar também que todos os serviços públicos on-line de Cabo Verde avaliados, à exceção das pesquisas de catálogos de Bibliotecas, são prestados por uma única entidade, a Casa do Cidadão, através do Portal “Porton di nós ilha”.

Com base nos resultados das avaliações concluímos que Cabo Verde está muito atrasado no que se refere a serviços públicos on-line e a dimensão deste atraso é muito grande quando comparamos os resultados com Portugal, pelo que é necessário continuar a melhorar. O aproveitar das boas práticas de Portugal afigura-se como a próxima fase do processo de benchmarking.

Futuramente e no seguimento deste estudo poderá ser efetuado outro estudo que demonstre onde Cabo Verde poderá aproveitar a experiência de Portugal para melhorar os seus serviços públicos on-line.

Não sabemos se Cabo Verde apresenta serviços públicos on-line aceitáveis ou acima da média dos países do mesmo nível de desenvolvimento, portanto seria um trabalho interessante fazer a comparação desta potencialidade de interação com mais países com a mesma capacidade económica.

Outras questões que podem/devem ser levantadas:

- ✓ Qual a capacidade que Cabo Verde tem para continuar a acompanhar os desenvolvimentos do governo eletrónico?
- ✓ Qual o nível de satisfação dos Cabo-Verdianos com os serviços públicos on-line?
- ✓ Qual o papel da educação no desenvolvimento do Governo Eletrónico em Cabo Verde?
- ✓ Qual o planeamento para o futuro do Governo Eletrónico?

Referências bibliográficas

Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) (2012). Portal do Cidadão, Declaração IRS. Obtido em 06 de dezembro de 2012, de http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MF/DGCI/pt/SER_irs+++declaracao.htm

Alves, A. M. (2004). Cidadania digital e democratização electrónica. Porto: SPI- Sociedade Portuguesa de inovação.

Baum, C. H. & Di Maio, A. (2000). Gartner's Four Phases of E-Government Model. Gartner.

Campos, R., & Marques, C. G. C. (2006). O Governo Electrónico e os Sistemas de Informação Públicos em Portugal. In M. M. Cunha & A. Rocha (Eds.), Sistemas e Tecnologias de Informação no Espaço Ibérico. Actas da 1.ª Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias

de Informação

(CISTI 2006). Ofir: Vol. 1, pp. 421-437.

Campos, R., & Marques, C. G. C. (2007). A Evolução e o Futuro do Governo Electrónico. In R. P. C. Nascimento, A. Berquia, P. Serendero & E. Carrillo (Eds.), ACM-DL Proceedings of EATIS 2007 - Euro American Conference on Telematics and Information Systems. Faro: ACM - Association for Computing Machinery.

Capgemini. (2010a). Digitizing public service in europe: Putting ambition into action. Brussels: European commission.

Capgemini. (2010b). Method paper 2010. Brussels: European Comission.