



Vera Vieira Serrão Ferreira

**A Comunicação na Administração Pública na Sociedade de Informação
– Estudo de Caso: Segurança Social Direta**

**LISBOA
2015**



INSTITUTO SUPERIOR DE NOVAS PROFISSÕES

A Comunicação na Administração Pública na Sociedade de Informação
– Estudo de Caso: Segurança Social Direta

Vera Vieira Serrão Ferreira

Orientador - Professor Doutor Nuno Goulart Brandão

Lisboa
2015

Resumo

Este estudo, teve como objectivo averiguar se o serviço da Segurança Social Direta responde às necessidades e expectativas dos cidadãos utilizadores e se, como instrumento de comunicação disponibilizado pela Internet, potencia a participação ou interatividade entre cidadãos e Estado.

O serviço Segurança Social Direta permite ao cidadão, a consulta do seu histórico contributivo, a alteração de algumas informações e o envio e/ou pedido de informações próprias do relacionamento com a Segurança Social. Esta interação é feita *online* e é apoiada por um “Call Center” e por um endereço de correio electrónico.

A fundamentação deste estudo teve por base os modelos teóricos desenvolvidos por Andrew Chadwick e Christopher May que estudaram a interação entre Estados e cidadãos na era da Internet, nos EUA, Grã-Bretanha e União Europeia. Defendem que a comunicação entre o Estado e o Cidadão, pode ser analisada de acordo com as características de três modelos de interação, sendo eles, o modelo de gestão, o modelo consultivo e modelo participativo.

O objetivo deste estudo foi perceber se na sociedade da informação, o serviço de Segurança Social Direta é um meio eficaz de comunicação entre Segurança Social e cidadão e se permite uma interação, ou mesmo a participação ativa do cidadão na Segurança Social.

Palavras-chave: Sociedade de Informação, Comunicação, Internet, Estado, Cidadão.

Abstract

The goal of this study is to find out if the *Segurança Social Direta* service meets the needs and expectations of citizens and, as a communication tool available in the Internet, is also a way to increase the interactivity and participation between citizens and state.

The *Segurança Social Direta* service allows the citizen to check his payment history, to change personal information and send or ask for specific information of its relationship with the Social Security System. A call centre and also an email address support this online interaction.

Theoretical models developed by Andrew Chadwick and Christopher May that studied the interaction between states and citizens in the Internet era, in the USA, Great Britain and European Union, have grounded this study. They argue that the communication between State and Citizen can be analysed according to three models characteristics, which are reflected in the managerial model, consultive model and participatory model.

This study focused on realizing if, in the information society, the *Segurança Social Direta* service is an effective form of communication between the Social Security and citizen and if it allows an interaction or even an active participation of citizens in the Social Security.

Keywords: Information Society, Communication, Internet, State, Citizen.

Agradecimentos

Nesta caminhada académica e de resiliência emocional, quero agradecer aos Mestres que me guiaram.

Se algumas pedras houve, também me foi concedida a oportunidade de me deslumbrar com as paisagens que fui descobrindo ao longo do caminho.

A todos os que inspiraram este trabalho e me incentivaram, estou-lhes muito grata.

Um profundo agradecimento ao Professor Nuno Goulart Brandão, cuja orientação, disponibilidade e extrema simpatia, tornaram possível a concretização deste trabalho.

Ao Instituto de Informática IP e aos seus dirigentes e colaboradores, em especial ao Pedro Alves, ao Pedro Monteiro, ao Hugo Pires, à Maria João, à Linda, ao António Luís e à Ângela, pelo interesse e o apoio que demonstraram, expresso a minha gratidão.

Quero ainda agradecer à Susana Brissos, ao Alexandre Leandro e ao meu primo Carlos Luís Ramalhão, o apoio que me deram.

Ao meu irmão e à Sandra Francisco cujo exemplo e amizade me inspiraram a arriscar mais este passo.

A toda a minha família, especialmente ao Pedro, ao Rafael e ao Artur, quero agradecer todo o amor e compreensão, que me permitiram percorrer este caminho. É a eles que quero dedicar este trabalho.

Índice

Introdução	1
Capítulo I - A Sociedade da Informação e Comunicação	3
1 - Breve caracterização da Sociedade da Informação	3
2 - Internet – O Mundo à Distância de um Clique	5
3 - Interatividade – O Diálogo Democrático	8
4 - Limitações da Comunicação – A Iliteracia Digital e Outros Desafios	10
Capítulo II - Comunicação Estado/Cidadão na Sociedade de Informação	16
1 - Comunicação Estado-Cidadão na Sociedade da Informação	16
2 - Novos Valores da Comunicação Estado/Cidadão: Simplificação, Transparência, Responsabilidade e Confiança.....	21
3 - Modelos de interação entre Estado/Cidadão.....	25
Capítulo III - A Realidade Portuguesa na Administração Pública.....	31
1 - Administração Pública Portuguesa – Do Estado Burocrático à Orientação para o Cidadão.....	31
2 - Tecnologias de Informação e Comunicação e a Administração Pública em Portugal – Administração Pública Electrónica.....	34
3 - Comunicação na Sociedade da Informação - A interação Estado/ Cidadão em Portugal.....	37
Capítulo IV - Metodologia.....	42
1 - Caracterização da Organização Objecto de Estudo.....	42
1.1 - A Segurança Social – Breve Caracterização	42
1.2 - Enquadramento da Segurança Social	45
1.3 - O Site da Segurança Social e o Serviço Segurança Social Direta.....	46
2 - Problemática, Objectivos e Relevância da Investigação	53
2.1 - Problemática	53
2.2 - Objectivos e Relevância da Investigação	54
3 - Estratégia Metodológica	56
3.1 - Dados Secundários.....	56
3.2 - Dados Primários	65
3.3 - Amostra e Horizonte Temporal em Estudo	67
3.4 - Limitação ao Estudo	68
3.5 - Hipóteses em Investigação.....	68

Capítulo V - Estudo de Caso – O Serviço da Segurança Social Direta ao Cidadão	71
1 - Análise geral aos dados primários do estudo	71
1.1 - Dados de caracterização dos inquiridos	71
1.2 - Análise geral dos dados apurados no questionário	74
2 - Reflexões e Verificação das Hipóteses da Investigação	88
3 - Pistas Futuras de Investigação	90
Conclusão	91
Bibliografia	93
Anexos	103
Anexo 1 - Questionário de avaliação do serviço de Segurança Social Direta	
Anexo 2 - Entrevistas Exploratórias	
Anexo 3 - Captura dos ecrãs principais do Serviço de Segurança Social Direta (14.06.2015)	
Anexo 4 - Legislação Portuguesa	

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Os Três Modelos de Interação entre Estado e Cidadão	27
Tabela 2 – Percentagem de utilização da Internet por particulares	40
Tabela 3 - Grau de envolvimento/interesse no conteúdo do site da Segurança Social	50
Tabela 4 - Pesquisa nos Motores de Busca (Keywords)	51
Tabela 5 – Tabela da Dimensão da Amostra.....	68

Índice de Figuras

Figura 1 - Percentagem de lares com ligação à banda larga em Portugal	13
Figura 2 - Percentagem de indivíduos que utilizam a Internet para interagirem com as autoridades públicas e a percentagem que utilizam a Internet para obterem informação das autoridades públicas	17
Figura 3 - Transparência das Organizações Públicas electrónicas apuradas em 2012-2013 (PT-Portugal).....	23
Figura 4 - Percentagem de agregados familiares com acesso à Internet em Portugal	35
Figura 5 - Percentagem de indivíduos que utilizam a Internet pelo menos uma vez por semana em Portugal	39
Figura 6 - Quem são os visitantes do site da Segurança Social?.....	47
Figura 7 - Que semelhanças existem entre os visitantes da Internet em geral e os visitantes do site da Segurança Social?	47
Figura 8 - Percentagem de indivíduos que utilizam a Internet para fazer <i>download</i> dos formulários oficiais e percentagem dos que usam a Internet para enviar formulários preenchidos para as autoridades públicas em Portugal	48
Figura 9 - Popularidade do site da Segurança Social.....	49
Figura 10 - Evolução anual dos visitantes do site da Segurança Social.....	50
Figura 11 - Evolução mensal dos visitantes do site da Segurança Social	51
Figura 12 - Organização da informação no serviço de Segurança Social Direta – Página Inicial	57
Figura 13 - Organização da informação no serviço de Segurança Social Direta – Página Pagamentos e Recebimentos.....	58

Figura 14 - Organização da informação no serviço de Segurança Social Direta – Página Pedidos/ Efetuar Pedidos	59
Figura 15 - Organização da informação no serviço de Segurança Social Direta – Página Pedidos/ Consultar Pedidos	61
Figura 16 - Organização da informação no serviço de Segurança Social Direta – Envios e Comunicações	62
Figura 17 - Organização da informação no serviço de Segurança Social Direta – Simulações	63
Figura 18 - Organização da informação no serviço de Segurança Social Direta – Dados Identificação	64

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Idades dos participantes no questionário	71
Gráfico 2 – Utilização do serviço de Segurança Social Direta por grupo etário.....	72
Gráfico 3 – Nível de Escolaridade	72
Gráfico 4 – Utilização do serviço de Segurança Social Direta por habilitação literária	73
Gráfico 5 – Atividade Profissional.....	74
Gráfico 6 – Utilizador do serviço de Segurança Social Direta.....	74
Gráfico 7 – 1. Canal preferido para comunicar com a Segurança Social	75
Gráfico 8 – 2. Grau de satisfação em relação aos canais de comunicação disponibilizados pela Segurança Social.....	75
Gráfico 9 – 3. Razões para utilizar o serviço de Segurança Social Direta.....	76
Gráfico 10 – 4. Finalidade da utilização do serviço de Segurança Social Direta	77
Gráfico 11 – 5. Assunto que o leva a aceder ao serviço de Segurança Social Direta	78
Gráfico 12 – 6. Resolução do problema após consulta do serviço de Segurança Social Direta	79
Gráfico 13 – 7. Necessidade de recurso ao atendimento presencial ou telefónico... 79	
Gráfico 14 – 8. Recurso a outros canais de comunicação da Segurança Social.....	80
Gráfico 15 – 9. Os conteúdos disponibilizados no serviço de Segurança Social Direta	80

Gráfico 16 – 10. Ação considerada como mais importante no serviço de Segurança Social Direta	81
Gráfico 17 – 11. Acessibilidade e navegabilidade do serviço de Segurança Social Direta.....	82
Gráfico 18 – 12. O serviço de Segurança Social Direta contribui para um serviço mais eficaz da Segurança Social.....	83
Gráfico 19 – 13. O serviço de Segurança Social Direta contribui para uma boa imagem da Segurança Social.....	83
Gráfico 20 – 14. Avaliação da interação disponível no serviço de Segurança Social Direta.....	84
Gráfico 21 – 15. O serviço de Segurança Social Direta contribui para promover a comunicação entre o cidadão e a Segurança Social.....	85
Gráfico 22 – 16. Medidas a implementar no serviço de Segurança Social Direta	86
Gráfico 23 – 17. Alterações ao serviço de Segurança Social Direta.....	87

Introdução

*“Um Estado mais aberto aos cidadãos e às empresas contribuirá para melhorar a eficiência da Administração Pública”
(Missão Para a Sociedade de Informação, 1997:17)*

A Sociedade da Informação é uma realidade e traz consigo um novo conceito de comunicação global, de conexão entre os seres humanos independentemente das distâncias. Nesta Sociedade da Informação e do Conhecimento, é possível obter a informação com a qualidade que o cidadão necessita para realizar a sua missão. O acesso à informação e a comunicação passa a ser uma possibilidade à distância de um clique (Oliveira, et al., 2003:4). As tecnologias de informação e comunicação são cada vez mais uma exigência dos cidadãos que assim esperam ver a sua relação com o Estado facilitada (Sargento 2015).

A Comissão Europeia e os países que a compõem, acordaram em avançar com o e-Governo, isto é, mais digitalização para tornar os serviços públicos melhores, mais rápidos e baratos, para contribuir para o *empowerment* dos cidadãos, permitindo não apenas que os serviços passem a ser centrados no utilizador, mas também estimular a participação e a colaboração dos cidadãos. Apostam ainda numa governação de maior transparência, numa administração Pública que trabalha eficientemente e que irá gastar os impostos dos cidadãos de forma sábia (European Commission 2014).

Portugal encontra-se no pelotão da frente ao nível da prestação de serviços públicos eletrónicos. O *eGovernment Factsheets*, publicado em março de 2015 pelo Observatório Europeu da Interoperabilidade, faz referência ao bom desempenho nacional no domínio do governo eletrónico, e coloca Portugal muito acima da média dos restantes países europeus (POCIQ 2015).

É dentro deste enquadramento que surge a ideia de realização deste estudo que se centra num canal de comunicação *online* da Segurança Social, denominado Segurança Social Direta. De acordo com os dados da Segurança Social em 2015, estão registados no serviço Segurança Social Direta mais de três milhões de trabalhadores, acima de um milhão de entidades empregadoras e ao longo de 10 anos registaram-se mais de 100 milhões de acessos. Este estudo irá focar apenas a interação da Segurança Social Direta com o Cidadão.

Nesta dissertação procurou-se caracterizar a Sociedade de Informação, o avanço tecnológico e comunicacional conseguido pela Internet, a possibilidade de interatividade e as limitações sociais à comunicação, como é o caso da iliteracia digital. Também são abordados os desafios que se apresentam perante um novo panorama comunicacional. Analisou-se a comunicação entre Estado e Cidadão, os

novos valores que pautam esta comunicação, nomeadamente a simplificação, a transparência, a responsabilidade e a confiança, assim como, os modelos de interação entre Estado e Cidadão.

Analisou-se a realidade Portuguesa na Administração Pública, onde o Estado burocrático dá lugar a uma Administração Pública com enfoque no cidadão e de que modo, isso se reflete no desenvolvimento de uma Administração Pública electrónica e na interação entre o Estado e o Cidadão em Portugal.

O objecto deste estudo centrou-se na análise do serviço de Segurança Social Direta. Foi efetuada a caracterização e o enquadramento da Segurança Social e através de entrevistas exploratórias e da aplicação de um questionário.

Quanto aos objectivos e a relevância desta investigação procurou-se verificar se o serviço da Segurança Social Direta responde às necessidades e expectativas dos cidadãos utilizadores e se potencia a participação e/ou interatividade entre cidadãos e o modelo de Estado mais adequado a essa interação. A comunicação entre o Estado e o Cidadão é fundamental e todos podemos sentir as consequências se a mesma for ineficaz. Este estudo poderá contribuir para um acréscimo de informação sobre a eficácia e possibilidade de interação entre Segurança Social e Cidadão, através do serviço de Segurança Social Direta.

Na problemática de partida são levantadas algumas questões relativas à interação entre o cidadão e o serviço de Segurança Social Direta de forma a tentar perceber se o cidadão ao utilizar este serviço fica esclarecido e se o mesmo corresponde aos seus objectivos. Também se pretende saber se este serviço é um canal de comunicação eficaz, que evita a utilização dos outros canais disponibilizados, se corresponde ao perfil do utilizador e se há realmente uma interatividade entre Estado e cidadão ao utilizar este serviço.

As hipóteses levantadas neste estudo são se o serviço da Segurança Social Direta responde às necessidades e expectativas dos cidadãos utilizadores e se potencia a participação e/ou interatividade entre cidadãos e estado.

Por fim importa referir que através da utilização e generalização das TIC e do processo de globalização, a Sociedade da Informação, cria condições para a modernização da Administração Pública e contribui para melhorar a forma como a mesma se relaciona com o cidadão (Pereira, 2003:353-354).

Capítulo I - A Sociedade da Informação e Comunicação

1 - Breve caracterização da Sociedade da Informação

*“As manifestações da “Sociedade da Informação”
rodeiam o nosso quotidiano,
afectam o comportamento das organizações
e influenciam o pensamento estratégico das Nações.”
(Missão Para a Sociedade de Informação, 1997:7)*

A Sociedade da Informação, pós-industrial, substituiu a força muscular e a energia por informação, conhecimento e comunicação. “À informação foi reconhecido o estatuto de recurso importantíssimo para o tecido produtivo de uma sociedade...” (Oliveira, et al., 2003:4). Segundo Castells (2007:1-8;37) a revolução tecnológica, com base nas tecnologias de informação, que mais do que ferramentas, são processos a serem desenvolvidos, acabará por remodelar e moldar a base das sociedades.

A sociedade contemporânea é profundamente marcada pelos desenvolvimentos da tecnologia, pela expansão dos fluxos de informação e das redes de comunicação e pela substituição do capital pela informação, como principal recurso estratégico económico. Esta nova realidade faz surgir a necessidade de um quadro regulador da ação e participação dos cidadãos, dos seus direitos individuais e dos processos democráticos (Gonçalves, 2000:255-256;262-264). A informação, ao contrário dos recursos materiais, é comunicável, reproduzível, sujeita a múltiplos usos e não se esgota e a utilização das novas tecnologias, conduz à expansão das possibilidades de recolha, tratamento e circulação de informação virtualmente sem limites de tempo e de espaço.

Com a revolução da tecnologia surge o “informacionalismo”, no qual se baseia a nova sociedade, que depende da capacidade tecnológica para a produção de riqueza, para o exercício de poder e criação de códigos culturais. A capacidade produtiva faz-se através do poder da mente “Penso, logo produzo” e assim, pela primeira vez a mente humana passa a ser fonte direta na produção (Castells, 2003:459 e 489 e Castells, 2007:37).

A Internet, os computadores, telefones móveis, a fibra óptica ou a televisão digital, que resultam do desenvolvimento das TIC, transformam profundamente a vida das pessoas, na sua aprendizagem, trabalho, ocupação de tempos livres e na interação com os outros, refletindo-se nas relações pessoais e nas organizações. Redes de conhecimento envolvem agora indivíduos e organizações. (Magalhães, 2011:12-13). A sociedade atual baseia-se em conhecimento, organiza-se em torno de redes e relaciona-se através de uma estrutura intensiva de fluxos internacionais (Vidigal, 2003:224)

As novas formas de comunicação e acesso à informação, definem-se pelas suas características diferenciadas e personalizáveis, pela reciprocidade, pelo estilo de

navegação transversal e hipertextual, pela participação em comunidades e mundos virtuais variáveis. O “ciberespaço” é um espaço de comunicação qualitativa, simultaneamente colectivo e interativo, onde se participa num processo de “inteligência colectiva” (Lévy, 1997:208-210).

É em 1993 que surgem as primeiras referências à sociedade de Informação na União Europeia, no “Livro Branco Sobre Crescimento Competitividade e Emprego” e no “Relatório Final do Grupo de Peritos de Alto Nível” defende-se a ideia de que os organismos e serviços públicos sempre foram importantes fornecedores e processadores de informação e poderiam ser os mais prometedores motores do crescimento da Sociedade da Informação na União Europeia (Pereira, 2003:354; 356-357).

Já em 2011, Sargento (2011:155-156) fala do “cloud computing” como a nuvem que irá revolucionar a comunidade das TIC, como acesso à informação em tempo real, capacidade de computação ilimitada, acessível em qualquer sítio e em qualquer altura. Enquanto Lévy (1997:200) defende que o uso do “ciberespaço” não é o resultado automático da presença de equipamentos materiais, pois exige uma reforma profunda de mentalidades, de formas de organização e dos “costumes” políticos.

O contributo das TIC, das comunicações sem fios e da Internet, foi fundamental para a globalização da sociedade contemporânea. Hoje podemos aceder à informação, em qualquer momento, ou lugar e a interação é praticamente universal, numa sociedade estruturada em rede, com organizações mais flexíveis, com a convergência tecnológica para um sistema altamente integrado, uma sociedade cuja matéria-prima é a informação. A produção, processamento e transmissão de informação, são as suas principais fontes de produtividade e de poder (Marques, 2011:273-275).

A Sociedade da Informação e do Conhecimento permite-nos perspectivar novas formas de Democracia Participativa que tem por base as novas comunidades virtuais, mas sem e-cidadãos não poderá existir uma e-democracia. Para além da difusão das TIC, é necessário apostar na abertura e transparência das instituições (Coelho, 2012:48-49). A sociedade da informação poderá oferecer uma oportunidade histórica de realização dos direitos de cidadania, civis, políticos e sociais, se for garantida uma maior igualdade no acesso a este novo recurso estratégico que é a informação (Gonçalves, 2000:273).

Segundo Coelho (2011:57-59;61) na Sociedade de Informação, a cidadania só pode ser exercida através do envolvimento positivo dos cidadãos nos sistemas e processos de informação na qual todo o cidadão tem o direito a dispor da informação rigorosa e transparente, essencial para o exercício da cidadania.

O século XXI é chamado a “Era da Informação” tendo em conta o papel preponderante da informação e das TIC (Tosun, 2007:2). A ubiquidade e o alcance das novas Tecnologias de Informação e Comunicação, trazem sérias implicações a todas as culturas e novos padrões de organização social e cultural (Cardoso, 1998:11).

No entanto a informação não é suficiente, há que transformar informação em conhecimento Apfel (2003:252). De acordo com Castells, novos tempos exigem novas mentalidades e o conhecimento será a chave para interpretar e utilizar a informação (Junqueiro, 2002:20).

2 - Internet – O Mundo à Distância de um Clique

“A criação e desenvolvimento da Internet é uma extraordinária aventura humana. Mostra a capacidade das pessoas para transcender as regras institucionais, superar as barreiras burocráticas e subverter os valores estabelecidos no processo de criação de um novo mundo” (Castells, 2004:25).

A criação e o desenvolvimento da Internet surge nas últimas três décadas do séc. XX, associada à estratégia militar, cooperação científica, inovação tecnológica e inovação contra-cultural (Castells, 2007:54-87;455). A informação é moldada pelo novo meio tecnológico, em que a Internet é a espinha dorsal da comunicação mediada por computador a um nível global. Com a Internet criou-se um acesso instantâneo à informação e ao conhecimento, sendo este último, o motor de desenvolvimento económico, cultural e social (Kummer, 2011:189).

A Internet não é apenas uma tecnologia, é um meio de comunicação que permite pela primeira vez, uma comunicação de muitos para muitos, num tempo escolhido e a uma escala global (Castells, 2004:164;16). A Internet surge como uma “promissora ferramenta de comunicação”, baseada na interação cujos padrões e normas são estabelecidos “organicamente” pela comunidade (Pinho, 2003:19).

A Internet ou *World Wide Web* é um conjunto de informação multimédia armazenada em computadores em todo mundo, que utilizam a *Hyper Text Markup Language (HTML)* como linguagem padrão e o protocolo *Hypertext Transport Protocol (HTTP)* para definir como os servidores interagem e transferem entre si os comandos ou a informação (Pinho, 2003:79-80). A informação é procurada por um *Browser* (um programa do computador pessoal) por meio de uma linha telefónica e o pedido é respondido por um servidor (um computador com um programa que responde aos pedidos de clientes remotos).

A crescente importância da Internet, faz com que se torne num dos factores de desenvolvimento estratégico e económico da União Europeia. Deixa de ser a Sociedade da Informação em termos gerais e passa a ser a Internet e todos os serviços que nela se encontram suportados e que são incrementados através de políticas públicas dos Estados membros, conforme o “Plano de Acção e-Europe 2002” (Pereira, 2003:359).

A Internet é sinónimo de abertura em todas as suas dimensões, baseia-se numa arquitetura e standards técnicos abertos, modelos governativos transparentes e colaborativos, orientados para um conhecimento especializado e processos livres e

acessíveis de desenvolvimento de políticas e tecnologias (Kummer, 2011:187). De acordo com Brandão (2008:87) a Internet é muito mais do que uma simples tecnologia, é essencialmente um meio de comunicação, de interação e de organização social. É uma nova sociedade, a sociedade em rede.

Também Nestares (2002:25;72) defende que as novas tecnologias fizeram surgir a Internet como novo meio de comunicação, com conceitos específicos, diferentes dos meios de comunicação convencionais. Para além dos modelos clássicos de relacionamento entre as empresas e os seus públicos (*pull* e *push*), os indivíduos podem agora reivindicar um maior protagonismo na sua participação social. A Internet é um media *pull* – o utilizador puxa pela informação enquanto os restantes são *push* – empurram a informação para o receptor (Pinho, 2003:28-32).

Pinho (2003:28-32) defende que as diferenças entre a Internet e os outros media são notórias e salienta a fisiologia (a forma como a tela do computador afecta a visão humana), a instantaneidade e a abrangência da transmissão da mensagem (que para além da escrita pode ser composta por imagens, som, cor e movimento), a dirigibilidade (pode ser dirigida a públicos alvo específicos), a qualificação (mais utilizada por um público jovem e qualificado, com alto nível de escolaridade), os baixos custos de produção e veiculação (quando comparada por exemplo com a televisão), a interatividade, a pessoalidade, a acessibilidade (Informação disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana) e a recepção ativa.

A Internet em comparação com o papel é uma ferramenta não linear, sem propriedades físicas ou substância e ao lermos, estamos a ler “luz” (Pinho, 2003:27). A informação situa-se no ciberespaço que se configura na janela de um computador (Nestares, 2002:54) e cuja qualidade da recepção depende do *hardware* e *software* que se encontrem disponíveis.

A informação não é linear e permite ao utilizador movimentar-se sem uma sequência pré-determinada. O processamento da informação é semelhante ao da mente humana, fazendo-se através da associação de ideias e o utilizador da Internet vai adquirindo conhecimentos, de acordo com os seus interesses até conseguir obter o que deseja (Pinho, 2003:28). Também Nestares (2002:53-60) defende que a característica do sistema de hipertexto é a de que a informação perde a linearidade para o utilizador que vai criando “seu próprio caminho de percepções”. O hipertexto é uma escrita não sequencial da informação que tal como a mente humana, atua aos “saltos”, que são pré-determinados de antemão pelo designer da comunicação multimédia. Neste contexto, a percepção visual e a interação estão unidas na representação da informação através do hipertexto.

A Internet ao fornecer uma plataforma aberta e descentralizada para a comunicação e colaboração, tem potenciado a inovação, a criatividade, o aumento da produtividade e o crescimento económico. A força da Internet não está na sua tecnologia ou em quem a opera, mas em quem a utiliza e é esta a revolução digital que está a transformar a sociedade (Neves, 2011:117;79).

Pratas (2013:61) fala da reconstrução do espaço público através dos novos media, onde as opiniões se expressam sem censura estatal, o custo de transmissão da informação é reduzido, há possibilidade de comunicação com reciprocidade entre

muitos utilizadores, é possível aderir a novas comunidades e discutir assuntos específicos e permite ainda uma maior proximidade entre os atores e instituições do sistema político e os cidadãos. De acordo com Tosun (2007:1) as novas TIC, em especial a Internet, permitem que se construa uma ponte entre governos e cidadãos.

De acordo com Pinho (2003:88), a Internet pode melhorar bastante o desempenho de uma organização e o relacionamento da mesma com os seus públicos. A Internet está a mudar, direta e indiretamente, as estruturas de governação, trazendo novos níveis de abertura, responsabilidade e participação (Kummer, 2011:189;191;193). A Internet permite o *empowerment* dos cidadãos ao envolverem-se e contribuir para uma cidadania cada vez mais alargada e global, ao mesmo tempo que se torna num catalisador de informação e conhecimento.

Segundo Junqueiro (2002:19) a informação e o conhecimento, em formato digital, conjugados com a Internet, irão determinar os modelos das organizações e as próprias sociedades. Castells (2004:15) define a Internet como o tecido das nossas vidas que constitui atualmente a base tecnológica da forma organizacional que caracteriza a era da informação (a rede), flexível e adaptável, características essenciais para sobreviver e para prosperar num contexto de mudança permanente.

De acordo com a opinião de Nestares (2002:67-68) a globalidade comunicativa, procura no plano estratégico, o quê, quem e para quê, enquanto no plano tático se define o como. Os conteúdos desaparecem e os formatos e os leitores informáticos rapidamente se tornam obsoletos fazendo com que a “cultura na sua manifestação virtual possa não chegar a ter dimensão histórica documental”.

Os meios de comunicação estão por trás de grandes transformações na história, da organização das civilizações e das próprias relações humanas (Santos, 2001:79). O paradigma da termodinâmica da era industrial, foi substituído pelo paradigma sistémico e a representação analógica deu lugar ao cálculo numérico ou digital. A Internet pode ser vista como a materialização da “aldeia global” de Marshall McLuhan (Rodrigues, 1999:126;131).

A adaptação da Internet aos processos governamentais e administrativos, criou novos conceitos como o de governo electrónico, e-democracia, e-participação e e-governação. Para Tosun (2007:3) que cita Saxena, Westholm e Riley a e-governação ao contrário do governo electrónico, não é apenas a automatização do sector público, mas aplica-se também à democratização dos princípios de governação. A interconetividade facilitada pelo aparecimento da internet, excedeu tudo o que estava disponível anteriormente. “É mais óbvio que nunca que as TIC são capazes de moldar as estruturas de governação” (Chadwick e May, 2003:1).

O governo electrónico (e-government dever-se-ia traduzir por Administração Pública electrónica) está diretamente relacionado com a utilização que os organismos públicos fazem das tecnologias da informação e da comunicação, fornecendo informações e serviços e que desta forma dinamizam as relações entre a Administração Pública e os cidadãos, com o objectivo de melhorar os serviços prestados (Simões, 2011:343-344). O governo electrónico refere-se ao uso das TIC (em especial da Internet) no fluxo da informação governamental e de

disponibilização de serviços entre governos e cidadãos com o objectivo de estabelecer um melhor governo (Tosun, 2007:3).

Para Simões (2011:345) o governo electrónico é visto como o conjunto de atividades que os órgãos estatais realizam através das TIC, o que permite uma maior eficiência e eficácia nas ações do Estado, uma relação mais direta, transparente e participativa entre as instituições estatais e os cidadãos, com mais meios de participação ativa no exercício da cidadania. Segundo Ferreira (2012:39) no ideal de “democracia digital” está a esperança de que a Internet permita condições livres e iguais para a participação política.

Vidigal (2003:223) defende que através da Internet as pessoas agrupam-se baseadas em afinidades, libertando a comunicação humana das barreiras do espaço e do tempo que a constrange e o computador passa a ser a “porta de entrada para uma nova sociabilidade, um espaço compartilhado por todas as culturas. Enquanto Castells (2004:222;317) refere que a Internet constitui a estrutura fundamental da sociedade da informação, é o meio de comunicação e de relação essencial, onde assenta a sociedade em rede. “ A Galáxia da Internet é um novo ambiente de comunicação. Porque a comunicação constitui a essência da atividade humana, todas as áreas da atividade humana estão a ser modificadas pela penetrabilidade dos usos da Internet...”.

Segundo Brandão (2008:93) “A Internet deve então ser vista, principalmente como um efetivo fórum cívico e como uma clara democracia que se instala nos nossos teclados”. A internet deve ser vista como um novo suporte, diferente pela sua interatividade, personalização de conteúdos, hipertextualidade e convergência dos restantes média e como “tecnologia social” que permite a interação dos cidadãos e proporciona uma cidadania participada.

3 - Interatividade – O Diálogo Democrático

“Existe uma forte ligação entre a qualidade da democracia e a informação. A qualidade do processo democrático é determinado pelas infra estruturas da informação e o sucesso do funcionamento de qualquer governo democrático está dependente de um fluxo de informação eficiente e multidireccional”.
(Tosun, 2007:1)

A Internet surge como forma dominante das TIC no final do séc. XX, na qual a informação é usada para comunicar com as pessoas e a infra-estrutura dos media é diferente das tecnologias dos media tradicionais (Tosun, 2007:2). Os media digitais vieram possibilitar uma interação multidireccional, uma vez que as TIC tanto permitem a comunicação de massas como a comunicação entre indivíduos. Qualquer um pode enviar ou receber informação independentemente das hierarquias, do tempo ou espaço. A interatividade no sentido social e técnico faz emergir novas relações, conexões e expectativas que são revolucionárias.

Nestares (2002:25) defende que sem interatividade, um site na Web não irá a lado nenhum, pois o valor deste meio de comunicação é a interatividade, o motor da “quarta revolução industrial e sociocultural”.

Numa análise histórica, verifica-se que na década de 1990, com a Internet e a introdução das tecnologias no quadro da administração electrónica, as Administrações Públicas investem no desenvolvimento de portais e páginas estáticas que forneciam informação e alguns serviços. Nesta altura existia pouca possibilidade de interação e de participação entre Administração pública e cidadãos (Gomes e Gomes, 2011:394).

De acordo com a opinião de Pinho (2003:101) as qualidades fundamentais de um site são a interatividade e a relevância do seu conteúdo. A interação é o “grande diferencial” da Internet e deve ser vista como um processo que transfere o controle da comunicação de quem envia, para quem recebe a mensagem, trata-se pois de um diálogo, rompe-se a “barreira do monólogo”, “o monólogo seduz e o diálogo convence” (Nestares, 2002:26;293-294). É mais fácil convencer através do intercâmbio de argumentos, o que não sucede nos outros meios de comunicação que se limitam a persuadir, perante a passividade do receptor. Assiste-se ao surgimento de uma comunicação cada vez mais personalizada em que o *prime-time* dá lugar ao *my time*.

A comunicação interativa na internet, é uma comunicação para um receptor ativo que persegue a informação e que quer saber mais e melhor (Nestares, 2002:28-31). A componente ação marcará o protagonismo, pois ao utilizador é constantemente solicitado que realize uma ação (teclar, mover o rato, clicar) e ao navegar vai recebendo a informação. Trata-se de um duplo aspecto da interatividade em que o utilizador executa uma ação maquinal para que a informação possa aparecer na sua janela e há a possibilidade de um feedback na comunicação entre emissor e receptor, que mais do que ação maquinal, procurará a emoção. As tecnologias interativas trazem consigo a ideia de espaço compartilhado, onde não se expõem apenas mensagens.

Na óptica de Sebastião (2012:34) as tecnologias digitais permitem maior interatividade entre o cidadão e o destinatário do que os meios de comunicação tradicionais e são cada vez mais utilizadas para organizar e descentralizar a informação política. Pratas (2013:61) que cita Paquete de Oliveira, defende que a auscultação pública e a organização do feedback, passam a ser condição de eficácia e legitimação política, assim como a criação de espaços de debate que potenciam a participação e interação deliberativa dos cidadãos nos assuntos públicos.

No entanto Ferreira (2012:190) afirma “Dos que utilizam a internet e as comunidades virtuais só uma reduzida percentagem participa ativamente. O resto funciona a partir de uma posição voyeurista semelhante ao ver televisão”. E para Nestares (2002:54) “Explora-se a ideia de que interatividade dos homens se converteu na interatividade das janelas e que a informação que aí disponibilizada se destina a uma exploração instantânea com pouca profundidade”.

A comunicação é uma necessidade inerente à legitimidade do sector público e com a alteração das relações entre o estado e os cidadãos, há necessidade de receber informação dos mesmos, enquanto utilizadores dos serviços, de forma a imprimir uma maior bilateralidade a este relacionamento (Emerenciano, 2011:225).

Para Pinho (2003:167), os governos estão cada vez mais presentes na Internet, “mantêm sites na Web, facilitando o acesso a informações e permitindo que qualquer cidadão estabeleça com eles a comunicação via e-mail”. Enquanto Junqueiro (2002:334) defende que “...não existe interatividade, no esforço de digitalização das diferentes administrações públicas”.

No entanto, o envolvimento dos cidadãos verifica-se em relação à informação e crescente consulta da mesma, mais do que na participação ativa, assim como a Administração parece valorizar mais a eficiência e eficácia do que a participação dos cidadãos. A participação é um processo de aprendizagem longo e complexo. A Administração Pública deve assumir uma postura facilitadora, pedagógica e transparente face aos cidadãos, esperando aprender com o *feedback* recebido, mudando as atitudes e os valores, face às expectativas e participação dos cidadãos, educando para a cidadania (Fonseca, 2002:160-164).

4 - Limitações da Comunicação – A Iliteracia Digital e Outros Desafios

“Importa notar, em primeiro lugar que a literacia digital é uma condição sine qua non para a concretização dos objectivos do “acesso electrónico”. A utilização das novas tecnologias pela Administração implica pois, sérios riscos de exclusão social”
(Pratas, 2013:78)

Castells (2004:301-2) defende que a Internet avança de forma desigual no planeta e que a infoexclusão mede-se pela falta de ligação à Internet, o instrumento tecnológico, que organiza e distribui o poder da informação, gerador de conhecimento em qualquer âmbito da atividade humana. Para Vidigal (2003:237) o grande desafio está em garantir o acesso universal, aumentar a literacia e garantir a confiança, por forma a que todos beneficiem deste potencial tecnológico.

Já Nestares (2002:72-73) refere que existem constrangimentos à participação social dos indivíduos através da internet, como a difusão do equipamento tecnológico, a capacidade de manuseamento das novas TIC, o excesso de oferta de informação, a confiança e ou credibilidade nas novas tecnologias e o receio de perda de privacidade. Também Sebastião (2012:34) afirma que a cidadania digital apresenta alguns desafios para além da exclusão digital, como o são as questões de segurança e excesso de informação.

São vários os estudos que demonstram que o acesso à Internet está concentrado nos jovens e nos grupos mais privilegiados em termos económicos, o que resulta num aumento da desigualdade dos níveis de participação. No entanto o acesso mais amplo às tecnologias, por si só, não aumenta o interesse por questões políticas

(contrariando a apatia política) de que é exemplo o facto de o uso da Internet para fins políticos ser claramente minoritário (Ferreira, 2012:46-48;50). Existem diferenças no acesso, mas devem ser igualmente considerados os restantes factores de desigualdade entre pessoas com acesso formal à Internet, aspectos como a autonomia de uso, as competências, o ambiente social, a desigualdade comunicativa, que dificulta a utilização efetiva das oportunidades de expressão e os propósitos do emprego da tecnologia.

As comunicações mediadas por computador não diferem das outras situações de comunicação – “o receptor não está vazio, nem no vazio, partindo do nada para a interpretação das mensagens. Toda a sua história e os seus valores intervêm na percepção e análise das mensagens, protegendo-o, concedendo-lhe uma abordagem específica, mesmo que disso não se aperceba.” É o conjunto de todas as suas recordações, valores e ideias (a sua experiência) que irá permitir que se conserve uma certa distância interpretativa em relação à mensagem (Ferreira, 2012:193).

A comunicação mediada por computador é passível de memorização e o correio electrónico, um meio de comunicação barato e rápido, permite o envio de mensagens a qualquer hora e em qualquer parte do mundo sem necessidade de uma ligação simultânea entre emissor e receptor (Cunha, 2007:474-476).

Para além disso, os meios de comunicação electrónicos não comportam sinais não verbais (contacto visual ou expressões faciais) o que pode trazer dificuldades à regulação da interação e da compreensão da mensagem. Em relação à Internet, é apenas um meio que por si só, não garante uma comunicação eficaz e revela dificuldades na regulação da interação, percepção dos interlocutores e consciencialização dos contextos (Silveira, 2011:142).

De acordo com Tosun (2007:3) os cidadãos que não têm possibilidade de aceder à Internet, ou com poucas ou nenhuma capacidade literárias, revelam também falhas na leitura crítica ao navegarem na *World Wide Web*, assim como na expressão através da escrita articulada, do que poderá resultar a alienação e marginalização da vida cívica. Na nova sociedade aberta de Karl Popper estudar é condição essencial para garantir a liberdade do exercício da cidadania (Quesado, 2011:39).

Em relação à realidade portuguesa, os censos de 2001, identificaram um “baixíssimo” nível de literacia em que 35,1% da população só tinha o 1º ciclo do ensino básico e 12,5% não tinha nenhum tipo de ensino, com o ensino secundário (15,7%) e o ensino superior 10,8%. Pode-se concluir que parte significativa da população não possui os recursos culturais e económicos que permitam aceder ou utilizar a informação sobre a qual se alicerça o exercício da cidadania (Gomes, 2003:200).

Pratas (2013:59) fala em barreiras no acesso à Internet: Barreiras tecnológicas que exigem a literacia tecnológica, barreiras económicas devido aos custos de aquisição de hardware e software e barreiras tecnológicas, onde predomina, um discurso masculino e o inglês como língua na base da comunicação.

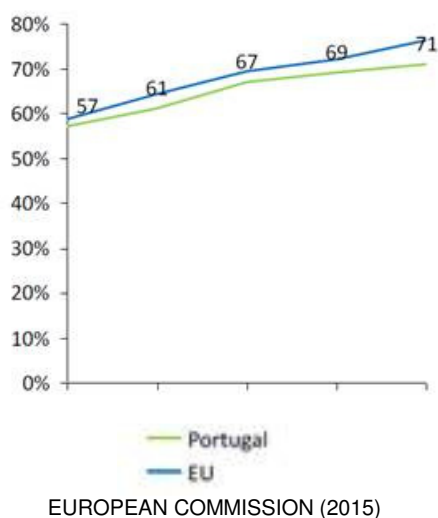
A infoexclusão, segundo Castells (2004:288-292) pode estar ligada à dificuldade de acesso Internet, mas sendo o acesso um requisito prévio, não é a solução em si mesmo, outros factores influenciam, como o nível de rendimento, a constituição das famílias e as diferenças étnicas. Para este autor e em relação às diferenças de acesso/utilização da Internet ao nível dos grupos etários, supostamente baseada na incapacidade das gerações mais velhas em se adaptarem às novas tecnologias, o que é importante, não é a idade, mas se as pessoas acima dos 50 anos estiverem profissionalmente ativas, pois a Internet tornou-se uma ferramenta de trabalho indispensável. Também Helsper (2011:11) refere que os desempregados e os cidadãos com menor escolaridade não estão a acompanhar o uso da Internet, fazendo emergir uma classe de infoexcluídos sem emprego e/ou educação.

De acordo com a (ONS Omnibus surveys) em 2009 eram os mais ricos, os jovens, os de nível educacional e de rendimentos elevados e os profissionais, que aderiram à banda larga, enquanto os doentes, os mais velhos, com baixas qualificações, baixos rendimentos e ocupações manuais, ficaram para trás (Helsper, 2011:8). Nos EUA em 2000, o acesso à Internet era proporcional aos rendimentos auferidos, inversamente proporcional à idade e muito menor em desempregados do que nos trabalhadores no ativo. A infoexclusão também se verifica ao nível étnico, na localização geográfica e na deficiência (Castells, 2004:288-289).

Helsper (2011:10) refere ainda que enquanto 65% dos cidadãos europeus acedem on-line em 2011, em 2010 um quarto da população nunca tinha utilizado a Internet (EU Digital Assembly Score Board, 17 June 2011).

Em 2011, 150 milhões de europeus nunca teriam utilizado a Internet, um grupo constituído por pessoas mais velhas, ou com baixos rendimentos, desempregados, emigrantes e com baixo grau de educação e por consequência em risco de exclusão social. Em muitos casos este fosso é agravado por falta de capacidades do utilizador, literacia digitais e dos media (EU Digital Agenda Pillar 6: *Digital Competence*) citado em (Helsper, 2011:11). A diminuição destas desigualdades, exige a aquisição de competências e apetências, que permitam um maior domínio destes instrumentos de poder (Pereira, 1997:120).

Figura 1 - Percentagem de lares com ligação à banda larga em Portugal



Em 2014 existiam 71% de lares com ligação à banda larga em Portugal (European Commission, 2015:2).

Apesar do progresso digital e da adopção da banda larga, são poucas as melhorias na evolução dos níveis de conhecimentos de adultos e crianças nos últimos 2 anos no que diz respeito à literacia crítica e participativa (Livingstone, S. & Wang Y., 2013:2;4). As rápidas transformações nos media digitais colocam uma pressão crescente nos indivíduos que navegam em tecnologias de elevada complexidade e se arriscam à exclusão digital, baixa participação e desigualdade crescente. Para estas autoras, a promoção efetiva das capacidades digitais e da literacia dos media na população deveriam ser consideradas prioritárias. Definem a literacia dos media como a habilidade de utilizar, compreender e criar meios e comunicações numa variedade de contextos.

Já Coelho (2012:63;74) afirma que na Sociedade de Informação existirão quatro tipos de pessoas: os “info-literati”, os info-incluídos, os cogno-excluídos (têm acesso à informação, mas não a conseguem interpretar) e os info-excluídos. Para o cidadão a simplicidade de serviços e o princípio do multicanal é a garantia de sucesso. Sempre que a Administração Pública se dirige ao cidadão, deverá fazê-lo disponibilizando formas de mediação personalizada, minimizando as situações de infoexclusão. A garantia de um acesso generalizado dos cidadãos às novas formas de comunicação da Administração Pública, passa por investimentos tecnológicos e pela atualização das competências tecnológicas dos seus recursos humanos (Zorrinho, 2000:263).

Tendo em conta os níveis de literacia em Portugal, a Administração Pública comunica para pessoas maioritariamente com baixos níveis de alfabetização e literacia. Num inquérito realizado pelo International Adult Literacy Survey em 2000, apenas 25% da população portuguesa (entre os 15 e os 64 anos) teria competências literárias mínimas, para poder perceber um documento administrativo. Considerando

ainda o envelhecimento da população, para além dos baixos níveis de literacia e literacia digital, é desejável uma aposta na diversificação dos canais de comunicação de forma a garantir o acesso equitativo à informação e uma melhor relação entre administração e cidadãos (Gomes e Gomes, 2011:406-408;429).

A simplificação da comunicação escrita está diretamente relacionada com os conceitos de literacia e legibilidade (estrutura, apresentação e linguagem adequada aos destinatários). Para a Administração Pública acresce o desafio de escrever para a população em geral. A clareza da comunicação depende do nível de literacia e de conhecimento sobre o assunto da parte do destinatário. Depende ainda da legibilidade do texto, cuja ideia principal deve vir no topo (escrita piramidal), os parágrafos devem ter no máximo cinco frases (um parágrafo, uma ideia) e as frases devem ter apenas quinze palavras. As palavras devem ser simples e de uso corrente, sem jargão técnico e expressões burocráticas. Por fim, o recurso a leitores, potenciais destinatários, pode ser útil para melhorar o documento (Gomes e Gomes, 2011:405;409-410;412-413;423-426).

Diferentes cidadãos têm acesso a meios de comunicação diferentes e se não for feito um esforço de segmentação adequado aos públicos, assim como da respectiva informação e tecnologias utilizadas, corre-se o risco de aumentar o fosso entre “info-dominantes” e “info-dominados” gerando elevados graus de exclusão social (Vidigal, 2003:229). Sem a possibilidade de participar ou de receber respostas adequadas das organizações públicas ou políticas, o “uso cívico” da internet é pouco provável que se generalize (Livingstone, S. & Wang Y., 2013:10). Na Europa está em crescimento o apoio à literacia digital, como é exemplo disso a Estratégia da Lisboa.

Para Helsper (2011:4-6) a política da união Europeia de aposta nas infra estruturas e melhoria de acessos e utilização das TIC é importante, mas não suficiente, para se conseguir uma inclusão digital. Uma melhor utilização das TIC requer uma variedade de intervenções, que incluem a educação, literacia e campanhas públicas de consciencialização. Existe o risco que a participação na sociedade digital fique “entrincheirada” entre um número reduzido de favorecidos e cada vez mais distante dos utilizadores pouco frequentes das TIC.

No entanto defende Tosun (2007:3), muito embora existam estes obstáculos, o acesso à informação digital poderá conduzir cidadãos e comunidades, que têm um grande conhecimento dos assuntos cívicos, a um forte envolvimento na discussão e comunicação das suas ideias e interesses, através da comunicação pelos canais on-line e mail electrónico, direccionado aos seus representantes eleitos e outros políticos, facilitando a mobilização cívica. Seguindo este caminho, os governos e a administração pública iniciam a adaptação e utilização da Internet quer ao nível interno, quer externo, de forma a aumentarem a sua eficiência, eficácia e legitimidade política

Ao desenvolvimento da Internet não é alheio o facto de nos últimos 20 anos, os níveis educacionais terem aumentado e conduzido à noção de participação e de constituição de redes de conhecimento, permitindo o aumento do nível de exigência e de participação dos cidadãos na tomada de decisões (Neves, 2011:179-180). O poder da Internet reside na capacidade de fazer avançar a condição humana.

A Internet ocupa um lugar central nas áreas social, económica e política e marginaliza os que não têm acesso ilimitado à rede ou os que não são capazes de tirar partido dela. A promessa da Era da Informação, de liberdade, produtividade e comunicação esbarra na crua realidade em que está imersa a grande maioria da população mundial (Castells, 2004:287). De acordo com Brandão (2008:87) as desigualdades de acesso digital, em que é necessário saber, para procurar e processar informação, transformando-a em conhecimento, não podem ser ignoradas e potenciam o fosso entre os que acedem e os que não conseguem aceder ao conhecimento da sociedade em rede.

A Internet e das redes sociais são canais com potencial para o relacionamento entre a Administração e os cidadãos, mas tem de se ter em atenção que a utilização destes canais decresce com o aumento da idade, adequando-se mais aos jovens e quadros. Assim, embora seja fundamental o investimento na administração electrónica, a Administração Pública, não pode deixar de recorrer a canais diferenciados consoante os públicos, garantido deste modo um relacionamento equitativo e as condições efetivas para a participação dos cidadãos (Gomes e Gomes, 2011:431-432).

A Administração Pública deve aprender a utilizar as tecnologias com o objectivo de prestar melhores serviços a todos os cidadãos independentemente das suas diferenças sociais, etárias, culturais ou geográficas. Cabe ao Estado como garante da equidade e bem-estar para toda a sociedade, ajustar os meios tecnológicos e encontrar os media mais adequados aos diferentes públicos que têm necessidade de informação clara e atempada para o exercício da cidadania (Vidigal, 2003:227-229).

A Sociedade do Conhecimento é também a Sociedade da Aprendizagem (Magalhães, 2011:9) e nunca foi tão importante como agora, o desenvolvimento de competências, centradas nas formas de pensar, na criatividade e pensamento crítico, na resolução de problemas e tomada de decisões. Estas competências centram-se na forma como trabalhamos, comunicamos e colaboramos, assim como, nas novas tecnologias e na capacidade de viver num mundo multifacetado como cidadãos ativos e responsáveis (Schleicher, 2011:45). A Internet alterou significativamente a maneira como as pessoas pensam, agem e funcionam na dimensão sócio, económica e cultural da globalização e tornou mais fáceis os processos participativos como meio de ultrapassar o défice democrático (Neves, 2011:180).

Um desafio fundamental será então a capacidade de integração do processamento de informação e geração de conhecimentos em cada um de nós, que se irá traduzir na capacidade para aprender a aprender durante toda a nossa vida, pois estar desligado equivale a estar condenado à marginalidade ou a encontrar um princípio de centralidade alternativo (Castells, 2004:319-320).

Capítulo II - Comunicação Estado/Cidadão na Sociedade de Informação

1 - Comunicação Estado-Cidadão na Sociedade da Informação

“O mundo atual está ainda a ser capturado pela ideologia técnica, de base electrónica e pelos seus valores e conteúdos globalizantes que se articulam, sobretudo, segundo um espaço digital sobre o nosso espaço histórico. À medida que esse espaço digital e de base electrónica, se torna mais omnipresente, toda a existência tende a servir-lhe de interface.”
Brandão (2008:9)

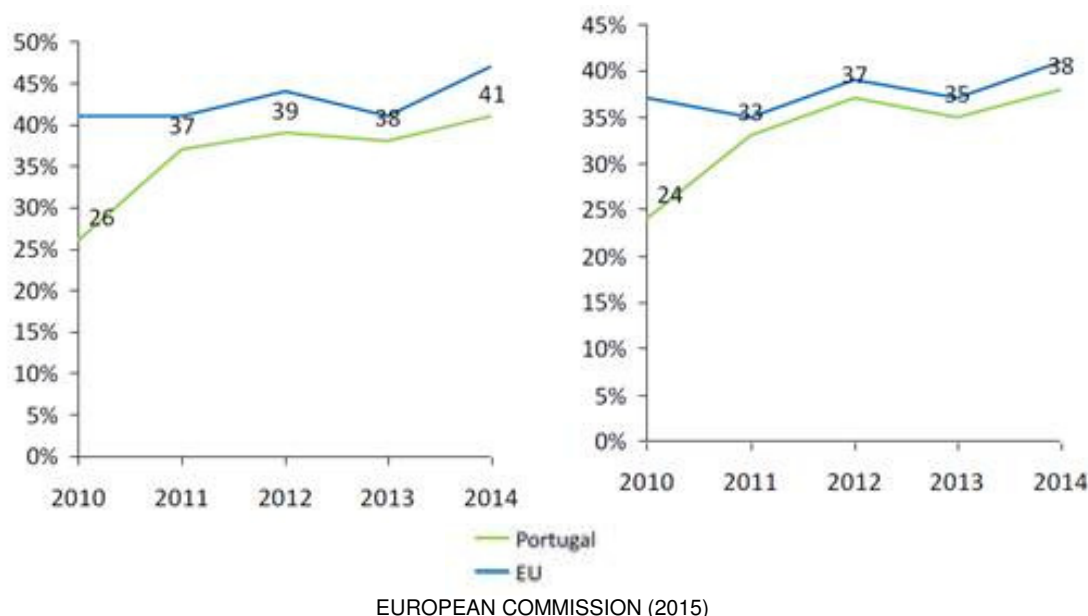
De acordo com Ferreira (2012:186) “Ser sujeito no mundo contemporâneo implica, inapelavelmente, sofrer os efeitos de todo um processo de (re)organização da experiência, marcado pelo facto de as relações sociais fundadas no contacto direto passarem a ser substituídas pela mediação tecnológica.” A geografia deixa de ser o princípio definidor da ordem internacional e passa a ser a sociedade da informação, fazendo desaparecer barreiras físicas e fronteiras políticas (Carneiro, 2003:19).

Segundo Gonçalves (2003:32) a Sociedade de Informação representa um espaço natural de liberdade e de comunicação. A nossa época caracteriza-se por um rápido desenvolvimento das técnicas de informação, o que tem contribuído para profundas transformações da nossa experiência, alterando a nossa percepção do mundo natural e das relações sociais, assim como, os ritmos da nossa vida individual e colectiva (Rodrigues, 1999:16).

Na 2ª metade do séc. XX, a economia mundial viveu um amplo processo de internacionalização, o que conduziu a uma verdadeira globalização dos mercados e das relações sociais. As TIC influenciaram esta globalização, ultrapassando os limites espaciais e o acesso aos mercados a qualquer distância em tempo real (Gomes, 2013:15).

Para Quesado (2012:102-103) o Estado tem de ter com os cidadãos uma relação clara, transparente e eficaz. Numa “sociedade sem tempo”, são necessárias respostas rápidas e simples que permitam qualidade de vida no exercício da cidadania em relação a um Estado que existe para servir os cidadãos. Segundo Brandão (2008:10) esta é a “cultura do instante” e assistimos atualmente à expansão e integração dos sistemas de comunicação electrónica, o que poderá não só mudar a comunicação como a tínhamos conhecido até agora, mas também as características básicas da vida social.

Figura 2 - Percentagem de indivíduos que utilizam a Internet para interagirem com as autoridades públicas e a percentagem que utilizam a Internet para obterem informação das autoridades públicas



Em 2014 são 41% os indivíduos que utilizam a Internet para interagirem com as autoridades públicas e 38% os que utilizam a Internet para obterem informação das autoridades públicas em Portugal (European Commission, 2015:3).

O uso das TIC nas conexões entre Administração Pública e cidadãos é um factor essencial de desenvolvimento de uma nova cultura de participação e é por isso importante potenciar o conhecimento e a info-inclusão, promovendo o acesso generalizado ao conhecimento e às TIC (Caetano, 2011:239).

A Administração Pública é poder, uma vez que atua de acordo com procedimentos específicos, que delimitam comportamentos, obrigações e direitos e é serviço colectivo, pois através do serviço que presta à comunidade, legitima o seu poder. A eficiência, a eficácia e a equidade, constituem a natureza e os objectivos da matriz da Administração Pública. A alteração das expectativas, necessidades e exigências dos cidadãos em relação à qualidade dos serviços e dos atendimentos, assim como a progressão dos direitos dos cidadãos e da sua participação, são factores que conduziram à necessidade de reforma da Administração Pública, na tentativa de estabelecer uma forma de governação, mais flexível, mais transparente e mais próxima do cidadão (Mozzicafreddo, 2001:2-3).

De acordo com Gonçalves (2003:32), no debate sobre a Sociedade de Informação existem duas posições, os que acreditam que estão reunidas as condições para o pleno exercício das liberdades fundamentais, como a de informação e de expressão e a promoção de dinâmicas democráticas e os que assinalam os perigos do reforço da vigilância e do controlo por parte do Estado e de novos tipos de desigualdade e de exclusão. Na sua obra "1984", publicada em 1949, George Orwell descreve um estado futuro omnipresente que através da tecnologia, se apodera da consciência, dos sentimentos e da liberdade das pessoas (Pratas, 2013:15).

No entanto se hoje o Estado pode controlar como nunca antes os cidadãos, também é verdade que os cidadãos passam a poder controlar o Estado como nunca tinha sido possível, passando a poder auditar as políticas públicas. Com as TIC, o acesso à informação do sector público pode tornar-se finalmente acessível, amigável, cómodo, portátil, rápido e mais barato (Pratas, 2013:15, Moro, 2003:62 e Tavares 2013:6).

Assim as novas tecnologias vão permitir ao cidadão melhorar o controlo sobre o estado, ao exercer o direito de acesso à informação das bases públicas e interagir com os seus representantes (Castells, 2007:404). Para Melo (2003:91) ser cidadão é acima de tudo ter acesso à decisão política e as TIC são um poderoso agente de mudança (Dawes, 1999:121)

A ideia de cidadania surgiu com Aristóteles, na Grécia Antiga, definindo os direitos dos homens em participar na Polis Grega. “A cidadania, associada ao ideal democrático, é entendida como sentido de pertença, investimento e envolvimento com determinado território e inclui os deveres, responsabilidades e direitos do indivíduo enquanto membro de uma nação ou de um estado.” Para Sebastião (2012:33), a “cidadania tem quatro dimensões fundamentais: a legal, consagrada na Constituição; a política, em que o cidadão tem uma palavra a dizer na governação do Estado; a cívica, que pressupõe o envolvimento do cidadão nos assuntos cívicos; e a económica, que confere autorização ao seu titular para trabalhar em determinado território”. Este conceito de cidadania, contem os princípios originários de responsabilidade e participação cívica e política, assim como direitos económicos, sociais e culturais (Gonçalves, 2000:3).

Já Mozzicafredo (2001:149;2;155) afirma que o cidadão é “...uma categoria social e contratual sujeita a direitos e deveres aos quais a administração e o governo estão obrigados”. O conceito de cidadania é “o lugar de expressão de uma preocupação de equidade e estrutura as sociedades democráticas”, nas quais a Administração ao serviço dos cidadãos é uma tarefa necessária e democrática, que fará melhorar a relação cidadão – administração. A cidadania está associada à natureza das democracias, fundamentada na igualdade dos direitos dos cidadãos (Sebastião, 2012:33).

Mozzicafredo (2001:27) defende que os cidadãos são “*utentes* ocasionais quando utilizam um produto ou um serviço, *clientes* quando pagam em contrapartida de uma escolha, são igualmente *beneficiários* quando portadores de direitos específicos no âmbito da lógica da redistribuição, como contribuintes, e, ainda, eleitores e eleitos quando olhados desde o ponto de vista da participação pública”. Segundo Pinho (2003:132) “Hoje está em cena um novo cidadão, mais informado, mais crítico, consciente e com maior participação na sociedade”, uma cidadania ativa (Moro, 2003:49;58;60-61) em que as organizações de cidadãos participam em pelo menos uma fase do ciclo da agenda política, no agendamento, planeamento, decisão, implementação e/ou avaliação e se tornam parceiros da governação.

Multiplicam-se as formas de cidadania ativa da sociedade civil que defendem um padrão de desenvolvimento que não promova a exclusão social e a degradação ambiental, uma democracia mais participativa, uma cidadania mais interveniente e uma administração mais relevante e eficaz (Melo, 2003:95-97).

Com as TIC há um incremento de novas estratégias e formas de incentivo, estabelecendo um maior envolvimento dos cidadãos na vida pública, promovendo desta forma um conceito de cidadania, com direitos e deveres que se adquire e conquista colectivamente (Simões, 2011:343). Para Carneiro (2003:22-23) trata-se de uma cidadania pluridimensional (democrática, social, paritária, intercultural e ambiental), assente numa combinação de conhecimentos e competências de participação democrática e cívica.

Lips (1998:327;330) refere que a noção de serviço público foi inventada nos últimos 30 anos e que engloba a determinação, produção, o fornecimento do mesmo e o feedback da parte dos cidadãos, em que os governos procuram dar resposta às necessidades dos seus cidadãos. A utilização de sistemas baseados no conhecimento, passam a permitir maior interatividade, rapidez e facilidade na utilização e a customização de serviços e informação de acordo com as necessidades do cidadão. O serviço público visa a gestão de benefícios e direitos dos cidadãos assim como dos seus deveres e a responsabilidade do governo com o bem colectivo, faz com que os serviços da Administração Pública estejam sujeitos a princípios como a legitimidade, segurança legal, igualdade de direitos e a uma preocupação com a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.

A cibercultura estabelece-se como suporte para as expectativas de níveis de liberdade de comunicação sem precedentes, que tem o potencial de satisfazer as ambições comunicativas, informativas e relacionais dos indivíduos – deitando por terra as barreiras espaço-temporais e permitindo um ambiente generalizado de interação. As características tecnológicas associadas aos media digitais, na sua relação com a esfera pública, prometem grandes perspectivas para a participação política (Ferreira, 2012:40). No entanto, para Norris (2005:257-258) está claramente demonstrada a tensão crescente entre os valores democráticos e a erosão da confiança nas instituições democráticas, o que influencia a participação convencional.

De acordo com Moro (2003:50-51), o Estado e a Administração Pública perderam o monopólio tradicional do exercício das funções de governo, e passa a existir um “governo partilhado” ou de parceria, uma diferença que se verifica na natureza da sua intervenção, assumindo o papel de facilitador. O Estado deve ser modernizado em sintonia com a sociedade, deve estar presente no apoio ao cidadão para lhe permitir ultrapassar a opacidade da Administração, deve procurar a defesa e o apoio do cidadão garantindo-lhes as mesmas oportunidades (CEGE, 1992:51;141-142).

Muitos governos aperceberam-se que os desenvolvimentos tecnológicos, oferecem uma enorme oportunidade de reorganizar o fornecimento de serviços aos cidadãos e surgem diferentes estratégias para a criação de uma nova forma de governar, com maior capacidade de resposta e de performance, ajudada pelas TIC (Lips, 1998:325).

As novas TIC podem ser vistas como agentes transformadores do Estado, do relacionamento entre o Estado e os seus cidadãos, aumentando a confiança em Estado e governos, ao envolver os cidadãos num processo público de tomada de decisões (Tosun, 2007:1-2). Para ultrapassar o desafio do declínio da confiança dos

cidadãos, os governos tiveram de criar novos canais de comunicação através das TIC, uma vez que também os cidadãos passaram a estar mais envolvidos nos assuntos da governação, política e economia de modo individual ou colectivo. Este processo é aceite como uma nova revolução diferente da revolução industrial.

Para Oliveira, Santos e Amaral, a disponibilização de informação pela via digital, não deve ser encarada apenas como mais uma forma de interagir com o cidadão, “porque é possível criar mecanismos de interação mais ricos e capazes de lidar com um número de transações entre estado e o cidadão impensável com os meios tradicionais, quer devido às suas limitações como pelos custos que implicam.” (Oliveira et al., 2003:11). A aplicação das TIC no fornecimento dos serviços públicos, conduziu a uma melhoria da orientação para o cidadão, assim como, da compreensão da informação levando ao fornecimento de um serviço à medida, que se concentra em um único ponto de entrega de interação electrónica (Lips, 1998:330-333). A utilização das TIC para melhorar o acesso e a disponibilização da informação, não se limita à Internet e engloba também serviços telefónicos e call centres.

Sebastião (2012:48) conclui que as ferramentas digitais têm influência na participação política, referindo o caso das petições e do orçamento participativo considerando-os como boas práticas, um elo de ligação e aproximação entre governantes e governados, entre a transparência e a facilidade de discussão de políticas públicas que interessam aos cidadãos.

Enquanto Ferreira (2012:42-43) defende que, para as perspectivas mais entusiastas os dispositivos de comunicação online, reúnem os “requisitos básicos da teoria normativa habermasiana sobre a esfera pública democrática: são meios universais, anti-hierárquicos, que oferecem comunicação não coerciva, liberdade de expressão, agenda sem restrições e comunicação fora das tradicionais instituições políticas”. Os indivíduos podem, construir uma relação mais ativa e substantiva com as instituições oficiais e têm o poder de expressar os seus pontos de vista de um modo mais fácil e livre.

Na opinião de Ferreira (2012:55) “o sonho de a tecnologia ser colocada ao serviço de uma sociedade mais participativa (e, por isso, mais deliberativa), tem sido, na melhor das hipóteses, lento na sua concretização”. Para fortalecer a democracia não bastam estruturas comunicacionais eficientes, ou instituições propícias à participação, mas é decisiva a existência de factores como motivação, interesse e disponibilidade dos próprios cidadãos para se envolverem em debates. Conclui que “as novas aplicações tecnológicas, independentemente de favorecerem ou dificultarem a participação democrática, devem ser pensadas em articulação com os elementos sócio históricos próprios dos atores sociais”.

Se Macintosh e Caldow, citados por Sebastião (2012:44) defendiam que mais informação permite mais participação e que a partir daí há condições para a inclusão do indivíduo na política, ou sejam tornam-se possíveis os e-empowerment e e-engagement, já Schlesinger (2009, citado por Sebastião 2012:44) reforçava que os níveis de abstenção ou apatia política não se resolveriam com um clique e a cultura política dos intervenientes não se alteraria, não haveria maior envolvimento ou participação política.

A evolução tecnológica não implicará a existência de uma democracia direta, mas poderá ser fundamental ao nível da vigilância e da participação dos cidadãos, contribuindo para uma efetiva revitalização democrática das sociedades (Pratas, 2013:16).

As Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC, têm uma importância vital no desenvolvimento da sociedade de Informação, reunindo meios de comunicação electrónicos, telecomunicações e informática. Na opinião de Dutton as TIC fornecem novas formas de serviço público electrónico e estendem o acesso electrónico aos cidadãos. Para este autor está “na ponta dos dedos” um potencial “tremendo e radical” de aproximar o governo das pessoas (Dutton, 1999:174).

2 - Novos Valores da Comunicação Estado/Cidadão: Simplificação, Transparência, Responsabilidade e Confiança

“Todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informação e ideias por qualquer meio de expressão (artigo 37º da Constituição Portuguesa)”

O ato de comunicar é uma das formas fundamentais da nossa existência e assim sendo, tudo o que é vida é comunicação, pois implica necessariamente o transporte de ideias e objetos de um ponto para o outro (Santos, 2001:11). A comunicação abrange todos os domínios da interação do homem com as diferentes dimensões da experiência e para comunicarmos utilizamos sobretudo a linguagem. Por seu lado a informação compreende diferentes processos que se utilizam para a transmissão de saberes (Rodrigues, 1999:13-15).

O direito de acesso à informação tem três grandes funções, funciona como instrumento de controle da Administração Pública e assim contribuindo para uma maior eficácia e eficiência da mesma. Funciona como condição imprescindível da participação e reforça a possibilidade de defesa dos particulares face à atuação administrativa (Pratas, 2013:69;77-78). Este acesso à informação pode ser feito pelo cidadão (acesso passivo), mas a Administração também pode divulgar a informação que dispõe (acesso ativo). Com as TIC este acesso passa a ser possível 24 horas por dia, é mais amigável e cómodo, assim como mais rápido e barato.

Para Moreira (2013:297) o que as pessoas pretendem como retorno do dinheiro gasto nos serviços públicos é um bom serviço, cujos principais atributos são a qualidade, a eficiência, o atendimento, a prestação de contas e a equidade.

A Administração Pública tem procurado melhorar a qualidade, a eficiência e a acessibilidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos, através das novas TIC (Delgado, 2005:89). A disponibilização de informação pública na Internet é o alicerce de um Estado transparente, um valor prioritário para os portugueses. O direito de informação integra 3 níveis distintos, mas interligados: o direito de informar, o de se

informar e o de ser informado (Pratas, 2013:17;20;66). A liberdade de informação foi protegida como condição da participação política dos cidadãos nas sociedades democráticas e o acesso à informação permitia a avaliação e o controlo do exercício do governo (Gonçalves, 2000:260).

Esta política de comunicação orientada para os cidadãos tem de ter em conta que comunica para um público fragmentado e que os assuntos complexos devem ser comunicados com simplicidade e de forma universal, de forma a conseguir o envolvimento do cidadão. Para a OCDE, existem três formas de relacionamento da Administração com o cidadão que englobam: a informação, a consulta e a participação (Gomes, 2003:199-200).

A desburocratização da Administração Pública passa pela introdução de novas tecnologias e pela adaptação da linguagem jurídica e administrativa à compreensão comum. É necessária a melhoria dos serviços públicos, na sua eficácia, eficiência e transparência (Mozzicafreddo, 2001:6-21). Segundo Gomes e Gomes (2011:394) “...simplificar é uma questão de eficácia e eficiência, uma questão de democracia e uma questão de cidadania”.

Gomes e Gomes (2011:395;397-398) referem, “o acesso à informação e a simplificação da comunicação são uma concretização de princípios fundamentais do Estado de direito”. Para além da disponibilização da informação em linguagem clara, é necessário que a mesma seja útil, localizável, reutilizável e sem custos. Uma Administração aberta de modo ético e legal, fundada na transparência de procedimentos e que reforça o princípio da difusão da informação pública. O dever de informar, transforma-se em Portugal no imperativo de comunicar.

A simplificação administrativa permite a diminuição dos custos de utilização, maior transparência dos procedimentos e a criação de condições para o aumento da participação dos cidadãos. Associou-se a simplificação administrativa à comunicação, devido à complexidade da comunicação administrativa, ultrapassando a produção de documentos e incidindo também sobre as estratégias de comunicação, os seus canais e suportes, definidos em função das preferências e competências dos públicos alvo e criando as condições para o exercício de uma cidadania ativa (Gomes e Gomes, 2011:392-393).

Carapeto (2006:154-158) fala da necessidade de construir uma imagem positiva da Administração Pública, através da publicitação dos bons resultados na Internet, da divulgação de medidas inovadoras ou publicitação de padrões de qualidade de serviço. A linguagem utilizada na comunicação de um serviço para o seu “público alvo” deve ser simples, clara e direta, sempre adequada às características do mesmo.

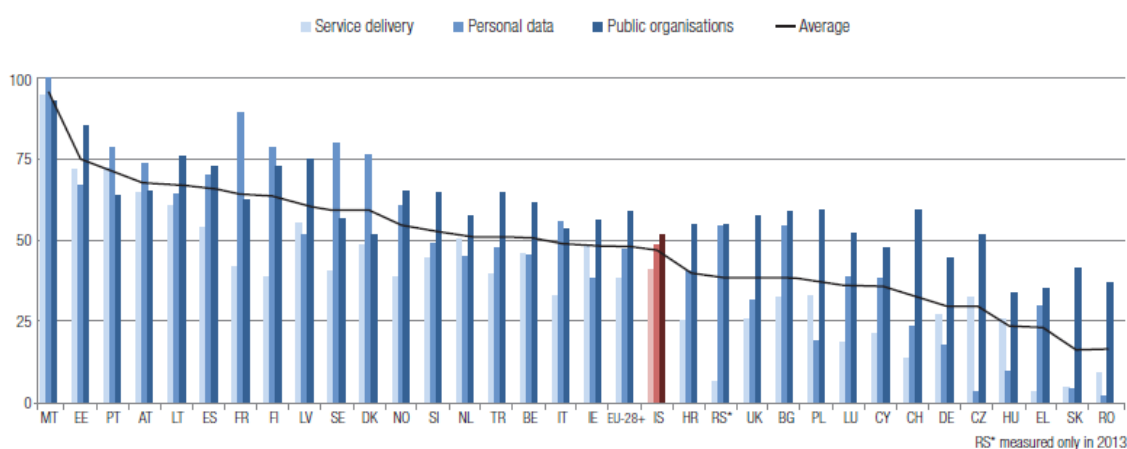
Também Gomes (2003:205-206) defende a mesma ideia, assim como a não utilização de siglas ou termos técnicos. Isto é particularmente importante tendo em conta que na Administração Pública toda a atividade administrativa tem o seu fundamento legal, assim como, os procedimentos daí decorrentes.

Ainda quanto à simplificação da linguagem, salienta-se a importância da legibilidade, o que tendo em conta os baixos níveis de literacia em Portugal, é um factor essencial para a qualidade dos textos produzidos e pressupõe o cumprimento de

regras que permitem a produção de um discurso com vários níveis de leitura de acordo com os destinatários. Governar é tornar o mundo inteligível e permitir aos cidadãos a gestão dos seus assuntos (Gomes, 2013:29;30;32).

Um Estado *transparente* pressupõe um regime democrático assente em três princípios, o acesso à informação (publicidade dos atos do Estado), difusão e discussão (reutilização da informação pública) e a proximidade da sociedade através de mecanismos de participação, descentralização e desconcentração de poderes na Administração Pública (Pratas, 2013:40-41;62;86). A administração electrónica, mais conhecida como *e-government* é encarada como uma das componentes da democracia electrónica.

Figura 3 - Transparência das Organizações Públicas electrónicas apuradas em 2012-2013 (PT-Portugal)



European Commission (2014)

Como se poderá verificar na leitura dos dados acima expostos, a transparência da Administração Pública Portuguesa encontra-se acima dos 60% (European Commission 2014:36).

Os novos equilíbrios da democracia administrativa traduzem-se numa passagem progressiva da tradição do segredo, para uma era da transparência (Emerenciano, 2011:225). Uma sociedade caracterizada pela presença maciça das TIC e um sistema económico e social em transformação, exige à Administração Pública maior eficiência e o estabelecimento de uma nova relação de base electrónica, nas interações com os cidadãos, com o objectivo de reduzir a despesa, aumentar a produtividade e a transparência na relação entre o estado e os diversos atores sociais (Marques, 2011:274).

Carapeto (2006:154-158) aborda o conceito de transparência, vista como valor positivo, ligada à eficiência, à disponibilização de informação clara sobre o desempenho da Administração Pública e à eficácia, através da troca de informação entre cidadãos e Estado. Uma cidadania informada é garantia da integridade do sistema nacional e do processo democrático. No entanto e de acordo com Gomes (2003 p. 206) é preciso acautelar os interesses dos cidadãos que não dispõem de competências ou vontade de participar.

Para Caetano (2011:236) valores como a transparência, integridade e honestidade, são essenciais para garantir e manter o conceito de serviço público e assegurar a sustentabilidade da reforma administrativa.

Mozzicafreddo (2003:1-13) fala da responsabilidade como categoria central do sistema administrativo e que abrange todo o sistema, nomeadamente no controlo e fiscalização dos atos e decisões administrativas, no cumprimento de prazos e procedimentos. Pode afectar a confiança do cidadão no sistema sendo visto como valor de legitimação do funcionamento da administração.

Já a noção de confiança é abordada por Raab (1998:113;117-118) ao analisar o fluxo de informação entre Estado e cidadão com o desenvolvimento das TIC e as questões relativas ao processamento e proteção dos dados pessoais, assim como, o direito de acesso público à informação.

A noção de marketing relacional é defendida por Osborne et al. (2010:190-192), no qual a vantagem competitiva sustentável, requer uma atividade colaborativa, onde as relações são uma mais valia e no centro das mesmas está a confiança. No *New Public Governance* o paradigma passa pelo envolvimento de múltiplos atores e processos, na elaboração e implementação de políticas e serviços públicos e para este autor a confiança está na base do fornecimento de serviços públicos.

A confiança é vista como estando no centro funcional e moral do relacionamento entre os agentes do Estado e os cidadãos, mesmo tratando-se da disponibilização de serviços electrónicos. A informatização da administração envolve dimensões éticas na interação entre Estado e cidadão, em que a confiança e o consentimento, são tão importantes como a autoridade legal, de forma a viabilizar a governação em rede e as transações electrónicas de informação. A confiança fornece a infraestrutura ética à informatização e permite a concretização dos seus benefícios.

A Administração Pública é um “espaço público” democrático e tem um novo papel de mediação nas relações entre o Estado e a sociedade (Gomes, 2001:79). Este novo relacionamento entre administração e cidadãos e a sua melhoria, conduzem a novas medidas de que se destacam, medidas de marketing público em que se pesquisa o gosto dos cidadãos e de simplificação administrativa de processos, formulários e procedimentos, assim como simplificação terminológica, com o objectivo de tornar a linguagem administrativa, perceptível para os destinatários (Pereira, 1997:33). É hoje entendimento no Estado que a comunicação é um dos principais instrumentos de promoção da reforma da Administração Pública (Gomes, 2001:90).

Mozzicafreddo (2001b:149-150) defende que a orientação de uma Administração Pública ao serviço dos cidadãos, é uma tarefa necessária e democrática, que ultrapassa a simplificação de procedimentos ou o aumento de eficiência que são por si só fulcrais, tendo sempre presente a igualdade de tratamento dos cidadãos.

A eficácia das instituições públicas está estreitamente relacionada com a eficácia com que comunicam entre si. O acesso de todos os cidadãos à informação produzida ou detida pela Administração Pública, é uma concretização básica do princípio da administração aberta, participada e inclusiva (Gomes, 2003:196-199).

Apfel (2003:242;248-249;251) defende que a comunicação é essencial para cimentar ou fortalecer a governação e recomenda que se trabalhe com vários media para comunicar e enquadrar as mensagens, a chave do sucesso, assim como o será a literacia cívica.

3 - Modelos de interação entre Estado/Cidadão

*“Governar implica mais do que meramente minimizar os níveis de insatisfação dos cidadãos”
(Sousa 2006 P. V Resumo)*

Um dos conceitos essenciais e que mais se tem vindo a transformar é o de Estado, o que conduz a um relacionamento entre Estado e cidadão, norteados por novos objectivos, novas metodologias e tecnologias (Tavares, 2003:5). O termo Estado pode ser entendido como uma sociedade politicamente organizada de acordo com a definição de Adriano Moreira, uma pessoa colectiva à qual corresponde um povo fixo num território e que institui um poder político relativamente autónomo, segundo Marcelo Rebelo de Sousa, ou ainda o Estado nacional soberano, que nasce na Europa e sendo apenas um tipo possível de Estado se espalhou pelo mundo de acordo com Jorge Miranda (Pratas, 2013: 20).

Para Pratas (2013:28), o pai da teoria liberal do Estado foi John Locke, que permitiu pensar o poder político como mandatário dos cidadãos e como a entidade que os representa, separando-se os poderes, legislativo, executivo e judicial. O desenvolvimento económico e social e a União Europeia, conduzem a alterações na vocação funcional do Estado, que surge como o que zela pelas políticas públicas que a todos interessam. No início do séc. XXI, o papel do Estado-Nação símbolo da história política do séc. XX, foi posto em causa pela globalização (Carapeto, 2006:19).

A noção de governação é reflexo de um conjunto de mudanças nas relações entre os cidadãos e as administrações públicas, em sociedades de uma complexidade cada vez maior. Os cidadãos são integrados no processo de governação como parte de um novo contrato entre sociedade e governo, de modo a melhorar a eficiência e a eficácia do serviço prestado e a legitimar o exercício do poder (Fonseca, 2002:49).

A evolução do Estado de direito democrático permite a participação direta dos cidadãos e das suas organizações no desenvolvimento das políticas públicas, enquanto no modelo de Estado burocrático, assistia-se à subordinação do cidadão ao poder administrativo. O modelo de governação do Estado de direito, tem subjacente, um conjunto de sistemas em rede (Gomes, 2013:21-22).

A Administração electrónica tem o seu início nos países ocidentais, detentores de tecnologias mais avançadas, na década de 90 do séc. XX. Com a crise do Estado Social, as iniciativas de reforma da Administração Pública, foram norteadas pela preocupação de reduzir a despesa pública, obtendo ganhos de eficiência e pela preocupação com a prestação de um melhor serviço (Pratas, 2013:62).

De acordo com Junqueiro (2002:327-329), a imagem da Administração Pública é maioritariamente negativa e associada à burocracia, ineficiência e despesismo e a eficácia e modernização da mesma, passa pelas tecnologias de informação e comunicação e pela adopção de práticas de administração electrónicas.

As atividades da governação electrónica englobam desde iniciativas do governo para melhorar a transparência e a participação, até iniciativas diretas dos cidadãos numa democracia participativa em que se altera completamente a mentalidade da interação entre o Estado e os cidadãos (Tosun, 2007:3-4). Segundo Dawes (1999:122) o governo tornou-se um dos maiores consumidores das TIC e só assim consegue uma operacionalização efetiva.

A OCDE entre 2001 e 2003 desenvolveu um modelo de três fases de envolvimento público:

- **Informação** em que há uma relação unidirecional entre atores (o governo produz e distribui a informação para que a mesma seja usada pelos cidadãos). Há um acesso passivo à informação de acordo com a procura dos cidadãos em relação aos arquivos públicos, sítios do governo, entre outros;
- **Auscultação/Consulta** que prevê uma relação bidirecional em que os cidadãos têm oportunidade de expressar as suas opiniões acerca das matérias públicas e de dar feedback ao governo;
- **Participação Ativa** que defende o envolvimento dos cidadãos no processo de decisão e de elaboração de políticas.

Também Macintosh, citado por Sebastião (2012:34-35), defende na relação entre tecnologia e democracia, os mesmos três níveis de participação política, auxiliada pela tecnologia (e-participação).

Andrew Chadwick e Christopher May defendem a existência de três modelos de interação entre o Estado e os cidadãos que refletem a prática do e-governo: o Modelo de Gestão (Managerial Model), Modelo Consultivo (Consultative Model) e Modelo Participativo (Participatory Model).

Tabela 1 - Os Três Modelos de Interação entre Estado e Cidadão

Modelo de Gestão	Modelo Consultivo	Modelo Participativo
A distribuição “eficiente” da informação do governo/estado aos cidadãos e outros grupos de utilizadores/ disseminadores de informação	Fazem parte deste modelo, sondagens, acesso dos eleitores e outras partes interessadas na governação, representação de pontos de vista e referendos de aconselhamento	A sociedade civil existe independentemente do estado e poderá ser electronicamente mediada
Melhoria dos circuitos de informação dentro e em redor do estado	A “democracia de um clique”, “e-votação” – democracia directa – sondagens de opinião instantâneas	A emergência de uma democracia orgânica
O controle como lógica principal e definidora	O acesso é visto como um assunto técnico – problemas de selecção de cidadãos participantes	As associações voluntárias, interacções espontâneas já existem no ciberespaço
A importância da disponibilização de serviços;	O contacto directo, imediato entre os cidadãos e o estado	O acesso é suficiente para encorajar uma participação mais abrangente
O aumento da rapidez da divulgação da informação é já uma abertura do governo	O enquadramento do programa é visto como um assunto crítico;	O estado protege o direito à opinião e o direito de expressão
A regulamentação e elaboração de legislação respondem as necessidades da “nova economia”	O atraso tecnológico entre os cidadãos e os seus representantes	O modelo participativo irá substituir os outros dois, através da lógica da sociedade de informação
A ausência dos recursos do utilizador (capacidade para receber e interpretar informação)		
Modelo de informação unilinear	Modelo de informação unilinear	Modelo discursivo de informação.

Chadwick e May (2003:5-9)

No Modelo de Gestão, os serviços do Estado continuarão como antes, mas tornar-se-ão mais “eficientes”, sendo que essa “eficiência” significa um aumento na velocidade da divulgação, combinada com a redução de custos. As TIC removem alguma da fricção nas burocracias do estado, que está identificado pelos governos como a maior causa de insatisfação junto dos cidadãos (Chadwick e May, 2003:5).

O Modelo de Gestão trata a informação como relativamente simples e linear em vez de algo complexo e discursivamente, gerado. A informação é divulgada e dessa forma dará poder aos que a ela tem acesso previamente. O Estado é visto como uma fonte autoritária de informação na sociedade e a acessibilidade é um assunto secundário. O Estado coloca a informação disponível e o ónus do acesso fica no utilizador. A informação produzida pelo Estado não passa de um recurso passivo para ser transferido na rede de informação. E se os cidadãos são parte da rede de e-government, o seu papel não é tão importante como o do Estado (Chadwick e May, 2003:7). Também para Castells (2004:186) os governos utilizam a Internet

como um “quadro de publicidade electrónica” sem realizarem um verdadeiro esforço no sentido de uma interação real.

No modelo *New Public Management*, privilegia-se a competitividade e a obtenção de resultados, estando subjacente a necessidade de flexibilizar, dinamizar e modernizar os serviços públicos (Sousa 2006:1). Trata-se de um modelo que se relaciona diretamente com o processo de reforma da Administração Pública, em que se utilizam as TIC para garantir uma melhor qualidade, diversidade e acessibilidades dos serviços prestados, acompanhado de uma redução de custos. Os fluxos de informação são unidireccionais e não pressupõem a intervenção dos cidadãos na concepção e implementação de políticas públicas. Disponibiliza-se a informação dos serviços prestados pelos meios electrónicos (Pratas, 2013:62).

De acordo com Rocha (2009:182;184-186), nem tudo foi positivo na aplicação deste modelo à Administração Pública, uma vez que a gestão pública e a gestão empresarial não se assemelham e a coercividade das decisões administrativas, o reportar ao poder político e não ao mercado, limitam a forma como a Administração Pública e os cidadãos se relacionam. Valores como a legitimidade e a legalidade vão para além da eficiência e da eficácia.

Contrastando, no Modelo Consultivo as TIC facilitam a comunicação do cidadão para o governo. A informação é vista como um recurso e o governo procura a opinião dos cidadãos em assuntos que permitirão guiar as decisões políticas. O Modelo Consultivo de interação, reconhece alguns problemas endémicos da relação Estado-cidadão, pelo facto de existir uma desigualdade de acesso às tecnologias mais atualizadas, uma vez que, os que votam e os que expressam os seus pontos de vista, podem ser de grupos seleccionados de literacia das TIC e os seus pontos de vista, podem não ser representativos da cidadania como um todo. (Chadwick e May, 2003:8-9). A informação continua a ser vista como um recurso passivo e a comunicação faz-se através de questões diretas que tem como objectivo gerar respostas quantificáveis e comparáveis em relação às inovações políticas.

Neste modelo atribui-se um papel relevante à informação como forma de melhorar os níveis de eficiência e de participação dos cidadãos e pressupõe a utilização de múltiplos canais de comunicação no diálogo entre a Administração Pública e o cidadão. A informação considerada útil para o cidadão é disponibilizada em portais e websites e consideram as necessidades específicas manifestadas pelos seus destinatários (Pratas, 2013:63).

Enquanto os modelos anteriores focam o fluxo vertical da comunicação Estado-cidadão, o Modelo Participativo concebe uma interatividade mais complexa e multidireccional. Assume que, embora o Estado possa facilitar a interação e discussão política, a sociedade existe independentemente do Estado, que não é mais do que uma associação entre muitas (Chadwick e May, 2003:9). A ideia de participação é a componente fundamental da interação na Web e opõem-se à passividade da mera recepção das mensagens (Nestares, 2002:31).

No Modelo Participativo, a Administração adopta práticas de coordenação efetiva, onde poder e conhecimento são partilhados. A Administração serve de mediador nas relações de interdependência sistémica entre os atores, operando-se uma profunda

transformação na concepção e no funcionamento da governação. Toda a informação da Administração é disponibilizada em portais e websites (Pratas, 2013:63).

Esta administração pensa estrategicamente, mas age democraticamente e pretende servir os cidadãos a quem presta contas e com quem dialoga (Carapeto 2006 p.28). No Modelo Participativo, reconhece-se que o conhecimento é discursivo, contingente e mutável e que emerge através da interação, sendo visto como constituinte da democracia em si mesmo. Trata-se de um modelo que considera o acesso como suficiente e que uma vez online, os cidadãos poderão utilizar a informação disponível das fontes não estatais, para pressionarem o governo. As ações mediadas pelas TIC, irão ajudar a construir uma nova sociedade ciber-civil, que realçará o potencial participativo de todos os cidadãos (Chadwick e May, 2003:10-11).

De acordo com Tosun (2007:3-4), Chadwick e May desenvolveram três modelos tipo de como o e-governo poderia reconfigurar a relação entre Estado e cidadãos. A lógica e a forma de operar destes três modelos são semelhantes ao modelo de envolvimento da OCDE 2001/2003. O terceiro nível nos modelos acima referidos, está relacionado com a deliberação e serve para colocar os cidadãos mais próximos das questões governamentais de forma a fortalecer a democracia, a estabilidade e a transparência. O autor acredita que este modelo de interação confirma a colaboração do cidadão, ao permitir canais de comunicação e informação bidirecionais. Daqui resulta uma nova estrutura centrada nos cidadãos em vez de uma estrutura orientada para as necessidades governativas. Este caminho leva à transformação do cidadão, que passa a ser visto como parceiro.

Também Carapeto (2006:27) fala de modelos gestionários e modelos participativos que diferem de acordo com a importância que é atribuída ao cidadão. Nas correntes gestionárias o cidadão é visto como cliente dos serviços prestados pelo Estado, enquanto nos modelos participativos, as organizações públicas respondem perante os cidadãos (poderes legais, direitos e obrigações universais) e não perante clientes (poder de compra e bem estar pessoal).

Trabalhos conduzidos pela OCDE, sobre a Administração electrónica, consideram a possibilidade de coexistência dos três modelos que se intersectam e sobrepõem. Embora predomine o Modelo Gestionário, há pressão de vários sectores da sociedade, para que haja cada vez mais um maior envolvimento dos cidadãos. Há já referências à passagem do *e-government*, centrado na disponibilização de serviços na Internet, para o *I-government* (eu-governo), orientado para responder a solicitações individuais dos cidadãos, facilitado pelas novos avanços tecnológicos – Web 2.0 e 3.0 (Pratas, 2013:63-64).

Carapeto (2006:21-22) refere um Estado receptivo, com orientação para o cidadão, não apenas como votante, contribuinte, consumidor ou cliente. São cidadãos ativos com direitos e obrigações e que têm intervenção direta na formulação das políticas (o *empowerment* dos cidadãos), defendida no modelo do *New Public Management*. Também Gomes (2001:78) fala de um conjunto de atores que interagem e se autorregulam no governo da sociedade, mantendo a coesão social.

Estas ideias são também defendidas por Fonseca (2002:50), que fala de uma administração receptiva, em que os cidadãos são mais do que votantes que elegem representantes, contribuintes que financiam o sistema, consumidores que escolhem serviços, ou clientes que influenciam através de canais de comunicação, são cidadãos ativos, com direitos e obrigações, a quem a Administração permite a intervenção e o *empowerment*.

Neves (2010:277;281;283) defende um modelo de governação pública em rede, uma teia orgânica, que potencia sinergias entre múltiplos atores, centra-se no cidadão e nos sistemas que são objecto da ação pública. Baseia-se numa filosofia de estruturas flexíveis na sua organização, onde o estado assume um papel regulador e é o garante do bem-estar, da coesão social. Segundo Carapeto (2006:25) aumento do uso das TIC está a conduzir a uma cada vez maior flexibilidade das organizações estruturadas e governadas em rede. Para Marques (2011:274) o modelo burocrático do Estado da era Industrial está em completa contradição com as exigências e os processos da sociedade em rede.

No Estado pós-social, flexibilizam-se as fronteiras entre público e privado e há um “espaço híbrido de governação em rede”, onde são cruciais questões como o acesso à informação e a promoção do saber especializado (Gomes, 2001:85).

O conceito tradicional de governo assenta nas relações verticais do Estado com o cidadão, através de um sistema administrativo hierárquico e centralizado encabeçado pelo governo. A governança por seu lado, prevê um processo de interação no exercício do poder, onde se envolvem instituições públicas, empresas, indivíduos e vários outros grupos e o governo funciona como mediador destes atores do processo político, com vista a melhorar a eficiência e a eficácia do serviço prestado, a legitimação do poder e o aparecimento de uma administração receptiva à cidadania. Aqui encontramos a noção de TAPE Management (Transparência, Accountability, Participação e Equidade) de Nakamura, segundo Pratas (2013:36).

A questão do Estado é crucial, pois das opções que forem tomadas em relação ao seu papel, dependerá o modelo de Administração Pública a adoptar e a administração pública desempenha um papel de mediação nas relações entre o Estado e a sociedade (Gomes, 2001:77-78).

No entanto a sociedade em rede como nova estrutura social tem um futuro incerto submetido a “dinâmicas contraditórias que opõem o nosso lado obscuro às nossas fontes de esperança” (Castells, 2004:317).

Capítulo III - A Realidade Portuguesa na Administração Pública

*“A Administração Pública tem agora a grande oportunidade para reinventar e reorientar a sua prática para novas comunidades de serviço público mais perto das necessidades e do quotidiano dos cidadãos, permitindo fomentar e nalguns casos reabilitar a democracia e a cidadania activa, desde que salvaguardados e ultrapassados os constrangimentos de acessibilidade de uma nova sociedade ainda fortemente dividida por estes novos poderes”
(Vidigal, 2003:226)*

1 - Administração Pública Portuguesa – Do Estado Burocrático à Orientação para o Cidadão

Portugal é um Estado Democrático baseado na soberania popular, no pluralismo de expressão e na garantia dos direitos e liberdades fundamentais, tendo em vista a realização da democracia. A Administração Pública portuguesa tem como objectivo a prossecução do interesse público, devendo evitar a burocratização, na aproximação dos serviços às populações, assegurando a participação dos interessados na sua gestão efetiva, mantendo o respeito pelos interesses legalmente protegidos dos cidadãos (DGAP, 2000:6;10).

Um período autoritário de 48 anos deixou marcas na sociedade portuguesa e na Administração Pública do país. A decisão centrava-se no topo, os funcionários obedeciam/executavam e os cidadãos aceitavam tudo o que viesse do Estado. O país mudou totalmente nas últimas décadas após a instauração do regime democrático em 1974 e a adesão à Comunidade Económica Europeia em 1986 (Fonseca, 2002:54).

A história recente da Administração Pública passa por novas estratégias de que se destacam a modernização pública e o primado do cidadão “melhor administração, mais cidadania” é o que defende Corte-Real, assim como, a adaptação às exigências comunitárias. Estas mudanças encontram-se reflectidas na Constituição da República e no Código de Procedimento Administrativo, onde estão considerados os direitos de acesso à informação e participação, seguindo um modelo de orientação para o cidadão. Saliente-se no entanto que o acesso à informação requer que os cidadãos conheçam e compreendam os seus direitos e estejam na disposição de atuar (Gomes, 2001:85-86 e Carapeto, 2006:29-30). A disponibilidade da informação, alicerce do processo participativo deve ser amplamente disseminada e constantemente atualizada (Fonseca, 2002:54;59).

No caso português a especificidade da esfera pública assenta no direito público e constitucional, que está relacionado com a formação e coesão do território nacional e assenta em normas culturais e sociais integradoras, como o são o contratualismo, a assistência, a compensação das disfuncionalidades da sociedade ou a educação pública (Mozzicafreddo, 2001:25).

Esta nova gestão pública caracteriza-se pela orientação para a qualidade dos serviços, redução de custos, transparência assim como pela avaliação de desempenho e resultados (Gomes, 2001:88).

A Administração Pública, nas últimas décadas tem vindo a realizar um grande esforço no sentido de se modernizar, com o objectivo de se tornar mais eficiente, transparente, aberta e mais próxima dos cidadãos. Factores como a globalização da economia, o fim do monopólio dos serviços prestados pelo Estado, as tecnologias de informação e comunicação, a prestação de serviços com menor custo e de acesso imediato, as novas exigências do cidadão e a necessidade de participação, impulsionaram a reforma da Administração Pública portuguesa (Sousa, 2006:1).

Em termos históricos Rocha (2009:93;105) define os seguintes marcos, como alguns dos mais relevantes na reforma administrativa em Portugal:

- A Reforma Administrativa no Estado Novo;
- A Reforma Administrativa (1974-1985);
- A Revolução Managerial da Administração Pública (1985-1995);
- A Reforma Administrativa com o *New Public Management*(1986-1995);

Também Gomes (2001:85) defende a existência de 4 etapas relevantes na história recente da administração pública democrática em Portugal:

- Até 1980, adaptação da Administração Pública à nova ordem democrática;
- Até 1986, reformas técnicas, baseadas numa perspectiva sistémica global;
- Até 1996, modernização da administração e primado do cidadão;
- Até 2001, melhor administração, mais cidadania.

Assim numa 1ª fase, regista-se uma redução da intervenção, flexibilidade e desburocratização do Estado (1986-1992), seguido da implementação de uma gestão da qualidade nos serviços públicos (1993-95) em que os cidadãos exigem mais e melhor administração (Rocha, 2009:108).

Nos anos 90, procurou-se saber quais os serviços que deveriam ser prestados aos cidadãos, para se poder adequar as estruturas de modo a que o cidadão assumisse um papel fulcral. O grande objectivo da reforma da administração pública era o de transformar as suas relações com a sociedade e melhorar a receptividade do cidadão (Gomes, 2001:88).

Torna-se cada vez mais necessária uma proximidade das instituições aos cidadãos que “anseiam” por novas formas de participação para o exercício da cidadania (Corte-Real 2003:13). Para Martins (2000:13) saber que a administração está ao serviço dos cidadãos é um traço incontornável para um governo democrático e moderno. Já Gomes (2001:81-82) defende que a “governabilidade global” é um desafio e existe uma indefinição quanto ao papel do Estado no futuro, o que tem consequências na reforma da Administração Pública, a quem caberá a defesa do interesse geral da sociedade.

O conceito de governação implica práticas de governação e administração eficientes, legalmente fundamentadas e orientadas para o cidadão, como pré-

condição para um desenvolvimento positivo da economia (Pratas, 2013:16). A cidadania ativa conduz ao aparecimento de um novo conceito de *governance* num contexto de transformação do exercício das funções do governo, da Administração Pública, das instituições e da sociedade (Corte-Real, 2003:14-15). A única razão de ser da Administração Pública é a satisfação das necessidades do cidadão e esta orientação para o cidadão tornou-se no motor da modernização administrativa.

A maior tarefa da administração pública, é a entrega de serviços específicos aos cidadãos (Pratas, 2013:16). A modernização da Administração Pública está orientada para a eficiência e eficácia, para o serviço e para o “cliente” (Ganhão, 1996:14). Da Administração Pública espera-se um novo desempenho na criação e na gestão de um bem primordial – a informação. Esta é essencial ao progresso e a uma sociedade onde ter acesso se tornou mais importante do que possuir, e o poder implica saber aceder, numa “economia do conhecimento” (Tavares, 2003:6).

É do senso comum que imagem que o cidadão tem da administração pública não é boa. As reformas que desde há duas décadas têm sido implementadas na administração pública com o objectivo de orientar os serviços para os cidadãos, não tem sido suficientes para ultrapassar a insatisfação dos mesmos em relação ao atendimento presencial e telefónico na Administração Pública (Emerenciano, 2011:223).

O início do séc. XXI traz desafios acrescidos para o sector público e a percentagem de utilizadores de computadores e da Internet, faz com que haja uma grande oportunidade para os serviços públicos. Pereira (2005:17-19;21) é de opinião que mais de 40% dos portugueses poderiam deixar de se deslocar aos balcões, reduzindo custos e aumentando a satisfação com os serviços prestados. As aplicações informáticas funcionariam como facilitadores de processos num ambiente de mudança.

Saliente-se que no Relatório da Base de Dados Nacional de Reclamações referente ao período de 1997 a 2001, as duas grandes causas de reclamação incidiam sobre a organização e funcionamento dos serviços da Administração Pública e as atitudes dos profissionais no ato do atendimento (Carapeto, 2006:30-31). De acordo com Gomes (2001:89) “O grande objectivo da reforma da Administração Pública em Portugal continua a ser transformar as suas relações com a sociedade, criando uma nova cultura organizacional na perspectiva da receptividade do cidadão”.

A governação electrónica é o compromisso da utilização das tecnologias apropriadas, para reforçar as relações governamentais, a expressão democrática, a autonomia e dignidade humanas, para sustentar o desenvolvimento económico e encorajar uma divulgação de serviços justa e eficiente. A evolução tecnológica não irá transformar a democracia representativa numa democracia direta, mas pode exercer um papel fundamental na participação dos cidadãos contribuindo para a revitalização democrática das sociedades (Pratas, 2013:16).

2 - Tecnologias de Informação e Comunicação e a Administração Pública em Portugal – Administração Pública Electrónica

*“O homem é um ser técnico,
porque vive conscientemente a sua morte
como projecto inevitável do seu destino,
enquanto limite do horizonte da sua existência.”
(Rodrigues, 1999:141)*

A História da Administração Electrónica em Portugal inicia-se na década de noventa, com uma primeira iniciativa denominada *INFOCID* (1991) – um sistema de informação interdepartamental acessível ao cidadão - que viria a dar lugar ao *Portal do Cidadão* em 2004 (OECD, 2009:134). Já em 1995 surgiu a *Iniciativa Nacional para a Sociedade da Informação* e no ano seguinte, é editado o *Livro Verde sobre a Sociedade da Informação*. Fala-se então de uma administração pública mais orientada para o cidadão utente e de melhores e mais eficientes serviços públicos (Pereira, 2003:365-366).

Foram implementadas medidas que segundo (Pereira, 2003:366-368), passariam a definir o relacionamento entre a Administração Pública electrónica e o cidadão, de que se salientam:

- A Resolução do Conselho de Ministros nº 60/98 de 6 de Maio, onde fica definido que deverá existir um endereço de correio electrónico nos serviços e organismos da Administração Pública;
- A Resolução do Conselho de Ministros nº95/99 de 25 de Agosto, que determina que deverá ser disponibilizada na Internet a Informação detida pela Administração Pública;
- O Dec. Lei nº 135/99 de 22 de Abril, que estabelece medidas de modernização administrativa e a reestruturação do Infocid;
- O Dec. Lei nº 106/2001 de 06 de Abril, que institui a obrigatoriedade das entidades empregadoras com número igual ou superior a 10 trabalhadores, enviarem as suas declarações de remunerações em suporte digital, ou através da Internet dos Serviços do Sistema de Solidariedade e Segurança Social;
- A 22 de Agosto de 2000 é lançada a “Iniciativa Internet” e o respectivo Plano de ação, de onde se destaca o uso da Internet pela Administração Pública e pelos cidadãos na sua relação com o Estado, com especial enfoque na disponibilização e entrega de formulários *online* e a criação de um portal único assim da Administração Pública;
- A Resolução do Conselho de Ministros nº 156/00 de 16 de Novembro, onde no âmbito do Infocid, é criado um serviço público direto com um conjunto de serviços da Administração pública, diversificados;

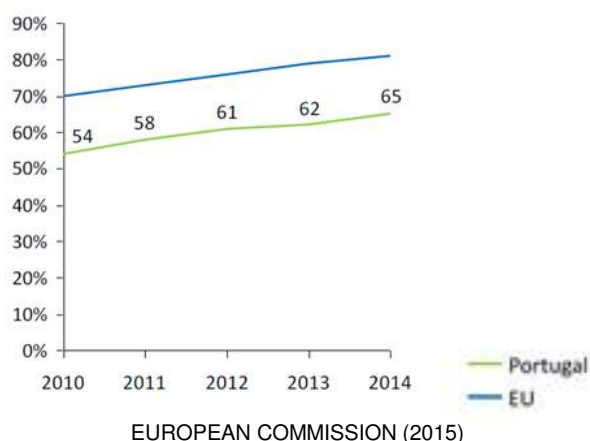
- A Resolução do Conselho de Ministros nº 22/2001 de 27 de Fevereiro, que determina a avaliação periódica das páginas da Internet dos organismos integrados, direta ou indiretamente no Estado.

Também o *Plano de Acção para a Sociedade de Informação*, bem como o *Plano de Acção para o Governo Electrónico*, publicados em 2003, defendem a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços públicos e melhor cidadania através da participação electrónica e de uma sociedade de Informação para todos (OECD, 2009:134). Assim é determinada a criação de um **Sistema de Informação Nacional da Segurança Social**, que permitirá a uniformização tecnológica do mesmo (Carapeto, 2006:32).

Desde 2006 que foram postas em prática, em Portugal, medidas como o *Programa Simplex* que visavam melhorar a eficácia dos serviços públicos prestados aos cidadãos, através da administração electrónica (OECD, 2009:13). Um exemplo foi o *Portal da Empresa*, que permitia a criação de uma empresa online em menos de uma hora. “A administração electrónica demonstrou que tem vantagens no que respeita à simplificação da Administração Pública.” (OECD, 2009:13;65;134-135).

Em Setembro de 2010, foi anunciada pelo governo português a Agenda Digital 2015, enquadrada no Plano Tecnológico, em paralelo com a Estratégia Europa 2020 e a Agenda Digital europeia. Chega-se à conclusão que existem objectivos ainda por alcançar como é o caso dos níveis educativos médios, embora se tenha evoluído positivamente na ligação de agregados familiares à banda larga, no número de computadores por aluno e no esforço para aumentar as competências científicas e tecnológicas. Nesta Agenda fala-se de uma melhor governação através do aumento da “maturidade” dos serviços em linha ou governação electrónica, serviços públicos multicanal e mais transparência na Administração Pública (Coelho, 2011:135-143).

Figura 4 - Percentagem de agregados familiares com acesso à Internet em Portugal



Verifica-se de acordo com os dados acima referidos que em 2014 são 65% os agregados familiares com acesso à Internet em Portugal (European Commission, 2015:2).

A eficiência da Administração Pública em Portugal, a prestação de um serviço público mais transparente e de qualidade, passa pelo investimento e utilização das

TIC, mas para resultar, tem de ser acompanhada por uma mudança global dos seus sistemas, procedimentos e da própria estrutura. Tem de passar por uma desburocratização, desconcentração, descentralização da estrutura, sem deixar de fazer a requalificação dos seus recursos humanos (Missão Para a Sociedade de Informação, 1997:17). A Administração Pública deve privilegiar mais a mudança e o serviço do que a repetitividade e o formalismo (Tavares, 2003:6).

A atenção sobre a atuação dos governos e da Administração Pública centra-se sobre questões como o custo, o valor, a utilidade e a qualidade dos serviços públicos. A atuação da Administração Pública volta-se então para o cidadão e para as empresas, “os verdadeiros clientes, a verdadeira razão da existência do próprio Estado.” (Oliveira et al., 2003:10).

Para a concretização deste objectivo Maia, propõe um plano global estratégico de racionalização e redução de custos nas TIC, na administração Pública, que visa o desenho e a implementação do modelo de governação das TIC na Administração Pública (Maia, 2012:19;22). Este modelo tem por referência, a gestão da Informação e Sistemas, TIC e da Segurança da Informação, devendo suportar-se, transversalmente, numa base legislativa, financeira e de recursos humanos.

Maia (2012:24;27) defende a Racionalização, Organização e Gestão da Função Informática assim como a Interoperabilidade na Administração Pública Portuguesa. A procura da qualidade nos serviços públicos, que se foca em áreas como “a desburocratização, a simplificação de processos administrativos e o aumento da satisfação do cidadão, teve e tem impacto ao nível das práticas de gestão, práticas essas consumidoras de informação para as tomadas de decisão e as actividades de controlo.” (Oliveira et al., 2003:10).

Também Mozzicafreddo (2001:45;146) defende a simplificação administrativa, a acessibilidade, a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos prazos. Defende ainda a participação dos cidadãos, uma maior proximidade e adequação das respostas administrativas aos problemas apresentados. O objectivo é a capacidade dos cidadãos de influenciarem o diagnóstico, a decisão e a aplicação das medidas administrativas, conseguindo um aprofundamento da democraticidade e da equidade social das mesmas.

A melhoria da qualidade e quantidade da informação disponível, corresponde também a uma modernização das infraestruturas físicas e tecnológicas da Administração Pública (M. Ciência e Tecnologia, 1999:24).

A maioria dos países da OCDE vê a administração electrónica como uma alavanca para a mudança, uma ferramenta chave para o apoio e reforço da execução de políticas noutras áreas (OECD, 2009:65), em que os governos do mundo civilizado redesenham o uso das tecnologias de informação e comunicação (Chadwick e May, 2003:1).

A Administração Electrónica vem simplificar ao eliminar regulamentos e normas com a automatização dos processos, com a partilha de recursos e com a ligação entre serviços e partilha de dados através das redes electrónicas. Optimiza-se a eficiência e a eficácia da prestação de serviços da Administração Pública (OECD, 2009:66). A

Administração Electrónica passa a ser vista como um meio de poupar nas despesas e de aumentar a eficiência (OECD, 2009:135).

Defende Zorrinho (2012:97-98) um novo modelo para a prestação das funções do Estado baseado numa nova arquitetura dos sistemas de Informação, focado no acesso e no serviço. Bons sistemas de informação permitem um Estado “mais forte, mais próximo das pessoas, mais eficiente nas suas funções e mais barato”. Já Vidigal (2003:233) defende a criação de um Portal de acesso múltiplo por tipo de público e através de eventos e situações concretas da vida quotidiana (*life events*), com a possibilidade de ligação direta a organismos e serviços estatais com presença na Internet (para passar de uma Administração Poder, para uma Administração Serviço).

A Capgemini preparou para a Comissão Europeia um relatório, o *Web Based Survey on Electronic Public Services – Report of the 7th Measurement* (Setembro 2007), onde se avaliou a maturidade dos serviços online. Este relatório focou-se no nível da disponibilização online de serviços públicos básicos (a Sofisticação Online), que em Portugal atingiu os 90%, assim como no número de serviços públicos totalmente disponíveis online para os cidadãos (com Portugal também nos 90%) quando em comparação com os restantes países da União Europeia (OECD, 2009:126). Em Novembro de 2009, Portugal chegou a nº1 nos *rankings* da UE da Administração Pública Electrónica (Magalhães, 2011:15).

Assim visão da Sociedade da Informação em Portugal é pautada por princípios de acessibilidade e de participação e a informação surge como um recurso abundante e acessível, cuja circulação deve ser promovida. Desta forma as TIC são vistas como um “instrumento” indispensável à eficiência da administração, quer ao nível instrumental (procedimentos e circuitos), quer comunicacional de interação cidadão-administração (Pereira, 1997:116).

3 - Comunicação na Sociedade da Informação - A interação Estado/ Cidadão em Portugal

*“O contributo actual da comunicação pública para a promoção da participação dos cidadãos nos assuntos públicos não pode ser dissociado do tipo de relação existente entre a administração e os cidadãos nem da forma como esta evoluiu, particularmente nas últimas duas décadas”
Gomes (2003:191)*

Para analisar a comunicação e interação entre o Estado/Cidadão na Sociedade da Informação, é vital o papel da internet como uma “ferramenta de melhoria”, que poderá contribuir de forma decisiva para a estratégia de modernização da Administração Pública e para uma maior sintonia da mesma com a sociedade. “Não se pode esquecer que o cidadão concentra em si a razão de ser do Estado, a razão de ser dos seus organismos, quer estes tenham contacto direto ou não com o cidadão.” (Oliveira et al., 2003:1-2).

Segundo Rocha (2009:42;77), o Estado burocrático, perdeu a ligação aos seus “clientes”, com serviços rígidos, distantes, não responsáveis e surgiu a necessidade de um novo relacionamento entre a Administração Pública e os cidadãos, tendo como objectivo a prestação de um melhor serviço. Este novo relacionamento passa pelo marketing público, publicidade institucional e relações públicas, serviços virados para o cidadão, assim como pela simplificação terminológica, de forma a tornar a linguagem administrativa acessível ao cidadão. Maia (2012:4) defende a visão de “colocar os cidadãos e as empresas no centro de uma Administração pública moderna e inovadora”.

Gomes (2003:201-202) refere que em Portugal o acesso à informação está acautelado pelo Código do Procedimento Administrativo, mas numa sociedade onde há pouca tradição de participação nos assuntos públicos, não é suficiente garantir o direito ao acesso à informação e há a necessidade de adoptar uma política proactiva de difusão de informação, através de suportes e canais de comunicação que sejam os mais apropriados em função da mensagem e dos destinatários, em especial dos mais desfavorecidos. Este autor cita um estudo canadiano que concluiu que as populações pouco alfabetizadas preferem comunicar com a Administração Pública diretamente ou por telefone em vez da Internet, pois consideram que informação recebida é difícil de compreender, não corresponde às suas necessidades e não é totalmente fiável.

De acordo com um estudo da PWC, os sítios públicos servem predominantemente para disponibilizar informação aos cidadãos, numa relação que ainda é predominantemente em sentido único, numa utilização redutora desses sítios, comum à maioria dos países da OCDE. Verifica-se que muitos cidadãos não têm acesso ou competências para aceder à informação disponibilizada por este meio, fazendo com que haja interesse em utilizar meios diversificados e complementares de contacto entre a Administração Pública e o cidadão (Gomes, 2003:203-205).

Para o Estado, a comunicação constitui um dos principais instrumentos de promoção da reforma da Administração Pública. Da palavra “cidadão”, desaparece a ideia de subordinação e passamos a estar perante titulares de direitos e deveres. Uma das principais finalidades da Administração Pública é a promoção de uma ética de responsabilidade pelo bem comum, partilhada por todos os atores sociais que desta forma participam mais e melhor na gestão dos assuntos públicos (Gomes, 2001:90-91).

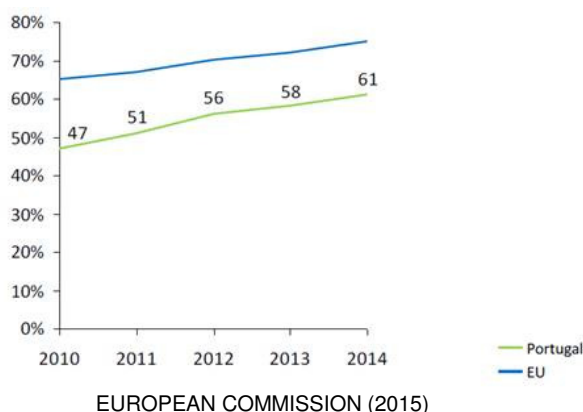
A comunicação pública no seu sentido mais amplo é toda e qualquer comunicação produzida por entidades públicas no exercício das suas funções e a comunicação administrativa, apoia a formulação das políticas públicas e assegura a sua concretização de forma eficiente e eficaz (Gomes, 2003:191-192). O papel da comunicação é reflexo da mudança operada nos modelos de Gestão Pública, com a passagem de modelos burocráticos para modelos gestionários, assim como o é a evolução nem sempre rigorosa dos destinatários desta comunicação:

- Administrados (subordinação em relação à Administração Pública);
- Clientes (o paradigma do Mercado na Administração Pública);
- Cidadãos (titulares de direitos e de deveres).

De acordo com Gomes (2001:90-92) o êxito da comunicação pública, cuja finalidade é a de desenvolver uma ética de responsabilidade pelo bem comum, passa pelo recurso a múltiplos canais de comunicação, do atendimento pessoal, à comunicação electrónica, dando ao cidadão a possibilidade de optar. O desenvolvimento electrónico cria novas oportunidades e expectativas e é importante produzir e disponibilizar informação de qualidade, operacional e organizada de acordo com a perspectiva do cidadão, adaptando a mesma ao perfil dos destinatários no seu formato e suporte, assim como, na linguagem e estrutura da informação.

Analisando a realidade Portuguesa do ponto de vista do cidadão, em 2005 surge o *Plano Tecnológico* que de entre outros tem o objectivo de aumentar o número de utilizadores da Internet e de agregados familiares com acesso à banda larga (OECD, 2009:135).

Figura 5 - Percentagem de indivíduos que utilizam a Internet pelo menos uma vez por semana em Portugal



Em 2014, 61% dos indivíduos utilizam a Internet pelo menos uma vez por semana em Portugal (European Commission, 2015:2).

No ano 2005 eram 42,5% os agregados familiares portugueses com computadores no domicílio, ocupando a 18ª posição entre os países da OCDE. Em 2008 sobe para 46%, mas mantem-se abaixo da média da União Europeia que regista um valor de 61% (OECD, 2009:119).

Em 2006 e 2007 respectivamente, 17% e 19% dos indivíduos, entre os 16 e os 74 anos, utilizavam a internet para interagir com as entidades públicas, enquanto na UE este valor se situa nos 24,5% e 30% (OECD, 2009:121).

Tabela 2 – Percentagem de utilização da Internet por particulares

Utilização da Internet por Particulares	UE 27	Portugal
Indivíduos entre 16-24 anos até ao 3º Ciclo	81	78
Indivíduos entre 16-24 anos (ensino secundário)	87	95
Indivíduos entre 16-24 anos (ensino superior)	96	100
Indivíduos entre 25-54 anos até ao 3º ciclo	38	24
Indivíduos entre 25-54 anos(ensino secundário)	66	77
Indivíduos entre 25-54 anos ensino superior)	91	95
Indivíduos entre 55-74 anos anos até ao 3º ciclo	13	5
Indivíduos entre 55-74 anos (ensino secundário)	35	53
Indivíduos entre 55-74 anos ensino superior)	66	63

OECD (2009:122)

Portugal no que concerne à utilização da Internet por pessoas com instrução ao nível do secundário e superior, situa-se em 5º e 7º lugar da União Europeia. A infoexclusão de Portugal relaciona-se essencialmente com o facto de os utilizadores terem ou não, concluído o secundário e com a faixa etária em que cada nível de escolaridade foi atingido e aqui as diferenças acentuam-se em relação aos outros países (OECD, 2009:121).

De acordo com os dados do Eurostat, Portugal acompanha a média da UE no que respeita ao alto nível de competências informáticas, mas fica muito abaixo da média europeia nas competências baixas e médias verificada em indivíduos dos 16 aos 74 anos (OECD, 2009:125).

Em Portugal verifica-se a utilização de muitos mecanismos de informação, alguns de consulta e poucos de participação ativa. As TIC têm vindo a ganhar importância mas, coexistem com os mecanismos tradicionais e assumem um papel complementar das mesmas (Fonseca, 2002:159).

Caminha-se hoje para uma administração participada, onde a responsabilidade é partilhada por todos os atores que adquirem a capacidade de influenciar os resultados das políticas públicas e são, ao mesmo tempo, corresponsáveis pelas mesmas. A comunicação pública adquire uma importância estratégica como meio de aproximar cidadãos e Administração Pública, é a ela que compete conquistar a adesão dos atores para os diferentes níveis de governação (nacional, local e comunitária) e propiciar a adopção de uma ética de responsabilidade partilhada, que se irá refletir, na renovação das relações entre os agentes da administração e a sociedade (Gomes, 2003:192-193).

Para Mozzicafreddo (2001:146) um dos aspectos importantes a ter em consideração na reforma administrativa passa pela simplificação, “aligeirar” a linguagem administrativa e melhorar a acessibilidade, assim como a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos prazos.

A comunicação enquanto modelo de informação e instrumento que permite conquistar a adesão dos cidadãos às decisões públicas, deve produzir e disponibilizar informação de qualidade e organizada na perspectiva dos cidadãos, adequada na sua inteligibilidade, ao perfil dos destinatários. Há que adequar suporte, linguagem e estrutura da informação, prosseguindo os esforços na simplificação da linguagem administrativa, para que não exista um entrave à participação cívica, que resultaria em exclusão. Uma comunicação proactiva onde se dá relevância ao feedback dos cidadãos “entendamos e tenhamos sempre presente que a razão de ser do serviço público está no cidadão” (Gomes, 2001:92-99).

Capítulo IV - Metodologia

1 - Caracterização da Organização Objecto de Estudo

1.1 - A Segurança Social – Breve Caracterização

*“O actual séc. XXI tem de ter como sua principal função
- a Solidariedade – procurando novos compromissos humanistas
onde se alie a eficácia na acção e na justiça social,
devendo ainda assentar na procura da autonomia do indivíduo
face às suas escolhas e normas identitárias, culturais e sociais.”
Brandão (2008:118)*

O elemento social da cidadania é constituído pelo conjunto de direitos relativos ao bem-estar económico e social que englobam a segurança social. Os direitos sociais baseiam-se fundamentalmente no direito à participação e distribuição de recursos materiais e condições sociais que permitam um nível de vida humano e propiciem a integração social e o exercício da liberdade (Mozzicafreddo, 1997:180-181;194).

A segurança social desenvolve-se com a Revolução Industrial (séc. XVIII e XIX) com o Estado a querer garantir a proteção a todos os cidadãos, face às contingências a que estão sujeitos ao longo da vida (Teixeira, 2003:271).

Num primeiro momento 1880/90 estabelecem-se medidas sociais de carácter assistencial de ideologia humanitária. Do princípio do séc. XX até 1945, dá-se a constituição do Estado Social e são implementados os principais sistemas sociais de carácter universal e redistributivo, defendido pelo modelo Keynesiano (Mozzicafreddo, 1997:16).

Assim, o aparecimento do Estado Social entre 1880 e 1945 dá-se com o surgimento das primeiras medidas sociais (seguros em caso de acidentes de trabalho e estabelecimento de reformas, esquemas básicos de Segurança Social) que resultam do desenvolvimento industrial e da desagregação das anteriores estruturas sociais (Pratas, 2013:31). A proteção dos trabalhadores nos riscos que estão associados à atividade profissional, através de seguros sociais obrigatórios, remonta ao chanceler Bismarck (1883 Alemanha) e influencia os atuais modelos de segurança social (Teixeira, 2003:271).

Entre 1903 e 1929 instituem-se nas principais sociedades industrializadas da Europa, esquemas básicos de segurança social que já englobam a proteção nos seguros de acidentes de trabalho, doença, velhice e invalidez e desemprego (Mozzicafreddo, 1997:7).

Publica-se em Portugal (1919) legislação sobre os seguros sociais, onde se prevê a criação de uma entidade gestora de âmbito nacional - o Instituto de Seguros Sociais

Obrigatórios - que garanta a concessão de prestações, nas eventualidades de doença, invalidez, velhice, sobrevivência, desemprego e acidentes de trabalho. Uma vez que esta legislação não entrou em vigor por falta de condições políticas, é a Lei n.º 1884, de 16 de Maio de 1935 que se pode considerar como tendo dado início à legislação sobre Segurança Social no nosso país, estabelecendo, em termos orgânicos, um sistema baseado em caixas sindicais de previdência, na sua maioria de âmbito nacional.

O modelo de Segurança Social em Portugal, tinha um cariz assistencialista e previdencial e é em 1935 que são definidas as bases gerais de um sistema de Previdência Social, onde se inclui a proteção da saúde. De salientar no entanto, que em 1960, apenas 35,6% da população ativa era beneficiária da Previdência (Teixeira, 2003:278).

Em 1942 em Inglaterra, Beveridge garante os meios de subsistência necessários a uma vida condigna, uma proteção generalizada e universal a todos os cidadãos, coexistindo assim, as características dos seguros sociais e da proteção universal (Teixeira, 2003:271).

Saliente-se que o período após a II Guerra Mundial, caracterizou-se por um crescimento económico sustentado das economias ocidentais e pela crescente proteção dos riscos sociais, que consolidaria o modelo de Estado providência Keynesiano. As políticas sociais generalizadas na Europa, reforçaram o Modelo Social Europeu e constituíram um documento decisivo na organização da sociedade do bem-estar e do crescimento económico que se manteve sem precedentes entre 1945 e 1975, propiciando um clima de paz social na Europa (Teixeira, 2003:269;275).

Entre 1946 e 1980, o sistema de ação social encontra-se estruturado de forma articulada, contínua e universal, em relação às necessidades e exigências sociais (Pratas, 2013:32-34), refletindo-se num relacionamento entre Estado e cidadão permanente e de colaboração. Em 1973 e 1979 os choques petrolíferos e a recessão económica que sobreveio, lançam a crise deste modelo de Estado (Teixeira, 2003:269) e o Estado Social passa a ser alvo de inúmeras críticas (Pratas, 2013:32-34).

A dimensão estrutural do Estado Providência formou-se num contexto histórico e sociológico específico, pelo que a redefinição das suas funções de acordo com as transformações da sociedade atual, é um aspecto crítico a ser tido em conta pelos cidadãos (Mozzicafreddo, 1997:26-27).

Em Portugal, é publicada a Lei nº 28/84 de 14 de Agosto, onde se definem as bases do sistema de Segurança Social e a sua organização. O sistema é financiado por contribuições que incidem sobre as remunerações do trabalho e por transferências do orçamento de Estado. A Lei nº 17/2000 de 8 de Agosto, revê as bases da segurança social, tendo como objectivo a melhoria dos níveis de proteção social, o reforço da equidade, da eficácia e eficiência da sua gestão e sustentabilidade financeira (Teixeira, 2003:280-281).

Segundo Mozzicafreddo (1997:1;6-7) a redefinição do papel do Estado na sociedade prende-se com a estrutura e as funções do Estado Providência e adequação deste modelo político e das suas funções económicas e sociais, à realidade dos nossos dias. A legislação social tem como objectivo garantir alguma segurança económica e libertar do risco.

Os debates sobre os sistemas de segurança social, incidem sobre as necessidades de reforma das estruturas e arquitetura organizativa das políticas públicas de proteção social e de soluções que garantam a sustentabilidade financeira de um sistema de Segurança Social, confrontado com desafios resultantes das alterações estruturais do tecido económico, do mercado de trabalho, das estruturas sociais e de condicionantes demográficas (Teixeira, 2003:270).

De acordo com Teixeira (2003:290-291;293) o desenvolvimento do sistema de Segurança Social exige um esforço permanente de modernização e reorganização dos serviços, com recurso às TIC, de modo a disponibilizar a informação em tempo oportuno, com critérios de qualidade, ao menor custo, com níveis crescentes de satisfação, criando novas formas de relacionamento.

Segundo a informação disponibilizada atualmente no site da Segurança Social, a Segurança Social é um sistema que pretende assegurar direitos básicos dos cidadãos e a igualdade de oportunidades, assim como, promover o bem-estar e a coesão social para todos os cidadãos portugueses ou estrangeiros, que exerçam atividade profissional ou residam no território português. A lei das bases gerais do sistema de Segurança Social (Lei nº 4/2007, de 16 de Janeiro) veio definir este sistema.

Assim a Segurança Social tem como objectivos prioritários:

- Garantir a concretização do direito à Segurança Social;
- Promover a melhoria sustentada das condições e dos níveis de proteção social e o reforço da respectiva equidade;
- Promover a eficácia do sistema e a eficiência da sua gestão.

O sistema da Segurança Social é orientado por vários princípios gerais, dos quais se destacam alguns que de alguma forma se relacionam mais diretamente com o objectivo deste trabalho:

- **Princípio da universalidade** que consiste no acesso de todas as pessoas à proteção social assegurada pelo sistema, nos termos definidos por lei.
- **Princípio da descentralização** que se manifesta pela autonomia das instituições, tendo em vista uma maior aproximação das mesmas às populações, no quadro da organização e planeamento do sistema e das normas e orientações de âmbito nacional, bem como das funções de supervisão e fiscalização das autoridades públicas.
- **Princípio da participação** que envolve a responsabilização dos interessados na definição, no planeamento e gestão do sistema e no acompanhamento e avaliação do seu funcionamento.

- **Princípio da eficácia** que consiste na concessão oportuna das prestações legalmente previstas, para uma adequada prevenção e reparação das eventualidades e promoção de condições dignas de vida.
- **Princípio da informação** que consiste na divulgação a todas as pessoas, quer dos seus direitos e deveres, quer da sua situação perante o sistema, assim como no seu atendimento personalizado.

Como já foi referido anteriormente, o site da Segurança Social disponibiliza informação sobre os benefícios sociais e as obrigações contributivas, às entidades empregadoras e aos cidadãos. O serviço da Segurança Social Direta permite ao cidadão a consulta do seu histórico contributivo, a alteração de algumas informações e o envio e/ou pedido de informações próprias do relacionamento com a Segurança Social. Esta interação é feita *on-line* e pode ser apoiada por um centro de contacto telefónico (*Call Centre*).

Como referem Gomes e Gomes (2011:399) em 2008, o Instituto de Segurança Social ao iniciar o seu centro de contacto VIA, preparou uma base de dados de forma a apoiar o atendimento telefónico, onde constavam conteúdos relativos a todos os produtos e serviços, escritos sobre a forma de guiões, numa linguagem clara e orientada para os cidadãos.

1.2 - Enquadramento da Segurança Social

É a partir da primeira Lei de Bases da Segurança Social (Lei n.º 28/84, de 14 de agosto), que as instituições de Segurança Social passam a constituir o sector operacional do aparelho administrativo.

Em 2007 são publicados os Decretos-Leis que estabelecem as atribuições e orgânicas, bem como as portarias de regulamentação das estruturas nucleares e as competências das unidades orgânicas dos diversos serviços.

Ainda de acordo com a informação recolhida do site da Segurança Social, atualmente a Segurança Social é representada pelos seguintes organismos:

Direção-Geral da Segurança Social

Que tem como missão a concepção, coordenação e apoio nas áreas do sistema da Segurança Social, incluindo a proteção contra os riscos profissionais, bem como o estudo, a negociação técnica e a coordenação da aplicação dos instrumentos internacionais relativos à legislação do mencionado sistema.

Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social, I.P.

Que tem por missão a gestão de fundos de capitalização, no âmbito do financiamento do sistema de Segurança Social do Estado e de outros sistemas previdenciais.

Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.

Este é o organismo que, no contexto do sistema de Segurança Social, tem por missão a gestão financeira unificada dos recursos económicos consignados no orçamento da Segurança Social.

Instituto de Informática, I.P.

Que tem por missão definir e propor as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, concepção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e atualização tecnológica do Ministério (Decreto-Lei n.º 211/2006, de 27 de outubro, com as alterações introduzidas pelos Decretos-Lei n.º 326-B/2007, de 28 de setembro e n.º 229/2009, de 14 de setembro).

Instituto da Segurança Social, I.P.

Este Instituto tem por missão garantir a proteção e inclusão social dos cidadãos, no âmbito do Sistema Público de Segurança Social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações, e promovendo o exercício da ação social.

Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM

No âmbito do sistema integrado de segurança social, tem por missão a gestão dos regimes de segurança social, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de segurança social, a gestão da recuperação da dívida e o exercício da ação social, bem como assegurar a aplicação dos instrumentos internacionais de segurança social na Região Autónoma da Madeira.

Instituto para o Desenvolvimento Social dos Açores

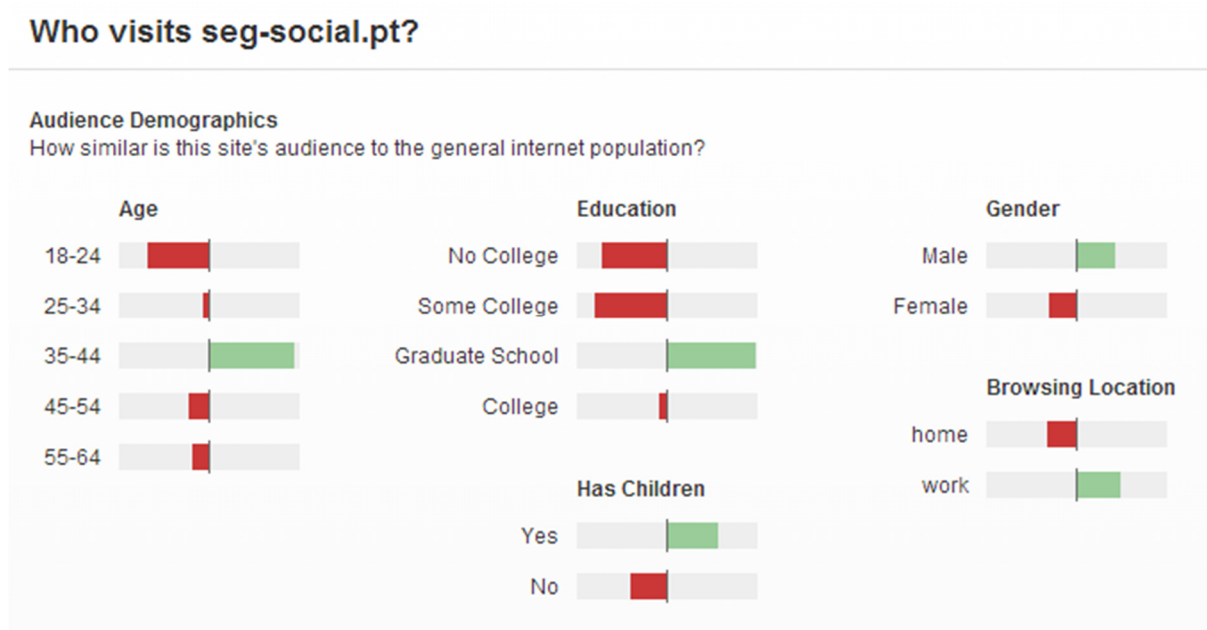
É um instituto público da Região Autónoma dos Açores dotado de autonomia administrativa e financeira, que resulta da fusão do Instituto de Gestão de Regimes da Segurança Social (IGRSS) com o Instituto de Ação Social (IAS).

1.3 - O Site da Segurança Social e o Serviço Segurança Social Direta

Através do site da Segurança Social e mais concretamente através do serviço de Segurança Social Direta, os cidadãos podem aceder aos seus dados relativos à Segurança Social e a uma variedade de serviços, desde a submissão do requerimento do subsídio de desemprego, às prestações e licenças familiares, aos pagamentos efetuados e a toda uma série de informação necessária, com relação direta aos seus deveres e direitos na sua relação com a Segurança Social. É possível a autenticação via Cartão do Cidadão e a plataforma apresenta muita informação pré-definida, fruto da automatização do back office e da interconexão entre as organizações públicas (European Commission, 2015:36).

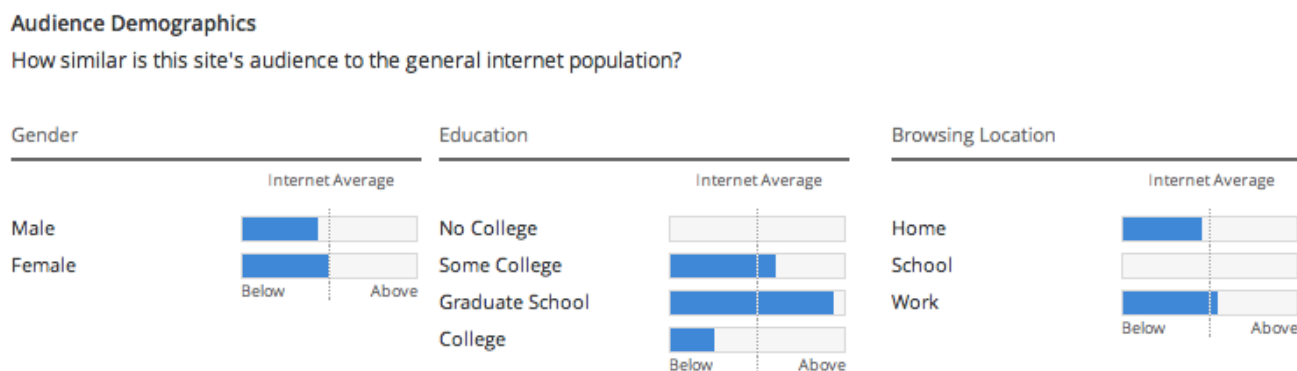
De acordo com os dados recolhidos sobre a caracterização demográfica dos utilizadores do site da Segurança Social, em comparação com os utilizadores da Internet em geral, os resultados são os que se apresentam em seguida:

Figura 6 - Quem são os visitantes do site da Segurança Social?



Alexa (2013 a)

Figura 7 - Que semelhanças existem entre os visitantes da Internet em geral e os visitantes do site da Segurança Social?



Alexa (2015 b)

Ao analisarmos esta informação de 2013 e 2015, poderá concluir-se genericamente, que quem visita o site da Segurança Social comparado com o utilizador habitual da Internet, são **utilizadores entre os 35 e os 44 anos, do sexo masculino, com filhos e com um nível elevado de qualificações (licenciatura)** e fazem esse acesso no seu local de trabalho.

Pinho (2003:92-93) defende que existem razões para uma entidade estar presente na Internet, tais como, oferecer informação detalhada e atualizada sobre a própria e os serviços que disponibiliza, afirmar a sua imagem como organização de alta tecnologia e abrir um canal de comunicação interativo com o seu público.

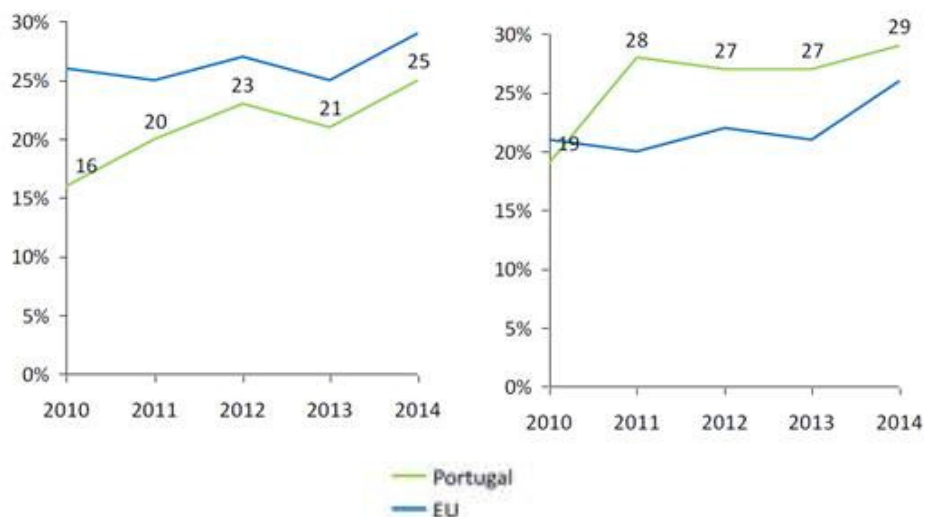
Pretende-se que os websites, peças importantes dos serviços prestados ao cidadão, estejam centrados nesses serviços e no valor acrescentado que estes dão ao

cidadão, seguindo uma abordagem de melhoria da qualidade e da desburocratização dos serviços (Oliveira et al., 2003:2).

Pinho refere a identificação das características comuns aos sites de sucesso e de que se destacam, a visibilidade do site, a atualização permanente do seu conteúdo, a riqueza de informação nas páginas, a apresentação da entidade e a contagem dos visitantes, os elementos de ajuda para a navegação entre as páginas, páginas que fazem com que o utilizador se mantenha nelas, a consulta através de vários browsers e a recolha da informação sobre os seus visitantes para futuras melhorias (Pinho, 2003:98-100). Para além destes pontos, importa ainda saber se o site é um canal de marketing que está integrado com outros canais, se integra o correio electrónico, se tem um bom design facilitador da interatividade e que transmite uma imagem consistente da entidade.

Uma página tem um endereço único (URL) que permite achar a informação ou o serviço na Web e a Home Page é o ponto de partida de um site (Pinho, 2003:81;89). Uma página deve ser desenhada e planeada de forma a que o utilizador possa “puxar” a informação de que necessita. Há uma comunicação *one-to-one*, contrariamente aos outros media que não consideram as experiências, os interesses e as necessidades individuais dos seus membros. A Internet permite uma recolha direta e imediata de informação sobre os seus utilizadores, através, por exemplo de formulários de preenchimento *on-line* e um ajustamento da informação mais rápido e eficaz.

Figura 8 - Percentagem de indivíduos que utilizam a Internet para fazer *download* dos formulários oficiais e percentagem dos que usam a Internet para enviar formulários preenchidos para as autoridades públicas em Portugal



EUROPEAN COMMISSION (2015)

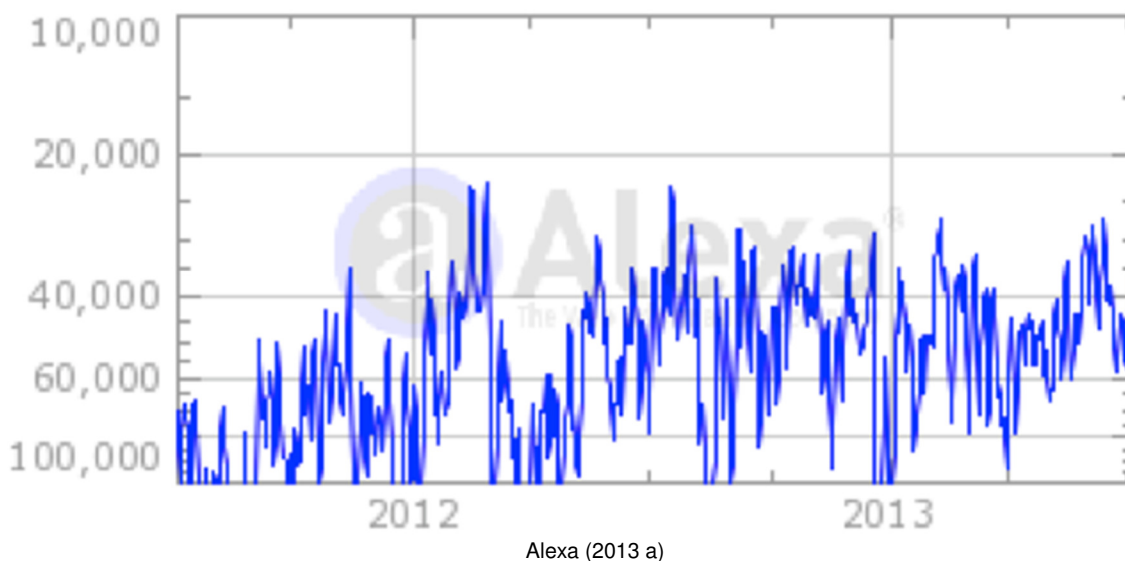
Em 2014 são 25% os indivíduos que utilizavam a Internet para fazer download dos formulários oficiais e 29% os indivíduos que usam a Internet para enviar formulários preenchidos para as autoridades públicas em Portugal (European Commission, 2015:3).

De acordo com Pereira (2003:361-362) a avaliação do desempenho da Administração Pública electrónica, passa pelo grau de sofisticação dos serviços prestados em que são medidos os seguintes indicadores de fornecimento de serviços:

- Colocação de informação em linha;
- Interação num sentido;
- Interação nos dois sentidos;
- Transações em linha completas, incluindo entrega e pagamento.

Assim e analisando em concreto o site da Segurança Social, poderemos destacar os seguintes indicadores:

Figura 9 - Popularidade do site da Segurança Social



A popularidade do site da Segurança Social, ocupava a posição 164 em Portugal em 2013 e está patente no gráfico acima indicado.

De acordo com os dados obtidos no mesmo período (2013), os visitantes do site da Segurança Social são maioritariamente de Portugal (96%).

O grau de envolvimento, ou de interesse no conteúdo de acordo com a informação disponibilizada no site da Segurança Social é analisado na tabela que se segue:

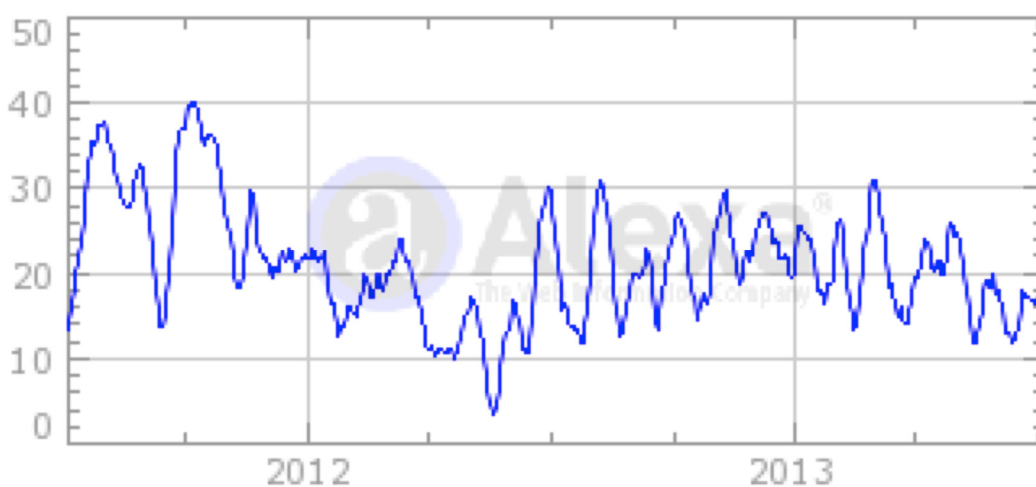
Tabela 3 - Grau de envolvimento/interesse no conteúdo do site da Segurança Social

Site da Segurança Social	2013	2015
Visitas ao site que apenas consultam uma página	17,00%	22%
Estimativa do N° de Páginas vistas por visitante ao consultarem o site	8	5
Estimativa de Tempo de permanência no site (mm:ss) por cada visitante do mesmo	08:07	05:10

Alexa (2015 b)

A informação na Internet não é linear e o utilizador movimenta-se pelo site sem uma sequência predeterminada, com o objectivo de encontrar no site a informação pretendida. O site tem de ter um contexto estabelecido, uma navegação apropriada que satisfaça as expectativas do utilizador quanto às suas necessidades de informação (Pinho, 2003:28;30). O utilizador tem latente a expectativa da interatividade quando consulta um site, se o conteúdo não permitir um mínimo de interação, o seu valor é diminuto e a compreensão da mensagem é inibida.

Figura 10 - Evolução anual dos visitantes do site da Segurança Social



Alexa (2013 a)

No gráfico acima é possível verificar a evolução do número de acessos ao site através de um motor de pesquisa e ao longo de dois anos (2012 e 2013), cujo valor acaba por se situar nos 17% de acessos.

Figura 11 - Evolução mensal dos visitantes do site da Segurança Social



Alexa (2013 a)

Refira-se que nos últimos meses de 2013, de acordo com o gráfico acima mencionado, se registou uma média de 29% de visitantes.

As palavras mais utilizadas para aceder ao site da Segurança Social através dos motores de pesquisa (*Keywords*) e a percentagem de utilização das mesmas encontram-se referidas na tabela que se segue:

Tabela 4 - Pesquisa nos Motores de Busca (Keywords)

Site da Segurança Social			
2013		2015	
segurança social	24,79%	segurança social direta	28.99%
segurança social direta	0,1935	segurança social directa	23.19%
seguranca social	6,74%	segurança social	22.07%
calculo do abono de família angola	0,034	seg social directa	2.57%
seg social	1,52%	segurança social porto	1.72%

Alexa (2015 b)

A *Home Page* tem a tarefa de atrair a atenção do utilizador e deve conseguir fazê-lo em menos de 8 segundos de acordo com Pinho (2003:102). De acordo com o Índice Geral de Qualidade da Marketware, o site da Segurança Social demorou em média 2.16 segundos a “abrir”, na semana de 01 a 15 de Julho de 2013. Ainda de acordo com os dados obtidos no site Alexa (2013 e 2015), a abertura do site foi efectuada em 0,7 segundos, tempo considerado como muito rápido posicionando-se acima dos 80% dos restantes sites.

É de salientar que no Top Ten se encontram 3 websites da Administração Pública O Índice é calculado com base na medição horária do desempenho de cada um dos *websites*, das 8 da manhã às 8 da noite, de segunda a sexta-feira. Em cada hora, cinco agentes de medição acedem a cada um dos *websites*, medindo a duração do tempo de *download* da página principal do *website*, e de todos os objetos aí referenciados.

A *Home Page* de um site deve ter um índice para um conjunto de páginas que apresentam informações sobre a entidade e os seus serviços. Deve ainda constar informação como os dados gerais sobre a empresa (histórico e missão), os serviços, o suporte técnico (informações técnicas, as FAQs), um serviço de atendimento on-line que permita a disponibilização de formulários para informações adicionais que são respondidos por correio electrónico, um sistema de pesquisa e o mapa do site. Quanto às páginas secundárias, na opinião de Pinho (2003:104-107) devem constar elementos como o título, a data de atualização, o endereço do site, opções de retorno e de direcção, os links e a assinatura. Recomenda uma fonte (tipo de letra) sem serifa, o texto à esquerda e sem hifenização e que a utilização de fotografias e gráficos tenha em atenção o tempo que os mesmos podem levar a carregar.

Pinho (2003:134-135) defende ainda que uma forma possível de ser interativo no site é através da disponibilização de um endereço de correio electrónico, para encaminhamento das dúvidas dos cidadãos (atendimento on-line) as quais devem ter resposta de retorno rápida (inferior a uma semana).

De acordo com Nestares (2002:33-34) e o seu modelo de comunicação interpessoal, neste meio interativo electrónico, interage-se com o meio e através do meio:

- Etapa 1: o utilizador não altera a informação, (conteúdo pré-programado) na sua “janela”, através da sua ação e a liberdade que lhe assiste, é apenas a de sair desse endereço;
- Etapa 2: tem a possibilidade de lhe ser apresentada a informação de acordo com as suas características e necessidades;
- Etapa 3: cabe ao utilizador decidir a informação que quer receber, mediante várias opções que o programa lhe apresenta;
- Etapa 4: o utilizador escolhe como quer receber a informação solicitada (texto, texto e imagens, som, por email entre outras opções);
- Etapa 5: elege as fontes de informação (hiperlinks) com os quais pretende interagir;
- Etapa 6: há uma participação muito ativa do utilizador, que através das ferramentas que lhe são disponibilizadas, consegue personalizar a “sua” Web, beneficiando ainda das constantes atualizações da informação.

Para Nestares (2002:34) da etapa 1 à 5 pode considerar-se uma falsa interação, pois o utilizador ajusta a sua conduta aos requisitos do programa. Conclui que, a previsão das necessidades do utilizador e o conhecimento aprofundado do processamento da informação, é de grande importância quando se pretende apresentar conteúdos de forma mais adequada à sua recepção e assimilação.

A maioria dos critérios de avaliação da qualidade de um website, requer métodos como a avaliação heurística e testes empíricos de usabilidade, avaliando factores internos e externos de qualidade, permitindo a integração de três visões de

qualidade: a dos utilizadores, dos peritos em desenvolvimento e dos administradores (Signore, 2005:1).

Importa também perceber se os modelos anteriormente apresentados por Chadwick e May, ou algumas das características presentes nos mesmos, se adequam à comunicação entre Segurança Social e os Cidadãos, através do site da Segurança Social e do Serviço de Segurança Social Direta.

Salienta-se que a Segurança Social criou uma forma de relacionamento mais fácil entre o cidadão e Administração Pública, ao disponibilizar o serviço Segurança Social Direta, melhor adequado aos hábitos de vida dos cidadãos (Emerenciano, 2011:224).

2 - Problemática, Objectivos e Relevância da Investigação

2.1 - Problemática

O propósito deste trabalho é o de estudar a comunicação entre a Segurança Social e o cidadão, através de um dos meios de comunicação disponíveis – o Serviço de Segurança Social Direta, disponibilizado no Site da Segurança Social.

Quando a Administração Pública coloca serviços interativos à disposição dos cidadãos, de acordo com Junqueiro (2002:183) torna-se participante ativo e tal como os cidadãos, intervém de forma passiva ou dinâmica no ciclo digital.

O cidadão quando recorre à Segurança Social encontra-se, muitas vezes, num momento de maior fragilidade e espera uma resposta rápida, clara e eficaz para os seus problemas, o que nem sempre sucede. A atividade da segurança social está associada a momentos de dificuldades económicas e sociais, o que pode dificultar a relação e a comunicação entre a Segurança Social e o Cidadão.

A Segurança Social comunica através de diferentes meios:

- Através do atendimento presencial nos Centros Distritais de Segurança Social espalhados pelo país e presentes em cada distrito e nas Ilhas, assim como nas Lojas do Cidadão, onde existem balcões de atendimento da Segurança Social;
- Comunica pelo atendimento telefónico, através de um *Call Centre* e/ou do atendimento telefónico direto dos serviços ao cidadão;
- Disponibiliza campanhas de informação sobre serviços (por exemplo o Subsídio de Desemprego) e produtos (os Certificados de Reforma) divulgadas em cartazes, brochuras, na internet, entre outros;
- Comunica através das declarações, legislação e das políticas estabelecidas pelo governo na gestão do estado;

- Comunica ainda através do seu site e da disponibilização informação e de serviços no mesmo.

A informação quando chega aos cidadãos é filtrada por elementos, como a cultura, idade, profissão, estilo de vida, valores sociais, entre outros. Estes elementos irão definir e condicionar a forma como a informação é percebida pelo cidadão.

Levantam-se então as seguintes questões:

- O cidadão ao consultar o site da segurança social consegue obter a informação que necessita para a resolver a situação que o motivou a consultar o site?
- Ou tem de recorrer aos Serviços de Atendimento da Segurança Social, para poder esclarecer dúvidas e/ou resolver problemas?
- A linguagem administrativa da Segurança Social é acessível e compreendida pelo cidadão?
- Na comunicação com a Segurança Social através do serviço de Segurança Social Direta, o perfil do utilizador do serviço é considerado relevante?
- Tendo em conta a caracterização do público/cidadão que recorre com mais frequência aos serviços da Segurança Social, a utilização da Internet através da disponibilização do serviço de Segurança Social Direta pode ser considerada meio de comunicação eficaz entre o estado e o cidadão?
- Será suficiente para a Segurança Social disponibilizar os serviços através da Internet para que os mesmos cheguem ao público desta instituição?
- Sendo a Internet um meio de comunicação interativo, é possível verificarmos essa interatividade entre estado e cidadão, no Serviço de Segurança Social Direta?

Estão à partida identificadas e descritas as questões de investigação, que orientam a definição e condução de todo o processo. Todas as atividades de investigação posteriores são definidas e planeadas tendo como objectivo a procura de respostas para estas questões.

2.2 - Objectivos e Relevância da Investigação

Objectivos

O trabalho que se pretendeu desenvolver tem como principais objectivos compreender se o serviço de Segurança Social Direta, que disponibiliza *online* serviços de Segurança Social aos cidadãos, corresponde às necessidades dos mesmos. A análise a realizar, focará a informação disponibilizada pelas TIC e

pretende aferir se esta comunicação é eficaz, respondendo às necessidades e expectativas do cidadão e se permite uma interatividade na comunicação entre Estado e cidadão.

Nesta análise pretende-se também identificar se o modelo de Estado Participativo se aplica à relação/comunicação entre a Segurança Social e o cidadão na era das Tecnologias da Informação e Comunicação.

Relevância

*“Por um lado, a investigação pressupõe um sujeito que conhece.
Por outro lado, o objecto da investigação será aquele que esse sujeito terá querido delimitar.
(...)Por isso, às vezes é às apalpadelas que a investigação pode encaminhar-se,
em certas circunstâncias, para o seu objectivo determinado.
(...)A investigação exige continuamente esforço, originalidade, reflexão e tempo.”
(Deshaies, 1997:45)*

A comunicação entre o Estado e o Cidadão é de tal maneira fundamental que quando a mesma é ineficaz todos podemos sentir as suas consequências. Por se tratar de uma comunicação que tem por base a legislação (Decretos-Leis, portarias e/ou regulamentos), nem sempre é clara para o Cidadão comum.

Com a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação, o Estado tenta desburocratizar e tornar mais acessível a informação disponível para o cidadão. Defende-se então uma política de mais e melhor informação aos cidadãos como objectivo de todos os serviços públicos (M. Ciência e Tecnologia, 1999: 22).

Este estudo pretende avaliar se com a disponibilização do serviço de Segurança Social Direta, a comunicação entre o Estado e o Cidadão, se tornou melhor, mais eficaz e mais interativa.

Tendo em conta tudo o que já foi mencionado, importa referir ainda que este estudo poderá contribuir para um acréscimo de informação sobre a eficácia e possibilidade de interação entre Segurança Social e Cidadão, através do serviço de Segurança Social Direta.

Por último, deverá ser explicado que o que esteve na origem deste estudo foi o interesse em perceber o potencial do serviço de Segurança Social Direta, na comunicação, como um meio específico que possibilita uma comunicação em rede, com uma abrangência global total e considerou-se pertinente estudar o contributo do mesmo, uma vez que a eficiência da Administração Pública passa pela utilização das Tecnologias de Informação, para tentar apurar a interatividade na comunicação entre o Estado e o Cidadão (Missão Para a Sociedade de Informação, 1997:17).

3 - Estratégia Metodológica

A estratégia metodológica, deve incluir todos os elementos que possam ajudar a delimitar um caminho de investigação e que posteriormente permitam conceber um instrumento, capaz de produzir todas as informações adequadas, para se poder testar as hipóteses escolhidas.

De acordo com Ketele e Roegiers (1999:18), após terem sido determinadas as informações que se pretendem recolher, elabora-se uma estratégia de recolha de informações, recorrendo para isso, aos métodos de recolha de informações. A natureza da informação que se pretende obter irá condicionar as opções metodológicas que se pretendem fazer. (Lima, 1987:23).

Assim a estratégia metodológica escolhida tem com objectivo, possibilitar a verificação das duas hipóteses adiante apresentadas. Este trabalho será composto por duas etapas, as quais suportam métodos de investigação distintos, utilizando para isso “dados secundários” e “dados primários”.

3.1 - Dados Secundários

Passando à fase exploratória do estudo, foram escolhidos os seguintes dados secundários:

Análise Documental

Este método visa acima de tudo a recolha e análise de documentos, que permite conhecer a comunicação da organização escolhida (a Segurança Social) através do serviço disponibilizada pela mesma. Segundo Lessard-Herbert (2005:143) a análise documental é uma espécie de análise de conteúdo que incide sobre documentos relativos a um local ou uma situação e complementa as restantes técnicas de investigação.

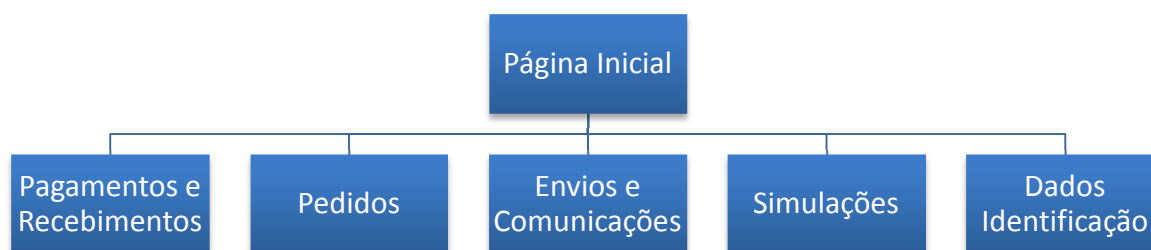
Pretendeu-se neste ponto analisar a informação produzida pela Segurança Social, o site e o serviço de Segurança Social Direta, as estatísticas nacionais, os Decretos-leis, entre outros documentos, que se consideraram relevantes na condução desta investigação.

Caracterização do Objecto de Estudo – Serviço de Segurança Social Direta

Em seguida são apresentadas as principais opções disponíveis no serviço de Segurança social Direta com o perfil de Cidadão e de Cidadão – Trabalhador Independente. Não serão apresentadas as opções de Entidade empregadora que não se enquadram no objecto deste estudo.

As opções a cinzento são exclusivas do Cidadão – Trabalhador Independente, estando as restantes disponíveis para os dois perfis.

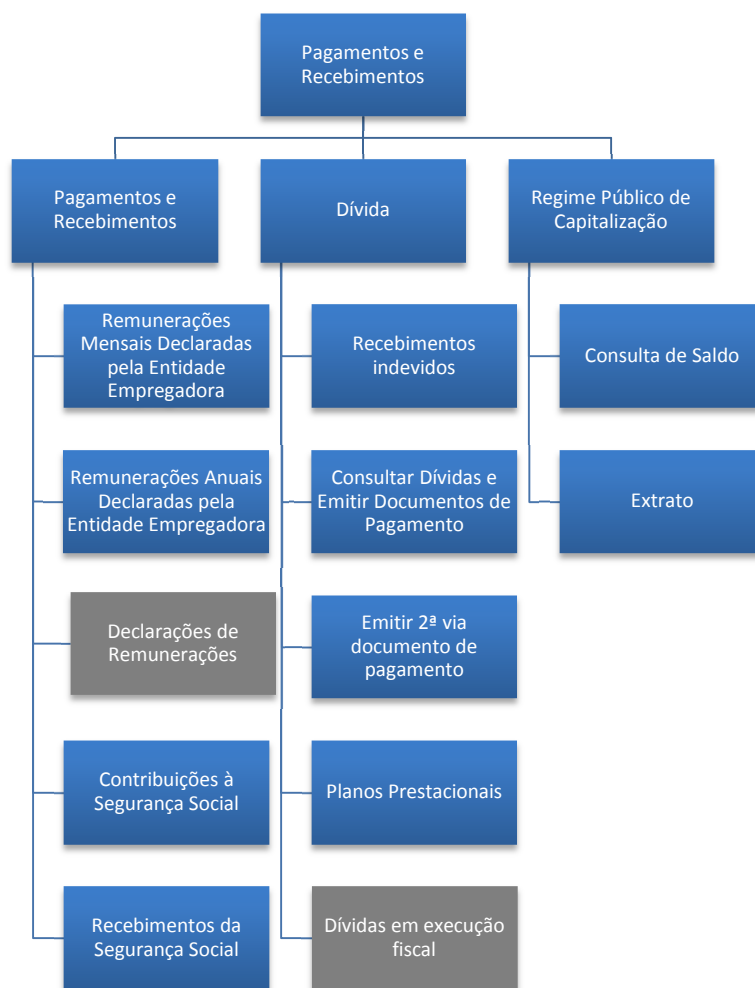
Figura 12 - Organização da informação no serviço de Segurança Social Direta – Página Inicial



Adaptado do serviço de Segurança Social Direta (2015)

Na página inicial do serviço de Segurança Social Direta o cidadão pode aceder às opções acima identificadas. É nesta página que se encontram as últimas mensagens e alertas, assim como, as últimas atividades realizadas pelo cidadão. Tal como é indicado esta página, a informação disponibilizada permite uma visão global da relação do cidadão com a Segurança Social.

Figura 13 - Organização da informação no serviço de Segurança Social Direta – Página Pagamentos e Recebimentos



Adaptado do serviço de Segurança Social Direta (2015)

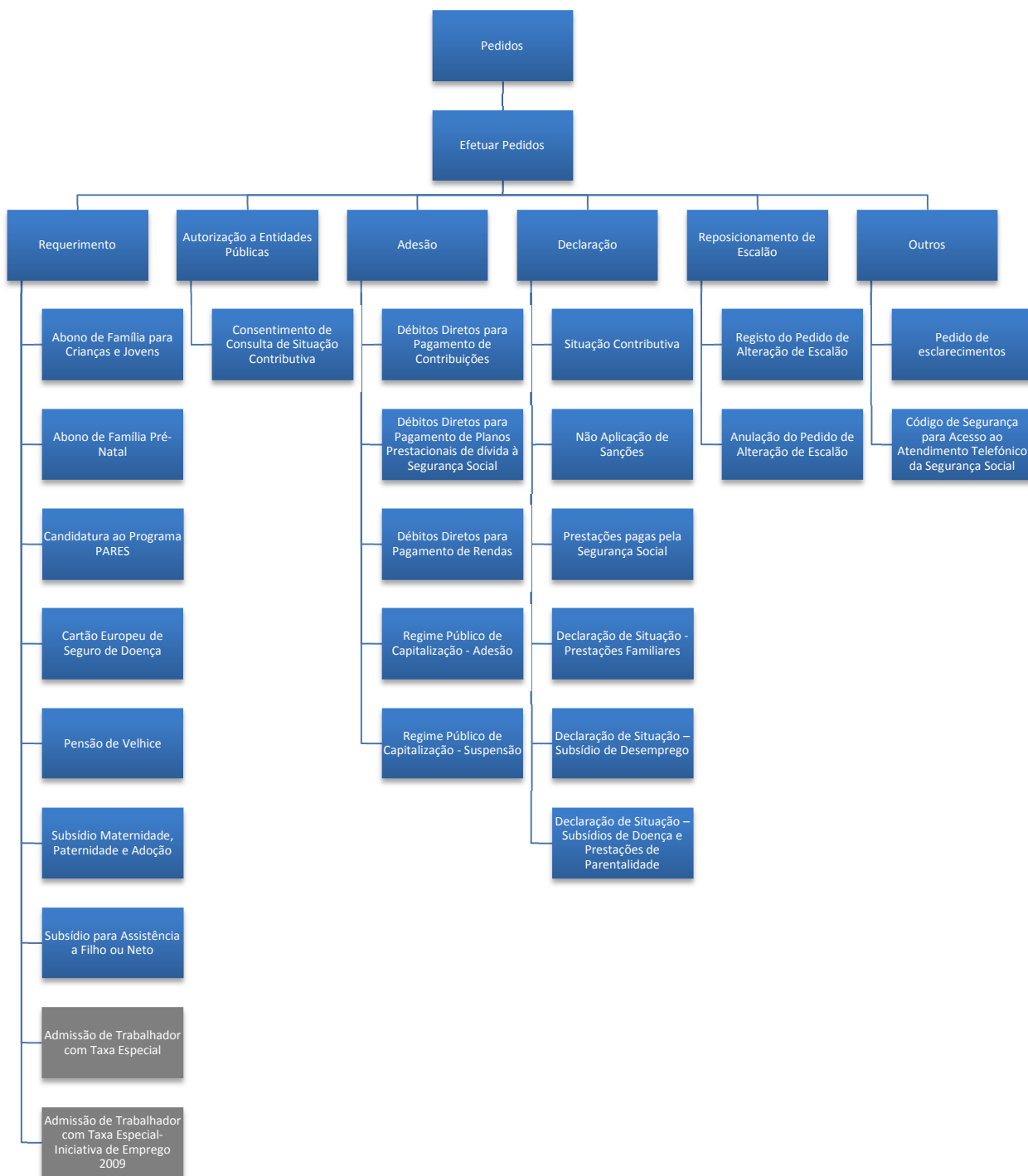
A página dos “Pagamentos e Recebimentos” permite o acesso a três grandes áreas de informação:

Pagamentos e Recebimentos que permite a consulta das remunerações auferidas, declaradas à Segurança Social pela entidade empregadora. Permite também visualizar as contribuições à Segurança Social e o que foi recebido pelo cidadão (por exemplo prestações pagas por motivo de desemprego, doença ou parentalidade).

Dívida, onde pode consultar-se as informações relativas à dívida à Segurança Social e as opções de pagamento da mesma (Planos Prestacionais).

Regime de Público de Capitalização, nesta opção acede-se à consulta do saldo do que é também conhecido como uma conta poupança reforma pública, em comparação com produtos idênticos apresentados pelo sistema bancário.

Figura 14 - Organização da informação no serviço de Segurança Social Direta – Página Pedidos/ Efetuar Pedidos



Adaptado do serviço de Segurança Social Direta (2015)

De acordo com as figuras 14 e 15, a página dos “Pedidos” divide-se em “Efetuar Pedidos” e “Consultar Pedidos” Ao analisar as opções destas páginas temos o seguinte:

Requerimento que permite requerer prestações, subsídios ou aceder a serviços como é o caso do Cartão Europeu de Seguro de Doença quando se pretende fazer uma viagem por países aderentes na Europa.

Autorização a Entidades Públicas para poderem visualizar a situação contributiva.

Adesão ao pagamento da dívida, ou ao Regime Público de Capitalização (neste caso pode fazer-se a adesão ou a suspensão).

Declaração permite que se solicite à Segurança Social comprovativos de situação contributiva, prestações ou subsídios.

Reposicionamento de Escalão no qual se efetuam os registos ou anulações de escalão contributivo.

Outros como é o caso, de pedidos de esclarecimentos e do código de segurança para acesso ao atendimento telefónico da Segurança Social.

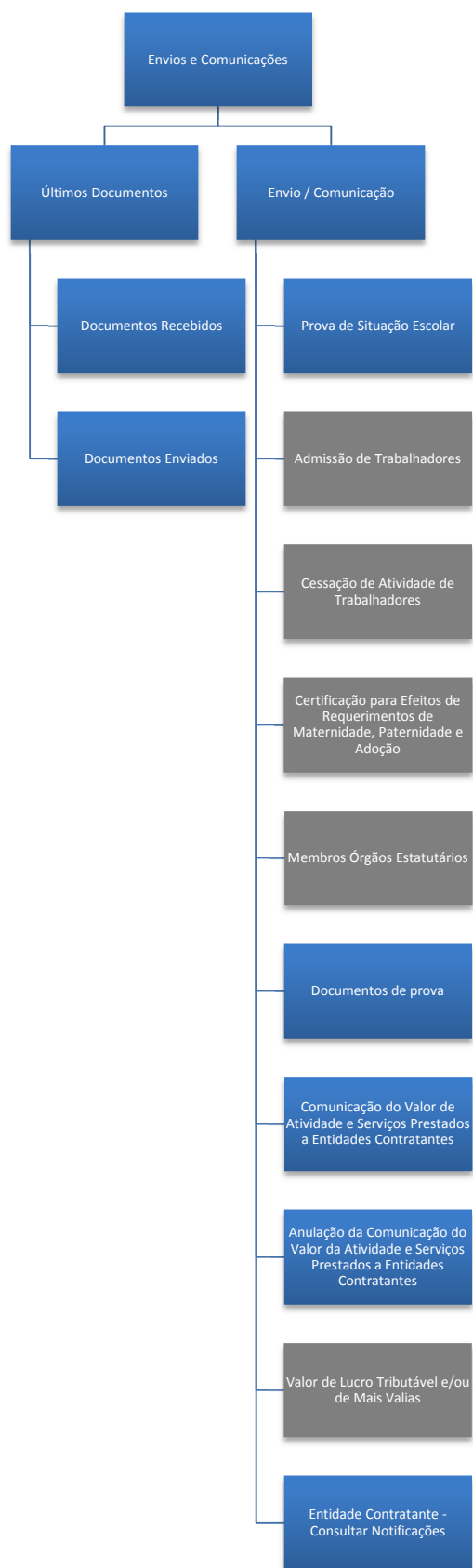
Em todas as opções indicadas existe a possibilidade de efetuar um pedido à Segurança Social e de posteriormente, consultar o estado em que o mesmo se encontra.

Figura 15 - Organização da informação no serviço de Segurança Social Direta – Página Pedidos/ Consultar Pedidos



Adaptado do serviço de Segurança Social Direta (2015)

Figura 16 - Organização da informação no serviço de Segurança Social Direta – Envios e Comunicações



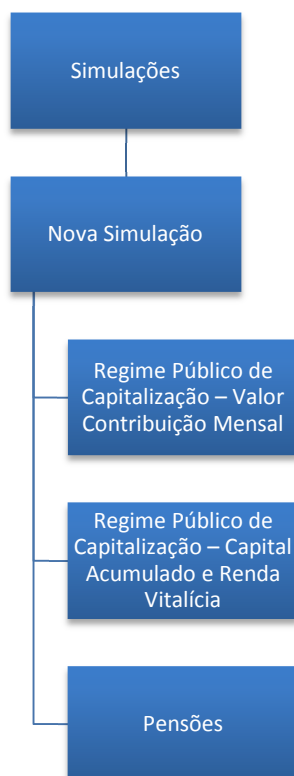
Adaptado do serviço de Segurança Social Direta (2015)

Na Figura 16, que espelha a página dos “Envios e Comunicações” é possível visualizar o seguinte:

Últimos Documentos, podem consultar-se os Documentos Recebidos e os Documentos Enviados.

Envio / Comunicação compreende o envio da Prova de Situação Escolar, que permite a atribuição do abono de família.

Figura 17 - Organização da informação no serviço de Segurança Social Direta – Simulações



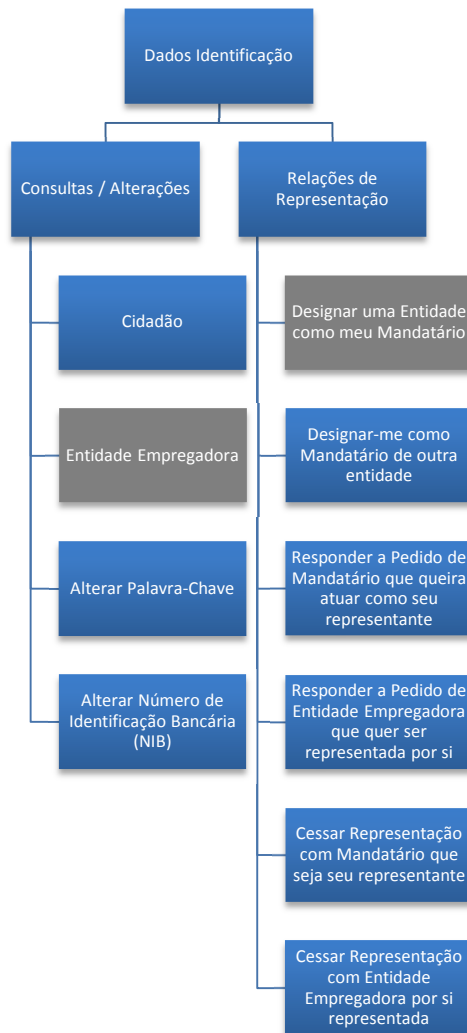
Adaptado do serviço de Segurança Social Direta (2015)

Na Figura 17, encontra-se reflectida a página das “Simulações” é possível simular o seguinte:

Regime Público de Capitalização simula-se valor mensal e o capital acumulado, assim como a renda vitalícia.

Também é possível fazer a simulação das **Pensões**.

Figura 18 - Organização da informação no serviço de Segurança Social Direta – Dados Identificação



Adaptado do serviço de Segurança Social Direta (2015)

Por fim, na Figura 18, a página dos “Dados Identificação” é possível o seguinte:

Consultas / Alterações é possível consultar e alterar os dados do **Cidadão** (do utilizador do serviço), assim como Alterar Palavra Chave (de acesso ao serviço) e **Alterar Número de Identificação Bancária (NIB)**.

Relações de Representação, pode designar-se um representante ou cessar a representação.

A observação Participante

Como cidadã insiro-me no grupo observado (Almeida, 1990:97) uma vez que utilizo o serviço de Segurança Social Direta. Observei o comportamento do site e disponibilidade do mesmo, assim como a eficácia da comunicação com a Segurança Social.

Assim, através da observação participante, para além de ser possível ter a percepção da composição do serviço de Segurança Social Direta, é possível verificar se existem, ou não, conteúdos e serviços que promovam a interatividade na comunicação entre cidadão e Segurança Social.

Entrevista Exploratória

A utilização deste método tem como objectivos limar arestas e consolidar ideias que resultaram da análise documental (estudo exploratório).

As entrevistas que realizei foram individuais e dirigidas (Ketele e Roegiers, 1999:21) de modo a recolher informações sobre o serviço de Segurança Social Direta sobre as escolhas comunicacionais e as opções técnicas que o suportam e mantêm.

Foi entrevistado um dos responsáveis técnicos do serviço de Segurança Social Direta no Instituto de informática, I.P. – Pedro Monteiro (ver anexo 2), para se obter informação, na fonte, sobre os conteúdos, a composição das páginas e o nível de interação.

Também foi entrevistado o responsável pelo *Call Centre* da Segurança Social Direta no Instituto de informática, I.P. – Hugo Pires, para se tentar obter uma visão mais direta da caracterização dos utilizadores deste serviço (ver anexo 2).

Pretendeu-se com estas entrevistas recolher a seguinte informação:

- 1) Quais os objectivos atuais e os que estiveram na origem da criação do site, avaliando se algum desses objectivos prevê a interatividade com o cidadão e a avaliação da mesma;
- 2) Apurar o grau de eficácia, do serviço de Segurança Social Direta, enquanto meio de comunicação escolhido pela Segurança Social, tendo em conta a caracterização etária, social, dos cidadãos que mais se relacionam com a Segurança Social.

3.2 - Dados Primários

Como método de recolha e avaliação de dados optou-se por utilizar o inquérito por questionário cujo objectivo foi verificar a eficácia e interatividade na comunicação entre a Segurança Social e o cidadão (ver anexo 1).

Os inquéritos permitem recolher um conjunto de elementos e informações comparáveis entre esses elementos, permitindo a enumeração e a análise quantitativa dos dados (Boudon, 1990:41). A opção pela realização de um inquérito por questionário, com perguntas fechadas, prende-se com o facto de este tipo de perguntas permitir uma resposta rápida, o que facilita a uniformidade na análise das respostas e ainda a categorização das mesmas.

Para a construção do questionário, optou-se como ponto de partida, por um conjunto de variáveis, recolhidas após revisão da literatura e a fase exploratória do estudo, o

que permitiu adaptar as mesmas à realidade estudada. Assim cada variável corresponde a uma pergunta ou um grupo de perguntas para a sua validação de acordo com a construção das variáveis e análise da relação entre as mesmas (Boudon, 1990:42).

Algumas das variáveis que se pretenderam analisar neste trabalho são as que se enumeram em seguida:

- **Acessibilidade** - definida como a capacidade de encontrar a *homepage* no *website* no universo WWW. Deverá ser fácil para qualquer cidadão encontrar rapidamente o organismo ou serviço da Administração Direta e Indireta do Estado que procura para, uma vez lá, identificar a informação que necessita ou solicitar o serviço que deseja (Oliveira et al., 2003:13).
- **Navegabilidade** - As facilidades e características de um *website* que permitem que um qualquer visitante se movimente facilmente e que identifique os conteúdos ou serviços que pretende (Oliveira et al., 2003:14).
- **Atualização da informação** - um critério defendido por Nestares (2002) que considera a atualização da informação como algo fundamental. A atualização é, sem dúvida, um critério que permite «informação mais atual e disponível a qualquer hora» (Pinho, 2002:25).
- **Organização de conteúdos** - num *website* é fundamental a organização, uma vez que, sendo um meio acedido por público muito vasto e variado, é necessária uma exposição dos conteúdos (informativos) que seja intuitiva para que o acesso aos mesmos não acarrete dificuldades, nem perdas de tempo, «não se trata simplesmente de disponibilizar conteúdos interessantes, mas também de os expor de forma funcional». Estamos assim a falar na praticabilidade e funcionalidade de toda a estrutura do site. Esta estrutura deve ter «valor para os utilizadores» (Nestares, 2002:277-279).
- **Simplificação da comunicação** - “O acesso à informação e a simplificação da comunicação são uma concretização de princípios fundamentais do Estado de direito”. Para além da disponibilização da informação em linguagem clara, é necessário que a mesma seja útil, localizável, reutilizável e sem custos. Uma Administração aberta de modo ético e legal, fundada na transparência de procedimentos e que reforça o princípio da difusão da informação pública Gomes e Gomes (2011:395-398).
- **Pré-configurações** - este critério, referido por Nestares (2002:280), tem a ver com a possibilidade, que a tecnologia que suporta a intranet deve dar para que possam ser feitos ajustes, alterando configurações pré-definidas. A personalização relaciona-se com a capacidade de um site de se moldar às

necessidades de informação que são diferentes para cada utilizador de acordo com o perfil do mesmo.

- **Serviços e interação** - O *website* de um organismo público poderá constituir o interface no qual as ferramentas ou serviços estão disponíveis para o cidadão visitante. Por exemplo os formulários enquanto documentos que podem ser descarregados no computador pessoal do visitante e impressos posteriormente, ou como verdadeiros interfaces pelos quais os dados solicitados são introduzidos e diretamente enviados para os sistemas responsáveis pelo seu tratamento. Também os pagamentos que poderão ser realizados pelo *website* são considerados. A eficiência da interação Estado-cidadão tendo por base a utilização do correio electrónico, dado ser esta a ferramenta que maior utilização, vai ter na comunicação entre o cidadão e os organismos públicos (Oliveira et al., 2003:14).

3.3 - Amostra e Horizonte Temporal em Estudo

O inquérito por questionário é um método de trabalho que permite obter dados e informações sobre uma questão que foi previamente formulada e que favorece a compreensão de uma determinada situação, num momento definido no tempo e no espaço (Deshaies, 1997:322).

O inquérito esteve disponível *online* e foi divulgado também via Internet, durante um período de tempo limitado de 30 dias do mês de setembro de 2015. Foi igualmente autorizada a divulgação interna do mesmo, no Instituto de Informática I.P. que conta atualmente com 300 trabalhadores.

Esta é uma técnica que se adequa ao estudo extensivo de grandes conjuntos de indivíduos, através de uma amostra representativa (Lima, 1987:28) como é o caso do universo populacional (população infinita acima dos 100.000 elementos) que é abrangido por este estudo:

- Cidadão português, residente em Portugal, entre os 15 e mais de 65 anos – cujo universo totaliza **8.989.849**, de acordo com os dados divulgados pela PORDATA (2013) relativos aos Censos de 2011

De acordo com o método de amostragem de Hout (2007:38), a amostra inquirida deveria incidir sobre 384 indivíduos, para uma margem de erro de 3%.

Tabela 5 – Tabela da Dimensão da Amostra

N	n	N	n	N	n	N	n	N	n
10	10	100	80	280	162	800	260	2.800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3.000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3.500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4.000	351
30	28	140	103	340	181	1.000	278	4.500	354
35	32	150	108	360	186	1.100	285	5.000	357
40	36	160	113	380	191	1.200	291	6.000	361
45	40	170	118	400	196	1.300	297	7.000	364
50	44	180	123	420	201	1.400	302	8.000	367
55	48	190	127	440	205	1.500	306	9.000	368
60	52	200	132	460	210	1.600	310	10.000	370
65	56	210	136	480	214	1.700	313	15.000	375
70	59	220	140	500	217	1.800	317	20.000	377
75	63	230	144	550	226	1.900	320	30.000	379
80	66	240	148	600	234	2.000	322	40.000	380
85	70	250	152	650	242	2.200	327	50.000	381
90	73	260	155	700	248	2.400	331	75.000	382
95	76	270	159	750	254	2.600	335	100.000	384

Hout (2007:38)

3.4 - Limitação ao Estudo

A principal limitação a este estudo deveu-se ao facto de não ter sido possível a realização de um inquérito junto dos utilizadores do serviço de Segurança Social diretamente e após a utilização do serviço, uma vez que o mesmo não foi autorizado pelo Instituto de Informática I.P.

A amostra de 384 inquiridos ficou longe de ser alcançada ao disponibilizar-se o inquérito através das redes sociais e ao divulgar-se o mesmo internamente no Instituto de Informática I.P., limitando o número de respostas obtidas, que se restringiram a 41 inquiridos que reponderam que utilizam o serviço de Segurança Social Direta, num total de 64 que responderam ao inquérito.

Não foi igualmente possível obter junto os dados necessários que permitissem elaborar um perfil do utilizador deste serviço (não existiam à data da solicitação), não permitindo uma caracterização oficial do mesmo e melhor enquadramento dos resultados obtidos no inquérito que foi efectuado.

3.5 - Hipóteses em Investigação

A formulação de duas hipóteses é justificada pelos próprios objectivos da investigação. Uma vez que se pretende verificar se o serviço da Segurança Social Direta, é capaz de responder a duas questões cruciais para a comunicação entre Estado e cidadão - apresentam-se também duas respostas independentes uma da outra, porque a primeira pode ser verificada sem a verificação da segunda, mas a segunda não deverá ser verificada sem a verificação da primeira.

Hipótese 1: O serviço da Segurança Social Direta responde às necessidades e expectativas dos cidadãos utilizadores.

Hipótese 2: Como instrumento de comunicação disponibilizado na Internet, o serviço de Segurança Social Direta, potencia a participação e/ou interatividade entre cidadãos e estado.

Para se poder aferir (ou não) a Hipótese 1:

(Perguntas do Questionário: 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 10; 16 e 17)

2. Qual é o seu grau de satisfação em relação aos canais de comunicação disponibilizados pela Segurança Social?
3. Porque é que utiliza o serviço de Segurança Social Direta?
4. Com que finalidade usa habitualmente o serviço de Segurança Social Direta?
5. Assinale por ordem de importância o que o leva a aceder ao serviço de Segurança Social Direta?
6. Após consultar o Serviço de Segurança Social Direta o problema ficou resolvido?
7. Para resolver o assunto teve de recorrer ao atendimento presencial ou telefónico?
8. Se recorreu a atendimento presencial ou telefónico, para resolver o assunto, especifique qual?
10. Que tipo de ação considera mais importante neste serviço?

16. O que considera importante implementar no serviço de Segurança Social Direta?

17. Se lhe fosse dada oportunidade, o que mudaria no serviço de Segurança Social Direta?

Para se poder aferir (ou não) a Hipótese 2:

(Perguntas do Questionário:1; 3; 9; 11; 12; 13; 14; 15 e 17)

1. Qual é o canal que prefere utilizar para comunicar com a Segurança Social?

3. Porque é que utiliza o serviço de Segurança Social Direta?

9. Qual a sua opinião sobre os conteúdos disponibilizados pelo Serviço de Segurança Social Direta?

11. Qual a sua opinião sobre a acessibilidade e navegabilidade do serviço de Segurança Social Direta?

12. Considera que o serviço de Segurança Social Direta contribui para a prestação de um serviço mais eficaz da Segurança Social?

13. Considera que o serviço de Segurança Social Direta contribui para uma boa imagem da Segurança Social?

14. Como avalia a interação disponível no serviço de Segurança Social Direta?

15. Na sua opinião, o serviço de Segurança Social Direta contribui para promover a comunicação entre a Segurança Social e o cidadão?

17. Se lhe fosse dada oportunidade, o que mudaria no serviço de Segurança Social Direta?

Capítulo V - Estudo de Caso – O Serviço da Segurança Social Direta ao Cidadão

1 - Análise geral aos dados primários do estudo

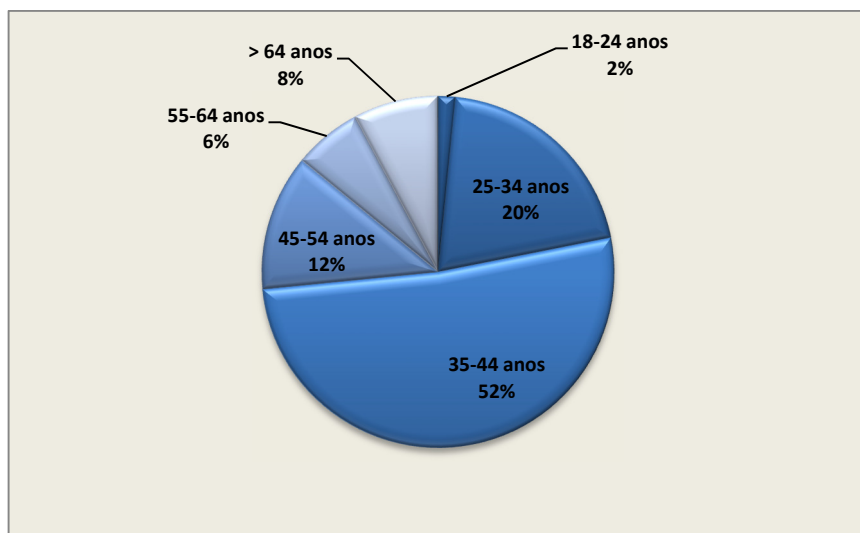
1.1 - Dados de caracterização dos inquiridos

A ideia inicial era disponibilizar este inquérito diretamente aos utilizadores do serviço de Segurança Social, mas tal não foi possível, por não ter sido dada a autorização necessária para o fazer, por parte do Instituto de Informática I.P. que disponibiliza este serviço. Não existindo esta possibilidade, optou-se por disponibilizar o inquérito na Internet e divulgá-lo nas redes sociais.

Foi disponibilizado um questionário na Internet (<http://goo.gl/forms/Wz3gczqKu2>) e divulgado o mesmo nas redes sociais. Foi igualmente autorizada a divulgação interna do mesmo, no Instituto de Informática I.P. que abrange um universo de 300 trabalhadores.

A análise dos dados obtidos inicia-se pela caracterização da amostra de modo a conhecer a mesma e abrange cinco questões cujos resultados se enumeram a seguir.

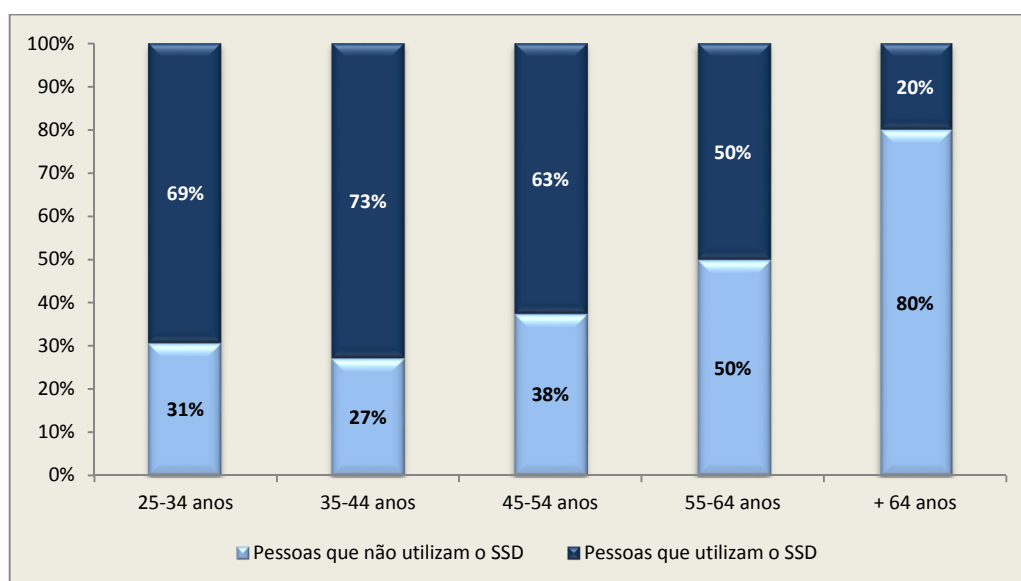
Gráfico 1 – Idades dos participantes no questionário



Fonte: Elaboração própria

Na primeira variável a ser analisada a “Idade”, é possível verificar que mais de 50% dos que responderam a este inquérito têm entre 35 e 44 anos (52%), seguidos pelo grupo etário entre os 25 e 34 anos (20%). Com mais de 55 anos responderam 15% dos inquiridos. Apenas 2% tinham entre os 18 e os 24 anos.

Gráfico 2 – Utilização do serviço de Segurança Social Direta por grupo etário



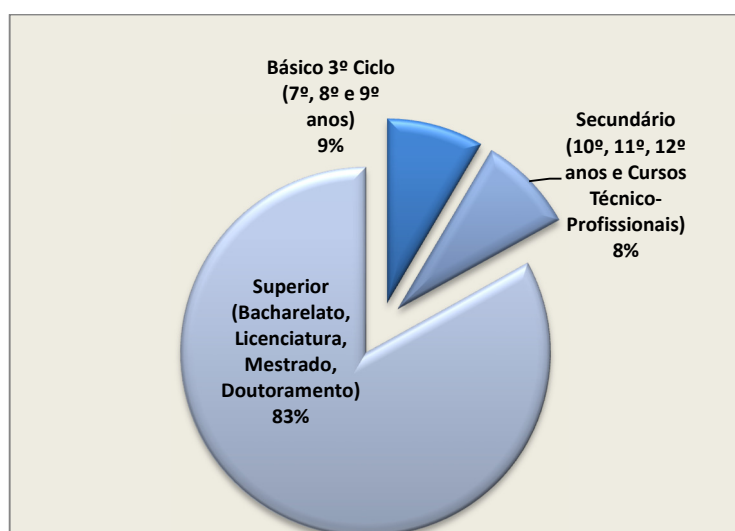
Fonte: Elaboração própria

Ao analisar os dados obtidos é possível verificar que os inquiridos com mais de 64 anos são os que têm a menor taxa de utilização deste serviço com apenas 20% de utilizadores neste escalão etário.

A segunda variável analisada foi o “Género” com 53% de inquiridos do género masculino e 47% do género feminino.

Em relação à variável seguinte o “Distrito onde reside”, salienta-se 81% dos que responderam ao questionário residem em Lisboa e os restantes 19%, dividem-se por Santarém (8%), Setúbal (6%), Braga, Leiria e Porto com 2% cada um.

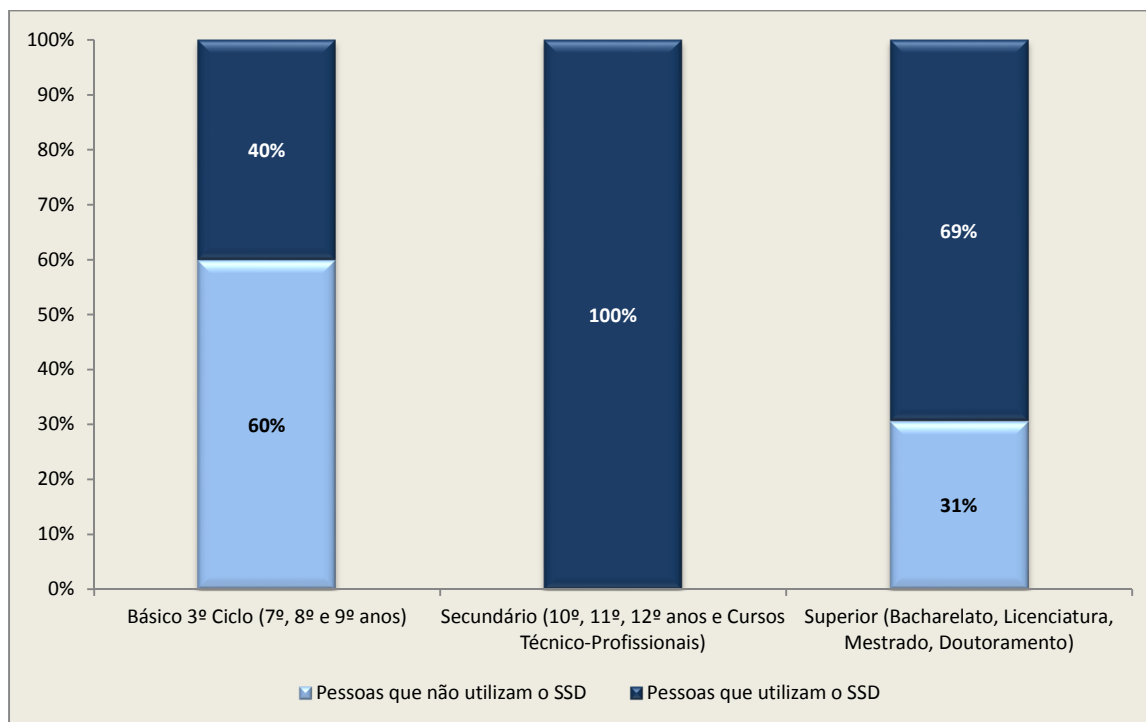
Gráfico 3 – Nível de Escolaridade



Fonte: Elaboração própria

Relativamente à variável “Nível de Escolaridade” apurou-se que 83% dos inquiridos têm um nível de escolaridade superior (Bacharelato, Licenciatura, Mestrado, Doutoramento), 9% têm um nível de escolaridade Básico 3º Ciclo (7º, 8º e 9º anos) e 8% têm um nível de escolaridade Secundário (10º, 11º 12º anos e Cursos Técnico-Profissionais).

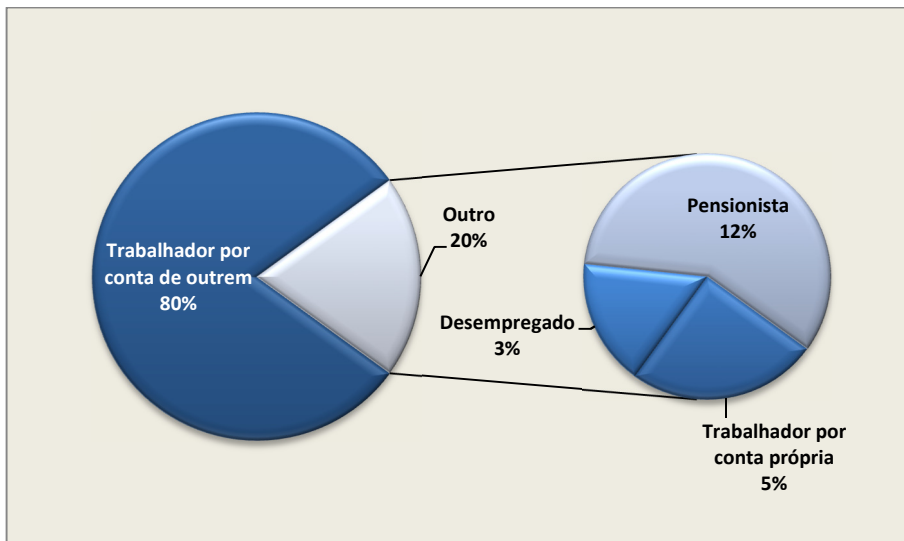
Gráfico 4 – Utilização do serviço de Segurança Social Direta por habilitação literária



Fonte: Elaboração própria

Verifica-se ao analisar os dados sobre a utilização do serviço de Segurança Social Direta de acordo com a habilitação literária dos inquiridos, que são os que têm um menor grau académico que utilizam menos este serviço.

Gráfico 5 – Atividade Profissional

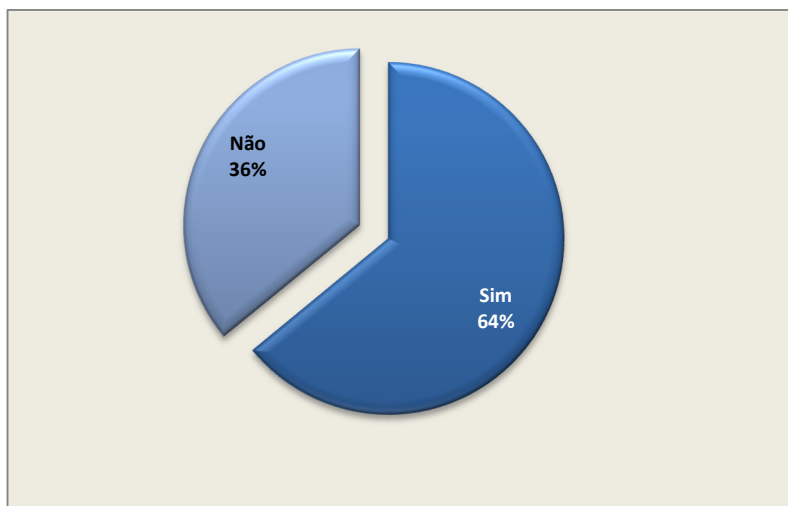


Fonte: Elaboração própria

Por fim foi também inquirida a variável “Atividade Profissional” em que 85% exercem uma atividade, ou seja, 80% são trabalhadores por conta de outrem e 5% trabalhadores por conta própria. São pensionistas 12% e desempregados 3%.

1.2 - Análise geral dos dados apurados no questionário

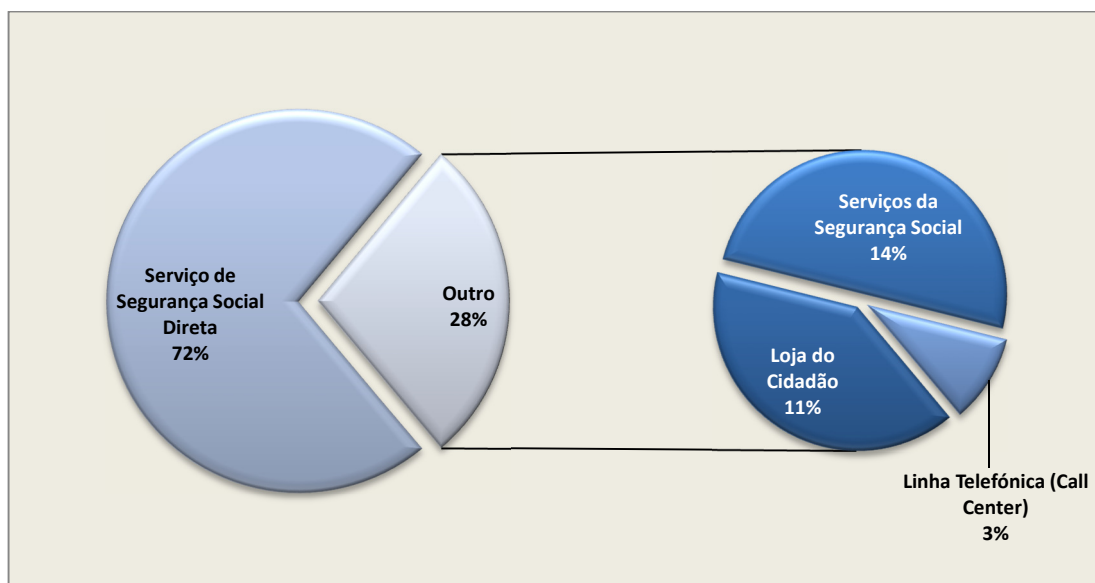
Gráfico 6 – Utilizador do serviço de Segurança Social Direta



Fonte: Elaboração própria

Depois de se ter obtido o perfil dos que responderam ao inquérito, verifica-se que desta amostra, 64% já tinha utilizado o serviço de Segurança Social Direta e 36% não utilizaram este serviço. Só serão considerados nos dados seguintes os inquiridos que indicaram já terem utilizado o serviço de Segurança Social Direta.

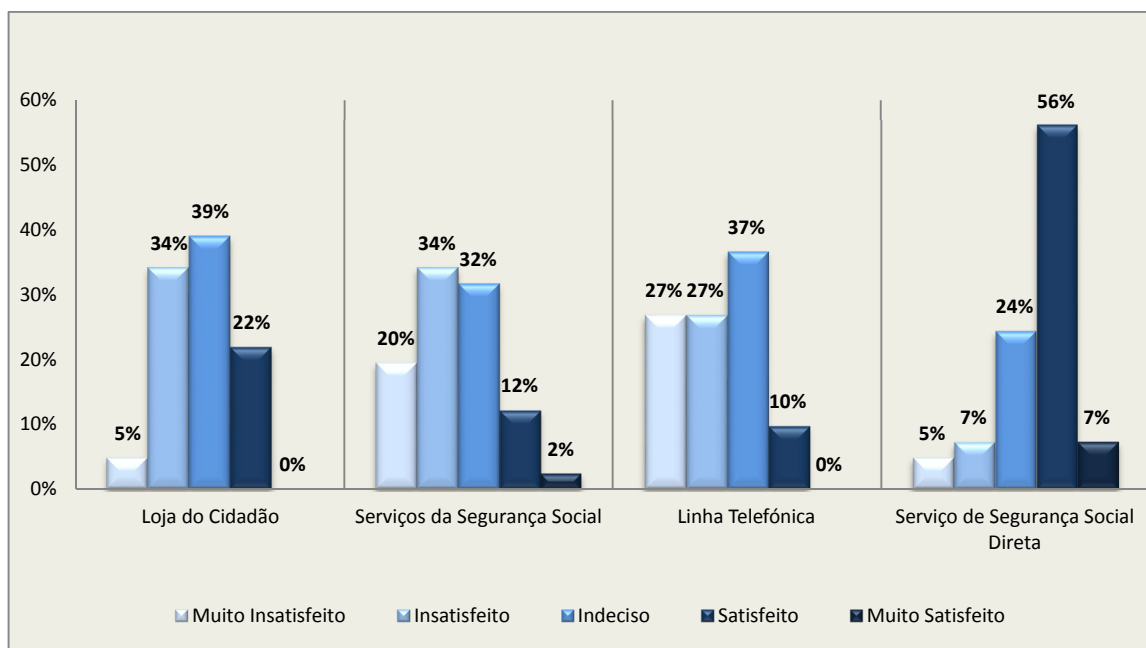
Gráfico 7 – 1. Canal preferido para comunicar com a Segurança Social



Fonte: Elaboração própria

Esta análise tem o seu início com a opinião dos inquiridos sobre qual o “canal que preferem para comunicar com a Segurança Social”. Nas respostas obtidas 72% preferem o serviço de Segurança Social Direta, enquanto 14% optam pelos serviços de Segurança Social, 11% preferem a Loja do Cidadão e 3% a Linha Telefónica (*Call Centre* da Segurança Social).

Gráfico 8 – 2. Grau de satisfação em relação aos canais de comunicação disponibilizados pela Segurança Social



Fonte: Elaboração própria

Na análise dos dados do gráfico acima referido, é possível constatar que só o serviço de Segurança Social direta atinge mais de 60% na satisfação como canal

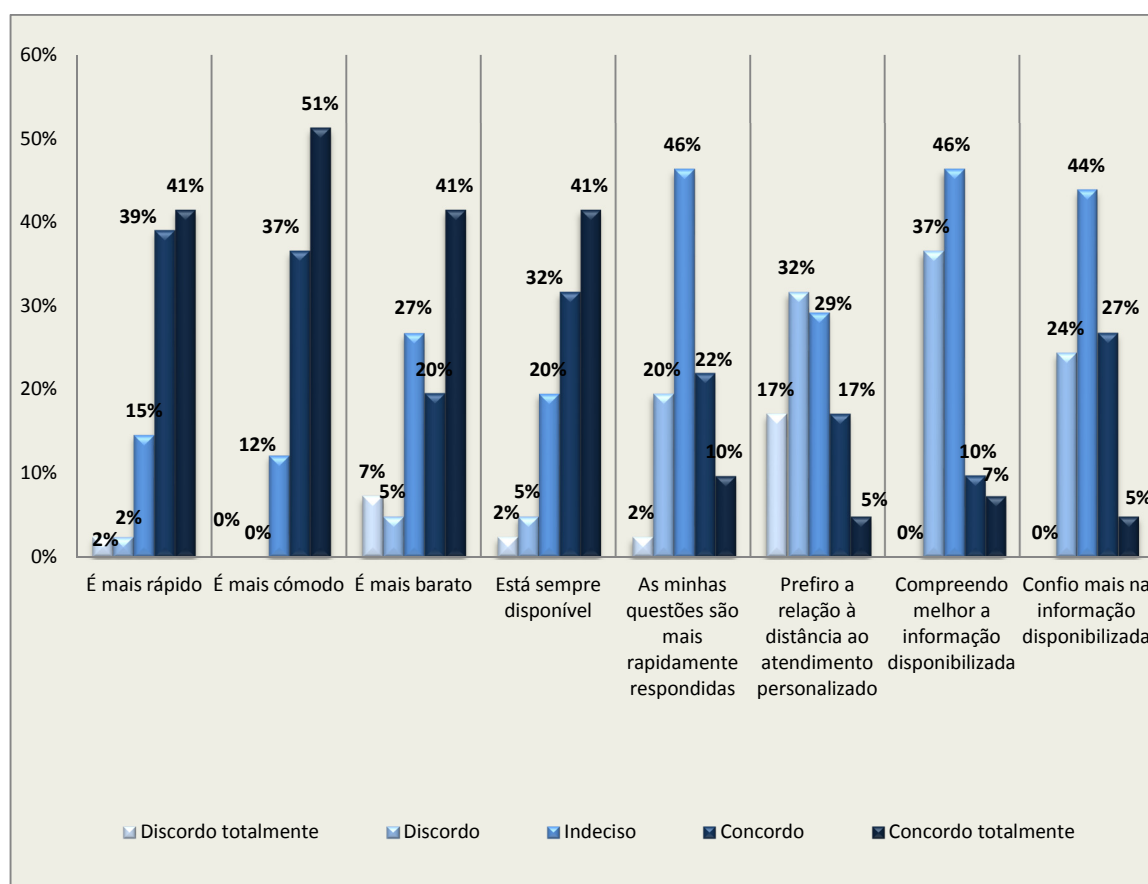
utilizado para comunicar com a Segurança Social. São 56% os inquiridos “satisfeitos” e 7% “muito satisfeitos”.

Em relação à Loja do Cidadão são 39% os que manifestam a sua insatisfação e 22% os que manifestam a sua satisfação.

Quanto à satisfação com os Serviços de Segurança Social, 54% mostram-se insatisfeitos e são 14% os que se manifestam satisfeitos.

Por fim a Linha telefónica tem os resultados mais baixos, com 64% de inquiridos a manifestarem a sua insatisfação e 10% satisfeitos.

Gráfico 9 – 3. Razões para utilizar o serviço de Segurança Social Direta



Fonte: Elaboração própria

Quanto à questão “Porque é que utiliza o serviço de Segurança Social Direta”, a opção “É mais cómodo” tem a concordância de 88% dos inquiridos. Na opção “É mais rápido” são 80% os que estão de acordo e apenas 4% discordam.

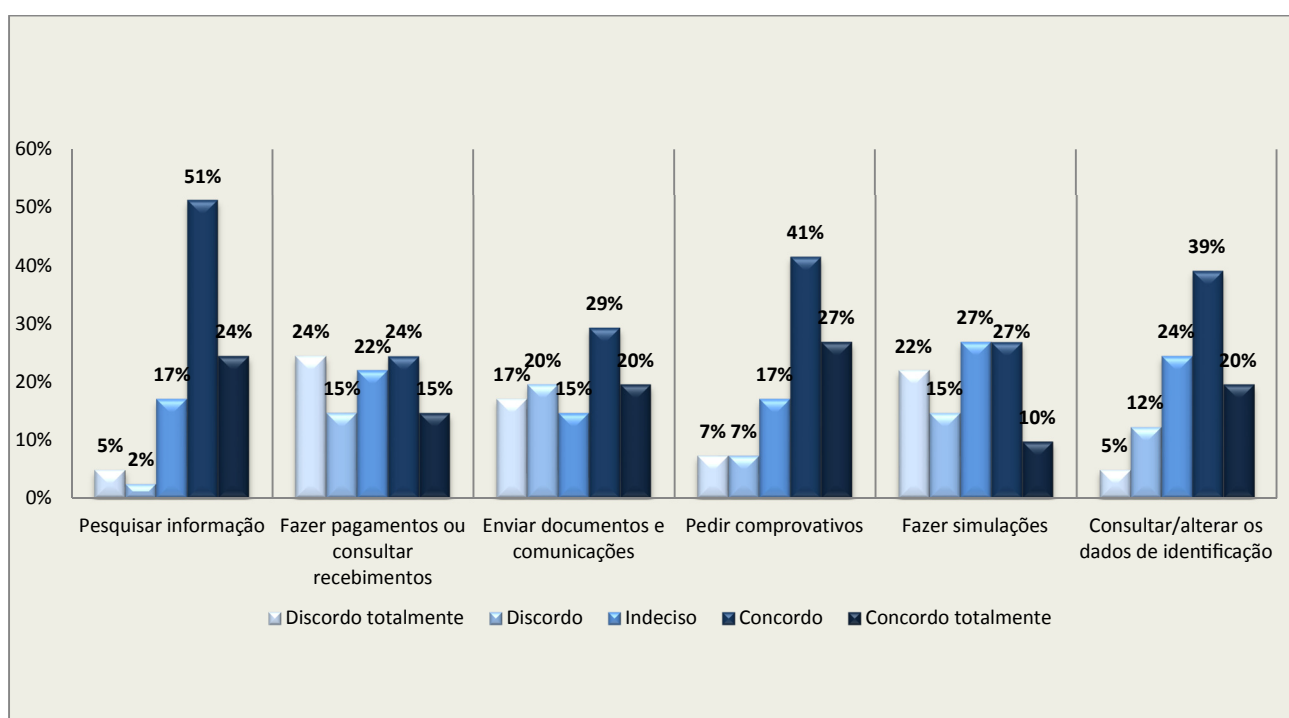
Em relação à opção “Está sempre disponível” 73% estão de acordo e 7% discordam”. No que diz respeito à opção “É mais barato”, são 61% os inquiridos que estão de acordo e 12% os que discordam.

Ainda em relação à mesma questão, na opção “As minhas questões são mais rapidamente respondidas” são 32% os que estão de acordo e 22% os que e em maior número estão os indecisos 46%.

Quanto à opção “Confio mais na informação disponibilizada” também 32% estão de acordo e 24% discordam. Já na opção “Prefiro a relação à distância ao atendimento personalizado” são 49% os que não estão de acordo e 22% os inquiridos que estão de acordo.

Por fim na opção “Compreendo melhor a informação disponibilizada” são 37% os que discordam, e 17% os que expressam a sua concordância, sendo em maior número os indecisos 46%.

Gráfico 10 – 4. Finalidade da utilização do serviço de Segurança Social Direta



Fonte: Elaboração própria

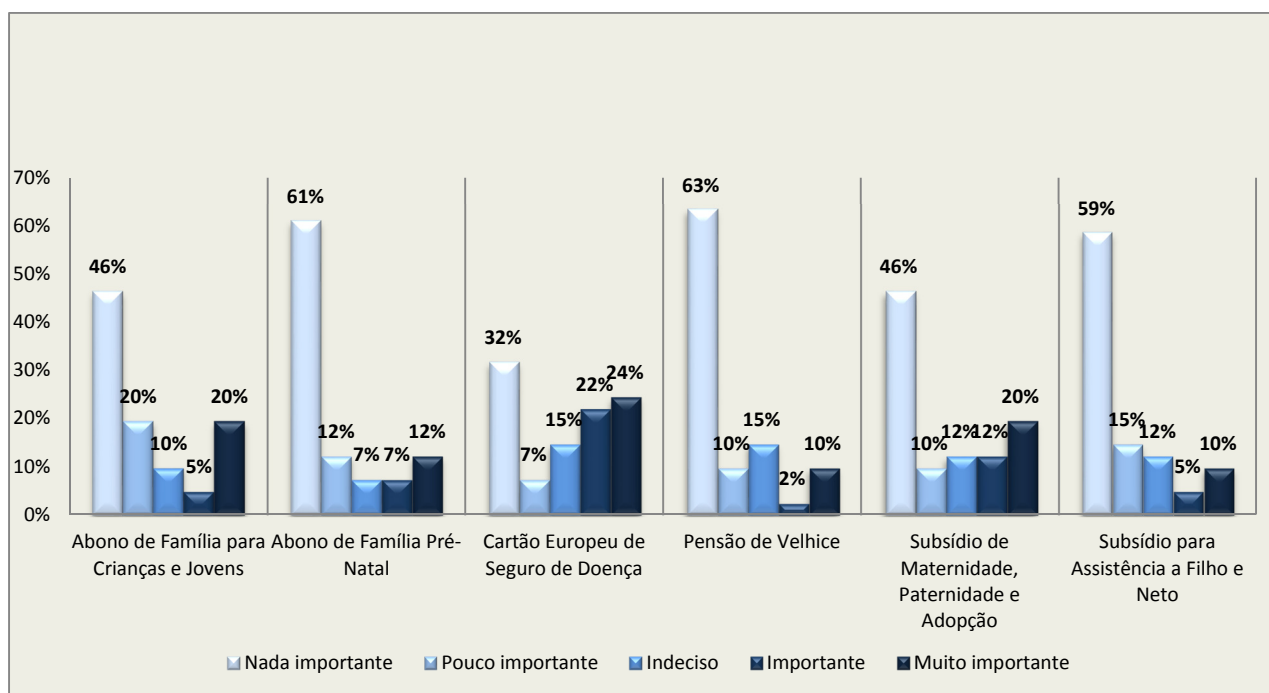
Na questão “Com que finalidade usa habitualmente o serviço de Segurança Social Direta?” são 75% os que concordam com a opção para “Pesquisar informação”.

Quanto à opção “Pedir comprovativos” atinge os 68% de concordância. Na opção “Consultar/alterar os dados de identificação” 59% estão de acordo e 17% discordam.

Já na opção “Enviar documentos e comunicações” expressam a sua concordância 49% e 37% discordam. A opção “Fazer pagamentos ou consultar recebimentos” reúne exatamente o mesmo número de inquiridos estão de acordo e que discordam, ou seja 39% dos inquiridos discordam e concordam com a opção colocada.

Por fim também a opção “Fazer simulações” também reúne exatamente o mesmo número dos que estão de acordo e dos que discordam, isto é 27% dos inquiridos.

Gráfico 11 – 5. Assunto que o leva a aceder ao serviço de Segurança Social Direta



Fonte: Elaboração própria

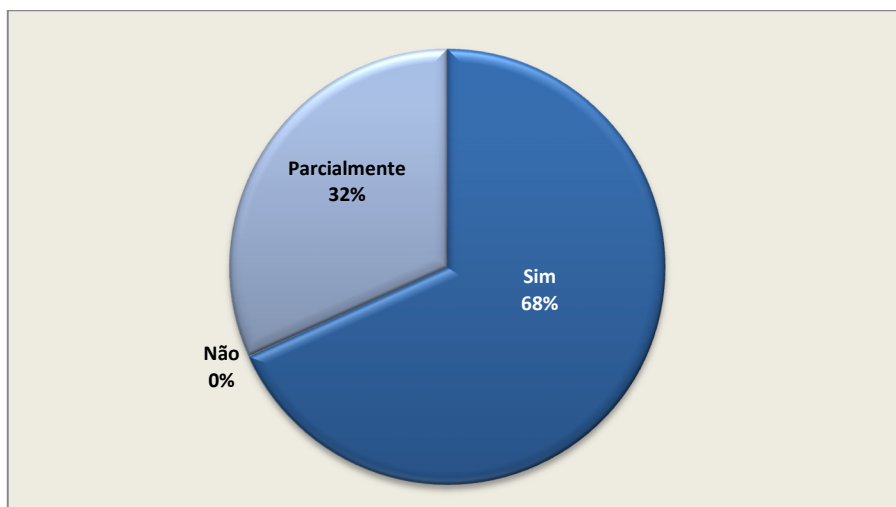
Ao colocar a questão “O que o leva a aceder ao serviço de Segurança Social Direta?” a opção “Cartão Europeu de Seguro de Doença” reúne o maior número de inquiridos que consideram importante 46%, mas também são 39% os que consideram esta opção “nada importante”.

Em segundo lugar surge o “Subsidio de Maternidade, Paternidade e Adopção” com 32% dos inquiridos a considerarem importante, mas 56% a considerarem menos importante.

Quanto à opção “Abono de Família para Crianças e Jovens” são 25% os que referem a sua importância e 66% não consideram importante. A opção “Abono de Família Pré-Natal” é importante para 19% dos inquiridos e 73% não consideram importante.

Já a opção “Subsidio para Assistência a Filho e Neto” só é importante para 15% dos inquiridos, uma vez que 74% dos inquiridos não consideram importante. Por fim na opção “Pensão de Velhice” são 12% os que consideram importante, e 73% os inquiridos que não consideram esta opção importante.

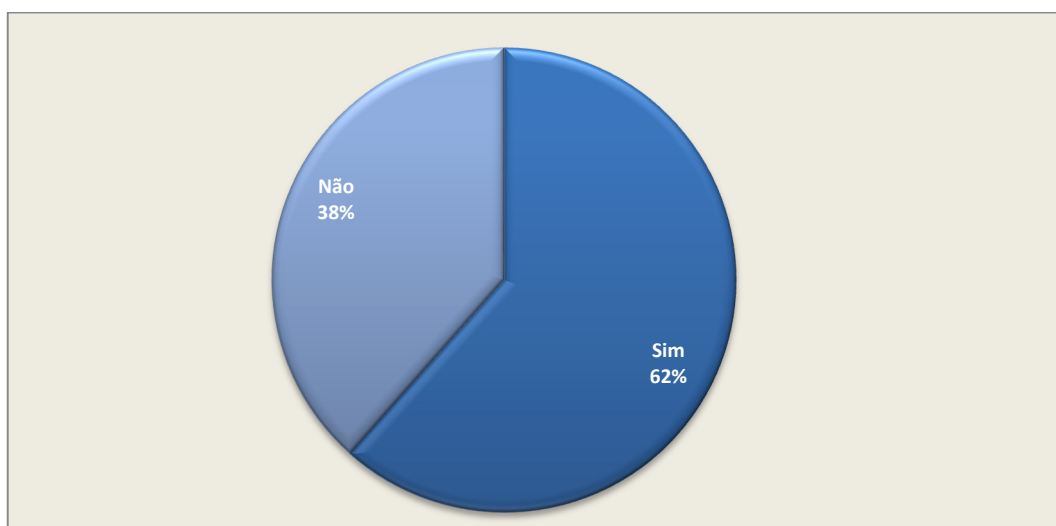
Gráfico 12 – 6. Resolução do problema após consulta do serviço de Segurança Social Direta



Fonte: Elaboração própria

Ao ser colocada a questão “Após consultar o Serviço de Segurança Social Direta o problema ficou resolvido?”, 68% respondem que “sim”, 32% respondem “parcialmente” e não há respostas a indicar que o problema não ficou resolvido.

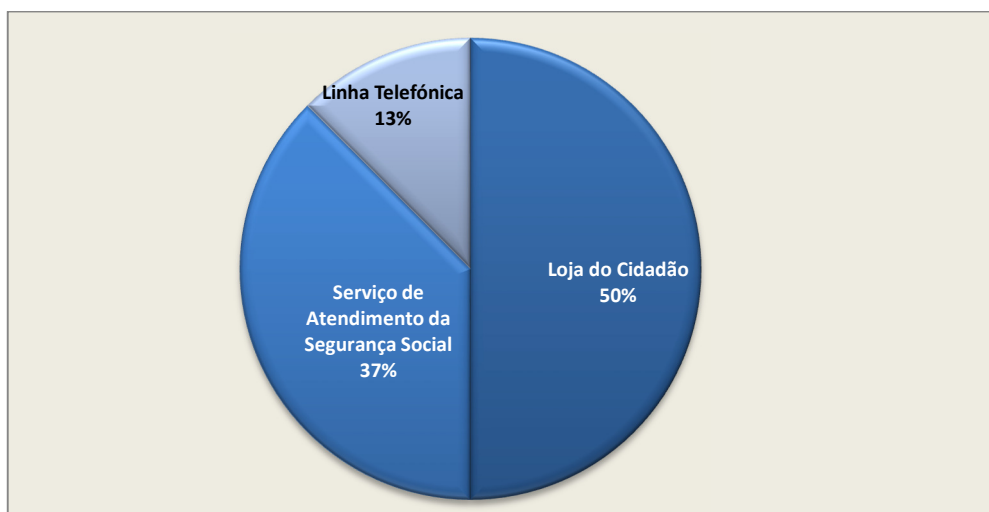
Gráfico 13 – 7. Necessidade de recurso ao atendimento presencial ou telefónico



Fonte: Elaboração própria

Dos Inquiridos, 32% que respondem “parcialmente” à questão anterior, em que referem que tiveram necessidade de recorrer a outro canal de comunicação com a Segurança Social após terem utilizado o serviço de Segurança Social Direta, 62% tiveram de recorrer ao atendimento telefónico ou presencial.

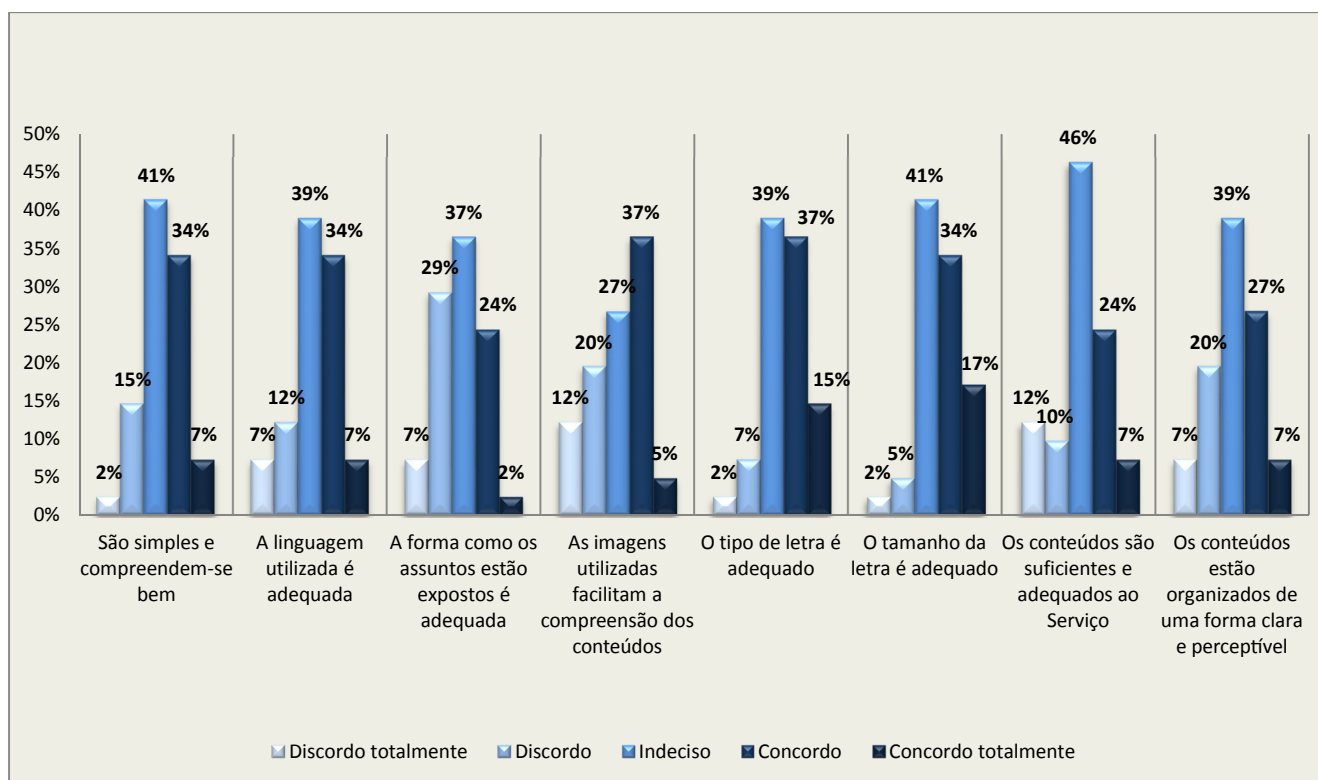
Gráfico 14 – 8. Recurso a outros canais de comunicação da Segurança Social



Fonte: Elaboração própria

Dos inquiridos que recorreram a outros serviços para além do Serviço de Segurança Social Direta, 50% recorreram à “Loja do Cidadão”, 37% ao “Serviço de Atendimento da Segurança Social” e 13% recorreram à “Linha telefónica”.

Gráfico 15 – 9. Os conteúdos disponibilizados no serviço de Segurança Social Direta



Fonte: Elaboração própria

Ao ser colocada a questão “Qual a sua opinião sobre os conteúdos disponibilizados pelo Serviço de Segurança Social Direta?”, na opção “O tipo de letra é adequado”

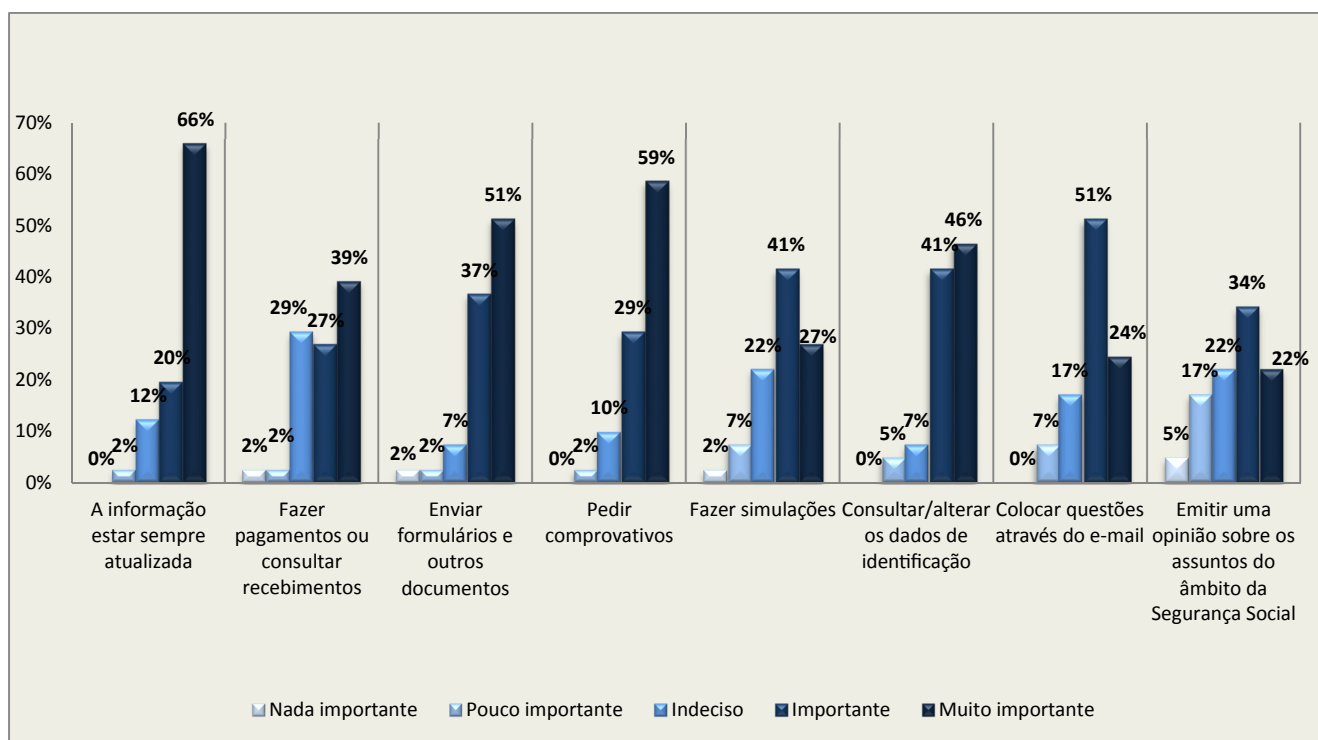
são 52% os que concordam e 9% discordam. Quanto à opção “O tamanho da letra é adequado” 51% estão de acordo e 7% discordam.

São 42% os inquiridos que consideram “As imagens utilizadas facilitam a compreensão dos conteúdos e 12% os que discordam. Também 42% consideram que os conteúdos “São simples e compreendem-se bem” e 17% discordam. Já na opção “A linguagem utilizada é adequada”, são igualmente 42% os que estão de acordo com a afirmação e 19% os que discordam.

Quanto à opção “Os conteúdos estão organizados de uma forma clara e perceptível”, 34% estão de acordo e 22% discordam. Em relação à opção “Os conteúdos são suficientes e adequados ao Serviço” 46% mostram-se indecisos, 22% discordam totalmente” e 31% estão de acordo.

Por fim na opção “A forma como os assuntos estão expostos é adequada” 37% mostram-se indecisos, 36% discordam e 26% estão de acordo.

Gráfico 16 – 10. Ação considerada como mais importante no serviço de Segurança Social Direta



Fonte: Elaboração própria

Quando é colocada a questão “Que tipo de ação considera mais importante neste serviço?” a opção “Enviar formulários e outros documentos” é uma das que reúne o maior grau de importância com 88%.

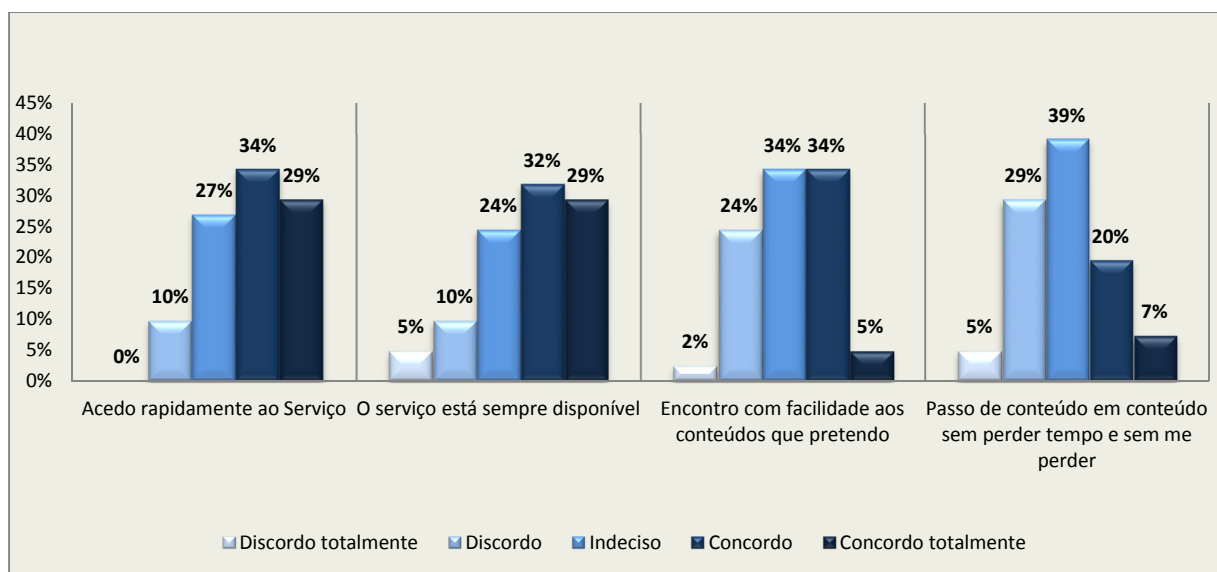
Quanto à opção “Pedir comprovativos” é também importante para 88% dos inquiridos. Já a opção “Consultar/alterar os dados de identificação” reúne 87% de repostas que a consideram importante, com 5% a considerarem “pouco importante”.

Na opção “A informação estar sempre atualizada” são 86% os inquiridos que consideram a classificam como importante. A opção “Colocar questões através do e-mail” é importante para 75% dos inquiridos.

Em relação à opção “Fazer simulações”, são 68% os que consideram importante e 5% “pouco importante”. Para a opção “Fazer pagamentos ou consultar recebimentos” foram 56% os que consideraram importante.

Por fim a opção “Emitir uma opinião sobre os assuntos do âmbito da Segurança Social” foi considerada importante por 56% dos inquiridos.

Gráfico 17 – 11. Acessibilidade e navegabilidade do serviço de Segurança Social Direta



Fonte: Elaboração própria

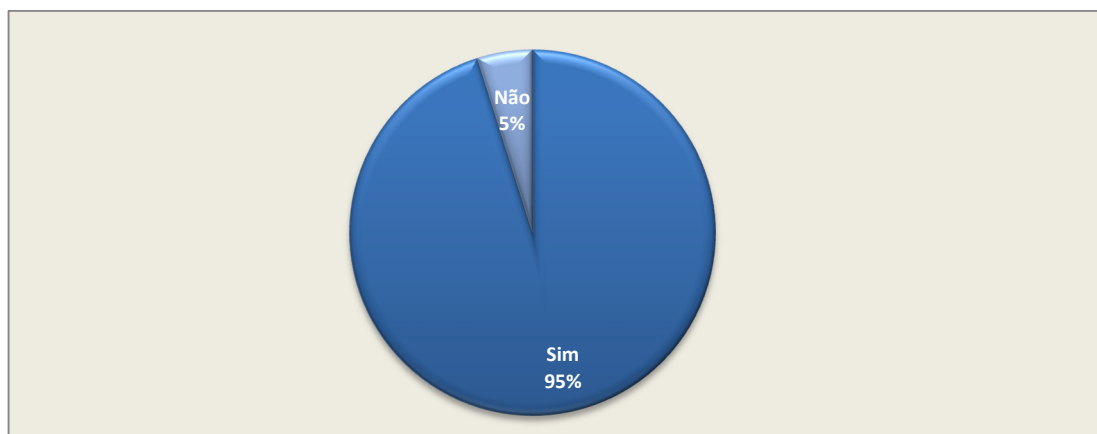
Na questão “Qual a sua opinião sobre a acessibilidade e navegabilidade do Serviço de Segurança Social Direta?”, a opção “Acedo rapidamente ao serviço” reúne 63% de concordância dos inquiridos.

Quanto à opção “O serviço está sempre disponível” são 61% os inquiridos que concordam com esta afirmação.

Já a opção “Encontro com facilidade aos conteúdos que pretendo” 39% concordam e 26% discordam desta afirmação.

Por fim na opção “Passo de conteúdo em conteúdo sem perder tempo e sem me perder” 34% discordam e 27% concordam com esta opção.

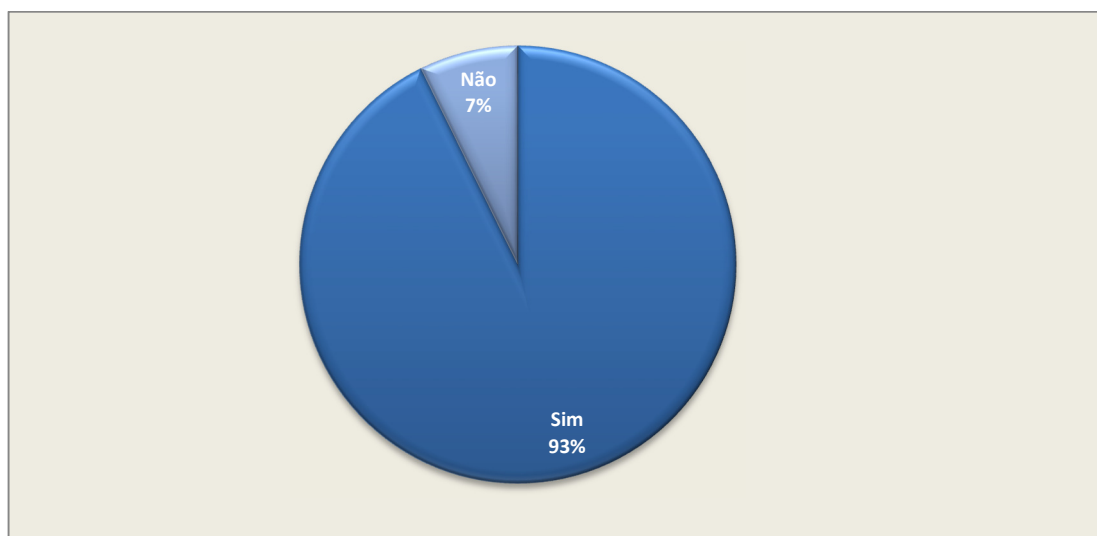
Gráfico 18 – 12. O serviço de Segurança Social Direta contribui para um serviço mais eficaz da Segurança Social



Fonte: Elaboração própria

Em relação à questão “Considera que o serviço de Segurança Social Direta contribui para a prestação de um serviço mais eficaz da Segurança Social?” 95% dos inquiridos considera que este serviço contribui para uma maior eficácia de serviço de Segurança Social.

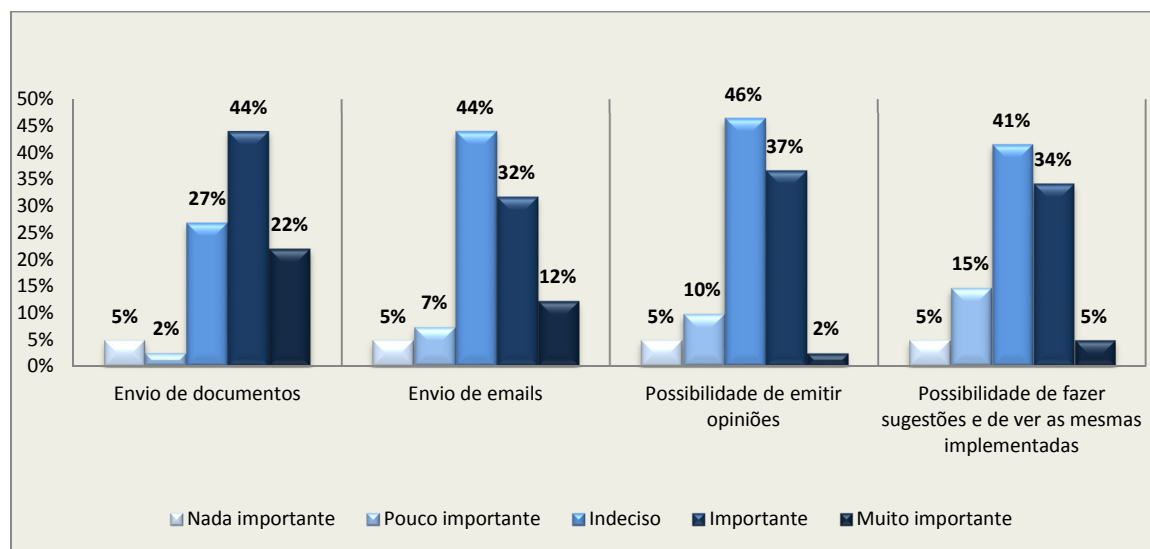
Gráfico 19 – 13. O serviço de Segurança Social Direta contribui para uma boa imagem da Segurança Social



Fonte: Elaboração própria

Quanto à questão “Considera que o serviço de Segurança Social Direta contribui para uma boa imagem da Segurança Social?” 93% dos inquiridos considera que este serviço contribui para uma boa imagem do serviço de Segurança Social.

Gráfico 20 – 14. Avaliação da interação disponível no serviço de Segurança Social Direta

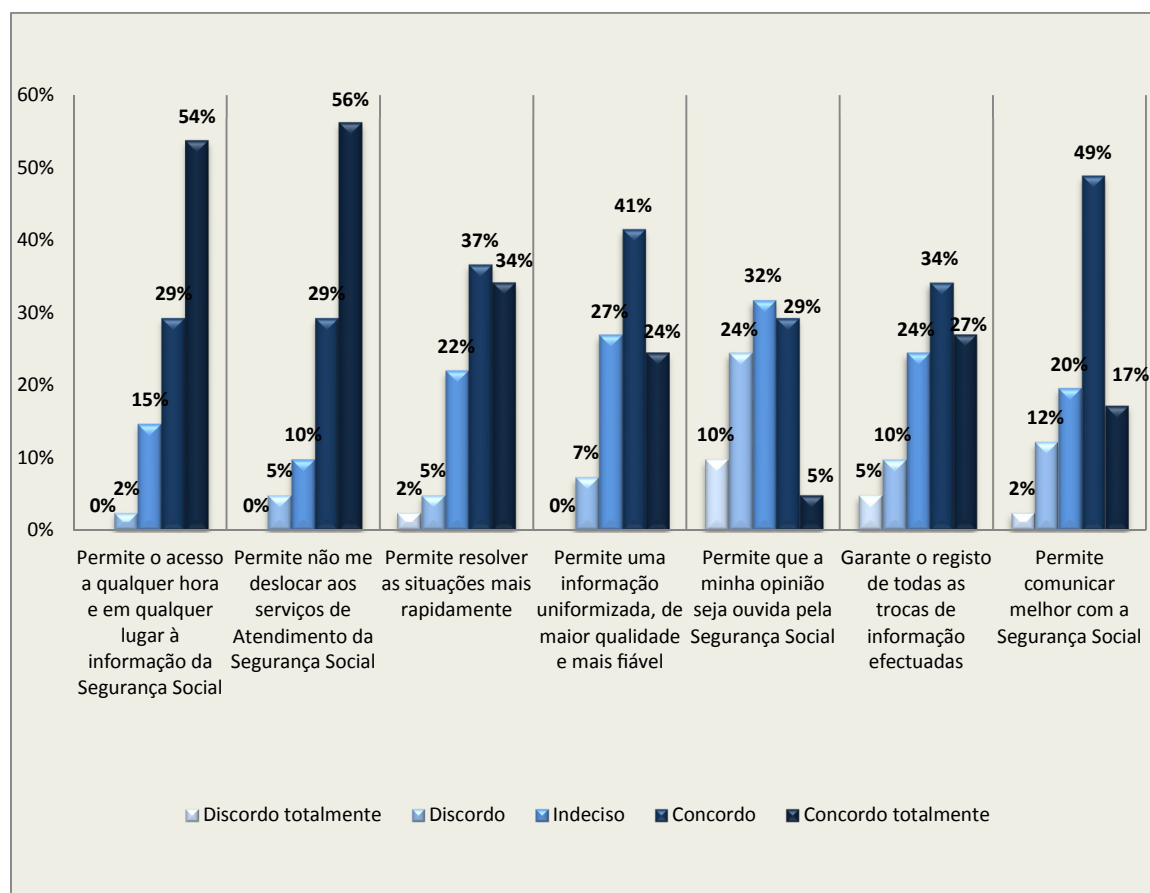


Fonte: Elaboração própria

Na questão “Como avalia a interação disponível no serviço de Segurança Social Direta?” a opção “Envio de documentos” reúne 66% de inquiridos que a consideram uma opção importante, enquanto a opção “Envio de emails” é importante para 44% dos inquiridos

Já as opções a “Possibilidade de emitir opiniões” e a “Possibilidade de fazer sugestões e de ver as mesmas implementadas” são consideradas importantes por 39% dos inquiridos.

Gráfico 21 – 15. O serviço de Segurança Social Direta contribui para promover a comunicação entre o cidadão e a Segurança Social



Fonte: Elaboração própria

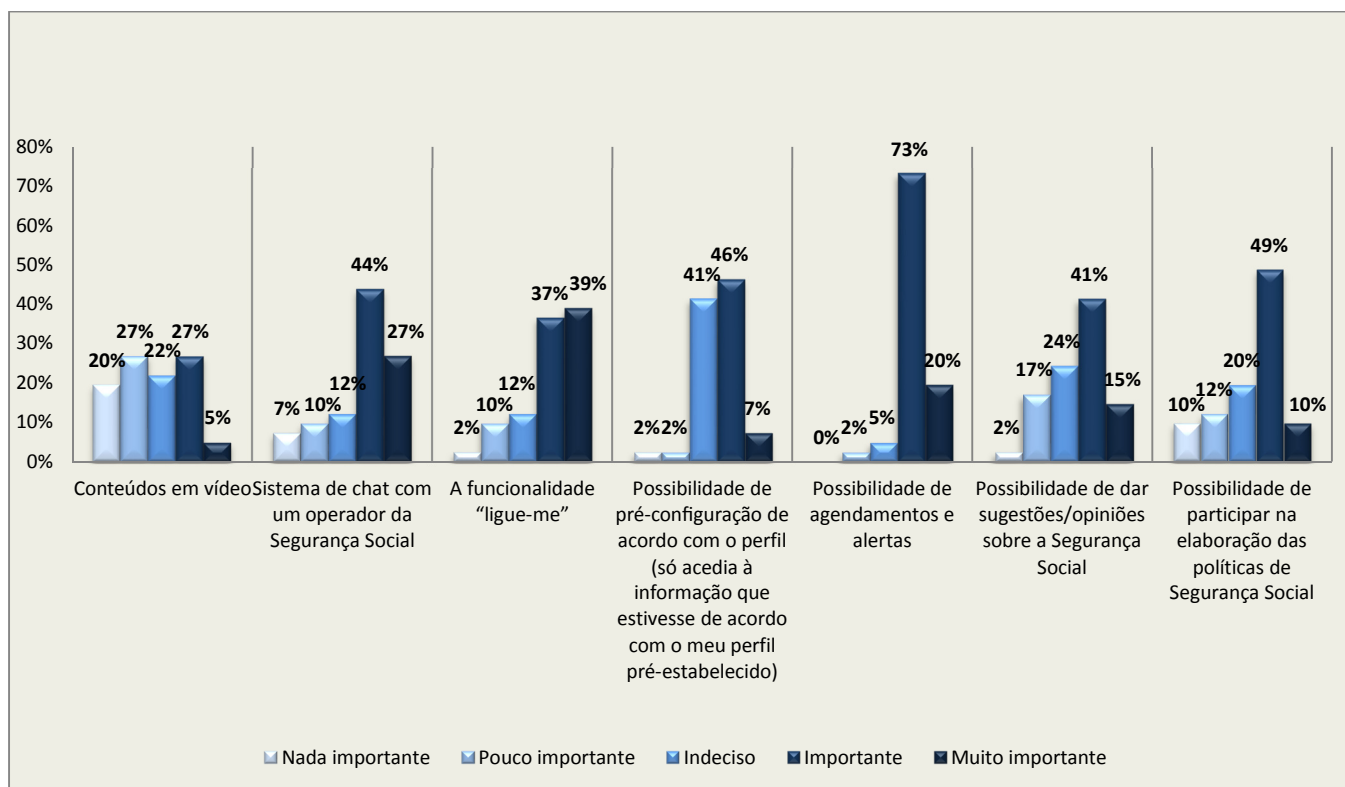
Na questão “Na sua opinião, o serviço de Segurança Social Direta contribui para promover a comunicação entre a Segurança Social e o cidadão?” a opção “Permite não me deslocar aos serviços de Atendimento da Segurança Social” mereceu a concordância de 85% dos inquiridos.

Quanto à opção “Permite o acesso a qualquer hora e em qualquer lugar à informação da Segurança Social” foram 83%, os inquiridos que concordaram. Na opção “Permite resolver as situações mais rapidamente” foram 71% os inquiridos que estiveram de acordo.

Já em relação à opção “Permite comunicar melhor com a Segurança Social” são 66% os inquiridos que concordam e 65% os que estão de acordo com a opção “Permite uma informação uniformizada, de maior qualidade e mais fiável”. Na opção “Garante o registo de todas as trocas de informação efectuadas” são 61% os inquiridos que manifestam a sua concordância.

Por fim, em relação à opção “Permite que a minha opinião seja ouvida pela Segurança Social” são em número idêntico os que estão de acordo e os que discordam, ou seja, 34% dos inquiridos.

Gráfico 22 – 16. Medidas a implementar no serviço de Segurança Social Direta



Fonte: Elaboração própria

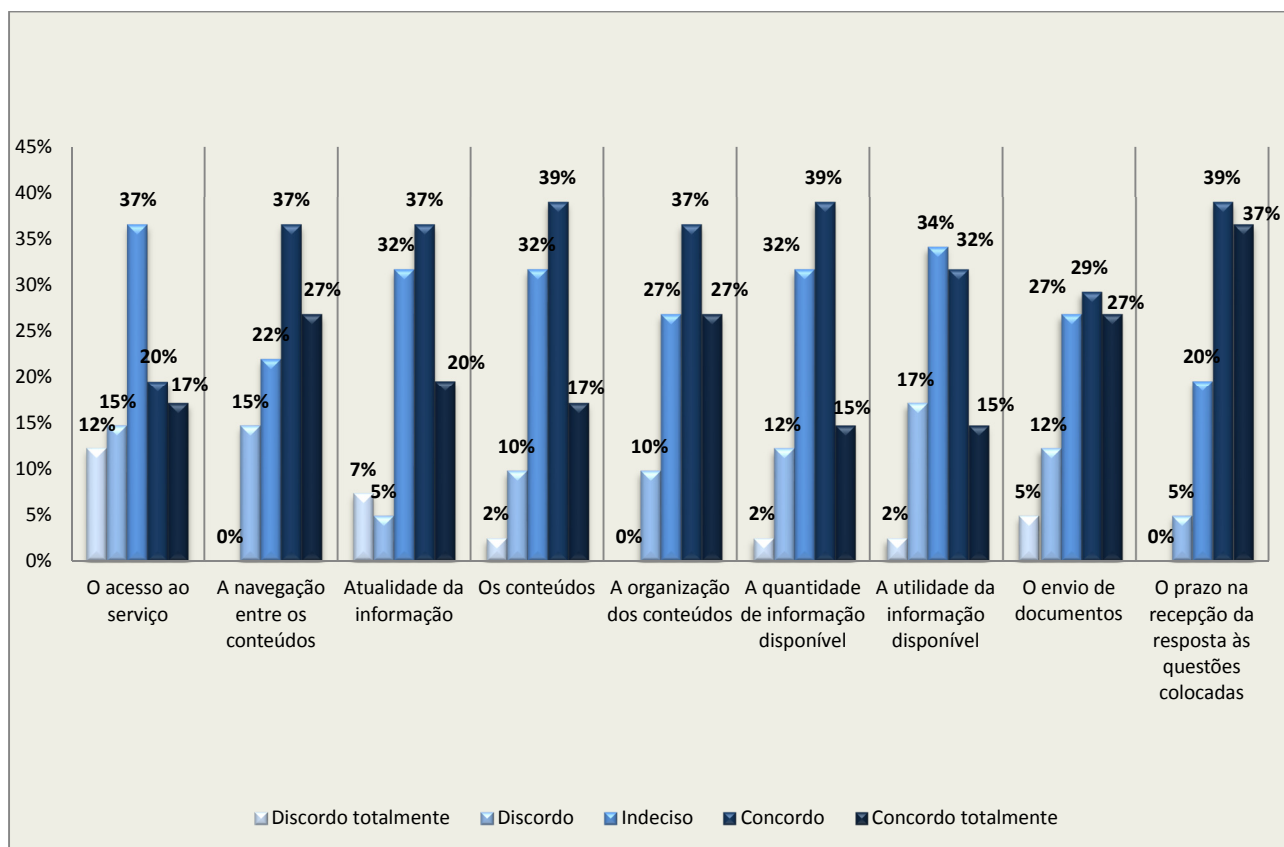
Na questão “O que considera importante implementar no serviço de Segurança Social Direta?”. a opção “Possibilidade de agendamentos e alertas” foi a mais escolhida, com 93% dos inquiridos a considerá-la importante.

Na opção “A funcionalidade “ligue-me”” são 76% os que consideram importante, assim como na opção “Sistema de *chat* com um operador da Segurança Social” são 71% dos inquiridos que a consideram importante.

Quanto à opção “Possibilidade de participar na elaboração das políticas de Segurança Social” são 59% os inquiridos que consideram importante enquanto a opção “Possibilidade de dar sugestões/opiniões sobre a Segurança Social” reúne 56% de inquiridos que a consideram importante.

Por fim a opção “Possibilidade de pré-configuração de acordo com o perfil (só acedia à informação que estivesse de acordo com o meu perfil pré-estabelecido)” é considerada importante para 53% dos inquiridos e a opção de implementar “Conteúdos em vídeo” é importante para 32% dos inquiridos.

Gráfico 23 – 17. Alterações ao serviço de Segurança Social Direta



Fonte: Elaboração própria

Por fim na questão “Se lhe fosse dada oportunidade, o que mudaria no serviço de Segurança Social Direta?”, a opção que reúne maior concordância é “O prazo na recepção da resposta às questões colocadas” com 76% de inquiridos a responderem que estão de acordo.

As opções “A organização dos conteúdos” e “A navegação entre os conteúdos” têm a concordância de 64% dos inquiridos.

Já na opção “Atualidade da informação” são 57% os que estão de acordo e nas opções de modificação de “Os conteúdos” e “O envio de documentos” são 56% os que concordam.

Quanto à opção em que mudaria “A quantidade de informação disponível” são 54% os inquiridos que estão de acordo e a opção “A utilidade da informação disponível” consideram-na importante 47% dos inquiridos.

Por fim a alteração da opção “O acesso ao serviço” é a que reúne menos inquiridos, com 37% a considerarem a mesma importante.

2 - Reflexões e Verificação das Hipóteses da Investigação

Assim e tendo em consideração que o universo dos inquiridos não é representativo do universo de utilizadores da Segurança Social, uma vez que não foi autorizada a divulgação deste inquérito junto dos mesmos através de uma disponibilização direta do mesmo, sintetiza-se em seguida, a análise dos dados apurados:

Os utilizadores deste serviço têm na sua maioria idades compreendidas entre os 25 e os 54 anos, habilitações ao nível do ensino superior e são trabalhadores no ativo por conta de outrem.

O canal que preferem para comunicar com a Segurança Social é através do serviço de Segurança Social Direta, considerado como o meio mais cómodo, mais rápido e barato e que está sempre disponível. Praticamente 70% dos inquiridos afirma conseguir resolver os seus problemas através deste canal de comunicação com a Segurança Social.

Em relação à informação, organização e navegabilidade entre conteúdos disponibilizados, assim como, no que concerne à rapidez de resposta da Segurança Social às questões colocadas, o nível de satisfação diminui.

Os inquiridos acedem ao serviço de Segurança Social Direta maioritariamente para pesquisar informação, ou pedir documentos comprovativos.

Quanto aos conteúdos disponibilizados por este serviço, a maioria concorda com o tipo e tamanho de letra utilizados, com a utilização de imagens para a facilitação da compreensão dos conteúdos. Já 42% dos inquiridos consideram que os conteúdos são simples e compreendem-se bem e que a linguagem é adequada.

As informações mais consultadas são sobre o Cartão Europeu de Seguro de Doença e o Subsídio de Maternidade e Paternidade, sendo pouco relevante a consulta da informação sobre a Pensão de Velhice.

A possibilidade de enviar formulários e outros documentos, pedir comprovativos e consultar/alterar dados de identificação, são ações consideradas muito importantes pela maioria dos inquiridos.

Na interação entre cidadão e serviço, o envio de documentos e de e-mails são consideradas ações importantes assim como, em menor grau, a possibilidade de emitir opiniões, fazer sugestões e ver as mesmas implementadas.

Mais de 60% acedem rapidamente ao serviço de Segurança Social Direta e consideram que o mesmo está sempre disponível.

Quanto à promoção da comunicação com a Segurança Social através deste serviço, mais de 80% dos inquiridos concordam ser uma vantagem não terem de se deslocar para poderem comunicar, ou terem acesso ao serviço a qualquer hora e em qualquer lugar. Também a resolução mais rápida das situações do que acontece com outros canais e a melhor comunicação merecem a concordância de 63% dos inquiridos.

A possibilidade de participarem na elaboração de políticas e/ou emitir opiniões sobre a Segurança Social, são ações importantes para mais de 55% dos inquiridos.

Em relação ao que gostavam de ver implementado no serviço de Segurança Social Direta, o agendamento de alertas é considerado muito importante, a funcionalidade “ligue-me” e a possibilidade de um *chat* com um operador da Segurança Social são importantes para mais de 70% dos inquiridos.

Quando questionados sobre o que mudariam no serviço de Segurança Social Direta, o prazo de recepção das respostas às questões colocadas é a ação que reúne um maior consenso. Em seguida é referida a organização dos conteúdos e a navegação entre os mesmos.

É de salientar que a grande maioria dos inquiridos (95%) responderam que o Serviço de Segurança Social Direta contribui para a prestação de um serviço mais eficaz e para uma boa imagem da Segurança Social (93%).

Quanto à **Hipótese 1** – “O serviço da Segurança Social Direta responde às necessidades e expectativas dos cidadãos utilizadores”, foi aferida, uma vez que os inquiridos revelam um elevado grau de satisfação com o serviço de Segurança Social Direta e a maioria consegue resolver os problemas através deste canal de comunicação. É considerado como o meio mais cómodo, mais rápido e barato e que está sempre disponível e que pode ser utilizado em qualquer lugar. A grande maioria dos inquiridos (acima dos 90%) considera que este serviço permite à Segurança Social ser mais eficaz e ter uma boa imagem.

Já a **Hipótese 2** – “Como instrumento de comunicação disponibilizado na Internet, o serviço de Segurança Social Direta, potencia a participação e/ou interatividade entre cidadãos e estado”, foi aferida em parte, uma vez que da análise aos resultados do inquérito salienta-se a necessidade de uma maior rapidez nas respostas às questões dos cidadãos utilizadores deste serviço, assim como, a necessidade de complementar o mesmo com meios de comunicação mais interativos, como é o caso da disponibilização de um *chat* com técnicos da Segurança Social ou a facilidade de contacto através a funcionalidade “ligue-me”.

Esta hipótese é aferida em parte, uma vez que o serviço de Segurança Social Direta potencia alguma interatividade ao permitir a recepção e o envio de informação do cidadão, a alteração de dados pessoais, ao disponibilizar um contacto telefónico e de e-mail e ao implementar alterações ao próprio serviço sugeridas pelos utilizadores, sempre que as mesmas sejam avaliadas como adequadas. Para Pinho (2003) esta interação é real mas para Nestares (2002:34) pode considerar-se uma falsa interação.

Não se verifica no entanto que o serviço de Segurança Social Direta estimule a participação na elaboração das políticas de Segurança Social.

Esta necessidade de uma maior e mais célere interação entre o Estado e o cidadão é reforçada pelo que diz o CPA - Código do Procedimento Administrativo (Decreto-Lei nº 4/2015 de 7 de janeiro), diploma que regula a forma de organização e

funcionamento da Administração Pública e ainda o modo como esta se relaciona com os particulares. O CPA passa a prever expressamente o dever de celeridade da administração pública, que pode mesmo vir a ser responsabilizada pelos atrasos na resposta aos cidadãos.

3 - Pistas Futuras de Investigação

Em relação às pistas futuras de investigação poder-se-á referir que a usabilidade do serviço de Segurança Social Direta deveria ser analisada ao nível do suporte que é prestado ao cidadão na utilização deste serviço e das funcionalidades interativas que permitam o *feedback online*. Também a facilidade na utilização/navegação deveria ser repensada, tornando-o mais intuitivo e mais agradável na navegação, facilitando ao utilizador a compreensão da informação de forma a que possa atingir facilmente os seus objectivos, quando utiliza este serviço.

Deveria ser feita uma análise da linguagem utilizada, cada vez se pretende menos administrativa e mais adequada ao perfil dos cidadãos utilizadores. Igualmente relevante seria a análise que dos grupos de cidadãos que não utilizam o serviço por dificuldades várias no acesso ao mesmo de forma a permitir uma adequação do serviço que ajudasse a superar algumas das dificuldades indicadas por estes grupos.

Seria ainda importante analisar o público-alvo deste serviço, nomeadamente ao nível da idade, literacia e literacia digital e adequar os conteúdos de acordo com o tipo de utilizador ou considerar que, tendo em conta a multiplicidade de perfis de utilizadores dos serviços da Segurança Social, a oferta destes serviços deverá passar por vários canais de comunicação adequados aos perfis que forem identificados e que devem ser complementados entre si.

Um passo importante para adequar o serviço de Segurança Social Direta ao perfil de quem mais o utiliza, poderia passar por fazer uma consulta e testes prévios a uma amostra selecionada de utilizadores. Também a avaliação do serviço junto dos utilizadores parece ser um passo fundamental, para que o mesmo corresponda cada vez mais às exigências dos cidadãos.

Conclusão

No panorama europeu, Portugal destaca-se pelo bom desempenho dos serviços públicos electrónicos sobretudo quando se avalia a usabilidade e disponibilidade de serviços *online*. Destaca-se igualmente na transparência dos governos em relação ao desempenho, prestação de serviços e tratamento de dados pessoais, obtendo resultados acima da média europeia (POCIQ, 2015).

As respostas obtidas no questionário que foi realizado para este estudo, revelam na generalidade, a satisfação dos inquiridos em relação ao serviço de Segurança Social Direta, considerando que o mesmo contribui para a prestação de um serviço mais eficaz, assim como, para uma boa imagem da Segurança Social.

A nível europeu tem havido uma aposta maior na quantidade de serviços disponibilizados, do que na qualidade dos mesmos, muito embora se continue a apostar na facilidade e rapidez de utilização destes serviços. Mantêm-se as dificuldades na partilha de informações que permitam uma visão interna do funcionamento da administração, no que concerne à divulgação de dados de auditorias, ou informações sobre a satisfação dos utilizadores (European Commission, 2014:5).

Os serviços públicos electrónicos poderiam no entanto, fazer o *empowerment* dos utilizadores utilizando para isso os fóruns de discussão, os *chats*, ou mesmo disponibilizando processos de tratamento de queixas, mas optam maioritariamente por secções de FAQ (perguntas mais frequentes) e pela disponibilização dos seus contactos. Também não se tem verificado uma abertura real na disponibilização de informação que fomente a participação dos cidadãos no processo de elaboração de políticas públicas (European Commission, 2014:5).

São muitos os estudiosos que argumentam sobre o facto de existirem grupos sociais que não beneficiam dos serviços electrónicos e não retiram valor acrescentado dos mesmos, estejam eles relacionados com factores de desenvolvimento económico e/ou educacionais. Por isso há quem defenda a utilização de múltiplos canais na divulgação dos serviços públicos, existindo previamente uma identificação das necessidades dos cidadãos, assim como a análise prévia das especificidades do público-alvo a quem as iniciativas do e-governo se destinam (Helbig et al., 2005:8).

Conforme parecem confirmar os dados obtidos no Inquérito realizado, o canal Internet tem revelado uma importância crescente no relacionamento com os cidadãos e contribui para uma boa imagem do serviço público, sobretudo nas camadas mais jovens ou com um elevado grau de ensino. No entanto e dado o envelhecimento populacional que se regista em Portugal, o atendimento físico será um canal privilegiado e a Internet, com um atendimento preferencial sectorial, ficará reservada aos mais jovens (Emerenciano, 2011:232-233).

Compete à comunicação pública, auscultar os cidadãos de forma a conhecer as suas reações, face aos serviços prestados e ouvir as suas sugestões (Gomes, 2003:192-193).

A comunicação entre a Administração e os cidadãos deve ser analisada, como uma questão de cidadania, pois só entendendo os seus deveres e direitos podem os cidadãos ser membros ativos e participantes da sociedade.

Como sustenta Castells (2004:25) em relação ao desenvolvimento da Internet que faz emergir a Sociedade de Informação e Comunicação, esta é uma “extraordinária aventura humana” que revela a capacidade das pessoas de transcenderem regras institucionais, superarem barreiras burocráticas e subverterem os valores estabelecidos no processo de criação de um novo mundo.

Bibliografia

Bibliografia Geral

ALMEIDA, João Ferreira e PINTO, José Madureira (1990), *A Investigação em Ciências Sociais*, Editorial Presença, Lisboa

APFEL, Franklin (2003), Harmony in the community: Communication as a determinant of healthy governance, in *A face oculta da governança – Cidadania, Administração Pública e Sociedade*, Ed. INA, Oeiras

BARDIN, L. (1988), *Análise de Conteúdo*, Edições 70, Lisboa

BOUDON, R. (1990), *Os Métodos em Sociologia*, Rolim, Lisboa

BRANDÃO, Nuno Goulart (2008), *Séc.XXI Novas solidariedades e Incertezas*, Ed. Universitárias Lusófonas, 1ª Ed., Lisboa

BURGON, M.; HUNSAKER, F.; FRANK J.; DAWSON, E.D. (1994), *Human Communication* (3ª ed.), Sage Publications, California

CAETANO, Marlene Ribeiro (2011) Plataforma Web na Interação Administração Pública/Cidadão: O Caso do Município do Cadaval, in *Mozzicafreddo, Juan e Gomes, João Salis (Ed.)*, Projectos de Inovação na Gestão Pública, Editora Mundos Sociais, Lisboa

CARAPETO, Carlos; FONSECA, Fátima (2006) *Administração Pública - Modernização Qualidade e Inovação*, Ed. Sílabo Lisboa

CARDOSO, Gustavo (1998), *Para uma Sociologia do Ciberespaço – Comunidades Virtuais em Português*, Celta Editora, Oeiras

CARNEIRO, Roberto (2003) *Globalização, governança e cidadania*, in *A Face Oculta da Governança – Cidadania Administração pública e Sociedade*, Coordenação Maria Teresa Salis Gomes, Ed. INA, Oeiras

CASTELLS, Manuel (2003), *A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura Vol.1 – A Sociedade em Rede*, 3ª Edição da Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa

CASTELLS, Manuel (2003), *A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura Vol.1 – O Fim do Milénio*, Edição da Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa

CASTELLS, Manuel (2004), *A galáxia Internet*, Edição da Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa

CASTELLS, Manuel (2007), *A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura Vol.1 – O Poder da Identidade*, 2ª Edição da Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa

CEGE – Centro de Estudos de Gestão (1992), *Modernização do Estado – Instituições Públicas – Que modelos de Gestão?*, 6ª Conferência do CEGE – Centro de Estudos de Gestão do Instituto Superior de Economia e Gestão, Lisboa 13 e 14 de Maio de 1992

COELHO, José Dias (2011), *Do Plano Tecnológico à Agenda Digital – Cinco anos de tomadas de posição do grupo de alto nível da Associação para a promoção e desenvolvimento da Sociedade da Informação* (APDSI), Edições Sílabo, Lisboa

COELHO, José Dias; MONTEIRO, António Simões (2012), *Repensar a sociedade de informação e do conhecimento no início do século XXI - 10 anos de Fóruns da Arrábida*, Edições Sílabo, Lisboa

CORTE-REAL, Isabel (2003) *Introdução A Face Oculta da Governança – Cidadania Administração pública e Sociedade*, Coordenação Maria Teresa Salis Gomes, Ed. INA, Oeiras

CUNHA, M. P., REGO, A. (2007) *Manual de comportamento Organizacional e Gestão*, 6ª Edição, RH Editora, Lisboa

DAWES, Sharon S. (1999) *Parcerias Tecnológicas – Share the risks, share the benefits: Partnerships for IT innovation in government*, in *A Administração Pública no limiar do séc. XXI: Os grandes desafios*, Centro de Congressos de Lisboa, Ed. INA, Oeiras

DELGADO, Luís (2005), *Racionalização das Comunicações na Administração Pública* in *A Sociedade da Informação e a Administração Pública*, Coord. Augusto Casaca, Ed. INA Oeiras

DESHAIES, Bruno (1997), *Metodologia da Investigação em Ciências Humanas*, Instituto Piaget, Lisboa

DGAP – Direcção Geral da Administração Pública (2000), *O Perfil da Administração Pública Portuguesa*, DGAP Ministério da Reforma e da Administração Pública, Portugal

DUARTE, Sofia Cristina Mendonça Estrela (2012), *A Intranet como Dinamizadora de Participação Ativa dos Colaboradores nas Organizações – Estudo de caso: a Intranet da Danone*, Dissertação apresentada no Instituto Superior de Novas Profissões para obtenção do Grau de Mestre em Comunicação Integrada, Lisboa

DUTTON, William H. (1999), *Society on the Line – Information Politics in the digital Age*, University Press, Oxford

EMERENCIANO, Paulo (2011) *Impacto do Balcão Único na Imagem dos Serviços Públicos*, in Mozzicafreddo, Juan e Gomes, João Salis (Ed.), *Projectos de Inovação na Gestão Pública*, editora Mundos Sociais, Lisboa

EUROPEAN COMMISSION (2014) Delivering the European Advantage? - 'How European governments can and should benefit from innovative public services' - FINAL BACKGROUND REPORT May 2014 □ A study prepared for the European Commission DG Communications Networks, Content & Technology, European Union – Digital Agenda for Europe, Publications Office of the European Union, Luxemburgo

FONSECA, Fátima (2002), *Dos Direitos Privados às Responsabilidades Públicas: Os Novos Espaços e Papéis do Cidadão. Mecanismos de Envolvimento dos Cidadãos nas Políticas Públicas. Um Estudo de Caso em Lisboa.* ISCTE, Dissertação de Mestrado, Lisboa

GANHÃO, Ana Paula R. (1996) *Qualidade e Administração Pública: Os métodos do privado ao serviço do público*, ISCTE, Dissertação de Mestrado, Lisboa

GOMES, João Salis (2001) *Perspectivas da Moderna Gestão Pública em Portugal, in A Administração e Política – Perspectivas de Reforma da Administração Pública na Europa e nos Estados Unidos*, Mozzicafreddo, Juan e Gomes, João Salis (Ed.), Celta Editora, Oeiras

GOMES, João Salis (2013) *Interesse Público, Controle Democrático do estado e Cidadania*, in Madureira, César e Maria Asencio *Handbook de Administração Pública* (Orgs). Lisboa, INA Editora

GOMES, João Salis; GOMES, Maria Teresa Salis (2011) *Simplificação Administrativa e Legislativa*, in Mozzicafreddo, Juan e Gomes, João Salis (Ed.), *Projectos de Inovação na Gestão Pública*, Editora Mundos Sociais, Lisboa

GOMES, Maria Teresa Salis (2003) *Comunicação pública para uma democracia participada* in *A face oculta da governança – Cidadania, Administração Pública e Sociedade*, Coordenação Maria Teresa Salis Gomes, Ed. INA, Oeiras

GONÇALVES, Maria Eduarda (2000) *Cidadania na Sociedade da Informação e do risco. Da Análise Social à Análise dos Direitos* in Viegas, José Manuel Leite e Dias, Eduardo Costa (Org.), *Cidadania, Integração e Globalização*, Celta Editora, Oeiras

HELBIG, Natalie C.; GIL-GARCIA, J. Ramón (2005) *Understanding the Complexity in Electronic Government: Implications from the Digital Divide literature* - Proceedings of the Eleventh Americas Conference on Information Systems, Omaha, NE, USA August 11th-14th 2005

HOUT, Réjean (2007) *Métodos Quantitativos para as Ciências Humanas*, Instituto Piaget, Lisboa

JUNQUEIRO, Raul (2002), *A Idade do Conhecimento – A nova Era Digital*, Editorial Notícias, Lisboa

KETELE, J-M.; ROEGIERS, Xavier (1999), *Metodologia de Recolha de Dados*, Instituto Piaget, Lisboa

KUMMER, Markus (2011), *The governance revolution in the knowledge society*, Europa - Novas fronteiras/Centro de Informação Europeia Jacques Delors, Nº 28/29 (Jan/Dez 2011), Lisboa

LESSARD-HÉBERT, Michele et al. (2005), *Investigação Qualitativa - Fundamentos e Práticas*, Instituto Piaget, Lisboa

LÉVY, Pierre (1997) *Cibercultura – Relatório para o Conselho da Europa no Quadro do Projecto “Novas Tecnologias”: Cooperação Cultural e Comunicação*, Instituto Piaget, Lisboa

LIMA, Mairinús Pires de (1987), *Inquérito Sociológico – Problemas de Metodologia*, Editorial Presença, Lisboa

LIPS, Miriam (1998) *Reorganizing Public service delivery in a Information Age – Towards a revolutionary renewal of government?* In DONK, W. E Snellen, I. (ed).(1998) *Public Administration in an Information Age*, A Handbook, IOS Press, Amsterdam

LIVINGSTONE, Sonia; WANG, Yinhan (2013), *Media literacy and the Communications Act - What has been achieved and what should be done? □ A 2013 update*, London School of Economics and Political Science Department of Media and Communications, London

MAGALHÃES, Luís (2011) *Desafios e Oportunidades na Sociedade do Conhecimento, in Europa – Novas Fronteiras nº 28/29* Centro de Informação Europeia Jacques Delors

MARQUES, Ângela (2011) *A Influência das TIC no Desenvolvimento do Estado em Rede*, in Mozzicafreddo, Juan e Gomes, João Salis (Ed.), *Projectos de Inovação na Gestão Pública*, Editora Mundos Sociais, Lisboa

MARTIN, William J. (1998), *The Global Information Society*, Aslib Gower, England

MARTINS, Alberto (2000) *Por uma Administração Pública ao Serviço dos Cidadãos*, in *Moderna Gestão Pública – dos Meios aos Resultados*, Acta Geral do 2º Encontro INA, Edições INA, Oeiras

MATOS, Vera Mónica Caetano de (2012), *A Comunicação Interna nas Instituições Públicas – Estudo de Caso: O Desenvolvimento da Intranet na Casa Pia de Lisboa*, Dissertação apresentada no Instituto Superior de Novas Profissões para obtenção do grau de Mestre em Comunicação Integrada, Lisboa

MELO, Alberto (2003) *A Participação dos Cidadãos: Contra a Apatia Política, uma Política de Empatia*, in *A Face Oculta da Governança – Cidadania Administração pública e Sociedade*, Coordenação Maria Teresa Salis Gomes, Ed. INA, Oeiras

MORAIS, Eloísa Inês Marçal (2012), *A Comunicação em Rede como veículo de participação e envolvimento dos colaboradores nas organizações – estudo de caso: a Intranet do Turismo de Portugal, I.P.*, Dissertação apresentada no Instituto Superior de Novas Profissões para obtenção do Grau de Mestre em Comunicação Integrada, Lisboa

MOREIRA, José Manuel e ALVES, André Azevedo (2013), *Concepções de estado e fundamentação da prestação de serviços públicos* in Madureira, César e Maria Asencio *Handbook de Administração Pública* (Orgs). Lisboa, INA Editora

MORO, Giovanni (2003) *The citizens side of governance* in *A Face Oculta da Governança – Cidadania Administração pública e Sociedade*, Coordenação Maria Teresa Salis Gomes, Ed. INA, Oeiras

MOZICAFREDDO, Juan (1997) *Estado-Providência e Cidadania em Portugal*, Celta Editora, Oeiras

MOZZICAFREDDO, Juan (2001 a) *A Administração e Política – Perspectivas de Reforma da Administração Pública na Europa e nos Estados Unidos*, in Mozzicafreddo, Juan e Gomes, João Salis (Ed.), Celta Editora, Oeiras

MOZZICAFREDDO, Juan (2001 b) *A Cidadania e a Administração Pública em Portugal*, in Mozzicafreddo, Juan e Gomes, João Salis (Ed.), Celta Editora, Oeiras

MOZZICAFREDDO, Juan (2003) *A Responsabilidade e a Cidadania na Administração Pública*, in Mozzicafreddo, Juan, Gomes, João Salis e Baptista João S. (Ed.), *Ética e Administração. Como Modernizar os Serviços Públicos*, Celta Editora, Oeiras

NESTARES, M^a Isabel de Salas (2002), *La Communication Empresarial A Través de Internet*, Universidad Cardenal Herrera – CEU Fundación Universitaria San Pablo – CEU, Valencia

NEVES, Ana Cristina Amoroso das (2011) *Governar a Internet – O Modelo Multistakeholder*, in *Europa – Novas Fronteiras – nº 28/29*, Centro de Informação Europeia Jacques Delors, Lisboa

NEVES, Arminda (2010) *Governança Pública em Rede – Uma aplicação a Portugal*, Ed. Sílabo, Lisboa

NEVES, Isabel Marisa Fernandes das (2012) *A importância da Intranet enquanto veículo de Comunicação Interna nas Organizações - O Portal Corporativo do Grupo PT*, Instituto de Novas Profissões, Univ. Lusófona - Tese Dissertação de Mestrado, Lisboa

NORRIS, Pippa (Ed.) (2005) *Critical Citizens – Global Support for Democratic Governance*, Oxford University Press

OLIVEIRA, J. N.; SANTOS, L. D. dos; AMARAL, L. A. M. do (2003) *Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado (Versão 3.0 de Fevereiro)*, Gávea® - Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, Guimarães

OLIVEIRA, Teresa D' (2007) *Teses e Dissertações*, Editora RH, Lda, Lisboa

OSBORNNE, Stephen P.; McLAUGHLIN, Kate; CHEW, Celine (2010) *Relationship Marketing, Relational Capital and the Governance of Public Services Delivery in the New public Governance? In OSBORNNE, Stephen P., Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*, Ed. Routledge, London and New York

PEREIRA, Luís (2003) *A Administração Pública e a Sociedade da Informação*, in Mozzicafreddo, Juan, Gomes, João Salis e Baptista João S. (Ed.), *Ética e Administração. Como Modernizar os Serviços Públicos*, Celta Editora, Oeiras

PEREIRA, Manuel João (2005), *A Sociedade da Informação e a Administração pública: Desafios e oportunidades*, in *A Sociedade da Informação e a Administração Pública*, Coord. Augusto Casaca, Ed. INA Oeiras

PEREIRA, Marina Vieira (1997) *Dilemas da aplicação das tecnologias de Informação*, ISCTE, Dissertação de Mestrado, Lisboa

PINHO, J. B. (2003), *Relações Públicas na Internet – Técnicas e Estratégias para Informar e Influenciar públicos de Interesse*, Sumus Editorial, São Paulo

PRATAS Sérgio (2013), *Transparência do Estado – Administração Aberta e Internet*, Ed. INA, Lisboa

QUESADO, Francisco Jaime do Paço (2011), *A ambição da excelência*, Cadernos de Economia - nº 96, Lisboa

QUESADO, Francisco Jaime do Paço (2012), *A Inteligência de uma Sociedade Aberta*, Cadernos de Economia - nº 101, Lisboa

RAAB, Charles D. (1998), *Electronic Confidence: Trust information and confidence and public administration in Public administration* in DONK, W. E Snellen, I. (ed). (1998) *Public Administration in an Information Age, A Handbook*, IOS Press, Amsterdam

ROCHA, J. A. Oliveira (2009), *Gestão Pública e Modernização Administrativa*, INA editora, Instituto Nacional de Administração, Oeiras

RODRIGUES, Adriano Duarte (1999), *As Técnicas da Comunicação e da Informação*, Editorial Presença, Lisboa

SANTOS, José Rodrigues dos (2001), *Comunicação*, Coleção Mocho, Prefácio Editora, Lisboa

SARGENTO, Cláudia (2015) *TIC ao serviço da segurança Social*, Revista Semana Informática, edição 22 a 28 de abril de 2015

SARGENTO, Susana Isabel Barreto de Miranda (2011), *Cloud Computing and its Transforming Power*, in Europa – Novas Fronteiras – nº 28/29, Centro de Informação Europeia Jacques Delors, Lisboa

SCHLEICHER, Andreas (2011), *What skills for the knowledge society*, Europa - Novas fronteiras/Centro de Informação Europeia Jacques Delors, Nº 28/29 (Jan/Dez 2011) p. 45-51, Lisboa

SEBASTIÃO S.; PACHECO, André, SANTOS, Mariana (2012), *Cidadania Digital e Participação Política: O Caso das Petições Online e do Orçamento Participativo*, CAPP-ISCSP, Universidade Técnica de Lisboa Estudos em Comunicação nº 11, 31-51, Lisboa

SILVEIRA, Luís Novais Lingau da (2011), *A Proteção de Pesoais e a Internet*, in Europa – Novas Fronteiras – nº 28/29, Centro de Informação Europeia Jacques Delors, Lisboa

SIMÕES, António José (2011) *E-Government – Caso de Estudo aos Municípios de Leiria*, in Mozzicafreddo, Juan e Gomes, João Salis (Ed.), *Projectos de Inovação na Gestão Pública*, Editora Mundos Sociais, Lisboa

SOUSA, Ana Filipa Patrão Costa de (2006), *A estrutura organizacional e o tipo de gestão na qualidade e gestão do serviço público*, ISCTE, Dissertação de Mestrado, Lisboa

TAVARES, Luís Valadares (2003) *Prefácio A Face Oculta da Governança – Cidadania Administração pública e Sociedade*, Coordenação Maria Teresa Salis Gomes, Ed. INA, Oeiras

TEIXEIRA, António (2003) *Crise e Reforma da Segurança Social in Ética e Administração – Como Modernizar os Serviços Públicos*, Juan Mozzicafreddo, João Salis Gomes e João S. Batista, CELTA Editora, Oeiras

TERRA, Carolina Frazon (2010), *Usuário-Mídia: A relação entre a Comunicação Organizacional e o Conteúdo Gerado pelo Internauta nas Mídias Sociais*, Universidade de São Paulo, Escola de Comunicações e Artes, Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo - Tese Doutorado, São Paulo

VIDIGAL, Luís (2003), *A cidadania activa e as novas comunidades virtuais*, in A Face Oculta da Governança – Cidadania Administração pública e Sociedade, Coordenação Maria Teresa Salis Gomes, Ed. INA, Oeiras

ZORRINHO, José Carlos (2012), *Sistemas de informação - por uma reforma do Estado inteligente*, Cadernos de Economia - nº 101, (Out./Dez. 2012) p. 96-98, Lisboa

ZORRINHO, José Carlos; MOURA, Palmira (2000), *As fontes, os agentes e os conteúdos nas redes de informação: O caso “Alentejo Digital”*, in Moderna Gestão Pública – dos Meios aos Resultados, Acta Geral do 2º Encontro INA, Edições INA, Oeiras

Webgrafia

ALEXA (2013/2015) <http://www.alexa.com>

AMARAL, Luís Mira, (2010), *A Eco-Eficiência das Organizações no Contexto da Sociedade da Informação* APDSI, Consultado a 15 de Março 2013 em: <http://www.apdsi.pt/index.php/portugues/menu-secundario/publicacoes>

APDSI (2013) <http://www.apdsi.pt>

CARAPUÇA, Rogério (2008), *A Sociedade da Informação como elemento chave de uma nova ambição em Portugal*, APDSI Fórum Arrábida Repensar o futuro da Sociedade da Informação □ Como Mobilizar Portugal? Consultado a 15 de Março 2013 em: <http://www.apdsi.pt/index.php/portugues/menu-secundario/publicacoes>

CHADWICK, A.; MAY, C. (2003), Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: “e-Government” in the United States, Britain, and the European Union. *Governance*, 16: 271–300. doi: 10.1111/1468-0491.00216, Consultado a 12 de Abril 2013 em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.98.9165>

CITeseerX (2013) <http://citeseerx.ist.psu.edu/index>

DEGOIS (2013) <http://www.degois.pt/>

ETHESES (2013) <http://etheses.nottingham.ac.uk>

EUROPEAN COMMISSION (2015) *eGovernment in Portugal*, ISA Editorial https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets

FERREIRA, Gil Baptista (2012), *Novos Media e a Vida Cívica - Estudos sobre deliberação, internet e jornalismo*, LabCom - Laboratório de Comunicação Online - UBI - Universidade da Beira Interior, Covilhã <http://www.livroslabcom.ubi.pt/index.php>

FERREIRA, Gil Baptista (2012), *Que identidade nas redes virtuais? O eu flexível, entre a unidade e a fragmentação*, Escola Superior de Educação - Instituto Politécnico de Coimbra Revista Científica Exedra nº 6 Coimbra <http://issuu.com/exedrajournal/docs/exedran6v3>

HELSPER, E.J. (2011) *Media policy brief 3. The emergence of a digital underclass*, London: London School of Economics Media Policy Project. Consultado a 12 de Abril 2013 em: <http://www2.lse.ac.uk/media@lse/pdf/MPP/LSEMPPBrief3.pdf>

LIVINGSTONE, S.; Wang, Y. (2013), *Media policy brief 2. Media literacy and the Communications Act. What has been achieved and what should be done? A 2013 update* London School of Economics Media Policy Project, London, Consultado a 12 de Junho 2013 em: <http://www2.lse.ac.uk/media@lse/pdf/MPP/LSEMPPBrief2.pdf>

MAIA, Elísio Borges (2012), *Por uma Administração Pública em Tempo Real*, APDSI - Associação para a Promoção e o Desenvolvimento da Sociedade de Informação, Consultado a 02 de Julho 2013:

<http://www.apdsi.pt/index.php/portugues/menu-secundario/publicacoes>

Marketware (2013) <http://www.marketware.eu>

OECD (2009), *Tornar a Vida Mais Fácil para Cidadãos e Empresas em Portugal: Administração electrónica e simplificação*, Office of the Secretary of State for Administrative Modernisation, Imprensa Nacional Casa da Moeda, Portugal,

Tabela 2- Eurostat 8 Feb. 2008, *Percentage of individuals who used the internet in the last 3 months by age and level of education* _ Utilização da Internet por particulares (por nível de escolaridade completo e idade)

Consultado a 06 de julho de 2013:

http://books.google.pt/books?id=dquK_DND5DQC&printsec=frontcover

POCIQ (2015) consulta 30 de março 2015 <http://pociq.msess.pt/?p=7372>

PORDATA (2013) <http://www.pordata.pt>

RCAAP (2013) <http://www.rcaap.pt/>

RESEARCH (2013) <http://research.anu.edu.au/thesis/>

SCHOLAR (2013) <http://scholar.google.com>

Segurança Social (2013/2015) <http://www.seg-social.pt>

(Figuras 12 a 18 - Serviço de segurança Social Direta – Dados recolhidos a 14 de junho de 2015)

SIGNORE, Oreste (2005), *A Comprehensive Model for Websites Quality*, WSE 2005 – Seventh IEEE International Symposium on Web Site Evolution – Budapest, Hungary, September 26, disponível em:

<http://www.weblab.isti.cnr.it/talks/2005/wse2005>

TOSUN, T.; TOSUN, G. E. (2007), *Bridging The Gap Between Local Governments and Citizens: Do Web Sites Matter for Creating Governance? Some observations on Turkish Local Governments*, Proceedings of the NISPAcee Annual Conference, disponível em:

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.98.8449&rep=rep1&type=pdf>

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.98.8449>

Ulisses (2013)

<http://ulisses.sibul.ul.pt/ulisses/portal/html/documentacaoacademica.htm>

Universidade de Évora – Biblioteca (2013) <http://www.bib.uevora.pt/teses-e-dissertacoes/>

Universidade de Lisboa - ICS (2013)
<http://www.ics.ul.pt/instituto/?ln=p&mm=3&ctmid=8&mnid=1&doc=&ps=2&ano=&autor=&pid=0&titulo=&idt=5>

Universidade de Lisboa- Faculdade de Psicologia (2013)
<http://www2.fp.ul.pt/biblioteca-pesquisa-de-recursos>

Universidade do Minho (2013)
<http://www.sdum.uminho.pt/Default.aspx?tabid=4&pageid=13&lang=pt-PT>

VIDIGAL, Luís (2010), *O papel da Administração Pública na adopção da Factura Electrónica*, APDSI - Conferência: “Impacto da Factura Electrónica na Redução do Deficit Público” Consultado a 20 de Março 2013:
<http://www.apdsi.pt/index.php?mact=News,cntnt01,detail,0&cntnt01articleid=352>

VIDIGAL, Luís (2012), *Por uma Administração Pública em Tempo Real - Interoperabilidade e desmaterialização de processos administrativos ao serviço do país*, APDSI, Consultado a 20 de Março 2013:
<http://www.apdsi.pt/index.php?mact=News,cntnt01,detail,0&cntnt01articleid=560>

VIDIGAL, Luís (2012), *Eficiência Organizacional na AP*, APDSI, Consultado a 20 de Março 2013:
<http://www.apdsi.pt/index.php?mact=News,cntnt01,detail,0&cntnt01articleid=592>

Outras Fontes Bibliográficas

Decreto-Lei nº 4/2015 de 7 de janeiro - Código do Procedimento Administrativo, diploma que regula a forma de organização e funcionamento da Administração Pública

Decreto-Lei n.º 211/2006, de 27 de Outubro - Lei Orgânica do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social

Decreto-Lei n.º 229/2009, de 14 de setembro - Lei Orgânica do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social

Decreto-Lei nº 211/2007, de 29 de Maio - Orgânica do Instituto de Informática, I. P.

Decreto-Lei nº196/2012, de 23 de Agosto - Orgânica do Instituto de Informática, I. P.

Ministério da Ciência e Tecnologia (1999), *Portugal na Sociedade da Informação*, Ed. Observatório das Ciências e das Tecnologias, Lisboa

Missão Para a Sociedade de Informação, da Ciência e Tecnologia (1997), *Livro Verde Para a Sociedade de Informação*, Ministério da Ciência e Tecnologia, Lisboa

Anexos

Anexo 1 - Questionário de avaliação do serviço de Segurança Social Direta

Este questionário pretende saber a sua opinião sobre o serviço de Segurança Social Direta (SSD).

Aplica-se a todos os utilizadores deste serviço e tem como objectivo permitir a realização de um estudo académico.

É garantido o sigilo e o anonimato de todas as respostas individuais.

O tempo médio de resposta a este questionário é de aproximadamente 10 minutos e poderá responder até dia 20/10/2015.

A sua colaboração é muito importante para a realização deste estudo.

Agradeço a sua disponibilidade.

*Preenchimento obrigatório

I. Dados de caracterização

Idade: *

- 18-24 anos
- 25-34 anos
- 35-44 anos
- 45-54 anos
- 55-64 anos
- > 64 anos

Género: *

- Masculino
- Feminino

Distrito onde reside: *

- Aveiro
- Beja
- Braga
- Bragança
- Castelo Branco
- Coimbra
- Évora
- Faro
- Guarda
- Leiria
- Lisboa
- Portalegre
- Porto
- Santarém
- Setúbal
- Viana do Castelo

- Vila Real
- Viseu
- Açores
- Madeira

Nível de Escolaridade: *

- Básico 1º Ciclo (Ensino Primário)
- Básico 2º Ciclo (5º e 6ª anos)
- Básico 3º Ciclo (7º, 8º e 9º anos)
- Secundário (10º, 11º, 12º anos e Cursos Técnico-Profissionais)
- Superior (Bacharelato, Licenciatura, Mestrado, Doutoramento)

Atividade Profissional: *

- Trabalhador por conta de outrem
- Trabalhador por conta própria
- Desempregado
- Estudante
- Pensionista

II. Universo do Estudo

1. Já alguma vez utilizou o serviço de Segurança Social Direta? *

- Sim
- Não

(Se respondeu “Sim” continua na página seguinte/ Se respondeu “Não” termina o Questionário)

III. Dados do Estudo

1. Qual é o canal que prefere utilizar para comunicar com a Segurança Social? *

- Loja do Cidadão
- Serviços da Segurança Social
- Linha Telefónica (Call Center)
- Serviço de Segurança Social Direta

Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 é o mínimo e o 5 é o máximo, classifique:
(1 - Muito Insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Indeciso; 4 - Satisfeito; 5 - Muito Satisfeito)

2. Qual é o seu grau de satisfação em relação aos canais de comunicação disponibilizados pela Segurança Social? *	1	2	3	4	5
Loja do Cidadão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviços da Segurança Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Linha Telefónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviço de Segurança Social Direta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ordene por grau de concordância as seguintes opções, segundo a seguinte escala:
(1 - Discordo totalmente; 2 - Discordo; 3 - Indeciso; 4 -Concordo; 5 - Concordo totalmente)

3. Porque é que utiliza o serviço de Segurança Social Direta?	1	2	3	4	5
É mais rápido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
É mais cómodo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
É mais barato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Está sempre disponível	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As minhas questões são mais rapidamente respondidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prefiro a relação à distância ao atendimento personalizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compreendo melhor a informação disponibilizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confio mais na informação disponibilizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ordene por grau de concordância as seguintes opções, segundo a seguinte escala:
(1 - Discordo totalmente; 2 - Discordo; 3 - Indeciso; 4 -Concordo; 5 - Concordo totalmente)

4. Com que finalidade usa habitualmente o serviço de Segurança Social Direta?	1	2	3	4	5
Pesquisar informação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fazer pagamentos ou consultar recebimentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enviar documentos e comunicações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pedir comprovativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fazer simulações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consultar/alterar os dados de identificação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Selecione por grau de importância segundo a seguinte escala:
(1 - Nada importante; 2 - Pouco importante; 3 - Indeciso; 4 - Importante; 5 - Muito importante)

5. Assinale por ordem de importância o que o levou a aceder ao serviço de Segurança Social Direta?	1	2	3	4	5
Abono de Família para Crianças e Jovens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abono de Família Pré-Natal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cartão Europeu de Seguro de Doença	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pensão de Velhice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Subsídio de Maternidade, Paternidade e Adopção	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Subsídio para Assistência a Filho e Neto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Após consultar o Serviço de Segurança Social Direta o problema ficou resolvido?

- Sim
- Não
- Parcialmente

7. Para resolver o assunto teve de recorrer ao atendimento presencial ou telefónico?

- Sim
- Não

8. Se recorreu a atendimento presencial ou telefónico, para resolver o assunto, especifique qual: (Assinale apenas uma opção)

- Loja do Cidadão
- Serviço de Atendimento da Segurança Social
- Linha Telefónica

Ordene por grau de concordância as seguintes opções, segundo a escala:

(1 - Discordo totalmente; 2 - Discordo; 3 - Indeciso; 4 -Concordo; 5 - Concordo totalmente)

9. Qual a sua opinião sobre os conteúdos disponibilizados pelo Serviço de Segurança Social Direta?	1	2	3	4	5
São simples e compreendem-se bem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A linguagem utilizada é adequada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A forma como os assuntos estão expostos é adequada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As imagens utilizadas facilitam a compreensão dos conteúdos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O tipo de letra é adequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O tamanho da letra é adequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os conteúdos são suficientes e adequados ao Serviço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os conteúdos estão organizados de uma forma clara e perceptível	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Selecione por grau de importância segundo a seguinte escala:

(1 - Nada importante; 2 - Pouco importante; 3 - Indeciso; 4 - Importante; 5 - Muito importante)

10. Que tipo de ação considera mais importante neste serviço?	1	2	3	4	5
A informação estar sempre atualizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fazer pagamentos ou consultar recebimentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enviar formulários e outros documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pedir comprovativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fazer simulações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consultar/alterar os dados de identificação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Colocar questões através do e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emitir uma opinião sobre os assuntos do âmbito da Segurança Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ordene por grau de concordância as seguintes opções, segundo a escala:

(1 - Discordo totalmente; 2 - Discordo; 3 - Indeciso; 4 -Concordo; 5 - Concordo totalmente)

11. Qual a sua opinião sobre a acessibilidade e navegabilidade do serviço de Segurança Social Direta?	1	2	3	4	5
Acedo rapidamente ao Serviço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O serviço está sempre disponível	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encontro com facilidade aos conteúdos que pretendo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Passo de conteúdo em conteúdo sem perder tempo e sem me perder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Considera que o serviço de Segurança Social Direta contribui para a prestação de um serviço mais eficaz da Segurança Social?

- Sim
- Não

13. Considera que o serviço de Segurança Social Direta contribui para uma boa imagem da Segurança Social?

- Sim
- Não

Selecione por grau de importância segundo a seguinte escala:

(1 - Nada importante; 2 - Pouco importante; 3 - Indeciso; 4 - Importante; 5 - Muito importante)

14. Como avalia a interação disponível no serviço de Segurança Social Direta?	1	2	3	4	5
Envio de documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envio de emails	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Possibilidade de emitir opiniões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Possibilidade de fazer sugestões e de ver as mesmas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ordene por grau de concordância as seguintes opções, segundo a escala:

(1 - Discordo totalmente; 2 - Discordo; 3 - Indeciso; 4 -Concordo; 5 - Concordo totalmente)

15. Na sua opinião, o serviço de Segurança Social Direta contribui para promover a comunicação entre a Segurança Social e o cidadão?	1	2	3	4	5
Permite o acesso a qualquer hora e em qualquer lugar à informação da Segurança Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permite não me deslocar aos serviços de Atendimento da Segurança Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permite resolver as situações mais rapidamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permite uma informação uniformizada, de maior qualidade e mais fiável	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permite que a minha opinião seja ouvida pela Segurança Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Garante o registo de todas as trocas de informação efectuadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permite comunicar melhor com a Segurança Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Selecione por grau de importância segundo a seguinte escala:
 (1 - Nada importante; 2 - Pouco importante; 3 - Indeciso; 4 - Importante; 5 - Muito importante)

16. O que considera importante implementar no serviço de Segurança Social Direta?	1	2	3	4	5
Conteúdos em vídeo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema de chat com um operador da Segurança Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A funcionalidade “ligue-me”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Possibilidade de pré-configuração de acordo com o perfil (só acedia à informação que estivesse de acordo com o meu perfil pré-estabelecido)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Possibilidade de agendamentos e alertas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Possibilidade de dar sugestões/opiniões sobre a Segurança Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Possibilidade de participar na elaboração das políticas de Segurança Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ordene por grau de concordância as seguintes opções, segundo a escala:
 (1 - Discordo totalmente; 2 - Discordo; 3 - Indeciso; 4 -Concordo; 5 - Concordo totalmente)

17. Se lhe fosse dada oportunidade, o que mudaria no serviço de Segurança Social Direta?	1	2	3	4	5
O acesso ao serviço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A navegação entre os conteúdos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atualidade da informação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os conteúdos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A organização dos conteúdos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A quantidade de informação disponível	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A quantidade de informação disponível	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A utilidade da informação disponível	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O envio de documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O prazo na recepção da resposta às questões colocadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anexo 2 - Entrevistas Exploratórias

Entrevista: Pedro Monteiro

Responsável no Instituto de Informática IP pelo desenvolvimento da aplicação que suporta o Serviço de Segurança Social Direta

1. Como foi concebido o serviço SSD?

Não estou envolvido na SSD desde o início (2005), apenas desde 2009.

2. Existiu uma consulta prévia ou testes que englobasse um grupo de cidadãos representativos dos futuros utilizadores do serviço SSD?

Idem (1).

3. Que perfil de utilizador orientou o desenvolvimento deste serviço?

Nos últimos anos foi orientado às necessidades de cidadãos e empresas (incluindo IPSS).

4. Houve uma preocupação com o tipo de habilitações necessárias para se conseguir navegar no site ou com as idades dos utilizadores?

Em 2012 fez-se uma reformulação de imagem em que não nos preocupámos com as questões referidas mas em que se tentou acabar com uma lógica em que as funcionalidades estavam agrupadas em torno das áreas organizacionais na Segurança Social e em que se fez uma viragem orientando a organização a uma linguagem mais orientada ao cidadão e menos à organização interna da Segurança Social

5. O objetivo do serviço é só de divulgar informação ou é também de comunicar com o cidadão (obter feedback e responder ao cidadão)?

É um portal transacional em que o utilizador consulta a sua informação pessoal (e não a genérica), altera ou faz pedidos de alteração da sua informação (comunicação de informação de fornecimento obrigatório, pedidos de benefícios, acesso a meios de pagamento (SS -> Cliente e Cliente ->SS), etc.). Existem mecanismos de entrada de "feedback" relacionada com o negócio (pedidos de esclarecimento).

7. Como é tratada a informação recebida dos cidadãos?

A que tipo de informação se referem? A Segurança Social Direta é uma aplicação web na qual os utilizadores (mediante autenticação e autorização) podem realizar ações (de consulta e/ou modificação de dados) sobre o sistema de informação da segurança social. Uma fração residual destas interações resulta no encaminhamento para tratamento por funcionários (envio de documento, pedidos de esclarecimento, algumas operações que se optou por não automatizar por necessitarem de prévio exame manual, etc.).

8. A informação dos cidadãos pode dar origem a alterações no serviço?

Mais uma vez, a que tipo de informação se referem? Se se referem a feedback sobre o serviço, o mesmo é tratado pelo nosso cliente e “dono da aplicação” – o Instituto da Segurança Social – e este pode, optar por solicitar-nos alterações ao serviço.

9. Qual o futuro previsto para o serviço SSD?

O futuro da SSD está sujeito à Visão 2.0*.

* Visão 2.0 assume um conjunto de princípios que passam por uma maior simplificação e mais integração dentro da SS e com a interação com a sociedade, assim como a mobilidade e disponibilização da informação em “real-time”. Interfaces mais simples e interação constante com o utilizador. Criação de uma agenda de eventos que permite ao cidadão estar informado sobre o que tem a fazer e em que datas no seu relacionamento com a SS. Reforço da imagem inovadora da Segurança Social (Sargento, 2015).

Entrevista: Hugo Pires

Responsável no Instituto de Informática IP pelo *Call Centre* do serviço Segurança Social Direta (Contacto Telefónico: 300502502 / E-mail: ii-ssdireta@seg-social.pt)

1. Como funciona a Linha de Apoio do serviço Segurança Social Direta?

O atendimento é composto por 10 a 12 agentes das 9:00 às 17:00.

O suporte ao e-mail é efetuado por 5 agentes sempre que não se encontram no atendimento telefónico.

2. Que canal é mais utilizado telefone ou mail?

Telefone.

3. Quem vos contacta mais? (jovens/ adultos activos /adultos desempregados/ pensionistas)

Adultos activos e Adultos Desempregados

4. Quais são as questões mais comuns no atendimento?

Dificuldades de utilização/navegação, Envio documentos de Prova, Pedidos de 2ª vias de senha, Pedidos de Situação contributiva, Validação de Assinatura digital, Informação não disponível, outros.

5. Como é tratada a informação recebida?

Por telefone, o agente recebe a chamada, se conseguir resolver, regista a chamada e a situação fica resolvida. Caso não consiga resolver ou se for uma chamada fora do âmbito técnico da linha, encaminha para a campanha correspondente (opção da linha de atendimento da Seguranaça Social. Caso não seja uma questão técnica da Seg. Social, é encaminhado por exemplo para a campanha de Desemprego.)

Por email, caso a situação esteja relacionada com algum tipo de erro ou dificuldade técnica, o pedido é enviado por *easyvista** para a equipa de projeto, assim que obtemos resposta, devolvemos o email ao cliente com resolução.

6. O *feedback* dos utilizadores do serviço é transmitido aos responsáveis pelas alterações no mesmo, sempre que é necessário?

Solicitamos sempre o envio de um email com a sugestão. Sempre que recebemos algum tipo de sugestão a mesma é enviada para o gestor de projeto.

**easyvista* é a ferramenta informática utilizada para o tratamento dos pedidos recepcionados e que permite gerir o workflow dos mesmos.

Anexo 3 - Captura dos ecrãs principais do Serviço de Segurança Social Direta (14.06.2015)



Segurança Social Direta

CIDADÃO EMPREGADOR

Acesso ao serviço

Saiba como aceder através de palavra-chave ou Cartão de Cidadão.

[Ver >](#)

Sou Cidadão: serviços disponíveis

A Segurança Social Direta dispõe já de mais de 50 serviços pensados à sua medida.

[Ver todos >](#)

Sou Empregador: serviços disponíveis

A Segurança Social Direta dispõe já de mais de 35 serviços pensados à sua medida.

[Ver todos >](#)

Novo na Segurança Social Direta novo

- Admissão de Trabalhadores – Registo de novos vínculos para taxas contributivas com maior representatividade
- Pedidos - Alteração de Escalão

Acesso

Nº Identificação Segurança Social

Palavra-chave

[Perdi a palavra-chave](#)
[Efetuar Registo](#)

CARTÃO DE CIDADÃO

Para utilizar o **Cartão de Cidadão** ligue o **leitor de cartões** e assegure-se que o software está corretamente instalado.

1. Insira o cartão no leitor.
2. Clique no botão para **entrar**.
3. Introduza PIN de autenticação.

[Perguntas Frequentes](#)
 © Instituto de Informática



Pagamentos e Recebimentos

Pedidos

Envios e Comunicações

Simulações

Dados Identificação

Estou em: [Página Inicial](#)

Bem-Vindo à Segurança Social Direta

Nesta página oferecemos-lhe uma visão global da sua relação com a Segurança Social.

Últimas Mensagens e Alertas Ver Novos » | Ver Arquivo » | Aderir e Alterar Alertas »

Tipo	Data	Assunto
	15-11-2012	Paqamento de Prestações por ler
	10-05-2012	Paqamento de Prestações por ler
	12-04-2012	Paqamento de Prestações por ler

Existem 6 mensagens novas

Últimas Atividades

Data	Atividade
07-08-2011	Alteração de dados de registo
24-09-2010	Pedido de Esclarecimento
23-10-2008	Pedidos DSC
05-08-2008	Alteração de dados de registo
04-08-2008	Alteração de dados de registo
22-10-2007	Pedidos DSC
26-07-2007	Alteração de dados de registo
26-07-2007	Alteração de Morada
26-07-2007	Alteração de dados de registo
26-07-2007	Alteração de dados de registo

NISS: _____

Último acesso: _____

[Sair](#)

INFORMAÇÃO ?

▶ Quero saber mais sobre este tema

[Perguntas Frequentes](#)
 © Instituto de Informática

Estou em: [Página Inicial](#) > Pagamentos e Recebimentos

Pagamentos e Recebimentos

Pagamentos e Recebimentos

- ▶ Remunerações Mensais Declaradas pela Entidade Empregadora
- ▶ Remunerações Anuais Declaradas pela Entidade Empregadora
- ▶ Contribuições à Segurança Social
- ▶ Recebimentos da Segurança Social

Dívida

- ▶ Recebimentos indevidos
- ▶ Consultar valores em dívida e emitir documentos de pagamento
- ▶ Emitir 2ª via documento de pagamento
- ▶ Planos Prestacionais

Regime Público de Capitalização

- ▶ Consulta de Saldo
- ▶ Extrato

NISS:

Último acesso:

Sair

INFORMAÇÃO

- ▶ Quero saber mais sobre este tema

Estou em: [Página Inicial](#) > Pedidos

Pedidos

- ▶ Efetuar Pedidos
- ▶ Consultar Pedidos

Requerimento

- * Abono de Família para Crianças e Jovens
- * Abono de Família Pré-Natal
- * Candidatura ao Programa PARES
- * Cartão Europeu de Seguro de Doença
- * Pensão de Velhice
- * Subsídio Maternidade, Paternidade e Adoção
- * Subsídio para Assistência a Filho ou Neto

Autorização a Entidades Públicas

- * Consentimento de Consulta de Situação Contributiva

Adesão

- * Débitos Diretos para Pagamento de Contribuições
- * Débitos Diretos para Pagamento de Planos Prestacionais de dívida à Segurança Social
- * Débitos Diretos para Pagamento de Rendas
- * Regime Público de Capitalização - Adesão
- * Regime Público de Capitalização - Suspensão

Declaração

- * Situação Contributiva
- * Não Aplicação de Sanções
- * Prestações pagas pela Segurança Social
- * Declaração de Situação - Prestações Familiares
- * Declaração de Situação - Subsídio de Desemprego
- * Declaração de Situação - Subsídios de Doença e Prestações de Parentalidade

Reposicionamento de Escalão

- * Registo do Pedido de Alteração de Escalão
- * Anulação do Pedido de Alteração de Escalão

Outros

- * Pedido de esclarecimentos
- * Código de Segurança para Acesso ao Atendimento Telefónico da Segurança Social

NISS:

Último acesso:

Sair

INFORMAÇÃO

- ▶ Quero saber mais sobre este tema

Estou em: [Página Inicial](#) > Envios e Comunicações

Envios e Comunicações

Últimos Documentos

[Documentos Recebidos](#) » | [Documentos Enviados](#) »

Data	Assunto	Documento	
20-10-2011 22:12:25	Req. de parentalidade no âmbito da assistência à família	KMBT25020110511123925.pdf	ver
12-10-2010 17:04:21	Requerimento de maternidade, paternidade e adopção	registro_artur001.pdf	ver
12-10-2010 16:53:34	Requerimento de maternidade, paternidade e adopção	registro_artur001.pdf	ver

Consulte as instruções de validação da assinatura digital, [clique aqui](#)

Envio / Comunicação

- ▶ Prova de Situação Escolar
- ▶ Documentos de prova
- ▶ Comunicação do Valor de Atividade e Serviços Prestados a Entidades Contratantes
- ▶ Anulação da Comunicação do Valor da Atividade e Serviços Prestados a Entidades Contratantes
- ▶ Entidade Contratante - Consultar Notificações

NISS: _____
Último acesso: _____
[Sair](#)

INFORMAÇÃO

▶ [Quero saber mais sobre este tema](#)

Estou em: [Página Inicial](#) > Simulações

Simulações

Nova Simulação

- ▶ Regime Público de Capitalização – Valor Contribuição Mensal
- ▶ Regime Público de Capitalização – Capital Acumulado e Renda Vitalícia
- ▶ Pensões

NISS: _____
Último acesso: _____
[Sair](#)

INFORMAÇÃO

▶ [Quero saber mais sobre este tema](#)

Estou em: [Página Inicial](#) > Dados Identificação

Dados Identificação

Consultas / Alterações

- ▶ Cidadão
- ▶ Alterar Palavra-Chave
- ▶ Alterar Número de Identificação Bancária (NIB)

Relações de Representação

- ▶ Designar-me como Mandatário de outra entidade
- ▶ Responder a Pedido de Mandatário que queira atuar como seu representante
- ▶ Responder a Pedido de Entidade Empregadora que quer ser representada por si
- ▶ Cessar Representação com Mandatário que seja seu representante
- ▶ Cessar Representação com Entidade Empregadora por si representada

NISS: _____
Último acesso: _____
[Sair](#)

INFORMAÇÃO

- ▶ [Quero saber mais sobre este tema](#)

Anexo 4 - Legislação Portuguesa

Legislação Portuguesa que reflete as alterações legais mais significativas que marcam a evolução da Administração Pública electrónica.

Decreto-Lei nº 4/2015 de 7 de janeiro

Código do Procedimento Administrativo, diploma que regula a forma de organização e funcionamento da Administração Pública

Decreto-Lei n.º 211/2006, de 27 de Outubro

Aprova a Lei Orgânica do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social

Decreto-Lei n.º 229/2009, de 14 de setembro

Aprova a Lei Orgânica do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social

Decreto-Lei nº 211/2007, de 29 de Maio

Aprova a orgânica do Instituto de Informática, I. P.

Decreto-Lei nº196/2012, de 23 de Agosto

Aprova a orgânica do Instituto de Informática, I. P.

Decreto-Lei n.º 62/2009, de 10 de Março

Procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro, que transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º 2000/31/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de Junho, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio electrónico, no mercado interno.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 155/2007, publicada no DR nº 190 I Série de 2 de Outubro de 2007

Estabelece as orientações relativas à acessibilidade pelos cidadãos com necessidades especiais aos sítios da Internet do Governo e dos serviços e organismos públicos da administração central.

Decreto-Lei n.º 114/2007, de 19 de Abril

Institui a faculdade de dispensa, no relacionamento com os serviços públicos, de apresentação de certidão comprovativa de situação tributária ou contributiva regularizada.

Decreto-Lei nº 125/2006, de 29 de Junho

Cria a «empresa on-line», através de um regime especial de constituição on-line de sociedades comerciais e civis sob forma comercial, e cria a «marca na hora», alterando o regime do Registo Nacional de Pessoas Colectivas, o Regulamento Emolumentar dos Registos e do Notariado, o Decreto-Lei n.º 8-B/2002, de 15 de Janeiro, e o Decreto-Lei n.º 111/2005, de 8 de Julho

Decreto-Lei Nº.116-A/2006 de 16 de Junho

Procede à criação do Sistema de Certificação Electrónica do Estado - Infra-Estrutura de Chaves Públicas e designa a Autoridade Nacional de Segurança como Autoridade Credenciadora Nacional

Decreto-Lei Nº.116-C/2006 de 16 de Junho

Estabelece como serviço público o acesso universal e gratuito ao Diário da República e as demais condições da sua utilização

Resolução do Conselho de Ministros nº 171/2005, de 3 de Novembro

Aprova a criação da Entidade de Certificação Electrónica do Estado.

Resolução do Conselho de Ministros nº 154/2005, de 30 de Setembro

Adopta medidas com vista ao desenvolvimento do passaporte electrónico português.

Decreto-Lei nº 16/2005, de 18 de Janeiro

Cria a UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, I.P. Revoga o Decreto-Lei nº 98/2004, de 3 de Maio, e a Resolução do Conselho de Ministros nº 135/2002, de 20 de Novembro, com excepção dos seus nº 23 e anexo.

Decreto Regulamentar nº 25/2004, de 15 de Julho

Regulamenta o Decreto-Lei nº 290-D/99, de 2 de Agosto, que aprova o regime jurídico dos documentos electrónicos e da assinatura digital.

Decreto-Lei nº 165/2004, de 6 de Julho

Altera o artº 29º do Decreto-Lei nº 290-D/99, de 2 de Agosto, que aprova o regime jurídico dos documentos electrónicos e da assinatura digital.

Resolução do Conselho de Ministros nº 22/2001, de 27 de Fevereiro

Revê a avaliação dos sites na Internet de organismos integrados na administração directa e indirecta do Estado.

Resolução do Conselho de Ministros nº 114/2000 (II série), de 18 de Agosto

Cria a Comissão Intersectorial para a Sociedade da Informação. Mandata o Ministro da Ciência e Tecnologia para promover a dinamização, a coordenação e o acompanhamento da actuação governativa em matéria da sociedade da informação.

Resolução do Conselho de Ministros nº 60/98, de 6 de Maio

Determina a existência de um endereço de correio electrónico nos serviços e organismos integrados na administração directa e indirecta do Estado e regula o valor a atribuir à correspondência transmitida por via electrónica.

Resolução do Conselho de Ministros nº 69/97, de 5 de Maio

Regulamenta o registo e gestão dos nomes de domínios da Internet para Portugal.

Lei nº 109/91, de 17 de Agosto, A criminalidade informática.

Resolução do Conselho de Ministros nº 5/90, de 28 de Fevereiro
Aprova, ao abrigo da Lei de Segurança Interna, as instruções sobre segurança informática - Normas SEGNAC 4.