

UM DOS TEMAS DE ESTUDO SOBRE AS REFORMAS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DE MACAU — IMPLEMENTAÇÃO DO “GOVERNO ELECTRÓNICO” OU “ADMINISTRAÇÃO ELECTRÓNICA”

*Choi Chi Long**

I

INTRODUÇÃO

O Chefe do Executivo da Região Administrativa Especial de Macau refere, no Relatório das Linhas de Acção Governativa para o ano financeiro de 2002, que “além de constituírem uma preocupação quotidiana da população, o desenvolvimento do espírito de servidor público e o melhoramento da eficiência administrativa são questões que o Governo não pode negligenciar no dia-a-dia da sua governação”.

Todos sabemos que a tendência reformista verificada a nível mundial é irreversível, tendo surgido, nos anos 90, uma campanha que visava a “reestruturação dos governos” no sentido de se adaptarem às necessidades de desenvolvimento tecnológico, de elevado nível no próximo século. A reestruturação dos organismos públicos, além de ser um tema “quente” de discussão sobre as reformas da Administração, é também ao mesmo tempo uma questão relacionada com a informatização governativa. Ao longo da década de 90, o problema “de aproveitar as tecnologias informáticas para reestruturar os organismos públicos” era uma matéria que levantava uma série de preocupações para os países desenvolvidos em geral e era um *slogan* muito ouvido.

* Técnico Superior da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública. 1251

Macau encontra-se numa situação semelhante à dos governos de outros países que estão a aplicar projectos de “reestruturação do governo”, de forma a tentar atingir, através daquela, níveis de eficiência idênticos aos das empresas privadas, por forma a tornarem-se os principais promotores do desenvolvimento económico verificado em cada um dos seus países.

Neste texto, vamos, tendo em conta a realidade actual de Macau, enumerar algumas experiências pioneiras realizadas em alguns países ou regiões, aplicando-as às questões que se levantam nas reformas da Administração Pública de Macau, procurando dar a conhecer métodos e estratégias que a longo prazo podem vir a ajudar a resolver as questões levantadas, sendo deste modo uma pequena contribuição para a problemática das reformas do Governo da RAEM.

II

SIGNIFICADO DA IMPLEMENTAÇÃO DO GOVERNO ELECTRÓNICO E SITUAÇÃO GERAL DA SUA IMPLEMENTAÇÃO NAS DIVERSAS REGIÕES OU PAÍSES

No mundo de hoje, o desenvolvimento de um país é medido pelo seu grau de informatização. A “*onda da informatização*”, além de provocar um rápido desenvolvimento da economia mundial, está a provocar uma profunda reforma na forma de viver, nos métodos de trabalho, nos valores, ideias e formas de pensamento das sociedades. Em consequência disto, há um maior estímulo para o desenvolvimento da sociedade humana.

A informatização é uma tendência do desenvolvimento das sociedades actuais. A aceleração da informatização é uma fonte de preocupações para todos os países. Desde os anos 80 que a China tem vindo a preocupar-se com a implementação da informática de modo a poder realizar as quatro fases da modernização. Em 1984, Deng Xiaoping afirmou que “*a exploração dos recursos informáticos existentes contribuirá para a realização das quatro modernizações*”. O Presidente Jiang Zemin reiterou que “nenhuma das quatro modernizações se pode afastar da informatização”.

Nos países ocidentais, está a nascer um novo conceito ligado às funções governativas e que é designado como “*Governo Electrónico*” ou 1252 “*Administração Electrónica*”. É uma nova forma de entrar em contacto

com o governo através de instrumentos instalados na rede, pondo em marcha, através de programas adequados, as complexas e inúmeras tarefas relativas à gestão administrativa, o que permite restabelecer a relação de poder entre as associações, os organismos, os cidadãos e o governo; abandona-se o modo tradicional de gerir o governo para se adoptar um sistema moderno, tanto ao nível da Administração como na área jurídica. Dito de outro modo, o método é idêntico ao seguido nos países ocidentais em que a gestão é flexível, variando apenas no que concerne à sua realidade física e às diferentes empresas aí existentes. Algumas das suas tarefas têm como finalidade apoiar o país e o governo na criação de um site na rede de modo a facilitar a celebração de contratos de compra e venda com diversas empresas; há também actividades que visam implementar na rede mecanismos de pagamento que para facilitar num curto espaço de tempo a cobrança de impostos e o pagamento de multas por parte da Administração municipal, estadual e do próprio país; algumas daquelas actividades envolvem, ainda, a substituição das cartas de condução e o pagamento de contas emitidas pelas empresas públicas.

Sendo certa, a chegada de uma revolução ao nível dos escritórios, devemos, ter uma noção clara do que significa a informatização do governo, a automatização dos escritórios, o lançamento da *home page* do governo¹; a relação existente entre a implementação do governo electrónico², da administração electrónica e do novo conceito relacionado com

¹ “O lançamento da *homepage* do governo” significa colocar os serviços prestados pelo governo na *Internet*, através da criação de um governo virtual, onde se concretizam as funções do governo. Basicamente, todos os serviços do governo que podem ser concretizados fora da rede, podem também ser concretizados na *Internet* (excepto em algumas situações especiais). Com a implementação da *homepage*, o governo pode apresentar publicamente a designação, as atribuições, o organograma e os estatutos dos Serviços Públicos, bem como os seus documentos, informações e arquivos, divulgando tudo aquilo que pode ser divulgado. A criação de uma ponte de intercâmbio entre o governo e o público faz com que os cidadãos possam, facilmente, entrar em contacto com o governo e exercer ao mesmo tempo, de forma democrática, o direito de fiscalizar o governo. Além disso, os cidadãos podem, por via da *Internet*, satisfazer os serviços relacionados com o governo, como por exemplo, o pagamento das taxas e os despachos de autorização dos casos especiais etc.. A nível interno, encontrando-se os Serviços interligados através da *Internet*, os dirigentes podem aproveitar-se deste meio para emitir instruções e orientar os trabalhos de todas as subunidades.

² O conceito de “Governo Electrónico”: De acordo com estudos realizados a nível mundial, existe uma tendência no sentido de implementar a automatização, estabelecer redes, informatizar e partilhar em comum a informação nos trabalhos dos organismos públicos. O Gabinete para os Assuntos Económicos e Sociais da Organização das

as funções governativas. Há uns anos atrás, Al Gore (ex-Vice-Presidente dos EUA) defendeu, num discurso proferido numa conferência internacional, que os governos do séc. XXI deveriam saber reajustar-se a si próprios de forma correcta e constante, corrigir o rumo das inovações e que se tornassem mais simples e sensíveis, reagindo e tomando decisões de forma rápida e enérgica. Só assim poderiam adaptar-se à era da informática no séc. XXI, a qual se transformaria e desenvolveria rapidamente. A perspectiva aqui defendida é a de um governo electrónico.

Tendo em atenção o posicionamento internacional dos governos, quanto ao desenvolvimento da rede, todos os países reconhecem que os EUA têm uma rede governamental madura e mais desenvolvida. Naquele país, quase todas as unidades dos organismos, desde os organismos do governo federal, aos governos de cada Estado, distrito ou cidade, já colocaram o seu site na rede com inúmeras informações e conteúdos úteis. Além deste, outros países como a França, Inglaterra e Singapura não poupam esforços na aplicação da tecnologia moderna via Internet, a qual se encontra aí já muito desenvolvida. Em França, por exemplo, o primeiro passo para implementar o “governo electrónico” foi lançar na rede a *home page* do governo tendo sido criados, até à data, cerca de 60 sites por cada um dos vários organismos do governo. Os serviços públicos lançados na *home page* foram sobretudo os da educação, telecomunicações e ambiente. Em Inglaterra, a informatização do governo reside no maior aproveitamento das tecnologias modernas de informação para satisfazer as necessidades da população e, de modo a que outros possam fazer uso, de forma eficaz, dos recursos informáticos disponibilizados pelo governo. Este país definiu como objectivo primordial no quadro estratégico do “governo electrónico” a necessidade de estabelecer um “*governo onde as pessoas são a prioridade*”. A implementação informática tem sempre em mente este objectivo e é exigido a todos os Serviços que o tenham em

Nações Unidas salienta, para este ano, a importância da implementação da informatização nos países em vias de desenvolvimento, na perspectiva de que, com a aplicação das tecnologias informáticas, serão melhorados os organismos públicos e reestruturada a Administração Pública, alcançando-se, a concretização da automatização e da partilha dos recursos informáticos. Dos 5 âmbitos que constituem a “Auto-estrada da informática”, e estão a ser promovidos de forma activa em todo o mundo, o “governo electrónico” ocupa o primeiro lugar, sendo os restantes 4 âmbitos, o comércio electrónico, o ensino a longa distância, a medicina à distância, e os divertimentos electrónicos.

1254 Podemos dizer que a informatização do governo é a base da informatização da sociedade.

consideração quando da escolha das orientações a seguir durante a informatização. Actualmente, Singapura tem todos os seus organismos públicos representados na *home page do governo*, que é qualitativamente superior à da França. O site principal está construído de forma a garantir a perfeita optimização, incluindo todos os serviços públicos, anúncios governativos, focagem de acontecimentos, serviços *on-line* do governo, retrospectiva em relação aos serviços prestados pelo governo, motores para pesquisa de sites, permitindo ainda aos seus utilizadores exporem a sua opinião.

A RPC encontra-se também numa situação semelhante. O lançamento da *home page* na rede, em 1999, foi recebido com uma onda de entusiasmo, que fez aumentar a quantidade de servidores ligados à Internet e o número dos seus utilizadores. Em consequência e atendendo à grande procura houve a necessidade de construir mais *home pages* onde foram implementados sites das várias hierarquias do governo. Aquele ano marca o lançamento da *home page* do governo chinês. Em 1999, a onda de entusiasmo provocada pelo lançamento da *home page* caracteristicamente chinesa por parte do governo, permitiu aos utilizadores, ao povo, tomar conhecimento das várias prestações de serviços. O facto das hierarquias governativas terem um site na Internet levou o público e empresas a lançarem com entusiasmo as suas próprias *home pages*. Esta foi uma das razões para que o governo criasse uma *home page*.

Em suma, o lançamento da *home page* do governo evidencia, substancialmente, a estruturação de um “Governo Electrónico” no país, aproveitando as tecnologias da informática e da comunicação para dar uma resposta eficaz às actividades da administração, gestão e serviços internos, prestando um conjunto de serviços sistematizados ao governo, à sociedade e ao público.

As três perspectivas que serão agora expostas reflectem ideias importantes:

1. O aproveitamento dos sistemas informáticos e das possibilidades da rede, através da informatização dos serviços públicos podem aumentar a eficiência do governo em termos administrativos, de gestão e serviços. O “Governo Electrónico” aproveitando a tecnologia informática existente permite, efectivamente, tornar a estrutura orgânica mais coesa e os procedimentos administrativos mais simples.

2. Através da rede informatizada existente, os organismos do governo, fornecem diversos serviços de qualidade à sociedade em geral. Esta rede envolve todo o tipo de serviços públicos. O “Governo Electrónico” aproveita a concentração dos meios de informação para prestar diversos serviços de forma simples e célere, utilizando equipamentos modernos, tais como sistema de gravação automática, etc.
3. Com a informatização do governo, fomenta-se e acelera-se o processo de informatização na sociedade global. Dando a conhecer ao público as novas tecnologias permite-se que a sociedade usufrua das facilidades que a rede informática oferece. Só assim é que há, efectivamente, um desenvolvimento da sociedade global.

III

DISCUSSÃO SOBRE A QUESTÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO “GOVERNO ELECTRÓNICO” OU “ADMINISTRAÇÃO ELECTRÓNICA”

Através da informação e das tecnologias de comunicação, o “Governo Electrónico” é capaz de romper as fronteiras entre os vários sectores (de organização) dos Serviços Públicos, constituindo um órgão virtual de serviços electrónicos, para que toda a gente possa adquirir informações e serviços administrativos através de vários canais. Mais concretamente, será construído um modelo de “governo electrónico” de acordo com os seguintes domínios : aplicação, serviços e servidores de redes, de modo os cidadãos poderem dizer ao governo quais as suas principais necessidades. Por outro lado, os cidadãos podem ficar a conhecer melhor como funciona a Administração reduzindo a necessidade de deslocações múltiplas aos vários departamentos públicos para resolver um único assunto, desburocratizando-se os procedimentos administrativos. Desta forma, os cidadãos poderão familiarizar-se com o governo, de forma mais célere e conveniente, resolvendo as suas dúvidas através da busca na *home page*. Tanto a gestão, como os serviços prestados pelo “Governo Electrónico”, são trabalhos concretizados através da implementação de um servidor de rede.

Alguns estudiosos consideram que os 3 principais agentes no funcionamento do “Governo Electrónico” são os seguintes: governo, empresas e cidadãos. Por isso, as tarefas e actividades executadas pelo governo

desenvolvem-se, principalmente, com base no funcionamento de 3 agentes, nomeadamente: a interacção entre governo-governo, entre governo e empresas; e a interacção entre o governo e os cidadãos. Concretamente, as interacções mencionadas dividem-se em 5 áreas ligadas entre si : entre governo-governo, entre governo-empresas, entre governo-cidadãos, entre empresas-governo e entre cidadãos-governo. Os estudiosos, defensores desta teoria, acham que o desenvolvimento do “Governo Electrónico” pode ser dividido, basicamente, em 4 fases : (1) fase inicial — informações do governo divulgadas via internet; (2) interacção unilateral entre o governo e os utentes (empresas e cidadãos), papel activo do governo por oposição a um papel passivo do utente; (3) interacção bilateral entre o governo e os utentes; (4) procedimento de tarefas via internet.

Por outro lado a “Administração electrónica” tem em si três ideias fundamentais:

1.º A exigência do apoio de informações electrónicas e da instalação de infra-estruturas de informação. A tecnologia dos serviços da rede digital tem uma ligação inseparável com equipamentos básicos e com o desenvolvimento de *software*;

2.º O objectivo de tratar assuntos públicos relativos ao poder político, abrangendo assuntos referentes à gestão administrativa dos órgãos administrativos, e também aos órgãos judiciais, legislativos e a outros organismos públicos.

3.º Dar a conhecer, não só todos os assuntos relativos à gestão administrativa através da Internet mas, também, reorganizar a sua estrutura orgânica e reproduzir tarefas. A “Administração Electrónica” não corresponde inteiramente, ponto por ponto, a um governo actual. De um ponto de vista mais amplo, e tendo por fim o destinatário (utente), a “Administração Electrónica” compreende as seguintes vertentes: Governo-Governo, (G2G); Governo-Empresas, (G2B); Governo-Cidadão, (G2C).

Compreendemos que as relações que se estabelecem entre o “Governo Electrónico” e a “Administração Electrónica” devem ser complementares e mutuamente vantajosas. Assim, a dinâmica do governo será maior à medida que se aperfeiçoam os serviços electrónicos e os sistemas da rede, fazendo com que a “Administração Electrónica” implemente uma Administração Pública responsável, democrática com elevada eficiência, tudo isto graças ao “Governo Electrónico”.

Antes da transferência de soberania, Macau, preocupou-se apenas em estabelecer um governo com características algo modernas. A Informac 1257

(rede informática da Administração Pública), que foi criada em 1996, é apenas uma rede preliminar do governo com o objectivo de estabelecer uma rede entre vários Serviços Públicos e *home pages* do governo. Pelo que, Macau está ainda numa fase preliminar, quer na implementação do “Governo Electrónico”, quer nas tarefas de execução da “Administração Electrónica”. No que se refere aos objectivos de elevação da eficiência dos serviços prestados pela Administração e da optimização de funções, ainda há um longo caminho a percorrer.

IV

SITUAÇÃO ACTUAL DO “LANÇAMENTO DA HOME PAGE GOVERNATIVA NA REDE” EM MACAU

Todos os países, a nível mundial, têm-se esforçado na construção do dito “Governo Electrónico”. O lançamento de uma *home page* é diferente de governo para governo, tendo os países desenvolvidos sido os primeiros a lançar a *home page* na rede e, só mais tarde, os países em vias de desenvolvimento. A situação de Macau é semelhante. A Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, seguindo também a tendência mundial no desenvolvimento da tecnologia informática, iniciou nos anos 90, um projecto para caracterizar e avaliar a tecnologia informática na Administração Pública, que foi desenvolvido com a colaboração do Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores (INESC). Para desempenhar a competência atribuída por lei de acordo com o art.º 2.º do Decreto-Lei n.º 23/94/M (diploma orgânico do SAFF): “colaborar na definição e promover a execução de políticas de reforma e modernização da Administração Pública”, criou um sistema informático que interligava todos os Serviços Públicos em Macau. A Informac, na qual estavam integrados 17 Serviços e Gabinetes instalados, na altura, em 12 edifícios diferentes, foi lançada, oficialmente, na segunda metade do ano de 1996. Nesta fase inicial de “automatização dos processos existentes” tinha como fim prestar novos serviços aos utentes, dentro e fora dos Serviços. A implementação deste sistema informático na Administração Pública seria ao mesmo tempo um marco importante na história da tecnologia informatizada em Macau.

O seu conteúdo inclui: Sistema de Correio Electrónico, LegisMac (Base de dados da Legislação de Macau), MeteoMac (Sistema de informação meteorológica), AdiMac (Base de dados sobre a Administração

Pública e seus Organismos) e LegisFPM (Base de dados da legislação, em texto integral, da Função Pública). Os serviços prestados por este sistema permitem a aceleração do processo de reforma da Administração Pública e a sua modernização, alterando, de início, os métodos utilizados no tratamento e no desenvolvimento de alguns procedimentos e na consulta que, no passado, eram efectuados manualmente em termos de gestão e funcionamento.

Antes da transferência de poderes, a Administração Pública de Macau tinha como principal estratégia facultar aos cidadãos outros mecanismos, que os permitissem participar — excepto no acesso aos tribunais — nos procedimentos administrativos quando estavam em causa os seus próprios interesses, por forma a complementar, defender e exercer os seus direitos. Teve-se em conta a racionalidade interna e a aproximação ao cidadão quando a Administração Pública se transferiu, gradualmente, para instalações mais adequadas, concentrando numerosos serviços de frequente consulta pelo público num edifício situado em local estratégico. A aproximação da Administração ao cidadão é efectuado, nomeadamente, através do esclarecimento de dúvidas ao público sobre os procedimentos administrativos e a divulgação de conhecimentos sobre a Administração Pública de Macau. Também, pela elaboração de manuais bilingues destinados à consulta pelo cidadão, onde se dão informações sobre a Administração Pública; ou, ainda através da actualização periódica do “Guia do Cidadão de Macau”, etc.

Daqui se depreende que as políticas e as prioridades definidas por um país ou governo influenciam de forma directa a evolução da informatização. Acentua-se, especialmente, que a informatização do governo ocupa um lugar importante na informatização considerada globalmente. Isto é, não se deve apenas à questão da “função guia” supra referida, mas porque o governo é o principal impulsionador do desenvolvimento social e económico. Até ao momento, o governo é quem detém a maior percentagem de recursos informáticos e é também o seu maior utilizador.

A implantação do “Governo Electrónico” em Macau dividiu-se em 3 fases : na primeira fase (de 1997 a 19.12.1999), a Informac, criada em 1996, entrou em funcionamento e conseguiu ligar 30 Serviços Públicos através da rede *Novell*, com vista a trocar informações com mais eficiência. Durante a primeira fase, os Serviços Públicos que disponibilizavam as suas *home pages* via Informac, disponibilizaram vários serviços, entre os quais, de correio electrónico, bases de dados legislativos e da administra-

ção pública, sistema informático de meteorologia, etc. Após a implementação da Região Administrativa Especial de Macau, as autoridades do governo da RAEM tiveram em consideração a Informac, a qual tem disponibilizado muitas informações sobre procedimentos administrativos para consulta dos cidadãos. Além disso, a entrada em funcionamento, através desta rede, das *home pages* do Ministério Público e dos Tribunais da RAEM (serviços judiciais de grande relevo), contribuiu ainda mais para um mundo de informações sem fronteiras, reforçando a comunicação e o contacto com os cidadãos no domínio jurídico, aumentando a sua transparência e estabelecendo um canal de comunicação interactivo relativamente aos assuntos jurídicos e judiciais. Além disso, os cidadãos podem ainda consultar as informações referentes à distribuição de processos e às listas de espera nos tribunais de diferentes instâncias, através da respectiva *home page*.

Quanto à segunda fase, vale a pena realçar que a entrada em funcionamento das *home pages* dos órgãos policiais e da Assembleia Legislativa, e dos serviços de pesquisa de texto integral do Boletim Oficial, prestados gratuitamente pela Imprensa Oficial, contribuem, mais ainda, para a modernização administrativa, cujos objectivos são os seguintes: a criação de uma Administração Pública electrónica e delineação de planos concretos para aperfeiçoamento da Informac, a qual liga os vários Serviços Públicos e Entidades. Isto é, torna mais transparente o funcionamento e a cooperação entre os diversos Serviços e proporciona mais facilidades aos utentes. Nesta segunda fase (19.12.1999 a 01.2002), muitos Serviços começaram a ter a sua própria *home page* ou a integrar-se na Informac, o que reflecte a prioridade dada pelo governo da RAEM à informatização. A terceira fase é um período de desafio especialmente após a actualização da referida Informac, em 25 de Janeiro de 2002. O tema respeitante ao trabalho de implementação do “Governo Electrónico” de Macau foi posto, novamente, em agenda (Relatório de Estudo Estratégico do “Governo Electrónico” da Região Administrativa Especial de Macau, publicado na Informac, abaixo designado, simplesmente, por Relatório de Estudo).

Actualmente estão disponíveis, via Informac, 42 Serviços Públicos, a maior parte dos quais integrados nos Serviços da Administração Pública. Os conteúdos são muito variados e de bastante utilidade (por exemplo: a entrada em funcionamento da admissão de emprego através da rede, proporcionado pela Direcção dos Serviços de Trabalho e Emprego;

ou a entrada em funcionamento da *home page* do Ministério Público e dos Tribunais de Macau).

Segundo o referido Relatório de Estudo, deve-se ter em conta que os objectivos e as políticas de desenvolvimento do “Governo Electrónico” e da modernização administrativa devem ser complementares. Na relação entre ambos, a modernização administrativa é a base e a condição indispensável de desenvolvimento do “Governo Electrónico”, e este constitui o instrumento e o meio eficaz para melhorar os procedimentos administrativos existentes e elevar ainda mais o grau de modernização administrativa. Se esta modernização deve ter por objectivo a implementação do serviço *One-Stop*, o “Governo Electrónico” deve caminhar em direcção ao serviço *Zero-Stop*, isto é, os cidadãos, onde quer que estejam, têm fácil acesso aos serviços prestados pelo governo.

Quanto à implementação do “Governo Electrónico”, se a RAEM tem por objectivo prioritário o desenvolvimento da modernização administrativa, estabelecendo um mecanismo administrativo simplificado e completo, então, a utilidade do “Governo Electrónico” poderá atingir o seu expoente máximo. Esta estratégia corresponde à realidade de Macau e representa uma tática de desenvolvimento, elaborada passo a passo, de forma realista e de acordo com as necessidades práticas de desenvolvimento de Macau. Com base no desenvolvimento acima mencionado e segundo os conteúdos referidos pelos respectivos estudiosos, concluímos que a introdução e o desenvolvimento desta política em Macau está mais atrasada do que em outras regiões, encontrando-se ainda numa fase inicial a “construção” desta interacção.

V

COEXISTÊNCIA DE CARACTERÍSTICAS VIRTUAIS E PRÁTICAS QUE ACTUAM EM PARALELO NA IMPLEMENTAÇÃO COMO ZONA ESPECIAL A “CIDADE ELECTRÓNICA — MACAU”

O Presidente Jiang Ze Min escreveu um texto, nos anos 80, no qual referiu que, se não houvesse informatização, não haveria modernização. Podemos dizer que a partir dos anos 90, até à primeira metade do século XXI, a informatização será o principal sinal de modernização. O sentido da informatização não é o de modernização em sentido amplo, mas um elemento concreto da modernização. Isto é, a informatização é a 1261

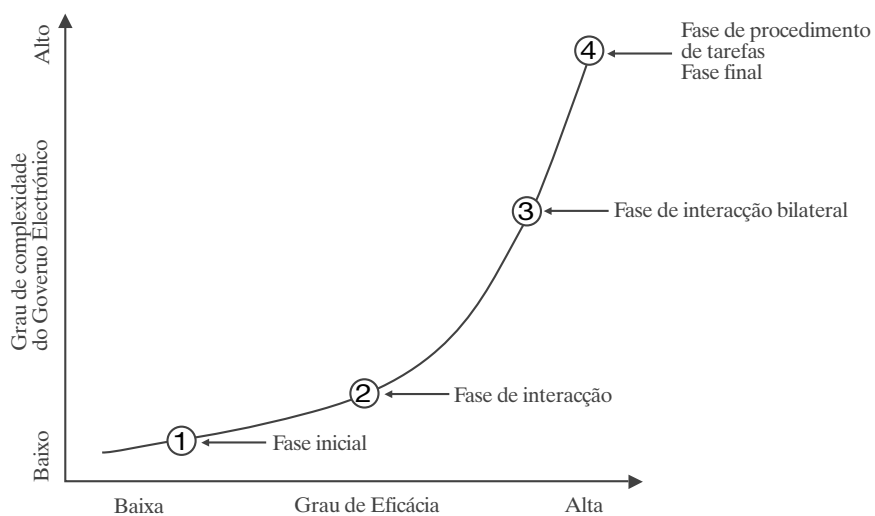
modernização a que nos referimos neste concreto período histórico de desenvolvimento.

Existe uma corrente que defende que a economia entra agora num período de “economia do conhecimento” e que a nossa sociedade está a evoluir para uma “sociedade do tipo intelectual”. O seu significado real reside na tendência de informatização da gestão no século XXI, que passa da gestão informática para uma gestão intelectual. Isto é, com o desenvolvimento da *internet* e o aparecimento de várias formas de negócio electrónico, a questão actual já não é a da exploração de dados ou recursos informáticos, mas é a de como aproveitar, completamente, estes dados e informações para adquirir conhecimentos e como aproveitar estes para chefiar e tomar decisões por forma a que sejam justas e vantajosas. É evidente que, na esmagadora maioria dos países, o governo é o maior utilizador das tecnologias informáticas. O objectivo fundamental da informatização governativa é aproveitar as tecnologias informáticas para elevar a eficiência do funcionamento administrativo, procurando que as decisões governativas se baseiem em informações atempadas, correctas e seguras; e, ao mesmo tempo, prestar ao público vários serviços, incluindo serviços informáticos. Na base dos diversos sistemas informáticos de gestão, estruturados em vários níveis, a informatização governativa desenvolve-se, em torno de 5 vertentes, a saber: serviços informáticos do governo, comércio electrónico, serviços do governo electrónico, incentivo à participação do público e reestruturação dos organismos governativos.

Trata-se de uma obra em que coexistem características virtuais e práticas, que se desenvolvem em paralelo, e que será em termos consideráveis investida, tanto de recursos humanos como financeiros, e em relação à qual, muitos peritos e estudiosos de governos de todo o mundo têm vindo a dar diferentes definições em diferentes alturas. Para além do “Governo Electrónico” a que se vem referindo, ainda não existe qualquer definição unificada quanto à “Administração Electrónica”. Só que, nos últimos anos, em alguns países desenvolvidos, um número cada vez maior de funcionários governamentais, técnicos e peritos têm adoptado os termos de “*e-government*” e “*e-governor*” para representar a informatização do governo. O primeiro designa-se por “Governo Electrónico”, e o último por “Administração Electrónica”. Durante o encontro sobre o “Governo Electrónico global nas organizações bancárias a nível mundial”, realizado em Washington, em Junho de 2001, fizeram-se várias referências à palavra “e-ga”, que representa não só “Administração Electrónica”

ca”, mas também “Governo Electrónico”. Os conceitos de “Administração Electrónica” e “Governo Electrónico” são paralelos. Em sentido amplo, o e-comércio é a informatização das empresas (todos os procedimentos). Então, a “Administração Electrónica” será a informatização global do governo. Quer isto dizer que é o organismo do governo que reordena, reorganiza e otimiza as atribuições de gestão e de serviços, do interior, do exterior, mediante tecnologias informáticas modernas e de comunicação na rede. Depois, completa a “Administração Electrónica” via internet, permitindo a uniformização de gestão e de serviços de alta eficiência e qualidade, transparente, do ponto de vista externo (do público) e interno (dos próprios serviços) sem obstáculos cronológicos ou espaciais, ou de limites de distância entre os Serviços.

Uma das facções dos estudiosos deste fenómeno consideram que, de acordo com o desenvolvimento do “Governo Electrónico” observado em diversos países, este pode ser dividido em 4 fases (Quadro 1-anexo) : (1) fase inicial — informações do governo divulgadas via internet; (2) interacção entre o governo e os utentes (empresas e cidadãos) — o governo desempenha um papel activo, e os utentes desempenham um papel passivo; (3) interacção bilateral entre o governo e os utentes; (4) procedimento de tarefas via internet. Os estudiosos de outra facção defendem a “Administração Electrónica”, considerando que o seu desenvolvimento pode ser dividido em 5 partes e 3 fases, respectivamente, de acordo com o seu desenvolvimento e funções (Quadro 2-anexo) : (1) sistema automático de funcionamento dentro do governo; (2) *home page* do governo; (3) *web site* do governo; (4) serviço de auto-aperfeiçoamento da sociedade; (5) cidade electrónica. De acordo com o seu nível de complexidade, são divididas em 3 fases : nível inicial, nível médio e nível avançado.

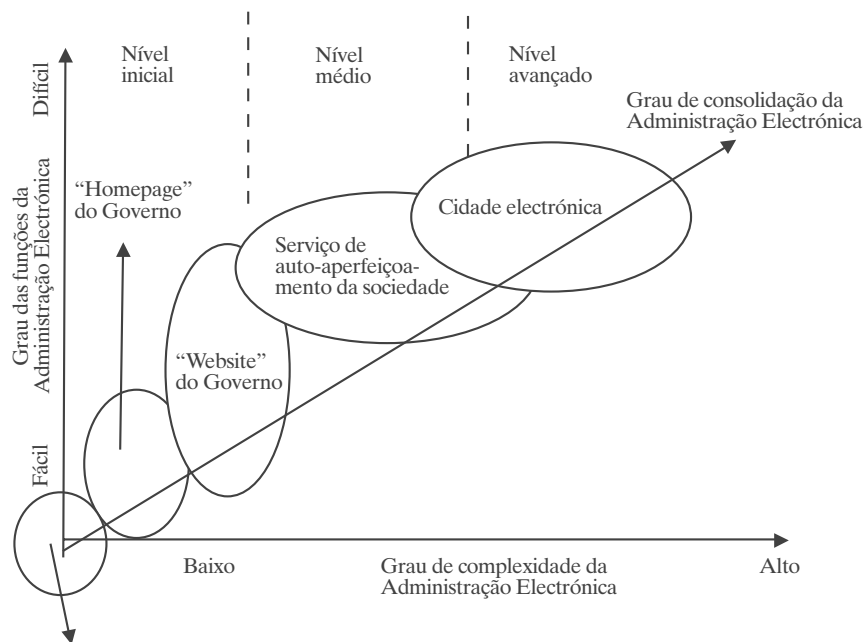


QUADRO I

(Quadro I) As Fases de Desenvolvimento do “Governo Electrónico”

Tendo em conta a experiência de outros países em matéria de desenvolvimento do “Governo Electrónico”, o mesmo é dividido em 4 fases: (1) Fase inicial — informações do governo via internet; (2) Fase de interacção entre o Governo e os utentes (Empresas e cidadãos), papel activo do governo por oposição a um papel passivo do utente; (3) Fase de interacção bilateral; (4) Fase de procedimento de tarefas via internet.

Fonte: “Governo Electrónico: Governo na época informática das organizações”, Rede e Informática, 1.ª edição, 2002.



Sistema automático de funcionamento dentro do Governo

QUADRO II

(Quadro II) As Fases de Desenvolvimento da "Administração Electrónica"

A coordenada longitudinal representa o grau de dificuldade que implica as funções técnicas dos serviços prestados pelo governo. A coordenada transversal reflecte a exigência em relação à natureza e qualidade dos serviços prestados pelo governo ao nível da interacção. O nível da interacção refere-se ao grau de complexidade do Governo enquanto fornecedor de informações. Um maior nível de fiscalização (incluindo a fiscalização interna e externa) implica mais conexões externas, por conseguinte será superior o nível de interacção. A coordenada diagonal representa o nível de adaptação da "Administração Electrónica" ao desenvolvimento económico e social, e ao mesmo tempo, revela o aumento do grau de satisfação dos cidadãos em relação à "Administração Electrónica".

Fonte: "Governo Electrónico: Núcleo da informatização do País", Jornal "Informatização da China", 21 de Janeiro de 2002.

Com base nas duas definições mencionadas, podemos concluir que ambas as escolas consideram que os principais objectivos, durante a fase inicial, quer do “Governo Electrónico”, quer da “Administração Electrónica” são : governo via internet, divulgação de informações via internet e serviços de divulgação unilateral. E as principais diferenças entre estas duas escolas são: a interacção bilateral entre o governo e os utentes ou entre o governo e as empresas; o procedimento de tarefas via internet; a elevação da eficiência administrativa com vista à coordenação das reformas dos organismos administrativos; o apoio ao governo na transferência de um “modelo dominante de gestão” para um “modelo dominante de serviços”.

Face à situação actual de Macau, e graças aos recursos disponibilizados pelo governo, para a maioria do funcionamento administrativo dentro dos Serviços Públicos, foi criado, nos últimos anos, o seu correspondente sistema informático de apoio, incluindo a gestão de recursos humanos, a gestão financeira e de documentação, a gestão de todos os tipos de registos de serviço público e a gestão de dados de quem recebe os serviços. Esta rede interna e os computadores de cada serviço estão unificados através da Informac e por outras *networks* de uso especial, comprovando que a RAEM já dispõe de uma base considerável de equipamentos de *hardware*. Também se pode afirmar que, em comparação com a situação presente no estrangeiro e em países mais desenvolvidos, Macau encontra-se, ainda, num processo de crescimento electrónico e da rede. Quanto ao “Relatório de Estudo Estratégico do governo electrónico da Região Administrativa Especial de Macau”, onde se refere a prioridade da Modernização Administrativa, os organismos públicos actuais, durante o desenvolvimento do “Governo Electrónico”, apresentam-se, apenas, como um novo regime de gestão do governo construído depois da optimização e reorganização da actual estrutura orgânica da Administração e dos procedimentos de trabalho. A divulgação daquele “Relatório de Estudo” é muito significativa e pertinente. Pelo menos, foi definida expressamente como uma “prioridade do governo”. Para este efeito foi dividido em várias fases, formulado por vários profissionais e realizado por etapas todo em atenção a situação actual, tendo por objectivo fundamental as reformas da Administração Pública, devendo a Modernização Administrativa ser prioritária. Tendo em especial atenção evitar a duplicação de tarefas, critérios diferentes e a falta de coordenação e

coerência da implementação dos trabalhos, será implementado um regime de “coordenação global, em que cada um assume as respectivas responsabilidades”, de modo a construir uma “cidade electrónica - Macau” com características de uma zona especial.

Feita esta análise e de acordo com o seu desenvolvimento, pessoalmente, acho que o governo da RAEM pode construir um “Governo Electrónico” com prioridade no domínio das estratégias de desenvolvimento, seguindo-se a tendência de construção de uma “Administração Electrónica” (e.g, a nível dos serviços prestados às empresas e aos cidadãos relativamente à reorganização da estrutura orgânica da Administração Pública e à reprodução do processo das actividades prestadas pelo governo).

BIBLIOGRAFIA

- “*Relatório das Linhas de Acção Governativa da Região Administrativa Especial de Macau, 2002*”;
- “*Aceleração na promoção da informatização nacional, Guia para o desenvolvimento da indústria de informatização electrónica da China*”, Editora Indústria Electrónica, Março de 1998;
- “*Guia do Governo na Internet*”, Editora Jornal Económico;
- “*Relatório do Estudo Estratégico sobre ‘governo electrónico’ da Região Administrativa Especial de Macau*”;
- “*A administração de Macau durante o período de transição*”, Gabinete do Governador de Macau, 1999;
- “*A economia da informática e do conhecimento*”, editora Ciência da Economia, Maio de 1999;
- “*Macau: desenvolvimento e reforma*”, Edição da Associação da Ciência Social de Macau, Março de 2001.

JORNAIS:

- “*A entrada em funcionamento dos pedidos de emprego através da rede da Direcção dos Serviços de Trabalho e Emprego*”, Macao Daily News, 16 de Janeiro de 2002;
- “*A rede informática cobre mais de 90% dos organismos públicos*”, Macao Daily News, 8 de Janeiro de 1998;
- “*A Homepage da Capitania dos Portos entra em funcionamento na próxima Terça-feira*”, Macao Daily News, 15 de Janeiro de 1998;

“A Homepage do Ministério Público da RAEM entra em funcionamento, em 20 de Junho de 2001”, Macao Daily News, 21 de Junho de 2001;
“A Homepage dos Tribunais da RAEM entra em funcionamento, em 27 de Setembro”, Macao Daily News, 28 de Setembro de 2001.

EDIÇÕES PERIÓDICAS

Folheto “Informac”, Direcção dos Serviços da Administração e Função Pública, 1996;
“As tecnologias de informação na Modernização Administrativa e o papel do SAFP na sua promoção”, 31.ª edição da Revista Administração Pública, 1996;
“Escolha o bom Hardware na rede do governo”, Clientes da Informática da China, 29 de Novembro de 1999;
“A importância das obras do governo”, Clientes da Informática da China, 29 de Novembro de 1999;
“Exposição da Indústria informática no Século XXI, 3.ª parte — Os 5 aspectos de desenvolvimento da informatização governativa”, A Rede e A Informática, 9 de Abril de 1999;
“Comparação entre o governo electrónico e o governo moderno”, Gestão da Administração da China, Setembro de 2001;
“Administração Electrónica — Núcleo da informatização do governo”, Jornal Informática da China, 21 de Janeiro de 2002;
“Administração Electrónica — Distinguir o real do virtual”, Jornal Informática da China, 21 de Janeiro de 2002;
“Governo Electrónico: Governo que constroi a época da informática”, Rede e Informática, 1.ª edição de 2002;
“A Administração Electrónica não é uma ‘obra de fachada’”, Clientes da Informática da China, 14 de Janeiro de 2002;
“O governo electrónico’ da Inglaterra”, Rede e Informática, Janeiro de 2002;
“A fase inicial da construção da obra da administração electrónica”, Jornal Informática da China, 21 de Janeiro de 2002.

INTERNET

www.xinjileather.com.cn/gov/gongcheng/zfsw.thm

www.xinjileather.com.cn/gov/gongcheng/dzzf.thm