



Governo Digital: análise do governo português na Internet

Kleomara Gomes Cerquinho¹, Karla S. S. Pereira², Irineu Amaro Vitorino¹

¹Departamento de Administração – Faculdade de Estudos Sociais - Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

²Instituto de Computação – Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

kleomara@gmail.com, karla.pereira@icomp.ufam.edu.br,
irineuvitorino@gmail.com

Abstract. *The objective of this paper is to identify the stage - e-government or e-participation - in which is the use of the Internet in the State-society relation in the Portal of the citizen of Portugal and Portal of the Portuguese Republic. The applied methodology was content analysis with guided navigation, through the instrument of research direct observation in the Portuguese Portal, using the model of Cerquinho (2013) for the definition of limits between the stages. Although using Web 2.0 tools, the result found indicates that the Portals and Site analyzed are at the level of Symbolism, e-government stage.*

Resumo. *O objetivo deste artigo é identificar o estágio – e-government ou e-participation – em que se encontra o uso da Internet na relação Estado-Sociedade no Portal do cidadão de Portugal e Portal da República Portuguesa. A metodologia aplicada foi análise de conteúdo com navegação orientada, por meio do instrumento de pesquisa observação direta no Portal português, usando o modelo de Cerquinho (2013) para a definição de limites entre os estágios. Apesar de utilizar ferramentas de Web 2.0, o resultado encontrado indica que os Portais e Site analisados estão no nível do Simbolismo, estágio de e-government.*

1. Introdução

Devido à intensidade da utilização da tecnologia na comunicação humana, à velocidade que a caracteriza e ao baixo custo que representa, de forma lenta, porém crescente, os países têm sido impulsionados a oferecer posicionamento sobre o tema na área pública. Vários serviços públicos estão totalmente automatizados, permitindo que o cidadão os acesse virtualmente.

Diante da pressão social pelo uso das tecnologias e da crescente revolução digital nas esferas públicas, há alguns anos a ONU procurou situar os Estados-membros em um *Ranking* de *e-government* (prestação de serviços governamentais ao cidadão por meio de um conjunto de ferramentas informativas para aumentar a eficiência da gestão pública) ou *e-participation* (uso proativo da tecnologia pelo governo para se relacionar com os cidadãos e permitir tomada de decisão participativa), a fim de verificar quem está aplicando as ferramentas tecnológicas, para permitir ao cidadão tanto o acesso a pequenas informações quanto sua participação integral, onde possa, em conjunto com o governo local, elaborar políticas para o Estado.



Diante disso, o objetivo deste artigo é identificar o estágio – *e-government* ou *e-participation* – em que se encontra o uso da Internet na relação Estado-Sociedade no Portal do cidadão de Portugal e Portal da República Portuguesa. Para este estudo, o artigo divide-se em abordagem sobre o governo eletrônico em Portugal, metodologia aplicada, navegação orientada por meio de análise de conteúdo e considerações finais.

2. Governo eletrônico em Portugal

Em novembro de 1999, com o objetivo básico de organizar as diretrizes da administração pública, a Comissão da União Europeia lançou o *eEurope*. Em seguida, em março de 2000, o Conselho Europeu em Lisboa aprovou a Estratégia de Lisboa 2010, na qual definia que os principais serviços públicos deveriam ser oferecidos em plataforma virtual. O uso da internet passou a ser reforçado a partir de 2000 com o Plano de ação *eEurope* 2002 e com o uso das TIC's pelo Conselho Europeu de Estocolmo, que foi, então, enquadrado como governo eletrônico. Assim, as iniciativas da União Europeia para a informação virtual pública encaminharam-se por meio da sequência de ações e planos: plano de ação *eEuropa* 2005, a Estratégia de Lisboa 2010 e o *i2010* (Bilhime Neves, 2007, p.05).

Portugal, como Estado-membro, sofreu pressão da União Europeia para que aplicasse e concretizasse efetivamente os planos de ação definidos. Além disso, o país empreendeu suas próprias iniciativas, mobilizando-se no estabelecimento de ações. O Quadro 2.1 apresenta cronologicamente o desenvolvimento das ações do governo eletrônico de Portugal até 2005.

Quadro 2.1: Desenvolvimento cronológico do governo eletrônico em Portugal até 2005

ANO	PROGRAMA	DESCRIÇÃO
1991	Programa INFOCID - Sistema Interdepartamental de Informação ao Cidadão	Integração de mais de 50 departamentos governamentais.
1996	IRS virtual	Possibilita aos cidadãos entregarem as suas declarações de impostos pela Internet.
1997	Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal, por meio da Missão para a Sociedade da Informação	Relatório do estado da Sociedade da Informação na Administração Pública Portuguesa, no qual foram apresentadas as primeiras metas e objetivos a alcançar no âmbito da Sociedade da Informação e do governo eletrônico – MSI/MCT 1997.
2000	INFOCID	Estabelecimento do Portal do Cidadão, ou seja, do Serviço Público Direto, que permite a solicitação de emissão de certidões do registro civil, predial e comercial por via eletrônicas, por diferentes modalidades de pagamento virtuais - RCM 156/2000 de 16 de Novembro.
2002	Plano Estratégico Info 2005	Realização de um diagnóstico, análise de ganhos e definição da estratégia de digitalização da administração pública.
	Plano Estratégico dos Serviços Públicos Eletrônicos	Estratégia de negócio eletrônico (<i>ebusiness</i>) a ser seguida pelos diversos departamentos da administração pública, através da estruturação de planos de negócio geridos por equipes qualificadas



		[Programa do XV Governo Constitucional 2002].
	Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC)	Estrutura de apoio ao desenvolvimento da política governamental em matéria de inovação, sociedade da informação e governo eletrônico.
	Comissão Interministerial para a Inovação e Conhecimento	Monitorização da evolução de cada ministério na implementação do governo eletrônico [Diário da República da Resolução de CM n.º 135/2000].
2003	Plano de Ação para o Governo Eletrónico	Serviços públicos orientados para o cidadão; Administração Pública moderna e eficiente; Nova capacidade tecnológica; Racionalização de custos das comunicações; Gestão eficiente das compras; e Serviços próximos dos cidadãos.
2004	Plano de Ação para o Governo Eletrónico, pela UMIC	Conveniência e Satisfação dos cidadãos; Eficiência com menores custos; Transparência do aparelho de estado; e Participação democrática por parte dos cidadãos.
	Portal do Cidadão	Relançamento do Portal do Cidadão, como nova roupagem.
	Compras eletrónicas	Promoção das compras eletrónicas na Administração Pública.
	Projetos pilotos	Sites da Presidência do Conselho de Ministros; do Ministério da Defesa Nacional; Justiça; Educação; Saúde; Segurança Social e Trabalho; Obras Públicas; Transportes e Habitação.
2005	Agência para a Sociedade do Conhecimento	Melhorar os serviços públicos; Aumentar a qualificação e produtividade; Diminuir a burocracia; e, Aumentar a inovação.
	Portugal digital	As cidades digitais são institucionalizadas por meio de programas específicos de mobilização para a Sociedade da Informação e do Conhecimento, priorizando iniciativas de governo eletrônico local.

Fonte: Elaboração com base nos dados de Bilhim e Neves (2007, pp. 05-09)

Sobre a evolução do *e-government* e do *e-participation* nos *Rankings* da ONU, no Quadro 2.2, pode ser observada a pontuação que Portugal vem alcançando ao longo dos anos. A pesquisa, antes anual, passou a ocorrer de 2 em 2 anos a partir de 2008.

Quadro 2.2: *Ranking* de Portugal de *e-government* e *e-participation*, pela ONU*

Ano	<i>e-gov</i>	Mudança <i>e-gov</i>	<i>e-part</i>	Mudança <i>e-part</i>
2016	38	+1	50	+17
2014	37	+4	33	-9
2012	33	-6	42	-3
2010	39	+8	45	-4
2008	31	+1	49	+2
2005	30	-1	47	+6
2004	31	+5	41	+21
2003	26	-	20	-

* Mudança positiva indica distanciamento dos primeiros lugares do *Ranking* e negativa aproximação.

Fonte: UN E-Government Knowledge Database (2016)

Em 2003, Portugal estava em 26^o lugar em *e-government* 20^o em *e-participation*. Ao longo dos treze (13) anos subsequentes perdeu posições, mesmo em momentos em que avançou alguns pontos, como no caso de 2012. No último *Ranking*, em 2016, Portugal ficou longe de figurar entre os vinte (20) melhores colocados,



pois, em relação à primeira análise (2003) teve um decréscimo de doze (12) pontos no *e-government* de 30 no *e-participation*.

Ainda em termos de *e-participation*, teve um decréscimo de dezessete (17) pontos nos últimos dois (2) anos. Todavia figura entre os cinquenta (50) primeiros, tanto no *e-government* quanto no *e-participation*, o que ainda lhe proporciona vantagem em relação a um grupo de 193 Estados-membros avaliados.

3. Metodologia

A metodologia utilizada para a realização da pesquisa se deu por análise de conteúdo, baseado em Bardin (2009), por navegação orientada e por meio do instrumento de pesquisa pelo instrumento observação direta no Portal do Cidadão de Portugal e Portal da República. A escolha desse método buscava conhecer com maior profundidade em que etapa de governo digital o Estado português se apresentava frente a sociedade portuguesa. Também é pesquisa descritiva, pois teve a intenção de relatar como está atuando o Portal Cidadão de Portugal e o Portal da República.

Na categorização dos limites entre os dois termos da investigação, *e-government* e *e-participation*, detalhados no Relatório de Governo Digital de Cerquinho, Pereira e Vitorino (2018), foi utilizada a Figura 3.1 de Cerquinho (2013, p.37), incluindo atualizações para uma melhor integração da proposta aos termos usados no *Ranking* da ONU, assim como para facilitar o entendimento de pesquisadores interessados em utilizar a figura metodológica para pesquisar o tema. Os oito degraus de Arnstein (1967) citados na Figura 3.1 foram descritos no Relatório de Governo Digital citado. Em relação ao conceito de *e-government* apresentado pela ONU em 2016, esse estudo analisou somente os Serviços *on-line*.

A pesquisa procurou: i) indicar quais caminhos estão sendo delineados no cenário territorial quanto ao uso da Internet na relação Estado-sociedade pelo Estado Português; ii) examinar na literatura pertinente as ferramentas da Internet para governos com base nos *Rankings* da ONU, buscando delinear suas principais características; iii) identificar as ferramentas de Internet que são utilizadas pelo Portal do cidadão de Portugal; e, v) identificar a intenção do uso da Internet – *e-government* e do *e-participation* – pelo Estado português. Para tanto a observação direta por navegação orientada se deu primeiramente no Portal do Cidadão Português, fazendo-se uma varredura de todos os *links* e páginas que a ele estavam vinculados, identificando suas categorias por análise de conteúdo baseado em Bardin (2009). Em segunda análise, partiu-se para a verificação do Portal da República Portuguesa, seguindo o mesmo procedimento de análise e categorização do anterior.

Detalhadamente, o procedimento de análise seguiu a sequência de observação, dirigindo-se pela parte superior, central e inferior da página de cada Portal. Para cada parte dos Portais pesquisados foram investigados todos os *links* e seus conteúdos, exceto quando eram de outros Portais. Neste caso, a pesquisa apenas acessou o endereço eletrônico para verificar sua funcionalidade.

Figura 3.1: Limites de participação cidadã no Governo digital

8	Controle cidadão	} Degraus de poder do cidadão	A partir da Web 2.0	e-part
7	Poder delegado			
6	Parceria			
5	Apaziguamento	} Degraus de simbolismo	Web	e-gov
4	Consulta			
3	Informação			
2	Terapia	} Não-participação		
1	Manipulação			
Degraus da Participação cidadã Fonte: Arnstein (1967)			Ferramentas da Internet	Governo Digital

Fonte: Atualização do modelo elaborado por Cerquinho (2013, p. 37).

4. A Navegação em busca do estágio do governo eletrônico de Portugal

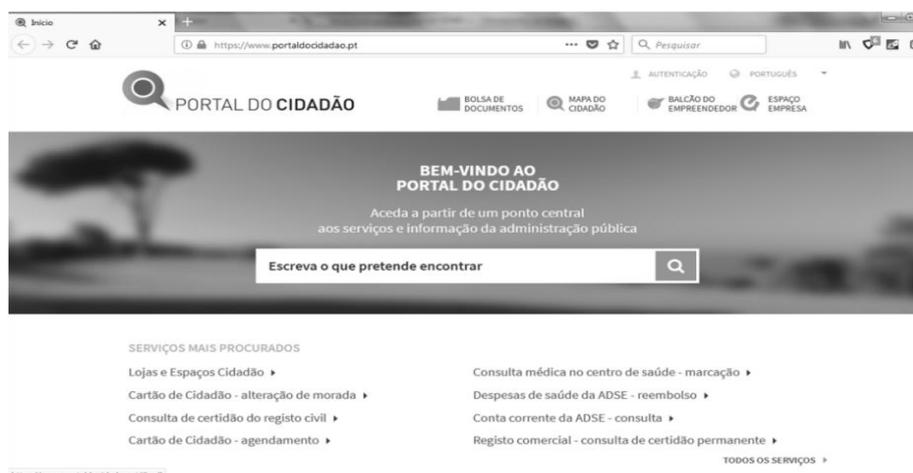
Esta pesquisa é um estudo sobre o governo digital em Portugal. Ocorreu no período compreendido entre 01 de outubro a 31 de dezembro de 2016. Por meio dela buscou-se observar, primeiramente, o Portal do Cidadão Português, para situar o estágio de Portugal de acordo com os estudos de Cerquinho (2013, pp. 53-59) de *e-government* ou *e-participation*. Contudo, acrescentou-se à investigação a análise em mais um portal português para um maior aprofundamento da análise: o Portal da República Portuguesa.

4.1. O Portal do cidadão português

O Portal do cidadão, primeiro a ser analisado, possui na parte superior a *Autenticação* e a escolha da língua de leitura. Ainda na parte superior, encontram-se os *links: mapa do cidadão, linhas de apoio e balcão do empreendedor*. Na parte central superior existe um grande convite para que o cidadão pesquise o que lhe interessa sobre os “*serviços e informação da administração pública*”, listando na sequência *links* para todos os serviços públicos (situado discretamente à direita do Portal), com destaque para os serviços mais procurados pelos cidadãos portugueses, a saber: Registro comercial - consulta de certidão permanente, Lojas e Espaços do Cidadão, Pedido de cartão de cidadão, Pedido de nome de firma, Consulta de certidão do registro civil e Alteração de morada (Figura 4.1).

Na parte central inferior encontra-se a barra de *Atualidades*, na qual podem ser vistas informações variadas, como, por exemplo, notícias sobre as diversas Lojas do Cidadão – lugares que contêm vários serviços públicos, semelhantes ao PAC’s brasileiros –, ou, Informações e conselhos para quem vive, trabalha e viaja na UE. No rodapé, em azul, encontram-se: Dúvidas? Consulte a ajuda online; Faça a sua reclamação, elogio ou sugestão; Conheça as Entidades; e, Saiba mais sobre autenticação eletrônica. A seguir são exibidos *links* para Portais e sites governamentais: República Portuguesa, Agência para modernização administrativa, Sistema de informação da organização do Estado, YourEurope, EuGo, Mercado único da EU, Compete, QREN, União Europeia – site oficial (Figura 4.2).

Figura 4.1: Informações da parte superior e central superior do Portal do Cidadão Português



Fonte: Portal do Cidadão Português [PORTUGAL 2016a].

Em *Autenticação*, o cidadão deve se identificar para poder receber informações de forma personalizada, tais como serviços disponibilizados e informações sobre novidades provindas do Portal do Cidadão. Neste espaço podem ser acessadas três (3) modalidades: Cartão de cidadão ou Chave Móvel Digital; Utilizador/palavra-chave; e, Certificado digital de advogado, solicitador e notário. No *Mapa do cidadão*, o cidadão é direcionado para um mapa no qual poderá escolher qual das instituições públicas mais próximas de sua localidade ele poderá solicitar os serviços oferecidos. Nas *Linhas de apoio*, o usuário encontra os números de telefone dos serviços públicos de Agricultura e ambiente; Apoio social e emprego; Cidadão – outros; Comuns a cidadãos e empresas; Emergências e saúde; Empresas; Habitação e arrendamento. No *Balcão do empreendedor*, o cidadão pode, de forma totalmente eletrônica, tratar de diversos serviços relacionados à criação e gestão de empresa. São serviços públicos variados que podem ser acessados, dando certa mobilidade ao cidadão que já possua empresa ou que deseje montar seu negócio.

Figura 4.2: Informações da parte central inferior e rodapé do Portal do Cidadão Português



Fonte: Portal do Cidadão Português [PORTUGAL 2016a].

Nos “*Serviços e informação da administração pública*” há um espaço para que o cidadão pesquise o quiser no Portal. Na sequência, aparecem os serviços mais

procurados e um *link* para *Todos os serviços*. Os Serviços mais procurados são: Registro comercial - consulta de certidão permanente; Lojas e espaços do Cidadão; Pedido de cartão de cidadão (a identidade portuguesa); Pedido de nome de firma; Consulta de certidão do registro civil; e, Alteração de morada. Em *Todos os serviços*, observa-se que estão classificados por categorias: Casa, Cidadania, Dinheiro, Documentos, Educação, Emprego, Família, Impostos e contribuições, Justiça e tribunais, Negócio, Saúde, Segurança e apoio social, Tempos-livres (cultura) e veículo. Ou seja, neste item *Todos os Serviços*, o Estado português tenta atender a maior parte dos serviços virtualmente.

Em *Atualidades*, percebe-se que são divulgadas notícias sobre com o Estado português está atuando de forma mais genérica, desde orientações sobre como viver e trabalhar na zona europeia até informações sobre aniversários de lojas do cidadão. Na *Dúvidas? Consulte a ajuda online*, encontram-se os *links* para Navegação no Portal; Acessibilidade; Área reservada e autenticação; Serviços eletrônicos; Página Inicial; e Outras dúvidas. Como diz no Portal, segundo Portugal (2016a), o cidadão encontra “...informação necessária à navegação no portal e à forma como podem ser cedidos e utilizados os conteúdos existentes”.

O *Faça a sua reclamação, elogio ou sugestão* leva o cidadão para o Contate-nos, espaço de envio de mensagem para o Portal sobre os temas indicados no *link*. No *Conheça as Entidades*, o cidadão é direcionado aos *links* Administração central (ministérios), Administração regional (Madeira e Açores), Administração local (principais cidades) e Outras entidades (quarenta e dois serviços, tais como água, energia elétrica, telefone, gás, entre outros). No *Saiba mais sobre autenticação eletrônica* há uma explicação sobre como o cidadão faz a autenticação ao entrar no Portal do Cidadão. Os demais *links* constantes no rodapé do Portal são outros sites que permitem uma análise individualizada em futuras pesquisas.

Apesar de oferecer muitos serviços, o Portal do Cidadão, observando os estudos de Arnstein (1967, p. 217), está no nível do Simbolismo, Degraus 3 – Informação e 4 – Consulta. Diante disso e em termos do estudo de Cerquinho (2013), os portais estão situados no *e-government* e no uso das ferramentas de *web* para se relacionar com o cidadão.

4.2. Portal da República Portuguesa

Ao observar o Portal da República Portuguesa, verifica-se logo acima o *link* para o *Portal do Cidadão* e *Subscrição da Newsletter* – local para inserir um e-mail autorizando o Governo português a enviar mensagens; na barra superior, os elementos: *Governo, Primeiro-Ministro, Ministros, Fotos e Vídeos, Consultas Públicas*; na parte central a esquerda, a barra de *Notícias*; na parte central a direita, o *Atividades no Twitter* e o box de *Contatos* (Figura 4.3); e, um rodapé de *links* contendo os elementos: *Governo, Primeiro-Ministro, Ministros, Fotos e Vídeos* (repetindo os itens da barra superior) e acrescentando o item *Democracia portuguesa* (Figura 4.4).

No item *Governo*, têm-se as indicações de *links* para Primeiro-Ministro; Os Ministros; Os Secretários de Estado; Comunicados do Conselho de Ministros; Diplomas Referendados; Lei orgânica do XXI Governo; Programa do XXI Governo; Código de Conduta do Governo; Programa Nacional para a Coesão Territorial; Nomeações; e, Arquivo histórico.



Figura 4.3: Informações da parte superior e central do Portal da República Portuguesa



Fonte: Portal da República Portuguesa [Portugal 2016b]

Os *links* do Primeiro-Ministro, dos Ministros e dos Secretários de Estado direcionam a fotos dos representantes de cada pasta, que são, por sua vez, *links* para a agenda destes. Na parte de *Primeiro-Ministro* encontram-se: *Equipa*, que inclui o Secretário de Estado dos Assuntos Parlamentares e a Secretária de Estado Adjunta do Primeiro-Ministro, com *links* para suas respectivas agendas de trabalho; *Notícias*, que divulga as ações do Primeiro-Ministro; *Intervenções*, que aponta as ações parlamentares do Primeiro-Ministro; *Documentos*, o qual apresenta sete (7) documentos de governo; *Comunicados*, que são quatro (4) documentos de comunicação do atual Governo; e, *Contactos*, que direciona o usuário para um *box* de envio de mensagens.

Em *Ministros*, todos os Ministérios têm seu *link* indicado (na parte superior ou inferior, no Portal). Cada um deles leva à agenda dos ministros com os mesmos itens que se apresentam no *link* do Primeiro-Ministro. No item *Fotos e vídeos* é encontrada, além das Fotos e Vídeos das atividades do atual Governo, a Emissão em Diretos – este último leva a um *link* que diz que não há agendamentos. Na parte *Consulta Pública*, vê-se um grupo de documentos sobre as consultas indicadas no Portal: Consulta pública sobre a Reforma das Florestas; Consultas Públicas Iniciais; Consultas Públicas Finais; Consultas Públicas Iniciais Encerradas; e, Consultas Públicas Finais encerradas.

No elemento *Democracia portuguesa*, encontram-se os *links* para: A Constituição da República; O voto; O Presidente da República; A Assembleia da República; O Governo; Os Tribunais; As Regiões Autônomas; O Poder Local; e, Os partidos políticos; e, Os símbolos nacionais. Nota-se que este Portal, apesar de citar o Presidente da República e a Assembleia da República, não apresenta um *link* direto com o Portal desses órgãos. O mesmo se dá com o Portal da Assembleia da República e com o Portal da Presidência que não apresentam *links* visíveis para os Portais aqui estudados. Dessa forma como estão constituídos os Portais, não demonstram relação entre si.

Navegando em todo o Portal, observa-se que os dados apresentados pelo Governo Português estão no estágio de informar o cidadão. Eles são distribuídos em: documentos – caso de Consultas públicas, *links* para outros portais e fotografias/vídeos das atividades do Primeiro Ministro e dos demais ministros (um tipo de agenda governamental individualizada por ministérios) e simbologias de definições do Estado na parte da Democracia portuguesa. Cabe uma ressalva de que há botões, no caso das fotografias/vídeos, para as redes sociais, mas estas são utilizadas exclusivamente para que o cidadão curta ou envie a mídia (fotografia/vídeo) por sua rede pessoal.

Figura 4.4: Informações da parte inferior do Portal da República Portuguesa

Primeiro Ministro	Defesa Nacional	Comunicação
Governo	Administração Interna	Notícias
Comunicados de Conselho de Ministros	Justiça	Intervenções
Lei Orgânica	Ministro Adjunto	Documentos
Programa do Governo	Cultura	Comunicados
Nomeações	Ciência Tecnologia e Ensino Superior	Multimédia
Programas de Ação Governativa	Educação	Portugal
Governos Anteriores	Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	Consultas Públicas
Diplomas Referendados	Saúde	Governos Anteriores
Área de Governo	Planeamento e das Infraestruturas	
Negócios Estrangeiros	Economia	
Presidência e Modernização Administrativa	Ambiente	
Finanças	Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural	
	Mar	

[Mapa do Portal](#) [Aviso Legal](#) [Ficha Técnica](#)

Fonte: Portal da República Portuguesa [Portugal 2016b].

De acordo com a análise do estágio que se encontra, segundo os estudos de Arnstein (1967, p. 217) e Cerquinho (2013, p. 163), o nível em que se encontra o Portal da República Portuguesa é o do Simbolismo, Degrau 3 – Informação, ou seja, no estágio de *e-government*, utilizando ferramentas de *web* e *web 2.0* (redes sociais). Identificou-se que não há interlocução com o cidadão português pelo Portal da República Portuguesa, mas unicamente repasse de informações.

5. Considerações finais

O objetivo desta pesquisa foi identificar o estágio – *e-government* ou *e-participation* – em que se encontra o uso da Internet na relação Estado-sociedade no Portal do cidadão de Portugal por meio da análise de dois Portais portugueses: Portal do Cidadão e Portal da República Portuguesa. O resultado encontrado neste estudo, de acordo com o objetivo proposto é que o Portal do Cidadão está no nível do Simbolismo, nos Degraus 3 – Informação e 4 – Consulta, utilizando ferramentas de *web* no estágio de *e-government* e o Portal da República Portuguesa está no nível do Simbolismo, no Degrau 3 – Informação, empregando ferramentas de *web* e *web 2.0*, no estágio de *e-government*. O estágio *e-participation* não foi identificado em nenhum dos portais.

As limitações se dão porque este estudo trabalha exclusivamente com um dos elementos que a ONU averigua para o *Ranking* de *e-government*, a saber serviços *on-line*, deixando os outros dois, capital humano (populacional dos Estados) e infraestrutura de telecomunicações fora da pesquisa. Outro fator limitante é que não são encontrados muitos artigos publicados sobre a estrutura do Estado Português, o que fez com que este estudo fosse elaborado com base em pouco material bibliográfico sobre o tema, em notícias *on-line* e documentos oficiais de Portugal.

Sugere-se pesquisas futuras sobre a mesma metodologia de trabalho nos Portais e sites governamentais, tais como Presidência da República Portuguesa, Assembleia da República da Portugal, Agência para modernização administrativa, Sistema de informação da organização do Estado, YourEurope, EuGo, Mercado único da EU, Compete, QREN, União Europeia – site oficial. Também que procure aumentar o estudo nos elementos que constituem o *Ranking* da ONU de *e-government*, capital



humano (populacional dos Estados) e infraestrutura de telecomunicações fora da pesquisa. E, sob o ponto de vista dos termos e conceitos provindos do *e-government*, será necessário em breve um estudo da organização do termos em termos de utilização pela academia.

Este estudo serve para que os gestores do Estado Português analisem a atuação governamental junto aos cidadãos, mediante o uso da tecnologia, entendendo que é importante integrarem-se mais como entes da soberania, permitindo ir além do estágio de *e-government*.

O estudo do avanço do governo digital deve ser acompanhado por pesquisadores da área, para indicar até que ponto os governos locais e/ou mundiais estão interessados em tornar mais fácil o acesso ao cidadão, não somente para lhe oferecer serviços ou informações *on-line*, mas também para lhe proporcionar as possibilidades de participação efetiva.

Referências

- Arnstein, S. A. (1967). Ladder of citizen participation. "Journal of the American Planning Association", London, v. 35, n. 4, pp. 216-224.
- Bardin,L. (2009). "Análise de Conteúdo". Lisboa: Edições 70.
- Bilhim, J. A. F. e Neves, B. B. (2007). "O Governo electrónico em Portugal: O caso das cidades e regiões digitais". Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP), Universidade Técnica de Lisboa.
<http://www.apdsi.pt/uploads/news/id546/3.8_joao%20bilhim%20+%20barbara%20neves_070626.pdf>.
- Cerquinho, K. G. (2013) "Governo eletrônico: a gestão da relação estado-sociedade no uso da Internet". 2013. (tese) 173 p. Tese (Doutorado em Administração). Universidade Federal de Minas Gerais: Belo Horizonte.
- Cerquinho, K.G., Pereira, K.S.S e Vitorino, I. A. (2018). "Relatório sobre Governo Digital".<goo.gl/gRDdg1>.
- Portugal. (2016a). "Portal do cidadão" (Portal). <<https://www.portaldocidadao.pt/>>.
- Portugal. (2016b) "República Portuguesa" (Portal). <<http://www.portugal.gov.pt/pt.aspx>>.
- UN e-Government Knowledge Database. (2016). "United Nations". <<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/136-Portugal>>.