



Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

# **Até que ponto temos Serviços Públicos *On-line* em Cabo Verde – Comparação com Portugal**

**Autor: Luís Pedro Galvão Duarte**

**Orientadora: Professora Doutora Maria Helena Monteiro**

**Coorientador: Professor Doutor Célio Gonçalo Cardoso Marques**

Dissertação para obtenção de grau de Mestre  
em Gestão e Políticas Públicas

**Lisboa**

**2013**





# Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

## **Dedicatória**

*Dedico este trabalho à terra que me viu nascer, Cabo Verde!*



## Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

### Agradecimentos

Com esta dissertação sinto que estou a concluir com sucesso uma importante etapa da minha vida bem como a alcançar um novo patamar na minha formação social e humana.

A dissertação apresentada só foi possível graças ao envolvimento de várias pessoas que ao longo do meu trajeto ajudaram-me de diversas formas.

À minha orientadora, a Professora Doutora Maria Helena Monteiro, dirijo um duplo agradecimento por me ter ajudado na escolha do tema e pela disponibilidade que sempre demonstrou para me ajudar nas várias etapas da investigação apesar das muitas dificuldades que se apresentaram.

Ao meu Professor e Coorientador, Professor Doutor Célio Gonçalo Marques, que durante a licenciatura e mestrado incutiu-me o gosto pelas tecnologias de informação e comunicação e pelo governo eletrónico através das unidades curriculares lecionadas, e que sempre se disponibilizou para me ajudar e aconselhar da melhor forma, o meu muitíssimo obrigado.

Agradeço ao Dr. Bruno Silva responsável administrativo da SEP SANCHO e técnico oficial de contas, à Dra. Paula Saraiva chefe da divisão de documentação e informação do ISCSP, à D. Odete Fernandes do Instituto Politécnico de Tomar, pela ajuda nas análises dos serviços públicos *on-line*.

A todos os docentes do Mestrado de Gestão e Políticas Públicas. À Doutora Hermínia Sol e ao Tradutor Doutor Bruno Oliveira agradeço a ajuda na tradução para Português da metodologia utilizada;

Ao meu querido Pai e à minha queridíssima Mãe pelo amor e apoio e pelo ensino dos verdadeiros valores da vida que carrego comigo, ao meu Tio Zeca por ser uma referência sempre presente, aos meus Avós, à minha irmã Arilde, e à minha companheira Liliana os meus sentidos agradecimentos.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

“À minha pátria...

Na hora da partida,

o cadinho do AMOR e da Cabo-verdianidade !,

o meu espírito fluiu !,

neste meu regresso a Cabo Verde !,

constatei, senti o progresso !,

nas minhas gentes que me acenam !,

na vontade de um porvir lindo e cristalino !,

foi assim o meu regresso!”

“Zito Duarte (2012). Pensamentos & Poesias ”



## Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

### Resumo

Cabo Verde e Portugal têm uma história que se interliga em vários pontos. Portugal além de ser o país que descobriu e colonizou Cabo Verde é atualmente um dos seus principais parceiros ao nível do desenvolvimento social e económico. Esta colaboração contribuiu para o sucesso de um país que teve como ponto alto a elevação à categoria de País de Desenvolvimento Médio em 2008, segundo a classificação das Nações Unidas.

Cabo Verde tem vindo a fazer progressos na última década no domínio do governo eletrónico sempre apoiado por políticas públicas que privilegiam o progresso do mesmo, enquanto Portugal é um país de vanguarda no domínio do governo eletrónico.

Os dois países apostam fortemente na implementação do governo eletrónico, cujo sucesso passa pelo bom funcionamento dos serviços públicos *on-line* disponibilizados pelos Governos e pelas respetivas Administrações Públicas. Para todos os países que usam serviços públicos *on-line* é relevante fazer, periodicamente, avaliações dos resultados dos mesmos.

Os objetivos deste trabalho passam por saber até que ponto Cabo Verde apresenta hoje um pacote de serviços públicos *on-line* e qual a sua comparação com os serviços equivalente em Portugal.

Ao longo do desenvolvimento desta dissertação fizemos o levantamento de dados relacionados com os domínios da Sociedade da Informação e do governo eletrónico nos dois países.

A comparação que desenvolvemos entre os serviços eletrónicos nos dois países, foi baseada na metodologia de *benchmarking* utilizada pela Comissão Europeia onde compara os serviços públicos *on-line* dos diferentes países da União Europeia.

Foram construídas tabelas, onde consta para cada domínio: Cabo Verde – cidadãos; Cabo Verde – empresas; Portugal – cidadãos; e Portugal - empresas, os indicadores de sofisticação e disponibilidade para cada um dos serviços *on-line* avaliados.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

Obtendo estes dados constatamos que a oferta de serviços públicos *on-line* em Cabo Verde é bastante limitada, e que existe uma grande diferença quando comparado com Portugal.

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

## **Palavras-chave**

Governo Eletrónico, Políticas Públicas, Serviços Públicos *On-line*, Sociedade da Informação, Tecnologias de Informação e Comunicação.



## Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

### **Abstract**

Cape Verde and Portugal histories have several interconnecting aspects. Besides the fact that Portugal discovered and colonized Cape Verde, it is one of its major social and economic partner, contributing to the countries success, that had its recognition as a middle-income country by the United Nations in 2008 as its high achievement.

Cape Verde has been making progress in the last decade in the e-government field, always supported by public policies that favor developments on this area, while Portugal is a country in the forefront domain of e-government.

Therefore both countries are strongly committed to the establishment of e-government practices, whose success depends on the proper functioning of the public services made available on-line by the Government and by Public Administration. For all countries that use on-line public services it is important that they be periodically evaluated.

The goal of this dissertation is to assess Cape Verde's on-line public services package state of evaluation using Portugal's as a basis for comparison.

During this dissertation we gathered some relevant data related to e-government and information society in both countries.

The comparison was conducted based on the methodology used in the benchmarking study for the European Commission which compared on-line public services in the different EU Member States.

Tables were created for the following domains: Cape Verde – Citizen; Cape Verde - Companies; Portugal – Citizen; Portugal – Companies; and the indicators of sophistication of each online services were assessed.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

While gathering this information we noted that the provision of public services online in Cape Verde is still very limited, and that, when compared to Portugal, there is get a lot of work to be done to enhance Cape Verde's e-governance.

Eventually, and following this study could be done another study that demonstrates where Cape Verde can enjoy the experience of Portugal to improve their public services online.

### **Key-words**

Electronic Government, Public Policies, Public Services On-line, Information Society, Information and Communication technologies.



# Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

## Índice

Dedicatória .....	II
Agradecimentos.....	III
Resumo.....	V
Palavras-chave .....	VI
Abstract .....	VII
Key-words.....	VIII
Índice.....	IX
Índice de Figuras.....	XI
Índice de Gráficos .....	XII
Índice de Tabelas .....	XIII
<b>Capítulo I: Introdução</b> .....	<b>1</b>
1.1 Enquadramento e Motivação .....	1
1.2 Apresentação do Problema .....	2
1.3 Metodologia de Investigação.....	3
1.4 Delimitação do Trabalho.....	4
1.5 Estrutura do Documento de Dissertação .....	4
<b>Capítulo II: Enquadramento Concetual e Teórico</b> .....	<b>5</b>
2.1 A Administração Pública – A evolução dos modelos de gestão.....	5
2.2 Sociedade da Informação .....	10
2.2.1 Características da Sociedade da Informação .....	11
2.2.2 A Construção da Sociedade da Informação .....	12
2.2.3 Computadores e Redes.....	13
2.3 A Governação Eletrónica .....	13
2.3.1 Definições de Governo Eletrónico .....	14
2.3.2 Modelos de Avaliação do Governo Eletrónico .....	14
<b>Capítulo III: Metodologia</b> .....	<b>19</b>



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

3.1 Apresentação da Metodologia .....	19
3.2 Aplicação da Metodologia .....	21
<b>Capítulo IV: Sociedade da Informação em Portugal e em Cabo Verde.....</b>	<b>24</b>
4.1 A Sociedade da Informação em Portugal .....	24
4.2 Os Serviços Públicos <i>On-line</i> em Portugal .....	29
4.3 A Sociedade da Informação em Cabo Verde .....	83
4.4 Os serviços públicos <i>On-line</i> em Cabo Verde.....	88
<b>Capítulo V: Análise Comparativa .....</b>	<b>124</b>
5.1 O processo de comparação .....	124
5.2 Apresentação e análise dos resultados.....	125
<b>Capítulo VI: Considerações Finais e Conclusões.....</b>	<b>133</b>
6.1 Conclusão .....	133
6.2 Sugestões de Trabalhos Futuros .....	135
6.3 Bibliografia.....	136
Anexos.....	142
Análise SWOT da construção da sociedade da informação em Cabo Verde.....	142
Análise SWOT da governação eletrónica em Cabo Verde.....	143
Hiperligações dos serviços públicos <i>on-line</i> em Cabo Verde.....	144
Hiperligações dos serviços públicos <i>on-line</i> em Cabo Verde.....	145



# Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

## Índice de Figuras

Figura 1. Modelos de Gestão Pública (Adaptado de Silvestre (2010)).....	5
Figura 2. Modelo da Gartner Group das 4 fases do Governo Eletrónico (Anes, 2009).....	16
Figura 3. Modelo de avaliação do Governo eletrónico das Nações Unidas (Nações Unidas, 2010) .....	17
Figura 4. O modelo das 5 fases de maturidade de <i>E-Government</i> (Capgemini, 2010) .....	18
Figura 5. Entrega do IRS no sítio das finanças (dezembro de 2012).....	29
Figura 6. Serviços de Procura de emprego IEPF (dezembro de 2012) .....	31
Figura 7. Serviço de informações do subsídio de desemprego (dezembro de 2012) .....	33
Figura 8. Serviço de pedido do abono de família (dezembro de 2012) .....	36
Figura 9. Serviço de reembolso de custos médicos pela ADSE (dezembro de 2012) .....	38
Figura 10. Serviço da candidatura a bolsa de estudo (dezembro de 2012) .....	40
Figura 11. Serviço de informações sobre o pedido de passaportes (dezembro de 2012) .....	42
Figura 12. Serviço da carta de condução (dezembro de 2012) .....	44
Figura 13. Serviço de registo automóvel (dezembro de 2012) .....	46
Figura 14. Serviço de queixa policial (dezembro de 2012).....	48
Figura 15. Serviço de pesquisa de catálogos da Infoeuropa (dezembro de 2012) .....	51
Figura 16. Serviço de pesquisa de catálogos das bibliotecas da UTL (dezembro de 2012) .....	52
Figura 17. Serviço do repositório da UTL/ISCSP (março de 2013) .....	52
Figura 18. Serviço do repositório da RCAAP (março de 2013) .....	53
Figura 19. Serviço de pedido da certidão de nascimento (dezembro de 2012).....	56
Figura 20. Serviço da requisição da certidão de casamento (dezembro de 2012) .....	58
Figura 21. Serviço do acesso ao Ensino Superior (dezembro de 2012) .....	60
Figura 22. Serviço de mudança de morada (dezembro de 2012).....	62
Figura 23. Serviço de marcação de consultas (dezembro de 2012) .....	64
Figura 24. Serviço das contribuições sociais dos empregados (dezembro de 2012).....	66
Figura 25. Serviço de entrega da declaração de IRC (dezembro de 2012).....	68
Figura 26. Serviço da entrega da declaração de IVA (dezembro de 2012) .....	70
Figura 27. Serviço de registo de uma nova empresa (dezembro de 2012).....	72
Figura 28. Serviço de inquéritos (dezembro de 2012) .....	75
Figura 29. Serviço de declaração aduaneira (dezembro de 2012) .....	77
Figura 30. Serviço de pedido de licenças ambientais (dezembro de 2012) .....	79
Figura 31. Serviço de concursos públicos (fevereiro de 2013) .....	81
Figura 32. Referências para o PESI (NOSI, 2005) .....	84
Figura 33. Alicerce da Sociedade da Informação em Cabo Verde (NOSI, 2005).....	85
Figura 34. Modelo concetual do PESI (NOSI, 2005) .....	86
Figura 35. Serviço de entrega do IUR (IRS) (dezembro de 2012).....	88



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

Figura 36. Serviço de procura de emprego (dezembro de 2012) .....	90
Figura 37. Serviço de informações acerca do abono de família (dezembro de 2012) .....	92
Figura 38. Serviço de informações acerca da candidatura a bolsa de estudo (dezembro de 2012) .....	95
Figura 39. Serviço de consulta de informações do pedido de passaporte (dezembro de 2012) .....	97
Figura 40. Serviço de informações do pedido da carta de condução (dezembro de 2012) .....	99
Figura 41. Serviço de informações do pedido da carta de condução (dezembro de 2012) .....	101
Figura 42. Serviço de consulta de catálogos da biblioteca (janeiro de 2013) .....	104
Figura 43. Serviço de pedido de certidão de nascimento (janeiro de 2013) .....	106
Figura 44. Serviço de pedido de certidão de casamento (janeiro de 2013) .....	108
Figura 45. Serviço de entrega da declaração do IUR (janeiro de 2013) .....	114
Figura 46. Serviço de declaração do IVA (janeiro de 2013) .....	116
Figura 47. Serviço de informações sobre criação de uma nova empresa (janeiro de 2013) .....	118

## Índice de Gráficos

Gráfico 1. Sofisticação pública <i>on-line</i> em Portugal .....	126
Gráfico 2. Serviços Públicos <i>on-line</i> totalmente disponíveis em Portugal .....	127
Gráfico 3. Sofisticação pública <i>on-line</i> em Cabo Verde.....	129
Gráfico 4. Serviços públicos <i>on-line</i> totalmente disponíveis em Cabo Verde .....	130



## Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

### Índice de Tabelas

Tabela 1. Serviços públicos <i>on-line</i> para os cidadãos (Capgemini, 2010) .....	21
Tabela 2. Serviços públicos <i>on-line</i> para as empresas (Capgemini, 2010) .....	21
Tabela 3. Tabela de avaliação dos serviços públicos <i>on-line</i> (Capgemini, 2010) .....	23
Tabela 4. Questões utilizadas .....	23
Tabela 5. Cronologia da Sociedade da Informação em Portugal (adaptado de (UMIC (2013)) .....	28
Tabela 6. Classificação da sofisticação do serviço IRS (Capgemini, 2010) .....	30
Tabela 7. Classificação da sofisticação do serviço de Procura de Emprego (Capgemini, 2010) .....	32
Tabela 8. Classificação da sofisticação do serviço de obtenção do subsídio de desemprego (Capgemini, 2010) .....	34
Tabela 9. Classificação da sofisticação do serviço de obtenção do abono de família (Capgemini, 2010) .....	37
Tabela 10. Classificação da sofisticação do reembolso das despesas médicas (Capgemini, 2010) .....	39
Tabela 11. Classificação da sofisticação do pedido da bolsa de estudo (Capgemini, 2010) .....	41
Tabela 12. Classificação da sofisticação do pedido passaporte (Capgemini, 2010) .....	43
Tabela 13. Classificação da sofisticação do pedido da carta de condução (Capgemini, 2010) .....	45
Tabela 14. Classificação da sofisticação do registo de automóveis (Capgemini, 2010) .....	47
Tabela 15. Classificação da sofisticação das queixas policia (Capgemini, 2010) .....	49
Tabela 16. Classificação da sofisticação da pesquisa de catálogos (Capgemini, 2010) .....	55
Tabela 17. Classificação da sofisticação do pedido da certidão de nascimento (Capgemini, 2010) .....	57
Tabela 18. Classificação da sofisticação do pedido da certidão de casamento (Capgemini, 2010) .....	59
Tabela 19. Classificação da sofisticação do serviço de acesso ao Ensino Superior (Capgemini, 2010) .....	61
Tabela 20. Classificação da sofisticação da mudança de morada (Capgemini, 2010) .....	63
Tabela 21. Classificação da sofisticação da marcação de consultas (Capgemini, 2010) .....	65
Tabela 22. Classificação da sofisticação das contribuições sociais dos empregados (Capgemini, 2010) .....	67
Tabela 23. Classificação da sofisticação da entrega da declaração do IRC (Capgemini, 2010) .....	69
Tabela 24. Classificação da sofisticação da entrega da declaração do IVA (Capgemini, 2010) .....	71
Tabela 25. Classificação da sofisticação do registo de uma nova empresa (Capgemini, 2010) .....	74
Tabela 26. Classificação da sofisticação da resposta a inquéritos (Capgemini, 2010) .....	76
Tabela 27. Classificação da sofisticação da declaração aduaneira (Capgemini, 2010) .....	78
Tabela 28. Classificação da sofisticação do pedido de licenças ambientais (Capgemini, 2010) .....	80



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

Tabela 29. Classificação da sofisticação dos concursos públicos (Capgemini, 2010) .....	82
Tabela 30. Cronologia da sociedade da informação em Cabo Verde .....	87
Tabela 31. Classificação da sofisticação de entrega do IUR (Capgemini, 2010) .....	89
Tabela 32. Classificação da sofisticação da procura de emprego (Capgemini, 2010).....	91
Tabela 33. Classificação da sofisticação do pedido do abono de família (Capgemini, 2010) .....	93
Tabela 34. Classificação da sofisticação do reembolso de custos médicos (Capgemini, 2010) .....	94
Tabela 35. Classificação da sofisticação do pedido da bolsa de estudo (Capgemini, 2010) .....	96
Tabela 36. Classificação da sofisticação do pedido do passaporte (Capgemini, 2010) .....	98
Tabela 37. Classificação da sofisticação do pedido da carta de condução (Capgemini, 2010) .....	100
Tabela 38. Classificação da sofisticação do registo de automóvel (Capgemini, 2010) .....	102
Tabela 39. Classificação da sofisticação da queixa-crime (Capgemini, 2010) .....	103
Tabela 40. Classificação da sofisticação da consulta de catálogos de bibliotecas (Capgemini, 2010)	105
Tabela 41. Classificação da sofisticação do pedido da certidão de nascimento (Capgemini, 2010) ...	107
Tabela 42. Classificação da sofisticação de pedido da certidão de casamento (Capgemini, 2010) ....	109
Tabela 43. Classificação da sofisticação do acesso ao ensino superior (Capgemini, 2010) .....	110
Tabela 44. Classificação da sofisticação de mudança de morada (Capgemini, 2010) .....	111
Tabela 45. Classificação da sofisticação da marcação de consultas (Capgemini, 2010) .....	112
Tabela 46. Classificação da sofisticação da declaração das contribuições sociais dos empregados (Capgemini, 2010).....	113
Tabela 47. Classificação da sofisticação da declaração do IUR (Capgemini, 2010) .....	115
Tabela 48. Classificação da sofisticação declaração do IVA (Capgemini, 2010) .....	117
Tabela 49. Classificação da sofisticação do registo de uma nova empresa (Capgemini, 2010) .....	119
Tabela 50. Classificação da sofisticação de resposta a inquéritos (Capgemini, 2010).....	120
Tabela 51. Classificação da sofisticação da declaração aduaneira (Capgemini, 2010) .....	121
Tabela 52. Classificação da sofisticação de pedidos de licenças ambientais (Capgemini, 2010) .....	122
Tabela 53. Classificação da sofisticação de concursos públicos (Capgemini, 2010) .....	123
Tabela 54. Resultado das avaliações dos serviços públicos <i>on-line</i> para cidadãos em Portugal .....	125
Tabela 55. Resultado das avaliações dos serviços públicos <i>on-line</i> para empresas em Portugal .....	126
Tabela 56. Resultado das avaliações dos serviços públicos <i>on-line</i> para cidadãos em Cabo Verde....	128
Tabela 57. Resultado das avaliações dos serviços públicos <i>on-line</i> para empresas em Cabo Verde ..	129
Tabela 58. Comparação dos serviços públicos <i>on-line</i> por tipologia .....	131
Tabela 59. Comparação individual dos serviços públicos <i>on-line</i> .....	132



## Capítulo 1: Introdução

### 1.1 Enquadramento e Motivação

O meu interesse pelas tecnologias de informação e comunicação começou muito cedo a partir do meu primeiro contacto com um computador e acentuou-se com o aparecimento da Internet. O mundo completamente ligado por redes parecia algo impossível na época e despertava muita curiosidade.

Durante a minha licenciatura em Administração Pública ganhei interesse pelo governo eletrónico por ser um “novo mundo” e um novo paradigma de prestação de serviços públicos e também porque tinha a vertente das tecnologias da informação e comunicação que muito gosto. O governo eletrónico mostra ser um tema pertinente como demonstra Alves e Moreira (2004) “através da aplicação das TIC e da modernização da Administração Pública, as medidas relacionadas com a implementação do governo eletrónico podem proporcionar, se corretamente aplicadas, importantes melhorias em múltiplas vertentes:

- Simplificação da prestação de muitos serviços aos cidadãos e às empresas, com especial incidência naqueles onde o tratamento de documentos e o processamento de informação assume grande relevância;
- Maior rapidez e facilidade na obtenção de informação e no esclarecimento de dúvidas por parte dos cidadãos e das empresas relativamente à Administração Pública;
- Elevação dos padrões de eficiência e redução dos custos da Administração Pública, com potencial eliminação de níveis supérfluos de gestão e integração de sistemas e serviços sempre que possível;
- Aumentar a capacidade de resposta da Administração Pública às iniciativas dos cidadãos e proporcionar-lhes possibilidades de participação mais alargada;
- Colaboração mais próxima entre os vários níveis do Estado e os vários serviços da Administração Pública, evitando redundâncias e otimizando recursos;
- Facilitar o campo de manobra da sociedade civil e das comunidades locais através da remoção dos entraves burocráticos à sua atuação.” (p. 10)

Para um país como Cabo Verde onde os recursos financeiros escasseiam, o aproveitamento dos benefícios do governo eletrónico assume-se como fundamental para o bom funcionamento da administração pública local, e neste sentido a avaliação periódica assume-se como uma necessidade.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

A possibilidade de avaliar os serviços públicos *on-line* em Cabo Verde e em Portugal constitui-se como um interessante desafio da minha vida académica.

## 1.2 Apresentação do Problema

Existe hoje uma grande pressão para que os Governos e a Administração Pública apresentem um serviço público mais eficaz e de maior qualidade. À medida que os consumidores passam a ligar-se *on-line*, também começam a ficar habituados à cada vez maior qualidade dos conteúdos e serviços oferecidos, aceitando cada vez menos os padrões tradicionais oferecidos pela administração pública.

“O principal problema com o qual os cidadãos se defrontam é, muito provavelmente, o peso da máquina administrativa. Na maior parte dos casos, a complexidade dos processos administrativos torna matérias relativamente simples, como a venda de uma casa ou o requerimento de uma certidão de nascimento, em tarefas algo pesadas e morosas para os cidadãos. Além disso, os diferentes departamentos não estão muitas vezes preparados para, de uma forma rápida e eficaz, trocar a informação entre si. É nestas linhas que o Governo eletrónico se pode apresentar como a solução para a obtenção de melhorias substanciais na prestação de Serviço Público. Seguindo os modelos de negócio do sector privado, nomeadamente os portais de Internet, o Governo disponibiliza departamentos virtuais que satisfazem com rapidez e a qualquer momento, as necessidades dos cidadãos (G2C) e empresas (G2B)” (PWC , 2001, p. 5).

A Administração Pública hoje em dia está focada em criar um serviço ao cidadão rápido, eficaz, e totalmente disponível, que não só melhora consideravelmente a vida dos cidadãos como, consequentemente, muda a imagem da Administração Pública.

Existe hoje a possibilidade de realizar atividades tais como o pagamento de impostos via Internet ou a renovação do Registo de Propriedade Automóvel através dos serviços públicos *on-line*.

Cabo Verde e Portugal apostam fortemente na implementação do governo eletrónico, cujo sucesso passa pelo bom funcionamento dos serviços públicos *on-line* disponibilizados pelo Governo e Administração. Para todos os países que utilizem serviços públicos *on-line* é relevante fazer uma avaliação dos resultados dos mesmos.



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

Com esta Dissertação propomos fazer a comparação desta importante ferramenta do Governo Eletrónico que são os serviços públicos *on-line* entre Cabo Verde e Portugal, tendo primeiro a noção do seu estado e depois constatando se Cabo Verde está atrasado em relação a Portugal neste domínio através da metodologia de benchmarking e a dimensão desse atraso através de uma análise comparativa.

Temos assim como questão de investigação: Até que ponto Cabo Verde apresenta hoje um pacote de serviços públicos *on-line*?

Com o resultado das comparações responderemos as seguintes questões:

- Quais as semelhanças e diferenças entre a oferta de serviços públicos *on-line* em Cabo Verde e Portugal?
- Que serviços públicos *on-line* existem em Cabo Verde e Portugal segundo a lista utilizada?

### 1.3 Metodologia de Investigação

A Metodologia que vai ser usada para identificar os serviços públicos *on-line* quer para os cidadãos quer para as empresas é a metodologia de Benchmarking usada no relatório designado por *Digitizing Public Services in Europe* de 2010 (*Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action 9th Benchmark Measurement | December 2010 Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTI*). Este estudo compara o progresso do governo eletrónico em 32 países europeus, e tem como base uma lista de serviços públicos *on-line* que serão os usados no nosso estudo.

A lista dos serviços públicos *on-line* para os cidadãos contempla 12 serviços: IRS (Imposto de rendimentos sobre pessoas singulares), procura de emprego, serviços de benefícios da segurança social como o subsídio de desemprego abono de família, despesas médicas, bolsas de estudo, passaporte e carta de condução como documentos pessoais, e outros serviços tais como registo automóvel, queixa policial, bibliotecas públicas (pesquisa de catálogos), certidões (nascimento e casamento), o acesso ao ensino superior, a mudança de morada e os serviços de saúde (marcação de consulta).

A lista dos serviços públicos *on-line* para as empresas contempla 7 serviços: contribuições sociais dos empregados, IRC (Imposto de Rendimento sobre as Pessoas Coletivas), IVA (Imposto sobre o Valor



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

Acrescentado), registo de uma nova empresa , dados estatísticos (inquéritos), declaração aduaneira, licenças ambientais e concursos públicos (Capgemini, 2010).

Além desta metodologia pretendemos analisar documentos pertinentes referentes ao tema nos dois países, disponíveis na Internet ou nas próprias instituições.

#### **1.4 Delimitação do Trabalho**

A lista dos serviços públicos *on-line* utilizado no relatório de 2010 da Capgemni para a Comissão Europeia compreende uma lista de 20 serviços, contudo, o serviço público *on-line* licenças de construção foi retirado da lista original porque o serviço é feito a nível local, pelo que teríamos de fazer a avaliação deste serviço em todas as câmaras municipais.

#### **1.5 Estrutura do Documento de Dissertação**

No Capítulo I faremos uma introdução do que se vai fazer ao longo da dissertação, indicando qual o caminho a percorrer. No Capítulo II faz-se uma revisão da bibliografia utilizada na recolha dos conhecimentos necessários para perceber o governo eletrónico e a Sociedade da Informação em Cabo Verde e Portugal, além de analisarmos modelos de administração pública, para percebermos o enquadramento do tema no contexto do Mestrado realizado. Com esta revisão de bibliografia apresentam-se alguns conceitos de governo eletrónico, a perspetiva das interações e o que é a Sociedade da Informação e a Sociedade do Conhecimento, também abordaremos alguns modelos de avaliação de desempenho do governo eletrónico. No Capítulo III apresentamos os instrumentos de recolha de dados e a metodologia utilizada. No Capítulo IV, fazemos a caracterização da sociedade da informação em Cabo Verde e Portugal e apresentaremos os resultados das avaliações dos serviços públicos on-line nos dois países. No Capítulo V procedemos ao estudo de caso apresentando os resultados das avaliações feitas no capítulo anterior e fazendo uma comparação entre Cabo Verde e Portugal. No Capítulo VI, apresentamos as conclusões do nosso estudo e fazemos sugestões de trabalhos futuros.

## Capítulo II: Enquadramento Concetual e Teórico

### 2.1 A Administração Pública – A evolução dos modelos de gestão

A Administração Pública ao longo do tempo adotou diferentes modelos de gestão pública, Silvestre (2010) explica três desses modelos distribuídos por diferentes designações de Estado: o modelo clássico, o modelo profissional e o modelo gestor (figura 1).

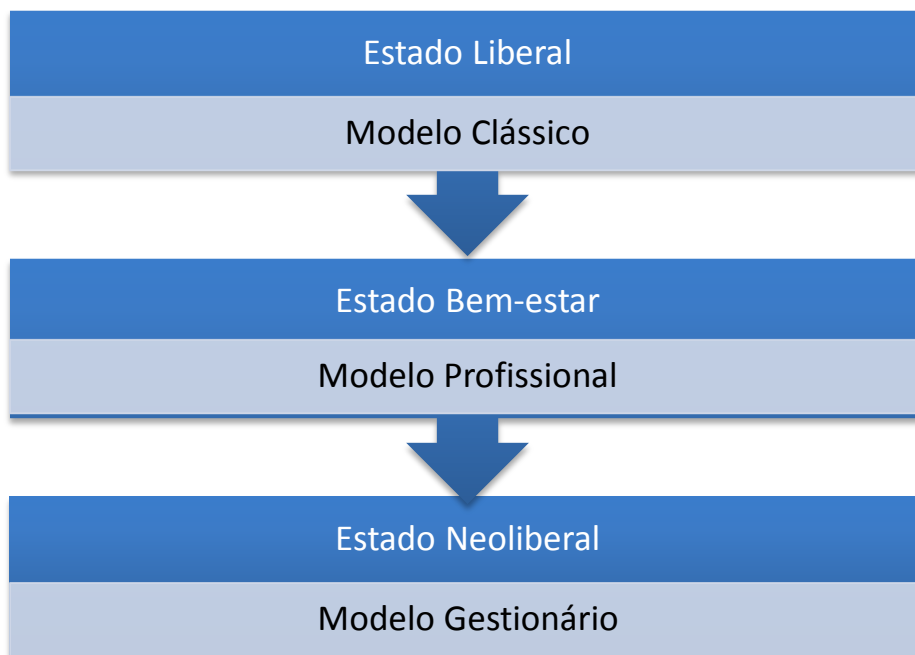


Figura 1. Modelos de Gestão Pública (Adaptado de Silvestre (2010))

#### Estado Liberal – Modelo clássico

Segundo Monteiro (2010) os principais influenciadores do modelo clássico foram David Hume, Montesquieu e Adam Smith, “As sugestões de Adam Smith foram que o papel do governo não deveria ter uma intervenção em áreas onde o lucro não poderia ser a motivação e há que prevenir / impedir que os indivíduos usem a força ou a fraude para alterarem a livre competição, comércio e



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

produção. Assim, ao Estado caberia proteger as pessoas contra a violência externa, proteger as pessoas das injustiças e das opressões feitas por outros e por fim desenvolver e manter instituições e obras de utilidade pública que dada a sua dimensão nunca seriam lucrativas individualmente” (Monteiro, 2010, p. 19).

O que se esperava da intervenção do Estado era que o mercado se equilibra-se entre a procura e a oferta com o ajustamento de preços e a satisfação das necessidades humanas pela divisão do trabalho através de uma "mão invisível".

Silvestre (2010) também caracteriza o Modelo clássico citando Adam Smith “caracterizava-se pela não intervenção do Estado na economia e pelo fim das medidas protecionistas e dos monopólios, porque o mercado como que se auto-regulava através da sua mão invisível” o autor prossegue “Esta auto-regulação resultava da livre concorrência e da competição entre produtores, o que permitia a adequação entre a oferta e a procura de bens e serviços nos mercados” (p. 66).

Bilhim (2000) também ajuda na caracterização deste modelo “A atividade económica do Estado – distinta, por natureza, da sua função como legislador e administrador da coisa pública – era, então, entendida como atividade excepcional. À luz da doutrina liberal, os poderes públicos deviam abster-se de atuar como agentes económicos, sob pena de falsearem as leis do mercado. Daí que as suas intervenções só fossem, em princípio, admitidas quando justificadas pela existência de “falhas do mercado”. Por exemplo, a incapacidade do mercado de produzir bens ou serviços de interesse geral em quantidades ou condições adequadas (preço, universalidade), os monopólios naturais (caminhos de ferro, telecomunicações) e atividades que constituíssem o prolongamento natural da ação de um serviço publico administrativo (caso das imprensas nacionais e do fabrico de equipamentos para as forças armadas)” (pp. 67-68).

### **Estado Bem-estar – Modelo Profissional**

Com a Primeira Guerra Mundial (1914-1918) surge a intervenção do Estado na dimensão económica “onde se introduz uma secção especialmente dedicada ao enquadramento da vida económica. Até esta altura a intervenção dos Estados na vertente económica e social era, quando existia, rara, indireta e, normalmente, reflexo de intervenções com finalidades de proteção social” (Monteiro, 2010, p. 23).



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

Silvestre (2010) explica quando a intervenção do Estado começou a ser usada com grande frequência “foi na segunda guerra mundial e com o lançamento da bomba atômica sobre Hiroshima que a intervenção do Estado na economia atinge o seu auge, isto deveu-se, principalmente, ao crescendo de produção a que a guerra obrigava, cabendo ao Estado o papel de impulsionar a produção” (p. 67).

Portanto este tipo de Estado caracterizava-se pela sua intervenção na economia, com o intuito de delinear a distribuição de recursos, a transferência de pagamentos e as políticas que promovam o pleno emprego, fatores que de outro modo não seriam satisfeitos.

Silvestre (2010) ainda especifica que “subjacentes ao Estado de Bem-estar, associa-se o modelo *Keynesiano* que se integra na Escola de *Cambridge*. Com o final da guerra assiste-se a uma vaga de nacionalizações em Inglaterra, França, Itália, etc., nos mais variados sectores: eletricidade, gás, minas de carvão, seguradoras, etc. E deste facto resulta o crescimento dos bens produzidos e serviços prestados pela organização pública o que origina uma crescente contratação de colaboradores públicos e a maior formalização de tarefas, para que o controlo sobre pessoas e produção fosse efetivo. Assim, até meados da década de setenta, vigorou este modelo de bem-estar caracterizado pela intervenção direta do Estado na economia” (p. 68).

No que se refere a Administração Pública o modelo que vigorou durante este período designa-se por Modelo Profissional. Este modelo caracteriza-se por:

- “As posições hierárquicas não se podem confundir com as pessoas que ocupam o seu cargo; toda a função é impessoal, é de acrescentar que o recrutamento deve ser realizado com a base nas “competências neutras”, independentemente da raça, gênero ou classe;
- O Sector público deve ser orientado pelas regras;
- As estruturas *Top-down* na relação entre objetivos e utilização de recursos, permitem ao Sector Público alcançar a eficiência, isto por razão do controlo efetuado;
- Os fins são diferentes dos meios ( em que prevalecem os resultados alcançados em detrimento do modo de produção)” (Silvestre, 2010, p. 69).



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Estado Neoliberal – Modelo Gestionário

Monteiro (2010) cita Christopher Hood que descreve as tendências desta nova Administração. Essas tendências foram:

- “A tentativa de abrandar, ou reverter, o crescimento do sector administrativo em termos de despesa pública e número de funcionários;
- Uma tendência para a privatização e quase privatização, e um afastamento das instituições governamentais, com uma ênfase renovada na subsidiariedade na provisão de serviços;
- O desenvolvimento da automação, particularmente nas tecnologias de informação, na produção e distribuição de serviços públicos;
- O desenvolvimento de uma agenda internacional cada vez mais centrada nos aspetos gerais da gestão pública, na conceção das políticas, nos estilos de decisão e cooperação intergovernamental, sobrepondo-se à velha tradição das especialidades da administração pública país a país”(p.44).

O novo *managerialismo* segundo Silvestre (2010) “aplica-se à contratação e *outsourcing* e prestação de serviços públicos, segundo o mesmo autor a nova Gestão Pública, não existe, nem se imagina que possa existir, uma conceção suficientemente abrangente e aceite por todos os investigadores” (p. 77).

Podemos avançar que o novo *managerialismo* “é a terminologia utilizada para descrever: a) um movimento (um conjunto de ideias e crenças); b) um campo de estudo e comentário para os académicos; c) um conjunto de ideias e práticas que podem ser observadas em recentes reformas administrativas; d) um ajustamento nas relações entre o público e o privado, profissionais e gestores, e o Governo central e local; e) a defesa da gestão empresarial, as suas técnicas e ferramentas, em detrimento da gestão pública, sendo a última considerada burocrática e ineficiente” (Silvestre, 2010, p. 77).



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

As componentes Doutrinais da Nova Gestão Pública segundo Silvestre (2010) são: “poder na gestão profissional do sector público, utilização de medidas explícitas de desempenho, maior ênfase no controlo dos *outputs*, mudança para uma maior competição no sector público, mudança para uma maior competição no sector público, ênfase nos estilos de gestão praticados no sector privado e o ênfase numa maior disciplina e parcimónia na utilização dos recursos” (p. 78).

Das doutrinas da Nova Gestão Pública resultam os *conceitos chave* para a reforma do sector público, dos quais se destacam: a) serviço aos clientes; b) liderança e empreendedorismo; c) competição (que está no coração da nova gestão pública); d) contratualização; e) governação; f) reengenharia governamental g) ênfase no *Value-for-money*; h) ênfase nos outputs (bens produzidos e/ou serviços prestado ao Estado); i) medição da qualidade na prestação dos serviços públicos; j) *Accountability*, remuneração através da adoção de sistemas de desempenho que se baseiem em resultados (Silvestre, 2010).

Os conceitos chave da Nova Gestão Pública têm origem na teoria da escolha pública; escola de Chicago; teoria da agência e na economia da informação; teoria do principal agente; *managerialismo* que defende a utilização das técnicas de gestão privadas; Sociedade das *Networks*; teoria dos custos de transação; gestão científica (Silvestre, 2010).

### **Novo Estado Gestonário – *New Public Governance***

Com o “advento das TIC, os governos de todo o mundo são atualmente confrontados com um conjunto de oportunidades e de desafios para tirar partido das oportunidades que se colocam é essencial uma adaptação profunda da Administração Pública. O rápido crescimento dos fluxos financeiros, comerciais, migratórios, e culturais inerentes ao atual processo de globalização, conjugado com a imperativa necessidade de promover um uso mais eficiente dos recursos orçamentais, colocam na ordem do dia importantes questões quanto a uma nova conceção das estruturas de governação e de funcionamento da Administração Pública” (Monteiro, 2010, p. 52).

Segundo Monteiro (2010) “Os significativos e contínuos avanços a nível das tecnologias da Informação e da comunicação (TIC) permitem enormes ganhos a nível da prestação de serviços e da gestão das organizações, em particular nas mais complexas. A precisão e velocidade das comunicações, os novos instrumentos de gestão da informação, as cada vez mais alargadas possibilidades de funcionamento em rede e o desenvolvimento de opções tecnológicas que



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

permitem melhorar a qualidade dos processos operacionais e de decisão levam a que exista, atualmente um potencial de redução de custos e obtenção de ganhos de eficiência que não pode se ignorado pelos Estados” (p. 52).

O governo eletrónico surge da incorporação das tecnologias de informação e comunicação na Administração Pública, bem como pela sua potencialização.

Segundo Marques, Silva e Campos (2007a,2007b) a implementação do governo eletrónico é uma medida importante para promover a cidadania, impulsionar a mudança das organizações públicas, disseminar a tecnologia (para que esta contribua para o desenvolvimento do país), fomentar a integração de sistemas e processos e promover a inclusão digital.

O governo eletrónico põe em funcionamento mecanismos de interação entre atores públicos, privados e cidadãos através de componentes que se designam por:

**“G2G (Government to Government):** Relações internas que envolvem ações e funções de diferentes níveis do Estado ou Departamentos da Administração Pública. Podem concretizar-se a nível horizontal (por exemplo: entre serviços pertencentes a dois Ministérios) bem como a nível vertical;

**G2B (Government to Business):** Relações externas que envolvem a interação com as empresas. Incluem os processos de compras e estabelecimento de contratos para prestação de serviços por empresas, assim como funções reguladoras e de recolha (e transmissão) de informação;

**G2C (Government to Citizen)** Relações externas que envolvem a interação com os indivíduos enquanto cidadãos. Incluem a transmissão e a recolha de informação, a prestação de serviços e também os processos de consulta e participação”. (Monteiro, 2010, p. 53)

## 2.2 Sociedade da Informação

A rápida evolução das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TIC) e o desenvolvimento da Internet, e a sua aplicação em várias atividades, tem levado á mudança de atividades tradicionais o comércio, o trabalho, ou o ensino. O desenvolvimento tecnológico segundo Marques (2007) “ é cada vez mais acelerado” (p. 2).



### 2.2.1 Características da Sociedade da Informação

Existem várias definições que nos ajudam a entender o que é Sociedade da Informação, uma definição mais formal para Sociedade da Informação defende que se trata de “uma sociedade que recorre predominantemente às Tecnologias da Informação e Comunicação para a troca de informação em formato digital, suportando a interação entre indivíduos e entre estes e instituições, recorrendo a práticas e métodos em construção permanente – colocando o digital e a mudança como elementos centrais, desta transformação”. (Gouveia, 2004, p. 17)

Gouveia (2004) explica “Numa Sociedade da Informação, as pessoas aproveitam as vantagens das tecnologias em todos os aspetos das suas vidas: no trabalho, em casa e no lazer. Ocorrências destas tecnologias são não só a utilização das caixas automáticas para levantar dinheiro e outras operações bancárias, os telemóveis, o teletexto na televisão, a utilização do serviço de telecópia (fax), mas também outros serviços de comunicação de dados, como a Internet e o correio eletrónico e mais recentemente, a crescente utilização de sistemas de vigilância vídeo, de controlo de tráfego, ou de bilhética, associados aos transportes públicos” (p. 17).

As características da Sociedade da Informação segundo Gouveia (2004) são a “utilização da informação como recurso estratégico, utilização intensiva das tecnologias de informação e comunicação, baseada na interação entre indivíduos e instituições ser predominantemente digital e recorrer a formas diversas de “fazer as (mesmas e novas) coisas”, baseadas no digital” (p. 18).

Outros autores explicam quais são as principais características da sociedade da informação, “Castells defende as principais características como sendo: A informação como sua matéria-prima, ou seja, existe uma relação simbiótica entre a tecnologia e a informação, em que uma complementa a outra, facto este que diferencia esta nova era das revoluções anteriores, em que era dada proeminência a um aspeto em detrimento de outro; Capacidade de penetração dos efeitos das novas tecnologias que refere-se ao poder de influência que os meios tecnológicos exercem na vida social, económica e política da sociedade. Lógica de redes que é uma característica predominante deste novo modelo de sociedade, que facilita a interação entre as pessoas, podendo ser implementada em todos os tipos de processos e organizações, graças às recentes tecnologias da informação e comunicação” (Coutinho, 2011, p. 7).



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

Com base nas definições apresentadas pelos vários autores podemos concluir que sociedade da informação é a utilização da informação com base nas tecnologias de informação e comunicação promovendo a interação entre indivíduos e instituições.

### **2.2.2 A Construção da Sociedade da Informação**

Segundo Gouveia (2004) “A construção da Sociedade da Informação é feita tendo em atenção os indivíduos, fomentando as suas competências, nomeadamente associadas à informação, à comunicação e à obtenção de uma cultura digital. A Sociedade da Informação é vista como uma sociedade onde as interações entre indivíduos e entre indivíduos e organizações são maioritariamente realizadas com mediação das tecnologias de informação e comunicação, de base digital” (p. 19).

As redes baseadas nas comunidades locais, consideradas como um dos elementos agregadores da Sociedade da Informação, apresentam, três características gerais comuns, embora possuam diferentes motivações para a sua formação e o seu desenvolvimento: “facultam a informação das autoridades locais, bem como de associações cívicas e assumem-se como sofisticados sistemas de informação do dia-a-dia da cidade, facilitam e organizam a interação eletrónica e a troca de informação entre os elementos da comunidade, possibilitam a integração de sistemas de base eletrónica de empresas e pessoas que, noutros contextos, dificilmente poderiam aderir a sistemas deste tipo” (Gouveia, 2004, p. 20).

A Sociedade da Informação tem de ser uma sociedade para todos. Na definição das medidas de política para a construção da Sociedade da Informação devem-se estabelecer condições para que todos os cidadãos tenham oportunidade de nela participar e desse modo beneficiar das vantagens que este novo estágio de desenvolvimento tem para oferecer. Para isso, é indispensável que todos possam obter as qualificações necessárias ao estabelecimento de uma relação natural e convivial com as tecnologias de informação e comunicação e que seja possível o acesso em locais públicos sem barreiras de natureza económica que contribuam para acentuar a estratificação social existente (MSI, 1997).



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### 2.2.3 Computadores e Redes

O impacto das tecnologias de informação e comunicação é conhecido ao nível das organizações pela introdução de computadores e redes, criando meios de suporte à comunicação, armazenamento e processamento de informação, pela integração de diferentes sistemas que permitem o suporte da tomada de decisão e do negócio, bem como, práticas específicas de negócio e tecnologia de suporte à geração de riqueza.

Segundo Marques (2012) “Depois da democratização do computador de secretária assiste-se à profusão de inúmeros dispositivos digitais como computadores portáteis (*notebooks*), computadores ultra-portáteis (*netbooks*), telemóveis, telefones inteligentes (*smartphones*), leitores de MP3/MP4, leitores de livros electrónicos (*ebook readers*), equipamentos GPS (*Global Positioning System*), entre outros, assim como, desenvolvimentos extraordinários nas comunicações digitais e no armazenamento e processamento de informação” (p. 33)

A completa integração de sistemas baseados em computadores e redes, para lidar com fornecedores e clientes, mas também com a atividade de produção e serviço associada com a própria organização, permite repensar o que pode ser subcontratado, deslocalizado ou desmaterializado, numa proposta de virtualização da atividade de uma organização, que acaba por ser uma das características essenciais do Negócio Eletrónico (eliminando as fronteiras tradicionais da organização). Este fenómeno tem também sido seguido pelos Estados que se encontram num processo de rápida modificação, oferecendo uma Administração Pública central e local de base digital associada com os conceitos de Governo Eletrónico. (Morais, 2010)

### 2.3 A Governação Eletrónica

A governação eletrónica surge como um processo de modernização da Administração Pública com base na utilização das tecnologias de informação e comunicação, no entanto não existe uma definição consensual para o governo eletrónico.



### 2.3.1 Definições de Governo Eletrónico

Com o surgimento e a proliferação da Internet e das Tecnologias de Informação e Comunicação, a Administração Pública aproveitou para melhorar a prestação do serviço ao cidadão através deste novo paradigma, com isso observou-se progressivamente ao impacto do uso correto das tecnologias de informação e comunicação na eficácia e eficiência do serviço público e até na aproximação e participação dos cidadãos. Assim, surge o governo eletrónico.

Uma definição mais formal é avançada por Marques (2007) que explica “O governo eletrónico é um processo estratégico para melhorar a relação dos cidadãos e das empresas com a Administração Pública, contribuindo decisivamente, a par disso, para a sua modernização”.

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

Com base nas definições apresentadas podemos concluir que o que está na base do governo eletrónico são as tecnologias de informação e comunicação, estes são o instrumento para a mudança das atividades tradicionais da Administração Pública.

### 2.3.2 Modelos de Avaliação do Governo Eletrónico

O governo eletrónico sendo um processo que envolve grande disponibilização de meios e avultados custos, levantou desde o início a necessidade de se avaliar os desempenhos apresentados, de forma a corrigir erros e a prevenir futuras falhas. Com vista a avaliar o desempenho surgiram ao longo do tempo modelos de avaliação. Destacamos dois modelos, o primeiro é o da *Gartner Group* de 2000 intitulado “*Gartners Four phases of e-government model*”, neste modelo são apresentados quatro fases de maturidade (Figura 2):

**“Fase 1 - Presença:** Esta fase de desenvolvimento da Administração Pública Electrónica caracteriza-se pela preocupação que os diversos órgãos da Administração Pública tem em ter uma página na Internet, com pelo menos informações dos serviços prestados;



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

**Fase 2 - Interação:** Esta fase é caracterizada por páginas na Internet que disponibilizam formulários para *download* e ligações pertinentes, assim como o contato dos organismos . Nesta fase é fornecida informação e formulários ao cidadão que de outro modo exigiam a deslocação ao serviço;

**Fase 3 - Transação:** Esta fase tem como foco construir aplicações de serviços automáticos para o público aceder *on-line*, mas também usar a Web como um complemento para outros canais de entrega. Os serviços típicos que são migrados para esta fase de desenvolvimento incluem recolha de declarações e pagamento de impostos, renovação da carta de condução e pagamento de multas e licenças. Adicionalmente, muitos governos colocaram anúncios e regulamentos *on-line* para concursos, como uma forma precursora de *e-Procurement*;

**Fase 4 - Transformação:** Esta fase é a meta a longo prazo de quase todas as iniciativas de Administração Pública Electrónica a nível nacional e local. É caracterizada através da redefinição dos processos de fornecimento de serviços públicos, provendo um único ponto de contato, tornando a organização da Administração Pública muito mais transparente para os cidadãos. Nesta fase aumenta a facilidade do cidadão participar diretamente nas atividades do governo (por exemplo, referendos e votações electrónicas). Exemplos de transformação incluem sítios na *Web* muito sofisticados ou "serviços virtuais" onde a Administração Pública fornece informação e serviços de forma proativa e onde se podem obter diversos serviços em um só lugar, com interfaces automáticas e integradas com os diversos departamentos envolvidos nas transações. Esta fase também incluirá o desenvolvimento de intranets e extranets, ligando os funcionários públicos de departamentos diferentes de forma a participarem nos processos decisórios e no respetivo fluxo de informações e serviços" (Anes, 2009, p. 48).

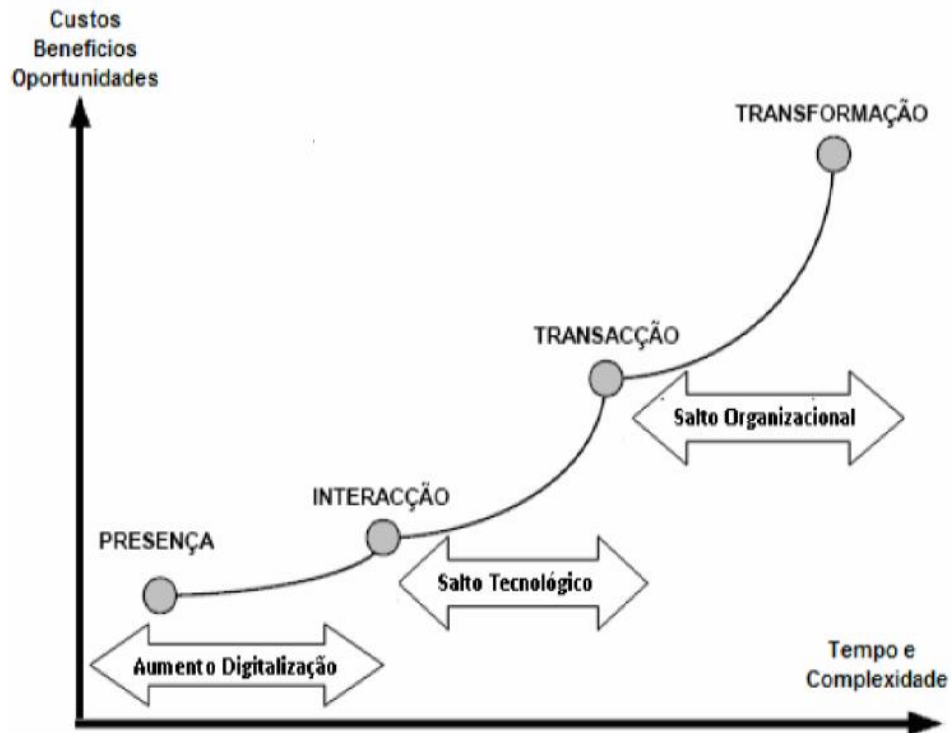


Figura 2. Modelo da Gartner Group das 4 fases do Governo Eletrónico (Anes, 2009)

Outro modelo a destacar é o modelo de avaliação utilizado pelas Nações Unidas nos estudos designados de “*E-government Survey*”. Neste modelo são utilizadas quatro fases para avaliar os serviços públicos *on-line*:

“**Na fase 1 – *Emerging***: disponibiliza-se informação sobre política, regulamentos, legislação, documentação relevante e serviços públicos. Contêm *links* para Ministérios, departamentos e outros ramos da Administração Pública, e existe facilidade na obtenção de informação por parte do cidadão.

**Na fase 2 – *Enhanced***: são disponibilizados meios de comunicação com o cidadão, unidirecionais melhorados ou bidirecionais simples, tais como *download* de formulários para serviços e requerimentos, permite submeter pedidos para formulários em formato de papel ou outros documentos que serão enviados pelo correio ou tratados presencialmente.

**Na fase 3 – *Transactional*:** são disponibilizadas comunicações bidirecionais com os cidadãos, incluindo a requisição e receção de serviços sobre política, programas, regulamentações, etc. Alguma forma de autenticação eletrónica da identidade do cidadão é necessária para completar as transações com êxito. São processadas transações não-financeiras (voto electrónico, *download* e *upload* de formulários, declaração de impostos online, ou requisição de certificados, licenças, e autorizações)

**Na fase 4 – *Connected*:** altera-se a forma de comunicação com os cidadãos. Existe pro-atividade no pedido de informações e opiniões dos cidadãos, com recurso à *Web 2.0* e outras ferramentas interativas. Disponibilizam-se serviços eletrónicos que operam transversalmente através de vários departamentos e Ministérios de modo contínuo e coerente. Informações, dados e conhecimento, são transferidos de agências governamentais através de aplicações integradas, e as Administrações Públicas deslocam o alvo da sua atenção para o cidadão de modo a disponibilizar serviços talhados ao perfil de cada utilizador. A Administração Pública cria um ambiente que habilita os cidadãos a uma maior participação na governação, e a usufruírem de uma voz nas tomadas de decisão” (Anes, 2009, p. 49). A figura 3 representa as fases modelo de avaliação do governo eletrónico utilizado pelas Nações Unidas.

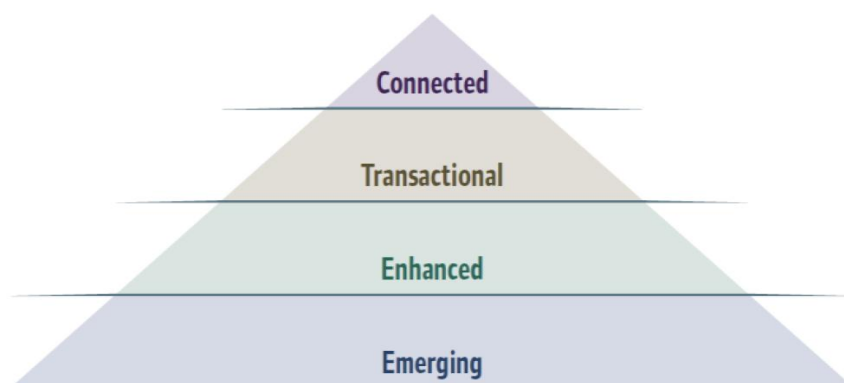


Figura 3. Modelo de avaliação do Governo eletrónico das Nações Unidas (Nações Unidas, 2010)

O modelo utilizado neste estudo é o modelo das 5 fases de maturidade do governo eletrónico apresentado na figura 4 que reflete como as empresas e os cidadãos podem interagir com as autoridades públicas.

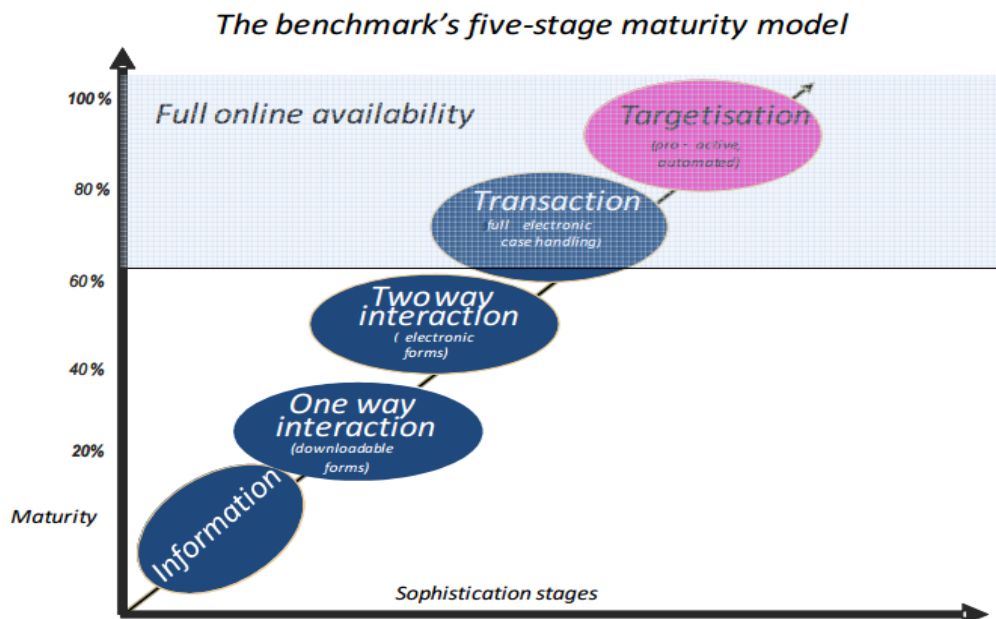


Figura 4. O modelo das 5 fases de maturidade de *E-Government* (Capgemini, 2010)

Para indicar a fase de **sofisticação** temos cinco fases:

1. Informação (*Information*): A Informação necessária para iniciar os procedimentos para obter o serviço está disponível e acessível numa página *Web* pública;
2. Interação uma via (*One-way interaction*): formulário para descarregar e imprimir está disponível e acessível numa página *Web* pública, como forma de iniciar os procedimentos para obter o serviço de uma forma não eletrónica;
3. Interação duas vias (*Two-way interaction*): A entrega do formulário, está disponível e acessível numa página *Web* pública, como forma de iniciar os procedimentos para obter o serviço;
4. Transação (*Transaction*): O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de tratar a obtenção do serviço totalmente *on-line*. Nenhum outro procedimento formal é necessário pelo utilizador em formato papel;
5. Automatização (*Targetization*): Os serviços são proativos, entregues ou realizados automaticamente.



## Capítulo III: Metodologia

### 3.1 Apresentação da Metodologia

Neste estudo é utilizada a metodologia de *benchmarking*. Esta metodologia é utilizada por exemplo pela Capgemini para medir e comparar os serviços públicos *on-line* na europa, através de um relatório anual de referência na área do governo eletrónico designado por *Digitizing Public Services in Europe (2010)*. Este relatório é um dos estudos mais emblemáticos e reconhecidos na medição de desempenho no setor público (Capgemini, 2010).

Neste estudo recorreremos também ao Method Paper (2010), um documento que contém as informações complementares da metodologia utilizada no relatório *Digitizing Public Services in Europe* da Capgemini (2010),

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

O *benchmarking* é portanto uma metodologia utilizada pelas organizações para aperfeiçoar a gestão através da realização sistemática de levantamentos de dados e análises de práticas, processos, produtos e serviços prestados por outras organizações. O processo de *benchmarking* gera informações importantes para que as organizações conheçam diferentes formas de lidar com situações e problemas semelhantes e, desta forma, contribui para que as mesmas possam aperfeiçoar os seus próprios processos de trabalho. Trata-se de um processo contínuo de comparação dos produtos, serviços e práticas em relação aos mais diretos concorrentes ou a empresas reconhecidas como líderes de mercado. As informações geradas nos processos de *benchmarking* favorecem a transferência de conhecimento, entre organizações ou empresas, e a identificação de potenciais áreas a melhorar.



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

Carapeto e Fonseca (2005) explicam que “O *benchmarking*, assenta no princípio de que as organizações aprendem a fazer com as outras, analisando os resultados e aperfeiçoando-se. O *benchmarking* é aplicável a qualquer aspeto da gestão e, normalmente, parte-se da comparação de resultados para depois de aprofundar o conhecimento dos meios que geraram e extrair lições para aplicar na organização” (p. 67).

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

O objetivo imediato do *benchmarking* “é avaliar um processo, logo as medições são a sua parte constituinte e essencial. Assume um compromisso com o princípio da melhoria contínua, pois possibilita utilizar a informação compilada de várias formas de modo a produzir um efeito significativo nos processos das organizações, onde todos os participantes beneficiam da partilha da informação. A ideia de que é útil para todos é fundamental. O *benchmarking* pode permitir descobrir oportunidades e também ameaças competitivas, podendo ser utilizado como um meio privilegiado para atingir a excelência” (IAPMEI, 2004, p. 6).

### 3.2 Aplicação da Metodologia

Para a definição dos serviços públicos *on-line* a analisar baseamo-nos no relatório da Capgemini que apresenta listas de serviços públicos *on-line* direcionados para os cidadãos (tabela 1) e para as empresas (tabela2).

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

Tabela 1. Serviços públicos *on-line* para os cidadãos (Capgemini, 2010)

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

Tabela 2. Serviços públicos *on-line* para as empresas (Capgemini, 2010)



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### 3.2.1 O Modelo e os Indicadores avaliados

Para avaliar cada serviço anteriormente mencionados foram definidos dois indicadores: a **sofisticação dos serviços públicos *on-line*** e a **disponibilidade total dos serviços públicos *on-line***.

A **sofisticação dos serviços públicos *on-line*** indica em que medida os serviços governamentais permitem a interação e / ou transação entre a administração e os cidadãos ou empresas.

A **disponibilidade total dos serviços públicos *on-line*** indica em que medida existe a entrega totalmente automatizada e proativa dos serviços públicos descritos. (Capgemini, 2010)

O modelo utilizado no estudo para avaliar os indicadores da sofisticação e da disponibilidade dos serviços públicos *on-line* é o modelo de maturidade dos cinco estágios de *benchmarking* (*the benchmark's five-stage maturity model*).

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

### 3.2.2 Instrumentos de recolha de dados

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

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

Tabela 3. Tabela de avaliação dos serviços públicos *on-line* (Capgemni,2010)

Para reunir mais informações sobre os serviços públicos *on-line* avaliados foi realizado ao longo do estudo entrevistas a pessoas familiarizadas com os serviços públicos *on-line*. De acordo com Quivy e Campenhoudt (2005) “As entrevistas quando corretamente valorizadas, permitem ao investigador retirar informações e elementos de reflexão muito ricos”. (p. 193) Elaboramos também um conjunto de questões conforme a tabela 4, que responderemos ao longo da utilização e da avaliação dos serviços nos dois países avaliados.

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

Tabela 4. Questões utilizadas



## Capítulo IV: Sociedade da Informação em Portugal e em Cabo Verde

### 4.1 A Sociedade da Informação em Portugal

Inserido na União europeia, Portugal foi afetado pelas várias iniciativas por ela levadas a cabo, por isso é importante fazermos uma análise aos principais acontecimentos como forma de enquadrar a Sociedade da Informação em Portugal.

Bilhim e Neves (2007) fazem a análise desses acontecimentos, explicando: “As iniciativas da União Europeia para a Sociedade Informação, nomeadamente os planos de ação eEuropa 2002, eEuropa 2005, a Estratégia de Lisboa 2010 e o i2010 definem linhas e programas para a Administração Pública. Assim, cronologicamente, em Novembro de 1999, a Comissão da União Europeia lança o eEurope, sendo um dos seus objetivos basilares colocar em linha a Administração Pública. Em Março de 2000, o Conselho Europeu de Lisboa aprova a estratégia para a U.E. definida até 2010, onde estabelece que os principais serviços públicos devem poder ser acedidos em linha até 2003. O plano de ação eEurope 2002, aprovado em 2000, define como uma das três fundamentais metas o estímulo ao uso da Internet, onde se enquadra o governo eletrónico. Em Março de 2001, o Conselho Europeu de Estocolmo reforça a necessidade das Administrações Públicas dos Estados-membros usarem as TIC e recomenda entre outras iniciativas, a criação dos portais de compras para a Administração” (p. 4).

A avaliação do eEurope 2002 e do eEurope 2005 que visaram modernizar os serviços públicos, colocando-os em linha, foram positivos, mas “os desafios permaneceram, e o Plano de Ação i2010 teve como uma das suas três prioridades uma Sociedade da Informação Europeia Inclusiva, que promova o crescimento e o emprego, de modo consistente com um desenvolvimento sustentável e que dê prioridade a melhores serviços públicos e a uma melhor qualidade de vida. Na agenda deste objetivo chave encontra-se a adopção de um plano de ação para o governo eletrónico; orientações estratégicas de TIC para facilitar os serviços públicos até 2006 e o lançamento de projetos-piloto para testar, à escala operacional, tecnológica, legal e organizacional, soluções para colocar os serviços públicos em linha até 2007” (Neves, 2007, p. 17).



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

Em 1991 deu-se o primeiro grande passo para a Sociedade da Informação com o lançamento do programa INFOCID (Sistema Interdepartamental de Informação ao Cidadão), que permitiu a integração de mais de 50 departamentos governamentais (Neves, 2007).

Em 1997 deu-se um importante passo para desenvolvimento da Sociedade da Informação em Portugal com a criação de um grupo de trabalho, a Missão para a Sociedade da Informação (MSI), com o objetivo de promover um debate alargado sobre a questão a desenvolver.

No mesmo ano ocorre outro evento com grande importância com vista a construção da Sociedade da Informação, foi o lançamento do “Livro Verde para a Sociedade da Informação”. Neste livro são identificados diversos sectores de intervenção e apresentadas propostas e medidas a serem tomadas, medidas essas que foram sistematizadas em quatro grandes áreas: o Estado aberto, a escola informada, o saber disponível e a empresa flexível.

Em 1997 a prioridade passava por delinear um programa com vista ao estabelecimento da Sociedade da Informação em Portugal, alcançando todas as pessoas com as Tecnologias de Informação e Comunicação evitando assim a sua info-exclusão.

O início do caminho com o objetivo de Portugal ser um país evoluído a nível de governo eletrónico deu-se cinco anos mais tarde em 2002, com o XV Governo Constitucional e com a definição do programa de Governo após o lançamento da Estratégia de Lisboa, onde uma das áreas de aposta foi o governo eletrónico que originou a definição de um plano de ação, com o intuito de reinventar a organização do Estado e definir novas relações entre este e os cidadãos, promovendo assim, os benefícios da Sociedade da Informação na administração pública.

Segundo Campos e Marques (2006) “Surge nessa altura sob a dependência direta do primeiro-ministro, a UMIC (Unidade de Missão para a Inovação e o Conhecimento) posteriormente Agência para a Sociedade do Conhecimento, como órgão propulsor desta mudança, com o intuito de definir uma estratégia de desenvolvimento da Sociedade da Informação e governo eletrónico em Portugal”.(p. 421-437)

A UMIC em 2003 elaborou e aprovou um conjunto de planos de ação, nomeadamente o “Plano de Ação para o Governo Eletrónico” e o “Programa Nacional de Compras Eletrónicas”.



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

O “Plano de Ação para o Governo Eletrónico” identifica sete componentes essenciais de atuação: 1) serviços públicos orientados para o cidadão; 2) administração Pública moderna e eficiente; 3) nova capacidade tecnológica; 4) racionalização de custos das comunicações; 5) gestão eficiente das compras 7) serviços próximos dos cidadãos; 8) adesão aos serviços públicos interativos. (Neves, 2007)

O “Programa Nacional de Compras Eletrónicas” evidencia como objetivos a “promoção da eficiência do processo aquisitivo público, garantindo ganhos e poupanças estruturais, facilitando e alargando o acesso das empresas ao mercado de compras públicas e aumentando a transparência e a qualidade do serviço prestado” e a criação de “dinâmicas junto de agentes económicos, promovendo a sua competitividade e produtividade e induzindo a adoção de novas práticas e comércio electrónico a nível nacional” (UMIC, 2003, p. 24).

Destaca-se no programa no XVII Governo Constitucional a forte aposta no fortalecimento e generalização do acesso à Internet, no uso das técnicas de informação e comunicação e das comunicações eletrónicas, bem como, no fomento da relação entre os cidadãos e as empresas com a Administração Pública. Foi feita uma opção clara com a criação do Plano Tecnológico que visava, entre outros aspetos, promover o desenvolvimento da Sociedade da Informação de Portugal e melhorar a competitividade do país.

Assim o Plano Tecnológico foi uma peça central da política económica do Governo, e também foi uma agenda de mudança para a sociedade portuguesa que visou mobilizar as empresas, as famílias e as instituições para que, com o esforço conjugado de todos, pudessem ser vencidos os desafios de modernização que Portugal enfrentava. No quadro desta agenda, o governo eletrónico foi uma das prioridades principais. (Presidência do Conselho de Ministros, 2005)

Outra iniciativa de grande importância para a Sociedade da Informação em Portugal que importa referir é o “Ligar Portugal”, que se enquadra no Plano Tecnológico, esta iniciativa enumera um conjunto de orientações para a modernização da Administração Pública, que possibilitem:

- “A generalização do uso do serviço de voz sobre Internet, garantindo mecanismos de consulta a todos os operadores para a aquisição competitiva da totalidade dos serviços de telecomunicações pelo Estado e outras entidades públicas;
-



#### Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

- Assegurar condições de formação a todo o pessoal da administração pública, especialmente o de mais baixas qualificações, certificando-se competências adquiradas, reforçando a formação em tecnologias de informação e promovendo a utilização crescente de sistemas operativos não proprietários por todos os serviços públicos;
- Disponibilizar em local único da Internet todos os concursos da Administração Pública central ou local para a aquisição de bens e serviços e para a contratação de pessoal, incluindo o respetivo historial e decisões; Assegurar o acesso interativo aos serviços públicos, a possibilidade de completar os atos administrativos correntes sem deslocações e para além dos horários normais, usando as tecnologias de comunicação disponíveis (Internet, mas também telefone, Multibanco, correio), devendo ser controlado e avaliado de forma independente o desempenho dos serviços públicos na Sociedade da Informação;
- Garantir a generalização da faturação eletrónica na maioria das transações comerciais, obrigando-se o Estado a adoptar a prática da faturação eletrónica até final de 2006; Estimular e criar as condições para o desenvolvimento do tele-trabalho e da tele-medicina; Apoiar a integração de cidadãos com necessidades especiais na Sociedade da Informação” (Neves, 2007, p. 10).

Recentemente destaca-se a o programa Agenda Digital Nacional – Portugal Digital que visa contribuir para o desenvolvimento da economia digital e da sociedade do conhecimento, preparando o país para um novo modelo de atividade económica, centrado na inovação e no conhecimento e numa nova política industrial, como base para a disponibilização de novos produtos e serviços de maior valor acrescentado e direcionados para os mercados internacionais.

A Agenda Portugal Digital prevê um forte envolvimento do sector das tecnologias de informação e comunicação, contemplando seis áreas de intervenção: 1) acesso à banda larga e ao mercado digital; 2) investimento em investigação e desenvolvimento e inovação; 3) melhorar a literacia, qualificação e inclusão digitais; 3) combate à fraude e à evasão fiscais, contributivas e prestacionais; 4) resposta aos desafios sociais; 5) empreendedorismo e internacionalização do setor das tecnologias de informação e comunicação. (Governo de Portugal, 2012)

A tabela 5 enumera os principais acontecimentos relacionados com a Sociedade da Informação em Portugal de forma cronologica.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

1991	Lançamento do projecto INFOCID – Sistema Interdepartamental de Informação ao Cidadão, com o objectivo de ser um balcão virtual único para contacto de cidadãos com a Administração Pública.
1992	O 1º servidor WWW em Portugal é posto em funcionamento no LNEC – Laboratório Nacional de Engenharia Civil.
1994	Lançamento do Plano de Ação da União Europeia Europe's Way to the Information Society.
1996	Abertura dos primeiros portais de comércio electrónico em Portugal: a Cidade Virtual da Telepac, o <i>Shopping Center</i> Virtual da Esotérica, o HiperVirtual da Consiste.
1997	Lançamento do Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal.
1998	Abertura da 1ª livraria <i>on-line</i> portuguesa, a Mediabooks, da Texto Editora.
1999	Lançamento do 1º jornal português exclusivamente publicado <i>online</i> , o Diário Digital.
2000	Iniciativa Internet: Programa Operacional Sociedade da Informação (POSI).
2001	Fundação da APDSI – Associação para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação.
2002	Criada a Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC); Surge o sítio de declarações eletrónicas, hoje portal das finanças que veio permitir a entrega das declarações de impostos pela Internet.
2003	Aprovação do Plano de Ação para a Sociedade da Informação; Aprovação do Plano de Ação para o Governo Eletrónico.
2004	Criada a estratégia para a Sociedade da Informação e do conhecimento que vem substituir a Unidade de Missão Inovação e Conhecimento; Lançamento do portal das compras públicas; Lançamento do portal do cidadão.
2005	Lançamento do Programa Nacional para a Sociedade da Informação – LigarPortugal; Aprovação do Plano Tecnológico.
2006	Apresentação do Simplex 2006 – Programa de Simplificação Administrativa e Legislativa; Aprovação da Empresa <i>Online</i> envolvendo a criação de empresas totalmente através da Internet; Criação do Portal da Empresa.
2007	Lançamento do Cartão do cidadão; Criação da AMA – Agência para a Modernização Administrativa, IP; Lançamento do registo de compra e venda de automóvel <i>On-line</i> ; Aprovação do Plano Tecnológico da Educação.
2010	Apresentação da Agenda Digital 2015.
2011	Portugal considerado o segundo o melhor país no ranking da ONU em acessibilidade dos sítios do governo.
2012	Aprovado em Conselho de Ministros a nova Agenda Digital Nacional – Portugal Digital, que visa contribuir para o desenvolvimento da economia digital e da sociedade do conhecimento.

Tabela 5. Cronologia da Sociedade da Informação em Portugal (adaptado de (UMIC (2013))

## 4.2 Os Serviços Públicos *On-line* em Portugal

### 4.2.1 Serviço direcionados para os Cidadãos

#### a) IRS (Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares)

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

#### Quem pode utilizar?

Os sujeitos passivos residentes quando estes ou os dependentes que integram o agregado familiar tenham auferido rendimentos sujeitos a IRS que obriguem à sua apresentação. Em caso de falecimento, se houver sociedade conjugal, compete ao cônjuge sobrevivente declarar os rendimentos do falecido. (AMA, 2012a)

#### Onde utilizar?

O cidadão para entregar a sua declaração de IRS devem recorrer ao Portal das Finanças - [www.portaldasfinancas.gov.pt](http://www.portaldasfinancas.gov.pt) (Figura 5)

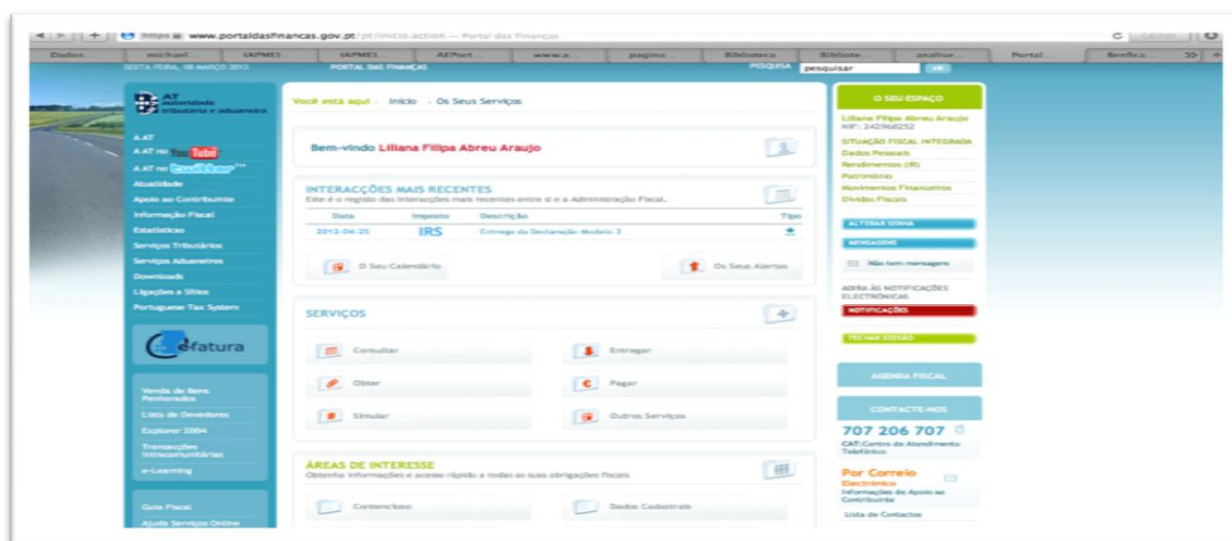


Figura 5. Entrega do IRS no sítio das finanças (dezembro de 2012)



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Quando utilizar?

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

### O que é necessário para utilizar?

Para recorrer ao serviço de entrega da declaração de IRS é necessário o registo do utilizador no Portal das Finanças.

### Quais os custos?

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

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

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

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

Tabela 6. Classificação da sofisticação do serviço IRS (Capgemini, 2010)

## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

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

### b) Serviços de procura de emprego

O serviço IEFP Net-emprego oferece um conjunto de serviços *on-line*, úteis e impulsionadores da procura e da oferta de emprego em território nacional e europeu. [IEFP, 2012a]

#### Quem pode utilizar?

Pode recorrer ao serviço de procura de emprego qualquer cidadão adulto residente em Portugal.

#### Onde Utilizar?

O serviço de procura de emprego pode ser encontrado no Portal do IEFP Net-empregos - <http://www.netemprego.gov.pt/IEFP/nada.jsp> (Figura 6)

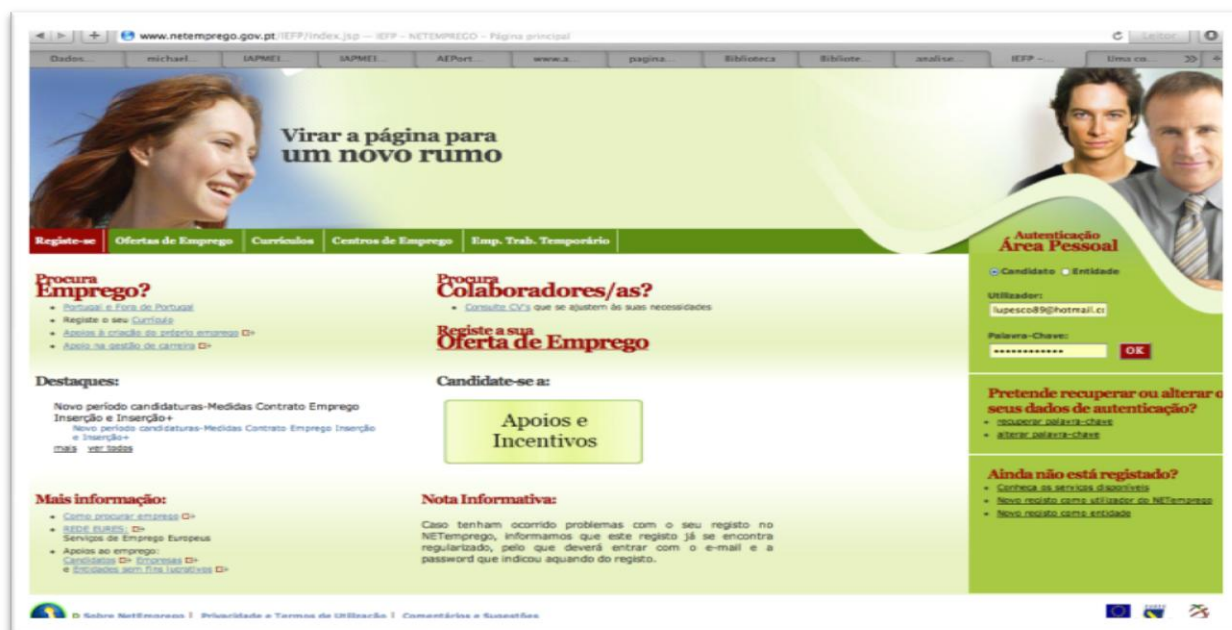


Figura 6. Serviços de Procura de emprego IEFP (dezembro de 2012)

#### Quando utilizar?

O serviço de procura de emprego do IEFP está sempre disponível.



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### O que é necessário para utilizar?

O cidadão para recorrer ao serviço de procura de emprego tem que efetuar o registo no portal do IEFP com o cartão de cidadão ou Bilhete de identidade como forma de usufruir dos serviços disponibilizados. A criação de um currículo é obrigatório para se aceder aos serviços de procura de emprego disponibilizados pelo portal. (IEFP, 2012b)

### Quais os custos?

Este serviço não tem custos para o cidadão.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço de Procura de emprego (Tabela7), o serviço está na fase 4 ou seja, o fornecedor do serviço permite o acesso eletrónico a ofertas de emprego pré-selecionadas, criadas com base no perfil do utilizador.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para aceder a ofertas de emprego está disponível e acessível numa página <i>Web</i> , gerida pelo fornecedor do serviço.
Fase 2	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se aceder a um formulário em formato papel para a obtenção de ofertas de emprego de forma não eletrónica.
Fase 3	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de consultar bases de dados com ofertas de emprego.
Fase 4	O fornecedor do serviço permite o acesso eletrónico a ofertas de emprego pré-selecionadas, criadas com base no perfil do utilizador.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 7. Classificação da sofisticação do serviço de Procura de Emprego (Capgemni, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 4.

## c) Benefícios sociais

### l) Subsídio de desemprego

Este serviço contém informações sobre o subsídio de desemprego, que é uma prestação em dinheiro atribuída ao trabalhador para compensar a falta de remuneração motivada pela perda involuntária de emprego. (AMA, 2012b)

#### Quem pode utilizar?

Qualquer cidadão que resida em Portugal pode aceder ao serviço de informações sobre o subsídio de desemprego.

#### Onde Utilizar?

As informações para obter o subsídio de desemprego estão disponíveis no portal da Segurança Social <http://www4.seg-social.pt/subsídio-de-desemprego> (Figura 7)

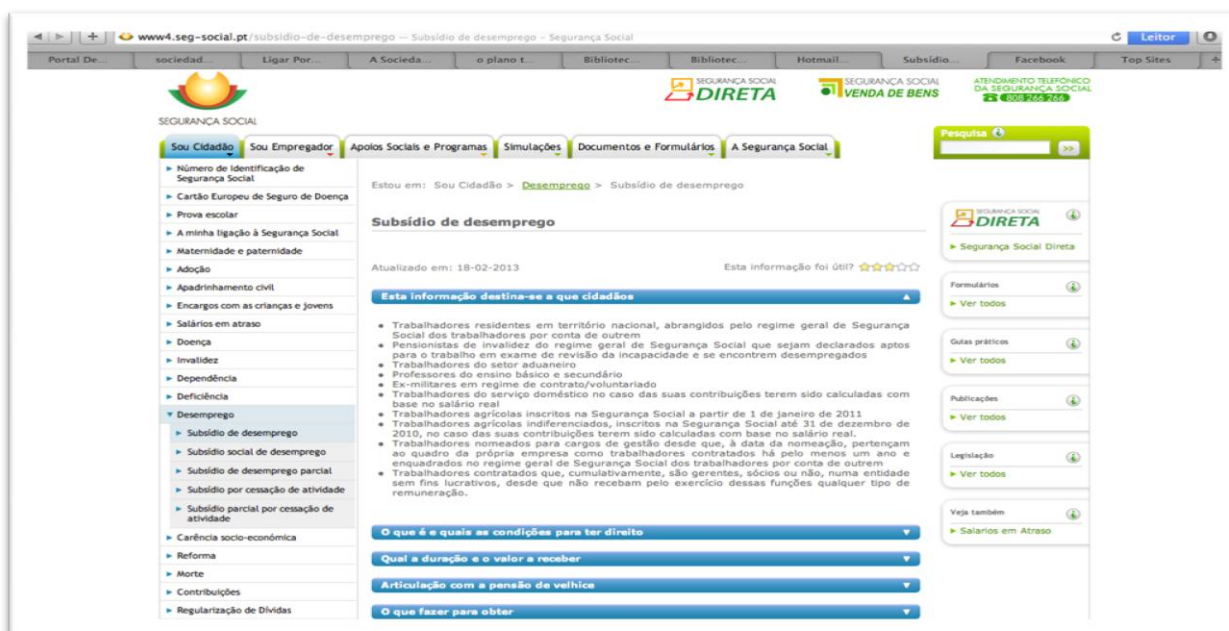


Figura 7. Serviço de informações do subsídio de desemprego (dezembro de 2012)



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Quando utilizar?

O serviço de informações do subsídio de desemprego está sempre disponível.

### O que é necessário para utilizar?

O serviço de consultas de informações do subsídio de desemprego é de acesso livre.

### Quais os custos?

Este serviço não tem custos para o cidadão.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da tabela o serviço de obtenção do Subsídio de desemprego (Tabela 8), o serviço está na fase 1, ou seja a informação necessária à obtenção do subsídio de desemprego está disponível e acessível numa página *Web*, gerida pelo fornecedor do serviço.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária à obtenção do subsídio de desemprego está disponível e acessível numa página <i>Web</i> , gerida pelo fornecedor do serviço.
Fase 2	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se aceder a um formulário em formato papel para a obter o subsídio de desemprego de forma não eletrónica.
Fase 3	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de submeter um formulário eletrónico para a obtenção do subsídio de desemprego.
Fase 4 a 4ª	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se tratar totalmente através da página <i>Web</i> a solicitação do subsídio de desemprego. O tratamento do caso, a decisão e a atribuição (pagamento) do procedimento padrão para a obtenção do subsídio de desemprego são tratados completamente na página <i>Web</i> . Nenhum outro procedimento é necessário.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 8. Classificação da sofisticação do serviço de obtenção do subsídio de desemprego (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 1.



## **II) Abono de Família**

Este Serviço permite aos cidadãos requerer o abono de família, que é uma prestação em dinheiro, que visa compensar os encargos familiares com o sustento e educação das crianças e jovens, atribuída mensalmente, desde que se verifiquem as seguintes condições: O agregado familiar do requerente não ter património mobiliário (contas bancárias, ações, fundos de investimento, etc.) no valor superior a € 100.612,80 à data do requerimento (corresponde a 240 vezes o valor do Indexante dos Apoios Sociais - IAS); O agregado familiar da criança ou jovem ter rendimentos de referência não superiores ao valor do 3.º escalão de rendimentos, ou a criança ou jovem ser considerada pessoa isolada; Idade até aos 16 anos. A partir desta idade só têm direito os jovens que estejam a estudar e a frequentar os níveis de ensino exigidos. (AMA, 2012c)

### **Quem pode utilizar?**

Pode recorrer ao serviço do pedido do abono de família os pais, pessoas equiparadas por situação de facto ou representantes legais, desde que a criança ou jovem esteja inserido no seu agregado familiar; A pessoa ou entidade que tenha a criança ou jovem à sua guarda, desde que a situação seja devidamente comprovada; O próprio jovem, se for maior de 18 anos. Se houver mais do que uma criança ou jovem a receber abono na mesma família, o requerimento deve ser apresentado pela mesma pessoa. Esta regra não se aplica quando a mãe requer o abono de família para crianças e jovens junto com o abono de família pré-natal, após o nascimento da criança, mesmo que o abono dos outros filhos tenha sido requerido pelo pai. (AMA), 2012c)

### **Onde Utilizar?**

Os cidadãos podem fazer o pedido do abono de família no portal da segurança social através do serviço segurança social direta <https://www.seg-social.pt/consultas/ssdirecta/default.aspx> (Figura 8)



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

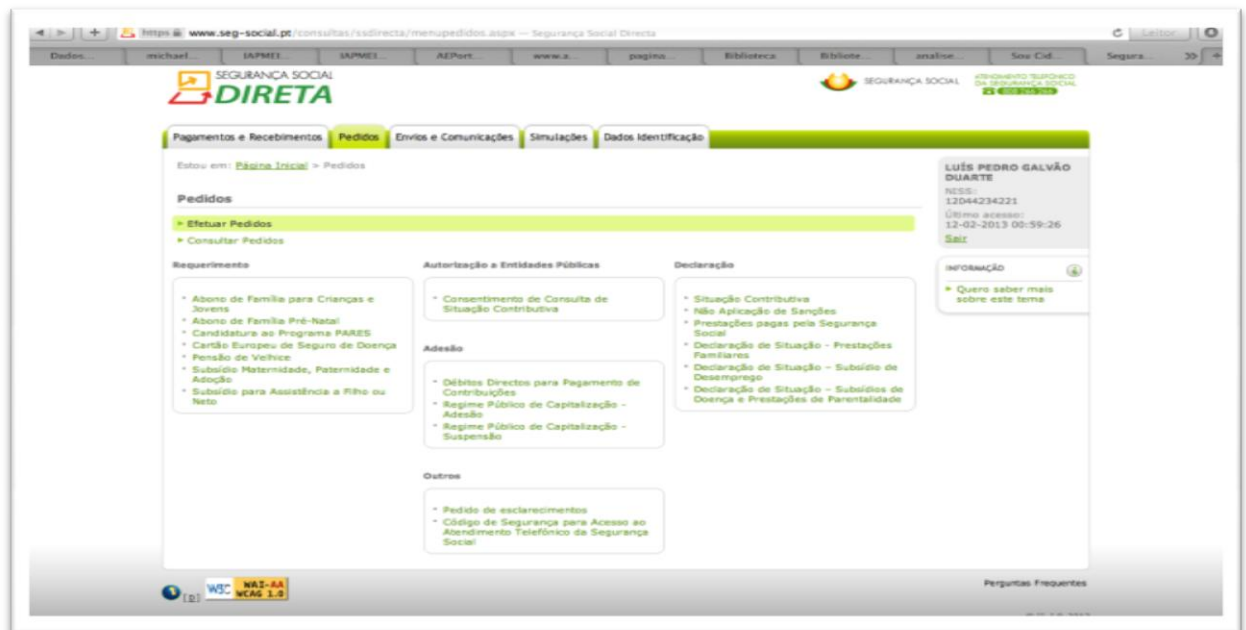


Figura 8. Serviço de pedido do abono de família (dezembro de 2012)

### Quando utilizar?

Os cidadãos podem fazer o pedido do abono de família nos seis meses seguintes ao mês em que passou a ter direito ao abono de família para crianças e jovens. Depois daquele prazo só tem direito a partir do mês seguinte ao da entrega do requerimento. (AMA, 2012c)

### O que é necessário para utilizar?

Para recorrer ao serviço de pedido de abono familiar no portal da Segurança social, requer que o requerente esteja registado no serviço segurança social direta, sendo portador de uma conta (utilizador e password) de acesso. Também pode ser efetuado através de um Certificado digital de autenticação disponível no Cartão de Cidadão. (AMA, 2012c)

### Quais os custos?

Este serviço não tem custos para o cidadão.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço do abono de família (Tabela 9), o serviço está na fase 4 a 4a, o fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se tratar totalmente através da página *Web* a solicitação do Abono de família. O tratamento do caso, a decisão e a atribuição (pagamento) do procedimento padrão para a obtenção do abono de família são tratados completamente na página *Web*. Nenhum outro procedimento é necessário.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária à obtenção do Abono de família está disponível e acessível numa página <i>Web</i> , gerida pelo fornecedor do serviço.
Fase 2	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se aceder a um formulário em formato papel para a obter o Abono de família de forma não eletrónica.
Fase 3	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de submeter um formulário eletrónico para a obtenção do Abono de família.
Fase 4 a 4a	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se tratar totalmente através da página <i>Web</i> a solicitação do Abono de família. O tratamento do caso, a decisão e a atribuição (pagamento) do procedimento padrão para a obtenção do abono de família são tratados completamente na página <i>Web</i> . Nenhum outro procedimento é necessário.
Fase 5	Mediante a apresentação da certidão de nascimento, o abono de família bem como todos os benefícios fiscais são automaticamente atribuídos.

Tabela 9. Classificação da sofisticação do serviço de obtenção do abono de família (Capgemini,2010)

A nível da disponibilidade o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 4.

### III) Despesas Médicas

O serviço do reembolso dos custos médicos da ADSE direta permite o acesso a um conjunto de serviços eletrónicos incluindo o pedido de reembolso dos custos médicos.



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Quem pode utilizar?

Os cidadãos que podem pedir o reembolso das despesas médicas são os titulares no ativo com confirmação do serviço processador dos vencimentos, o cidadão entrega as despesas na entidade, a entidade coloca essas informações em um formulário *on-line*.

### Onde Utilizar?

Os cidadãos podem reclamar o reembolso dos custos médicos no sítio da ADSE [www.adse.pt/page.aspx?idCat=379](http://www.adse.pt/page.aspx?idCat=379) (Figura 9)



Figura 9. Serviço de reembolso de custos médicos pela ADSE (dezembro de 2012)

### Quando utilizar?

O cidadão pode recorrer ao serviço de reembolso dos custos médicos nas datas estabelecidas pela ADSE.

### O que é necessário para utilizar?

Para recorrer ao serviço de reembolso dos custos médicos é necessário estar inscrito na ADSE.

### Quais os custos?

Este serviço não tem custos para o cidadão.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço do reembolso das despesas médicas (tabela 10), o serviço está na fase 5, são reembolsadas as despesas médicas diretamente, por meios automatizados, ou eletrónicos.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária à obtenção do reembolso das despesas de saúde está disponível e acessível numa página <i>Web</i> , gerida pelo fornecedor do serviço.
Fase 2	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se aceder a um formulário em formato papel para a obter o reembolso das despesas de saúde de forma não eletrónica.
Fase 3	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de submeter um formulário eletrónico para a obtenção do reembolso das despesas de saúde.
Fase 4 a 4a	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se tratar totalmente através da página <i>Web</i> a solicitação do reembolso das despesas de saúde. O tratamento do caso, a decisão e a atribuição (pagamento) do procedimento padrão para a obtenção do reembolso das despesas de saúde são tratados completamente na página <i>Web</i> . Nenhum outro procedimento é necessário.
Fase 4b	A solicitação de reembolso de despesas médicas é tratada na sua totalidade por via eletrónica por um intermediário.
Fase 5	As Despesas médicas são reembolsadas diretamente, por meios automatizados, ou eletrónicos. Este sistema de reembolso automático deve ser utilizado por pelo menos um fornecedor.

Tabela 10. Classificação da sofisticação do reembolso das despesas médicas (Capgemini, 2010)

A nível da Disponibilidade Total o serviço está disponível porque a sofisticação se encontra na fase 5.

### IV) Bolsa de estudo

Neste estudo foi apenas avaliado o serviço de bolsas de estudo da da Direção-geral do Ensino Superior (DGES). O serviço de candidatura a bolsa de estudos da DGES permite que os estudantes, inscritos em cursos de especialização tecnológica e em ciclos de estudos conducentes aos graus de licenciado ou de mestre, possam submeter a candidatura ou recandidatura a uma bolsas de estudo no âmbito do sistema de apoios sociais para a frequência de cursos ministrados em instituições de ensino superior. (AMA, 2012d)



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Quem pode utilizar?

Os cidadãos que podem se candidatar a bolsa de estudos são os estudantes do ensino superior público e os estudantes do ensino superior privado.

### Onde Utilizar?

Os cidadãos para se candidatarem a bolsa de estudo devem recorrer ao sítio da DGES <http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Estudantes/Bolsas/> (Figura 10)

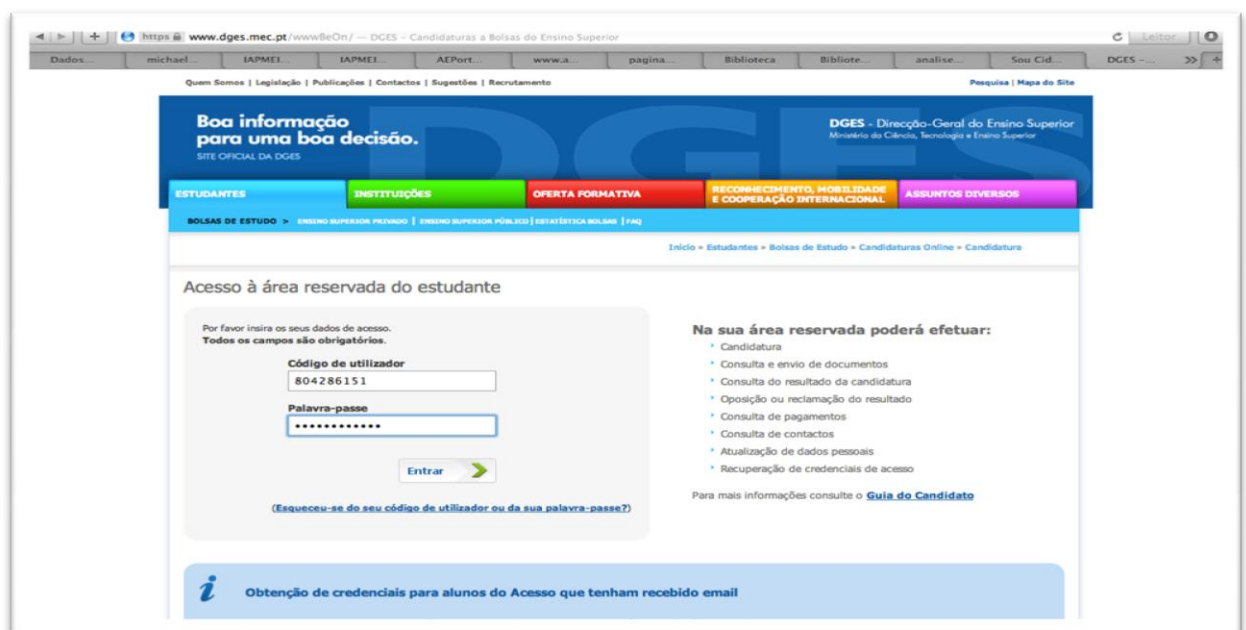


Figura 10. Serviço da candidatura a bolsa de estudo (dezembro de 2012)

### Quando utilizar?

A apresentação das candidaturas do cidadão à atribuição das bolsas de estudo inicia-se no dia 25 de junho e prolonga-se até ao final do mês de setembro. (AMA, 2012d)

### O que é necessário para utilizar?

Para se candidatar a bolsa de estudo o cidadão tem que ter os documentos necessários para a realização deste serviço. Os documentos necessários são o bilhete de identidade/cartão do cidadão, N.º de contribuinte (NIF) , N.º segurança social (NISS), IRS (caso tenha entregue a declaração), NIB (N.º de Identificação Bancária), de todos os elementos do agregado familiar. (AMA, 2012d)



### Quais os custos?

Este serviço não tem custos para o cidadão.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço de requisição da bolsa de estudo (Tabela 11), o serviço está na fase 4 a 4a ou seja o fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se tratar totalmente através da página *Web* a solicitação de bolsas de estudo. O tratamento do caso, a decisão e a atribuição (pagamento) do procedimento padrão para a obtenção de bolsas de estudo são tratados completamente na página *Web*. Nenhum outro procedimento é necessário.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária à obtenção da bolsa de estudo está disponível e acessível numa página <i>Web</i> , gerida pelo fornecedor do serviço.
Fase 2	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se aceder a um formulário em formato papel para a obter bolsas de estudo de forma não eletrónica.
Fase 3	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de submeter um formulário eletrónico para a obtenção de bolsas de estudo.
Fase 4 a 4a	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se tratar totalmente através da página <i>Web</i> a solicitação de bolsas de estudo. O tratamento do caso, a decisão e a atribuição (pagamento) do procedimento padrão para a obtenção de bolsas de estudo são tratados completamente na página <i>Web</i> . Nenhum outro procedimento é necessário.
Fase 5	A concessão de bolsas de estudo é automática mediante a matrícula daqueles que tem direito a recebe-la.

Tabela 11. Classificação da sofisticação do pedido da bolsa de estudo (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 4.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

## d) Documentos Pessoais (Passaporte e Carta de Condução)

### l) Passaporte

O serviço permite ao cidadão obter informações para pedir o passaporte, que é um documento de viagem individual, que permite a entrada e saída de Portugal e de outros Estados que o reconheçam. (AMA, 2012e)

#### Quem pode utilizar?

Todos os cidadãos podem consultar o serviço de informações do pedido de passaporte.

#### Onde Utilizar?

As informações podem ser consultadas em <http://www.pep.pt/aquisicao.html> (Figura 11)



Figura 11. Serviço de informações sobre o pedido de passaportes (dezembro de 2012)

#### Quando utilizar?

O serviço de informações do pedido do passaporte está sempre disponível.

#### O que é necessário para utilizar?

O serviço de consultas de informações do pedido do passaporte pelo cidadão é de acesso livre.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Quais os custos?

Este serviço não tem custos para o cidadão.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço de requisição do passaporte (Tabela 12), o serviço está na fase 1 ou seja a informação necessária à obtenção do passaporte está disponível e acessível numa página *Web*, gerida pelo fornecedor do serviço.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária à obtenção do passaporte está disponível e acessível numa página <i>Web</i> , gerida pelo fornecedor do serviço.
Fase 2	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se aceder a um formulário em formato papel para obter o passaporte de uma forma não eletrónica.
Fase 3 a 3ª	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de submeter um formulário eletrónico para a obtenção do passaporte.
Fase 3b	A submissão eletrónica para efetuar o pedido do passaporte é disponibilizado por um intermediário.
Fase 4	Não se aplica
Fase 5	O fornecedor do serviço alerta automaticamente os proprietários de passaportes sobre a iminência da expiração da data de validade (por e-mail, por SMS, ou outros meios eletrónicos)

Tabela 12. Classificação da sofisticação do pedido passaporte (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 1.

### II) Carta de Condução

Este serviço permite aos cidadãos fazerem o pedido da segunda via da carta de condução que deve ser solicitada nas situações em que tenha havido extravio, roubo ou destruição da carta de condução. É emitida uma guia, com um período de validade de dois meses, que substitui a carta de condução. (AMA, 2012f)



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Quem pode utilizar?

Todos os cidadãos que tenham permissão para conduzir podem requisitar o pedido da segunda via da carta de condução.

### Onde Utilizar?

Os cidadãos para efetuar o pedido da carta de condução devem recorrer ao sítio do IMTT - <https://servicos.imtt.pt/login.aspx?ReturnUrl=%2fdefault.aspx> (Figura 12)



Figura 12. Serviço da carta de condução (dezembro de 2012)

### Quando utilizar?

O serviço de informações do pedido da carta de condução está sempre disponível.

### O que é necessário para utilizar?

O cidadão para efetuar o pedido da carta de condução tem que ter o cartão de cidadão com o certificado digital de autenticação ou registar-se como utilizador no sítio do IMTT. (AMA, 2012f)

### Quais os custos?

Para os cidadãos que tenham até 69 anos o pedido da carta de condução tem o custo de € 30,00, a partir dos 70 anos o serviço tem o custo de € 15,00. (AMA, 2012f)



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço de requisição da carta de condução (Tabela 13), o serviço está na fase 3 a 3a, o fornecedor do serviço oferece a possibilidade de submeter um formulário eletrónico para a obtenção da carta de condução.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária à obtenção da carta de condução está disponível e acessível numa página <i>Web</i> , gerida pelo fornecedor do serviço.
Fase 2	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se aceder a um formulário em formato papel para obter a carta de condução de uma forma não eletrónica.
Fase 3 a 3a	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de submeter um formulário eletrónico para a obtenção da carta de condução.
Fase 3b	A submissão eletrónica para efetuar o pedido da carta de condução é disponibilizado por um intermediário.
Fase 4	Não se aplica
Fase 5	O fornecedor do serviço alerta automaticamente os proprietários de cartas de condução sobre a iminência da expiração da data de validade (por e-mail, por SMS, ou outros meios eletrónicos)

Tabela 13. Classificação da sofisticação do pedido da carta de condução (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 3.

#### e) Registo Automóvel

Este serviço permite ao cidadão pedir o registo *on-line* do veículo, o serviço permite ainda que os cidadãos recebam na sua residência, sem deslocações, o respetivo certificado de matrícula.

#### Quem pode utilizar?

Os cidadãos com legitimidade para apresentar o pedido de registo. No entanto, sempre que para o registo seja necessário juntar documentos, os interessados devem fazer representar-se por advogado, solicitador ou notário, já que apenas estes têm legitimidade para conferir os documentos digitalizados com os originais. (AMA, 2012g)



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Onde Utilizar?

Os cidadãos que pretendam pedir o registo automovel devem consultar o sítio automovel *on-line* - <http://www.automovelonline.mj.pt/AutoOnline/> (Figura 13)

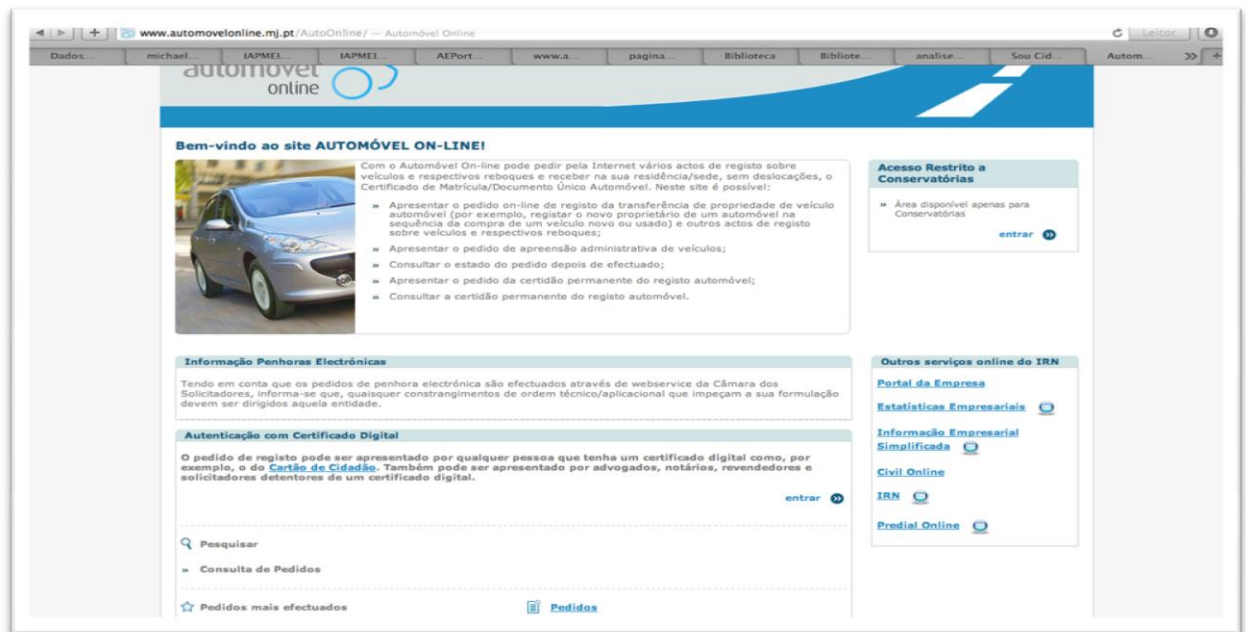


Figura 13. Serviço de registo automóvel (dezembro de 2012)

### Quando utilizar?

O serviço de informações do registo da automóvel está sempre disponível.

### O que é necessário para utilizar?

O cidadão para efetuar o pedido do registo automóvel tem que ter o cartão de cidadão com o certificado digital de autenticação ou registar-se como utilizador no sítio automóvel *on-line*.

### Quais os custos?

O pedido do registo automóvel *on-line* pelo cidadão tem uma redução de 15% relativamente ao valor atual cobrado em qualquer conservatória de registo de automóveis. Os custos do registo automóvel são os seguintes: registo requerido dentro do prazo legal custo é de €55,30; registo requerido mais de 60 dias sobre a data do ato o custo é de €110,50. (AMA, 2012g)



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### **Avaliação de sofisticação e da disponibilidade**

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço de registo automóveis (Tabela 14), o serviço está na fase 4a, o fornecedor do serviço possibilita o tratamento total do registo automóvel novo, usado ou importado por via eletrónica. Tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço de registo automóvel pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.

Fases	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para proceder ao registo de um Automóvel novo, usado ou importado encontra-se disponível numa página <i>Web</i> pública, gerida pelo fornecedor do serviço.
Fase 2	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se obter um formulário em formato papel necessário ao registo de um automóvel novo, usado ou importado de forma não eletrónica.
Fase 3	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de submeter um formulário eletrónico para proceder ao registo de um automóvel novo, usado ou importado.
Fase 4a	O fornecedor do serviço possibilita o tratamento total do registo automóvel novo, usado ou importado por via eletrónica. Tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço de registo automóvel pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.
Fase 4b	O registo de um automóvel novo, usado ou importado é passível de ser feito através de um sistema de balcão possibilitado por um intermediário, como por exemplo, um mediador de seguros, uma página <i>Web</i> , ou um vendedor de automóveis.

Tabela 14. Classificação da sofisticação do registo de automóveis (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra no nível 4.

### **f) Queixa Policial (em caso de roubo)**

Este serviço permite ao cidadão através do sistema queixa eletrónica a apresentação à GNR, à PSP e ao SEF queixas e denúncias por via eletrónica quanto a determinados tipos de crime. Desta lista fazem parte queixas por roubo, furto, dano, burla, lenocínio, tráfico de pessoas, maus tratos, violência doméstica, extorsão entre outros (Ministério da Administração Interna, 2012).



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Quem pode utilizar?

Podem utilizar o sistema de queixas eletrónicas as pessoas singulares, devidamente identificadas, nacionais ou estrangeiras, residentes em Portugal ou presentes em território nacional.

### Onde Utilizar?

Através do portal do Ministério da Administração Interna

[https://queixaselectronicas.mai.gov.pt/access\\_version/sqe.aspx?t=QUEIXA\\_ROUBO&s=FIRST\\_PAGE\\_FURTO\\_ROUBO\\_RB&1](https://queixaselectronicas.mai.gov.pt/access_version/sqe.aspx?t=QUEIXA_ROUBO&s=FIRST_PAGE_FURTO_ROUBO_RB&1) (Figura 14)

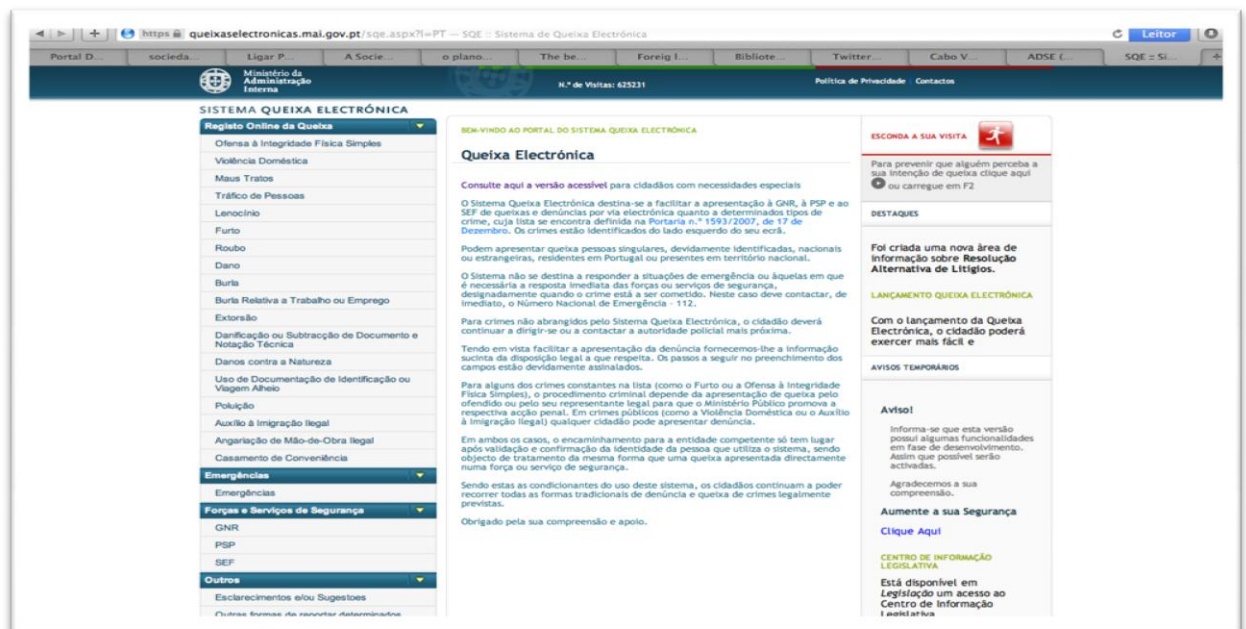


Figura 14. Serviço de queixa policial (dezembro de 2012)

### Quando utilizar?

O serviço de informações de queixas eletrónicas está sempre disponível.

### O que é necessário para utilizar?

O cidadão para requisitar o serviço queixas eletrónicas tem que ter o cartão de cidadão e o respetivo certificado digital.

### Quais os custos?

Este serviço não tem custos para o cidadão.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço das queixa policiais (Tabela 15), o serviço está na fase 3, a Página *Web* pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a apresentação de uma queixa policial de roubo de bens pessoais à polícia local.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 3.
Fase 1	A Informação necessária para fazer uma queixa policial á policia local em caso de roubo de bens pessoais está disponível numa página <i>Web</i> pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel para a apresentação de uma queixa policial de roubo de bens pessoais de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a apresentação de uma queixa policial de roubo de bens pessoais à polícia local.
Fase 4	Não se aplica
Fase 5	Não se aplica

Tabela 15. Classificação da sofisticação das queixas policia (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra no nível 3.

### g) Bibliotecas públicas

Análisamos neste serviço a pesquisa de catálogos de duas bibliotecas e de dois repositórios de conteúdos científicos.

#### Infoeuropa

O cidadão pode através do registo na biblioteca *on-line* Infoeuropa pesquisar catálogos, gerir registos e pesquisas guardadas, gerir dados pessoais, reservar documentos *on-line*, requisitar publicações, aceder a documentos em formato integral de acesso limitado. (AMA, 2012h)



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### **Bibliotecas Universidade Técnica de Lisboa**

O cidadão pode através do serviço do catálogo coletivo da rede de bibliotecas da Universidade Técnica de Lisboa visualizar numa só pesquisa todos os documentos existentes em todas as bibliotecas da Universidade Técnica de Lisboa ou pesquisar apenas os documentos existentes numa das bibliotecas, neste caso o ISCSP.

### **Repositório da UTL/ISCSP**

O cidadão através do repositório da Universidade Técnica de Lisboa pode pesquisar no presente 191 documentos do ISCSP e um total de 4571 documentos da UTL. Quando se coloca um documento no Repositório do ISCSP/UTL este fica automaticamente replicado e pesquisável no Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal.

### **Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP)**

Este serviço permite ao cidadão a pesquisa de conteúdos científicos. O Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal tem como objetivo a recolha, agregação e indexação dos conteúdos científicos em acesso aberto (existentes nos repositórios institucionais das entidades nacionais de ensino superior, e outras organizações. Importa referir que o projeto RCAAP é uma iniciativa da UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento.

### **Quem pode utilizar?**

Os serviços das bibliotecas e repositórios avaliados são de acesso livre ao cidadão.

### Onde Utilizar?

O cidadão para recorrer a pesquisa de catálogos na biblioteca infoeuropa tem que consultar o portal da infoeuropa - [https://infoeuropa.euroid.pt/opac/?func=bor-new-0&heading\\_number=9864](https://infoeuropa.euroid.pt/opac/?func=bor-new-0&heading_number=9864) (Figura 15)

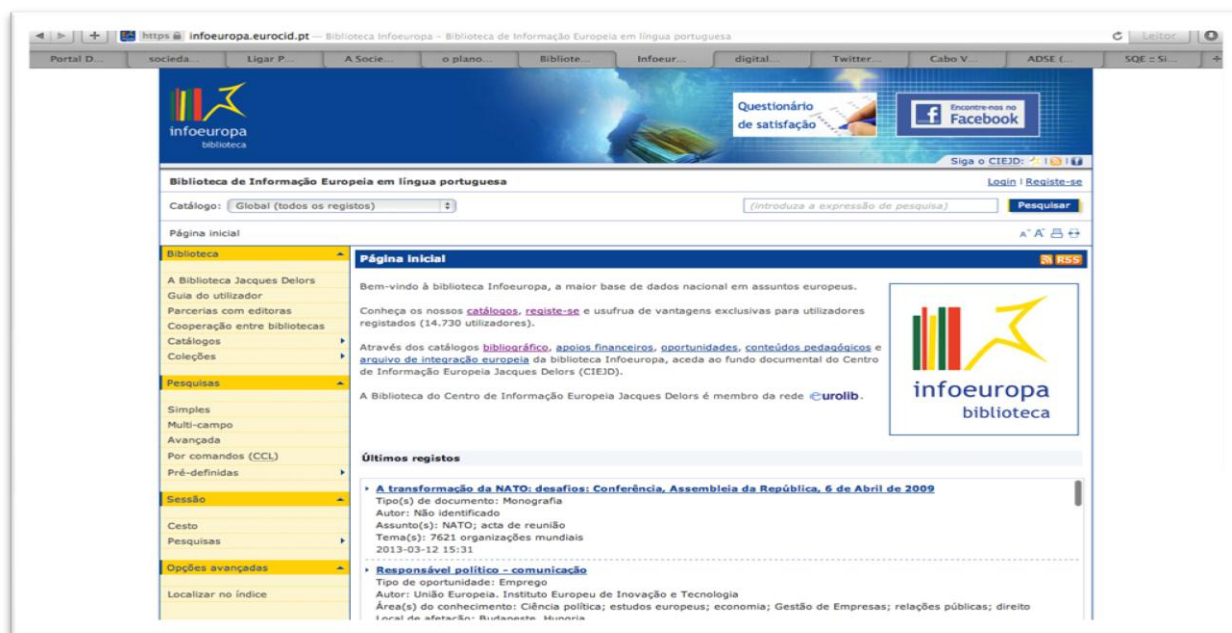


Figura 15. Serviço de pesquisa de catálogos da Infoeuropa (dezembro de 2012)



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

O catálogo coletivo da rede de Bibliotecas da UTL pode ser consultado em <http://bibliotecas.utl.pt/> (Figura 16)

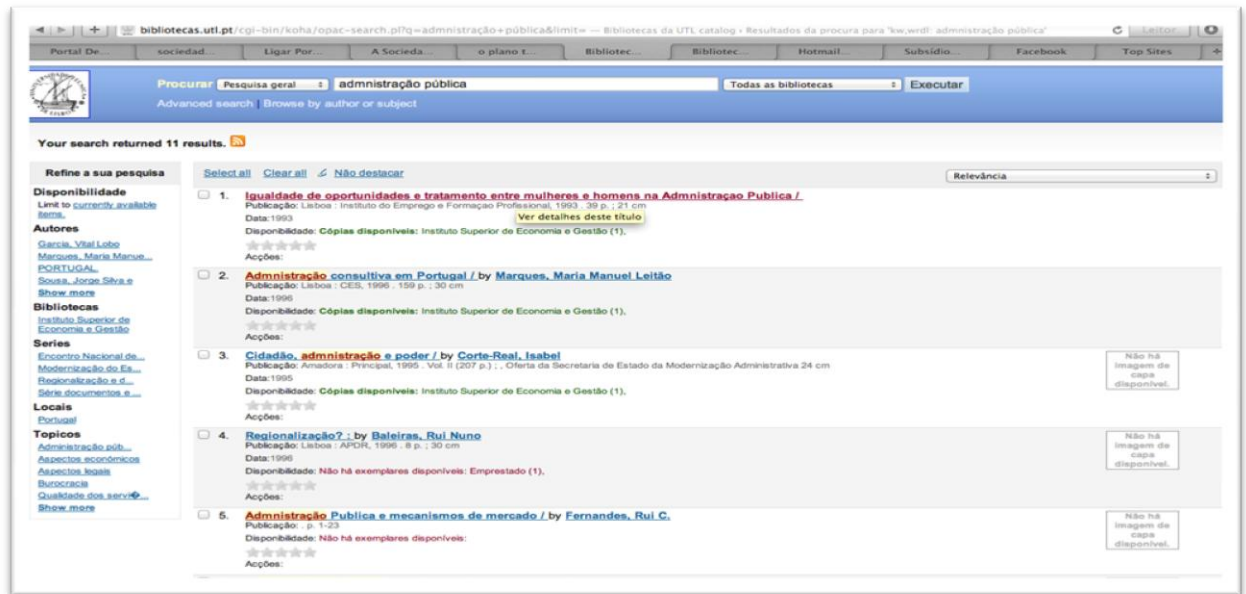


Figura 16. Serviço de pesquisa de catálogos das bibliotecas da UTL (dezembro de 2012)

O cidadão pode pesquisar catálogos na base de dados da Universidade Técnica de Lisboa mediante a consulta em <https://www.repository.utl.pt/handle/10400.5/252> (Figura 17)



Figura 17. Serviço do repositório da UTL/ISCSP (março de 2013)

## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

O cidadão pode requisitar o serviço de pesquisa de conteúdos científicos do repositório da RCAAP mediante a consulta do sitio <http://www.rcaap.pt> (Figura 18)

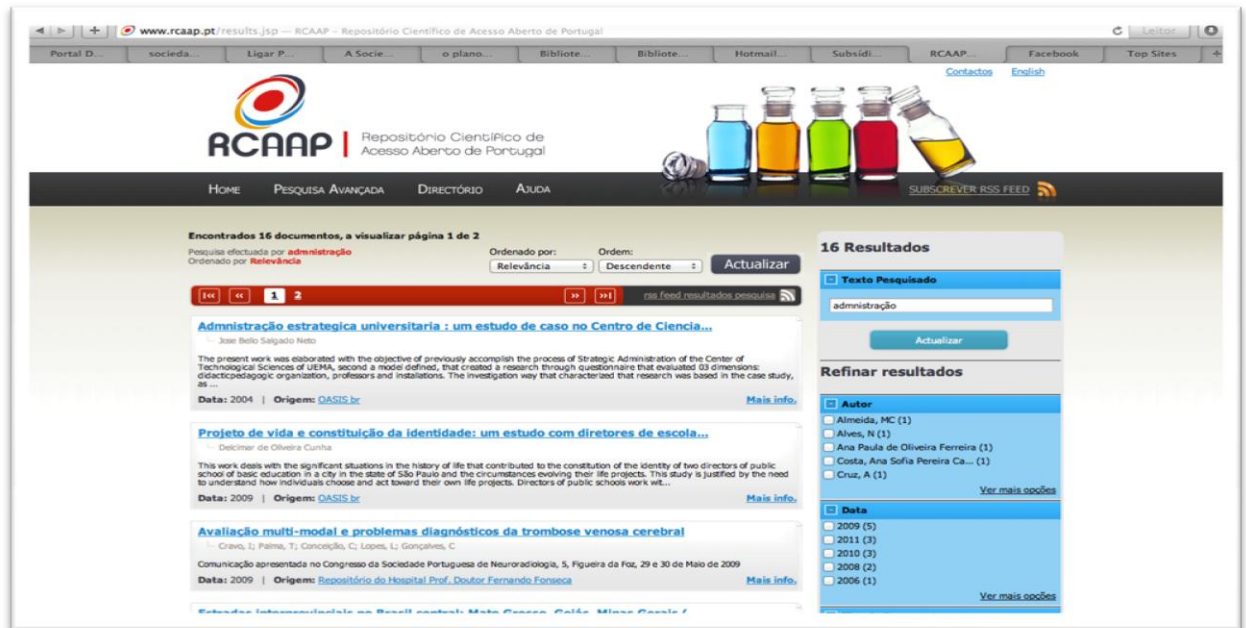


Figura 18. Serviço do repositório da RCAAP (março de 2013)

### Quando utilizar?

O serviço de pesquisa de catálogos e conteúdos científicos das bibliotecas e repositórios avaliados, está sempre disponível.

### O que é necessário para utilizar?

O cidadão para recorrer á pesquisa de catálogos tem de efetuar o registo na biblioteca infoeuropa.

O cidadão para recorrer á pesquisa de catálogos tem de efetuar o registo na bibliotecas da Universidade Técnica de Lisboa.

O serviço de pesquisa de conteúdos científicos na RCAAP é de acesso aberto.

O serviço de pesquisa de conteúdos do repositório da Universidade Técnica de Lisboa é de acesso aberto.

### Quais os custos?

O serviço das bibliotecas e repositórios avaliados não tem custos para o cidadão.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### **Avaliação de sofisticação e da disponibilidade**

#### **Infoeuropa**

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço da pesquisa de catálogos da biblioteca (Tabela 16), o serviço está na fase 4, o fornecedor do serviço possibilita a pesquisa de um título específico (Livro, CD...), a reserva eletrónica ou a obtenção de uma cópia eletrónica do mesmo.

#### **Bibliotecas Universidade Técnica de Lisboa**

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço da pesquisa de catálogos da biblioteca (Tabela 16), o serviço está na fase 3, a página *Web* pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a pesquisa de suportes de informação específicos (livro, CD ....).

#### **Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal**

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço da pesquisa de catálogos da biblioteca (Tabela 16), o serviço está na fase 4, o fornecedor do serviço possibilita a pesquisa de um título específico (Livro, CD) a reserva eletrónica ou a obtenção de uma cópia eletrónica do mesmo.

#### **Repositório da UTL/ISCSP**

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço da pesquisa de catálogos de biblioteca (Tabela 16), o serviço está na fase 5, o fornecedor do serviço possibilita a emissão de avisos para o utilizador, referentes a chegadas de novos suportes de informação específicos.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para a consulta de catálogos de uma biblioteca pública a fim de se obter um título de informação específico está disponível numa página <i>Web</i> pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel para iniciar a consulta de catálogos de uma biblioteca pública a fim de se obter um título de informação específico de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a pesquisa de suportes de informação específicos (livro, CD....)
Fase 4	O fornecedor do serviço possibilita a pesquisa de um título específico (Livro, CD...) a reserva eletrónica ou a obtenção de uma cópia eletrónica do mesmo.
Fase 5	O fornecedor do serviço possibilita a emissão de avisos para o, utilizador, referentes a chegadas de novos suportes de informação específicos.

Tabela 16. Classificação da sofisticação da pesquisa de catálogos (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade os serviços estão totalmente disponíveis porque as sofisticações se encontram na fase 4 e 5.

#### **h) Certidões (Nascimento e Casamento)**

##### **I) Certidão de Nascimento**

Este serviço permite ao cidadão pedir certidões de nascimento, que servem para fazer prova dos factos constantes do registo de nascimento (Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA), 2012i).

##### **Quem pode utilizar?**

O cidadão pode recorrer ao serviço de pedido da certidão de nascimento desde que tenha a nacionalidade Portuguesa.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Onde Utilizar?

O cidadão pode fazer o pedido da certidão de nascimento através do portal do cidadão - [https://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt/certidoes\\_online/pedidos/formulario\\_registo\\_civil](https://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt/certidoes_online/pedidos/formulario_registo_civil) (Figura 19)

Figura 19. Serviço de pedido da certidão de nascimento (dezembro de 2012)

### Quando utilizar?

O serviço de pedido de certidões de nascimento está sempre disponível.

### O que é necessário para utilizar?

Para efetuar o pedido da certidão de nascimento o cidadão tem de fazer o registo prévio no portal do cidadão, também é necessário o cartão de cidadão e o seu certificado digital. (AMA, 2012i)

### Quais os custos?

O serviço do pedido da certidão de nascimento tem os seguintes custos para o cidadão: para fins da Segurança Social ou abono de família tem o custo de 10 €, para outros fins tem o custo de 20 €. (AMA, 2012i)

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do pedido da certidão de nascimento (Tabela 17), o serviço está na fase 4, o fornecedor do serviço possibilita a emissão das certidões de nascimento de forma totalmente eletrónica. A certidão emitida pode ser um documento eletrónico juridicamente legal (PDF, por exemplo).

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 3.
Fase 1	A Informação necessária para iniciar o procedimento conducente a obtenção da certidão de nascimento está disponível numa página <i>Web</i> pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel para se obter a certidão de nascimento de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a obtenção da certidão de nascimento.
Fase 4	O fornecedor do serviço possibilita a emissão das certidões de nascimento de forma totalmente eletrónica. A certidão emitida pode ser um documento eletrónico juridicamente legal (PDF, por exemplo).
Fase 5	Não se aplica

Tabela 17. Classificação da sofisticação do pedido da certidão de nascimento (Capgemini,2010)

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

### II) Certidão de Casamento

Este serviço permite ao cidadão pedir certidões de casamento, que servem para fazer prova dos factos constantes do registo de casamento. (AMA, 2012j)

#### Quem pode utilizar?

Todos os cidadãos Portugueses podem pedir certidões de casamento.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Onde Utilizar?

O cidadão pode fazer o pedido da certidão de casamento através do portal do cidadão - [https://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt/certidoes\\_online/pedidos/formulario\\_registo\\_civil](https://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt/certidoes_online/pedidos/formulario_registo_civil) (Figura 20)

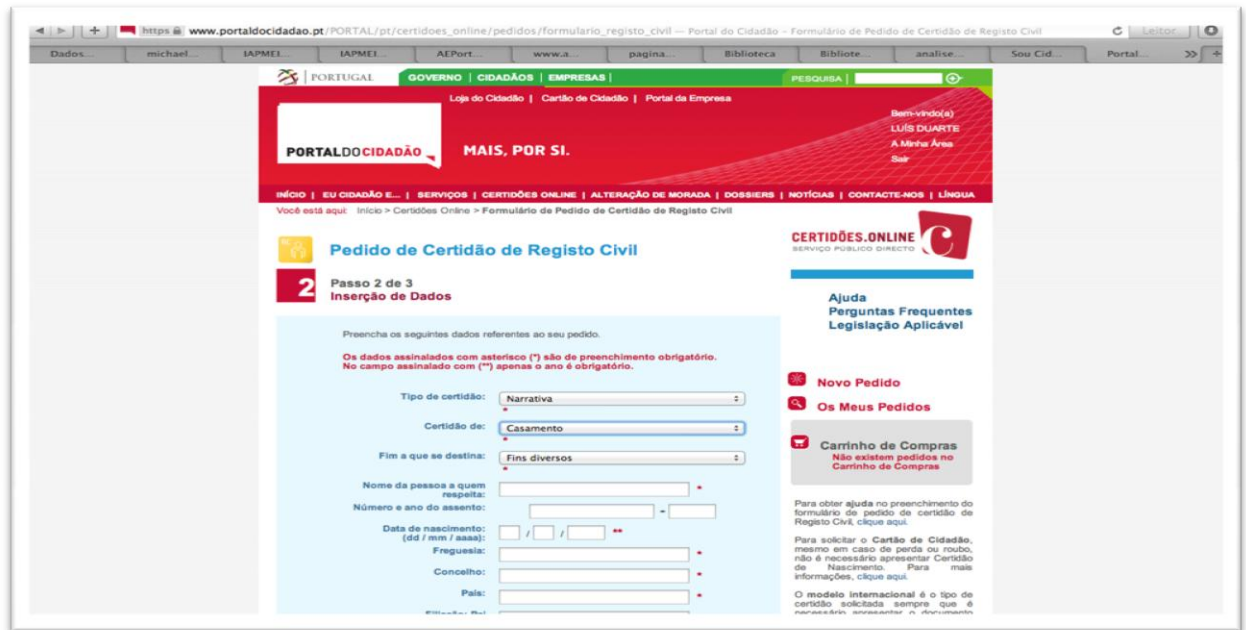


Figura 20. Serviço da requisição da certidão de casamento (dezembro de 2012)

### Quando utilizar?

O serviço de pedido de certidões de casamento está sempre disponível.

### O que é necessário para utilizar?

Para efetuar o pedido da certidão de casamento o cidadão tem de fazer o registo prévio no portal do cidadão, também é necessário o cartão de cidadão e o seu certificado digital. (AMA, 2012j)

### Quais os custos?

O serviço do pedido da certidão de casamento tem o custo de € 10,00 para o cidadão.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do pedido da certidão de casamento (Tabela 18), o serviço está na fase 4, o fornecedor do serviço possibilita a emissão das certidões de forma totalmente eletrónica. A certidão de casamento emitida pode ser um documento eletrónico juridicamente legal (PDF, por exemplo).

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 3.
Fase 1	A Informação necessária para iniciar o procedimento conducente a obtenção da certidão de casamento está disponível numa página <i>Web</i> pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel para se obter a certidão de casamento de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a obtenção da certidão de casamento
Fase 4	O fornecedor do serviço possibilita a emissão das certidões de forma totalmente eletrónica. A certidão de casamento emitida pode ser um documento eletrónico juridicamente legal (PDF, por exemplo).
Fase 5	Não se aplica

Tabela 18. Classificação da sofisticação do pedido da certidão de casamento (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 4.

#### I) Acesso ao ensino superior

O serviço de acesso ao ensino superior permite aos estudantes concorrer às vagas das Instituições de Ensino Superior Público que são colocadas a concurso através de um concurso nacional organizado pela Direção-Geral do Ensino Superior. (Direção Geral de Ensino Superior, 2012a)

#### Quem pode utilizar?

O estudante que pretenda candidatar-se a ingressar num determinado curso e instituição de ensino superior deve satisfazer às seguintes condições: ter aprovação num curso de ensino secundário ou



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

habilitação legalmente equivalente, ter realizado as provas de ingresso, exigidas por esse curso nessa instituição, ter obtido nessas provas uma classificação igual ou superior à classificação mínima por ela fixada e satisfazer os pré-requisitos. (Direção Geral de Ensino Superior, 2012b).

### Onde Utilizar?

O estudante para ter acesso ao ensino superior deve fazer a candidatura através da sitio DGES - <http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Estudantes/Acesso/> (Figura 21)

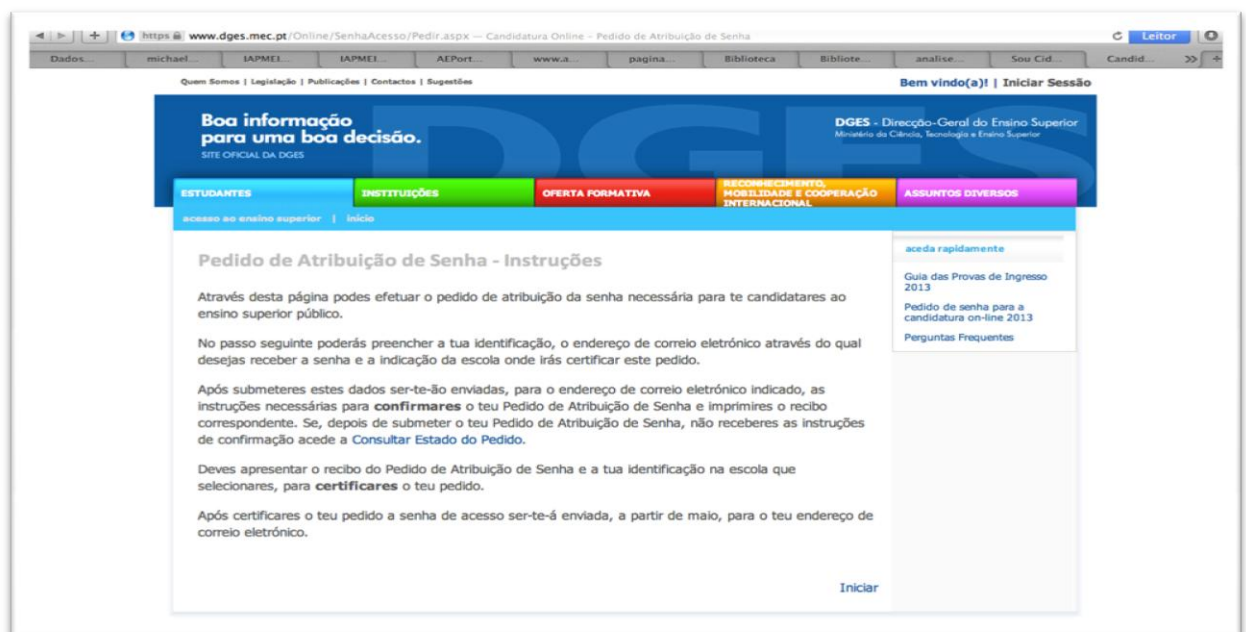


Figura 21. Serviço do acesso ao Ensino Superior (dezembro de 2012)

### Quando utilizar?

A candidatura apresentada através do sistema *on-line* decorre, sem interrupção, de 10 de Julho a 7 de Agosto. (AMA, 2012k)

### O que é necessário para utilizar?

O cidadão para ter acesso ao ensino superior tem de efetuar o registo no portal da Direção Geral de Ensino Superior, para isso os estudantes que pretenderem utilizar o sistema de candidatura *on-line* devem proceder ao pedido de atribuição de senha que está disponível no sítio da Internet da DGES. (AMA, 2012k)

### Quais os custos?

Este serviço não tem custos para o cidadão.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço de acesso ao ensino superior (Tabela 19), o serviço está na fase 4, a página *web* pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da Administração Local, possibilita o tratamento total do acesso a universidades ou a outras instituições do Ensino Superior por via eletrónica. Tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço do acesso a universidades ou a outras instituições do Ensino Superior pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para iniciar o processo do acesso a universidades ou a outras instituições do Ensino superior está disponível numa página <i>Web</i> pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel para o acesso a universidades ou a outras instituições do Ensino superior de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para o acesso a universidades ou a outras instituições do Ensino superior
Fase 4	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita o tratamento total do acesso a universidades ou a outras instituições do Ensino superior por via eletrónica. Tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço do acesso a universidades ou a outras instituições do Ensino superior pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 19. Classificação da sofisticação do serviço de acesso ao Ensino Superior (Cappgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 4.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

## j) Mudança de morada

O serviço de mudança de morada permite aos cidadãos que têm o cartão de cidadão, efetuar a alteração de morada de acordo com as suas necessidades.

### Quem pode utilizar?

Podem recorrer ao serviço de mudança de morada todos os cidadãos portugueses que têm um cartão de cidadão.

### Onde Utilizar?

O cidadão pode efetuar a mudança de morada através do portal do cidadão - <https://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/AltMorada/Default.aspx> (Figura 22)

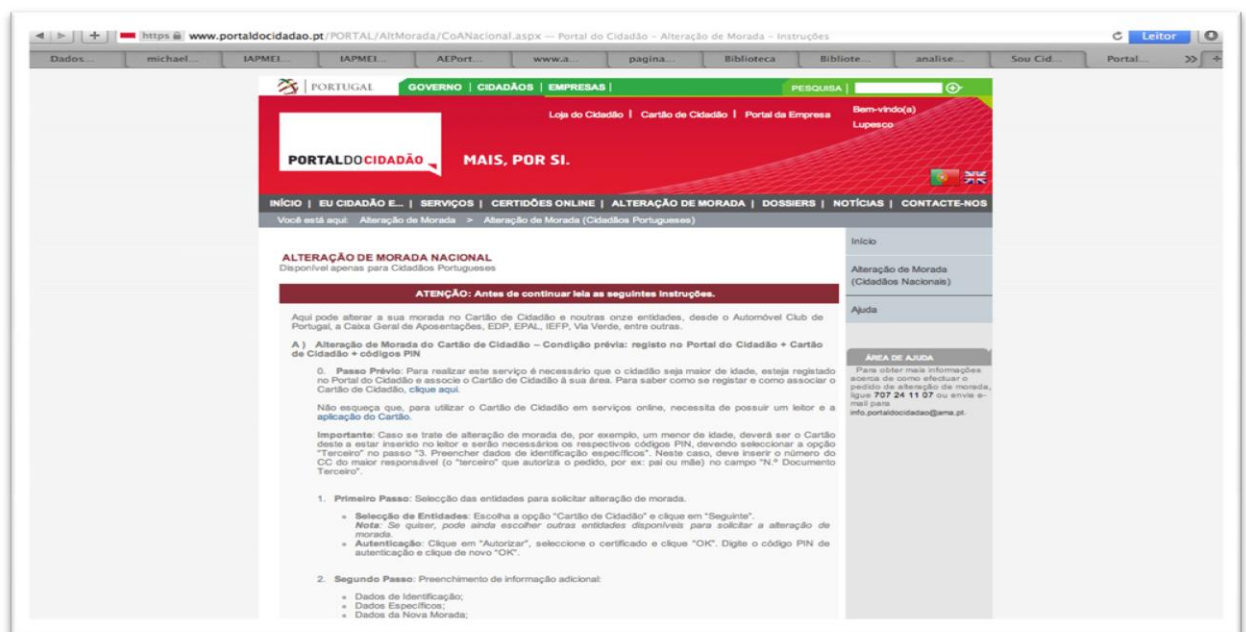


Figura 22. Serviço de mudança de morada (dezembro de 2012)

### Quando utilizar?

O serviço de mudança de morada está sempre disponível.

### O que é necessário para utilizar?

O cidadão deverá ter o cartão de cidadão e garantir que tem os certificados digitais ativos, um leitor de cartões compatível e o *software* para utilização do cartão instalado no computador bem como ter um registo no portal do cidadão



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Quais os custos?

Este serviço não tem custos para o cidadão.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço de mudança de morada (Tabela 20), o serviço está na fase 4, o fornecedor do serviço oferece a possibilidade de tratar de forma totalmente eletrónica o processo de mudança de morada do cidadão no país.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 3.
Fase 1	A Informação necessária para comunicar a mudança de morada está disponível numa página <i>Web</i> pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel para comunicar a mudança de morada de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a comunicação da mudança de morada.
Fase 4	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de tratar de forma totalmente eletrónica o processo de mudança de morada do cidadão no país.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 20. Classificação da sofisticação da mudança de morada (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 4.

### k) Serviços de saúde (marcação de consultas)

O serviço de marcação de consultas permite ao cidadão marcar consultas, por motivo não relacionado com doença aguda, isto é, que não obrigue a atendimento imediato. (AMA, 2012m).

### Quem pode utilizar?

Podem recorrer ao serviço de marcação de consultas os cidadãos que tenham o número de utente do Serviço Nacional de Saúde. (AMA, 2012m)



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Onde Utilizar?

Os cidadãos podem efetuar marcação de consultas através do sítio do Administração Central do Sistema de Saúde - <https://servicos.min-saude.pt/acesso/faces/Login.jsp> (Figura 23)



Figura 23. Serviço de marcação de consultas (dezembro de 2012)

### Quando utilizar?

O serviço de marcação de consultas está sempre disponível para os cidadãos.

### O que é necessário para utilizar?

O cidadão para recorrer ao serviço de marcação de consultas tem de ter o número de utente do Serviço Nacional de Saúde, também é necessário o cartão de cidadão e o respetivo certificado digital ou o registo do utilizador no serviço eAgenda. (AMA, 2012m)

### Quais os custos?

Este serviço não tem custos para o cidadão.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço de marcação de consultas (Tabela 21), o serviço está na fase 4a ou seja a Página *Web* pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a marcação de consultas por via eletrónica. O tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço de marcação de consultas pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para a marcação de uma consulta está disponível numa página <i>Web</i> pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel de forma a proceder a marcação de uma consulta de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a marcação de uma consulta.
Fase 4a	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a marcação de consultas pela via eletrónica. O tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço de marcação de consultas pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.
Fase 4b	A marcação da consulta pode ser feita <i>on-line</i> , através de um intermediário que esteja ligado ao hospital.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 21. Classificação da sofisticação da marcação de consultas (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 4.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

## 4.2.2 Serviços direcionados para as empresas

### a) Contribuições Sociais dos empregados

O serviço das contribuições sociais dos empregados permite a entrega da declaração de remunerações que é uma obrigação mensal das entidades empregadoras perante a Segurança Social (Segurança Social, 2013).

#### Quem pode utilizar?

Para entregar a declaração mensal de remunerações as entidades empregadoras têm de estar inscritas no sistema de Segurança Social, com um ou mais trabalhadores a cargo ou com membros de órgãos estatutários remunerados.

#### Onde Utilizar?

As entidades empregadoras podem entregar a declaração de remunerações através do serviço declaração mensal de remunerações no portal da Segurança Social - <http://www4.seg-social.pt/dmr/> (Figura 24)

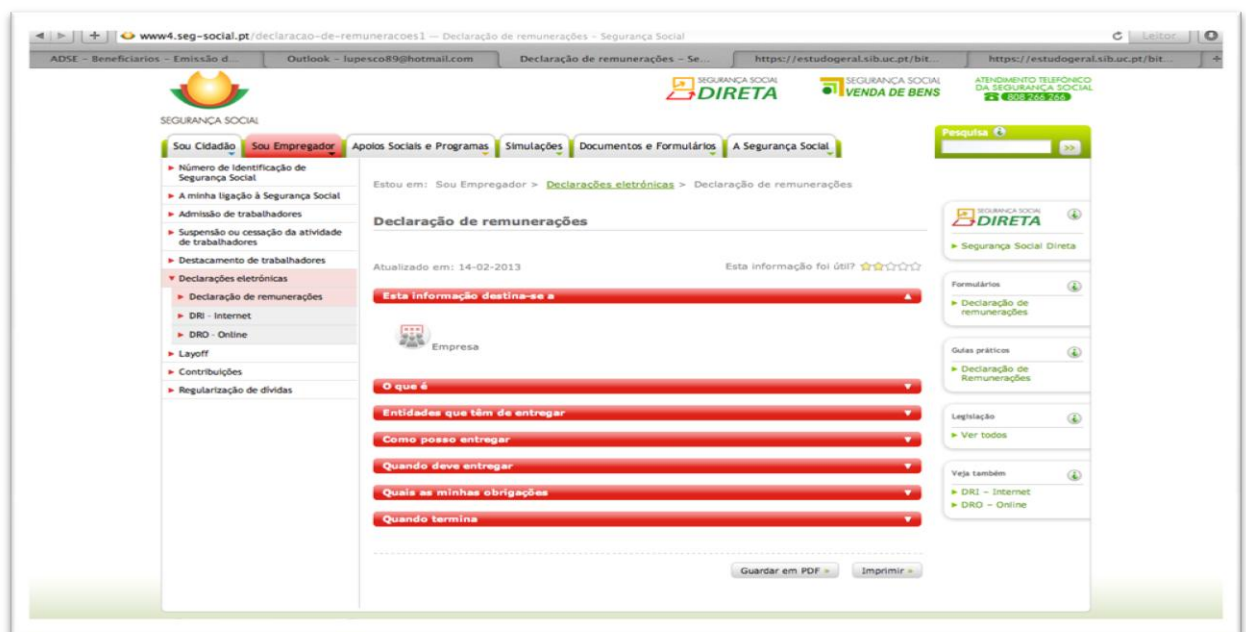


Figura 24. Serviço das contribuições sociais dos empregados (dezembro de 2012)

#### Quando utilizar?

O serviço da declaração mensal das remunerações é feita mensalmente.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### O que é necessário para utilizar?

Para entregar a declaração das remunerações as entidades empregadoras têm de estar registadas no portal da Segurança Social.

### Quais os custos?

Este serviço não tem custos para o cidadão.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço das contribuições sociais dos empregados (Tabela 22), o serviço está na fase 4, a Página *web* pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a declaração de contribuições sociais dos empregados por via eletrónica. O tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço da declaração de contribuições sociais dos empregados pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para a declaração das contribuições sociais dos empregados disponível numa página <i>Web</i> pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel de forma a proceder a declaração de contribuições sociais dos empregados de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a declaração de contribuições sociais dos empregados.
Fase 4	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a declaração de contribuições sociais dos empregados por via eletrónica. O tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço da declaração de contribuições sociais dos empregados pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 22. Classificação da sofisticação das contribuições sociais dos empregados (Capgemini,2010)



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

A nível da disponibilidade o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 4.

### **b) IRC (Imposto de rendimento sobre pessoas coletivas)**

O serviço da declaração do IRC permite cumprir a obrigação da entrega da declaração de rendimentos de uma pessoa coletiva, referente a um determinado ano. De acordo com o Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (Código do IRC), o titular de rendimentos apresenta anualmente a declaração Modelo 22 de IRC relativamente aos rendimentos recebidos no ano anterior [Autoridade Tributária e Aduaneira, 2012a].

#### **Quem pode utilizar?**

Podem entregar a declaração do IRC todas as empresas com sede ou direção efetiva em território português, ou seja as empresas residentes. As empresas não residentes em território português mas que obtenham rendimentos em Portugal (Autoridade Tributária e Aduaneira, 2012a).

#### **Onde Requerer**

As empresas podem efetuar a entrega da declaração de IRC através do Portal das Finanças - [www.portaldasfinancas.gov.pt](http://www.portaldasfinancas.gov.pt) (Figura 25)

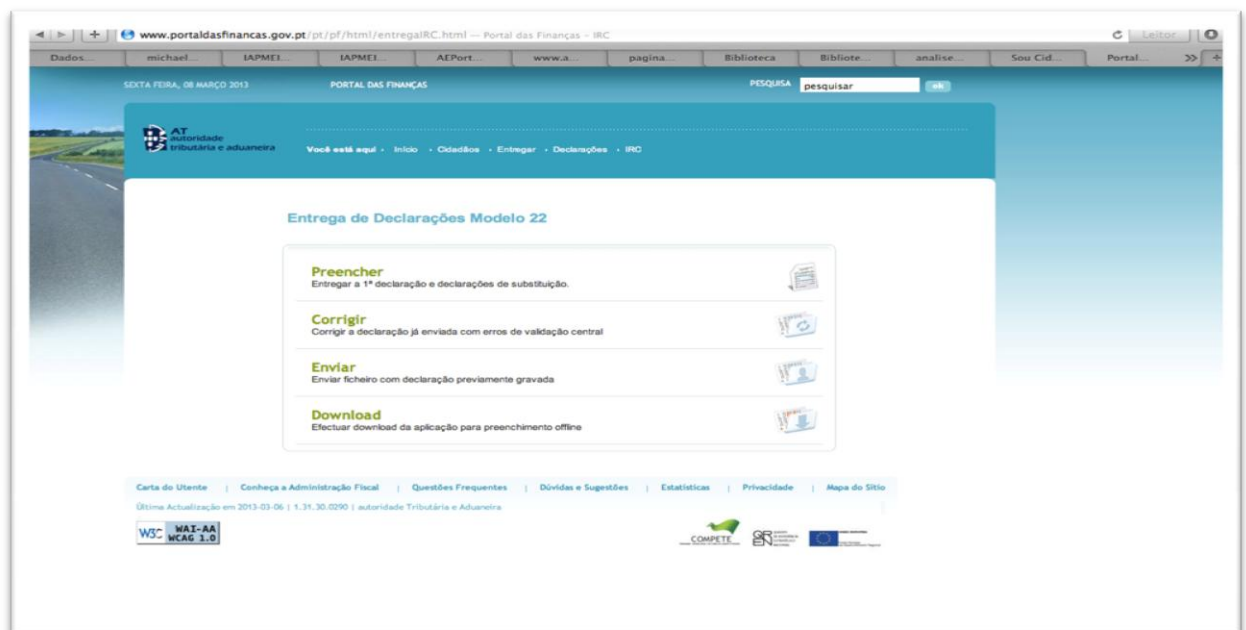


Figura 25. Serviço de entrega da declaração de IRC (dezembro de 2012)

### Quando utilizar?

As empresas podem entregar a declaração de IRC até ao último dia útil de maio (período normal de tributação) ou até ao último dia útil do quinto mês seguinte ao termo do período de tributação (período especial de tributação) (Autoridade Tributária e Aduaneira, 2012b).

### O que é necessário para utilizar?

Para entregar a declaração do IRC é necessário o registo da empresa no portal das finanças.

### Quais os custos?

Este serviço não tem custos para as empresas.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço da entrega da declaração de IRC (Tabela 23), o serviço está na fase 4, a página *Web* pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a declaração do IRC por via eletrónica. O tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço da declaração do IRC pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para a declaração do IRC está disponível numa página <i>Web</i> pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel de forma a proceder a declaração do IRC de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a declaração do IRC.
Fase 4	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a declaração do IRC por via eletrónica. O tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço da declaração do IRC pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 23. Classificação da sofisticação da entrega da declaração do IRC (Capgemini, 2010)



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

A nível da disponibilidade o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 4.

### c) IVA (Imposto de Valor Acrescentado)

O serviço de entrega da declaração do IVA permite de acordo com o regime em que se insere (entrega mensal ou trimestralmente) a declaração periódica de IVA, informando os serviços da Administração Fiscal de quais os valores auferidos, os impostos que debitaram aos seus clientes e os impostos que lhe foram cobrados pelos intermediários (Autoridade Tributária e Aduaneira, 2012c).

#### Quem pode utilizar?

Podem recorrer à declaração do IVA todas as empresas que efetuem operações que necessitem a declaração do IVA.

#### Onde Utilizar?

As empresas que assim o pretendam podem entregar a declaração do IVA através do portal das finanças [www.portaldasfinancas.gov.pt](http://www.portaldasfinancas.gov.pt) (Figura 26)

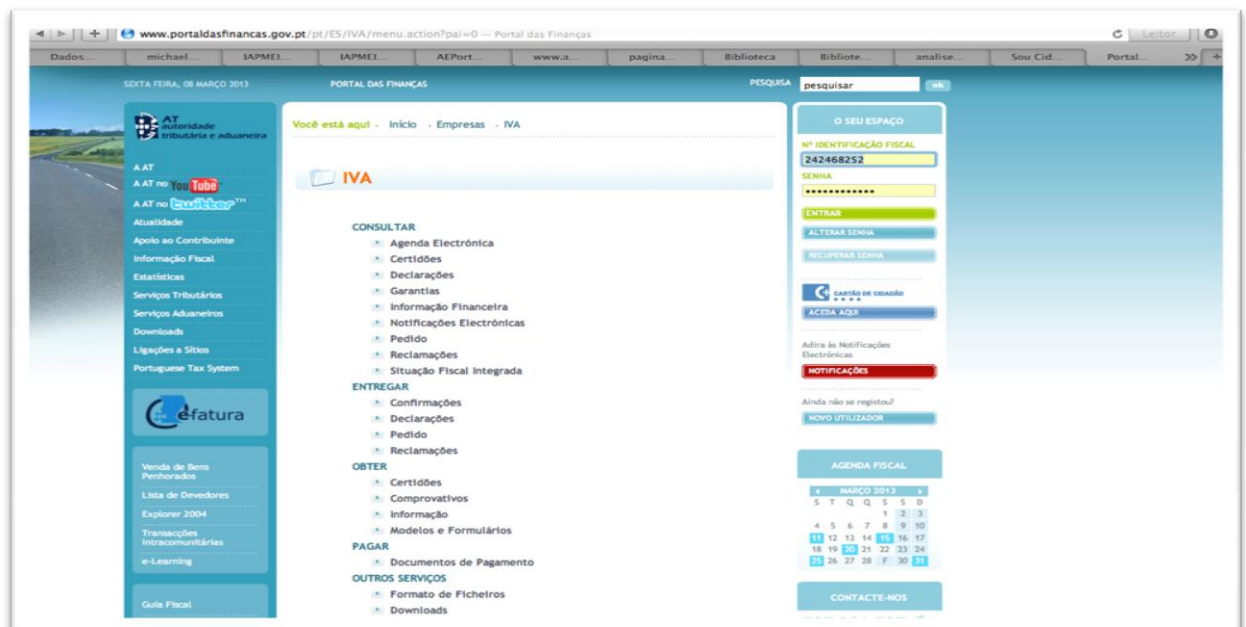


Figura 26. Serviço da entrega da declaração de IVA (dezembro de 2012)



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Quando utilizar?

As empresas devem entregar a declaração do IVA até ao dia 10 do segundo mês seguinte àquele a que respeitam as operações ou até ao dia 15 do segundo mês seguinte ao trimestre a que respeitam as operações. (Autoridade Tributária e Aduaneira, 2012c).

### O que é necessário para utilizar?

Para entregar a declaração do IVA é necessário o registo da empresa no portal das finanças.

### Quais os custos?

Este serviço não tem custos para as empresas.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço da entrega da declaração de IVA (Tabela 24), o serviço está na fase 4, a página *Web* pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a declaração do IVA por via eletrónica. O tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço da declaração do IVA pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para a declaração do IVA está disponível numa página <i>Web</i> pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel de forma a proceder a declaração do IRC de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a declaração do IVA.
Fase 4	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a declaração do IVA por via eletrónica. O tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço da declaração do IVA pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 24. Classificação da sofisticação da entrega da declaração do IVA (Capgemini, 2010)



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

A nível da disponibilidade o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra no nível 4

#### d) Registo de uma nova empresa

O serviço de criação de empresa *on-line* permite constituir sociedades comerciais e civis sob a forma comercial, do tipo por quotas, unipessoal por quotas e anónimas. (AMA, 2012n).

#### Quem pode utilizar?

O serviço de criação de empresas está acessível a qualquer cidadão, desde este seja portador do cartão de cidadão e não seja necessário juntar documentos para além do pacto social. Podem utilizar também o serviço dos advogados, solicitadores e notários que possuam um certificado digital. (AMA, 2012n)

#### Onde Utilizar?

A criação de uma nova empresa está disponível e pode ser utilizado no portal das finanças

<https://www.portaldaportugal.pt/cve/Login.aspx?page=1> (Figura 27)



Figura 27. Serviço de registo de uma nova empresa (dezembro de 2012)



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### **Quando utilizar?**

O serviço de criação de uma nova empresa pode ser efetuado nos dias úteis.

### **O que é necessário para utilizar?**

Para a criação de uma empresa *on-line* é preciso ter um cartão de cidadão como meio de autenticação e com a assinatura digital ativada. (AMA, 2012n)

### **Quais os custos?**

O custo da constituição de uma sociedade é de € 360, incluindo publicações e atos de registo comercial correspondentes à constituição da sociedade e designação de órgãos sociais ou secretário da sociedade. Sendo que, àquele emolumento poderá acrescer, no caso de constituição de sociedades com entradas de bens imóveis ou móveis ou participações sociais sujeitos a registo: € 50 por imóvel, quota ou participação social; € 30 por cada bem móvel. (AMA), 2012n)

### **Avaliação de sofisticação e da disponibilidade**

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço do registo de uma nova empresa (Tabela 25), o serviço está na fase 4, a página *Web* pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita o registo de uma nova empresa por via eletrónica. O tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço do registo de uma nova empresa pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para se proceder ao registo de uma nova empresa está disponível numa página <i>Web</i> pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel de forma a proceder ao registo de uma nova empresa de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para o registo de uma nova empresa.
Fase 4	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita o registo de uma nova empresa por via eletrónica. O tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço do registo de uma nova empresa pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 25. Classificação da sofisticação do registo de uma nova empresa (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra no nível 4.

### e) Dados Estatísticos (inquéritos)

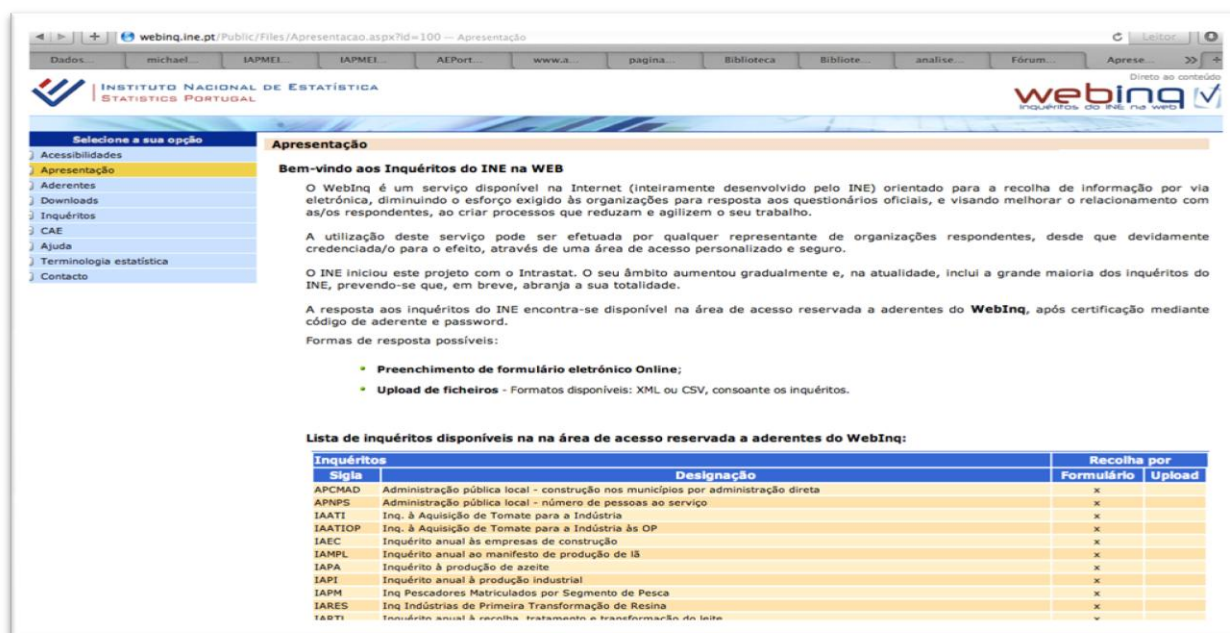
O serviço de resposta a inquéritos é disponibilizado no portal da *Webinq* pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), este serviço permite que as empresas inqueridas respondam a diversos inquéritos.

### Quem pode utilizar?

O serviço de resposta de inquéritos na *Webinq* é efetuado pelas empresas selecionadas pelo pelo INE.

## Onde Utilizar?

As empresas podem responder aos questionários oficiais através do serviço *WebInq* do sítio da INE - <http://webinq.ine.pt/Public/Files/Apresentacao.aspx?id=100> (Figura 28)



**Apresentação**

**Bem-vindo aos Inquéritos do INE na WEB**

O WebInq é um serviço disponível na Internet (inteiramente desenvolvido pelo INE) orientado para a recolha de informação por via eletrónica, diminuindo o esforço exigido às organizações para resposta aos questionários oficiais, e visando melhorar o relacionamento com as/os respondentes, ao criar processos que reduzam e agilizem o seu trabalho.

A utilização deste serviço pode ser efetuada por qualquer representante de organizações respondentes, desde que devidamente credenciada/o para o efeito, através de uma área de acesso personalizado e seguro.

O INE iniciou este projeto com o Intrastat. O seu âmbito aumentou gradualmente e, na atualidade, inclui a grande maioria dos inquéritos do INE, prevenindo-se que, em breve, abranja a sua totalidade.

A resposta aos inquéritos do INE encontra-se disponível na área de acesso reservada a aderentes do **WebInq**, após certificação mediante código de aderente e password.

Formas de resposta possíveis:

- **Preenchimento de formulário eletrónico Online;**
- **Upload de ficheiros** - Formatos disponíveis: XML ou CSV, consoante os inquéritos.

**Lista de inquéritos disponíveis na na área de acesso reservada a aderentes do WebInq:**

Inquéritos	Designação	Recolha por	
		Formulário	Upload
APCMAD	Administração pública local - construção nos municípios por administração direta	x	
APNPS	Administração pública local - número de pessoas ao serviço	x	
IAATI	Inq. à Aquisição de Tomate para a Indústria	x	
IAATIOP	Inq. à Aquisição de Tomate para a Indústria às OP	x	
IAEC	Inquérito anual às empresas de construção	x	
IAMPL	Inquérito anual ao manifesto de produção de I&S	x	
IAPA	Inquérito à produção de azeite	x	
IAPI	Inquérito anual à produção industrial	x	
IAPH	Inq Pescadores Matriculados por Segmento de Pesca	x	
IARES	Inq Indústrias de Primeira Transformação de Resina	x	
IADTI	Inquérito anual à recolha, tratamento e transformação da leite	x	

Figura 28. Serviço de inquéritos (dezembro de 2012)

## Quando utilizar?

O serviço de inquéritos pode ser utilizada sempre que uma empresa seja seleccionada para responder a um inquérito do INE.

## O que é necessário para utilizar?

Para responder aos inquéritos as empresas inquiridas, devem primeiro registar-se como aderentes, obtendo assim o seu código e palavra-chave de aderente registado.

## Quais os custos?

Este serviço não tem custos para as empresas.

## Avaliação de sofisticação e da disponibilidade



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço de resposta a inquéritos (Tabela 26), o serviço está na fase 4, o fornecedor do serviço possibilita a submissão de dados estatísticos ao Instituto Nacional de Estatística de forma exclusivamente eletrónica.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 3.
Fase 1	A Informação necessária para a submissão de um inquérito estatístico para o Instituto Nacional de Estatística está disponível e acessível numa página <i>Web</i> , gerida pelo fornecedor do serviço.
Fase 2	Existe a possibilidade de descarregar pelo menos um inquérito estatístico do Instituto Nacional de Estatística para submeter dados.
Fase 3	Existe a possibilidade de submeter pelo menos um inquérito estatístico em formato eletrónico ao Instituto Nacional de Estatística.
Fase 4	O fornecedor do serviço possibilita a submissão de dados estatísticos ao Instituto Nacional de Estatística de forma exclusivamente eletrónica.
Fase 5	Os dados relativos a lucros de uma empresa já declarados as autoridades fiscais e dados relativos a empregados (Proporção Homens/Mulheres, absentismo, local de trabalho) já submetidos aos serviços da segurança social ou do centro de emprego são automaticamente submetidos aos serviços de estatística pelo que não carecem de nova submissão aos serviços de estatística.

Tabela 26. Classificação da sofisticação da resposta a inquéritos (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 4.

### f) Declaração Aduaneira

O serviço de declaração aduaneira é feita através da declaração INTRASTAT na *Webinq* que destina-se a recolher a informação sobre as transações de bens entre os Estados-Membros da UE (chegadas e expedições), durante o mês de referência, por categorias de produtos (NC8), por país e por região (Instituto Nacional de Estatística, 2012a).

### Quem pode utilizar?

Quem pode prestar declarações INTRASTAT são as pessoas singulares ou coletivas, sujeitos passivos de IVA que ultrapassem os limiares estatísticos de assimilação (com exceção dos sujeitos passivos de IVA sedeados na Região Autónoma da Madeira, que não estão sujeitos a este limiar), por fluxo, definidos anualmente pelo INE (Instituto Nacional de Estatística, 2012b).

### Onde Utilizar?

O serviço pode ser utilizado através da Declaração INTRASTAT, que poderá ser preparada e enviada ao INE em <http://webinq.ine.pt> (Figura 29)

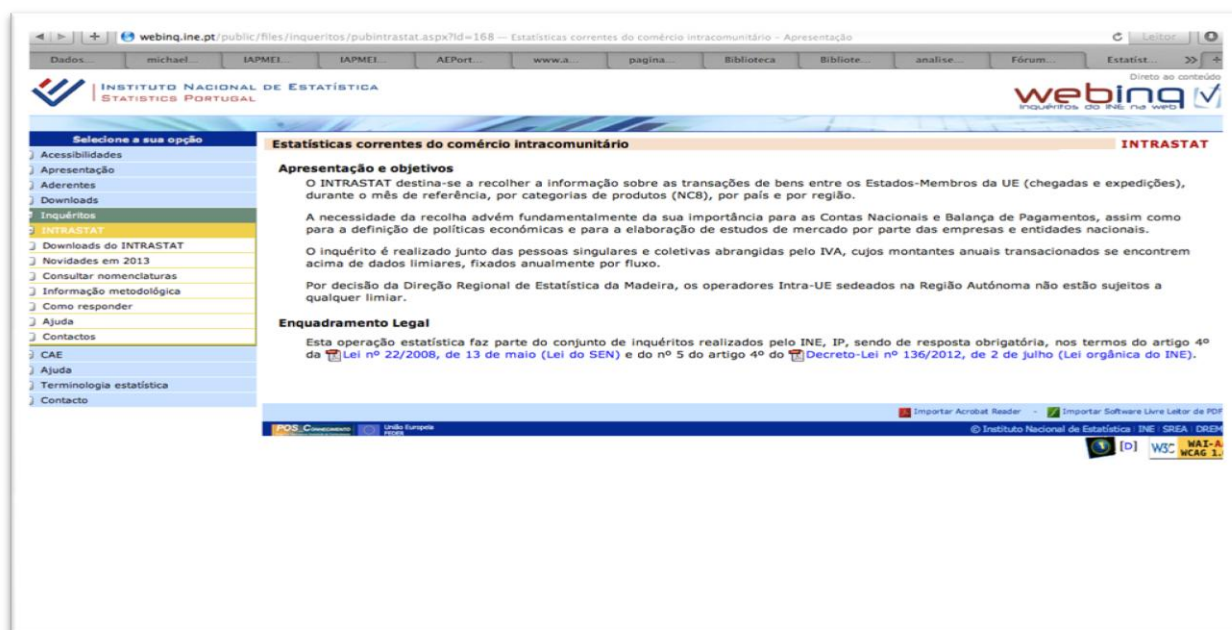


Figura 29. Serviço de declaração aduaneira (dezembro de 2012)

### Quando utilizar?

As empresas responsáveis pelo fornecimento da informação aduaneira devem fornecer os dados relativos a cada mês do ano civil e a cada fluxo, até ao dia 15 do mês seguinte (Instituto Nacional de Estatística, 2012b).



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### O que é necessário para utilizar?

As empresas para efetuar declarações aduaneiras devem primeiro registar-se como aderentes no serviço *Webinq*, obtendo assim o seu código e palavra-chave de aderente registado para poder tratar do processo da declaração INTRASTAT.

### Quais os custos?

Este serviço não tem custos para as empresas.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço de Declaração Aduaneira (Tabela 27), o serviço está na fase 4, a página *Web* pública gerida pelo fornecedor do serviço, possibilita efetuar declarações aduaneiras por via eletrónica. O tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço das declarações aduaneiras pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para efetuar declarações aduaneiras está disponível e acessível numa página <i>Web</i> , gerida pelo fornecedor do serviço.
Fase 2	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço possibilita a obtenção de um formulário em formato papel de forma a efetuar declarações aduaneiras.
Fase 3	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para efetuar declarações aduaneiras.
Fase 4	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço, possibilita efetuar declarações aduaneiras por via eletrónica. O tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço das declarações aduaneiras pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 27. Classificação da sofisticação da declaração aduaneira (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 4.

### g) Licenças Ambientais

O serviço de licenças ambientais permite através da plataforma *on-line* do SIRAPA (Sistema Integrado de Registo da Agência Portuguesa do Ambiente) aos utilizadores já registados efetuar pedidos de licenciamento ambiental, aceder a formulários, submeter a informação, consultar o estado do processo ou resposta e aceder a informação sobre pagamentos (Governo de Portugal, 2012).

#### Quem pode utilizar?

O utilizador do serviço SIRAPA pode ser representante de uma organização ou responsável de um estabelecimento.

#### Onde Utilizar?

A empresa pode pedir o licenciamento ambiental através do serviço SIRAPA no portal da Agência Portuguesa do Ambiente -[http://sirapa.apambiente.pt/SIRAPA\\_Ext\\_Org/Principal.aspx](http://sirapa.apambiente.pt/SIRAPA_Ext_Org/Principal.aspx) (Figura 30)

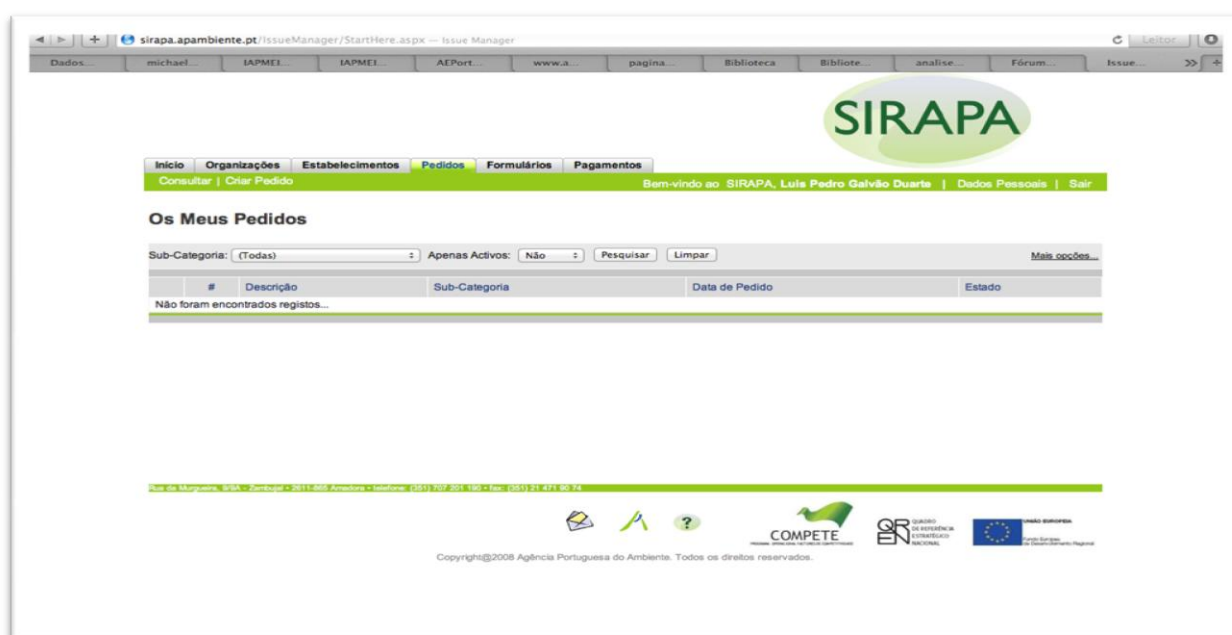


Figura 30. Serviço de pedido de licenças ambientais (dezembro de 2012)

#### Quando utilizar?

O serviço de criação de licenciamento ambiental pode ser utilizado todos os dias.



### O que é necessário para utilizar?

Para requerer o serviço a empresa precisa efetuar o registo prévio no serviço SIRAPA do sítio da Agência Portuguesa do Ambiente.

### Quais os custos?

Para pedir o licenciamento ambiental a empresa tem de proceder ao pagamento do DUC (Documento Único de Cobrança) para aceder ao SIRAPA e a todos os serviços disponibilizados.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço de pedido de licenças ambientais (Tabela 28), o serviço está na fase 4, a página *Web* pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de licenças ambientais por via eletrónica. O tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço do licenciamento ambiental pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para a obtenção de licenças ambientais está disponível numa página <i>Web</i> pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel de forma a proceder a obtenção de licenças ambientais de uma forma não eletrónica.
Fase 3	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a obtenção de licenças ambientais.
Fase 4	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de licenças ambientais por via eletrónica. O tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço do licenciamento ambiental pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.
Fase 5	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de personalizar e segmentar informações relevantes (por sector e tamanho) sobre novas regulamentações ambientais e obrigações empresariais.

Tabela 28. Classificação da sofisticação do pedido de licenças ambientais (Capgemini, 2010)

## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

A nível da disponibilidade o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 4.

### h) Concursos Públicos


O serviço de concursos públicos pode ser utilizado através da plataforma eletrónica compras públicas *gatewit*, onde são publicitados todos os elementos relativos à formação e execução dos contratos públicos e de concursos públicos, permitindo assim o acompanhamento e monitorização das partes envolvidas nos procedimentos de contratação eletrónica. (Gatewit, 2012)

#### Quem pode utilizar?

O serviço concursos públicos efetuada na plataforma compras públicas da *gatewit* é dirigida a todas a entidades que, de acordo com a legislação em vigor, estejam obrigadas a respeitar as normas da contratação pública.

#### Onde Requerer

O serviço de concursos públicos pode ser acedido no sítio da plataforma Compras Públicas – [www.compraspUBLICAS.com](http://www.compraspUBLICAS.com) (Figura 31)



Entidade Adjudicante	Referência do Procedimento	Designação do Concurso	Anúncio DRE	Entrega de Propostas	Abertura de Propostas	Esclarecimentos	Erros e Omissões	Inscrição
Polis Litoral Ria de Aveiro - Sociedade para a Requalificação e Valorização da Ria de Aveiro, S.A.	PRA.PRA.12.PC17/AHO.aho	Concurso Público para a Empreitada de Reordenamento, Requalificação e Valorização da Barrinha e Lagoa de Mira e Lago do Mar, no Âmbito da Intervenção da Polis Litoral Ria de Aveiro	2013-03-08 23:59:00	2013-03-11 10:00:00	2013-01-24 23:59:00	2013-02-22 23:59:00	2013-02-22 23:59:00	Inscriver
Faculdade de Engenharia - Universidade do Porto	Concurso Público nº 2/2013	Equipamento para plataforma de investigação, desenvolvimento e teste de redes de comunicação para veículos	2013-03-08 23:59:00	2013-03-11 10:30:00	2013-02-26 23:59:00	2013-03-05 23:59:00	2013-03-05 23:59:00	Inscriver
Município de Arganil	Proc. n.º 03/2013/DACF	Concurso Público para a aquisição de tubos e acessórios diversos, em regime de fornecimento contínuo para o ano de 2013 e 2014	2013-03-08 23:59:00	2013-03-11 09:00:00	2013-03-02 23:59:00	2013-03-07 23:59:00	2013-03-07 23:59:00	Inscriver
Estradas de Portugal, S.A.	EP/0020/2013	EN 205-4 - DUME (KM 9+210) E MARTIM (KM 22 - 352). REABILITAÇÃO.	2013-03-09 15:00:00	2013-03-11 10:00:00	2013-02-15 23:59:00	2013-03-02 23:59:00	2013-03-02 23:59:00	Inscriver
Município de Portalegre	1/2013	Prestação de serviços de comunicações de dados e voz fixas	2013-03-09 16:00:00	2013-03-11 10:00:00	2013-02-27 17:00:00	2013-03-06 17:00:00	2013-03-06 17:00:00	Inscriver
Município de Viseu	PAQ.17/2013-INT-CMV/2013/933	Aluguer de autocarros viagem a Malafaia-Esposende 18 e 19 Maio	2013-03-09 18:00:00	2013-03-11 10:00:00	2013-03-03 17:00:00	2013-03-07 17:00:00	2013-03-07 17:00:00	Inscriver
Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de	Concurso Público nº.1/SAS/2013	Fornecimento de produtos de panificação e pastelaria para as unidades alimentares	2013-03-10	2013-03-11	2013-03-01 17:00:00	2013-03-02	2013-03-02	Inscriver

Figura 31. Serviço de concursos públicos (fevereiro de 2013)



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Quando utilizar?

O serviço concursos públicos pode ser utilizado em qualquer momento desde que cumpra os prazos estipulados no concursos públicos a decorrer.

### O que é necessário para utilizar?

O utilizador deve fazer a sua credenciação através do sítio da Plataforma Compras Públicas ([www.compraspublicas.com](http://www.compraspublicas.com)) preenchendo o formulário e enviando os documentos aí solicitados, após o credenciamento o fornecedor fica habilitado a inscrever a sua empresa nos concursos públicos disponíveis no sítio.

### Quais os custos?

O serviço não tem custos para as empresas.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço dos concursos públicos (Tabela 29), o serviço está na fase 4, a página *Web* pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita o concurso público por via eletrónica. O tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço dos concursos públicos, pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para o concurso está disponível numa página <i>Web</i> pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel de forma a concorrer aos concursos públicos de uma forma não eletrónica.
Fase 3	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para concorrer aos concursos públicos.
Fase 4	A Página <i>Web</i> pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita o concurso público por via eletrónica. O tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço do concurso público, pode ser completamente realizado por via eletrónica.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 29. Classificação da sofisticação dos concursos públicos (Capgemini, 2010)



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

A nível da disponibilidade o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 4.

### **4.3 A Sociedade da Informação em Cabo Verde**

O conceito sociedade da informação começou a entrar na agenda política de Cabo Verde a partir de 1998 quando o Governo chegou à conclusão que as experiências dos projetos de tecnologia anteriores através de consultores externos foram dispendiosos e mal sucedidas. Neste sentido, seria melhor criar uma capacidade nacional de desenvolvimento de sistemas. Assim, surgiu a Reforma da Administração Financeira do Estado (RAFE), atualmente Núcleo Operacional da Sociedade da Informação (NOSI), tendo o Governo assumido que o desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação para a afirmação de uma Sociedade da Informação seria uma opção estratégica para Cabo Verde. Assim, em Julho de 2003, foi criada a Comissão Interministerial para a Inovação e a Sociedade da Informação (CIISI), como estrutura central na definição de estratégias e na coordenação das atividades com vista à promoção da Inovação, da Sociedade da Informação e da Governação Eletrónica em Cabo Verde. A consolidação reforçou-se com a criação do NOSI e o processo ganhou mais força em 2005 com a elaboração do Programa Estratégico para a Sociedade da Informação (PESI) (Dias, 2011).

O PESI descreve a estratégia para o desenvolvimento da Sociedade da Informação em Cabo Verde, adotando uma filosofia de abordagem baseada num modelo integrado de atuação, alinhado com os objetivos estratégicos de Cabo Verde e com as políticas internacionais, e pressupõe uma aposta estruturante da sociedade cabo-verdiana de acordo com papéis de intervenção concertados no âmbito de uma responsabilidade coletiva e de um modelo participativo de intervenção. “Este Programa teve como base três atividades a seguir descritas: 1) linhas de orientação para a definição do plano estratégico da sociedade da informação (PESI), publicado em Janeiro de 2004; 2) o fórum nacional de reflexão sobre “Parceria para a sociedade da informação”, realizado na cidade da Praia em Maio de 2004; 3) a elaboração de um relatório de avaliação do estado das Tecnologias de Informação e Comunicação em Cabo Verde, publicado em maio de 2004” (Dias, 2011, p. 22).

O PESI foi desenvolvido com o apoio de referências nacionais e internacionais agrupados em quatro vertentes fundamentais: 1) Estratégia de desenvolvimento do país; 2) Enquadramento internacional

de referência para a Sociedade da Informação; 3) Documentos nacionais sobre a Sociedade da Informação; e 4) Enquadramento orçamental (conforme a figura 32).

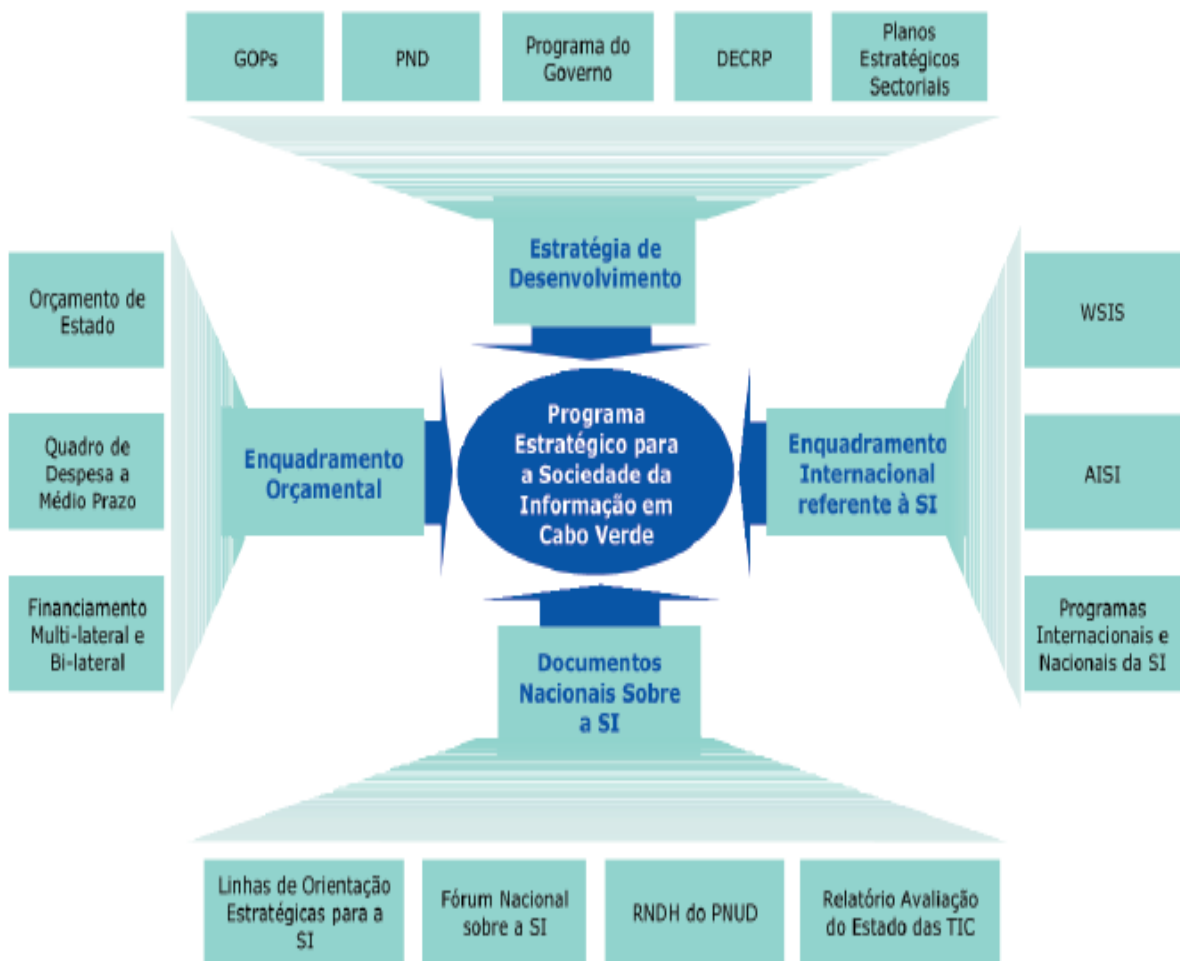


Figura 32. Referências para o PESI (NOSI, 2005)

O Plano assenta na promoção de cinco desafios de desenvolvimento de Cabo Verde, em sete vertentes de atuação e em nove pilares de intervenção (cinco de conteúdos e quatro de contexto), conforme a figura 33.

Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

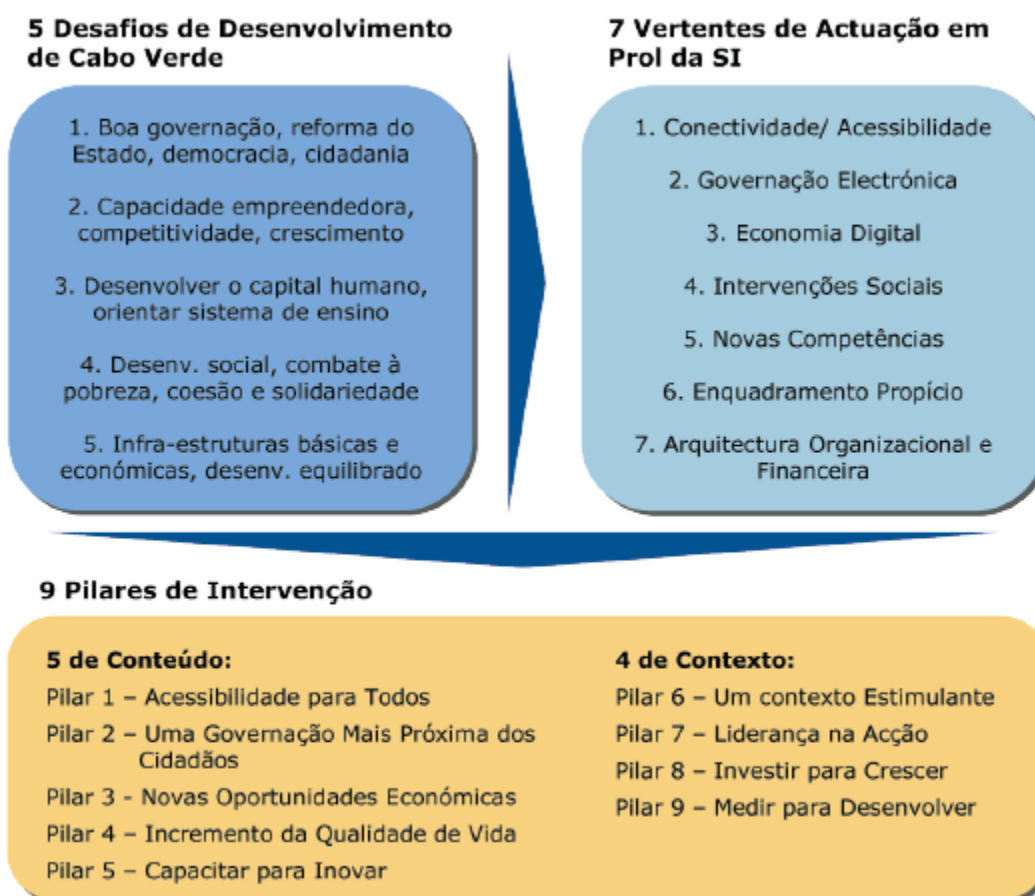


Figura 33. Alicerce da Sociedade da Informação em Cabo Verde (NOSI, 2005)

Na elaboração do PESI foi também definida a situação atual de Cabo Verde e a filosofia de abordagem. A situação atual foi bem retratada no relatório sobre o Estado das TIC em Cabo Verde realizado pela NOSI e CIISI (2004). Ainda assim o PESI faz uma análise SWOT que define as forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças, na construção da Sociedade da Informação em Cabo Verde (Anexos).



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

O modelo concetual do PESI é composto por sete vertentes/princípios, que traduzem os desafios atuais de Cabo Verde, conforme a figura 34.



Figura 34. Modelo concetual do PESI (NOSI, 2005)

Segundo o PESI (2005), a abordagem concetual e a correspondente definição de objetivos enquadram-se totalmente nos desafios nacionais de Cabo Verde.

Em termos internacionais, as principais políticas de referência nessa temática levada em conta na elaboração do PESI foram facultadas pela Iniciativa Africana para a Sociedade da Informação (AISI) e pela Cimeira Mundial sobre a Sociedade da Informação (CMSI).



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

“Os nove pilares de intervenção do PESI suportam os objetivos estratégicos e conduzem à concretização de uma visão que enfatiza o futuro desejado. Neste contexto, e tendo em conta a filosofia adotada, foram definidos cinco temas de desenvolvimento e quatro de consolidação da implementação de uma Sociedade da Informação em Cabo Verde, os mesmos serão enumerados a seguir e podem ser consultados no PESI, na página do NOSI ou da Reforma do Estado” (Dias, 2011, p. 25)

Os pilares de conteúdo são: acessibilidade para todos, uma governação mais próxima dos cidadãos, novas oportunidades económicas, incremento da qualidade de vida e o capacitar para inovar.

Os pilares de contexto estimulante são: liderança na ação, investir para crescer, medir para desenvolver.

2004	Criação da NOSI que é o Núcleo Operacional da Sociedade de Informação, NOSI ficou encarregue de planificar a implementação e o desenvolvimento da sociedade da informação em Cabo Verde.
2006	Criação do Programa Estratégico para a Sociedade de Informação (PESI) e o Plano de Ação para a Governação Eletrônica (PAGE) que são os dois documentos de orientação estratégica, que suportam as várias ações da Reforma do Estado e a transformação competitiva de Cabo Verde.
2008	Inaugurada a primeira casa do cidadão em Cabo Verde.
2009	Lançamento do Portal <i>Porton di nos ilha</i> que inclui a maioria dos serviços públicos <i>on-line</i> disponibilizados em Cabo Verde; Lançamento do Projecto Konekta que permite aos cabo-verdianos acesso gratuito á Internet sem fios a partir de pontos estratégicos e das praças públicas municipais.
2010	Apresentação do Programa “Mundu Novu”, que consiste em modernizar o processo de ensino através da utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação, criando um novo paradigma de ensino interativo.
2012	Instalação do Sistema de Informação Municipal (SIM), que engloba a instalação nos municípios de infraestruturas informáticas, de redes locais, de centro de dados e de um sistema de informação que cobre todas as áreas de gestão municipal; Apresentação de um estudo de viabilidade para a futura construção de um parque tecnológico em Cabo Verde.

Tabela 30. Cronologia da sociedade da informação em Cabo Verde



## 4.4 Os serviços públicos *On-line* em Cabo Verde

### 4.4.1 Serviço direcionados para os Cidadãos

#### a) Imposto Único de Rendimentos (IUR)

O serviço de entrega da declaração IUR permite que as pessoas singulares que residam em território cabo-verdiano e pelas que, nele não residindo, obtenham rendimentos em Cabo Verde entreguem a declaração do imposto único de rendimentos (IUR). [Casa do Cidadão, 2011a]

#### Quem pode utilizar?

Podem recorrer ao serviço da entrega do IUR as pessoas singulares com domicílio fiscal em território Cabo-Verdiano. (Casa do Cidadão, 2011a)

#### Onde Utilizar?

A declaração do IUR pode ser submetida *on-line* através do portal *porton de nos ilha* - [www.portondinosilha.cv](http://www.portondinosilha.cv) (Figura 35)



Figura 35. Serviço de entrega do IUR (IRS) (dezembro de 2012)

### Quando utilizar?

O serviço de entrega da declaração do IUR pelo cidadão é feito a cada ano económico, que coincide com o ano civil (Casa do Cidadão, 2011a).

### O que é necessário para utilizar?

O serviço de entrega da declaração do IUR requer que o cidadão esteja registado no portal *porton di nos ilha* (Casa do Cidadão, 2011a).

### Quais os custos?

O serviço da entrega da declaração do IUR não tem custos para o cidadão.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço da entrega do IUR (Tabela 31), o serviço está na fase 3, o fornecedor do serviço oferece a possibilidade da entrega de um formulário eletrónico para a declaração do IUR.

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

Tabela 31. Classificação da sofisticação de entrega do IUR (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 3.



## b) Serviços de procura de emprego

O serviço de procura de emprego designado BQE (Bolsa de qualificação e emprego), é um instrumento que assegura a ligação entre a oferta e a procura de emprego e a formação. Na BQE existem ofertas de emprego, dadas as necessidades de recrutamento de pessoal disponibilizados pelos Serviços e Organismos da Administração Pública e/ou Privada (Casa do Cidadão, 2011b).

### Quem pode utilizar?

O cidadão para recorrer ao serviço de procura de emprego tem que ter mais de 18 anos e escolaridade obrigatória concluída. (Casa do Cidadão, 2011b)

### Onde Utilizar?

O serviço de procura de emprego pode ser utilizado pelo cidadão no portal *porton de nos ilha* – [www.portondinosilha.cv](http://www.portondinosilha.cv) (Figura 36)

The screenshot shows the 'Porton di nos ilha' website interface. At the top, there is a navigation menu with tabs for 'CIDADANIA', 'NEGÓCIOS', 'NOS TERRA', 'EMPREGO', and 'NHA DOSSIER'. The 'EMPREGO' tab is selected. Below the navigation, there is a sidebar with a menu including 'Home', 'Sobre BQE', 'Centros de emprego', 'Centros de formação', 'Links', and 'Notícias'. The main content area is titled 'CENTROS DE EMPREGO' and contains text about the IIEFP and its centers. Below this text is a table with the following data:

Centro de Emprego	Local	Morada	C.P.	Telefone	Fax	E-mail
Praia	Praia	Largo Telecom	14	261 82 38	261 53 26	-
Assomada	Assomada	Achada Rba	1	265 44 45	265 46 26	EAssomada@iefp.gov.cv
Mindelo	Mindelo	Monte Bossego	712	231 25 06 / 6308	231 25 85	CEMindelo@iefp.gov.cv
Fogo/Brava	São Filipe	Achada S. Filipe	118	281 33 47 / 48	281 41 57	CEFogoB@iefp.gov.cv
Sal	Espargos	Preguiça	266	241 32 32	241 32 31	CESal@iefp.gov.cv
Santo Antão	Rb. Grande	Vila da Ponta do Sol	11	225 11 36	225 11 37	CESAntão@iefp.gov.cv

Figura 36. Serviço de procura de emprego (dezembro de 2012)

### Quando utilizar?

O serviço de procura de emprego através do serviço BQE encontra-se sempre disponível.

### O que é necessário para utilizar?

Para aceder ao serviço procura de emprego BQE via portal *porton de nos Ilha* requer que o cidadão esteja registado no portal (Casa do Cidadão, 2011b).

### Quais os custos?

O serviço de procura de emprego não tem custos para o cidadão.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade.

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço de procura de emprego (Tabela 32), o serviço está na fase 3, o fornecedor do serviço oferece a possibilidade de consultar bases de dados com ofertas de emprego.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para aceder a ofertas de emprego está disponível e acessível numa página <i>Web</i> , gerida pelo fornecedor do serviço.
Fase 2	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se aceder a um formulário em formato papel para a obtenção de ofertas de emprego de forma não eletrónica.
Fase 3	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de consultar bases de dados com ofertas de emprego.
Fase 4	O fornecedor do serviço permite o acesso eletrónico a ofertas de emprego pré-selecionadas, criadas com base no perfil do utilizador.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 32. Classificação da sofisticação da procura de emprego (Caggemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 3.

### c) Benefícios da Segurança Social

#### I) Subsídio de desemprego

Não existe subsídio de desemprego em Cabo Verde e consequentemente não existe o respetivo serviço *on-line*.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

## I) Abono de Família

O Serviço do abono de família permite ao cidadão a consulta de informações relativas ao abono de família.

### Quem pode utilizar?

Qualquer cidadão pode consultar o serviço de informações do abono de família.

### Onde Requerer

O cidadão pode consultar as informações para requerer o abono de família no portal *porton de Nos Ilha* - [www.portondinosilha.cv](http://www.portondinosilha.cv) (Figura 37)

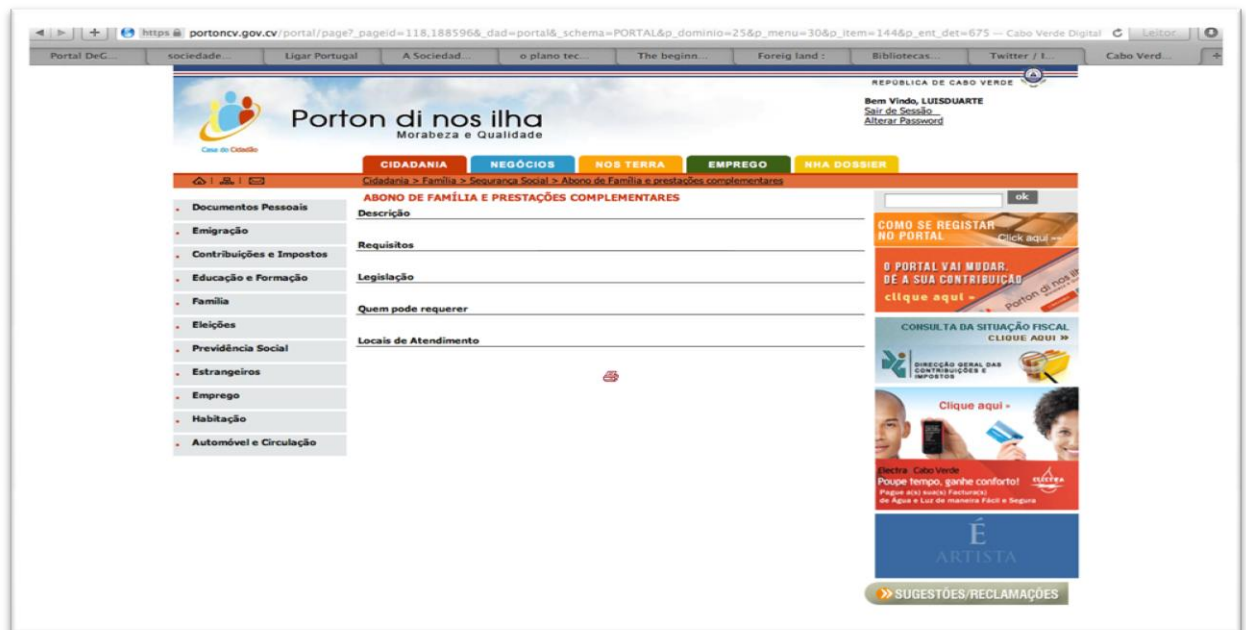


Figura 37. Serviço de informações acerca do abono de família (dezembro de 2012)

### Quando utilizar?

O serviço de consulta de informações sobre o abono de família está sempre disponível.

### O que é necessário para utilizar?

O cidadão para recorrer ao serviço de consulta de informações sobre o abono de família via portal *porton de nos Ilha* tem que estar registado no portal.

### Quais os custos?

O serviço de consulta de informações do abono de família não tem custos para o cidadão.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço da requisição do abono de família (Tabela 33), o serviço está na fase 1, a informação necessária à obtenção do Abono de família está disponível e acessível numa página *Web*, gerida pelo fornecedor do serviço.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária à obtenção do Abono de família está disponível e acessível numa página <i>Web</i> , gerida pelo fornecedor do serviço.
Fase 2	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se aceder a um formulário em formato papel para a obter o Abono de família de forma não eletrónica.
Fase 3	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de submeter um formulário eletrónico para a obtenção do Abono de família.
Fase 4 a 4a	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se tratar totalmente através da página <i>Web</i> a solicitação do Abono de família. O tratamento do caso, a decisão e a atribuição (pagamento) do procedimento padrão para a obtenção do subsídio de desemprego são tratados completamente na página <i>Web</i> . Nenhum outro procedimento é necessário.
Fase 5	Mediante a apresentação da certidão de nascimento, o abono de família bem como todos os benefícios fiscais são automaticamente atribuídos.

Tabela 33. Classificação da sofisticação do pedido do abono de família (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 1.

### III) Despesas Médicas

O serviço de pedido de reembolso de despesas relacionadas com a saúde não está disponível *on-line* em Cabo Verde.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do pedido de reembolso de despesas relacionadas com a saúde (Tabela 34), o serviço está na fase 0, o fornecedor do serviço não tem uma página *Web*



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página <i>Web</i> pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária à obtenção do reembolso das despesas de saúde está disponível e acessível numa página <i>Web</i> , gerida pelo fornecedor do serviço.
Fase 2	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se aceder a um formulário em formato papel para a obter o reembolso das despesas de saúde de forma não eletrónica.
Fase 3	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de submeter um formulário eletrónico para a obtenção do reembolso das despesas de saúde.
Fase 4 a 4a	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se tratar totalmente através da página <i>Web</i> a solicitação do reembolso das despesas de saúde. O tratamento do caso, a decisão e a atribuição (pagamento) do procedimento padrão para a obtenção do reembolso das despesas de saúde são tratados completamente na página <i>Web</i> . Nenhum outro procedimento é necessário.
Fase 4b	A solicitação de reembolso de despesas médicas é tratada na sua totalidade por via eletrónica por um intermediário.
Fase 5	As Despesas médicas são reembolsadas diretamente, por meios automatizados, ou eletrónicos. Este sistema de reembolso automático deve ser utilizado por pelo menos um fornecedor.

Tabela 34. Classificação da sofisticação do reembolso de custos médicos (Caggemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 1.

### IV) Bolsa de estudo

O serviço das bolsas de estudo contém informações acerca da candidatura às mesmas.

#### Quem pode utilizar?

Qualquer cidadão pode consultar o serviço de informações sobre a candidatura a bolsas de estudo.

### Onde Utilizar?

O cidadão pode consultar as informações sobre a candidatura a bolsa de estudo no portal *porton de nos Ilha* - [www.portondinosilha.cv](http://www.portondinosilha.cv) (Figura 38)

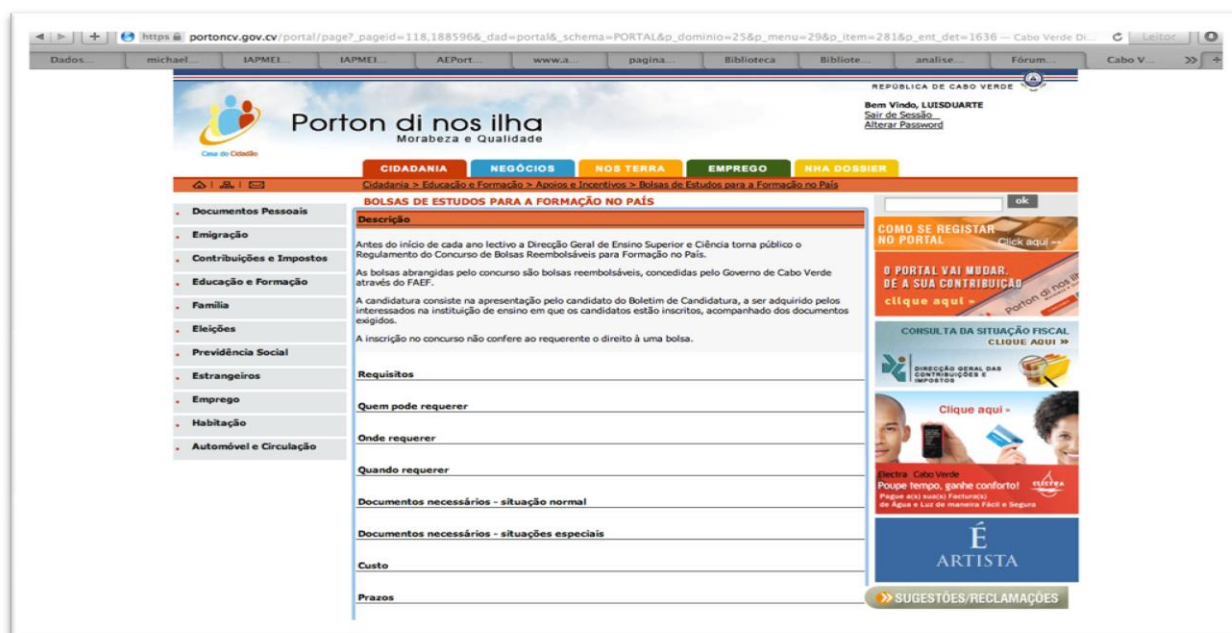


Figura 38. Serviço de informações acerca da candidatura a bolsa de estudo (dezembro de 2012)

### Quando utilizar?

O serviço de consulta de informações sobre a candidatura a bolsas de estudo está sempre disponível.

### O que é necessário para utilizar?

O cidadão para recorrer ao serviço de consulta de informações sobre a candidatura a bolsas de estudo via portal *porton de nos Ilha* tem que estar registado no portal.

### Quais os custos?

O serviço de consulta de informações sobre a candidatura a bolsas de estudo não tem custos para o cidadão.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### **Avaliação de sofisticação e da disponibilidade**

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço do pedido da bolsa de estudos (Tabela 35), o serviço está na fase 1 ou seja a informação necessária à obtenção do Abono de família está disponível e acessível numa página Web, gerida pelo fornecedor do serviço.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária à obtenção da bolsa de estudo está disponível e acessível numa página Web, gerida pelo fornecedor do serviço.
Fase 2	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se aceder a um formulário em formato papel para a obter bolsas de estudo de forma não eletrónica.
Fase 3	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de submeter um formulário eletrónico para a obtenção de bolsas de estudo.
Fase 4 a 4a	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se tratar totalmente através da página Web a solicitação de bolsas de estudo. O tratamento do caso, a decisão e a atribuição (pagamento) do procedimento padrão para a obtenção de bolsas de estudo são tratados completamente na página Web. Nenhum outro procedimento é necessário.
Fase 5	A concessão de bolsas de estudo é automática mediante a matrícula daqueles que tem direito a recebe-la.

Tabela 35. Classificação da sofisticação do pedido da bolsa de estudo (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 1.

#### **d) Documentos Pessoais (Passaporte e Carta de Condução)**

##### **l) Passaporte**

O serviço dos passaportes contém informações para o cidadão acerca do pedido do passaporte.

##### **Quem pode utilizar?**

Qualquer cidadão pode consultar o serviço de informações sobre o pedido de passaportes.

## Onde Utilizar?

O cidadão pode consultar as informações necessárias para requerer o passaporte no portal *porton de nos Ilha* - [www.portondinosilha.cv](http://www.portondinosilha.cv) (Figura 39)

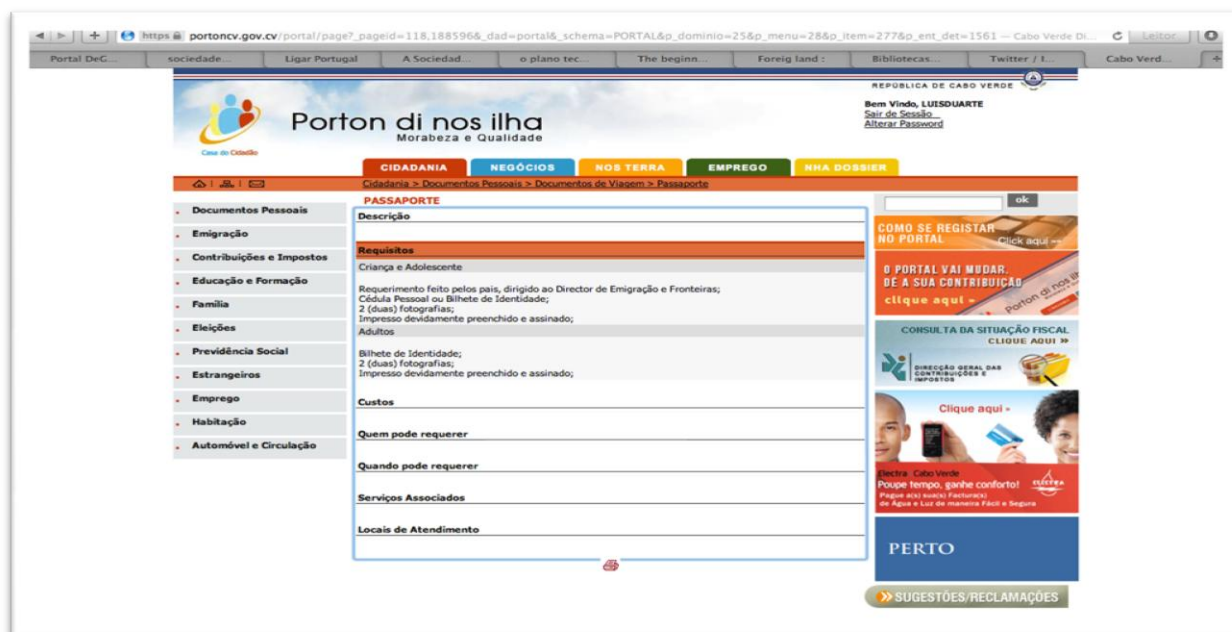


Figura 39. Serviço de consulta de informações do pedido de passaporte (dezembro de 2012)

## Quando utilizar?

O serviço de consulta de informações do pedido de passaportes está sempre disponível.

## O que é necessário para utilizar?

O cidadão para recorrer ao serviço de consulta de informações sobre a candidatura a bolsas de estudo via portal *porton de nos Ilha* tem que estar registado no portal.

## Quais os custos?

O serviço de consulta de informações sobre o pedido de passaportes não tem custos para o cidadão.

## Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço do pedido do passaporte (Tabela 36), o serviço está na fase 1, a Informação necessária à obtenção do passaporte está disponível e acessível numa página Web, gerida pelo fornecedor do serviço.



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária à obtenção do passaporte está disponível e acessível numa página Web, gerida pelo fornecedor do serviço.
Fase 2	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se aceder a um formulário em formato papel para obter o passaporte de uma forma não eletrónica.
Fase 3 a 3a	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de submeter um formulário eletrónico para a obtenção do passaporte.
Fase 3b	A submissão eletrónica para efetuar o pedido do passaporte é disponibilizado por um intermediário.
Fase 4	Não se aplica
Fase 5	O fornecedor do serviço alerta automaticamente os proprietários de passaportes sobre a iminência da expiração da data de validade (por e-mail, por SMS, ou outros meios eletrónicos)

Tabela 36. Classificação da sofisticação do pedido do passaporte (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 1.

### II) Carta de Condução

O serviço da carta de condução contém informações acerca do pedido da carta de condução.

#### Quem pode utilizar?

Qualquer cidadão pode consultar o serviço de informações sobre o pedido da carta de condução.

### Onde Utilizar?

O cidadão pode consultar as informações necessárias para requerer a carta de condução que está disponível no portal *porton de nos ilha* - [www.portondinosilha.cv](http://www.portondinosilha.cv) (Figura 40)

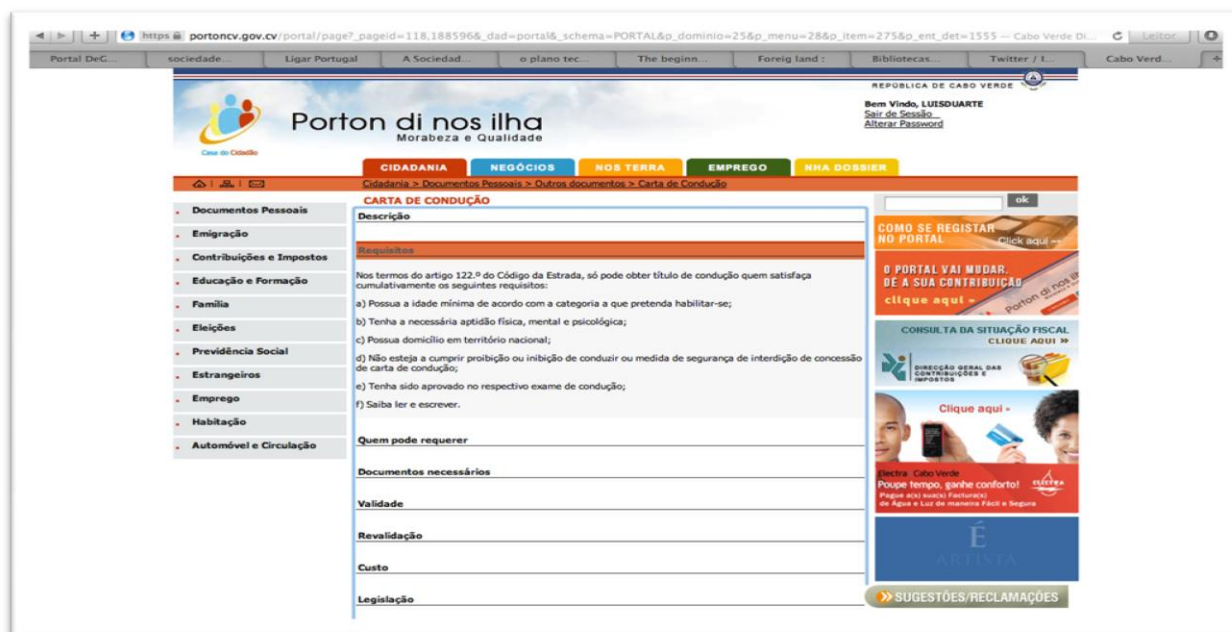


Figura 40. Serviço de informações do pedido da carta de condução (dezembro de 2012)

### Quando utilizar?

O serviço de consulta de informações do pedido da carta de condução está sempre disponível.

### O que é necessário para utilizar?

O cidadão para recorrer ao serviço de consulta de informações do pedido da carta de condução via portal *porton de nos Ilha* tem que estar registado no portal.

### Quais os custos?

O serviço de consulta de informações do pedido da carta de condução não tem custos para o cidadão.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço do pedido da carta de condução (Tabela 37), o serviço está na fase 1, a informação necessária à obtenção da carta de condução está disponível e acessível numa página Web, gerida pelo fornecedor do serviço.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária à obtenção da carta de condução está disponível e acessível numa página Web, gerida pelo fornecedor do serviço.
Fase 2	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se aceder a um formulário em formato papel para obter a carta de condução de uma forma não eletrónica.
Fase 3 a 3a	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de submeter um formulário eletrónico para a obtenção da carta de condução.
Fase 3b	A submissão eletrónica para efetuar o pedido da carta de condução é disponibilizado por um intermediário.
Fase 4	Não se aplica
Fase 5	O fornecedor do serviço alerta automaticamente os proprietários de cartas de condução sobre a iminência da expiração da data de validade (por e-mail, por SMS, ou outros meios eletrónicos)

Tabela 37. Classificação da sofisticação do pedido da carta de condução (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 1.

#### e) Registo Automóvel

O serviço de registo automóvel contém informações do procedimento para efetuar o registo automóvel.

#### Quem pode utilizar?

Qualquer cidadão pode consultar o serviço de informações sobre o registo automóvel.

### Onde Utilizar?

O cidadão pode consultar as informações necessárias para se proceder ao registo automóvel no portal *porton de nos ilha* - [www.portondinosilha.cv](http://www.portondinosilha.cv) (Figura 41)

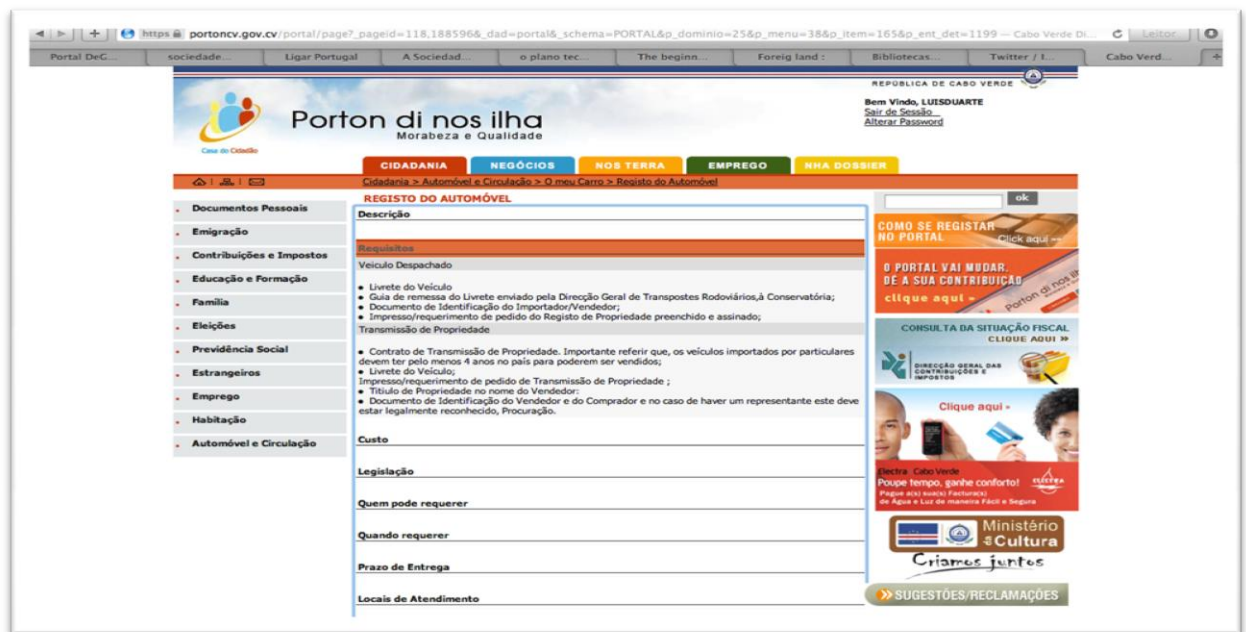


Figura 41. Serviço de informações do pedido da carta de condução (dezembro de 2012)

### Quando utilizar?

O serviço de consulta de informações do registo automóvel está sempre disponível.

### O que é necessário para utilizar?

O cidadão para recorrer ao serviço de consulta de informações sobre o registo automóvel via portal *porton de nos Ilha* tem que estar registado no portal.

### Quais os custos?

O serviço de consulta de informações acerca do procedimento para o registo automóvel não tem custos para o cidadão.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço do registo automóvel (Tabela 38), o serviço está na fase 1, a informação necessária para proceder ao registo de um automóvel novo, usado ou importado encontra-se disponível numa página Web pública, gerida pelo fornecedor do serviço.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para proceder ao registo de um Automóvel novo, usado ou importado encontra-se disponível numa página Web pública, gerida pelo fornecedor do serviço.
Fase 2	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de se obter um formulário em formato papel necessário ao registo de um Automóvel novo, usado ou importado de forma não eletrónica.
Fase 3	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de submeter um formulário eletrónico para proceder ao registo de um automóvel novo, usado ou importado.
Fase 4a	O fornecedor do serviço possibilita o tratamento total do registo automóvel novo, usado ou importado por via eletrónica. Tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço de registo automóvel pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.
Fase 4b	O registo de um automóvel novo, usado ou importado é passível de ser feito através de um sistema de balcão possibilitado por um intermediário, como por exemplo, um mediador de seguros, uma página Web, ou um vendedor de automóveis.

Tabela 38. Classificação da sofisticação do registo de automóvel (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 1.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

#### f) Queixa Policial (em caso de roubo)

Não existe um serviço público *on-line* de queixa-crime em Cabo Verde.

#### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação *on-line* do serviço de queixa crime (Tabela 39), o serviço está na fase 1, a informação necessária para proceder ao registo de um automóvel novo, usado ou importado encontra-se disponível numa página Web pública, gerida pelo fornecedor do serviço.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 3.
Fase 1	A Informação necessária para fazer uma queixa policial á policia local em caso de roubo de bens pessoais está disponível numa página Web pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel para a apresentação de uma queixa policial de roubo de bens pessoais de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico a apresentação de uma queixa policial de roubo de bens pessoais à polícia local.
Fase 4	Não se aplica
Fase 5	Não se aplica

Tabela 39. Classificação da sofisticação da queixa-crime (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 1.

#### g) Bibliotecas públicas

Durante as avaliações decidimos apenas avaliar a biblioteca digital de Cabo Verde. O serviço de pesquisa de catálogos da biblioteca digital da universidade Jean Piaget de Cabo Verde disponibiliza ao leitor o acesso à base de dados bibliográfico, bem como a requisição de cópias eletrónicas, o serviço também possibilita o alerta de novas chegadas à biblioteca.

#### Quem pode utilizar?



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

O serviço de pesquisa de catálogos da biblioteca digital da universidade Jean Piaget de Cabo Verde é de acesso livre.

### Onde Utilizar?

O cidadão pode aceder ao serviço de pesquisa de catálogos através da biblioteca digital da universidade Jean Piaget- <http://bdigital.unipiaget.cv:8080/jspui/> (Figura 42)



Figura 42. Serviço de consulta de catálogos da biblioteca (janeiro de 2013)

### Quando utilizar?

O serviço de pesquisa de catálogos da Biblioteca digital da universidade Jean Piaget está sempre disponível.

### O que é necessário para utilizar?

O serviço de consulta de catálogos da biblioteca da universidade Jean Piaget é de livre acesso ao cidadão.

### Quais os custos?



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal  
O serviço de consulta de catálogos da biblioteca da universidade Jean Piaget não tem custos para o cidadão.

### **Avaliação de sofisticação e da disponibilidade**

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço de consulta de catálogos de bibliotecas (Tabela 40), o serviço está na fase 5, o fornecedor do serviço possibilita a emissão de avisos para o utilizador, referentes a chegadas de novos suportes de informação específicos.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para a consulta de catálogos de uma biblioteca pública a fim de se obter um título de informação específico está disponível numa página Web pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel para iniciar a consulta de catálogos de uma biblioteca pública a fim de se obter um título de informação específico de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a pesquisa de suportes de informação específicos (livro, CD....)
Fase 4	O fornecedor do serviço possibilita a pesquisa de um título específico (Livro,cd...) a reserva eletrónica ou a obtenção de uma cópia eletrónica do mesmo.
Fase 5	O fornecedor do serviço possibilita a emissão de avisos para o utilizador, referentes a chegadas de novos suportes de informação específicos.

Tabela 40. Classificação da sofisticação da consulta de catálogos de bibliotecas (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 5.

### **h) Certidões (Nascimento e Casamento)**

#### **l) Certidão de Nascimento**

O Serviço da certidão de nascimento permite ao cidadão fazer o pedido da certidão de nascimento para fazer prova dos factos constantes do registo de nascimento. (Casa do Cidadão, 2011c)

#### **Quem pode utilizar?**

Qualquer cidadão Cabo-verdiano pode utilizar o serviço de requisição da certidão de nascimento.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Onde Utilizar?

O cidadão pode fazer o pedido da certidão de nascimento através do Portal porton di nós ilha – [https://portoncv.gov.cv/portal/page?\\_pageid=118,190644&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](https://portoncv.gov.cv/portal/page?_pageid=118,190644&_dad=portal&_schema=PORTAL) (Figura 43)

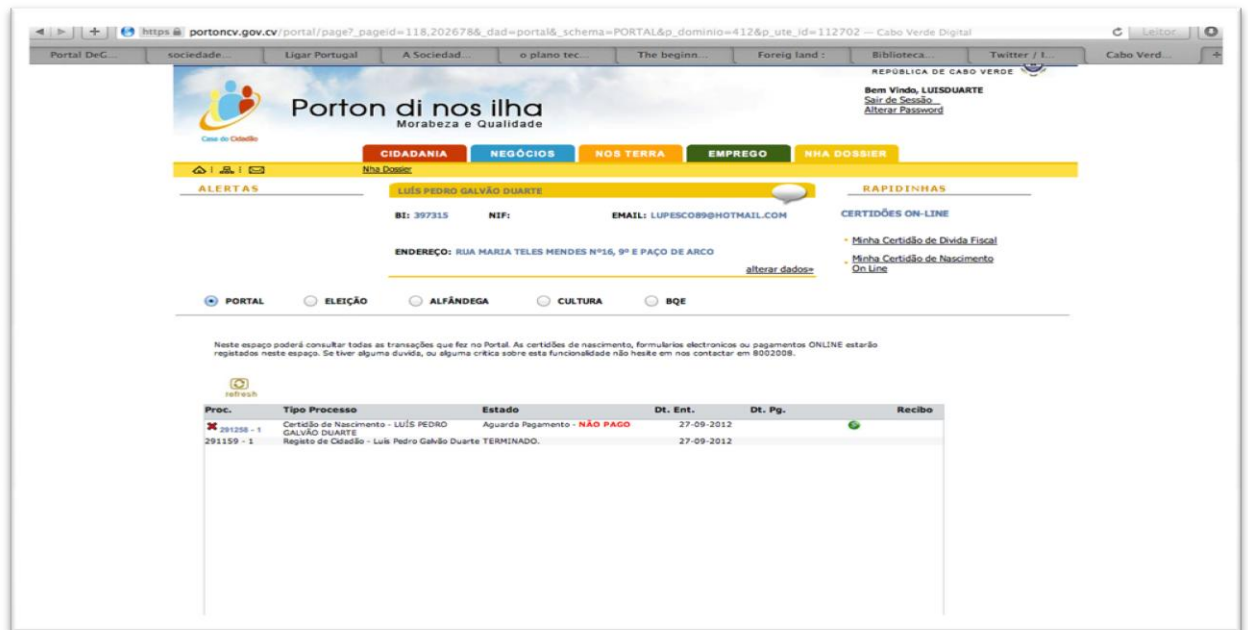


Figura 43. Serviço de pedido de certidão de nascimento (janeiro de 2013)

### Quando utilizar?

O serviço de pedido da certidão de nascimento está sempre disponível.

### O que é necessário para utilizar?

O cidadão para recorrer ao serviço do pedido da certidão de nascimento no portal *porton de nos Ilha* tem que estar registado no portal.

### Quais os custos?

O serviço do pedido da certidão de nascimento tem o custo para o cidadão de 150 escudos Caboverdianos.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### **Avaliação de sofisticação e da disponibilidade**

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço de pedido de certidões de nascimento (Tabela 41), o serviço está na fase 4, o fornecedor do serviço possibilita a emissão das certidões de forma totalmente eletrónica. A certidão emitida pode ser um documento eletrónico juridicamente legal (PDF, por exemplo).

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 3.
Fase 1	A Informação necessária para iniciar o procedimento conducente a obtenção da certidão de nascimento está disponível numa página Web pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel para se obter a certidão de nascimento de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a obtenção da certidão de nascimento.
Fase 4	O fornecedor do serviço possibilita a emissão das certidões de forma totalmente eletrónica. A certidão emitida pode ser um documento eletrónico juridicamente legal (PDF, por exemplo).
Fase 5	Não se aplica

Tabela 41. Classificação da sofisticação do pedido da certidão de nascimento (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 4.

### **II) Certidão de Casamento**

O Serviço da certidão de casamento permite ao cidadão fazer o pedido da certidão de casamento para fazer prova dos factos constantes no registo de Casamento para efeito de instrução de processos internos e externos à Administração Pública. (Casa do Cidadão, 2011d)

#### **Quem pode utilizar?**

Qualquer cidadão Cabo-verdiano pode utilizar o serviço de requisição da certidão de casamento.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Onde Utilizar?

O cidadão pode fazer o pedido da certidão de casamento através do Portal porton di nós ilha [https://portoncv.gov.cv/portal/page?\\_pageid=118,190644&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](https://portoncv.gov.cv/portal/page?_pageid=118,190644&_dad=portal&_schema=PORTAL) (Figura 44)

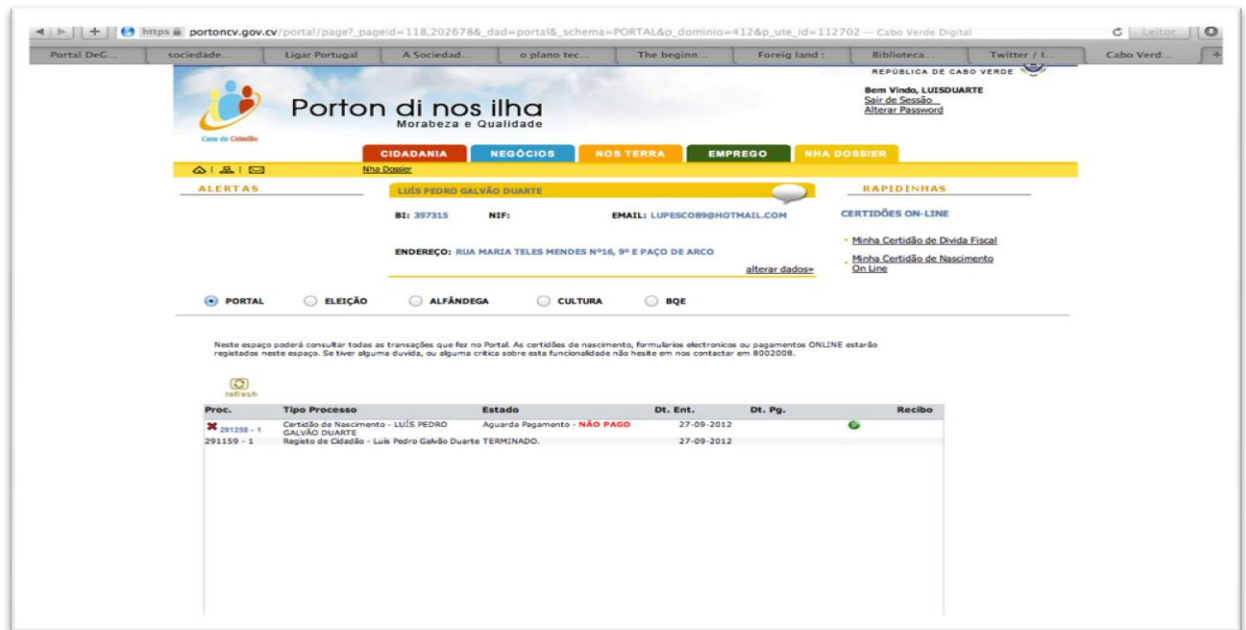


Figura 44. Serviço de pedido de certidão de casamento (janeiro de 2013)

### Quando utilizar?

O serviço de pedido da certidão de casamento está sempre disponível.

### O que é necessário para utilizar?

O cidadão para recorrer ao serviço do pedido da certidão de casamento no portal *porton de nos Ilha* tem que estar registado no portal.

### Quais os custos?

O serviço do pedido da certidão de casamento tem o custo para o cidadão de 175 escudos Cabo-Verdianos.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço de pedido de certidões de casamento (Tabela 42), o serviço está na fase 4, o fornecedor do serviço possibilita a emissão das certidões de forma totalmente eletrónica. A certidão emitida pode ser um documento eletrónico juridicamente legal (PDF, por exemplo).

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 3.
Fase 1	A Informação necessária para iniciar o procedimento conducente a obtenção da certidão de casamento está disponível numa página Web pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel para se obter a certidão de casamento de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a obtenção da certidão de casamento
Fase 4	O fornecedor do serviço possibilita a emissão das certidões de forma totalmente eletrónica. A certidão emitida pode ser um documento eletrónico juridicamente legal (PDF, por exemplo).
Fase 5	Não se aplica

Tabela 42. Classificação da sofisticação de pedido da certidão de casamento (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 4.



## I) Acesso ao ensino superior

Não existe o serviço público *on-line* de acesso ao ensino superior em Cabo Verde.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação *on-line* do serviço de acesso no ensino superior (Tabela 43), o serviço está na fase 0, o fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para iniciar o processo da matrícula em universidades ou em outras instituições do Ensino superior está disponível numa página Web pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel para a matrícula em universidades ou em outras instituições do Ensino superior de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a matrícula em universidades ou em outras instituições do Ensino superior
Fase 4	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita o tratamento total da matrícula em universidades ou em outras instituições do Ensino superior por via eletrónica. Tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço da matrícula em universidades ou em outras instituições do Ensino superior pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 43. Classificação da sofisticação do acesso ao ensino superior (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 0.



## j) Mudança de morada

Não existe o serviço público *on-line* de mudança de morada em Cabo Verde.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação *on-line* do serviço de mudança de morada (Tabela 44), o serviço está na fase 0, o fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 3.
Fase 1	A Informação necessária para comunicar a mudança de morada está disponível numa página Web pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel para comunicar a mudança de morada de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a comunicação da mudança de morada.
Fase 4	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de tratar de forma totalmente eletrónica o processo de mudança de morada do cidadão no país.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 44. Classificação da sofisticação de mudança de morada (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 0.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### k) Serviços de saúde (marcação de consultas)

Não existe o serviço público *on-line* de marcação de consultas em Cabo Verde.

#### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação *on-line* do serviço de marcação de consultas (Tabela 45), o serviço está na fase 0 ou seja o fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para a marcação de uma consulta está disponível numa página Web pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel de forma a proceder a marcação de uma consulta de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a marcação de uma consulta.
Fase 4a	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a marcação de consultas por via eletrónica. Tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço de marcação de consultas pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.
Fase 4b	A marcação da consulta pode ser feita <i>on-line</i> , através de um intermediário que esteja ligado ao hospital.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 45. Classificação da sofisticação da marcação de consultas (Capgemini, 2010)

A nível da Disponibilidade Total o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação encontra-se entre os níveis mais baixos da classificação (1 a 3).

#### 4.4.1 Serviços direcionados para as empresas

##### a) Contribuições Sociais dos empregados

Não existe o serviço público *on-line* de pedido da declaração da situação contributiva em Cabo Verde.

##### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação *on-line* do serviço da contribuições sociais dos empregados (Tabela 46), o serviço está na fase 0, o fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para a declaração das contribuições sociais dos empregados disponível numa página Web pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel de forma a proceder a declaração de contribuições sociais dos empregados de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a declaração de contribuições sociais dos empregados.
Fase 4	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a declaração de contribuições sociais dos empregados por via eletrónica. Tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço da declaração de contribuições sociais dos empregados pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 46. Classificação da sofisticação da declaração das contribuições sociais dos empregados (Cagemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 0.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

## b) Imposto Único sobre os Rendimentos

O serviço da declaração do IUR permite que as empresas entreguem a declaração IUR (Imposto único sobre os rendimentos) sobre as pessoas coletivas.

### Quem pode utilizar?

Podem efetuar a entrega da declaração do IUR todas as empresas contribuintes.

### Onde Utilizar?

A empresa pode aceder ao serviço de entrega da declaração do IUR através do portal *porton de nos ilha* - [www.portondinosilha.cv](http://www.portondinosilha.cv) (Figura 45)

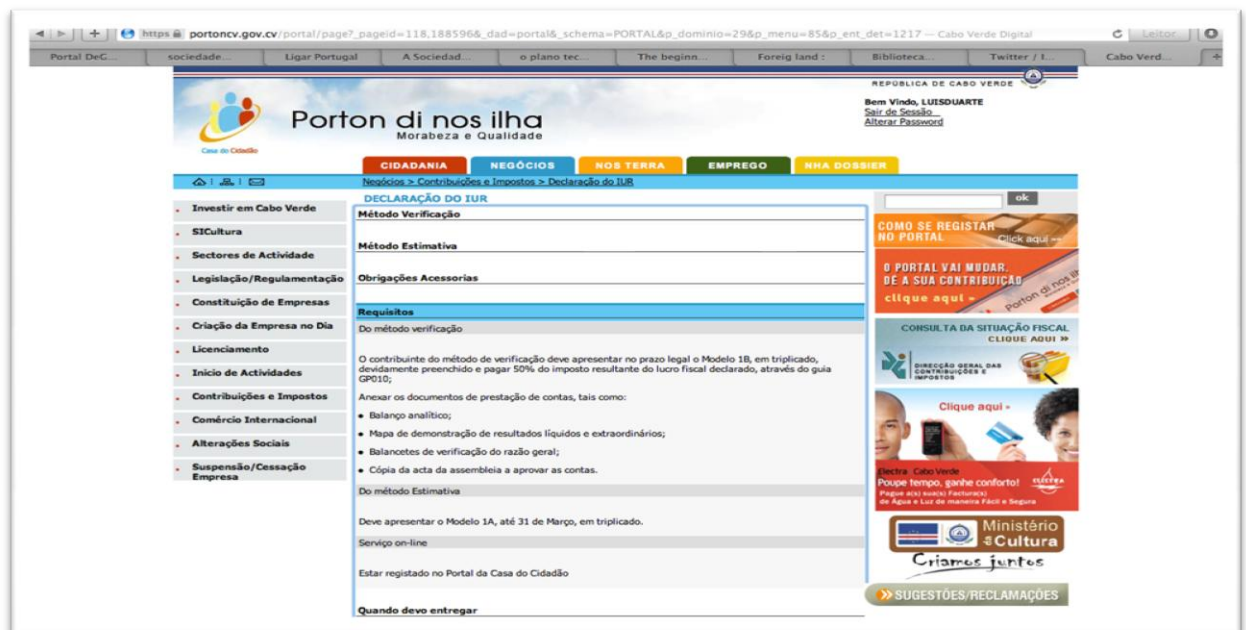


Figura 45. Serviço de entrega da declaração do IUR (janeiro de 2013)

### Quando utilizar?

A entrega da declaração do IUR pode ser feita anualmente nos meses de março e maio. (Casa do Cidadão, 2011e)

### O que é necessário para utilizar?

Para entregar a declaração do IUR a empresa contribuinte deve estar registada no Portal *porton de nos ilha*.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Quais os custos?

O serviço de entrega da declaração do IUR não tem custos para as empresas.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço da declaração do IUR (Tabela 47), o serviço está na fase 3, a página *web* pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a declaração do IUR.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para a declaração do IUR está disponível numa página Web pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel de forma a proceder a declaração do IUR de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a declaração do IUR.
Fase 4	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a declaração do IUR por via eletrónica. Tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço da declaração do IUR pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 47. Classificação da sofisticação da declaração do IUR (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 3.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### c) IVA (Imposto de Valor Acrescentado)

O serviço do IVA permite que as empresas submetam a declaração do IVA.

#### Quem pode utilizar?

Podem recorrer ao serviço de entrega da declaração do IVA as pessoas coletivas de direito público que exercem uma atividade económica (Casa do Cidadão, 2011f).

#### Onde Utilizar?

As empresas podem submeter a declaração do IVA através do portal *porton de nos ilha* - [www.portondinosilha.cv](http://www.portondinosilha.cv) (Figura 46)



Figura 46. Serviço de declaração do IVA (janeiro de 2013)

#### Quando utilizar?

O serviço de entrega da declaração do IVA tem de ser feita no prazo legal de entrega sem penalidades ou fora deste prazo mas sujeito a penalidades. (Casa do Cidadão, 2011f)

### O que é necessário para utilizar?

Para efetuar a entrega da declaração do IVA a empresa tem de estar registada no Portal Porton di nós ilha, e ter os seguintes documentos necessários: declaração do início da atividade, de alteração e de cessação de atividade, entregar mensalmente uma declaração relativa a operações realizadas no decurso do mês precedente (modelo 106), obrigação de faturação (fatura em duplicado de cada transmissão de bens ou prestação de serviço), obrigação de escrituração, obrigação de arquivo e conservação de documentos (Casa do Cidadão, 2011f).

### Quais os custos?

O serviço de entrega da declaração do IVA não tem custo para as empresas.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço da declaração do IVA (Tabela 48), o serviço está na fase 3, a página *web* pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a declaração do IVA.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para a declaração do IVA está disponível numa página Web pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel de forma a proceder a declaração do IRC de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a declaração do IVA.
Fase 4	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a declaração do IVA por via eletrónica. Tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço da declaração do IVA pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 48. Classificação da sofisticação declaração do IVA (Capgemini, 2010)



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 3.

#### d) Registo de uma nova empresa

O serviço de registo de uma nova empresa permite obter informações acerca da constituição das sociedades anónimas, por quotas, unipessoal anónima, unipessoal por quotas. (Casa do Cidadão, 2011g)

#### Quem pode utilizar?

Qualquer cidadão/empresa pode consultar o serviço de informações sobre a criação de uma nova empresa.

#### Onde Utilizar?

O cidadão/empresa pode consultar o serviço com as informações necessárias para a criação de uma empresa no portal *porton de nos ilha* - [www.portondinosilha.cv](http://www.portondinosilha.cv) (Figura 47)



Figura 47. Serviço de informações sobre criação de uma nova empresa (janeiro de 2013)

#### Quando utilizar?

O serviço de consulta de informações sobre a criação de uma nova empresa está sempre disponível.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### O que é necessário para utilizar?

O cidadão/empresa para recorrer ao serviço de consulta de informações sobre a criação de uma empresa via portal *porton de nos Ilha* tem que estar registado no portal, sendo portador de uma conta (utilizador e password) de acesso.

### Quais os custos?

O serviço de consulta de informações sobre a criação de uma nova empresa não tem custos para o cidadão.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço de registo de uma nova empresa (Tabela 49), o serviço está na fase 1, a informação necessária para se proceder ao registo de uma nova empresa está disponível numa página Web pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para se proceder ao registo de uma nova empresa está disponível numa página Web pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel de forma a proceder ao registo de uma nova empresa de forma não eletrónica.
Fase 3	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para o registo de uma nova empresa.
Fase 4	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita o registo de uma nova empresa por via eletrónica. Tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço do registo de uma nova empresa pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 49. Classificação da sofisticação do registo de uma nova empresa (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 1.



### e) Dados Estatísticos (inquéritos)

Não existe um serviço público *on-line* de resposta a questionários oficiais em Cabo Verde.

#### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação *on-line* do serviço de resposta a inquéritos (Tabela 50), o serviço está na fase 0, o fornecedor do serviço não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 5.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 3.
Fase 1	A Informação necessária para a submissão de um inquérito estatístico para o Instituto Nacional de Estatística está disponível e acessível numa página Web, gerida pelo fornecedor do serviço.
Fase 2	Existe a possibilidade de descarregar pelo menos um inquérito estatístico do Instituto Nacional de Estatística para submeter dados.
Fase 3	Existe a possibilidade de submeter pelo menos um inquérito estatístico em formato eletrónico ao Instituto Nacional de Estatística.
Fase 4	O fornecedor do serviço possibilita a submissão de dados estatísticos ao Instituto Nacional de Estatística de forma exclusivamente eletrónica.
Fase 5	Os dados relativos a lucros de uma empresa já declarados as autoridades fiscais e dados relativos a empregados (Proporção Homens/Mulheres, absentismo, local de trabalho) já submetidos aos serviços da segurança social ou do centro de emprego são automaticamente submetidos aos serviços de estatística pelo que não carecem de nova submissão aos serviços de estatística.

Tabela 50. Classificação da sofisticação de resposta a inquéritos (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 0.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

#### f) Declaração Aduaneira

Não existe um serviço público *on-line* de declarações aduaneiras em Cabo Verde.

#### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço de resposta inquiridos (Tabela 51), o serviço está na fase 0, o fornecedor do serviço não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para efetuar declarações aduaneiras está disponível e acessível numa página Web, gerida pelo fornecedor do serviço.
Fase 2	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço possibilita a obtenção de um formulário em formato papel de forma a efetuar declarações aduaneiras.
Fase 3	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para efetuar declarações aduaneiras.
Fase 4	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço, possibilita efetuar declarações aduaneiras por via eletrónica. Tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço das declarações aduaneiras pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 51. Classificação da sofisticação da declaração aduaneira (Cappemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 0.



### g) Licenças Ambientais

Não existe um serviço público *on-line* de licenciamento ambiental em Cabo Verde.

#### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação *on-line* do serviço de pedido de licenças (Tabela 52), o serviço está na fase 0, o fornecedor do serviço não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 5.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para a obtenção de licenças ambientais está disponível numa página Web pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel de forma a proceder a obtenção de licenças ambientais de uma forma não eletrónica.
Fase 3	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para a obtenção de licenças ambientais.
Fase 4	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de licenças ambientais por via eletrónica. Tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço do licenciamento ambiental pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.
Fase 5	O fornecedor do serviço oferece a possibilidade de personalizar e segmentar informações relevantes (por sector e tamanho) sobre novas regulamentações ambientais e obrigações empresariais.

Tabela 52. Classificação da sofisticação de pedidos de licenças ambientais (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está totalmente disponível porque a sofisticação se encontra na fase 0.

## h) Concursos Públicos

Não existe um serviço público *on-line* de concursos públicos em Cabo Verde.

### Avaliação de sofisticação e da disponibilidade

Segundo a classificação da sofisticação on-line do serviço de concursos públicos (Tabela 53), o serviço está na fase 0, o fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.

Fase	Definição
Fase 0	O fornecedor do serviço ou os fornecedores ao nível da administração local não tem uma página Web pública ou o fornecedor do serviço não se qualifica para nenhum dos critérios utilizados nas fases de 1 a 4.
Fase 1	A Informação necessária para o concurso está disponível numa página Web pública, gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local.
Fase 2	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a obtenção de um formulário em formato papel de forma a concorrer aos concursos públicos de uma forma não eletrónica.
Fase 3	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita a submissão de um formulário eletrónico para concorrer aos concursos públicos.
Fase 4	A Página Web pública gerida pelo fornecedor do serviço ou por fornecedores ao nível da administração local, possibilita o concurso público por via eletrónica. Tratamento do caso, a decisão e a prestação do serviço dos concursos público, pode ser completamente realizado por via eletrónica. Nenhum outro procedimento formal é necessário.
Fase 5	Não se aplica

Tabela 53. Classificação da sofisticação de concursos públicos (Capgemini, 2010)

A nível da disponibilidade o serviço não está disponível porque a sofisticação se encontra na fase 0.



## Capítulo V: Análise Comparativa

### 5.1 O processo de comparação

Ao longo do capítulo anterior analisámos e avaliamos os serviços públicos *on-line* em Cabo Verde e Portugal, neste capítulo apresentaremos os resultados dessa avaliação de forma a poder constatar as principais diferenças apresentadas entre os dois países. Para a apresentação desses resultados foram construídas quatro tabelas, onde consta para cada domínio: Cabo Verde – cidadãos; Cabo Verde – empresas; Portugal - cidadãos e Portugal – empresas; as avaliações dos indicadores de sofisticação e disponibilidade para cada um dos serviços *on-line* avaliados.

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

## 5.2 Apresentação e análise dos resultados

Em Portugal dos doze serviços direcionados para os cidadãos avaliados, a maioria está nos níveis mais altos de sofisticação e totalmente disponíveis à exceção de 3 serviços (subsídio de desemprego, passaportes e queixa policial). Nove serviços públicos *on-line* na fase 4 (transação) e 3 serviços na fase 5 (automatização), conforme demonstra a tabela 54.

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

Tabela 54. Resultado das avaliações dos serviços públicos *on-line* para cidadãos em Portugal



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

Dos sete serviços direcionados para as empresas avaliados, todos estão na fase 4 de transação, conforme demonstra a tabela 55.

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

Tabela 55. Resultado das avaliações dos serviços públicos *on-line* para empresas em Portugal

Em termos globais, 82 % dos serviços públicos *on-line* estão nas fases 4 e 5 (69% na fase 4 e 13% na fase 5) conforme demonstra o gráfico 1. Estes valores reforçam o facto de Portugal ser um país de vanguarda em termos de serviços públicos *on-line*.

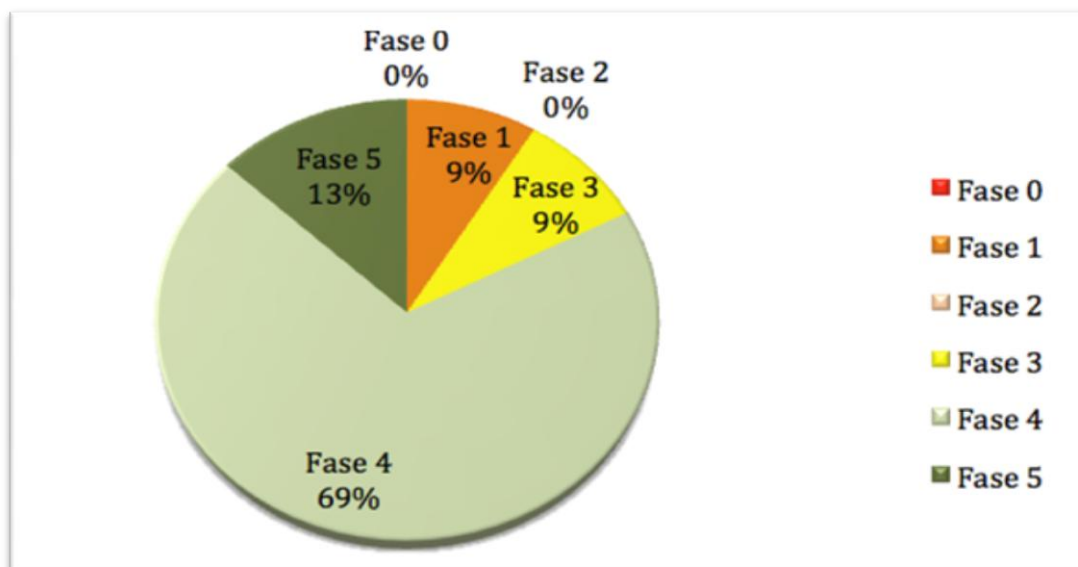


Gráfico 1. Sofisticação pública *on-line* em Portugal

Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

A nível do indicador da total disponibilidade 83 % dos serviços públicos *on-line* estão totalmente disponíveis como demonstra a gráfico 2.

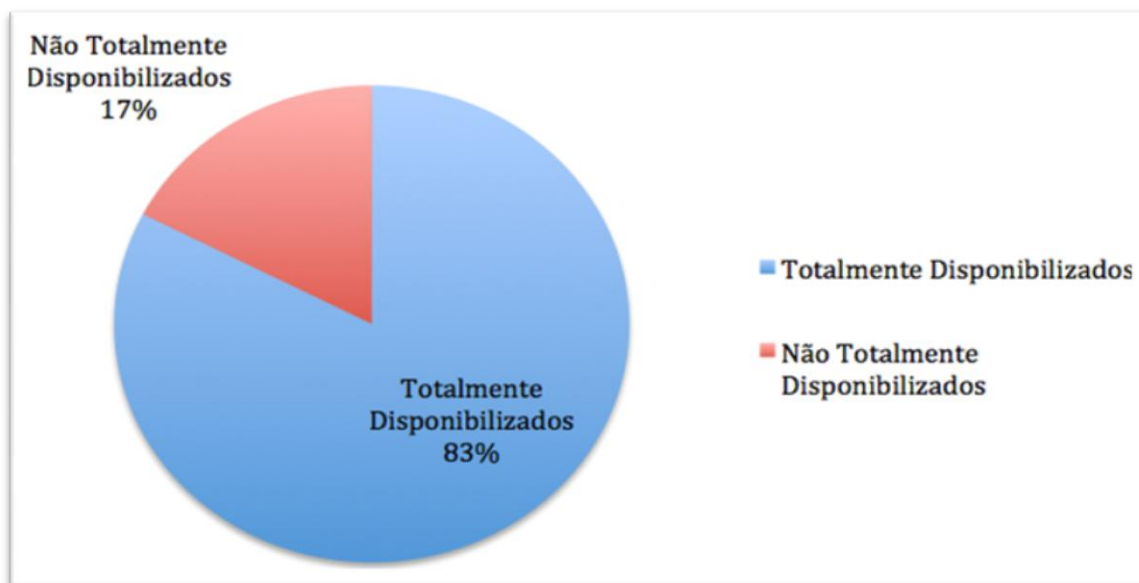


Gráfico 2. Serviços Públicos *on-line* totalmente disponíveis em Portugal

Este índice de disponibilidade dos serviços públicos *on-line* em Portugal vai de acordo com a forte aposta que Portugal tem feito na área do governo eletrónico nos últimos anos como demonstra os últimos programas do governo do país, dos quais destaca-se o programa do XVII governo constitucional de 2005 que privilegiou a implementação do governo eletrónico através do Plano Tecnológico, e mais recentemente no programa de XIX governo constitucional a agenda digital que aposta fortemente nas tecnologias de informação e comunicação. Hoje Portugal assume-se como um país de vanguarda nas práticas do governo eletrónico.

Em Cabo Verde dos 12 serviços direcionados para os cidadãos avaliados cerca de 6 estão na fase 0 ou seja não existem, temos cinco serviços na fase 1 de informação, e três serviços estão nos níveis mais altos de sofisticação conforme demonstra a tabela 56.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

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

Tabela 56. Resultado das avaliações dos serviços públicos *on-line* para cidadãos em Cabo Verde

Dos sete serviços direcionados para as empresas avaliados, 4 estão na fase 0 ou seja não existem, um serviço apresenta-se na fase 1 de informação e dois apresentam-se na fase 3 de interação de 2 vias, conforme a tabela 57.

Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

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

Tabela 57. Resultado das avaliações dos serviços públicos *on-line* para empresas em Cabo Verde

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

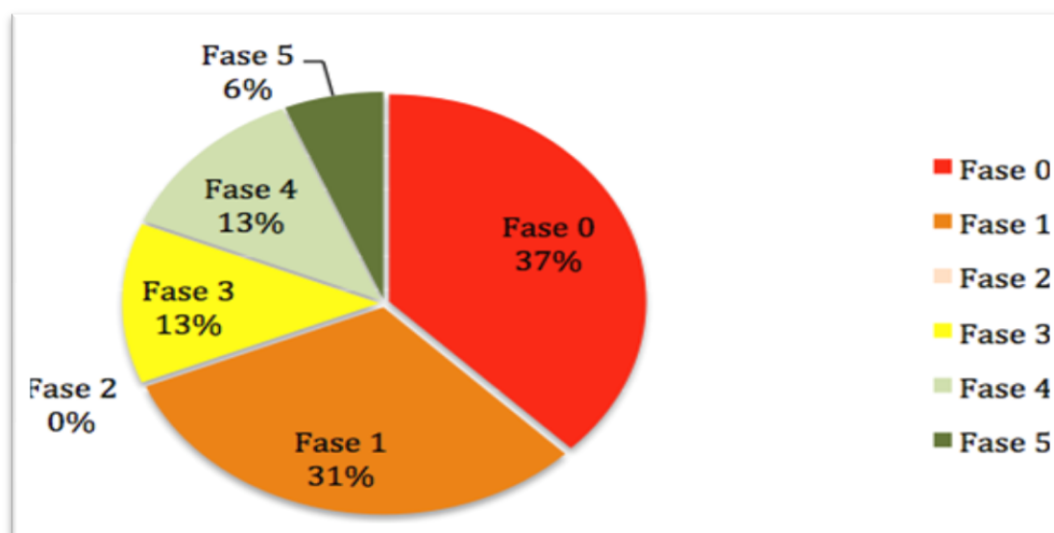


Gráfico 3. Sofisticação pública *on-line* em Cabo Verde



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

A nível do indicador da total disponibilidade 87% dos serviços públicos *on-line* não estão totalmente disponíveis, e cerca de 13% dos serviços estão totalmente disponíveis.

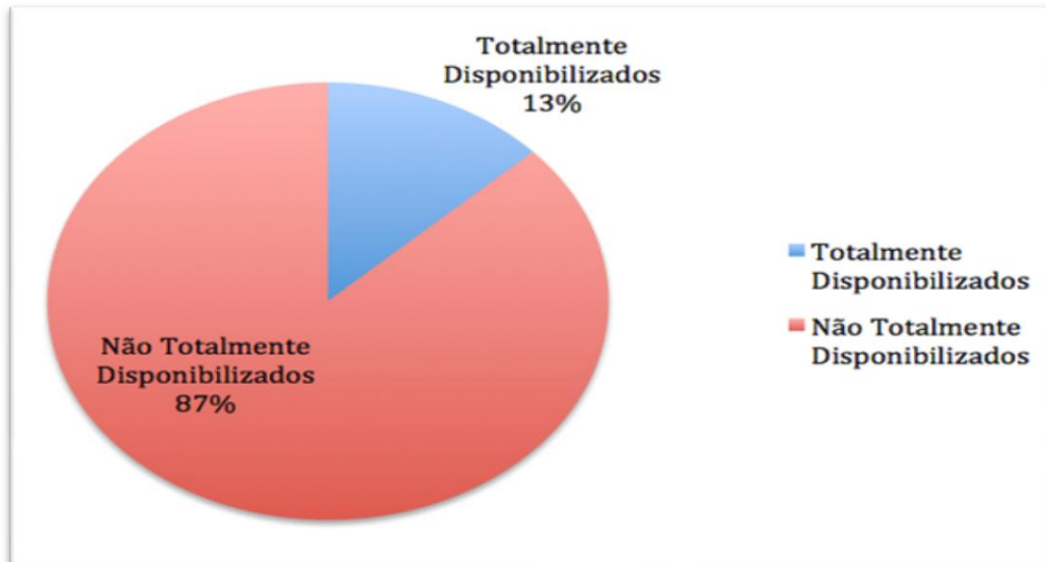


Gráfico 4. Serviços públicos *on-line* totalmente disponíveis em Cabo Verde

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

Podemos concluir que Cabo Verde apresenta serviços públicos *on-line* com níveis de sofisticação e disponibilidade muito abaixo dos apresentados por Portugal, só em 3 serviços Cabo Verde consegue ter o mesmo nível de Portugal.



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

A conclusão é a mesma nas duas tipologias de serviços (direcionados para os cidadãos e para as empresas). A diferença entre Cabo Verde e Portugal é grande, chamando atenção para 3 serviços para os cidadãos em Cabo Verde que estão nas fases 4 e 5 e conseguem-se equiparar aos serviços apresentados por Portugal, a grande maioria das outras está muito abaixo do nível de sofisticação conforme podemos verificar na tabela 58.

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

Tabela 58. Comparação dos serviços públicos on-line por tipologia

Uma das melhores práticas em Cabo Verde a nível de serviços públicos *on-line* é o serviço de pesquisa de catálogos de bibliotecas (Bibliotecas públicas) que apresenta o nível máximo (fase 5) de automatização, neste nível o fornecedor do serviço possibilita a emissão de avisos para o utilizador, referentes a chegadas de novos suportes de informação na biblioteca, os mesmos níveis são apresentados pelo mesmo serviço em Portugal conforme a tabela 59.



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

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

Tabela 59. Comparação individual dos serviços públicos on-line

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

Existem outros 3 serviços em Cabo Verde, a declaração de IRS, a declaração de IVA e a declaração de IRC, que embora não estejam totalmente disponíveis apresentam-se na fase 3 de interação por 2 vias, ficando 1 nível abaixo de Portugal no caso do IVA e do IRC. Os outros serviços em Cabo Verde estão todos muito abaixo dos níveis apresentados em Portugal, existindo mesmo muitos serviços que não estão disponíveis *on-line* nem na sua fase mais primária, a fase 1 de informação ou seja não existem.



## Capítulo VI: Considerações Finais e Conclusões

### 6.1 Conclusão

Cabo Verde e Portugal são dois países que têm vários pontos históricos em comum, e ambos apostam forte na implementação do governo eletrónico como demonstram os respetivos Programas do Governo. O governo eletrónico facilita o desempenho da administração e auxilia a manutenção e o reforço da governação efetiva da sociedade da informação e do conhecimento, proporcionando um sector público:

- Mais aberto e transparente: tornando o governo mais fácil de entender e de responsabilizar perspectiva do cidadão, e aberto ao escrutínio e à participação de todos;
- Ao serviço de todos: centrado no utilizador e inclusivo, que não exclua ninguém dos seus serviços e respeite todos os indivíduos, oferecendo serviços personalizados;
- Mais produtivo: que tira o máximo retorno do dinheiro dos seus contribuintes. Na prática tal implica menos tempo em filas de espera, menos erros de funcionamento. (Gouveia L. , 2004, p. 6)

Muito do bom funcionamento do governo eletrónico passa pelo sucesso dos serviços públicos *on-line* disponibilizados pelo Governo e Administração. Para compreender esta importante ferramenta nos dois países levantamos as seguintes questões que agora respondemos:

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

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

Cabo Verde fez inegáveis progressos nos últimos 10 anos a nível dos serviços públicos *on-line*, mas ainda tem um longo caminho para percorrer quando comparado com Portugal. Respondendo a



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

questão central desta dissertação que é: até que ponto Cabo Verde apresenta um pacote de serviços públicos *on-line*?

Podemos afirmar resultante das avaliações feitas que Cabo Verde apresenta um pacote de serviços públicos *on-line* bastante limitado, não existem 9 serviços públicos *on-line* dos 19 avaliados e a maioria dos outros serviços estão presentes na forma primária de informações, muito longe do nível apresentado em Portugal, que se apresenta como um país de vanguarda na área dos serviços públicos *on-line*.

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

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

Cabo Verde: IRS; procura de emprego; abono de Família; bolsas de estudo; passaportes; carta de Condução; registo Automóvel; bibliotecas públicas; IRC; IVA.

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

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

Da enorme diferença existente entre os serviços dos dois países existem poucos casos de semelhança e muitos casos de diferenças entre as práticas de E-gov nos dois países.

Os serviços de Cabo Verde que se aproximam dos níveis apresentados por Portugal são apenas os serviços de requisição de certidões e a pesquisa de catálogos de Bibliotecas, estas são as únicas semelhanças entre os serviços dos dois países, os restantes serviços em Cabo Verde estão todos nos níveis mais baixos de sofisticação e não totalmente disponibilizados, ao contrário de Portugal que apenas tem dois serviços não totalmente disponibilizados (Subsídio de desemprego e o pedido de passaportes).



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

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

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

O alcançar do mesmo nível de excelência de Portugal é um desafio muito grande tendo em conta que as realidades socioeconómicas dos dois países são bastante diferentes. Em Cabo Verde os recursos escasseiam e uma pergunta pertinente é se Cabo Verde para o índice de desenvolvimento que possui, não representa um caso de sucesso a nível do Governo Eletrónico?

## 6.2 Sugestões de Trabalhos Futuros

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

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

Outras questões que podem/devem ser levantadas:

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



### 6.3 Bibliografia

Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) (2012a). *Portal do Cidadão, Declaração IRS*. Obtido em 06 de dezembro de 2012, de

[http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MF/DGCI/pt/SER\\_irs+++declaracao.htm](http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MF/DGCI/pt/SER_irs+++declaracao.htm)

Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) (2012b). *Portal do Cidadão, Subsídio de desemprego*. Obtido em 06 de dezembro de 2012, de

[http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MSSS/DGSS/pt/SER\\_subsidio+de+desemprego.htm](http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MSSS/DGSS/pt/SER_subsidio+de+desemprego.htm)

Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) (2012c). *Portal do Cidadão, Abono de família para crianças e jovens*. Obtido em 06 de dezembro de 2012, de

[http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MSSS/DGSS/pt/SER\\_abono+de+familia+para+criancas+e+jovens+++ss.htm](http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MSSS/DGSS/pt/SER_abono+de+familia+para+criancas+e+jovens+++ss.htm)

Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) (2012d). *Portal do Cidadão, Candidatura a bolsa de estudo do Ensino Superior*. Obtido em 06 de dezembro de 2012, de

[http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MEC/DGES/pt/SER\\_candidatura+a+bolsa+de+estudo+para+o+ensino+superior.htm](http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MEC/DGES/pt/SER_candidatura+a+bolsa+de+estudo+para+o+ensino+superior.htm)

Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) (2012e). *Portal do Cidadão, Passaporte eletrónico Português*. Obtido em 07 de dezembro de 2012, de

[http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MNE/DGACCP/pt/SER\\_passaporte+eletronico+portugues+comum+no+estrangeiro+++emissao.htm](http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MNE/DGACCP/pt/SER_passaporte+eletronico+portugues+comum+no+estrangeiro+++emissao.htm)

Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) (2012f). *Portal do Cidadão, Carta de condução*. Obtido em 07 de dezembro de 2012, de

[https://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MEE/IMTT/pt/SER\\_carta+de+conducao+++segunda+via.htm](https://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MEE/IMTT/pt/SER_carta+de+conducao+++segunda+via.htm)

Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) (2012g). *Portal da Empresa, Serviço automóvel Online*. Obtido em 07 de dezembro de 2012, de

[http://www.portaldaempresa.pt/CVE/pt/AreasdeInteresse/DocumentosLegais/Certidoes\\_Registos/SER\\_servico+automovel+online.htm](http://www.portaldaempresa.pt/CVE/pt/AreasdeInteresse/DocumentosLegais/Certidoes_Registos/SER_servico+automovel+online.htm)

Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) (2012h). *Portal do Cidadão, Biblioteca Infoeuropa*. Obtido em 07 de dezembro de 2012, de

[http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MNE/CIEJD/pt/SER\\_biblioteca+infoeuropa+\\_registro+de+utilizador.htm](http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MNE/CIEJD/pt/SER_biblioteca+infoeuropa+_registro+de+utilizador.htm)

Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) (2012i). *Portal do Cidadão, Registo civil - Certidão Nascimento*. Obtido em 07 de dezembro de 2012, de



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal  
[http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MJ/IRN/pt/SER\\_registro+civil+++certidao+de+nas+cimento.htm](http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MJ/IRN/pt/SER_registro+civil+++certidao+de+nas+cimento.htm)

Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) (2012j). *Portal do Cidadão, Registo civil - Certidão Casamento*. Obtido em 08 de dezembro de 2012, de  
[http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MJ/IRN/pt/SER\\_registro+civil+++certidao+de+cas+amento.htm](http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MJ/IRN/pt/SER_registro+civil+++certidao+de+cas+amento.htm)

Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) (2012k). *Portal do Cidadão, Atribuição de senha para candidatura Online ao Ensino Superior*. Obtido em 08 de dezembro de 2012, de  
[https://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MEC/DGES/pt/SER\\_atribuicao+de+senha+para+candidatura+online+ao+ensino+superior.htm](https://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MEC/DGES/pt/SER_atribuicao+de+senha+para+candidatura+online+ao+ensino+superior.htm)

Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) (2012m). *Portal do Cidadão, Consulta médica no centro de saúde - Marcação*. Obtido em 08 de dezembro de 2012, de  
[http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MS/SGMS/pt/SER\\_consulta+medica+no+centro+de+saude+++marcacao.htm](http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MS/SGMS/pt/SER_consulta+medica+no+centro+de+saude+++marcacao.htm)

Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) (2012n). *Portal da Empresa, Criação da empresa Online*. Obtido em 08 de dezembro de 2012, de  
[http://www.portaldaempresa.pt/CVE/pt/Geral/faqs/EmpresaOnline/Criacao\\_da\\_Empresa\\_Online/](http://www.portaldaempresa.pt/CVE/pt/Geral/faqs/EmpresaOnline/Criacao_da_Empresa_Online/)

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

Anes, A. (2009). *Estado de maturidade do e-Government municipal do distrito de bragança*. Bragança: Instituto Politécnico de Bragança.

APDSI (2009). *Modelos de governação na sociedade da informação e do conhecimento, Associação para a promoção e desenvolvimento da sociedade da informação*. Lisboa.

Autoridade Tributária e Aduaneira (2012a). *Portal das Finanças, Entrega IRC-Modelo 22*. Obtido em 08 de Dezembro de 2012, de <http://www.e-financas.gov.pt/ajuda/DGCI/FAQEntregDS22.htm>

Autoridade Tributária e Aduaneira (2012b). *Portal das Finanças, Perguntas frequentes IRC*. Obtido em 09 de Dezembro de 2012, de  
[http://info.portaldasfinancas.gov.pt/pt/apoio\\_contribuinte/guia\\_fiscal/irc/](http://info.portaldasfinancas.gov.pt/pt/apoio_contribuinte/guia_fiscal/irc/)

Autoridade Tributária e Aduaneira (2012c). *Portal das Finanças, Entrega IVA-Declaração periódica*. Obtido em 08 de Dezembro de 2012, de  
<http://www.portaldasfinancas.gov.pt/de/ajuda/DGCI/FAQEDIVA.htm>

Bilhim, J. (2000). *Ciência da administração*. Lisboa: Universidade Aberta.

Campos, R., & Marques C. G. C. (2006). *O Governo Electrónico e os Sistemas de Informação Públicos em Portugal*. In M. M. Cunha & A. Rocha (Eds.) *Sistemas e Tecnologias de Informação no Espaço Ibérico*. Actas da 1ª Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação. Ofir: Microsoft. Vol. 1, pp. 421-437.



## Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

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

Capgemini. (2010). *Method paper 2010*. Brussels: European Commission.

Carapeto, C. F. (2005). *Administração pública: Modernização, qualidade e inovação*. Lisboa: Edições Sílabo.

Casa do Cidadão (2011a). *Porton di nos ilha IUR-Pessoas Singulares*, . Obtido em 04 de Dezembro de 2012, de [https://portoncv.gov.cv/portal/page?\\_pageid=118,188596&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL&p\\_domínio=25&p\\_menu=65&p\\_item=88&p\\_ent\\_det=1324](https://portoncv.gov.cv/portal/page?_pageid=118,188596&_dad=portal&_schema=PORTAL&p_domínio=25&p_menu=65&p_item=88&p_ent_det=1324)

Casa do Cidadão (2011b). *Porton di nos ilha, Bolsa de qualificação e emprego*. Obtido em 04 de Dezembro de 2012, de [https://portoncv.gov.cv/portal/page?\\_pageid=118,188596&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL&p\\_domínio=45&p\\_menu=33&p\\_item=157&p\\_ent\\_det=1004](https://portoncv.gov.cv/portal/page?_pageid=118,188596&_dad=portal&_schema=PORTAL&p_domínio=45&p_menu=33&p_item=157&p_ent_det=1004)

Casa do Cidadão (2011c). *Porton di nos ilha, Certidão de nascimento*. Obtido em 07 de Dezembro de 2012, de [https://portoncv.gov.cv/portal/page?\\_pageid=118,188596&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL&p\\_domínio=45&p\\_menu=61&p\\_item=196&p\\_ent\\_det=1397](https://portoncv.gov.cv/portal/page?_pageid=118,188596&_dad=portal&_schema=PORTAL&p_domínio=45&p_menu=61&p_item=196&p_ent_det=1397)

Casa do Cidadão (2011d). *Porton di nos ilha, Certidão de casamento*. Obtido em 07 de Dezembro de 2012, de [https://portoncv.gov.cv/portal/page?\\_pageid=118,188596&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL&p\\_domínio=45&p\\_menu=61&p\\_item=196&p\\_ent\\_det=1398](https://portoncv.gov.cv/portal/page?_pageid=118,188596&_dad=portal&_schema=PORTAL&p_domínio=45&p_menu=61&p_item=196&p_ent_det=1398)

Casa do Cidadão (2011e). *Porton di nos ilha, IUR-Pessoas colectivas*. Obtido em 08 de Dezembro de 2012, de [https://portoncv.gov.cv/portal/page?\\_pageid=118,188596&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL&p\\_domínio=25&p\\_menu=65&p\\_item=88&p\\_ent\\_det=1663](https://portoncv.gov.cv/portal/page?_pageid=118,188596&_dad=portal&_schema=PORTAL&p_domínio=25&p_menu=65&p_item=88&p_ent_det=1663)

Casa do Cidadão (2011f). *Porton di nos ilha, Declaração IVA*. Obtido em 08 de Dezembro de 2012, de [https://portoncv.gov.cv/portal/page?\\_pageid=118,188596&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL&p\\_domínio=29&p\\_menu=85&p\\_ent\\_det=1213](https://portoncv.gov.cv/portal/page?_pageid=118,188596&_dad=portal&_schema=PORTAL&p_domínio=29&p_menu=85&p_ent_det=1213)

Casa do Cidadão (2011g). *Porton di nos ilha, Empresa no dia*. Obtido em 08 de Dezembro de 2012, de [https://portoncv.gov.cv/portal/page?\\_pageid=118,188596&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL&p\\_domínio=45&p\\_menu=61&p\\_item=195&p\\_ent\\_det=1449](https://portoncv.gov.cv/portal/page?_pageid=118,188596&_dad=portal&_schema=PORTAL&p_domínio=45&p_menu=61&p_item=195&p_ent_det=1449)

Castells, M. (2002). *A era da informação: Economia, sociedade e cultura vol.1*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Coutinho, C. L. (2011). *Sociedade da informação, do conhecimento e da aprendizagem: Desafios para educação no século XXI*. Guimarães: Universidade do Minho.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal  
Dias, A. (2011). *Sociedade da informação e governo eletrónico: Uma realidade irreversível em cabo Verde Relatório de mestrado*. Coimbra: Universidade de Coimbra.

Direção Geral de Ensino Superior. (2012a). *DGES, Acesso ao Ensino Superior*. Obtido em 08 de Dezembro de 2012, de <http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Estudantes/Acesso/ConcursoNacionalPublico/OConcursoNacional/>

Direção Geral de Ensino Superior. (2012b). *DGES, Guia de exames nacionais*. Obtido em 08 de Dezembro de 2012, de <http://www.dges.mctes.pt/guiaexames/faqB.html>

Duarte, L. (2012). *Pensamentos & Poesias : Em defesa da cabo-verdianidade*. Praia: D. Editora

Gatewit. (2012). *Gatewit Compras Públicas*. Obtido em 10 de Dezembro de 2012, de <https://www.compraspublicas.com/?a=faq>

Gouveia, L. G. (2004). *Sociedade da informação: Balanço e oportunidades*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.

Gouveia, L. G. (2004). *Sociedade da informação: Balanço e oportunidades*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.

Gouveia, L. (2004). *Local e-government-A governação digital na autarquia*. Porto: SPI - Sociedade Portuguesa da Inovação.

Governo de Portugal. (2012). *Apambiente*. Obtido em 09 de Dezembro de 2012, de [http://apambiente.pt/index.php?ref=pf&f\\_faq\\_tema=b8a6c23db7b76e5873e1898d83105a94](http://apambiente.pt/index.php?ref=pf&f_faq_tema=b8a6c23db7b76e5873e1898d83105a94)

Governo de Portugal. (2012). *Programa estratégico para a o empreendedorismo e inovação*. Obtido em 13 de Fevereiro de 2013, de Agenda Portugal Digital: <http://www.ei.gov.pt/iniciativas/detalhes.php?id=29>

IAPMEI (2004). *Benchmarking e boas práticas: Benchmarking nas empresas fornecedoras de serviços de logística*. Lisboa.

IEFP. (2012a). *Netemprego, Os nossos serviços Online*. Obtido em 06 de Dezembro de 2012, de <http://www.netemprego.gov.pt/IEFP/nada.jsp>

IEFP. (2012b). *Netemprego, Informação Ajuda*. Obtido em 06 de Dezembro de 2012, de <http://www.netemprego.gov.pt/IEFP/ajuda.jsp>

Instituto Nacional de Estatística (2012a). *Webinq, Inquéritos*. Obtido em 14 de Janeiro de 2013, de <http://webinq.ine.pt/public/files/inqueritos/pubintrastat.aspx?Id=168>

Instituto Nacional de Estatística (2012b). *Webinq, Intrastat Perguntas Frequentes*. Obtido em 14 de Janeiro de 2013, de [http://webinq.ine.pt/public/files/inqueritos/intrastat/PerguntasFrequentes.aspx?Id=177#Topico\\_1](http://webinq.ine.pt/public/files/inqueritos/intrastat/PerguntasFrequentes.aspx?Id=177#Topico_1)



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

Marques, C. G.C. (2012). *Desenvolvimento e implementação de um modelo de blended-learning com objectos de aprendizagem no ensino superior, Tese de Doutoramento*. Braga: Universidade do Minho.

Marques, C. G.C. (2005). *Os Hipermédia no Ensino Superior. Aplicação da Teoria da Flexibilidade Cognitiva*. Cartaxo: T Media.

Marques, C. G., Silva V. G., & Campos, R. (2007a). *O Governo Electrónico em Portugal. Um Estudo com os Alunos de Admnistração Pública*, Revista Superavit - Revista de Gestão & Ideias, 1 (1), pp. 48-63

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

Marques, C. G. C., Silva, V. G., & Campos, R. (2007b). *Um Estudo Caso com Alunos do Ensino Superior sobre Governo Electrónico em Portugal*. In R. P. C. Nascimento, A. Berquia, P. Serendero & E. Carrilo (Eds.), ACM-DL Proceedings of EATIS 2007 - Euro American Conference On telematics and Information Systems. Faro: ACM - Association for Computing Machiery

Ministério da Admnistração Interna (2012). *Passaporte Electrónico Português, Aquisição*. Obtido em 07 de Dezembro de 2012, de <http://www.pep.pt/aquisicao.html>

Ministério da Admnistração Interna (2012). *Queixas Electrónicas, Sistema de queixas electrónicas*. Obtido em 06 de Janeiro de 2013, de <https://queixaselectronicas.mai.gov.pt/sqe.aspx?l=PT>

Monteiro, M. (2010). *A adopção da e-health nos hospitais públicos em portugal 1996-2007 Tese de doutoramento*. Lisboa: ISCS P.

Morais, L. (2010). *E-gov em Cabo Verde: Análise do impacto do governo electrónico na população cabo-verdiana, dissertação de mestrado*. Lisboa: ISCTE.

MSI (1997). *Livro verde para a sociedade de informação. Missão para a sociedade da informação*. Lisboa: Ministério da Ciência da Tecnologia.

Nações Unidas (2010). *United nations e-government survey 2010 - Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis*. New York: United Nations.

Neves, B. (2007). O governo electrónico em portugal: O caso das cidades e regiões digitais. In J. Coelho, *Sociedade da informação - o percurso português* (pp. 17 - 700). Lisboa.

NOSI (2005). *Programa estratégico para a sociedade de informação:novas oportunidades de desenvolvimento*. Praia: Alfa-comunicações.

Presidência do Conselho de Ministros. (2005). *Programa do XVII governo constitucional*. Lisboa: Governo da república.



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

PWC (2001). *E-Government: O futuro do serviço público na sociedade de informação*. Lisboa: Pricewaterhousecoopers Organization.

Quivy, R. C. (2005). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.

Segurança Social. (2013). *Segurança Social, Declaração de remunerações*. Obtido em 16 de Fevereiro de 2013, de <http://www4.seg-social.pt/declaracao-de-remuneracoes1>

Silvestre, H. (2010). *Gestão pública: Modelos de prestação de serviços públicos*. Lisboa: Escolar Editora.

UMIC. (2003). *Qualidade e eficiência dos serviços públicos – Plano de acção para o governo electrónico*. Oeiras: UMIC.

Vidigal, L. (2005). A face oculta da administração pública electrónica - Uma abordagem socio-técnica. In L. Vidigal, *Sistemas de informação organizacionais* (pp. p.525-558). Lisboa: Edições Sílabo.



## Anexos

### Análise SWOT da construção da sociedade da informação em Cabo Verde

Trunfos	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Existência de uma forte vontade política de impulsionar o desenvolvimento das TIC;</li> <li>➤ Existência de organismo estratégico e operacional transversal, capaz de dar resposta a uma abordagem integrada (NOSi, CIISI);</li> <li>➤ Elevada consciencialização da sociedade cabo-verdiana sobre a importância das TIC;</li> <li>➤ Prática de boa governação reconhecida a nível internacional;</li> <li>➤ Infra-estrutura tecnológica nacional de base capaz de dar suporte a políticas de desenvolvimento da SI em Cabo Verde: cabo submarino inter-ilhas; rede terrestre de fibra óptica; comunicações via satélite; comunicações internacionais via cabo submarino;</li> <li>➤ Rede de comunicações do Estado que interliga 56 edifícios, cerca de 2.500 utilizadores, em vias de alargamento;</li> <li>➤ Elevado número de aplicações desenvolvidas e em fase de implementação para a modernização</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diáspora espalhada pelo mundo, com grande afinidade cultural e económica a Cabo Verde;</li> <li>➤ Relacionamento internacional de proximidade com mercados e centros de decisão relevantes para Cabo Verde: a União Europeia, Portugal, África Ocidental, Estados Unidos da América;</li> <li>➤ Vários projectos em curso na modernização da Administração Pública criaram um caldo positivo de mobilização;</li> <li>➤ O projecto de criação de uma praça financeira em Cabo Verde pode ser um motor para o desenvolvimento das TIC;</li> <li>➤ Registo histórico positivo do envolvimento de entidades internacionais facilita a obtenção de financiamentos internacionais;</li> <li>➤ População jovem, receptiva à absorção rápida de uma cultura digital, permite um salto de desenvolvimento em curto prazo;</li> <li>➤ Dinamismo cultural, língua portuguesa e multi-culturalismo da diáspora;</li> </ul>
Fraquezas	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elevado custo de comunicações;</li> <li>➤ Reduzida capacidade para financiar o desenvolvimento de projectos TIC;</li> <li>➤ Insularidade dificulta a criação de mercados sustentáveis e a infra-estruturação do país;</li> <li>➤ Estrutura económica baseada em micro-empresas com baixa capacidade de investimento e actividades de baixo valor acrescentado;</li> <li>➤ Carência de redes de banda larga;</li> <li>➤ Enquadramento legal insípido relativamente às TIC, com necessidade de evolução para a liberalização da exploração das comunicações;</li> <li>➤ Fraco mercado de empresas de prestação de serviços;</li> <li>➤ Ausência de políticas e de práticas de suporte ao desenvolvimento do sector TIC e de procura de IDE neste sector;</li> <li>➤ Fraca cultura digital na Administração Pública;</li> <li>➤ Baixos níveis de literacia digital da população;</li> <li>➤ Ausência de mecanismos formais de coordenação entre administrações públicas e a sociedade;</li> <li>➤ Ausência de um sistema de I&amp;D;</li> <li>➤ Ausência de profissionais formados para dar resposta à necessidade de modernização das empresas e, especialmente, para responder a investimentos internacionais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ambiente regulador ainda instável, desincentiva investimentos e inovação;</li> <li>➤ Necessário encontrar equilíbrio adequado entre a prestação de serviços de TIC pelo Estado, via NOSi, e por empresas privadas;</li> <li>➤ Diferentes níveis de preparação digital das ilhas, poderá aumentar a desigualdade de níveis de desenvolvimento;</li> <li>➤ Baixos níveis de empreendedorismo poderá bloquear o desenvolvimento de novas empresas TIC;</li> <li>➤ Falta de sensibilidade e conhecimento dos sectores tradicionais para a utilização das TIC.</li> </ul>

Fontes: (Dias, 2011)



### Análise SWOT da governação eletrónica em Cabo Verde

Trunfos	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Existência de uma forte vontade política de impulsionar a Governação Electrónica;</li> <li>➢ Existência de organismo estratégico e operacional transversal, capaz de dar resposta a uma abordagem integrada (NOSi, CIISI);</li> <li>➢ Prática de boa governação reconhecida a nível internacional;</li> <li>➢ Rede de comunicações do Estado que interliga 56 edifícios, cerca de 2.500 utilizadores, em vias de alargamento;</li> <li>➢ Elevado número de aplicações desenvolvidas e em fase de implementação para a modernização da Administração Pública;</li> <li>➢ Cabo Verde na dianteira da Região quanto ao nível de utilização das TIC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Anteriores esforços TIC na Administração Pública têm tido elevado impacto e receptividade;</li> <li>➢ Diáspora espalhada pelo mundo e necessidade de aproximar os serviços públicos dos cidadão não residentes;</li> <li>➢ Relacionamento internacional de proximidade com mercados e centros de decisão relevantes para Cabo Verde: a União Europeia, Portugal, África Ocidental, Estados Unidos da América;</li> <li>➢ Vários projectos em curso na modernização da Administração Pública criaram um caldo positivo de mobilização;</li> <li>➢ Registo histórico positivo do envolvimento de entidades internacionais facilita a obtenção de financiamentos internacionais;</li> <li>➢ População jovem, receptiva à absorção rápida de uma cultura digital, permite um salto de desenvolvimento em curto prazo.</li> </ul>
Fraquezas	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Débil prestação de serviços públicos;</li> <li>➢ Pessoal reduzido para múltiplos portfólios;</li> <li>➢ Reduzida capacidade para financiar o desenvolvimento de projectos TIC;</li> <li>➢ Diferentes níveis de informatização ao nível dos organismos públicos;</li> <li>➢ Fraca articulação horizontal, entre os organismos públicos, e vertical, entre organismos públicos centrais e locais;</li> <li>➢ Processo de ligação dos organismos públicos à Rede do Estado não concluído;</li> <li>➢ Carência de redes de banda larga;</li> <li>➢ Enquadramento legal insípido relativamente aos serviços on-line e ao valor jurídico da documentação electrónica;</li> <li>➢ Ausência de mecanismos formais de coordenação entre administrações públicas e a sociedade;</li> <li>➢ Fraca cultura digital na Administração Pública;</li> <li>➢ Carência de profissionais qualificados na Administração Pública para dar resposta à necessidade de modernização dos serviços.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Elevado número de cidadãos (46%) não acredita que irá haver melhorias na prestação do serviço público;</li> <li>➢ Baixos níveis de motivação e adaptação dos funcionários da Administração Pública a reformas;</li> <li>➢ Ambiente regulador ainda instável, limita os progressos na prestação de serviços on-line e na passagem do documento em papel para o documento electrónico;</li> <li>➢ Necessário encontrar equilíbrio adequado entre a prestação de serviços de TIC pelo Estado, via NOSi, e por empresas privadas;</li> <li>➢ Diferentes níveis de preparação digital dos organismos públicos, poderá dificultar a uniformização de procedimentos e a implementação de algumas soluções tecnológicas;</li> <li>➢ Baixos níveis de literacia digital da população;</li> <li>➢ Dificuldade de acesso da população às TIC;</li> <li>➢ Fraca sensibilização da sociedade em geral para a utilização de ferramentas electrónicas.</li> </ul>

Fonte: (Dias, 2011)



Até que ponto temos Serviços Públicos On-line em Cabo Verde – Comparação com Portugal

### Hiperligações dos serviços públicos *on-line* em Cabo Verde

Cidadãos	Empresas
IRS (Imposto de rendimentos sobre pessoas singulares) <ul style="list-style-type: none"><li>- <a href="http://www.portondinosilha.cv">www.portondinosilha.cv</a>.</li></ul>	Contribuições sociais dos empregados <ul style="list-style-type: none"><li>Não Existe</li></ul>
Procura de emprego <ul style="list-style-type: none"><li>- <a href="http://www.portondinosilha.cv">www.portondinosilha.cv</a>.</li></ul>	IRC (Imposto de rendimentos sobre pessoas coletivas) <ul style="list-style-type: none"><li><a href="http://www.portondinosilha.cv">www.portondinosilha.cv</a></li></ul>
Benefícios da segurança social <ul style="list-style-type: none"><li>Subsídios de desemprego Não existe</li><li>Abono de família - <a href="http://www.portondinosilha.cv">www.portondinosilha.cv</a></li><li>Despesas médicas Não existe</li><li>Bolsas de estudo - <a href="http://www.portondinosilha.cv">www.portondinosilha.cv</a></li></ul>	IVA (Imposto sobre valor acrescentado) <ul style="list-style-type: none"><li><a href="http://www.portondinosilha.cv">www.portondinosilha.cv</a></li></ul>
Documentos pessoais <ul style="list-style-type: none"><li>Passaporte - <a href="http://www.portondinosilha.cv">www.portondinosilha.cv</a></li><li>Carta de condução - <a href="http://www.portondinosilha.cv">www.portondinosilha.cv</a></li></ul>	Registo de uma nova empresa <ul style="list-style-type: none"><li><a href="http://www.portondinosilha.cv">www.portondinosilha.cv</a></li></ul>
Registo automóvel <ul style="list-style-type: none"><li>- <a href="http://www.portondinosilha.cv">www.portondinosilha.cv</a></li></ul>	Dados estatísticos (inquéritos) <ul style="list-style-type: none"><li>Não Existe</li></ul>
Queixa policial <ul style="list-style-type: none"><li>Não Existe</li></ul>	Declaração aduaneira <ul style="list-style-type: none"><li>Não Existe</li></ul>
Bibliotecas públicas <ul style="list-style-type: none"><li><a href="http://bdigital.unipiaget.cv:8080/jspui/">http://bdigital.unipiaget.cv:8080/jspui/</a></li></ul>	Licenças ambientais <ul style="list-style-type: none"><li>Não Existe</li></ul>
Certidões <ul style="list-style-type: none"><li>Casamento e Nascimento - <a href="http://www.portondinosilha.cv">www.portondinosilha.cv</a></li></ul>	Concursos públicos <ul style="list-style-type: none"><li>Não Existe</li></ul>
Acesso ao ensino superior <ul style="list-style-type: none"><li>Não Existe</li></ul>	
Mudança da morada <ul style="list-style-type: none"><li>Não existe</li></ul>	
Serviços de saúde <ul style="list-style-type: none"><li>Não existe</li></ul>	

Fonte: Autor



### Hiperligações dos serviços públicos *on-line* em Cabo Verde

Cidadãos	Empresas
IRS (Imposto de rendimentos sobre pessoas singulares) <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://www.e-financas.gov.pt/">http://www.e-financas.gov.pt/</a></li></ul>	Contribuições sociais dos empregados <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://www2.seg-social.pt/">http://www2.seg-social.pt/</a></li></ul>
Procura de emprego <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://www.netemprego.gov.pt/IEFP/nada.jsp">http://www.netemprego.gov.pt/IEFP/nada.jsp</a></li></ul>	IRC (Imposto de rendimentos sobre pessoas coletivas) <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://www.portaldasfinancas.gov.pt">http://www.portaldasfinancas.gov.pt</a></li></ul>
Benefícios da segurança social <ul style="list-style-type: none"><li>• Subsídios de desemprego <a href="http://www4.seg-social.pt/subsidio-de-desemprego">http://www4.seg-social.pt/subsidio-de-desemprego</a></li><li>• Abono de família <a href="http://www2.seg-social.pt/">http://www2.seg-social.pt/</a></li><li>• Despesas médicas <a href="http://www.Portaldasaude.pt">http://www.Portaldasaude.pt</a></li><li>• Bolsas de estudo <a href="http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Estudantes/Bolsas/">http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Estudantes/Bolsas/</a></li></ul>	IVA (Imposto sobre valor acrescentado) <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://www.e-financas.gov.pt">http://www.e-financas.gov.pt</a></li></ul>
Documentos pessoais <ul style="list-style-type: none"><li>• Passaporte <a href="http://www.pep.pt/aquisicao.html">http://www.pep.pt/aquisicao.html</a></li><li>• Carta de condução <a href="http://www.imtt.pt">http://www.imtt.pt</a></li></ul>	Registo de uma nova empresa <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://www.portaldaempresa.pt/CVE/pt/EOL/">http://www.portaldaempresa.pt/CVE/pt/EOL/</a></li></ul>
Registo automóvel <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://www.automovelonline.mj.pt/autonline/">http://www.automovelonline.mj.pt/autonline/</a></li></ul>	Dados estatísticos (inquéritos) <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://webinq.ine.pt/Public/Files/Apresentacao.aspx?id=100">http://webinq.ine.pt/Public/Files/Apresentacao.aspx?id=100</a></li></ul>
Queixa policial <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://queixaselectronicas.mai.gov.pt/sqe.aspx?l=PT">https://queixaselectronicas.mai.gov.pt/sqe.aspx?l=PT</a></li></ul>	Declaração aduaneira <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://e-financas.gov.pt">http://e-financas.gov.pt</a></li></ul>
Bibliotecas públicas <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://infoeuropa.euroid.pt/opac/?func=bor-new-0&amp;heading_number=9864">https://infoeuropa.euroid.pt/opac/?func=bor-new-0&amp;heading_number=9864</a></li></ul>	Licenças ambientais <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://www.apambiente.pt">http://www.apambiente.pt</a></li></ul>
Certidões <ul style="list-style-type: none"><li>• Casamento e Nascimento</li><li>• <a href="http://www.portaldocidadao.pt">http://www.portaldocidadao.pt</a></li></ul>	Concursos públicos <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.compraspublicas.com/?a=showConcursosPublicos&amp;pagina=2">https://www.compraspublicas.com/?a=showConcursosPublicos&amp;pagina=2</a></li></ul>
Acesso ao ensino superior <a href="http://www.acessoensinosuperior.pt/">http://www.acessoensinosuperior.pt/</a>	
Mudança da morada <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://www.portaldocidadao.pt">http://www.portaldocidadao.pt</a></li></ul>	
Serviços de saúde <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://servicos.min-saude.pt/eagenda/paginas/default.aspx">https://servicos.min-saude.pt/eagenda/paginas/default.aspx</a></li></ul>	

Fonte: Autor