



KATIA PAIVA

**Infoexclusão nos serviços públicos eletrónicos: um
caso de estudo**



KATIA PAIVA

**Infoexclusão nos serviços públicos eletrónicos: um
caso de estudo**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Administração e Gestão Pública, realizada sob a orientação científica do Doutor Gonçalo Paiva Dias, Professor Coordenador da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda da Universidade de Aveiro.

Dedico este trabalho aos meus pais e a duas pessoas maravilhosas, o meu avô e ao meu tio Carlitos que, por infortúnios da vida, já não se encontram presentes, mas que em muito contribuíram para a concretização deste objetivo.

o júri

Presidente

Prof. Doutora Maria Luís Rocha Pinto
Professora Associada da Universidade de Aveiro

Prof. Doutor Jorge Manuel de Almeida Campino
Professor Coordenador Convidado S/ Agregação da Universidade de Aveiro

Prof. Doutor João Gonçalo Gomes de Paiva Dias
Professor Coordenador S/ Agregação da Universidade de Aveiro

Agradecimentos

Aos meus pais, pelo apoio e incentivo e ao Pedro Oliveira que é uma pessoa muito especial para mim.

Ao meu orientador de Mestrado, Professor Doutor Gonçalo Paiva Dias, pela orientação e apoio imprescindíveis à realização deste trabalho.

Ao Instituto da Segurança Social e em especial à Doutora Áurea, pela sua disponibilidade e colaboração.

Aos meus amigos e familiares, pelo apoio, especialmente à Marlene Silva cuja amizade incondicional e ajuda foram fundamentais na realização deste trabalho. Obrigada.

palavras-chave

Sociedade de Informação, Governo Eletrónico, Prestação Eletrónica de Serviços e Infoexclusão

Resumo

O presente trabalho tem como objetivo compreender se a medida de obrigatoriedade de preenchimento da prova de condição de recursos, por via da internet, imposta pelo Instituto da Segurança Social pode, ou não, constituir-se como uma forma de exclusão. A pertinência da questão pretende-se com o facto de existirem segmentos da população que podem não usufruir das vantagens associadas à Sociedade de Informação.

Para alcançar o objetivo proposto realizou-se um enquadramento teórico que ilustra aspetos e definições fundamentais, interligados com o tema em análise. A metodologia aplicada é o caso de estudo que, para além do recurso a fundamentos teóricos, inclui à análise de dados, provenientes da aplicação de vários instrumentos de recolha de informação, procurando desta forma responder à questão de investigação.

A insuficiência da análise estatística de dados constitui um obstáculo. Contudo a recolha de informação realizada permitiu constatar que a medida aplicada, pelo serviço em análise, não constitui uma forma de exclusão.

Keywords

Information Society, e-Governement, Electronic Service Delivery and Digital Divide.

Abstract

The aim of this thesis is to understand if the measure “obrigatoriedade de preenchimento da prova de condição de recursos” imposed by the Social Security System may, or may not constitute a form of exclusion. This is important because there are groups of the population that can not benefit from the advantages associated to the Information Society.

To achieve our objective we built a theoretical framework that illustrates some aspects and fundamental definitions related with the subject under consideration. The methodology applied is the case study that besides defining theoretical basis uses the analysis of data that is collected using various tools to answer the object of this research.

The lack of statistical data was an issue, but the gathering of information has been useful and we were able to verify that the measure imposed by the public service is not a form of exclusion.

Índice

Índice de Figuras:	ii
Índice de Tabelas:.....	iii
Índice de Abreviaturas:.....	iii
1. Introdução.....	1
2. Enquadramento Teórico.....	3
2.1. Sociedade de informação.....	3
2.2. Modernização na Administração Pública.....	5
2.3. Governo Eletrónico (e-Government)	9
2.4. Infoexclusão.....	12
2.5. Indicadores da SI em Portugal.....	14
3. Metodologia	17
3.1. Metodologia Adotada.....	17
3.1.1. Análise de documentos e dados	19
3.1.2. Entrevista exploratória	20
3.1.3. Inquérito por Questionário.....	21
3.2. Tratamento de dados	25
4. Estudo de caso	27
4.1. Segurança Social Direta (SSD).....	27
4.2. Prova de Condição de Recursos	29
4.3. Análise de dados relativos ao inquérito por questionário aos funcionários.....	30
4.4. Análise de dados relativos ao inquérito por questionário aos indivíduos.....	41
4.5. Discussão dos resultados obtidos (agregados)	47
5. Conclusão.....	49
Bibliografia.....	51
Webografia	54
ANEXO 1	56
ANEXO 2.....	57
ANEXO 3.....	61

Índice de Figuras:

Figura 1 - O serviço encontrava-se devidamente equipado, com computadores e acesso à internet, em número suficiente, para responder às questões dos indivíduos.	31
Figura 2 - Existência de quiosques.....	32
Figura 3 - Existência de voluntários.....	32
Figura 4 - Indivíduos que solicitaram ajuda.....	32
Figura 5 - Formação de funcionários.....	33
Figura 6 - Como avalia a qualidade da formação?.....	32
Figura 7 - Preparação dos funcionários para ajudar os indivíduos	33
Figura 9 - O apoio dado pelos funcionários permitiu que os indivíduos com dificuldades submetessem com sucesso a prova de condição de recursos.	34
Figura 8 - Informação sobre o processo da PCR	33
Figura 10 - Indivíduos com mais dificuldades.....	35
Figura 11 - Indivíduos com mais dificuldade, de acordo com o sexo	34
Figura 12 - Indivíduos com mais dificuldade, de acordo com a situação profissional	35
Figura 13 - Indivíduos com mais dificuldade, de acordo com as habilitações	35
Figura 14 - Dificuldades dos indivíduos	36
Figura 15 - Nível de informação dos indivíduos sobre a PCR	37
Figura 16 - Conhecimentos informáticos.....	38
Figura 17 - Preferência dos indivíduos.....	37
Figura 18 - Os indivíduos tinham receio acerca da confidencialidade dos dados.....	38
Figura 19 - Os indivíduos conheciam o portal da Segurança Social Direta.....	38
Figura 20 - De acordo com o MCTES “A sociedade de informação deve contribuir para melhorar a qualidade de vida e bem-estar de todos os cidadãos”. Considera que esta medida contribuiu para melhorar a qualidade de vida e o bem-estar dos cidadãos?.....	39
Figura 21 - Distribuição de respostas por sexo.....	41
Figura 22 - Distribuição de respostas por grupo etário.....	42
Figura 23 - Distribuição de respostas por habilitações.....	42
Figura 24 - Distribuição de respostas por situação profissional	42
Figura 25 - Distribuição de respostas por rendimento mensal do agregado	42
Figura 26 - Posse de computador e internet.....	44
Figura 27 - Existência de computador com internet em espaços públicos	43
Figura 28 - Posse de endereço eletrónico	43
Figura 29 - Tipo de utilização	44
Figura 30 - Tipo de dificuldade	44
Figura 31 - Preferência dos indivíduos na resolução de dúvidas.....	45
Figura 32 - Meios existentes no Serviço	45
Figura 33 - Como avalia a informação prestada pelos funcionários?.....	46

Índice de Tabelas:

Tabela 1 - Número de funcionários por serviço estudado	24
--	----

Índice de Abreviaturas:

AP – Administração Pública

CC – Cartão de Cidadão

IPJ – Instituto Português da Juventude

ISS – Instituto Segurança Social

NGP – Nova Gestão Pública

NPM – New Public Management

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Internacional

PCR – Prova de Condição de Recursos

RSI – Rendimento Social de Inserção

SI – Sociedade de Informação

SS – Segurança Social

SSD – Segurança Social Direta

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

1. Introdução

“O poder central e a Administração pública, o poder local, bem como a Administração Pública Local, têm um papel não negligenciável na habituação e no fomento da interação com recurso ao digital, e na introdução de práticas baseadas no uso da informação”

(Gouveia L. B., 2004, p. 20)

No panorama atual, assiste-se cada vez mais ao desenvolvimento de novas formas de interação, que permitem uma maior e melhor comunicação entre todos os intervenientes na sociedade onde vivemos.

A globalização, a crise económica, associadas ao desenvolvimento da sociedade de informação exigem a todos mudanças de comportamentos. Se, por um lado, estes acontecimentos potenciam grandes oportunidades, por outro existem sempre problemas a eles associados. A necessidade de criar mecanismos de forma a ultrapassar possíveis problemas é essencial.

O esbatimento de barreiras e a exigência de novas formas de gestão criam uma necessidade de modernização das empresas, dos cidadãos e do sector público em especial, que se encontra perante grandes desafios.

A modernização do setor público traz consigo grandes vantagens como a melhoria interna dos serviços, a melhoria das relações externas, a alteração da forma como o Estado e a Administração Pública (AP) eram vistos. Por outro lado, é de salientar uma mudança e uma crescente preocupação na otimização das relações entre a AP, as empresas e os cidadãos.

As questões da Infoexclusão e Infoinclusão têm vindo, ao longo do tempo, a alcançar cada vez maior destaque, é neste sentido que o presente estudo se direciona. A constante modernização e inovação dos serviços públicos, aliadas ao surgimento do governo eletrónico, levam à criação e desenvolvimento de serviços públicos eletrónicos cada vez mais sofisticados. Estas mudanças são necessárias e estão associadas tanto à rápida massificação das tecnologias de informação e comunicação, como ao desenvolvimento da sociedade de informação. No entanto, as exigências não estão dirigidas somente aos serviços públicos, mas sim a todos os intervenientes na sociedade. É fundamental que os cidadãos se tornem mais ativos, como tal, é necessário criar incentivos para uma cidadania digital.

O surgimento da medida de obrigatoriedade de preenchimento da prova de condição de recursos, através da internet, levanta o véu da questão dos possíveis problemas associados ao desenvolvimento da sociedade de informação. Esta medida salienta o interesse na reflexão sobre esta temática: constituirá esta medida um incentivo à cidadania digital ou constitui-se como uma forma de agravamento das desigualdades associadas à utilização das novas

tecnologias? O objetivo deste estudo procura compreender se esta medida pode ser considerada como uma forma, ou não, de exclusão. Para tal, é necessário compreender o desenvolvimento da sociedade de informação, o surgimento do governo eletrónico, bem como analisar os fatores que estão associados à infoexclusão e os efeitos que surgem com a aplicação desta medida.

O presente estudo surge no âmbito do Mestrado em Administração e Gestão Pública. Sendo esta medida aplicada por um serviço público, que ao longo do tempo tem dirigido os seus esforços no sentido da modernização e inovação dos serviços, com recurso às novas tecnologias e, tendo em atenção, não só as vantagens associadas à sociedade de informação, mas também os desafios que lhe são adjacentes, todos os estudos que procurem compreender o seu impacto são de grande relevância.

Na tentativa de alcançar os objetivos aqui propostos é necessária uma metodologia adequada. O método de investigação escolhido foi o estudo de caso, com recurso à aplicação do inquérito por questionário e entrevista exploratória, conjugados com uma pesquisa bibliográfica e análise de dados. Por ser uma etapa que exige um grande esforço e em que são utilizados vários instrumentos de análise e recolha de dados, considera-se importante a inclusão de um capítulo que esboce, de forma fundamentada, a metodologia utilizada no estudo.

Estruturalmente o trabalho divide-se em cinco capítulos. O presente capítulo apresenta a questão de investigação, o âmbito e a relevância no desenvolvimento deste estudo.

O segundo capítulo diz respeito ao enquadramento teórico, uma vez que o desenvolvimento de estudos se deve sustentar em válidos fundamentos teóricos. Para tal é determinante abordar aspetos como a sociedade de informação, a modernização da administração pública, o desenvolvimento do governo eletrónico e a infoexclusão.

O terceiro capítulo refere-se à metodologia e procura explicar todos os métodos e ferramentas utilizadas.

O quarto capítulo diz respeito ao estudo de caso. Aqui será apresentado o serviço público em análise, as finalidades e âmbito da prova de condição de recursos e a forma como foi aplicada a medida pelos serviços. Serão apresentadas a análise e a discussão dos resultados obtidos com a aplicação dos métodos de investigação.

O último capítulo, capítulo cinco, diz respeito às principais conclusões deste trabalho, incluindo a avaliação das contribuições deste estudo e a apresentação de um esboço de possíveis perspetivas futuras.

2. Enquadramento Teórico

O presente capítulo apresenta uma base teórica assente em aspetos que são considerados pertinentes para a investigação. A análise destes conceitos permitirá compreender aspetos fundamentais que serviram de auxílio para responder à nossa questão de investigação.

Posto isto, o enquadramento teórico assenta em temas tais como, a sociedade de informação, a modernização da administração pública, o surgimento do governo eletrónico, a infoexclusão e alguns indicadores da sociedade de informação em Portugal.

2.1. Sociedade de informação

De uma sociedade marcada pelo desenvolvimento da indústria, passamos para uma nova revolução onde o trabalho passa a estar cada vez mais associado à utilização das novas tecnologias de informação e do conhecimento como fomento da economia. Surge uma nova era associada à informação e conhecimento, e a rápida massificação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) permitiu uma alteração veloz no modo de vida e trabalho dos indivíduos e das empresas, assim, “surge uma nova realidade de organização social” (Macedo, 2005, p. 893). Hennyeyová refere que o acesso eletrónico é um importante contributo para a transição para a sociedade de informação (SI), estimulando a utilização de serviços *online* relevantes para os europeus” (Hennyeyová, 2004 (8), p. 352)

A SI começa a ser discutida em 1975 pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE). Em Portugal, o tema surge em 1976 com a realização e posterior aprovação do Livro Verde para a SI. Com o passar dos anos a SI e tudo o que lhe está associado tem sido objeto de estudo no sentido da sua otimização e influência profícua na sociedade.

A SI é uma realidade atual e o seu surgimento alterou completamente a forma como as pessoas vivem, alteraram-se os comportamentos tanto das pessoas como das empresas e até mesmo do próprio Estado. A intensificação da utilização das novas tecnologias, nomeadamente o computador e internet, conjugada com a globalização, exigiram a reestruturação das organizações e da própria sociedade, “Basic ICT skills are now important in many aspects of daily life”. (Government, HM, 2008, p. 21). Da emergência destas transformações nascem grandes desafios, que podem traduzir-se em inúmeros feitos, mas também podem gerar barreiras.

Gouveia e Gaio (2004, p. 17 *apud* Gouveia, 2004) definem a SI como uma “sociedade que recorre predominantemente às TIC 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”.

A tecnologia é referida como um elemento que define a SI, assim como as transformações associadas ao surgimento de uma sociedade em rede, onde há uma “rede mundial de serviços e de comunicações eletrónicas” e uma nova forma de reorganização das relações capitalistas (Neves, 2007, p. 64).

Macedo (2005, p. 895), apoiando-se em Webster (1995), refere duas visões da SI: a primeira refere a SI como algo vantajoso, novo e moderno, a segunda apresenta-a como uma possível forma de controlo por parte dos estados. Neste estudo, olharemos para a SI como um contributo para a melhoria do funcionamento da sociedade.

O Livro Verde para a SI em Portugal caracteriza-a como uma sociedade que funciona através da utilização de redes digitais de informação, (S.A., 1997). Gouveia (2004), apoiando-se em Javier Echeverria refere que, na SI, a noção de espaço e tempo altera-se, desenvolvendo assim um “espaço virtual”. Tal significa que há uma revolução, em muitos aspetos, salientando-se o facto de a comunicação ser mais rápida e em tempo real, sendo que o espaço e o tempo numa comunicação se encontram limitados à existência de infraestruturas e ao conhecimento na utilização destas.

Nos primórdios da SI, esta estava “confiada” aos serviços privados e só com o passar do tempo é que amadureceu a preocupação com as disparidades criadas pelo desenvolvimento desta sociedade, como refere Dias (2007, p. 74) “ao longo dos anos, assistimos a uma preocupação face ao famoso «fosso digital»”. Ao fosso digital dá-se o nome de “infoexclusão”, existindo outros termos sinónimos. A disparidade e desigualdade digital advêm do desconhecimento que os indivíduos têm na utilização das novas tecnologias, no caso deste estudo, na utilização do computador e da internet. Para além das tradicionais tecnologias, como a televisão, o rádio, o telefone, entre outros, o aparecimento do computador e da internet foi, sem sombra de dúvida, o que proporcionou uma transformação mais drástica nas formas de comunicação e no envolvimento de vários atores (Estado, Empresas e Sociedade Civil).

A SI rapidamente se alastrou aos cidadãos e aos serviços públicos, pois promove o desenvolvimento de novas atividades económicas: as empresas melhoraram os seus serviços, surgiram as redes sociais e a administração pública utilizou as vantagens das TIC para melhorar os seus serviços a nível interno e externo, através da criação de portais públicos disponíveis aos cidadãos (inicialmente, estes apenas transmitiam informação sobre o organismo mas, com a melhoria contínua dos serviços, passaram a comunicar e a realizar a prestação de serviços “completos” *online*, sem necessidade de deslocação).

Gouveia e Gaio (2004, *apud* Gouveia 2004) indicam algumas características que compõem a SI, são estas a forte utilização das TIC e da informação como recurso assente na

interação entre indivíduos e instituições e a capacidade de fazer o mesmo ou novas tarefas a partir do digital.

A troca de informação é mais rápida e o acesso a esta é feito “num piscar de olhos”, possibilitando assim a criação de mais conhecimento e informação. Infelizmente o acesso às TIC não constitui a única preocupação, existem outros aspetos que necessitam ser tidos em consideração. Apesar de existirem algumas variáveis, como o acesso, o sexo e a idade, em função das quais se verifica uma diminuição das disparidades digitais, ainda existem segmentos populacionais que se encontram infoexcluídos. Urge ainda considerar que a inovação ocorre cada vez mais rapidamente, provocando maior dificuldade de adaptação e de aprendizagem.

Costa (2008, p. 10) apoiando-se em Lyon refere que “as TIC acarretam consequências sociais que devem ser tratadas como relevantes”. Isto diz respeito às consequências que podem advir com o surgimento e desenvolvimento da SI, que se não forem tidas em consideração, poderão acarretar grandes desigualdades e aumento de pobreza.

2.2. Modernização na Administração Pública

Num mundo em constante mudança, é natural e notável assistir, tal como se assiste, à evolução das TIC, a mudanças na Administração Pública (AP). Fonseca e Carapeto (2009) referem a importância de inovar para poder acompanhar e responder às mudanças e desafios que surgem. Torna-se, portanto, essencial realizar mudanças que tornem a administração mais eficiente e eficaz, no sentido de desenvolver uma AP melhor para todos.

Assiste-se à transformação de comportamentos e exigências, tanto da parte da AP como dos cidadãos. Os cidadãos encontram-se cada vez mais informados e exigentes e a AP deve ter em conta não só estes aspetos, mas muitos outros, tais como a crise económica e a globalização. É perante tais exigências que devem ser realizadas reformas na AP. Esta deve tentar afastar-se minimamente da ideia burocrática, modificando também a ideia dos cidadãos, que estão habituados a ver os serviços públicos como “um monte de processos” em papel sobre as secretárias dos funcionários. A AP deve aproveitar as evoluções sofridas no campo informático para assim desenvolver-se e adaptar-se a estes novos contextos, tornando-se mais prática e rápida e criando uma imagem menos pejorativa.

Para melhor compreender as mudanças ocorridas na AP, é fundamental realizar uma breve reflexão sobre os modelos de gestão existentes e avaliar da importância, e das vantagens, associadas a uma modernização da AP.

Posto isto, os modelos de gestão aqui apresentados são:

- Administração Tradicional;
- “New Public Management” ou Nova Gestão Pública, (termo que será utilizado no decorrer deste estudo);
- Governação.

Administração Tradicional

A Administração tradicional caracteriza-se por uma elevada hierarquização e excesso de burocracia. Os processos têm uma tramitação extremamente rígida, seguindo regras bastante formais e uma hierarquia. As leis são aplicadas de forma rigorosa a cada caso concreto, prevalecendo a ideia de existência de um carácter legalista. Nas organizações existe uma divisão clara das tarefas (cada indivíduo executa uma tarefa sempre de forma rotineira), acarretando, desta forma, a especialização de tarefas.

A administração pública tradicional enquadra-se nos princípios de Taylor e Weber, Taylor pela racionalidade instrumental e Weber pelo modelo burocrático, concebendo ambos um modelo que adequa os meios aos fins e onde o cidadão é visto como um utilizador de serviços (Moreira & Alves, 2010).

Diversos autores caracterizam o modelo de administração pública tradicional como um modelo onde impera o poder político, onde existe uma hierarquia sustentada por legislação, e uma elevada especialização (Carapeto & Fonseca, 2005; Rocha, 2009; Moreira & Alves, 2010).

A crise do Estado Providência arrasta consigo críticas ao modelo burocrático e por conseguinte a necessidade de reformas. As críticas referem que o modelo tradicional se tornou obsoleto e ineficiente, daí resultando novas necessidades, que dão origem a novos modelos considerados pós burocráticos (Carapeto & Fonseca, 2005; Rocha, 2009; Moreira & Alves, 2010).

Nova Gestão Pública (NGP)

O paradigma da NGP surge por volta dos anos 80 e 90 e exprime uma lógica de mercado, onde são aplicadas práticas de gestão privada ao sector público, no sentido de tornar a AP mais eficiente e eficaz.

Para além de pressupor a lógica de mercado, também prevê a introdução de mecanismos que permitem a modernização administrativa, isto é, a eficiência interna, através da redução da despesa, do aumento da responsabilização, implementando a avaliação de desempenho e o aumento do controlo. As transformações ocorridas nas organizações

possibilitam que os processos sejam mais flexíveis, ou seja, são menos suscetíveis de burocracia, tornando os processos e a organização mais eficiente e eficaz.

Em suma, o modelo da NGP pressupõe maior flexibilidade, responsabilidade e controlo, havendo maior focalização nos resultados, passando os cidadãos a ser vistos como um cliente e não como um utilizador de serviços. A exigência da qualidade nos serviços, por via da aplicação de práticas do privado, impera e é por essa razão que o cidadão passa a ser visto como um cliente. Consegue-se assim uma aproximação entre a AP e o cidadão.

Como não se tinha alcançado um modelo perfeito, o modelo é alvo de algumas críticas, afirmando-se que este aplica grande ênfase aos resultados e revela uma elevada preocupação no desempenho. Moreira e Alves (2010, p. 40) referem que esta abordagem “concentra-se na melhor forma de alcançar objetivos públicos e na avaliação desse cumprimento”.

Governança

A governança é retratada como outro modelo pós-burocrático, que ilustra a importância das parcerias e tem como perspetiva a sociedade civil.

Neste modelo o cidadão é visto como um parceiro, ao contrário do cliente do modelo de NGP. O cliente refere-se à lógica de mercado e o objetivo prende-se com a satisfação deste. Já no modelo de governança, o termo “cidadão” abrange muito mais, não requer apenas a satisfação do cidadão mas sim o envolvimento deste na sociedade, “o cidadão constitui parte integrante na sociedade civil” (Moreira & Alves, 2010), por isso este deve cooperar e participar nas práticas que conduzem ao desenvolvimento e à melhoria da AP e da própria sociedade civil. Não obstante o cidadão estar envolvido, importa também o envolvimento de todos os intervenientes na sociedade. Moreira e Alves evidenciam que o equilíbrio passa pela cooperação entre parceiros (Moreira & Alves, 2010).

Surge também a expressão “governança em rede”, onde os organismos da AP comunicam e trocam informações entre si, contudo outros parceiros estão envolvidos nesta governança em rede.

O paradigma da governança não se foca nos resultados, ao contrário do que acontece no modelo da NGP, há sim, uma ênfase no processo, ou seja, há uma preocupação com o que é feito e como é feito. Significa assim que no modelo da governança todo o processo desenvolvido para obter determinado fim importa, contradizendo a máxima de que “os meios justificam os fins”.

Os modelos aqui expostos não representam momentos isolados. Nesse sentido, é defendido que nenhum modelo de gestão é visto como o ideal, pois cada um assenta em

pressupostos, podendo alguns coexistir, mas sendo claro que certos aspetos não se interligam (Moreira & Alves, 2010).

Os modelos pós-burocráticos envolvem as oportunidades suscitadas pela SI, nesse sentido acresce a necessidade do governo e da AP aproveitarem as oportunidades que a SI, nomeadamente, as TIC, oferecem para melhorar os seus serviços, desenvolvendo uma AP eletrónica, com proveitos para todos os intervenientes.

As TIC proporcionam, aos serviços, alterações que propiciam melhorias e inovações que levam ao desenvolvimento das organizações, tal como a maior flexibilidade da comunicação entre eles. A possibilidade de comunicação e interação entre os diferentes organismos da AP permite a criação de práticas de modernização levadas a cabo pelo governo que proporcionam vantagens tanto para os cidadãos, como para as empresas. A própria AP pode e deve tornar os seus serviços mais modernos, eficientes, eficazes e competitivos. É disso um exemplo a disponibilização de serviços no site Web dos municípios, onde os cidadãos e as empresas podem fazer o *download* e submissão de formulários. Esta comunicação permite aos cidadãos a redução de custos, no que respeita a gastos de deslocação, e ganhos de tempo, evitando longas filas de espera.

A modernização da AP não tem em vista apenas a melhoria dos serviços, em relação a ganhos de eficácia e eficiência, mas também a alteração da forma como o Estado e os seus serviços são vistos e prestados, proporcionando uma aproximação e maior comunicação entre todos. Esforços têm sido desenvolvidos com o intuito de criar um sector público mais transparente, mais inovador, “magro” e produtivo. Fonseca e Carapeto (2009, p. 122) apoiando-se em Koch e Hauknes (2005) referem que a “inovação permite criar políticas mais adequadas, aumentar a eficiência, melhorar o funcionamento das organizações e eficácia das políticas”.

É na busca de uma modernização da AP e no surgimento da SI que emerge a expressão “governo eletrónico”, que vem provocar uma revolução na forma como a AP é vista, e que promove uma maior aproximação entre o estado e os cidadãos. Um exemplo que ilustra esta modernização é a criação do cartão de cidadão. Este é um bom exemplo de desmaterialização, inovação e interação entre diferentes organismos, um só cartão substitui 5 cartões, nomeadamente, o bilhete de identidade, cartão de contribuinte, beneficiário, saúde e cartão de eleitor. Como podemos ver, estão presentes 5 organismos diferentes num só cartão. Para além da simplificação presente da conjugação destes, estão presentes outras vantagens. A breve apresentação deste estudo pretende, assim, realçar a importância e as vantagens da introdução de inovações que justificam a modernização da AP, com relevância nos benefícios que todos ganham com o surgimento deste cartão. Como este exemplo, muitos outros projetos foram desenvolvidos. Pode dizer-se que o conjunto destas iniciativas de sucesso criou um alerta para os organismos do sector público, levando-os a melhorar os seus serviços.

2.3. Governo Eletrónico (e-Government)

“e-Government is a means to achieve a more productive, inclusive, and open public sector in Europe.”

(Hennyeyová, 2004 (8))

Tendo em conta a autora acima citada, o e-government é um meio para alcançar um setor público mais produtivo, inclusivo e transparente na Europa. Na declaração ministerial sobre o e-government (Teaming up for the eUnion, 2009), pode observar-se que este se tornou um elemento indispensável e catalisador para atingir determinados objetivos em diversos setores públicos. Assim, como é indiscutível que melhores serviços públicos são aqueles que são prestados com menos e melhores recursos e que o potencial do governo eletrónico será maior se houver uma cultura de colaboração, é necessário desenvolver condições para a interoperabilidade.

Existem diversas definições de “governo eletrónico”, aqui iremos apenas apresentar algumas. Alves e Moreira (2004, p. 9) definem-no como um conceito que “engloba a utilização das TIC com a finalidade de obter mais eficiência e eficácia nos vários níveis da AP, por forma a obter serviços públicos menos burocráticos e mais centrados nos cidadãos”. Já Dias, apoiando-se na visão da União Europeia, refere que “O governo eletrónico visa melhorar o funcionamento da AP através da combinação da tecnologia, da mudança organizacional e da aquisição de conhecimentos” (Dias G. P., 2010)

No Plano de Ação para o Governo Eletrónico, podemos ver que a missão do governo eletrónico é “proporcionar serviços públicos integrados, de qualidade, centrados no cliente e com ganhos de eficiência, de transparência e de racionalização de custos” (UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, 2003, p. 8). Nesta definição, constata-se que os serviços se centram no cliente, indo ao encontro da opinião de Silock (citado por Dias, 2010) que afirma que o governo eletrónico pressupõe uma visão centrada no cliente.

Tal como foi afirmado, não existe uma definição única e universal deste conceito, algumas abordagens complementam-se enquanto outras se sobrepõem. No âmbito deste estudo, olharemos para o governo eletrónico como uma nova forma de ver o Estado, isto é, através da utilização das TIC e da melhoria dos serviços, cria-se uma nova forma de relacionamento entre a AP e os seus intervenientes, permitindo uma melhoria nas relações que produz ganhos de eficiência e eficácia para todos.

Existem diferentes formas de interação, visto que a AP se relaciona com diferentes intervenientes, são estas:

- G2G (Government to Government): reflete a interação entre os diversos organismos da AP. O termo utilizado para definir esta interação é “interoperabilidade”. Esta nova forma de comunicação possibilita verdadeiros ganhos de tempo, recursos e permite detetar fraudes, entre outras vantagens.

- G2C (Government to Citizen): interação entre o setor público e o cidadão. Ao longo da vida, existem diversas situações do quotidiano que obrigam o cidadão a relacionar-se com a AP, logo a criação de um mecanismo que facilite esta interação é uma mais-valia para ambos.
- G2B (Government to Business): interação entre o setor público e privado, o mesmo se aplica em relação ao que foi dito anteriormente, isto é, para se criar uma empresa, esta tem de, obrigatoriamente, interagir com o setor público. Temos o exemplo da criação da “empresa na hora”, uma simplificação que se tornou num sucesso de melhoria na interação entre ambos. Como este exemplo existem muitos outros, refira-se, por exemplo, o simples pagamento de IRC...
- G2E (Government to Employees): interação entre os funcionários públicos e a administração pública, Gouveia (2004) refere que se trata de uma nova forma de comunicação entre AP e os seus recursos humanos.

Neste estudo, a interação que importa analisar refere-se à interação entre a AP e o cidadão (G2C), visto que o estudo incide sobre um serviço disponível ao cidadão.

Para além das diversas formas de interação, existem diferentes níveis de prestação de serviços: informação, interação, transação e personalização ou transformação.

O primeiro nível é o da informação que inclui informação geral sobre toda a organização, por exemplo: endereços contactos, missão, mensagens, documentos, entre outros.

No que respeita à interação, esta permite pesquisas simples, e é feita num único sentido, permitindo ao cidadão realizar o descarregamento de formulários (*download*), documentos, etc. Contudo, é necessário um atendimento presencial para garantir a prestação do serviço.

Ao nível da transação, é possível realizar operações completas *online*, isto significa que a prestação de determinado serviço pode realizar-se de forma completa, sem necessidade de deslocações. Este nível assume grande relevância para o utilizador.

A denominação do último nível varia de autor para autor, há quem designe por “personalização” ou “transformação”. Neste nível, o utilizador faz todo o processo *online*, bem como a realização de alterações, pois há registo de toda a informação. Assim sendo, o utilizador não necessita de preencher os seus dados sempre que aceda ao serviço, porque ao aceder e registar-se, ao proceder à devida autenticação, o utilizador é automaticamente reconhecido, temos o exemplo do IRS. Este nível é o mais desejado por todos, pois permite verdadeiros ganhos, nomeadamente de eficácia e eficiência, contudo é o mais difícil de alcançar. No que respeita a Portugal, podemos constatar que este se encontra com um elevado nível de sofisticação nos seus serviços (European Commission, 2010, p. 7).

Aliado ao conceito de governo eletrónico existe a prestação eletrónica de serviços que representa uma nova forma de *front-office*, uma maneira de prestar determinado serviço. Isto, não significa que a prestação presencial deixe de existir, pode sim dizer-se que se trata de uma nova forma de prestação de serviço que possui vantagens como a dispensa de deslocação a um serviço, ganhos de tempo e custos. Contudo existem determinados serviços que não dispensam um atendimento presencial. Para que haja uma boa prestação do serviço eletrónico é necessário também haver uma reorganização e informatização do *back-office*, isto é, não basta alterar a forma como nos dirigimos a um serviço, existe todo um processo de *back-office* que se necessita de reorganizar e informatizar para que a prestação do serviço seja garantida.

As vantagens associadas ao governo eletrónico bem como à prestação eletrónica de serviços resultam num aumento da eficácia e eficiência nas organizações. As mudanças permitem uma racionalização de custos, diminuição de filas de espera, assim como a dispensa de deslocação para a prestação dos serviços, permitindo também ganhos para os cidadãos. Há uma maior transparência no processo e difusão da informação e conhecimentos. Há racionalização dos recursos através dos quais se pode fazer mais com menos. Como já foi referido, esta inovação possibilita uma nova forma de aproximação entre a AP e os cidadãos, como refere Gouveia (2004, p. 10) “há uma nova forma de olhar para a AP”, transmitindo mais confiança e credibilidade.

Contudo, se a implementação do governo eletrónico e de medidas que fomentem a utilização de serviços públicos eletrónicos não forem aplicadas de forma cuidadosa podem gerar problemas como a exclusão de determinados grupos na sociedade.

No que respeita ao governo eletrónico e à prestação de serviços eletrónicos, a questão da segurança não pode ser esquecida, visto que a informação assume grande valor e potencia um grande interesse para criminosos.

Os crimes informáticos são cada vez mais recorrentes e os ataques a sistemas de informação nos serviços públicos podem acontecer. Para evitar este tipo de situações, é necessário ter um bom sistema de proteção, neste sentido Chiolas (2008, p. 151) refere que o Plano Nacional de Segurança impõe “o dever de garantia de autenticidade, confidencialidade, integridade e não repúdio da informação, assim como defende a separação de bases de dados públicas e privadas”. A segurança aplicada à prestação de serviços eletrónicos leva ao estímulo da utilização do serviço, quanto mais os cidadãos se sentirem seguros e confiantes, mais facilmente utilizam os serviços *online* (Fonseca & Carapeto, 2009).

Desta feita, existem vários mecanismos de segurança, entre eles a autenticação e a assinatura digital. A autenticação pode ser realizada através do *login* e *password*, isto é, identificação do utilizador e senha de acesso ao serviço, contudo existem outras formas de autenticação. Por sua vez, a assinatura digital é feita através de um certificado digital (emitido por um organismo credenciado), de forma a garantir a integridade e o não repúdio.

Em Portugal, temos, como exemplo, o Cartão de Cidadão (CC), onde a autenticação é feita através de um certificado digital. Com este cartão, ao aceder ao serviço, este reconhece o utilizador e garante que é verdadeiramente ele que está a utilizar o serviço.

2.4. Infoexclusão

“The term “digital divide” refers to the gap between individuals, households, businesses and geographic areas at different socio-economic levels with regard both to their opportunities to access information and communication technologies (ICTs) and to their use of the Internet for a wide variety of activities”

(OECD, 2001, p. 5)

“The digital divide measures the gap between those who are empowered to substantially participate in an information and knowledge-based society and economy, and those who are not.”

(e-Inclusion: New challenges and policy recommendations, 2005, p. 7)

Existem diversos termos utilizados para descrever este fenómeno, neste estudo utilizaremos os termos infoexclusão e infoinclusão. Ao analisar estas definições, verifica-se que ambas definem a infoexclusão como o fosso que existe entre os que participam na sociedade de informação e do conhecimento, e os que não participam. Para complementar esta definição recorreremos a Mossberger, Tolbert, & Stansbury (2003), que referem que o termo *Digital Divide* é utilizado para descrever as discrepâncias que existem no acesso às TIC, discrepâncias essas que podem ser verificadas a diversos níveis.

Por outras palavras, a infoexclusão deriva dos indivíduos que, por diversos fatores, não podem usufruir das vantagens que surgem com a SI, ficando assim à margem desta sociedade que é em grande parte fomentada pelo uso das novas tecnologias. Servon (2002) refere que o surgimento das TIC, para além de estar associado a inúmeras vantagens, pode trazer problemas como o aumento da pobreza e desigualdade. Já a infoinclusão, como podemos deduzir, é o contrário de infoexclusão, isto é, refere-se aos indivíduos que tem capacidade de usufruir das oportunidades que advêm da utilização das TIC , passando assim a fazer parte da SI.

Em Portugal, com o surgimento do Livro Verde para a SI, esta questão não é posta de parte. Se é verdade que a SI apresenta muitas oportunidades, é igualmente verdade que esta apresenta algumas barreiras. Neste sentido, o Livro Verde para SI chama a atenção para a importância de mobilizar os indivíduos através de ações e medidas que “fomentam a participação pública e formação dos cidadãos” (S.A., 1997, p. 10). A não inclusão dos indivíduos leva ao aumento das desigualdades e da exclusão social, ou seja, não afeta apenas

o foro digital, a não inserção nesta sociedade caracterizada pelo uso predominante das TIC irá influenciar de forma gradual a forma de viver dos indivíduos e empresas, aumentando as desigualdades a nível económico e social. Castells (2004) refere que o problema não reside principalmente no acesso mas sim nas consequências que surgiram da falta de acesso. De igual forma, o Livro Verde para a SI reforça que é também responsabilidade dos cidadãos realizarem esforços para se inserirem nesta nova realidade.

Ao longo do estudo foram referidas as vantagens e oportunidades que a SI potencia, contudo, é igualmente importante referir as barreiras que impedem alguns segmentos da sociedade de pertencerem e viverem perante este novo contexto. As barreiras relevantes para o estudo em análise são o acesso, as habilitações, a situação económica, a posição geográfica, o género e a idade.

A questão do acesso foi, por diversas vezes, utilizada em discursos e estudos como uma questão de grande relevo, pois a falta de acesso priva as pessoas de oportunidades. Contudo, ultrapassada esta questão, conclui-se que o acesso era apenas uma barreira menor e que o grande desafio se encontra predominantemente na falta de competências para a utilização do computador e/ou internet. A rápida difusão das TIC não diminui as disparidades pois, por si só, o acesso, apesar de importante, não se traduz no único problema. Mossberger, Tolbert e Stansbury (2003) referem que o acesso é, sem dúvida, importante. No entanto, a verdadeira questão encontra-se na capacidade da sociedade tirar partido das oportunidades oferecidas pela tecnologia.

Na Europa e no mundo, com o advento da SI, surge também a consciência, por parte dos dirigentes, de que devem ser criadas medidas e iniciativas que diminuam os obstáculos que a SI impõe de forma a não agravar as desigualdades. Neste sentido, aquando do surgimento do Livro Verde, a noção de que é determinante para o país criarem-se mecanismos que fomentem a inserção dos indivíduos, bem como a diminuição dos obstáculos, não é posta de parte. Entre outras iniciativas, o Livro Verde refere a existência de quiosques e postos de informação pública como uma forma de colmatar as lacunas para indivíduos que não dispõem de computadores e acesso à internet.

Outra barreira que coloca os indivíduos à margem da SI refere-se à capacidade de utilização do computador e internet. Como foi referido, pelo simples facto de haver acesso não significa que haja utilização, pois são necessárias determinadas competências para utilizar um computador e a internet. Neste sentido, os autores Mossberger, Tolbert e Stansbury (2003) defendem que existem dois aspetos a ter em atenção: as competências técnicas e a literacia eletrónica. O primeiro refere-se às competências básicas necessárias para a utilização do computador, como, por exemplo, utilizar o rato, escrever, entre outras. Já o segundo é algo mais complexo e refere-se à capacidade dos utilizadores saberem utilizar de forma eficaz a informação por forma a resolver ou completar uma necessidade. Tanto as competências técnicas como a literacia eletrónica são requisitos necessários para que se possa usufruir de

forma plena das vantagens que a SI oferece. É aqui que surge a questão das habilitações onde, quanto mais reduzidas forem as habilitações, menor será a capacidade dos indivíduos para utilizar um computador e aceder a serviços *online*. Diversos autores referem que as habilitações são um requisito necessário para desfrutar, de forma plena, da SI, no entanto, este é um dos maiores obstáculos que os países enfrentam.

Se agregarmos ao acesso e habilitações questões relativas à situação económica, à posição geográfica e à idade, o problema agrava-se. Estudos indicam que quanto maior é a idade, mais reduzida é a utilização de computadores e internet, o mesmo se refere para indivíduos com menos rendimentos. A posição geográfica também aponta para o facto de que, indivíduos de regiões e países menos desenvolvidos serão os mais afetados e mais excluídos. Em relação a Portugal, existem diferenças na utilização da internet entre as regiões contudo, Cruz (2008) refere que a posição geográfica não é um fator determinante de exclusão mas sim a conjugação deste com a idade, as habilitações e o rendimento. No que respeita ao género, inicialmente os dados apontavam para uma disparidade entre homens e mulheres, embora, atualmente, ainda existam diferenças, estas já não se refletem de forma acentuada.

Num mundo onde as mudanças são cada vez mais acentuadas, é necessário ter em conta os fatores referidos anteriormente e criar medidas e iniciativas que diminuam as desigualdades entre os que se inserem nesta realidade e os que se encontram dela cada vez mais afastados. Como é referido no relatório *e-Inclusion: New challenges and policy recommendations*, “a inovação tecnológica cria novos gaps”. Apesar de todos os fatores referidos que fomentam o aumento das desigualdades, importa também referir os indivíduos que por vontade própria se autoexcluem, no Livro Verde para a SI são denominados como os que revelam infobia. Neste grupo de indivíduos encontram-se pessoas que possuem todos os requisitos para desfrutarem de forma plena da SI mas que, por livre vontade, simplesmente não utilizam as TIC. Neste sentido, é importante criar cada vez mais e melhores serviços eletrónicos para atrair cada vez mais utilizadores. Mais e melhores serviços, para além de aumentarem a confiança e credibilidade, atraem mais utilizadores.

2.5. Indicadores da SI em Portugal

Durante alguns anos, Portugal demonstrou um certo atraso no que respeita ao desenvolvimento da SI, mas rapidamente revelou o seu desejo de se tornar num país pioneiro e com elevado nível de desenvolvimento.

A criação e aprovação do Livro Verde para a SI, em 1997, foi um acontecimento importante, que demonstra motivação e preocupação em relação a esta matéria. Ao longo do tempo, surgem iniciativas e medidas que levam ao desenvolvimento do país. Surgem programas como as Cidades Digitais, entre muitos outros que fomentam o desenvolvimento e a

utilização das novas tecnologias, respondendo assim ao problema da acessibilidade. Posteriormente, as metas irão no sentido de melhorar as habilitações.

A iniciativa europeia i2010 refere a importância de reduzir as disparidades, que afetam sobretudo idosos, mulheres, pessoas com deficiência, etnias, indivíduos com baixo nível de formação, desempregados e regiões menos desenvolvidas (Comissão das Comunidades Europeias, 2007, p. 3).

Atualmente, Portugal encontra-se entre os países com mais infraestruturas disponíveis e com um nível avançado de sofisticação, encontrando-se na sétima posição no *ranking* realizado pelo World Economic Forum, em 2012. A disponibilidade de infraestruturas é essencial principalmente para indivíduos que não possuem capacidade económica para adquirir um computador e internet. A introdução de quiosques em vários espaços públicos no país, nomeadamente em juntas de freguesias, bibliotecas, entre outros, foi uma iniciativa que muito contribuiu para a posição em que o país atualmente se encontra. De acordo com dados do INE, desde 2002 a 2011, pode verificar-se que o número de agregados familiares com computador tem aumentado (cerca de 64%), o mesmo se verifica em relação à ligação à internet: 58% possuem ligação à internet em casa e 57% ligação à internet através de banda larga. Os resultados evidenciam um aumento da acessibilidade, na maior parte dos países.

No que toca às habilitações, Portugal ainda tem um longo caminho a percorrer. As iniciativas como “Magalhães” e “Novas Oportunidades” contribuíram muito para a expansão e integração dos indivíduos na SI. Contudo, dados do Eurostat demonstram que, de 2005 a 2010, Portugal pouco evoluiu a nível das competências na utilização do computador. Em relação à utilização da Internet, os valores continuam os mesmos, com uma percentagem de 20%. Denotou-se um aumento, em 2006, para 22%. Contudo nos anos seguintes, verificou-se uma quebra e, em 2010, voltou a atingir-se os valores de 2005. A Alemanha é o país que se encontra mais desenvolvido no que respeita à utilização do computador e da Internet, assim como a Holanda, o Reino Unido e a Eslováquia, entre outros. Estes valores chamam a atenção para o problema da falta de conhecimentos que continua a excluir determinados segmentos da sociedade.

Em Portugal, os dados do INE, relativos a 2011, indicam que quanto maior for o grau de escolaridade, maior será a utilização. Há uma diferença significativa na utilização do computador entre indivíduos com o ensino básico (41%) e indivíduos com ensino secundário ou superior (95%). O mesmo acontece no que respeita à utilização da internet, com diferenças pouco significativas entre indivíduos que possuem o ensino secundário e o ensino superior.

No que toca a indivíduos que nunca utilizaram o computador e Internet, em Portugal, a percentagem tem diminuído ao longo dos anos, contudo, ainda persistem valores elevados, em 2010, cerca de 38% dos indivíduos, compreendidos entre os 16 e 74 anos, nunca utilizaram o computador e 41% nunca utilizaram a internet. Um valor que se agrava quando comparado

com os restantes países em análise, Portugal apenas fica à frente da Grécia, Roménia e Chipre.

Em relação a dados sobre o governo eletrónico e serviços públicos, podemos ver que apesar da percentagem de indivíduos que interagem com o sector público ser de 23%, em 2010, verifica-se um aumento ao longo dos anos. Neste sentido, é necessário apelar aos indivíduos para uma maior democracia eletrónica, uma vez que é importante incentivar a utilização de serviços eletrónicos. Neste contexto, saliente-se, a título de exemplo, a elevada percentagem de interação nos países como a Noruega, Islândia, Finlândia, Suécia, Holanda, Luxemburgo, Estónia e Dinamarca. No que respeita à questão do género, ao comparar os valores relativamente a indivíduos que interagem com o setor público, verificamos que ainda existem diferenças, sendo a percentagem maior para o sexo masculino, embora não sejam valores muito significativos e, em alguns países, como por exemplo a Estónia verifica-se o oposto, onde a maior percentagem reside nos utilizadores do sexo feminino. A Holanda, Luxemburgo, Bélgica, Áustria e Croácia são os países onde a diferença entre o género é maior.

Ao analisar dados do INE relativamente a Portugal, podemos verificar que existem diferenças na utilização entre idades, constatando que a maior utilização do computador e internet se encontra em indivíduos entre os 16 e 24 anos. O valor vai decrescendo à medida que a idade aumenta. A partir dos 45 anos, a percentagem de utilização desce para valores inferiores a 50%.

Alves (2008) refere, no seu artigo onde traça os perfis dos utilizadores da internet em Portugal, que a maior barreira se encontra nas baixas habilitações literárias e na falta de interesse e mobilização dos indivíduos para a aprendizagem. Ainda Macedo, et al., (2011, p. 172) apoiando-se em Castell, Luke & MacLennan (2001) referem que o “facto de sermos alfabetizados possibilita que assumamos um papel ativo na sociedade”.

Após a apresentação de alguns dados, verifica-se que Portugal ainda tem um longo caminho pela frente e que as suas metas futuras deverão centrar-se na inclusão dos cidadãos, através da criação de estímulos para a utilização das TIC e para o desenvolvimento da cidadania digital, e também através de uma melhoria contínua dos serviços. Muitas metas já se encontravam na iniciativa “Ligar Portugal”, mas continuam a necessitar de atenção. É importante ter sempre em atenção que as TIC, cada vez mais, melhoram e se expandem. Neste sentido, se não forem tomadas determinadas medidas, continuaremos a registar desigualdades, nomeadamente ao nível de indivíduos com baixas qualificações e que se encontram fora do mercado de trabalho.

3. Metodologia

“O sucesso de um programa de pesquisa petrolífera depende do procedimento seguido.”

(Quivy & Campenhoudt, 2005, p. 17)

Aplicando a ideia dos autores acima citados, o sucesso deste estudo depende do caminho que escolhemos entre os diversos métodos de investigação disponíveis. O caminho escolhido deve ser o mais adequado e eficiente. No fundo, trata-se da utilização do ou dos métodos de investigação que melhor respondam à nossa questão de investigação.

A metodologia deve, sempre, adequar-se aos objetivos propostos no estudo, uma vez que a metodologia escolhida ao acaso pode pôr por terra todos os objetivos a que nos propomos. Por isso, é verdadeiramente importante, após a escolha daquilo que pretendemos analisar, pensar quais as formas de investigação que melhor nos permitem obter os dados que sirvam de ajuda e sustentação à resposta da questão de investigação.

Posto isto, os métodos de investigação apresentados neste estudo foram considerados os mais adequados, para suporte à investigação aqui proposta. Nada pode ser feito ao acaso, a metodologia não pode ser realizada de acordo com os gostos do investigador. É de igual forma importante que os objetivos sejam mensuráveis e passíveis de exequibilidade. De nada servem bons objetivos sem uma boa metodologia e, numa dissertação, cujo tempo é limitado, a aplicação de uma metodologia assertiva é, sem dúvida, um pilar crucial e essencial para o sucesso.

3.1. Metodologia Adotada

Após a leitura de diversas técnicas de investigação e considerando os objetivos do estudo a que nos propomos, a metodologia considerada mais adequada é o estudo de caso, visto que se pretende, neste trabalho, aferir as possíveis implicações de uma medida de obrigatoriedade, neste caso em específico, pretende-se avaliar se a medida de obrigatoriedade de prova de condição de recursos pode constituir-se como uma forma de infoexclusão. Trata-se de uma medida e de um fenómeno específico e, por essa razão, considera-se mais adequado o estudo de caso.

Yin (Yin *apud* Campomar, 1991, p.96) define este método de investigação como “uma forma de fazer pesquisa social empírica ao investigar-se um fenómeno atual dentro do seu contexto de vida real”. Yin refere ainda o facto de que uma investigação, através do estudo de caso, pode conter dados qualitativos e quantitativos (Yin, 2005). Na ótica de Ventura, após

análise de opiniões de diversos autores, o estudo de caso pode ser entendido como um “método de investigação que deve ser claro e contextualizado no tempo e lugar” (Ventura, 2007, p. 384), características estas que se evidenciam neste estudo, visto tratar-se de uma investigação explicativa, que utiliza maioritariamente dados quantitativos e que procura responder a uma situação e contexto atual, nomeadamente à prova de condição de recursos, cujo preenchimento é realizado *online*, e é de carácter obrigatório, entre Outubro de 2010 e Janeiro 2011.

Gil (Gil *apud* Ventura, 2007, p. 385) explica que os casos de estudo na sua generalidade apresentam quatro fases:

1. “Delimitação do caso;
2. Recolha de dados;
3. Seleção, análise e interpretação dos dados;
4. Elaboração do relatório.”

A primeira fase consiste na análise da bibliografia existente e ainda na necessidade de delinear quais os dados necessários e concretizáveis para responder aos objetivos propostos. No que respeita à análise bibliográfica utilizada neste estudo, foram tidos em consideração estudos semelhantes que retratam a infoexclusão em serviços públicos *online*.

Após esta análise, constata-se que, embora existam estudos sobre a infoexclusão e serviços públicos *online*, a medida aplicada pela segurança social tem como característica única e diferenciadora o facto de ser uma medida de carácter obrigatório o preenchimento *online* por todos os indivíduos que pretendam solicitar ajuda pública, quer isto dizer que, o preenchimento da prova de condição de recursos, apenas pode ser realizado através do acesso à Segurança Social Directa.

Foi estabelecido também a realização de uma entrevista exploratória, o levantamento de dados junto do Instituto da Segurança Social (ISS) e a realização de inquéritos por questionários, pois estes dados são necessários para os objetivos aqui propostos.

Na fase da recolha de dados, sublinha-se o facto de os dados poderem ser qualitativos e quantitativos, conforme a necessidade do investigador perante o tema que estuda. No âmbito deste estudo, os dados são maioritariamente de carácter quantitativo, utilizando técnicas como o inquérito por questionário, que posteriormente será referido.

Após a recolha de dados, segue-se a terceira fase que, como o próprio nome indica, se refere à seleção, análise e interpretação dos dados. É igualmente importante, seleccionar os dados e saber analisá-los, pois não devemos interpretar dados de acordo com aquilo que gostávamos que se verificasse, uma vez que é necessário que o investigador seja imparcial e não opine de acordo com os seus desejos e formas de pensar. É de realçar, ainda, a importância de ter sempre presente as possíveis limitações ao desenvolvimento do trabalho.

A última fase diz respeito à elaboração dos resultados e conclusões de todo o trabalho realizado, confrontando os objetivos iniciais com os resultados finais, retirando daí ilações. É no fim, ou seja, após termos todos os dados necessários e a respetiva análise e interpretação dos dados recolhidos, que se poderá concluir algo sobre todo o trabalho realizado.

Ventura (2007, p. 386) indica que as vantagens da utilização do estudo de caso passam por possibilitar a criação de novos estudos; permitir uma análise profunda, enfatizar múltiplas dimensões do problema e ter como característica a simplicidade nos procedimentos. Contudo, a mesma também apresenta algumas limitações, tais como a dificuldade em generalizar resultados, e o risco de proximidade entre o investigador e a investigação.

Yin (2005, p. 33) alega que “a investigação de estudo de caso pode basear-se em várias fontes de evidências”, ou seja, podem ser utilizadas múltiplas técnicas de investigação. O mesmo autor acrescenta ainda que “as várias fontes são altamente complementares, e um bom estudo de caso utilizará o maior número possível de fontes” (Yin, 2005, p. 112).

É neste sentido que passaremos à apresentação e contextualização de todos os instrumentos complementares de investigação utilizados no decurso deste estudo, nos três tópicos seguintes:

- Análise de documentos e dados;
- Entrevistas Exploratórias;
- Inquéritos por questionários.

Tanto as entrevistas como os questionários constituem uma forma de observação direta, visto que o investigador se dirige aos indivíduos para obter informação. Quivy e Campenhoudt (2005, p. 164) afirmam que na observação direta “o instrumento de observação é um questionário ou um guião de entrevista”.

3.1.1. Análise de documentos e dados

A análise de documentos refere-se à consulta de referências bibliográficas válidas para a temática apresentada, uma vez que a análise de documentos permite estabelecer, conhecer e compreender conceitos importantes sobre a temática. A revisão bibliográfica dota os indivíduos de capacidade para conhecer estudos realizados sobre o tema e permite aos indivíduos criar novo conhecimento.

Segundo Yin, “os documentos desempenham um papel explícito em qualquer coleta de dados, ao se realizar estudos de caso” (Yin, 2005, p. 114), querendo isto reafirmar a importância de uma revisão bibliográfica no desenvolvimento e consolidação de um trabalho.

Posto isto, denota-se que a leitura permitiu compreender o desenvolvimento da SI e as implicações desta na organização social, conhecer as alterações realizadas, bem como as melhorias ao nível do sector privado e, em especial, do sector público. O governo eletrónico constituiu uma revolução na forma de trabalho e visão do sector público, permitindo a modernização deste, e os conceitos subjacentes permitem-nos ainda compreender e refletir sobre a infoexclusão, que é o fenómeno em análise neste estudo.

A leitura sobre os temas aqui enunciados possibilitou uma análise mais coerente do estudo desenvolvido, pois seria incorreto, e um grave erro, falar em infoexclusão sem previamente adquirir o conhecimento do que levou ao surgimento deste fenómeno, conhecendo as suas implicações, tal como as possíveis soluções.

Na análise de dados, referimo-nos a dados que foram solicitados ao ISS, relativos à prova de condição de recursos. Os dados solicitados compreendem o período de realização de prova de condição de recursos, de outubro de 2010 a 31 de janeiro de 2011.

Para Yin, os dados solicitados ao ISS denominam-se “registos em arquivos” (Yin, 2005, p. 115) e são referidos como uma fonte válida e igualmente importante na realização de um estudo de caso.

Após a recolha de todos os dados, pretendemos ser capazes de os confrontar com o objetivo de responder à questão de investigação, e ainda visamos a caracterizar os indivíduos com mais dificuldades, bem como compreender as maiores dificuldades que os mesmos enfrentam.

3.1.2. Entrevista exploratória

As entrevistas, segundo Quivy e Campenhoudt (2005, p. 69), permitem descobrir aspetos ainda por identificar e “alargar o campo de investigação”. Acrescentam ainda que estas entrevistas devem ser abertas, flexíveis e não devem ser extensas, relativamente ao número de questões (Quivy & Campenhoudt, 2005).

Ketele e Roegiers (1993, p. 22) mencionam que a entrevista constitui uma forma de recolha de informação, através de conversas orais com indivíduos que possuem determinadas características, permitindo obter informações sobre o tema em análise. Proporciona ainda ao investigador, em certos casos, descobrir novas informações ou aspetos que ainda não tinham sido considerados.

Em suma, as entrevistas exploratórias servem como primeiro contacto com um indivíduo que possui competências ou conhecimentos sobre o tema em análise. Permitem ao

investigador esclarecer dúvidas que possa ter e obter uma outra visão sobre determinados aspetos sobre os quais possa ainda não ter pensado e/ou adquirido informações.

Quivy e Campenhoudt (2005, p. 77) apontam alguns aspetos importantes a ter em conta na realização das entrevistas exploratórias, tais como:

- O número reduzido de questões;
- A atitude neutra de forma a não afetar o conteúdo da entrevista;
- A intervenção da forma mais aberta possível;
- A gravação da entrevista para não perder informação;
- A criação de um ambiente adequado.

Os mesmos autores (Quivy & Campenhoudt, 2005) apresentam duas formas de fonte de informação: o discurso enquanto fonte de informação e o discurso enquanto processo. A primeira pretende obter informação e conhecimento real sobre assunto relevante, adquirindo ou construindo pressupostos. Já o segundo refere-se à experiência e percepção do entrevistado.

Foi neste sentido que foi feita uma entrevista enquanto forma de adquirir informação. A entrevista foi realizada à Doutora Áurea Neto Dias, Diretora do Serviço de Atendimento e Prestações de Aveiro, da Segurança Social de Aveiro, com o objetivo de recolher informação sobre o processo de realização da prova de condição de recursos e sobre as precauções tidas em conta pelo serviço relativamente à possível exclusão dos indivíduos que são considerados mais passíveis deste risco. Também foi solicitada ajuda para a realização do inquérito por questionário aos funcionários.

No intuito de obter a informação acima enunciada, foi elaborado um guião (Anexo 1), que serviu de apoio no momento de recolha da informação. Apesar de se tratar de uma entrevista exploratória, a criação de um guião é importante para que a entrevista se realize num ambiente agradável, sem perda de informação.

3.1.3. Inquérito por Questionário

Quivy e Campenhoudt (2005) caracterizam o inquérito por questionário pela aplicação de questões a determinados indivíduos representativos, relacionados com o tema que o investigador pretende analisar.

Os mesmos autores defendem que existem duas formas de administração do questionário: direta e indireta. Aqui, optou-se pela primeira forma de administração onde “são os próprios inquiridos que respondem” (Quivy & Campenhoudt, 2005, p. 118).

Ketele e Roegiers (1993, p. 35) definem o inquérito como “um estudo de um tema preciso junto de uma população cuja amostra se determina a fim de precisar certos parâmetros”.

A construção do inquérito passou por diversas fases. Iniciou-se pela separação da questão de investigação e pela definição dos conceitos principais. Depois da definição dos conceitos extraíram-se as características essenciais que constituem cada conceito, ou seja, as variáveis e os indicadores que permitem ao investigador, após o desdobramento, elaborar as perguntas do questionário.

Neste estudo, serão realizados dois questionários, um aos funcionários do serviço relevante e outro aos indivíduos que realizaram preenchimento *online* da prova de condição de recursos.

Como o questionário se aplica a públicos diferentes, a linguagem utilizada em cada questionário é um pouco diferente. O cuidado na forma como se concebe e se pronuncia cada questão deve ter sempre em consideração o tipo de população a quem se vai aplicar. Indivíduos com mais habilitações requerem uma linguagem mais elaborada, enquanto indivíduos com habilitações baixas requerem um tipo de linguagem diferente, mais acessível e decodificável.

A estrutura de cada questionário é similar, pois ambos se dividem em três secções que se denominam da mesma forma mas se organizam de forma diferente (e possuem questões diferentes). As secções são as seguintes: caracterização dos beneficiários; dificuldades dos beneficiários; e serviços e funcionários.

Esta estrutura foi idealizada de acordo com as informações pretendidas. Para se analisar a infoexclusão é necessário contemplar três aspetos: as características dos indivíduos, as dificuldades destes e o serviço e funcionários. É importante compreender se o serviço se encontrava devidamente equipado e se os funcionários estavam devidamente informados e preparados para prestar apoio às dúvidas dos indivíduos.

Ambos os questionários são constituídos por perguntas fechadas, o que significa que são apresentadas, pelo inquiridor, opções de resposta aos indivíduos. Estes, dentro das opções apresentadas, optam pela que lhes pareça mais adequada. Neste tipo de questões, a limitação encontrada é a possibilidade de perda de informação, visto que o inquirido não pode transmitir a sua opinião/resposta e é por essa razão que a elaboração dos questionários passa por um pré-teste, que ajuda a compreender as possíveis falhas existentes, tanto ao nível da linguagem e da perceção das dificuldades que o inquiridor possa não ter antecipado, como a falta ou não de outros aspetos a ter em consideração.

Todos os dados solicitados aos funcionários, aos indivíduos e até mesmo aos serviços da Segurança Social, são realizados e tratados de forma anónima, sendo o sigilo uma condição deste estudo, onde a resposta aos questionários é estritamente voluntária.

Inquérito por Questionário aos funcionários

No que concerne ao questionário aos funcionários, este tem como objetivo principal aferir a perceção das dificuldades dos indivíduos e das restantes características relevantes do serviço.

O questionário é composto por 13 questões e foi disponibilizado aos funcionários em formato eletrónico através de uma hiperligação. A realização do questionário foi previamente autorizada pelo ISS e a hiperligação foi reencaminhada para os funcionários, pelo próprio ISS, através de correio eletrónico aos funcionários.

Para que o questionário estivesse disponível online, utilizou-se a ferramenta “formulário”, disponibilizada de forma gratuita no “Google Docs”. Esta ferramenta permite criar um questionário, embora com algumas limitações e, após submissão do questionário, este fica automaticamente registado numa folha de cálculo do “Google Docs”.

As vantagens da utilização desta ferramenta são:

- Baixo custo na aplicação;
- Maior comodidade e ganho de tempo, tanto para os funcionários como para o inquiridor (realizar em formato papel significaria custos mais elevados e mais tempo despendido na aplicação e recolha dos dados, nomeadamente na deslocação do inquiridor aos ISS);
- Possibilidade de criar perguntas de carácter obrigatório e dividir o questionário em secções;
- Minimização dos riscos de edição por terceiros;
- Restrição do acesso, ou seja, o inquiridor pode disponibilizar o questionário a um público em geral ou pode cingir o acesso a quem tiver o *link* (também pode ser enviado por correio eletrónico) como pode ficar apenas guardado;
- Elevada facilidade no preenchimento do questionário, assim como no envio e receção do mesmo.

As limitações da utilização desta ferramenta correspondem à construção de determinado tipo de perguntas, uma vez que permite realizar questões de escolha múltipla, em escala, texto, entre outras, mas não foi verificada por parte do inquiridor a possibilidade de construção de perguntas onde a resposta pudesse ser ordenada por ordem de preferência.

Desta forma, o formato de algumas perguntas teve de ser alterado (questões 7, 9, 10 e 11, Anexo 2), perdendo assim alguma informação que seria relevante.

Numa fase inicial, um aspeto desejado era a aplicação deste questionário a nível nacional. Contudo, apenas foi autorizada a realização do mesmo em sete serviços centrais de regiões diferentes. Por acordo entre inquiridor e o ISS, os centros onde foram aplicados os questionários são Aveiro, Porto, Guarda, Faro, Évora, Coimbra e Setúbal, que, na sua totalidade, possuem um total de 728 funcionários, distribuídos conforme se representa na Tabela 1.

Tabela 1 - Número de funcionários por serviço estudado

Serviços Centrais	Nº. de Funcionários
Aveiro	102
Porto	226
Guarda	53
Faro	100
Évora	46
Coimbra	100
Setúbal	101

Inquérito por Questionários aos indivíduos

O questionário é realizado aos indivíduos que realizaram prova de condição de recursos e tem como objetivo verificar a existência, ou não, de dificuldades e, no caso de existirem, identificar as dificuldades que os indivíduos sentiram face à realização da prova de condição de recursos. O questionário é composto por 26 perguntas (Anexo 3).

Num estudo onde se pretende verificar a existência, ou não, de infoexclusão face a um serviço público, faz todo o sentido questionar os indivíduos. Como vamos compreender as dificuldades dos indivíduos? Foi ao questionarmo-nos desta forma que compreendemos que é importante e mais adequado aplicar a técnica do inquérito por questionário.

A aplicação do questionário foi realizada através do telefone, a partir de uma lista telefónica com números fixos de todo o país, com escolha aleatória dos números contactados, sendo a amostra composta pelos indivíduos que atenderam. Desta forma, procurou-se que a amostra fosse representativa da população alvo do estudo.

Segundo Cassiani, Zanetti e Pelá (1992) a utilização do telefone tem a vantagem de ter um custo relativamente baixo, registam-se elevadas taxas de resposta e uma maior facilidade na aplicação das questões.

Hostti, Donlea e Walljasper (apud Cassiani, Zanetti & Pelá, 1992) ilustram as vantagens e desvantagens da utilização do telefone, referindo que as vantagens podem ser a rápida resposta às questões, a baixa taxa de recusa e a capacidade de obter uma amostra alargada. Já as desvantagens relacionam-se com a dificuldade de identificar respostas erradas e com o fato de apenas se abrangerem indivíduos que possuem telefone fixo.

Ora, numa sociedade onde o telemóvel impera, existe uma perda de informação por não inquirir indivíduos que não possuem telefone fixo, pois em muitos casos os indivíduos possuem apenas telemóvel, ou nenhum destes meios. No entanto, devido aos constrangimentos existentes, o uso do telefone fixo foi considerado como aceitável para os objetivos em causa, apesar das inerentes limitações.

3.2. Tratamento de dados

De acordo com Quivy e Campenhoudt (2005, p. 222) a “utilização dos computadores transformaram profundamente a análise dos dados”. Para analisar os dados obtidos através dos questionários, seria mais adequado utilizar a ferramenta SPSS (Statistical Package for the Social Science), pois este programa permite realizar uma análise estatística dos dados recolhidos. Os mesmos autores referem que este método é o mais adequado na análise de dados quantitativos (Quivy & Campenhoudt, 2005).

Contudo, apesar da utilização deste programa ser mais vantajosa e adequada, a análise foi realizada através da utilização do programa Excel, que permitiu igualmente a análise dos dados.

Ketele e Roegiers afirmam que existem diversas estratégias de tratamento de dados, portanto, deve ser utilizada a que mais se adequar. No mesmo sentido referem que o tratamento de dados deve ser “pertinente, válido e fiável” (Ketele & Roegiers, 1993, p. 247).

A principal dificuldade deste estudo prende-se com a baixa taxa de respostas obtidas na aplicação dos questionários. Infelizmente esta dificuldade impossibilitou uma análise individual por serviço e por localização geográfica.

Inicialmente pretendia-se uma margem de erro de 5% contudo, após a aplicação dos questionários e o baixo número de respostas recolhidas surge a necessidade de reformular a margem de erro.

Para reformular a margem de erro de acordo com a amostra obtida, recorremos ao *site* <http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>, onde se introduzem os valores e o mesmo realiza o cálculo automaticamente. Relativamente ao questionário aos funcionários, com um nível de confiança de 95%, uma percentagem de 50% numa população de 728 funcionários e com uma amostra de 179, a margem de erro é de 6,37%.

No que respeita ao questionário aplicado aos indivíduos, os valores respeitantes ao nível de confiança e à percentagem mantêm-se. Como o valor da população respeitante aos indivíduos é elevado, pois agrupa todos os indivíduos que recorreram a prestações familiares, RSI, subsídio social de desemprego, entre outras, bastou colocar o número de requerentes com processamento de abono de família em 2010 (1252260)¹. Por este valor já representar uma imensa população e com uma amostra de 96, a margem de erro é de 10%.

Apesar das dificuldades encontradas, ao conjugar a informação da aplicação dos questionários com a entrevista exploratória aplicada e a revisão bibliográfica, foi possível realizar uma análise e responder à questão de investigação aqui proposta.

¹ http://www2.seg-social.pt/preview_documentos.asp?r=8440&m=PDF

4. Estudo de caso

O presente capítulo apresenta o serviço eletrónico da Segurança Social: a Segurança Social Direta. Faremos uma breve apresentação do serviço (a quem se destina, o nível de sofisticação, entre outras informações). Apresentamos também a Prova de Condição de Recursos, visto que se trata da prova à qual foi aplicada a medida de obrigatoriedade de preenchimento pela internet.

Posto isto, apresentaremos a análise de dados do questionário aplicado aos funcionários e, posteriormente, os dados referentes aos indivíduos. Após esta análise, realizaremos uma discussão dos resultados obtidos agregados.

4.1. Segurança Social Direta (SSD)

“A Segurança Social Direta é um canal direto, rápido, eficaz e seguro que permite às pessoas e às empresas, através da internet, usufruir dos serviços da Segurança Social sem terem de se deslocar aos Serviços de Atendimento da Segurança Social.”

(Instituto da Segurança Social, I.P., 2012, p. 4)

O estudo em análise incide sobre um serviço disponibilizado pela Segurança Social (SS). Como tal, torna-se pertinente realizar uma apresentação geral da Segurança Social Direta (SSD), que não é mais do que uma nova forma de prestação de serviços. É o “balcão eletrónico da segurança social” (Instituto de Informática, IP, 2008), e disponibiliza um grande leque de serviços para cidadãos e empresas. Trata-se de um “Serviço Totalmente Transacional e Integrado com o Sistema de Informação da Segurança Social” (Instituto de Informática, IP, 2008). Contudo ao realizar uma análise aos serviços disponibilizados no portal, verificamos que, atualmente, estes se encontram no nível da personalização pois, após o registo na SSD, este reconhece automaticamente o utilizador. É considerado como o nível mais desejável, tanto para o serviço como para os seus utilizadores, algo que torna a SSD como um exemplo de melhoria e inovação para outros serviços da AP.

Com a criação desta nova forma de atendimento, em 2005, a segurança social torna-se inovadora e moderna e pretende criar mais proximidade com os seus intervenientes, obter maior transparência, mas também combater fraudes e a evasão fiscal, entre outros objetivos. Em termos estratégicos, a segurança social pretende “mobilizar os portugueses para a Sociedade de Informação e Conhecimento” (Instituto de Informática, IP, 2008), através de uma interação direta, com recurso à internet, entre os intervenientes. Para além de interagir com os

cidadãos e empresas, esta também comunica com outros organismos da AP, o que permitiu detetar e combater fraudes.

As vantagens associadas ao balcão eletrónico da SSD são:

- Maior diversidade na prestação de serviços;
- Redução de filas de espera e de custos;
- Aumento no número de acessos;
- Inovação e modernização da SS;
- Desburocratização e simplificação de processos;
- Aproximação com os cidadãos e empresas.

(Instituto de Informática, IP, 2008)

Na ótica do utilizador, também há vantagens, como a rapidez e facilidade no acesso, tal como a diminuição de custos de deslocação e tempo. Contudo, também existem desvantagens, como o facto de muitos utilizadores não possuírem determinados requisitos necessários para aceder à SSD, como por exemplo, acesso a computador e/ou internet; o facto de se não possuir conhecimentos necessários para utilizar computador e navegar na internet, bem como a necessidade de compreender a linguagem exposta pelo serviço.

A questão da segurança não é posta de parte e a SSD apresenta um elevado nível de segurança. O acesso pode ser feito através da identificação do utilizador e da senha de acesso (*login* com o número de segurança social e *password*, emitida pelo serviço da segurança social, através do envio de correio postal), ou através da utilização do CC. Esta forma de acesso encontra-se recentemente disponível (2009) e constitui um importante elemento de inovação e modernização. Contudo, para aceder com o cartão de cidadão é necessário possuir um leitor de cartões.

O que nos leva a estudar o serviço da SSD é a introdução da medida de obrigatoriedade de preenchimento da Prova de Condição de Recursos (PCR), uma vez que o preenchimento desta prova se realiza unicamente no portal da SSD, razão pela qual esta questão desperta interesse. Não se torna aqui relevante o conteúdo em si do que é solicitado nos formulários, mas sim, tendo em conta tudo o que foi abordado ao longo do enquadramento teórico, verificar se esta medida teve ou não em conta o perfil dos utilizadores da internet em Portugal, bem como verificar se esta medida pode ser considerada como uma medida que acentua o fosso existente entre os indivíduos que participam na SI e os que, por motivos já discutidos, não participam.

Posto isto, passaremos então a explicar o que é a PCR e quais as medidas realizadas aquando da introdução desta medida pelo serviço da SS.

4.2. Prova de Condição de Recursos

“A condição de recursos é o conjunto de condições que o agregado familiar deve reunir para poder ter acesso às Prestações Familiares, Subsídio Social de Desemprego, Rendimento Social de Inserção e Subsídios Sociais de Parentalidade, bem como de outros subsídios e apoios do Estado.

Define o limite máximo de rendimentos até ao qual as pessoas têm direito a estas prestações sociais. Tem como objetivo possibilitar a atribuição das prestações sociais às pessoas que realmente necessitam delas, de forma mais rigorosa e eficiente, e combater a fraude no acesso às prestações sociais.”

(Instituto da Segurança Social, I.P., 2010)

A PCR surge em 2010 através do decreto-lei n.º70/2010, atualmente já sofreu algumas alterações tanto a nível de leis como no que respeita ao guia prático, que é uma ferramenta de apoio para os utilizadores. A atualização do guia prático, em 2012, inova com a introdução de casos práticos, que ajudaram a compreender melhor como os cálculos são realizados, poder-se-á argumentar que esta alteração exibe de certa forma alguma transparência por parte da SS. A introdução desta medida permitirá “mais coerência na atribuição de subsídios, aumentar a eficiência e o rigor, mas também aumentar a responsabilidade por parte dos destinatários” (Decreto-Lei n.º 70/2010 de 16 de Junho, 2010, p. 2081).

A PCR consiste num formulário eletrónico e é de carácter obrigatório para todos os indivíduos que solicitam subsídios e apoios ao Estado, tais como: Prestações Familiares; Rendimento Social de Inserção (RSI); Subsídio Social de Parentalidade e Subsídio Social de Desemprego e só pode ser realizado por meio eletrónico e com acesso à internet, após o registo e acesso à SSD. “A Prova é feita apenas na Segurança Social Direta, em www.seg-social.pt, no período indicado no ofício que receber na sua morada.” (Instituto da Segurança Social, I.P, 2010)

Para aceder à Segurança Social Direta, é necessário, primeiramente, registar-se e aguardar que a palavra-chave chegue através do correio postal ao domicílio, num período de 10 dias, e só então poderá aceder ao serviço. Para os cidadãos que já usufruíam de subsídios, a segurança social enviou ofícios a informá-los da necessidade de preencherem a PCR, dentro dos prazos estipulados nos ofícios.

A partir do momento em que os indivíduos possuem o número de beneficiário atualizado com 11 algarismos, e tenham a palavra-chave, podem aceder à SSD e realizar o preenchimento. Caso não possuam estes requisitos, o número de beneficiário pode ser atualizado, também, pela SSD, bem como o pedido de envio da palavra-chave.

Na entrevista exploratória realizada, um dos aspetos abordados prende-se na tentativa de compreender como o processo da aplicação da medida foi realizado e que apoios foram

disponibilizados aos cidadãos. No que respeita ao primeiro, o processo foi realizado em quatro fases, isto é, os ofícios enviados aos cidadãos continham datas limites de submissão da PCR diferentes, já tendo em conta a possibilidade de congestionamento do serviço. Contudo, devido a problemas associados a atrasos no envio da palavra-chave para aceder à SSD e a dificuldades dos cidadãos, o prazo de submissão da PCR foi alargado até finais de janeiro 2011. No que concerne ao segundo aspeto em análise, para além de apoio presencial, foi criada uma linha telefónica de apoio ao preenchimento da PCR, que funcionava todos os dias úteis das 9 horas às 18 horas e cujo custo era igual ao de uma chamada local, (Instituto da Segurança Social, I.P, 2010).

Tendo em consideração a falta de acesso a infraestruturas, a SS disponibilizou nos espaços dos seus serviços quiosques de apoio. Os quiosques são computadores com acesso à internet, nomeadamente ao portal da SSD. Foi dada formação aos prestadores de serviços e, para auxiliar os funcionários na prestação do serviço, o serviço central da Aveiro em colaboração com o Instituto Português da Juventude (IPJ) de Aveiro contratou voluntários. Por último, os indivíduos que pretendiam solicitar o RSI tiveram o acompanhamento individual e específico por uma técnica especializada da SS.

De acordo com a opinião da entrevistada, esta medida trouxe vantagens como a atualização da base de dados, melhoria da comunicação entre todos os intervenientes, aumento do controlo e diminuição do número de fraudes. Apesar de alguns constrangimentos inerentes à implementação da medida, como por exemplo, a resistência à mudança por parte dos cidadãos, esta medida trouxe inúmeras vantagens, e exige uma mudança de atitude por parte dos cidadãos, concluindo-se mesmo que esta medida tem como vantagem a inclusão obrigatória de todos os beneficiários.

Após compreendermos o que é a SSD e a Condição de Recursos, bem como, o seu funcionamento e os apoios disponibilizados à prestação de serviços, foi aplicado o inquérito por questionários aos funcionários e aos beneficiários. Os tópicos seguintes centram-se na análise dos dados obtidos.

4.3. Análise de dados relativos ao inquérito por questionário aos funcionários

No capítulo anterior, foi referida a importância da aplicação do inquérito por questionários aos funcionários, cujo objetivo se prende com a tentativa de aferir a perceção destes relativamente ao serviço prestado e às dificuldades dos indivíduos que solicitaram apoio, no que respeita à PCR.

Recorde-se que o questionário foi distribuído a todos os funcionários dos serviços apresentados na tabela nº1, no capítulo anterior, que ilustra o número de funcionários por

serviço estudado. Ao todo, o questionário foi aplicado a 728 funcionários, o número de respostas válidas obtidas foi de 179, o que equivale a 25% do valor total.

O questionário encontrava-se dividido em três secções: serviço e funcionários, caracterização dos beneficiários e dificuldades dos beneficiários. A primeira secção pretende verificar se o serviço dispunha de equipamentos e funcionários suficientes para a prestação do serviço, bem como conferir se os funcionários se encontravam preparados para prestar apoio adequado aos indivíduos.

No que respeita à estrutura desta secção, esta é constituída por 6 questões: duas são questões de escala, onde o 1 significa que o inquirido discorda plenamente e 5 significa que concorda plenamente. Os inquiridos devem optar pelo que mais se aproxima à sua opinião. As restantes questões são de escolha múltipla.

Na elaboração dos questionários foram tidas em consideração as informações obtidas na entrevista exploratória. Neste sentido questionou-se os funcionários na tentativa de compreender se nos restantes serviços em análise foram adotadas as mesmas medidas de apoio, como por exemplo, aferir se os funcionários tiveram formação, se existiam voluntários para auxiliar na prestação do serviço bem como se existiam quiosques de apoio com acesso restrito ao portal da SSD.

Na primeira questão (questão de escala), os funcionários deveriam refletir a sua opinião, descrevendo se o serviço se encontrava devidamente equipado, com computadores e acesso à internet, em número suficiente para responder às necessidades dos indivíduos. As respostas obtidas, como pode ser verificado na figura 1, ilustram que na opinião dos inquiridos o serviço encontrava-se munido de computadores com acesso à internet em número suficiente para a prestação do serviço em análise, isto é, 37% dos inquiridos concordam plenamente e 27% apenas concordam.

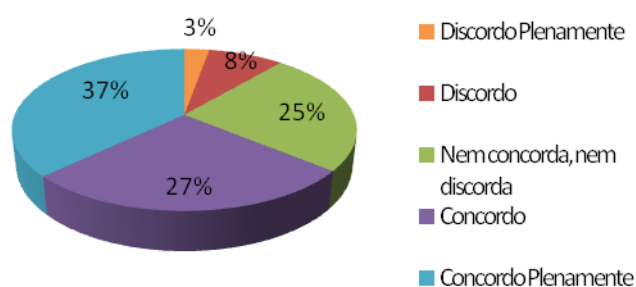


Figura 1 - O serviço encontrava-se devidamente equipado, com computadores e acesso à internet, em número suficiente, para responder às questões dos indivíduos.

Os resultados apontam para a existência de meios nos serviços, pois 92% dos inquiridos responderam que o serviço dispunha de quiosques (Figura 2). Aos inquiridos que responderam de forma positiva, foi-lhes questionado o número de quiosques disponíveis, sendo que no geral existia pelo menos um quiosque disponível em cada serviço. Numa percentagem inferior, mas igualmente relevante, de 67%, afirmam existir voluntários para auxiliar na prestação de serviço (Figura 3).

No seguimento do que foi solicitado em relação aos quiosques, na maioria dos serviços existiam entre 1 a 2 voluntários, conforme a dimensão e afluência do serviço.

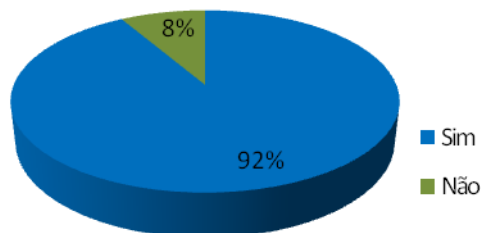


Figura 2 - Existência de quiosques

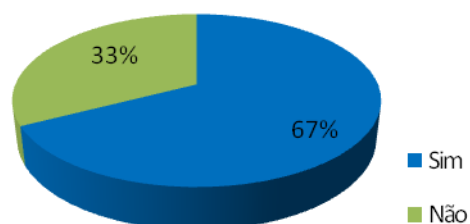


Figura 3 - Existência de voluntários

A questão seguinte pretendia saber quais os indivíduos que solicitaram mais ajuda para o preenchimento da PCR. Os resultados indicam que 72% dos inquiridos consideram que foram ambos os sexos a solicitar ajuda, contra 28% que responderam que foram os indivíduos do sexo feminino que mais solicitaram ajuda (Figura 4).

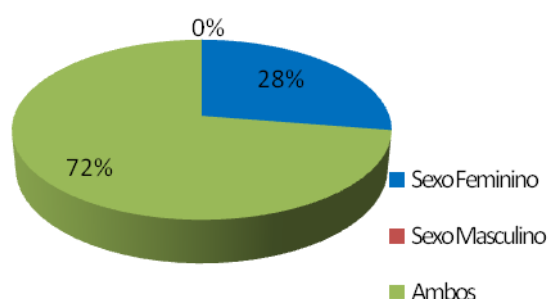


Figura 4 - Indivíduos que solicitaram ajuda

No que respeita à questão da formação dos funcionários, 61% afirmam não ter auferido de formação para poderem responder e dar o devido apoio às dúvidas dos indivíduos (Figura 5). Aveiro, Coimbra e Porto foram os serviços onde os inquiridos afirmam ter recebido formação, o inverso se verifica nos restantes serviços. À questão “Como avalia a qualidade da formação?”, 39% dos inquiridos afirmam que foi boa, 54% consideram ser suficiente e apenas 7% avaliam a qualidade da formação como insuficiente (Figura 6).

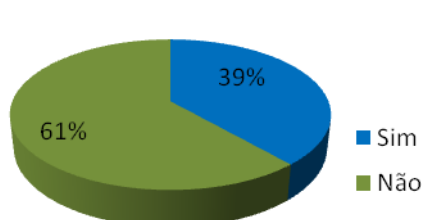


Figura 5 - Formação de funcionários

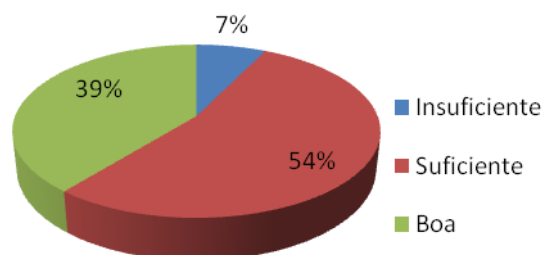


Figura 6 - Como avalia a qualidade da formação?

A questão seguinte prende-se com a opinião dos inquiridos acerca dos seguintes aspetos: a preparação para prestar apoio aos indivíduos, a informação que lhes foi transmitida e a eficácia do apoio prestado pelos cidadãos aos indivíduos.

Neste sentido, no que respeita à preparação dos funcionários para responder e ajudar os indivíduos nas suas dúvidas (Figura 7), existe falta de opinião, pois 37% dos inquiridos nem concordam nem discordam e a percentagem de indivíduos que concordam (28%) e discordam (22%) não oscila muito. Ao nível de cada serviço, a indecisão verifica-se na maioria dos serviços com exceção de Évora e Guarda. É em Coimbra e Évora que se verifica um maior número de inquiridos que consideram que não se encontravam devidamente preparados para responder e ajudar os indivíduos. Já os restantes serviços demonstram o oposto, todavia, as diferenças entre os polos apresentados não são significativas.

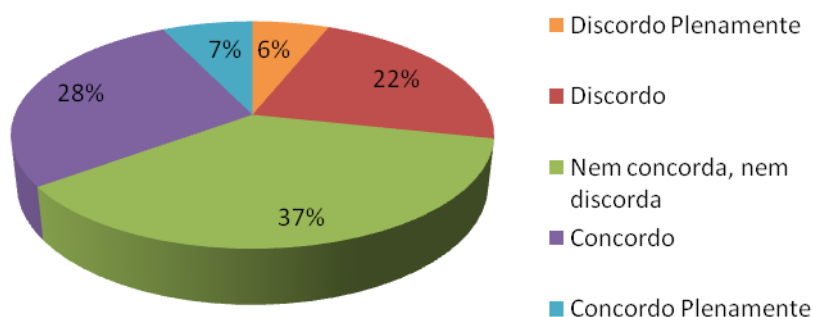


Figura 7 - Preparação dos funcionários para a ajudar os indivíduos

O mesmo se apura quando analisada a opinião dos inquiridos quanto à obtenção de informação sobre como todo o processo da PCR iria funcionar. A percentagem de inquiridos sem opinião apresenta o mesmo valor (37%).

Ao comparar as respostas obtidas a partir dos dados apresentados anteriormente, verifica-se que apesar dos indivíduos se encontrarem informados sobre todo o processo da PCR, estes continham ainda algumas indeterminações que não os permitiam estar devidamente preparados para apoiar os indivíduos nas suas dificuldades, como podemos observar ao comparar os gráficos seguintes (Figura 7 e 8), que apresentam os valores gerais, em percentagem, dos dados apresentados.

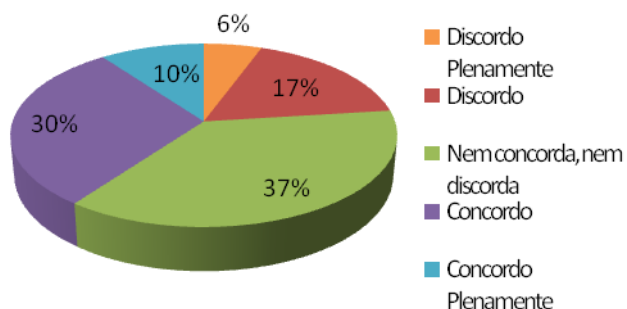


Figura 8 - Informação sobre o processo da PCR

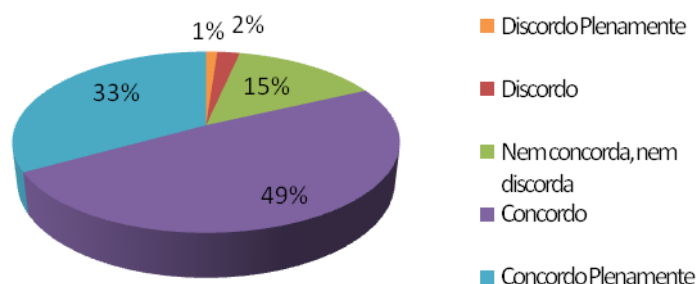


Figura 9 - O apoio dado pelos funcionários permitiu que os indivíduos com dificuldades submetessem com sucesso a prova de condição de recursos.

Quanto à eficácia do apoio prestado pelos funcionários, existe uma elevada percentagem de inquiridos que concordam (49%) e concordam plenamente (33%), como podemos observar na figura 9, o que permite apurar que, apesar da indecisão de respostas acerca da informação que os funcionários tinham sobre o processo da PCR e da preparação que estes tinham para ajudar os indivíduos, os funcionários consideram que o apoio prestado aos indivíduos permitiu que os mesmos submetessem com sucesso a PCR.

A segunda secção, como já foi referido, analisa a caracterização dos beneficiários, pois é do interesse do investigador caracterizar os indivíduos que possuem mais dificuldades e solicitaram apoio.

De acordo com a perceção dos inquiridos, quanto maior o grau etário dos indivíduos maior as dificuldades destes, como podemos observar na figura 10.

Em relação ao género (Figura 11), os inquiridos consideram que ambos os sexos apresentam dificuldades com uma percentagem de 83%, segue-se o sexo feminino com 11% e o sexo masculino com apenas 6%.

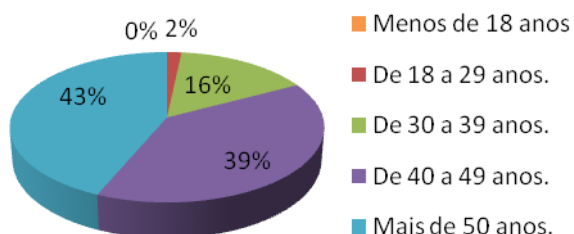


Figura 10 - Indivíduos com mais dificuldades

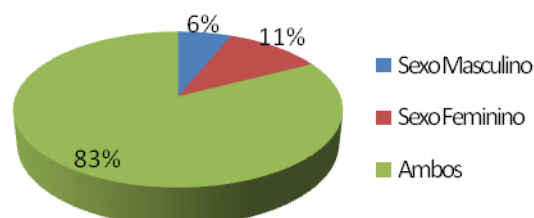


Figura 11 - Indivíduos com mais dificuldade, de acordo com o sexo

O resultado obtido sobre a situação profissional indica que são os indivíduos com menos possibilidades económicas que demonstram ter maior dificuldade. Os resultados (Figura 12) realçam que os indivíduos que mais solicitaram ajuda e com mais dificuldades são os desempregados (31%) e trabalhadores por conta de outrem (34%). Como esta questão era de carácter semifechado, dá-se aos inquiridos a possibilidade de apresentarem outra opinião. É nesse sentido que 24% dos inquiridos referem que são os indivíduos que usufruem do RSI, os que possuem mais dificuldades.

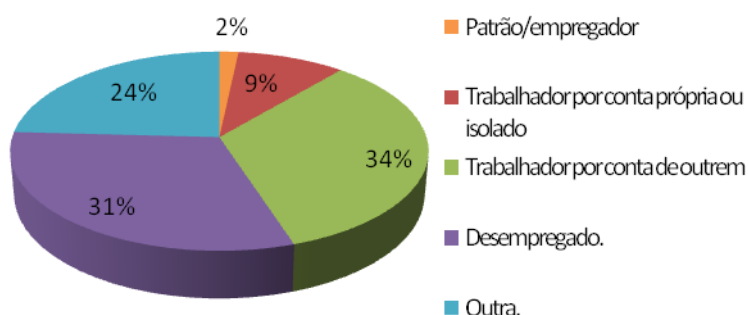


Figura 12 - Indivíduos com mais dificuldade, de acordo com a situação profissional

O resultado das habilitações, também corresponde ao esperado, de acordo com a percepção dos inquiridos, os indivíduos com mais dificuldades são aqueles que possuem menos qualificação com 68%, contra 7% que consideram ser os indivíduos de qualificação média, todavia existem 24% dos inquiridos que não têm opinião sobre o assunto (Figura 13).

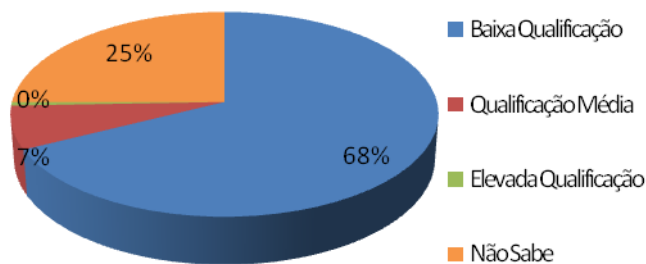


Figura 13 - Indivíduos com mais dificuldade de acordo com as habilitações

Pode então subentender-se que quanto menor o grau de habilitações dos indivíduos, maior serão as suas dificuldades. Entenda-se que por baixa qualificação considera-se os indivíduos com até pelo menos o 9ºano de escolaridade, a qualificação média corresponde aos indivíduos que possuem o 12ºano de escolaridade e a elevada qualificação a indivíduos com estudos superiores. A questão continha a possibilidade *Não Sabe*, porque o acesso a esta informação pode não estar disponível aos funcionários.

A terceira, e última, secção retrata o tipo de dificuldades que levaram os indivíduos a solicitar ajuda. No entender do investigador e para alcançar o objetivo pretendido é importante obter a perceção que os funcionários, que prestaram apoio aos indivíduos, têm no que toca às dificuldades dos indivíduos. Isto permitirá não só compreender quais as dificuldades dos indivíduos, como verificar se a perceção dos funcionários vai ao encontro da opinião dos indivíduos.

No que toca às dificuldades dos indivíduos, foram apresentados aos inquiridos 5 opções de resposta, sendo uma de carácter aberto, onde o inquirido pode expor outra possibilidade de entre as apresentadas. As restantes opções de resposta têm em atenção o acesso a infraestruturas, nomeadamente o computador e internet; a falta de conhecimentos na utilização do computador e/ou internet; a falta de informação, devido ao desconhecimento acerca da PCR e a dificuldade no preenchimento eletrónico devido à não compreensão daquilo que era solicitado nas questões da PCR.

Posto isto, os resultados obtidos demonstram que as principais dificuldades dos indivíduos passam pela falta de conhecimentos na utilização do computador (38%) e dificuldade no preenchimento eletrónico devido à não compreensão do que era solicitado na PCR (36%). Poder-se-á assumir que a linguagem possa ser complexa para o grau de habilitações da população com mais dificuldades, sendo este um dos motivos para que os indivíduos solicitem ajuda. Com uma percentagem de 12% está a falta de informação sobre a PCR, seguida pela falta de acesso a infraestruturas, com 9%, como se pode observar na figura seguinte (Figura 14).

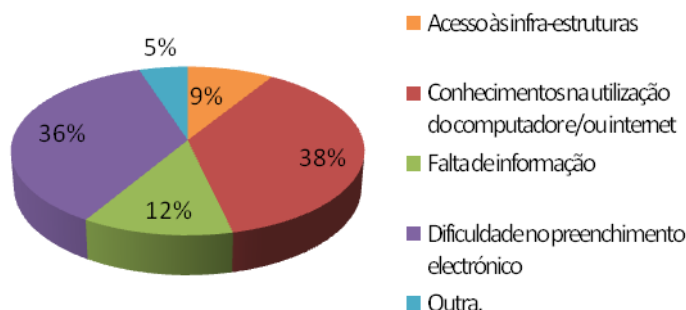


Figura 14 - Dificuldades dos indivíduos

Por serviço não se notam diferenças significativas, Aveiro e Faro são os serviços onde os dados obtidos mais se assemelham ao que acima foi representado. Em Coimbra, a falta de conhecimento na utilização do computador foi a opção selecionada pela maioria dos inquiridos, já o oposto se verifica no serviço de Guarda e Porto. Setúbal é o único serviço onde a falta de informação sobre a PCR foi a opção mais escolhida pelos inquiridos.

Nas questões seguintes foram tidas em atenção a opinião dos inquiridos no que respeita ao nível de informação e conhecimento dos indivíduos, à preferência dos indivíduos; a confidencialidade dos dados e o conhecimento sobre a existência do portal da Segurança Social Direta (SSD).

No que concerne ao nível de informação que os indivíduos possuem sobre a PCR, o resultado permite aferir que os indivíduos encontravam-se pouco informados (Figura 15). Esta opinião é unânime em todos os serviços, contudo a percentagem de indivíduos que não refletem opinião também é elevada.

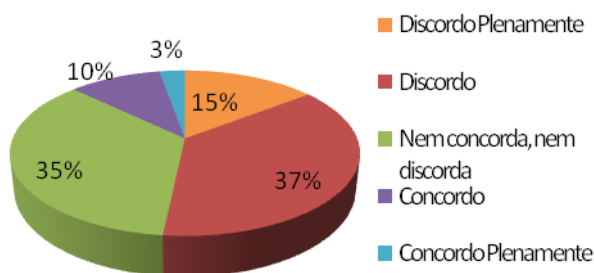


Figura 15 - Nível de informação dos indivíduos sobre a PCR

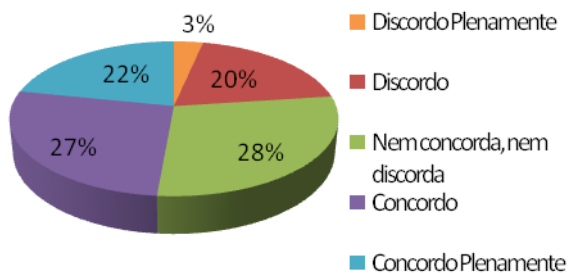


Figura 16 - Conhecimentos informáticos

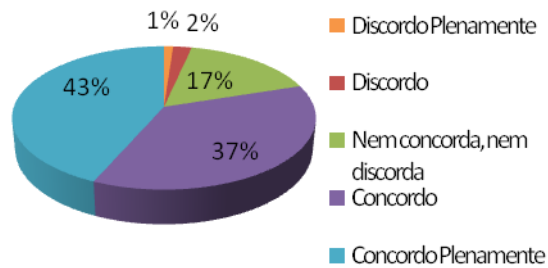


Figura 17 - Preferência dos indivíduos

O mesmo acontece com o nível de conhecimento informático dos indivíduos, isto é, os inquiridos concordam que o nível de conhecimento dos indivíduos não é suficiente para que consigam preencher a PCR individualmente (Figura 16), opinião que mais uma vez é unânime em todos os serviços. O próximo aspeto analisado é a preferência dos indivíduos, ou seja, o investigador pretende saber, através da opinião dos inquiridos, se os indivíduos preferem dirigir-se a um balcão de atendimento em vez de realizar a PCR autonomamente através da internet. O resultado, ilustrado na figura 17, mostra que 80% dos inquiridos consideram que os indivíduos preferem deslocar-se a um balcão de atendimento do que realizar a PCR

autonomamente, sendo que 37% dos inquiridos apenas concordam e 43% concordam plenamente.

A questão da segurança pode ser considerada como um motivo de resistência à divulgação de dados pessoais *online*, como por exemplo, o valor das contas bancárias, entre outros dados que são solicitados no formulário da PCR. Nesse sentido, importa aferir se a segurança pode ser considerada como um fator de resistência. De acordo com a opinião dos inquiridos, os resultados apontam nesse sentido, visto que 60% dos indivíduos concordam com a afirmação “Os indivíduos tinham receio acerca da confidencialidade dos dados”, (19% concordam plenamente e 41% concordam – figura 18).

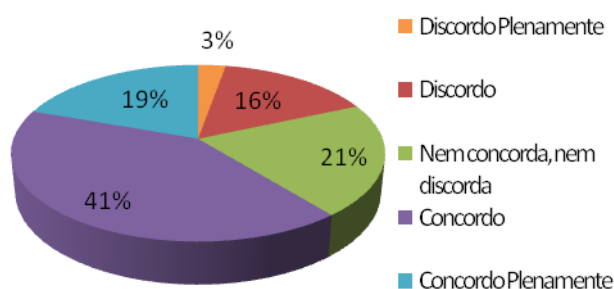


Figura 18 - Os indivíduos tinham receio acerca da confidencialidade dos dados.

Na questão seguinte, pretendia-se conhecer a percepção dos inquiridos no que respeita ao conhecimento da existência do portal da Segurança Social Direta. Os resultados obtidos mostram que existe um largo número de inquiridos sem opinião, contudo os dados que podemos ver na figura 19 revelam que muitos indivíduos não conhecem o portal da SSD.

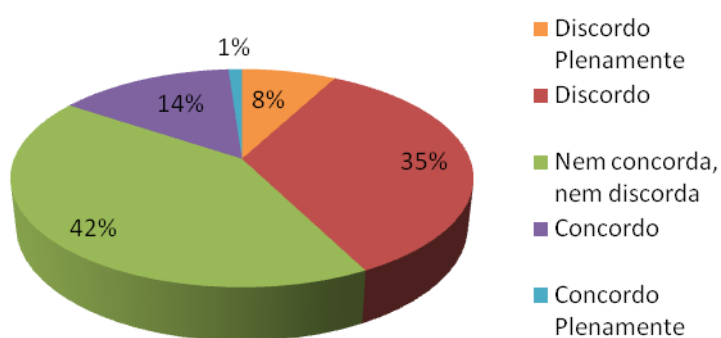


Figura 19 - Os indivíduos conheciam o portal da Segurança Social Direta.

A última questão do questionário diz respeito à percepção dos inquiridos no que respeita à aplicação da medida de obrigatoriedade de preenchimento da PCR através da internet como forma de melhorar a qualidade de vida dos cidadãos. De acordo com o resultado obtido (Figura

20), os funcionários consideram que esta medida contribuiu para melhorar a qualidade de vida e bem-estar dos cidadãos.

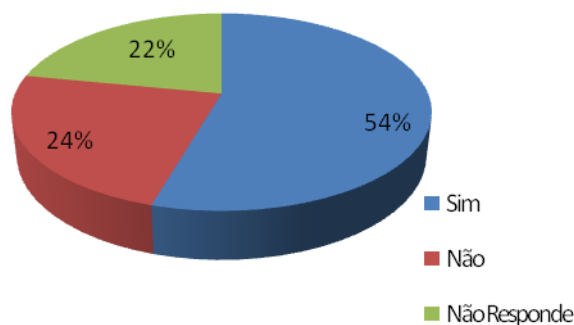


Figura 20 - De acordo com o MCTES “A sociedade de informação deve contribuir para melhorar a qualidade de vida e bem-estar de todos os cidadãos”. Considera que esta medida contribuiu para melhorar a qualidade de vida e o bem-estar dos cidadãos?

Desta forma, os dados que ilustram a percepção dos funcionários apontam para as seguintes ilações:

- No que respeita ao primeiro aspeto em análise, o serviço e os funcionários, verificamos que estes se encontravam devidamente preparados para a prestação do serviço, uma vez que os dados analisados revelam que os serviços dispunham de computadores com acesso à internet em número suficiente, sendo de realçar que, com exceção de Évora, os serviços estavam dotados de voluntários para auxiliar na prestação de serviços. Assim, tanto o serviço como os funcionários encontravam-se preparados para a prestação do serviço, estando munidos de equipamentos e funcionários em número suficiente.
- O segundo aspeto em análise diz respeito à caracterização dos beneficiários com mais dificuldades.
De acordo com os dados apresentados, é possível verificar que são os indivíduos com mais idade os que mais dificuldades sentem. A mesma lógica aplica-se às habilitações literárias e à situação profissional, isto é, são os indivíduos com menos habilitações e economicamente menos favorecidos que sentem maiores dificuldades.
Tendo em conta os dados, não é possível afirmar que são os indivíduos do sexo masculino ou feminino que possuem mais dificuldades, pois os inquiridos consideram que ambos os sexos sentem dificuldades.
- O último aspeto refere-se à análise das dificuldades dos indivíduos, onde se demonstra que a maior barreira se encontra na falta de conhecimento que os cidadãos têm na utilização do computador e/ou internet, bem como na dificuldade no preenchimento

eletrónico devido à não compreensão daquilo que era solicitado na PCR. Aspeto este que, aliado às baixas habilitações dos indivíduos, levam à confirmação destas dificuldades.

A disponibilização de meios (equipamentos e funcionários, linhas de apoio, etc.) permite que os indivíduos tenham apoio para submeter a PCR, no entanto a disponibilização de meios não resolve a falta de conhecimentos.

Os resultados do estudo também apontam para o facto de os indivíduos não possuírem informação suficiente sobre o que é a PCR e como se processa, tal como a falta de conhecimento da existência do Portal da SSD, e ainda a possibilidade dos indivíduos sentirem receio acerca da confidencialidade.

Outra questão de relevo é o facto de, na opinião dos inquiridos, os indivíduos preferirem deslocar-se a um balcão de atendimento a realizarem a PCR autonomamente, consequência dos vários aspetos apresentados anteriormente.

- Pode então concluir-se que a perspetiva dos funcionários, no que concerne à idade, habilitações e situação profissional dos indivíduos com mais dificuldades, vai ao encontro dos dados nacionais, isto comparando-os com os dados estatísticos retirados do PORDATA², que mostram que, apesar do contínuo aumento do número de utilizadores do computador e internet, continuam a ser os indivíduos com mais idade, menos habilitações e desempregados, reformados e inativos que menos utilizam o computador e internet.

Quanto ao género, os dados nacionais evidenciam que são os indivíduos do sexo feminino que menos utilizam o computador e internet, bem como os que menos utilizam o *e-government*³.

- A perceção dos inquiridos face às dificuldades revela que o acesso a infraestruturas não é considerado uma das maiores dificuldades que os indivíduos sentem, uma vez que Portugal se encontra com um bom desenvolvimento no que respeita a este tópico, facto que vem comprovado no relatório de 2012 realizado pelo World Economic Forum⁴, que refere que Portugal se encontra na 7ª posição no *ranking*. Contudo, apesar de possuir boas infraestruturas, a adesão e o baixo nível de conhecimento

² “Indivíduos que utilizam computador e Internet em % do total de indivíduos: por condição perante o trabalho”; “Indivíduos que utilizam computador e Internet em % do total de indivíduos: por grupo etário”; “Indivíduos que utilizam computador e Internet em % do total de indivíduos: por nível de escolaridade mais elevado completo”; “Indivíduos que utilizam computador e Internet em % do total de indivíduos: por sexo” disponível em: www.pordata.pt (2012-05-09)

³ “Percentage of individuals aged 16 to 74 who have used the Internet, in the last 3 months, for interaction with public authorities (i.e. having used the Internet for one or more of the following activities: obtaining information from public authorities web sites, downloading official forms, sending filled in forms)”, disponível em: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tsiir130>, (2012-05-09)

⁴ “The Global Information Technology Report 2012 - Living in a Hyperconnected World”, disponível em: http://www3.weforum.org/docs/Global_IT_Report_2012.pdf, (2012-04-23)

impedem que Portugal se encontre ao nível de economias mais desenvolvidas, não usufruindo em pleno dos benefícios que a SI oferece.

4.4. Análise de dados relativos ao inquérito por questionário aos indivíduos

Após a análise dos dados relativos aos funcionários, importa analisar a perspetiva do utilizador a quem foi aplicado a medida. Como o questionário foi aplicado por telefone, o mesmo não poderia ser longo, como tal durava cerca de 3 minutos.

Na aplicação deste questionário telefónico, que teve 5 meses de duração, a baixa taxa de resposta foi o maior entrave encontrado, como tal foi necessário aumentar a margem de erro, passando assim a ser necessário apenas 96 respostas válidas. Este fator colocou algumas dificuldades na análise, sendo esta menos precisa, mas igualmente válida.

Como já referimos anteriormente, a aplicação deste questionário é relevante para responder à questão de investigação. Tal como no questionário aos funcionários, este questionário divide-se em três partes, procurando desta forma caracterizar os beneficiários, as suas dificuldades e a opinião destes em relação ao serviço e funcionários. Espera-se que com os resultados finais, da conjugação dos resultados obtidos em ambos os questionários, possamos traçar o perfil dos indivíduos com mais dificuldades, compreender as maiores dificuldades e compreender como realizaram a submissão da PCR, entre outros aspetos.

Aquando da aplicação do questionário, era essencial, primeiramente, saber se o indivíduo tinha solicitado ajuda pública entre outubro 2010 e janeiro 2011, sendo este o momento inicial da aplicação da medida, e caracterizar o tipo de ajuda que os indivíduos solicitaram. Apenas os indivíduos que solicitaram ajuda pública que exigisse o preenchimento obrigatório da PCR reuniam os requisitos essenciais para responder ao questionário.

Posto isto, observa-se que 82% dos inquiridos solicitaram apoio no que respeita a encargos familiares, como por exemplo, o abono. Aos indivíduos que solicitaram RSI, foi-lhe questionado se tiveram algum acompanhamento, realizado por uma técnica de SS, ao qual afirmaram ter o apoio de uma técnica. Inicialmente houve o intuito de realizar uma comparação geográfica, contudo a baixa taxa de respostas não nos permitiu fazer ilações.

No que concerne à caracterização dos indivíduos, a maior parte dos indivíduos que responderam ao questionário são indivíduos do sexo feminino (75%). No que respeita à idade o grupo etário com maior número de respostas obtidas encontra-se entre os 30 e 39 anos (42%), seguido pelo 40 a 49 anos (34%).

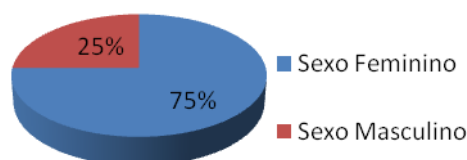


Figura 21 - Distribuição de respostas por sexo

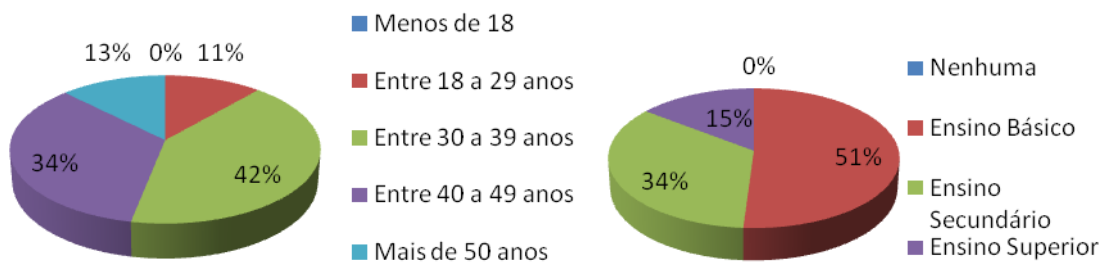


Figura 22 - Distribuição de respostas por grupo etário **Figura 23 - Distribuição de respostas por habilitações**

Quanto às habilitações literárias, mais de metade dos indivíduos que responderam ao questionário são indivíduos que apenas possuem o ensino básico (51%), seguido por indivíduos com o ensino secundário (34%) e ensino superior (15%). Com mais de metade da percentagem também se encontram os indivíduos trabalhadores por conta de outrem. O escalão de rendimento com maior percentagem de respostas refere-se a indivíduos que possuem um valor mensal que varia dos 176 euros a 1000 euros (42%), com 23% temos indivíduos com rendimento inferior a 475 euros e indivíduos cujo rendimento varia entre os 1001 e 1500 euros (Figura 25).

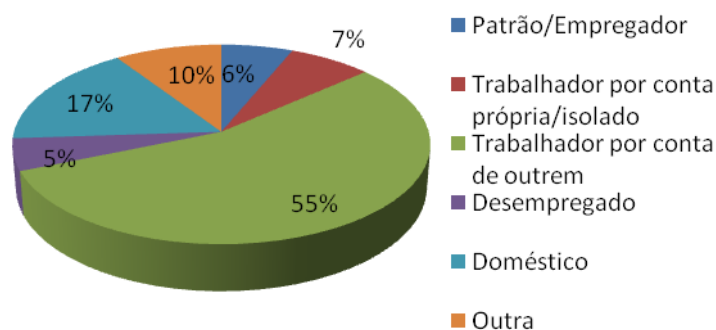


Figura 24 - Distribuição de respostas por situação profissional

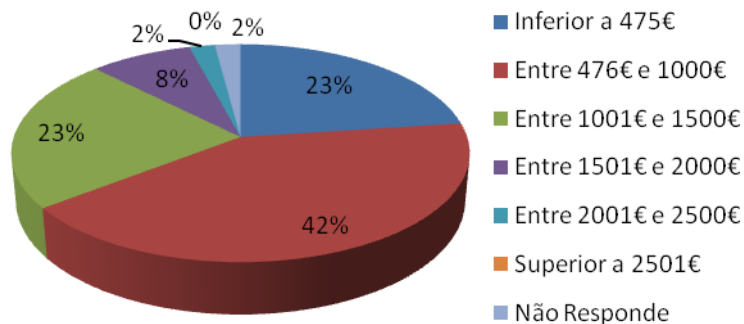


Figura 25 - Distribuição de respostas por rendimento mensal do agregado

Para terminar a primeira secção, falta referir o agregado familiar. De acordo com os dados pode apurar-se, que em média, a composição do agregado familiar varia entre três a quatro indivíduos (2 adultos e 1 ou 2 jovens dependentes).

A segunda secção refere-se às dificuldades dos inquiridos. Para tal é necessário questionar os indivíduos sobre determinados aspetos que mais tarde possibilitará retirar ilações: aspetos como a posse de computador e internet, acesso a um computador com acesso à internet em espaço público, entre outros aspetos.

Nas figuras seguintes (26 e 27, observamos a diferença entre indivíduos com computador e internet. Os dados evidenciam que mais de 80% dos agregados possuem computador com acesso a internet e 56% dos inquiridos afirma a existência de computadores com acesso a internet em espaços públicos contra 15 % e 29% dos inquiridos que desconhecem a existência de pontos de acesso à internet em espaços públicos.

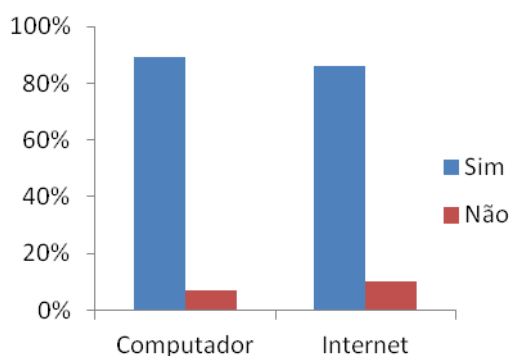


Figura 26 - Posse de computador e internet

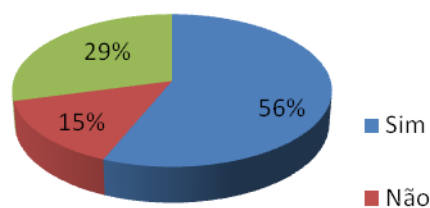


Figura 27 - Existência de computador com internet em espaços públicos

No que respeita à frequência de utilização do computador para aceder a serviços *online*, 50% dos indivíduos utilizam regularmente, já os restantes 50% dividem-se entre indivíduos que nunca utilizaram o computador e internet, ou que utilizam apenas ocasionalmente. Mais de 90% que utilizam o computador possui endereço eletrónico (Figura 28).

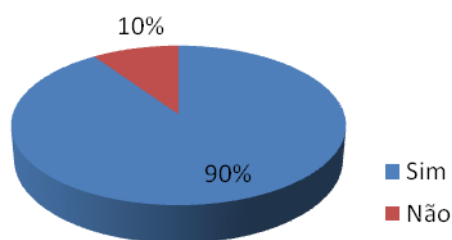


Figura 28 - Posse de endereço eletrónico

Quanto ao tipo de utilização (Figura 29), a maior parte dos inquiridos respondeu que utilizam todo o tipo de serviços. Já as restantes percentagens dividem-se entre redes sociais (facebook, hi5, twiteer), serviços privados (ferramentas básicas e utilização no trabalho) e para aceder a serviços públicos e privados.

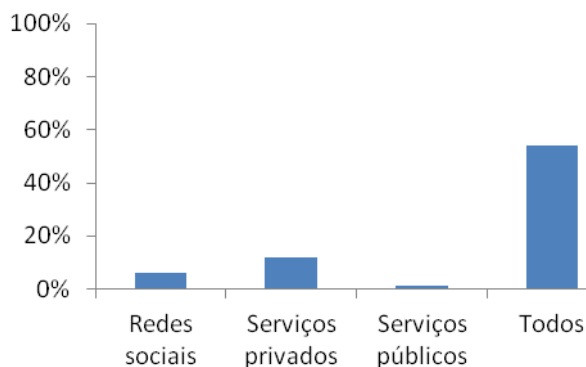


Figura 29 - Tipo de utilização

O aspeto seguinte refere-se à forma como realizou o preenchimento da PCR. Mais de metade dos inquiridos referem que alguém preencheu o formulário por eles, 15% realizaram o preenchimento com ajuda e 31% realizaram de forma autónoma. Dos indivíduos que solicitaram ajuda, a grande percentagem solicitou ajuda a um serviço público, nomeadamente à SS, 30% solicitaram ajuda a um amigo ou familiar e os restantes solicitaram ajuda a um serviço privado (18%), nomeadamente contabilista ou na secretaria do próprio emprego. Dos indivíduos que solicitaram ajuda à SS, 84% solicitaram apoio presencial, já os restantes solicitaram ajuda através da linha de apoio telefónico.

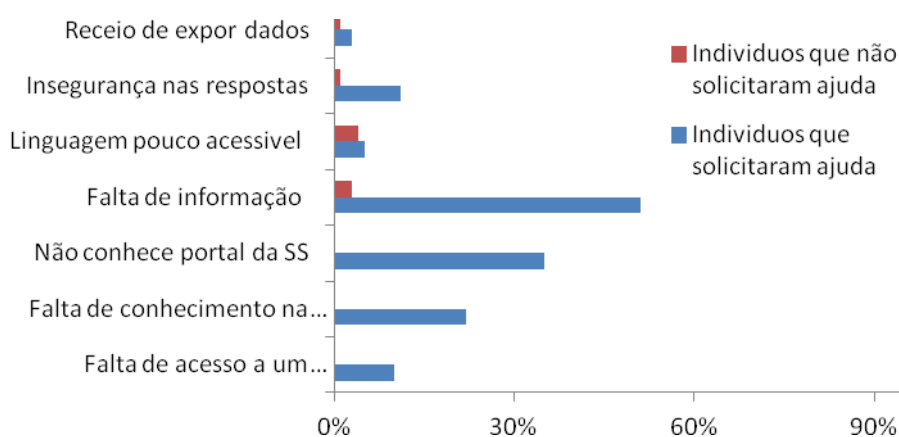


Figura 30 - Tipo de dificuldade

Quanto ao motivo que levou os indivíduos a solicitar ajuda (Figura 30), verifica-se que a maior dificuldade sentida pelos inquiridos refere-se à falta de informação acerca daquilo que era solicitado na condição de recursos, seguida pelo desconhecimento da existência do portal da SSD e da falta de conhecimento na utilização de computador e/ou internet. Verifica-se que também existe alguma insegurança nas respostas, o que corresponde à dificuldade em compreender aquilo que era solicitado na PCR. A mesma questão foi colocada aos indivíduos que realizaram o preenchimento autonomamente, de forma a compreender se estes sentiram alguma dificuldade. Apesar de grande parte destes inquiridos não ter sentido qualquer tipo de dificuldade, os que sentiram, diz respeito à falta de informação acerca daquilo que era solicitado na PCR e à inseguranças nas respostas.

A questão seguinte diz respeito à preferência dos indivíduos, isto é, é-lhes questionado se pensam ser mais fácil resolver dúvidas presencialmente do que pela internet, através de correio eletrónico ou telefone. Como se observa na figura 31, a maioria pensa ser mais fácil resolver dúvidas presencialmente (73%), contra 10% que não concordam e 17% consideram que ambas as formas são viáveis para resolver as suas dúvidas, dependendo do grau de dificuldade que sentem.

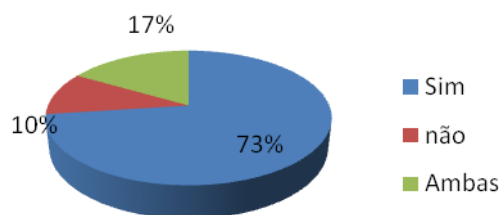


Figura 31 - Preferência dos indivíduos na resolução de dúvidas

A última parte do questionário refere-se ao serviço e funcionários. Aos indivíduos que solicitaram apoio presencial a um balcão da SS, foi-lhes questionado acerca da existência de quiosques de apoio e de voluntários bem como, se consideravam que os funcionários se encontravam devidamente preparados para responder e ajudar os indivíduos nas suas dificuldades e, para avaliarem a informação prestada pelos funcionários. Também os indivíduos que solicitaram apoio via telefónica responderam aos dois últimos aspetos.

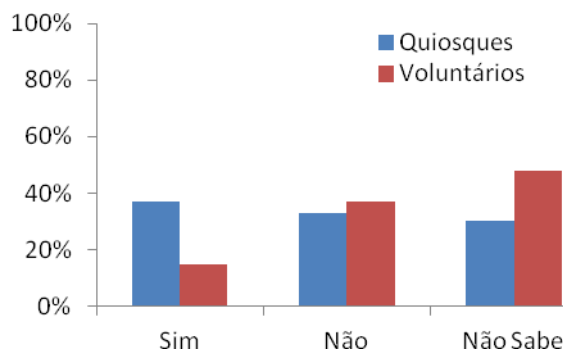


Figura 32 - Meios existentes no Serviço

Como se verifica as percentagens não são díspares, e a percentagem de indivíduos que responderam “não sabe” é elevada, não permitindo retirar ilações absolutas (Figura 32). Já no que concerne à informação prestada pelos funcionários, 84% dos inquiridos afirmam que os funcionários se encontravam devidamente preparados para responder e ajuda-los nas suas dificuldades, onde 47% avaliam a informação prestada pelos funcionários como “Boa”, 38% “Suficiente”, 6% referem que a informação prestada foi em excesso contra 9% que considera insuficiente a informação prestada pelos funcionários (Figura 33).

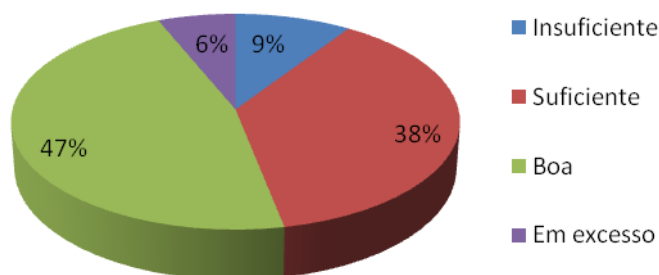


Figura 33 - Como avalia a informação prestada pelos funcionários?

Após a análise geral, os dados apontam para os seguintes aspetos:

- No que respeita à caracterização dos indivíduos, os dados não permitem revelar diferenças entre os sexos, visto que o número de indivíduos que mais responderam ao questionário são indivíduos do sexo feminino. Ao analisar quem solicitou mais ajuda para o preenchimento da PCR, as percentagens aproximam-se, podendo isto significar uma diminuição das clivagens entre homens e mulheres. Quanto aos grupos etários, como o número de resposta obtidas não é equivalente, os que mais responderam e solicitaram ajuda no preenchimento são os indivíduos entre os 30 e 39 anos. Contudo se separarmos e realizarmos uma comparação entre os intervalos de idades, verifica-se que os indivíduos que mais dificuldades apresentam são os indivíduos com mais idade. Ao observar a situação económica, são os trabalhadores por conta de outrem e desempregados que mais dificuldades sentem. Quanto às habilitações, os resultados não deixam margem para dúvidas, são os indivíduos com menos habilitações que mais dificuldades sentem. Este aspeto alerta para a necessidade de qualificar os indivíduos para que estes possam desfrutar da SI em pleno.

- A seção seguinte alerta-nos, mais uma vez, para as baixas qualificações. Esbatidas as barreiras do acesso a infraestruturas, revela-se a importância de qualificarmos os cidadãos portugueses, pois a dificuldade mais sentida diz respeito, não somente à falta de informação acerca das especificidades no preenchimento da condição de recursos, mas também a falta de conhecimentos na utilização do computador. Outro aspeto relevante é o facto de os indivíduos não conhecerem o portal da SS, o que releva a necessidade fomentar a cidadania digital. A necessidade de criar incentivos para uma maior cidadania digital é essencial para o sucesso de medidas como a que aqui discutimos.
Os dados apontam para a falta de competências tanto na utilização do computador, como no conhecimento e educação que a população possui.
- Por último, no que diz respeito ao serviço, os dados evidenciam que não só o serviço tinha condições para apoiar os indivíduos, estando munido de meios e equipamentos suficientes, como os funcionários se encontravam devidamente preparados para apoiar os indivíduos, como podemos observar os inquiridos classificaram como “boa” a informação prestada pelos funcionários.

4.5. Discussão dos resultados obtidos (agregados)

A análise aqui apresentada conjuga os resultados apresentados nos tópicos anteriores, referente à caracterização dos indivíduos e as suas dificuldades, bem como ao serviço e funcionários.

No que concerne ao serviço, não restam dúvidas de que o mesmo dispunha de meios suficientes para auxiliar os indivíduos, ou seja, foram tidas em consideração as possíveis dificuldades dos indivíduos, pois os serviços presenciais dispunham tanto de acesso a infraestruturas (computador com acesso direto ao portal da segurança social), como de funcionários para responder às necessidades dos cidadãos. No que respeita aos funcionários, para além da formação que lhes foi dada, o auxílio de voluntários permitiu aos serviços realizarem atempadamente a submissão da PCR. Embora, inicialmente, os serviços se tenham deparado com grandes congestionamentos, a prestação do serviço nunca foi posta em causa.

Assim sendo, pode-se afirmar que ao nível da disponibilização de meios para a prestação do serviço, não se verifica qualquer possibilidade de exclusão dos indivíduos.

No que respeita à caracterização dos beneficiários e das suas dificuldades, os dados revelam uma compatibilidade com dados estatísticos nacionais e europeus sobre os indicadores associados há infoexclusão. Isto é, continua a verificar-se a existência de disparidades para com determinados grupos da sociedade.

As clivagens em relação ao género não apresentam diferenças significativas. No que respeita à idade, apesar dos dados refletirem uma diminuição das disparidades entre determinados escalões etários, ainda persistem algumas diferenças, onde os indivíduos mais velhos são os que menos recorrem à utilização das novas tecnologias, com recurso a serviços eletrónicos. Quanto à situação profissional e económica, verificam-se diferenças entre indivíduos que possuem melhores condições financeiras e profissionais. Os dados apontam para a redução das disparidades entre trabalhadores por conta de outrem e desempregados, contudo, as clivagens entre estes e reformados continuam relevantes.

A grande clivagem, como era de esperar, encontra-se nas habilitações. Não restam margens para dúvidas que são os indivíduos com baixos níveis de qualificação, aqueles que têm mais dificuldades. As diferenças entre indivíduos que possuem o ensino básico e indivíduos com o ensino superior são relevantes, o mesmo não se pode afirmar entre indivíduos com o ensino secundário e indivíduos com o ensino superior, isto porque apesar de existirem diferenças, estas não são significativas.

Em ambos os questionários, os resultados apontam que as maiores dificuldades centram-se na falta de conhecimentos na utilização de computador e/ou internet, e na dificuldade no preenchimento da PCR, devido à não compreensão do que era solicitado no formulário. Reforça-se a chamada de atenção para a necessidade de criar medidas e incentivos que fomentem a qualificação dos indivíduos. Infelizmente, Portugal caracteriza-se por uma população com baixas taxas de alfabetização, o que por si só já constitui um entrave, valores que se vão repercutir nos resultados referentes à literacia eletrónica que também será baixa.

Para além destas dificuldades, os dados apontam para a falta de informação sobre o que é a PCR, surge então a necessidade de advertir para a importância de explicar bem uma medida antes de aplica-la. Outro aspeto a ter em consideração é o facto da maioria dos indivíduos não conhecerem o portal da SSD e os serviços que estão disponíveis aos cidadãos e empresas. Facto, que se altera com a implementação desta medida, que exige o recurso obrigatório ao portal da SSD, levando assim ao conhecimento desta nova realidade que se encontra disponível a todos à distância de um “*click*”.

A elevada percentagem de indivíduos que prefere dirigir-se a um balcão de atendimento remete-nos para a existência de indivíduos que rejeitam a utilização das TIC e que possam apresentar resistência à mudança.

Posto isto, os resultados obtidos, através da aplicação dos instrumentos de recolha de informação, demonstram que não se verificam indicadores de exclusão dos indivíduos, contudo alerta para o facto de continuarem a existir segmentos da população que são infoexcluídos.

5. Conclusão

Nos capítulos anteriores procurámos enquadrar o objeto de estudo na SI. A SI inclui temáticas atuais, que nos alerta para diversos aspetos. Para além do enquadramento teórico, procurámos definir uma metodologia que se adequasse aos objetivos aqui traçados, de forma a responder à questão de investigação.

Verificámos que a sociedade onde vivemos tem sofrido diversas transformações e que estamos perante uma nova realidade, associada ao digital, que provoca grandes alterações no modo de vida das organizações (públicas e privadas) e dos cidadãos. As mudanças ocorridas nas organizações surgem com a massificação das TIC, que em muito contribuíram para a sua melhoria. O panorama atual de crise acentua a necessidade das organizações se tornarem mais eficazes e eficientes, com uma maior aproximação aos cidadãos.

Desde a primeira abordagem da SI realizada pela OCDE e mais tarde em Portugal, que as referências às vantagens da SI têm vindo a aumentar. Contudo, passados alguns anos, os discursos alteram-se e começa a ser mais referida a problemática da infoexclusão, que está claramente associada aos indivíduos que por diversos motivos não podem usufruir das oportunidades que a SI oferece. Se nada for realizado para atenuar os efeitos da infoexclusão, poderemos assistir a uma aumento das desigualdades e da pobreza.

Várias medidas e incentivos têm sido desenvolvidos com o intuito de diminuir as disparidades e vários relatórios (OCDE; INE; EUROSTAT, etc.) revelam que se começam a esbater algumas barreiras. Contudo, a necessidade de continuarem a ser desenvolvidos esforços para reduzir disparidades mantem-se.

A elaboração deste estudo visou compreender o desenvolvimento e implementação da medida de obrigatoriedade de preenchimento da PCR por via eletrónica. A implementação desta medida conduz para um confronto com esta nova realidade, associada às TIC, podendo-se dizer que estamos perante uma medida que direciona os cidadãos para um primeiro contacto com os serviços eletrónicos, mobilizando os indivíduos para uma cidadania ativa.

Trata-se de uma medida que se enquadra nas metas de desenvolvimento da SI, nomeadamente no que toca à modernização da AP, através de serviços eletrónicos, criando incentivos e estímulos à utilização das TIC. Desde o lançamento do Livro Verde para a SI que está prevista a medida 8.4 que refere a importância de desenvolver “produtos, serviços e aplicações que contribuam para o combate à infoexclusão” (S.A., 1997, p. 95).

Esbatidas barreiras como o acesso, impera, atualmente, talvez a maior de todas as barreiras, que diz respeito à baixa qualificação da população. Futuros estudos serão um contributo fundamental para a diminuição das disparidades.

Devido às baixas taxas de respostas no inquérito aplicado aos cidadãos, não foi possível realizar uma análise mais profunda do impacto que esta medida teve sobre a população. Deste modo, o inquérito por questionário aplicado aos funcionários e a entrevista exploratória assumiram um papel fundamental para o seguimento da questão de investigação.

Com base na análise dos dados empíricos concluímos que o impacto desta medida não representa uma forma de exclusão de qualquer segmento da população, visto que foram tidas em consideração, pelos serviços, medidas que assegurassem a prestação do serviço, tanto no que respeita a meios físicos como humanos, para auxiliar todos os indivíduos que apresentassem dificuldades.

Contudo, a análise dos resultados não nos permite tirar conclusões em relação aos ganhos de eficácia e eficiência para o serviço da SS, isto porque, embora alguns indivíduos tenham realizado a PCR de forma autónoma, muitos foram os que se dirigiram a um balcão de atendimento presencial para realizar o preenchimento. Reforça-se, uma vez mais, o facto de a SS ser pioneira na implementação de uma medida que impõe o preenchimento através da utilização de meios eletrónicos. Como refere a Doutora Áurea Dias, na sua opinião, trata-se de uma medida que leva à inclusão obrigatória de todos.

Apesar das dificuldades encontradas ao longo do trabalho, este estudo procura contribuir para o debate relativo à implementação de medidas, pela AP, que fomentam a inclusão dos indivíduos na chamada sociedade de informação. Trata-se de um estudo inovador que procura dar a conhecer o desenvolvimento de esforços realizados pelos organismos públicos para se modernizarem e se aproximarem dos cidadãos.

A título futuro, seria interessante realizar uma análise que refletisse e comparasse outras medidas semelhantes ao caso apresentado, aplicadas pelos serviços da AP, permitindo aferir um conjunto de boas práticas que tornassem a sociedade de informação mais inclusiva.

Bibliografia

- Alves, A. A., & Moreira, J. M. (2004). *Cidadania Digital e Democratização Electrónica*. Porto: SPI - Sociedade Portuguesa de Inovação.
- Alves, N. A. (2008). Perfis dos utilizadores da internet em Portugal. *Análise Social*, XLIII, pp. 603-625.
- Campomar, M. C. (1991). Do uso de "estudo de caso" em pesquisas para dissertações e teses em administração. *Revista de Administração*, 26 nº 3, pp. 95-97, Julho/Setembro.
- Carapeto, C., & Fonseca, F. (2005). *Administração Pública - modernização, qualidade e inovação*. (M. Robalo, Ed.) Lisboa: Edições Sílabo.
- Cassiani, S. H., Zanetti, M. L., & Pelá, N. T. (1992). Entrevista por telefone: estratégia metodológica para coletar informações da população. *Rev. Paul. Enf.*, 11 nº 1, pp. 30-34.
- Castells, M. (2004). *A Galáxia Internet: Reflexões sobre internet, negócios e sociedade*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Chiolas, C. I. (2008). *Governo electrónico em Portugal: estratégia e implementação*. Tese de mestrado: Administração e Gestão Pública, Secção Autónoma de Ciências Sociais, Jurídicas e Políticas da Universidade de Aveiro.
- Coelho, J. D. (2007). *Sociedade da Informação: o percurso português - Dez Anos de Sociedade da Informação - Análise e Perspectivas*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Comissão das Comunidades Europeias. (2007). *Iniciativa Europeia i2010 sobre Info-Inclusão "Participar na Sociedade de Informação"*. (C. (. final, Ed.), 8 de Novembro. Obtido de UMIC:
http://www.umic.pt/images/stories/publicacoes200710/comm_native_com_2007_0694_f_pt_acte.pdf
- Costa, M. P. (2008). *Impacto do programa Aveiro Digital na AMRIA a nível de info-inclusão*. Aveiro. Tese de mestrado: Administração e Gestão Pública, Secção Autónoma de Ciências Sociais, Jurídicas e Políticas da Universidade de Aveiro.
- Cruz, J. M. (2008). *Evolução do fosso digital em Portugal 1997-2007: uma abordagem sociológica*. INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS DO TRABALHO E DA EMPRESA.
- Dias, B. (2007). A nova sociedade e as ferramentas do sistema. In J. D. Coelho, *Sociedade da Informação: o percurso português - Dez Anos de Sociedade da Informação - Análise e Perspectivas*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Dias, G. P. (2010). *Introdução ao Governo Electrónico*. Universidade de Aveiro.
- eEurope Advisory Group. (2005). *e-Inclusion: New challenges and policy recommendations*. July. Obtido de
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/kaplan_report_einclusion_final_version.pdf

- European Commission. (2010). *Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action, 9th Benchmark Measurement*, December. Obtido de http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/scoreboard/docs/scoreboard.pdf
- Fonseca, F., & Carapeto, C. (2009). *Governança, Inovação e Tecnologia: o Estado rede e a Administração Pública do Futuro*. Lisboa: Sílabo.
- Gouveia, L. B. (2004). *Local e-Government - a Governança Digital na Autarquia*. Porto: SPI - Sociedade Portuguesa de Inovação.
- Gouveia, L. M. (2004). *Sociedade de Informação - Notas de contribuição para uma definição operacional*. Novembro. Obtido em 6 de Janeiro de 2012, de www2.ufp.pt/~lmbg/reserva/lbg_socinformacao04.pdf
- Government, HM. (2008). *Delivering Digital Inclusion - Annex Public Sector Use of Information and Communication Technologies to Support Social Equality*. October. Obtido de UMIC: http://www.umic.pt/images/stories/publicacoes2/Del_Dig_Inclusion_Annex.pdf
- Hennyeyová, K. (2004 (8)). Selected aspects of development of the Information Society in the enlargement process of the European Union. *AGRIC. ECON. – CZECH, 50*, pp. 349–352.
- Instituto da Segurança Social, I.P. (2010). *Guia Prático – Condição de Recursos (8000 – v1.03)*. 1 de Agosto. Obtido em 2012, de Segurança Social Directa: <http://www.sabiasque.pt/images/stories/familia/condicaoderecursos.pdf>
- Instituto da Segurança Social, I.P. (2010). Pretextos. *Condição de Recursos para acesso a prestações sociais*. Setembro. Obtido de http://www1.seg-social.pt/preview_documentos.asp?r=30721&m=PDF
- Instituto da Segurança Social, I.P. (2010). *Segurança Social INFORMA. N.º 1*, Setembro/Outubro, pp. 1-2. Obtido de http://www1.seg-social.pt/preview_documentos.asp?r=29447&m=PDF
- Instituto da Segurança Social, I.P. (2012). *Guia Prático – Condição de Recursos (8000 – v1.06)*. 29 de junho. Obtido de Segurança Social Directa: http://www2.seg-social.pt/preview_documentos.asp?r=28710&m=pdf
- Instituto da Segurança Social, I.P. (2012). *Guia Prático – Segurança Social Direta (N47 – v4.35)*. 19 de junho. Obtido em 2012, de Segurança Social Directa: http://www2.seg-social.pt/preview_documentos.asp?r=22223&m=PDF
- Instituto de Informática, IP. (2008). *O Balcão Electrónico da Segurança Social*. Obtido de [http://pociq.mtss.pt/POCIQ/images/stories/files/SSDIRECTA_1\(1\).pdf](http://pociq.mtss.pt/POCIQ/images/stories/files/SSDIRECTA_1(1).pdf)
- Instituto de Informática, IP. (2008). *O Governo Electrónico na Segurança Social*. Obtido de http://www.portais.gov.pt/NR/rdonlyres/16B724F2-0A2F-4849-AC69-0AC1625A3A3D/0/Balanco_SegSoc_Directa.pdf
- Ketele, J.-M. d., & Roegiers, X. (1993). *Metodologia da Recolha de Dados*. Epistemologia e Sociedade.
- Macedo, L. (2005). *Políticas para a Sociedade de Informação em Portugal: Da Concepção à Implementação*. Obtido de Biblioteca on-line de ciências da comunicação: <http://bocc.ubi.pt/pag/macedo-lurdes-politicas-sociedade-informacao-portugal.pdf>

- Macedo, L., Cabecinhas, R., & Macedo, I. (2011). Perspectivas sobre info-exclusão no ciberespaço lusófono. *Congresso Nacional "Literacia, Média e Cidadania"* (pp. 170-181). Braga: Universidade do Minho: Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade.
- Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. (2010). Decreto-Lei n.º 70/2010 de 16 de Junho. *Diário da República*, 1.ª série - n.º 115, 2081 - 2089.
- Moreira, J. M., & Alves, A. A. (2010). *Gestão Pública e Teoria das Burocracias* (Vol. 47). Oeiras: Ina Editora.
- Mossberger, K., Tolbert, C. J., & Stansbury, M. (2003). *Virtual Inequality: beyond the digital divide*. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Neves, A. C. (2007). Como definir a sociedade da informação? In J. D. Coelho, *Sociedade da Informação: o percurso português - Dez Anos de Sociedade da Informação - Análise e Perspectivas*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Obtido em 30 de 11 de 2010, de Agência para a Sociedade do Conhecimento:
<http://www.acesso.unic.pt/docs/lverde.htm>
- OECD. (2001). *Understanding the Digital Divide*. Paris, France: OECD Publications. Obtido de
<http://www.oecd.org/internet/interneteconomy/1888451.pdf>
- Quivy, R., & Campenhout, L. V. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. (G. Valente, Ed.) Gradiva.
- Rocha, J. A. (2009). *Gestão Pública e Modernização Administrativa*. Oeiras: Ina Editora.
- S.A. (1997). *Livro verde para a Sociedade da Informação em Portugal*. (M. p. Tecnologia., Ed.)
- Servon, L. J. (2002). *Bridging the Digital Divide: Technology, Community, and Public Policy*. Blackwell Publishing.
- Teaming up for the eUnion. (2009). *Ministerial Declaration on eGovernment*. 5th ministerial eGovernment Conference. 18 de Novembro. Obtido em 3 de março de 2012, de
http://www.ama.pt/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=49&Itemid=35
- UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, I. (2003). *Qualidade e Eficiência dos Serviços Públicos: Plano de Acção para o Governo Electrónico*. Portugal.
- Ventura, M. M. (2007). O Estudo de Caso como Modalidade de Pesquisa. *Rev. SOCERJ*, setembro/outubro, pp. 383-386.
- World Economic Forum. (2012). *The Global Information Technology Report 2012 - Living in a Hyperconnected World*. Geneva: Soumitra Dutta and Beñat Bilbao-Osorio.
- Yin, R. K. (2005). *Estudo de Caso - Planejamento e Métodos* (3ª Edição ed.). Porto Alegre: Bookman.

Webografia

Ligar Portugal. (2005). <http://www.ligarportugal.pt>

Agregados domésticos privados com computador, com ligação à Internet e com ligação à Internet através de banda larga (%)

[http://www.pordata.pt/Portugal/Agregados+domesticos+privados+com+computador++com+ligacao+a+Internet+e+com+ligacao+a+Internet+atraves+de+banda+larga+\(percentagem\)-1158](http://www.pordata.pt/Portugal/Agregados+domesticos+privados+com+computador++com+ligacao+a+Internet+e+com+ligacao+a+Internet+atraves+de+banda+larga+(percentagem)-1158)

Indivíduos que utilizam computador e Internet em % do total de indivíduos: por condição perante o trabalho

<http://www.pordata.pt/Portugal/Individuos+que+utilizam+computador+e+Internet+em+percentagem+do+total+de+individuos+por+condicao+perante+o+trabalho-1140>

Indivíduos que utilizam computador e Internet em % do total de indivíduos: por grupo etário

<http://www.pordata.pt/Portugal/Individuos+que+utilizam+computador+e+Internet+em+percentagem+do+total+de+individuos+por+grupo+etario-1139>

Indivíduos que utilizam computador e Internet em % do total de indivíduos: por nível de escolaridade mais elevado completo

<http://www.pordata.pt/Portugal/Individuos+que+utilizam+computador+e+Internet+em+percentagem+do+total+de+individuos+por+nivel+de+escolaridade+mais+elevado+completo-1141>

Indivíduos que utilizam computador e Internet em % do total de indivíduos: por sexo

<http://www.pordata.pt/Portugal/Individuos+que+utilizam+computador+e+Internet+em+percentagem+do+total+de+individuos+por+sexo-1142>

Level of Internet access - households

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tsiir040>

Individuals' level of Internet skills

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tsdsc470>

Individuals' level of computer skills

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tsdsc460>

E-government usage by individuals by sex

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tsiir130>

E-government usage by individuals by sex

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tsiir130>

Individuals who have never used a computer, by NUTS 2 regions

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tgs00051>

Individuals regularly using the Internet, by NUTS 2 regions

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tgs00050>

Individuals who have never used the Internet

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tin00093>

Individuals using the Internet for interaction with public authorities

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tin00105>

Individuals using the Internet for interaction with public authorities, by type of interaction

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tin00013>

http://www2.seg-social.pt/preview_documentos.asp?r=8440&m=PDF

ANEXO 1

Entrevista Exploratória - Guião

Objetivo: Compreender como foi organizado o processo de prova de condição de recursos, através da internet, em 2010, e que tipo de apoio foi fornecido aos beneficiários.

1. Como foi realizado todo o processo de prova de condição de recursos?
2. Que aspetos foram tidos em conta na realização desta prova?
3. Quais as prestações sujeitadas à prova de condição de recursos?
4. Considera que os serviços se encontravam devidamente preparados?
5. Que medidas foram tomadas para melhorar e ajudar os indivíduos com dúvidas ou dificuldades no preenchimento? (ex: formação dos funcionários, realização de parcerias)

ANEXO 2

Inquérito por questionário aos funcionários

O inquérito por questionário tem como objetivo aferir a percepção dos funcionários do atendimento relevante relativamente ao serviço prestado e às dificuldades dos beneficiários para realização da prova de condição de recursos através da Internet, no período de Setembro de 2010 a Janeiro de 2011.

O questionário divide-se em três partes:

Parte I – Os serviços e funcionários

Parte II – Caracterização dos beneficiários

Parte III – Dificuldades dos beneficiários

As respostas serão tratadas de forma anónima e o sigilo em relação aos dados fornecidos será mantido, os dados recolhidos serão utilizados apenas no âmbito da minha Dissertação de Mestrado.

Parte I

1. Descreva numa escala de 1 a 5, onde 1 significa que discorda plenamente e 5 significa que concorda plenamente.

a. O serviço encontrava-se devidamente equipado, com computadores e acesso à internet, em número suficiente, para responder às questões dos indivíduos.

1 2 3 4 5

2. No espaço existiam quiosques de apoio aos indivíduos, com acesso à internet?

Não. ____ Sim. ____ Quantos? ____

3. O serviço dispunha de voluntários para auxiliar os funcionários na prestação de apoio aos indivíduos?

Não. ____ Sim. ____ Quantos? ____

4. Quais os indivíduos que mais solicitaram ajuda?

Sexo Masculino ____ Sexo Feminino ____ Ambos ____

5. Os funcionários do serviço tiveram formação para responder e dar o devido apoio às dúvidas dos indivíduos?

Não. ____ Sim. ____

a. Se sim, como avalia a qualidade da formação?

Insuficiente. ____

Suficiente. ____

Bom. ____

Em excesso. ____

6. Numa escala de 1 a 5, onde 1 significa que discorda plenamente e 5 significa que concorda plenamente, reflita a sua opinião acerca das seguintes afirmações.

a. Os funcionários do serviço foram devidamente preparados para responder e ajudar os indivíduos nas suas dificuldades.

1 2 3 4 5

b. Os funcionários do serviço foram devidamente informados sobre como todo o processo da prova de condição de recursos iria funcionar.

1 2 3 4 5

c. O apoio dado pelos funcionários permitiu que os indivíduos com dificuldades submetessem com sucesso a prova de condição de recursos.

1 2 3 4 5

Parte II

7. No intervalo de idades apresentadas quais considera serem os indivíduos com mais dificuldades?

a. Menos de 18 anos. ____

b. De 18 a 29 anos. ____

c. De 30 a 39 anos. ____

d. De 40 a 49 anos. ____

e. Mais de 50 anos. ____

8. De acordo com a sua perceção, quais considera serem os indivíduos com mais dificuldades na realização da prova de condição de recursos?

Sexo Masculino. ____ Sexo Feminino. ____ Ambos. ____

9. De acordo com a sua perceção, quais considera serem os grupos que mais solicitaram ajuda?

- a. Patrão/empregador. ____
- b. Trabalhador por conta própria ou isolado. ____
- c. Trabalhador por conta de outrem. ____
- d. Outra. Qual? _____

10. Na sua opinião quais considera serem os indivíduos que solicitaram mais apoio?

- a. Baixa Qualificação (até 9ºano de escolaridade) ____
- b. Qualificação Média (secundário completo) ____
- c. Elevada Qualificação (estudos superiores completo) ____
- d. Não Sabe. ____

Parte III

11. Na sua opinião quais foram as maiores dificuldades dos indivíduos.

- a. Acesso às infraestruturas (computador/internet) ____
- b. Conhecimentos na utilização do computador e/ou internet ____
- c. Falta de informação (desconhecimento acerca da prova de condição de recursos) ____
- d. Dificuldade no preenchimento eletrónico devido à não compreensão do que era solicitado nas questões. ____
- e. Outra. Qual? _____

12. Numa escala de 1 a 5, onde 1 significa que discorda plenamente e 5 significa que concorda plenamente, reflita a sua opinião acerca das seguintes afirmações.

a. Os indivíduos encontravam-se devidamente informados sobre a prova de condição de recursos.

1 2 3 4 5

b. Os indivíduos não tinham conhecimentos informáticos para a realização desta prova.

1 2 3 4 5

c. Os indivíduos preferem dirigir-se a um posto de atendimento do que realizar a prova de condição de recurso autonomamente através da internet.

1 2 3 4 5

d. Os indivíduos tinham receio acerca da confidencialidade dos dados.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

e. Os indivíduos conheciam o portal da Segurança Social Directa.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. De acordo com o MCTES⁵ “A sociedade de informação deve contribuir para melhorar a qualidade de vida e bem-estar de todos os cidadãos”. Considera que esta medida contribuiu para melhorar a qualidade de vida e o bem-estar dos cidadãos?

Sim. ____

Não. ____

Não Responde. ____

⁵ Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

ANEXO 3

Inquérito por Questionário aos Indivíduos

Introdução para inquérito telefónico:

Bom dia/Boa tarde

O meu nome é Katia Paiva. Sou aluna da universidade de Aveiro e encontro-me a realizar um inquérito sobre a Segurança Social Directa.

Este inquérito foi aprovado, é completamente voluntário e anónimo e não deverá demorar mais do que 5 minutos. Se não quiser responder a alguma questão, basta dizer-me que passamos logo para questão seguinte. Posso contar com a sua colaboração?

Não: Bom dia/Boa tarde e muito obrigada pelo seu tempo (termina o inquérito).

Caracterização dos beneficiários

1. Realizou algum pedido de ajuda pública em 2010 que exigisse o preenchimento eletrónico da prova de condição de recursos?

a) Sim___ b) Não___ c) Não responde___

2. Das opções que vou referir, diga se realizou algum pedido, em 2010, das seguintes formas de ajuda:
 - a. Prestação por encargos familiares/Abono Familiar
Sim___ Não___ Não responde___

 - b. Rendimento Social de Inserção
Sim___ Não___ Não responde___

Se sim, obteve acompanhamento de um técnico da Segurança Social para o apoiar no preenchimento da prova de condição de recursos?
Sim___ Não___

 - c. Subsídio Social de Desemprego
Sim___ Não___ Não responde___

A condição de recursos é o conjunto de condições que o agregado familiar deve reunir para poder ter acesso a ajudas.

A condição de recursos é verificada através dos rendimentos da pessoa que pede a prestação e dos elementos do seu agregado familiar.

d. Subsídios de parentalidade

Sim____ Não____ Não responde____

3. Localização

Distrito:_____ Concelho:_____

4. Qual o seu sexo?

Masculino____ Feminino____

5. No intervalo de idades que vou dizer diga em qual se encontra/Qual a sua idade?

- a. Menos de 18 anos____
- b. De 18 a 29 anos____
- c. De 30 a 39 anos____
- d. De 40 a 49 anos____
- e. Mais de 50 anos.____

6. Qual o seu grau de escolaridade?

- a. Nenhuma____
- b. Ensino básico (incluí antigo 4º e 6ºano e 9ºano de escolaridade) ____
- c. Ensino secundário____
- d. Ensino Superior____

7. Qual a sua situação profissional?

- a. Patrão/empregador____
- b. Trabalhadores por conta própria ou isolado____
- c. Trabalhador por conta de outrem____
- d. Desempregado____
- e. Doméstico____
- f. Outra. Qual? _____

8. Quantos jovens dependentes compõem o seu agregado familiar? _____

9. Quantos adultos compõem o seu agregado familiar? _____

10. Das várias opções que vou referir indique em que situação se encontra, de acordo com o seu rendimento mensal agregado.

- a. Inferior a 475 euros____
- b. Entre 476 e 1000 euros____
- c. Entre 1001 e 1500 euros____
- d. Entre 1501 e 2000 euros____

- e. Entre 2001 e 2500 euros___
- f. Superior a 2501 euros___
- g. Não responde___

Dificuldades dos beneficiários

11. Possui computador em casa? (se responder não, avance para a questão 13)
- a) Sim___
 - b) Não___
 - c) Não responde___
12. Possui Internet?
- a) Sim___
 - b) Não___
 - c) Não responde___
13. Perto da sua área de residência há algum computador com acesso à internet disponível à população? (por exemplo na junta de freguesia ou correios, entre outros)
- a) Sim___
 - b) Não___
 - c) Não Sabe___
 - d) Não responde___
14. No seu dia a dia utiliza o computador para aceder a serviços online?
- a) Regularmente___
 - b) Ocasionalmente___
 - c) Nunca utilizou o computador___
- (Avance para a questão 16)
- Se sim: (respondeu à alínea a) ou b))
- i. Redes sociais (facebook, hi5, etc.) ___
 - ii. Compras e Serviços privados ___
 - iii. Serviços Públicos (declarações IRS/câmaras municipais) ___
 - iv. Todos ___
15. Possui algum endereço eletrónico?
- a) Sim___
 - b) Não___
 - c) Não responde___
16. Solicitou ajuda para o preenchimento da prova de condição de recursos?
- a. Não, realizei sozinho ___
 - i. Com ajuda___ (avance para a questão 17)
 - ii. Sem ajuda___ (avance para a questão 21)
 - b. Alguém preencheu por mim ___
17. Se solicitou ajuda ou alguém fez por si, refira a quem recorreu?
- a. Familiar/Amigo___ (avance para a questão 19)
 - b. Serviço particular (por exemplo agencias de seguros ou contabilidade), qual? _____ (avance para a questão 18)
 - c. Serviço Público: (avance para a questão 19)

- i. Balcão da segurança social____
- ii. Junta de freguesia____
- iii. Outro. Qual? _____

18. Quais os motivos que o levaram a recorrer a um serviço particular?

- a. Deslocação____
- b. Horário de funcionamento da SS que era inadequado____
- c. Qualidade de atendimento (nomeadamente o tempo de espera, a simpatia)____
- d. Outro. Qual?_____

19. De entre as opções que lhe vou enunciar, indique se esses motivos levaram, ou não, há necessidade de solicitar ajuda a terceiros?

- a. Falta de acesso a um computador com internet. **(Apenas se o indivíduo tiver respondido que não possui computador)**

Sim____ Não____

- b. Falta de conhecimento na utilização do computador.

Sim____ Não____

- c. Não encontrou o sitio para fazer o pedido (o portal da SSD).

Sim____ Não____

- d. Falta de informação acerca das especificidades no preenchimento da condição de recursos.

Sim____ Não____

- e. Linguagem pouco acessível no formulário da Prova de Condição de Recursos.

Sim____ Não____

- f. Insegurança nas respostas.

Sim____ Não____

- g. Receio de expor dados pessoais.

Sim____ Não____

- h. Outra. Qual? _____

20. No momento em que se solicitou ajuda, realizou esse pedido por:

- a. Telefone____
- b. E-mail____
- c. Presencial____

A questão 21 destina-se apenas a indivíduos que realizaram o preenchimento sem ajuda.

21. De entre as opções que lhe vou enunciar, indique se sentiu alguma dificuldade nas opções que lhe vou referir

a. Falta de acesso a um computador com internet. **(Apenas se o indivíduo tiver respondido que não possui computador)**

Sim___ Não___

b. Não encontrou o sitio para fazer o pedido (o portal da SSD).

Sim___ Não___

c. Falta de informação acerca das especificidades no preenchimento da condição de recursos.

Sim___ Não___

d. O site continha uma linguagem pouco acessível.

Sim___ Não___

e. Sentiu insegurança nas respostas.

Sim___ Não___

f. Teve receio de expor dados pessoais.

Sim___ Não___

g. Outra. Qual? _____

22. Reflita a sua opinião sobre os seguintes aspetos:

Nota: As alíneas C e D destinam-se apenas a quem tiver realizado prova pela internet.

As alíneas A e E servem de forma secundária para validar as dificuldades dos indivíduos.

a. Encontrava-se devidamente informado/a sobre a obrigação de realização da condição de recursos, para obter apoio do Estado.

Sim___ Não___

b. Tem receio acerca da confidencialidade dos dados.

Sim___ Não___

c. Considera que a informação disponibilizada pelo serviço era suficiente.

Sim___ Não___

d. Considera a linguagem exposta no portal clara.

Sim___ Não___

e. Conhece o portal da segurança social.

Sim___ Não___

- f. Pensa ser mais fácil resolver duvidas presencialmente do que pela internet, através de correio eletrónico ou telefone.

Sim___

Não___

Ambas___

O restante questionário destina-se apenas aos indivíduos que solicitaram ajuda ao serviço da segurança social.

O serviço e funcionários

As questões 23 e 24 destinam-se apenas a indivíduos que solicitaram ajuda presencial num balcão da segurança social.

23. No espaço existiam quiosques (computadores) de apoio aos indivíduos, com acesso à internet?

Sim ___ Não ___ Não Sabe ___

24. O serviço dispunha de voluntários para esclarecer dúvidas em relação aos indivíduos?

Sim ___ Não ___ Não Sabe ___

25. Na sua opinião, como avalia a informação prestada pelos funcionários?

Insuficiente ___

Suficiente ___

Boa ___

Em excesso ___

26. Na sua opinião, os funcionários estavam devidamente preparados para responder e ajudar os indivíduos nas suas dificuldades?

Sim ___ Não ___

Agradeço pelo tempo despendido. Continuação de um bom dia.