

# SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Elsa Maria Nunes Barbosa<sup>1</sup> ([elsa.barbosa@estig.ipbeja.pt](mailto:elsa.barbosa@estig.ipbeja.pt))

Escola Superior de Tecnologia e Gestão  
Área Departamental de Ciências Empresariais  
Rua Afonso III, 1-3  
7800 Beja

Tema: Finanzas y sistemas de información en las entidades públicas

## RESUMO

A Sociedade da Informação vem colocar grandes desafios às modernas sociedades, caracterizadas pelo uso das tecnologias de informação e de uma procura crescente do domínio do saber através da capacidade de aprender a aprender. No sector da Administração Pública, dado o seu cariz de orientação burocrática, são diversas as solicitações, exigências e esforços que se têm vindo a realizar no sentido de alcançar os objectivos e medidas estabelecidos pelo Governo com o objectivo de modernizar a Administração Pública e acompanhar as solicitações coladas pelo cidadão e pelas empresas. A Sociedade da Informação através do uso das tecnologias de informação vem facilitar substancialmente a qualidade e funcionalidade das Instituições, contudo são diversos os riscos que podem advir de uma sociedade da informação, se não forem devidamente acautelados os interesses dos diversos grupos sociais. Neste contexto de profunda mudança dos sistemas e métodos organizativos, de reinvenção de procedimentos e da própria estrutura da administração, assiste-se à alteração dos sistemas de valores que têm de passar necessariamente pela requalificação dos recursos humanos de modo a imprimir a dinâmica de acréscimo de eficiência na Administração Pública, próprio a todo este processo de mutação da Sociedade de Informação.

Palavras Chave: Sociedade da Informação, Administração Pública, Tecnologias de Informação, Sociedade do Conhecimento

---

<sup>1</sup> Licenciada em Gestão de Recursos Humanos, Mestre em Políticas de Desenvolvimento dos Recursos Humanos. Docente da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Beja.

## **1 . SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: DESAFIOS DO SÉCULO XXI**

Os desafios que se colocam no século XXI estão todos eles relacionados com uma série de mutações que estão a ocorrer a todos os níveis, nas sociedades desenvolvidas.

De facto, os grandes temas do século XXI vão girar em torno da informação, da educação e da saúde (Moura, 1994):

1º Por via da emergência das tecnologias da informação que inspiram a designação da sociedade pós-industrial como sociedade da informação;

2º Face à exigência de novas competências e ao predomínio de saberes como meios de produção que inspiraram a sociedade do saber;

3º Resultante dos grandes avanços da ciência médica e da necessidade de preservar a natureza numa sociedade da ecologia, dá-se o surgimento de novas problemáticas resultantes da sociedade da informação.

Assim, podemos dizer que a “Sociedade da Informação refere-se a um modo de desenvolvimento social e económico em que a aquisição, armazenamento, processamento, valorização, transmissão, distribuição e disseminação de informação conducente à criação de conhecimento e à satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas, desempenham um papel central na actividade económica, na criação de riqueza, na definição da qualidade de vida dos cidadãos e das suas práticas culturais” (Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal, 1997:7).

A sociedade da informação “está a dar origem a novas concepções da sociedade e de Estado, a novas capacidades de decisão, que abarcam novos problemas económicos, políticos, sociais, tecnológicos, ambientais e a novas soluções inovadoras” (Ferreira, 1998:6).

A evolução da sociedade para o seu estado actual foi muito mais rápida do que as revoluções ocorridas ao longo da história da modificação do nosso mundo. De facto, “... as mudanças e as novas ondas do futuro, ou seja, em síntese histórica, a transformação da primeira onda que correspondeu à revolução agrícola, à segunda onda, que correspondeu à revolução industrial, e finalmente à terceira e actual onde, a que corresponde a revolução computacional (Toffler, 1995), não só atingirão o campo dos negócios, como inevitavelmente, o campo dos recursos humanos” (Fonseca, 1997:20).

Perante este cenário, as sociedades modernas, são sociedades centradas no conhecimento e na produção de novo conhecimento. A atestá-lo está a importância dada nestas sociedades à educação superior (Correia, 2001). De acordo com Bell (1973) o conhecimento estaria a tornar-se a chave da inovação e a base da organização social nestas sociedades. Como resultado, as novas profissões e os novos grupos ocupacionais baseados no conhecimento estariam a assumir papéis preponderantes nas estruturas de classe destas sociedades.

Também Fonseca (1997) considera que "... a informação, o conhecimento, elevados níveis de especialização, a capacidade de identificação, intermediação e resolução de problemas constituem a base através da qual as empresas e as sociedades constroem a sua superioridade em relação às demais (p.20).

A expressão "Sociedade do Conhecimento" refere-se à capacidade de utilizar informação para resolver um determinado conjunto de problemas e que ganha valor em interacção com o capital intelectual (Figueira, 2001)

O uso de tecnologias de informação e de redes digitais de informação está intimamente associado à sociedade da informação e do conhecimento. Invadiram as nossas casas, locais de trabalho e de lazer. Assim, oferecem instrumentos úteis para:

- as comunicações pessoais e de trabalho;
- o processamento de texto e de informação sistematizada;
- o acesso a bases de dados e à informação distribuída nas redes electrónicas digitais.

Para além disso, estão igualmente integradas em numerosos equipamentos do dia a dia, em casa, no escritório, na fábrica, nos transportes, na educação e na saúde (Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal, 1997:7).

Assim, podemos entender que a sociedade da informação introduz uma nova dimensão no modelo das sociedades modernas através da transformação da natureza do trabalho e novas formas de o executar (Livro Branco sobre a Educação e a Formação, 1995).

## **2 . IMPLICAÇÕES SOCIAIS DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**

As implicações sociais das tecnologias de informação são à escala de toda a sociedade. Em praticamente todos os domínios é possível identificar alterações resultantes da evolução para a sociedade da informação.

De acordo com Amaral (1999), as implicações sociais derivadas do fenómeno da sociedade da informação são bastante abrangentes, a saber:

- a melhoria da qualidade de vida e bem-estar dos cidadãos;
- a info-alfabetização e a info-exclusão;
- a crise na instituição família;

### **2.1 A MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA E BEM-ESTAR DOS CIDADÃOS**

A sociedade da informação é potenciadora de uma alteração radical da vida de cada um ao encurtar as distâncias, ao possibilitar a participação activa de cada indivíduo na sua construção e ao abrir as portas a novas formas “on-line” de trabalho, diversão, estudo, acesso à saúde e à cultura, contacto com a administração pública, realização de transacções comerciais e financeiras, participação no processo político e de relacionamento com os outros.

A sociedade da informação pode também potenciar mudanças na cultura através de uma absorção mais passiva da informação e do entretenimento que esta produz a partir do advento da rádio e televisão, através de uma pesquisa de informação que se pretende de modo mais selectivo combinando texto, som e imagem , através de um envolvimento menos profundo e menos eficaz do que a experiência da leitura e através da aquisição de competências adicionais de literacia informática (Amaral, 2002).

### **2.2 A INFO-ALFABETIZAÇÃO E A INFO-EXCLUSÃO**

O usufruto dos benefícios da sociedade da informação pressupõe a existência de condições de acesso individual à rede digital, que incluam as decorrentes do custo dos equipamentos e de ligação e a ultrapassagem de um limiar mínimo de literacia informática.

A eventual não verificação destes pressupostos pode conduzir a fenómenos claros de info-exclusão, correndo-se sérios riscos de uma bipolarização da sociedade entre os “info-ricos” os que têm acesso à sociedade da informação e

os “info-pobres” os que não têm acesso à sociedade da informação e sofrem uma significativa deteriorização da qualidade de vida. À semelhança daqueles que sofrem de “info-fobia” e de impreparação para o uso das novas tecnologias, como seja o caso das classes dirigentes que, por princípio, têm acesso à tecnologia, mas que por tradição não a usam.

Para evitar este tipo de situações tem que existir uma grande preocupação com outro tipo de questões sociais, como seja, o equilíbrio inter-geracional, a igualdade de oportunidades entre homens e mulheres, a igualdade de acesso independente da categoria sócio-económica da família e a redução ou eliminação dos obstáculos dos cidadãos com deficiências físicas ou mentais.

Para evitar esta situação é importante fazer uso de um conjunto concertado de políticas do sector público que combatam este fenómeno de exclusão, nomeadamente, a existência de condições de acesso nas escolas, formação no local de trabalho, domínio das tecnologias de informação numa óptica do utilizador como parte integrante da política de emprego, apoio às empresas, instituições de solidariedade social e às organizações locais neste âmbito, e preparar os cidadãos para compreender e associar mudanças que estão a ocorrer em domínios tão díspares como a consulta democrática e a distribuição de bens e serviços, o acesso aos órgãos da administração pública e os serviços bancários directos, a aprendizagem e o lazer, os cuidados de saúde e a digitalização de arquivos históricos e culturais.

### **2.3 A CRISE NA INSTITUIÇÃO FAMÍLIA**

Nas sociedades modernas um dos aspectos nucleares do agravamento dos problemas sociais reside na crise da família. Grande parte do destino e da identidade individuais são decididos dentro da comunidade familiar. Daí, ser premente valorizar o papel da família e dos modelos de solidariedade familiar de modo a produzir políticas susceptíveis de estimular o inestimável contributo da família no enfrentar dos múltiplos desafios sociais de uma sociedade em acelerada mudança com as conseqüentes alterações de referências, de cultura de consumo e até dos padrões de pensamento e de comportamento que, por sua vez, se reflectem a nível das pessoas e das próprias organizações.

### **3 . IMPACTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO NA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO**

A sociedade da informação introduz uma nova dimensão no modelo das sociedades através da transformação da natureza do trabalho e novas formas de o executar, já que o rápido desenvolvimento tecnológico conduz a altos e persistentes níveis de desemprego por um lado, mas por outro lado também está associado a um impacto positivo sobre a criação de emprego, de acordo com o relatório da OCDE (1994). Contudo verificam-se grandes preocupações sobre os impactos das tecnologias de informação sobre o emprego (Rifkin, 1995), nomeadamente quanto à segurança de emprego, conteúdo dos postos de trabalho, obsolescência das competências e em termos de relação entre trabalho e padrões de vida.

Guevara e Ord (1997) também referenciam como as novas formas de organização do trabalho afectam o sentido de identidade dos indivíduos, identificando três grandes áreas em torno das quais os indivíduos tentam organizar as suas experiências, na busca permanente de sentido para a vida:

- a área da presença e da pertença;
- a área do relacionamento;
- a área da contribuição.

A área da presença e pertença refere-se a questões relacionadas com o contexto de trabalho e sempre que os indivíduos ficam sem resposta, desorientam-se e entram em depressão e a sua capacidade de trabalho é seriamente afectada.

A perda do contexto organizacional como fonte de significado deve-se à eliminação do ambiente organizacional convencional (o que acontece em situações de tele-trabalho ou trabalho electrónico em *offshore*) e ao fim do emprego permanente e a tempo inteiro, gerando o desaparecimento do local de trabalho, do contexto físico, bem como de toda o referencial cultural de cada organização. O diluir do sentimento de significado do contexto de trabalho, acaba por afectar a área de presença e pertença.

As questões de relacionamento determinam a forma como os indivíduos se relacionam com os respectivos pares, com a hierarquia e com a organização. Permite que os indivíduos identifiquem a sua posição relativamente aos outros.

A alteração na natureza das relações no contexto de trabalho através da colaboração remota, da criação de comunidades virtuais, da comunicação electrónica vem questionar formas tradicionais de organização social.

As questões da área da contribuição permitem ao indivíduo identificar o seu contributo pessoal para o respectivo departamento, para a empresa como um todo e para o sucesso do negócio. É medida através de percepções de valor e de relevância para outros no contexto de trabalho.

Com os desafios da sociedade da informação, as formas tradicionais de aferir os resultados dos nossos esforços passam a ficar diluídos num contexto de colaboração electrónica global.

Perante este cenário, é necessário criar um novo sistema de valores, defendem Guevara e Ord. Este novo sistema de valores (OCDE, 1994) caracteriza-se pelo abandono dos valores de segurança económica, a posse de bens materiais, uma forte ética do trabalho e a lealdade à empresa e o emergir de valores relacionados com a qualidade de vida e trabalho, a independência e ao auto-desenvolvimento, e a busca de sentido para a vida de cada indivíduo.

#### **4 . OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

A sociedade da informação desenvolveu-se num cenário de economias de mercado, cabendo às instituições públicas um papel regulamentador para evitar desequilíbrios e injustiças que possam decorrer do funcionamento livre das forças de mercado, assim como um papel dinamizador indispensável, no sentido de aliviar o peso da burocracia no Estado e nas empresas. Mas para isso, requerem-se ainda alterações substanciais para ultrapassarem resistências à mudança e um certo grau de inércia organizativa, ainda visíveis na Administração Pública e nas empresas (Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal, 1997:7).

##### **4.1 POTENCIALIDADES DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO ACRÉSCIMO DE EFICIÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

O acréscimo de eficiência da administração pública passa pela utilização das tecnologias de informação de forma intensa e com o máximo nível de qualidade, de modo a otimizar recursos e explorar as potencialidades que só estas proporcionam, nomeadamente trabalho em grupo, fontes de informação

em tempo real, bases de dados capazes de gerar informação actualizada e personalizada, e eliminação de barreiras à comunicação entre departamentos e organismos públicos.

A modernização da administração pública portuguesa é antes de mais um desafio “cultural”, que tem de passar claramente por uma mudança das normas, regulamentos ou infraestruturas, pela qualidade das prestações e dos desempenhos. É preciso uma clara vontade política para mudar os sistemas vigentes e nada melhor que as tecnologias de informação como ferramenta preciosa para a mudança “cultural” de tais sistemas.

As tecnologias de informação transformaram-se num factor determinante da competitividade de produtos, serviços e organizações, na competitividade entre as nações, nomeadamente na sua capacidade de aumentar a produtividade e de se renovarem e de gerarem riqueza e, conseqüentemente, a sua repartição entre os cidadãos.

Para tal, é necessário que o Estado garanta o livre acesso e troca de informação, dando aos cidadãos igual oportunidade de acesso e essa informação, tornando o sector público mais transparente, e investindo para que as tecnologias de informação sejam um factor de fragmentação social.

## **4.2 INFORMATIZAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

É fundamental identificar os pontos de resistência e criar medidas de estímulo que tornem a administração pública um eixo central da sociedade da informação e do conhecimento em Portugal. Podem desde já referir-se as orientações que se seguem:

Estabelecimento de metas anuais de cada serviço para melhoria da prestação de serviços aos utentes;

Apoio a acções que tenham um potencial de evolução e inovação organizativa;

Aprovação do princípio do “guichet único” no relacionamento com os cidadãos para forçar a comunicação interna entre serviços da Administração, de modo a revelar as suas ineficácias, os casos de redundância e má cooperação;

Criação de “guichets multifunções” com acesso a todos os serviços da administração pública (por exemplo, Loja do Cidadão, Lojas da Solidariedade);

Aprovação do princípio da economia de meios e da concertação de acções para se conseguir “ganhos de sistema”, de modo a obter-se mais funcionalidade para os utentes;

Informatização das entradas de pedidos dos cidadãos nos serviços, de modo a implementar o princípio *first-in first-out* para o funcionamento transparente e eficaz da administração pública.

### **4.3 ACESSO DIGITAL DO CIDADÃO E DAS EMPRESAS À INFORMAÇÃO PÚBLICA**

O Estado tem de se aproximar do cidadão e para tal é fundamental a comunicação electrónica com a administração pública e o acesso aos registos de informação de carácter público pela mesma via. Isso contribuirá para o aumento de produtividade na própria administração pública, reduzirá o peso do manuseamento de arquivos em papel e contribuirá para melhorar o relacionamento entre os cidadãos, as empresas e o Estado.

Para haver um eficaz acesso do cidadão e das empresas à informação na era digital, é preciso cumprir as regras constitucionais e ampliar as condições legais sobre acesso aos documentos da administração, incentivando-o através de novos suportes, como seja o acesso à “informação de cidadania” (que deve ser universal e gratuita), à “informação para o desenvolvimento”, destinada nomeadamente aos agentes económicos e sociais (que pode ser remunerada a preço simbólico ou eventualmente gratuita) e à “informação de valor acrescentado” (a fornecer de acordo com as regras de mercado).

Deste modo, o cidadão e as empresas que optem por estabelecer contacto com a administração pública, usando os meios electrónicos para além dos meios tradicionais, acabam por sentir uma administração mais aberta, dialogante e com maior nível de eficiência.

As vantagens da utilização das tecnologias de informação colocadas ao dispor do cidadão e das empresas são diversa ordem, senão vejamos:

Digitalização de arquivos;

Pagamento por meios electrónicos;

Emissão desburocratizada de documentos oficiais de que os cidadãos e as empresas necessitam;

Reaproveitamento da informação administrativa, para obviar a que o cidadão e as empresas tenham repetidamente de fornecer os mesmos dados;

Desenvolvimento de um sector empresarial de base tecnológica nacional;

Implementação do teletrabalho na administração pública.

Mas para que estas medidas sejam implementadas é necessário assegurar a segurança e confidencialidade das comunicações entre o cidadão e as autoridades públicas, que poderá passar pela emissão de um cartão electrónico com código numérico de identificação pessoal. É também fundamental dotar a administração pública de quadros qualificados para a Sociedade da Informação.

#### **4.4 REDE ELECTRÓNICA DE INTERLIGAÇÃO DOS ORGANISMOS PÚBLICOS**

Caracteriza-se por uma utilização generalizada da Internet, que assegure uma efectiva partilha da informação entre a Administração, as empresas e os cidadãos, ofereça uma melhor qualidade de serviço aos cidadãos e às empresas, de modo a aumentar a eficiência da administração e a oferecer suporte a processos de decisão mais abertos e participados, devendo imprimir-se uma maior flexibilidade e descentralização aos serviços. São exemplos destas medidas a digitalização de imagem cartográfica e hidrográfica nacional, arquivos administrativos, históricos, culturais e de património artístico e arquitectónico, publicações do Diário da República e das restantes publicações oficiais da Imprensa Nacional, bem como o desenvolvimento de bibliotecas digitais.

Para que todos estes objectivos sejam alcançáveis, é necessário dotar todos os órgãos da administração pública de caixas de correio electrónico oficiais, preparar a administração para a utilização generalizada da transmissão electrónica de dados e implementar o notariado electrónico.

São ainda de salientar os diplomas legais que estabelecem as normas para a modernização da administração pública através da sociedade da informação:

Resolução do Conselho de Ministros nº 1/98 de 9 de Setembro

Decreto-Lei nº 135/99 de 22 de Abril

Resolução do Conselho de Ministros nº 96/99 de 26 de Agosto

Resolução do Conselho de Ministros nº 97/99 de 26 de Agosto

## **5 . CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A sociedade da informação constitui um desafio que tem de ser enfrentado com determinação de modo a adequar o país às profundas mudanças daí resultantes. As manifestações da sociedade da informação rodeiam o nosso quotidiano, afectam o comportamento das organizações e influenciam o pensamento estratégico das nações. A sociedade da informação é uma sociedade para todos. As tecnologias da informação influenciam os mais variados domínios da vida em sociedade. As suas aplicações percorrem o espectro dos grupos sociais. Há barreiras a transpor, oportunidades a explorar e benefícios a colher. O carácter democrático da sociedade da informação deve ser reforçado. É imprescindível promover o acesso universal à info-qualificação e à info-competência.

## BIBLIOGRAFIA:

- Amaral, Marta (1999).- ***A sociedade Pós-Industrial***, Módulo de formação: Estrutura Social e sua Evolução, no âmbito do Projecto de Formação Inicial Qualificante para a Solidariedade e Segurança Social, Centro de Segurança Social de Beja (texto de apoio).
- Amaral, Marta (2002).- ***A Qualificação dos recursos Humanos no Sector Turístico para o Século XXI – o caso dos subsectores da Alojamento e Restauração do baixo Alentejo***, (Tese de Mestrado), Universidade de Évora, Évora.
- Bell, Daniel (1973).- ***The coming of post-industrial society: a venture in social forecasting***, Basic Books. New York.
- Comissão da União Europeia (1995).- ***Ensinar e Aprender – rumo à Sociedade Cognitiva***, Livro Branco sobre a Educação e Formação 29-11-95, Bruxelas.
- Correia, Zita (2001).- ***Para além da tecnologia: aspectos da problemática da sociedade da informação***, Instituto Nacional de Engenharia e Tecnologia Industrial, Lisboa.
- Ferreira, Vicente (1998).- ***“Quo vadis Globalização”***, in *Dirigir*, nº58, Nov/Dez, pp. 3-9.
- Fonseca, Vitor (1997).- ***“A Educabilidade Cognitiva no século XXI”***, in *Formar*, nº24, Jul/Set, pp. 20-35.
- Figueira, Mário, ***“E-learning e E-knowledge: duas faces da moeda”*** in *Revista Negócios & Estratégia*, s/nº,s/p.
- Guevara, Karmen e Jacqueline, Ord (1997).- ***“The search for meaning in a changing work context, Futures”***, 28 8, pp. 709-722.
- Moura, Rui (1994).- ***“Formação e Novas Competências: núcleo estratégico na empresa do século XXI”***, in *Dirigir*, nº34, Nov/Dez, pp.14-19.
- OECD Forum for the Future (1994).- ***Countries in transition, the future of work and leisure***, OECD, January, Paris.
- Rifkin, Jeremy (1995).- ***The end of work: The decline of the global labor force and the dawn of the post-market era***, Putnam, New York.
- Sociedade da Informação (1997).- ***Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal***, Ministério da Ciência e da Tecnologia, Lisboa.
- Toffler, Alvin (1980).- ***A Terceira Vaga***, Livros do Brasil, Lisboa.