

A presente obra, quarto título da coleção “Ciência da Informação” (recentemente foi publicado o quinto número da mesma, encontrando-se outras no prelo), coordenada de forma exemplar pelo Professor Doutor Carlos Guardado da Silva, e publicada em maio de 2018 pelas Edições Colibri, com a chancela científica do Centro de Estudos Clássicos da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, constitui uma obra indispensável para um melhor conhecimento e consolidação da Sociedade da Informação.

O texto agora editado parte de um anterior que o autor, Júlio Cardoso, coordenador do Arquivo Municipal de Sintra, apresentou em 2012 à mencionada Universidade, como dissertação de mestrado em Ciências da Documentação e Informação (Arquivística), com a classificação de dezoito valores. Appropriadamente reorganizado e atualizado, em observância à sua divulgação, saudamos com regozijo este esforço, já que Portugal continua a enfermar da falta de publicação de trabalhos desta natureza. Pelo meio, o prelúdio do livro agora editado, com o artigo, *Os e-services na Sociedade da Informação*, apresentado nas Jornadas Ibéricas de Arquivos Municipais: Políticas, Sistemas e Instrumentos, organizadas pelo Arquivo Municipal de Lisboa e pela Universidade Lusófona de Lisboa, entre 4 e 5 de junho de 2013.

No primeiro contacto com a obra compreendemos de imediato a sua finalidade: partindo da relevância do uso intensivo das Tecnologias da Informação e Comunicação na Sociedade da Informação, em que nos encontramos, condição para elevar a competitividade e qualificação das organizações, pretende-se apresentar e interpretar, de uma forma acessível e inteligível, a relevância das práticas de *e-government*, e respetiva oferta de *e-services*, verdadeira oportunidade para a tão desejada modernização da Administração Pública, em vista à qualificação, simplificação e disponibilização de serviços de excelência, em que os cidadãos e as empresas são entendidos numa lógica de clientes, e cujas necessidades importa satisfazer de forma eficiente e eficaz, segundo normas de qualidade, idealmente na hora.

Antes de abordar o conteúdo deste estudo de síntese, em que os dados difundidos são apresentados diacronicamente, de forma integrada, uma palavra relativa à sua estrutura, modelarmente arquitetada e equilibrada, com exceção do último capítulo, de apenas seis páginas, que nos parece demasiado breve, quando comparado com os demais, embora este argumento, de questionar se há partes maiores ou menores, seja assumidamente subjetivo.

Mais evidente parece-nos a ausência da dimensão cronológica ou temporal no título da obra, nomeadamente as datas extremas da investigação desenvolvida, que, de resto, o autor convoca profusamente ao longo do texto.

Por último, uma chamada de atenção, que em nada belisca o merecido aplauso, para a difícil leitura da informação constante de alguns quadros, figuras e *print screens*, devido

ao reduzido corpo da letra e à necessidade da sua congruência com a dimensão A5 do corpo do texto.

Abordemos, agora, a dinâmica e o conteúdo das diferentes partes da obra em apreço, que são precedidas por um impressionante e convidativo prefácio (p. 7-10) do coordenador científico da coleção, como abertura aos cinco capítulos que a compõem.

No primeiro destes, intitulado *Gestão pública: modelos de governação* (p. 17-30), onde se enquadra o objeto de estudo em análise, o autor começa por refletir sobre alguns dos mais significativos modelos de gestão implementados na Administração Pública em Portugal. Esta viagem, com início na Nova Gestão Pública, termina na Governança na Era Digital, novo paradigma para a Administração Pública, assente na reintegração, visão holística baseada nas necessidades dos cidadãos e cultura digital, requisitos para a reforma e modernização dos organismos e serviços públicos e, por isso, vincadamente contrária aos fundamentos do arquétipo precedente.

O texto evolui para o capítulo seguinte, sugestivamente denominado *Modernização administrativa: o percurso português* (p. 31-60), onde se coteja detalhadamente a história da modernização da Administração Pública, central e local, em Portugal, na prossecução da sua implementação e desenvolvimento mais eficaz e eficiente, que resulta de forma muito elucidativa para os leitores. Neste trajeto, cuja génese do movimento de reforma administrativa portuguesa recua a 1967, em pleno Estado Novo, avança pela modernização administrativa, na sequência da revolução de abril de 1974, que se prolongou até 1985. Segue-se a fase da desburocratização da Administração Pública, entre 1986 e 1999, ano decisivo para a fixação de políticas de modernização e qualidade dos serviços públicos, findando no período de reinvenção da Administração Pública, de 2000 a 2012. Neste exercício tudo é escalpelizado no contexto das mais relevantes iniciativas de modernização administrativa, ao longo de 45 anos, com o objetivo de alcançar uma Administração Pública centrada na prestação de serviços aos cidadãos e na satisfação das suas necessidades: simplificação de procedimentos, normalização de formulários, desburocratização, reengenharia de processos, para lá dos organismos criados, legislação, programas e projetos empreendidos pelos respetivos governos constitucionais.

O capítulo três, o mais longo, com o título *e-Government* (p. 61-92), que juntamente com o precedente constituem o núcleo central do livro, extravasa a realidade portuguesa, analisada no ponto anterior, centrando-se no aturado enquadramento e desenvolvimento europeu do *e-Government*, particularmente significativo considerando a sua relevância na Comunidade Europeia, de forma a assegurar administrações mais eficientes e eficazes, maior coesão social e economias mais competitivas, temas há muito na agenda do dia. Considerando o exposto, passam-se em revista e interpretam-se os estádios evolutivos na implementação e desenvolvimento de políticas e iniciativas no contexto do governo eletrónico e as respetivas tipologias de interações. De igual modo, enfatizam-se vinte *e-services* públicos básicos, dirigidos aos cidadãos e às empresas, para o estabelecimento de práticas de *e-Government* em Portugal, a partir de 2003, visando o desenvolvimento da sociedade de informação no território nacional. Este capítulo reflete, ainda, de forma deveras incisiva, sobre a ideia sempre presente dos processos de negócio e a interoperabilidade na Administração Pública, destacando as respetivas e mais significativas iniciativas e serviços emblemáticos criadas em Portugal, finalizando com a reengenharia de processos, orientada para o emagrecimento organizacional, condição para

a fluidez dos processos decisórios, mais eficazes e fiáveis, de forma a permitir uma resposta em tempo real.

O desenvolvimento seguinte, no quarto capítulo, designado *A Comunidade Intermunicipal do Oeste – OesteCIM Government* (p. 93-118), constitui o mais inovador, considerando o texto progenitor, em cuja dissertação se denomina *Modernização administrativa na Administração Local: o município de Pombal*. Deste modo, o capítulo incide sobre o estudo de caso dos *e-services* nos municípios do Oeste, começando por apresentar os prolegómenos da modernização administrativa nos mesmos. Estabelecido o modelo de avaliação, é dada atenção à sua aplicação aos municípios da comunidade intermunicipal do Oeste (OesteCIM), com o intento de analisar o grau de maturidade e sofisticação dos *e-services* disponibilizados, em que o município de Óbidos sobressai dos seus pares, ao atingir o quinto nível de maturidade, o da personalização. O capítulo encerra com uma elucubração sobre a implementação de um sistema de gestão da informação, em que se sublinha o plano de classificação para a Administração Local, cuja efetivação possibilita a importação de um novo modelo de gestão da informação, a gestão por processos de negócio. Por sua vez, depois da criação do plano de classificação, com a respetiva tabela de seleção, para a efetivação dos *e-services* é fundamental que os processos sejam desmaterializados, o que nos remete para a relevância de elaborar um plano de preservação digital, de forma assegurar a autenticidade, fidedignidade e valor primário dos mesmos.

Por fim, o quinto e último capítulo, de dimensão reduzida, mas muito interessante, consagrado à *Gestão continuada da informação* (p. 125-131), apresenta uma retrospectiva analítica e prospetiva bastante clara dos contributos mais significativos do século XX para a afirmação da Arquivística enquanto Ciência da Informação, desde a teoria das três idades ao modelo do *records continuum*, à consolidação do paradigma informacional, científico e pós-custodial, a partir de 1980, em oposição à fase técnica e custodial que marcou o século XX, até à supradita data. Finalmente, o autor evidencia a importância dos sistemas de informação nas organizações, e da informação como recurso basilar das mesmas para alcançar os seus objetivos, que em última instância tem como propósito a satisfação dos seus clientes.

A investigação de Júlio Cardoso ultima-se com umas escassas páginas de *Conclusões* (p. 134-136), que compendiam, *quicá* de forma demasiado lata, as principais evidências que se foram apresentando ao longo do estudo.

Com esta breve apresentação de cada capítulo, pretendemos chamar a atenção dos leitores para a importância da obra *Da Reforma Administrativa ao e-Government: e-services nos Municípios do Oeste*, pelo que acrescenta ao panorama da Sociedade da Informação em Portugal, cumprindo de forma exemplar o desiderato para que nos remete Júlio Cardoso na *Introdução* da mesma, mormente de abordar *a modernização administrativa em Portugal, o e-Government e a prestação de e-services transacionais completamente desmaterializados sem implicação de qualquer deslocação física por parte dos cidadãos e munícipes para a sua obtenção e a oportunidade para articular as políticas da Modernização Administrativa, designadamente, na área do e-Government na Administração Central do Estado com a Administração Local* (p. 16).

De facto, este livro disponibiliza uma considerável e muito relevante informação factual sobre a matéria em estudo, cuja fluidez discursiva, clareza da linguagem, verbo fácil, sageza de raciocínio e uma visão sistémica, holística e quadripolar da realidade que se propôs

estudar proporcionam uma leitura clara e contínua, verdadeiramente agradável e interessante, que recomendamos com entusiasmo, e cuja qualidade do trabalho justificam o acompanhamento do sólido percurso de investigação de Júlio Cardoso. Infelizmente, mesmo ao nível dos estudos do 2.º ciclo, é cada vez mais raro encontrar um trabalho de tamanho fôlego, que associe o rigor e a beleza da escrita, à excelência da investigação, enriquecido pelo apontar de caminhos para investigações vindouras, pelo que renovamos os suprarreferidos encómios.

Muito nos apraz dizer que o autor procurou e, em nosso entender, conseguiu com notável êxito, alcançar um conjunto sobremaneira alargado de leitores, diríamos mesmo, “o grande público”, para além dos profissionais da informação e da área académica em que foi semeado e brotou, sem, todavia, ceder no rigor e cientificidade. Ao longo deste estudo de 145 páginas, de um tema que não poderia ser mais atual, em que tudo é tratado de forma rigorosa e nada é deixado ao acaso, transparece a qualidade e a profundidade da investigação, o conhecimento que revela sobre o estado da arte, a preparação teórica e a segurança narrativa e interpretativa, que fazem da sua dissertação, agora publicada, um livro imprescindível para futuros trabalhos nesta área.

No mais, também fica o registo para o levantamento de uma bibliografia especializada assaz exaustiva, disseminada ao longo das inúmeras e pertinentes notas de rodapé que acompanham o texto, a que se junta a imensa informação retirada diretamente das fontes, que o autor questiona criticamente, sabendo que elas nem sempre são neutras e nos podem induzir em erro. Estamos, portanto, diante de um trabalho simplesmente exemplar.

Paulo Batista | pjmb@uevora.pt

CIDEHUS.UE - Centro Interdisciplinar de História, Culturas e Sociedades da Universidade de Évora