

SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO >

"eGoverno": a administração em linha

A administração pública em linha (ou "eGoverno") constitui uma das prioridades definidas pelo plano de acção **eEurope 2005**. Constitui uma alavanca essencial para a oferta de serviços públicos mais eficazes e de melhor qualidade, para a redução dos prazos de espera dos utentes e para o aumento da transparência e da responsabilidade dos serviços.

Para explorar todas as potencialidades do "eGoverno" convém, pois, identificar os obstáculos à disponibilização de serviços públicos em linha nos Estados-Membros e propor acções destinadas a acelerar a implantação da administração em linha. É este o objecto da comunicação da Comissão seguidamente apresentada.

ACTO

Comunicação da Comissão, de 26 de Setembro de 2003, ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões - O papel da administração em linha (eGoverno) no futuro da Europa [[COM\(2003\) 567 final](#) - Não publicada no Jornal Oficial].

SÍNTESE

O "eGoverno" define-se como a utilização das tecnologias da informação e das comunicações (TIC) nas administrações públicas, combinada com mudanças a nível da organização e novas aptidões do pessoal. O objectivo é melhorar os serviços públicos e reforçar os processos democráticos e de apoio às políticas públicas.

SITUAÇÃO ACTUAL

Em todos os Estados-Membros se observam progressos na oferta em linha de serviços públicos. A sua disponibilidade média passou, com efeito, de 45% para 65 % entre Outubro de 2001 e Outubro de 2002.

Em termos de **serviços à população**, o "eGoverno" já mostrou as suas vantagens na vida quotidiana dos cidadãos. A administração em linha permite não só obter mais facilmente informações dos poderes públicos, mas também facilitar enormemente as transacções dos « governados », reduzindo os prazos de espera. Por outro lado, a administração em linha favorece o estabelecimento de uma relação directa entre governantes e governados. Graças, nomeadamente, aos fóruns em linha, às salas de discussão virtuais e à votação electrónica, os cidadãos podem interrogar directamente os decisores e exprimir a sua opinião sobre as políticas públicas. Hoje em dia, os portais Internet de balcão único são cada vez mais a norma para a oferta de serviços públicos à população.

Tratando-se de **serviços às empresas**, a melhoria da oferta de serviços administrativos electrónicos representa um ganho de produtividade e de competitividade, devido à redução não só dos custos dos próprios serviços públicos, mas também dos custos de transacção para as empresas (tempo, esforços). Por exemplo, o tratamento electrónico das questões alfandegárias e do IVA, bem como as declarações fiscais electrónicas, têm a vantagem de acelerar os procedimentos, melhorando ao mesmo tempo a qualidade das operações. A sofisticação dos serviços em linha, em termos de interactividade e ofertas de transacções, progrediu mais a nível dos serviços às empresas do que dos serviços à população.

No que respeita aos **serviços entre administrações**, a administração em linha permite reforçar a cooperação entre as autoridades nacionais, regionais e locais, e também entre as instituições comunitárias. As administrações regionais e locais estão muitas vezes altamente avançadas em matéria de fornecimento de serviços públicos em linha. O desenvolvimento da administração em linha ao nível regional e ao nível local tornou-se, aliás, uma prioridade dos Fundos estruturais - representando cerca de 30% das despesas a título da Sociedade da Informação nas regiões do objectivo 1 e cerca de 20% nas regiões do objectivo 2.

OBSTÁCULOS À GENERALIZAÇÃO DO "eGOVERNO": QUESTÕES PRIORITÁRIAS

A Comissão identificou um certo número de questões prioritárias que deverão ser objecto de um acompanhamento particular com vista a eliminar os obstáculos à generalização da administração em linha.

Acesso para todos

Garantir a toda a gente o acesso aos serviços públicos em linha é condição *sine qua non* para a generalização da administração em linha. A questão é tanto mais importante quanto o risco de « clivagem digital » - ligado à desigualdade de acesso à informação e às tecnologias informáticas - é bem real. Nesta perspectiva, o ensino e a formação são essenciais para adquirir os conhecimentos de informática necessários para tirar o maior partido dos serviços oferecidos pela administração pública em linha. A aprendizagem da informática constitui, aliás, uma das prioridades do programa eLearning. A maior acessibilidade aos serviços passa igualmente pelo reforço da abordagem multiplataformas (acesso aos serviços através de diversas plataformas: computadores pessoais, televisão digital, terminais móveis, pontos de acesso à Internet públicos, etc.).

Confiança dos utilizadores

Os serviços públicos só podem ser propostos em linha num ambiente que permita garantir aos utilizadores um acesso totalmente seguro. Com esse objectivo, a confidencialidade dos dados de carácter pessoal e a segurança das transacções e das comunicações digitais são aspectos particularmente importantes, que devem ser objecto da máxima protecção. Para esse efeito, devem ser incentivadas as tecnologias que visem proteger a vida privada na administração em linha, nomeadamente por intermédio dos programas comunitários adequados. De um modo mais geral, a segurança das redes e da informação, a luta contra a cibercriminalidade ([es](#) [de](#) [en](#) [fr](#)) e a segurança de funcionamento são condições prévias para uma Sociedade da Informação perene e constituem, por isso mesmo, questões políticas centrais para a União Europeia.

Contratos públicos

Os contratos públicos são um domínio em que a utilização das TIC pode ser particularmente vantajosa. As operações tradicionais dos contratos públicos são longas e complexas e exigem muitos recursos. A utilização das TIC nos contratos públicos pode igualmente melhorar a sua eficácia, qualidade e relação custos/benefícios. A ausência de regras comunitárias claras impediu, até agora, a instauração de processos electrónicos para a adjudicação de contratos públicos na Europa. A adopção do novo pacote legislativo relativo aos contratos públicos, que prevê regras específicas para a sua adjudicação electrónica, deverá constituir o momento ideal para a difusão dos contratos públicos electrónicos na Europa.

Serviços pan-europeus

Os serviços pan-europeus são instrumentos importantes para promover a mobilidade no mercado interno e a cidadania europeia. Foram já criados diversos tipos de serviços pan-europeus, entre os quais o EURES, portal europeu sobre a mobilidade e o emprego, e o PLOTEUS sobre as possibilidades de educação e formação na Europa. No entanto, a oferta de serviços pan-europeus comuns pode revelar-se uma questão sensível. Com efeito, quando esses serviços são propostos com base nas perspectivas e tradições de um ou outro Estado-Membro (a língua, por exemplo), o seu acesso pode revelar-se difícil para as pessoas e as empresas de outros Estados-Membros. Também é importante garantir que os serviços pan-europeus tenham em conta as necessidades dos cidadãos dos diferentes Estados-Membros. Igualmente essencial é a instauração de uma verdadeira cooperação entre as administrações dos Estados-Membros e a implantação de infra-estruturas que permitam a interoperabilidade.

Interoperabilidade

A interoperabilidade designa o meio através do qual os sistemas, as informações e os métodos de trabalho se interligam. A interoperabilidade dos sistemas de informação permite, assim, integrar a oferta de serviços num balcão único *, independentemente da diversidade de sistemas ou organismos administrativos que intervêm. Na interoperabilidade, não se trata apenas de interligar redes informáticas, mas também de tratar questões organizacionais, como, por exemplo, a necessidade de garantir o interfuncionamento com organizações parceiras, cuja organização interna e funcionamento podem divergir. A instauração de serviços de "eGoverno" pan-europeus passa também, necessariamente, por acordos sobre normas e especificações comuns. A maior parte dos Estados-Membros está já a responder a esse desafio com a adopção de "quadros de interoperabilidade nacionais para o eGoverno", complementados, a nível europeu, pelo quadro de interoperabilidade europeu, em curso de instauração.

Roteiro

As questões prioritárias acima apresentadas constituem, para a Comissão, o roteiro para a administração em linha. No entanto, essas medidas devem ser complementadas por acções de carácter mais horizontal.

ACÇÕES HORIZONTAIS

Reforçar o intercâmbio de boas práticas

As boas práticas incluem elementos relativos à tecnologia, à organização e à formação. Exigem o empenho a longo prazo das principais partes interessadas. A troca de experiências e a adopção das melhores práticas podem permitir economias notáveis para a generalização dos serviços. Contribuem para a preparação da interoperabilidade e do interfuncionamento entre administrações.

Efeito de alavanca dos investimentos

Existe uma gama completa de iniciativas e programas comunitários que se prendem com a administração em linha. É o caso, nomeadamente, de certas partes do Sexto Programa-Quadro de investigação, dos programas eTEN ([es](#) [de](#) [en](#) [fr](#)), e IDA , e dos investimentos nas prioridades regionais a título dos fundos estruturais. A Comissão considera estes investimentos fracos relativamente aos investimentos totais que deveriam ser efectuados a nível da União Europeia.

As despesas anuais no domínio das TIC na administração pública ascendem a cerca de 30 000 milhões de euros, dos quais uma parte cada vez mais substancial (cerca de 5 000 milhões de euros actualmente) é gasta com a administração em linha. Além disso, a Comissão sublinha que essas despesas devem ser acompanhadas por investimentos ainda mais substanciais na organização e nos recursos humanos. No total, os investimentos necessários deverão, portanto, ascender a várias dezenas de milhares de milhões de euros por ano. Convém, por conseguinte, que o apoio a nível comunitário tenha por objectivo maximizar o efeito de alavanca dos investimentos bastante mais elevados a nível dos Estados-Membros.

Palavras-chave do acto

- Administração em linha ("eGoverno"): a administração em linha tem por objectivo a utilização das tecnologias da informação e das comunicações para melhorar a qualidade e a acessibilidade dos serviços públicos. A administração em linha pode reduzir os custos tanto para as empresas como para os governos e facilitar as transacções entre as administrações e os cidadãos. Contribui, além disso, para tornar o sector público mais aberto e transparente e os governos mais compreensíveis e responsáveis para os cidadãos.
- Tecnologias da informação e das comunicações (TIC): o termo TIC abrange um grande leque de serviços, aplicações, tecnologias, equipamentos e software, ou seja, ferramentas como a telefonia e a Internet, a aprendizagem à distância, as televisões, os computadores, as redes e o software necessários para utilizar essas tecnologias. Estas tecnologias estão a revolucionar as estruturas sociais, culturais e económicas criando novos comportamentos em relação à informação, ao conhecimento, à actividade profissional, etc.
- Portal de balcão único: ponto de entrada Internet único para uma dada temática. A utilização do portal não exige que se conheça a organização dos departamentos administrativos que intervêm no fornecimento do serviço público.

ACTOS RELACIONADOS

Comunicação da Comissão, de 25 de Abril de 2006, Plano de acção "Administração em linha i2010" - Acelerar a administração em linha na Europa para benefício de todos [COM(2006) 173 final - Não publicada no Jornal Oficial].

Este plano de acção, adoptado em 2006, visa introduzir maior eficácia nos serviços públicos, modernizá-los e responder melhor às necessidades da população. Propõe uma série de prioridades, assim como um roteiro, para acelerar a implantação da administração em linha na Europa. São identificados cinco domínios prioritários:

- Acesso para todos.
- Maior eficiência.
- Serviços de administração em linha de elevado impacto.
- Implementação de elementos essenciais.
- Maior participação no processo democrático de decisão.

Relatório independente, de 27 de Junho de 2005: "eGovernment in the Member States of the European Union" (GOPA-Cartermill).

O relatório ([EN](#)) é uma compilação das "fichas por país" preparadas pelo Observatório da Administração em Linha. Estas fichas apresentam, para cada Estado-Membro, a situação e os progressos realizados no que respeita à administração em linha.

Quinto estudo anual sobre a administração em linha

Segundo um estudo de 2005 realizado por conta da Comissão, mais de 90% dos prestadores de serviços públicos já estão presentes na Internet e 40% dos serviços públicos de base são totalmente interactivos. Este estudo sublinha, assim, os progressos consideráveis realizados na elaboração e disponibilização de serviços públicos em linha em toda a União. Por outro lado, o fosso entre os novos Estados-Membros e os da UE-15 em termos de fornecimento de serviços diminuiu consideravelmente, podendo desaparecer a muito breve trecho. O desafio neste momento consiste em generalizar e tornar tão frequente quanto possível a utilização dos serviços de administração em linha, de modo a simplificar as operações administrativas efectuadas pelas empresas e pelos cidadãos.

Quarto estudo anual sobre a administração em linha

Segundo os resultados de um vasto inquérito publicado em Janeiro de 2004 ([EN](#)) (pdf), as empresas e os cidadãos atribuem classificações mais elevadas às administrações públicas que aliam o recurso à TIC para a oferta de novos serviços à reorganização do trabalho.

Financiado no âmbito da avaliação do plano de acção eEurope, esse inquérito em larga escala foi realizado em todos os Estados-Membros da UE com base numa lista comum de vinte serviços públicos de base que deviam estar disponíveis em linha no quadro desse plano de acção. O inquérito compreende 29 estudos de casos aprofundados sobre as "melhores práticas". Entre estas, refiram-se as economias substanciais realizadas na Finlândia e no Reino Unido a nível das inscrições no ensino superior.

Segundo a Comissão, os melhores resultados obtidos explicam-se pelo facto de a reorganização e a utilização das TIC nas administrações públicas permitirem reduzir os custos e aumentar a produtividade, obter maior flexibilidade e estabelecer estruturas organizacionais mais simples. As vantagens práticas para o público e as empresas são a diminuição do número de deslocações à administração e serviços mais rápidos, menos caros, mais acessíveis e mais eficazes, para além de um menor número de erros, sistemas mais fáceis de utilizar e um melhor controlo pelos utilizadores.

Para mais informações, consultar:

- **A página eGovernment ([EN](#)) do sítio da Comissão dedicado à Sociedade da Informação.**
- **A página do Observatório da Administração em Linha ([EN](#)).**

Última modificação: 20.10.2006