

**PT**

**PT**

**PT**



COMISSÃO EUROPEIA

Bruxelas, 15.12.2010  
COM(2010) 743 final

**COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU, AO  
CONSELHO, AO COMITÉ ECONÓMICO E SOCIAL EUROPEU E AO COMITÉ  
DAS REGIÕES**

**Plano de acção europeu (2011-2015) para a administração pública em linha  
Tirar partido das TIC para promover uma administração pública inteligente,  
sustentável e inovadora**

SEC(2010) 1539 final

# COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU, AO CONSELHO, AO COMITÉ ECONÓMICO E SOCIAL EUROPEU E AO COMITÉ DAS REGIÕES

## Plano de acção europeu (2011-2015) para a administração pública em linha Tirar partido das TIC para promover uma administração pública inteligente, sustentável e inovadora

A Agenda Digital para a Europa<sup>1</sup> enquadra a «administração pública em linha» num conjunto geral de medidas destinadas a explorar os benefícios das tecnologias da informação e das comunicações (TIC) em toda a Europa. Numa altura de sérias restrições orçamentais, as TIC podem ajudar o sector público a desenvolver formas inovadoras de prestar os seus serviços aos cidadãos com ganhos de eficiência e redução de custos.

A execução do primeiro plano de acção para a administração pública em linha<sup>2</sup> permitiu às administrações de todos os Estados-Membros um intercâmbio de boas práticas e deu origem a alguns projectos-piloto de grande escala, que estão a desenvolver soluções concretas para a implantação de serviços transnacionais de administração pública em linha<sup>3</sup>. Uma comunidade em linha de profissionais<sup>4</sup>, criada em 2002, lançou o debate entre 80 000 participantes sobre o potencial para oferecer soluções inovadoras em domínios como a administração pública em linha, os serviços de saúde e a inclusão. Também se realizaram progressos na reutilização das informações do sector público<sup>5</sup> e foi desenvolvida uma plataforma para contratos públicos electrónicos para permitir às empresas de toda a Europa oferecerem os seus serviços a administrações públicas fora do seu país de origem<sup>6</sup>. Começam a surgir sistemas de identificação electrónica à escala da UE, que permitirão às pessoas aceder electronicamente aos serviços públicos de toda a União Europeia<sup>7</sup>.

A disponibilidade de tecnologias inovadoras, como as redes sociais, aumentou as expectativas dos cidadãos em termos de reactividade ao acederem a todos os tipos de serviços em linha. No entanto, os serviços de administração pública em linha transnacionais são ainda poucos e, mesmo nos casos em que são propostos, a maioria dos cidadãos da UE mostra-se relutante em utilizá-los<sup>8</sup>. É claramente necessário avançar para um modelo mais aberto de concepção, produção e entrega de serviços em linha, aproveitando a oportunidade oferecida pela colaboração entre os cidadãos, os empresários e a sociedade civil. A combinação de novas tecnologias, especificações abertas, arquitecturas inovadoras e a disponibilidade de informações do sector público podem oferecer maiores benefícios aos cidadãos utilizando menos recursos.

---

<sup>1</sup> COM(2010) 245.

<sup>2</sup> Plano de Acção «Administração em linha», de 2006, COM 2006/173 de 25.4.2006.

<sup>3</sup> Programa de apoio à política das TIC, que faz parte do Programa para a Competitividade e a Inovação (ICT PSP do CIP):

[http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/implementation/ict\\_psp/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/implementation/ict_psp/index_en.htm)

<sup>4</sup> <http://www.epractice.eu/>

<sup>5</sup> Directiva 2003/98/CE relativa à reutilização de informações do sector público, 17.11.2003, JO L 345 de 31.12.2003, pp. 90-96.

<sup>6</sup> <http://www.peppol.eu>

<sup>7</sup> <http://www.eid-stork.eu>

<sup>8</sup> Relatório sobre a competitividade da Europa no domínio das tecnologias digitais, p. 88.

Ver [http://intra.infosec.eu.int/C4/docs/main%20page/european\\_competitiveness\\_report\\_2010.pdf](http://intra.infosec.eu.int/C4/docs/main%20page/european_competitiveness_report_2010.pdf)

A Comissão propõe, por conseguinte, um segundo plano de acção em favor da administração pública em linha destinado a concretizar a ambiciosa visão contida na Declaração da 5.<sup>a</sup> Conferência Ministerial sobre administração pública em linha (a «Declaração de Malmö»<sup>9</sup>), que mereceu também o apoio da indústria<sup>10</sup> e de um painel de cidadãos<sup>11</sup>.

De acordo com essa visão ambiciosa, até 2015, as administrações públicas europeias serão *«reconhecidas por serem abertas, flexíveis e colaborativas nas suas relações com os cidadãos e as empresas. Utilizam os meios em linha para aumentar a sua eficiência e eficácia e para melhorarem constantemente os serviços públicos de um modo que satisfaz as diferentes necessidades dos utilizadores e maximiza o valor público, apoiando assim a transição da Europa para uma economia líder baseada no conhecimento.»*

A Declaração de Malmö estabelece 4 prioridades políticas para todas as administrações públicas europeias nos próximos 5 anos:

- Dar maior capacidade de intervenção aos cidadãos e às empresas oferecendo-lhes serviços de administração pública em linha concebidos com base nas necessidades dos utilizadores e desenvolvidos em colaboração com terceiros, assim como um maior acesso às informações públicas, uma maior transparência e meios eficazes de envolvimento das partes interessadas no processo político;
- Reforçar a mobilidade no mercado único através de serviços de administração em linha sem descontinuidades que permitam criar e gerir um negócio, assim como estudar, trabalhar, residir e gozar a reforma em qualquer local da União Europeia;
- Promover a eficiência e a eficácia através de um esforço constante de utilização destes serviços electrónicos para reduzir o ónus administrativo, melhorar os processos organizacionais e promover uma economia hipocarbónica sustentável;
- Permitir a realização das prioridades políticas criando os catalisadores adequados e as condições prévias, legais e técnicas, necessárias.

Os governos devem prestar melhores serviços públicos utilizando menos recursos. Cada uma das prioridades políticas atrás referidas visa esse objectivo, assim como oferecer novas e melhores maneiras de envolver os cidadãos. A emergência de tecnologias inovadoras, como as «arquitecturas orientadas para os serviços» (AOS) ou as «nuvens» de serviços, juntamente com especificações mais abertas que permitem uma maior partilha, reutilização e interoperabilidade reforçam a capacidade das TIC para desempenharem um papel central nesta busca de eficiência no sector público.

---

<sup>9</sup> Até 2015, as administrações públicas europeias devem ser «reconhecidas por serem abertas, flexíveis e colaborativas nas suas relações com os cidadãos e as empresas. Utilizam os meios em linha para aumentar a sua eficiência e eficácia e para melhorarem constantemente os serviços públicos de um modo que satisfaz as diferentes necessidades dos utilizadores e maximiza o valor público, apoiando assim a transição da Europa para uma economia líder baseada no conhecimento.» Ver <http://www.egov2009.se/wp-content/uploads/Ministerial-Declaration-on-eGovernment.pdf>. Esta acção é definida na Agenda Digital para a Europa e tem por base as anteriores reuniões ministeriais bienais de Bruxelas, em 2001, Como, em 2003, Manchester, em 2005, e Lisboa, em 2007. Ver [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/library/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/library/index_en.htm). Conta igualmente com o compromisso dos países candidatos e dos países membros da EFTA.

<sup>10</sup> Declaração de "DigitalEurope", ver [http://www.digitaleurope.org/index.php?id=1068&id\\_article=390](http://www.digitaleurope.org/index.php?id=1068&id_article=390)

<sup>11</sup> Declaração aberta sobre serviços públicos 2.0, <http://eups20.wordpress.com/the-open-declaration>

Integrando-se no esforço levado a cabo por toda a Comissão para promover uma economia inteligente, sustentável e inclusiva para a União Europeia, como previsto na estratégia Europa 2020<sup>12</sup>, o presente plano de acção contribui para cumprir dois objectivos essenciais da Agenda Digital para a Europa, designadamente:

- Até 2015, disponibilização em linha de alguns serviços transfronteiras essenciais – que permitirão aos empresários criar e gerir um negócio em qualquer parte da Europa, independentemente da sua localização original, e aos cidadãos estudar, trabalhar, residir e gozar a reforma em qualquer local da União Europeia.
- Até 2015, utilização, por 50% dos cidadãos da UE, de serviços de administração pública em linha.

Atendendo a que os serviços de administração pública em linha se revestem igualmente de grande importância para as empresas, o presente plano de acção visa também que, até 2015, 80% das empresas tenham utilizado aqueles serviços.

## 1. ÂMBITO DO PLANO DE ACÇÃO

O presente plano de acção visa tornar tão complementares quanto possível os instrumentos políticos nacionais e europeus. Apoia a transição dos actuais serviços administrativos em linha para uma nova geração de serviços abertos, flexíveis e colaborativos, sem descontinuidades, aos níveis local, regional, nacional e europeu, que dotarão os cidadãos e as empresas de maior capacidade de intervenção.

Existem fortes razões políticas e económicas para apoiar a colaboração europeia em matéria de administração pública em linha. A acção conjunta nesta matéria pode contribuir para ultrapassar a crise económica actual através de uma utilização mais eficiente dos recursos públicos e de uma redução das despesas públicas. Os serviços de administração pública em linha podem ser desenvolvidos de um modo mais económico coordenando e congregando os recursos públicos e privados.

Dado o papel central das administrações nacionais na execução deste plano de acção, a principal responsabilidade da Comissão Europeia consiste em melhorar as condições para o desenvolvimento destes serviços transnacionais oferecidos aos cidadãos e às empresas, independentemente do seu país de origem. Tal implica a criação de condições prévias, como a interoperabilidade, as assinaturas electrónicas e a identificação electrónica. Estes serviços reforçam o mercado interno e complementam os actos legislativos da UE aumentando a sua eficácia<sup>13</sup> numa série de domínios em que as TIC podem melhorar a prestação de serviços, como nos contratos públicos, na justiça, na saúde, no ambiente, na mobilidade e na segurança

---

<sup>12</sup> COM(2010) 2020.

<sup>13</sup> Tais actos legislativos da UE incluem: a Directiva Serviços (2006/123/CE), a Directiva Assinaturas Electrónicas (1999/93/CE), as Directivas Contratos Públicos (2004/17/CE e 2004/18/CE), a Directiva Protecção de Dados (95/46/CE), a Directiva relativa à reutilização de informações do sector público (2003/98/CE), a Directiva que estabelece uma infra-estrutura de informação geográfica na Comunidade Europeia (Directiva INSPIRE - 2007/2/CE), a Directiva relativa ao acesso do público às informações sobre ambiente (2003/4/CE).

social, e contribuir para a concretização de iniciativas dos cidadãos<sup>14</sup> com a ajuda de ferramentas informáticas. A Comissão esforçar-se-á por dar o exemplo.

## 2. PRIORIDADES E ACÇÕES

Relativamente às quatro prioridades políticas identificadas, apresentam-se em seguida as várias acções propostas, juntamente com o calendário previsto. Podem classificar-se em três grupos, dependendo dos actores envolvidos e das competências definidas no Tratado:

- Nos casos em que sejam os Estados-Membros a tomar a iniciativa, contando com os seus próprios recursos, a Comissão ajudá-los-á apoiando e coordenando as actividades. As medidas propostas concentrar-se-ão no *estabelecimento de metas* com os Estados-Membros e no modo de atingir essas metas através de medidas como o intercâmbio das melhores práticas e de informações, a realização de estudos e análises comparativas.
- Nos casos em que a Comissão e os Estados-Membros trabalhem *em conjunto para desenvolver, implantar ou melhorar os serviços transnacionais*, a Comissão assumirá o comando das actividades em que se utilizem recursos conjuntos, enquanto os Estados-Membros terão a responsabilidade final de executar as actividades que utilizam os seus próprios recursos. As medidas propostas incluirão actividades de investigação e desenvolvimento, projectos-piloto, desenvolvimento colaborativo de serviços pelos Estados-Membros e transferência de conhecimentos para o mercado.
- Nos casos em que a Comissão possa *criar condições facilitadoras*, as medidas propostas incluirão a adopção de instrumentos legais, o estabelecimento de normas, a formulação de quadros comuns, a implementação de ferramentas genéricas, o fornecimento de módulos técnicos (reutilizáveis) e a garantia de interoperabilidade.

### 2.1. Aumento do poder de intervenção dos utilizadores

O aumento do poder de intervenção é o aumento da capacidade dos cidadãos, das empresas e de outras organizações para serem proactivos na sociedade através da utilização das novas ferramentas tecnológicas. Os serviços públicos podem ganhar em eficiência, e os utilizadores em satisfação, ao responderem melhor às expectativas destes e ao serem concebidos com base nas suas necessidades e em colaboração com eles sempre que possível. Maior poder de intervenção implica também que as administrações facultem o acesso a informações públicas, aumentem a transparência e permitam o envolvimento efectivo dos cidadãos e das empresas no processo político.

#### 2.1.1. *Serviços concebidos com base nas necessidades dos utilizadores e serviços inclusivos*

Para aumentar a eficácia dos serviços de administração pública em linha é indispensável que os mesmos sejam concebidos tendo em conta as necessidades dos utilizadores e ofereçam modos flexíveis e personalizados de interagir e de realizar operações com as administrações públicas, como, por exemplo, verificar a atribuição de subsídios ou benefícios, inscrever-se

---

<sup>14</sup> Artigo 11.º do Tratado da União Europeia e artigo 24.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.

em escolas ou universidades, pedir e receber em linha certificados do estado civil, entregar declarações fiscais em linha. Além disso, a utilizabilidade e o acesso aos serviços de administração pública em linha devem ser melhorados através da oferta desses serviços por múltiplos canais (incluindo a Internet, a televisão, o telefone, os aparelhos móveis ou, se adequado, através de intermediários).

2011-2013	<p>A Comissão apoiará os Estados-Membros no desenvolvimento de serviços de administração pública em linha concebidos com base nas necessidades dos utilizadores e ajudá-los-á a garantir a sua inclusividade e acessibilidade, através do seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– acordando com os Estados-Membros metas e critérios de avaliação comuns;</li> <li>– organizando trocas de experiências úteis a nível nacional, regional ou local para ajudar a aumentar a adesão;</li> <li>– apoiando soluções de acessibilidade eficazes e concretas, conformes com as normas europeias e internacionais pertinentes, caso existam, através de demonstração.</li> </ul>
2013	Os Estados-Membros desenvolverão serviços em linha personalizados, que incluam funções como o acompanhamento do progresso das operações realizadas com as administrações públicas.

### 2.1.2. Produção colaborativa de serviços

As redes sociais e as ferramentas de colaboração (como as tecnologias Web 2.0) permitem que os utilizadores desempenhem um papel activo na concepção e produção de serviços públicos. Existe um número crescente, embora ainda pequeno, de serviços orientados para as necessidades dos cidadãos, muitas vezes desenvolvidos por organizações da sociedade civil, que se baseiam na colaboração efectiva entre o sector privado e o sector público<sup>15</sup>. No entanto, há que estudar quais as ferramentas mais adequadas e qual o melhor modo de as aplicar para envolver efectivamente as empresas, a sociedade civil e os cidadãos a título individual.

Numa primeira fase, é necessário empreender uma análise das técnicas de produção colaborativa baseadas nas TIC e da sua relação custo/eficácia e capacidade para garantirem serviços públicos de alta qualidade e fiáveis. Conhecidos os resultados dessa análise, o objectivo deverá ser o envolvimento de terceiros no desenvolvimento dos serviços.

2011	Com base num estudo, a Comissão começará por avaliar o modo de envolver activamente os utilizadores na concepção e na produção de serviços de administração pública em linha e depois elaborará recomendações / orientações com e para os Estados-Membros.
2011-2013	A Comissão facilitará as trocas de conhecimentos e experiências entre as partes interessadas e acordará com os Estados-Membros <i>metas comuns</i> para a implantação de serviços colaborativos.

### 2.1.3. Reutilização das informações do sector público

O sector público detém uma mina de ouro de informações<sup>16</sup>. Muitos dos dados reunidos pelas autoridades públicas não são utilizados ou têm apenas uma finalidade limitada. A divulgação de dados públicos não pessoais (geográficos, demográficos, estatísticos, ambientais, etc.), em

<sup>15</sup> Exemplo: fixmystreet.com

<sup>16</sup> A Comissão e os Estados-Membros há muitos anos que reconhecem este valor, tendo adoptado a Directiva relativa à reutilização de informações do sector público (Directiva ISP).

particular quando disponibilizados num formato legível por máquina, permite que os cidadãos e as empresas descubram novas formas de os utilizar e de criar serviços e produtos novos e inovadores.

A Comissão e os Estados-Membros estão empenhados em maximizar o valor da reutilização das informações do sector público (ISP), por exemplo, disponibilizando dados e documentos em bruto para reutilização numa grande variedade de formatos (incluindo os legíveis por máquina) e línguas, e criando portais ISP<sup>17</sup>. As acções realizadas neste domínio estarão ligadas à aplicação e à revisão da Directiva relativa à reutilização de informações do sector público (Directiva ISP)<sup>18</sup>, à revisão da Decisão da Comissão relativa à reutilização de informação da Comissão<sup>19</sup> e à cooperação eficaz no grupo ISP<sup>20</sup>.

2011	Os Estados-Membros acordarão num conjunto comum de indicadores de reutilização das ISP.
2011	A Comissão realizará um estudo para avaliar até que ponto foram desenvolvidos e implementados pelos Estados-Membros catálogos de dados abertos e/ou portais ISP (por ex., data.gov.uk).
2011-2013	A Comissão facilitará os intercâmbios de boas práticas e as actividades de sensibilização e adoptará a sua própria estratégia interna de reutilização das ISP com base numa revisão da Decisão ISP.
2011-2012	A Comissão fará a revisão da Directiva ISP, como indicado na Agenda Digital para a Europa, e estudará a possibilidade de elaborar uma estratégia alargada para as ISP europeias.

#### 2.1.4. Aumento da transparência

A transparência das administrações públicas no que toca à tomada de decisões e à utilização que é feita dos dados pessoais contribui para incutir confiança nos cidadãos e melhorar a responsabilização dos decisores políticos. Embora muitos Estados-Membros tenham estabelecido objectivos em matéria de transparência, ainda não existem objectivos comuns europeus.

Os inquéritos mostram que, entre os serviços de administração pública em linha mais procurados, figuram as novas tecnologias e serviços que permitem aos utilizadores seguir o percurso dos seus dados pessoais armazenados pelas administrações públicas, verificar quem acedeu aos seus dossiês administrativos e conhecer os passos do processo de tomada de decisões. As acções a levar a cabo neste domínio deverão ser conformes com a Directiva relativa à protecção de dados (Directiva 95/46/CE).

2011	A Comissão e os Estados-Membros estabelecerão <i>metas comuns</i> voluntárias em matéria de transparência e partilharão experiências concretas.
2013	Os Estados-Membros e a Comissão fornecerão acesso em linha a informações sobre a legislação e a regulamentação, as políticas e as finanças dos governos.
2014	De acordo com a Directiva 95/46/CE relativa à protecção de dados, os Estados-Membros tornarão

<sup>17</sup> Por ex., Data.gov.uk

<sup>18</sup> Directiva 2003/98/CE relativa à reutilização de informações do sector público, 17.11.2003, JO L 345 de 31.12.2003, pp. 90-96.

<sup>19</sup> Decisão 2006/291/CE da Comissão, de 7.4.2006, relativa à reutilização de informação da Comissão.

<sup>20</sup> O grupo ISP é constituído por funcionários das autoridades nacionais, locais ou regionais e representantes de organizações do sector privado, que se reúnem regularmente para trocarem boas práticas em matéria de reutilização de ISP e de iniciativas em apoio dessa reutilização e debaterem questões práticas relativas à transposição da Directiva ISP.

	possível aos cidadãos aceder por via electrónica aos dados pessoais que lhes dizem respeito e que estão na posse da administração, caso se encontrem disponíveis electronicamente, e informá-los-ão por via electrónica, de uma forma simples e inequívoca, sempre que tais dados forem processados por meios automáticos.
--	--

### 2.1.5. *Envolvimento dos cidadãos e das empresas nos processos de definição de políticas*

Os Estados-Membros estão empenhados em desenvolver e promover maneiras melhores e mais úteis, baseadas em soluções TIC, de as empresas e os cidadãos participarem nas consultas e debates sobre políticas públicas e nos processos de definição de políticas. Novas ferramentas de governação e de modelização das políticas, actualmente a serem desenvolvidas no âmbito do Sétimo Programa-Quadro da UE de actividades de investigação, desenvolvimento tecnológico e demonstração (7.ºPQ)<sup>21</sup>, ajudarão as administrações a apresentar políticas mais inteligentes, orientadas e adaptativas e, ao mesmo tempo, a compreender melhor o aspecto custo/eficácia e os impactos.

As acções previstas melhorarão a capacidade das pessoas para fazerem ouvir a sua voz e fazerem sugestões de acções políticas nos Estados-Membros e na União Europeia em geral. Estas acções terão por base os projectos no domínio da participação electrónica já lançados no âmbito do Programa-Quadro para a Competitividade e a Inovação, por exemplo utilizando ferramentas TIC para petições electrónicas destinadas a apoiar iniciativas dos cidadãos<sup>22</sup>, ou os novos convites à apresentação de propostas a publicar no âmbito do Sétimo Programa-Quadro da UE (7.ºPQ).

2011	A Comissão colaborará com os Estados-Membros no desenvolvimento do serviço electrónico de apoio a iniciativas dos cidadãos (conforme previsto no artigo 11.º do Tratado da União Europeia).
2011	A Comissão avaliará os projectos de investigação em curso e lançará novos projectos enquadrados no objectivo «as TIC ao serviço da governança e da definição de políticas» do programa de trabalho para 2011-2012 do 7.ºPQ e assegurará um maior intercâmbio de conhecimentos e de melhores práticas.
2011-2015	Os Estados-Membros, a Comissão e outras instituições representativas, como os parlamentos, devem criar serviços que impliquem o envolvimento das partes interessadas nos debates públicos e nos processos de tomada de decisões, com base em projectos-piloto e de demonstração.

## 2.2. Mercado interno

Na sua maioria, os serviços públicos em linha não funcionam fora das fronteiras nacionais ou exigem procedimentos morosos para serem acessíveis. Os habitantes de um país da UE não podem facilmente solicitar serviços públicos de outro país que não o daquele em que se encontram estabelecidos, utilizando, por exemplo, o seu bilhete de identidade electrónico nacional. Este facto reduz seriamente a mobilidade das empresas e dos cidadãos. Para apoiar o mercado interno, os governos devem desenvolver serviços «sem descontinuidades», que permitam aos empreendedores criar e dirigir um negócio em qualquer parte da Europa e aos cidadãos individualmente estudar, trabalhar, residir, aceder a cuidados de saúde e gozar a reforma em qualquer ponto da União Europeia.

<sup>21</sup> Sétimo Programa-Quadro da UE de actividades de investigação, desenvolvimento tecnológico e demonstração (7.ºPQ):

[http://ec.europa.eu/informhttp://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/research/fp7/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/informhttp://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/research/fp7/index_en.htm)

<sup>22</sup> Artigo 11.º do Tratado da União Europeia e artigo 24.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.

### 2.2.1. *Serviços sem descontinuidades para as empresas*

A simplificação dos procedimentos electrónicos dos contratos públicos e a instauração efectiva de serviços que ofereçam pontos de contacto únicos para as empresas nas suas interacções com a administração pública deverão permitir às empresas vender e propor serviços e produtos em toda a UE. Nestes domínios, foram lançadas duas importantes iniciativas nos últimos dois anos:

- A iniciativa SPOCS<sup>23</sup> – procedimentos simples em linha para serviços transnacionais – visa eliminar as barreiras administrativas com que as empresas europeias se deparam quando pretendem oferecer os seus serviços no estrangeiro, apoiando o estabelecimento de pontos de contacto únicos da nova geração e os respectivos procedimentos electrónicos.
- A iniciativa PEPPOL – contratos públicos pan-europeus em linha<sup>24</sup> – visa experimentar uma solução interoperável à escala da UE para os contratos públicos electrónicos, permitindo aos empresários realizar em linha todo o ciclo de trâmites dos contratos públicos, desde a encomenda e as facturas até ao acesso a catálogos. Com isto reduzir-se-á o ónus administrativo; o aumento da transparência e potencialmente grandes economias de custos são os ganhos esperados da implementação desta iniciativa.

Com base nos resultados das duas iniciativas referidas, as acções previstas deverão ser: a criação de uma infra-estrutura transnacional e interoperável para contratos públicos electrónicos baseada nos resultados do projecto PEPPOL de grande escala e o desenvolvimento de uma «segunda geração» de pontos de contacto únicos, paralelamente à extensão da Directiva Serviços a outras áreas de actividade. Tal significa que, a partir de 2015, as empresas da Europa poderão vender produtos e oferecer serviços às administrações públicas de outros países com a mesma facilidade com que o fazem actualmente às do seu país. Expandir um negócio a outros países e registar-se pode ser feito à distância – ou seja, sem sair do escritório.

2011	Os Estados-Membros e a Comissão avaliarão os resultados das iniciativas PEPPOL e SPOCS e garantirão que lhes seja dado seguimento com acções sustentáveis.
2011	A Comissão publicará um Livro Branco sobre as medidas práticas para interligar a capacidade dedicada aos contratos públicos electrónicos no conjunto do mercado interno <sup>25</sup> .
2012-2014	Os Estados-Membros devem implantar serviços transnacionais com base nos resultados das iniciativas PEPPOL e SPOCS.
2013	Os Estados-Membros garantirão que pontos de contacto únicos de segunda geração funcionem como verdadeiros centros de administração pública em linha para lá dos requisitos e domínios cobertos pela Directiva «Serviços» <sup>26</sup> .

<sup>23</sup> SPOCS (*Simple Procedures Online for Cross-border Services*) (<http://www.eu-spocs.eu>).

<sup>24</sup> PEPPOL (*Pan-European Public Procurement Online*) (<http://www.peppol.eu>).

<sup>25</sup> Esta acção está definida na Agenda Digital para a Europa.

<sup>26</sup> Esta acção está definida na Agenda Digital para a Europa.

### 2.2.2. Mobilidade das pessoas

Os cidadãos europeus devem poder circular e residir livremente em toda a Europa<sup>27</sup>. Neste domínio, os Estados-Membros e a Comissão colaborarão no desenvolvimento de serviços que aumentem a mobilidade das pessoas que pretendam circular entre países europeus, nomeadamente para estudar, trabalhar, procurar tratamento médico, residir e/ou gozar a reforma.

As acções previstas deverão garantir o desenvolvimento de serviços interoperáveis que permitam aos cidadãos comunicar, efectuar operações e enviar ou receber documentos e informações electrónicos para e das administrações públicas de toda a UE. Esses serviços permitirão a transferência e o armazenamento transfronteiras seguros de informações electrónicas (entrega electrónica de documentos e informações). As pessoas poderão aceder a documentos pessoais, como certidões de nascimento, de toda a Europa, reclamar os seus direitos de pensão e recebê-los quando decidam gozar a reforma noutro país distinto daquele em que trabalharam ou inscrever-se por via electrónica em qualquer universidade europeia.

2012-2014	A Comissão apoiará os intercâmbios de boas práticas e coordenará os esforços dos Estados-Membros para desenvolverem conjuntamente e instaurarem serviços interoperáveis de entrega electrónica.
2015	Os Estados-Membros oferecerão aos cidadãos serviços de entrega electrónica transnacionais e interoperáveis, para que possam, por exemplo, estudar, trabalhar, residir, procurar tratamento médico e gozar a reforma em qualquer local da União Europeia.

### 2.2.3. Instauração em toda a UE de serviços transnacionais

A Comissão e os Estados-Membros partilharão os resultados das experiências positivas adquiridas com os projectos-piloto de grande escala<sup>28</sup> para determinarem e acordarem em serviços transnacionais essenciais, suficientemente maduros para uma implantação sustentável em toda a UE. Os Estados-Membros e a Comissão avaliarão o seu grau de preparação analisando as barreiras organizacionais, legais, técnicas e semânticas que possam dificultar a sua implantação definitiva.

A disponibilidade de serviços transnacionais na UE aumentará, inicialmente, através do apoio dado a novos projectos de grande escala baseados em necessidades bem definidas (por exemplo, em áreas como a Justiça ou o Ambiente em linha) e nas possibilidades de reutilização das infra-estruturas existentes. As acções previstas deverão criar as condições prévias para os Estados-Membros se empenharem na implantação plena em toda a UE de serviços transnacionais e para arrancarem com novos serviços.

2011	A Comissão realizará um estudo, com a colaboração dos Estados-Membros, sobre a procura de
------	---

<sup>27</sup> Em aplicação da Directiva relativa ao direito de livre circulação e residência dos cidadãos da União no território dos Estados-Membros e ao direito de livre circulação das pessoas.

<sup>28</sup> STORK (*Secure identiTy acrOss boRders linKed*) (<https://www.eid-stork.eu/>). epSOS (*Smart Open Services for European Patients*) (<http://www.epsos.eu>).

	serviços transfronteiras e avaliará as barreiras organizacionais, legais, técnicas e semânticas.
2011	Os Estados-Membros acordarão numa série de serviços públicos transnacionais essenciais a implantar entre 2012 e 2015 e identificarão os acontecimentos/etapas da vida a que dizem respeito <sup>29</sup> .
2012-2015	A Comissão apoiará e coordenará os esforços dos Estados-Membros para executarem projectos-piloto de grande escala e arrancarem com novos projectos, ao mesmo tempo que encorajará a coordenação e a reutilização dos resultados e das soluções entre eles.
2012-2015	A Comissão trabalhará com os Estados-Membros e com as partes interessadas na instauração de serviços electrónicos transnacionais no domínio do Ambiente <sup>30</sup> .

### 2.3. Eficiência e eficácia dos governos e administrações

As acções a levar a cabo no âmbito desta prioridade concentrar-se-ão na utilização das TIC e na viabilização das mudanças organizacionais para garantir serviços públicos de melhor qualidade, menos intrusivos, mais sustentáveis e mais rápidos, reduzindo os trâmites administrativos, melhorando os processos organizacionais e promovendo uma economia hipocarbónica sustentável.

#### 2.3.1. Melhorar os processos organizacionais

A administração pública em linha funciona como instrumento de mudança para melhorar os processos organizacionais nas administrações e reduzir os custos. Por exemplo, o custo do processamento de facturas pode diminuir nos processos de contratos públicos electrónicos, ao mesmo tempo que se aumenta a eficácia, nomeadamente graças à maior rapidez. Os funcionários públicos terão a oportunidade de melhorar as suas qualificações electrónicas e de colher ensinamentos das experiências levadas a cabo noutras partes da Europa sobre os modos de melhorar os processos organizacionais. O portal ePractice.eu terá um papel crucial nesta matéria.

Além disso, a Comissão dará o exemplo, aplicando dentro da sua própria organização as tecnologias e as políticas mais avançadas e mais adequadas em matéria de administração pública em linha. O Plano de Acção *eCommission* («Comissão em linha») para 2011-2015 promoverá a racionalização dos processos administrativos, facilitará a partilha de informações e simplificará a interacção com a Comissão.

2011	A Comissão facilitará a troca de experiências, encorajando a reutilização de soluções e aplicações que deram boas provas e estudando novas abordagens para ajudar os Estados-Membros a melhorar os processos organizacionais.
2011-2012	A Comissão transformará o portal ePractice.eu numa verdadeira ferramenta de informação e de troca de experiências para os profissionais da administração pública em linha dos Estados-Membros.
2011-2015	A Comissão porá em prática um ambicioso plano de acção para 2011-2015 destinado a colocar a Comissão em linha (Plano de Acção <i>eCommission</i> ), incluindo a passagem definitiva dos contratos públicos para o universo electrónico, uma estratégia para as informações do sector público e uma política de transparência <sup>31</sup> .
2013	A Comissão, em estreita cooperação com os Estados-Membros, criará um programa de intercâmbio

<sup>29</sup> Esta acção está definida na Agenda Digital para a Europa.

<sup>30</sup> Esta acção está definida na Agenda Digital para a Europa.

<sup>31</sup> Esta acção está definida na Agenda Digital para a Europa.

de pessoal entre as administrações dos diferentes Estados-Membros.
--

### 2.3.2. Redução do ónus administrativo

Para muitas pessoas e empresas, a melhor administração é a que passa despercebida. Na prática, porém, muitos procedimentos e exigências tornam as interações com as administrações públicas pesadas em termos de tempo e recursos. Por conseguinte, a simplificação ou a eliminação de processos administrativos deve ser um dos grandes objectivos, como referido no Programa de Acção para reduzir os Encargos Administrativos na União Europeia<sup>32</sup>.

As acções previstas deverão ajudar os Estados-Membros a eliminar os trâmites administrativos desnecessários, o que pode ser conseguido através, por exemplo, da utilização inteligente pelas autoridades públicas das informações disponíveis sobre os cidadãos e da aplicação do princípio do registo «único» de dados, segundo o qual as informações que é necessário obter dos cidadãos apenas são recolhidas uma vez, na condição de se cumprirem os requisitos de protecção de dados e da privacidade.

2011-2013	A Comissão organizará com os Estados-Membros a partilha de experiências sobre a aplicação do princípio do registo «único» e sobre a transformação dos procedimentos e comunicações electrónicos num canal dominante para a prestação de serviços de administração pública em linha, realizará uma análise custos-benefícios e elaborará um roteiro para os passos seguintes da implementação.
-----------	---

### 2.3.3. Administração «verde»

A Recomendação da Comissão sobre a mobilização das tecnologias da informação e das comunicações para facilitar a transição para uma economia hipocarbónica e energeticamente eficiente visa também as organizações públicas<sup>33</sup>, mas não são definidas metas específicas para os serviços de administração pública em linha, pelo que há que fixá-las e avaliá-las.

As acções previstas, a seguir descritas, visam reduzir a pegada carbónica das administrações dos Estados-Membros, por exemplo, através da implementação de técnicas de arquivo electrónico, do recurso a videoconferências em substituição das viagens, etc.

2012	A Comissão irá realizar um estudo sobre o potencial da administração pública em linha para reduzir a pegada carbónica das administrações públicas, incluindo as melhores práticas.
2013	Os Estados-Membros devem desenvolver e acordar em indicadores e procedimentos de avaliação para medir a redução da pegada carbónica das suas administrações, conseguida graças à implantação de serviços em linha.

## 2.4. Condições prévias para o desenvolvimento dos serviços de administração pública em linha

Há uma série de pré-condições técnicas e legais que devem ser criadas para que as acções destinadas a melhorar os serviços de administração pública em linha na Europa possam realizar-se. Entre elas está a promoção da interoperabilidade transnacional, que permitirá – entre outras coisas – a partilha de informações, a implantação do sistema de balcão único e a utilização generalizada na Europa dos sistemas (nacionais) de identificação e de pagamento

<sup>32</sup> COM(2007) 23.

<sup>33</sup> COM(2009) 111.

electrónicos. Na base da interoperabilidade estão as especificações abertas e o desenvolvimento de factores essenciais, como a gestão da identidade electrónica e o estímulo à inovação no domínio da administração pública em linha.

#### *2.4.1. Especificações abertas e interoperabilidade*

A interoperabilidade é a capacidade dos sistemas e máquinas para trocarem, processarem e interpretarrem correctamente a informação. É mais do que um mero desafio técnico, já que envolve igualmente os aspectos legais, organizacionais e semânticos do tratamento de dados. A interoperabilidade é uma pré-condição essencial para a oferta aberta e flexível de serviços de administração pública em linha e permitirá a colaboração entre as administrações na Europa. Em particular, as normas e as plataformas abertas oferecem a possibilidade de se utilizarem os recursos e oferecerem os serviços de um modo mais eficaz e económico.

As acções previstas conduzirão à definição de uma estratégia comum para viabilizar a interoperabilidade entre os Estados-Membros a nível europeu.

2011-2015	A Comissão (através do programa ISA) tomará medidas práticas para pôr em acção o Quadro Europeu de Interoperabilidade (QEI) e a Estratégia Europeia de Interoperabilidade (EEI) (a adopção do QEI e da EEI está prevista para 2010).
2012	A Comissão organizará partilhas de experiências e promoverá a reutilização e a partilha de soluções para instaurar serviços de administração pública em linha interoperáveis. Tal inclui o estabelecimento de interfaces que permitam aceder a fontes nacionais autênticas e utilizá-las.
2013	Os Estados-Membros devem ter alinhado os quadros nacionais de interoperabilidade pelo QEI <sup>34</sup> .

#### *2.4.2. Factores essenciais*

Para muitos serviços em linha, é essencial identificar e autenticar a pessoa ou a entidade jurídica à qual o serviço será prestado. As tecnologias de identificação electrónica (eID) e os serviços de autenticação electrónica são essenciais para a segurança das operações electrónicas (tanto no sector público como no privado). Hoje, o modo mais comum de autenticar é através de palavras-passe, mas são cada vez mais necessárias soluções que ofereçam maior garantia de protecção da privacidade. A Europa necessita de uma melhor cooperação administrativa para desenvolver e implantar serviços públicos em linha transnacionais, incluindo soluções práticas de identificação e de autenticação electrónicas. Estão já no terreno iniciativas como o projecto-piloto de grande escala STORK, que visa estabelecer uma plataforma europeia de interoperabilidade em matéria de eID que permita aos cidadãos aceder aos serviços de administração pública em linha dentro e fora do seu país utilizando a sua identidade electrónica nacional.

As acções previstas contribuirão para construir um quadro pan-europeu para o reconhecimento mútuo da eID<sup>35</sup>, permitindo aos cidadãos e às empresas identificarem-se electronicamente em toda a Europa. A abordagem deve basear-se nos resultados das iniciativas acima referidas, em particular o projecto STORK, e assentar em identidades autenticadas, conformes com as disposições em matéria de protecção de dados e da privacidade. Este trabalho complementarará e terá em conta o actual Plano de Acção europeu

<sup>34</sup> Esta acção está definida na Agenda Digital para a Europa.

<sup>35</sup> Esta acção está definida na Agenda Digital para a Europa.

para as assinaturas electrónicas e a identificação electrónica<sup>36</sup> e a revisão da Directiva relativa às assinaturas electrónicas, prevista para 2011.

2011	A Comissão proporá uma revisão da Directiva relativa às assinaturas electrónicas, tendo em vista criar um quadro legal para o reconhecimento e a interoperabilidade transnacionais de sistemas seguros de autenticação electrónica <sup>37</sup> .
2012	A Comissão apresentará uma proposta de Decisão do Conselho e do Parlamento Europeu que assegure o reconhecimento mútuo da identificação e autenticação electrónicas em toda a UE com base em serviços de autenticação em linha, a oferecer em todos os Estados-Membros (que poderão utilizar os documentos oficiais de identificação mais adequados — emitidos pelos sectores público e privado) <sup>38</sup> .
2012-2014	Os Estados-Membros devem aplicar e generalizar as soluções de eID, com base nos resultados do projecto STORK e de outros projectos relacionados com a identidade electrónica.

### 2.4.3. *Administração pública em linha inovadora*

A administração pública em linha da nova geração deverá assentar e tirar partido de abordagens técnicas inovadoras, tais como as «nuvens» de serviços públicos e a arquitectura orientada para os serviços (AOS), para construir serviços administrativos abertos, flexíveis e colaborativos e, ao mesmo tempo, reduzir os custos das TIC. Serão lançados projectos-piloto para promover a disponibilização e utilização de um acesso conveniente, a pedido, a recursos e serviços partilhados para a oferta de serviços administrativos em linha. Além disso, tendo em conta o esgotamento dos endereços IPv4, as administrações deverão tomar medidas com vista à utilização do IPv6 na infra-estrutura da administração em linha (portais, sítios Web, aplicações, etc.) e nos serviços em linha de interesse público. Esta adopção do IPv6 será benéfica para as autoridades públicas dos Estados-Membros, que assim poderão promover aplicações e serviços inovadores, eficientes e acessíveis<sup>39</sup>.

As acções previstas têm como objectivo identificar e difundir as soluções testadas e seguras em matéria de nuvens de serviços públicos, AOS e estratégias de transição do IPv4 para o IPv6.

2011	A Comissão lançará um estudo e recomendará acções sobre o modo de aplicar as tecnologias e paradigmas emergentes (como a AOS e as nuvens de serviços públicos) no sector público.
2011	A Comissão lançará actividades no âmbito do Programa para a Competitividade e a Inovação para ajudar as administrações a lançarem projectos-piloto de transição para o IPv6, criando assim «montras» e um novo impulso para a passagem em massa ao IPv6.
2012	A Comissão lançará projectos-piloto para demonstrar de que modo as administrações públicas podem fornecer serviços em linha de maneira mais flexível e eficiente utilizando arquitecturas e tecnologias inovadoras.

<sup>36</sup> COM(2008) 798.

<sup>37</sup> Esta acção está definida na Agenda Digital para a Europa.

<sup>38</sup> Esta acção está definida na Agenda Digital para a Europa.

<sup>39</sup> Em conformidade com o doc. COM(2008) 313, a Comissão preparará, em 2011, um documento de trabalho dos serviços da Comissão, que indicará as eventuais medidas de seguimento necessárias.

### 3. GOVERNAÇÃO

Os Estados-Membros estão plenamente empenhados nas prioridades políticas da Declaração de Malmö. Convidaram igualmente a Comissão Europeia a organizar a governação conjunta do presente plano de acção para permitir a participação activa dos próprios na sua execução.

Para isso, a Comissão Europeia instituirá e presidirá a um grupo de peritos de alto nível composto por representantes dos Estados-Membros responsáveis pela estratégias nacionais de administração pública em linha. Este grupo informará o Grupo de Alto Nível da Agenda Digital e assegurará a coordenação com o comité do programa ISA. Outras formas de cooperação serão igualmente encorajadas.

Há que instaurar um quadro coerente que permita discutir políticas, acompanhar e avaliar o plano de acção e trocar experiências. Em 2013, realizar-se-á uma avaliação intercalar da execução do presente plano de acção, que procurará determinar em que medida foram realizados os objectivos do plano de acção, avaliar os progressos efectuados e identificar as dificuldades encontradas. Em função dos resultados da avaliação intercalar, estudar-se-ão os ajustamentos eventualmente necessários dos objectivos e actividades do plano de acção com o proposto grupo de peritos de alto nível.

Os progressos globalmente realizados no que respeita ao plano de acção e à administração pública em linha em geral serão medidos todos os anos, utilizando uma combinação adequada de instrumentos (avaliação comparativa, aprendizagem comparativa, auto-avaliação, etc.) e métodos (investigação na Web, análise de dados públicos, testes com utilizadores, entrevistas, etc.). Os Estados-Membros darão a conhecer as iniciativas de análise comparativa pertinentes à Comissão Europeia e aos outros Estados-Membros para permitir o desenvolvimento de exercícios de medição comuns às partes interessadas.

2011	A Comissão instituirá um grupo de peritos de alto nível composto por representantes dos Estados-Membros para o qual proporá um mandato adequado.
2012	Os Estados-Membros informarão a Comissão e o grupo de peritos de alto nível sobre o modo como as prioridades políticas da Declaração Ministerial de Malmö foram ou serão tidas em conta nas suas estratégias nacionais para a administração pública em linha.
2013	Todos os Estados-Membros terão incorporado as prioridades políticas da Declaração de Malmö nas suas estratégias nacionais.
2013	O plano de acção para a administração pública em linha será avaliado e as conclusões servirão para o actualizar.
2015	Todos os Estados-Membros informarão a Comissão e o grupo de peritos de alto nível sobre o modo como as prioridades políticas da Declaração de Malmö foram respeitadas.