



COMISSÃO EUROPEIA

COMUNICADO DE IMPRENSA

Bruxelas, 28 de maio de 2013

Administração pública em linha melhora, mas cidadãos pedem mais

Quase metade dos cidadãos da UE (46 %) recorrem à Internet para procurar emprego, utilizar a biblioteca pública, entregar uma declaração fiscal, registar um nascimento, pedir o passaporte ou utilizar outros serviços de administração pública em linha. 80 % dizem que os serviços públicos em linha lhes permitem poupar tempo, 76 % gostam da flexibilidade e 62 % afirmam poupar dinheiro. Mas estes utilizadores estão mais satisfeitos com os serviços bancários em linha (8,5 de taxa de satisfação numa escala de 0 a 10) e com as compras em linha (7,6) do que com os serviços públicos em linha (6,5).

Neelie Kroes, Vice-Presidente da Comissão Europeia reagiu aos resultados, afirmando: «São tendências promissoras para a administração pública em linha na Europa. No entanto, quando os utilizadores se dizem mais satisfeitos com serviços bancários em linha do que com os serviços públicos, temos que concluir que as administrações públicas têm de melhorar a conceção dos seus serviços em linha de modo a responderem às necessidades dos utilizadores. E temos de fazer mais para tornar a administração pública em linha funcional para lá das fronteiras nacionais».

Um dos objetivos da Agenda Digital para a Europa é conseguir que, até 2015, pelo menos 50 % dos cidadãos da UE utilizem os serviços públicos em linha.

[O estudo comparativo de 2012 sobre a administração pública em linha](#) interrogou 28 000 utilizadores da Internet em 32 países. Eis algumas das principais conclusões:

- Os serviços mais populares eram a declaração de IRS (73 % dos utilizadores apresentam-na em linha), a mudança de residência ou de endereço (57 %) e a inscrição no ensino superior e/ou a candidatura a uma bolsa de estudo (56 %).
- Embora 54 % dos inquiridos continuem a preferir o contacto presencial ou outros canais tradicionais, pelo menos 30 % indicaram que poderão também ser utilizadores regulares dos serviços de administração pública em linha se a oferta for mais pertinente.
- 47 % dos utilizadores dos serviços da administração pública obtiveram o que pretendiam dos serviços em linha, 46 % apenas parcialmente receberam o que procuravam.

O relatório também assinala que é necessário introduzir melhorias nos serviços em linha para importantes acontecimentos da vida, como perder ou procurar um emprego, criar uma empresa e inscrever-se num curso.

- Para as pessoas que vivem no seu próprio país, em média, mais de metade das operações administrativas relacionadas com esses acontecimentos da vida podem ser efetuadas em linha. Os sítios Web fornecem informações sobre as restantes etapas. No entanto, é necessária maior transparência e interação com os utilizadores para lhes dar autonomia.
- A situação é menos promissora para os quase 2 milhões de pessoas que se mudaram ou comutam entre os Estados-Membros da UE. Apesar de a maioria dos Estados-Membros fornecer alguma informação sobre como estudar ou criar uma empresa a partir do estrangeiro, o registo em linha é menos comum. Apenas 9 países permitem que os cidadãos de outro Estado-Membro da UE se inscrevam em cursos em linha e apenas 17 países lhes permitem cumprir alguns trâmites para criar uma empresa por esta via.

Contextualização

Estas e outras questões serão discutidas pelos representantes de alto nível da UE e de outros países (incluindo países em desenvolvimento) na conferência intitulada «*Leading the way in eGovernment development*», que se realizará em Helsínquia de 28 a 30 de maio.

O relatório referido é o décimo relatório comparativo da administração pública em linha desde 2001. O estudo deste ano avaliou a situação nos 27 Estados-Membros da UE, mais a Croácia, a Islândia, a Noruega, a Suíça e a Turquia. Pela primeira vez, o relatório analisou tanto o lado da oferta como o lado da procura da administração pública em linha, incluindo um estudo dos seus utilizadores. O relatório analisou também a facilidade de utilização, a transparência e elementos facilitadores fundamentais. Por último, o relatório avaliou os serviços em linha relacionados com três importantes acontecimentos da vida: perda/procura de emprego, criação de uma empresa e estudos.

Desde dezembro de 2010 que a Comissão e as autoridades públicas dos Estados-Membros trabalham para expandir e melhorar os serviços que estes oferecem através da Internet. O [Plano de Ação para a administração pública em linha](#) prevê 40 medidas específicas para permitir que os cidadãos e as empresas utilizem os serviços em linha (ver [IP/10/1718](#)). A Comissão está agora a avaliar os progressos alcançados e apresentará um relatório até ao final de 2013.

A Comissão está empenhada em apoiar o desenvolvimento e a utilização dos serviços públicos em linha que funcionem a nível transfronteiras. Em particular, a Comissão participou no financiamento de [projetos-piloto de grande escala](#) que ligam diferentes sistemas nacionais em linha e constituem os alicerces dos futuros serviços públicos transfronteiras europeus. Prosseguem os trabalhos sobre a identificação eletrónica (eID) (STORK 2.0), a saúde em linha (epSOS) e a Justiça eletrónica (e-CODEX). Os projetos-piloto anteriores sobre negócios eletrónicos (SPOCS) e contratação pública eletrónica (PEPPOL, agora Open PEPPOL ASBL) concluíram com êxito o seu trabalho. A Comissão pretende continuar a apoiar as infraestruturas interligadas de serviços digitais, como a identificação eletrónica e a contratação pública por via eletrónica, no período de 2014-2020, com verbas do Mecanismo Interligar a Europa.

Paralelamente, o projeto de normas da UE em matéria de identificação, autenticação e assinaturas eletrónicas proposto no ano passado ([IP/12/558](#)) visa garantir que os particulares e as empresas possam utilizar a sua própria identidade eletrónica nacional para aceder aos serviços públicos de outros países da UE. As normas deverão igualmente criar um mercado interno para as assinaturas eletrónicas e os serviços de confiança em linha conexos.

Ligações úteis

[O relatório completo e a análise por país](#)

[Build Connect Grow magazine on Large Scale Pilots](#)

[@EU_eGov](#)

[Sítio Web da Agenda Digital](#)

[Sítio Web de Neelie Kroes](#)

Siga Neelie Kroes no [Twitter](#)

Contactos :

[Ryan Heath](#) (+32 2 296 17 16), Twitter: [@RyanHeathEU](#)

[Linda Cain](#) (+32 2 299 90 19)