

DECLARAÇÃO MINISTERIAL¹

aprovada por unanimidade em Lisboa, Portugal

a 19 de Setembro de 2007

Reunião realizada em Lisboa, por ocasião da Conferência Ministerial sobre Administração Electrónica “Colher os Benefícios da Administração Electrónica”, de organização conjunta da Presidência Portuguesa do Conselho Europeu e da Comissão Europeia, e com a presença de Ministros dos Estados-Membros da União Europeia (UE), dos Estados Aderentes, dos Países Candidatos, e de Ministros dos Países pertencentes à Associação Europeia de Comércio Livre (EFTA), responsáveis pela política de Administração Electrónica; presidida pelo Ministro Pedro Silva Pereira, em representação da Presidência do Conselho Europeu, e na presença do Vice-Presidente da Comissão Europeia, o Sr. Siim Kallas.

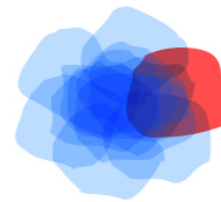
OS MINISTROS LEMBRAM QUE:

1. O Conselho Europeu de Março de 2005 solicitou à Comissão, ao Conselho e aos Estados-Membros que relançassem a Estratégia de Lisboa voltando a centrar as suas preocupações no crescimento e no emprego na Europa. A Estratégia de Lisboa para o Crescimento e Emprego está a ser implementada em toda a União Europeia e continuará a ser a orientação política central na transformação dos serviços públicos, contribuindo decisivamente para a prestação de serviços mais inovadores e com melhor qualidade, aos cidadãos e às empresas.
2. A iniciativa i2010 “Uma Sociedade de Informação Europeia para o Crescimento e Emprego” constitui um elemento-chave da renovada Estratégia de Lisboa para o Crescimento e Emprego. Foi aprovada pela Comissão Europeia em Junho de 2005.
3. A Declaração Ministerial sobre Administração Electrónica foi formalizada em Manchester, em Novembro de 2005, durante a Presidência do Reino Unido, tendo estabelecido objectivos ambiciosos para 2010 e desencadeado um forte dinamismo na Europa.
4. O Plano de Acção «Administração em Linha i2010» foi aprovado pelo Conselho em Junho de 2006. Os seus objectivos encontram-se alinhados com a Declaração de Manchester e apoiam a prossecução das suas metas. A Declaração de Manchester e o Plano de Acção têm uma função instrumental na construção de sinergias entre os Estados-Membros.
5. A implementação das Directivas Europeias, como a Directiva dos Serviços, depende cada vez mais das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TIC), como elemento potenciador da transformação dos processos administrativos em benefício dos cidadãos e das empresas em toda a Europa.

OS MINISTROS RECONHECEM QUE:

6. O modo como os utentes interagem com os serviços públicos continua a evoluir. A tecnologia e a sociedade têm vindo a influenciar a forma como os cidadãos e as empresas interagem com a Administração, contribuindo para o aumento das expectativas que têm relativamente aos serviços públicos. Em toda a Europa, estão a ser feitos avultados

¹ Tradução não oficial.



investimentos em serviços de Administração pública suportados pelas TIC. É imperativo que os governos garantam que os cidadãos e as empresas venham a colher os benefícios desses investimentos. Assim, é fundamental que se compreenda e reconheça a importância dos serviços centrados nos cidadãos e da redução da burocracia.

7. Fizeram-se progressos apreciáveis quanto à prossecução dos objectivos da Declaração Ministerial de Manchester e do Plano de Acção «Administração em Linha i2010». Os países europeus têm avançado bastante nas iniciativas de Administração electrónica, dando um contributo decisivo à Estratégia de Lisboa para o Crescimento e Emprego. Uma grande maioria de países tem vindo a desenvolver políticas nacionais de acordo com a Declaração de Manchester e com o Plano de Acção, com o objectivo de atingir as metas estabelecidas para 2010. Os Estados-Membros têm elaborado e aprovado conjuntamente mapas e calendários de execução comuns para as iniciativas de identificação electrónica (eID), compras electrónicas e para uma Administração electrónica inclusiva.
8. A Administração electrónica está a tornar-se fundamental, já que a maior parte das políticas europeias ou nacionais exige uma solução TIC na sua implementação. Por exemplo, a Directiva dos Serviços, cujo artigo 8 recomenda a utilização de meios electrónicos, requer soluções TIC transfronteiriças e interoperáveis.
9. Para darem resposta às necessidades de intercâmbio de informações entre países, como por exemplo as decorrentes das obrigações da Directiva de Serviços, os Estados-Membros intensificarão os seus esforços no sentido de alcançar uma interoperabilidade transfronteiriça, cuja importância já foi bem evidenciada nas áreas da identificação electrónica e das compras electrónicas. A obrigação de alcançar a interoperabilidade aplica-se igualmente à implementação do Artigo 8 da Directiva de Serviços, que ficará facilitada pelas identificações electrónicas interoperáveis e mutuamente autenticadas e pelos documentos electrónicos. Uma utilização inteligente das TIC contribuirá decisivamente para o reforço do Mercado Interno, que exige a interoperabilidade entre e dentro dos sistemas nacionais para garantir um Mercado Interno isento de barreiras electrónicas.
10. A fim de se atingirem as ambiciosas metas de Manchester para o i2010 e os objectivos do Plano de Acção, os Estados-Membros terão também de manter o mesmo dinamismo nas seguintes prioridades políticas:
 - 10.1. O objectivo comum da UE – reforço da interoperabilidade transfronteiriça e redução dos encargos administrativos – impõe aos Estados-Membros a identificação dos serviços e das acções que poderão transformar e simplificar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos.
 - 10.2. Para garantir que todos os cidadãos poderão beneficiar de Administrações via TIC, as políticas de Administração electrónica inclusiva terão de encontrar a melhor forma de combinar serviços on-line com outros canais, como por exemplo o atendimento presencial, que terá de estar equipado com as ferramentas mais modernas de TIC.
 - 10.3. A utilização de ferramentas TIC, como parte integrante de políticas democráticas e de transparência, tem sido bem sucedida em muitas iniciativas nacionais, regionais e locais. A partilha destas experiências, bem como das acções de eParticipation, iniciadas pelo Parlamento Europeu e lançadas pela Comissão em 2006, contribuirão para cimentar uma experiência valiosa.
11. É necessária uma cooperação contínua para se prosseguir o trabalho profícuo do Subgrupo i2010 de Administração electrónica, que tem vindo a executar os objectivos de Manchester para 2010 e do Plano de Acção. É igualmente evidente que o novo Programa de Apoio às

Políticas das TIC (PAP TIC) do Programa-Quadro para a Competitividade e Inovação (PCI), juntamente com programas e políticas complementares, desempenham um importante papel catalizador, aumentando os investimentos na Administração electrónica efectuados por cada Estado-Membro.

12. A transformação da economia europeia numa economia mais sensível ao ambiente, mais eficiente em termos energéticos e com baixa emissão de gases com efeitos de estufa, é uma prioridade política, devendo ser mais explorada a contribuição potencial da Administração electrónica para essa transformação.
13. Existem muitas áreas no serviço público em que a “mudança transformacional” possibilitada pela tecnologia – ou seja a transformação das organizações, dos procedimentos e das pessoas – pode contribuir para melhorar drasticamente os resultados e os impactos, através da reengenharia de processos associados à prestação de serviços e à definição e implementação de políticas, sempre em cooperação com as organizações que apoiam ou operacionalizam esses processos. Uma mudança transformacional exige uma liderança forte, capaz de consolidar o valor das tecnologias modernas e unir esse valor à gestão da mudança.

OS MINISTROS ACORDAM NAS SEGUINTEs ACÇÕES POLÍTICAS PRIORITÁRIAS:

1. **Interoperabilidade transfronteiriça**

Reforçar a cooperação entre os Estados-Membros, especialmente através dos projectos-piloto pan-europeus, de grande impacto e larga escala, para as compras electrónicas transfronteiriças e o reconhecimento mútuo das identidades electrónicas nacionais. Dever-se-á prestar uma atenção constante à definição de normas técnicas abertas e à disponibilização pública das especificações.

Identificar as áreas em que os Estados-Membros deverão cooperar e determinar, conjuntamente com a Comissão Europeia, o *modus operandi* adequado para definir, desenvolver, implementar e monitorizar a interoperabilidade transfronteiriça, também necessária para a implementação da Directiva de Serviços.

A fim de apoiar estes objectivos, a identificação electrónica de cidadãos e empresas e as actividades de compras electrónicas devem ser fomentadas enquanto ferramentas essenciais para a implementação de serviços de grande impacto.

No final de 2008, os Estados-Membros deverão elaborar uma lista das novas áreas prioritárias para os serviços de grande impacto, que poderão posteriormente ser mais desenvolvidas a nível pan-europeu com o apoio de programas da UE.

2. **Redução dos encargos administrativos**

Utilizar a Administração electrónica como uma alavanca para reduzir os encargos administrativos para os cidadãos e para as empresas na Europa. Adotar metodologias internacionalmente reconhecidas (por exemplo, o *Standard Cost Model*) para a avaliação dos serviços de Administração Electrónica, dando especial ênfase aos benefícios e impactos das TIC nos serviços públicos. Aproveitar as possibilidades de reutilização da informação, respeitando os respectivos quadros legais, especialmente a legislação de protecção de

dados. Além disso, dever-se-á prestar particular atenção às pequenas e médias empresas (PMEs) como beneficiárias prioritárias da redução de encargos e da simplificação de serviços públicos.

Prestar serviços de Administração electrónica de mais fácil utilização e que beneficiem todos os cidadãos. Para tal, os serviços deverão ser cada vez mais centrados no utente, melhorando-se a sua acessibilidade, a conveniência e a experiência dos utentes.

No final de 2008, os Estados-Membros deverão elaborar um relatório dos resultados alcançados pelos seus serviços emblemáticos de Administração electrónica, cujo contributo tenha sido significativo para a redução dos encargos administrativos. Deverão igualmente esforçar-se para identificar e estabelecer as prioridades relativamente ao desenvolvimento futuro dos projectos de Administração electrónica que, nos próximos anos, mais contribuirão para a redução dos encargos administrativos, especialmente para as PMEs.

Em 2010, os Estados-Membros utilizarão um “quadro de conhecimentos comum” com vista à troca de experiências e ensinamentos. Deverão também partilhar as boas práticas de avaliação das TIC, nomeadamente dos seus benefícios e do impacto daí resultante nos serviços públicos.

3. Administração Electrónica inclusiva

Aumentar os impactos sociais garantindo que todos os cidadãos beneficiam dos serviços de Administração electrónica. Contribuir para um melhor clima social, maior coesão, maior eficácia e impacto dos serviços de Administração electrónica direccionados para grupos socialmente desfavorecidos e para aqueles que não utilizam directamente as TIC. Disponibilizar serviços multi-canal, direccionados, integrados, flexíveis e acessíveis, incluindo apoio personalizado e ferramentas avançadas de TIC, preservando-se e assegurando-se, ao mesmo tempo, os canais tradicionais. Facilitar a prestação combinada de serviços e uma melhor coordenação entre os diferentes prestadores de serviços a todos os níveis, dando-se especial ênfase aos agentes públicos que precisam de ter formação e competências legais para actuar, caso seja necessário, em nome dos cidadãos.

No final de 2008, os Estados-Membros deverão identificar e trocar informações sobre as suas iniciativas emblemáticas de Administração electrónica, direccionadas para a satisfação das necessidades dos mais desfavorecidos e potencialmente excluídos.

4. Transparência e compromisso democrático

Explorar novas formas de promover a participação pública e de aumentar a transparência, baseadas em tecnologias de informação e comunicação inovadoras, com vista a incrementar a democracia e a transparência.

Partilhar e gerir a troca de experiências no domínio das iniciativas para a promoção da democracia, participação e transparência, aproveitando o trabalho levado a cabo pelo Conselho da Europa e outros organismos europeus.

No final de 2008, cada Estado-Membro identificará e trocará informações sobre as iniciativas nacionais destinadas a aumentar a participação e o debate público, através da utilização intensiva de meios electrónicos.

A implementação das políticas acima referidas levará os Estados-Membros a um processo de Mudança Transformacional fomentada pela tecnologia. As transformações influenciarão significativamente todas as áreas da Administração pública, conduzindo a uma maior utilização de serviços partilhados. Os Estados-Membros precisarão de encorajar e gerir a inovação e a reengenharia de processos.

Os Estados-Membros continuarão a promover a privacidade e protecção da identidade de forma a aumentar a confiança e a segurança, recorrendo a medidas como a generalização do uso da identificação e autenticação electrónicas.

Os Estados-Membros analisarão o potencial das acções de Administração electrónica para contribuir significativamente para a protecção climática e para a poupança de energia, nomeadamente com vista à redução do consumo e da poluição.

OS MINISTROS CONVIDAM A COMISSÃO EUROPEIA A:

1. Apoiar a cooperação entre os Estados-Membros na implementação da Directiva de Serviços e na criação de sinergias entre programas e mecanismos relevantes da UE, de modo a facilitar o cumprimento, por parte dos Estados-Membros, das metas estabelecidas na Directiva.
2. Facilitar a cooperação entre os Estados-Membros e a Comissão Europeia para definir, desenvolver, implementar e monitorizar a interoperabilidade entre países e entre sectores.
3. Concluir, em meados de 2008, o trabalho relacionado com o programa sobre a prestação interoperável de serviços pan-europeus de administração em linha a administrações públicas, empresas e cidadãos (IDABC) e propor uma versão revista do Quadro Europeu de Interoperabilidade, a fim de impulsionar o desenvolvimento dos serviços europeus interoperáveis de administração electrónica, em estreita colaboração com os Estados-Membros.
4. Continuar a utilizar instrumentos relevantes para avançar com a agenda de Administração electrónica na Europa. Destacando-se a cooperação profícua no âmbito do Subgrupo i2010 de Administração electrónica e do programa IDABC, e ainda o desenvolvimento de pilotos e de redes temáticas inseridas no programa PAP TIC de apoio à implementação da política de Administração electrónica.
5. Facilitar a cooperação entre os Estados-Membros no seu esforço para reduzir os encargos administrativos com o apoio de programas relevantes. A redução de encargos deverá passar pela simplificação das Directivas existentes e pela aplicação desses princípios na preparação da legislação futura. Essa legislação deverá, em particular, prever e avaliar o seu impacto nas infra-estruturas das TIC e na transformação dos serviços.
6. Facilitar a implementação do mapa da Administração electrónica inclusiva acordado pelos Estados-Membros. Apoiar as experiências-piloto de Administração electrónica inclusiva

desenvolvidas no âmbito do Programa de Apoio à Política das TIC e a troca de boas práticas entre os Estados-Membros.

7. Desenvolver a iniciativa exploratória de participação electrónica, actualmente em curso, e definir os mecanismos de apoio para a posterior exploração e análise dos benefícios da participação electrónica. Identificar os casos de boas práticas e incentivar a troca de experiências já adquiridas pelos Estados-Membros.
8. Continuar os esforços no sentido de garantir uma difusão e troca eficaz de boas práticas de Administração electrónica e a sua subsequente adopção a uma escala europeia mais ampla, aproveitando ao máximo o potencial do serviço de troca de boas práticas de Administração electrónica (ePractice).
9. Continuar a desenvolver práticas sofisticadas de avaliação, em cooperação com os Estados-Membros e as organizações internacionais (por exemplo, a OCDE). Centrar-se na concretização da transformação possibilitada pelas TIC e nos seus efeitos sobre os serviços públicos electrónicos (tanto no *front-office* como no *back-office*). Monitorizar regularmente e comunicar os resultados alcançados nos Estados-Membros em consequência da implementação do Plano de Acção i2010 de Administração electrónica.
10. Identificar e apoiar actividades de investigação sobre Administração electrónica que suportem as acções identificadas.

Os Ministros subscrevem as prioridades e acções acima definidas, comprometendo-se a encontrar a melhor forma de as integrar nas estratégias nacionais. No final de 2008, deverá ser elaborado um relatório sobre os progressos alcançados e as actividades planificadas com o fim de atingir essas metas e objectivos.

Os Ministros reconhecem que os programas de reforma nacionais exigidos pela Estratégia de Lisboa deverão dar particular destaque ao contributo de iniciativas relevantes de Administração electrónica para o crescimento e o emprego, especialmente as contribuições impulsionadas pelas quatro acções políticas da presente Declaração, pela Declaração de Manchester e pelo Plano de Acção.

Reconhecendo que a Administração electrónica desempenha crescentemente um papel chave no contexto internacional, os Ministros acordam em proceder à comparação e troca de boas práticas, bem como em cooperar com países terceiros e seguir com interesse a iniciativa portuguesa de aprofundamento da cooperação com os países africanos, aproveitando a vantagem adicional da Cimeira Euro-Africana que terá lugar durante a Presidência Portuguesa.

Os Ministros acordam em apresentar esta Declaração ao Conselho dos Transportes, Telecomunicações e Energia e aprovam a intenção de a Comissão Europeia pôr em prática as acções estabelecidas por esta Declaração.

Em conclusão, os Ministros agradecem à Presidência Portuguesa e à Comissão Europeia a organização da Quarta Conferência Ministerial sobre Administração electrónica e da Reunião Ministerial, aguardando com grande expectativa a próxima conferência que terá lugar durante a Presidência Sueca em 2009.