

Agenda
Carta e-Cidadão
de:

- 1. Escolha do Canal para interagir** Como cidadão posso escolher de que forma decido interagir com as autoridades e instituições governamentais. O governo disponibiliza aos cidadãos uma variedade de serviços num grande leque de canais de comunicação: balcões, por escrito, telefone, e-mail, internet.
- 2. Transparência no sector público** Como cidadão eu passo a saber onde tenho que procurar os serviços públicos e a informação oficial. As autoridades garantem um único ponto de acesso a toda a informação actuando como uma porta directa, sem falsas entradas.
- 3. Direitos e Obrigações** Como cidadão conheço os serviços a que tenho direito e em que condições. As autoridades governamentais garantem que os direitos e as obrigações são, em qualquer caso, sempre transparentes.
- 4. Informação Personalizada** Como cidadão tenho direito a uma informação completa, actualizada e consistente. As autoridades governamentais fornecem a informação mais adequada às minhas necessidades.
- 5. Serviços Convenientes** Como cidadão, posso decidir fornecer a minha informação pessoal uma só vez e ter os serviços públicos fornecidos de uma forma pro-activa. O Governo torna claro que registos mantém a meu respeito e não os usa sem meu consentimento.
- 6. Procedimentos fáceis de entender** Como cidadão posso facilmente perceber o modelo de funcionamento das autoridades governamentais e verificar a sua progressão. As autoridades mantêm-me informado de todos os procedimentos em que estou envolvido, usando técnicas de seguimento e rastreamento.
- 7. Confiança e Fiabilidade** Como cidadão presumo que as autoridades governamentais utilizam meios eletrónicos fiáveis. As autoridades garantem a gestão segura da identidade e a fiabilidade da armazenagem dos documentos electrónicos.
- 8. Uma Administração séria** Como cidadão posso apresentar idéias que proponham melhorias dos sistemas e também reclamações. As autoridades governamentais ressarcirão o cidadão por erros que cometam e usarão todas as sugestões recebidas para melhorar os seus produtos e procedimentos.
- 9. Responsabilidade e «Benchmarking»** Como cidadão posso comparar, verificar e medir os resultados apresentados pelas autoridades governamentais. As autoridades fornecerão regularmente informação comparada sobre a sua performance.
- 10. Participação e «Empowerment»** Como cidadão estou convidado a participar na tomada de decisões e na promoção dos meus interesses. As autoridades governamentais apoiam o «empowerment» dos cidadãos e asseguram que toda a informação e instrumentos necessários estarão disponíveis

Agenda Carta e-Cidadão

Versão 2.2 (Dezembro 2006)

Burger@Overheid.nl



Este texto é publicado baixo licença de Creative Commons. O conteúdo de esta Carta pode ser reproduzido livremente sempre que o titular dos direitos de autor seja mencionado.

Que esperam os e-Cidadãos do Governo Electrónico?

Modernização da Administração Pública

O principal objectivo das políticas do governo electrónico na Holanda é o de melhorar o intercâmbio de informação, os resultados na prestação de serviços e a participação activa de todos através da introdução de um novo parceiro que funcione como charneira entre os cidadãos e o governo. Uma das preocupações do gabinete holandês é a de que este desígnio seja suportado pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC). Para ajudar os cidadãos neste novo papel, o programa e-Cidadãos desenvolveu um instrumento: a chamada Carta e-Cidadão.

Exigências de Qualidade

Esta carta foi escrita deliberadamente a partir da perspectiva dos cidadãos, e consiste em 10 requisitos de qualidade para os contactos digitais. Cada requisito implica um direito para o cidadão e a correspondente obrigação para o governo. Isto não significa ausência de responsabilidades do cidadão. O cidadão não é apenas um cliente dos serviços oferecidos, mas igualmente um utilizador, um sujeito jurídico e um participante no delineamento das políticas.

Esta Carta está planeada para os cidadãos e para o governo. Permite aos cidadãos exigir ao governo qualidade nos serviços digitais oferecidos. O governo pode usar esta Carta no sentido de verificar a qualidade externa da sua oferta e desempenho.

Presentemente, a Carta não tem carácter obrigatório, mas parte de um princípio simples: queixar-se ou explicar-se.

Os 10 requisitos estão divididos em 4 categorias: o primeiro está relacionado com o princípio de acesso; o 2º, o 3º e o 4º são relativos à informação; o 8º, o 9º e o 10º com a participação. Uma recente consulta de opinião na Holanda concluiu que, do ponto de vista dos cidadãos, os três principais requisitos eram: o 2º (transparência), o 5º (conveniência) e o 7º (confiança).

Desenvolvimento

A Carta e-Cidadão baseia-se na investigação de sistemas de qualidade já existentes e em inquéritos sobre as expectativas dos cidadãos. Estes resultados foram consolidados e apresentados para avaliação pública em 2004.

No início de 2005, foi lançada a versão 1.0 da Carta. Com base na quantidade e na diversidade de comentários e sugestões recebidas, foi redigida uma versão 2.1. Na actual versão 2.2 foi adicionada uma <<checklist>>.

Esta carta é um resumo da visão global da governação como um todo. Não significa, necessariamente, uma posição rígida, e deve ser adaptável às diferentes áreas governativas e às diversas políticas. As administrações devem decidir que requerimentos querem adoptar agora e no futuro. Os cidadãos irão decidir em cada caso. A partir de formulários para preenchimento externo e obtenção de <<feedback>>, a carta permite estimular as mudanças internas. Permite criar credibilidade, segurança e ajuda no arranque e fomento do governo digital.

Adopção

A carta foi ganhando aceitação gradual logo desde a introdução. O Dutch National Ombudsman (O Provedor Holandês) anunciou que adoptaria a carta como parte dos seus princípios de avaliação. Esta carta passou a ser, igualmente, o guia de princípios do NORA-Netherlands Government Reference Architecture, sendo a base para os <<standards>> nacionais de interoperabilidade no governo electrónico.

Em 18 de Abril de 2006 foi assinada uma declaração de princípios pelos representantes governamentais (estado, províncias, municípios e <<waterboards>>, organismos de gestão das águas) para estimular o governo electrónico. Esta declaração considera a carta como guia de princípios para um governo com base nos cidadãos.

Em 2006, a OCDE recomendou, aliás, ao governo holandês a adopção da carta para as políticas nacionais. Como consequência, ela viria a ser adoptada pelo conselho de <<padronização>> holandês, encarada como um modelo nacional para a prestação de serviços públicos. Independentemente de ter sido desenvolvida na Holanda, a carta e-Cidadão pode ser facilmente adoptada por outros países.

Agenda

Esta carta deve ser desenvolvida para cumprir requisitos de Qualidade tangíveis e mensuráveis. Para esse fim, o programa e-Cidadão abriu um procedimento de desenvolvimento no qual qualquer pessoa interessada poderá participar. Este instrumento não é um manual que deva apenas ser estudado, mas uma agenda que convida a pensar.

A agenda actual permite a cada um escrever as suas próprias opiniões e críticas. O programa e-Cidadão trata, depois, de recolher todos os comentários para desenhar uma nova versão.

Mais informação pode ser consultada em: www.burger.overheid.nl

Matt Poelmans

Director, e-Programa e-Cidadão

1. Escolha do Canal para interagir

Como cidadão posso escolher a minha forma de interacção com as autoridades e instituições governamentais. O governo disponibiliza aos cidadãos uma grande variedade de serviços num grande leque de canais de comunicação: balcões, por escrito, telefone, e-mail, internet.

Explicação

No mundo moderno, o sítio na web tornou-se uma "montra" real para qualquer organização.

Mesmo nas organizações governamentais confirma-se que qualquer "repartição" digital tem mais visitantes que a própria repartição física. Consequentemente, a atenção é posta no desenvolvimento dos contactos electrónicos (email, internet). De qualquer forma, isto não deve invalidar quaisquer outros canais mais tradicionais. Isto acontece por nem todas as pessoas estarem familiarizadas com a tecnologia e por algumas precisarem de ajuda pessoal pontual e, especialmente, por ser mais fácil e mais prático, às vezes, agarrar num telefone do que ligar o computador.

Este é um princípio básico das razões para que a escolha do canal deva ser uma prerrogativa do cliente. Os fornecedores de serviços comerciais, como os bancos ou as companhias de seguros, têm percebido, claramente, o que os seus clientes esperam. É por esta razão que eles descontinuaram as suas políticas de expansão territorial e persuadiram um grande número de clientes a mudar para o banco por internet. Nesse sentido, os gestores dos serviços públicos devem introduzir formas inteligentes de gestão de canais. Um exemplo pode ser ajudar as pessoas idosas nas suas próprias casas com um computador portátil, preenchendo com eles os formulários e aferindo a sua adequação.

Checklist

- Os sítios explicam claramente como entrar em contacto, e o que se pode fazer pessoalmente, por telefone, carta ou e-mail?
- Há algum número único ou uma central telefónica?
- Há algum guia publicado onde se explique como se gere o email e que a sua recepção é confirmada?

2. Transparência no sector público

Como cidadão eu passo a saber onde tenho de procurar os serviços públicos e a informação oficial. As autoridades garantem um único ponto de acesso a toda a informação actuando como uma porta directa, sem falsas entradas.

Explicação

Quando um cidadão necessita de informação, de uma autorização ou de um subsídio, deve procurar, supostamente, a repartição adequada. Mas os cidadãos tendem a pensar no governo como um todo, e não em divisões administrativas e em diferenças de segmentação. Até pessoas qualificadas se perdem na "selva" burocrática. Ora, a Internet permite a simplicidade na governação: por exemplo, as administrações trabalham em conjunto virtualmente sem perderem a sua autonomia e identidade. Deste modo, um serviço único de atendimento é possível sempre que os políticos e burocratas estejam preparados para mudar o seu foco, da lógica da oferta para uma abordagem relacionada com a procura.

Um bom exemplo é a Fully Integrated National Database (base de dados nacional completamente integrada, chamada FIND). Trata-se de um catálogo integrado de serviços públicos, que oferece descrição e acesso aos mais de 2500 produtos existentes na geografia nacional, regional e de governos locais. O próximo passo, já em curso, será a combinação de diferentes produtos de diferentes administrações num único serviço integrado, como no caso de uma autorização geográfica (em vez de edifícios, planeamento de espaço e autorizações ambientais em separado). Por outro lado a combinação de mapas digitais de diferentes escalas pode criar o conceito do "que está permitido aqui", que autoriza o acesso a regulações relevantes no campo do planeamento espacial. Outra boa prática é o modelo de <<call center>> único, com acesso por diferentes canais, para que se direccionem correctamente ao serviço requerido ou à entidade governamental competente na matéria.

Checklist

- *Existe algum catálogo de produtos e serviços que explique como e onde consegui-los?*
- *As organizações estão preparadas para referenciar outras entidades ou departamentos quando a informação solicitada a um serviço envolve o seu encaminhamento para outros?*
- *O sítio na web cumpre todos os parâmetros web internacionais de acessibilidade (WCAG)?*

3. Direitos e Obrigações

Como cidadão conheço os serviços a que tenho direito, bem como as condições. As autoridades governamentais garantem que os direitos e as obrigações serão, em qualquer caso, sempre transparentes.

Explicação

Cada cidadão deveria conhecer a lei, embora no dia-a-dia não seja fácil ter a certeza de quais são os direitos e deveres de cada um. É por isso que muitos cidadãos não conseguem o que procuram, como, por exemplo, um empréstimo hipotecário. Numa área como a segurança social existe uma "selva" de regulações e instituições em que as pessoas podem perder-se facilmente. Este problema complica-se naquelas ocasiões em que os serviços são privatizados e os cidadãos são forçados a optar (como é o caso das pensões de reforma).

O governo digital pode baixar os limites implementando modelos do tipo <<one-stop-shop>> ou integrando os serviços à volta dos eventos da vida de forma sucessiva.

Um passo seguinte seria introduzir uma página web personalizada, do género "MyGovernment.nl", que contenha informação pessoal sobre as nossas próprias transacções com as diferentes unidades administrativas do governo.

Uma pesquisa recente, realizada pelo programa e-Cidadão, concluiu que as pessoas na Holanda estão muito interessadas neste tipo de serviço, desde que a sua informação esteja guardada de forma segura e que possam decidir em que casos essa informação pode ser usada. Criou-se um ficheiro electrónico com acesso a um cofre digital seguro.

Checklist

- *A informação é fornecida de forma sistemática, por exemplo de acordo com perfis, eventos da vida ou grupos específicos?*
- *Existe alguma possibilidade de "fabricar" informação adaptada às suas necessidades e circunstâncias pessoais?*
- *Os empregados dos <<call centers>> estão preparados para responder a todas as perguntas relacionadas com todo o leque de serviços?*

4. Informação Personalizada

Como cidadão tenho direito a uma informação completa, actualizada e consistente. As autoridades governamentais fornecem a informação mais adequada às minhas necessidades.

Explicação

Converter simplesmente a burocracia de papel em burocracia digital não convence muita gente. Pelo contrário, reforça o grande problema da acessibilidade. A informação pública deve estar disponível sob diferentes formas. Em primeiro lugar, a informação básica numa sociedade democrática (leis, regulamentos e procedimentos) deve estar digitalmente disponível em formato completo. Na Holanda, em 2007, o método básico para as publicações oficiais será o digital. O portal central www.overheid.nl oferece acesso a todas as entidades governamentais e aos seus serviços.

O tratado de Aarhus estipula que o governo deve publicar com frequência informação ambiental em formato digital. Além da publicação em formato digital de documentos originais, o e-gov dá a possibilidade de mudar o formato baseado no método de "procura" de informação para um método orientado para a "oferta". Registrando certos perfis, a informação pode ser distribuída de forma personalizada (de acordo com critérios próprios ou necessidades). Vários municípios estão a implementar sistemas de subscrição de informação local com base em critérios básicos como o código postal, por exemplo.

A informação governamental deve ser confiável. Um aviso que informe que o fornecedor dos serviços não é responsável por erros e omissões não é aceitável, pois a informação pública deve ser sempre exacta e actualizada.

Checklist

- *Um cidadão pode subscrever um serviço de informação personalizado?*
- *É possível verificar, e se necessário corrigir, a informação pessoal?*
- *Os visitantes regulares têm tratamento preferencial?*

5. Serviços Úteis

Enquanto cidadão, posso decidir fornecer a minha informação pessoal uma só vez e ter os serviços públicos fornecidos de uma forma pró-activa. O Governo clarifica que registos irá manter a meu respeito e não os usa sem meu consentimento.

Explicação

Uma das queixas que ouvimos com mais frequência dos cidadãos é relacionada com o facto de se ter que facultar a mesma informação mais do que uma vez.

Na realidade, o cidadão é confrontado com o papel de carteiro (não remunerado), correndo de um lado para o outro (ainda por cima ter que esperar em filas). Combinando informação e convertendo muitas bases de dados num número limitado de "registos autenticados", não deveria ser necessário preencher formulários com a maior parte de detalhes idênticos. De qualquer forma, isto só será possível se uma organização estiver pronta para implementar sistemas electronic customer (cidadão) relationship management (e-CRM) e de gestão de fluxos de informação (workflow).

O primeiro passo a dar nesta direcção seria a implementação de formulários na web que pudessem ser devolvidos pela mesma via digital.

O passo seguinte seria enviar formulários pré-preenchidos, com a informação que essa entidade já conhece, que poderá ser complementada, caso seja necessário, e assinada digitalmente. Este tipo de "self-service" ajuda a reduzir erros e permite alguma poupança de tempo. É o caso dos serviços de impostos em muitos países.

Um passo final seria a entrega de serviços de forma pró-activa. Neste caso, o serviço é realizado com base na informação que é conhecida pela administração, sem que cidadão tenha que solicitar esse serviço (com a condição de ele estar de acordo).

Um pré-requisito importante é que todos os procedimentos sejam transparentes e as pessoas possam facilmente verificar que informação está na posse das administrações, e de que forma esta a utiliza.

Ainda durante o ano de 2007 estará operacional um website com a descrição de todas as trocas de informação entre todas entidades governamentais (em conjunto com a implementação de um número de cidadão unificado).

Checklist

- *Os formulários web estão disponíveis para envio de candidaturas e as escolhas são suportadas por programas de apoio à decisão?*
- *A informação está disponível automaticamente através de formulários pré-preenchidos sem haver necessidade de solicitação repetida de informações?*
- *A organização participa no projecto Página Internet Pessoal?*

6. Procedimentos Explicativos

Como cidadão posso conhecer facilmente o modelo de funcionamento das autoridades governamentais e acompanhar a sua progressão. As autoridades mantêm-me informado de todos os procedimentos em que estou envolvido, usando técnicas de acompanhamento e monitorização.

Explicação

Mesmo os cidadãos mais esclarecidos e que conhecem a forma de abordar os serviços proporcionados pela administração podem perder-se na selva burocrática existente. Muitas vezes os procedimentos para registo ou candidatura são completamente incompreensíveis ou desnecessariamente complicados.

Assim, proporcionando indicações sobre os passos que devem ser dados e como os processos de decisão estão organizados, os governos poderiam facilitar um melhor entendimento e inspirar confiança.

Nos serviços comerciais, o princípio de monitorização e acompanhamento (*track and trace*) está testado como sendo muito eficiente (na encomenda de livros, na compra de bilhetes online, no envio de encomendas expresso, entre outros). Evita chamadas telefónicas adicionais, poupa tempo (e dinheiro) e aumenta a satisfação do consumidor.

Estes procedimentos oferecem a possibilidade de efectuar solicitações online ou actualizar registos nas bases de dados. Este tipo de *self-service* pode ser introduzido nos procedimentos das administrações. Quando o processo é transparente, não parece demorar tanto tempo como quando as administrações são totalmente fechadas. A transparência não aumenta apenas a satisfação dos cidadãos. Em países com um sistema político menos estável, os serviços proporcionados pela web, bem como os procedimentos abertos e transparentes, permitem a prevenção ou redução do risco de irregularidades, suborno e corrupção. Os exemplos de boas praticas são o caso do "digital procurement" e as declarações alfandegárias online.

Checklist

- *A missão é clara e existe uma base de dados de decisões legais ou contratuais online?*
- *Os procedimentos estão claramente descritos e explicados?*
- *O acompanhamento e a monitorização (track and trace) estão disponíveis quando se preenche um formulário ou um requerimento?*

7. Confiança e Fiabilidade

Como cidadão, presumo que as autoridades governamentais utilizam meios digitais fiáveis. As autoridades garantem a gestão segura da identidade e a fiabilidade da armazenagem dos documentos digitais.

Explicação

A mudança que implica passar do sistema tradicional a virtual implica uma maior dependência na disponibilidade e continuidade das redes digitais. Embora seja claro que as autoridades governamentais são responsáveis pela rede de estradas, essa responsabilidade não é necessariamente a mesma em relação às "estradas digitais" (mesmo que actualmente esta seja uma alternativa real). Na banca electrónica, uma certa percentagem de fraude é encarada como um fenómeno inevitável e efectivamente compensado de forma colectiva para a sustentação do sistema. No entanto, a fraude ou os abusos em matérias de estado (imaginemos o voto electrónico) não têm qualquer aceitação e não devem ser tratados de forma superficial.

A continuidade e confiança devem estar asseguradas. Recentemente, uma situação de ataque DDOS nos sites do governo Holandês foi tratada com alguma displicência. Depois dos protestos recebidos através do programa de e-Cidadão, varias acções foram tomadas para corrigir a situação. No próximo ano, na Holanda, a assinatura digital será implementada a uma escala nacional, tendo, por isso, que se tomar medidas que certifiquem que a troca digital de informação crítica seja segura. As entidades governamentais e os funcionários públicos devem ser formados para tratar os ficheiros digitais com o devido cuidado. Isto exige, igualmente que se tomem as medidas adequadas contra o hacking, o phishing e o spam. Uma entidade governamental é responsável pela monitorização e pelos sistemas de alertas (www.govcert.nl).

Finalmente, a longevidade digital deve ser parte integrante da gestão dos fluxos de informação (workflow) e de arquivo.

Checklist

- *A declaração de privacidade indica de forma clara quais são as medidas que são tomadas para evitar a corrupção dos dados?*
- *É possível efectuar um pagamento electrónico?*
- *A assinatura digital pode ser usada?*

8. Uma Administração Conscienciosa

Como cidadão posso propor sugestões de melhoria dos sistemas e apresentar reclamações.

As autoridades governamentais compensarão o cidadão por erros cometidos e usarão as informações remetidas para melhorar os seus produtos e procedimentos.

Explicação

Uma reclamação é um conselho pelo qual não temos que pagar. As organizações que aprendem fazem uso dos erros para evitar que tornem a acontecer no futuro. Não só porque o cidadão tem o direito de ser respeitado mas, igualmente, porque uma atitude de apoio ao cliente ajuda a melhorar o desempenho. Contudo, pensar e organizar na perspectiva do cliente é uma mudança cultural enorme para o sector público. Como o governo carece de disciplina de mercado, os negócios são obrigados a actuar de acordo com a mudança das circunstâncias, e tornam-se necessários outros incentivos.

Um primeiro passo é a implementação de um procedimento digital de reclamações, que reduz as dificuldades relativamente ao mesmo procedimento por escrito. As tabelas de qualidade são outro instrumento. Infelizmente, apenas um reduzido número de entidades governamentais põem em prática este instrumento. Além disso, essas tabelas de qualidade lidam, sobretudo, com aspectos apenas quantitativos, como a redução do tempo de resposta ou de espera. Eliminar totalmente as filas de espera pela substituição dos serviços online é uma forma de satisfação do consumidor muito mais aprimorada. Uma forma directa para se ter retorno de informação ocorre com o desenvolvimento de novas configurações de interacção dos serviços que incorporam procedimentos de reclamações. Embora isto possa diminuir as formas de recolha de reclamações, gerir maiores quantidades de reclamações torna-se mais fácil quando isso é feito electronicamente.

Checklist

- *Estão publicadas as tabelas de qualidade e estão claramente definidos os níveis de serviço?*
- *É possível submeter reclamações de forma electrónica?*
- *Está instituído um provedor?*

9. Responsabilidade e <<Benchmarking>>

Como cidadão posso comparar, verificar e medir os resultados apresentados pelas autoridades governamentais. As autoridades fornecerão regularmente informação comparada sobre o seu desempenho.

Explicação

Para alguns serviços públicos (tais como pensões, procura de emprego, saúde, fornecimento de energia) que estão a ser privatizados, o mecanismo de mercado apenas funciona quando as pessoas têm a informação que precisam para tomar decisões por elas próprias. Para se ser responsável perante os clientes, os mecanismos públicos de retorno de informação necessitam de estar implementados. Nos serviços comerciais está disponível um conjunto de métodos para comparar produtos e preços. Estes deveriam tornar-se, igualmente, uma prática habitual no sector público, devendo incluir informação sobre a qualidade e o serviço sob forma de sistema de avaliação por parte do consumidor. Os registos de avaliação escolar são um exemplo de prática que ajuda os pais a escolher as instituições de ensino. Actualmente, a Holanda faz uso dessas práticas para ajudar a privatizar o sistema de saúde e dos seguros de cuidados de saúde.

Informações sobre o desempenho também apoiam um dos papéis dos cidadãos, designado como verificação horizontal. Em vez de serem os funcionários públicos a verificar se as empresas respeitam os regulamentos, os cidadãos interessados podem procurar nos registos públicos se uma determinada empresa pode actuar ou se tem as autorizações necessárias para actuar de acordo com os limites impostos.

Infelizmente, este tipo de monitorização tem sofrido consequências ao nível da implementação por causa do medo latente relativamente ao terrorismo e às questões relacionadas com segurança e privacidade.

Checklist

- *A organização publica os seu próprios indicadores de desempenho?*
- *Os planos de políticas e os relatórios estão disponíveis online e escritos de forma compreensível?*
- *A organização participa em sistemas de benchmark relevantes?*

10. Participação e <<Empowerment>>

Como cidadão estou convidado a participar na tomada de decisões e na promoção dos meus interesses. As autoridades governamentais apoiam o empowerment dos cidadãos e asseguram que toda a informação e instrumentos necessários estão disponíveis.

Explicação

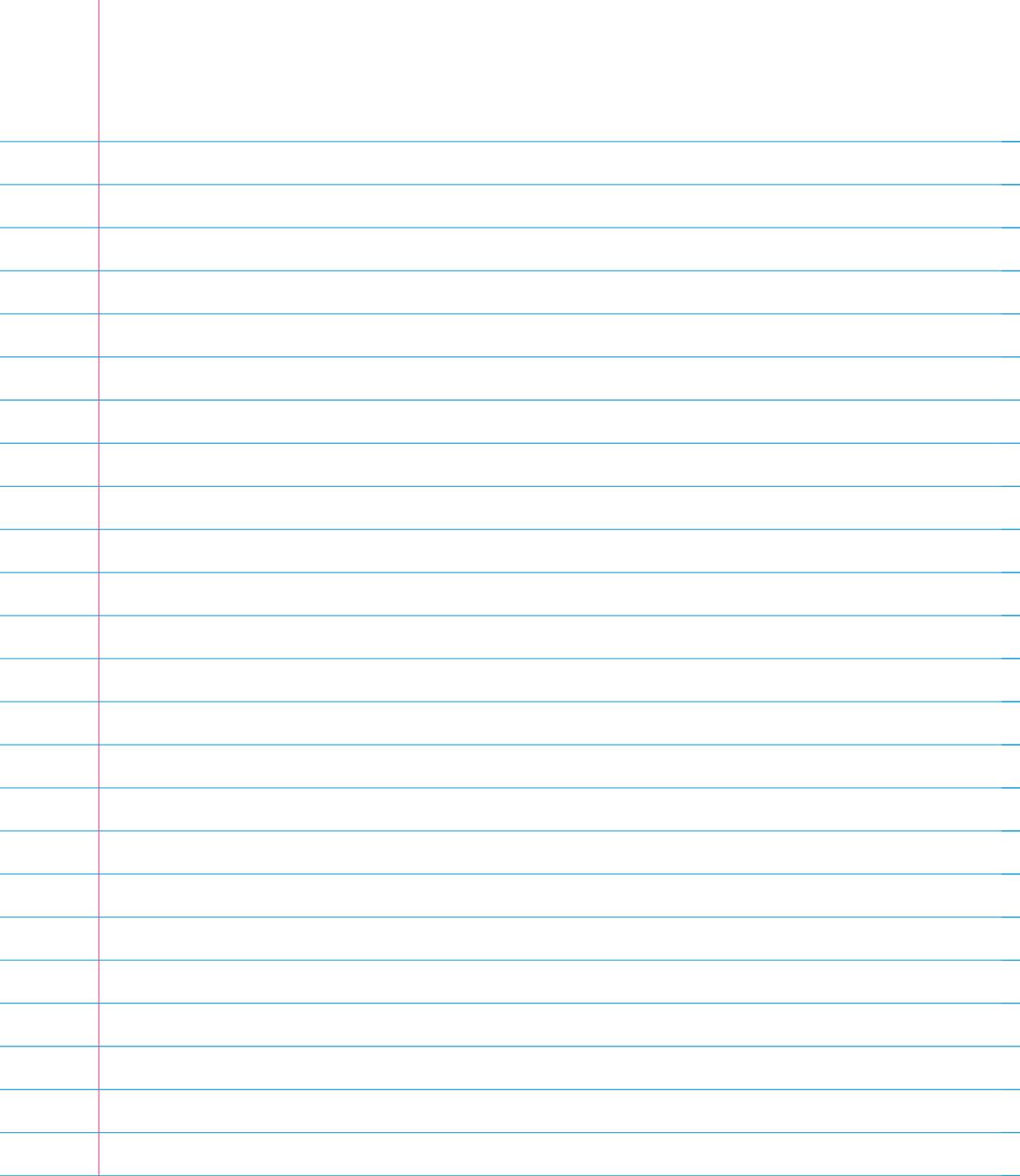
O governo electrónico não é apenas útil na melhoria da entrega de serviços, na redução dos encargos administrativos e na melhoria da eficiência interna. Também é fundamental em matéria de participação e envolvimento. Os diferentes métodos que melhoram prestação dos serviços podem ser aplicados na promoção do empowerment.

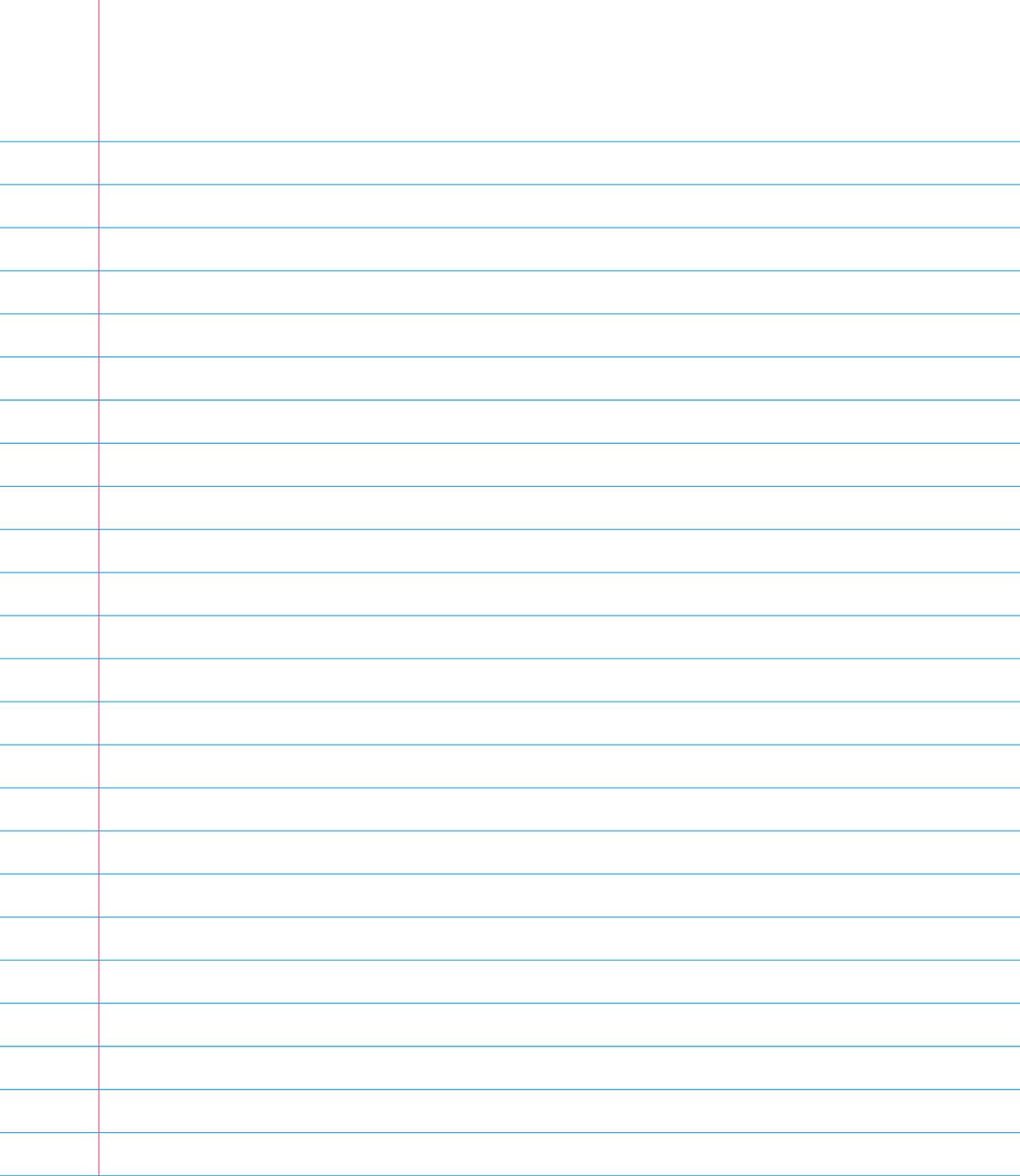
O bem sucedido projecto de Assistente de Votação (www.stemwijzer.nl) ajuda os eleitores a comparar os programas eleitorais dos partidos políticos para os auxiliar numa escolha mais fundamentada. O voto electrónico poderá aumentar a percentagem de participação eleitoral.

Os fóruns online e os blogs são, de igual modo, instrumentos que poderão ajudar a tornar o processo político mais transparente. De qualquer forma, a mera disponibilidade dos instrumentos não é uma garantia para o uso efectivo dos mesmos. Tanto o governo como os cidadãos devem pensar no que isso pode acrescentar à relação actual. Embora, por um lado, pareça que os cidadãos estão a perder o interesse na política, por outro aumenta a sua participação em acções colectivas e novas formas de lobbying via internet. A internet pode ser a plataforma que irá dar voz aos cidadãos. Nesta perspectiva, reduzir o hiato digital continua a ser um desafio e uma tarefa para todos nós.

Checklist

- *Os cidadãos são convidados a participar na tomada de decisões?*
- *É possível o registo como membro em grupos de clientes?*
- *Existem fóruns online e são publicados blogs?*





Burger@Overheid.nl

O programa e-Cidadão é uma plataforma independente que estimula o desenvolvimento do governo electrónico do ponto de vista do cidadão. Para isso, envolve os cidadãos, aconselha os corpos governamentais e acompanha e monitoriza a evolução do processo. Burger@Overheid.nl realiza inquéritos regulares junto do seu próprio painel de inquiridos, atribui anualmente os Web Wise Awards, prémio para as boas praticas, e desenvolveu a Carta e-Cidadão com todos os requisitos de qualidade para o governo electrónico. Burger@Overheid.nl é uma iniciativa do Ministério da Administração Interna. O gabinete (Director: Matt Poelmans) faz parte da ICTU, a organização Holandesa para a implementação das TIC. Um comité de direcção, que representa os grupos de interesses dos cidadãos, supervisiona os procedimentos.



Carta e-Cidadão

O que devem esperar os cidadãos do governo electrónico quando este estiver finalmente implementado? A Carta e-Cidadão fornece a resposta. A Carta contém os requisitos de qualidade que definem a relação digital entre o cidadão e o governo (na troca de informação, na prestação de serviços e na participação ao nível político). Estes requisitos são formulados como regalias a que os cidadãos têm direito, e às correspondentes obrigações por parte das entidades governamentais. São formulações que vão ao encontro dos interesses dos cidadãos e dos governos. Permitem aos cidadãos responsabilizar os governos pela qualidade dos contactos online. Por isso, a Carta é um instrumento que ajuda a incentivar o maior desenvolvimento do governo electrónico na perspectiva dos cidadãos.

Prémios e-Government

Burger@Overheid.nl atribui anualmente um prémio à entidade governamental que cumpre melhor os requisitos da Carta e-Cidadão. O vencedor de 2006 foi a cidade de Amesterdão. Existe também um prémio para as entidades governamentais que dentro deste âmbito deveriam ter um melhor desempenho, chamado “WebFlop”. Em 2005 foi atribuído à Segunda Câmara do Parlamento por não ter conseguido diminuir o hiato digital entre os cidadãos e o governo.



Painel e- Cidadão

O Painel do cidadão é usado para reunir todas as experiências e opiniões dos cidadãos nos programas de governo electrónicos Holandeses. Este painel é formado por 1500 cidadãos que representam a população holandesa consoante a faixa etária, a educação e a distribuição geográfica. Este painel foi constituído por um instituto de investigação especializado e é consultado várias vezes por ano através de inquéritos online. Alguns dos temas recentes foram: tempos de resposta aos emails, segurança na internet, transparência, voto electrónico e ficheiro electrónico. Os cidadãos também podem participar através do website www.burger.overheid.nl, onde podem submeter sugestões e participar em discussões online.



Carta e-Cidadão

1. Escolha do Canal para interagir
2. Transparência no sector público
3. Direitos e Obrigações
4. Informação Personalizada
5. Serviços Convenientes
6. Procedimentos fáceis de entender
7. Confiança e Fiabilidade
8. Uma Administração séria
9. Responsabilidade e «Benchmarking»
10. Participação e «Empowerment»



Burger@Overheid.nl

Programa e-Cidadão (ICTU)

Visitas Wilhelmina van Pruisenweg 104
2595 AN Den Haag

Morada PO Box 84011
2508 AA Den Haag

Telefone +31 70 8887868

E-mail burger@overheid.nl

Internet www.burger.overheid.nl