



COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS

Bruxelas, 5.2.2002
COM(2002) 62 final

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

Relatório de avaliação do desempenho da iniciativa *e*Europe



ÍNDICE

1. Introdução	3
2. Medida dos progressos da eEurope 2002.....	3
2.1. Abordagem adoptada na avaliação do desempenho.....	3
2.2. Penetração da Internet.....	4
3. Internet mais barata, mais rápida e segura	6
3.1. Internet mais barata e mais rápida.....	6
3.2. Investir nas pessoas e nas qualificações.....	10
3.3. Estimular a utilização da Internet.....	14
4. Conclusões.....	19

1. INTRODUÇÃO

O Conselho Europeu de Lisboa estabeleceu o objectivo de fazer da União Europeia a economia do conhecimento mais dinâmica do mundo em 2010. O Plano de Acção eEurope 2000 - aprovado no Conselho Europeu da Feira em Junho de 2000 - constitui um elemento central desta estratégia de transformação da economia europeia.

O objectivo geral da eEurope é colocar a Europa em linha o mais rapidamente possível. Na prossecução desse objectivo, o Plano de Acção define três domínios:

- i. Internet mais barata, mais rápida e segura
- ii. Investir nas pessoas e nas qualificações
- iii. Estimular a utilização da Internet

O Plano de Acção eEurope baseia-se numa metodologia que consiste em acelerar as medidas legislativas, reorientar os programas de apoio financeiro existentes e avaliar o desempenho. Houve dois relatórios anteriores, um para o Conselho Europeu de Nice e outro para o Conselho Europeu de Estocolmo¹, para avaliar os progressos realizados na execução do plano de acção. Estes relatórios descreviam principalmente as várias medidas de política, em particular os progressos realizados no âmbito da legislação, e avaliavam o seu impacto. Desde então, foram regularmente publicadas no sítio Web da eEurope² informações sobre os progressos realizados. A avaliação do desempenho apenas foi tratada de um modo rudimentar nesses relatórios, dado que tanto a definição da metodologia de avaliação do desempenho como a recolha de dados demoraram algum tempo. A presente comunicação trata predominantemente da avaliação do desempenho. Uma actualização no que diz respeito aos progressos nas várias acções pode igualmente ser encontrada no sítio Web da eEurope.

O objectivo da presente comunicação é: i) fornecer um primeiro panorama completo dos resultados da avaliação do desempenho, ii) comparar os progressos em termos de política com os desenvolvimentos do mercado e iii) tirar algumas conclusões para o último ano do Plano de Acção eEurope e avaliar a necessidade de outras acções depois de 2002.

2. MEDIDA DOS PROGRESSOS DA eEUROPE 2002

2.1. Abordagem adoptada na avaliação do desempenho

O Conselho Europeu de Lisboa estabeleceu que os progressos na via para a economia do conhecimento deveriam ser monitorizados através de um ‘método aberto de coordenação’³. A avaliação do desempenho nacional é um elemento essencial desta abordagem. A avaliação do desempenho funciona num contexto de política - neste

¹ Nice: **Actualização da eEurope**, COM(2000) 783, Novembro de 2000; Estocolmo: **Impacto e prioridades**, COM (2001)140, Março de 2001.

² http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/index_en.htm

³ A Comissão apresentou recentemente a sua análise dos progressos no que diz respeito à estratégia de Lisboa (“A estratégia de Lisboa - Acontecer a mudança” COM(2002) 14).

caso o Plano de Acção eEurope, que se insere no quadro mais alargado da estratégia de Lisboa - devendo ser elaborada de modo a que seja relevante para a tomada de decisões políticas. A avaliação do desempenho não constitui um fim em si mesma nem um exercício puramente estatístico.

Por conseguinte, este exercício de avaliação do desempenho está associado às linhas de acção específicas da iniciativa eEurope. Baseia-se numa lista de 23 indicadores que foram debatidos com os Estados-Membros e aprovados pelo Conselho em 30 de Novembro de 2000⁴. Com base nesses indicadores, a Comissão lançou um exercício de recolha de dados, para o qual foram aplicadas as seguintes orientações:

- i. **Uma metodologia para todos os Estados-Membros**⁵.
- ii. **Os dados devem ser recentes:** as estatísticas da Internet rapidamente se tornam obsoletas e perdem a sua pertinência em termos de desenvolvimento de políticas.
- iii. **Os dados devem ser cruzados com fontes de dados existentes** dos Estados-Membros, nomeadamente gabinetes de estatísticas, outras instituições internacionais como a OCDE e estudos do sector privado.
- iv. **Os dados abrangem os 15 Estados-Membros,** a Noruega e a Islândia⁶ e, sempre que possível, os EUA, o que fornece resultados adicionais para comparação.

Os dados relativos à maioria dos indicadores podem agora ser apresentados e analisados. Encontram-se disponíveis no sítio Web da eEurope quadros pormenorizados de dados⁷. A comunicação incidirá nos pontos mais proeminentes em termos de elaboração de políticas.

2.2. Penetração da Internet

A hipótese subjacente às 64 metas da eEurope era que deveriam ter um impacto na penetração da Internet e eventualmente na utilização da Internet, que constituem objectivos essenciais da eEurope. **Por conseguinte, a presente secção fará, em primeiro lugar, o ponto da situação quanto à penetração da Internet na UE,** antes de os capítulos seguintes mostrarem os progressos realizados nos três domínios de acção.

A penetração da Internet é medida de dois modos: por um lado, o número de agregados familiares que têm acesso à Internet em casa e, por outro, o número de pessoas que utilizam a Internet regularmente no trabalho, em casa, na escola ou noutra local.

⁴ 13493/00 ECO 338.

⁵ Idealmente, os dados completos e harmonizados deviam ter sido fornecidos pelos serviços nacionais de estatística. No entanto, isso não foi possível no prazo disponível, o que significa que a Comissão recolheu os dados.

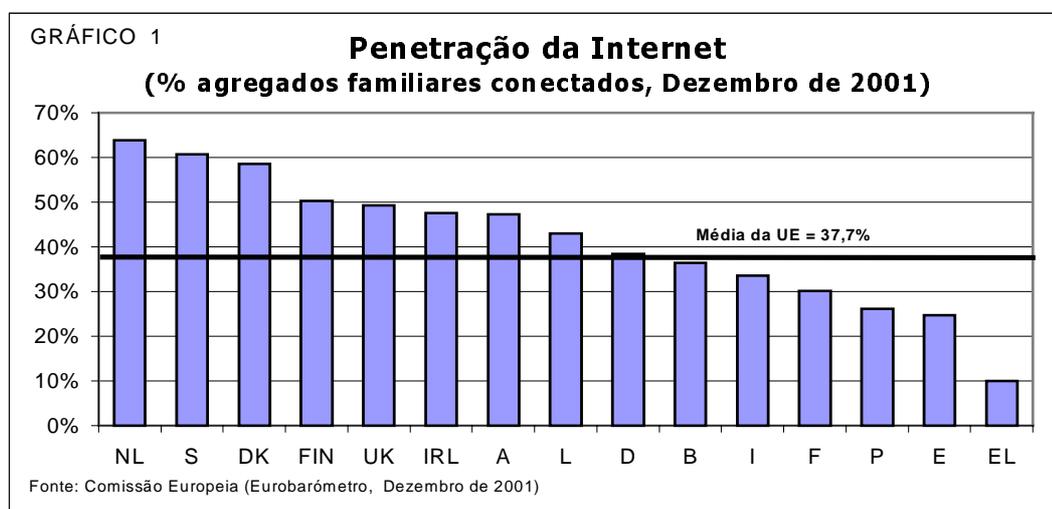
⁶ A avaliação do desempenho foi financiada pelo programa PROMISE, no qual participaram ambos os países.

⁷ http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/index_en.htm

A penetração da Internet nos agregados familiares da UE aumentou de cerca de 18% em Março de 2000 para 28% em Outubro de 2000, 36% em Junho de 2001 e actualmente, em Dezembro de 2001, está em 38%, o que significa que o rápido arranque verificado em 2000 e no princípio de 2001 pode ter atingido um limite. A próxima medição, em Maio de 2002, indicará se tal é verdade. As estatísticas nacionais disponíveis parecem confirmar esta tendência.

O abrandamento na implantação da Internet pode ser explicado pelo facto de as ligações à Internet estarem associadas à disponibilidade de computadores pessoais, o que fixa um limite superior para a penetração. O acesso à Internet através de televisores e aparelhos móveis mantém-se marginal, embora possa crescer rapidamente no futuro. Os países da UE com níveis de penetração mais elevados atingiram taxas de penetração da Internet de cerca de 60% dos agregados familiares e qualquer crescimento suplementar será limitado. O facto de esses países já não constituírem o motor do arranque da Internet na UE pode explicar igualmente o abrandamento no crescimento na UE.

A utilização da Internet no total da população é maior do que o demonstrado pelas taxas de penetração da Internet no mercado doméstico. Em Novembro de 2001, quase 50% da população (com mais de 15 anos) utilizava a Internet em casa, no trabalho, na escola, em locais de acesso público ou em deslocação. Mais de 80% dos utilizadores da Internet conectam-se pelo menos uma vez por semana. Em valores absolutos, há quase tantos utilizadores da Internet na União Europeia como nos EUA. A utilização aumentou em todos os diferentes locais mas o maior crescimento regista-se, de longe, em casa. No entanto, o crescimento da penetração da Internet na Europa foi ainda, no ano passado, mais lento que nos EUA.



O gráfico 1 mostra a penetração da Internet nos **Estados-Membros** em Novembro de 2001⁸. Um grupo de 3 países lidera a UE com taxas de penetração no mercado doméstico de cerca de - ou mais de - 60% e 4 outros estão significativamente acima da média da UE⁹. Há 4 países a uma distância de 5 pontos percentuais da média, enquanto que 4 países se encontram bem aquém da média da UE. A Grécia constitui

⁸ De notar que as sondagens se baseiam em entrevistas telefónicas. Pode-se considerar que os agregados familiares sem telefone fixo não têm ligação à Internet em casa. Por conseguinte, as taxas de penetração tendem a ser ligeiramente sobreestimadas.

⁹ Esta média é ponderada, com base nas populações nacionais.

um caso isolado, com uma penetração de menos de 10%, valor que se manteve estável no ano passado. Os Estados-Membros mais avançados estão colocados numa melhor posição que os EUA, que podem ser considerados como uma referência no que diz respeito à penetração da Internet. Os resultados são geralmente encorajantes, embora haja domínios em que o crescimento ainda é lento e grandes diferenças entre os Estados-Membros. Por exemplo, 40% das mulheres utilizam a Internet, em comparação com 56% dos homens. Esta diferença apenas se alterou marginalmente durante o último ano: em Outubro de 2000, 35% das mulheres e 50% dos homens responderam que utilizavam a Internet. A utilização da Internet é particularmente elevada nas camadas jovens, nas pessoas com estudos superiores e nas que vivem na cidade.

A penetração da Internet nas empresas é muito mais elevada que a taxa relativa ao mercado doméstico. Actualmente, quase 90% das empresas com mais de 10 empregados têm uma ligação à Internet. Mais de 60% têm um sítio Web. Uma excepção importante é Portugal, onde a penetração da Internet nas empresas apenas atinge dois terços de todas as empresas e apenas cerca de um terço das empresas tem o seu próprio sítio Web. A utilização da Internet pelas empresas é apresentada mais em pormenor no debate que se segue sobre comércio electrónico.

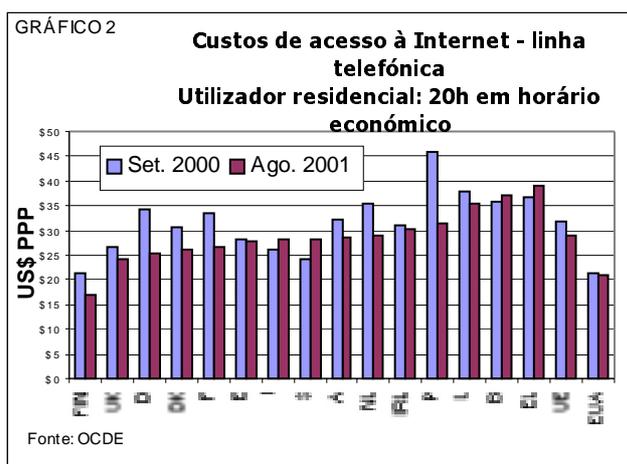
A conclusão é que vários Estados-Membros da UE devem envidar mais esforços para criarem um contexto mais favorável a níveis mais elevados de penetração da Internet. No final de 2002, poder-se-á atingir um mínimo de 30% de penetração no mercado doméstico, com uma média de 50% para a UE.

3. INTERNET MAIS BARATA, MAIS RÁPIDA E SEGURA

3.1. Internet mais barata e mais rápida

Uma maior concorrência está a fazer baixar os preços

As estatísticas internacionalmente disponíveis demonstraram claramente uma relação

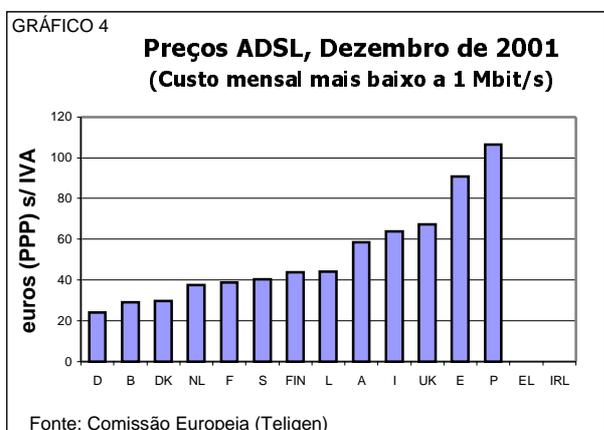
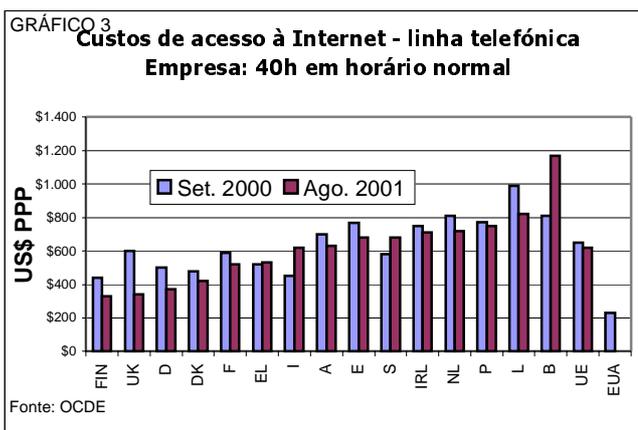


inversa entre os preços da Internet e a penetração. No entanto, o objectivo de uma Internet mais barata não deve ser confundido com Internet a um preço artificialmente baixo ou subsidiado. A abordagem da eEurope consiste em estimular a concorrência de modo a ocasionar uma descida de preços para níveis competitivos, longe dos preços de monopólio. Tem-se verificado que essa abordagem é bem sucedida no que diz respeito ao acesso à Internet através de uma linha telefónica normal. Os preços do acesso à Internet por telefone normal

têm diminuído continuamente e substancialmente nos últimos dois anos. Um estudo da Comissão, efectuado em Novembro de 2001, demonstrou que para um utilizador doméstico típico (ou seja, 20 horas de utilização em horário económico), os custos mensais estão actualmente entre 10 e 20 euros para a oferta mais barata na maioria dos Estados-Membros, incluindo custos das chamadas. **Por conseguinte, os custos**

marginais de acesso à Internet para quem tem um PC tornaram-se pequenos, embora permaneçam ainda significativamente mais elevados que nos Estados Unidos. São igualmente muito mais elevados para acesso à Internet em banda larga. Um primeiro panorama dos custos de acesso em banda larga pode ser consultado no gráfico 2.

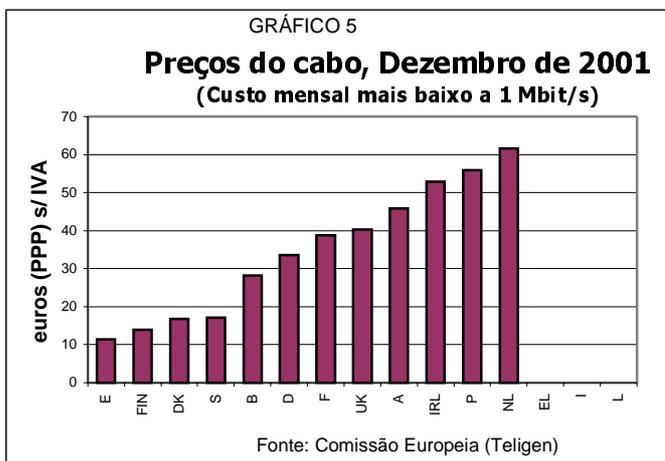
A concorrência não faz apenas descer os preços mas leva igualmente a modelos de preços inovadores. Um exemplo é a introdução de acesso à Internet ‘não medido’¹⁰ nalguns países da UE (por exemplo no Reino Unido).



Estimular a concorrência era o objectivo principal da liberalização do sector das telecomunicações em 1 de Janeiro de 1998. Desde então, o estado da concorrência no mercado foi monitorizado pelos relatórios de aplicação da Comissão¹¹. Recentemente, chegou-se a acordo quanto a um novo pacote regulamentar para serviços de comunicações electrónicas que, quando transposto para a legislação nacional pelos Estados-Membros na Primavera de 2003, reforçará ainda mais a concorrência.

A Internet está lentamente a tornar-se mais rápida

Uma Internet lenta apresenta alguns obstáculos importantes para uma utilização comercial rápida. A rapidez da Internet constitui um obstáculo por duas razões. O tempo necessário para pesquisar através de sítios Web multicamadas alternativos desencoraja as pessoas pelo inconveniente ou pela despesa. Em segundo lugar, através da televisão, as pessoas estão habituadas a conteúdos multimédia e audiovisuais ricos, o que não pode ser oferecido de um modo adequado através da Internet de hoje. A Comissão reconheceu a importância do acesso à Internet em banda larga como um



¹⁰

Acesso ‘não medido’ significa que o preço é fixo, independentemente do tempo que se está em linha.

¹¹

http://europa.eu.int/information_society/topics/telecoms/implementation/annual_report/7report/index_en.htm

“factor determinante para melhorar os desempenhos da economia” no seu relatório ao Conselho Europeu da Primavera em Barcelona¹².

A infra-estrutura da espinha dorsal (*backbone*) da Internet é geralmente composta de redes de fibra óptica de débito muito elevado colocadas no solo. O problema é a velha infra-estrutura de banda estreita, que liga esta espinha dorsal (*backbone*) às casas. Esse problema está gradualmente a ser resolvido pela ADSL¹³ que, juntamente com o cabo, constitui um primeiro passo para a banda larga. Outras alternativas estão igualmente a aparecer através do satélite, da televisão digital interactiva, do acesso fixo sem fios em banda larga, das conexões em fibra para as residências, embora até agora permaneçam insignificantes.



Os valores disponíveis sobre o número de ligações em banda larga no mercado residencial indicam que a implantação da banda larga varia muito segundo os Estados-Membros: a Alemanha tem mais de 2 milhões de assinantes da ADSL, a Bélgica quase 500 000 e o Reino Unido 250 000, enquanto que na Grécia não há serviços de banda larga disponíveis. Não é surpreendente que os países com extensas redes de televisão por cabo¹⁴ estejam à frente em termos de Internet através de modem de cabo. Estes países beneficiam

igualmente da concorrência entre os fornecedores de cabo e ADSL. A oferta desagregada apenas proporcionou uma concorrência limitada à oferta de ADSL, mas alguns operadores históricos optaram por uma estratégia de comercialização positiva para a ADSL, de modo a estabelecer uma quota de mercado face à concorrência do cabo.

Redes de investigação rápidas: um caso especial

A eEurope procurou resolver um aspecto particular do acesso em banda larga ao criar uma espinha dorsal de elevado débito para as universidades e institutos de investigação. As redes de investigação podem ser utilizadas como banco de ensaio para as novas tecnologias no domínio da Internet e espera-se que estimulem a procura de maior largura de banda.

A Comissão co-financiou os trabalhos de 27 redes nacionais de investigação e educação, incluindo em todos os países candidatos, para a actualização das suas redes. Em Dezembro de 2001, a rede GEANT¹⁵, após uma actualização de grande importância, atingiu uma velocidade máxima de 10 Gigabit/s. **Esta rede de investigação europeia tornou-se então na mais rápida do mundo, oferecendo a**

¹² “A estratégia de Lisboa - Acontecer a mudança”, COM (2002)14, e documento de trabalho em apoio ao relatório, SEC(2002) 29, de 15.1.02.

¹³ Asymmetric Digital Subscriber Line: tecnologia que usa os pares de cobre dos cabos telefónicos para obter elevado débito na transmissão descendente de dados.

¹⁴ Por exemplo, a Bélgica e os Países Baixos têm uma penetração do cabo de mais de 85% dos agregados familiares.

¹⁵ Gigabit European Academic Network (<http://www.dante.net/geant>).

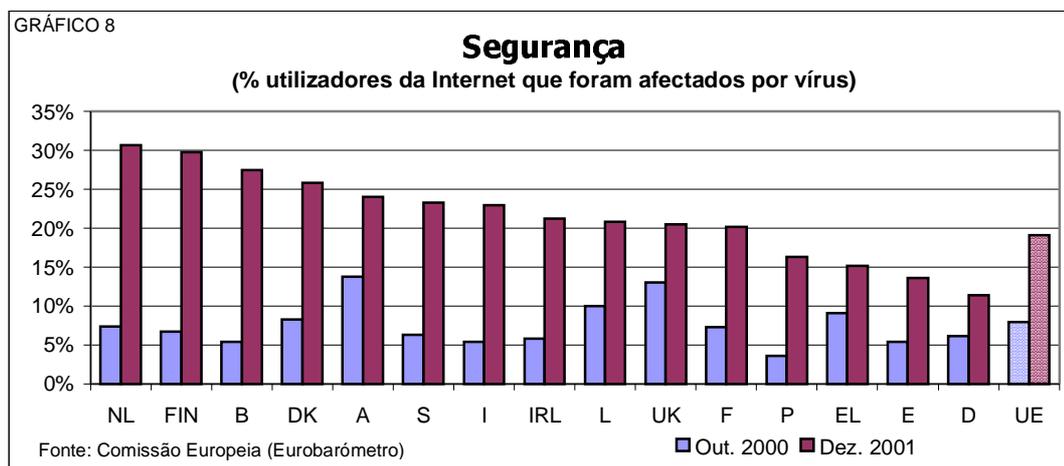
mais vasta cobertura geográfica (32 países). É uma infra-estrutura muito necessária para o estabelecimento do Espaço Europeu da Investigação. Uma meta importante na estratégia de Lisboa para a economia do conhecimento mais dinâmica do mundo foi realizada com a interconexão de elevado débito de mais de 3000 instituições de investigação e educação. Este aumento da capacidade da espinha dorsal (*backbone*) europeia permitiu às redes nacionais de investigação aumentar significativamente a sua capacidade de acesso à espinha dorsal (ver gráfico 7).

Apesar deste êxito, os débitos internos das redes nacionais variam significativamente entre Estados-Membros, como se

pode ver no gráfico 6. Isso tem um impacto nas possibilidades dos investigadores explorarem a capacidade da rede europeia de investigação.

O Plano de Acção eEurope destinava-se a interligar redes de investigação de elevado débito não apenas a universidades, mas igualmente a escolas. A maioria das universidades estão ligadas, ocasionalmente com soluções inovadoras (tal como redes universitárias sem fios), embora poucas escolas estejam na mesma situação. Como resultado, é necessário envidar mais esforços para prosseguir a actualização das redes nacionais e para interligar mais meios de ensino com essas redes.

Uma Internet mais segura

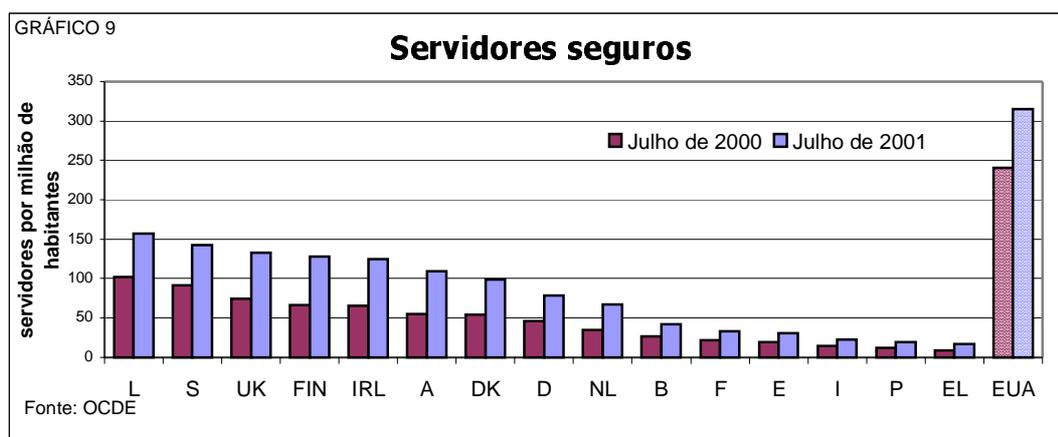


A segurança tornou-se uma preocupação fundamental no que diz respeito aos computadores e redes de comunicações em todo o mundo. Durante o curto período da eEurope houve um aumento visível de ameaças e incidentes de segurança. Em particular, os ataques de vírus tornaram-se muito mais comuns, como se vê no gráfico 8.

A eEurope avalia igualmente o desempenho da utilização de sistemas de protecção. As estatísticas disponíveis mostram como o número de servidores equipados com

uma ligação SSL¹⁶ aumentou consideravelmente no último ano (ver gráfico 9). No entanto, nenhum país da UE tem sequer metade dos servidores SSL *per capita* de que dispõem os EUA.

Os progressos para melhorar a protecção contra ameaças à segurança são lentos. A UE adoptou uma Directiva “assinaturas electrónicas”¹⁷, mas a utilização desta forma de autenticação é limitada. O desenvolvimento de um protocolo Internet mais seguro apenas progride lentamente. A eEurope lançou uma importante iniciativa orientada pela indústria no domínio dos cartões inteligentes, que foi suportada por 100 milhões de euros de fundos consagrados à investigação. As perspectivas do mercado no que diz respeito aos cartões inteligentes (cartões equipados com microprocessadores ou *chips* de memória, como os cartões bancários) são positivas e existe já o equivalente



a um cartão inteligente por pessoa na Europa.

Face a estes antecedentes, a abordagem inicial da eEurope em termos de segurança desenvolveu-se para se tornar numa abordagem mais abrangente no que diz respeito à segurança das redes e da informação. Com base numa comunicação da Comissão¹⁸ e numa resolução do Conselho¹⁹, a Comissão e os Estados-Membros tomarão, em 2002, uma série de medidas que abrangem a sensibilização, o apoio tecnológico, a regulamentação e a coordenação internacional. Está previsto o estabelecimento de uma *task force* de cibersegurança para permitir à União responder com maior eficácia aos desafios do futuro em termos de segurança.

3.2. Investir nas pessoas e nas qualificações

Este objectivo abrange dois elementos essenciais da estratégia de Lisboa: dar às pessoas qualificações para explorarem as tecnologias da informação e das comunicações e garantir que ninguém é excluído dos benefícios da sociedade da informação.

A Internet nas escolas

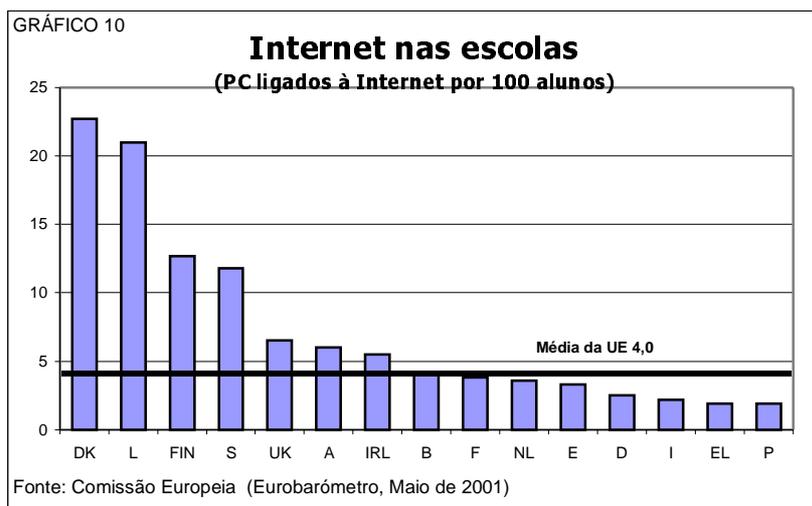
¹⁶ SSL significa *secure socket layer*, um protocolo para transmissão cifrada por redes TCP/IP, ou seja, sítios Web que comecem por <https://>.

¹⁷ Directiva 1999/93/CE. Entrada em vigor: 19.7.2001.

¹⁸ COM(2001) 289 de 6 de Junho de 2001.

¹⁹ 14378/01 de 6 de Dezembro de 2001.

O sector público promove o desenvolvimento de qualificações principalmente através da educação. A eEurope concentra-se na infra-estrutura e no acesso à Internet, ao passo que a iniciativa eLearning²⁰ promove novos modos de aprendizagem na sociedade do conhecimento. A meta da eEurope era ligar todas as escolas à Internet até ao final de 2001, o que estava longe de ser atingido em Maio de 2001, quando mais de 80% das escolas da UE estavam em linha. No entanto, o facto se estudar numa escola com acesso à Internet não significa necessariamente que se tenha acesso à Internet, nem implica que a Internet esteja a ser utilizada para aprender. Em mais de 10% das escolas conectadas, os alunos não tinham acesso, dado que a Internet estava ser utilizada para fins administrativos e não educativos.



As atenções devem, por conseguinte, ser transferidas para a obtenção de melhores ligações e para uma utilização mais alargada para fins educativos. A Internet, por si só, não é suficiente. As escolas têm de estar equipadas para permitir uma utilização conveniente e adequada, a Internet tem de ser eficazmente integrada nos

currículos e os professores têm de ser apoiados e formados para utilizarem as novas ferramentas com eficácia. Os principais resultados de um relatório²¹ da Comissão sobre utilização da Internet nas escolas podem ser resumidos do seguinte modo:

- i. Em média, há 12 alunos por computador não conectado e 25 alunos por computador ligado à Internet. Metade desses computadores têm menos de 3 anos. No entanto, existem diferenças consideráveis entre Estados-Membros.
- ii. A conectividade continua a ser dominada pelas tecnologias de banda estreita: mais de dois terços das conexões das escolas são RDIS e as restantes são sobretudo efectuadas através de uma linha telefónica normal. As tecnologias de banda larga são marginais, embora a utilização da ADSL e do modem de cabo seja mais alargada nalguns países.
- iii. Enquanto os computadores estão a ser utilizados pela maioria dos professores, apenas uma minoria utiliza a Internet para fins educativos. As principais razões apresentadas por professores que não utilizam a Internet são baixos níveis de equipamento e de conectividade. A falta de familiaridade parece não ser um problema importante. Mais de metade dos professores europeus foram formados na utilização de computadores e da Internet, cerca de 90% dos professores utilizam um computador em casa e aproximadamente 70% têm uma ligação à Internet em casa.

²⁰ COM(2001) 172.

²¹ Documento de trabalho da Comissão “eEurope 2002 benchmarking – European youth into the digital age” SEC(2001)1583, de 2 de Outubro de 2001.

Em conclusão, há um pequeno grupo de países pioneiros que estão na vanguarda em termos de equipamento, conectividade e utilização. Esses Estados-Membros constituem referências a nível da União e do mundo. Há um pequeno número de Estados-Membros que está atrasado em quase todos os domínios. Não obstante este panorama confuso, a introdução da Internet na educação permanece uma prioridade em todos os Estados-Membros e os professores europeus parecem abertos e bem formados. Fundamentalmente, todos os alunos devem ter “cultura digital” quando abandonam o ensino.

Trabalhar na economia do conhecimento

Mais de metade dos trabalhadores da UE utilizam computadores nos seus empregos, sendo que essa utilização aumentou de cerca de um quinto desde o ano passado. Três em cada quatro trabalhadores administrativos são utilizadores de computadores. As competências em informática são essenciais para a empregabilidade dos trabalhadores em todos os sectores. No entanto, as pessoas não estão a receber a formação necessária e apenas cerca de um terço da população activa da UE já teve formação em informática para um emprego.

Há grandes diferenças entre os Estados-Membros quanto à proporção da população activa que recebeu formação informática. **No entanto, em cada Estado-Membro a proporção é muito mais baixa do que a proporção de pessoas que utilizam o computador no seu trabalho.** A implicação é que mesmo os países que apresentam elevados níveis de formação necessitam de aumentar as oportunidades de a população activa obter competências em informática.

A formação em tecnologias digitais é necessária para todos os níveis de competências. A insuficiência de pessoal formado a nível de peritos é particularmente importante, dado que representa uma barreira à total expansão dos cibernegócios (*e-business*) na economia. As competências em informática são a essência de muitas das novas indústrias e serviços, que muito provavelmente liderarão o restabelecimento do crescimento. O impacto das tecnologias digitais no tipo de competências exigidas e no número de trabalhadores que possuem essas competências continuará a ser substancial, tanto no próprio sector como no leque alargado dos sectores utilizadores.

A análise apresentada no documento “*Benchmarking Report following up the Strategies for Jobs in the Information Society*”²² sublinha que as tecnologias da informação ajudam a grande maioria dos utilizadores a trabalhar com maior produtividade e a combinar melhor o trabalho e a vida privada. Em particular, o relatório demonstrava os benefícios do teletrabalho. Em Dezembro de 2001, o relatório da ‘*Task Force de Alto Nível sobre Competências e Mobilidade*’ recomendava que os Estados-Membros deviam incentivar as parcerias entre os sectores público e privado, a fim de melhor monitorizar a procura de competências em informática e cibernegócios. Essas parcerias devem igualmente ajudar a definir e

²²

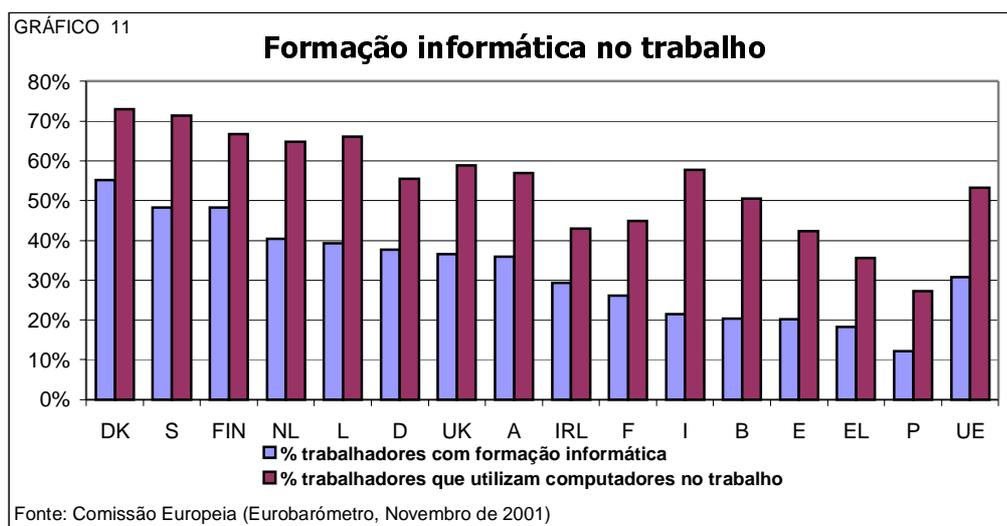
Documento de trabalho da Comissão, “*Benchmarking Report following-up the 'Strategies for jobs in the Information Society'*”, de 7.2.2001, SEC (2001) 222. Este e outros documentos citados nesta secção podem ser consultados em: http://europa.eu.int/comm/employment_social/social/info_soc/esdis/index.htm. Como acompanhamento deste documento de trabalho, a Comissão apresentará um relatório sobre “Empregos na sociedade da informação: qualidade para a mudança”, com o apoio do grupo de alto nível para o emprego e a dimensão social da sociedade da informação (ESDIS).

a atribuir prioridades às competências correspondentes, nomeadamente, às exigências da indústria, de modo a gerar perfis de competências pormenorizados e currículos e recursos de formação conexos, bem como a promover a aprendizagem electrónica.

O número de pessoas actualmente em teletrabalho mantém-se reduzido. Em Novembro de 2001, menos de 2% da população activa utilizava o teletrabalho regularmente e pouco mais de 3% ocasionalmente. No entanto, cerca de um quarto das pessoas dizia estar interessada no teletrabalho e esta proporção era razoavelmente constante nos diferentes Estados-Membros. Assim, a maior proporção de interessados encontrava-se na Dinamarca, com 28%, e a menor no Reino Unido, com 15%. A Dinamarca tem, de longe, a maior proporção de teletrabalhadores, com 17% da população activa, valor que representa três vezes a média da UE e é cerca de 50% mais elevado do que no Estado-Membro que se lhe segue.

Participação de todos na economia do conhecimento

A estratégia de Lisboa realçou a necessidade de uma economia do conhecimento inclusiva: a eEurope destina-se a realizar a “Sociedade da Informação para todos”. Há ainda diferenças no que diz respeito ao acesso à Internet e às competências em informática - entre homens e mulheres, empregados e desempregados, pessoas com salários elevados e salários baixos, com educação superior e menor nível de



educação, velhos e novos. A Comissão está a promover a sua estratégia de ciberinclusão como parte de uma estratégia de inclusão social geral²³.

Uma das metas da eEurope neste contexto era o estabelecimento de pontos públicos de acesso à Internet (PPAI) como meio de fornecer acesso à Internet abordável. Com base nas informações disponíveis sobre as PPAI nos Estados-Membros, pode dizer-se que o seu número está a aumentar e que esses pontos têm uma boa aceitação. Cerca de 6% dos utilizadores acedem à Internet igualmente a partir de PPAI. Um estudo recente da Comissão demonstrou que os principais motivos para a utilização de uma infra-estrutura pública de acesso à Internet são a ausência de uma ligação à

²³

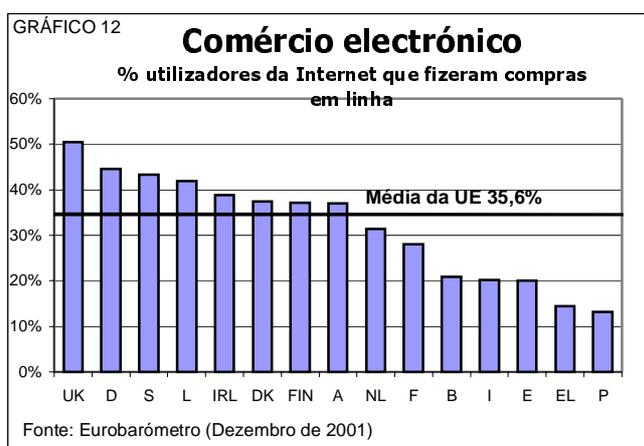
Documento de trabalho da Comissão “e-Inclusion - The Information Society’s potential for social inclusion in Europe”, 18.9.2001, SEC (2001)1428 e Resolução do Conselho de 8 de Outubro de 2001 sobre a “e-Inclusão” - Explorando as potencialidades da Sociedade da Informação para a inclusão social”, JO C 292/02 de 2001.

Internet em casa ou no trabalho, melhor equipamento, uma ligação mais rápida no PPAI e os custos baixos ou nulos de muitos dos PPAI. Dados provenientes do Eurobarómetro sublinharam igualmente os benefícios especiais dos PPAI para pessoas menos favorecidas (por exemplo, 19% dos utilizadores têm baixos rendimentos e 12% são desempregados). Como resultado, os PPAI servem efectivamente o objectivo de tornar a Internet mais acessível e mais abordável.

3.3. Estimular a utilização da Internet

A presente secção abrange acções destinadas a aumentar a utilização da Internet: o comércio electrónico, serviços e conteúdos do sector público, serviços de saúde em linha.

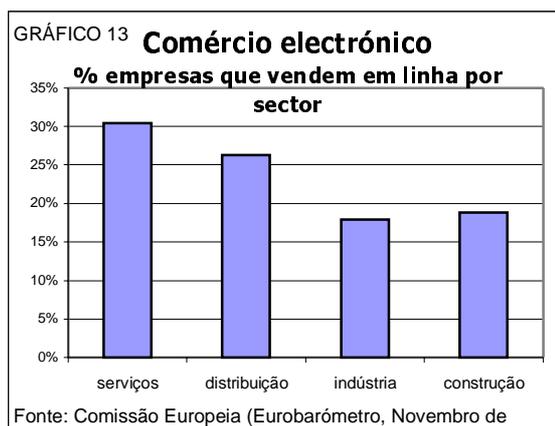
O crescimento do comércio electrónico é mais lento do que o esperado



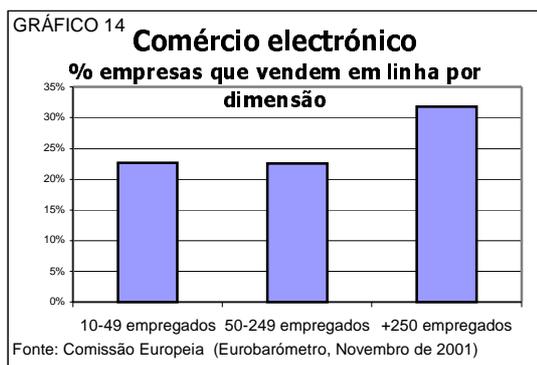
A procura final por parte dos consumidores de serviços e bens transaccionados electronicamente aumentou apenas levemente durante o ano transacto. Em Outubro de 2000, 31% dos utilizadores da Internet na UE fizeram compras em linha, percentagem essa que aumentou para 36% em Novembro de 2001. Estes valores não reflectem o crescimento em valor absoluto, dado que o número de utilizadores aumentou cerca de um quarto. No entanto, apenas 4% dos

utilizadores se classificaram como compradores frequentes, o que constitui um problema para o comércio electrónico.

Há diferenças entre os Estados-Membros quanto à proporção de utilizadores da Internet que fizeram compras em linha. O padrão corresponde dum maneira geral ao da penetração da Internet, com maiores proporções no Norte da Europa e menores no Sul. O consumo em linha relativamente mais elevado no Reino Unido e na Irlanda pode reflectir a maior disponibilidade de serviços em linha em língua inglesa. O Reino Unido e a Irlanda podem beneficiar igualmente de uma maior familiaridade na utilização de cartões de crédito. Na Alemanha, uma maior experiência com catálogos de vendas tradicionais pode aumentar a propensão para as compras em linha.



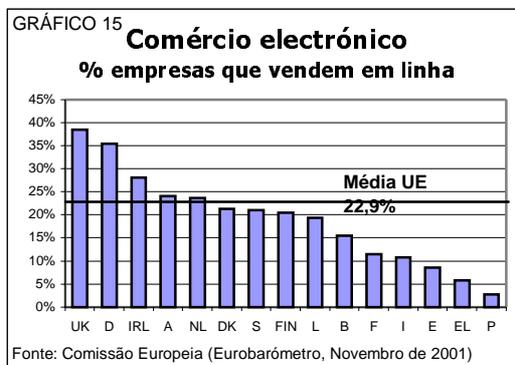
Há igualmente indicações em como a muitos compradores potenciais não completam as suas compras devido a elevados custos de envio/entrega. A crescente concorrência no sector postal contribuirá certamente para baixar os preços do envio.



Outro factor é a confiança. Em que medida estão os consumidores seguros de poder obter reparação, no caso de um litígio em linha²⁴? Uma utilização mais alargada da auto-regulação através de códigos de conduta e resolução de litígios em linha poderia simplificar procedimentos e também facilitar o comércio transfronteiras. A Comissão tentou incentivar a sua utilização na directiva “comércio electrónico”²⁵, mas

de momento as propostas não tiveram aceitação suficiente no mercado. A falta de confiança actua contra as pequenas empresas, ao passo que as grandes empresas beneficiam da sua imagem de marca. Este pode ser outro facto explicativo do maior consumo em linha dos países anglófonos que são, provavelmente, mais facilmente alvo de grandes empresas dos EUA.

É interessante notar que ninguém previu o enorme êxito do comércio electrónico baseado em ligações directas entre compradores privados e vendedores (P2P - *peer-to-peer*), que parece atrair uma grande parte de utilizadores da Internet. Nos próximos meses verificar-se-á se o P2P pode constituir um modelo empresarial útil para o comércio electrónico entre empresas (B2B). A eEurope medirá o seu desenvolvimento.



No que respeita à oferta, a aceitação geral do comércio electrónico por parte das empresas é ainda relativamente baixa. Em média, cerca de 20% das empresas europeias compram e vendem na Internet, estando a Alemanha, a Irlanda e o Reino Unido a liderar a parte das vendas e a Dinamarca e a Finlândia bem ancoradas no lado das compras em linha. As grandes empresas compram e vendem mais em linha que as pequenas empresas e o sector dos serviços está claramente na vanguarda no que diz respeito à utilização da Internet para venda ou compra de bens e/ou serviços.

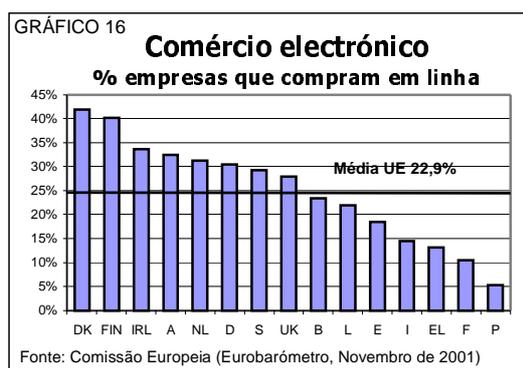
Em seis Estados-Membros, mais de 30% das empresas efectuam parte ou todos os seus aprovisionamentos através da Internet, sendo esse valor superior a 40% na Finlândia e na Dinamarca. No outro lado da escala, apenas 5% das empresas portuguesas e 10% das francesas utilizam a Internet para efectuar os seus aprovisionamentos. A percentagem de empresas que vendem em linha varia de mais de 30% no Reino Unido e na Alemanha a menos de 10% em Espanha, na Grécia e em Portugal. O mesmo nível de disparidade se aplica à utilização de mercados

²⁴ A Comissão está a procurar resolver esta questão através de uma estratégia de ciberconfiança orientada para a promoção de boas práticas empresariais (incluindo uma iniciativa específica para estabelecer normas para negócios electrónicos), apoiada por resolução alternativa de litígios e, em última instancia, com a segurança de acesso efectivo dos consumidores à justiça através do sistema jurídico formal.

²⁵ Directiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 8 de Junho de 2000 relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio electrónico, no mercado interno.

electrónicos²⁶ em que os valores variam de 3% das empresas em Portugal a 21% na Alemanha.

Esses resultados confirmam tanto outros resultados de avaliação do desempenho como as conclusões tiradas da medição da penetração da Internet e dos custos de acesso à Internet. Nos países com um elevado nível de penetração da Internet e baixos custos de acesso á Internet o número de empresas que utilizam a Internet para comprar e vender em linha é maior do que em países menos avançados.



O facto de haver menos empresas que vendem do que empresas que compram em linha é provavelmente devido aos custos mais elevados da venda em linha. A compra apenas exige uma conexão e um cartão de crédito, ao passo que a venda requer um sítio Web que deve ser criado e mantido com a segurança adequada²⁷ e possível organização logística.

Cidadãos em linha, mas não alinhados

A colocação em linha de serviços da administração pública traz benefícios para os consumidores e para a administração pública. Para os consumidores, aumenta consideravelmente a utilidade da Internet ao fornecer acesso mais fácil à informação e ao reduzir o tempo gasto em transacções com a administração pública. As administrações públicas beneficiam do facto de reduzirem os custos do fornecimento de serviços.

A maioria dos Estados-Membros adoptaram ou estão no processo de adopção de estratégias em matéria de **administração pública electrónica** para o fornecimento de serviços em linha aos cidadãos e às empresas²⁸. A meta da eEurope consistia em ter todos os serviços básicos disponíveis em linha no final de 2002. O Conselho do mercado interno chegou a acordo quanto a uma definição de serviços básicos que abrange 8 serviços para as empresas e 12 para os cidadãos. Os progressos realizados na colocação desses serviços em linha foram monitorizados por uma sondagem pormenorizada²⁹ que investigou 10 000 fornecedores de serviços públicos na UE.

²⁶ Sítios Internet que utilizam *software* que permite a vários compradores e vendedores efectuarem simultaneamente transacções comerciais através da Internet. Esses sítios tomam numerosas formas, como por exemplo catálogos, leilões ou trocas. Alguns são estabelecidos por vendedores, outros por compradores e outros ainda por partes terceiras.

²⁷ Neste contexto, a Comissão lançará em 2002 uma “função de observação do mercado dos ciberneócios” no âmbito da iniciativa “Go Digital” (entrar na era digital), a fim de monitorizar o estado dos ciberneócios na Europa, utilizando indicadores seleccionados para medir o seu impacto. No contexto dessa iniciativa, a Comissão está igualmente a efectuar um exercício de avaliação do desempenho sobre a adopção, pelas PME, dos ciberneócios.

²⁸ Para informações sobre a conferência sobre a administração pública electrónica organizada conjuntamente pela Comissão e pela Presidência belga na qual os ministros de 28 países adoptaram uma declaração ministerial, ver http://europa.eu.int/information_society/europe/egovconf/index_en.htm.

²⁹ A metodologia do estudo e o relatório completo podem ser consultados em: http://europa.eu.int/information_society/europe/news_library/index_en.htm

A sondagem definia quatro níveis de fornecimento de serviços em linha, que vão desde o simples fornecimento de informação até ao fornecimento e apresentação completos de formulários electrónicos, incluindo autenticação. Os resultados são apresentados no gráfico 17, no qual o nível médio de disponibilidade em linha para 20 serviços é convertido numa percentagem³⁰. As principais conclusões são:

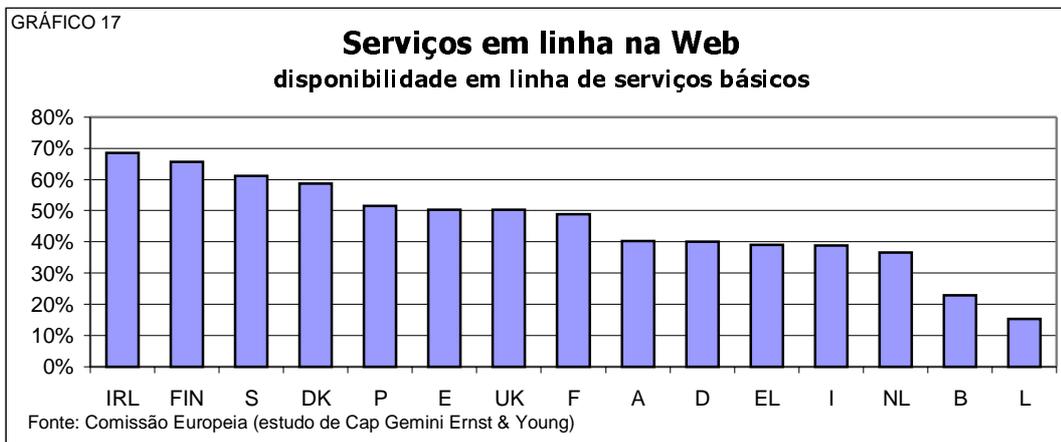
- i. Os serviços fornecidos por uma única unidade administrativa têm níveis mais elevados de fornecimento de serviços. Por exemplo, os impostos sobre o rendimento são geralmente da responsabilidade de um serviço de tesouraria centralizado. Pode ser colocado em linha com uma única aplicação adequada para todos os contribuintes e tem a média mais elevada de todos os serviços. Outros serviços coordenados centralmente que obtiveram um bom resultado são os serviços de procura de emprego, do IVA, do IRC e das declarações aduaneiras.
- ii. Os serviços fornecidos por agências locais descentralizadas estão muito menos desenvolvidos. Neste caso, alguns fornecedores de serviços podem bem ter desenvolvido sistemas em linha, mas o desempenho médio baixou devido aos que não estão ainda em linha.
- iii. Os procedimentos administrativos complicados requerem uma importante reorganização logística para transformar transacções complexas em procedimentos simples. O gráfico 17 apresenta a disponibilidade de serviços em linha, ou seja, o grau de disponibilidade em linha dos serviços de atendimento ao cliente. Não tem, por conseguinte, em conta a reorganização logística, onde se verificam as maiores poupanças decorrentes do fornecimento em linha.

Por parte da procura, os serviços da administração pública são um dos principais domínios de procura de informação pelos utilizadores da Internet. Quase metade dos utilizadores europeus da Internet visitaram sítios da administração pública. No entanto, na maioria dos casos apenas obtêm informações ou descarregam formulários. Menos de 10% dos utilizadores apresentaram formulários. **Os serviços da administração pública deveriam tornar-se completamente interactivos o mais rapidamente possível.**

Além do fornecimento de serviços electrónicos, há igualmente a questão da governação: *A publicação na Internet das ordens de trabalhos das reuniões dos responsáveis, dos endereços de correio electrónico dos políticos ou o voto electrónico não irão, por si só, conter a diminuição da taxa de participação em eleições, nem voltar a dar confiança nas instituições públicas e nas estruturas de tomada de decisões*³¹. A administração pública electrónica apenas pode ser uma ferramenta para conseguir uma governação mais aberta, mais participativa, mais responsável, mais eficaz e mais coerente (ver declaração ministerial da conferência sobre a administração pública electrónica que se realizou em Bruxelas, em 29 e 30 de

³⁰ As percentagens indicam o nível médio em que os 20 serviços estão disponíveis, com base numa classificação em quatro fases. O nível 1 corresponde apenas a informações. No nível 2 podem ser descarregados formulários e apresentados em linha. O nível 3 inclui o processamento de formulários, incluindo autenticação e o nível 4 permite transacções em linha seguras. Estes níveis são traduzidos em percentagens, sendo calculada a média dos 20 serviços. O gráfico apresenta a disponibilidade de serviços em linha, ou seja, o grau de disponibilidade em linha dos serviços de atendimento.

³¹ Conselho dos Municípios e Regiões da Europa sobre governação electrónica (28.11.2001).



Novembro de 2001, que afirma igualmente que deveria ser dada mais atenção ao fornecimento de serviços pan-europeus de administração pública electrónica).

Cuidados de saúde em linha

Os profissionais de **saúde** utilizam cada vez mais a Internet como meio de comunicar com os seus pacientes. Os resultados de duas sondagens demonstram que se fizeram progressos consideráveis no que diz respeito à aceitação da Internet por parte dos médicos generalistas. Em Junho de 2001, 60% de todos os fornecedores de cuidados primários estavam equipados com uma ligação à Internet, sendo esse valor de 48% em Maio de 2000. No mesmo período, a comunicação com pacientes por correio electrónico tornou-se muito mais comum: a percentagem de médicos generalistas que utilizam a Internet para comunicar com os pacientes aumentou de 12% para 34%.

As informações ligadas à saúde disponíveis na Internet estão entre as mais frequentemente consultadas na Web. Uma sondagem recente realizada nos EUA mostrou que os adolescentes e os jovens adultos utilizam tanto a Web para obterem informações relacionadas com a saúde como para descarregarem música ou jogarem jogos em linha e mais frequentemente do que para fazerem compras em linha³². Tal como acontece com todos os outros conteúdos da Web, o conteúdo de sítios Web que fornecem informações médicas ou outras informações relacionadas com a saúde não é sujeito a qualquer verificação quanto à exactidão das informações fornecidas. Por conseguinte, seria útil dispor de uma lista de critérios de qualidade para sítios Web relacionados com a saúde, de modo a estabelecer normas mínimas para o funcionamento desses sítios. A Comissão tenciona publicar uma comunicação sobre esta questão ainda este ano.

³²

Ver "Generation Rx.com: How Young People Use the Internet for Health Information", uma sondagem efectuada pela Kaiser Family Foundation em Outubro de 2001 (<http://www.kff.org/content/2001/20011211a/>).

4. CONCLUSÕES

O presente relatório mostra o modo como a economia digital está a surgir na Europa³³. Apresenta grandes contrastes e um panorama confuso no que diz respeito à chegada da sociedade da informação aos Estados-Membros da UE. As principais conclusões políticas a tirar do exercício de avaliação do desempenho são as seguintes:

- i. Há indicações em como a penetração da Internet na UE pode estabilizar abaixo do nível dos EUA. Por conseguinte, parece necessário dar mais atenção, no plano político, a plataformas alternativas para acesso à Internet, tal como dispositivos de comunicações móveis e televisão digital.
- ii. O comércio electrónico enfrenta dificuldades específicas. Está a crescer, embora muito mais devagar que o esperado e parece estar a ser implementado sobretudo por empresas bem estabelecidas. É necessária uma análise urgente para identificar obstáculos à implantação do comércio electrónico. Este exercício de avaliação do desempenho pode ser o ponto de partida para um melhor acompanhamento do impacto económico do quadro jurídico.
- iii. A banda larga começou lentamente e a escolha limita-se basicamente a duas plataformas. A tentativa da eEurope para aumentar a disponibilidade de plataformas não progrediu muito.
- iv. Muitos Estados-Membros estão demasiado longe dos Estados-Membros da UE que se encontram na vanguarda em termos de penetração da Internet e sua utilização. São necessários mais esforços para colmatar esta lacuna. As diferenças em termos de implantação da Internet e da banda larga reflectem uma divisão Norte-Sul. Os fundos estruturais e a avaliação do desempenho regional estão a abordar esta dimensão da sociedade da informação. Para estimular o acesso a redes em banda larga e tirar benefícios do potencial económico da economia digital, deve continuar a ser dado apoio ao investimento.
- v. Os Estados-Membros realizaram progressos substanciais na ligação das escolas à Internet. No entanto, a sua utilização eficiente nas escolas está ainda no princípio. Os Estados-Membros necessitam de actualizar a ligação à Internet para a banda larga, aumentar o número de computadores ligados à Internet disponíveis para os alunos e dar mais ênfase à utilização da Internet para fins educativos, na linha das metas propostas no relatório da Comissão ao Conselho Europeu da Primavera em Barcelona.
- vi. Os resultados da avaliação do desempenho demonstram as preocupações crescentes no que diz respeito à segurança e apoiam as decisões políticas que têm sido tomadas. A resolução do Conselho sobre a criação de uma *task force* de cibersegurança deveria ser rapidamente aplicada.
- vii. Cada vez mais pessoas utilizam computadores nos seus trabalhos, mas muitas delas sem terem sido formalmente formadas. Para obter os benefícios

³³ Confirma as conclusões da recente Comunicação da Comissão sobre o impacto da E-economia nas empresas Europeias (COM (2001) 711, Novembro de 2001).

da Internet, é necessário alargar a formação e dar aos trabalhadores a oportunidade de adquirirem qualificações em informática, o que constitui igualmente um objectivo importante na estratégia europeia de emprego.

- viii. As pessoas socialmente menos favorecidas registam ainda um atraso sensível em termos de acesso a computadores e formação em informática. Assim, a promoção da ciberinclusão permanece uma prioridade para a *eEurope*. A acessibilidade da informação e dos sistemas de comunicação para pessoas com deficiências deveria ser uma preocupação especial, tendo em vista o ano das pessoas com deficiências em 2003³⁴.
- ix. A declaração ministerial da conferência sobre a administração pública electrónica, juntamente com o estudo da avaliação do desempenho devem dar um impulso político ao desenvolvimento de serviços públicos em linha e à identificação das necessidades para esses serviços a nível pan-europeu, que terão de ser completados por uma incidência na reorganização logística, pela criação de mercados electrónicos para concursos públicos e por investimentos em novos equipamentos para as administrações. A Comissão tenciona apresentar, em 2002, uma proposta de directiva que facilitará o objectivo de uma exploração mais alargada da informação do sector público.
- x. A utilização da Internet pelos médicos deu passos significativos em frente. A informação em linha no que diz respeito a questões de saúde responde à viva procura existente. O estabelecimento de critérios de qualidade para sítios Web relativos à saúde e o acompanhamento da sua implementação contribuiriam para a suscitar a confiança e para o aumento da oferta em termos de sítios Web sobre saúde.
- xi. Os países candidatos serão já membros da UE em 2010, data-limite da estratégia de Lisboa. Para que a UE alargada atinja os objectivos definidos em Lisboa, os países candidatos têm de ser inteiramente integrados no processo³⁵.

O presente relatório sobre a avaliação do desempenho constitui apenas um primeiro passo. Os progressos nem sempre são mensuráveis num curto período de tempo. As medições têm de ser efectuadas continuamente para ver com que rapidez se efectua o desenvolvimento. O presente relatório será, por conseguinte, uma referência para futuras avaliações.

A avaliação do desempenho é um processo de aprendizagem. A metodologia estatística e os estudos práticos foram melhorados durante o processo e necessitam de melhorar ainda mais. Uma vantagem essencial da avaliação do desempenho da *eEurope* relativamente a outras medições é a comparabilidade dos resultados, devida a uma única metodologia utilizada em todos os países da UE.

³⁴ Com o apoio de um grupo de peritos, a Comissão apresentará um relatório sobre acessibilidade electrónica no final de 2002.

³⁵ Um plano de acção para os países candidatos, *eEurope+*, lançado no Conselho Europeu de Estocolmo, será objecto de uma avaliação do desempenho para monitorizar os progressos nos países Phare candidatos à adesão.

A incidência deve passar para as políticas subjacentes aos resultados quantitativos. Quais são os exemplos de melhores práticas? Os Estados-Membros necessitam de ver e comparar diferentes abordagens e soluções. A análise profunda de exemplos requer igualmente a vontade de aprender com os outros.

A avaliação do desempenho necessita igualmente de ser colocada na perspectiva a longo prazo dos objectivos definidos em Lisboa para 2010. No início, a *eEurope* estava concebida como medida a curto prazo. Sentia-se a necessidade de um impacto directo e imediato. A avaliação do desempenho indica que a tecnologia pode avançar rapidamente, que a penetração da Internet pode explodir, mas que as mudanças sociais demoram mais tempo. Requer mudanças a nível da organização, uma alteração das mentalidades, a modernização da regulamentação, um comportamento diferente por parte dos consumidores e decisões políticas diferentes.

Quando a iniciativa *eEurope* foi lançada, estava prevista como uma medida para pôr a Europa rapidamente em linha. Em geral, tem sido um êxito e contribuiu para o facto de muitas mais pessoas e a maioria das empresas estarem agora conectadas. A avaliação do desempenho fez surgir novos problemas relacionados com a utilização: as conexões são demasiado lentas e é necessário acessos em banda larga para incentivar novos serviços e ajudar a acelerar o crescimento do comércio electrónico. As escolas estão conectadas, mas a Internet ainda não faz parte do processo pedagógico. Ainda falta muito tempo para que a administração pública em linha possibilite a realização de transacções electrónicas completas. **Estes resultados indicam que a *eEurope* deve prosseguir para além de 2002, reorientando-se para uma utilização efectiva e a disponibilidade da Internet**, de acordo com o Relatório da Primavera.

Por um lado, tudo isto leva o seu tempo. Por outro, 2010 está aí à porta. O conceito de *eEurope* necessita de reforço para responder a mais problemas que surjam por parte da procura, tal como consciencialização, confiança, segurança e serviços públicos, de modo a preparar o caminho para o objectivo de 2010.