

**Parecer do Comité das Regiões sobre os temas «Pôr fim aos desníveis em matéria de banda larga» e «i2010: Uma sociedade da informação para todos»**

(2007/C 146/09)

O COMITÉ DAS REGIÕES

- pensa que a possibilidade de conexão à banda larga a preços acessíveis em todo o território da União é um factor essencial para garantir a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, promover a competitividade e a produtividade nas regiões, bem assim permitir o desenvolvimento generalizado da sociedade da informação e do conhecimento, também nas zonas que até aqui têm sido deles excluídas; defende que o fornecimento de conexões à banda larga seja garantido à semelhança do que sucede com os serviços universais como a água potável e a electricidade;
- reputa muito importante a referência feita pela Comissão ao desenvolvimento rural, à utilização dos fundos estruturais, bem como à avaliação da compatibilidade com a disciplina comunitária de projectos de acesso a serviços de banda larga;
- espera que o novo quadro regulamentar para as redes e serviços de comunicações electrónicas desenvolva uma política de utilização do espectro de radiofrequências para apoiar a introdução de tecnologias sem fios de banda larga;
- associa-se ao convite lançado pela Comissão aos Estados Membros para que consolidem as suas estratégias de desenvolvimento da banda larga, aumentando a participação das autarquias locais e regionais;
- considera que a administração em linha inclusiva pretende combater, por um lado, as possíveis novas exclusões dos serviços em rede (clivagem digital infra-estrutural e cultural) e, por outro, potenciar as políticas de inclusão social graças à utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC);
- assinala que a utilização das TIC deveria orientar-se para a reorganização e a actualização dos serviços prestados pela administração pública, bem como para a realização de objectivos de eficácia, rentabilidade, imparcialidade, transparência, simplificação e participação; está persuadido que há uma visível necessidade de um intercâmbio de boas práticas entre as instâncias públicas;
- vê, portanto, toda a oportunidade em facilitar a cooperação, o intercâmbio de conhecimentos, a partilha de soluções e iniciativas reutilizáveis, para uma maior transparência e participação nas decisões públicas, em particular nos processos decisórios dos parlamentos.

O Comité das Regiões

**TENDO EM CONTA** a Comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões sobre «Pôr fim aos desníveis em matéria de banda larga» — COM(2006) 129 final;

**TENDO EM CONTA** a Comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões sobre «i2010: Acelerar a Administração em linha na Europa para benefício de todos» — COM(2006) 173 final;

**TENDO EM CONTA** a decisão da Comissão Europeia, de 20 de Março de 2006, de consultá-lo sobre esta matéria, em conformidade com o disposto no primeiro parágrafo do artigo 265.º do Tratado que institui a Comunidade Europeia;

**TENDO EM CONTA** a decisão da Mesa, de 25 de Abril de 2006, de incumbir a Comissão de Cultura, Educação e Investigação da elaboração do correspondente parecer;

**TENDO EM CONTA** a Comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões sobre «i2010: Uma sociedade da informação para todos» — (COM(2005) 229 final — CdR 252/2005 fin) <sup>(1)</sup>;

**TENDO EM CONTA** a Comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social e ao Comité das Regiões — *Ligações de elevado débito na Europa: estratégias nacionais de banda larga* — (COM(2004) 369 final — CdR 257/2004 fin) <sup>(2)</sup>;

**TENDO EM CONTA** a Comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social e ao Comité das Regiões sobre o *Plano de acção eEurope 2005: Actualização* — (COM(2004) 380 final — CdR 193/2004 fin) <sup>(3)</sup>;

**TENDO EM CONTA** o projecto de parecer da Comissão de Cultura, Educação e Investigação (CdR 272/2006 rev. 1), adoptado em 30 de Novembro de 2006 (relator: **Luciano CAVERI**, Presidente da Região Autónoma de Valle d'Aosta (IT/ALDE)

**adoptou na 68.ª reunião plenária de 13 e 14 de Fevereiro de 2007 (sessão de 13 de Fevereiro), o seguinte parecer:**

## 1. Banda Larga

*Desníveis em matéria de banda larga*

### O Comité das Regiões

1.1 **considera** a Internet uma das inovações mais espectaculares do nosso tempo com um potencial de desenvolvimento que continua a produzir benefícios substanciais, graças à criação de novos serviços, a oportunidades de investimento e de emprego, ao aumento da produtividade, à redução dos custos e à melhoria da qualidade de vida;

1.2 **considera** que a disseminação das tecnologias da informação é determinante para a realização das estratégias de Lisboa e de Göteborg, por contribuir tanto para melhorar o funcionamento das empresas existentes como para o crescimento de empresas novas e inovadoras e ainda para a formação dos trabalhadores e dos cidadãos em geral;

1.3 **realça** a importância de incrementar a difusão das tecnologias informáticas disponíveis em todos os níveis da administração pública, sobretudo nos domínios em que as entidades públicas estão envolvidas na prestação directa de serviços aos cidadãos;

1.4 **sublinha**, contudo, que os serviços em linha, como a administração pública em linha, a saúde em linha, a aprendizagem em linha e a contratação pública por via electrónica, apenas serão inclusivos e predominantemente interactivos quando os cidadãos e as empresas da União Europeia lhe tiverem pleno acesso através de ligações de banda larga;

1.5 **pensa**, por conseguinte, que a possibilidade de conexão à banda larga a preços acessíveis em todo o território da União é um factor essencial para garantir a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, promover a competitividade e a produtividade nas regiões, bem assim permitir o desenvolvimento generalizado da sociedade da informação e do conhecimento, também nas zonas que até aqui têm sido deles excluídas;

1.6 **congratula-se** com o facto de a comunicação em apreço se referir por várias vezes explicitamente ao desenvolvimento rural e aventar até a hipótese de abertura de linhas de financiamento ad hoc; isto só revela que a Comissão tem em devida conta o potencial que o acesso generalizado aos serviços de banda larga representa para o aumento da competitividade das zonas rurais e para o desenvolvimento equilibrado do território e, em geral, das zonas com limitações geográficas e naturais permanentes, bem como o considerável valor acrescentado que reverte a favor das actividades produtivas sediadas tradicionalmente nestas zonas;

1.7 **reputa**, por isso, importantes as referências às iniciativas da Direcção-Geral da Política Regional, em particular no atinente à utilização dos fundos estruturais, e da Direcção-Geral da Concorrência, especificamente no que se refere à avaliação da compatibilidade com a disciplina comunitária de projectos no âmbito do acesso a serviços de banda larga em zonas rurais financiados com fundos públicos;

<sup>(1)</sup> JO C 192 de 16.8.2006, p. 15.

<sup>(2)</sup> JO C 71 de 22.3.2005, p. 55.

<sup>(3)</sup> JO C 71 de 22.3.2005, p. 59.

1.8 **receia** que a difusão da banda larga acabe por tropeçar em fenómenos associados a deficiências do mercado, se os operadores não vislumbrarem qualquer rentabilidade nos investimentos em infra-estruturas nas zonas periféricas, rurais, escassamente povoadas e cuja orografia os torna particularmente complexos e onerosos; uma tal abertura e flexibilidade é um sinal importante e auspicioso, dada a relevância da banda larga para o desenvolvimento económico e social dessas zonas;

1.9 em apoio deste argumento, **recorda** que, após ter analisado e debatido em várias ocasiões o leque de soluções aplicadas em toda a Europa pelas autarquias locais e regionais, concluiu definitivamente que não há uma solução válida para todos os casos; concretizando, uma solução pertinente para os grandes centros urbanos pode não sê-lo, por exemplo, para as zonas de montanha, caracterizadas por uma orografia complexa e articulada e onde a difusão de qualquer serviço é muito mais laboriosa;

1.10 **registra com agrado** o aumento significativo da difusão da banda larga nestes últimos anos; no entanto, tendo em mente o objectivo europeu de fazê-la chegar, até 2010, a pelo menos 90 % da população da União, persiste uma profunda assimetria de infra-estruturas entre os centros urbanos e a periferia e entre os antigos e os novos Estados-Membros;

1.11 **salienta**, todavia, que o limiar de cobertura de 90 % da população não é um elemento suficiente e deve ser visto em correlação com outros factores (distribuição geográfica, densidade de implantação); com efeito, em ambientes mais restritos, como é o caso das zonas de montanha, onde já há geralmente dificuldades de acesso a serviços universais (telefonía fixa e móvel, televisão terrestre, etc.), os 10 % remanescentes poderiam significar a marginalização de inteiras áreas geográficas com baixa densidade populacional;

1.12 **lembra**, além disso, que, ao falar de desníveis em matéria de banda larga, se deve focar especialmente a atenção nos desníveis entre a difusão da banda larga e a sua utilização efectiva; para pôr fim a estes desníveis são necessárias acções suplementares ao nível local, de natureza não tecnológica, para facilitar a utilização da banda larga às pessoas mais idosas e aos grupos sociais mais desfavorecidos ou tradicionalmente menos receptivos, como por exemplo a população rural (sessões de formação, disponibilidade de pontos de acesso público, etc.);

1.13 **realça**, por último, que, no âmbito da realização das infra-estruturas de transporte e dos serviços que veiculam, haverá que seguir atentamente o cumprimento de requisitos de segurança a todos os níveis, para garantir normas de protecção adequadas e o respeito da privacidade dos utentes.

*A situação nos novos Estados-Membros*

## O Comité das Regiões

1.14 **advertete** que, na avaliação da penetração, da cobertura e da utilização efectiva dos serviços em linha de banda larga nos novos Estados-Membros, ao nível regional não há ainda dados comparáveis aos disponíveis relativamente à UE-15;

1.15 **convida**, por isso, a Comissão a realizar rapidamente um inquérito sobre o estado de avanço das infra-estruturas nas regiões dos novos Estados-Membros e nas zonas menos urbanizadas dos antigos Estados-Membros, tendo em vista apurar que intervenções são necessárias para modernizá-las ao ponto de conseguirem cumprir os objectivos da estratégia de Lisboa;

*Soluções tecnológicas*

## O Comité das Regiões

1.16 **acolhe favoravelmente** a iniciativa da Comissão de rever o contexto regulamentar das comunicações electrónicas;

1.17 **espera** que o novo quadro regulamentar assegure, no respeito do princípio da subsidiariedade, uma concorrência não discriminatória entre os operadores e as tecnologias actuais e futuras, mercê de uma política de utilização do espectro de radiofrequências baseada no princípio da «neutralidade tecnológica»; isto porque a recente introdução de tecnologia sem fios, especialmente apta para solucionar os problemas de cobertura existentes nas zonas rurais ou com orografia particularmente difícil, requer, para uma boa difusão da banda larga, que esteja disponível uma parte do espectro suficientemente extensa;

1.18 no atinente ao espectro, concorda plenamente com a visão expressa pela Comissão nas quatro últimas comunicações apresentadas em Setembro e Novembro de 2005 e em Março e Junho de 2006, ou seja, neutralidade tecnológica, transparência, utilização eficiente do espectro e promoção de um ambiente competitivo e inovador que permita às novas tecnologias desenvolverem-se;

1.19 **comunga** da tese da Comissão segundo a qual a utilização das frequências não deveria continuar a obedecer a uma lógica que obriga cada banda a dispor de uma tecnologia específica para veicular o serviço atribuído à frequência (por exemplo, os 900 MHz utilizados pela telefonía móvel com o serviço ETACS (Extended Total Access Communications System));

1.20 **preferiria** que a Comissão contribuísse para a aplicação de uma estratégia permitindo a utilização flexível da tecnologia usada na gama de frequências do espectro;

1.21 **relewa** como é importante que a aplicação e o respeito do novo quadro regulamentar, baseado na neutralidade tecnológica conduza à disponibilização de frequências para as comunicações sem fios e à difusão da banda larga, isto com o fito de atenuar as graves disparidades que afectam as zonas com limitações geográficas e naturais permanentes;

1.22 **observa** que as novas tecnologias para a difusão da banda larga, como o WiMAX, ajudariam a encontrar soluções eficazes, também para estas zonas geograficamente desfavorecidas; a este propósito, é interessante referir, a título de exemplo, como esta mesma tecnologia sem fios está a ser actualmente objecto de avultados investimentos por parte de operadores do sector activos no mercado dos Estados Unidos;

*Necessidade de intervenção pública***O Comité das Regiões**

1.23 **defende** que o fornecimento de conexões à banda larga seja garantido à semelhança do que sucede com os serviços universais como a água potável e o abastecimento de electricidade;

1.24 **assinala** que, para atenuar os desníveis no acesso à banda larga nas zonas com uma orografia particularmente complexa, como é o caso das zonas com limitações geográficas e naturais permanentes, são indispensáveis investimentos superiores aos das zonas de planície, para assim compensar os investimentos economicamente insustentáveis;

1.25 face ao exposto, **frisa** que a consulta pública lançada pelo Fórum da Clivagem Digital veio corroborar a importância da intervenção pública quer das autoridades nacionais e locais quer da indústria e do mundo associativo;

*A utilização dos fundos europeus***O Comité das Regiões**

1.26 **concorda** com a Comissão quando diz que é fundamental encorajar as autoridades locais e regionais a tirarem o máximo partido das oportunidades oferecidas pelos fundos estruturais e pelo fundo de desenvolvimento rural, quer para o fornecimento quer para a utilização da banda larga; o Comité das Regiões demonstrou, aliás, mais que uma vez a necessidade e os efeitos positivos desta abordagem;

1.27 **apreciaria** que a Comissão especificasse as situações em que os fundos estruturais poderiam intervir na realização de serviços de banda larga sem fios em regiões onde já existe uma oferta parcial daqueles serviços; na prática, é praticamente impossível do ponto de vista geográfico impedir que estas tecnologias funcionem não só em zonas de fraca densidade demográfica, mas também em núcleos urbanos onde estes serviços já existem;

1.28 **chama**, contudo, **a atenção** para o facto de nem todas as zonas rurais e zonas com limitações geográficas e naturais permanentes, onde são mais urgentes acções para suprir os desníveis de banda e com problemas de mais difícil solução, serem zonas desfavorecidas segundo os parâmetros que as tornariam elegíveis para os financiamentos dos fundos estruturais;

1.29 **reputa**, pois, **fundamental** encontrar soluções novas e flexíveis para intervir eficazmente nestas zonas, tanto através de políticas de apoio económico às infra-estruturas definidas a nível local e regional mas coordenadas a nível nacional e europeu, como através de orientações que permitam fazer face às deficiências do mercado evidentes nas referidas zonas geográficas, no respeito dos princípios comunitários da livre concorrência;

1.30 **realça** que, para a difusão da banda larga nas zonas com limitações geográficas e naturais permanentes, em que, conforme já se disse, os operadores não investem por falta de rentabilidade económica, será difícil constituir parcerias público-privadas ou encontrar formas modernas de financiamento de projectos a não ser com um investimento predominantemente público que deverá, portanto, encontrar prever novas formas de incentivo;

1.31 **considera**, além disso, pouco profícuo conceder isenções fiscais aos assinantes quando o problema da difusão da banda larga diz sobretudo respeito não à «procura» mas à «oferta»; seria mais útil examinar a hipótese de incentivos ou isenções fiscais para projectos de infra-estruturas em zonas com limitações geográficas e naturais permanentes por conta dos próprios operadores, reduzindo, assim, a curva de retorno do investimento;

1.32 face ao seu próprio empenho em promover as actividades de intercâmbio das boas práticas, **considera louvável** a iniciativa da Comissão de encorajar este intercâmbio e facilitar a procura de agregação através de um sítio na Internet paneuropeu que poderá servir de ponto de recolha das informações, sobretudo entre fornecedores e órgãos de poder local e regional;

1.33 **reputa**, portanto, **fundamental** que a Comissão procure activamente criar sinergias tangíveis entre os seus programas sectoriais e as acções de financiamento previstas no âmbito dos fundos estruturais e de desenvolvimento rural.

*Estratégias regionais e nacionais para o desenvolvimento da banda larga***O Comité das Regiões**

1.34 **associa-se** ao convite lançado pela Comissão aos Estados-Membros para que consolidem as suas estratégias de desenvolvimento da banda larga, aumentando a participação das autarquias locais e regionais e estabelecendo objectivos mensuráveis para a extensão da banda larga, sobretudo aos serviços públicos.

**2. Plano de acção «Administração em linha i2010»***A correlação entre banda larga e administração em linha***O Comité das Regiões**

2.1 **partilha** da tese da Comissão segundo a qual a banda larga é um dos principais factores favoráveis à difusão da sociedade da informação, em particular, por garantir igualdade de acesso a todos os cidadãos, aumentar a competitividade das empresas e melhorar a eficiência da administração pública;

2.2 **considera** que a clivagem digital estrutural, ou seja, os desníveis entre os cidadãos que habitam em zonas que dispõem de infra-estruturas adequadas e de serviços avançados e os que habitam em zonas com limitações geográficas e naturais permanentes onde tais infra-estruturas e serviços não existem, representa um obstáculo à participação de todos os cidadãos na sociedade da informação (info-inclusão) e veda logo à partida, especialmente ao sector público, a possibilidade de conceber formas inovadoras de interacção com os seus clientes, cidadãos e empresas, o que cria um verdadeiro e substancial défice democrático;

2.3 **crê** ainda que persiste uma clivagem digital cultural, ou seja, desníveis nos conhecimentos indispensáveis para a utilização dos serviços fornecidos através das TIC, entre os antigos e os novos Estados-Membros, entre as zonas mais urbanizadas e as zonas rurais, bem como entre as várias gerações e classes sociais que compõem a sociedade europeia; considera, pois, fundamental encontrar instrumentos de intervenção capazes de dotar o maior número possível de cidadãos de conhecimentos de base que lhes permita tirar proveito da inovação havida neste domínio. Não deixar ninguém para trás:

*Estimular a inclusão através da administração pública em linha*

### O Comité das Regiões

2.4 **considera** que a administração em linha inclusiva pretende combater, por um lado, as possíveis novas exclusões dos serviços em rede (clivagem digital infra-estrutural e cultural) e, por outro, potenciar as políticas de inclusão social graças à utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC);

2.5 **está convicto** de que, para evitar qualquer forma de marginalização no acesso aos serviços públicos, as administrações devem utilizar uma multiplicidade de canais que permitam aos utentes interagir utilizando o meio que considerarem mais adequado (balcão físico, sítios na Internet, TV digital, telefonia móvel, etc.);

2.6 **vê toda a conveniência** em prever acções de formação e de apoio específicas para garantir a igualdade de oportunidades e facilitar aos cidadãos socialmente desfavorecidos o acesso telemático aos serviços;

2.7 **reconhece** a necessidade de conformar os portais da administração pública com os padrões de referência de acessibilidade da Internet definidos nas orientações W3C (World Wide Web Consortium); esta conformidade poderia ser avaliada por instâncias de certificação autorizadas e reconhecidas internacionalmente;

2.8 **reputa essencial** que cada uma das acções previstas a favor da inclusão seja inserida num quadro programático de conjunto, para reduzir ao mínimo intervenções isoladas e não sinérgicas.

*Concretizar o objectivo de um governo eficaz e eficiente — medidas e análise comparativa*

### O Comité das Regiões

2.9 **assinala** que a utilização das TIC deveria orientar-se para a reorganização e a actualização dos serviços prestados pela administração pública, bem como para a realização de objectivos de eficiência, eficácia, economia, imparcialidade, transparência, simplificação e participação;

2.10 **constata** que a diminuição da perda de tempo para deslocação, de filas de espera e de formalidades, bem como a maior facilidade no preenchimento de formulários, um balcão único e a redução das possibilidades de erro mercê do controlo directo dos dados inseridos, são vantagens que podem servir de argumento para utilizar as formas mais modernas de prestação de serviços em alternativa às tradicionais;

2.11 **é de opinião** que, para alcançar essas metas, seria útil desenvolver medidas para avaliar os custos, os benefícios, os impactos, etc. com indicadores e métodos uniformes ao nível europeu;

2.12 **defende** que os investimentos do sector público, destinados à integração e à cooperação entre sistemas, à partilha de informações e à prestação de serviços em linha, se traduzam nos seguintes principais benefícios económicos, contabilizáveis e comparáveis: o tempo economizado por cidadãos e empresas (utentes finais) e maior eficiência e produtividade da administração pública; também há vantagens qualitativas, tais como maior satisfação dos utentes em relação aos serviços da administração pública e maior transparência e responsabilidade da administração pública;

2.13 **considera** que, para definir um sistema comum de medidas de avaliação, seria útil comparar os vários sistemas nacionais ou regionais e adoptar em seguida os modelos de excelência;

2.14 **está convicto** de que a disseminação das soluções mais eficazes adoptadas no sector público (melhores práticas), tanto em termos de organização como de tecnologia, poderá ter um papel decisivo na optimização dos recursos disponíveis e na criação de valor acrescentado, graças à constituição gradual dentro de um dado sistema de comunidades profissionais especializadas em administração em linha, dentro de uma perspectiva sistémica; a análise das experiências que não produziram os resultados esperados (piores práticas) poderá, além disso, ser útil para avaliar os factores de risco e os pontos críticos;

2.15 **sugere** que as administrações públicas titulares de programas de aplicação adjudicados por concurso público os coloquem à disposição das administrações que deles necessitam, gratuitamente e em formato «fonte», acompanhados de documentação útil, para poderem adaptá-los às suas necessidades específicas.

*Serviços essenciais com grande impacto nos cidadãos e nas empresas*

### O Comité das Regiões

2.16 **reputa fundamental**, para um desenvolvimento concreto da administração pública em linha ao nível europeu, identificar serviços de grande valor acrescentado com um impacto considerável nos cidadãos, nas empresas e nas próprias administrações públicas e criar uma dinâmica para a difusão em grande escala dos factores de êxito enunciados no ponto 2.20 a seguir;

2.17 **é favorável**, relativamente ao principal serviço já identificado de contratação pública por via electrónica:

- à adequação, em todos os Estados-Membros, das encomendas à legislação europeia na matéria;
- à definição das condições organizativas para apoiar a contratação pública por via electrónica junto dos Estados-Membros;
- ao aperfeiçoamento dos requisitos tecnológicos mínimos, de interoperabilidade e de segurança entre as várias plataformas.

*Os factores decisivos para o êxito da administração em linha*

### O Comité das Regiões

2.18 **considera** que a organização das instâncias públicas, a convergência da regulamentação ao nível europeu, a difusão da cultura inovadora junto do pessoal das administrações públicas, as modalidades de gestão das funções associadas às TIC, são todos factores que condicionam os processos de inovação na administração pública e o desenvolvimento da administração em linha;

2.19 **sugere**, dentro deste raciocínio, o lançamento de iniciativas como:

- a análise e a revisão dos processos de retaguarda (back-office) da administração pública, para apoiar a prestação de serviços em linha a cidadãos e empresas, considerados estratégicos no âmbito do Plano de Acção, bem como a revisão de algumas lógicas formais de cooperação mediante a utilização avançada de documentos digitais e do correio electrónico;
- medidas regulamentares com o fito de definir estratégias, preceitos, normas e formatos comuns, no âmbito das TIC, para favorecer a interoperabilidade e a cooperação na aplicação;
- acções de formação alargada e contínua para todo o pessoal ao serviço, sobretudo o pessoal técnico especializado (redes, sistemas, segurança, privacidade), o pessoal directamente envolvido nos processos de utilização intensiva de TIC (tecnologias Internet, segurança, privacidade), o pessoal

envolvido de modo geral ou indirecto nos processos de inovação e modernização (alfabetização informática, privacidade);

- criação de incentivos à utilização de plataformas do tipo «código de fonte aberta» para favorecer, por investimentos contínuos, o desenvolvimento da administração e de serviços em linha, também nas administrações de menores dimensões;
- instauração de sistemas comuns de autenticação para identificar os utentes que pretendem aceder aos serviços em rede;
- partilha do património informativo público para eliminar duplicados e redundâncias de informação, com o fito de garantir uma maior rectidão em relação aos dados, inclusivamente aos dados pessoais;
- a constituição de Centros de Serviços Territoriais (CST) capazes de lançar e apoiar processos de administração em linha, assegurando às administrações participantes (com particular ênfase nas de pequenas e média dimensões) a prestação e a gestão de serviços TIC, a melhoria contínua das prestações e da qualidade do serviço, bem assim a disponibilidade dos recursos profissionais e tecnológicos.

*Reforçar a participação e os processos democráticos de decisão na Europa*

### O Comité das Regiões

2.20 **considera** o aperfeiçoamento dos processos de decisão públicos e a maior participação dos cidadãos nestes um factor crucial para a coesão da sociedade europeia, para a qual as TIC poderão contribuir a vários níveis, não obstante persistirem certas interrogações em muitos aspectos, desde os riscos de uma nova exclusão à qualidade dos próprios processos de decisão;

2.21 **vê**, portanto, **toda a oportunidade** em facilitar a cooperação, o intercâmbio de conhecimentos, a partilha de soluções e iniciativas reutilizáveis, para uma maior transparência e participação nas decisões públicas, em particular nos processos decisórios dos parlamentos;

2.22 **reputa fundamental** racionalizar e estruturar as formas de comunicação entre as instituições que produzem regulamentação, tendo em vista uma partilha e uma utilização coordenada de todos os recursos, com ênfase particular nos serviços prestados pelas administrações públicas aos cidadãos e às empresas;

2.23 **está plenamente consciente** dos benefícios da participação dos cidadãos num processo contínuo de melhoria da qualidade da acção administrativa e dos serviços prestados pelo sector público; esta participação poderia ser facilitada graças à criação de um observatório virtual permanente que permita registar as observações e as sugestões provenientes dos utentes que deles usufruem.

Bruxelas, 13 de Fevereiro de 2007.

O Presidente  
do Comité das Regiões  
Michel DELEBARRE