PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Resolução do Conselho de Ministros n.º 107/2003

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 135/2002, de 20 de Novembro, definiu o novo enquadramento institucional da actividade do Governo em matéria de sociedade da informação, governo electrónico e inovação. Em conformidade com o disposto no n.º 13 do referido diploma, a Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC) elaborou, em conjunto com os vários ministérios, o Plano de Acção para a Sociedade da Informação, publicado em anexo ao presente diploma e que é o principal instrumento de coordenação estratégica e operacional das políticas do XV Governo Constitucional para o desenvolvimento da sociedade da informação em Portugal. Este Plano de Acção foi apresentado e aprovado na segunda reunião da Comissão Interministerial para a Inovação e Conhecimento (CIIC), nos termos do disposto nas alíneas *a*), *b*) e *c*) do n.º 14 da mencionada resolução do Conselho de Ministros.

A sociedade da informação é uma sociedade onde a componente da informação e do conhecimento desempenham um papel nuclear em todos os tipos de actividade humana em consequência do desenvolvimento da tecnologia digital, e da Internet em particular, induzindo novas formas de organização da economia e da sociedade.

No seu estágio final, a sociedade da informação é caracterizada pela capacidade dos seus membros (cidadãos, empresas e Estado) obterem e partilharem qualquer tipo de informação e conhecimento instantaneamente, a partir de qualquer lugar e na forma mais conveniente.

O cumprimento do Plano de Acção para a Sociedade da Informação contribuirá para Portugal atingir quatro grandes objectivos nacionais:

Aumento da eficácia e eficiência do sistema económico, promovendo a competitividade e a produtividade das empresas e do tecido económico e empresarial;
Aumento das habilitações, competências e conhecimento dos Portugueses, considerados o principal substrato da capacidade de desenvolvimento sustentado do País;
Modernização, racionalização, responsabilização e revitalização da Administração Pública e do aparelho do Estado;
Dinamização da sociedade civil, promovendo o bem-estar e a qualidade de vida dos cidadãos.

O Plano de Acção para a Sociedade da Informação estabelece objectivos e metas ambiciosos, tendo em consideração, por um lado, o impacte estruturante do desenvolvimento da sociedade da informação na competitividade do País e das suas empresas, na modernização da Administração Pública e na qualidade de vida dos portugueses e, por outro, o facto de Portugal ocupar uma posição pouco favorável no contexto europeu, no âmbito dos objectivos estabelecidos nos Planos de Acção *e*Europe 2002 e *e*Europe 2005.

A política expressa no Programa do XV Governo Constitucional passa pela definição de desígnios nacionais e objectivos estruturantes ambiciosos, que mobilizem todos os portugueses. O Plano de Acção para a Sociedade da Informação corresponde a esta ambição e encontra suporte numa crença profunda da capacidade colectiva dos Portugueses.

Essa capacidade deverá manifestar-se em sete grandes enfoques nacionais, correspondendo à estrutura geral do Plano de Acção:

i) Massificação do acesso e utilização da Internet em banda larga em todo o país e para todos os portugueses e cidadãos residentes em Portugal;
ii) Promoção de uma cultura digital, da habilitação e do conhecimento dos Portugueses para a sociedade da informação;
iii) Garantia de serviços públicos de qualidade, apoio à modernização da Administração Pública, racionalização dos custos e promoção da transparência;
iv) Melhoria da qualidade da democracia através do aumento da qualidade da participação cívica dos cidadãos;
v) Orientação do sistema de saúde para o cidadão, melhorando a eficiência do sistema;
vi) Aumento da produtividade e competitividade das empresas através dos negócios electrónicos; e
vii) Promoção dos conteúdos, aplicações e serviços com valor para a sociedade, incluindo o património cultural.

A participação de todos os ministérios na elaboração deste Plano de Acção contribuiu fortemente para que o documento tenha uma importante componente operacional, sendo orientado para a realização concreta de acções e projectos, por um lado, e posicionando-se como instrumento central de alinhamento dos planos sectoriais no contexto de uma política integrada para o desenvolvimento da sociedade da informação, por outro.

O Plano de Acção para a Sociedade da Informação deverá servir para promover perspectivas críticas e constituir um referencial aglutinador de vontades e da inteligência existente na sociedade portuguesa, em prol de um desígnio nacional. É um exercício de transparência e de comunicação, de carácter evolutivo. Não pretende esgotar todas as acções a encetar, mas estabelecer uma perspectiva integrada e, neste âmbito, um conjunto de prioridades, a partir das quais se possa acelerar, de forma sustentada, o desenvolvimento da sociedade da informação em Portugal. A concretização deste desígnio nacional requer o alinhamento do III Quadro Comunitário de Apoio, nomeadamente do Programa Operacional Sociedade da Informação (POSI) com os objectivos definidos no Plano de Acção para a Sociedade da Informação.

Assim:

Nos termos da alínea *g*) do artigo 199.º da Constituição, o Conselho de Ministros resolve:

1 — Aprovar o Plano de Acção para a Sociedade da Informação, publicado em anexo à presente resolução e que dela faz parte integrante.

2 — Revogar a Resolução do Conselho de Ministros n.º 110/2000, de 22 de Agosto.

Presidência do Conselho de Ministros, 26 de Junho de 2003. — O Primeiro-Ministro, *José Manuel Durão Barroso.*

Plano de Acção para a Sociedade de Informação

Uma nova dimensão de oportunidades

A realização do potencial oferecido pelo desenvolvimento da sociedade da informação contribuirá para melhorar as qualificações e o conhecimento dos Portugueses, aumentar a produtividade e competitividade das empresas, modernizar o aparelho do Estado e dinamizar a sociedade civil […] através da massificação do acesso e utilização segura da Internet em banda larga, da utilização de novas formas de aprendizagem em todos os níveis de ensino, da disponibilização de serviços públicos electrónicos, da orientação dos serviços de saúde para o cidadão, da concretização de novas formas de criar valor económico e da disponibilização de conteúdos atractivos e úteis.

Nota introdutória

A sociedade da informação é uma sociedade onde a componente da informação e do conhecimento desempenha um papel nuclear em todos os tipos de actividade humana em consequência do desenvolvimento da tecnologia digital, e da Internet em particular, induzindo novas formas de organização da economia e da sociedade.

No seu estágio final, a sociedade da informação é caracterizada pela capacidade de os seus membros (cidadãos, empresas e Estado) obterem e partilharem qualquer tipo de informação e conhecimento instantaneamente, a partir de qualquer lugar e na forma mais conveniente ([1]).

Este Plano de Acção pretende ser o principal instrumento de coordenação estratégica e operacional das políticas para o desenvolvimento da sociedade da informação do XV Governo Constitucional e deverá ser também um referencial mobilizador para a sociedade portuguesa no seu conjunto ([2]).

Este não é um documento final nem pretende esgotar todas as acções a encetar. Pelo contrário, deverá servir para promover perspectivas críticas e constituir um referencial aglutinador de vontades e da inteligência espalhada pela sociedade portuguesa nesta matéria. É um exercício de transparência e de comunicação, de carácter evolutivo. Aliás, o elevado ritmo de desenvolvimento e de aprendizagem sobre a sociedade da informação exige predisposição permanente para a inovação e mudança.

O Plano de Acção estabelece objectivos e metas ambiciosos que integram e sintetizam vontades, tendo sido enriquecido com as sugestões de um alargado conjunto de actores públicos e privados. O impacte estruturante do desenvolvimento da sociedade da informação na competitividade do País e das suas empresas, na modernização da Administração Pública e na qualidade de vida dos Portugueses, justificam o sentimento de urgência e a ambição estabelecidos.

Adicionalmente, a opção reformista do XV Governo passa pela definição de desígnios nacionais e objectivos estruturantes ambiciosos que mobilizem todos os Portugueses a superarem-se a si próprios. Este Plano de Acção, contendo os principais projectos de concretização da política para a sociedade da informação, corresponde a esta ambição e está suportado numa crença profunda da capacidade colectiva dos Portugueses.

Sumário executivo

O desenvolvimento da sociedade da informação, através do seu impacte estruturante na sociedade portuguesa, vai ajudar a superar os grandes desafios que Portugal defronta, funcionando como uma alavanca das capacidades nacionais.

O desenvolvimento da sociedade da informação está intrinsecamente ligado aos principais desafios da sociedade portuguesa, focalizando nos seguintes quatro objectivos:

- Aumentar a eficácia e eficiência do sistema económico, a competitividade e a produtividade do tecido empresarial;
- Aumentar as habilitações, competências e conhecimento dos Portugueses, principais substratos da capacidade de desenvolvimento sustentado do País;
- Contribuir para a modernização, racionalização, responsabilização e revitalização da Administração Pública e do aparelho do Estado;
- Dinamizar a sociedade civil, promovendo o bem-estar e a qualidade de vida dos cidadãos.

Objectivos

Este Plano de Acção pretende ser o principal instrumento de coordenação estratégica e operacional das políticas para o desenvolvimento da sociedade da informação em Portugal. Os seus objectivos são:

- Apresentar uma perspectiva global e integrada das políticas do XV Governo Constitucional para o desenvolvimento da sociedade da informação;
- Assumir um compromisso transparente em redor de um desígnio ambicioso que mobilize a sociedade portuguesa como um todo;
- Estabelecer objectivos concretos e concertados entre organismos e entre os sectores público e privado;
- Instituir mecanismos de monitorização e reporte regular;
- Identificar um conjunto reduzido e coerente de projectos emblemáticos que propiciem resultados de elevado impacte e efeito mobilizador.

Uma responsabilidade colectiva

O desenvolvimento da sociedade da informação é uma responsabilidade que deve ser assumida por todos os portugueses, nomeadamente os agentes sociais de maior destaque. A implementação da sociedade da informação não é um processo virtual nem compartimentado. Necessita da colaboração estreita e articulada de toda a sociedade.

Ainda que o Estado possa assumir um papel catalizador, promovendo e incentivando todo um conjunto de iniciativas, os agentes mais relevantes neste processo são os cidadãos, as empresas, as associações e as demais organizações da sociedade civil.

Situação actual

O relatório de diagnóstico da situação actual, elaborado pela Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC) em Fevereiro de 2003, evidencia a posição pou-

co favorável que Portugal ocupa no contexto europeu em diversos domínios relacionados com a sociedade da informação.

É ainda possível recuperar dos atrasos e da divergência dos últimos dois anos, se a política portuguesa para o desenvolvimento da sociedade da informação responder a uma filosofia de acção determinada.

Pilares de actuação

Para responder aos principais desafios nacionais, o desenvolvimento da sociedade da informação passa pela realização de um conjunto de objectivos a que correspondem sete pilares de actuação, desdobrados em eixos, prioridades, acções e projectos.

Pilares	Descrição
Primeiro Pilar - Uma Sociedade da Informação para Todos	Ligar tudo a todos ao menor custo, em Banda Larga segura, promover a coesão digital e a presença universal
Segundo Pilar - Novas Capacidades	Promover a cultura digital, a habilitação dos portugueses em Tecnologias de Informação e Comunicação e o conhecimento aplicado à vida dos cidadãos
Terceiro Pilar – Qualidade e Eficiência dos Serviços Públicos	Garantir serviços públicos de qualidade, apoiar a modernização da Administração Pública, a racionalização de custos e a transparência
Quarto Pilar - Melhor Cidadania	Melhorar a qualidade da democracia através de uma melhor participação dos cidadãos
Quinto Pilar - Saúde ao Alcance de Todos	Orientar o sistema de saúde para o cidadão, melhorando a eficiência do sistema
Sexto Pilar - Novas Formas de Criar Valor Económico	Aumentar a produtividade e a competitividade das empresas e do país através dos negócios electrónicos
Sétimo Pilar – Conteúdos Atractivos	Promover conteúdos, aplicações e serviços com valor para a sociedade, incluindo o património cultural

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

1.º pilar — Uma sociedade da informação para todos

A realização da «Sociedade da Informação para Todos» passa, em primeiro lugar, pela aposta na generalização do acesso e da utilização das tecnologias de informação e comunicação a todos os portugueses e por projectar a cultura e língua portuguesas a nível universal.

A estratégia de actuação assenta em três eixos: massificar o acesso e a utilização da Internet em banda larga; promover a coesão digital; e assegurar uma presença universal.

Os projectos mais marcantes são: assegurar um terminal de banda larga por agregado familiar; construir redes em banda larga em regiões desfavorecidas; assegurar a generalização da banda larga na Administração Pública; adoptar medidas políticas e legislativas por forma a promover a competitividade e promover a utilização de bens electrónicos; promover a acessibilidade digital para os cidadãos com necessidades especiais; promover a ligação electrónica dos Portugueses residentes no estrangeiro a Portugal; e promover a presença universal da cultura e língua portuguesas.

2.º pilar — Novas capacidades

Os projectos que constituem este pilar de actuação têm por objectivo comum contribuírem para a melhoria das qualificações e conhecimento dos portugueses através da utilização de tecnologias de informação e comunicação de forma a: promover uma cultura digital; melhorar o sistema de aprendizagem no ensino básico, secundário, superior e ao longo da vida; formar todos os portugueses em tecnologias de informação e comunicação.

Este objectivo depende do desenvolvimento de acções em quatro eixos distintos, que seguem uma lógica cronológica da vida do cidadão: habilitar cedo (ensino básico e secundário), campus virtuais (ensino universitário), aprendizagem ao longo da vida e desenvolvimento de novas tecnologias.

Os principais projectos são: introdução da disciplina de tecnologias de informação e comunicação (TIC) no 9.º e 10.º anos de escolaridade; sistema de reclamações e informações em linha; programa «Um computador por professor»; campus virtuais; sistema nacional de formação e certificação em TIC; e o portal da formação.

3.º pilar — Qualidade e eficiência dos serviços públicos

Este pilar refere-se ao governo electrónico — processo suportado no desenvolvimento das tecnologias de informação, que coloca o cidadão e as empresas no centro das atenções, melhora a qualidade e a comodidade dos serviços e reforça os meios de participação activa no exercício de cidadania. Simultaneamente, aumenta a eficiência, reduz custos e contribui para a modernização do Estado.

A visão do governo electrónico para Portugal consiste em colocar o sector público entre os melhores prestadores de serviços no nosso País. Para este efeito, todas as entidades públicas têm de se focalizar no essencial — no cidadão individual (pessoas) e colectivo (empresas), os clientes dos serviços públicos.

A Administração Pública deve melhorar o modelo de prestação de serviços ao cliente, criando novas formas (canais) alternativas para o contacto e prestação de serviços, deixando ao critério de cada cliente a escolha final da forma como deseja ser servido. Para este efeito, tem de modificar os seus métodos de trabalho, assim como os seus processos de aprendizagem.

Os principais projectos são: o desenvolvimento do portal do cidadão, que permitirá um acesso multicanal rápido, conveniente, fiável e seguro, em qualquer momento e em qualquer local, ao maior número possível de serviços públicos em linha; a definição de um modelo de interoperabilidade de toda a infra-estrutura da Administração Pública; a racionalização dos custos das comunicações; a implementação do Programa Nacional das Compras Electrónicas; o portal da Administração e do funcionário público; o sistema de informação nacional único da segurança social; o documento único do registo automóvel; e os sistemas integrados de registo e identificação civil, comercial, predial e notarial.

4.º pilar — Melhor cidadania

Através da implementação dos projectos considerados neste pilar pretende-se promover, junto das instituições e organismos competentes, a adopção de meios electrónicos de forma a melhorarem a comunicação bi-direccional com os cidadãos e as empresas. Os principais projectos são: a definição de um processo de avaliação dos sítios da Administração Pública para esta vertente; e a definição de uma política de privacidade.

5.º pilar — Saúde ao alcance de todos

Muitas deficiências do sistema da saúde resolvem-se ou são reduzidas através da aplicação de tecnologias de informação e comunicação. A baixa eficácia dos elevados investimentos em TIC efectuados nos últimos cinco anos ilustram que é necessário estruturar futuros investimentos segundo uma lógica de resultados práticos para o cidadão e não lógicas organizacionais internas e desenvolver parcerias público-privadas que introduzam racionalidade económica no sistema.

O objectivo fundamental é colocar o cidadão no centro das atenções do sistema de saúde. Para este efeito, foram definidos três eixos de actuação: serviços de saúde em linha; rede de informação da saúde; e cartão do utente.

Os principais projectos são: implementação de um sistema de gestão integrada da rede hospitalar; desenvolvimento de um portal/centro de atendimento da saúde; ligação das ambulâncias do Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) às urgências hospitalares; generalização do processo clínico electrónico, nomeadamente da receita electrónica dos meios complementares de diagnóstico; melhoramento da rede de informação da saúde garantindo a conectividade de todo o sistema em banda larga; e o desenvolvimento do cartão do utente, que permitirá identificar cada paciente perante o Serviço Nacional de Saúde.

6.º pilar — Novas formas de criar valor económico

Neste pilar de actuação são apresentados vários projectos com o objectivo comum de promover a criação de valor na economia portuguesa através do incentivo à expansão do modelo de negócio electrónico e à sua utilização pelos agentes económicos envolvidos nas várias fases da cadeia de valor, com particular destaque para as pequenas e médias empresas.

Os principais projectos são: dinamização do comércio electrónico nas PME; portal do turismo; o projecto «PIPE», uma solução integrada que visa dar maior eficiência interna e competitividade internacional ao sistema marítimo-portuário português; e a factura e certificação digital.

7.º pilar — Conteúdos atractivos

Os projectos que constituem este pilar visam promover uma indústria de conteúdos inovadora e tecnologicamente avançada, capaz de digitalizar a informação existente e de produzir novos conteúdos úteis aos cidadãos, no âmbito do desenvolvimento da sociedade da informação.

Os principais projectos são: o desenvolvimento do portal da cultura, agregador de conteúdos das várias entidades públicas e privadas que possuam relevância em termos culturais; e a criação do portal do conhecimento, agregando as bibliotecas nacionais e internacionais.

Sistema integrado de observação

A nova política para a sociedade da informação em Portugal sublinha a importância crescente dos sistemas de observação das políticas públicas nos processos de tomada de decisão e reconhece o seu papel decisivo no reforço da transparência e da credibilidade da acção governativa. Esse reconhecimento encontra correspondência nas actividades da UMIC, a serem desenvolvidas em torno de dois eixos de actuação: produção de indicadores estatísticos para a sociedade da informação; e acompanhamento das medidas de política para a sociedade da informação.

Liderança e coordenação

Vários estudos e análises ilustram que há uma forte correlação entre o sucesso atingido por vários países no desenvolvimento da sociedade da informação e do governo electrónico e a forma como estabelecem e implementam a liderança e a organização das políticas neste domínio.

Um elevado nível de «patrocínio político» e uma «coordenação estratégica centralizada e execução descentralizada» constituem a base da filosofia de actuação do Governo na gestão do desenvolvimento da sociedade da informação.

Neste sentido, foram definidos os seguintes eixos de actuação no que concerne à governança da sociedade da informação e governo electrónico em Portugal: patrocínio político; coordenação estratégica centralizada e execução descentralizada; reforço da articulação intra-ministerial; reforço da articulação transversal; promoção do envolvimento da sociedade civil e do sector privado; elevado nível de comunicação e reporte; garantia de uma perspectiva evolutiva e apostada na mudança.

1 — Uma nova dimensão de oportunidades

O desenvolvimento da sociedade da informação, através do seu impacte estruturante na sociedade portuguesa, vai ajudar a superar os grandes desafios que Portugal defronta, funcionando como uma alavanca das capacidades nacionais.

As políticas para a sociedade da informação não podem ser vistas isoladamente do país real, devendo estar intrinsecamente ligadas aos principais desafios da sociedade portuguesa focalizadas nos seguintes quatro objectivos:

Contribuir para a modernização, racionalização, responsabilização e revitalização da Administração Pública e do aparelho do Estado, servindo melhor as pessoas, enquanto cidadãos que participam no processo democrático, clientes que exigem serviços de qualidade, e contribuintes que esperam valor e resultados;

Aumentar a eficácia e eficiência do sistema económico, promovendo a competitividade e a produtividade das empresas e do tecido económico e empresarial, através de novas formas de criar valor económico por meios electrónicos;

Dinamizar a sociedade civil, promovendo o bem-estar e a qualidade de vida dos cidadãos, com um elevado nível de confiança;

Aumentar as habilitações, competências e conhecimento dos Portugueses, através do desenvolvimento de competências em tecnologias de informação e comunicação e de novas formas de aprendizagem.

O esquema seguinte traduz sinteticamente os contributos mais importantes do desenvolvimento da sociedade da informação para o sucesso dos desafios nacionais definidos nas Grandes Opções do Plano.

TABELA N.º 1

Contributos da sociedade da informação para a superação dos desafios nacionais

Desafios Nacionais (Grandes Opções do Plano, 2003)	Contributos do Plano de Acção para a Sociedade da Informação
Reformar a Administração Pública e Modernizar o Aparelho de Estado	• Prestação de melhores Serviços Públicos de forma cómoda e eficiente; • Alteração de processos de trabalho e de gestão (redução do papel e da burocracia, integração da informação, introdução da orientação para resultados e medição da performance), melhorando a eficiência operacional e a satisfação e motivação dos funcionários públicos.
Sanear as Finanças Públicas	• Maior controlo de custos; • Racionalização da "Máquina do Estado"; • Eliminação de investimentos redundantes em Tecnologias da Informação; • Interoperabilidade em Sistemas de Informação; • Compras e Contratação eficazes.
Promover o Desenvolvimento Económico Sustentado do País	• Aumento da produtividade nacional e regional; • Aumento da competitividade das empresas portuguesas; • Maior interligação internacional.
Aumentar o Nível de Qualificação dos Portugueses	• Fomento das competências em tecnologias de informação; • Acções de formação em toda a Sociedade; • Novas formas de aprendizagem.
Promover a Coesão Económica e Social	• Aumento da qualidade das interacções entre Estado, cidadãos e empresas; • Maior participação democrática; • Maior transparência; • Maior coesão digital – territorial, sócio-económica, em respeito pelos cidadãos com necessidades especiais.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Visão. — Este Plano de Acção tem por principal propósito orientar o desenvolvimento da sociedade da informação para os principais desafios da sociedade portuguesa e as aspirações dos portugueses de forma a melhorar a sua qualidade de vida e a competitividade do País e colocar Portugal ao nível da média da União Europeia no conjunto de indicadores de desenvolvimento da sociedade da informação e acima da média em alguns indicadores mais significativos para o nosso país.

Se este propósito se verificar, a seguinte visão pode tornar-se realidade:

A realização do potencial oferecido pelo desenvolvimento da sociedade da informação contribuirá para melhorar as qualificações e o conhecimento dos Portugueses, aumentar a produtividade e competitividade das empresas, modernizar o aparelho do Estado e dinamizar a sociedade civil […] através da massificação do acesso e utilização segura da Internet em banda larga, da utilização de novas formas de aprendizagem em todos os níveis de ensino, da disponibilização de serviços públicos electrónicos, da orientação dos serviços de saúde para o cidadão, da concretização de novas formas de criar valor económico e da disponibilização de conteúdos atractivos e úteis.

Objectivos de actuação. — Neste contexto, este Plano de Acção adopta os seguintes objectivos:

Apresentar uma perspectiva global e integrada das políticas do XV Governo Constitucional para o desenvolvimento da sociedade da informação, concretizadas num número reduzido de pilares de actuação;

Assumir um compromisso transparente em redor de um desígnio ambicioso que mobilize a sociedade portuguesa como um todo;

Estabelecer objectivos concretos e concertados entre organismos e entre os sectores público e privado no desenvolvimento e implementação de uma nova política de desenvolvimento da sociedade da informação para Portugal, introduzindo uma dinâmica de implementação e de sucesso auto-alimentada pelo envolvimento de todas as partes;

Instituir mecanismos de monitorização e reporte regular através dos quais se possa verificar, de forma rápida e clara, o grau de realização dos objectivos desta política;

Identificar um conjunto reduzido de projectos emblemáticos que propiciem resultados de elevado impacte e um elevado efeito mobilizador.

1.1 — Pontos de referência

O principal enquadramento para o desenvolvimento da sociedade da informação é proporcionado pelo Plano de Acção eEurope 2005, pelo Programa do XV Governo Constitucional e Grandes Opções do Plano e pelas principais conclusões do levantamento e diagnóstico da situação actual, realizado pela UMIC.

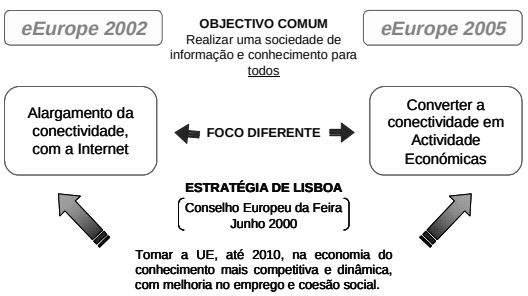
1.1.1 — Enquadramento europeu

Em 2000, a União Europeia adoptou o Plano de Acção eEurope 2002, que elegeu como linha de orientação estratégica a massificação do acesso e da utilização da Internet na União Europeia, condição essencial para a construção da sociedade da informação. O eEurope 2002 permitiu alcançar objectivos importantes na maior parte dos países da União Europeia.

No entanto, a União Europeia reconheceu que a conectividade em si não era um activo representativo do aumento da qualidade de vida e da produtividade no espaço europeu. É neste contexto que surge o eEurope 2005 ([3]), implicando uma deslocação dos objectivos da política europeia para a sociedade da informação.

FIGURA 1

Plano de Acção eEurope 2002 vs Plano de Acção eEurope 2005

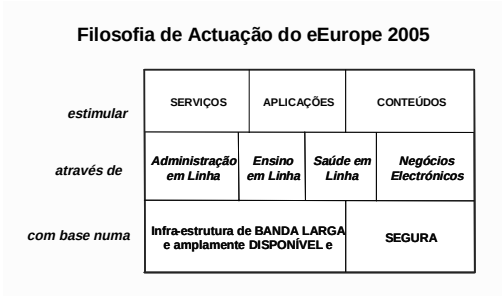


Fonte: UMIC, Dezembro de 2002.

A prioridade do eEurope 2005 incide sobre a conversão da conectividade em actividades económicas, num ambiente favorável ao investimento privado, à criação de emprego e ao aumento da produtividade, focalizando em quatro áreas de actuação: Administração Pública em linha, ensino em linha, saúde em linha e negócios electrónicos.

FIGURA 2

Filosofia de actuação do eEurope 2005



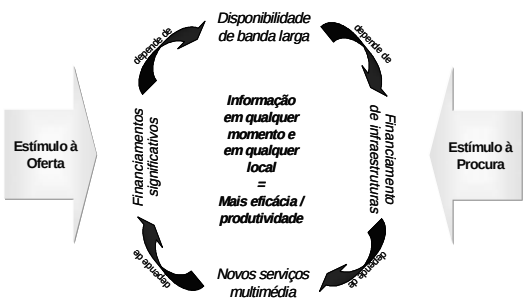
Fonte: UMIC, Dezembro de 2002.

O eEurope 2005 visa o estabelecimento de um círculo virtuoso entre os factores de estímulo à oferta (essencialmente, disponibilidade de banda larga) e os factores de estímulo à procura (essencialmente, novos serviços, conteúdos e aplicações multimédia), numa interdependência activa.

Adicionalmente, o eEurope 2005 assenta no pressuposto de que os dois processos tecnológicos de maior impacte até 2005 serão a banda larga e a convergência de tecnologias de acesso, permitindo um acesso multiplataforma.

FIGURA 3

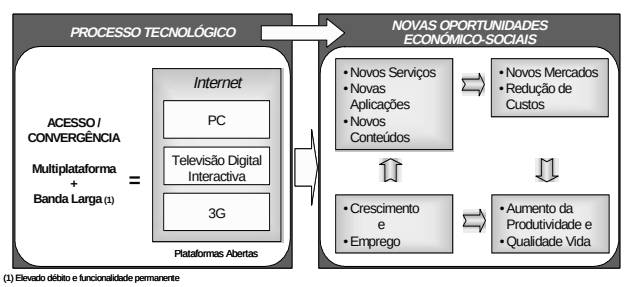
«Ciclo virtuoso» do eEurope 2005



Fonte: UMIC, Dezembro de 2002.

FIGURA 4

O eEurope 2005 e o impacte dos processos tecnológicos na geração e promoção de novas oportunidades económico-sociais.



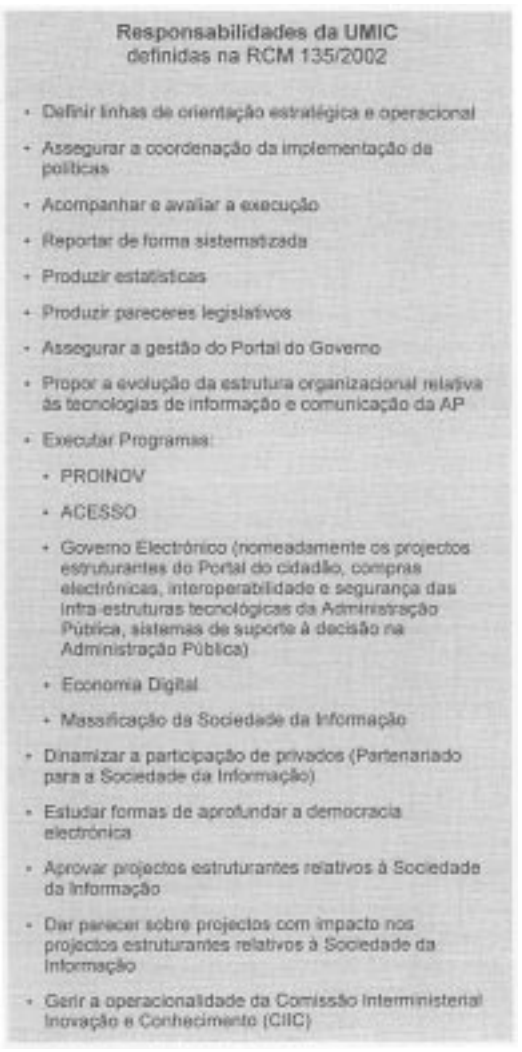
Fonte: UMIC, Dezembro de 2002.

Deste modo, estas vertentes de evolução tecnológica devem estar alinhadas com o crescimento de novos serviços, conteúdos e aplicações que gerem um círculo virtuoso de criação de novas oportunidades e de redução de custos, de aumento de produtividade e qualidade de vida, de crescimento económico e de emprego.

1.1.2 — Programa do XV Governo Constitucional

O Programa do XV Governo e as Grandes Opções do Plano 2003 reforçam a aposta de Portugal no desenvolvimento da sociedade da informação, adoptando uma perspectiva estratégica mais integrada e um enfoque mais operacional. O Governo Electrónico, por seu turno, é considerado um pilar fundamental para o desenvolvimento da sociedade da informação.

A nova política para a sociedade da informação assenta numa aposta de fundo que é a adopção de uma visão integrada do aparelho do Estado e entidades públicas e de uma perspectiva transversal a toda a actividade do Governo, bem como a articulação operacional entre os membros do executivo governamental, as diversas organizações do Estado e os agentes económicos e sociais. Para garantir a liderança e a coordenação transversal das políticas nesta área, foram criadas, em Novembro de 2002 e no quadro da Presidência do Conselho de Ministros, a UMIC [www.umic.pcm.gov.pt] e a Comissão Interministerial Inovação e Conhecimento (CIIC), ambas na dependência directa do Ministro Adjunto do Primeiro-Ministro. Este novo enquadramento institucional para a sociedade da informação e para o governo electrónico garante, à partida, maior consistência operacional à política para a sociedade da informação.



1.1.3 — Diagnóstico da situação actual

O relatório de diagnóstico da situação actual, elaborado pela UMIC em Fevereiro de 2003 ([4]), evidencia a posição pouco favorável que Portugal ocupa, no contexto europeu, em diversos domínios relacionados com a sociedade da informação. A tabela que a seguir se apresenta sumaria as principais conclusões daquele relatório.

TABELA N.º 2

Caracterização sumária do estádio actual de desenvolvimento da sociedade da informação e governo electrónico em Portugal

Desenvolvimento Actual da Sociedade da Informação e Governo Electrónico em Portugal	

Internet	• Baixa taxa de penetração em lares: 31%, menos 10% do que a média comunitária (1);
	• Factores de Bloqueio à utilização da Internet:
	  • Directos: alto custo (48%), não percepção dos benefícios (24%), falta de preparação tecnológica (7%) (2);
	  • Indirectos: Relação directa entre a utilização da Internet e o nível de escolaridade (30% da população portuguesa tem apenas o 1º Ciclo do Ensino Básico (3)) e relação inversa entre a utilização da Internet e a idade (utilização residual nos segmentos mais velhos da população);
	• Acesso à Internet em Banda Larga: 4% (menos de metade do valor da média europeia (1);
	• Número de computadores ligados à Internet por cada 100 alunos (5,1 em 2002) distante da média europeia (5,9) (1).

Administração Pública e Governo Electrónico	• A presença da Administração Pública na Internet é sobretudo informacional; • A disponibilização de serviços públicos na Internet é residual, atendendo ao universo de serviços que podem ser disponibilizados; • Os serviços públicos disponibilizados na Internet tendem a ser pouco sofisticados, dada a fraca penetração de ferramentas que possibilitem efectuar transacções entre a Administração e os utentes; • Apesar de se dirigirem a um conjunto alargado de utentes, nomeadamente cidadãos e empresas, a prestação dos serviços em linha mais desenvolvidos implica contrapartidas monetárias avultadas por parte dos seus utilizadores; • Os sítios da Administração Pública tendem a não respeitar as regras de acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais.
Economia Digital	• As empresas portuguesas apresentam, no âmbito da União Europeia, uma baixa intensidade de utilização dos instrumentos da Economia Digital; • A presença na Internet e a utilização do comércio electrónico situam-se abaixo da média registada nos países europeus.
Qualificações TIC	• Todos os estudos internacionais indicam que existem fortes carências em Portugal no domínio das tecnologias da informação e da comunicação. Essas carências fazem-se sentir, de igual modo, ao nível das competências em TIC para fins profissionais diversos.
Saúde	• Atraso significativo na utilização das tecnologias da informação e comunicação no sector, em comparação com os restantes países da União Europeia.
Conteúdos	• Utilização diminuta do financiamento disponibilizado por programas europeus para o desenvolvimento de conteúdos digitais; • Incoerência e falta de orientação estratégica na aprovação de alguns dos projectos, de qualidade, utilidade social e difusão duvidosas.

(1) Comissão Europeia, Flash Eurobarómetro nº125, Maio/Junho 2002; (2) OCT, Inquérito à Utilização das TIC pela População Portuguesa, 2002;
(3) INE, Censos 2001 e 2002; (4) Comissão Europeia, Flash Eurobarómetro nº94, Março 2001 e nº118, Março 2002.;

Fonte: UMIC, Dezembro de 2002.

É ainda possível recuperar dos atrasos e da divergência dos últimos anos, se a política portuguesa para o desenvolvimento da sociedade da informação responder a uma filosofia de acção determinada.

1.2 — Uma responsabilidade colectiva

O processo de implementação da sociedade da informação configura-se como um dos desafios estruturantes com maiores ganhos potenciais para Portugal no médio prazo.

O desenvolvimento da sociedade da informação é um desafio transversal. Neste sentido, é uma responsabilidade colectiva que deve ser assumida por todos os portugueses, nomeadamente os agentes sociais de maior destaque. A implementação da sociedade da informação não é um processo virtual nem compartimentado, necessita da colaboração estreita e articulada de toda a sociedade.

Ainda que o Estado possa assumir um papel catalizador, promovendo e incentivando todo um conjunto de iniciativas, os agentes mais relevantes neste processo são os cidadãos, as empresas, as associações e as demais organizações da sociedade civil.

Neste contexto, Portugal deverá apostar incrementalmente em parcerias público-privadas, especialmente no que se refere aos investimentos e manutenção de projectos e serviços no âmbito do desenvolvimento da estratégia para o governo electrónico.

Através da mobilização em torno de uma vontade comum, direccionada e focalizada nas metas e objectivos a alcançar, Portugal conseguirá concretizar o verdadeiro desenvolvimento de uma sociedade da informação.

A adopção de uma abordagem colectiva, integradora e potenciadora de sinergias entre os principais actores da sociedade da informação, é apenas o primeiro passo (mas imprescindível) na longa caminhada que só agora começa.

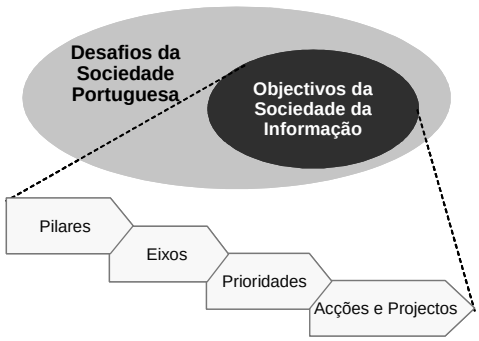
2 — Pilares de actuação

Resumo

Para responder aos principais desafios nacionais, o desenvolvimento da sociedade da informação passa pela realização de um conjunto de objectivos a que correspondem sete pilares, desdobrados em eixos, prioridades, acções e projectos.

FIGURA 5

Realização dos objectivos da sociedade da informação



Fonte: UMIC, Março de 2003.

A tabela n.º 3 apresenta em detalhe a estrutura central da estratégia de desenvolvimento da sociedade da informação.

Tabela n.º 3

Pilares de desenvolvimento da sociedade da informação

1º Pilar	2º Pilar	3º Pilar	4º Pilar	5º Pilar	6º Pilar	7º Pilar
Uma Sociedade da Informação para Todos	Novas Capacidades	Qualidade e Eficiência dos Serviços Públicos	Melhor Cidadania	Saúde ao Alcance de Todos	Novas Formas de Criar Valor Económico	Conteúdos Atractivos
Ligar tudo a todos ao menor custo, em Banda Larga segura; promover a coesão digital e a presença universal	Promover a cultura digital, a habilitação dos portugueses, e o conhecimento aplicado à vida dos cidadãos	Garantir serviços públicos de qualidade, apoiar a modernização da Administração Pública, racionalizar custos e promover a transparência	Melhorar a qualidade da democracia através de uma melhor participação dos cidadãos	Orientar o sistema de saúde para o cidadão, melhorando a eficiência do sistema	Aumentar a produtividade e a competitividade das empresas através dos negócios electrónicos	Promover conteúdos, aplicações e serviços com valor para a sociedade, incluindo o património cultural
Eixo 1.1 **Massificação do Acesso e Utilização da Internet em Banda Larga**	Eixo 2.1 **Habilitar Cedo**	Eixo 3.1 **Serviços Públicos Orientados para o Cidadão**	Eixo 4.1 **Participação Electrónica**	Eixo 5.1 **Rede de Informação da Saúde**	Eixo 6.1 **Enquadramento Legal Propício ao Negócio Electrónico**	Eixo 7.1 **Conteúdos Significativos para os Cidadãos**
Eixo 1.2 **Promoção da Coesão Digital**	Eixo 2.2 **Campus Virtuais – Programa e-U**	**Eixo 3.2 Administração Pública Moderna e Eficiente**	Eixo 4.2 **Voto Electrónico Presencial**	Eixo 5.2 **Serviços de Saúde em Linha**	Eixo 6.2 **Soluções Interoperáveis**	Eixo 7.2 **Um Sector de Conteúdos Forte e Dinâmico**
Eixo 1.3 **Presença Universal**	Eixo 2.3 **Aprendizagem ao Longo da Vida**	Eixo 3.3 **Nova Capacidade Tecnológica**	Eixo 4.3 **Política de Privacidade**	Eixo 5.3 **Cartão de Utente**	Eixo 6.3 **Novas Tecnologias para a Sociedade da Informação**	Eixo 7.3 **Património Cultural**
PROJECTOS EMBLEMÁTICOS Terminal de Banda Larga por Agregado Familiar Redes Comunitárias Administração Pública em Banda Larga Políticas Competitivas e Legislação Acessibilidade Universal Ligação Electrónica a Portugal Presença Universal da Cultura e Língua Portuguesas	Eixo 2.4 **Novas Tecnologias para a Sociedade da Informação** PROJECTOS EMBLEMÁTICOS Formação em Tecnologias de Informação e Comunicação no Ensino Reclamações e Informação em Linha Um Computador por Professor Campus Virtuais Sistema Nacional de Certificação em TIC Portal da Formação	Eixo 3.4 **Gestão Eficiente de Compras** Eixo 3.5 **Racionalização de Custos de Comunicações** Eixo 3.6 **Serviços Próximos do Cidadão** Eixo 3.7 **Adesão aos Serviços Públicos Interactivos** PROJECTOS EMBLEMÁTICOS Portal do Cidadão Interoperabilidade na AP Racionalização de Custos Compras Electrónicas Portal da Administração e do Funcionário Público Sistema de Inf. Nac. e Único da Seg. Social Doc. Registo Único Automóvel Sist. Integ. de Reg. de Ident. Civil, Com., Predial e Notarial	PROJECTOS EMBLEMÁTICOS Avaliação de Sítios da Administração Pública Política de Privacidade	PROJECTOS EMBLEMÁTICOS Sistema de Gestão Integrada dos Hospitais Cartão de Utente Rede de Informação Integrada Receita e Processo Clínico Electrónico Ligação Electrónica das Ambulâncias aos Hospitais Contact Center / Portal	Eixo 6.4 **Desenvolvimento do Sector das TIC** Eixo 6.5 **Competitividade das Empresas Portuguesas** Eixo 6.6 **Teletrabalho** Eixo 6.7 **Segurança** Eixo 6.8 **Rede Europeia de Negócios Electrónicos** PROJECTOS EMBLEMÁTICOS Dinamização do Comércio Electrónico nas PME Portal do Turismo Projecto "PIPE" Factura e Certificação Digital	Eixo 7.4 **Combate aos Conteúdos Ilegais e Nocivos** PROJECTOS EMBLEMÁTICOS Portal da Cultura Portal do Conhecimento
Condições Transversais						
Infraestrutura Interoperável em Banda Larga Segura; Aplicações de Valor Acrescentado, Serviços Úteis e Conteúdos Atractivos; Pessoas Habilitadas; Novas Formas Organizacionais e Parcerias; Redes Colaborativas entre Organismos Públicos, Empresas, Estruturas de Ensino, ONGs, Organizações Internacionais; Liderança Política; Economia Pujante.						
Princípios Genéricos de Actuação						
Orientação para cidadãos e empresas, em detrimento de lógicas departamentais e burocráticas; Promoção da transversalidade e da transparência da informação na AP., em detrimento de silos organizacionais; Orientação para resultados; Perspectiva de mercado (comparação com as melhores práticas); Aposta em "coligações vencedoras", públicas e público-privadas; Utilização de capacidade instalada (pública e privada); Foco em iniciativas mobilizadoras, em detrimento da dispersão; Criação de valor através da inovação.						

Fonte: UMIC, Março de 2003.

1.º pilar — Uma sociedade da informação para todos

O objectivo primeiro de qualquer política para o desenvolvimento da sociedade da informação deverá ser «ligar tudo a todos» ao menor custo/preço possível. Das várias tecnologias digitais envolvidas, a Internet assume-se como o coração efectivo que permite tornar real este objectivo de conectividade ao menor custo possível. Por outro lado, a banda larga é decisiva para tornar a sociedade da informação mais relevante para os cidadãos, as empresas e a Administração Pública, ao suportar conteúdos, serviços e aplicações mais atractivos, interactivos e úteis. Por este motivo, Portugal deve assumir uma aposta dual:

Massificação do acesso e utilização da Internet,
Logo em banda larga quando possível.

Acções	Descrição	Entidades Responsáveis
Terminal de Banda Larga por agregado	Incentivar a aquisição de novas ofertas de equipamento de acesso à Banda Larga (e.g. ofertas integradas, linhas brancas).	UMIC / Mercado
	Apoiar a criação centros de reciclagem de PCs e estimular empresas e instituições na doação de equipamentos.	UMIC / Mercado
	Promover mecanismos que estimulem a procura de equipamento (e.g. diminuir prazo de amortização de PCs, benefícios fiscais).	UMIC / Min. Finanças
Redes Comunitárias	Assegurar o levantamento das infra-estruturas existentes para a elaboração do actual mapa digital do país.	UMIC / ANACOM
	Apoiar a construção de redes em Banda Larga em comunidades desfavorecidas, promovendo a agregação da procura de serviços e utilização de tecnologias alternativas.	UMIC / Mercado / Municípios
	Estimular a partilha de infra-estrutura de domínio público com operadores para o desenvolvimento de serviços de comunicação em contrapartida de condições comerciais atractivas.	UMIC / ANACOM / Operadores / Empresas de *Utilities* / Municípios
	Aproveitar as infra-estruturas públicas existentes e a criar, numa perspectiva de disseminação da Banda Larga pelo território nacional	UMIC MOPTH
Administração Pública em Banda Larga	Assegurar a generalização da Banda Larga na Administração Pública até final de 2005.	Miistérios / Operadores / UMIC
Políticas e Intervenções Legislativas	Adoptar medidas que estimulem a competitividade entre os operadores de telecomunicações.	UMIC / Ministérios / ANACOM
	Adoptar medidas de carácter geral de estímulo à utilização de meios electrónicos, quer através de medidas de incentivo quer de imposição.	UMIC / Ministérios
	Adoptar medidas de carácter fiscal de estímulo à utilização de meios electrónicos, quer através de medidas de incentivo quer de imposição.	UMIC / Min. Finanças

A actual utilização da Internet em Portugal é extremamente desequilibrada territorialmente e em termos etários e sócio-económicos. Por este motivo, Portugal deve apostar fortemente na promoção da coesão digital.

Acções	Descrição	Entidades Responsáveis
Acessibilidade	Minimizar as barreiras digitais criadas na concepção de conteúdos digitais e de interfaces de software e hardware. São objecto de particular atenção os conteúdos disponibilizados na Internet pela Administração Pública; a documentação e o software utilizado no trabalho; as aplicações multimédia para fins educativos; as interfaces das comunicações móveis de terceira geração e da televisão digital terrestre.	RTP / Ministro da Presidência / UMIC / FCCN / UTAD

Por último, seria redutor adoptar uma visão restrita ao território nacional. A Internet permite «desintermediar» geograficamente a componente de informação. Por este motivo, este pilar aborda também a dimensão internacional desta política de massificação, apostando na ligação aos portugueses residentes no estrangeiro, na promoção da cultura e da língua portuguesa a nível mundial através da Internet — um verdadeiro espaço virtual sem fronteiras —, e da presença portuguesa em fóruns internacionais ligados à sociedade da informação.

Acções	Descrição	Entidades Responsáveis
Promoção da Ligação Electrónica a Portugal	Assegurar a ligação / inclusão dos sítios das diversas associações portuguesas no estrangeiro no Portal das Comunidades Portuguesas.	UMIC / MNE / CEGER
	Patrocinar concursos anuais de sítios Internet associados a Portugal (sobre cultura, economia ou política portuguesa) para associações e jovens portugueses.	UMIC / MNE
	Proporcionar ao Conselho das Comunidades Portuguesas (ou seu sucedâneo) uma ferramenta de trabalho conjunto através da Internet que ligue todos os conselheiros a nível mundial com a Secretaria de Estado das Comunidades Portuguesas.	UMIC/ MNE / CEGER
	Proporcionar aos Leitores do Instituto Camões uma ferramenta de trabalho conjunto através da Internet que ligue todos os leitores a nível mundial com o Instituto Camões, a Secretaria de Estado das Comunidades Portuguesas e o Ministério da Ciência e Ensino Superior.	UMIC / CEGER / Instituto Camões
	Proporcionar aos professores de português no estrangeiro do ensino oficial e associativo uma ferramenta de trabalho conjunto através da Internet que ligue todos os professores a nível mundial com a Secretaria de Estado das Comunidades Portuguesas e o Ministério da Educação.	UMIC / CEGER / Ministério da Educação
	Proporcionar estágios em Portugal a jovens cientistas portugueses na áreas das TIC.	UMIC / MNE
Presença Universal da Cultura e Língua Portuguesas	Apoiar a criação do Portal da Cultura, com uma forte orientação para um público universal.	UMIC / Ministério da Cultura
	Assegurar que o Portal do Cidadão tem uma forte componente para visitantes, investidores estrangeiros e cidadãos portugueses residentes no estrangeiro.	UMIC
	Incentivar a actualização da programação da RTPi por forma a conter conteúdos mais interessantes e interactivos e promover a distribuição digital multiplataforma - Internet, UMTS, iTV.	PCM

2.º pilar — Novas capacidades

Depois de garantida a conectividade como condição de base para o desenvolvimento da sociedade da informação, os alicerces primeiros desse desenvolvimento são a educação e a formação. O verdadeiro valor da sociedade da informação está no conhecimento aplicado à vida dos cidadãos e não no fluxo da informação em si.

Este pilar assenta na promoção da formação de todos os portugueses sobre e na integração das TIC nos sistemas de educação e de formação. Acima de tudo, é uma política que assenta na promoção de uma cultura digital. É uma estratégia abrangente que envolve habilitar:

As crianças e os jovens do ensino básico e secundário, numa aposta de longo prazo e estruturante para o País;
Os estudantes universitários, que não só influenciam os pais como serão potencialmente os próximos decisores em vários segmentos e áreas da sociedade portuguesa;
Os cidadãos de uma forma geral, sejam trabalhadores do sector privado ou do sector público, de forma a habilitá-los aos desafios do presente da competitividade nas empresas e de modernização do sector público.

Acções	Descrição	Entidades Responsáveis
Formação em TIC no Ensino	Introduzir uma disciplina de formação em TIC no 9º e 10º ano de escolaridade (de 1,5 e 3 horas semanais respectivamente) já no ano lectivo 2004/05, o que envolverá formação de aproximadamente 1.800 professores, apetrechamento de 1.000 salas de aula, a adopção de tecnologias de comunicação *wireless* e a aquisição de aproximadamente 15.000 computadores.	Ministério da Educação
Sistema Reclamações e Pedidos de Informação em Linha	Disponibilizar um serviço online de reclamações e de pedidos de informação referentes ao sistema educativo, para professores, pais e público em geral, integrado num sistema nacional de aferição da qualidade dos serviços públicos.	UMIC / Ministério da Educação
Programa "Um Computador por Professor"	Promover a montagem de um programa, em parceria com fornecedores, banca e retalhistas, que permita a todos os professores que o desejem, comprarem computadores por preço reduzidos e com juros bonificados.	UMIC Ministério da Educação

A nível do ensino superior, faz-se uma aposta decisiva no Programa *e-U — Campus Virtuais*, promovendo novas formas de aprendizagem, melhorando a qualidade do ensino e reduzindo custos estruturais.

Acções	Descrição	Entidades Responsáveis
Programa e-U (Campus Virtuais)	Generalizar o Programa e-U (Campus Virtuais) a todas as universidades e estabelecimentos do ensino superior, procurando dotar estas instituições com redes sem fios de banda larga, digitalizar conteúdos pedagógicos, webizar processos de gestão e proporcionar computadores a todos os alunos a preços acessíveis e bonificados.	UMIC / Ministério da Ciência e Ensino Superior (MCES)

No global, a aposta na educação não será um desafio fácil para o nosso país uma vez que nos encontramos bastante atrás dos outros países em termos das metas definidas no eEurope 2002, verificável no baixo número de computadores (ligados e não ligados à Internet) por 100 alunos nos vários níveis de ensino, e na baixa utilização de computadores e da Internet pelos professores nos vários níveis de ensino. Acresce ainda o facto de o nível de iliteracia básica e digital na sociedade portuguesa ser dos mais altos a nível europeu e os níveis de educação escolar e superior serem baixos, o que, aliado a limitações financeiras das famílias em causa, dificulta a percepção da utilidade das TIC.

Acções	Descrição	Entidades Responsáveis
Sistema Nacional de Certificação em TIC	Garantir que o Sistema Nacional de Certificação em TIC é acessível a todos os portugueses, seguindo um moddelo modular, integrando três níveis: competências básicas em TIC (familiarização e combate à info-exclusão); competências intermédias (população activa); competências profissionais (responder à procura de quadros médios).	UMIC e várias entidades
Portal de Formação em Linha	Potenciar oportunidades de formação e emprego através do livre acesso à informação disponibilizada on line.	MSST / Med / MCES / Confederações / Associações e Sindicatos

Por último, a melhoria das qualificações dos portugueses passa pela promoção de novas tecnologias de informação e comunicação e de outras tecnologias que conjugadamente permitirão um salto nos índices de desenvolvimento do País. Neste contexto, em articulação com a política definida pela União Europeia, aposta-se na promoção de duas tecnologias — a banda larga (1.º pilar) e o acesso multiplataforma (3.º pilar) — e no desenvolvimento de duas novas tecnologias — o protocolo IPv6 (a próxima geração do actual protocolo Internet) e o *Grid Computing* (redes dinâmicas, heterogéneas e transparentes) que irão redesenhar as futuras redes de informação e os processos de funcionamento dos utilizadores no futuro.

3.º pilar — Qualidade e eficiência dos serviços públicos

Sobre a base da conectividade para todos em banda larga (1.º pilar) e os alicerces de um desenvolvimento sustentado — a educação e a formação suportada nas TIC (2.º pilar) — é necessário construir os conteúdos, os serviços e as aplicações com impacte no dia a dia dos cidadãos e das empresas, ao que correspondem os restantes cinco pilares deste Plano de Acção.

Neste contexto, o 3.º pilar, sobre serviços públicos de qualidade e eficientes, representa uma forte aposta no papel central do sector público na promoção do desenvolvimento da sociedade da informação. Este pilar assenta numa visão integrada das várias componentes do governo electrónico (também denominado por administração pública electrónica em certos círculos). O objectivo é reduzir a burocracia e aumentar a qualidade da interacção dos cidadãos e das empresas com a Administração Pública, prestando serviços de qualidade, de forma eficiente e cómoda para todos, reduzindo ou eliminando custos desnecessários.

O principal foco é a identificação e disponibilização em plataformas multicanal dos serviços e da informação pública mais relevante para os Portugueses, através de uma estratégia de portais, com particular destaque para o portal do cidadão.

Acções	Descrição	Entidades Responsáveis
Implementação e Desenvolvimento do Portal do Cidadão	O Portal do Cidadão será a face mais visível de todo o trabalho a efectuar no contexto dos Serviços Públicos orientados para o Cidadão. O Portal do Cidadão irá agregar duas vertentes fundamentais: • Permitir o acesso rápido, conveniente, fiável e seguro, em qualquer momento e em qualquer local, ao maior número possível de serviços públicos em linha, utilizando para tal todos os canais de comunicação electrónica disponíveis; • Permitir o acesso em linha a toda a informação relevante da responsabilidade do Estado, bem como o exercício da cidadania no seu sentido lato.	UMIC / Ministérios / Organismos Públicos / Autarquias

Adicionalmente, as TIC contribuem para a modernização da Administração Pública e para a componente transaccional do Estado com os vários agentes económicos através da generalização dos meios electrónicos nos processos aquisitivos e de venda.

Acções	Descrição	Entidades Responsáveis
Estratégia, objectivos e monitorização da evolução das compras electrónicas	Esta vertente de actuação concretiza-se na definição da Estratégia Nacional de Compras Electrónicas. Para assegurar a relevância e adequação desta estratégia, haverá que monitorizar de perto o desempenho das compras electrónicas nacionais, de modo a sustentar a tomada de decisões de dois tipos: • Decisões estratégicas, que devem consistir num exercício regular de re avaliação da conjuntura, interna e externa, reflectida na redefinição de metas, objectivos ou mesmo componentes da estratégia; • Decisões operacionais, que permitam re-orientar as iniciativas, os processos, a organização e a tecnologia de modo a assegurar que efectivamente contribuem para a estratégia e respectivos objectivos.	UMIC / Ministérios

Por último, é necessário desenvolver a infra-estrutura tecnológica que suporte esta visão, reduzir custos e eliminar desperdícios, assegurar um serviço contíguo e integrado através da administração central e local e medir a satisfação dos cidadãos.

Acções	Descrição	Entidades Responsáveis
Definição do Conjunto de Normas de Interoperabilidade	Estabelecer normas e mecanismos que permitam a comunicação entre os sistemas de informação dos vários agentes envolvidos na utilização e prestação dos serviços públicos interactivos (Cidadãos, empresas, funcionários públicos e entidades da AP). A actuação nesta prioridade implica a definição de mecanismos normalizados de interoperabilidade entre os vários sistemas e aplicações existentes na AP (definição de um e-GIF – eGovernment interoperability framework).	UMIC/ FCCN / Inst. Informática / Anacom / ITIJ

Acções	Descrição	Entidades Responsáveis
Conjunto de Normas e Medidas de Racionalização de Custos das Comunicações na Administração Pública	Implementar medidas que todas as entidades da AP possam adoptar de imediato na sua esfera de actuação e que sejam geradoras de mais valias, sem colocar em causa a estratégia global adoptada. As medidas a adoptar por todos os organismos compõem-se por: • Definição de políticas de novas aquisições de serviços de telecomunicações; • Melhoria da eficiência de utilização de infra-estruturas; • Melhoramento dos perfis de utilização das infra-estruturas.	UMIC / Inst. Informática / Ministérios

Acções	Descrição	Entidades Responsáveis
Portal da Administração e do Funcionário Público	Criar um portal interno que motive uma abordagem colaborativa dos serviços da Administração Pública com os seus funcionários. Esta abordagem vai consolidar o acesso à informação e proporcionar a uniformização de processos em alguns dos serviços prestados aos funcionários públicos (por exemplo, programas de formação, marcação de férias, reporte de despesas com deslocações, apresentação de baixas), possibilitando uma centralização nas actividades geradoras de valor.	SEAP / DGAP / Ministérios

Acções	Descrição	Entidades Responsáveis
Sistema de Informação Nacional e Único da Segurança Social	Promover a integração do relacionamento global do cidadão com a segurança social, nomeadamente em termos da concessão atempada das prestações, da cobrança das contribuições e do combate à fraude e à evasão contributiva.	MSST
Sistemas Integrados dos Registos de Identificação Civil, Comercial, Predial e Notarial	Pacote de quatro novos sistemas que têm por objectivo a criação de um sistema centralizado que permita acessos descentralizados para a elaboração de registos, alterações, consulta de dados e emissão de documentos.	DGRN / ITIJ
Documento único do Registo Automóvel	Sistema que visa substituir os actuais livrete e registo de propriedade por um documento único, passando pela realização de concursos públicos internacionais, alteração de legislação e desenvolvimento e implementação de aplicações informáticas.	DGRN / ITIJ

4.º pilar — Melhor cidadania

Directamente associado ao conceito da sociedade da informação e ao 3.º pilar — prestação de melhor serviços da Administração Pública — está o conceito de democracia electrónica, que pode contribuir para melhorar a qualidade da democracia, principalmente na sua componente participativa. Neste sentido, foram definidos quatro eixos de actuação: participação electrónica; voto electrónico presencial; avaliação da qualidade dos serviços públicos; e política de privacidade.

O objectivo geral é promover junto das instituições e organismos competentes, a adopção de meios electrónicos de forma a melhorarem a comunicação bidireccional com os cidadãos e as empresas.

Acções	Descrição	Entidades Responsáveis
Avaliação da componente de democracia electrónica dos sítios da Administração Pública	Definir um processo de avaliação de sítios da Administração Pública que integre um critério de avaliação da componente de democracia electrónica dos mesmos.	OIC / UMIC

5.º pilar — Saúde ao alcance de todos

Apesar do desenvolvimento dos últimos anos, o sistema de saúde português fica ainda aquém das expectativas. Muitas deficiências existentes resolvem-se ou são reduzidas através da aplicação de tecnologias de informação e comunicação e, por este motivo, a área da saúde foi eleita como um dos pilares do desenvolvimento da sociedade da informação. A baixa eficácia dos elevados investimentos em TIC efectuados nos últimos cinco anos ilustram que é necessário estruturar futuros investimentos segundo uma lógica de resultados práticos para o cidadão e não lógicas organizacionais internas e desenvolver parceiras público-privado que introduzam racionalidade económica no sistema.

O objectivo fundamental é colocar o cidadão no centro das atenções do sistema de saúde. Para este efeito, foram definidos três eixos de actuação: serviços de saúde em linha; rede de informação da saúde; e cartão utente.

Um dos objectivos principais é a disponibilização de novos canais de acesso ao paciente, através do portal do cidadão e do portal da saúde/centro de atendimento, permitindo fazer marcações de consulta através da Internet, bem como apresentar reclamações que serão tratadas através de um processo informático que garante a análise agregada do conjunto de reclamações e sugestões e uma maior capacidade de resposta individual a cada paciente. Estes portais irão permitir também disponibilizar informação sobre prevenção e cuidados de saúde, bem como indicações sobre procedimentos e emergências médicas.

Outra prioridade é o desenvolvimento do processo clínico electrónico, uma vez que só assim é possível colocar o paciente no centro das atenções do sistema da saúde, uma vez que liberta os recursos do sistema de saúde de processos repetitivos para uma maior atenção ao paciente. Por sua vez, o próprio sistema electrónico permite um tratamento personalizado de cada paciente, uma vez que toda a informação sobre um paciente fica registada desde o primeiro contacto com o sistema de saúde (seja em casa, no centro de saúde, no hospital, em lares de idosos, nas ambulâncias, entre outros). Neste âmbito, ganha particular relevância a receita electrónica dos meios complementares de diagnóstico que trará um acréscimo de qualidade na prestação dos cuidados de saúde ao cidadão e, simultaneamente, reduzir custos através da eliminação de duplicações.

Acções	Descrição	Entidades Responsáveis
Portal e Centro de Atendimento	Implementar uma estrutura central que irá combinar a informação disponível através de linhas telefónicas (call centers) com os conteúdos de portais na Internet.	Ministério da Saúde
Receita e Processo Clínico Electrónico	Promover a criação de um sistema que permita um tratamento personalizado de cada paciente, com toda a informação em termos de contacto e tratamento, funcionando ainda como meio complementar de diagnóstico.	Ministério da Saúde

Pretende-se também promover as soluções de telemedicina, especialmente nas regiões remotas do País, de forma a todo o país beneficiar dos melhores meios de diagnóstico disponíveis, tornando possível, por exemplo, fazer radiografias em locais remotos sem a necessidade de todo o investimento tecnológico de um posto de radiografia, ao mesmo tempo que se optimizam recursos a nível interinstitucional.

O sistema de saúde necessita de intervenções sistémicas como o reforço da conectividade global em banda larga das instituições do sector da saúde por forma a suportar toda a troca de informações e de serviços clínicos. Neste contexto, ganha particular relevo o projecto de ligação das ambulâncias do INEM à urgências dos hospitais, que irá ter um grande impacte na eficácia do tratamento de urgência hospitalar. Adicionalmente, assume particular relevância o desenvolvimento de um sistema de gestão integrada para a rede hospitalar, que melhora a sua eifcácia e eficiência.

Acções	Descrição	Entidades Responsáveis
Uma Rede em Banda Larga	Melhorar o desempenho da rede que interliga as redes de computadores das instituições do Ministério da Saúde, permitindo Voz e imagem sobre IP, estabelecendo uma rede tecnologicamente evoluída (velocidade/ processamento/protocolo) e garantindo a conectividade a todos os profissionais da saúde em banda larga com especial destaque para a comunicação centralizada entre os 31 hospitais empresa.	Ministério da Saúde
Ligação das ambulâncias do Insituto Nacional de Emergência Médica (INEM) às urgências dos Hospitais	Transmitir informação clínica relevante, via wireless, entre os veículos de emergência médica (ambulâncias) e os serviços de urgência das unidades hospitalares, públicas e privadas.	Ministério da Saúde
Sistema de gestão integrada para a rede hospitalar	Implementar um sistema de informação que permita a melhoria da eficiência e informação de gestão dos hospitais com impacto directo na capacidade de serviço aos clientes e de gestão do processo clínico (1ª Fase 31 hospitais empresa; 2ª Fase 114 hospitais).	Ministério da Saúde

Finalmente, é necessária a reestruturação do actual modelo de cartão de utente, que não relaciona o doente com o sistema nacional de saúde. O novo modelo de cartão de utente será uma espécie de bilhete de identidade médico de todos os portugueses, que possibilitará aumentar a capacidade de organização e de gestão de unidades médicas e hospitalares e de todo o serviço nacional de saúde e, eventualmente, deter informação clínica sobre cada doente no próprio cartão.

Acções	Descrição	Entidades Responsáveis
Cartão de Utente	Rever a situação do cartão de utente, com o objectivo de permitir identificar cada cidadão perante o Serviço Nacional de Saúde e facultar o acesso a centros de saúde, consultas e urgências hospitalares, farmácias, laboratórios, garantindo a integridade informacional.	Ministério da Saúde

6.º pilar — Novas formas de criar valor económico

O negócio electrónico dá acesso, a qualquer empresa, a um mercado global, permitindo-lhe alargar o seu universo de actuação e reduzir custos, facilitando a competitividade das PME em relação às empresas de grande dimensão.

O desenvolvimento da sociedade da informação passa por criar valor para a economia portuguesa através do incentivo à expansão do modelo de negócio electrónico e à sua utilização pelos agentes económicos envolvidos nas várias fases da cadeia de valor, com particular destaque para as PME. A estratégia para este desenvolvimento passa pelos seguintes eixos de actuação:

Adopção de um conjunto vital de medidas legislativas para o aumento da confiança e segurança na utilização de canais electrónicos;
Desenvolvimento de soluções interoperáveis;
Reforço da competitividade das empresas portuguesas a partir do sector de TIC;
Desenvolvimento da actividade de teletrabalho;
Projectos relacionados com a segurança;
Participação efectiva na rede europeia de negócios electrónicos.

Acções	Descrição	Entidades Responsáveis
Projecto "PIPE" - normalização da informação, simplificação dos procedimentos e harmonização dos portos portugueses	Desenvolver uma solução integrada para aumentar internamente a eficiência do sector marítimo-portuário e promover a sua componente internacional.	UMIC / MOPTH / Administrações Portuárias / Instituto Marítimo Portuário / Associação dos Agentes Portuários (AGEPOR) / Associação de Portos
Actualização de Legislação Relevante	Constituir um grupo de trabalho que, entre outras iniciativas, garanta a transposição regular das directas comunitárias, acelere o processo legislativo relativo à utilização da factura digital, promova o processo relacionado com a certificação digital, actualize os Decretos-Lei 197/99 e 104/2002.	UMIC / Ministérios

7.º pilar — Conteúdos atractivos

Todos os pilares de desenvolvimento da sociedade da informação necessitam de conteúdos com significado económico, social, cultural e pessoal para os cidadãos, empresas e Administração Pública.

Portugal tem uma indústria de conteúdos fragilizada por uma série de condicionantes. Por este motivo, o desenvolvimento da sociedade da informação terá de envolver uma aposta firme na promoção de conteúdos atractivos e úteis e no reforço da indústria de conteúdos em Portugal.

Neste sentido foram definidos quatro eixos de actuação: *i*) promoção da dinâmica da indústria de conteúdos; *ii*) promoção de conteúdos atractivos e úteis; *iii*) promoção e dinamização do património cultural português; e *iv*) combate aos conteúdos ilegais e nocivos.

Acções	Descrição	Entidades Responsáveis
Portal da Cultura	Promover a criação de um portal agregador de conteúdos das várias entidades públicas ou privadas que possuam relevância em termos culturais (museus, bibliotecas, fundações, associações). O portal irá permitir o alojamento dos conteúdos e incluir apontadores para entidades nacionais e internacionais com relevância para o contexto cultural da Sociedade da Informação.	UMIC / Ministério da Cultura
Portal do Conhecimento	Projecto que engloba quatro sub-projectos: digitalização da Biblioteca Nacional, digitalização das bibliotecas das universidades (MCES), digitalização das bibliotecas nacionais (Min. Cultura) e Biblioteca Científica Online (UMIC - publicações científicas online), interligadas entre si e a bibliotecas internacionais congéneres, no âmbito de projectos europeus.	UMIC / Ministério da Cultura / MCES

Particularidades das Regiões Autónomas

As Regiões Autónomas definiram as suas estratégias de desenvolvimento da sociedade da informação antes deste Plano de Acção. Tendo sido feita uma avaliação destas estratégias, fica claro a sua consonância com a estratégia de desenvolvimento nacional e com as particularidades de cada uma destas Regiões. De facto, a insularidade e a autonomia política produzem condições particulares que são bem respondidas pelas estratégias regionais definidas.

Neste contexto, a UMIC fez uma adaptação da redacção das estratégias definidas e irá acompanhar e monitorizar a implementação das políticas e metas estabelecidas nestas estratégias, propondo adaptações e servindo de alavanca sempre que for necessário.

Acções sectoriais

No início do processo de redacção deste Plano de Acção foi constituída uma *task force* interministerial que contribuiu decisivamente para a elaboração da estratégia integrada dos sete pilares, tendo também cada ministério definido um plano de acção sectorial, seguindo um modelo comum a todos os ministérios. A redacção destes planos de acção sectoriais resultou de uma interacção entre a UMIC (definição de formato e sistematização) e os ministérios (primeira redacção) que resultou num processo extremamente rico em termos de definição, para cada ministério, da visão, dos objectivos estratégicos, dos projectos emblemáticos e da listagem global de projectos e sua prioritização. Estes planos contribuíram para a formatação deste Plano de Acção e representam uma primeira versão do Plano Estratégico para a sociedade da informação de cada ministério.

No entanto, a futura publicação destes planos sectoriais deve ser precedida de um trabalho adicional a desenvolver pelos ministérios em termos técnicos e de validação política, em articulação com a UMIC.

1.º pilar — Uma sociedade da informação para todos

O 1.º pilar do desenvolvimento da sociedade da informação, denominado «Uma sociedade da informação para todos» tem, em conjunto com o 2.º pilar, um impacte estruturante em toda a estratégia para a sociedade da informação.

A realização da «Sociedade da informação para todos» passa por apostar na generalização das tecnologias de informação e comunicação, com o objectivo de possibilitar a todos os portugueses o acesso à sociedade da informação, independentemente da sua condição social, étnica ou cultural e por projectar a cultura e língua portuguesa a nível universal.

A estratégia de actuação assenta em três eixos, que servem de base ao plano de acção proposto:

Eixo n.º 1 — Massificar o acesso e a utilização da Internet em banda larga;
Eixo n.º 2 — Promover a coesão digital;
Eixo n.º 3 — Assegurar uma presença internacional.

Eixo n.º 1 — Massificar o acesso e a utilização da Internet em banda larga (5)

O conceito base da sociedade da informação é a conectividade — sobre a qual se colocam aplicações, conteúdos e serviços úteis aos cidadãos e empresas. Sendo a Internet o coração da conectividade a estratégia definida aposta essencialmente na massificação do acesso e da utilização da Internet, sempre que possível em banda larga.

O enfoque da estratégia de massificação é dado à banda larga por se considerar que ela pode actuar como um factor impulsionador, acelerando a própria massificação.

Porém, o desenvolvimento da banda larga será endereçado com base em princípios de racionalidade sócio-

-económica, não fazendo sentido propor o consumo de banda larga quando banda estreita satisfaz as necessidades e as capacidades do utilizador ([6]).

Visão. — A estratégia nacional para a conectividade deverá assegurar que Portugal integre o grupo dos países líderes no eEurope 2005 neste domínio, através da massificação do acesso a serviços de Internet em banda larga pelos cidadãos e empresas, com o objectivo de aumentar os níveis de produtividade e coesão social nacionais.

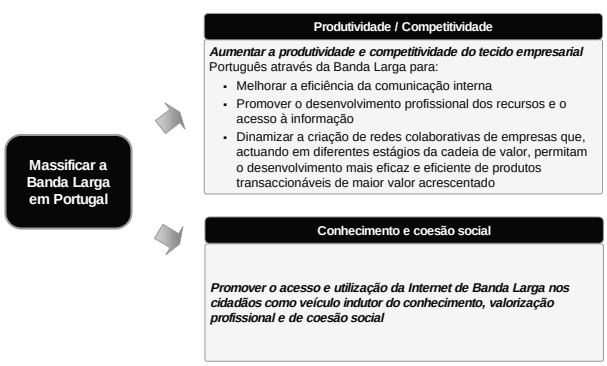
FIGURA 6

Visão para o conceito de banda larga em Portugal

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

FIGURA 7

Massificação da banda larga em Portugal



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Objectivos. — Através da implementação da Iniciativa Nacional para a Banda Larga, criar-se-ão as condições para que, desejavelmente, se atinjam, em 2005, os seguintes objectivos:

FIGURA 8

Objectivos para a banda larga em Portugal

Objectivos de Banda Larga para Portugal (*ePolicy Indicators*)	
Indicadores	**Objectivos**
Famílias com Ligação à Internet de Banda Larga	50%
Empresas* com Ligação à Internet de Banda Larga	>50%
Organismos da Administração Central com Ligação à Internet de Banda Larga	100%
Estabelecimentos Hospitalares com Ligação à Internet de Banda Larga	100%
Computadores, por cada 100 alunos, com Ligação à Internet de Banda Larga	Superior à Média Europeia
Postos Públicos com Ligação à Internet de Banda Larga	16 por cada 100.000 habitantes

* A percentagem refere-se ao universo de empresas com mais de 9 trabalhadores

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades. — A Estratégia Nacional para o Desenvolvimento da Banda Larga é suportada em três prioridades, desenvolvendo-se dentro de cada prioridade um conjunto de projectos chave que visam dar resposta aos desafios/constrangimentos que impedem um desenvolvimento acelerado da Internet em banda larga em Portugal:

1.ª prioridade/Infra-estruturas e acessos;
2.ª prioridade/Conteúdos multimédia;
3.ª prioridade/Utilização de banda larga.

Os projectos a desenvolver no âmbito de cada prioridade estão caracterizados em maior detalhe nas tabelas de implementação apresentadas a seguir.

TABELA N.º 4

Acções/projectos a desenvolver no âmbito da 1.ª prioridade «Infra-estrutura e acessos»

Acções	Descrição	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
1.1.1.1. Terminal de Banda Larga por agregado	Incentivar a aquisição de **novas ofertas** de equipamento de acesso à Banda Larga (e.g. ofertas integradas, linhas brancas)	2005	UMIC e mercado
	Apoiar a **criação centros de reciclagem de PCs** e estimular empresas e instituições na doação de equipamentos	2005	UMIC e mercado
	Promover mecanismos que **estimulem a procura** de equipamento (e.g. diminuir prazo de amortização de PCs, benefícios fiscais)	2005	UMIC e Ministério das Finanças
1.1.1.2. Redes Comunitárias	Assegurar o levantamento das infra-estruturas existentes para a elaboração do actual **mapa digital do país**	2004	UMIC / ANACOM / Inst. Informática
	Apoiar a **construção de redes em Banda Larga** em comunidades desfavorecidas, promovendo a agregação da procura de serviços e utilização de tecnologias alternativas	2004	UMIC, mercado e municípios
	Estimular a **partilha de infra-estrutura** de domínio público com operadores para o desenvolvimento de serviços de comunicação em contrapartida de condições comerciais atractivas	Contínuo	UMIC, ANACOM, operadores, *utilities* e municípios
	Aproveitar as infra-estruturas públicas existentes e a criar, numa perspectiva de disseminação da Banda Larga pelo território nacional	Contínuo	UMIC MOPTH
1.1.1.3. Estimular a Competitividade	**Incentivar** operadores a partilharem **investimento** e promover o investimento em novas tecnologias (e.g. WiFi)	Contínuo	UMIC e mercado
	Promover a transposição célere do **novo Quadro Regulamentar** e assegurar o desenvolvimento de ofertas concorrenciais	2003 / 2004	ANACOM e Ministério da Economia
	Promover agregação de procura regional no Estado e a criação de parcerias público-privadas para exploração de serviços	Contínuo	UMIC, organismos públicos e mercado
	Novo regime jurídico para direitos de passagem e acelerar a implementação dos referentes ao comércio electrónico (e.x. Facturas electrónicas)	2003 / 2004	UMIC e Ministérios
1.1.1.4. Ligar a Administração Pública em Banda Larga	**Assegurar a generalização da Banda Larga** na Administração Pública até final de 2005	2005	Miistérios / Operadores / UMIC

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

A 2.ª prioridade — Conteúdos multimédia foi autonomizada, alimentando o 7.º pilar deste Plano de Acção para a sociedade da informação.

TABELA N.º 5

Acções/projectos a desenvolver no âmbito na 3.ª prioridade «Utilização de banda larga»

Acções	Descrição	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
1.1.3.1. Conhecer a Internet	**Promover a divulgação, experimentação e sensibilização** dos benefícios da participação na Soc. da Informação, através da Banda Larga	Contínuo	UMIC, media e operadores
	Apoiar a realização de eventos de promoção para a experimentação, aprendizagem e utilização da Internet de Banda Larga	Contínuo	UMIC, media e operadores
	Apoiar a divulgação de medidas de incentivos existentes (ex. fiscais) através dos media e fornecedores de material informático	2004	UMIC e Ministério das Finanças
1.1.3.2. Intervenção Legislativa	Adoptar **medidas de carácter geral** de estímulo à utilização de meios electrónicos quer através de medidas de incentivo quer de imposição	2004	UMIC e Ministérios
	Adoptar **medidas de carácter fiscal** de estímulo à utilização de meios electrónicos quer através de medidas de incentivo quer de imposição	2004	UMIC e Ministério das Finanças
1.1.3.3. Gold	Apoiar a **utilização e actualização de terminais** de acesso à Internet de Banda Larga nos **centros de idosos**	2005	UMIC, Ministérios da Saúde e da Seg. Social e Trabalho e mercado
	Apoiar e estimular a criação de ofertas comerciais que permitam promover aquisição e u**tilização de serviços de Banda Larga nos idosos**	2004	UMIC e Operadores

Acções	Descrição	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
1.1.3.4. Qualidade de Vida	Promover a adesão e utilização de serviços e funcionalidades que estimulem o desenvolvimento do **comércio electrónico nas empresas**	Contínuo	UMIC, Ministérios, ITIJ e mercado
	Incentivar a adopção e utilização de **teletrabalho nas empresas**	Contínuo	UMIC, Ministério da Seg. Social e Trabalho e mercado
	Promover os **serviços públicos online** e a sua utilização pelos cidadãos	Contínuo	UMIC, Ministérios e municípios
	Promover o acesso e utilização da Internet nos aeroportos, gares ferroviárias e rodoviárias	Contínuo	UMIC MOPTH
1.1.3.5. Escolas Virtuais	Apoiar a criação de espaços de **acesso gratuito à Banda Larga em campus universitários** e de ensino superior	2004	UMIC, universidades e mercado
	Incentivar a **criação de conteúdos** multimédia interactivos específicos para o **ensino de remoto**	Contínuo	UMIC, Ministério da Ciência e Ensino Superior e mercado
	Promover a adopção e utilização generalizada do **ensino remoto** quer nos alunos quer nos professores	Contínuo	UMIC, Ministério da Ciência e Ensino Superior e mercado

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 2 — Promover a coesão digital

O desenvolvimento da sociedade da informação coloca o desafio ao país de promover a coesão digital em Portugal, aproveitando as oportunidades que podem ser criadas e eliminando as ameaças que podem agravar a situação actual dos info-excluídos.

A coesão digital é garantida quando a facilidade de acesso e uso das TIC contribui para a aproximação económica e social dos cidadãos.

O Governo está empenhado em assegurar que todas as comunidades, organizações, associações, empresas, lares e cidadãos participem na sociedade da informação: promover a coesão digital requer soluções que permitam a inserção económica e social de longo prazo.

A estratégia de promoção da coesão digital em Portugal passa pela definição de políticas específicas para três grupos de pessoas, a que correspondem três prioridades:

Cidadãos com necessidades especiais;
Minorias étnicas e comunidades imigrantes; e
Cidadãos residentes em regiões remotas/desfavorecidas.

1.ª prioridade — Cidadãos com necessidades especiais ([7])

Cada nova tecnologia traz em si um elevado poder de inclusão ou exclusão das pessoas no seu meio. Esta visão aplica-se com bastante pertinência aos cidadãos com necessidades especiais (CNE), nomeadamente pessoas com deficiência, idosos e acamados. As novas tecnologias permitem ultrapassar barreiras antigas, quer através de ajudas técnicas mais sofisticadas, quer pelas possibilidades dos novos produtos e serviços do mercado.

Mas as novas tecnologias também podem gerar novas dificuldades quando a sua utilização é vedada a pessoas com deficiência. Podem ser exemplos: a documentação usada em ambiente escolar e de trabalho; os conteúdos, as aplicações multimédia; as novas interfaces e características dos equipamentos de comunicações móveis e de televisão digital.

Atendendo:

Às prioridades do XV Governo;
À experiência e evolução resultantes das várias iniciativas nacionais e internacionais em matéria de integração de cidadãos com necessidades especiais na sociedade da informação;
Ao facto de 2003 ser o Ano Europeu das Pessoas com Deficiência.

O Governo decidiu proceder à actualização da Iniciativa Nacional para os Cidadãos com Necessidades Especiais, definida em 1999.

Objectivos. — São objectivos específicos desta prioridade de actuação:

Apoiar o desenvolvimento de novos produtos, conteúdos e serviços que possam beneficiar a qualidade de vida dos cidadãos com necessidades especiais;
Incentivar a utilização das tecnologias da sociedade da informação por parte dos cidadãos com necessidades especiais e das suas organizações;
Minimizar as barreiras digitais criadas na concepção de conteúdos digitais e de interfaces de *software* e *hardware*. São objecto de particular atenção os conteúdos disponibilizados na Internet pela Administração Pública; a documentação e o *software* utilizado no trabalho; as aplicações multimédia para fins educativos; as interfaces das comunicações móveis de terceira geração e da televisão digital terrestre;
Melhorar o sistema de informação e atribuição de ajudas técnicas;
Reforçar os recursos humanos e materiais de apoio, nomeadamente nos ambientes hospitalares e escolares;
Fomentar a partilha de conhecimento especializado e de experiências entre profissionais e pessoas com necessidades especiais;
Introduzir conhecimentos de acessibilidade e tecnologias de apoio na formação de profissionais de tecnologias de informação, reabilitação e educação.

Para atingir estes objectivos, os projectos que se apresentam de seguida estão agrupados em nove áreas distintas: acessibilidade; ajudas técnicas; legislação, regulação e normalização; ciência, inovação e redes de conhecimento; educação; trabalho; acções de sensibilização; cooperação com empresas; cooperação internacional.

Acções e projectos:

TABELA N.º 6

1.ª prioridade — Cidadãos com necessidades especiais ([8])

Prioridades	Acções	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
1. Acessibilidade	Acção 1.1. RTP mais acessível	2005	RTP Ministro da Presidência
	Acção 1.2. Acessibilidade dos sítios Internet da Administração Pública	Contínuo	UMIC Ministérios
	Acção 1.3. ONG na Internet	Contínuo	UMIC FCCN
	Acção 1.4. Intermediação Telefónica	Contínuo	UMIC GT UMTS UTAD
	Acção 1.5. Distribuição de publicações em formato acessível	2004	UMIC Min. Cultura
2. Ajudas Técnicas	Acção 2.1. Sistemas de Informação com Ajudas Técnicas	2005	UMIC UTAD SNRIPD
	Acção 2.2. Programa para Pessoas com Multideficiências	2003	UMIC UTAD
	Acção 2.3. Sistema de atribuição de Ajudas Técnicas	2004	SNRIPD Min. Educação IEFP Min. Saúde
	Acção 2.4. Ajudas Técnicas nos Hospitais	2005	UMIC Min. Saúde
3. Legislação, Regulamentação e Normalização	Acção 3.1. Serviço Público de Televisão	Contínuo	UMIC Ministro da Presidência ICS
	Acção 3.2. Serviço Universal de Telecomunicações	2005	UMIC ANACOM
	Acção 3.3. Condições para Concessão de Apoios Estatais	Contínuo	UMIC POSI
	Acção 3.4. Cadernos de Encargos de Concurso Públicos	Contínuo	UMIC Min. Finanças
	Acção 3.5. Normas Nacionais de Acessibilidade	2003	UMIC IPQ
	Acção 3.6. Teletrabalho	2004	UMIC SNRIPD
4. Redes de Ciência, Inovação e Conhecimento	Acção 4.1. Programa CITRA - Ciência e Inovação em Tecnologias, Reabilitação e Acessibilidade	2003	Min. Ciência Ens. Sup. SNRIPD UMIC POSI
	Acção 4.2. Redes Nacionais Temáticas	Contínuo	UMIC

Prioridades	Acções	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
5. Educação	Acção 5.1. Plano Nacional de Informática nos Apoios Educativos	2004	UMIC Min. Educação uARTE
	Acção 5.2. Ensino à Distância	Contínuo	UMIC Min. Educação Min. Ciência Ens. Sup. Op. Telecom. Fab. Equip.
	Acção 5.3. Educação para a Acessibilidade e Reabilitação no Ensino Superior	Contínuo	Min. Ciência Ens. Sup. UMIC SNRIPD Assoc. Prof.
	Acção 5.4. Engenharia de Reabilitação e Acessibilidade	2005	Min. Ciência Ens. Sup.
	Acção 5.5. Apoio a Estudantes do Ensino Superior	2004	Min. Ciência Ens. Sup. UMIC Inst. Ens. Sup.
	Acção 5.6. Centros de Avaliação dos Alunos com Deficiência	2004	UMIC Min. Educação
6. Trabalho	Acção 6.1. Informação Especializada para o Trabalho	2004	IEFP
	Acção 6.2. Acessibilidade à Documentação e ao Software utilizado no Trabalho	2004	UMIC IDICT
	Acção 6.3. Medidas de Incentivo ao Teletrabalho	Contínuo	UMIC SNRIPD
7. Acções de Sensibilização	Acção 7.1. Programa de Rádio	2004	UMIC ICS
	Acção 7.2. Sensibilização sobre utilização da Internet	2005	UMIC IPJ
8. Cooperação com Empresas	Acção 8.1. Compromissos Operadores Comunicações Móveis	Contínuo	UMIC ANACOM
	Acção 8.2. Fórum Permanente de Telecomunicações e Internet	2004	UMIC ANACOM
	Acção 8.3. Mecenato para a Sociedade da Informação	Contínuo	UMIC ANACOM
	Acção 8.4. Sintetizadores de Fala	Contínuo	UMIC
	Acção 8.5. Manuais Escolares	Contínuo	UMIC Min. Educação
	Acção 8.6. Material Informático	Contínuo	UMIC
	Acção 8.7. Aplicações Cidadãos com Necessidades Especiais	Contínuo	UMIC GT UMTS
	Acção 8.8. Documentação em Formato Acessível	2005	UMIC GT UMTS
	Acção 8.9. Georeferenciação	2005	UMIC GT UMTS
	Acção 8.10. Ofertas Especiais	2005	UMIC GT UMTS
	Acção 8.11. Serviço de Apoio	2005	UMIC GT UMTS
	Acção 8.12. Formação e Ajuda em Linha	2005	UMIC GT UMTS
9. Cooperação Internacional	Acção 9.1. Planos de Acção eEurope	Contínuo	UMIC SNRIPD
	Acção 9.2. Governo Electrónico no espaco Ibero-Americano	Contínuo	UMIC
	Acção 9.3. Processamento Digital de Língua Gestual	2004	Min. Neg. Estrang. Min. Ciência Ens. Sup. UMIC

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

2.ª prioridade — Minorias étnicas e comunidades imigrantes

Num contexto social e económico mundial extremamente incerto, Portugal assiste ao aumento acelerado da imigração (de diferentes expressões linguísticas, culturais e religiosas) e ao aparecimento de novos locais de origem de imigrantes, cuja integração na sociedade e economia se quer rápida e efectiva de forma a evitar a marginalização e comportamentos de xenofobia e racismo.

Para a correcta integração dos imigrantes, o acesso à informação é indispensável: daí a importância da sociedade da informação e, em particular, das TIC. Com o desenvolvimento da sociedade da informação, o fenómeno da imigração assume contornos concretos e novos, que é preciso ponderar.

As TIC facilitam a inserção e penetração na cultura de um país, permitindo um verdadeiro intercâmbio social e cultural, em direcção a uma sociedade multicultural, onde cada pessoa e cada grupo possam viver os seus direitos de residência e cidadania.

Segundo os Censos realizados pelo INE em 2001, existiam perto de 350 000 cidadãos oriundos de outros países a habitar em Portugal, representando cerca de 3,3% da população e uma parte significativa da força laboral (8%).

Os imigrantes estão expostos a uma sociedade digital, no trabalho, em casa e no seu meio envolvente, à qual têm que se adaptar. Muitos destes imigrantes têm poucos meios para ultrapassar a fractura digital, por motivos culturais, nacionais, étnicos e financeiros.

Objectivos. — São objectivos específicos desta prioridade de actuação:

Contemplar a variedade linguística e cultural nos serviços relevantes para as comunidades imigrantes e minorias étnicas;
Desenvolver conteúdos e serviços adequados às comunidades em causa;
Promover a criação e desenvolvimento de comunidades em linha;
Desenvolver estruturas de apoio adequadas com participação de todos os sectores;
Promover a aprendizagem do português;
Reforçar a formação, com especial destaque para a área de TIC;
Reconhecer as qualificações já adquiridas e promover oportunidades sociais e profissionais.

Acções e projectos:

TABELA N.º 7

2.ª prioridade — Minorias étnicas e comunidades imigrantes — Acções propostas

Acções	Descrição	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
1.2.2.1. Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante (CNAI)	Promover a digitalização dos conteúdos e a informatização dos Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante de Lisboa e Porto, sustentando o atendimento e resolução integrada dos pedidos com um sistema informático em rede.	2004	UMIC CNAI
1.2.2.2. Pontos de Acesso Públicos à Internet (PAPI)	Criar um Ponto de Acesso Público à Internet em Lisboa e um outro no Porto com apoio específico à utilização por parte das principais comunidades imigrantes existentes nestes centros urbanos.	2004	UMIC CNAI
1.2.2.3. Diploma de Competências Básicas de Informática para Imigrantes	Dinamizar sessões de formação de nível básico em TIC, associando a aprendizagem do Português através do software disponível.	2005	UMIC Min. Educação
1.2.2.4. Aprendizagem da Língua Portuguesa	Dinamizar sessões de formação de Português, recorrendo não só ao ensino presencial, mas também aos Centros de Educação Virtual através das potencialidades da Internet em Banda Larga.	2006	UMIC Min. Educação
1.2.2.5. Projecto-Piloto de Ajustamento da Procura à Oferta de Imigração para o Mercado de Trabalho	Desenvolver um modelo que permita a interligação entre o Alto Comissariado para os Imigrantes e Minorias Étnicas (ACIME), Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) e os Consulados Portugueses para Gestão em tempo real das necessidades de mão-de-obra e seu recrutamento nos países de origem.	2006	ACIME IEFP Consulados
1.2.2.6. Linha SOS Imigrantes	Promover a criação de uma linha telefónica de atendimento para apoiar os imigrantes no processo de integração social.	2005	ACIME

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

3.ª prioridade — Cidadãos residentes em regiões remotas/desfavorecidas

A sociedade da informação pode ter um papel importante na diminuição das assimetrias regionais que ainda se verificam em Portugal. O uso das TIC permite a criação de comunidades regionais mais fortes e viáveis, um melhor investimento e mais oportunidades ao mesmo tempo que promove a acessibilidade e a qualidade de vida.

As TIC permitem a descentralização da informação, dos serviços e da actividade económica, promovendo a fixação da população, a criação de novos negócios, o aproveitamento das oportunidades em pé de igualdade e uma melhor distribuição da riqueza nacional. Com efeito, embora estejam entre as que mais benefícios podem usufruir do desenvolvimento da sociedade da informação, as regiões mais remotas ou de menor densidade populacional são as que apresentam uma menor penetração de TIC.

Objectivos. — São objectivos específicos desta prioridade de actuação:

Potenciar o interesse público e privado, de forma a incentivar o investimento, em particular:

Numa infra-estrutura de banda larga adaptada;
Na educação e formação das populações locais;
Na aquisição de meios de acesso — quer pelas entidades públicas locais, empresas e cidadãos — pouco interessante para os operadores privados em locais de baixa adesão derivada da baixa densidade populacional (limitação potencialmente solucionada pela Internet sem fios ou pela tecnologia via satélite).

Acções e projectos:

TABELA N.º 8

3.ª prioridade — Cidadãos residentes em regiões remotas/desfavorecidas — Acções propostas

Acções	Descrição	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
1.2.3.1. Espaços Comunitários	Promover a criação de novos espaços públicos com acesso gratuito à Internet em Banda Larga e actualização dos espaços públicos já existentes.	Contínuo	UMIC, Ministério da Cultura, municípios e mercado
	Promover a criação de novas unidades móveis de estímulo à experimentação e utilização da Banda Larga nos concelhos mais desfavorecidos.	2004	UMIC e mercado
	Incentivar a iniciativa privada para a criação de espaços públicos de utilização paga para acesso à Internet de Banda Larga.	Contínuo	UMIC, mercado e operadores
	Apoiar o desenvolvimento de modelos de negócio auto-sustentáveis para a gestão e operação dos espaços comunitários.	2004	UMIC e mercado
1.2.3.2. Promoção da Utilização da Internet	Promover a Internet nas Comunidades Locais: sob a óptica: valor percebido – custos de acesso; vantagens únicas.	Contínuo	UMIC
1.2.3.3. Centros de Atendimento Virtuais	Promover a criação de locais de acesso aos serviços do Portal do Cidadão nas freguesias mais desfavorecidas e geograficamente afastadas do centros de atendimento dos serviços públicos.	2004	UMIC, municípios e organismos públicos
	Promover a criação e utilização de Centros de Ensino Virtuais, em interligação com escolas e universidades, nas freguesias mais desfavorecidas e geograficamente afastadas daquelas instituições.	2004	UMIC, Ministério da Educação e mercado
	Promover a criação e utilização de Centros de Saúde Virtuais para diagnóstico remoto, em interligação com a rede nacional de saúde, nas freguesias mais desfavorecidas e geograficamente afastadas dos serviços prestados pela rede.	2005	UMIC, Ministério da Saúde e mercado
1.2.3.4. Bolsa de Emprego Local	Bolsa de Emprego em Linha orientada aos negócios e comunidades regionais.	2004	MSST
1.2.3.5. Regiões Digitais	Criar as condições para o desenvolvimento de comunidades regionais de interesses.	2006	UMIC POSI
1.2.3.6. Portal de Atendimento Único do MADRP	Portal único com os serviços do Ministério da Agricultura, Desenvolvimento Rural e Pescas.	2005	MADRP

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 3 — Assegurar uma presença universal

O investimento no desenvolvimento da sociedade da informação em Portugal, deve ser aproveitado para reforçar a presença universal da língua e cultura portuguesas, assegurar serviços públicos de qualidade aos cidadãos residentes no estrangeiro e garantir a articulação com fóruns internacionais.

Neste contexto este eixo de actuação assenta sobre três prioridades:

1.ª prioridade — Assegurar serviços públicos de qualidade aos portugueses no estrangeiro;
2.ª prioridade — Assegurar a presença em fóruns internacionais;
3.ª prioridade — Reforçar a presença universal da cultura e língua portuguesas.

1.ª prioridade — Assegurar serviços públicos de qualidade aos portugueses no Estrangeiro

A utilização das tecnologias de informação e comunicação permitem proporcionar uma gama de serviços e de informações aos portugueses residentes no estrangeiro que a sua dispersão geográfica tornava difícil de executar através de meios presenciais, nomeadamente, através dos consulados.

Portugal irá utilizar as oportunidades proporcionadas pelas tecnologias de informação e comunicação de forma a melhorar significativamente a prestação de serviços e de informações aos portugueses residentes no estrangeiro, bem como reforçar os laços de afectividade entre estes e Portugal.

TABELA N.º 9

Assegurar serviços públicos de qualidade para os portugueses residentes no estrangeiro — Acções propostas

Acções	Descrição	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
1.3.1.1. Serviços Públicos Universais	Assegurar um Portal das Comunidades Portuguesas permanentemente actualizado com informação relevantes e útil para o cidadão residente no estrangeiro (ex. Guia do Regresso, Direitos dos Cidadãos, etc.) e com links aos principais portais temáticos portugueses, nomeadamente: portal da cultura, portal do governo, portal do cidadão, portal do turismo, portal das regiões autónomas e portal das autarquias.	Contínuo	UMIC / MNE
	Assegurar que o Portal do Cidadão contenha informação específica aos cidadãos residentes no estrangeiro (directamente ou em ligação ao portal das Comunidades Portuguesas) e que permita uma utilização plena de serviços públicos interactivos pelos cidadãos residentes no estrangeiro, sujeito às condicionantes de autenticação e segurança necessários (ex. inscrição electrónica prévia no consultado).	Contínuo	UMIC / Entidades Públicas envolvidas
1.3.1.2. Modernização da Administração Pública associada aos portugueses residentes no estrangeiro	Assegurar que a modernização da rede informática dos consultados é acompanhada de acções de formação dos funcionários consulares, da normalização e simplificação de procedimentos e de novas formas de interacção com o público nos consulados (ex. possibilidade de consulta electrónica em cada consulado por parte dos seus utilizadores, introdução de dados pelos funcionários públicos directamente em sistemas informáticos integrados).	2005	MNE
	Reforçar a capacidade e racionalização das redes de comunicação do Ministério dos Negócios Estrangeiros.	2005	MNE
	Automatizar processos electrónicos que melhorem o serviço de gestão das malas diplomáticas.	2004	MNE
	Construir uma base de dados dos portugueses residentes no estrangeiro e luso-descendentes que participam nas iniciativas promovidas pelo Estado português a nível da juventude, associativismo, política, economia, cultura e terceira idade.	2003/04	UMIC / CEGER / Inst. de Informática / MNE
1.3.1.3. Promoção da Ligação Electrónica a Portugal	Assegurar a ligação / inclusão dos sites das diversas associações portuguesas no estrangeiro no Portal das Comunidades Portuguesas.	2003	UMIC / MNE / CEGER
	Patrocinar concursos anuais de Internet associados a Portugal (sobre cultura, economia ou política portuguesa) para associações e jovens portugueses.	Contínuo	UMIC / MNE
	Patrocinar o *site* da Confederação Mundial dos Empresários de Língua Portuguesa.	2003	UMIC / MNE
	Proporcionar ao Conselho das Comunidades Portuguesas (ou seu sucedâneo) uma ferramenta de trabalho conjunto através da Internet que ligue todos os conselheiros a nível mundial com a Secretaria de Estado das Comunidades Portuguesas.	2003	UMIC/ MNE / CEGER
	Proporcionar aos leitores do Instituto Camões uma ferramenta de trabalho conjunto através da internet que ligue todos os leitores a nível mundial com o Instituto Camões, a Secretaria de Estado das Comunidades Portuguesas e o Ministério da Ciência e do Ensino Superior.	2003 - 2004	UMIC / CEGER / Instituto Camões / MNE / MCES
	Proporcionar aos professores de português no estrangeiro do ensino oficial e associativo uma ferramenta de trabalho conjunto através da Internet que ligue todos os professores a nível mundial com a Secretaria de Estado das Comunidades Portuguesas e o Ministério da Educação.	2003 - 2005	UMIC / CEGER / Ministério da Educação / MNE
	Proporcionar estágios em Portugal a jovens cientistas portugueses, residentes no estrangeiro, na áreas das TIC.	2003 - 2006	UMIC / MNE

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

2.ª prioridade — Assegurar a presença em fóruns internacionais

As decisões sobre as políticas para o desenvolvimento da sociedade da informação são cada vez mais influenciadas e determinadas por organismos internacionais, conforme ilustrado no relatório de diagnóstico da situação actual sobre a sociedade da informação ([9]).

Portugal deverá reforçar a sua participação e proactividade nos diversos organismos e fóruns internacionais que influenciam o desenvolvimento da sociedade da informação.

TABELA N.º 10

Assegurar a presença em fóruns internacionais — Acções propostas

Acções	Descrição	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
1.3.2.1. Presença Activa em Fóruns Internacionais	Elaboração de um registo de todos os representantes em *foras* europeus e a definição de um formulário electrónico de reporte obrigatório para uma base de dados partilhada e acessível por todos os ministérios.	2003	UMIC / CEGER
	Contributo para a elaboração de um Plano de Acção Ibero-americano.	2003	UMIC
	Fomentar o intercâmbio com a CPLP e patrocínio de acções de desenvolvimento nos PALOP e Timor.	Contínuo	UMIC / MNE

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

3.ª prioridade — Reforçar a presença universal da cultura e língua portuguesas

Vivemos num mundo cada vez mais global e dominado pela informação e pelo conhecimento, onde às fronteiras territoriais se sobrepõem fronteiras virtuais caracterizadas por blocos culturais e linguísticos dominantes.

Tendo Portugal uma tradição universalista e sendo a língua portuguesa uma das mais faladas a nível mundial, devemos assumir uma aposta numa forte presença universal através da Internet.

Este desiderato só se cumpre com um desenvolvimento endógeno da sociedade da informação, nomeadamente na produção de conteúdos multimédia atractivos. Adicionalmente, as acções definidas nas duas prioridades precedentes, contribuem decisivamente para este objectivo.

TABELA N.º 11

Reforçar a presença universal da cultura e língua portuguesas — Acções propostas

Acções / Projectos	Descrição	Conclusão Ano	Entidade Responsável
1.3.3.1. Presença Universal da Cultura e Língua Portuguesas	Apoiar a criação do Portal da Cultura, com uma forte orientação para um público universal.	2004	UMIC / Ministério da Cultura
	Assegurar que o Portal do Cidadão tem uma forte componente para visitantes, investidores estrangeiros e cidadãos portugueses residentes no estrangeiro.	2004	UMIC
	Incentivar a actualização da programação da RTPi por forma a conter conteúdos mais interessantes e interactivos e promover a a distribuição digital multiplataforma - Internet, UMTS, iTV.	Contínuo	RTP / PCM

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

2.º pilar — Novas capacidades

Um dos principais desafios do nosso país, definido no Programa do Governo e nas Grandes Opções do Plano é a qualificação dos Portugueses. Neste contexto, as tecnologias de informação e comunicação (TIC) podem dar um contributo da maior relevância.

A utilização das TIC pode melhorar grandemente a qualidade da aprendizagem, facilitar o acesso a recursos e serviços de educação e formação, bem como promover o intercâmbio cultural e pedagógico à distância.

A eficácia dos sistemas educativos assenta inteiramente sobre a eficácia das abordagens pedagógicas. Neste contexto, o sistema de educação deve integrar cada vez mais as TIC, sendo a aprendizagem electrónica a primeira prioridade a adoptar, acentuando a importância dos ambientes de aprendizagem aberta, interactiva e no ensino virtual. Simultaneamente, é necessário virar os sistemas de ensino e formação para um conceito de aprendizagem ao longo da vida, que será a força motriz da competitividade económica, a empregabilidade e a coesão digital.

Estes não serão desafios fáceis para Portugal, uma vez que nos encontramos bastante atrás dos outros países em termos de metas definidas nos Planos de Acção eEurope 2002 e eLearning, evidente no baixo número de computadores por cada 100 alunos e a baixa utilização de computadores e da Internet pelos professores, nos vários níveis de ensino. Acresce ainda o facto de que o nível de educação médio de educação escolar e superior dos portugueses são baixos, o que, aliado às limitações financeiras das famílias em causa, dificulta a percepção da utilidade das TIC por estas pessoas e a adopção do processo de aprendizagem electrónica.

Nesse sentido, é preciso actuar em várias frentes: melhorar as infra-estruturas; desenvolver novas competências profissionais nos educadores e formadores, principais agentes de disseminação do conhecimento e introduzir a aprendizagem electrónica nos processos educativos.

Visão. — «Novas capacidades» significa habilitar os Portugueses através da utilização de tecnologias de informação e comunicação de forma a: promover uma cultura digital em todos os portugueses; melhorar o sistema de aprendizagem no ensino básico, secundário, superior e ao longo da vida; formar todos os portugueses em tecnologias de informação e comunicação.

Pretende-se, desta forma, atingir uma sociedade plenamente habilitada em termos de tecnologias de informação e comunicação, com sistemas de ensino eficazes e reconhecidos, suportados pela aprendizagem electrónica, com uma cultura digital madura que constitui o alicerce de uma sociedade do conhecimento.

A realização daquela visão depende do desenvolvimento de acções em quatro eixos distintos, a saber:

Habilitar cedo;
Campus virtuais;
Aprendizagem ao longo da vida;
Novas tecnologias para a sociedade da informação.

O eixos de actuação definidos seguem uma lógica cronológica da vida do cidadão de forma a constituírem um todo coerente em termos do ponto de vista do cidadão e a permitir trabalhar de forma diferenciada na pirâmide demográfica.

Eixo n.º 1 — Habilitar cedo

As acções deste eixo de actuação incidem predominantemente sobre os alunos do ensino básico e secundário, de uma forma massificada. O objectivo é focalizar num conjunto de acções de base e de efeito multiplicador, mais do que dispersar esforços numa multitude de acções com eficácia reduzida e de difícil gestão.

Pretende-se, desta forma, garantir que as novas gerações são «catapultadas» cedo para uma cultura e capacidade digital apuradas, gerando um impacto estruturante na habilitação dos portugueses em termos geracionais.

Objectivos. — Os objectivos ambiciosos que propomos atingir requerem atenção a um conjunto de medidas e acções que devem ser endereçadas:

Reestruturação e massificação dos sistema de formação em competências básicas TIC, de forma a envolver todos os portugueses;
Actualização do currículo escolar de forma a incluir disciplinas de ensino das TIC;
Formação de professores e de gestores do sistema educativo tanto para ministrarem formação em TIC, como para utilização das TIC nos seus processos de ensino;

Habilitação do sistema de ensino com redes de comunicação mais eficazes e de banda larga e reforço dos equipamentos básicos, como o número de computadores por cada 100 alunos e ligações à Internet;

Introdução progressiva dos meios electrónicos nos processos pedagógicos — aprendizagem electrónica;

Melhoramento dos sistemas de gestão do sistema educativo utilizando as TIC;

Melhoramento do relacionamento entre os sistema educativo e a sociedade, principalmente dos pais dos alunos, utilizando meios electrónicos;

Generalização do processo de digitalização de conteúdos (incluindo os de natureza histórica) de forma a constituir um espólio digital, com todas as vantagens associadas.

Acções e projectos:

TABELA N.º 12

Habilitar cedo — Acções propostas

Acções	Descrição	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
2.1.1. Programa "Um Computador por Professor"	Montagem de um sistema com fornecedores, banca e retalhistas que permita a todos os professores que o desejem, comprarem computadores por preço reduzidos e com juros bonificados.	2003	UMIC Min. Educação
2.1.2. Introdução de Formação em TIC	Introdução de uma disciplina de formação em TIC no 9º e 10º ano de escolaridade (de 1,5 e 3 horas semanais respectivamente) já no ano lectivo 2004/05, o que envolverá formação de aproximadamente 1.800 professores, apetrechamento de 1.000 salas de aula ou adopção da tecnologia WiFi, aquisição de aproximadamente 15.000 computadores	2003-04	Ministério da Educação
2.1.3. Introdução da Aprendizagem Electrónica	Trabalho a desenvolver em parceria com escolas europeias, coordenado pelos Centros de Competência Nónio e articulado com iniciativas e projectos europeus (ex. Schoolnet, Valnet, etc.) – refere se aqui um projecto incluído no sétimo pilar, referente a conteúdos, que permitirá aos professores desenvolverem os seus próprios conteúdos interactivos sem necessitarem de conhecimentos técnicos	Contínuo	Ministério da Educação
2.1.4. Sistema Nacional de Certificação em TIC	Acessível a todos os portugueses, seguindo um modelo modular, integrando três níveis: competências básicas em TIC (familiarização e combate à info-exclusão); competências intermédias (população activa); competências profissionais (responder à procura de quadros médios). Em estudo a possibilidade de integração deste sistema na escolaridade obrigatória	2003-06	UMIC e várias entidades
2.1.5. Programa de Formação de Professores	Formação de mais de 100.000 professores sobre a utilização das TIC no ensino e de cerca de 1.000 gestores escolares sobre a utilização das TIC na gestão	2003-06	Ministério da Educação
2.1.6. Sistema de Informação e de Avaliação das Escolas	Concepção e desenvolvimento de um sistema de informação que suporte o planeamento estratégico, a avaliação do sistema educativo e gestão eficáz: permitirá criar um ponto de contacto único entre o Ministério da Educação e as escolas, profissionalizar a gestão das escolas, implementar um novo sistema de pagamento de vencimentos	2004	Ministério da Educação
2.1.7. Sistema online de Reclamações e Pedidos de Informação	Disponibilização de um serviço online de reclamações e de pedidos de informação referentes ao sistema educativo, para professores, pais e público em geral, integrado num sistema nacional de aferição da qualidade dos serviços públicos.	2003-04	UMIC / Ministério da Educação
2.1.8. Novo regime de Concurso de Docentes	Criar um sistema electrónico de apoio ao sistema de candidaturas / concurso de docentes, incluindo candidaturas online, formulários electrónicos e acesso online a resultados pedidos	2003-04	Ministério da Educação e Ministério da Ciência e Ensino Superior
2.1.9. Sistema de Documentação Documental, Arquivística, Histórica e Museológica do Ministério da Educação	Em articulação com o Portal da Cultura, permitirá a disponibilização de informação integrada e completa nestas matérias, com conteúdos gratuítos e conteúdos pagos.	2004-05	Ministério da Educação / Ministério da Cultura / UMIC / articulação com editoras
2.1.10. Reequacionamento da Rede Ricome	Racionalização das infraestruturas do Ministério da Educação por forma a evitar redundâncias e aumentar largura de banda	2003-04	Ministério da Educação

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 2 — Programa e-U (campus virtuais)

A utilização das tecnologias de informação e comunicação permitirá aceder a um conhecimento académico de maior qualidade, de forma mais fácil, mais rápida e barata, através das TIC permitindo melhorar a aprendizagem e a empregabilidade do utilizador e a produtividade e reputação das instituições de ensino superior.

Pretende-se que as instituições do ensino superior passem a funcionar em formato predominantemente digital, obrigando a uma mudança de cultura e de processos de ensino e aprendizagem, elevando significativamente o nível qualitativo da aprendizagem universitária em Portugal.

Objectivos. — O desenvolvimento da sociedade da informação no ensino superior está condensada num projecto integrado e mobilizador, designado de Programa e-U (campus virtuais).

Este é um programa nacional, que visa dotar todas as universidades e politécnicos com redes sem fios (*wireless,* com tecnologia Wi-Fi) de banda larga, colocar os conteúdos de gestão administrativa e pedagógicos dos estabelecimentos de ensino superior em ambiente Internet e facultar, aos alunos e professores, portáteis preparados para esta tecnologia, a preços reduzidos. Pretende-se que Portugal consiga «saltar etapas» de forma a conquistar uma posição de destaque na União Europeia como um caso de liderança nesta área. Nesse sentido, é necessário uma mudança de cultura e de processos de trabalho junto das instituições que irão albergar as redes sem fios.

Adicionalmente, pretende-se colocar na Internet o maior número de conteúdos possível, referentes ao ensino superior e à pesquisa científica, através de vários portais, uma vez que a Internet permite agregar e partilhar informação a custos muito reduzidos e o impacte desta divulgação tem um enorme valor social e económico.

Para além deste programa, existe um conjunto de acções, apresentadas na tabela seguinte.

Acções e projectos:

TABELA N.º 13

Campus virtuais — Acções propostas

Acções	Descrição	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
2.2.1. Programa e-U (Campus Virtuais)	Generalização a todas as universidades e estabelecimentos do ensino superior do Programa Campus Virtuais – eU, que visa dotar estas instituições com redes sem fios de banda larga, digitalizar conteúdos pedagógicos, webizar processos de gestão e proporcionar computadores a todos os alunos a preços acessíveis e bonificados.	2003/ 04	UMIC / Ministério da Ciência e Ensino Superior (MCES)
2.2.2. Criação do Portal Biblioteca Virtual	Portal que integra o acesso às diversas bibliotecas especializadas por unidade orgânica. Envolve a descrição, catalogação, indexação bibliográfica e carregamento em bases de dados on-line, em colaboração com a Biblioteca Nacional e o Consurtium for European Research Libraries.	IICT 2003 2003/06	MCES
2.2.3. Portal do MCES	Portal institucional do MCES que agrega acessos a todos os organismos sob a tutela do Ministério (envolve o desenvolvimento de sítios de todos os organismos do MCES) e permite um relacionamento online com o público (todos os formulários necessários às relações Estado-cidadão no domínio do MCES) Envolve a digitalização e colocação online de arquivos históricos audio-visuais, ultramarinos e museológico	2003 / 04	MCES
2.2.4. Directório online de teses e dissertações	Descrição, indexação, digitalização e carregamento em bases de dados de sumários e teses e dissertações, com o apoio da Biblioteca Nacional, permitindo valorizar socialmente o trabalho científico produzido nas universidades portuguesas	2005	MCES / Biblioteca Nacional
2.2.5. Disponibilização online do processo de candidatura de acesso e ingresso do estudante ao ensino superior	Disponibilização online de nota de candidatura, boletins de candidatura e outros formulários	2005	DGESup
2.2.6. Disponibilização online do processo de candidatura a bolsas	Inclui colocação de todos os formulários e instruções online, consulta de resultados em tempo real e ligação a um sistema de atendimento telefónico	2003	FAE
2.2.7. Portal Nacional do Emprego Científico e Tecnológico	Portal ligará os estabelecimentos do ensino superior, com instituições de I&D e empresas, aproximando a universidade das empresas	2003-2004	FCT / GRICES
2.2.8. Portal de mobilidade científica e tecnológica com ligação ao portal europeu de mobilidade de investigadores	Este projecto irá promover a inserção dos investigadores portugueses numa rede internacional de investigação, o que tem o potencial de alavancar esforços isolados num mercado pequeno como Portugal	2003-2004	FCT / GRICES
2.2.9. Implementação da rede ScienTI	Inclui construção e teste de base de dados	2003-2004	FCT
2.2.10. Desenvolver uma intranet e portal interno do MCES	Desenvolvimento de uma rede integrada e de um portal corporativo por forma a melhorar a coesão interna, produtividade e facilitar o trabalho aos funcionários do MCES, incluindo uma estrutura de correio electrónico entre todas as unidades orgânicas	2004-2005	Secretaria – Geral do MCES

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 3 — Aprendizagem ao longo da vida

A aprendizagem ao longo da vida envolve toda a actividade de aprendizagem em qualquer momento da vida,

com o objectivo de melhorar os conhecimentos, as aptidões e competências, no quadro de uma perspectiva pessoal, cívica, social e ou relacionada com o emprego, independentemente da idade e condição social e étnica.

Objectivos. — Pretende-se prover os cidadãos de todas as idades de meios para circular livremente entre espaços de aprendizagem, empregos, regiões e países, capitalizando ao máximo os seus conhecimentos e as suas competências. Os sistemas educativos terão um papel fundamental na materialização destes objectivos.

Acções e projectos:

TABELA N.º 14

Aprendizagem ao longo da vida — Acções propostas

Acções	Descrição	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
2.3.1. Desenvolver cursos de aprendizagem electrónica	Promover a realização de cursos de pós-graduação, de especialização ou de reorientação de competências no domínio das TIC e disponibilização de plataformas de aprendizagem electrónica	Contínuo	MCES / UMIC / Min. Educação
2.3.2. Orientação Profissional	Fornecer orientação profissional aos trabalhadores que necessitem de novas competências aquando da introdução de novos métodos de trabalho ou em termos de gestão da sua carreira	2004	MSST / Confederações / Associações e Sindicatos
2.3.3. Código de Responsabilidades de Formação	Elaboração de um código de responsabilidade mútua entre empresa e empregados para formação contínua	2004	MSST / Confederações / Associações e Sindicatos

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 4 — Novas tecnologias para a sociedade da informação

O desenvolvimento de novas tecnologias de informação e comunicação permitem saltos de capacidade e de desenvolvimento. Por este motivo, é fundamental que Portugal acompanhe o desenvolvimento das tecnologias emergentes de forma a estar a par com outros países em termos de oportunidade de desenvolvimento.

Duas novas tecnologias, o protocolo IPv6 (Internet Protocol versão 6) e as redes de computação *(grid computing)* irão redesenhar as futuras redes de informação e os processos de funcionamento dos utilizadores no futuro. Estas novas tecnologias terão um impacte global em toda a cadeia de valor das empresas, dos centros de investigação e laboratórios.

IPv6. — A organização IETF ([10]) definiu o novo protocolo IP, na versão 6, antecipando as futuras evoluções, nomeadamente no que diz respeito aos países com escassez de endereços, ao aumento exponencial de equipamentos móveis, ligações fixas em banda larga, autómatos industriais ou domésticos.

Entre as principais vantagens do IPv6 destacam-se: maior número de endereços (o novo protocolo passa de um endereçamento de 32 bits a 128 bits, permitindo um número quase ilimitado de endereços); simplificação dos acessos; simplificação da configuração das redes; gestão da mobilidade; securização das trocas de informação; gestão de endereços dinâmicos; tecnologia amadurecida.

Grid computing. — A globalização dos recursos informáticos e dos dados *(grid computing)* consiste na possibilidade de oferecer aos utilizadores recursos informáticos virtualmente ilimitados tanto em capacidade de armazenamento de informação como de capacidade de cálculo, repartindo-os de forma dinâmica num conjunto de equipamentos e oferecendo ao utilizador um acesso transparente de recursos.

Corresponde assim a uma revolução, passando-se de estações de trabalho para redes dinâmicas, heterogéneas e transparentes denominadas de grelhas de cálculo *(grid computing),* interligando equipamentos informáticos *standards,* plataformas experimentais e equipamentos de cálculo ou de armazenamento de informação utilizando uma rede de Banda Larga.

Entre as principais vantagens do *grid computing* destacam-se: potência de cálculo quase infinita; sem limitações de potência do processador; sem limitações de capacidade de armazenamento de informação das máquinas; custo.

Acções e projectos:

TABELA N.º 15

Projectos a desenvolver no âmbito das «novas tecnologias para a sociedade da informação»

Acções	Descrição	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
2.4.1. IPV6 Task Force	Contribuir para a adopção nacional da nova versão do protocolo IP, versão 6. Divulgar junto do mercado e estimular políticas de adopção generalizada do IPv6 em Portugal	2004	FCCN, UMIC
2.4.2. Iniciativa Nacional Grid Computing	Dinamizar uma estratégia nacional para o desenvolvimento de uma iniciativa portuguesa para a computação em rede	2004	FCCN, UMIC
2.4.3. Computer Griding Focal Point	Instalação de um centro de referência que recolha e distribua a informação, contribua para o encorajamento à participação em consórcios e contribua para o desenvolvimento de um esforço nacional coerente.	2004	FCCN
2.4.4. Programa de Bolsas	Canalizar bolsas de estudo no âmbito do 6º Programa Quadro para a SI na área do IPV6 e do Grid Computing	2004	UMIC, FCCN
2.4.5. Candidaturas a financiamentos internacionais	Apresentação de candidaturas a fundos de apoio ao 6º Programa Quadro de Ciência e Tecnologia	Contínuo	MCES, FCCN
2.4.6. Divulgar o IPV6 e Grid Computing	Promover o IPV6 e as redes de computação com o suporte de empresas tecnológicas.	Contínuo	FCCN, UMIC

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

3.º pilar — Qualidade e eficiência dos serviços públicos

Para o XV Governo Constitucional, no contexto actual, o desenvolvimento do governo electrónico é um impulso importante para o desenvolvimento da sociedade da informação ([11]).

O governo electrónico é um processo suportado no desenvolvimento das tecnologias de informação, que coloca o cidadão e as empresas no centro das atenções, melhora a qualidade e a comodidade dos serviços e reforça os meios de participação activa no exercício de cidadania. Simultaneamente, aumenta a eficiência, reduz custos e contribui para a modernização do Estado.

Todas as entidades públicas têm de se focalizar no essencial — no cidadão individual (pessoas) e colectivo (empresas), os clientes dos serviços públicos.

A Administração Pública deve melhorar o modelo de prestação de serviços ao cliente, criando novas formas (canais) alternativas para o contacto e prestação de serviços, deixando ao critério de cada cliente a escolha final da forma como deseja ser servido. Para este efeito, tem de modificar os seus métodos de trabalho, assim como os seus processos de aprendizagem.

FIGURA 9

Novo modelo para a prestação de serviços do governo electrónico

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Visão. — A visão do governo electrónico para Portugal consiste em colocar o sector público entre os melhores prestadores de serviços no nosso país.

Esta visão deve ser traduzida em serviços públicos de qualidade e eficientes, suportados por soluções tecnológicas racionalizadas, substituindo a anterior visão dominante em Portugal e na Europa de massificar a utilização das tecnologias de informação na Administração Pública e que originou a proliferação de informação e sítios do sector público na Internet.

Missão. — A missão do governo electrónico é proporcionar serviços públicos integrados de qualidade, centrados no cliente e com ganhos de eficiência e racionalização de custos.

A missão deve traduzir as orientações de acção para o futuro. Deste modo, os principais intervenientes no processo de implementação do governo electrónico devem ter missões específicas e claras, mas articuladas, de modo a se atingir os objectivos estratégicos definidos.

Objectivos. — Os objectivos de Portugal para o governo electrónico decorrem das expectativas e ambições do País e do Governo face a esta nova realidade. Estes objectivos servem de motivação e de factor de mobilização para se atingir os resultados pretendidos.

Os objectivos estratégicos definidos dividem-se nas seis áreas seguintes:

TABELA N.º 16

Objectivos estratégicos do governo electrónico

1. Conveniência e Satisfação	Serviços fornecidos a toda a hora, de várias formas e em todo o lado. Os Cidadãos e empresas terão a possibilidade de escolher quais os canais de informação e interacção que desejam utilizar de acordo com as suas preferências e conveniências.
2. Eficiência com menores de custos	Serviços com processos redesenhados e com maior eficiência e redução de custos. Os serviços e as informações estarão integrados, agrupados e apresentados de forma a facilitar o acesso aos serviços para os Cidadão, empresas e departamentos.
3. Transparência	Serviços com processos transparentes a todos. Os Cidadãos conseguirão perceber os processos, aumentando a confiança nos serviços públicos.
4. Participação Democrática	Participação na governação. Os Cidadãos estarão melhor informados e em melhores condições para participar através de um fácil acesso a informação governamental e maior conhecimento dos procedimentos.
5. Liderança do Sector Público	O Estado português promove a Sociedade da Informação através da inovação do sector público. As pessoas verão o Estado como um dos motores da Sociedade da Informação e do Conhecimento.
6. Reconhecimento de Portugal	Portugal será reconhecido pelo seu desenvolvimento do Governo Electrónico. Os Portugueses terão orgulho no funcionamento dos serviços públicos nacionais.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Brevemente, serão definidos indicadores para medir o progresso nestes seis objectivos.

Foram definidos sete eixos de actuação para o desenvolvimento da estratégia de governo electrónico. Assim, o governo electrónico vai-se materializar através de:

1) Serviços públicos orientados para o cidadão;
2) Administração Pública moderna e eficiente;
3) Nova capacidade tecnológica;
4) Gestão eficiente das compras;
5) Racionalização de custos de comunicações;
6) Serviços próximos dos cidadãos;
7) Adesão aos serviços públicos interactivos.

FIGURA 10

Desenvolvimento do governo electrónico

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Dentro de cada um dos eixos de actuação foi identificado um conjunto de prioridades ([12]).

TABELA N.º 17

Sumário das prioridades do Plano de Acção para o Governo Electrónico

Eixo 1 **Serviços Públicos Orientados para o Cidadão**	Eixo 2 **Administração Pública Moderna e Eficiente**	Eixo 3 **Nova Capacidade Tecnológica**	Eixo 4 **Racionalização de Custos de Comunicações**	Eixo 5 **Gestão Eficiente de Compras**	Eixo 6 **Serviços Próximos dos Cidadãos**	Eixo 7 **Adesão aos Serviços Públicos Interactivos**
Prioridade 1.1 **Serviços Públicos Interactivos** (Processo contínuo)	Prioridade 2.1 **Agilizar a Gestão** (Sistemas de informação de apoio à gestão, gestão do conhecimento, comunicação electrónica)	Prioridade 3.1 **Arquitectura Tecnológica** (Diagnóstico, intranet da Administração Pública, Plano Estratégico)	Prioridade 4.1 **Desenvolver um *framework* para as comunicações na Administração Pública** (Normas e medidas com impacto no curto prazo)	Prioridade 5.1 **Definição da estratégia, objectivos e monitorização da evolução das compras electrónicas**	Prioridade 6.1 **Serviços Públicos Locais**	Prioridade 7.1 **Comunicar Serviços Disponíveis** (Campanhas multimédia)
Prioridade 1.2 **Adaptação dos Serviços de Retaguarda (*back-office*) aos novos canais de relacionamento** (Integrar processos)	Prioridade 2.2 **Valorizar os Trabalhadores da Administração Pública** (Formação em TIC, suporte à mobilidade)	**Prioridade 3.2** **Interoperabilidade** (Definição do *framework* de interoperabilidade)	Prioridade 4.2 **Renegociar as Condições Contratuais dos Serviços de Comunicações** (Processo centralizado)	Prioridade 5.2 **Intervenção directa do Estado como agente económico**	Prioridade 6.2 **Modernização da Administração Pública Local**	Prioridade 7.2 **Promover a Confiança nos Serviços Electrónicos** (Política de protecção de dados e privacidade, manual de imagem e design comum)
Prioridade 1.3 **Portal do Cidadão (...)**	Prioridade 2.3 **Massificar a Administração Pública Electrónica** (Portal da Administração e do Funcionário Público)	Prioridade 3.3 **Segurança Digital** (Plano Nacional de Segurança: inclui normas e PKI)	Prioridade 4.3 **Racionalizar as Infra-estruturas de Comunicações da Administração Pública** (Planos de Acção intra e inter-ministerial)	Prioridade 5.3 **Dinamização dos agentes económicos intervenientes no mercado**	Prioridade 6.3 **Descentralização apoiada pelo Governo Electrónico Local**	Prioridade 7.3 **Promover a Utilização e a Experimentação** (Manual de boas práticas, standardização de moradas, avaliação de sítios)
		Prioridade 3.4 **Software** (Diagnóstico e definição de políticas, depósito do código de fonte)	Prioridade 4.4 **Criar novo modelo de gestão das comunicações** (Análise de estrutura organizacional de coordenação)	Prioridade 4.4 **Criação de condições de base para a generalização das compras electrónicas**	Prioridade 6.4 **Infra-estrutura tecnológica**	Prioridade 7.4 **Medir a Satisfação** (Incluído no Plano de Acção Sociedade da Informação)
			Prioridade 4.5 **Melhorar os perfis de utilização das infra-estruturas**		Prioridade 6.5 **Compras Electrónicas Locais**	
					Prioridade 6.6. **Adesão aos Serviços Públicos Locais**	

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

TABELA N.º 18

Sumário dos projectos do Plano de Acção para o Governo Electrónico

Eixo 1 Serviços Públicos Orientados para o Cidadão	Eixo 2 Administração Pública Moderna e Eficiente	Eixo 3 Nova Capacidade Tecnológica	Eixo 4 Racionalização de Custos de Comunicações
Prioridade 1.1 **Promover e assegurar serviços Públicos Interactivos** • Identificação e faseamento dos serviços públicos interactivos a disponibilizar • Mobilização dos Organismos Públicos para a disponibilização dos serviços públicos interactivos	Prioridade 2.1 **Agilizar a Gestão Pública** • Sistemas de Informação de Apoio à Gestão • Prémios "Funcionários / Org. Públicos Inovadores" • Optimização dos Recursos Humanos da AP • Sistema de suporte à decisão • Doc. único do Registo Autom. • Sist. Integ. de Registo e Ident. Civil, Com., Predial e Notarial	Prioridade 3.1 **Definir a Arquitectura Tecnológica** • Definição da Arquitectura Tecnológica • Ligação em Banda Larga de toda a AP	Prioridade 4.1 **Definir Guia normativo para as comunicações na AP** • Criação de um Guia normativo para as comunicações da AP • Promoção do processo de divulgação de medidas a aplicar • Acompanhamento e monitorização dos impactos do processo
Prioridade 1.2 **Adaptar Serviços de Retaguarda (back-office) aos novos canais de relacionamento** • Adaptação dos serviços de retaguarda dos Organismos Públicos aos novos canais de relacionamento • Gestão da Mudança Interna	Prioridade 2.2 **Valorizar os Trabal. da AP** • Formação para Dirigentes • Qualificar os Recursos Humanos da AP para a SI • Programa de formação contínua através de ferramentas de e-Learning • Bolsa de Emprego Público	Prioridade 3.2 **Definir Normas de Interoperabilidade** • Adopção do Guia normativo de interoperabilidade / definição e-GIF (Maio a Julho de 2003)	Prioridade 4.2 **Renegociar condições contratuais dos serviços de comunicações** • Renegociação das Condições Contratuais
Prioridade 1.3 **Criar o Portal do Cidadão e "Portugal.gov.pt"** • Definição e concepção do Portal do Cidadão (incluindo um protótipo) • Construção e Operação do Portal do Cidadão • Vertente Portugueses residentes no estrangeiro • Contact Center interligado com o Portal do Cidadão • Portal do Governo • Portal da Cultura • Portais Temáticos • Desenvolvimento do Portal das Autarquias	Prioridade 2.3 **Massificar a Administração Pública Electrónica** • Criação do Portal da Administração e do Funcionário Público • Plano de Comunicação das Boas Práticas da Administração Pública nas TIC • Novo referencial de informação e tecnológico para a AP (projecto NORTE) • Sistema de informação para gestão dos processos dos Tribunais Administrativos e Tributários (projecto SITAT) • Sistema de informação nacional e único da Segurança Social	Prioridade 3.3 **Definir Normas de Segurança** • Plano nacional de segurança digital	Prioridade 4.3 **Racionalizar as Infra-estruturas de Comunicações da AP** • Avaliação global da situação das infra-estruturas de comunicações dos vários Ministérios • Racionalização da infra-estrutura de comunicação da AP • Elaboração de um plano de concepção e estudo de viabilidade para criação de uma infra-estrutura Nacional de Comunicações • Implementação da infra-estrutura nacional de comunicações
		Prioridade 3.4 **Definir políticas de utilização de Software** • Optimizar o uso do software na Administração Pública	Prioridade 4.4 **Criar Novo Modelo de Gestão das Comunicações** • Definição e Criação de Novo Modelo para Gestão das Comunicações • Criação de instrumentos motivadores para a melhoria do funcionamento das infra-estruturas de comunicação • Melhoria dos perfis de comunicação
			Prioridade 4.5 **Melhorar perfis de utilização das infra-estruturas** • Implementação de uma infra-estrutura nacional de chaves públicas

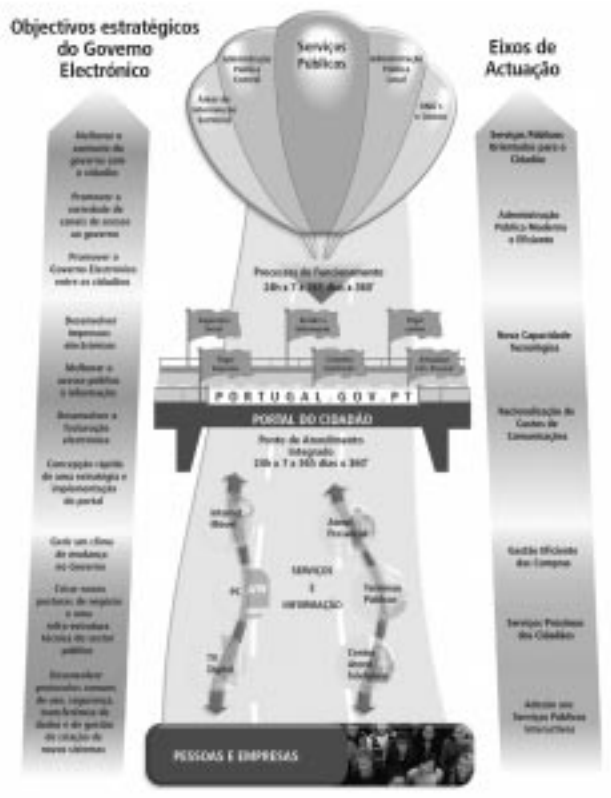
Eixo 5 Gestão Eficiente de Compras	Eixo 6 Serviços Próximos dos Cidadãos	Eixo 7 Adesão aos Serviços Públicos Interactivos
Prioridade 5.1 **Definir a Estratégia, Objectivos e Monitorização** • Definição do Programa Nacional de Compras Electrónicas • Quantificação de Benefícios	Prioridade 6.1 **Promover e assegurar Serviços Públicos Locais** • Portal das Autarquias • Cidades e Regiões Digitais • Criação / Implementação de novos serviços em linha	Prioridade 7.1 **Comunicar Serviços** • Campanha multimédia de promoção do governo electrónico • Campanhas anuais de comunicação de cada ministério das acções desenvolvidas
Prioridade 5.2 **Implementar Compras Públicas Electrónicas** • Concepção de um novo modelo para as compras do Estado • Definição das soluções tecnológicas e estabelecimento de standards e princípios de interoperabilidade • Projectos-piloto na AP Central e Autarquias • Definição e implementação de um registo nacional de fornecedores • Actualização da Classificação Nacional de Compras • Normalização da documentação sobre compras electrónicas • Gestão da Mudança	Prioridade 6.2 **Modernizar a Administração Pública Local** • Modernização Administrativa das Autarquias • Cultura de Qualidade no Modelo de Gestão Autárquica • Desenvolver competências dos funcionários públicos municipais na área da Sociedade da Informação • Desenvolver competências dos munícipes na área da Sociedade da Informação	Prioridade 7.2 **Promover a Confiança nos Serviços Electrónicos** • Definição de um manual de Imagem e Design para os sítios Internet dos Organismos Públicos
Prioridade 5.3 **Implementar Compras Electrónicas no Tecido Empresarial** • Programa de acreditação de fornecedores da AP • Estruturação do modelo de suporte ao incentivo da PME • Monitorização do progresso e performance da economia em geral na adopção de compras electrónicas	Prioridade 6.3 **Promover a descentralização apoiada no Governo Electrónico Local** • Academia da Descentralização • Realizar acções de formação presencial	Prioridade 7.3 **Promover a Utilização e a Experimentação** • Actualização do Manual de boas práticas online • Padronização dos endereços electrónicos dos Organismos Públicos • Definição de uma política de incentivos à utilização de novos serviços provenientes da política do Governo Electrónico • Avaliação dos Sítios Internet da Administração Directa e Indirecta do Estado
Prioridade 5.4 **Criar Condições de Base para a Generalização das Compras Electrónicas** • Lançamento do Portal Informativo • Adaptação do enquadramento legal • Programa de comunicação e sensibilização para as compras electrónicas • Constituição de um centro de excelência de compras	Prioridade 6.4 **Promover a utilização de uma Infra-estrutura tecnológica Local** • Infra-estrutura mínima nas Câmaras Municipais	Prioridade 7.4 **Medir a Satisfação** **(incluído no Plano de Acção Sociedade da Informação)**
	Prioridade 6.5 **Promover as Compras Electrónicas Públicas** • Seis projectos piloto de compras electrónicas locais • Generalização das compras electrónicas	
	Prioridade 6.6 **Garantir a adesão aos Serviços Públicos Locais** • Campanha de promoção do Governo Electrónico Local	

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Todas as metas previamente estabelecidas concorrem para que a forma como o Estado se apresenta perante os seus clientes reflicta o que eles necessitam — um sector público a trabalhar de forma unificada e integrada.

FIGURA 11

O funcionamento do governo electrónico



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

No que se refere ao eixo n.º 1 — Serviços públicos orientados para o cidadão importa referir que a estratégia de actuação irá concretizar-se em três prioridades, articuladas entre si e com os organismos que constituem a Administração Pública:

1.ª prioridade — Serviços públicos interactivos «que serviços disponibilizar em linha»;

2.ª prioridade — Adaptação dos serviços de retaguarda *(back-office)* aos novos canais de relaciona-

mento «como fazer para disponibilizar serviços em linha»;

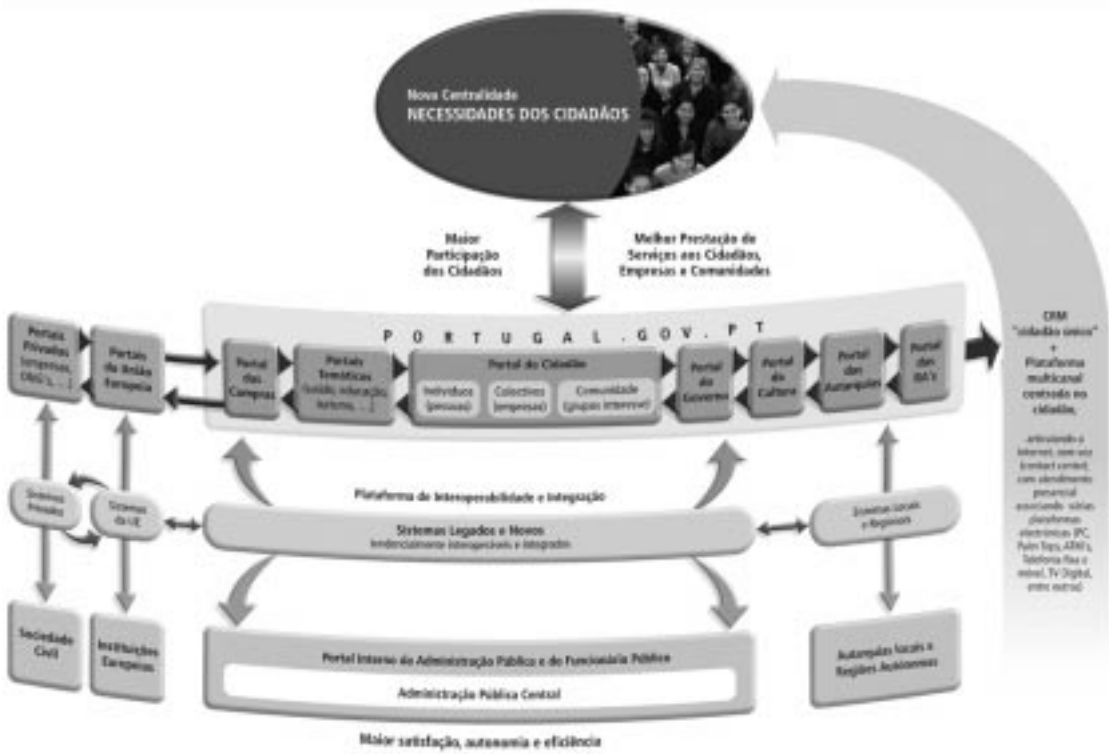
3.ª prioridade — Portal do cidadão «onde disponibilizar os serviços em linha».

A UMIC pretende definir uma estratégia global para a imagem *online* de Portugal, que será denominada Portugal.gov.pt. Esta estratégia inclui a definição de elementos gráficos e posicionamento comuns para os sítios da Administração Pública, de forma a promover a confiança dos cidadãos e empresas na informação e serviços fornecidos electronicamente pelo Estado Português.

A figura seguinte retrata a estratégia a implementar no âmbito do Portugal.gov.pt:

FIGURA 12

Estratégia Portugal.gov.pt



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

O núcleo da estratégia Portugal.gov.pt será composto pelos seguintes portais:

FIGURA 13

Descrição dos portais presentes no Portugal.gov.pt

Portal do Cidadão	Portal do Governo	Portal da Cultura	Portal das Autarquias	Portal das Regiões Autónomas	Portal das Compras
Prestação de Serviços e de informação relevante.	Informação sobre actividade governativa, transparência e democracia electrónica.	Promoção do património cultural e linguístico português.	Prestação de serviços da Administração Local.	Promoção do turismo e da Sociedade da Informação nas Regiões Autónomas.	Portal Informativo e Transaccional dirigido à Administração Pública e ao Sector Privado

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Para além do principal portal — o portal do cidadão — serão desenvolvidos portais temáticos que agregam a informação e canais electrónicos dos vários ministérios. Adicionalmente será desenvolvido um portal da cultura que assegure o acesso electrónico a informação sobre o património cultural e linguístico. Está em curso a reestruturação do portal do Governo de forma a dotá-lo de capacidades informativas e conceder oportunidades de participação dos cidadãos.

4.º pilar — Melhor cidadania

A Internet deve ser encarada como uma ferramenta para fomentar o processo democrático e possibilitar um relacionamento bidireccional entre os cidadãos e as instituições democráticas de forma transparente, directa e personalizada.

As TIC e, em especial, a Internet possibilitam um novo mundo de potencialidades para a aproximação dos cidadãos às instituições democráticas, através da denominada «democracia electrónica».

Com o desenvolvimento dos média as pressões sociais manifestam-se de uma forma cada vez mais rápida e, por vezes, quase em tempo real, sobre as instituições públicas. Estas têm mantido os seus sistemas de funcionamento pesados e de reporte lentos o que condiciona a resposta rápida da Administração Pública e dos políticos.

As TIC e a Internet podem aumentar significativamente a capacidade de resposta das organizações públicas e possibilitam a abertura de novos canais de comunicação mais personalizados e directos entre cidadãos e empresas, cada vez mais exigentes, e as instituições do Estado.

Visão. — O pilar «Melhor cidadania» consiste em melhorar a participação democrática em Portugal através do recurso aos canais electrónicos de comunicação entre a Administração Pública e os cidadãos.

Os cidadãos poderão não só aceder mais facilmente às instituições públicas e aos seus representantes, como também promover, através de fóruns digitais de interacção entre os intervenientes no processo democrático, a discussão directa de assuntos do seu interesse, influenciar a agenda política e participar nos processos de auscultação pública.

Objectivos. — A democracia electrónica deve dar aos cidadãos mais e melhores possibilidades de escolha em relação às formas de participação no processo político.

TABELA N.º 19

Metas a atingir no âmbito do pilar «Melhor cidadania»

2003	2004	até 2006
Divulgação do Portal Europeu "A Sua Voz"	Criação do Portal Português "A Sua Voz"	Avaliação da participação no Portal "A Sua Voz" e definição de medidas consequentes
Criação da Política Nacional de Privacidade	Sistema nacional de reclamações e sugestões sobre serviços da Administração Pública	Avaliação do sistema nacional de reclamações e definição de medidas correctivas no sistema e na AP
Publicação de um registo em linha dos sítios dos representantes eleitos	Teste do método do voto electrónico presencial	Utilização do método do voto electrónico presencial
Alojamento dos sítios das ONG's nos portais Portugal.gov.pt	Avaliação da componente de democracia electrónica dos sítios da Administração Pública	60% dos sítios da Administração Pública com capacidade de interacção com os cidadãos e empresas
	Actualização da política Nacional de Protecção de Dados	

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

O Governo vai basear a actuação no pilar «Melhor cidadania» em quatro eixos interdependentes entre si:

Eixo n.º 1 — Participação electrónica;
Eixo n.º 2 — Voto electrónico presencial;
Eixo n.º 3 — Avaliação da qualidade dos serviços públicos;
Eixo n.º 4 — Política de privacidade.

Eixo n.º 1 — Participação electrónica

A participação electrónica consiste na abertura de novos canais e novas formas de participação no processo democrático.

A abordagem ao eixo de actuação «Participação electrónica» é dividida em duas prioridades:

1.ª prioridade — Elaboração interactiva de políticas;
2.ª prioridade — Promoção do associativismo electrónico.

1.ª prioridade — Elaboração interactiva de políticas

A elaboração interactiva de políticas tem como objectivo principal o aperfeiçoamento da definição e implementação de políticas por parte das instituições competentes, através do recurso a canais electrónicos para a auscultação e recolha de opiniões dos cidadãos — individuais e colectivos — acerca dessas mesmas políticas.

O processo de avaliação de sítios da Administração Pública irá integrar, a partir de 2004, um critério de avaliação da componente de democracia electrónica dos mesmos.

Adicionalmente, recomenda-se que todos os representantes eleitos tenham um sítio na Internet. A partir de 2004, a UMIC publicará um directório em linha, com as respectivas ligações, de sítios de todos os representantes eleitos do país, a nível europeu, central e local.

A «Elaboração interactiva de políticas» deve estar intimamente articulada com a recente iniciativa da Comissão Europeia denominada «Interactive Policy Making». Esta iniciativa europeia pretende que os cidadãos, consumidores e empresas desempenhem um papel activo no processo europeu de tomada de decisão. Para tal, a Comissão criou um único ponto de acesso, o portal «A sua voz» [http://europa.eu.int/yourvoice/index_pt.htm] disponível nas onze línguas oficiais e que será a face visível da elaboração interactiva de políticas da União Europeia.

Este portal permite ao cidadão e a grupos de interessados *(stakeholders)* específicos interagir com a Comissão Europeia em três vertentes: *i*) participar em todas as consultas públicas a decorrer nas instituições europeias (nomeadamente no que diz respeito aos livros verdes); *ii*) aconselhamento e *feedback* aos cidadãos, de modo a permitir-lhes monitorizar o desenvolvimento das políticas actuais; *iii*) fóruns electrónicos, em que os cidadãos discutem os assuntos do momento.

Esta iniciativa irá ser promovida em Portugal de duas formas: durante 2003, será feita uma campanha de informação em Portugal sobre este portal que permite aos cidadãos e às empresas influenciarem a tomada de decisão a nível europeu, com consequências determinantes para o nosso país; desenvolvimento em 2004 de um portal similar em Portugal que possibilite aos cidadãos portugueses um papel mais activo na tomada de decisão política em Portugal.

2.ª prioridade — Promoção do associativismo

A sociedade portuguesa possui inúmeras associações e ONG que desempenham um papel fundamental na vida quotidiana de muitos portugueses. Contudo, a reduzida dimensão da maior parte dessas entidades e os escassos recursos financeiros que possuem, tornam-nas, muitas vezes, menos actuantes que o desejável na dinamização da sociedade civil.

A partir de 2004, as ONG vão passar a contar com um suporte tecnológico que permite o alojamento dos seus sítios. Por este motivo, a estratégia de portais em Portugal vai assegurar que as ONG possam alojar os seus sítios nos vários portais do «Portugal.pt», nomeadamente no portal do cidadão, portal da cultura e nos variados portais temáticos.

Acções e projectos:

TABELA N.º 20

Conjunto de acções previstas para o eixo n.º 1 Participação electrónica

Acções	Objectivo	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
4.1.1. Publicação de um registo em linha de sítios de todos os representantes eleitos do país	Publicar um registo em linha, com as respectivas ligações, de sítios de todos os representantes eleitos do país, a nível europeu central e local.	2004	UMIC
4.1.2. Iniciativa Portal Português "A sua voz"	Realizar uma campanha de informação e desenvolver um portal português "A sua voz", que possibilite aos Cidadãos Portugueses desempenhar um papel activo na tomada de decisão política em Portugal.	2004	UMIC
4.1.3. Alojamento de ONG's nos portais do "Portugal.PT"	Definir uma estratégia de portais em Portugal que assegure que as ONG's têm a possibilidade de alojar os seus sítios nos vários portais do "Portugal.PT", nomeadamente no Portal do Cidadão, Portal da Cultura e nos variados portais temáticos.	2004	UMIC / Ministérios
4.1.4. Avaliação da componente de democracia electrónica dos sítios da Administratção Pública	Definir um processo de avaliação de sítios da Administração Pública que integre um critério de avaliação da componente de democracia electrónica dos mesmos.	2004	OIC / UMIC
4.1.5. Reforço das Competências dos Representantes Eleitos	Identificar necessidades e definir acções de formação para representantes eleitos	2004	UMIC

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 2 — Voto electrónico presencial

A simplificação e modernização do processo de votação surgem, cada vez mais, como uma forma bastante eficaz de melhorar o conforto dos cidadãos e de atingir os segmentos mais abstencionistas. Especialmente quando estes segmentos são maioritariamente constituídos pela camada mais jovem da população e esta regista a mais elevada taxa de utilização de TIC.

O objectivo estabelecido para o eixo «Voto electrónico presencial» é testar este método de voto electrónico presencial nas próximas eleições europeias e generalizá-lo nas próximas eleições legislativas ([13]).

Só numa fase mais adiantada de desenvolvimento, este sistema de votação irá oferecer conveniência e flexibilidade adicional aos cidadãos eleitores através da possibilidade de votação através de uma qualquer secção de voto (independentemente do local de residência) e da rapidez da contagem de votos (apuramentos em tempo real), bem como redução de custos do processo eleitoral.

Acções e projectos:

TABELA N.º 21

Conjunto de acções previsto para o eixo n.º 2 voto electrónico presencial

Acções	Objectivo	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
4.2.1. Teste do método de Voto Electrónico Presencial	Testar o método de voto electrónico presencial nas próximas eleições europeias com vista à sua generalização futura.	2004	UMIC / CNE

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 3 — Avaliação da qualidade dos serviços públicos

A capacidade de avaliação da qualidade da prestação de serviços públicos por parte dos cidadãos e empresas e de poderem proactivamente apresentar reclamações e sugestões, suportados por meios electrónicos, é um reforço do seu poder participativo. Simultaneamente, é um benefício para a Administração Pública poder conhecer melhor as necessidades e aspirações dos seus clientes.

Ao longo dos anos têm sido realizados esforços genuínos por parte da Administração Pública para melhorar a qualidade dos serviços públicos e para possibilitar aos cidadãos e às empresas apresentarem reclamações e sugestões sobre a prestação dos vários serviços públicos a que recorrem. Estes esforços têm ficado aquém das expectativas dos cidadãos.

Os esforços propostos neste Plano de Acção para a melhoria da qualidade da prestação de serviços públicos através das TIC estão apresentados no 3.º pilar de desenvolvimento da sociedade da informação, «Qualidade e eficiência dos serviços públicos».

Este capítulo e este eixo de actuação endereçam a problemática da eficácia da reclamação por parte dos cidadãos. Neste contexto, propõe-se implementar um sistema nacional de avaliação da qualidade da prestação dos serviços públicos e especificamente de um sistema nacional de reclamações e sugestões, suportado pelas TIC ([14]).

Acções e projectos:

TABELA N.º 22

Conjunto de acções previsto para o eixo n.º 3 — Avaliação da qualidade dos serviços públicos

Acções	Objectivo	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
4.3.1. Serviço Nacional de Reclamações e Sugestões	Disponibilizar um Serviço Nacional de Reclamações e Sugestões no sítio de avaliação da prestação de serviços públicos em linha	2004	UMIC / DGAP/ Instituto Informático

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 4 — Política de privacidade

Um dos temas mais importantes referentes ao exercício da cidadania é a privacidade. Esta influencia directamente todas as questões de divulgação e partilha de informação em linha, sendo por isso necessário salvaguardar os cidadãos do uso abusivo dos seus dados pessoais.

A privacidade pode ser definida como a garantia da integridade e de confidencialidade dos dados individuais. A utilização da informação privada deve ser criteriosa e ter em conta um balanço entre a protecção da informação pessoal e a prestação de serviços personalizados.

Directamente interligada com a privacidade, está a protecção de dados pessoais. Os cidadãos são alvo de cada vez mais solicitações para fornecer os seus dados pessoais nas interacções com as diferentes instituições. As interacções que envolvem a transmissão de dados, a sua armazenagem e utilização, devem estar reguladas, devendo a sua má utilização ser prontamente punida.

Para que exista um sentimento de segurança e de confiança na utilização de sítios das entidades públicas, a UMIC irá articular com a Comissão Nacional de Protecção de Dados a criação da política nacional de protecção de privacidade e a actualização da Política Nacional de Protecção de Dados.

Acções e projectos:

TABELA N.º 23

Conjunto de acções previsto para o eixo n.º 4 — Política de privacidade

Acções	Objectivo	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
4.4.1. Criação da Política Nacional de Privacidade	Encorajar a adopção e a notificação de políticas de privacidade, promover o conhecimento das políticas e fomentar o uso de tecnologias que protejam a privacidade.	2003	UMIC/ Vários Organismos
4.4.2. Actualização da Política Nacional de Protecção de Dados	Motivar uma forte política de protecção de dados, punindo os prevaricadores.	2003-04	CNPD

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

5.º pilar — Saúde ao alcance de todos

O sector da saúde em Portugal não tem funcionado de forma eficiente e eficaz, detendo uma imagem negativa junto do cidadão. Apesar do desenvolvimento dos últimos anos, o sistema de saúde português fica ainda aquém das expectativas.

As tecnologias de informação e comunicação podem dar um contributo muito relevante para a modernização de todo o sector. Muitas deficiências existentes resolvem-se ou são reduzidas através da aplicação de tecnologias de informação e comunicação e, por este motivo, a área da saúde foi eleita como um dos pilares do desenvolvimento da sociedade da informação. Acresce o facto de o Plano de Acção eEurope 2005 definir a área da saúde como uma das quatro áreas de intervenção privilegiada.

A baixa eficácia dos elevados investimentos em TIC efectuados nos últimos cinco anos ilustram que é necessário estruturar futuros investimentos segundo uma lógica de resultados práticos para o cidadão e não lógicas organizacionais internas e desenvolver parcerias público-privadas que introduzam racionalidade económica no sistema.

Visão. — O objectivo fundamental é utilizar as tecnologias de informação e comunicação por forma a colocar o cidadão no centro das atenções do sistema de saúde, aumentando a qualidade dos serviços prestados, aumentando a eficiência do sistema e reduzindo custos.

Objectivos. — A estratégia planeada no sector da saúde para o desenvolvimento da sociedade da informação pretende atingir três grandes objectivos estratégicos:

Proporcionar uma maior qualidade de serviço ao utente;
Reduzir custos do sistema nacional de saúde aumentando os níveis de eficiência;
Garantir um maior acréscimo de eficiência processual e de gestão.

Estes objectivos encontram-se suportados por três eixos de actuação:

Melhoramento da rede de informação da saúde;
Os serviços de saúde em linha;
O cartão de utente.

Eixo n.º 1 — Melhoramento da rede de informação da saúde

A forma de prestação dos serviços de saúde é fundamental para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos. Nesse sentido, a rede de informação da saúde (RIS) deverá desempenhar um papel de alavanca em toda a cadeia de valor do sector da saúde. O objectivo consiste em dotar o sector dos meios (equipamento, *software* e serviços) que garantam uma espinha dorsal de comunicações, capaz de suportar a troca de informação entre todos os serviços de saúde e a implementação de um conjunto de serviços de valor acrescentado sobre a rede.

A infra-estrutura da rede deverá estar projectada tendo em conta as vertentes custo/benefício e de gestão das instituições de saúde para:

Garantir a conectividade global do sector, por forma a permitir o trabalho em rede e a partilha de informação;
Garantir que todas as instituições relevantes tenham acesso em banda larga, por forma a trocar conteúdos, aplicações e serviços sem limitações.

A rede deverá suportar, sem quebras de comunicação, vários tipos de utilizações, das quais escolhemos duas em particular, pela sua criticidade, consumo de largura de banda e capacidade de redução de custos:

Telemedicina;
Ligação das ambulâncias do Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) às urgências dos hospitais.

Telemedicina

A telemedicina permite o trabalho cooperativo entre os profissionais de saúde e a obtenção de soluções de diagnóstico remoto. Dadas as carências ainda existentes a nível regional, mas também ao nível dos grandes centros urbanos, a telemedicina aumenta a qualidade dos serviços prestados ao mesmo tempo que se optimizam recursos escassos.

Os principais benefícios prendem-se com:

Melhoria da acessibilidade dos utentes aos cuidados de saúde;
Melhoria na prestação de cuidados de saúde com o aumento da eficiência no apoio ao diagnóstico, prognóstico e seguimento dos doentes, nomeadamente por uma maior fluência da informação clínica e administrativa entre hospitais e centros de saúde e uma mais rápida comunicação e transmissão de documentos, radiografias, resultados de TAC, ECG, EEG e outros;
Redução de custos, evitando a duplicação de exames auxiliares de diagnóstico e diminuindo-se fluxos desnecessários de doentes entre instituições de saúde.

Para reforçar a capacidade da telemedicina, importa:

Aprofundar as experiências já existentes e desenvolver novos projectos pilotos entre os hospitais e os centros de saúde por forma a melhorar o atendimento de situações urgentes, ou de rotina, especialmente nas especialidades de radiografia, cardiologia, neurologia e obstetrícia;
Introduzir *webcams* em todas as instituições de saúde de forma a monitorizar em tempo real os pacientes internados ou em casa;
Criar centros de atendimento médico em zonas remotas suportados por *webcam*, equipamento de digitalização de exames e sensores de monitorização de sinais vitais;
Instalação de sistemas de videoconferência entre os centros especialistas e os centros de saúde;
Criação de uma rede de melhores práticas em telemedicina com hospitais estrangeiros de referência por especialidade.

Ligação das ambulâncias do INEM às urgências dos hospitais

A solução preconizada permitirá ao Estado melhorar a qualidade do serviço de emergência médica e simultaneamente ser um pilar mestre para o futuro descongestionamento dos serviços de urgência.

O projecto está suportado em quatro aspectos fundamentais que se traduzem num conjunto de benefícios potenciados pela utilização de telecomunicações móveis.

TABELA N.º 24

Aspectos fundamentais e benefícios potenciais

Aspectos Fundamentais	Benefícios
▪ Localização de acidentados e ambulâncias ▪ Partilha de informação relevante ▪ Realização de diagnósticos por via remota e prioritização ▪ Organização atempada dos meios hospitalares	▪ Menor tempo de deslocação das viaturas de emergência médica ▪ Maior eficácia durante o diagnóstico ▪ Melhor qualidade de serviço ▪ Contribuição para a optimização dos mecanismos de urgência

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 2 — Os serviços de saúde em linha

O desenvolvimento acelerado das novas tecnologias tem criado uma apetência cada vez maior pela informação e pela sua disponibilização imediata, em qualquer lugar e a qualquer hora do dia. O sector da saúde não foge à regra. Contudo, os utentes do SNS ainda se vêm confrontados com uma realidade que não corresponde ao potencial actual da sociedade da informação.

Os novos canais de acesso têm por objectivo, do ponto de vista do paciente, melhorarem a comunicação dos pacientes com os seus médicos, utilizando novas aplicações baseadas na Internet e em serviços móveis para marcações, controlo continuado da doença (por exemplo,

diabéticos, hipertensos, obesos, toxicodependentes), acompanhamento de medicação e tratamentos, ou simples prestação de esclarecimentos e apoio aos familiares do doente.

Definiram-se três grandes prioridades para materializar o conceito dos serviços de saúde em linha:

1.ª prioridade — Oferecer novos canais de acesso ao paciente;
2.ª prioridade — Desenvolver um sistema integrado de gestão da rede hospitalar;
3.ª prioridade — Implementar o processo electrónico clínico nas instituições de saúde.

1.ª prioridade — Novos canais de acesso

Um dos objectivos principais é a disponibilização de novos canais de acesso ao paciente, através do portal do cidadão e do portal da saúde, permitindo fazer marcações de consulta através da Internet e de *contact centres,* bem como apresentar reclamações que serão tratadas através de um processo informático que garante a análise agregada do conjunto de reclamações e sugestões e uma maior capacidade de resposta individual a cada paciente. Estes portais irão permitir também disponibilizar informação sobre prevenção e cuidados de saúde, bem como indicações sobre procedimentos e emergências médicas. Os novos canais de acesso à informação serão críticos também para a redução dos custos de funcionamento do sector, através da eliminação de processos que não criem valor no processo da cadeia de valor da saúde.

Refira-se que existem já projectos em fase piloto, nomeadamente:

A marcação remota de consultas, que está a ser objecto de um projecto piloto em diversos centros de saúde e hospitais, deverá ser integrada no portal da saúde. Qualquer utente do Serviço Nacional de Saúde poderá então, a partir do seu centro de saúde, marcar consultas e exames num determinado hospital;
A integração e intercomunicação entre as aplicações da gestão de doentes nos hospitais e nos centros de saúde num ambiente de Internet permitirão concretizar na prática este serviço através da Internet.

Apresenta-se a seguir, de forma resumida, um conjunto possível de informação a disponibilizar em linha ao utente do sistema nacional de saúde.

2.ª prioridade — Sistema integrado de gestão da rede hospitalar

O sistema da saúde necessita de intervenções sistémicas que melhorem a sua racionalidade global e garantam o melhoramento dos níveis de eficiência e eficácia. Neste sentido, torna-se fundamental o desenvolvimento de um sistema de gestão integrada da rede hospitalar que permita tratar a informação de uma forma integrada.

3.ª prioridade — Processo electrónico clínico

Nos últimos anos, tem-se assistido, nos hospitais públicos portugueses, à progressiva introdução de métodos de gestão empresarial com a finalidade de procurar uma maior eficiência, nomeadamente do binómio custo custo/qualidade.

É necessário que os hospitais disponham de um sistema informático que tenha como centro um processo clínico electrónico, acessível desde a entrada do doente, seja a consulta externa, seja a urgência, o qual deve estar conectado com todos os outros sistemas de informação existentes no hospital, para permitir uma ampla e permanente troca de informação útil aos vários interlocutores envolvidos neste processo.

Neste âmbito, a receita electrónica ganha particular relevância, uma vez que permite o tratamento da receita médica através de meios electrónicos, circulando através de um sistema unificado de informação, desde o seu emissor (o médico prescritor) até ao pagador (SNS ou sistema privado de saúde), passando pelos fornecedores (farmácias, prestadores de meios complementares de diagnóstico e tratamento) em formato digital. Este sistema deverá garantir a segurança e confidencialidade dos dados e permitir o acesso ao histórico das prescrições do doente aos médicos autorizados em ambiente *web* a partir de terminais multimédia.

TABELA N.º 25

Principais benefícios da receita electrónica

Benefícios
▪ Reduz drasticamente os custos de processamento na cadeia de valor da saúde ▪ Disponibiliza um controlo em tempo 'quase real' da despesa (permitindo assim intervir atempadamente sobre os prescritores e a origem da despesa); ▪ Reduz significativamente a fraude e o tempo do ciclo de processamento; ▪ Elimina os enganos na leitura da prescrição, que antes era manuscrita. ▪ A informação histórica das receitas e eventuais contra-indicações do seu uso pelo doente fica em base de dados, disponível via Internet aos médicos autorizados.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 3 — Cartão de utente

O funcionamento do SNS poderá ser potenciado através da utilização do cartão de utente, com informação mais personalizada e útil no tratamento e eficaz do paciente.

O actual projecto de implementação e desenvolvimento do cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde necessita de reformatação por forma a ligar o paciente ao Serviço Nacional de Saúde.

Este sistema tem como entidade visível um cartão normalizado que permite identificar cada cidadão, de uma forma única e inequívoca, perante o Serviço Nacional de Saúde. Este sistema permite um acesso mais simples e rápido a:

Centros de saúde;
Consultas e urgências hospitalares;
Farmácias;
Laboratórios.

Este cartão evitará ao utente os repetitivos procedimentos burocráticos — tais como a identificação — e permitirá a marcação de consultas hospitalares, a partir do centro de saúde.

Apresentam-se de seguida, de forma genérica, os projectos considerados mais relevantes no âmbito do desenvolvimento da sociedade da informação na vertente da saúde.

Acções e projectos:

TABELA N.º 26

Acções/projectos a desenvolver no âmbito da «Saúde ao alcance de todos»

Acções	Descrição	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
5.1. Uma Rede em Banda Larga	O Projecto consiste em melhorar o desempenho da rede que interliga as redes de computadores das instituições do Ministério da Saúde, permitindo Voz e imagem sobre IP, estabelecendo uma rede tecnologicamente evoluída (velocidade/ processamento/protocolo) e garantindo a conectividade a todos os profissionais da saúde em banda larga com especial destaque para a comunicação centralizada entre os 31 hospitais empresa.	Final de 2004	Ministério da Saúde
5.2. Webização dos Sistemas de Informação dos Centros de Saúde e dos Hospitais	Converter as actuais aplicações informáticas existentes nos hospitais e centros de saúde para um ambiente Web, acessível ao utilizador a partir da Internet.	Final de 2005	Ministério da Saúde
	Proceder a uma reorganização dos processos de suporte existentes.		
5.3. Processo Clínico Electrónico	Projecto integrador que permite registar informação de interesse para o doente e estrtura de saúde, interligado com todos os outros serviços do hospital para onde deveriam enviar informação (e.g. pedidos de exames complementares de diagnóstico, registo de actos a facturar pelos serviços financeiros, ou utilização de tempo dos recursos humanos afectos). Permite monitorizar os custos da actividade por doente tratado.	2006	Ministério da Saúde
5.4. Portal da Saúde	Criação de um portal na área da saúde com informação para o público, pacientes, famílias, médicos/prestadores de cuidados de saúde, organismos da saúde, investigadores e decisores políticos.	2004	Ministério da Saúde
5.5. Centro de Atendimento	Implementação de uma estrutura central que irá combinar a informação disponível através de linhas telefónicas (call centers) com os conteúdos de portais na Internet.	2004	Ministério da Saúde
5.6. Marcação em linha de Consultas	Marcação on-line de consultas nos centros de saúde pelos utentes do SNS e dos médicos dos centros para os especialistas nos hospitais.	2006	Ministério da Saúde
5.7. Consultórios Médicos Digitais	Desenvolver standards para um sistema de informação normalizado	2005	Ministério da Saúde
	Massificar a utilização de informação digital junto dos consultórios médicos		
	Proceder à formação dos utilizadores de sistemas de informação da saúde.		
5.8. Cartão de Utente	O projecto deverá rever a situação do cartão de utente, com o objectivo de permitir identificar cada cidadão perante o Serviço Nacional de Saúde e facultar o acesso a centros de saúde, consultas e urgências hospitalares, farmácias, laboratórios, garantindo a integridade informacional.	2006	Ministério da Saúde
5.9. Vídeo-conferência	Utilização de webcam dentro da rede de Centros de Saúde e de Hospitais e entre as duas redes no sentido de melhorar a comunicação entre a comunidade de profissionais da saúde;	2006	Ministério da Saúde
	Utilização nas reuniões entre os Directores das Administrações Regionais de Saúde e o Governo.		
5.10. Telemedicina	Projectos pilotos entre os hospitais e os centros de saúde e forma a melhorar o atendimento de situações urgentes, ou de rotina, nas especialidades de cardiologia, neurologia e obstetrícia.	2004	Ministério da Saúde
	Criação de uma rede de melhores práticas em telemedicina com hospitais estrangeiros de referência, por especialidade.	2005	Ministério da Saúde
	Monitorização de doentes internados nas instituições de saúde e dos sinais vitais.	2004	Ministério da Saúde
5.11. Ligação das ambulâncias do INEM às urgências dos Hospitais	Transmissão de informação clínica relevante, via wireless, entre os veículos de emergência médica (ambulâncias) e os serviços de urgência das unidades hospitalares, públicas e privadas.	2006	Ministério da Saúde
5.12. Receita Electrónica	A receita ou prescrição médica irá circular em formato digital, através de um sistema unificado de informação, desde o seu emissor (o médico prescritor) até ao pagador (SNS ou sistema privado de saúde), passando pelos fornecedores (farmácias, prestadores de meios complementares de diagnóstico e tratamento). O sistema deverá garantir a segurança e confidencialidade dos dados e permitir o acesso ao histórico das prescrições do doente e contra-indicações, aos médicos autorizados em ambiente web a partir de terminais multimédia.	2004	Ministério da Saúde
5.13. Linha Apoio ao Doente com Cancro	Linha verde grátis de informação sobre o cancro aos doentes que sofrem da doença, às famílias, o público em geral e aos profissionais da saúde.	2003	IPO, LPCC
5.14. Sistema de Alerta e Resposta Apropriada de Emergências em Saúde Pública (SARA)	O projecto permite dotar os serviços de saúde pública de meios que fortaleçam a sua capacidade de actuação no âmbito da vigilância epidemiológica, da promoção da saúde e do controlo de riscos ambientais.	2004	DGS
5.15. Compras Electrónicas da Saúde	Projecto de Abastecimento Electrónico de todas as necessidades de abastecimento das entidades do Ministério da Saúde, com vista à diminuição de custos de aquisição, melhoria qualidade do serviço prestado, aumento transparência ao projecto.	2003	UMIC, Min. Saúde
5.16. Implementação de um sistema de gestão integrada para a rede hospitalar	Implementação de um sistema ERP para a melhoria da eficiência e informação de gestão dos hospitais com impacto directo na capacidade de serviço aos clientes e de gestão do processo clínico. 1ª Fase 31 hospitais empresa 2ª Fase 114 hospitais	2003	UMIC, Min. Saúde

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

6.º pilar — Novas formas de criar valor económico

A digitalização dos processos chave na cadeia de valor da empresa irá originar novas formas de criar valor económico.

Os negócios electrónicos surgem como uma consequência lógica do elo de comunicação Internet. A fácil acessibilidade, a disponibilidade permanente ou a rapidez de execução são características que tornam este canal de comunicação grande facilitador da interacção entre agentes económicos. Pode entender-se por negócios electrónicos como a actividade de negociar juntando sob uma plataforma electrónica de comunicação comum todos os agentes económicos e abarcando toda a cadeia de valor.

Face ao negócio tradicional, existe no negócio electrónico uma muito menor intensidade de capital fixo e necessidade de fundo de maneio. Este facto permite uma maior concentração no cliente ao invés de uma concentração na produção como acontece na estrutura de negócio tradicional.

A abordagem inicial muitas vezes seguida pela maioria das empresas aderentes à Internet enquanto canal de relacionamento na sua actividade tem sido explorar a componente transaccional numa primeira fase e posteriormente evoluir para uma estratégia global de negócio electrónico. A componente transaccional poderá ser a que permite um ganho imediato mais visível, mas o verdadeiro potencial de ganhos apenas é conseguido com a expansão para a implementação da estratégia de negócio electrónico.

Os benefícios dos negócios electrónicos são muitos, não obstante o facto de existirem, também, algumas condicionantes. Mas, fundamentalmente, a curto e médio prazos, a dimensão electrónica da actividade da empresa poderá ser um factor crítico do seu sucesso no mercado e na criação de valor económico. Na tabela abaixo encontra-se uma lista, não exaustiva, de alguns benefícios e condicionantes dos negócios electrónicos.

TABELA N.º 27

Benefícios e condicionantes dos negócios electrónicos

Benefícios	Condicionantes
▪ Os consumidores podem beneficiar de um serviço "*self service*", uma vez que a Internet permite o confronto imediato de informação (*anytime, anyplace, anywhere*);	▪ A dificuldade de prever a evolução dos negócios electrónicos, por exemplo ao nível da aderência dos agentes ou da tecnologia;
▪ A fácil comparação incentiva à diferenciação qualitativa da oferta;	▪ Ausência de um enquadramento legal completo;
▪ O canal Internet possibilita melhor oferta (redução de custos administrativos, de recursos humanos, de transacção, entre outros);	▪ Segurança e confidencialidade;
▪ Diferenciação da oferta potenciada pela maior customização e globalização do negócio;	▪ Diminuição da relação pessoal que se criava entre os vários parceiros de negócio (fornecedor e cliente);
▪ Incentiva e acentua a concorrência.	▪ Ausência de standards internacionais.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

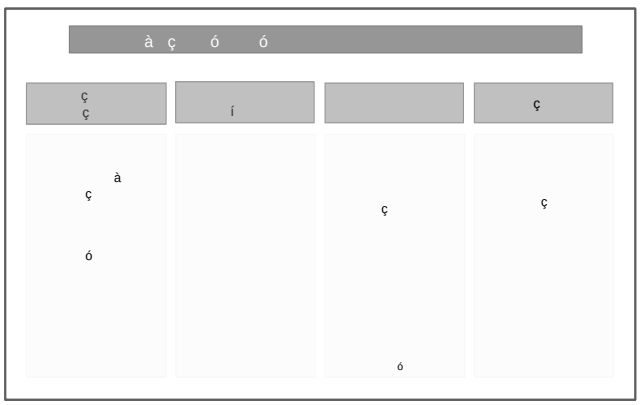
O caso das PME. — O negócio electrónico dá acesso, a qualquer empresa, a um mercado global, permitindo-lhe alargar o seu universo de actuação e reduzir custos, facilitando a competitividade das PME em relação às empresas de grande dimensão.

A boa saúde da economia nacional depende em grande medida do estado favorável que o universo nacional de pequenas e médias empresas esteja a atravessar, uma vez que, segundo o INE (1998), cerca de 95% do tecido empresarial português é composto por PME e emprega cerca de 75% da população activa, representando um pouco menos de 50% do volume total de negócios do tecido empresarial português.

No entanto, é precisamente no seio das PME que se registam maiores dificuldades para a adesão aos negócios electrónicos, motivadas por um conjunto de condicionalismos, descritos na figura seguinte.

FIGURA 14

Condicionalismos à adopção dos negócios electrónicos pelas PME



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Dada a estrutura económica nacional, em que o sector primário tem ainda um peso relevante em termos de produção e de emprego, importa ainda destacar a importância que a prestação de serviços electrónicos de qualidade podem ter para melhorar as condições de desenvolvimento desta actividade profissional ([15]).

Assim, é enquanto facilitador e impulsionador da economia portuguesa que o Estado assume um papel importante e é nesse âmbito que o Governo se propõe identificar objectivos a atingir e especificar as acções concretas a realizar no sentido de criar condições mais favoráveis à implementação de uma estratégia de negócio electrónico por parte das empresas portuguesas.

Visão. — A economia digital deverá assumir um papel de destaque na forma como os vários agentes económicos se relacionam entre si no âmbito da sua actividade, representando um meio privilegiado e eficiente de contacto.

Objectivos. — Criar valor para a economia portuguesa através do incentivo à expansão do modelo de negócio electrónico e à sua utilização pelos agentes económicos envolvidos nas várias fases da cadeia de valor, com particular destaque para as PME.

Num estudo realizado pelo EUROSTAT no final de 2002 foram identificadas, por empresas de vários países, inclusivamente Portugal, algumas barreiras à utilização da Internet com vista a efectuarem vendas e compras no âmbito da sua actividade económica.

TABELA N.º 28

Barreiras à adopção das compras e vendas electrónicas

Fonte: EUROSTAT, 2002.

De acordo com este panorama, a estratégia de criação de novo valor económico através dos negócios electrónicos deve desenvolver-se essencialmente a dois níveis:

i) Eliminação das barreiras identificadas pelas empresas como inibidoras da sua adesão ao comércio electrónico; e
ii) Fomento do desenvolvimento de estratégias de negócios electrónicos.

Estes níveis de intervenção têm como principais objectivos a promoção da competitividade e produtividade da economia portuguesa e a promoção da implementação de TIC nas empresas.

Alcançar estes objectivos implicará actuar nas seguintes áreas:

i) Legislação propícia ao negócio electrónico;
ii) Interoperabilidade das soluções;
iii) Reforço da competitividade das empresas portuguesas;
iv) Teletrabalho;
v) Segurança;
vi) Promoção de uma rede europeia de negócios electrónicos.

Eixo n.º 1 — Enquadramento legal propício ao desenvolvimento de negócios electrónicos

A adopção de um conjunto vital de medidas legislativas propiciará um aumento da confiança e segurança na utilização de canais electrónicos para o desenvolvimento de negócios e realização de transacções.

A existência de um enquadramento legal inadequado é identificada por muitos agentes económicos como sendo um dos principais entraves à implementação de uma estratégia vencedora para o desenvolvimento dos negócios electrónicos.

Assim, torna-se premente adoptar um conjunto de iniciativas de ordem legislativa que permitam que o enquadramento legal deixe de ser uma barreira e se transforme numa alavanca do processo de desenvolvimento.

TABELA N.º 29

Acções/projectos a desenvolver no âmbito do eixo «Enquadramento legal propício ao desenvolvimento de negócios electrónicos»

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 2 — Soluções interoperáveis de negócios electrónicos

O desenvolvimento de soluções interoperáveis permitirá acelerar e promover a adopção de *standards*, reduzir os custos de implementação e funcionar como elemento facilitador da conformidade.

O desenvolvimento de soluções interoperáveis revela-se fundamental em várias áreas de actividade que, a montante ou a jusante, são centrais no desenvolvimento de negócios electrónicos — produtores de aplicações, agregadores de conteúdos, operadores de telecomunicações, fornecedores de equipamento terminal, entre outros.

TABELA N.º 30

Acções/projectos a desenvolver no âmbito do eixo «Soluções interoperáveis de negócios electrónicos»

Acções	Descrição	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/ Semestre	Ano	
6.2.1. Promover a interoperabilidade das soluções das TIC	Mobilizar, através de reuniões de coordenação, as pequenas empresas de software a desenvolverem soluções interoperáveis, uma vez serem importantes fornecedoras das PME.	2º Semestre	2003	UMIC
6.2.2. Realização de workshops	Realizar workshops no sentido de sensibilizar as principais empresas produtoras de hardware e software para a necessidade de desenvolvimento de soluções interoperáveis.	2º Semestre	2003	UMIC / Inst. Informática
6.2.3. Consórcio público-privado	Criar um consórcio público-privado que promova a discussão pública e especifique as normas e standards a aplicar.	2º Semestre	2003	UMIC

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 3 — Reforço da competitividade nacional

A formação e o investimento em tecnologias da informação, a promoção de redes colaborativas para investigação e desenvolvimento e a dinamização da presença na Internet são os projectos centrais para que o desenvolvimento da sociedade da informação se traduza também num reforço sustentado da competitividade das empresas portuguesas.

O desenvolvimento de novas formas de criar valor económico em Portugal através do recurso a tecnologias de informação e comunicação só é sustentável se representar também um reforço da competitividade das empresas portuguesas.

Para que tal seja possível, é importante desenvolver um conjunto de acções nos seguintes domínios:

Formação em TIC;
Investimento em TIC;
Desenvolvimento de redes colaborativas;
Presença das empresas na Internet.

Acções e projectos:

TABELA N.º 31

Acções/projectos a desenvolver no âmbito do eixo «Reforço da competitividade nacional»

Acções	Descrição	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/ Semestre	Ano	
6.3.1. Formação em TI's	Incentivar a re-qualificação da população activa com competências básicas de TI's e a criação de técnicos especializados em TI's	Contínuo		UMIC, Administração Pública, Ministério do Emprego e Segurança Social e mercado
	Apoiar o desenvolvimento de competências de gestão, desenvolvimento e utilização de TI ao nível dos currículos académicos	Contínuo		UMIC, universidades e mercado
6.3.2. Investir para Modernizar	Incentivar a modernização das infra-estruturas de TI das empresas e a adopção e utilização de sistemas de informação partilhados pelas pequenas e médias empresas (e.g. ASPs)	Contínuo		UMIC, Ministério da Economia/IAPMEI e mercado
	Incentivar a criação de empresas prestadoras de serviços TI e promover a certificação de plataformas standard de interacção empresarial entre empresas	2º semestre	2005	UMIC, Ministério da Economia/ IAPMEI, universidades e instituições financeiras
	Desenvolver uma solução integrada para os constrangimentos do sector marítimo-portuário, passando pela normalização da informação e simplificação dos procedimentos nos portos portugueses (projecto *PIPE*)	Contínuo		UMIC, Administrações Portuárias, Instituto Marítimo Portuário, Associação dos Agentes Portuários (AGEPOR) e Associação de Portos
	Apoiar o desenvolvimento de um Sistema de Informação Geográfica Interactivo dos Transportes Interurbanos, sistema de disponibilização da informação ao cidadão sobre transportes regionais e locais	2004		UMIC MOPTH
	Apoiar o desenvolvimento de um sistema de acesso a informação de transportes, com o objectivo de permitir a partilha de informação referente a transportes, com outros organismos da Administração Pública	2004		UMIC MOPTH
6.3.3. Redes Colaborativas	Incentivar e promover o investimento em TI de forma colaborativa entre os diversos agentes do mercado (e.g. Empresas, bancos, governo)	Contínuo		UMIC, Ministério da Economia/ IAPMEI, universidades, assoc. empresariais e mercado
	Incentivar a I&D nas empresas, apoiar a criação de centros de competências e de apoio em TI	Contínuo		UMIC, Ministério da Economia/ IAPMEI, universidades, assoc. empresariais e mercado
	Apoiar o desenvolvimento e a promoção de portais verticais de indústrias e portais horizontais de suporte a "marcas portuguesas"	Contínuo		UMIC, Ministério da Economia/ICEP e mercado
	Desenvolver um sistema que visa a troca de informação do IMOPPI com parceiros da Administração Central, Local, Associações Empresariais, Profissionais e Defesa do Consumidor.	2005		UMIC MOPTH
6.3.4. Empresas Em Linha	Incentivar as PMEs a investir em infra-estruturas de comunicação (e.g LANs, servidores de correio electrónico, *routers*)	Contínuo		UMIC, Ministério da Economia, operadores e mercado
	Incentivar a presença em linha das PMEs e apoiar a adopção de Banda Larga e a criação de *websites* de informação/transacção nas empresas	Contínuo		UMIC e Ministério da Economia

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 4 — Teletrabalho como factor de competitividade

Em relação ao teletrabalho, solução importante em termos de dinâmica económica e de combate à info-exclusão, o Estado deverá concentrar esforços no sentido de criar o ambiente propício à sua difusão e adesão, focalizando a sua actividade em acções de promoção/divulgação, formação e cooperação.

O teletrabalho tem uma importância económica relevante nas estruturas empresariais contemporâneas. No entanto, existem ainda alguns factores inibidores ao seu desenvolvimento, nomeadamente:

O tecido empresarial, por se caracterizar pela proliferação de PME de cariz familiar, com estruturas muito hierarquizadas e pouco flexíveis;
O atraso tecnológico das empresas portuguesas, tanto ao nível de equipamento e *software,* como em competências;
Uma cultura de presença no local de trabalho.

TABELA N.º 32

Acções/projectos a desenvolver no âmbito do eixo «Teletrabalho como factor de competitividade»

Acções	Descrição	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/ Semestre	Ano	
6.4.1. Sensibilização/ divulgação às empresas	Realizar acções de formação, nomeadamente em colaboração com associações empresariais, por forma a despertar as empresas para esta nova realidade que é o teletrabalho e as vantagens e implicações que poderá ter para a organização.	2º Semestre	2003	UMIC / Min. Seg. Social e Trabalho / Min. Economia / Associações
6.4.2. Formação dos teletrabalhadores	Realizar acções de formação a trabalhadores ou futuros trabalhadores interessados em aderir ao formato de colaboração teletrabalho. Estas acções de formação poderão ser promovidas não só pelas empresas como também pelo IEFP.	2º Semestre	2003	UMIC / Min. Seg. Social e Trabalho
6.4.3. Rede de telecentros	Estabelecer parceria na criação de uma rede de telecentros que incentive o teletrabalho, que esclareça e sirva de elo de ligação entre as partes na sua região de influência.	2º Semestre	2004	UMIC / Min. Seg. Social e Trabalho / Min. Economia / Associações

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 5 — Segurança

A implementação de um conjunto de projectos relacionados com as questões da segurança na utilização das plataformas electrónicas para a realização de negócios é fundamental para combater receios de fraude, incerteza quanto à entidade do receptor, quebra de privacidade, vírus, falta de apoio legal na resolução de eventuais litígios.

As questões de segurança são das mais sensíveis quando se fala de negócios electrónicos. A segurança está identificada pelos agentes económicos como um factor inibi-

dor para a adopção da Internet como canal de negócios, destacando-se entre as principais preocupações:

Receio de fraude;
Incerteza quanto à identidade do receptor;
Receio de quebra de privacidade;
Receio de vírus;
Receio de falta de apoio legal na resolução de disputas «digitais».

Nesse sentido, são propostos alguns projectos no sentido de eliminar as barreiras inibidoras da utilização dos negócios electrónicos por parte dos agentes económicos.

TABELA N.º 33

Acções/projectos a desenvolver no âmbito do eixo «Segurança»

Acções	Descrição	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/ Semestre	Ano	
6.5.1. Unidade de combate ao crime informático	Promover o reforço da unidade de combate ao crime informático da Polícia Judiciária, enquanto entidade investigadora e orientadora em termos legais das medidas a seguir pelas pessoas no sentido de resolver eventuais disputas.	2º Semestre	2004	UMIC / Min. Justiça
6.5.2. Definir marcas de confiança	Definir regras para categorização de marcas de confiança reconhecidas, que atestem a genuinidade, honestidade e segurança dos sites que se estão a visitar.	3º Trimestre	2003	UMIC / Min. Justiça / Instituto de Informática
6.5.3. Agência de segurança	Criar uma agência de segurança que seja a extensão portuguesa da Agência de Segurança da EU, para prestar assistência no cumprimento das regras comunitárias estabelecidas em relação a redes e segurança da informação.	3º Trimestre	2003	UMIC / Min. Justiça / Instituto de Informática
6.5.4. Chaves Públicas	Promover a definição de um standard de chaves públicas por parte das entidades públicas, a que todos os fornecedores terão que obedecer.	1º Trimestre	2004	UMIC / Min. Justiça / Instituto de Informática

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 6 — Participação activa na rede europeia de negócios electrónicos

É fundamental que o desenvolvimento de uma estratégia de negócios electrónicos não se confine exclusivamente a endereçar o mercado português. Portugal só conseguirá alavancar verdadeiramente as vantagens deste novo canal se conseguir ultrapassar os factores inibidores ao relacionamento com agentes económicos de países diferentes.

A participação activa na rede europeia de negócios electrónicos assume uma importância ainda maior pelo facto de Portugal se encontrar numa posição geográfica menos favorável face aos restantes Estados membros. Com efeito, os negócios electrónicos deverão permitir o esbatimento de fronteiras, colocando todos a interagir num mesmo mercado e a uma distância virtual semelhante.

TABELA N.º 34

Acções/projectos a desenvolver no âmbito do eixo «Participação activa na rede europeia de negócios electrónicos»

Acções	Descrição	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/ Semestre	Ano	
6.6.1. Gabinete de esclarecimentos legais	Lançar um gabinete (ou um grupo de trabalho dentro de outro gabinet) para esclarecer os agentes económicos a respeito do enquadramento legal que enfrentarão no relacionamento com agentes económicos de outras nacionalidades.	2º Semestre	2003	UMIC
6.6.2. Enquadramento legal	Proceder ao levantamento das lacunas da legislação a respeito dos negócios electrónicos a nível nacional e europeu.	3º Trimestre	2003	UMIC
6.6.3. Promulgação de standards	Criar uma entidade que promulgue e divulgue standards para facilitar as empresas que queiram desenvolver uma estratégia de negócio electrónico a optar por soluções mais adequadas.	3º Trimestre	2003	UMIC / Inst. Informática
6.6.4. Portal de divulgação	Lançar um Portal que compile um conjunto das melhores práticas a nível de negócios electrónicos, e permita a troca de experiências e opiniões entre empresas.	2º Semestre	2003	UMIC / Inst. Informática / Min. Economia
6.6.5. Consultoria	Criar uma unidade de apoio a candidaturas a fundos estruturais por parte das empresas que queiram aderir a uma estratégia de negócios electrónicos.	2º Semestre	2003	UMIC
6.6.6. Centros de Apoio	Criar uma rede de centros de apoio onde as empresas se poderão dirigir no sentido de obter apoio na adesão e utilização da Internet e de obter orientação em termos tecnológicos.	2º Semestre	2003	UMIC / Min. Economia

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

7.º pilar — Conteúdos atractivos

No contexto da sociedade da informação, a expressão «conteúdos» aplica-se a toda a informação digitalizada, independentemente do tipo de canal de difusão, e que está acessível através das redes de telecomunicações, integrando texto, música, imagens ou vídeo.

A indústria de conteúdos tem de se adaptar à nova realidade imposta pelos avanços tecnológicos e de infra-estrutura em banda larga e pela exigência cada vez maior do utilizador, apostando num conjunto de áreas necessárias para o sucesso do *multimedia* em Portugal, nomeadamente a digitalização, a integração, a inter-actividade, o *networking,* a orientação por objectos, a portabilidade e a realidade virtual. Perspectiva-se um importante domínio da Internet no futuro.

Visão. — Uma indústria de conteúdos inovadora e tecnologicamente avançada, capaz de digitalizar a informação existente e de produzir novos conteúdos úteis aos cidadãos, no âmbito do desenvolvimento da sociedade da informação.

Objectivos. — A estratégia planeada para a área dos conteúdos no âmbito do desenvolvimento da sociedade da informação em Portugal encontra-se suportada por quatro eixos de actuação:

Um sector de conteúdos forte e dinâmico;
Conteúdos significativos para os cidadãos;
Património cultural;
Conteúdos ilegais e nocivos.

Eixo n.º 1 — Um sector de conteúdos forte e dinâmico

A criação de um sector de conteúdos forte e dinâmico irá contribuir para uma maior digitalização e manipulação de informação em formato digital e uma redefinição de modelos de negócio.

Objectivos. — Pretende-se estimular a indústria de conteúdos em Portugal através do seguinte conjunto de prioridades:

Apoiar a produção de conteúdos inovadores e as respectivas empresas;
Apoiar a definição de novos modelos de negócio.

Acções e projectos. — Tendo em consideração os objectivos no âmbito do desenvolvimento de um sector de conteúdos forte e dinâmico, apresentam-se de seguida os principais projectos a serem desenvolvidos no âmbito do Plano de Acção.

TABELA N.º 35

Acções/projectos a desenvolver no âmbito do eixo «Um sector de conteúdos forte e dinâmico»

Acções	Descrição	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
7.1.1. Iniciativa Nacional	Definir uma iniciativa nacional para o desenvolvimento da indústria de conteúdos em Portugal.	2003/ 2004	UMIC
	Incentivar a divulgação e criação de condições atractivas para a utilização de conteúdos on-line em detrimento dos conteúdos off-line.	2005	UMIC / Ministérios
7.1.2. Dinamizar a Indústria de Conteúdos e aplicações	Apoiar a criação de condições favoráveis à promoção e desenvolvimento de conteúdos com modelos de negócio auto sustentáveis.	2004	UMIC
	Apoiar a intergração de conteúdos multimédia em canais de distribuição on-line (e.g.. Motores de busca, ofertas agregadoras de conteúdos)	2004	UMIC / Mercado
7.1.3. Criar conteúdos e aplicações atractivas	Apoiar a formação de técnicos especializados no desenvolvimento de conteúdos adaptados a diferentes formatos e equipamentos de acesso a serviços de Banda Larga.	2004	UMIC / MSST / Universidades / Mercado
	Promover a criação de conteúdos atractivos através de prémios aos melhores conteúdos, divulgação de melhores práticas, criação de standards, entre outros.	Contínuo	UMIC / Mercado
	Apoiar a criação de centros de incubação de empresas de serviços, conteúdos e aplicações de Banda Larga.	2004	UMIC/Min. Ec./Universidades /Instit. Financ.

Acções	Descrição	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
7.1.4. Jornais, Rádios e Vídeos "Online"	Facilitar a criação de jornais regionais editados e impressos de modo distribuído e simultaneamente disponibilizados "online". Apoio à produção digital de conteúdos jornalísticos de modo distribuído e à sua disponibilização online. Criação de centros comuns de impressão para diminuir os tempos de publicação e permitir a impressão de pequenos periódicos em vários locais ao mesmo tempo. Criação de condições de difusão on-line do sinal áudio das rádios locais pela Internet/intranets. Criação de condições para o armazenamento de peças de vídeo e sua consulta "a pedido", via Internet e Intranets.	2003 - 2005	Presidência do Conselho de Ministros
7.1.5. Portal de Estatísticas	Capitalizar na iniciativa do Governo Electrónico para harmonizar e integrar, ao nível do Sistema Estatístico Nacional, o acesso aos dados estatísticos através de uma porta única com melhorias significativas na qualidade do serviço ao cidadão utilizador de informação estatística.	2004/ 2005	Instituto Nacional de Estatística
7.1.6. Distribuição Digital Multiplataforma da Produção	Projecto global assente em www capaz de integrar todas as áreas de produção da empresa numa perspectiva de distribuição digital multiplataforma - Internet, MMS, iTV, Teletexto e UMTS, Televisão Digital – dirigida ao público residente e não residente e ao Universo da Língua Portuguesa.	2006	RTP
***7.1.7. Kit* de produção de conteúdos interactivos para professores**	Participação no projecto europeu dedicado à criação de um software que permite aos professores criarem conteúdos interactivos sem necessitarem de ter conhecimentos técnicos de programação.	2003/ 2005	UMIC / Ministério da Educação / MCES
7.1.8. Adaptação da Legislação	Actualização da legislação referente a direitos de autor por forma a promover a produção de conteúdos.	contínuo	UMIC/ Ministério da Justiça

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 2 — Conteúdos atractivos para os cidadãos

No sentido de se alcançarem as metas pretendidas pela estratégia europeia referida no programa eEurope 2005, é necessário desenvolver conteúdos atractivos para os cidadãos nas áreas do governo electrónico, da formação em linha, da saúde em linha e dos negócios electrónicos. Esses conteúdos devem ser concebidos numa óptica de utilização num ambiente de banda larga, sendo que a Comissão Europeia recomenda que, até final de 2005, a Administração Pública tenha ligações em banda larga e que metade dos acessos à Internet já se faça também por essa via tecnológica.

Relembre-se que, na área do governo electrónico, serão lançados projectos com conteúdos vocacionados para melhorarem a qualidade de vida do cidadão e das empresas, nomeadamente o portal do cidadão, portal do Governo, o portal das compras electrónicas, o portal das autarquias e o portal da cultura, referido mais adiante.

Por outro lado, a informação do sector público constitui uma base essencial para muitos produtos de informação digital. A directiva europeia que visa a disponibilização ao público de todos os conteúdos públicos a preço de custo irá promover a utilização de conteúdos pelos cidadãos e empresas. Adicionalmente, a reutilização da informação do sector público irá promover o investimento e a inovação no mercado da informação e conduzir ao crescimento e a uma maior competitividade da indústria dos conteúdos, proporcionando benefícios aos consumidores.

Objectivos. — Pretende-se estimular a criação e produção de conteúdos atractivos para os cidadãos, valorizados no seu dia-a-dia, que contribuam para melhorar a sua qualidade de vida e que dinamizem a utilização dos serviços públicos com maior procura.

Acções e projectos. — Tendo em consideração os objectivos referidos no âmbito do desenvolvimento de conteúdos atractivos para os cidadãos, apresentam-se de seguida os principais projectos a serem desenvolvidos no âmbito do Plano de Acção.

TABELA N.º 36

Acções/projectos a desenvolver no âmbito do eixo «Conteúdos atractivos para o cidadão»

Acções	Descrição	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
7.2.1. Conteúdos Digitais	Incentivar as empresas a digitalizar os conteúdos e a manipular a informação de raiz em formato digital através de benefícios fiscais, económicos ou de outra ordem	2004	Min. Economia; Min. Finanças
7.2.2. Documentos Públicos Digitais a preço de custo	Disponibilização de documentos do sector público a preço de custo segundo Directiva da Comissão Europeia	2003/ 2004	UMIC, Ministério da Justiça e AP
7.2.3. Prémio Conteúdos	Promover a criação de concursos com atribuição de prémios aos melhores conteúdos e contribuições para a divulgação de melhores práticas e criação de standards	2004 - 2006	UMIC
7.2.4. Portal Regional de Media	Criação de um Portal Regional para presença dos média locais na Internet	2004	PCM
7.2.5. Actualização do Diário da República Electrónico	Actualização da capacidade do Diário da República Electrónico, por forma a permitir mais utilizadores em simultâneo, acesso a registos de 1960 a 1970, inclusão de informação legislativa dos PALOP e ligação automática ao Portal de Compras Electrónicas.	2003	Imprensa Nacional Casa da Moeda/ UMIC

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 3 — Património cultural

A Internet oferece uma oportunidade ímpar de preservação e divulgação do património cultural e histórico português tornando-o disponível a todos os interessados, independentemente da sua localização. Uma vez digitalizados, esses conteúdos podem ser disponibilizados através de uma ampla variedade de meios de comunicação e informação, tornando-os acessíveis a todos os cidadãos.

A sociedade da informação fomenta, também, novas concepções e formas de arte aproveitando as ferramentas e meios de divulgação disponibilizados pelas TIC.

A digitalização, a integração, a interactividade, a disponibilização em rede, a portabilidade e a orientação por objectos do património cultural e histórico têm uma forte influência sobre o desenvolvimento da educação e da formação em linha, do lazer, dos processos do Governo e da actividade económica.

Objectivos. — O estímulo aos conteúdos culturais visa atingir os seguintes objectivos:

Proporcionar o acesso a conteúdos culturais e históricos de qualidade a todos os cidadãos;

Dinamizar o investimento privado na recuperação, gestão e divulgação do património histórico e cultural.

Acções e projectos. — Tendo em consideração os objectivos referidos no âmbito do desenvolvimento do património cultural, apresentam-se de seguida os principais projectos a serem desenvolvidos no âmbito do Plano de Acção.

TABELA N.º 37

Acções/projectos a desenvolver no âmbito do eixo «Património cultural»

Acções	Descrição	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
7.3.1. Portal da Cultura	Portal agregador de conteúdos das várias entidades públicas ou privadas que possuam relevância em termos culturais (museus, fundações, associações). O portal irá permitir o alojamento dos conteúdos e incluir apontadores para entidades nacionais e internacionais com relevância para o contexto cultural da Sociedade da Informação, nomeadamente a rede de bibliotecas nacionais e estrangeiras on-line.	2004	UMIC / Ministério da Cultura
7.3.2. Portal do Património Histórico-Cultural	Assegurar a montagem de um processo de inventariação, integrado num sistema de Informação, assente na actualização da informação, de modo a enriquecer a base de dados sobre o património edificado da responsabilidade do IPPAR. Desenvolver um sistema de informação sobre o património arquitectónico que interoperacionaliza diferentes bases de dados textuais e iconográficas, da responsabilidade da Direcção-Geral de Edifícios e Monumentos Nacionais.	2006	IPPAR DGEMN
7.3.3. Bibliotecas on-line	Criar uma rede nacional de bibliotecas on-line que irá permitir a partilha de informação residente nas várias instituições nacionais e a ligação a bibliotecas estrangeiras, no âmbito do programa europeu TEL - The European Library.	2004	Ministério da Cultura

Acções	Descrição	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
7.3.4. Biblioteca Nacional Digital	Apetrechar os serviços técnicos com os meios necessários de forma a dar suporte ao projecto a decorrer de digitalização da Biblioteca Nacional. Proceder a uma redefinição dos serviços internos, adequando-os à nova realidade tecnológica. Redesenhar os serviços para os utilizadores (individuais e organizações) visando a sua virtualização.	2006	BN
7.3.5. Digitalização das Colecções dos Museus	Digitalização e inventariação de toda a informação relativa às colecções dos museus do IPM recorrendo ao software MATRIZ, desenvolvido pelo IPM.	2006	IPM
7.3.6. MatrizNet – Museus	Disponibilização na Internet de um catálogo informativo relativo às colecções dos museus sobre a responsabilidade do IPM.	2006	IPM
7.3.7. Livrarias dos Museus	Digitalização completa das livrarias especializadas dos museus.	2006	IPM
7.3.8. Inventariação da Fotografia Nacional	Digitalização das imagens dos espólios dos museus e integração, permitindo a partilha das imagens pelos programas Matriz, MatrizNet, museus e outras actividades.	até 2006	IPM
7.3.9. Base de Dados do Centro de Documentação	Digitalização dos arquivos de audiovisuais e de cinema do ICAM garantindo o acesso ao cidadão através da Internet.	2006	ICAM
7.3.10. Catálogo On-line do Cinema	Digitalização dos relatórios anuais editados desde os anos 70.	2006	ICAM

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 4 — Combater conteúdos ilegais e nocivos

O anonimato possibilitado pelas comunicações em linha permitiu e continua a permitir que muitos conteúdos considerados ilícitos ou lesivos fora da rede circulem via Internet sem o menor controlo. São exemplos preocupantes a pedofilia, a xenofobia ou a difamação.

Qualquer conteúdo, difundido através da rede, propaga-se a uma velocidade incrível, o que aumenta exponencialmente a lesão do bem jurídico afectado (por exemplo, o bom nome). Convém, por isso, frisar que os conteúdos em linha não estão livres da aplicação do direito.

Por outro lado, como as fronteiras territoriais não existem na Internet e a eficácia do direito dos Estados torna-se por vezes diminuta, são da maior importância documentos como a Convenção Internacional sobre o Cibercrime, em processo de ratificação pelo Estado Português.

Em termos genéricos, a responsabilidade subdivide-se em penal e civil (e por vezes profissional ou administrativa, quanto à forma como são exercidas certas profissões).

Um conteúdo é ilícito quando contraria a ordem jurídica, o que pressupõe uma análise casuística das leis de cada Estado. Apesar de lícito, certo conteúdo pode ser lesivo. Há conteúdos lícitos que merecem a protecção da liberdade de expressão e ainda assim ofendem a honra, a dignidade ou outros valores pessoais (ex: a pornografia). Convém fazer uma clara distinção.

Dada a dificuldade de determinar, muitas vezes, a autoria de determinado conteúdo, a atenção volta-se para os ISP, os Internet Service Providers — entidades que possibilitam que determinado conteúdo esteja *online,* sem terem responsabilidade pela sua elaboração.

Está em vias de transposição para o nosso ordenamento jurídico a Directiva n.º 2000/31/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de Junho, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade da informação, em especial do comércio electrónico, no mercado interno («Directiva sobre o comércio electrónico»). Esta Directiva, quando transposta, entre outros temas, irá regular a responsabilidade dos prestadores de serviços da sociedade da informação quanto à manutenção de conteúdos ilícitos *online*.

Esta questão é da maior importância e é sempre necessário ponderar dois tipos de interesses a proteger: por um lado, a segurança jurídica e a protecção da licitude dos conteúdos em linha, por outro, a liberdade de expressão e um desenvolvimento saudável do comércio electrónico.

Um bom equilíbrio contribuirá para uma sociedade da informação mais rica em conteúdos, mais segura e mais desenvolvida.

Acções e projectos. — Tendo em consideração as prioridades referidas no âmbito do combate aos conteúdos ilegais e nocivos, apresentam-se de seguida os principais projectos a serem desenvolvidos no âmbito do Plano de Acção.

TABELA N.º 38

Acções/projectos a desenvolver no âmbito do eixo «Combater conteúdos ilegais e nocivos»

Acções	Descrição	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
7.4.1. Transposição da Directiva nº 2000/31/CE (Directiva sobre Comércio Electrónico)	Fixação das condições de irresponsabilidade dos prestadores de serviços face aos conteúdos eventualmente ilícitos das mensagens que disponibilizam Estabelecimento do regime de responsabilidade dos prestadores intermediários de serviços de associação de conteúdos (por ex.: instrumentos de busca e hiperconexões) Introdução de um esquema de resolução provisória de litígios, da competência de entidades de supervisão. A solução definitiva só poderá ser judicial. Adopção do regime "opt-in", quanto às Comunicações comerciais não solicitadas (spamming) Atribuição de funções de instrução de processos contra-ordenacionais e aplicação das respectivas coimas, eventualmente associadas a sanções acessórias às entidades de supervisão.	2003	Ministério da Justiça (GPLP)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

3 — Acções sectoriais

Em consistência com a nova abordagem política para o desenvolvimento da sociedade da informação em Portugal, apresentada na primeira Comissão Interministerial Inovação e Conhecimento (CIIC), a UMIC propôs que o desenvolvimento dos planos de acção para a sociedade da informação e governo electrónico fosse suportado por uma *task force* interministerial — um fórum de discussão e análise das principais linhas orientadoras dos documentos — garante da consistência e articulação de posições entre o poder político e o trabalho operacional continuado, desenvolvido pela Administração Pública.

Com efeito, no âmbito desta *task force* registaram-se momentos fundamentais para a elaboração deste Plano de Acção, tal como aqui está apresentado ([16]).

O trabalho apresentado por cada ministério revelou um entusiasmo e confiança significativos no sucesso da implementação da estratégia de desenvolvimento da sociedade da informação aqui apresentada. Com efeito, as contribuições em causa demonstram um «trabalho de campo» de grande valor, apresentado de forma transversal e integrada, com um grau de detalhe e minúcia que ultrapassam o âmbito desta versão do Plano de Acção.

Durante o ano de 2003, o principal desafio será a crescente interacção com cada ministério e com vários ministérios em conjunto, com vista a transformar os actuais planos sectoriais em planos de acção sectoriais, aprovados formalmente, e com vista a garantir uma implementação célere e articulada.

4 — Particularidades das Regiões Autónomas

Dadas as características geográficas, sociais, económicas e políticas das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores, há um conjunto importante de acções e projectos que dão corpo a «planos de acção» específicos para o desenvolvimento da sociedade da informação, da responsabilidade destas Regiões. Apresenta-se de seguida uma sinopse destes planos de acção.

Região Autónoma da Madeira

O desenvolvimento da sociedade da informação na Região Autónoma da Madeira (RAM) permitirá atenuar a situação de distanciamento e isolamento relativamente aos lugares de maior centralidade, que provoca desvantagens e restrições no acesso aos mercados e à informação, na mobilidade das pessoas e na possibilidade de aceder às grandes redes transeuropeias, particularmente nos domínios dos transportes e da energia.

As medidas que permitem concretizar aquele desenvolvimento estão orientadas para os cidadãos, procurando mobilizar os madeirenses para as potencialidades de um conjunto de acções que permitem transformar a Região não só do ponto de vista tecnológico, mas também consequentemente do ponto de vista social, económico e cultural.

Em concreto, as medidas a implementar incidem sobre: a valorização do potencial turístico da Região, a promoção da administração digital, a valorização dos recursos humanos e combate à info-exclusão, a integração e funcionalidade dos serviços de saúde, a exploração sustentada dos recursos naturais; a inovação e cooperação empresariais, apoiadas na promoção da economia digital, no desenvolvimento das competências vocacionais na indústria de tecnologias de informação; a criação e promoção de conteúdos.

Região Autónoma dos Açores

O acesso generalizado à sociedade da informação apresenta-se como uma fórmula útil para quebrar o isolamento geográfico acentuado de uma das regiões mais pobres do país e da Europa.

O desenvolvimento da sociedade da informação na Região Autónoma dos Açores (RAA) é o instrumento mobilizador da sociedade açoriana em direcção ao processo de transformação da Região numa economia baseada na informação e no conhecimento.

O programa de desenvolvimento da sociedade da informação nos Açores elege como principais prioridades a modernização da administração regional, do ensino, do tecido produtivo, dos cuidados de saúde, bem como a promoção da produção e utilização de conteúdos regionais e o combate à info-exclusão.

5 — Sistema integrado de observação

A nova política para a sociedade da informação em Portugal sublinha a importância crescente dos sistemas de observação das políticas públicas nos processos de tomada de decisão e reconhece o seu papel decisivo no reforço da transparência e da credibilidade da acção governativa. Tendo presente este facto, a UMIC desenvolverá um sistema integrado de observação, assente em dois eixos:

a) Eixo n.º 1 — Produção de indicadores estatísticos para a sociedade da informação;
b) Eixo n.º 2 — Acompanhamento das medidas de política para a sociedade da informação.

A produção de indicadores estatísticos ocupa um lugar central nos sistemas de observação da sociedade da informação e a sua importância foi sublinhada na criação de grupos de trabalho específicos no quadro de instituições internacionais de referência como a OCDE e o EUROSTAT, em cujas actividades Portugal tem participado. As dimensões de análise mais relevantes têm-se revelado em torno da medição do acesso e da utilização das tecnologias da informação e da comunicação nas mais diversas esferas sociais, tais como as famílias, as empresas, as administrações públicas, as escolas e as unidades de saúde. A produção de indicadores de impacte da sociedade da informação afirma-se já como uma nova prioridade.

A análise, o diagnóstico e a avaliação de políticas permitem traçar sistematicamente os pontos de situação para cada um dos domínios de actuação, identificando possíveis factores de bloqueio, assim como factores de indução para a prossecução bem sucedida dos objectivos definidos.

A produção sistemática de informação quantitativa e qualitativa de qualidade é um requisito fundamental para a tomada de decisões, bem como a condição de partida para a concepção de programas públicos com objectivos e medidas coerentes e para o desenho de metas devidamente quantificadas e calendarizadas.

Os sistemas de observação consistentes permitem uma aferição rigorosa dos resultados e dos impactes das iniciativas públicas, a qual, associada ao compromisso da publicação e da difusão generalizadas da informação produzida, reforça ainda a transparência e a credibilidade dos esforços desenvolvidos.

Proceder-se-á assim ao lançamento de operações de inquérito transversais e sectoriais e à recolha de dados administrativos relevantes, bem como ao acompanhamento das medidas de política neste domínio, através da produção periódica de relatórios de diagnóstico geral, da concepção de estudos localizados e aprofundados e do lançamento de processos de avaliação independente que se dirijam a determinadas áreas em que o desenvolvimento da sociedade da informação seja particularmente sensível à acção pública.

Eixo n.º 1 — Produção de indicadores estatísticos para a sociedade da informação

A produção de indicadores estatísticos de qualidade responde obrigatoriamente a critérios de rigor e de comparabilidade internacional dos dados, que passam pela harmonização conceptual e metodológica, nomeadamente ao nível da construção de amostras e de métodos de recolha de informação. Trata-se de um trabalho de fundo, à imagem do que sucede com outras áreas da acção governativa, como a economia, o emprego e a ciência e a tecnologia.

Portugal acompanhou desde cedo as actividades desenvolvidas por duas organizações internacionais de referência neste domínio — a OCDE e o EUROSTAT — e foi pioneiro na Europa aquando da abertura de uma área de estatísticas oficiais para a sociedade da informação, com a criação, em 1999, de um grupo de trabalho específico na estrutura do Conselho Superior de Estatística. Este grupo de trabalho é hoje liderado pela UMIC e senta à mesma mesa um conjunto de organismos produtores de estatísticas oficiais e ou detentores de dados administrativos relevantes: o Instituto Nacional de Estatística, o Gabinete de Informação e Avaliação do Sistema Educativo, o Departamento de Estudos, Prospectiva e Planeamento do Ministério da Segurança Social e do Trabalho, a ANACOM — Autoridade Nacional de Comunicações, o Observatório da Ciência e do Ensino Superior, o Instituto de Informática do Ministério das Finanças, o Serviço Regional de Estatística dos Açores e a Direcção Regional de Estatística da Madeira.

A construção de um sólido conjunto de indicadores estatísticos permite acompanhar o desenvolvimento da sociedade da informação, obviando a problemas de escassez de informação estatística e de convivência por vezes caótica de dados contraditórios sobre as mesmas matérias, dados esses de qualidade e fiabilidade duvidosas. Ancorado nas melhores práticas internacionais e no reconhecimento das organizações estatísticas nacionais e internacionais, é este trabalho que garante a existência de informação estatística de qualidade.

Objectivos. — A produção de indicadores estatísticos pela UMIC estruturar-se-á em torno de dois tipos de actividades, as quais, no seu conjunto, constituirão um sistema integrado de observação estatística que possibilitará a cobertura e o conhecimento dos domínios para os quais se pretende orientar a intervenção no domínio da sociedade da informação:

Grandes operações de inquérito;
Estatísticas sectoriais.

Através das grandes operações de inquérito, são medidos o acesso e a utilização das tecnologias da informação e da comunicação no conjunto das esferas sociais mais importantes — famílias, empresas, administrações públicas, estabelecimentos de todos os níveis de ensino e estabelecimentos hospitalares. Caracterizam-se, neste contexto, perfis de utilizadores e de não utilizadores das TIC, factores indutores e inibidores de utilização, actividades realizadas nessa utilização, para além de se evidenciarem diversas dimensões do desenvolvimento do comércio electrónico, do governo electrónico, do ensino na sociedade da informação ou da telemedicina.

A produção de estatísticas sectoriais consistirá no tratamento e ou análise de dados recolhidos junto de fontes de informação relevantes, os quais possibilitam acompanhar os desenvolvimentos registados nas infra-estruturas da comunicação, condição indispensável para o desenvolvimento da sociedade da informação, bem como caracterizar o peso das TIC na actividade económica e no universo do emprego.

Acções e projectos:

TABELA N.º 1

Produção de indicadores estatísticos para a sociedade da informação

Acções	Descrições	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
1. Famílias	1.1. Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pela População Portuguesa	Contínuo	UMIC / INE
	1.2. Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias	Contínuo	UMIC / INE
	1.3. Evolução da infra-estrutura das comunicações em Portugal	Contínuo	UMIC / ANACOM
2. Empresas	2.1. Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Empresas	Contínuo	UMIC / INE
	2.2. Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pelos Estabelecimentos Hoteleiros	Contínuo	UMIC
	2.3. Evolução do peso do sector TIC na Economia Portuguesa	Contínuo	UMIC / INE
	2.4. Evolução do emprego diplomado no sector TIC	Contínuo	UMIC / M. Segurança Social e do Trabalho
3. Administrações Públicas	3.1. Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pela Administração Pública Central	Contínuo	UMIC / Instituto de Informática do M. Finanças
	3.2. Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Câmaras Municipais	Contínuo	UMIC / M. Cidades, do Ordenamento do Território e do Ambiente / Associação Nacional de Municípios Portugueses
4. Ensino	4.1. Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Ensino Básico e Secundário	Contínuo	UMIC / M. da Educação
	4.2. Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação no Ensino Superior	Contínuo	UMIC / M. Ciência e do Ensino Superior
5. Saúde	5.1. Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação nos Estabelecimentos Hospitalares	Contínuo	UMIC / M. Saúde

Eixo n.º 2 — Acompanhamento das medidas de política para a sociedade da informação

O acompanhamento das medidas de política constitui-se, a par da produção de indicadores estatísticos, como um requisito da actuação informada, na medida em que permite traçar, sistematicamente, o ponto de situação do conjunto das iniciativas políticas. Da produção de conhecimento resultante de actividades de análise, diagnóstico e avaliação de políticas decorrem ainda vantagens diversas, de que se destacam a identificação e a difusão de boas práticas.

Acções e projectos:

TABELA N.º 2

Acompanhamento das medidas de política para a sociedade da informação

Acções / Projectos	Periodicidade	Entidade Responsável
2.1. Condições para a massificação do uso da Internet pela População portuguesa	2003 / 2004	UMIC
2.2 Condições de Utilização das TIC pelas Empresas do Sector Financeiro, Telecomunicações e de Informática	Anual	UMIC
2.3. Avaliação dos Web Sites dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado	Anual	UMIC / Entidade ou consórcio independente seleccionado por concurso público
2.4. Constituição de uma Base de Dados de Actualização Permanente dos Sistemas Informáticos da Administração Pública Central	Contínuo	UMIC / Todos os Ministérios
2.5. Sistema de Observação Integrado do Programa Cidades e Regiões Digitais	Contínuo	UMIC
2.6. Avaliação da Presença na Internet das Autarquias Locais	Anual	UMIC
2.7. Evolução da Oferta de Formação em TIC no Ensino Superior	Contínuo	UMIC / Observatório da Ciência e do Ensino Superior
2.8. Evolução do Fluxo de Doutorados em TIC	Contínuo	UMIC / Observatório da Ciência e do Ensino Superior

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

6 — Liderança e coordenação

Vários estudos e análises ilustram que há uma forte correlação entre o sucesso atingido por vários países no desenvolvimento da sociedade da informação e do governo electrónico e a forma como estabelecem e implementam a liderança e a organização das políticas neste domínio.

Um elevado nível de «Patrocínio político» e uma «Coordenação estratégica centralizada e execução descentralizada» constituem a base da filosofia de actuação do Governo na gestão do desenvolvimento da sociedade da informação.

Tendo em consideração as melhores práticas internacionais, o levantamento e diagnóstico elaborado sobre a situação portuguesa e os desafios que se colocam aos portugueses no âmbito do desenvolvimento da sociedade da informação e do governo electrónico em particular são adoptados os seguintes eixos de actuação no que concerne à governança da sociedade da informação e do governo electrónico em Portugal:

1) Patrocínio político;
2) Coordenação estratégica centralizada e execução descentralizada;
3) Reforço da articulação intraministerial;
4) Reforço da articulação transversal;
5) Promoção do envolvimento da sociedade civil e do sector privado;
6) Elevado nível de comunicação e reporte;
7) Garantia de uma perspectiva evolutiva e apostada na mudança.

Eixo n.º 1 — Patrocínio político

O patrocínio e envolvimento político ao mais alto nível constituem elementos fundamentais para ultrapassar resistências à introdução de um alinhamento estratégico integrado, de mecanismos de transversalidade e de uma racionalidade económica global e não departamental.

A prossecução dos objectivos a que a sociedade da informação se propõe envolve, no que diz respeito ao patrocínio político, os seguintes aspectos:

Dinamização, coordenação e acompanhamento político permanente pelo Ministro Adjunto do Primeiro-Ministro;
Envolvimento político regular do Primeiro-Ministro;
Reforço da capacidade da UMIC, criada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 135/2002 ([17]);
Participação ao mais alto nível dos vários ministérios na Comissão Interministerial Inovação e Conhecimento.

Neste âmbito, deverá ser brevemente aprovada legislação que regulamente os seguintes aspectos:

Apresentação à UMIC, para consulta prévia, de toda a legislação que impacte directamente na área da sociedade da informação [de acordo com a alínea *d*) do n.º 3 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 135/2002];
Definição dos projectos estruturantes de alcance e operacionalidade transversal que necessitarão de aprovação da UMIC, bem como dos projectos com implicações nos projectos estruturantes que necessitarão de um parecer da UMIC [de acordo com as alíneas *a*), *o*) e *p*) do n.º 3 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 135/2002];
Evolução da UMIC para uma estrutura com autonomia administrativa e financeira;
Definição dos procedimentos de nomeação dos elementos que representam Portugal em organismos internacionais relacionados com a sociedade da informação;
Implementação pela UMIC da concepção, implementação e gestão de um sistema de gestão integrada de projectos da sociedade da informação (GISI).

A UMIC irá desenvolver um guião de avaliação de impacte de nova legislação na sociedade da informação (GAINSI) para utilização pelo legislador. O GAINSI tem por objectivo ajudar o legislador a interpretar os potenciais impactes da legislação em causa no desenvolvimento da sociedade da informação, ilustrando os seus potenciais benefícios e riscos.

Eixo n.º 2 — Coordenação estratégica centralizada e execução descentralizada

A definição de uma visão estratégica integrada é fundamental para o desenvolvimento da sociedade da informação. No entanto, após definição desta visão transversal, a responsabilidade da sua implementação cabe a cada ministério, à excepção dos projectos de cariz transversal da responsabilidade da UMIC e de outras entidades transversais.

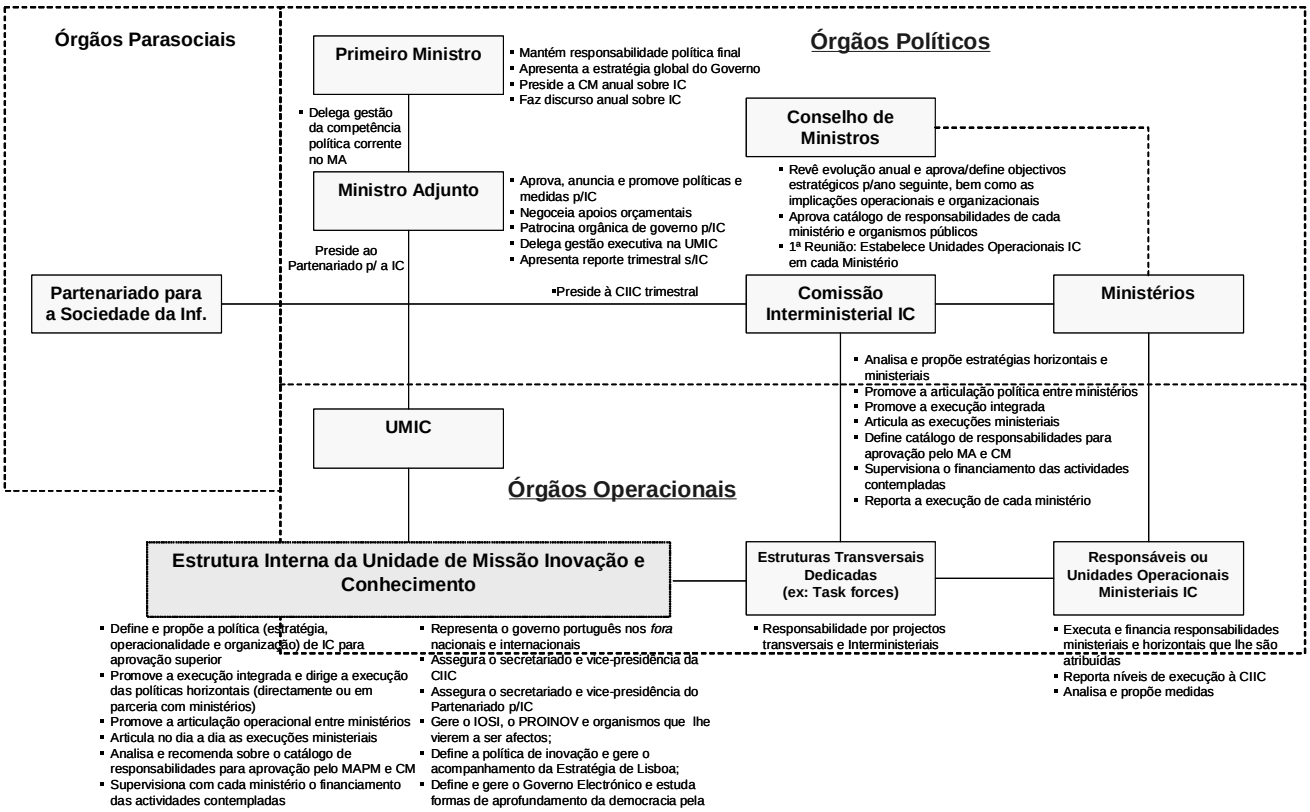
Os princípios orientadores da coordenação estratégica e de articulação operacional são os seguintes:

A coordenação estratégica transversal é promovida pela UMIC, na execução das instruções do Ministro Adjunto do Primeiro-Ministro e no âmbito da CIIC;
A visão estratégica nacional é aprovada primeiramente pela CIIC — através de um plano de acção anual para a sociedade da informação e um plano de acção anual para o governo electrónico — e, posteriormente, pelo Conselho de Ministros;
O mesmo aplica-se aos demais planos nacionais temáticos;
Cada ministério deverá elaborar um plano estratégico para a sociedade da informação — adoptando como base o trabalho já efectuado no âmbito da *task force* planos de acção, seguindo um guião a produzir pela UMIC — que deverá ser aprovado em Conselho de Ministros, obter um parecer prévio da UMIC e ser dado a conhecer à CIIC. Este plano de acção deve enquadrar-se nos planos de acção nacionais que, por sua vez, devem reflectir os planos de acção ministeriais. Os planos de acção nacionais sobrepõem-se aos planos estratégicos ministeriais;
Cada ministério é responsável pela execução dos projectos definidos no seu plano estratégico para a sociedade da informação, bem como dos projectos alocados à sua responsabilidade individual ou conjunta, definidos no âmbito dos planos de acção nacionais. A execução do desenvolvimento da sociedade da informação cabe a cada ministério;
Os investimentos em projectos de desenvolvimento da sociedade da informação num montante igual ou superior a € 500 000 (sejam em tecnologias de informação, redesenho de processos e ou formação) requerem a elaboração prévia de um estudo de viabilidade — seguindo um guião a ser elaborado pela UMIC. O estudo de viabilidade deverá ser aprovado pelo responsável indicado em cada ministério (v. eixo n.º 3, 1.ª prioridade).

A macroestrutura relativa ao desenvolvimento da sociedade da informação está sumariada na figura seguinte, onde estão somente representadas as entidades mais significativas. Outras entidades relevantes estão identificadas no capítulo 3, «Levantamento da estrutura orgânica relevante para o desenvolvimento da sociedade da informação» — do relatório de diagnóstico da situação actual da sociedade da informação.

FIGURA 15

Nova estrutura orgânica direccionada para a sociedade da informação



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 3 — Reforço da articulação intraministerial

A articulação dentro de cada ministério é uma prioridade de actuação que, por um lado, gera efeitos imediatos em termos de eficácia dentro do próprio ministério e, por outro, possibilita a articulação horizontal — não há possibilidade de articular horizontalmente o que eventualmente poderá estar desarticulado verticalmente.

Este objectivo vai ser promovido através de três prioridades:

1.ª prioridade — Nomeação de um único responsável pela área da sociedade da informação em cada ministério;
2.ª prioridade — Definição de uma estrutura orgânica responsável pela sociedade da informação em cada ministério;
3.ª prioridade — Elaboração de um plano estratégico para a sociedade da informação em cada ministério.

1.ª prioridade — Nomeação de um único responsável pela área da sociedade da informação em cada ministério

A definição de um único responsável para esta área é tão natural como foi no passado a definição de um único responsável, por exemplo, para a área dos recursos humanos ou das finanças. Esta definição envolve a introdução do cargo de director de Inovação e Conhecimento (designados noutros países como *chief information officer* ou *eChampion*) em cada ministério respondendo directamente ao ministro (com eventual delegação a um secretário de Estado) em articulação com a secretaria-geral. Este responsável ficará encarregue dos sistemas de informação e das decisões estratégicas associadas à sociedade da informação e à inovação.

A introdução deste cargo não terá implicações significativas nos encargos salariais de cada ministério uma vez que deverá ser preenchido por funcionários com a categoria idêntica, implicando algum investimento, limitado, em acções de formação.

2.ª prioridade — Definição de uma estrutura orgânica responsável pela sociedade da informação em cada ministério

A articulação dentro de cada ministério deverá ser efectuada por uma estrutura estável com capacidades estratégicas e operacionais composta por:

Conselho de gestão estratégica — com responsabilidades na definição da estratégia e no reporte ao ministro da tutela;
Conselho de gestão técnica — com responsabilidades na tomada de decisões de ordem operacional e técnica e de monitorização da estratégia seguida;
Equipas de gestão operacional — equipas de projecto com responsabilidades na operacionalização da estratégia definida.

3.ª prioridade — Elaboração de um plano estratégico para a sociedade da informação em cada ministério

O grande objectivo é tornar a tecnologia num instrumento de objectivos e não um fim em si mesmo. Para este

efeito, cada ministério deverá elaborar um plano estratégico para a sociedade da informação e fazer acompanhar de estudos de viabilidade (ROI e *net readiness*) os investimentos em tecnologias de informação de valor acima de € 500 000, de forma a:

i) Promover o alinhamento com objectivos ministeriais;
ii) Garantir uma maior eficácia na utilização de recursos;
iii) Facilitar a articulação transversal; e
iv) Promover a monitorização do progresso realizado, aumentando a capacidade de gestão estratégica e a transparência para o cidadão.

Eixo n.º 4 — Reforço da articulação transversal

A articulação entre ministérios é crítica uma vez que a implementação de projectos transversais só é possível através de uma coordenação interministerial. Adicionalmente, é necessário garantir um alinhamento total entre os níveis de actuação central e local.

O reforço da articulação transversal deverá ser alcançado a partir de cinco prioridades:

1.ª prioridade — Reforço da articulação política e estratégica;
2.º prioridade — Reforço da articulação operacional através de estruturas especiais;
3.ª prioridade — Criação de um sistema de gestão integrada da sociedade da informação (GISI);
4.ª prioridade — Coordenação transversal da programação de investimentos ([18]);
5.ª prioridade — Promoção do alinhamento entre os níveis de actuação central e local.

1.ª prioridade — Reforço da articulação política e estratégica

A articulação transversal estratégica será conduzida pela CIIC, pela UMIC e pelo Conselho de Ministros.

À UMIC cabe liderar este processo através da definição da estratégia para a sociedade da informação e inovação em Portugal, nomeadamente com a elaboração dos planos de acção.

A aprovação das estratégias definidas é efectuada nos fóruns próprios, isto é, na CIIC e ou em Conselho de Ministros.

2.ª prioridade — Reforço da articulação operacional através de estruturas especiais

A articulação transversal operacional deriva da necessidade de coordenação e de liderança de acções, medidas e projectos transversais a mais do que um ministério ou organismo.

As acções, medidas ou projectos transversais deverão ser liderados por:

i) Um dos ministérios envolvidos — no caso de esse ministério detiver uma posição preponderante e os outros tiverem uma posição residual;
ii) Por uma equipa de projecto interministerial criada para o efeito, com poderes plenipotenciários para a sua implementação, assegurando a representatividade de todos os ministérios;
iii) Uma estrutura especial dedicada para o efeito, no caso de projectos complexos, estruturantes e de duração extensa.

As estruturas especiais são criadas somente quando não há entidades cujas atribuições e ou funcionamento lhes permita assegurar adequadamente o objectivo e a transversalidade requeridos. Estas estruturas são de natureza informal (grupos de trabalho/*task forces*) ou formal (criadas através de diploma governamental). São estruturas de projecto/missão criadas por períodos temporários de forma a: *i*) executar um programa/projecto/acção, *ii*) suprir carências organizacionais; *iii*) criar novos relacionamentos interdepartamentais, e *iv*) desenvolver novas competências.

3.ª prioridade — Criação de um sistema de gestão integrada da sociedade da informação (GISI)

É considerado fundamental a existência de um sistema capaz de garantir de forma integrada o desenvolvimento dos projectos no âmbito da sociedade da informação. O sistema de gestão integrada da sociedade da informação (GISI) apresenta-se como ferramenta fundamental para gerir de forma integrada os vários projectos em curso e futuros relacionados com a sociedade da informação. O desenvolvimento e gestão do GISI são da responsabilidade integral da UMIC.

O GISI deverá assegurar articulação a três níveis: estratégico (o projecto enquadra-se, ou não, com a estratégia); organizacional (como aproveita conhecimentos de projectos similares anteriores e interage com outros projectos em curso), e individual (*tableu de bord* indicando o estado do projecto).

O GISI pretende, assim, responder às dificuldades de gestão, actuando em três vertentes, pretendendo apoiar tanto o Governo na prossecução da estratégia definida para a sociedade da informação, assim como os ministérios facultando informação de grande utilidade para a concepção, execução e solução de financiamento dos seus projectos.

FIGURA 16

Sistema GISI

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

4.ª prioridade — Coordenação transversal da programação de investimentos

A coordenação transversal na programação dos investimentos para a sociedade da informação é fundamental para a maximização da eficiência de uma política de desenvolvimento da sociedade da informação e eliminação

do esforço duplicado. Esta coordenação envolve três aspectos complementares entre si:

i) Capacidade de catalogação de projectos em sede de PIDDAC;
ii) Programação orçamental plurianual;
iii) Gestão financeira do grupo de trabalho temático da sociedade da informação.

5.ª prioridade — Promoção do alinhamento entre os níveis de actuação central e local

A articulação entre as actividades dos organismos centrais e locais é fundamental de forma a consolidar recursos nacionais e obter melhores resultados, mais rapidamente. Este esforço de articulação é fundamental devido a dois motivos acrescidos:

A multiplicidade de autarquias requer um esforço coordenado de articulação de objectivos e de recursos de forma a evitar duplicações e criação de sistemas inconsistentes a nível nacional. O processo de descentralização em curso irá aumentar esta necessidade de articulação;
O POSI dispõe de uma elevada capacidade financeira para o eixo cidades digitais, que deve estar absolutamente alinhado com os objectivos nacionais, sob risco de se desperdiçarem fundos avultados em projectos desarticulados com os objectivos nacionais de aumento de competitividade e produtividade, qualificação dos Portugueses, modernização da Administração Pública e do Estado e melhoria efectiva da qualidade de vida dos cidadãos.

De forma a promover a melhor articulação entre o poder local e entre este e os organismos centrais, são definidas as seguintes medidas:

Cada autarquia, associação de municípios e comissão de coordenação (e seu sucedâneo) deverá nomear um responsável para o desenvolvimento da sociedade da informação, que deverá coordenar todas as acções a este respeito bem como representar estas entidades em fóruns de coordenação — esta medida deverá ser discutida com a Secretaria de Estado da Administração Local e com a Associação Nacional de Municípios;
Estes organismos deverão reunir anualmente, em coordenação com a UMIC, de forma a debater e articular os grandes objectivos estratégicos para cada ano;
A UMIC desenvolverá indicadores estatísticos regionais, a aplicar já no final de 2003, de forma a medir a expressão territorial do desenvolvimento da sociedade da informação e o impacte das políticas definidas;
As Regiões Autónomas, as cinco comissões de coordenação regional (e seus sucedâneos) e a Associação Nacional de Municípios deverão ter representação na CIIC. A UMIC deverá realizar uma reunião semestral de articulação estratégica e operacional com cada uma destas entidades;
Tendo em consideração o elevado nível de financiamento disponível e o elevado impacte dos projectos em causa, a UMIC, em articulação com o POSI, deverá criar uma estrutura de projecto que defina continuamente as prioridades do Programa Cidades Digitais de forma contínua e acompanhe a sua implementação.

Eixo n.º 5 — Promoção do envolvimento da sociedade civil e do sector privado

A sociedade civil deverá ser o verdadeiro motor do desenvolvimento da sociedade da informação. Neste âmbito, é objectivo do Governo promover o envolvimento da sociedade civil e do sector privado nas actividades do sector público. Faz parte das incumbências da UMIC (Resolução do Conselho de Ministros n.º 135/2002) a criação do partenariado para a sociedade da informação.

Neste contexto, será benéfico construir parcerias que associem o sector económico privado e a sociedade civil ao sector público. Adicionalmente, o sector público deverá aproveitar a capacidade instalada no sector privado — em termos de soluções e de infra-estruturas tecnológicas, conhecimento, capacidade de gestão e de financiamento.

Para este efeito, a participação do sector privado será promovida através de:

Criação de um partenariado para a sociedade da informação;
Promoção de parcerias público-privadas;
Avaliação e implementação de contratos de *outsourcing*.

Eixo n.º 6 — Elevado nível de comunicação e reporte

A manutenção de um elevado nível de comunicação e reporte sobre o desenvolvimento da sociedade da informação e governo electrónico é fundamental para a mobilização da sociedade portuguesa e para a responsabilização das entidades envolvidas na condução das políticas.

No que se refere às atribuições da UMIC, o reporte sobre o desenvolvimento da sociedade da informação será estruturado em seis vertentes complementares entre si:

Reporte sobre políticas adoptadas;
Reporte sobre guias normativos;
Reporte de execução das políticas;
Reporte sobre estatísticas da sociedade da informação;
Reporte sobre conhecimento disponível;
Reporte regular (sobre a actividade da UMIC).

Adicionalmente, propõe-se que cada ministério e organismo público mantenha um elevado nível de reporte sobre as suas actividades.

Eixo n.º 7 — Garantia de uma perspectiva evolutiva e apostada na mudança

A introdução de sistemas de informação transforma progressivamente as organizações, colocando novos desafios que vão para além dos aspectos tecnológicos. Por este motivo, a UMIC irá: *i*) analisar e avaliar constantemente a actualidade e adequação dos organismos públicos vocacionados para apoiar o desenvolvimento da sociedade da informação, e *ii*) proceder continuamente à sua própria actualização orgânica.

O desenvolvimento da sociedade da informação e do governo electrónico em particular corresponde essencialmente a um desafio organizacional e social. As tecnologias de informação permitem inovar a sociedade, mas não o garantem. Somente as pessoas e as organizações conseguem inovar.

Com a crescente introdução de sistemas de informação, as organizações tendem a apoiar-se progressivamente em redes centralizadas que atravessam as hierarquias e a departamentalização funcional tradicional. Assiste-se, desta forma, à centralização da execução operacional e da administração dos meios e à descentralização da capacidade de gestão e de decisão, tirando partido de economias de escala e criando redes de valor. Exemplos de funções passíveis de serem partilhadas são o aprovisionamento, a gestão de recursos humanos e a contabilidade.

Adicionalmente, o sector público deverá concentrar-se cada vez mais na definição de objectivos estratégicos, nas competências de gestão de contratos e de prestação de serviços na gestão do conhecimento e ir passando a execução de projectos, nomeadamente a concepção e programação de sistemas informáticos.

A UMIC irá proceder a uma avaliação global desta orgânica e a uma avaliação das principais entidades com impacte directo na sociedade da informação, transversais e sectoriais (identificadas no relatório de diagnóstico) e apresentar recomendações sobre a sua evolução.

Adicionalmente, a própria UMIC deverá assegurar a sua constante adaptação orgânica à evolução das suas actividades. Para este efeito, a orgânica da UMIC deverá assegurar internamente as seguintes competências:

Definição estratégica;
Articulação operacional;
Gestão de projectos transversais;
Monitorização e reporte;
Comunicação.

Acções e projectos:

TABELA N.º 2

Sumário de acções a levar a cabo no âmbito da «Liderança e coordenação»

Eixo	Acções / Projectos	Conclusão		Entidade Responsável
		Mês/ Semestre	Ano	
1. Patrocínio Político	1.1. Guião de Avaliação do Impacte de Nova Legislação na Sociedade de Informação		2003	UMIC
	1.2. Nova regulação sobre a UMIC		2003	UMIC/ Conselho de Ministros
2. Coordenação Estratégica Centralizada e Execução Descentralizada	2.1. Guião de Elaboração de Planos Estratégicos para a Sociedade de Informação		2003	UMIC
	2.2. Guião de Elaboração de Estudos de Viabilidade		2003	UMIC
3. Reforço da Articulação Intra-ministerial	3.1. Definição jurídica do cargo de Director de Inovação e Conhecimento		2003	UMIC
	3.2. Identificação da Estrutura Orgância com responsabilidades na SI de cada Ministério		2003	UMIC/ Ministérios
4. Reforço da ArticulaçãoTransversal	4.1. Definição de Modelos de Articulação Transversal		2003	UMIC/ Ministérios Conselho de Ministros
	4.2. Gestão integrada da SI (GISI)		2003	UMIC
5. Promoção do Envolvimento da Sociedade Civil e do Sector Privado	5.1. Criação do Partenariado para a SI		2004	UMIC
	5.2. Definição de modelos de parcerias público-privadas	Contínuo		UMIC/ Ministérios
	5.3. Estudo de novos modelos de *Outsourcing*	Contínuo		UMIC/ Ministérios
6. Elevado Nível de Comunicação e Reporte	6.1. Reporte do desenvolvimento da SI e do Governo Electrónico	Contínuo		UMIC
7. Garantia de uma Perspectiva Evolutiva e Apostada na Mudança	7.1. Avaliação Global da Orgânica Nacional directamente ligada às SI	Contínuo		UMIC

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

([1]) Em termos práticos, os objectivos da sociedade da informação são:

Ligar digitalmente tudo a todos, i. e., conectividade total (aposta tecnológica);
Desenvolver conteúdos adequados à vivência das pessoas (aposta social e cultural);
Habilitar as pessoas para tirarem o maior proveito da sociedade em que se inserem (aposta formativa e educacional);
Tudo isto, ao menor custo possível (aposta económica).

([2]) Uma das principais atribuições da Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC), de acordo com o diploma que a constituiu (Resolução do Conselho de Ministros n.º 135/2002, de 20 de Novembro), consiste na apresentação deste Plano de Acção para a Sociedade da Informação em Portugal, documento que, em conjunto com o Plano de Acção para o Governo Electrónico, traduz a política para o desenvolvimento da sociedade da informação do XV Governo Constitucional. A elaboração deste Plano de Acção foi precedida pela elaboração do relatório de diagnóstico e levantamento da situação actual da sociedade da informação e do governo electrónico em Portugal, produzido pela UMIC no âmbito desta resolução do Conselho de Ministros.

([3]) http://www.europa.eu.int/information_society/eurpope/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_pt.pdf

([4]) Este relatório está disponível, na sua versão completa, em www.umic.pcm.gov.pt

([5]) O texto aqui apresentado é uma versão reduzida da Iniciativa Nacional para a Banda Larga, documento que aborda de forma exaustiva este eixo e que foi também produzido pela UMIC.

([6]) No capítulo 2 do Relatório de Diagnóstico da Situação Actual da Sociedade da Informação em Portugal, produzido pela UMIC, é apresentado um diagnóstico da oferta e da procura de banda larga, fundamentando o enunciado neste parágrafo.

([7]) O texto aqui apresentado é uma versão reduzida do Programa Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação, documento que aborda de forma exaustiva esta prioridade e que também foi elaborado pela UMIC.

([8]) A tabela apresentada é um sumário das tabelas descritivas dos projectos apresentados no Programa Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação.

([9]) Relatório disponível em http://www.umic.gov.pt

([10]) IETF: Internet Engineering Task Force (http://www.ietf.org) — organização encarregue dos *standards* técnicos da Internet.

([11]) Para além deste Plano de Acção para a Sociedade da Informação foi também definido o Plano de Acção para o Governo Electrónico. No entanto, o Plano de Acção para o Governo Electrónico é parte integrante do Plano de Acção para a Sociedade da Informação, formando com ele um todo coerente. Por este motivo, apresentamos a seguir um pequeno resumo do Plano de Acção para o Governo Electrónico.

([12]) V. detalhe desta tabela no Plano de Acção para o Governo Electrónico.

([13]) O boletim de voto e a urna são substituídos por um terminal electrónico (com teclado, *touch screen* ou *pointer*) que permite ao eleitor indicar o seu sentido de voto. Adicionalmente, o eleitor pode aceder a informação adicional sobre os candidatos e os partidos e organizações políticas que o apoiam, permitindo uma votação mais informada e esclarecida por parte dos cidadãos.

Os votos não são transmitidos em tempo real para um repositório comum de dados, mas sim mantidos nas secções de voto até ao final do acto, sendo então transferidos e totalizados os resultados finais em poucos segundos.

([14]) Este sistema deverá assegurar as seguintes características: *i*) ser totalmente informatizado e centralizado por forma a ter um impacte significativo em termos de dar voz activa aos cidadãos e empresas e de apoiar a Administração Pública a conhecer com actualidade e particularidade os seus clientes; *ii*) ser um sistema da aferição de qualidade baseado em normas de qualidade pré-estabelecidas; *iii*) ser baseado numa entrada única e normalizada, que permita a agregação de dados recolhidos; *iv*) conter um sistema de dados nacionais, segmentados por temas e utilizadores, por forma a permitir várias conjugações de dados e de conclusões; *v*) ser multicanal — poder ser utilizado através da Internet, no atendimento presencial (o funcionário público preenche directamente no sistema informático, e no atendimento telefónico; *vi*) os resultados serem publicados regularmente ao grande público, permitindo o conhecimento dos resultados por todos os cidadãos; *vii*) os resultados darem lugar a medidas de correcção e melhoria.

([15]) O Ministério da Agricultura, Desenvolvimento Rural e das Pescas (MADRP) lançou já em 1998 o Sistema de Informação aos Agricultores através das Zonas Agrárias e, em 2002, apresentou um sistema de informação integrado, constituído como um balcão virtual (Sistema de Informação para a Agricultura e Desenvolvimento Rural), dois projectos centrais na melhoria da qualidade dos serviços prestados a todos aqueles cuja actividade profissional se inscreve, de forma directa ou indirecta, neste sector de actividade económica.

([16]) Realizaram-se reuniões bilaterais para apresentação da situação actual de cada ministério e análise da importância de cada entidade para o sucesso na implementação da política que consubstancia este Plano de Acção; promoveram-se reuniões multilaterais de acompanhamento do trabalho de produção do Plano de Acção; definiu-se a estrutura do documento e acordou-se num modelo único de apresentação das contribuições ministeriais, em termos dos seus eixos fundamentais: visão e objectivos estratégicos, projectos mais relevantes, factores constrangedores e catalisadores.

([17]) Este diploma está disponível no *site* oficial da UMIC, em http://umic.gov.pt

([18]) As primeiras quatro prioridades correspondem à necessidade de reforço da articulação operacional transversal a todo o Governo.