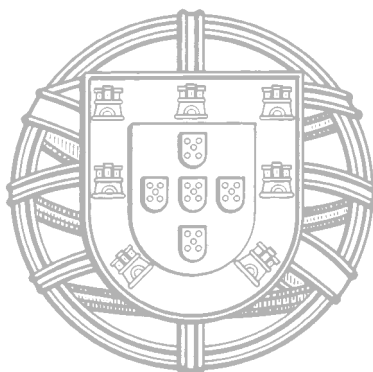




DIÁRIO DA REPÚBLICA

SUMÁRIO

Presidência do Conselho de Ministros

Resolução do Conselho de Ministros n.º 107/2003:

Aprova o Plano de Acção para a Sociedade da Informação, principal instrumento de coordenação estratégica e operacional das políticas do XV Governo Constitucional para o desenvolvimento da sociedade da informação em Portugal 4794

Resolução do Conselho de Ministros n.º 108/2003:

Aprova o Plano de Acção para o Governo Electrónico 4833

Resolução do Conselho de Ministros n.º 109/2003:

Aprova a Iniciativa Nacional para a Banda Larga 4852

Resolução do Conselho de Ministros n.º 110/2003:

Aprova o Programa Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação 4895

Resolução do Conselho de Ministros n.º 111/2003:

Aprova o Programa Nacional de Compras Electrónicas 4906

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 eEurope 2002 e eEurope 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;
- 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**Sumário executivo****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.

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.

E 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 contribuir 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 eficientes.
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 interações 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 pri-

vado 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 impacto 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.

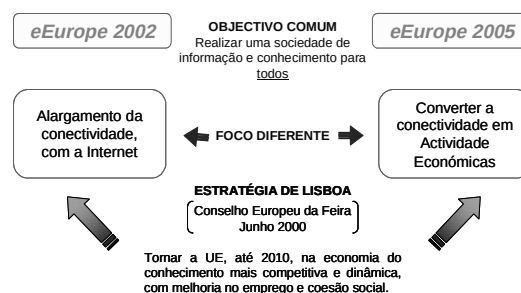
1.1.1 — Enquadramento europeu

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

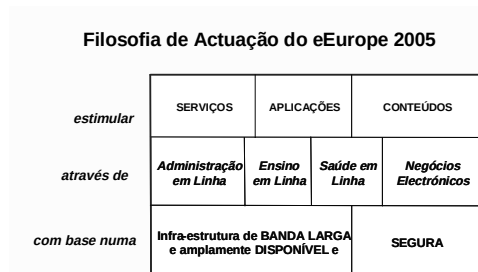


Fonte: UMIC, Dezembro de 2002.

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 impacto até 2005 serão a banda larga e a convergência de tecnologias de acesso, permitindo um acesso multiplataforma.

FIGURA 3

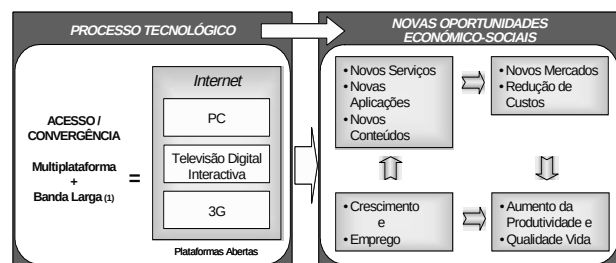
«Ciclo virtuoso» do eEurope 2005



Fonte: UMIC, Dezembro de 2002.

FIGURA 4

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



(1) Elevado débito e funcionalidade permanente

Fonte: UMIC, Dezembro de 2002.

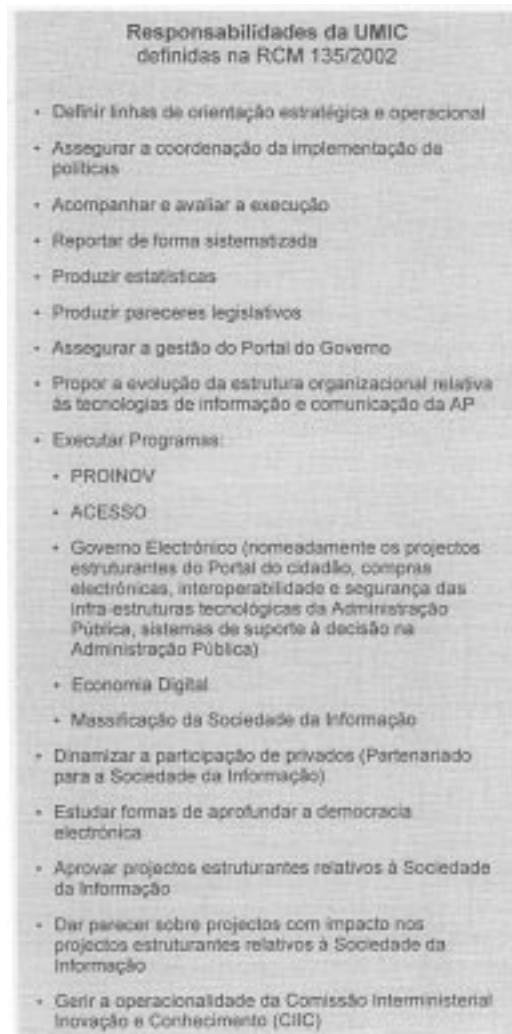
Deste modo, estas vertentes de evolução tecnológica devem estar alinhadas com o crescimento de novos serviços, conteúdos e aplicações que gerem um círculo virtuoso de criação de novas oportunidades e de redução de

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.unic.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 con-

texto 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 estágio 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.

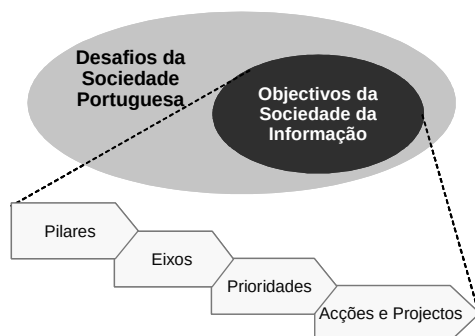
A adopção de uma abordagem colectiva, integradora e potenciadora de sinergias entre os principais actores da sociedade da informação, é apenas o primeiro passo (mas imprescindível) na longa caminhada que só agora começa.

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 Intemperabilidade 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.

Ações	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
Redes Comunitárias	Promover mecanismos que estimulem a procura de equipamento (e.g. diminuir prazo de amortização de PCs, benefícios fiscais).	UMIC / Min. Finanças
	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
Administração Pública em Banda Larga	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 / MOPH
Políticas e Intervenções Legislativas	Assegurar a generalização da Banda Larga na Administração Pública até final de 2005.	Ministérios / 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.

Ações	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.

Ações	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
Presença Universal da Cultura e Língua Portuguesas	Proporcionar estágios em Portugal a jovens cientistas portugueses nas áreas das TIC.	UMIC / MNE
	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 RTP 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.

Ações	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, segundo 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).	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 conjuntamente 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 impacto 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 reavaliação 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; • Melhorar a 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.

Ações	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 parcerias 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 de 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, ga-

nha 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.

Ações	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 às urgências dos hospitais, que irá ter um grande impacto 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 eficácia e eficiência.

Ações	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 Instituto 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.

Ações	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 / MOPH / 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 directivas comunitárias, acelere o processo legislativo relativo à utilização da factura digital, promova o processo relacionado com a certificação digital, atualize 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 priorização. Estes planos contribuíram para a formação 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 (º)

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

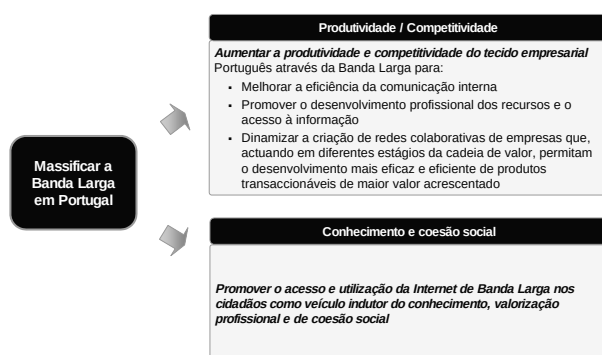
Visão para o conceito de banda larga em Portugal



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

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

Acções	Descrição	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
	Incentivar a aquisição de novas ofertas de equipamento de acesso à Banda Larga (e.g. ofertas integradas, linhas brancas)	2005	UMIC e mercado
1.1.1.1. Terminal de Banda Larga por agregado	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
	Assegurar o levantamento das infra-estruturas existentes para a elaboração do actual mapa digital do país	2004	UMIC / ANACOM / Inst. Informática
1.1.1.2. Redes Comunitárias	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	Ministérios / 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

Ações/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 utilização de serviços de Banda Larga nos idosos	2004	UMIC e Operadores

Acções	Descrição	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
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, ITU e mercado
	Incentivar a adopção e utilização de teletrabalho nas empresas	Contínuo	UMIC, Ministério da Saú. 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	Entidades Responsáveis
		Ano	
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 FCN
	Acção 1.4. Intermediação Telefónica	Contínuo	UMIC GT UMTS ITAF
	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 IPO
	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	Entidades Responsáveis
		Ano	
5. Educação	Ação 5.1. Plano Nacional de Informática nos Apoios Educativos	2004	UMIC Min. Educação UARTE
	Ação 5.2. Ensino à Distância	Contínuo	UMIC Min. Educação Min. Ciência Ens. Sup. Op. Telecom. Falt. Ensb.
	Ação 5.3. Educação para a Acessibilidade e Reabilitação no Ensino Superior	Contínuo	Min. Ciência Ens. Sup. UMIC SNRIPD Assoc. Prof.
	Ação 5.4. Engenharia de Reabilitação e Acessibilidade	2005	Min. Ciência Ens. Sup.
	Ação 5.5. Apoio a Estudantes do Ensino Superior	2004	Min. Ciência Ens. Sup. UMIC
	Ação 5.6. Centros de Avaliação dos Alunos com Deficiência	2004	UMIC Min. Educação
6. Trabalho	Ação 6.1. Informação Especializada para o Trabalho	2004	IEFP
	Ação 6.2. Acessibilidade à Documentação e ao Software utilizado no Trabalho	2004	UMIC IDICT
	Ação 6.3. Medidas de Incentivo ao Teletrabalho	Contínuo	UMIC SNRIPD
7. Acções de Sensibilização	Ação 7.1. Programa de Rádio	2004	UMIC ICS
	Ação 7.2. Sensibilização sobre utilização da Internet	2005	UMIC IPJ
8. Cooperação com Empresas	Ação 8.1. Compromissos Operadores Comunicações Móveis	Contínuo	UMIC ANACOM
	Ação 8.2. Fórum Permanente de Telecomunicações e Internet	2004	UMIC ANACOM
	Ação 8.3. Mecenato para a Sociedade da Informação	Contínuo	UMIC ANACOM
	Ação 8.4. Síntetizadores de Fala	Contínuo	UMIC
	Ação 8.5. Manuais Escolares	Contínuo	UMIC Min. Educação
	Ação 8.6. Material Informático	Contínuo	UMIC
	Ação 8.7. Aplicações Cidadãos com Necessidades Especiais	Contínuo	UMIC GT UMTS
	Ação 8.8. Documentação em Formato Acessível	2005	UMIC GT UMTS
	Ação 8.9. Georeferenciação	2005	UMIC GT UMTS
	Ação 8.10. Ofertas Especiais	2005	UMIC GT UMTS
	Ação 8.11. Serviço de Apoio	2005	UMIC GT UMTS
	Ação 8.12. Formação e Ajuda em Linha	2005	UMIC GT UMTS
9. Cooperação Internacional	Ação 9.1. Planos de Acção eEurope	Contínuo	UMIC SNRIPD
	Ação 9.2. Governo Electrónico no espaço Ibero-Americano	Contínuo	UMIC
	Ação 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	Entidades Responsáveis
		Ano	
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).

Ações e projectos:

TABELA N.º 8

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

Ações	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 dos 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 — Ações propostas

Ações	Descrição	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
1.3.1.1. Serviços Públicos Universais	Assegurar um Portal das Comunidades Portuguesas permanentemente actualizado com informação relevante 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 necessárias (ex. inscrição electrónica prévia no consulado).	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 consulados 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 Educação.	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 fóruns 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 RTP por forma a conter conteúdos mais interessantes e interactivos e promover 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 sistemas 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	Entidades Responsáveis
		Ano	
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, comprar em 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 eficaz: 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 gratuitos 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 impacto 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	Entidades Responsáveis
		Ano	
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 Consortium 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 áudio-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.

Ações e projectos:

TABELA N.º 14

Aprendizagem ao longo da vida — Acções propostas

Acções	Descrição	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
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 impacto 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 stan-

dards, 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.

Ações e projectos:

TABELA N.º 15

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

Acções	Descrição	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
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 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 Cidadãos, 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 Arquitetura 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, incluído 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 4.5 Melhorar os perfis de utilização das infra-estruturas	Prioridade 6.4 Infra-estrutura tecnológica	Prioridade 7.4 Medir a Satisfação (Incluído no Plano de Acção Sociedade da Informação)
					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 fomento 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 Trabalhos 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 Crear 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 Crear 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 municípios 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 sites 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 Sites Internet da Administração Directa e Indirecta do Estado	

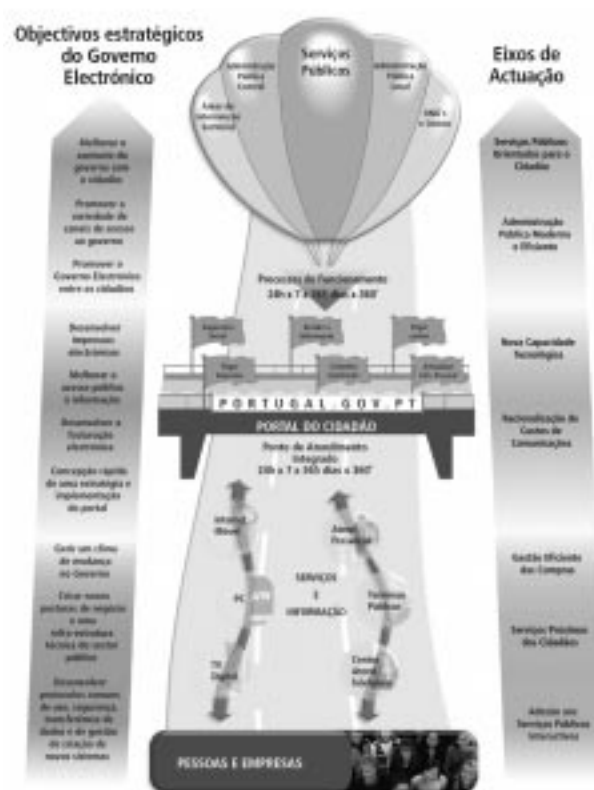
Prioridade 5.4 Crear Condições de Base para a Generalização das Compras Electrónicas - Lançamento do Portal Informativo - Adaptação do enquadramento legal - Programa de comunicação e sensibilização para as compras electrónicas - Constituição de um centro de excelência de compras	Prioridade 6.4 Promover 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 reflecta 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».

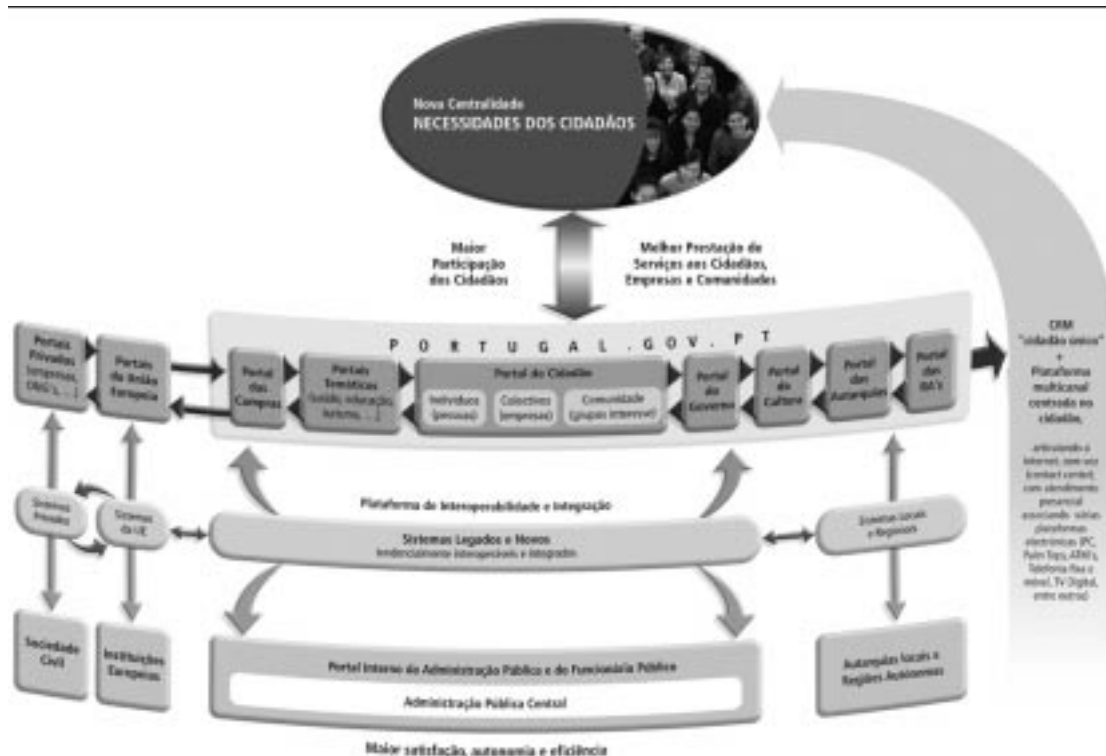
A UMIC pretende definir uma estratégia global para a imagem *online* de Portugal, que será denominada

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 Empresas
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 actuaes 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.

Ações e projectos:

TABELA N.º 20

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

Acções	Objectivo	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
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 tenham 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 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.	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 interações com as diferentes instituições. As interações 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 obstetria;

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 priorização ▪ 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 prescriptor) 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.

Ações e projectos:

TABELA N.º 26

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

Ações	Descrição	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
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. Proceder a uma reorganização dos processos de suporte existentes.	Final de 2005	Ministério da Saúde
5.3. Processo Clínico Electrónico	Projecto integrador que permite registar informação de interesse para o doente e estrutura 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 Massificar a utilização de informação digital junto dos consultórios médicos Proceder à formação dos utilizadores de sistemas de informação da saúde.	2005	Ministério 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; Utilização nas reuniões entre os Directores das Administrações Regionais de Saúde e o Governo.	2006	Ministério da Saúde
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 obstetria. Criação de uma rede de melhores práticas em telemedicina com hospitais estrangeiros de referência, por especialidade. Monitorização de doentes internados nas instituições de saúde e dos sinais vitais.	2004 2005 2004	Ministério da Saúde Ministério da Saúde 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. A receita ou prescrição médica irá circular em formato digital, através de um sistema unificado de informação, desde o seu emissor (o médico prescriptor) 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.	2006	Ministério da Saúde
5.12. Receita Electrónica		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 maneo. 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 fácil comparação incentiva à diferenciação qualitativa da oferta; - O canal Internet possibilita melhor oferta (redução de custos administrativos, de recursos humanos, de transacção, entre outros); - Diferenciação da oferta potenciada pela maior customização e globalização do negócio; - Incentiva e acentua a concorrência.	- A dificuldade de prever a evolução dos negócios electrónicos, por exemplo ao nível da aderência dos agentes ou da tecnologia; - Ausência de um enquadramento legal completo; - Segurança e confidencialidade; - Diminuição da relação pessoal que se criava entre os vários parceiros de negócio (fornecedor e cliente); - Ausência de standards internacionais.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

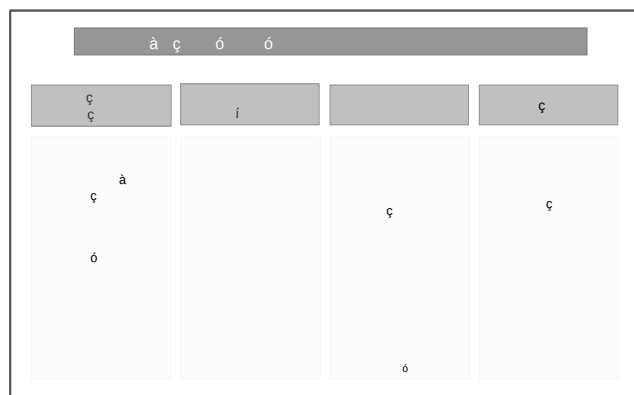
O caso das PME. — O negócio electrónico dá acesso, a qualquer empresa, a um mercado global, permitindo-lhe alargar o seu universo de actuação e reduzir custos, facilitando a competitividade das PME em relação às empresas de grande dimensão.

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 condicionamentos, descritos na figura seguinte.

FIGURA 14

Condicionamentos 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

à	ó	à	ó
•		• ç	à ó
•		•	ç
•		• í	

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»

ç	ç			
	ç			ç ç
ç	ç	ç ç ç ç ç	í	ç
ç í	ç	ç í	í	ç
	ç	ç	í	ç
	ó	à ç		ç ç

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 (APMEI) 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 (APMEI), 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 Português, 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, MOPHT
	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, MOPHT

Acções	Descrição	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/ Semestre	Ano	
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 (APMEI), 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 (APMEI), 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, MOPHT
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 gabinete) para esclarecer os agentes económicos a respeito do enquadramento legal que enfrentam 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
	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
7.1.3. Criar conteúdos e aplicações atractivas	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 /Inst. Financ.

Acções	Descrição	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Ano		
7.1.4. Jornais, Rádios e Vídeos "Online"	Facilitar a criação de jornais regionais editados e impressos de modo distribuído e simultaneamente disponibilizados "online". Apóio 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	Atualização da legislação referente a direitos de autor por forma a promover a produção de conteúdos.	continuo		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		Entidades Responsáveis
		Ano		
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. Atualização do Diário da República Electrónico	Atualização 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		Entidades Responsáveis
		Ano		
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 atualização 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 DGE MN
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	Entidades Responsáveis
		Ano	
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 Coleções 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	Entidades Responsáveis
		Ano	
7.4.1. Transposição da Directiva n.º 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 impacto 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 impactos 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. Anco-rado 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 medi-dos 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 estabele-cimentos hospitalares. Caracterizam-se, neste contexto, perfis de utilizadores e de não utilizadores das TIC, factores indutores e inibidores de utilização, actividades rea-lizadas nessa utilização, para além de se evidenciarem diversas dimensões do desenvolvimento do comércio elec-trónico, do governo electrónico, do ensino na sociedade da informação ou da telemedicina.

A produção de estatísticas sectoriais consistirá no trata-mento e ou análise de dados recolhidos junto de fontes de informação relevantes, os quais possibilitam acompanhar os desenvolvimentos registados nas infra-estruturas da comu-nicação, 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 conhe-cimento resultante de actividades de análise, diagnóstico e avaliação de políticas decorrem ainda vantagens diver-sas, 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 UMIC / Todos os Ministérios
2.4. Constituição de uma Base de Dados de Actualização Permanente dos Sistemas Informáticos da Administração Pública Central	Contínuo	UMIC
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 go-verno electrónico e a forma como estabelecem e imple-mentam a liderança e a organização das políticas neste domínio.

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

Tendo em consideração as melhores práticas interna-cionais, 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 concer-ne à governança da sociedade da informação e do gover-no 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 aposta-da 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 impacto de nova legislação na sociedade da informação (GAINSI) para utilização pelo legislador. O GAINSI tem por objectivo ajudar o legislador a interpretar os potenciais impactos 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 infor-

mação. 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.

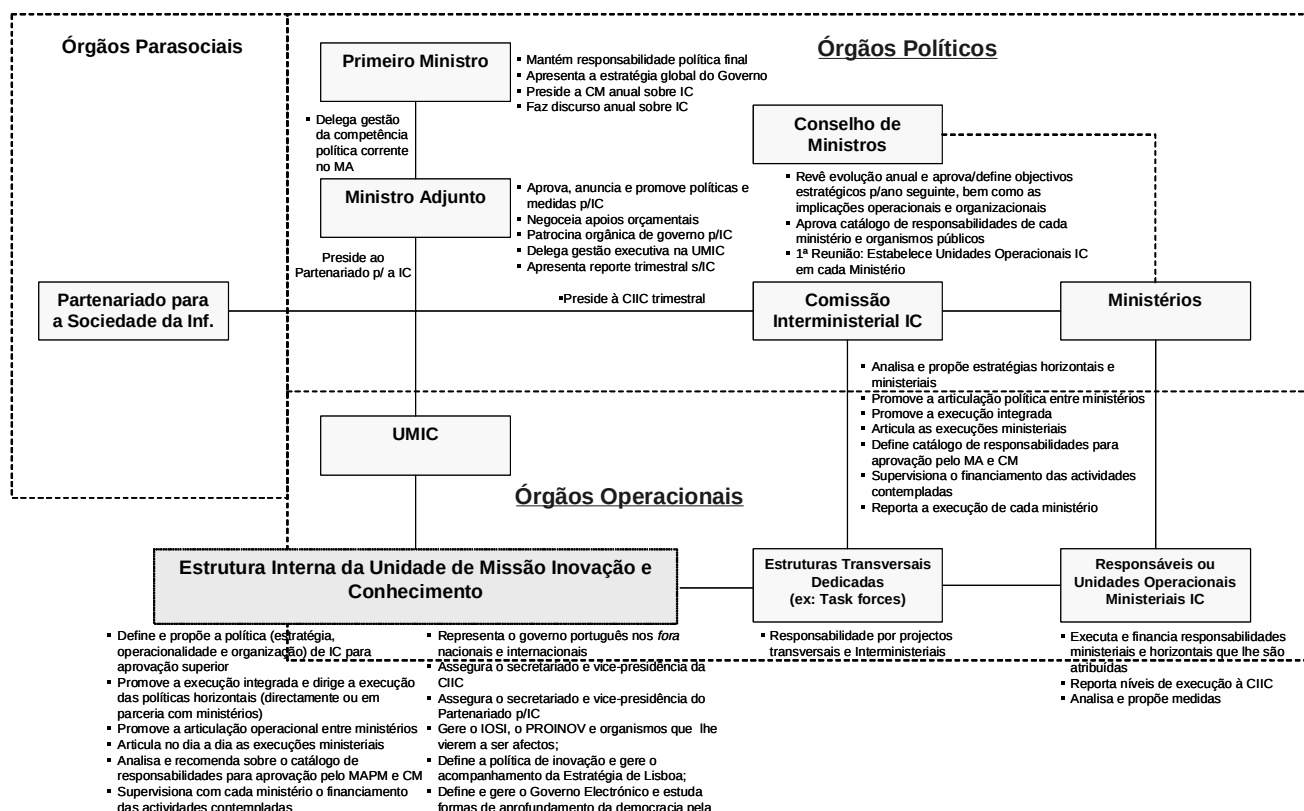
Os princípios orientadores da coordenação estratégica e de articulação operacional são os seguintes:

- 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 sobrepoem-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

rio 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.

A 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 (*tableau 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 impacto 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 Orgânica com responsabilidades na SI de cada Ministério		2003	UMIC/ Ministérios
4. Reforço da Articulação Transversal	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 Partenerariado para a SI		2004	UMIC
	5.2. Definição de modelos de parcerias público-privadas	Contínuo		UMIC/ Ministérios
6. Elevado Nível de Comunicação e Reporte	5.3. Estudo de novos modelos de Outsourcing	Contínuo		UMIC/ Ministérios
	6.1. Reporte do desenvolvimento da SI e do Governo Electrónico	Contínuo		UMIC
7. Garantia de uma Perspectiva Evolutiva e Aposta na Mudança	7.1. Avaliação Global da Orgânica Nacional directamente ligada à 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 Novem-

bro), 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/eeurope/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_pt.pdf

(⁴) Este relatório está disponível, na sua versão completa, em www.unic.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.unic.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 impacto 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://unic.gov.pt>

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

Resolução do Conselho de Ministros n.º 108/2003

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. Nos termos do 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 o Governo Electrónico, principal instrumento de coordenação estratégica e operacional das políticas do XV Governo Constitucional para o desenvolvimento do governo electrónico em Portugal. Este Plano de Acção foi apresentado e aprovado na segunda reunião da Comissão Interministerial para a Inovação e Conhecimento (CIIC), de acordo com o disposto nas alíneas a), b) e c) do n.º 14 da mencionada resolução do Conselho de Ministros.

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.

A visão do governo electrónico para Portugal consiste em colocar o sector público entre os melhores prestadores de serviços no nosso país. Para que tal se concretize, as entidades públicas devem focalizar-se no essencial — o cidadão individual (pessoas) e colectivo (empresas), os clientes dos serviços públicos.

Assim, o Plano de Acção para o Governo Electrónico tem por missão proporcionar serviços públicos integrados, de qualidade, centrados no cidadão e com ganhos de eficiência, de transparência e de racionalização de custos, cumprindo directamente o Programa do XV Governo, que estabelece a elaboração de um Plano Estratégico Info 2005.

Neste contexto, o Plano de Acção para o Governo Electrónico tem como objectivos nucleares: i) o aumento da conveniência e satisfação dos cidadãos; ii) a promoção da eficiência com menores custos; iii) o aumento da transparência do aparelho do Estado, e iv) a promoção da participação democrática por parte dos cidadãos.

Para o desenvolvimento da estratégia de governo electrónico foram definidas acções e projectos calendarizados, agrupados em sete eixos de actuação, correspondendo à estrutura geral do Plano de Acção:

Eixo n.º 1 — Serviços públicos orientados para o cidadão — visa atingir a melhoria progressiva da prestação de serviços públicos, facilitando o relacionamento entre o Estado e o cidadão, de forma simplificada, segura e conveniente, através de uma visão integrada dos canais de interacção, de forma articulada e transversal aos organismos públicos, aumentando, simultaneamente, a eficiência da Administração Pública;

Eixo n.º 2 — Administração Pública moderna e eficiente — visa mobilizar o potencial das tecnologias de informação e comunicação para apoiar a modernização da Administração Pública;

Eixo n.º 3 — Nova capacidade tecnológica — visa promover a evolução da actual infra-estrutura tecnológica de modo a tornar realidade a implementação do governo electrónico;

Eixo n.º 4 — Racionalização de custos de comunicações — visa racionalizar recursos, partilhar informações de forma segura e definir políticas comuns para uma utilização mais eficiente das infra-estruturas de comunicações. Desta forma, será possível eliminar redundâncias e ineficiências, libertando capacidade de investimento para garantir maior largura de banda nas redes da Administração Pública;

Eixo n.º 5 — Gestão eficiente das compras — visa a utilização de procedimentos electrónicos no processo aquisitivo público, de modo a gerar poupanças estruturais e ganhos de eficiência nas compras do Estado, aumentando, simultaneamente, a transparência e a qualidade do serviço prestado. As compras públicas electrónicas irão facilitar e alargar o acesso das empresas, qualquer que seja a sua dimensão, ao mercado das compras públicas;

Eixo n.º 6 — Serviços próximos dos cidadãos — visa garantir que o governo electrónico não esteja restrito à administração central, mas que envolva, igualmente, a administração local;

Eixo n.º 7 — Adesão aos serviços públicos interactivos — visa garantir a comunicação, confiança e medição da satisfação relativamente aos serviços públicos electrónicos.

Os projectos emblemáticos a desenvolver no domínio do governo electrónico são: o portal do cidadão; a definição das normas de interoperabilidade; a racionalização de custos de comunicação; as compras electrónicas, com o lançamento de sete projectos piloto já em 2003; a criação do portal da Administração e do funcionário público; o sistema de informação nacional e único da segurança social; o documento único do registo automóvel, e os sistemas integrados dos registos de identificação civil, comercial, predial e notarial.

A participação de todos os ministérios na elaboração do Plano de Acção contribuiu fortemente para o seu cariz operacional, transformando-o num instrumento central de alinhamento das acções ministeriais a desenvolver neste domínio, no contexto de uma visão coordenada de desenvolvimento do governo electrónico em Portugal.

Assim:

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

Aprovar o Plano de Acção para o Governo Electrónico, publicado em anexo à presente resolução e que dela faz parte integrante.

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

Plano de Acção para o Governo Electrónico

Qualidade e eficiência dos serviços públicos

A visão do governo electrónico para Portugal consiste em colocar o sector público entre os melhores prestadores de serviços do País. Esta visão deve ser traduzida em serviços públicos de qualidade, transparentes e eficientes, suportados por soluções tecnológicas racionalizadas.

Nota introdutória

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.

Este Plano de Acção ⁽¹⁾ tem como principais objectivos definir a estratégia nacional para o governo electrónico e apresentar acções e projectos calendarizados, agrupados em eixos de actuação.

No que se refere ao primeiro objectivo — definir a estratégia nacional para o governo electrónico — pretende-se definir de forma pragmática e concisa o caminho a percorrer e quais as orientações basilares para o desenvolvimento do governo electrónico em Portugal. No que se refere ao segundo objectivo — apresentar acções e projectos calendarizados — pretende-se concentrar esforços e recursos nas medidas de maior impacto.

O presente Plano de Acção responde directamente ao Programa do XV Governo, que estabelece a elaboração de um Plano Estratégico Info 2005, com o objectivo de promover os benefícios da sociedade da informação na Administração Pública.

Este Plano de Acção para o governo electrónico é parte integrante do Plano de Acção para a Sociedade da Informação, que será o principal instrumento de coordenação estratégica e operacional das políticas para o desenvolvimento da sociedade da informação em Portugal. O Plano de Acção para a Sociedade da Informação é composto por sete pilares: 1.º, «Uma sociedade da informação para todos»; 2.º, «Novas capacidades»; 3.º, «Qualidade e eficiência dos serviços públicos»; 4.º, «Melhor cidadania»; 5.º, «Saúde ao alcance de todos»; 6.º, «Novas formas de criar valor económico»; 7.º, «Conteúdos atractivos».

O Plano de Acção para o Governo Electrónico corresponde ao detalhe do pilar 3, «Qualidade e eficiência dos serviços públicos», do Plano de Acção para a Sociedade da Informação.

1 — Sumário executivo

A visão do governo electrónico para Portugal consiste em colocar o sector público entre os melhores prestadores de serviços do País. Esta visão deve ser traduzida em serviços públicos de qualidade e eficientes, suportados por soluções tecnológicas racionalizadas.

As entidades públicas devem focalizar-se no essencial — o cidadão individual (pessoas) e colectivo (empresas), os clientes dos serviços públicos.

Os objectivos nucleares do governo electrónico em Portugal são o aumento da:

- Conveniência e satisfação dos cidadãos;
- Eficiência com menores custos;
- Transparência do aparelho do Estado;
- Participação democrática por parte dos cidadãos.

Para o desenvolvimento da estratégia de governo electrónico foram definidos sete eixos de actuação:

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

FIGURA 1

O funcionamento do governo electrónico



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Os projectos emblemáticos a desenvolver no domínio do governo electrónico são o portal do cidadão, a promoção da interoperabilidade, a racionalização de custos de comunicação, as compras públicas electrónicas, a criação do portal da Administração e do funcionário público, o sistema de informação nacional e único da segurança social, o documento único do registo automóvel e o sistema integrado do registo de identificação civil.

O portal do cidadão será a face mais visível do governo electrónico e tem os seguintes objectivos: i) colocar os serviços públicos cada vez mais próximos e disponíveis ao cidadão; ii) tornar a Administração Pública mais eficiente, eficaz e respeitada pelo cidadão, e iii) desenvolver um portal Internet, enquadrado numa plataforma multicanal, como ponto de acesso por excelência dos cidadãos aos serviços públicos.

A sua materialização passa pela disponibilização do acesso aos serviços públicos interactivos através do portal do cidadão, em qualquer momento, em qualquer local, de forma simples e segura, segundo as necessidades do cidadão (enquanto indivíduo, empresa ou comunidade). O portal do cidadão será lançado em Dezembro de 2003, disponibilizando desde logo pelo menos 50 serviços. O portal do cidadão estará integrado numa estratégia global de portais da Administração Pública denominada «Portugal.gov.pt».

Através da promoção da interoperabilidade (com destaque para o guia normativo — na nomenclatura internacional, «eGovernment interoperability framework») a Administração Pública vai poder reforçar a sua capacidade tecnológica, invertendo a tendência de gestão dispersa e sem critérios normalizados das tecnologias de informação e comunicação. Este guia normativo de interoperabilidade estará concluído em 2003 e será composto por 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 Administração Pública).

A racionalização de custos de comunicação será uma das formas de o governo electrónico contribuir para o objectivo nacional de redução estrutural da despesa pública. A Administração Pública tem um potencial de redução de 25 % de custos de comunicação, para o mesmo nível de serviço. Para combater os efeitos negativos da gestão dispersa será definido, já a partir do 2.º semestre de 2003, um guia normativo para as comunicações na Administração Pública.

As compras públicas electrónicas têm como objectivo a racionalização de custos e o aumento da transparência e da eficiência no sector público e a generalização das compras electrónicas no tecido empresarial português. Este projecto arrancou no 1.º semestre de 2003 com a definição estratégica do modelo de compras públicas electrónicas e irá avançar com projectos piloto na Presidência do Conselho de Ministros e nos Ministérios da Defesa Nacional, da Justiça, da Educação, da Saúde, da Segurança Social e do Trabalho e das Obras Públicas, Transportes e Habitação.

Com o portal da Administração e do funcionário público pretende-se criar um ponto privilegiado de prestação de serviços internos, por forma a consolidar o acesso à informação e proporcionar a standardização de processos internos e de 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.

O sistema de informação nacional e único da segurança social vai integrar o 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, resultando benefícios evidentes para o cidadão e para o Estado.

O documento único do registo automóvel visa substituir o actual livrete e registo de propriedade por um documento único. Este é um exemplo prático de como o governo electrónico pode ser um meio para prestar um melhor serviço ao cidadão, melhorando simultaneamente o funcionamento da Administração Pública.

O sistema integrado do registo de identificação civil faz parte de um 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 e consulta de dados e emissão de documentos. Este sistema, em particular, avançará com um conjunto de funcionalidades: a transposição dos assentos de registo civil para suporte electrónico e o envio automático, para a conservatória competente, dos autos e pedidos de certidão efectuados noutros serviços. Inclui ainda alguns subsistemas destinados à gestão dos assentos do registo civil, à contabilidade e à gestão de processos.

2 — Governo electrónico: a alavanca da mudança

2.1 — Foco nos clientes dos serviços públicos

As entidades públicas devem focalizar-se no essencial — o 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 2

Novo modelo para a prestação de serviços do governo electrónico



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Visão

Portugal necessita de uma visão estruturante, ambiciosa e mobilizadora para o governo electrónico de forma a impulsionar o País para novos níveis de qualidade.

A visão do governo electrónico para Portugal consiste em colocar o sector público entre os melhores prestadores de serviços do País.

Esta visão deve ser traduzida em serviços públicos de qualidade e eficientes, suportados por soluções tecnológicas racionalizadas. A ênfase é nos «serviços de qualidade e eficientes» e não na tecnologia em si mesmo:

«A estratégia para o governo electrónico vai, em última análise, permitir que os cidadãos sejam servidos de forma eficiente sem terem de perceber como o Estado se organiza.»

Missão

A missão do governo electrónico é proporcionar serviços públicos integrados, de qualidade, centrados no cliente e com ganhos de eficiência, de transparência e de 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 serem atingidos os objectivos estratégicos definidos.

TABELA N.º 1

Missão dos vários intervenientes no governo electrónico

Missão do Governo	O Governo, através do Governo Electrónico, vai promover a disponibilização de serviços públicos interactivos e a participação democrática dos Cidadãos, mediante a definição de políticas e estratégias para esta área específica e a dotação dos recursos necessários às entidades públicas, para estas desempenharem a sua missão.
Missão dos Organismos Públicos	As entidades públicas vão prestar serviços públicos integrados, centrados no cliente, com maior qualidade e eficiência.
Missão dos Cidadãos e das Empresas	Os Cidadãos e as Empresas devem adoptar uma nova abordagem na utilização dos serviços públicos electrónicos, baseada na proactividade, aproveitando as capacidades e potencialidades desenvolvidas para melhorar a sua qualidade de vida.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Objectivos estratégicos

O governo electrónico tem como objectivos Estratégicos para Portugal:

TABELA N.º 2

Objectivos estratégicos do governo electrónico

Objectivos Nucleares	1. Conveniência e Satisfação	Serviços fornecidos a toda a hora, de várias formas e acessíveis 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 custos	Serviços com processos redesenhados, com maior eficiência e menores custos para o Estado e Cidadão. Os serviços e as informações estarão integrados, agrupados e apresentados de forma a facilitar o acesso aos serviços para os Cidadãos, Empresas e outras Entidades Públicas.
	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 à 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. Os Portugueses reconhecerão o Estado como um dos motores da Sociedade da Informação e do Conhecimento.
	6. Reconhecimento de Portugal	Portugal será reconhecido, nos benchmarks internacionais, pelo seu desenvolvimento em termos de Governo Electrónico. Os Portugueses terão orgulho no funcionamento dos serviços públicos nacionais.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Através do impacto positivo do governo electrónico na vida dos cidadãos, empresas e Administração Pública, os Portugueses poderão avaliar o sucesso da actual política. No entanto, serão definidos indicadores para medir o progresso destes seis objectivos.

Para o desenvolvimento da estratégia de governo electrónico foram definidos sete eixos de actuação:

- 1) Serviços públicos orientados para o cidadão;
- 2) Administração Pública moderna e eficiente;
- 3) Nova capacidade tecnológica;
- 4) Racionalização de custos de comunicações;

- 5) Gestão eficiente das compras;
- 6) Serviços próximos dos cidadãos;
- 7) Adesão aos serviços públicos interactivos.

FIGURA 3

Desenvolvimento do governo electrónico

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Dentro de cada um dos eixos de actuação foi identificado um conjunto de prioridades:

TABELA N.º 3

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 Promover e assegurar Serviços Públicos Interactivos (Processo contínuo)	Prioridade 2.1 Agilizar a Gestão Pública (Sistemas de informação de apoio à gestão, gestão do conhecimento, comunicação electrónica)	Prioridade 3.1 Definir a Arquitectura Tecnológica (Diagnóstico, intransit da Administração Pública, Plano Estratégico)	Prioridade 4.1 Desenvolver um Guia Normativo para as comunicações na Administração Pública	Prioridade 5.1 Definir a Estratégia, Objectivos e Monitorização	Prioridade 6.1 Promover e assegurar Serviços Públicos Locais (Campanhas multimédia)	Prioridade 7.1 Comunicar Serviços (Campanhas multimédia)
Prioridade 1.2 Adaptar Serviços de Retaguarda (back-office) aos novos canais de relacionamento (Integrar processos)	Prioridade 2.2 Valorizar os Trabalhadores da Administração Pública (Integrar em TIC, suporte à mobilidade)	Prioridade 3.2 Definir Normas de Interoperabilidade (Definição do guia de normas de interoperabilidade)	Prioridade 4.2 Renegociar as Condições Contratuais dos Serviços de Comunicações (Processo centralizado)	Prioridade 5.2 Implementar Compras Públicas Electrónicas	Prioridade 6.2 Modernizar a 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 Criar o Portal do Cidadão e Portugal.gov.pt (...)	Prioridade 2.3 Massificar a Administração Pública Electrónica (Portal da Administração e do Funcionário Público)	Prioridade 3.3 Definir Normas de Segurança (Plano Nacional de Segurança, inclui normas e infra-estrutura nacional de chaves públicas)	Prioridade 4.3 Racionalizar as Infra-estruturas de Comunicações da Administração Pública (Planos de Acção intra e inter-ministerial)	Prioridade 5.3 Implementar Compras Electrónicas no Tecido Empresarial	Prioridade 6.3 Promover a descentralização apoiada pelo Governo Electrónico Local	Prioridade 7.3 Promover a Utilização e a Experimentação (Manual de boas práticas, standardização de moradas, avaliação de sites)
		Prioridade 3.4 Definir Políticas de utilização de 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 5.4 Criar Condições de Base para a Generalização das Compras Electrónicas	Prioridade 6.4 Promover a utilização de uma 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 Promover as Compras Electrónicas Locais	
					Prioridade 6.6 Garantir a adesão aos Serviços Públicos Locais	

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Metas a atingir

Para todos os eixos de actuação foram definidas metas concretas, calendarizadas em três conjuntos temporais: 2003, 2004 e até 2006:

TABELA N.º 4

Metas a atingir no âmbito do Plano de Acção para o Governo Electrónico

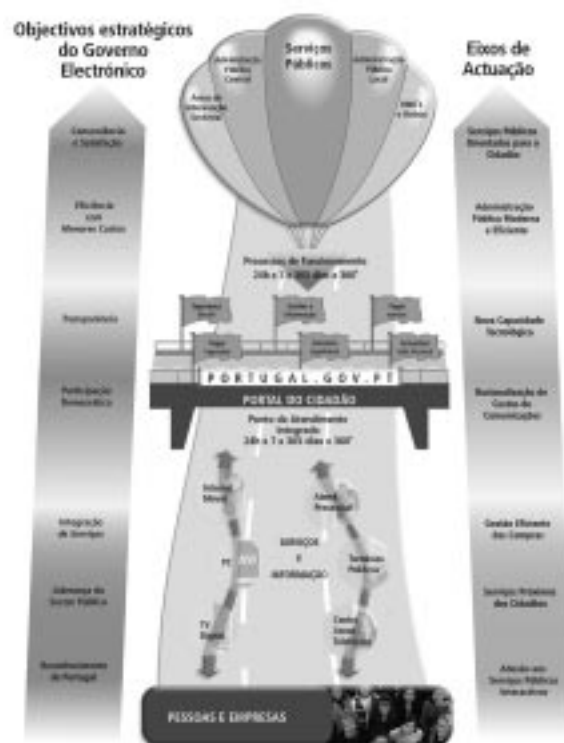
	2003	2004	até 2006
Eixo 1 Serviços Públicos Orientados para o Cidadão	- Estrutura organizacional de gestão do eixo de actuação; - Disponibilização do Portal do Cidadão, sobre os canais de Internet fixa e móvel, incluindo: - Acesso a pelo menos 50 serviços interactivos, incluindo a mudança de morada; - Catálogo de informação dos serviços prestados pela Administração Pública; - Mecanismos de informação e de participação no exercício da cidadania; - Implementação da plataforma tecnológica do Portal e de mecanismos fundamentais de interoperabilidade e de metadado (2003 e 2004).	- Cumprimento dos objectivos eEurope 2002 e 2005; - Expansão dos serviços públicos interactivos disponíveis com cada vez maior integração dos serviços de retaguarda; - Expansão dos mecanismos de participação e cidadania; - Consolidação e expansão dos mecanismos de interoperabilidade e de metadado; - Disponibilização do Portal do Cidadão sobre o canal telefónico: Contact Center da Administração Pública; - Implementar a Estratégia de CRM e sistema de identificação e autenticação.	- Disponibilização alargada dos serviços prestados pela Administração Pública, sob a forma de serviços públicos interactivos, no seu nível máximo de sofisticação; - Expansão da utilização dos mecanismos de interoperabilidade e de metadado para integração transversal de serviços entre Organismos da Administração Pública.
Eixo 2 Administração Pública Moderna e Eficiente	- Definição do Plano Nacional para a Modernização dos Serviços da Administração Pública; - Implementação da Bolsa de Emprego da Administração Pública; - Definição de uma nova estratégia de modernização da gestão financeira dos Serviços Públicos.	- Implementação do Portal da Administração/ Funcionário Público; - Implementação do Plano Nacional para a Modernização dos Serviços da Administração Pública; - Desenvolver uma solução para o POCP integrada com a Tesouraria do Estado e extensível a todo o Sector Público Administrativo; - Implementação de sistemas de apoio à decisão aos diferentes níveis: sectorial e central; - Prémios anuais para os "Funcionários e Entidades Públicas Inovadoras".	- Ações de formação na Administração Pública, assegurando que cerca de 75% dos funcionários públicos utilizem as tecnologias de informação em 2006; - Implementação do novo Sistema de Informação da Administração Financeira do Estado; - Implementação da solução POCP a todos os Serviços e Fundos Autónomos.
Eixo 3 Nova Capacidade Tecnológica	Criação de um Plano Nacional de Segurança.	- Consolidação da Intranet (rede interna de comunicações) da Administração Pública; - Definição de mecanismos normalizados de interoperabilidade e de metadado entre os vários sistemas e aplicações existentes; - Optimização do uso de software na Administração Pública.	- Ligação em Banda Larga de toda a Administração Pública até 2005; - Criação de uma plataforma de interoperabilidade e de metadado para a Administração Pública.
Eixo 4 Racionalização de Custos de Comunicações	- Criação de um Guia normativo para as comunicações da Administração Pública; - Renegociação das condições contratuais.	- Estudo de viabilidade para a criação de uma infra-estrutura nacional de comunicações na Administração Pública; - Novo modelo de gestão das comunicações; - Racionalização da Infra-estrutura de Comunicação da Administração Pública.	- Redução de custos relativos de comunicação da Administração Pública em 25%; - Implementação de uma infra-estrutura nacional de chaves públicas.
Eixo 5 Gestão Eficiente de Compras	- Definição de metas de poupança na Administração Pública resultante do Programa Nacional de Compras; - Concepção e implementação de um sistema de monitorização; - Criação da Unidade Nacional de Compras; - Disponibilização de um portal informativo sobre compras electrónicas; - Actualização da Legislação; - Operacionalização de 7 projectos-piloto de compras electrónicas em Ministérios; - Criação de sistemas centrais de: Registo Nacional de Fornecedores, concursos públicos electrónicos e gestão de catálogos electrónicos; - Operacionalização do Grupo de Trabalho para Interoperabilidade e Estandarização das Compras Electrónicas.	- Incorporação de funções transaccionais no Portal Informativo de Compras; - Lançamento do processo de implementação de compras electrónicas nos Ministérios; - Introdução de sistemas de negociação electrónica, pagamentos electrónicos, informação de compras, gestão e partilha de conhecimento; - Redução dos custos do processo de consulta ao mercado entre 10 a 20%; - Redução das compras fora de contrato entre 5 e 10%; - Realização electrónica de 15 a 30% dos processos de compra; - Actualização da Legislação.	- Realização electrónica de mais de 50% dos processos de compra; - Redução dos custos das transacções entre 10% e 20%, (no período 2003-2006); - Informação electrónica sobre 70 a 100% dos processos de compra pública.

	2003	2004	até 2006
Eixo 6 Serviços Próximos dos Cidadãos	- Redefinir o Programa "Cidades e Regiões Digitais (Eixo 2 do Plano Operacional para a Sociedade da Informação); - Definir serviços electrónicos mínimos a disponibilizar futuramente pelas autarquias; - Mobilizar o apoio das tecnologias de informação e comunicação no processo de descentralização (Academia da Descentralização).	- Assegurar serviços públicos locais electrónicos mínimos em todo o país; - Implementar o Portal das Autarquias; - Dinamizar Novos Modelos de Gestão Autárquica - Assegurar uma Infra-estrutura tecnológica mínima nas Câmaras Municipais; - Implementar seis projectos-pilotos de Compras Electrónicas Locais; - Promover Campanhas de divulgação	- Generalizar as Compras Electrónicas a nível local; - Alargar a disponibilização dos serviços electrónicos prestados pelas Autarquias Locais; - Generalizar a utilização dos mecanismos de interoperabilidade e de metadado para integração transversal de serviços entre as Autarquias Locais.
Eixo 7 Adesão aos Serviços Públicos Interactivos	- Dar a conhecer a todos os Portugueses os benefícios do Governo Electrónico; - Normalizar os endereços de Internet das entidades públicas.	Implementar uma política de incentivos e de discriminação positiva dos serviços públicos interactivos.	Assegurar que os Serviços Públicos Electrónicos representem 40% da utilização dos serviços da Administração Pública.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

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

FIGURA 4

O funcionamento do governo electrónico

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

2.2 — O caminho para o sucesso

A mudança que se pretende iniciar não acontecerá na forma de uma revolução — o princípio evolutivo vai estar na base de todas as mudanças. Caminharemos, progressivamente, de um modelo baseado em "silos" para um modelo em rede, assumindo as transformações necessárias na estrutura organizacional do Estado.

O princípio evolutivo norteia a promoção da qualidade e da eficiência nos serviços públicos.

Em 2006 os funcionários da Administração Pública poderão dizer:		
a) Nos Pontos de Atendimento	b) Nos Processos de Retaguarda	c) No Geral
Fornecemos informação, serviços e processos integrados que se adequam às necessidades das pessoas	A entidade para a qual trabalhamos está a ganhar novas capacidades e competências	Tenho maior autonomia e responsabilidade
Fornecemos serviços criados à medida das necessidades individuais e somos proactivos no seu fornecimento	Temos uma cultura que valoriza a colaboração com outras entidades	Tenho maior reconhecimento social e respeito das pessoas que sirvo
Disponibilizamos ao público mais formas de nos contactarem	Os nossos processos de retaguarda estão integrados e simplificados	Estou mais motivado porque tenho maior capacidade de participar e influir na mudança e a organização funciona cada vez melhor
Os serviços que prestamos são mais transparentes para o Cidadão, que tem mecanismos de afecção da qualidade do trabalho prestado	Estamos a evoluir no sentido de utilizar infra-estruturas comuns	

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

3 — Aprender com os melhores

A Administração Pública tem demonstrado, através de exemplos inovadores, possuir capacidade para a implementação de novos serviços interactivos. Contudo, a existência destes exemplos parcelares e sectoriais confirma, também, a existência de alguma desarticulação organizacional e operacional.

Portugal vive hoje uma oportunidade única de acelerar o passo e posicionar-se entre os melhores, aproveitando as sinergias e a vontade de concretizar.

No entanto, só capitalizando a experiência de outros países, através do conhecimento das consequências dos diferentes caminhos já trilhados, Portugal pode ambicionar convergir e alcançar o grupo de países líderes nestas temáticas. A aprendizagem é feita através de grandes linhas, nomeadamente as grandes tendências internacionais, factores constrangedores e elementos de promoção do governo electrónico e projectos de sucesso.

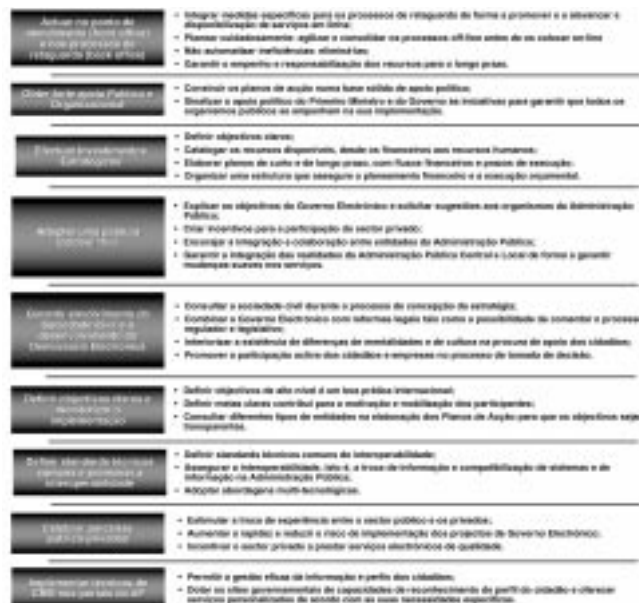
A maioria dos países ocidentais realizaram, ou estão a realizar, planos de acção, contendo a definição de onde querem chegar e o mapeamento de como o vão fazer. Através desta abordagem, a utopia de visões académicas e de expectativas irrealistas sobre o governo electrónico estão progressivamente a dar lugar a considerações mais pragmáticas e voltadas para a acção.

Factores críticos de sucesso do governo electrónico

Portugal deve observar as melhores práticas internacionais e adaptá-las para a realidade nacional, definindo uma estratégia que permita implementar o desenvolvimento por saltos qualitativos. Neste âmbito, foram definidos para Portugal 10 grandes factores críticos de sucesso que determinam o sucesso do desenvolvimento do governo electrónico.

FIGURA 8

Factores críticos de sucesso para o desenvolvimento do governo electrónico



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Os factores críticos de sucesso para o desenvolvimento do governo electrónico enunciamos interação de uma forma dinâmica com forças impulsionadoras internas e ou externas à acção do Governo.

FIGURA 9

Relacionamento dinâmico entre os factores críticos de sucesso e as forças impulsionadoras do governo electrónico



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

4 — Eixos de actuação

Foram definidos sete eixos de actuação prioritários para o desenvolvimento do governo electrónico em Portugal, que por sua vez se subdividem em prioridades e em projectos, devidamente calendarizados.

FIGURA 10

Eixos de actuação do governo electrónico



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Os eixos de actuação do governo electrónico funcionam de forma complementar entre si e procuram responder aos objectivos estratégicos e aos factores críticos de sucesso do governo electrónico previamente identificados.

Estes eixos de actuação englobam várias vertentes de actuação intervindo, quer do lado dos canais de disponibilização, quer estimulando alterações nos serviços de retaguarda.

Dentro de cada um dos eixos de actuação foi identificado um conjunto de prioridades e de projectos:

TABELA N.º 8

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 - Sistema de Informação da Administração Financeira do Estado - 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 Trabalh. 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 Junho 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	Eixo 6	Eixo 7	
Gestão Eficiente de Compras	Serviços Próximos dos Cidadãos	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 municípios 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	

Eixo 5 Gestão Eficiente de Compras	Eixo 6 Serviços Próximos dos Cidadãos	Eixo 7 Adesão aos Serviços Públicos Interactivos
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.

Eixo n.º 1 — Serviços públicos orientados para o cidadão

Enquadramento

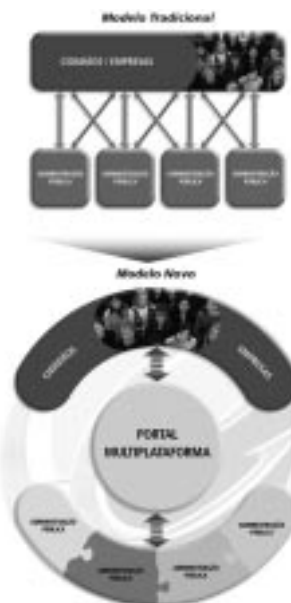
Num contexto de novas oportunidades resultantes da tecnologia digital — de que a Internet e as comunicações móveis de terceira geração são paradigma — juntam-se factores de pressão como a escassez de recursos e a forte competição económica internacional. O resultado é um cenário de necessidade imperiosa de mudança, em resposta ao qual se pretende actuar de forma a:

- Colocar os serviços públicos cada vez mais próximos e disponíveis ao cidadão;
- Tornar a Administração Pública mais eficiente, eficaz e respeitada pelo cidadão;
- Desenvolver um portal de Internet, enquadrado numa plataforma multicanal, como ponto de acesso por excelência dos cidadãos aos serviços públicos.

Estes objectivos fundamentais irão materializar-se na disponibilização do acesso aos serviços públicos interactivos através do portal do cidadão, em qualquer momento, em qualquer local, de forma simples e segura, segundo as necessidades do cidadão (enquanto indivíduo, empresa ou comunidade).

FIGURA 11

Modelo de ligação entre cidadãos e a Administração Pública



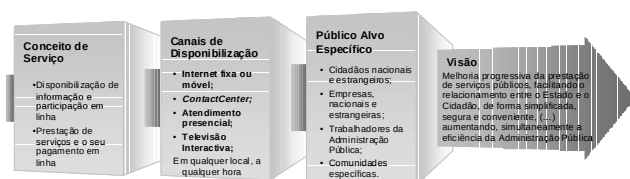
Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Visão

Através do eixo de actuação «Serviços públicos orientados para o cidadão» pretende-se atingir a melhoria progressiva da prestação de serviços públicos, facilitando o relacionamento entre o Estado e o cidadão, de forma simplificada, segura e conveniente, através de uma visão integrada dos canais de interacção, de forma articulada e transversal aos organismos públicos, aumentando, simultaneamente, a eficiência da Administração Pública.

FIGURA 12

Conceito, canais, públicos e visão do eixo de actuação «Serviços públicos orientados para o cidadão»



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Objectivos

Os benefícios decorrentes da concretização deste eixo de actuação podem ser sistematizados em torno dos seus beneficiários principais, de forma esquemática:

TABELA N.º 9

Benefícios dos serviços públicos orientados ao cidadão

Cidadãos, Empresas e Comunidades	Administração Pública (como um todo)	Organismos Públicos	Funcionários Públicos
Comodidade	Eficácia	Orientação	Formação e desenvolvimento
Conveniência	Articulação	Integração	Autonomia e responsabilização
Simplificação	Racionalização de meios	Apoio	Simplificação de tarefas
Eficácia	Aumento de transparência	Eficiência interna	Motivação
Participação	Melhoria da imagem	Reconhecimento	
Acesso facilitado			

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Metas

O Governo propõe-se, no âmbito do eixo de actuação «Serviços públicos orientados para o cidadão», atingir as seguintes metas:

TABELA N.º 10

Metas dos serviços públicos orientados para o cidadão

2003	2004	até 2006
- Estrutura organizacional de gestão do eixo de actuação; - Disponibilização do Portal do Cidadão, sobre os canais de Internet fixa e móvel, incluindo: - Acesso a pelo menos 50 serviços interactivos, incluindo a mudança de morada; - Catálogo de informação dos serviços prestados pela Administração Pública; - Mecanismos de informação e de participação no exercício da cidadania. - Implementação da plataforma tecnológica do Portal e de mecanismos fundamentais de interoperabilidade e de metadados (2003 e 2004).	- Cumprimento dos objectivos eEurope 2002 e 2005; - Expansão dos serviços públicos interactivos disponíveis com cada vez maior integração dos serviços de retaguarda; - Expansão dos mecanismos de participação e cidadania; - Consolidação e expansão dos mecanismos de interoperabilidade e de metadados; - Disponibilização do Portal do Cidadão sobre o canal telefónico: Contact Center da Administração Pública; - Implementar a Estratégia de CRM e sistema de identificação e autenticação.	- Disponibilização alargada dos serviços prestados pela Administração Pública, sob a forma de serviços públicos interactivos, no seu nível máximo de sofisticação; - Expansão da utilização dos mecanismos de interoperabilidade e de metadados para integração transversal de serviços entre Organismos da Administração Pública.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

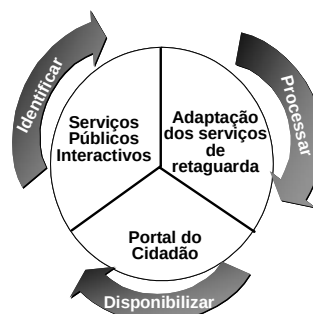
A estratégia de actuação deste eixo irá concretizar-se em três prioridades de actuação, articuladas entre si e com os organismos que constituem a Administração Pública:

- 1.^a prioridade — Promover e assegurar serviços públicos interactivos — «que serviços disponibilizar em linha»;
- 2.^a prioridade — Adaptar serviços de retaguarda (*back-office*) aos novos canais de relacionamento — «como fazer para disponibilizar serviços em linha»;
- 3.^a prioridade — Criar o portal do cidadão e «Portugal.gov.pt» — «onde disponibilizar os serviços em linha».

A articulação entre as três prioridades de actuação abaixo descritas será crucial e fundamenta-se num sistema de constante re-alimentação onde a identificação de serviços a disponibilizar é sempre acompanhada da respectiva acção e análise de impacto nos serviços de retaguarda, disso resultando a sua materialização no portal do cidadão.

FIGURA 13

Modelo dos serviços públicos orientados ao cidadão



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

TABELA N.º 11

Prioridades do eixo serviços públicos orientados para o cidadão

1. ^a Prioridade: Promover e assegurar Serviços Públicos Interactivos	Definir a estratégia de disponibilização dos serviços públicos através de portais, nomeadamente do Portal do Cidadão, e assegurar o seu cumprimento; Articular a execução da prioridade com os Organismos Públicos prestadores dos serviços públicos a disponibilizar, mobilizando-os para a acção; Acompanhar o levantamento e análise a efectuar pelos Organismos Públicos, previamente à disponibilização dos serviços em linha, com o objectivo de conseguir a desmaterialização das trocas de informação e a revisão dos processos de interacção com o Cidadão, a fim de os orientar para as suas necessidades;
2. ^a Prioridade: Adaptar Serviços de Retaguarda (back-office) aos novos canais de relacionamento	Garantir a articulação dos Organismos Públicos com o Portal do Cidadão, no âmbito da disponibilização de serviços públicos através desse meio; Ajudar a gerir o impacto da mudança causada pela disponibilização de serviços públicos através do Portal; Facilitar o acesso a meios para concretizar a mudança: formação, conhecimento, meios financeiros; Ajudar a ultrapassar obstáculos que transcendam a esfera de cada Organismo (por ex. barreiras legislativas ou articulação com outras entidades).
3. ^a Prioridade: Criar o Portal do Cidadão e «Portugal.gov.pt»	O Portal do Cidadão, a par com o «Portugal.gov.pt», 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 a toda a informação do Estado em linha, bem como o exercício da cidadania no seu sentido lato.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Não é objectivo efectuar esta transformação para lá do âmbito da disponibilização dos serviços públicos através de novos canais de interacção. Tal deverá ocorrer num plano muito mais vasto de modernização da Administração Pública.

TABELA N.º 12

Papel dos diferentes portais presentes na estratégia integrada

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.

A fim de concretizar esta estratégia, será constituída pela Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC) uma estrutura organizacional adequada, que terá o papel de mobilização e articulação dos organismos públicos, no âmbito das prioridades de actuação, além de garantir a realização das actividades transversais estruturantes do eixo de actuação.

A listagem de serviços pré-identificados a disponibilizar no portal do cidadão, à data da sua entrada em funcionamento, está apresentada a seguir. Esta identificação será continuada e actualizada à medida que se for processando o contacto directo com cada entidade.

TABELA N.º 13

Listagem preliminar dos serviços a disponibilizar no âmbito do portal do cidadão na fase 1

Serviços Existentes (46):			
Rubrica / Área	Serviço	Rubrica / Área	Serviço
Consulta aos Cadernos Eleitorais	Consulta	Certidão de Nascimento	Pedido e Consulta
Edital de Incorporação	Consulta - só último ano	Certidão de Casamento	Pedido e Consulta
SIPIE - Incentivos / Subsídios	Candidatura	Certidão de Óbito	Pedido e Consulta
SIME - Incentivos / Subsídios	Candidatura	Teor da Matricula e de todas as inscrições	Pedido e Consulta
SIVETUR - Incentivos / Subsídios	Candidatura	Teor da Matricula e de todas as inscrições	Pedido e Consulta
NEST - Incentivos / Subsídios	Candidatura, email do formulário	Teor da Matricula e actos determinados (Predial)	Pedido e Consulta
EQUAL - FSE	Candidatura, Acompanhamento e Especificação	Teor da Matricula e actos determinados (Predial)	Pedido e Consulta
PRODEP - FSE	Candidatura, Acompanhamento e Especificação	Teor da Descrição (Predial)	Pedido e Consulta
Informação Estatística	Não é feito o pagamento online	Teor da Descrição e da inscrição a favor do último proprietário (Predial)	Pedido e Consulta
Concurso de professores	Consulta a Vagas e Resultados	Certidão de Pedido Não Descrito (Predial)	Pedido e Consulta
Candidaturas ao Ensino Superior	Consulta aos resultados	Certificado de admissibilidade de Firma de empresário individual	Pedido, alteração e Consulta ao Estado
Registo de um domínio Internet	Pedido	Certificado de Admissibilidade de Firma	Pedido, alteração e Consulta ao Estado
Património Predial - Contribuição Autárquica	Consulta	Cartão Provisório de Pessoa Colectiva	Pedido (obrigatório realizar o CAF) só pessoas colectivas
Impostos Vigentes - Contribuição Autárquica	Consulta	Resolução de pequenos conflitos	Reclamação
Modelo 10	Consulta	Defesa do Cidadão - Reclamações	Reclamação
Declaração Anual	Entrega, Consulta e Comprovativo	Formulários - Vários	Preenchimento e compra, só visa
IRS	Entrega, Consulta e Comprovativo	Diário da República Electrónico	Consulta e Pagamento
JRC	Entrega, Consulta e Comprovativo	Pronário Terapêutico	Pesquisa
IVA	Entrega e Consulta	Farmacias	Pesquisa
Obrigações Acessórias	Entrega e Consulta	Procura de Emprego	Construção e Submissão de CV
Imposto Especial Consumo	Entrega, Consulta e Gestão	Oferta de Emprego	Disponibilização de empregos e consulta de candidaturas adequadas
Requerimentos e declarações para a Segurança Social	Consulta e Preenchimento	Simulador de Pensões	Simulação
	Consulta - sem preenchimento	Declaração de Remunerações	Entrega

Serviços Novos Candidatos à Primeira Fase (15):

Rubrica / Área	Serviço
Mutação de Morada	Pedido
Licença de Pesca	Pedido
Re-Emissão Licença de Caça	Pedido
Recenseamento Eleitoral	Pedido
Recenseamento Militar	Pedido
Inquirições com Finalidade Estatística	Entrega
Declaração de Cessação de Actividade	Entrega
Re-Emissão do NIF	Pedido
Certificado de Residência Fiscal	Pedido
Declaração de Início de Actividade	Entrega

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Ações

No âmbito do eixo de actuação «Serviços públicos orientados para o cidadão» estão previstas as seguintes acções:

TABELA N.º 14

Ações e projectos do eixo «Serviços públicos orientados para o cidadão»

Prioridades	Ações	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/ Semestre	Ano	
1.1 Promover e assegurar Serviços Públicos Interativos	1.1.1. Identificação e faseamento dos serviços públicos interativos a disponibilizar	Executado		UMIC / Ministérios
	1.1.2. Mobilização dos Organismos Públicos para a disponibilização dos serviços públicos interativos	Caso a caso – orientada pela disponibilização dos serviços públicos interativos		

Prioridades	Ações	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/ Semestre	Ano	
1.2. Adaptar Serviços de Retaguarda (back-office) aos novos canais de relacionamento	1.2.1. Adaptação dos serviços de retaguarda dos Organismos Públicos aos novos canais de relacionamento	Caso a caso – orientada pela disponibilização dos serviços públicos interactivos		UMIC / Ministérios
	1.2.2. Gestão da Mudança Interna	Contínuo		
	1.3.1. Definição estratégica e concepção do Portal do Cidadão, incluindo o lançamento de um protótipo		2003	UMIC
	1.3.2. Construção e Operação do Portal do Cidadão	Contínuo com arranque do portal em Dezembro de 2003		UMIC e Organismos Públicos
1.3. Criar o Portal do Cidadão e "Portugal.gov.pt"	1.3.3. Vertente Portugueses Residentes no Estrangeiro		2004	UMIC / MNE
	1.3.4. Contact Center interligado com o Portal do Cidadão (Implementação da estratégia CRM)	1º Semestre	2004	IGLC / UMIC
	1.3.5. Portal do Governo	1º Semestre	2003	UMIC / CEGE
	1.3.6. Portal da Cultura		2004	MC / UMIC
	1.3.7. Portais Temáticos		2003-2006	Ministérios
	1.3.8. Desenvolvimento do Portal das Autarquias		2004	UMIC / SEAP / Autarquias
	1.3.9. Portais das Regiões Autónomas		2004	Regiões Autónomas / UMIC
	1.3.10. Interligação a Portais Europeus		Contínuo	Coordenação UMIC
	1.3.11. Interligação com o Portal das Compras Electrónicas		Contínuo	Coordenação UMIC
	1.3.12. DIGESTO - Gestão do Sistema de Base de Dados		2003	IIMF / PCM

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 2 — Administração Pública moderna e eficiente**Enquadramento**

A estratégia de governo electrónico, através das tecnologias de informação, vai ser um instrumento de apoio na modernização da Administração Pública, designadamente na forma como se organiza, interage com os seus destinatários e as novas possibilidades que cria, por exemplo ao nível da mudança de processos interna e a evolução para novos paradigmas de gestão pública orientados para os resultados e para a avaliação do desempenho.

É importante ter em conta que os esforços de modernização impostos pelo topo, sem o envolvimento das unidades operacionais, não produzem resultados eficazes. Devem ser as próprias unidades operacionais a pensar na modernização dos seus serviços e na conceptualização e implementação das suas iniciativas.

Simultaneamente, é importante dar oportunidade à sociedade civil de participar no processo de reestruturação, para expressar as suas reacções ao funcionamento da Administração e legitimar assim o movimento de modernização.

Visão

Uma administração pública moderna e eficiente deve ser baseada num novo paradigma para a gestão pública, assente numa cultura de cooperação em rede e na colocação do cidadão e das suas necessidades no centro da prestação de serviços e focada nos resultados.

Metas

Como forma de tornar concretos os objectivos apresentados, o Governo propõe-se atingir as seguintes metas:

TABELA N.º 15

Metas a atingir no âmbito do eixo «Administração Pública moderna e eficiente»

2003	2004	até 2006
▪ Definição do Plano Nacional para a Modernização dos Serviços da Administração Pública;	▪ Implementação do Portal da Administração/ Funcionário Público; ▪ Implementação do Plano Nacional para a	▪ Acções de formação na Administração Pública, assegurando que cerca de 75% dos funcionários públicos

2003	2004	até 2006
- Implementação da Bolsa de Emprego da Administração Pública; - Definição de uma nova estratégia de modernização da gestão financeira dos Serviços Públicos.	Modernização dos Serviços da Administração Pública; - Desenvolver uma solução para o POCP integrada com a Tesouraria do Estado e extensível a todo o Sector Público Administrativo; - Implementação de sistemas de apoio à decisão aos diferentes níveis: sectorial e central; - Prémios anuais para os "Funcionários e Entidades Públicas Inovadoras".	utilizem as tecnologias de informação em 2006; - Implementação do novo Sistema de Informação da Administração Financeira do Estado; - Implementação da solução POCP a todos os Serviços e Fundos Autónomos.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

Existem três prioridades de actuação para o eixo «Uma Administração Pública moderna e eficiente», que são:

TABELA N.º 16

Prioridades de actuação no âmbito do eixo «Administração Pública moderna e eficiente»

1ª Prioridade: Agilizar a gestão pública	Promoção da inovação na liderança da Administração Pública ; Identificação e modernização de sistemas de informação de suporte à gestão da Administração Pública. Simplificação do funcionamento da Administração Pública (criação de redes de contactos entre organismos públicos para melhoria da eficiência no tratamento de processos e a integração de sistemas de informação dentro e entre as organizações públicas através da adopção de sistemas compatíveis). Desenvolvimento de um novo modelo de gestão pública baseado na utilização de novas ferramentas de gestão financeira e de recursos humanos que possibilite um melhor controlo dos custos e dos resultados.
2ª Prioridade: Valorizar os trabalhadores da Administração Pública	Promoção do desenvolvimento de competências em tecnologias de informação e comunicação dos funcionários públicos através da realização de acções de formação e da utilização de ferramentas de ensino em linha; Promoção da mobilidade dos trabalhadores públicos através da criação de uma Bolsa de Emprego da Administração Pública , de base nacional e territorial, com vista à gestão do sistema de mobilidade geográfica, departamental e profissional, constituindo um elo privilegiado entre a procura e oferta de emprego público.
3ª Prioridade: Massificar a Administração Pública electrónica	Criação de um ponto interno de prestação de serviços electrónicos, o Portal da Administração e do Funcionário Público , com os objetivos de: Integrar actividades comuns entre Organismos – actividades similares na prestação de serviços aos funcionários públicos (relatórios de despesas, marcação de férias, apresentação de baixas médicas, entre outras); Facilitar sistemas de gestão comuns – dar a conhecer e facilitar a reutilização de sistemas de gestão já utilizados por outros organismos da Administração Pública; Integrar programas de Recursos Humanos – dotar os sistemas de gestão de recursos humanos das capacidades necessárias para estimular e motivar os funcionários públicos e reter os quadros mais qualificados.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Acções

No âmbito do eixo de actuação «Uma Administração Pública moderna e eficiente» estão previstas as seguintes acções:

TABELA N.º 17

Acções e projectos do eixo «Administração Pública moderna e eficiente»

Prioridades	Acções	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/Semestre	Ano	
2.1. Agilizar a Gestão	2.1.1. Desenvolver Sistemas de Informação de Apoio à Gestão	Contínuo		DGAP / IIMF / DGO
	2.1.2. Prémios "Funcionários / Organismos Públicos Inovadores"	1ª Atribuição no 1º Semestre 2004		DGAP / UMIC
	2.1.3. Optimização dos Recursos Humanos da AP (Base de Dados de Efectivos da AP)		2004	DGAP / IIMF
	2.1.4. Promover Sistemas de Suporte à Decisão principalmente ao nível da Administração Financeira do Estado		2005	IIMF / DGO
	2.1.5. Implementar Documento Único do Registo Automóvel		2006	DGRN / DGV / ITIJ / DGAIEC
	2.1.6. Implementar Sistema Integrado do Registo e Identificação Civil (SIRIC)		2006	DGRN / ITIJ
	2.1.7. Implementar Sistema Integrado do Registo Comercial (SIRCOM)		2006	DGRN / ITIJ
	2.1.8. Implementar Sistema Integrado do Registo Predial (SIRP)		2006	DGRN / ITIJ
	2.1.9. Implementar Sistema Integrado do Registo Notarial (SIN)		2006	DGRN / ITIJ

Prioridades	Acções	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/Semestre	Ano	
2.2. Valorizar os trabalhadores da Administração Pública	2.2.1. Formação para Dirigentes	Contínuo		SEAP / INA
	2.2.2. Qualificar os Recursos Humanos da AP para a Sociedade da Informação	1º Semestre	2004	DGAP / INA / UMIC
	2.2.3. Programa de formação contínua através de ferramentas de e-Learning	Contínuo		SEAP / INA / UMIC
	2.2.4. Bolsa de Emprego da AP		2003	DGAP / IIMF
2.3. Massificar a Administração Pública electrónica	2.3.1. Criação do Portal da Administração e do Funcionário Público		2004	DGAP / SEAP
	2.3.2. Plano de Comunicação das Boas Práticas da Administração Pública nas TIC		2004	DGAP / Ministérios / IGAP
	2.3.3. Novo Referencial de Informação e Tecnológico para a AP (NORTE)	2º Semestre	2003	IIMF / DGAP / UMIC
	2.3.4. Sistema de Informação para Gestão dos Processos dos Tribunais Administrativos e Tributários (SITAT)		2006	ITIJ
	2.3.5. Sistema de Informação Nacional e Único da Segurança Social		2004	IIES
	2.3.6. Sistema Participação ao IMOPPI via Internet		2005	UMIC / MOPHT
	2.3.7. Implementação do POCP nos serviços do Sector Público Administrativo		2006	DGO / IIMF

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 3 — Nova capacidade tecnológica

Enquadramento

A gestão das tecnologias de informação e comunicação (TIC) na Administração Pública tem sido efectuada de uma forma dispersa e sem critérios normalizados, conduzindo a uma infra-estrutura ineficiente, rígida, heterogénea e dispendiosa, dificultando fortemente a disponibilidade de serviços públicos em linha.

As tendências internacionais, no que diz respeito à capacidade tecnológica, são:

Criação de entidades responsáveis pelo desenvolvimento de uma estratégia global e coerente para todas as TIC da Administração Pública;

Disponibilização centralizada de instrumentos de trabalho que capacitem tecnicamente os vários organismos no desenvolvimento adequado das suas TIC;

Desenvolvimento de infra-estruturas comuns de comunicação que permitam a inter-conectividade entre os vários sistemas de informação dos organismos;

Definição de mecanismos normalizados de interoperabilidade entre os vários sistemas e aplicações existentes, normalmente designados por e-GIF (e-Government Interoperability Framework).

Estas tendências devem ser aplicadas pela Administração Pública Portuguesa, de modo a dotá-la de uma infra-estrutura nacional adequada à construção da sociedade da informação e que proporcione a aproximação do Governo aos cidadãos.

Consequentemente, deverão ser concretizadas as seguintes medidas:

Definição de uma estratégia global para a infra-estrutura nacional da Administração Pública;

Implementação de uma infra-estrutura nacional de comunicações que assegure a conectividade entre as diversas entidades do Estado, com base em mecanismos de segurança adequados;

Definição dos mecanismos necessários para assegurar a interoperabilidade entre os sistemas e aplicações de toda a Administração Pública.

Visão

A infra-estrutura nacional assume um papel determinante na disponibilização de serviços públicos em linha, dado que actua como agente facilitador da comunicação entre os diversos sistemas de informação da Administração Pública e destes com o exterior, através de mecanismos adequados de interoperabilidade e segurança.

Neste contexto, o processo de modernização da infra-estrutura nacional deve basear-se numa abordagem estruturada, enriquecida por uma visão global do desafio, que requer o estabelecimento de uma arquitectura tecnológica e de estruturas que enderecem as problemáticas da interoperabilidade e da segurança.

FIGURA 16

Cadeia de valor para modernização das TIC na Administração Pública



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Os objectivos de actuação identificáveis no contexto do presente eixo centram-se em três vertentes: *i*) infra-estrutura nacional robusta que suporte a modernização da Administração Pública orientada para o cidadão; *ii*) redes eficientes e seguras de forma a suportar serviços públicos interactivos; e *iii*) maior comunicação entre as diversas entidades e serviços da Administração Pública e entre estes e o exterior (cidadãos, empresas e comunidades).

Metas

Como forma de tornar concretos os objectivos apresentados, o Governo propõe-se atingir as seguintes metas:

TABELA N.º 18

Metas a atingir no âmbito do eixo «Nova capacidade tecnológica»

2003	2004	até 2006
Criação de um Plano Nacional de Segurança.	- Consolidação da Intranet (rede interna de comunicações) da Administração Pública; - Definição de mecanismos normalizados de interoperabilidade e de metadados entre os vários sistemas e aplicações existentes; - Optimização do uso de software na Administração Pública.	- Ligação em Banda Larga de toda a Administração Pública até 2005; - Criação de uma plataforma de interoperabilidade e de metadados para a Administração Pública.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

A definição de prioridades neste eixo de actuação tem em vista a criação de uma infra-estrutura nacional coerente, funcional, normalizada e facilmente acessível aos cidadãos e em-

presas. Deste modo, existem quatro prioridades de actuação para o eixo «Nova capacidade tecnológica», que são:

TABELA N.º 19

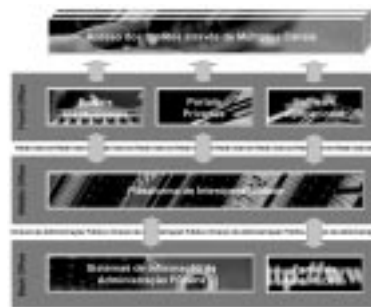
Prioridades de actuação no âmbito do eixo «Nova capacidade tecnológica»

1ª Prioridade: Definir a Arquitectura Tecnológica	Conceptualizar o modelo base para o contacto entre a Administração Pública e os Cidadãos, empresas e comunidades e definir os mecanismos que assegurem a integração entre os vários sistemas de informação da Administração Pública. A actuação nesta prioridade centra-se em cinco vertentes principais: <i>front office</i> , <i>middle office</i> , <i>back office</i> , intranet da Administração Pública e Internet.
2ª Prioridade: Definir 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 Administração Pública). A actuação nesta prioridade implica a definição de mecanismos normalizados de interoperabilidade entre os vários sistemas e aplicações existentes na Administração Pública (definição de um e-GIF – <i>eGovernment interoperability framework</i>).
3ª Prioridade: Definir Normas de Segurança	Crear uma política de segurança da informação da Administração Pública que sistematize todos os requisitos funcionais de segurança. Estes requisitos serão definidos e coordenados por um grupo de trabalho temático.
4ª Prioridade: Definir Políticas de utilização de Software	Optimizar a utilização de software na Administração Pública através da previsão de necessidades e a definição de regras específicas para a aquisição, desenvolvimento e manutenção do mesmo.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

FIGURA 17

1.ª Prioridade — Modelo de arquitectura tecnológica de suporte aos serviços do governo electrónico



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Acções

No âmbito do eixo de actuação «Nova capacidade tecnológica» estão previstas as seguintes acções:

TABELA N.º 20

Acções e projectos do eixo «Nova capacidade tecnológica»

Prioridades	Acções	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/Semestre	Ano	
3.1. Definir a Arquitectura Tecnológica	3.1.1. Definição da Arquitectura Tecnológica		2004	UMIC / IIMF / FCCN / ITIJ
	3.1.2. Ligação em Banda Larga de toda a AP		2005	Ministérios
3.2. Definir Normas de Interoperabilidade	3.2.1. Adopção do Guia de Normas de Interoperabilidade/ Definição e-GIF		2004	UMIC / FCCN / IIMF / ANACOM / ITIJ
3.3. Definir Normas de Segurança	3.3.1. Plano Nacional de Segurança Digital		2003	UMIC / Nova Entidade / IIMF / FCCN / ITIJ
3.4. Definir Políticas de utilização de Software	3.4.1. Optimizar o uso do Software na Administração Pública		contínuo	UMIC / Nova Entidade / IIMF

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 4 — Racionalização de custos de comunicações

Enquadramento

As comunicações da Administração Pública têm sido geridas de uma forma bastante dispersa e sem uma estratégia global, o que tem conduzido a multiplicações des-

necessárias de recursos, a um funcionamento caracterizado por um grau de eficiência limitado e a custos de exploração elevados, não permitindo:

- Desenvolver uma visão global e integrada;
- Normalizar arquitecturas, racionalizar recursos e partilhar informação de uma forma segura;
- Definir políticas comuns para uma utilização mais eficiente das infra-estruturas e facilitar a sua interoperabilidade;
- Obter economias de escala no desenvolvimento das arquitecturas, já que a maior parte dos desafios que cada organização tem de resolver no contexto das comunicações é semelhante a todos os outros;
- Exercer um poder negocial significativo junto dos prestadores de serviços de comunicações e fornecedores de produtos de *hardware* e *software*;
- Obter mais valias importantes em termos de redução de custos.

Em diversos países, principalmente naqueles onde a sociedade da informação está mais avançada, como os EUA, o Reino Unido, a Austrália, entre outros, têm sido desenvolvidos projectos de racionalização das infra-estruturas de comunicações das respectivas administrações públicas.

Tendências

Actualmente existe uma tendência crescente para a concentração de recursos, com as economias de escala e de experiência que daí advêm.

Visão

As infra-estruturas de comunicações da Administração Pública representam um dos pilares que sustentam o processo de modernização dos serviços prestados pelo Estado ao cidadão. Para isso, é necessário melhorar a eficiência, racionalizar e reduzir os custos.

À semelhança do papel das vias de comunicação no desenvolvimento de um país, as telecomunicações devem servir de suporte à construção da sociedade da inovação e conhecimento que se pretende para Portugal.

Os objectivos de actuação identificáveis no contexto do presente eixo centram-se em três vertentes: *i)* adequar as estruturas das telecomunicações às reais necessidades (visão integrada da racionalização de custos, considerando as questões de *software*, *hardware*, *desktop*, periféricos e comunicações); *ii)* encarar as telecomunicações como um activo estratégico no processo de modernização da Administração Pública; e *iii)* efectivar a contribuição das telecomunicações para o desenvolvimento da sociedade da informação.

Metas

A análise dos dados de *benchmarking* oferece indicações claras de que é possível obter reduções significativas dos custos de comunicações através da racionalização das infra-estruturas existentes e da renegociação de tarifários com os operadores de telecomunicações.

Por outro lado, nos projectos considerados foi comum registar a existência de outros benefícios adicionais, como sejam a melhoria da eficiência das várias infra-estruturas e, nalguns casos, foi possível aumentar significativamente a capacidade da largura de banda disponibilizada, apesar do esforço acrescido para desenvolver e proteger este tipo de ligações, nomeadamente nos casos em que se recorreu à implementação de soluções de comunicações sem fios (*wireless*).

Assim, de acordo com os dados compilados, afigura-se razoável considerar que na Administração Pública Nacional se poderão obter médias de redução de custos situadas nos 25 % nas áreas intervencionadas.

TABELA N.º 21

Redução de custos na Administração Pública Nacional

2003	2004	até 2006
• Criação de um Guia normativo para as comunicações da Administração Pública; • Renegociação das condições contratuais.	• Estudo de viabilidade para a criação de uma infra-estrutura nacional de comunicações na Administração Pública; • Novo modelo de gestão das comunicações; • Racionalização da Infra-estrutura de Comunicação da Administração Pública.	• Redução de custos relativos de comunicação da Administração Pública em 25%; • Implementação de uma infra-estrutura nacional de chaves públicas.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

Uma vez que a Administração Pública possui um conjunto de infra-estruturas de comunicações vasto e complexo, a abordagem para a sua optimização e redução dos custos associados caracterizar-se-á pela execução faseada de acções nos planos tecnológico, negocial e organizacional.

Assim, as prioridades de actuação estabelecidas para a redução dos custos de comunicações na Administração Pública assentam em cinco prioridades de actuação:

FIGURA 18

Prioridades de actuação do eixo «Racionalização de custos de comunicações»



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

TABELA N.º 22

Prioridades de actuação no âmbito do eixo «Racionalização de custos de comunicações»

1ª Prioridade: Desenvolver um Guia Normativo para as comunicações na Administração Pública	Definir medidas que todas as entidades da Administração Pública 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 comunicações; • Melhoria da eficiência de utilização de infra-estruturas; • Melhoramento dos perfis de utilização das infra-estruturas.
2ª Prioridade: Renegociar as condições contratuais dos serviços de comunicações	A renegociação dos preços dos serviços de comunicações representa uma oportunidade importante de redução dos custos e deverá ser assegurada por uma única entidade , de forma a concentrar todo o poder negocial da Administração Pública, até agora diluído por uma multiplicidade de intervenientes. Este processo requer um patrocínio político ao mais alto nível , a definição de um modelo de negociação global para a Administração Pública e a articulação operacional dos interesses das várias entidades públicas.
3ª Prioridade: Racionalizar as infra-estruturas de comunicações da AP	A racionalização das comunicações é um processo que tem por objectivo maximizar a qualidade de serviço e minimizar os custos de exploração para um determinado perfil de utilização . Este processo implica um esforço contínuo no sentido de garantir a permanente adequação da infra-estrutura à dinâmica de uso .
4ª Prioridade: Criar novo modelo de gestão das comunicações	A racionalização dos custos de comunicações não é sustentável sem uma alteração radical da forma de pensar e agir . A definição de um novo modelo de gestão de comunicações implica várias vertentes, nomeadamente: operações, organização, recursos humanos, desenvolvimento, compras e planeamento e controlo.
5ª Prioridade: Melhorar os perfis de utilização das infra-estruturas	Os perfis de comunicação representam padrões de utilização das infra-estruturas de comunicações por pessoas, sistemas e aplicações informáticas. A optimização dos perfis de comunicação pode representar um mecanismo importante de racionalização de custos sempre que se adoptem formas mais eficientes e menos dispendiosas para suportar os mesmos processos de comunicação.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Ações

No âmbito do eixo de actuação «Racionalização de custos de comunicações» estão previstas as seguintes acções:

TABELA N.º 23

Acções e projectos do eixo «Racionalização de custos de comunicações»

Prioridades	Acções	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/Semestre	Ano	
4.1. Desenvolver um Guia Normativo para as comunicações na Administração Pública	4.1.1. Criação de um conjunto de um Guia Normativo para as comunicações da AP		2003	UMIC
	4.1.2. Promoção do processo de divulgação de medidas a aplicar		2003	UMIC
	4.1.3. Acompanhamento e monitorização dos impactos do processo		2004	UMIC
4.2. Renegociar as Condições Contratuais dos Serviços de Comunicações	4.2.1. Renegociação das Condições Contratuais		2003	UMIC / Ministérios
	4.3.1. Avaliação global da situação das infra-estruturas de comunicações nos vários Ministérios		2003	UMIC / Ministérios
4.3. Racionalizar as Infra-estruturas de Comunicações da Administração Pública	4.3.2. Racionalização da infra-estrutura de comunicação da AP	Contínuo		UMIC/ Ministérios / IIMF
	4.3.3. Elaboração de um plano de concepção e estudo de viabilidade para criação de uma Infra-estrutura Nacional de Comunicações		2004	UMIC/ IIMF/ ANACOM
	4.3.4. Implementação da infra-estrutura nacional de comunicações		2005	UMIC / IIMF
	4.4.1. Definição e Criação de Novo Modelo para Gestão das Comunicações		2004	UMIC / IIMF
4.4. Criar novo modelo de gestão das comunicações	4.4.2. Criação de instrumentos motivadores para a melhoria do funcionamento das infra-estruturas de comunicação e serviço prestado ao utilizador		2004	UMIC / IIMF
	4.4.3. Melhoria dos Perfis de Comunicação		2004	UMIC / Ministérios
4.5. Melhorar os perfis de utilização das infra-estruturas	4.5.1. Estudo de Viabilidade e Implementação de uma infra-estrutura nacional de chaves públicas		2003/06	UMIC/ IIMF

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 5 — Gestão eficiente de compras**Enquadramento**

O Governo entende ser necessário acelerar a adopção dos procedimentos electrónicos no procedimento aquisitivo público e no tecido empresarial português tendo em consideração a importância da matéria e a nossa desvantagem face a outros Estados membros. Estes países já definiram uma estratégia nacional e executaram ou estão a executar projectos piloto relevantes. Este atraso tornar-se-á mais evidente quando o trabalho preparatório que tem sido desenvolvido noutros países começar a dar frutos que lhes trarão vantagens competitivas cumulativas.

A Irlanda — país europeu com uma economia comparável à portuguesa — definiu uma estratégia de compras públicas electrónicas com um investimento associado de 43 milhões de euros e prevê vir a gerar poupanças de 400 milhões de euros entre 2002 e 2007 e, posteriormente, 170 milhões de euros anualmente. Este montante representa um ganho/poupança de 2 % da despesa total de compras de 8,8 biliões de euros.

O Estado, não obstante reservar para o sector privado e para as forças de mercado o papel de motor do desenvolvimento da sociedade da informação e, nomeadamente, do comércio electrónico, deve assumir um papel impulsionador. Deste modo, o Estado deverá actuar primordialmente nas seguintes vertentes:

Liderar, dando o exemplo, o processo de adopção das compras electrónicas, deste modo actuando como catalisador para toda a economia nacional;

Promover a confiança dos cidadãos e das organizações nos mecanismos de aquisição electrónica; Utilizar os meios necessários para sensibilizar, instruir e apoiar as empresas na adopção das compras electrónicas;

Garantir uma infra-estrutura tecnológica de suporte às necessidades nacionais, nomeadamente através da criação de um portal nacional de compras electrónicas;

Fortalecer o mercado, promovendo a qualidade da oferta de serviços de suporte às compras electrónicas; Assegurar a actualização do enquadramento legal necessário ao desenvolvimento das compras electrónicas;

Mobilizar as capacidades do sector privado para a implementação deste programa nacional.

A utilização das tecnologias de informação e de métodos de aquisição electrónica de bens e serviços:

Gera ganhos de eficiência consideráveis e poupanças significativas no aparelho do Estado, facilitando, simultaneamente, as tarefas a realizar pelos funcionários públicos;

Contribui decisivamente para aumentar a eficácia do processo de compras e, consequentemente, a qualidade do serviço prestado às empresas e aos cidadãos;

Aumenta significativamente a transparência das compras públicas do Estado;

Estimula a estruturação da procura e, concomitantemente, estabelece condições de maior equidade em relação a potenciais fornecedores;

Generaliza o acesso ao mercado de compras públicas à grande maioria das empresas, nomeadamente às pequenas e médias empresas (PME);

Dinamiza oportunidades económicas para as empresas tecnológicas;

Promove a competitividade e produtividade da economia em geral e das empresas aderentes em particular.

Visão

A utilização de meios electrónicos no processo aquisitivo público (compras electrónicas) irá gerar poupanças estruturais e ganhos de eficiência nas compras do Estado, aumentar a transparência e a qualidade de serviço prestado pelo Estado e facilitar e alargar o acesso das empresas, grandes e pequenas, ao mercado das compras públicas.

As compras públicas irão facilitar e alargar o acesso das empresas, qualquer que seja a sua dimensão, ao mercado das compras públicas.

Os objectivos de actuação a que este eixo de actuação se propõe centram-se em duas grandes vertentes:

Dinamização das compras públicas electrónicas — a dinamização das compras electrónicas na Administração Pública contribuirá directamente para a redução de custos, o aumento da produtividade e o incremento significativo da transparência nos processos de aquisição;

Generalização das compras electrónicas no tecido empresarial português — com particular enfoque

nas PME — através da eliminação de barreiras à adopção e da dinamização de redes de valor em sectores chave da economia nacional, com o objectivo de aumentar a sua eficiência e a sua competitividade no contexto europeu.

Metas

A definição das metas a atingir está estreitamente ligada com os objectivos estratégicos preconizados.

TABELA N.º 24

Metas para as compras públicas electrónicas

2003	2004	2006
- Definição de metas de poupança na Administração Pública resultante do Programa Nacional de Compras; - Concepção e implementação de um sistema de monitorização; - Criação da Unidade Nacional de Compras; - Disponibilização de um portal informativo sobre compras electrónicas; - Actualização da Legislação; - Operacionalização de 7 projectos-piloto de compras electrónicas em Ministérios; - Criação de sistemas centrais de: Registo Nacional de Fornecedores, concursos públicos electrónicos e gestão de catálogos electrónicos; - Operacionalização do Grupo de Trabalho para Interoperabilidade e Estandarização das Compras Electrónicas.	- Incorporação de funções transaccionais no Portal Informativo de Compras; - Lançamento do processo de implementação de compras electrónicas nos Ministérios; - Introdução de sistemas de negociação electrónica, pagamentos electrónicos, informação de compras, gestão e partilha de conhecimento; - Redução dos custos do processo de consulta ao mercado entre 10 a 20%; - Redução das compras fora de contrato entre 5 e 10%; - Realização electrónica de 15 a 30% dos processos de compra; - Actualização da Legislação.	- Realização electrónica de mais de 50% dos processos de compra; - Redução dos custos das transacções entre 10% e 20%, (no período 2003-2006); - Informação electrónica sobre 70 a 100% dos processos de compra pública.

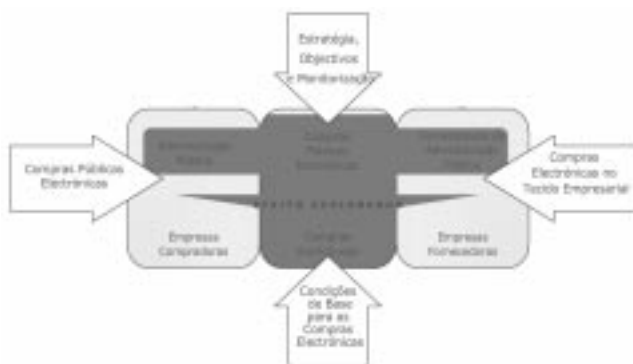
Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

A generalização das compras electrónicas na economia nacional implica actuar nas quatro vertentes apresentadas abaixo, que se detalham de seguida:

FIGURA 19

Prioridades de actuação do eixo «Gestão eficiente de compras»



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

TABELA N.º 25

Prioridades de actuação

1ª Prioridade: Definir a Estratégia, Objectivos e Monitorização	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.
2ª Prioridade: Implementar Compras Públicas Electrónicas	Simplificação do Processo de Compras: - Abordagem gradual à transformação do processo de compras, orientação para as melhores práticas de mercado; - Utilização de pilotos para construir o futuro modelo operacional das compras através do teste de melhores práticas ao caso específico de Portugal; - Simplificação e automatização dos processos de compras na Administração Pública; - Padronização da categorização e codificação de produtos e serviços; - Gestão integrada de relações com fornecedores. Optimização de Estruturas: - Criação de uma estrutura interna para assumir a responsabilidade de liderar o processo de compras electrónicas, no imediato; - Criação, no curto prazo, de uma estrutura interina para assumir a responsabilidade de liderar o processo de compras electrónicas (futura Unidade Nacional de Compras); - Definição de objectivos e responsabilidades dos diferentes elementos da estrutura de compras; - Optimização das estruturas operacionais de compras e adaptação organizacional às exigências de um modelo de processos electrónicos; - Agregação de estruturas onde existam economias de escala e/ou de aprendizagem. Desenvolvimento de Competências: - Desenvolvimento de competências internas na área das compras; - Criação de agentes de inovação ao nível das várias estruturas do Estado; - Gestão integrada do portfolio de competências de compras. Adopção Tecnológica: - Integração crescente de toda a plataforma tecnológica de compras electrónicas do Estado; - Articulação dos fornecedores tecnológicos e de serviços de suporte às compras electrónicas; - Enfoque da concorrência dos fornecedores em termos de inovação ao nível de novos serviços de valor acrescentado. Gestão da Mudança: - Envolvimento de todos os colaboradores chave para o sucesso do processo de mudança; - Desenvolvimento de um plano de formação e comunicação sobre compras electrónicas para os colaboradores da Administração Pública.
3ª Prioridade: Implementar Compras Electrónicas no Têxtil Empresarial	Gestão do Conhecimento: - Alavancar as capacidades e conhecimento nacional e internacional sobre o tema através de acordos de parceria; - Gerir o conhecimento sobre redes electrónicas de criação de valor e compras electrónicas de forma articulada e integrada. Comunicação/ Sensibilização: - Massificar o conhecimento sobre compras electrónicas; - Comunicar os benefícios de modernização tecnológica num contexto de rede de criação de valor; - Facilitar o acesso a informação sobre compras electrónicas em geral e no Estado em particular.
4ª Prioridade: Criar Condições de Base para a Generalização das Compras Electrónicas	Adequação da Legislação: - Reenquadrar o modelo organizacional das compras do Estado; - Criar um regime que incentive a migração das compras para um ambiente electrónico, através de procedimentos simplificados; - Redefinir e simplificar o quadro regulamentar dos procedimentos de aquisição do Estado, com base na experiência adquirida durante as várias fases de evolução do processo de compras; - Consolidar e simplificar o enquadramento legal que suporta e legitima as transacções, os mecanismos e os organismos necessários à realização de transacções electrónicas. Estruturação de Incentivos: - Definir os objectivos e âmbito do financiamento; - Desenvolver instrumentos de financiamento estruturados; - Operacionalizar uma estrutura de acompanhamento contínuo das empresas financiadas.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Ações

TABELA N.º 26

Sumário das acções e projectos do eixo «Gestão eficiente de compras»

Prioridades	Acções	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/Semestre	Ano	
5.1. Definir a Estratégia, Objectivos e Monitorização	5.1.1. Quantificação de poupanças e de benefícios qualitativos		2003	UMIC / Ministérios
	5.1.2. Concepção e implementação de um sistema de monitorização		2004	UMIC
5.2. Adaptação do modelo organizacional para as compras do Estado	5.2.1. Adaptação do modelo organizacional para as compras do Estado		2003	UMIC / Ministérios
	5.2.2. Definição das soluções tecnológicas e estabelecimento de padrões e princípios de interoperabilidade		2003	UMIC / MF
	5.2.3. Projectos-piloto (bens indirectos) na Administração Central		2003/ 2004	UMIC / MF / PCM / MDN / MJ / Med / MS/ MSST/ MOPTH
	5.2.4. Portal das Empreitadas		2004	UMIC / MOPTH

Prioridades	Acções	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/ Semestre	Ano	
5.2. Implementar Compras Públicas Electrónicas	5.2.5. Projectos-piloto em Autarquias		2003	MCOTA/ UMIC/ Autarquias
	5.2.6. Portal Transaccional Autarquias		2004	MCOTA/ UMIC/ Autarquias
	5.2.7. Portal Sectorial da Saúde		2004	UMIC/ MS
	5.2.8. Definição e Implementação de um Registo Nacional de Fornecedor		2003	UMIC / MF
	5.2.9. Actualização da Classificação Nacional de Compras		2003	UMIC / MF
	5.2.10. Normalização da documentação referente ao processo de compras electrónicas		2003	UMIC / Entidades Públicas / Entidades Privadas
	5.2.11. Implementação de um programa de formação em gestão estratégica de compras para a Administração Pública	Contínuo		UMIC
5.3. Implementar Compras Electrónicas no Tecido Empresarial	5.2.12. Gestão da Mudança	Contínuo		UMIC / Ministérios
	5.3.1. Programa de acreditação de fornecedores da Administração Pública		2004	UMIC
	5.3.2. Estruturação do modelo de suporte ao incentivo das PME		2003	UMIC / ME
	5.3.3. Monitorização do progresso e performance da adopção de compras electrónicas na economia		2004	UMIC
5.4. Criar Condições de Base para a Generalização das Compras Electrónicas	5.4.1. Lançamento do portal informativo de compras públicas		2003	UMIC
	5.4.2. Adaptação do Enquadramento legal	Contínuo		UMIC / MF / MOPHT
	5.4.3. Programa de comunicação e sensibilização para as compras electrónicas	Contínuo		UMIC
	5.4.4. Constituição de um Centro de Excelência de compras, para a geração e partilha de melhores práticas	Contínuo		UMIC / Entidades Privadas / Organ. Públicos / Assoc. Nac.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 6 — Serviços próximos dos cidadãos

Enquadramento

O eixo «Serviços próximos dos cidadãos» pretende assegurar que os objectivos de governo electrónico tenham uma expressão consistente e integrada na perspectiva do cidadão e empresas a vários níveis de administração, nomeadamente na administração local.

Para que os objectivos nacionais se cumpram é crítica uma abordagem integrada e colaborativa entre todos os intervenientes.

Visão

Com a implementação das políticas de governo electrónico local, o município vai estar no centro das atenções, passando as autarquias a prestar serviços mais convenientes e integrados, aproveitando economias de escala. Ao mesmo tempo, as autarquias vão dispor de modelos de gestão eficazes e eficientes.

Os objectivos de actuação do presente eixo centram-se em três vertentes: melhor prestação de serviços ao município, aumentar as qualificações em tecnologias de informação e comunicação e apoiar a transferência de novas atribuições e competências para as autarquias locais (no âmbito do processo de descentralização).

Metas

Como forma de tornar concretos os objectivos apresentados, propõe-se atingir as seguintes metas:

TABELA N.º 27

Metas no âmbito do eixo «Serviços próximos dos cidadãos»

2003	2004	até 2006
Redefinir o Programa "Cidades e Regiões Digitais (Eixo 2 do Plano Operacional para a Sociedade da Informação);	- Assegurar serviços públicos locais electrónicos mínimos em todo o país; - Implementar o Portal das	- Generalizar as Compras Electrónicas a nível local; - Alargar a disponibilização dos serviços electrónicos prestados

2003	2004	até 2006
- Definir serviços electrónicos mínimos a disponibilizar futuramente pelas autarquias; - Mobilizar o apoio das tecnologias de informação e comunicação no processo de descentralização (Academia da Descentralização).	- Autarquias; - Dinamizar Novos Modelos de Gestão Autárquica - Assegurar uma infra-estrutura tecnológica mínima nas Câmaras Municipais; - Implementar seis projectos-pilotos de Compras Electrónicas Locais; - Promover Campanhas de divulgação	- pelas Autarquias Locais; - Generalizar a utilização dos mecanismos de interoperabilidade e de metadados para integração transversal de serviços entre as Autarquias Locais.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

Para colocar os «Serviços próximos do cidadão» vai ser necessário intervir em seis prioridades:

TABELA N.º 28

Prioridades de actuação do eixo «Serviços próximos dos cidadãos»

1ª Prioridade: Serviços públicos Locais	Os serviços públicos locais deverão reflectir o objectivo governamental de os tornar mais próximos e disponíveis do Município. Esta proximidade será reforçada com a disponibilização dos serviços de forma eficiente e eficaz. Todos os conteúdos comuns a nível nacional e que se apliquem às Autarquias em particular serão disponibilizados através do Portal do Cidadão. O Município terá acesso aos serviços por meio de plataformas multi-canal disponíveis e adequadas à realidade regional das Autarquias (Ex. Internet – Portal das Autarquias, Contact Center, Help desk, etc.).
2ª Prioridade: Modernização da Administração Pública Local	Os municípios requerem da administração pública local níveis de qualidade de prestação de serviço cada vez mais altos, colocando pressão para a sua rápida modernização. Esta modernização deve passar pela maior prestação de serviços por via electrónica e pelo suporte das tecnologias de informação e comunicação à modernização da gestão autárquica. O desenvolvimento de uma estratégia de Governo Electrónico Local que abranja a definição de novos modelos de gestão autárquica e de novos canais de prestação de serviço tem obrigatoriamente que contemplar o reforço de competências em tecnologias de informação e comunicação através da formação dos Funcionários Municipais e Municípios.
3ª Prioridade: Descentralização apoiada pelo Governo Electrónico Local	Portugal está vinculado à directiva constitucional da descentralização e ao princípio fundamental comunitário da subsidiariedade, constituindo, para o Governo Central, um imperativo nacional adoptar uma nova atitude política, capaz de realizar aquela directiva. A descentralização torna-se um factor decisivo para atingir melhores e mais eficazes níveis de satisfação das necessidades colectivas pela capacidade de gerir bem os recursos disponíveis. Neste sentido, irá ser mobilizado o apoio das tecnologias de informação e comunicação no processo de descentralização.
4ª Prioridade: Infra-estrutura tecnológica	A implementação do Governo electrónico local terá como consequência a criação, a nível Autárquico, de novas redes de comunicações, estruturas de dados e transacções para darem suporte à disponibilização dos serviços electrónicos aos Municípios.
5ª Prioridade: Compras electrónicas locais	A implementação das compras electrónicas locais passará pela concretização, a nível local, de uma estratégia definida para todo o país (Ver Capítulo Gestão eficiente das Compras). Estão previstos seis projectos pilotos de compras electrónicas a nível autárquico com início em 2003. Estes projectos pilotos serão complementados com o Portal das Autarquias que terá uma forte componente transaccional.
6ª Prioridade: Adesão aos Serviços Públicos Locais	Tal como os serviços públicos interactivos nacionais, os serviços públicos locais só serão considerados um sucesso se forem amplamente utilizados pelos Municípios. Tal como descrito no Capítulo "Adesão aos Serviços Públicos Interactivos", a Comunicação dos Serviços, a Promoção da Confiança dos Cidadãos, da Utilização e da Experimentação e a Medição da Satisfação são actividades críticas para o sucesso dos Serviços Públicos Locais.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Acções

TABELA N.º 29

Sumário das acções e projectos do eixo «Serviços próximos dos cidadãos»

Prioridades	Acções	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/ Semestre	Ano	
6.1. Promover e assegurar Serviços Públicos Locais	6.1.1. Implementação do Portal das Autarquias (em articulação com o Portal do Cidadão e a estratégia de Portais Portugal.gov.pt)	Contínuo		UMIC / MCOTA / Autarquias
	6.1.2. Redefinição do Programa Cidades e Regiões Digitais		2003	UMIC / Promotores
	6.1.3. Criação/ Implementação de novos serviços online	Contínuo		UMIC / Autarquias
	6.2.1. Modernização Administrativa das Autarquias	Contínuo		UMIC / MCOTA / Promotores
6.2. Modernizar a Administração Pública Local	6.2.2. Promoção de uma Cultura de Qualidade no Modelo de Gestão Autárquica	Contínuo após Implementação		UMIC / MCOTA
	6.2.3. Desenvolvimento de Competências dos Funcionários Públicos Municipais na área da Sociedade da Informação	Contínuo		UMIC / MCOTA
	6.2.4. Desenvolvimento das Competências dos Municípios na área da Sociedade da Informação		2003	MCOTA

Prioridades	Acções	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/Semestre	Ano	
6.3. Promover a descentralização apoiada pelo Governo Electrónico Local	6.3.1. Colocar as TIC ao serviço do Processo de Descentralização (Academia da Descentralização)		2003/2004	MCOTA
	6.3.2. Promoção de acções de formação à distância		2003/2004	MCOTA
	6.3.3. Promoção de acções de formação presencial		2003/2004	MCOTA
6.4. Promover a utilização de uma Infra-estrutura tecnológica	6.4.1. Desenvolvimento de uma Infra-estrutura Mínima nas Câmaras Municipais		2004	UMIC / MCOTA / Autarquias
6.5. Promover as Compras Electrónicas Locais	6.5.1. Implementação de Seis projectos pilotos de Compras Electrónicas Locais		2003/2004	UMIC / Autarquias
	6.5.2. Generalização das compras electrónicas nas Autarquias	Contínuo		UMIC / Autarquias
6.6. Garantir a adesão aos Serviços Públicos Locais	6.6.1. Promoção de Campanhas de Promoção do Governo Electrónico Local	1º Semestre	2004	UMIC / SEAP / Autarquias

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 7 — Adesão aos serviços públicos interactivos

Enquadramento

O esforço que agora está a ser realizado na implementação do governo electrónico só vai ter um impacte estrutural na sociedade portuguesa se os cidadãos e as empresas percepcionarem uma melhoria efectiva na sua qualidade de vida.

Desta forma, os serviços públicos interactivos só serão considerados um sucesso se forem amplamente utilizados pelos cidadãos e empresas.

Globalmente, a Administração Pública tem de ultrapassar alguns obstáculos no contacto com os cidadãos e empresas que, em traços gerais, se configuram da seguinte forma:

Adequação da oferta às necessidades dos cidadãos;
Desconfiança em canais alternativos ao presencial;
Iliteracia electrónica;
Escassez de acessos à Internet;
Dificuldade de encontrar o que é procurado;
Desconhecimento dos serviços já instalados.

As linhas orientadoras para a prestação de serviços públicos interactivos são a racionalização de processos e a adequação dos serviços às necessidades dos cidadãos, e não a corrida desenfreada à colocação de serviços públicos em linha.

Visão

Cativar e fidelizar os cidadãos e as empresas nos novos canais electrónicos de prestação dos serviços públicos interactivos.

A melhor garantia de sucesso para o governo electrónico é a existência de cidadãos e empresas activos, utilizadores de serviços electrónicos, que exigem melhorias contínuas e apreciam esforços em prol do seu bem-estar.

Os objectivos de actuação identificáveis no contexto do presente eixo centram-se em quatro vertentes: *i)* comunicação dos serviços públicos interactivos; *ii)* promoção da confiança dos cidadãos e empresas; e *iii)* promoção da utilização e promoção da satisfação.

Metas

Como forma de tornar concretos os objectivos apresentados, propõe-se atingir as seguintes metas:

TABELA N.º 30

Metas a atingir com o eixo «Adesão aos serviços públicos interactivos»

2003	2004	até 2006
- Dar a conhecer a todos os Portugueses os benefícios do Governo Electrónico; - Normalizar os endereços de Internet das entidades públicas.	Implementar uma política de incentivos e de discriminação positiva dos serviços públicos interactivos.	Assegurar que os Serviços Públicos Electrónicos representem 40% da utilização dos serviços da Administração Pública.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

A promoção do aumento da utilização dos serviços públicos interactivos só vai ser atingida se introduzirmos os cidadãos no ciclo virtuoso da experimentação.

Para que sejam cativados pelos benefícios deste ciclo os cidadãos necessitam, em primeiro lugar, de tomar conhecimento da existência destes serviços, através de um qualquer meio de comunicação que transmita confiança nos canais electrónicos e prestadores de serviços ao seu alcance, passando por uma fase de experimentação, correspondente à primeira utilização.

Se o resultado dessa experiência for positivo, então o cidadão fica satisfeito, potenciando uma nova utilização e passando a palavra a outros.

FIGURA 20

Ciclo virtuoso da experimentação



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Nota. — Naturalmente, para que os cidadãos utilizem os serviços públicos interactivos necessitam de ter acesso à Internet e um nível de formação em TIC adequado. Questões ligadas ao acesso à Internet e à formação da população em TIC e acesso à Internet são abordadas no Plano de Acção para a Sociedade da Informação.

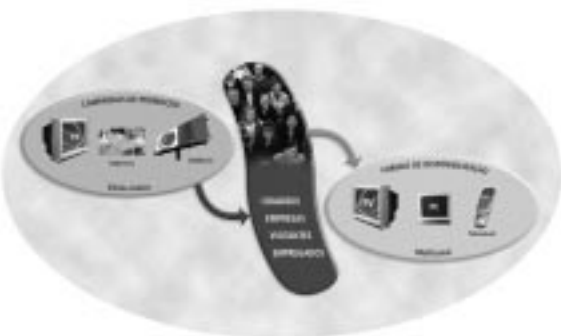
TABELA N.º 31

Prioridades de actuação no âmbito do eixo «Adesão aos serviços públicos interactivos»

1ª Prioridade: Comunicar os serviços	As campanhas de promoção generalistas e temáticas relativas ao Governo Electrónico vão recorrer a diversos meios de comunicação de acordo com o público-alvo a atingir. Os serviços estarão disponíveis através de múltiplos canais para facilitar o acesso e a conveniência.
2ª Prioridade: Promover a confiança nos serviços electrónicos	Privacidade: a utilização da informação pessoal deve ser criteriosa e ter em conta um balanço entre a protecção da mesma e a prestação de serviços personalizados. Previsibilidade: os utilizadores têm expectativas acerca da consistência temporal dos sítios Internet no que diz respeito à gama, profundidade e imagem dos serviços prestados em linha. A previsibilidade torna-se, então, um factor importante a ter em conta na construção da confiança. Conveniência: sítios Internet institucionais devem possuir toda a informação necessária para o utilizador e estar organizados em torno das suas necessidades.
3ª Prioridade: Promover a utilização e a experimentação	Facilitação do acesso: disponibilização dos serviços de forma simples, intuitiva e através de uma multiplicidade de portas de entrada. Muitos podem não escolher o Portal do Cidadão e entrar directamente nos sítios Internet das entidades públicas; Motivação: incentivo e discriminação positiva dos serviços electrónicos através de implementação de condições de acesso mais favoráveis (disponibilização de informação antecipada e alargada, descontos nos pagamentos, alargamento nos prazos, entre outros).
4ª Prioridade: Medir a satisfação	Acompanhamento e monitorização do nível de qualidade dos serviços públicos interactivos, nomeadamente através da medição do nível de prontidão, adopção e utilização e impacto nos Cidadãos.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

FIGURA 21

Promoção e disponibilização dos serviços públicos electrónicos

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Acções

No âmbito do eixo de actuação «Adesão aos serviços públicos interactivos» estão previstas as seguintes acções:

TABELA N.º 32

Acções e projectos do eixo «Adesão aos serviços públicos interactivos»

Prioridades	Acções	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/Semestre	Ano	
7.1. Comunicar Serviços	7.1.1. Campanha Multimédia de Promoção do Governo Electrónico	Contínuo		UMIC
	7.1.2. Campanhas Anuais de Comunicação de cada Ministério das Acções Desenvolvidas	caso a caso		Ministérios

Prioridades	Acções	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/Semestre	Ano	
7.2. Promover a Confiança nos Serviços Electrónicos	7.2.1. Definição de um manual de Imagem e Design para os sites dos Organismos Públicos		2003	UMIC
7.3. Promover a Utilização e a Experimentação	7.3.1. Actualização do Manual de Boas Práticas Online		2003	UMIC / Un. Minho
	7.3.2. Padronização dos endereços electrónicos dos sítios dos Organismos Públicos		2003	UMIC / FCCN / Organismos Públicos
	7.3.3. Definição de uma política de incentivos à utilização de novos serviços provenientes da política do Governo Electrónico		2003	UMIC / MF / Organismos Públicos
7.4. Medir a satisfação	7.3.4. Avaliação dos sítios da Administração Directa e Indirecta do Estado	Maio	2004	UMIC
	Incluído no Plano de Acção para a Sociedade da Informação			

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

4 — Condições de implementação

A correcta implementação dos projectos definidos requer um elevado nível de suporte político, articulação e colaboração organizacional e mobilização dos recursos financeiros e humanos adequados.

O capítulo «Liderança e coordenação» do Plano de Acção para a Sociedade da Informação endereça os aspectos políticos e organizacionais associados à implementação deste Plano de Acção, bem como os relacionados com o Plano de Acção para a Sociedade da Informação.

Uma componente determinante da capacidade de implementação conjunta será a crescente clarificação da definição de responsabilidades da UMIC e dos restantes organismos públicos, processo que envolve uma definição a dois tempos: *i)* À partida (já realizado); e *ii)* À medida que se vão construindo as várias soluções.

A componente financeira constitui parte integrante da definição das acções/projectos definidos neste Plano de Acção. Deste modo, para cada acção/projecto foram identificados pela UMIC os potenciais investimentos e fontes de financiamento.

As principais fontes de financiamento são o Programa Operacional Sociedade da Informação (POSI), o PIDDAC e as componentes da sociedade da informação dos vários programas operacionais. Adicionalmente, serão utilizados os vários programas europeus relacionados com esta área.

Será igualmente necessário apostar na utilização da capacidade do sector privado no âmbito de parcerias público-privadas.

(¹) 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 o Governo Electrónico em Portugal, documento que, em conjunto com o Plano de Acção para a Sociedade da Informação, traduz a política para o desenvolvimento da sociedade da informação do XV Governo Constitucional.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 109/2003

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 referido diploma, a Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC) apresentou a Iniciativa Nacional para a Banda Larga, documento que, em articulação com o Plano de Acção para a Sociedade da Informação, pretende mobilizar a sociedade portuguesa para a conectividade em banda larga. Esta Iniciativa foi apresentada e aprovada 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 banda larga foi identificada como uma prioridade no Plano de Acção para a Sociedade da Informação, em sintonia com o grande enfoque do Plano de Acção eEurope 2005 nesta matéria.

Neste sentido, a Iniciativa Nacional para a Banda Larga tem como principal objectivo massificar o acesso e a utilização da banda larga em Portugal, contribuindo, por um lado, para o aumento dos níveis de produtividade e competitividade da economia nacional e, por outro, para uma maior coesão social.

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:

Pelo menos 50% dos agregados familiares e 50% das empresas nacionais com mais de nove trabalhadores serão utilizadores de acessos em banda larga e consumidores de conteúdos e aplicações interactivas;

100% dos organismos públicos da administração pública central estarão ligados em banda larga;

O número de computadores por cada 100 alunos nas escolas será superior à média europeia;

O número de postos públicos com acesso à Internet em banda larga será superior a 16 por cada 100 000 habitantes.

Neste contexto, a Iniciativa Nacional para a Banda Larga é articulada em torno de cinco eixos estratégicos de actuação, sobre os quais será desenvolvido um conjunto de iniciativas e projectos chave:

Eixo n.º 1 — Infra-estruturas e acessos — visa alargar a utilização de serviços de banda larga a grande parte da população, facilitar o desenvolvimento e prestação de serviços de banda larga em zonas geográficas remotas e contribuir para a criação de um quadro competitivo que pro-

mova a difusão de novas ofertas e o acesso a plataformas tecnológicas de acesso;

Eixo n.º 2 — Conteúdos e aplicações *multi-media* — visa incentivar e apoiar a criação e desenvolvimento de empresas produtoras de conteúdos e aplicações de conteúdos de banda larga e estimular a criação de competências na área de produção de conteúdos de banda larga;

Eixo n.º 3 — Estimular a utilização da banda larga — visa promover, divulgar e apoiar campanhas de divulgação das vantagens de utilização da Internet aos cidadãos e empresas, estimular o desenvolvimento de serviços de banda larga para cidadãos séniores, apoiar e estimular a criação de programas de ensino digitais e remotos e promover o acesso à Internet de banda larga nas escolas;

Eixo n.º 4 — Info-inclusão — visa criar e utilizar espaços públicos para acesso à Internet em banda larga e centros de prestação de serviços públicos remotos para regiões desfavorecidas;

Eixo n.º 5 — Competitividade nacional — visa incentivar a interligação e colaboração de empresas pertencentes à mesma cadeia de valor através da banda larga, estimular a formação profissional e académica em tecnologias de informação em todas as camadas da população e nas empresas e incentivar o investimento em tecnologias de informação nas empresas.

Na implementação da Iniciativa Nacional para a Banda Larga, o Estado tem um papel central como acelerador da sua massificação, actuando, por um lado, como agente da procura — o Estado enquanto consumidor — e, por outro, como agente da oferta, através da disponibilização de conteúdos e aplicações que simplifiquem o seu relacionamento com os cidadãos e as empresas.

No entanto, o Estado não deve substituir-se aos agentes privados. Neste sentido, constitui condição fundamental para o processo de implementação da Iniciativa Nacional para a Banda Larga a criação de um grupo de partes interessadas (públicas e privadas) constituído pelos agentes representativos do mercado.

Assim:

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

Aprovar a Iniciativa Nacional para a Banda Larga, publicada em anexo à presente resolução e que dela faz parte integrante.

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

Iniciativa Nacional para a Banda Larga**Nota introdutória**

A Iniciativa Nacional para a Banda Larga é parte integrante do Plano de Acção para a Sociedade da Informação, que será o principal instrumento de coordenação estratégica e operacional das políticas para o desenvolvimento da sociedade da informação em Portugal ⁽¹⁾. Este Plano de Acção é composto por sete pilares:

- 1) Uma sociedade da informação para todos;
- 2) Novas capacidades;
- 3) Qualidade e eficiência dos serviços públicos;
- 4) Melhor cidadania;
- 5) Saúde ao alcance de todos;
- 6) Novas formas de criar valor económico;
- 7) Conteúdos atractivos.

A Iniciativa Nacional para a Banda Larga está maioritariamente inserida no pilar 1, «Uma sociedade da informação para todos», cujo enfoque é a massificação da conectividade digital, especialmente através da generalização do acesso e da utilização da Internet.

Uma vez que a conectividade abrange necessariamente o lado da oferta e da procura de serviços de banda larga, algumas das acções aqui colocadas fazem também parte dos pilares 6, «Novas formas de criar valor económico», e 7, «Conteúdos atractivos».

Necessariamente algumas políticas e acções são incorporadas em ambos os documentos de forma a garantir a consistência individual de cada um.

1 — Sumário executivo

Nos últimos anos, o crescimento da economia portuguesa tem registado atrasos significativos face à média europeia, fruto da sua baixa produtividade e competitividade, e estes atrasos reflectem-se nas condições de vida dos Portugueses. Existem hoje sinais claros de que um crescimento sustentável passa invariavelmente pelo desenvolvimento da sociedade da informação e de uma economia baseada no conhecimento, ancorado na massificação do acesso e da utilização das tecnologias da informação e da comunicação (TIC).

Na Europa, os objectivos de desenvolvimento da sociedade da informação e da economia baseada no conhecimento foram claramente estabelecidos na Estratégia de Lisboa e nos planos de acção eEurope 2002 e eEurope 2005. Enquanto que o primeiro tinha como linha de orientação estratégica a massificação do acesso e da utilização da Internet, o segundo aponta para o estímulo ao desenvolvimento e à oferta de serviços e conteúdos seguros, tanto públicos como privados, através de uma infra-estrutura de banda larga amplamente disponível.

Apesar da evolução positiva registada nos últimos anos, Portugal continua ainda atrasado em relação aos seus congéneres europeus no que se refere aos objectivos estabelecidos no eEurope 2002 (exemplo: 32 % de utilizadores de Internet em Portugal face à média europeia de 42,6 % em Novembro de 2002). É, pois, imperativo o desenvolvimento e implementação de um plano de acção para a sociedade de informação que permita não só recuperar os atrasos, como posicionar Portugal no grupo dos países líderes do eEurope 2005.

Para alcançar o objectivo de massificação da banda larga, infra-estrutura tecnológica que suportará o desenvolvimento da sociedade da informação, caberá primeiro diagnosticar as condições estruturais de partida ao nível da procura, nomeadamente:

População com reduzidos níveis de escolaridade (cerca de 80 % da população portuguesa com escolaridade até ao 3.º ciclo), com reflexos na reduzida adopção e utilização de PC e de Internet, em especial nas faixas etárias superiores a 35 anos (as quais representam mais de 50 % da população);

Elevada assimetria regional, indutora do continuado afastamento social e económico das populações do interior;

Reduzido nível de investimento em tecnologias da informação (TI) e baixo grau de sofisticação das empresas portuguesas.

Ao nível da oferta, a disponibilidade de infra-estruturas em Portugal apresenta um grau de cobertura geográfica razoável, especialmente em plataformas fixas de suporte à banda larga. Neste contexto, as redes de televisão por cabo cobrem cerca de 90 % do parque de casas habitadas e as redes de ADSL irão chegar, em 2003, a cerca de 50 % desse mesmo parque. No entanto, a adopção e utilização de serviços de banda larga em Portugal representa um esforço consideravelmente elevado no orçamento familiar português, quando comparado com os restantes países europeus. O preço é ainda um dos principais factores inibidores para a adopção da banda larga.

Neste âmbito, o novo pacote regulamentar das comunicações electrónicas, que deverá ser transposto para o ordenamento jurídico nacional até Julho de 2003, assume uma importância relevante na dinamização deste mercado. A recomendação da Comissão Europeia quanto à definição de mercado relevante, nomeadamente o acesso desagregado a lacetes metálicos para a oferta de serviços em banda larga e o fornecimento grossista de acesso em banda larga, facultará ao regulador nacional maior poder de intervenção, visando a diversificação de oferta, dinamização da concorrência e a redução dos preços de acesso em banda larga.

Ainda ao nível da oferta, Portugal é um dos países com menores níveis de investimento em termos de conteúdos e aplicações, existindo, pela observação das práticas noutros países, uma correlação directa entre o esforço de desenvolvimento daqueles (conteúdos e aplicações) e as taxas de penetração da Internet.

Em suma, e antes de mais, a implementação da Iniciativa Nacional para a Banda Larga deve levar em linha de conta as condições de partida que estiveram na origem da sua concepção:

Reduzida penetração de PC, o PC é actualmente o principal terminal de acesso aos serviços de banda larga;

Reduzido conhecimento das tecnologias da informação, o qual dificulta a percepção dos benefícios e a utilização dos serviços;

Desconhecimento sobre os benefícios de adopção e utilização da Internet e da banda larga;

Zonas rurais desfavorecidas, com limitações no acesso a serviços de banda larga;

Reduzido e inadequado investimento das empresas nacionais em tecnologias da informação;
Escassos e pouco atractivos conteúdos e aplicações que requeiram o suporte em banda larga;
Preços elevados para os serviços de banda larga.

A Iniciativa Nacional para a Banda Larga deverá, conseqüentemente, assegurar que Portugal integre o grupo dos países líderes no eEurope 2005, através da massificação do acesso e da utilização de serviços de banda larga pelos cidadãos e empresas, com o objectivo de aumentar os níveis nacionais de produtividade, competitividade e coesão social.

Para atingir este objectivo, propõe-se a adopção de um conceito de banda larga abrangendo todas as formas de acesso independentemente da tecnologia, desde que, com o desempenho adequado, permitam estimular a utilização de conteúdos e aplicações interactivas progressivamente mais exigentes e atractivos, adaptáveis às circunstâncias dos seus utilizadores, quer em tempo, quer em mobilidade, quer em nível de sofisticação e finalidade. No contexto actual, propõe-se, para 2003, que todos os acessos *always on* que permitam suportar aplicações interactivas de alto débito sejam considerados de banda larga.

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:

- Pelo menos 50 % dos agregados familiares e 50 % das empresas nacionais com mais de nove trabalhadores serão utilizadores de acessos em banda larga e consumidores de conteúdos e aplicações interactivas;
- 100 % dos organismos públicos da administração pública central estarão ligados em banda larga;
- O número de computadores por cada 100 alunos nas escolas será superior à média europeia;
- O número de postos públicos com acesso à Internet em banda larga será superior a 16 por cada 100 000 habitantes.

Para alcançar estes objectivos, a Iniciativa Nacional para a Banda Larga deverá considerar os seguintes factores críticos de sucesso:

Infra-estruturas e acessos — é necessário garantir não só a disponibilização de infra-estruturas de banda larga nas regiões mais desfavorecidas, mas também assegurar o desenvolvimento tecnológico e competitivo das plataformas;

Conteúdos e aplicações *multimedia* (pelo papel crítico que desempenham no estímulo à adopção e utilização da banda larga) — é fundamental a criação e divulgação generalizada de conteúdos *multimedia* em português a suportar em banda larga. Esses conteúdos devem, ao mesmo tempo, atrair os mais diversos segmentos populacionais e contribuir para o aumento dos níveis de literacia da população portuguesa no seu conjunto;

Preços (pelo seu papel indutor na massificação da banda larga) — é fundamental a criação de um quadro competitivo favorável ao desenvolvimento do mercado de banda larga, seja através da comercialização de novas ofertas, seja através da introdução de novas tecnologias.

Adicionalmente, há um conjunto de factores que, apesar de não estarem directamente relacionados com a banda larga, actuam como agentes inibidores do seu acesso e utilização nas mais diversas esferas da vida social. Consequentemente, tais factores devem ser alvo de abordagem no âmbito da Iniciativa Nacional para a Banda Larga, nomeadamente: 1) a formação em TI; 2) a modernização empresarial, e 3) a modernização da Administração Pública.

Neste contexto, a Iniciativa Nacional para a Banda Larga é articulada em torno de cinco eixos estratégicos de actuação, no quadro dos quais será desenvolvido um conjunto de iniciativas — ou projectos chave — visando abordar os principais desafios identificados:

Eixo n.º 1 — Infra-estruturas e acessos — neste eixo serão desenvolvidos três projectos chave:

Um terminal de banda larga por agregado — visando aumentar a penetração de terminais de banda larga, em especial de PC, para 55 % dos agregados familiares nacionais em 2005;

Redes comunitárias — para estimular a criação de redes comunitárias em 15 concelhos desfavorecidos, interligando todas as suas freguesias e possibilitando o acesso à banda larga em condições atractivas;

Estimular a competitividade — procurando posicionar Portugal ao nível dos cinco países com custos de acesso (medidos em PPP) de banda larga mais baixos até 2005;

Eixo n.º 2 — Conteúdos e aplicações multimédia — neste eixo serão desenvolvidos dois projectos chave:

Dinamizar a indústria de conteúdos e aplicações — para triplicar, até 2005, o peso no PIB do investimento em *software*, alinhando os indicadores de Portugal com os níveis médios europeus;

Criar conteúdos e aplicações atractivos — visando a promoção e desenvolvimento de conteúdos e aplicações que estimulem a difusão alargada dos serviços interactivos de banda larga no mercado, através da sua versatilidade e adequação aos diferentes estágios de familiarização digital da população;

Eixo n.º 3 — Estimular a utilização da banda larga — neste eixo serão desenvolvidos cinco projectos chave:

Promover a Internet de banda larga — em que se pretende garantir, até 2005, o conhecimento das vantagens e benefícios da adopção e utilização da banda larga por 80 % da população;

Intervenção legislativa — procurando-se, pela adopção de medidas legislativas de carácter geral e fiscal, estabelecer normas e incentivos que estimulem a adopção e utilização de meios electrónicos;

Segurança e proximidade — um programa específico desenhado para estimular a adopção

- ção e utilização de serviços de banda larga nos cidadãos seniores (mais de 54 anos);
- Qualidade de vida — procurando estimular a criação e divulgação de serviços e aplicações que simplifiquem a interacção dos cidadãos adultos com as empresas e com o Estado;
- Escolas virtuais — para promover o acesso generalizado à Internet de banda larga no ensino, através da criação de redes escolares de acesso em banda larga gratuito e do recurso à utilização da Internet nos processos de ensino/aprendizagem;

Eixo n.º 4 — Info-inclusão — neste eixo serão desenvolvidos dois projectos chave:

- Espaços comunitários — em que se visa estimular a criação e actualização dos espaços públicos de acesso à Internet de banda larga, em especial nas regiões mais desfavorecidas económica e socialmente;
- Centros de atendimento virtuais — procurando garantir a criação de 200 centros de atendimento nas regiões mais desfavorecidas até 2005, quer para facilitar o relacionamento dos cidadãos com os serviços de Administração Pública, quer para a prestação de cuidados de saúde e de ensino remoto aos cidadãos;

Eixo n.º 5 — Competitividade nacional — neste eixo serão desenvolvidos cinco projectos chave:

- Formação em TI — em que se visa promover a formação académica e profissional em tecnologias da informação;
- Investir para modernizar — com o objectivo de duplicar o peso do investimento em TI no PIB (de 2 % em 2002 para 4,5 % em 2005), estimulando as empresas a investir e partilhar investimentos em TI;
- Certificado de qualidade digital — visando melhorar a qualidade e o retorno do investimento em TI, através de um processo de certificação de qualidade;
- Redes colaborativas — com o objectivo de estimular a integração de empresas em *clusters* sectoriais, através de redes de banda larga potenciadoras da integração dos seus processos de negócio e de relacionamento dentro da mesma cadeia de valor;
- Empresas em linha — para promover não só o acesso e a utilização da Internet nas empresas, mas também o investimento em infra-estruturas de comunicação nas pequenas e médias empresas, como forma de aumentar os seus níveis de sofisticação e de produtividade.

Na implementação da Iniciativa Nacional para a Banda Larga, o Estado tem um papel central como acelerador da sua massificação. Por um lado, actuando como agente da procura — o Estado enquanto consumidor —, e, por outro, como agente de oferta através da disponibili-

zação de conteúdos e aplicações que simplifiquem o seu relacionamento com os cidadãos e empresas e através da intervenção directa na disponibilização de serviços de banda larga em regiões onde o modelo de desenvolvimento suportado pelo sector privado não é sustentável.

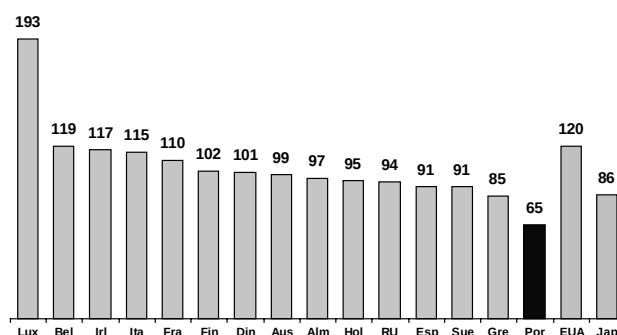
Apesar da sua importância para o desenvolvimento da banda larga, o Estado não deve substituir-se aos agentes privados. Neste sentido, constitui condição fundamental para o processo de implementação a criação de um grupo de *stakeholders* (grupo de partes interessadas), que assumirá a responsabilidade de planear e coordenar o envolvimento concertado de todos os agentes necessários à mobilização do mercado e à concretização dos projectos chave definidos na presente Iniciativa.

2 — Enquadramento

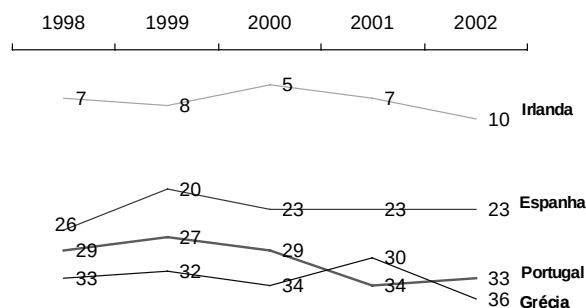
Portugal tem de recuperar atrasos e posicionar-se no grupo dos líderes para o eEurope 2005.

Nos últimos anos, o crescimento da economia portuguesa tem registado atrasos significativos face à média europeia, fruto da sua baixa produtividade e competitividade.

Índice de produtividade por trabalhador — 2002
(EU15 — 100)



Evolução no *ranking* global de competitividade
(posição no *ranking*)



Fonte: EUROSTAT; IMD World Competitiveness Yearbook 2002; estimativas da OCDE para 2002.

Constitui, deste modo, objectivo urgente promover acções nacionais que estimulem o incremento dos níveis de produtividade desejados por forma a reduzir o atraso face aos congéneres europeus.

No quadro destas acções, as iniciativas de promoção da sociedade da informação apresentam-se como uma oportunidade ímpar para o desenvolvimento de condições propícias ao crescimento económico do País e ao reforço dos níveis de coesão social, uma vez que:

Promovem a literacia e a difusão do conhecimento, nomeadamente do conhecimento científico, fomentando a inovação e o desenvolvimento de produtos e serviços de maior valor acrescentado;

Facilitam o rápido acesso às melhores práticas internacionais nos mais diversos contextos económicos e sociais;

Combatem a info-exclusão, oferecendo a todos a oportunidade de participar na sociedade mundial da informação;

Impulsionam a eficiência das empresas e do Estado, nomeadamente ao facilitarem a partilha de informação e a agilização dos processos de negócio (*front e back-office*);

Permitem o desenvolvimento de redes colaborativas entre empresas do mesmo sector ou cadeia de valor, aumentando as escalas produtivas ou potenciando benefícios da integração vertical de actividades;

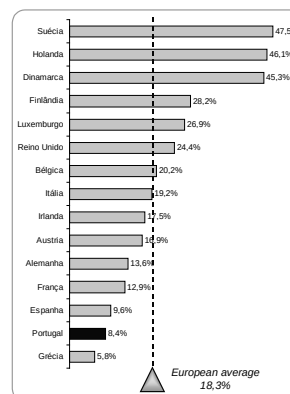
Permitem ultrapassar barreiras geográficas, potenciando a integração das empresas nacionais em cadeias de valor internacionais e alargando os seus mercados de actuação.

Consciente da importância do desenvolvimento da sociedade da informação, a União Europeia definiu objectivos claros para os Estados membros, que se inscrevem sobretudo nos planos de acção eEurope 2002 e eEurope 2005.

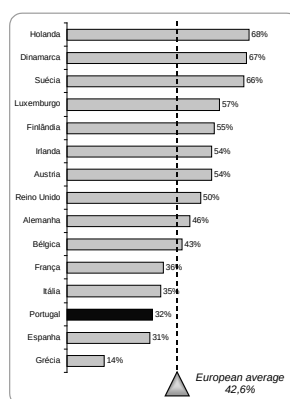
Objectivos do eEurope 2002. — Os objectivos do plano de acção eEurope 2002 prendiam-se sobretudo com a generalização do acesso e da utilização da Internet, de modo a tornar a Europa uma «Uma sociedade da informação para todos». Alguns progressos foram conseguidos, nomeadamente a duplicação da penetração da Internet na Europa, a diminuição dos preços de acesso à Internet, a ligação da grande maioria das empresas e escolas à Internet e a disponibilização crescente na Internet de serviços informativos, interactivos e transaccionais da Administração Pública.

Apesar do crescimento acentuado nos últimos anos no que se refere ao acesso e à utilização da Internet, Portugal apresenta ainda algum atraso face à média europeia. Os resultados alcançados por Portugal no âmbito do eEurope 2002 foram seguramente significativos — sublinhe-se, a título de exemplo, a maior taxa de crescimento anual de acesso à Internet pelos agregados familiares no contexto da União Europeia —, mas aquém das expectativas, pois não nos permitiram alcançar os níveis de desenvolvimento dos nossos principais parceiros.

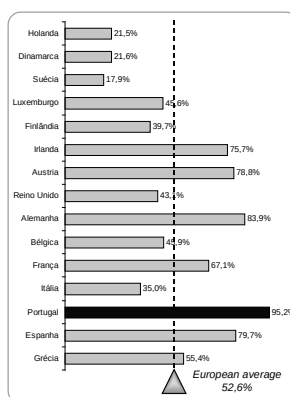
Taxa de penetração de Internet (percentagem de agregados familiares conectados, Março de 2000)



Taxa de penetração de Internet (percentagem de agregados familiares conectados, Novembro de 2002)



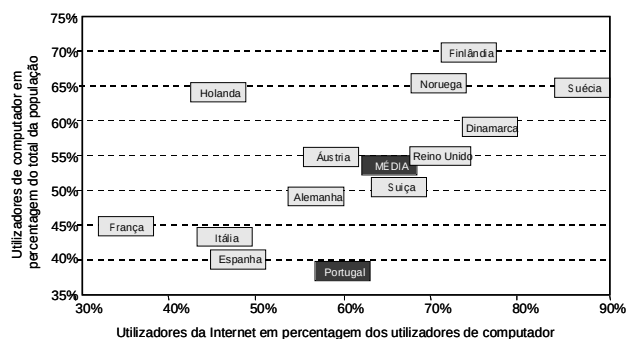
TACC (Março-Novembro de 2002)



Fonte: Comissão Europeia (Eurobarómetro).

Para este atraso, contribui um conjunto de factores inibidores — entre os quais se destaca a reduzida penetração de equipamentos terminais (PC) em Portugal —, verdadeiros obstáculos à massificação da Internet, à

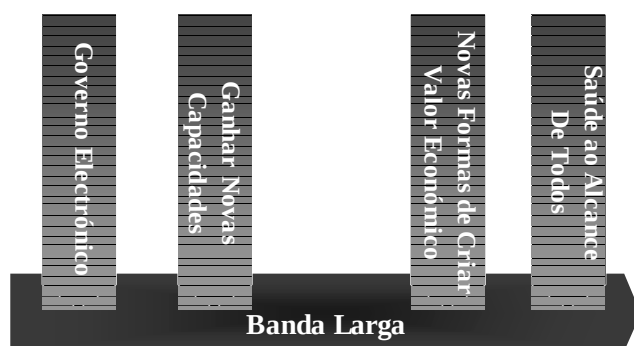
generalização da banda larga e, evidentemente, ao desenvolvimento da sociedade da informação.



Fonte: INE, Março de 2002; IDC.

Objectivos do eEurope 2005. — No eEurope 2005, os objectivos da União Europeia centram-se agora na disponibilização e no acesso generalizados de redes de banda larga como factor crítico para o desenvolvimento da sociedade da informação, nomeadamente pelo seu papel de suporte às quatro dimensões de acção prioritárias definidas por este novo plano de acção: 1) Governo electrónico (*eGovernment*); 2) Novas capacidades (*eLearning*); 3) Novas formas de criar valor económico (*eBusiness*); 4) Saúde ao alcance de todos (*eHealth*). Neste contexto, os referenciais da acção política são já não a massificação do acesso e da utilização da Internet, mas a criação de condições propícias para o desenvolvimento e para a oferta de serviços e conteúdos seguros em banda larga.

Dimensões do eEurope 2005



Fonte: eEurope 2005.

Em Portugal, as medidas a empreender, no âmbito da Iniciativa Nacional para a Banda Larga, deverão incidir fundamentalmente na criação das condições necessárias ao posicionamento do País no grupo dos líderes do eEurope 2005. Não obstante, e na medida em que os objectivos de conectividade traçados pelo eEurope 2002 não foram plenamente atingidos no nosso país, serão necessárias acções que incidam directamente na generalização do acesso e da utilização da Internet, requisito fundamental, aliás, para a criação de uma procura que sustente a oferta dos conteúdos, serviços e aplicações que o espírito do eEurope 2005 pretende desenvolver.

Para alcançar tais objectivo, importa, desde logo, caracterizar a situação de partida no nosso país, seja em termos das condições do mercado de oferta, seja em termos das condições do mercado de procura.

2.1 — Diagnóstico da procura

Portugal é um país com fortes assimetrias relativamente ao acesso e à utilização da Internet. No segmento residencial, a adesão à Internet encontra-se bastante associada aos segmentos da população mais jovens e mais escolarizados, localizados fundamentalmente em regiões de elevada densidade populacional e com um grau de desenvolvimento económico acima da média.

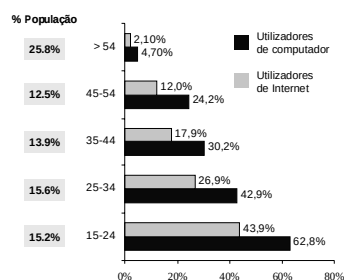
Relativamente ao segmento empresarial, o investimento em tecnologias da informação e comunicação continua a apresentar níveis inferiores às médias europeias e a procura de serviços Internet continua a concentrar-se, particularmente, nas grandes empresas.

2.1.1 — Segmento residencial

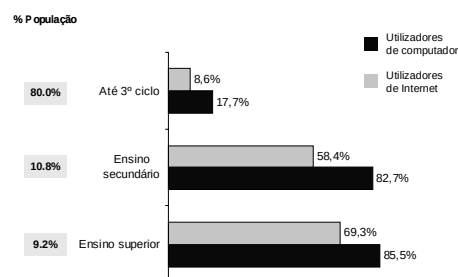
A caracterização dos níveis de utilização de serviços de Internet em Portugal permite evidenciar que o mercado nacional apresenta, ainda, níveis de penetração de Internet inferiores relativamente à média europeia (cerca de 32 % dos agregados familiares conectados, comparando com 42,6 % da média europeia, em Novembro de 2002), sendo no segmento mais jovem da população onde se constata os maiores índices de adopção.

A centralidade dos segmentos mais jovens da população reflecte-se não apenas na sua maior propensão à utilização da Internet, mas também pelo papel que podem desempenhar ao influenciarem, motivarem e formarem as restantes camadas da população.

Utilizadores de computador e de Internet por escalão etário



Utilizadores de computador e de Internet por nível de educação

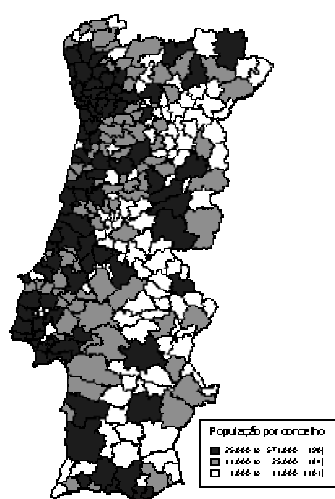


Fonte: ANACOM; INE, estimativas da população residente; OCDE e EUROSTAT.

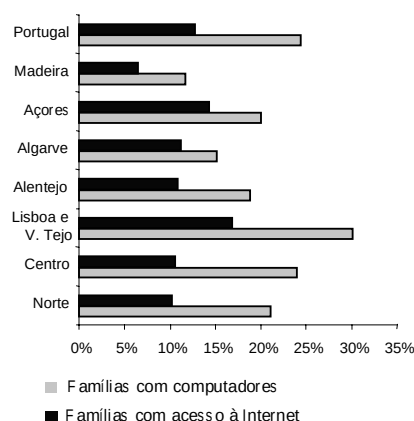
Por outro lado, encontra-se nos reduzidos níveis de escolaridade da população um dos principais factores inibidores da massificação da utilização da Internet. É evidente a correlação positiva entre a utilização da Internet e os níveis de escolaridade, e o grande desafio será criar as condições de massificação dessa utilização naquele segmento populacional em que se encontra a maioria dos portugueses, cuja escolaridade não ultrapassa o 3.º ciclo do ensino básico.

Por fim, foi já possível diagnosticar que a distribuição geográfica do acesso à Internet pelas famílias portuguesas acompanha os desequilíbrios territoriais de desenvolvimento económico e social do País. Em termos relativos, o acesso à Internet é mais elevado nos agregados familiares do litoral, em geral, e da região de Lisboa e Vale do Tejo, em particular.

Distribuição geográfica da população (2000)



Fonte: DUN & Bradstreet; MOPE.



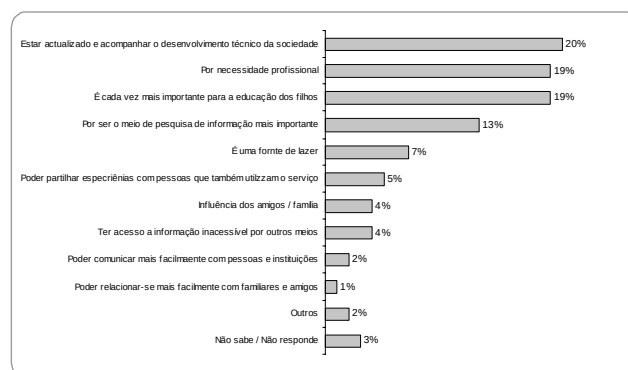
Fonte: INE, Março de 2002; IDC; ANACOM.

A implementação da presente Iniciativa deverá ainda levar em linha de conta os diferentes perfis de utilizadores e de não utilizadores de computadores e da Internet, de modo que sejam desenhadas as políticas mais adequadas aos diversos segmentos populacionais.

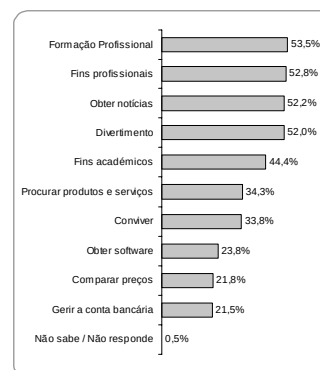
2.1.1.1 — Residenciais utilizadores da Internet

A análise dos perfis de utilização da Internet no segmento residencial constitui elemento crítico na construção da Iniciativa Nacional para a Banda Larga, na medida em que os actuais utilizadores constituem alvo preferencial na adopção da banda larga a curto e a médio prazos.

Razões que levam à ligação do computador à Internet nos agregados familiares (indivíduos que já adquiriram ou planeiam adquirir ligação à Internet nos agregados familiares).



Fonte: OCT, 2001.



Fonte: Marktest — Bareme Internet, Setembro-Novembro de 2002.
Nota. — Resposta múltipla (não tem que totalizar 100 %).

A busca de informação, as necessidades profissionais e a educação constituem os principais motivos da adesão à Internet pelos agregados familiares, sendo ainda de destacar a importância do divertimento/entretenimento.

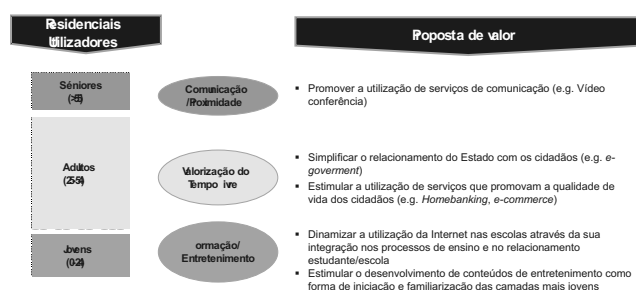
Para a identificação das propostas de valor para os segmentos populacionais que já utilizam a Internet, foi desenvolvida uma subsegmentação, por escalão etário, para melhor compreender as respectivas necessidades:

Segmento sénior — trata-se de um segmento com mais de 54 anos e com um nível de sofisticação elevado, evidenciado pela adopção da Internet. A comunicação/proximidade, visando facilitar a aproximação deste segmento à família, nomeadamente os filhos e netos, representa uma necessidade concreta, que poderá ser potenciada por propostas de valor que estimulem a adopção da banda larga neste segmento;

Segmento adultos — trata-se de um segmento em que os utilizadores da Internet têm idades compreen-

didadas entre os 25 e os 54 anos. Este segmento é composto por uma população maioritariamente activa e com nível de sofisticação médio/elevado. A valorização do tempo livre, facilitando o acesso a serviços que simplifiquem o seu relacionamento com o Estado e com as empresas, no seu dia a dia (e.g., serviços de banca em linha, compras electrónicas, declaração de IRS), representa uma necessidade concreta, que poderá ser potenciada por propostas de valor que estimulem a adopção da banda larga neste segmento;

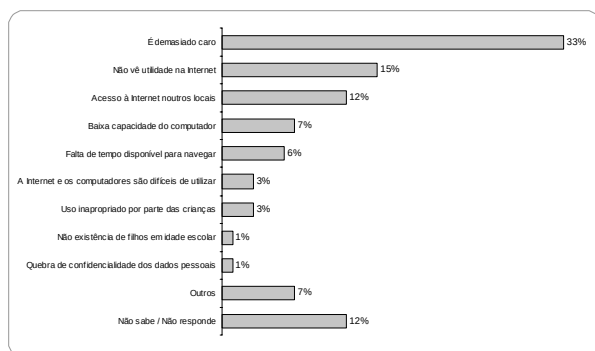
Segmento jovens — trata-se de um segmento composto por indivíduos utilizadores da Internet com idades inferiores a 25 anos, maioritariamente estudantes. A formação e o entretenimento constituem factores de estimulação e familiarização das camadas mais jovens, devendo ser potenciadas por propostas de valor que estimulem a adopção da banda larga neste segmento.



2.1.1.2 — Residenciais não utilizadores da Internet

No caso do segmento de não utilizadores da Internet, a compreensão das respectivas necessidades facilitará a identificação dos factores inibidores do acesso e da utilização da Internet e, consequentemente, permitirá desenhar acções concretas que promovam a adesão à Internet nestes segmentos.

Razões que levam à não aquisição de ligação à Internet nos agregados familiares (indivíduos que não dispõem de ligação à Internet nos agregados familiares).



Fonte: OCT, 2001.

As propostas de valor para este segmento podem, desde logo, ser suportadas nos conceitos apresentados para os utilizadores. Caberá neste contexto, porém, realizar esforços redobrados nas seguintes dimensões: a) redução de preços de acesso à Internet; b) sensibilização para as

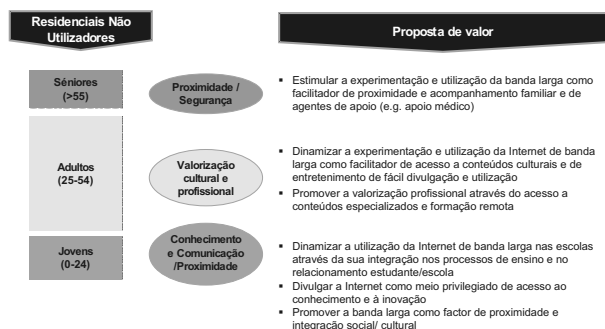
vantagens e benefícios da utilização; c) oferta de serviços e aplicações adequados ao perfil dos potenciais utilizadores. Segundo o perfil de necessidades dos diferentes grupos de não utilizadores, destacam-se as seguintes propostas de valor:

Segmento sénior — a ausência de contacto e a incompreensão dos benefícios das TI constituem fortes barreiras à sua utilização. A inserção social e familiar dos elementos que compõem este segmento e a própria fase no seu ciclo de vida são argumentos reveladores da importância de necessidades básicas, como a segurança (pessoal e física) e a proximidade (relacionamento familiar e social). À luz destes princípios, a proposta de valor deverá considerar soluções úteis a dois níveis: 1) nível directo, através da valorização de soluções direccionadas à utilização de particulares, de simples utilização (e.g., *voice response*) ou baseados em procedimentos já conhecidos de utilização (e.g., digitar um número de telefone), mas de elevado valor (e.g., videoconferência); 2) nível indirecto, através da disponibilidade de soluções que suportem o papel de entidades/instituições, como unidades de saúde e centros de dia, no acesso a serviços críticos para satisfazer as necessidades básicas deste segmento;

Segmento adultos — a dificuldade em potenciar a utilização da Internet em benefício próprio, a dificuldade em ultrapassar a barreira funcional do computador e o próprio custo monetário constituem alguns dos argumentos que dificultam a penetração da Internet neste segmento. Este segmento é composto por profissionais pouco estimulados à utilização da Internet e com baixos níveis de cultura tecnológica e de consumo de tecnologias. A proposta de valor deverá, igualmente, incidir sobre as necessidades críticas deste segmento. Caberá, neste contexto, simplificar o acesso aos conteúdos e serviços disponíveis na Internet, bem como promover o acesso a recursos que estimulem a valorização profissional e cultural dos indivíduos que integram este segmento;

Segmento jovens — o baixo nível de cultura tecnológica, a reduzida motivação de desenvolvimento pessoal, a inserção em comunidades afastadas do desenvolvimento económico e da academia, bem como a elevada sensibilidade ao custo de oportunidade (monetário e temporal) associado à utilização da Internet, poderão constituir algumas das razões que justificam a não adesão à Internet neste segmento. Assim sendo, a proposta de valor a direccionar deverá considerar os níveis de escolaridade, a ocupação de tempos livres e a preparação para o mercado de trabalho. Neste sentido, considera-se essencial que o acesso e a utilização da Internet sejam: 1) promovidos em ambientes de ensino/formação, enquanto instrumento fundamental nos processos de aprendizagem; 2) incentivados como alternativa de valorização cultural e pessoal, nomeadamente ao nível do entretenimento; 3) promovidos como meio de proximida-

de, inserção social e alargamento de fronteiras de conhecimento e relacionamento.

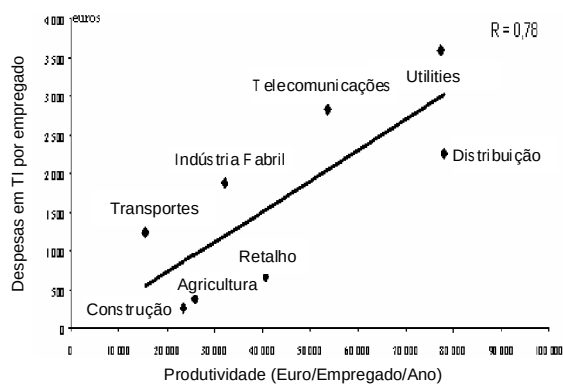


2.1.2 — Segmento empresarial

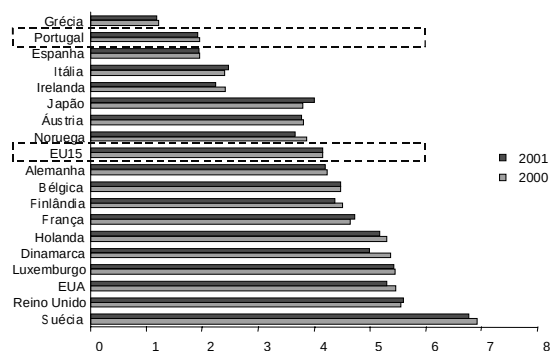
A implementação em Portugal de uma estratégia de banda larga bem sucedida passará também, e necessariamente, pelo sector empresarial como motor impulsionador do aumento de produtividade e da «alfabetização tecnológica» da população activa.

O aumento da produtividade económica das empresas encontra-se positivamente correlacionado com o investimento em tecnologias da informação. Aumentar em Portugal os ainda reduzidos níveis de investimento em TI constitui um verdadeiro desafio para o tecido empresarial nacional.

Correlação entre despesa em TI e produtividade na EU (análise sectorial)



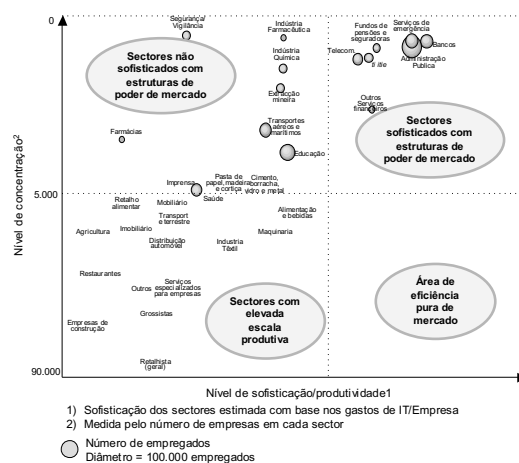
Despesa em TI em percentagem do PIB



Fonte: Gartner book; EUROSTAT 2002; análise.

Uma vez que a intensidade e sofisticação tecnológicas das empresas variam em função dos sectores de actividade económica, convirá, também neste âmbito, desenhar medidas de política que se dirijam à diversidade do tecido empresarial português.

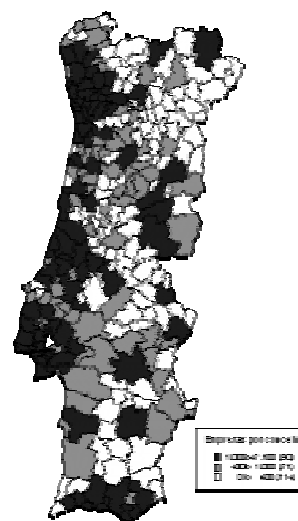
Matriz de posicionamento de sectores



Fonte: Dun & Bradstreet; MOPE; A.T. Kearney.

A distribuição geográfica das empresas que utilizam a Internet vai de par com a distribuição geográfica da criação de riqueza. É, pois, no litoral que se concentram as empresas que utilizam a Internet.

Distribuição geográfica das empresas em Portugal (2000)



Fonte: Dun & Bradstreet; MOPE.

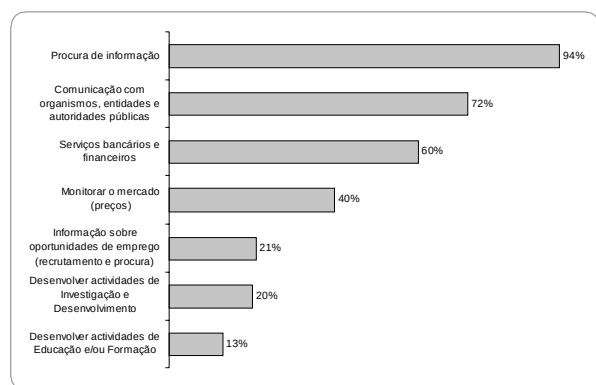
Por outro lado, a adesão das empresas à Internet encontra-se positivamente correlacionada com a sua dimensão.

No sentido de aprofundar o conhecimento do mercado alvo empresarial, justifica-se uma análise dos vários segmentos que o compõem e das respectivas propostas de valor, à luz do critério de segmentação entre empresas utilizadoras e não utilizadoras da Internet.

2.1.2.1 — Empresas utilizadoras da Internet

A procura de informação e comunicação com organismos, entidades e autoridades públicas apresenta-se como a actividade principal desenvolvida pelas empresas quando utilizam a Internet.

**Actividades em que a empresa utiliza a Internet
(empresas com ligação à Internet)**



Fonte: IPCE, OCT/INE, 2001.

Nota. — Resposta múltipla (não tem de totalizar 100 %).

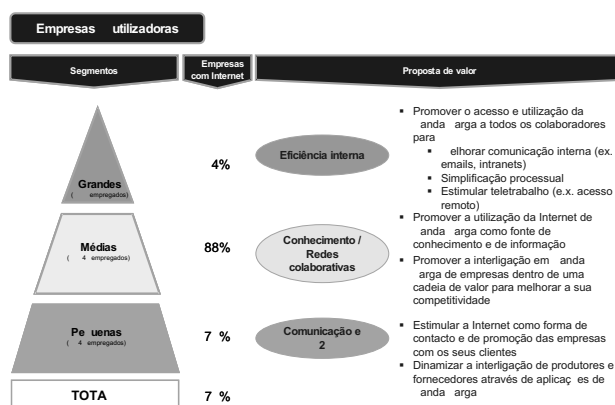
Contudo, este segmento encerra também diferentes perfis de utilização. Desde logo, a adesão à Internet pelas empresas responde a desafios específicos, que deverão ser tidos em consideração na implementação de políticas de massificação da banda larga no tecido empresarial:

Grandes empresas — segmento composto por empresas que acedem à Internet em banda larga, especialmente como suporte ao relacionamento/comunicação, à utilização de ferramentas de colaboração e à adopção e gestão de aplicações centralizadas. O principal desafio deste tipo de empresas consiste em otimizar o seu investimento e flexibilizar a sua organização. Assim, a proposta de valor que permitirá potenciar a utilização de serviços em banda larga deverá centrar-se no eixo de eficiência interna, promovendo a adopção de soluções que permitam melhorar os processos internos de produção e comunicação;

Médias empresas — segmento com uma utilização generalizada da Internet, fundamentalmente como suporte ao relacionamento com parceiros de negócio e clientes. O principal desafio destas empresas assenta na modernização e integração das suas ofertas dentro de uma cadeia de valor para melhorar o seu posicionamento competitivo, partilhando riscos e investimento. A proposta de valor mais adequada deverá centrar-se na adopção de soluções que suportem o desenvolvimento de projectos e redes colaborativas de integração empresarial e de processos de negócios;

Pequenas empresas — segmento utilizador da Internet como ferramenta de comunicação (como, por exemplo, o correio electrónico). Este segmento subdivide-se em dois grandes grupos: a) pequenas empresas distribuidoras que contactam fundamentalmente com o cliente final e para os

quais é fundamental otimizar a comunicação, tipicamente profissionais liberais ou empresários por conta própria (cerca de 200 000 em Portugal), e b) pequenas empresas que trabalham fundamentalmente como subcontratadas de empresas de dimensão superior e para as quais é fundamental a optimização dos seus processos de integração com os parceiros de negócio para alcançarem ganhos de eficiência e de rentabilidade. Assim, a proposta de valor para este segmento deverá centrar-se em necessidades de comunicação, para melhorar o processo de comunicação para as empresas que contactam com o cliente final, e em necessidades de desenvolvimento e relacionamento empresarial (B2B), para optimizar a integração de processos e operações, fundamentalmente para as empresas subcontratadas.



* Não inclui micro empresas (1 a 9 empregados)

Fonte: Estimativa OCT 2001.

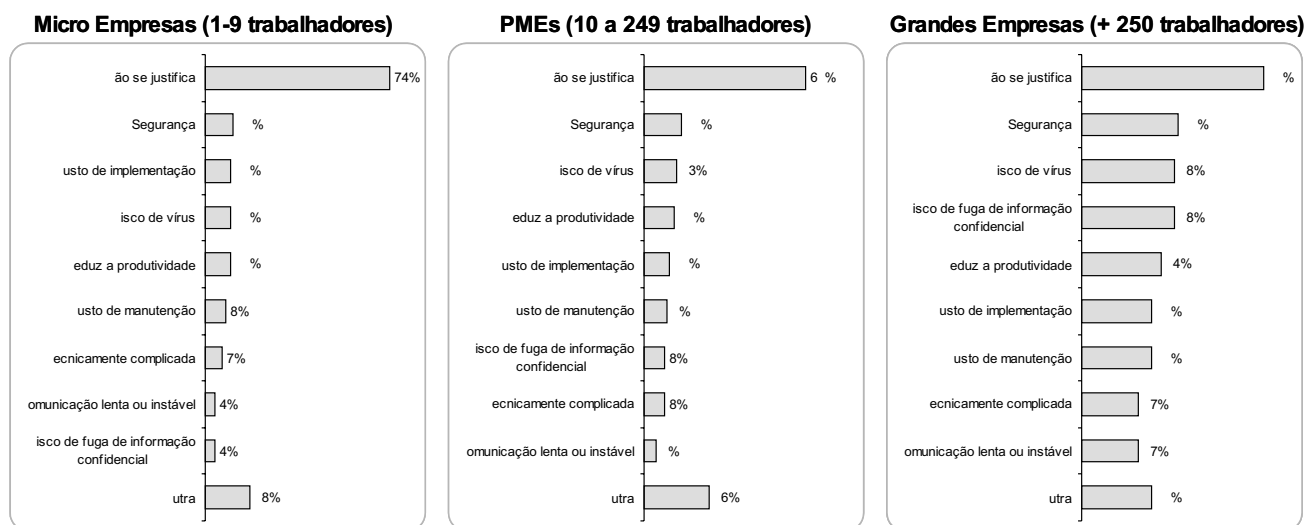
As grandes empresas têm um papel primordial no desenvolvimento da banda larga em Portugal, dado o seu poder de influência de modelos de relacionamento cliente-fornecedor adoptados nas suas cadeias de valor. Não obstante, e tendo em conta a estrutura do tecido empresarial nacional, é fundamental assegurar a adesão à banda larga por parte das pequenas e médias empresas, dada a sua importância na economia e no emprego.

2.1.2.2 — Empresas não utilizadoras da Internet

O nível de adesão à Internet encontra-se, em muitos casos, associado ao nível de desenvolvimento tecnológico das empresas no que diz respeito aos seus processos internos e objecto de negócio.

No caso das empresas não utilizadoras da Internet, e dada a elevada percentagem de empresas que consideram a sua utilização não justificável, as propostas de valor deverão, assim, ser orientadas para necessidades funcionais concretas destas empresas. Deverão ser levados em consideração os actuais modelos de negócio e de funcionamento dessas empresas, de modo a facilitar a adaptação inicial à Internet.

Razões para a não utilização de Internet nas empresas (empresas com computador e sem ligação à Internet)

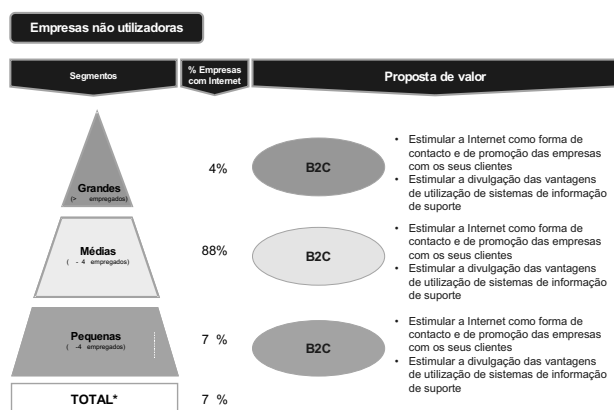


Fonte: IUTIC, OCT/ICP, 2000.

Nota. — Resposta múltipla (não tem que totalizar 100 %).

As propostas de valor para estes segmentos, especialmente para as pequenas e médias empresas, deverão incorporar características chave, nomeadamente a resistência ao investimento em novas tecnologias e à adopção de novos métodos de trabalho.

Assim, considera-se que as propostas de valor para este segmento devem focalizar-se, numa primeira fase, no processo de adesão das empresas à Internet através do desenvolvimento de sítios presenciais, para posteriormente endereçar outros desafios mais complexos, como a criação de plataformas transaccionais e a própria automatização dos processos de negócio através de tecnologia *Web*.



Fonte: Estimativa OCT 2001.

2.2 — Diagnóstico da oferta

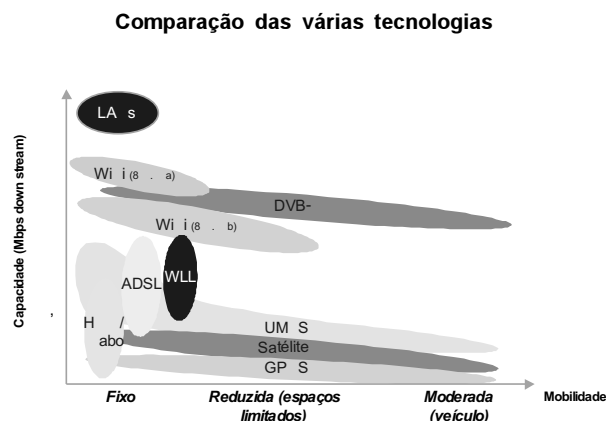
Existe em Portugal uma rede de infra-estrutura com um razoável grau de cobertura geográfica, especialmente nas regiões urbanas, mas com fraco nível de competitividade

e, consequentemente, com condições de oferta inferiores às existentes na maioria dos países da União Europeia.

Para a massificação da banda larga, é fundamental a criação de um quadro competitivo que promova a adesão alargada da população aos serviços de banda e estimule a sua utilização, quer através da oferta de alternativas tecnológicas, quer através da disponibilização de conteúdos e serviços.

2.2.1 — Tecnologias de banda larga

A diversidade de opções tecnológicas disponíveis no mercado evidencia que o acesso com capacidade de transmissão de dados em alto débito pode ser garantido por diversas plataformas, com diferentes características, quer ao nível da eficiência, quer ao nível da mobilidade.



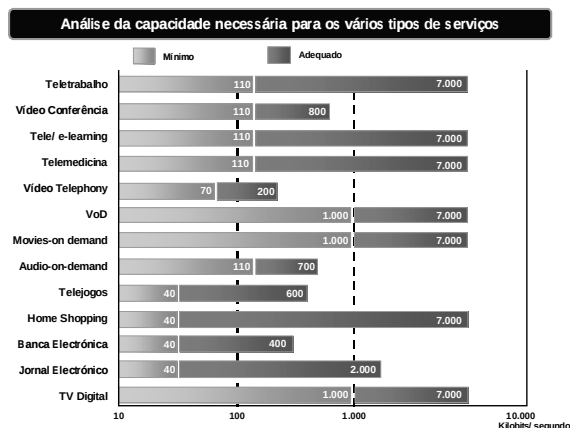
Fonte: A.T. Kearney.

Cada uma das tecnologias disponíveis apresenta vantagens e desvantagens, quer do ponto de vista funcional, quer do ponto de vista tecnológico.

Principais opções tecnológicas para acesso fixo de banda larga			
	Fibra	HFC/Cabo	ADSL
Capacidade	SDM 16 (16 x 1.55 Mbps) para <i>up</i> e <i>down stream</i>	Entre 10 Mbps e 36 Mbps (bi-direccional) Até 10 Mbps (<i>down stream</i>) Entre 64 e 128 kbps (<i>up stream</i>)	Até 8.2 Mbps/1.1 Mbps (<i>down/up</i>)
Vantagens	Elevada largura de banda Transmissão de dados simultânea em múltiplos canais	Suporta televisão de alta definição Compatível com diferentes terminais (televisão e computador)	Utiliza a infra-estrutura de cobre existente Capacidade independente do número de utilizadores
Desvantagens	Elevados investimentos Especialização para instalação	Capacidade decresce com número de utilizadores Necessidade de <i>Cable modem</i> para voz e Internet Nível de investimento significativo	Dependente da abertura do laço local Capacidade dependente da distância (<3.4 km) Interface com computador (apenas)

Não Exclusivo

mais adequadas ao tipo de aplicação e conteúdos consumidos.



Fonte: Plannedapproach Inc.

Nota. — O desempenho depende dos terminais (dimensão do ecrã para aplicações de vídeo) e da compressão.

A banda larga pode ser suportada por múltiplas tecnologias, sendo a sua escolha determinada por factores como a dispersão geográfica dos clientes, a disponibilidade de infra-estruturas, o tipo de serviços a suportar e os custos de operação das infra-estruturas de rede.

2.2.2 — Infra-estrutura de banda larga em Portugal

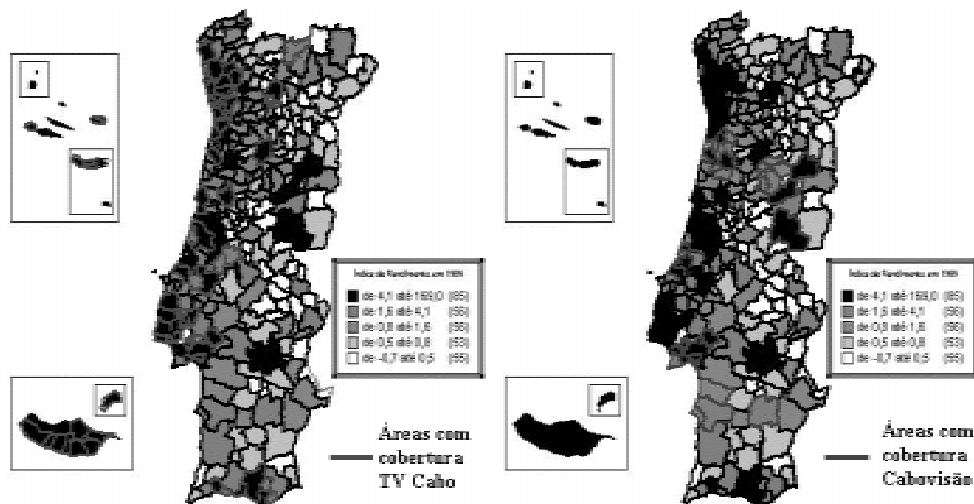
Actualmente, em Portugal, o HFC/cabo e o ADSL representam as tecnologias com maior proliferação no mercado residencial e de pequenas empresas (SOHO), muito embora os circuitos digitais alugados continuem a ser preferencialmente adoptados pelo segmento empresarial. No caso concreto das redes de cabo, constata-se que a sua implantação é bastante elevada, nomeadamente em zonas de maior densidade populacional e de rendimento, cobrindo cerca de 90 % do total de casas habitadas.

Principais opções tecnológicas para acesso wireless de banda larga					
	UMTS	WLL	WiFi	Satellite (DTH)	DVB-T
Capacidade	Entre 384 kbps e 2 Mbps	Até 2 Mbps	Entre 1 Mbps e 11 Mbps (802.11b) Até 54 Mbps no espectro de 5 GHz (802.11a)	Até 1.1 Mbps	Até 20 Mbps
Vantagens	Ampla leque de serviços Mobilidade	Investimento ocorre com a captação do cliente	Baixo custo de infra-estrutura Elevada largura de banda	Possibilita uma rápida cobertura do mercado Ubíquo — acesso universal Compatível com diferentes terminais (TV e computador)	Possibilita uma rápida cobertura do mercado A qualidade é ligeiramente superior à do cabo
Desvantagens	A largura de banda disponível é tipicamente inferior à do ADSL e varia com o número de utilizadores activos e distância à célula	Cobertura de apenas 40% do mercado potencial (linha de vista) Restrições de capacidade Elevados custos de lançamento	Baixos níveis de segurança Deficiente sistema de <i>bitting</i> e <i>erroring</i> entre <i>hotspots</i> Inexistência de um <i>standard</i>	Baixa capacidade (24-50 canais) VoD não é possível Requer CPE (set-top box ou TV digital) Necessidade de canais PSTN/ISDN para interactividade	A capacidade em número de canais é muito inferior à do cabo Requer CPE (set-top box ou TV digital) Requer canal de retorno (PSTN) para interactividade

Não Exclusivo

Assumindo como condição crítica a neutralidade tecnológica, o desenvolvimento da estratégia de banda larga deverá ser inclusivo e consagrar as diversas soluções

Mapa digital da TV Cabo e Cabo Visão vs. Distribuição do rendimento



Fonte: Dun & Bradstreet; MOPE.

Dados chave ('000)

# Total de casas	5,095
# Casas em habitadas	3,600
# Casas totais passadas ⁽¹⁾	3,372
# Casas totais ligadas	1,330

(1) Estima-se a existência de cerca de 217 000 casas passadas em duplicado.

Fonte: A.T. Kearney (2003).

Relativamente ao ADSL, e apesar da sua introdução comercial recente no mercado nacional, espera-se que a taxa de cobertura cresça fortemente durante o ano de 2003, representando cerca de 50 % do total de linhas em funcionamento no País (cerca de 4 milhões).

Linhas de ADSL esperadas em 2003 por distrito

Distrito	Linhas ADSL
Aveiro	54,246
Beja	9,135
Braga	61,318
Bragança	7,088
Castelo Branco	21,448
Coimbra	38,901
Evora	12,337
Faro	59,399
Guarda	7,828
Leiria	40,455
Lisboa	932,427
Portalegre	6,235
Porto	368,622
Santarem	51,188
Setubal	188,371
Viana Castelo	9,701
Vila Real	10,047
Viseu	9,653
Total	1,888,399

Fonte: Estimativa A.T. Kearney.

Paralelamente, é expectável a proliferação de tecnologias emergentes como o *WiFi*, dado o empenho dos sectores público e privado no seu desenvolvimento.

No contexto do mercado nacional, o HFC/cabo e o ADSL continuam a ser as infra-estruturas tecnológicas de banda larga de referência, na medida em que algumas tecnologias se encontram ainda em fase de teste comercial, como o *WiFi*, encontraram obstáculos ao seu desen-

volvimento, como o *WLL*, ou têm registado atrasos no seu lançamento, como é o caso do UMTS, previsto apenas para meados de 2004. No caso do UMTS, e apesar deste atraso, o seu contributo para o desenvolvimento da iniciativa de banda larga deverá ser reavaliado de acordo com a sua evolução e a disponibilidade tecnológica e comercial no médio prazo.

Situação em Portugal

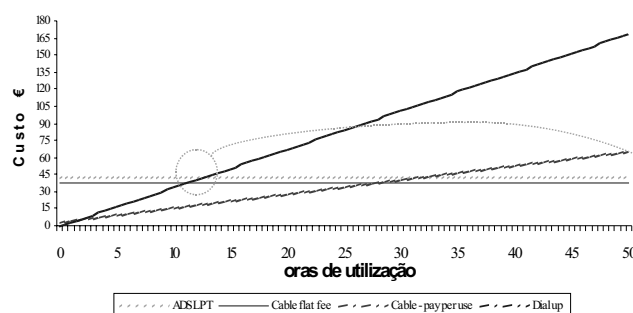
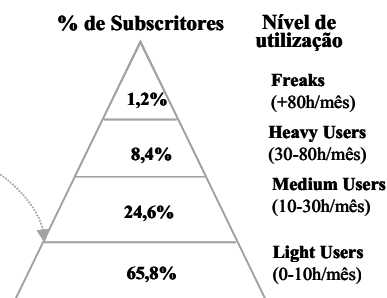
Cabo	Em Portugal, a tecnologia HFC/ cabo está fortemente implantada nas zonas de maior densidade populacional e de rendimento, cobrindo cerca de 90% do total de casas habitadas
ADSL	Espera-se que o grau de disponibilidade de tecnologia ADSL continue a aumentar durante o ano de 2003, atingindo os 1.9 milhões de linhas. Apesar deste forte incremento, verifica-se a existência de limitações de acesso aos serviços de banda larga nas zonas rurais
WiFi	Prevê-se que esta tecnologia venha a ser comercializada brevemente em Portugal
GPRS / UMTS	Atraso nos investimentos em UMTS, prevendo-se o seu lançamento comercial em 2004
WLL	Dificuldade no desenvolvimento de modelo económico sustentável, em função dos elevados custos de lançamento

Actualmente, a disponibilidade e a capilaridade de infra-estrutura são elevadas nas regiões de maior densidade populacional e de maior desenvolvimento económico. Ao invés, nas regiões de menor densidade populacional — generalidade das regiões rurais, interior do País e Regiões Autónomas — e nas regiões de menor rendimento económico, como as zonas urbanas periféricas e as bolsas de pobreza urbanas, a infra-estrutura de comunicações disponível e a oferta de serviços de banda larga são escassas ou mesmo inexistentes. Neste contexto, constituem objectivos primordiais reforçar a capacidade e garantir a cobertura integral da infra-estrutura nas mais diversas regiões do território nacional.

Assim, e privilegiando-se uma definição alargada do conceito de banda larga, poderá afirmar-se que, do ponto de vista das plataformas tecnológicas, o País se encontra razoavelmente coberto, importando identificar as regiões com deficiências de infra-estrutura e a capacidade de desenvolvimento das redes existentes face ao aumento de utilização e complexidade crescente dos serviços.

2.2.3 — Preço dos serviços de banda larga

Os custos de acesso à Internet encontram-se actualmente bastante dependentes dos níveis de utilização.

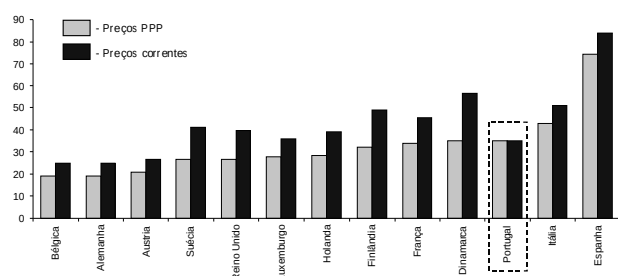
Comparação do custo de opções de acesso à Internet**Segmentos de mercado de Internet**

Fonte: A.T. Kearney.

De realçar que, face às ofertas actuais para consumos inferiores a doze horas, não existe para utilizadores qualquer incentivo económico para a adopção de maiores larguras de banda no acesso aos serviços prestados. Neste contexto, cabe referir que dois terços dos utilizadores da Internet são considerados *Light users*, com consumos inferiores a dez horas por mês.

Apesar do recente esforço dos operadores para a promoção de serviços de acesso com maiores larguras de banda, Portugal continua a apresentar um custo da oferta comercial elevado, em comparação com os seus congéneres europeus, sendo apenas suplantado por Itália e Espanha.

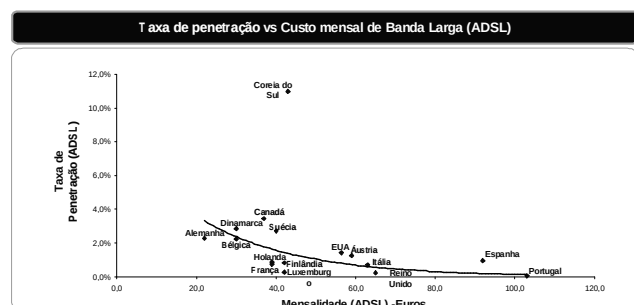
Custo mensal de serviço ADSL 512/128 Kbps ⁽¹⁾ (Fev. 2003) (euros com IVA)



⁽¹⁾ O valor não inclui os custos adicionais de instalação nem de equipamento. Oferta para 512 Kbps downstream e 128 Kbps upstream, excepto no Reino Unido e Holanda (256 Kbps upstream), Áustria e Luxemburgo (64 Kbps upstream) e Bélgica (3 Mbps downstream). PPP — Paridade Poder de Compra.

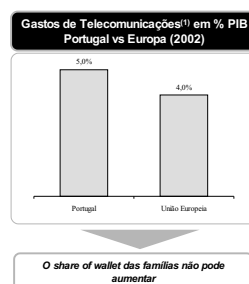
Fonte: Sítios dos ISP (Internet Service Providers) representantes dos países: Alemanha (Deutsche Telekom); Bélgica (Belgacom); Luxemburgo (Visual Em linha); Áustria (aTel); Portugal (PT); Holanda (Demon); Reino Unido (British Telecom); Suécia (Telia); França (Wanadoo); Finlândia (Jippii); Itália (Tin.it); Dinamarca (TDC); Espanha (Terra).

Os preços atractivos assumem um papel fundamental no processo de massificação do acesso à banda larga. Com efeito, são os países com maior taxa de penetração da banda larga, como a Coreia do Sul, o Canadá, a Alemanha, a Bélgica e alguns países nórdicos (Dinamarca, Suécia), que apresentam os custos mensais de utilização do serviço mais baixos.



Fonte: OCDE (2001).

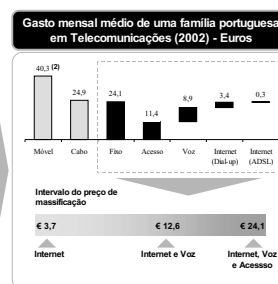
Actualmente, o peso dos gastos de telecomunicações no PIB português é superior à média da União Europeia, o que representa, por si só, um factor limitador do seu crescimento.



(1) Segmento residencial e empresas.

(2) Considerando em média 2,3 pessoas por família com telemóvel.

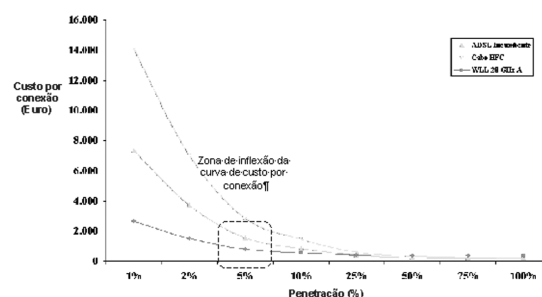
Fonte: OCDE, A.T. Kearney.



Neste contexto, e assumindo como imposição a substituição de consumos de serviços de comunicações no segmento residencial, os gastos com a banda larga em Portugal deveriam variar entre os € 3,70 e os € 24,10 por mês, dependendo do gradiente de substituição do consumo de serviços de banda larga sobre os consumos actuais, nomeadamente, de serviços de Internet, de voz e de mensalidade de acessos.

No entanto, a redução do custo do acesso de banda larga nas diversas tecnologias — e consequentemente do preço de oferta — dependerá em muito do grau de massificação e do modelo de concorrência dos serviços.

Custo total da tecnologia ¹ por conexão ² versus penetração (Lisboa e Porto)



¹ Custo total calculado como um custo anual equivalente que incorpora investimentos e custos operacionais, actualizados com uma taxa de desconto (8,5 %) durante o período de vida útil da tecnologia².

² Custo de ligação de um cliente.

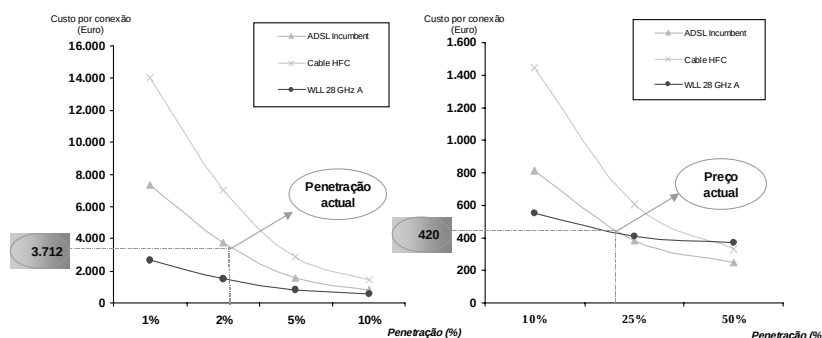
Fonte: A.T. Kearney.

O custo por conexão das tecnologias de banda larga regista consideráveis decréscimos quando a taxa de penetração atinge o intervalo 5 %-10 %. Assim, a obtenção de taxas de penetração superiores a 5 % no curto prazo constituirá uma alavanca importante na massificação da banda larga em Portugal.

De realçar ainda que o desenvolvimento de plataformas concorrentes, suportadas sobre a mesma tecnologia, contribuirá para uma divisão do mercado sobre estruturas de custos semelhantes e, consequentemente, para o aumento do custo de acesso.

Deste modo, o recurso a uma estratégia de redução de preços de acesso de banda larga para estimular a massificação deverá passar pela dinamização da concorrência, quer ao nível de ofertas retalhistas suportadas sobre uma mesma infra-estrutura com oferta grossista, quer ao nível da concorrência entre plataformas tecnológicas com estruturas de custos mais vantajosas.

Custo total da tecnologia¹ por conexão versus penetração (Lisboa e Porto)



¹ Custo total calculado como um custo anual equivalente que incorpora investimentos e custos operacionais, actualizados com uma taxa de desconto (8,5 %) durante o período de vida útil da tecnologia.

Fonte: A.T. Kearney.

A título de exemplo, em Portugal, para o nível de penetração de banda larga actual (cerca de 2 %), o custo da tecnologia ADSL ronda os € 3712/ligação/ano, bastante superior à oferta actual de € 420. É, assim, claro que a oferta comercial de serviços ADSL incorpora já expectativas elevadas de penetração, superiores a 20 %, visando assegurar a criação de modelos económicos auto-sustentados.

Neste âmbito, o Novo Pacote Regulamentar das Comunicações Electrónicas, que deverá ser transposto para o ordenamento jurídico nacional até Julho de 2003, assume uma particular importância, pelos instrumentos que facultam ao regulador nacional em termos de intervenção no mercado da banda larga.

É de salientar que a Recomendação sobre Mercados Relevantes da Comissão Europeia, que estabelece os mercados em que o regulador poderá intervir mediante a imposição de obrigações regulamentares específicas — nomeadamente a obrigação de acesso — inclui expressamente não apenas o mercado de acesso desagregado a lacetes metálicos para a oferta de serviços em banda larga (mercado 11), mas também o mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga (mercado 12).

Como é salientado naquela Recomendação, este último mercado abrange o fornecimento de transmissão bidireccional de dados em banda larga através de qualquer tipo de infra-estrutura, incluindo assim a infra-estrutura de cabo.

Esta importante e inovadora margem de intervenção que é conferida ao regulador em termos de regulação do mercado de banda larga, nomeadamente ao nível da imposição de obrigações de acesso a quaisquer redes de banda larga, poderá assim assumir-se como um importante factor de diversificação da oferta, de dinamização da concorrência e de redução dos preços de acesso em banda larga.

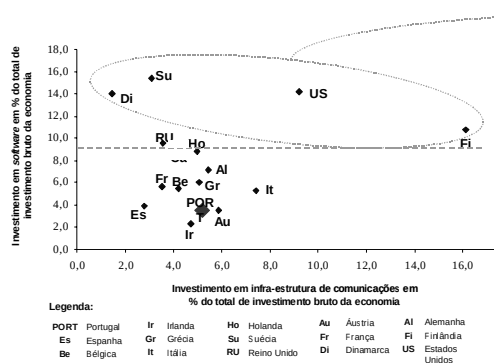
Principais impactes do Novo Pacote Regulamentar para o desenvolvimento da banda larga

Neutralidade tecnológica	Consagração do princípio da neutralidade tecnológica, ao abrigo do qual todas as redes, incluindo as de cabo, passam a estar submetidas à regulação, a qual não deverá favorecer ou penalizar o uso de determinadas tecnologias ou plataformas
Conceito abrangente de acesso	Ampla noção de "Acesso" (Directiva Acesso) — disponibilização de recursos para efeitos de prestação de serviços de comunicações electrónicas, abrangendo nomeadamente o acesso a elementos da rede e recursos conexos, o acesso a infra-estruturas físicas incluindo edifícios, condutas e postes, o acesso a sistemas de software, a serviços de rede virtual, a sistemas de acesso condicional para serviços de televisão digital, a sistemas que ofereçam funcionalidades de conversão numérica, etc.
Mercados relevantes de Banda Larga	Consideração de dois mercados relativos à oferta de serviços em Banda Larga como Mercados Relevantes, i.e., como mercados nos quais o Regulador nacional poderá impor obrigações regulamentares específicas, a operadores detentores de Poder de Mercado Significativo (PMS): ■ Mercado do fornecimento grossista de acesso desagregado a lacetes metálicos para a oferta de serviços em Banda Larga (Mercado 11, da Recomendação da Comissão) ■ Mercado do fornecimento grossista do acesso em Banda Larga, através de qualquer tipo de infra-estrutura de Banda Larga (Mercado 12, da Recomendação da Comissão)
Obrigações a operadores com poder de mercado significativo	Diversidade de obrigações regulamentares específicas que o Regulador poderá impor aos operadores designados como detentores de PMS num Mercado Relevante, com especial destaque para as seguintes: ■ Obrigação de acesso e utilização de recursos de rede específicos ■ Obrigação de contabilização de custos e de controlo de preços, incluindo a obrigação de orientação dos preços para os custos e a proibição da prática de "margin squeeze" ■ Obrigação de separação de contas relativamente a actividades específicas relacionadas com a interligação e/ou com o acesso, nomeadamente por forma a impedir subvenções cruzadas

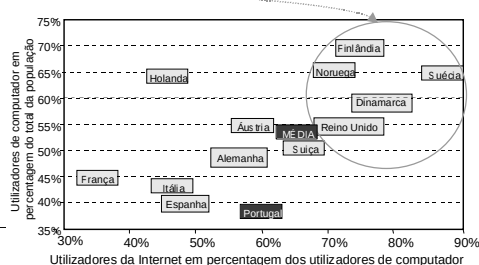
2.2.4 — Conteúdos

Os países que registam maiores níveis de investimento em conteúdos e aplicações são precisamente aqueles que têm alcançado as taxas mais elevadas de penetração da Internet.

Investimentos em software versus investimentos em infra-estrutura de comunicações



Taxa de penetração de Internet e PC em Portugal e na Europa



Fonte: OCDE 2002.

O desenvolvimento de conteúdos para estimular a utilização de banda larga passará, necessariamente, por uma dinamização do investimento e da indústria de conteúdos em Portugal.

O desafio na área de conteúdos não se limita apenas a estimular o aumento da produção, mas também, e fundamentalmente, a incentivar a indústria para a produção de conteúdos e aplicações atractivos e de qualidade, adequados à diversidade de utilizadores e de potenciais utilizadores da Internet.

2.3 — Conclusão

O desenvolvimento dos serviços de banda larga em Portugal depara-se com obstáculos diversos, nomeadamente, a ausência de condições que proporcionem um quadro competitivo favorável à massificação deste serviço e a ausência de infra-estruturas de acesso em zonas geográficas desfavorecidas.

Por outro lado, o desconhecimento generalizado dos benefícios associados às TI e a respectiva inadequação dos níveis de investimento constituem-se como factores inibidores da massificação da banda larga que urge superar.

A análise da procura de serviços de Internet e das condições de oferta de serviços de comunicações em banda larga permite identificar os principais obstáculos à massificação da Internet em Portugal, nomeadamente:

Reduzida penetração de PC em Portugal — seguramente, um dos principais factores de inibição de crescimento da penetração da Internet;

Reduzido conhecimento de TI — dificultando a correcta compreensão das funcionalidades dos equipamentos terminais, da Internet e das próprias aplicações/serviços baseados em suportes tecnológicos;

Desconhecimento de benefícios de adopção e utilização da Internet (e da banda larga) — ao qual se associa o desconhecimento generalizado dos programas de incentivos existentes para a adopção e utilização da Internet (exemplo: benefícios fiscais para a aquisição de equipamento informático);

Zonas rurais desfavorecidas com limitações de acesso a serviços de banda larga — limitando, doravante, o acesso de largos segmentos da população portuguesa aos benefícios sociais e económicos associados à banda larga, em função da dificuldade em desenvolver modelos económicos auto-sustentados, que gerem o investimento em infra-estruturas de comunicações modernas nesses contextos;

Reduzido e inadequado investimento em TI — pelo desconhecimento tecnológico, ausência de competências de implementação, gestão e operação de infra-estruturas tecnológicas e desajustamento dos níveis de investimento face à dimensão e características das empresas;

Conteúdos e aplicações de banda larga reduzidos e pouco atractivos — como resultado da ausência de massa crítica e do baixo nível de sofisticação tecnológica;

Ausência de condições que propiciem um quadro competitivo favorável à difusão de serviços de banda larga (quer entre operadores, quer entre plataformas) — constituindo um dos principais obstáculos à massificação dos níveis de utilização de serviços de banda larga e sendo um factor determinante na obtenção de efeitos de escala necessários para a redução dos custos de acesso à banda larga.

3 — Visão e objectivos estratégicos

Portugal integrará o grupo dos países líderes do eEurope 2005, por via da massificação da oferta e da procura de conteúdos e de serviços de banda larga, e assistirá ao aumento da produtividade e competitividade da economia nacional, ao reforço dos níveis de coesão social e ao alargamento das fronteiras do conhecimento dos seus cidadãos.

O objectivo central da Iniciativa Nacional para a Banda Larga encontra-se na promoção e na massificação da banda larga em Portugal, contribuindo, por esta via, para o aumento dos níveis de produtividade e competitividade da economia nacional. Neste contexto, será pertinente:

Melhorar a eficiência das organizações, através da adopção de aplicações transversais que permitam simplificar e automatizar processos e actividades de negócio;

Contribuir para a criação de redes de conhecimento com o objectivo de estimular a coesão e a flexibilidade organizacionais perante os novos desafios inerentes aos processos de negócio da economia baseada no conhecimento, abrindo novas oportunidades de mercado e incentivando o cruzamento de competências e de informação crítica de suporte às decisões de negócio;

Promover a valorização dos profissionais, através da adopção de instrumentos de formação mais adequados às necessidades das empresas, com o objectivo de colmatar lacunas actuais, quer ao nível das qualificações, quer ao nível da flexibilidade técnica da mão-de-obra;

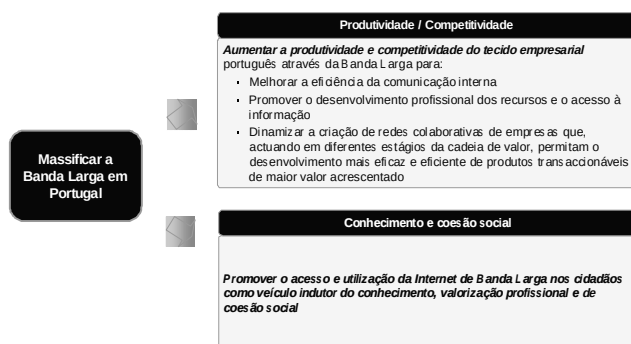
Contribuir para a valorização da produção nacional, nomeadamente através de redes colaborativas de competências que propiciem a complementaridade técnica e estimulem a inovação, através de aplicações transversais de suporte aos relacionamentos intra-sistemas de valor e de arquitecturas tecnológicas partilhadas.

Paralelamente, a massificação da banda larga contribuirá para o desenvolvimento de uma sociedade que consagra a centralidade do conhecimento nas mais diversas dimensões da vida social (económica, profissional, cultural) e que privilegia a coesão na organização das sociedades contemporâneas, nomeadamente através da:

Democratização do acesso às fontes de conhecimento e de capital intelectual;

Valorização do tempo livre e do lazer;

Valorização profissional e integração socio-económica das minorias.



3.1 — Definição do conceito de banda larga

O conceito de banda larga enquadra todos os acessos, independentemente da tecnologia, que, com a performance adequada, permitam estimular a utilização de conteúdos e aplicações progressivamente mais complexos e atractivos, que se adaptam às circunstâncias dos seus utilizadores, tendo em conta as exigências associadas à disponibilidade de tempo, à mobilidade, aos níveis de sofisticação requeridos e à finalidade associada a essa utilização.

O desenvolvimento de uma iniciativa nacional para a banda larga, com objectivos quantificados e calendarizados, exige uma definição clara do conceito, permitindo orientar e enquadrar eficazmente os diferentes agentes que participarão na sua concretização.

A definição de banda larga aqui proposta ultrapassará as dimensões relativas à condição técnica de disponibilidade de transmissão, considerando, doravante, o nível das condições de prestação do acesso, a tipologia de serviços suportados, as circunstâncias de distribuição geográfica e de sofisticação dos seus utilizadores, bem como a evolução tecnológica permanente dos serviços de comunicação.

A definição de banda larga varia entre países e organizações, sendo nalguns casos definidos claramente em termos técnicos e noutros descritos genericamente em função do tipo de aplicações que disponibilizam no mercado. Contudo, e através da análise aos casos britânico e alemão, depreende-se que o conceito, evidencia não apenas a sua disponibilidade técnica, mas também a missão estratégica conferida e os princípios subjacentes ao seu papel funcional.

Definição do Conceito de Banda Larga	
UE	Elevado débito e funcionalidade permanente. Actualmente este acesso é oferecido essencialmente através de ADSL ou Cabo
OCDE	Acesso downstream a pelo menos 256 Kbps e upstream a pelo menos 128 Kbps
EUA	Velocidades acima de 200 Kbps
Canadá	Ligação de alta capacidade nos dois sentidos entre utilizador final e prestadores de serviço de acesso à rede capaz de suportar aplicações de vídeo interactivas. Com base nas tecnologias actualmente disponíveis é necessária uma largura de banda simétrica mínima de 1,5 Mbps por utilizador para cumprir o requisito. No futuro serão necessárias velocidades muito superiores para suportar aplicações emergentes como partilha de ficheiros de vídeo
Reino Unido	Acesso "always on", no trabalho, em casa ou em movimento através de tecnologias de rede fixa, móvel ou satélite com larguras de banda progressivamente maiores, capazes de suportar conteúdos, aplicações e serviços interactivos genuinamente inovadores e possibilitar a prestação de serviços públicos melhorados. Usada a referência de 256 Kbps para facilitar comparações internacionais mas é previsto um desenvolvimento progressivo com o aparecimento de novas gerações de banda larga
Suécia	Acesso dedicado a pelo menos 5 Mbps
Alemanha	Banda Larga é o conjunto de tecnologias que permite a transmissão de dados para a utilização de serviços de comunicações e media com uma largura de banda adequada às respectivas exigências. A comunicação em Banda Larga permite a utilização das tecnologias com qualidade de serviço e interactividade máximas. Serviços ao nível de ADSL até 8 Mbps
Coreia do Sul	Todo o tipo de acesso de alta velocidade incluindo RDIS, ADSL ou maior

Fonte: eEurope 2005 (EU), OECD, Canada NBTF, Austrália BAG, UK BSG.

A definição de um conceito homogéneo de banda larga no contexto português deverá reflectir um conjunto de vectores essenciais que evidenciem as suas potencialidades, bem como as especificidades do mercado nacional:

A banda larga deverá garantir ligação e conexão permanente, como característica essencial à prestação de serviços interactivos, seja via Internet, seja via televisão interactiva;

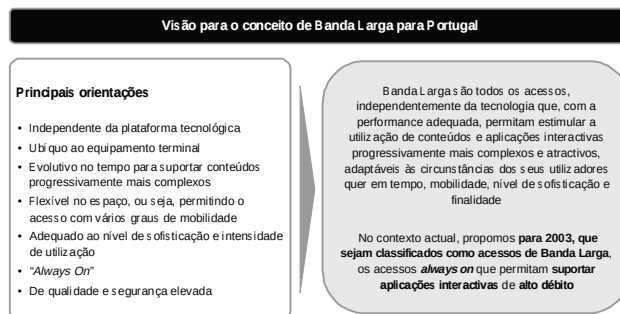
A banda larga deverá encontrar-se suportada em *standards* de qualidade de transmissão e de segurança elevados, que permitam a distribuição e acesso a diversos formatos de conteúdos, de forma a cativar e a envolver cada vez mais utilizadores e produtores de conteúdos;

A banda larga deverá estar associada às diferentes plataformas tecnológicas disponíveis no mercado que, apesar de evidenciarem níveis diferenciados de capacidade de transmissão e de utilização, poderão ser potenciadas por níveis e formas de adopção diferenciadas;

A banda larga deverá ser acedida por qualquer equipamento com capacidade técnica de acesso a informação e ou interacção de dados de elevado débito;

A banda larga deverá suportar diferentes perfis de cultura tecnológica dos utilizadores, encontrando-se disponível em diferentes ambientes de acesso (fixo e móvel);

A banda larga deverá ser adaptável à evolução tecnológica das plataformas de comunicação, capacidade e diversidade dos terminais e complexidade dos conteúdos e aplicações.



Do ponto de vista da capacidade de transmissão associada ao conceito, e atendendo à situação de partida do mercado português na adopção dos serviços de banda larga, considera-se que os seus referenciais deverão ser adaptáveis às diferentes necessidades dos utilizadores.

No caso do segmento residencial, o tipo de acesso considerado como sendo de banda larga, deverá ser *always on*, excluindo dessa forma os acessos RDIS, e permitir o suporte de aplicações interactivas de alto débito.

Relativamente ao segmento empresarial, os intervalos de referência de capacidade poderão ser distintos consoante a dimensão da empresa:

Capacidade de transmissão igual ou superior a 8 Mbps para redes de comunicações;

Capacidade de transmissão igual ou superior a 1 Mbps para as grandes empresas;

Capacidade de transmissão entre os 512 kbps e 1 Mbps no caso das médias empresas;

Capacidade de transmissão entre os 128 kbps e 256 kbps no caso das pequenas e microempresas.

3.2 — 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:

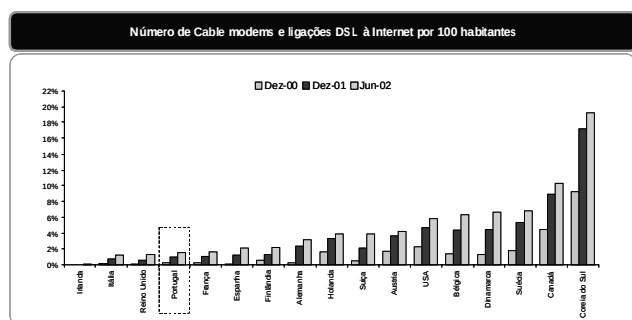
Pelo menos 50 % dos agregados familiares e 50 % das empresas nacionais com mais de nove trabalhadores serão utilizadores de acessos em banda larga e consumidores de conteúdos e aplicações interactivas;

100 % dos organismos públicos da administração pública central estarão ligados em banda larga;

O número de computadores por cada 100 alunos nas escolas será superior à média europeia;

O número de postos públicos com acesso à Internet em banda larga será superior a 16 por cada 100 000 habitantes.

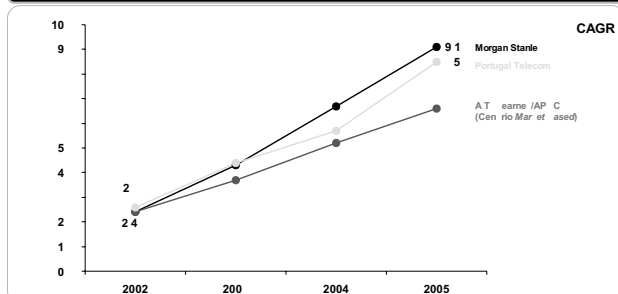
Comparativamente a outros mercados internacionais, Portugal possui, actualmente, uma reduzida taxa de penetração da Internet de banda larga (cerca de 2 %) (2).



Fonte: OCDE.

As projecções apontam para que o mercado nacional atinja naturalmente uma taxa de penetração de acessos que se situará num intervalo de variação entre 6,6 % e 9,1 %, para o segmento residencial, em 2005.

Estimativas de evolução da taxa de penetração (acessos por cada 100 habitantes) de banda larga em Portugal (Cabo + ADSL) Segmento Residencial



Fonte: Morgan Stanley, Junho de 2000; Portugal Telecom.

Apesar da evolução positiva esperada, revela-se pertinente o desenvolvimento de uma iniciativa nacional para a banda larga, com metas mais agressivas e ambiciosas.

O papel da estratégia nacional para o desenvolvimento de serviços de banda larga deverá, precisamente, ser o de acelerador do ritmo de penetração desses serviços no mercado, contribuindo, desta forma, para o posicionamento de Portugal em lugar de destaque no contexto da União Europeia.

3.2.1 — Objectivos de referenciação

Os objectivos orientadores para a estratégia nacional decompõem-se em níveis diferenciados, por forma a permitir aferir o nosso desenvolvimento, quer nos diversos domínios da construção da sociedade da informação, quer na progressão da sua construção nos diversos segmentos de mercado.

3.2.1.1 — Objectivos segundo os ePolicy Indicators

O âmbito e a natureza dos ePolicy Indicators foram estabelecidos a nível europeu, no quadro do plano de acção eEurope 2005, e concretizam-se num conjunto de métricas com o recurso às quais se procederá à avaliação de desempenhos dos programas adoptados em cada um dos Estados membros.

Neste sentido, constitui objectivo deste plano incorporar medidas de acção que permitam, de forma concertada, atingir os seguintes objectivos até 2005:

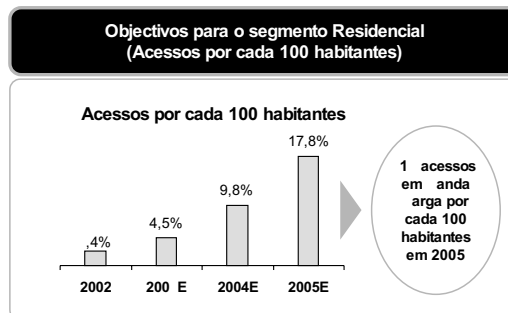
Objectivos de Banda Larga para Portugal (ePolicy Indicators)	
Indicadores	Objectivos
Famílias com Ligação à Internet de Banda Larga	50%
Empresas* com Ligação à Internet de Banda Larga	>50%
Organismos da Administração Central com Ligação à Internet de Banda Larga	100%
Estabelecimentos Hospitalares com 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

3.2.1.2 — Objectivos para o segmento residencial

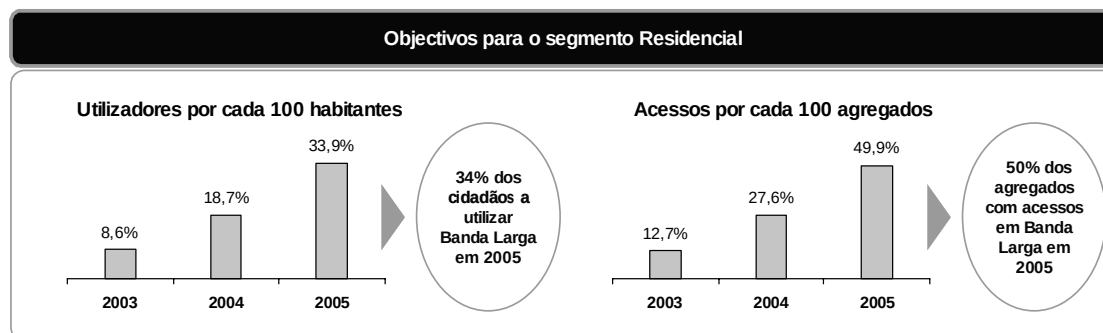
No caso do segmento residencial, deverão ser assumidos objectivos de penetração quer para o número de acessos, quer para o número de utilizadores de serviços de banda larga.

Para o período 2003-2005 constitui, assim, objectivo desejável evoluir dos actuais 2,4 % de penetração de acessos em banda larga para 18 %, ou seja, aproximadamente 1,85 milhões de acessos em banda larga.



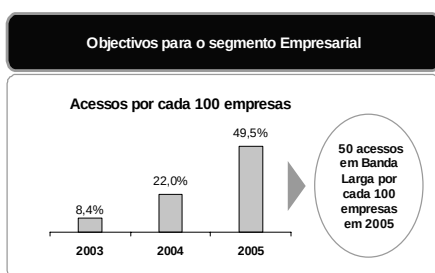
O número de agregados com acesso em 2005 deverá atingir os 1,8 milhões (aproximadamente 50 % dos 3,7 milhões de agregados existentes em Portugal), assumindo-se que a dimensão média de um agregado nacional corresponde a 2,8 pessoas ⁽³⁾ (e assumindo-se que cada agregado terá apenas um acesso à Internet de banda larga).

De acordo com estes objectivos, e considerando que o número médio de utilizadores por acesso residencial corresponde a 1,9 ⁽⁴⁾ pessoas, pode estimar-se que o número total de utilizadores será de aproximadamente 3,4 milhões em 2005 (cerca de 34 % da população portuguesa).



3.2.1.3 — Objectivos para o segmento empresarial

Relativamente ao segmento empresarial, considera-se como objectivo desejável atingir uma taxa de penetração de acessos na ordem dos 50 % do total das empresas e superior a 50 % nas empresas com mais de nove trabalhadores até 2005.



3.3 — Princípios orientadores de concepção estratégica

A abrangência dos objectivos para a Iniciativa Nacional para a Banda Larga exige o desenvolvimento de uma estratégia orientada para a definição de medidas de acção concretas, alinhadas com objectivos de natureza económica e social. Contudo, a sua efectivação dependerá, em grande medida, do modelo de intervenção do Estado e do modelo de organização e implementação do plano de acção.

A definição da estratégia nacional de banda larga deverá fundar-se num conjunto de princípios de orientação balizadores das opções a tomar, nomeadamente:

Produtividade e coesão social	A estratégia nacional para a Banda Larga deve promover o aumento da produtividade das empresas e permitir o acesso à informação aos cidadãos em geral , incluindo os mais desfavorecidos (exemplos: populações em zonas rurais, minorias étnicas, cidadãos com necessidades especiais, etc)
Curto prazo + médio/longo prazo	A estratégia nacional para a Banda Larga deve contemplar objectivos de curto prazo , que permitam a Portugal recuperar os atrasos estruturais face ao e-Europe 2002, bem como objectivos de médio/longo prazo , que permitam posicionar Portugal no grupo dos países líderes para o e-Europe 2005
Enfoque	A estratégia nacional para a Banda Larga deve priorizar esforços para dinamizar, implementar e controlar um conjunto restrito, consistente e integrado de medidas que, orientadas para o cumprimento dos objectivos definidos, desempenhem o papel de motor dinamizador do desenvolvimento auto-sustentado da Sociedade da Informação
Modelo de Intervenção do Estado	O grau de intervenção do Estado (como agente, regulador, financiador) no modelo de equilíbrio entre a procura e a oferta, e subjacente ao desenvolvimento da estratégia nacional de Banda Larga, deverá ser ajustável em função das condições de mercado, recursos disponíveis e agressividade temporal dos objectivos a atingir

4 — Factores críticos de sucesso

A criação de um quadro propício ao desenvolvimento de ofertas competitivas de serviços de banda larga e de conteúdos atractivos de estímulo à sua adopção, suportadas pelo envolvimento do Estado como agente crítico de dinamização de mercado, constituem os principais factores críticos de sucesso a consagrar na Iniciativa Nacional para a Banda Larga.

4.1 — Principais factores críticos de sucesso

O sucesso deste plano de acção depende da actuação sobre um conjunto de factores críticos de sucesso com impacto directo no desenvolvimento dos serviços de banda larga e de factores intrínsecos ao contexto económico e social que actualmente inibem a difusão do acesso e da utilização da banda larga.

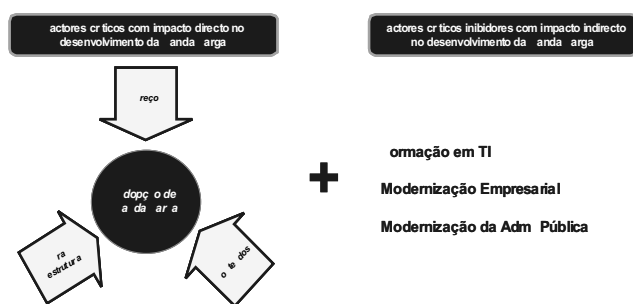
Seguindo-se uma abordagem abrangente às causas e aos vectores de bloqueio do desenvolvimento dos serviços de banda larga, diferenciam-se os factores críticos de sucesso a considerar em função do seu nexo de causalidade:

Factores críticos com impacto directo no desenvolvimento da banda larga;

Factores com impacto indirecto no desenvolvimento da banda larga por serem inibidores da evolução económica e tecnológica do País.

4.1.1 — Factores críticos com impacto directo no desenvolvimento da banda larga

Com base na análise dos modelos de mercado adoptados por países com maiores índices de adopção de serviços de banda larga e das especificidades da oferta e da procura do mercado nacional, é possível identificar três factores críticos determinantes no desenvolvimento e massificação dos serviços de banda larga no mercado.



4.1.1.1 — Preço

O preço constitui um factor inibidor de massificação de banda larga, quer ao nível da adopção, quer ao nível da utilização.

Neste sentido, o factor preço deverá constituir o alvo de iniciativas que visem promover a adesão a serviços de banda larga, nomeadamente pelo estímulo competitivo entre plataformas tecnológicas.

4.1.1.2 — Conteúdos e aplicações

A dinamização da produção de conteúdos e aplicações multimédia constitui factor essencial para estimular a adesão a serviços de banda larga. As iniciativas que visem o desenvolvimento da indústria de conteúdos nacionais de banda larga deverão incorporar:

- A diversificação temática dos conteúdos, como forma de atrair mais segmentos de utilização, nomeadamente na área do ensino e dos serviços públicos;
- A adaptação funcional dos conteúdos, como forma de flexibilizar a sua utilização por diferentes canais de distribuição e de acesso;
- A valorização dos conteúdos, como forma de cativar e persuadir utilizadores com diferentes níveis de cultura tecnológica;
- A introdução de novos modelos de negócio, que permitam atrair as empresas para o negócio da produção de conteúdos, nomeadamente fomentando a utilização de conteúdos pagos.

4.1.1.3 — Infra-estruturas

O acesso a serviços de banda larga encontra-se dependente da respectiva disponibilidade geográfica e da respectiva capacidade de transmissão.

A análise da oferta de serviços de banda larga revela a necessidade de se criarem infra-estruturas de comunicação que permitam alargar o universo de utilizadores, em especial nas regiões do interior e rurais, e criar condições efectivas de escolha pelo consumidor. A disponibilização de infra-estruturas de comunicação constitui factor essencial na estruturação e suporte à prestação de serviços de banda larga ao mercado.

4.1.2 — Factores críticos com impacto indirecto no desenvolvimento da banda larga

Um outro conjunto de factores críticos e essenciais ao desenvolvimento económico e social do País contribui,

indirectamente, para a massificação da banda larga, em particular:

Formação em TIC, porque permitirá:

- Instruir os utilizadores a adoptarem e potenciarem ferramentas tecnológicas, que se encontrarão suportadas em serviços de banda larga;
- Preparar profissionais qualificados no desempenho de actividades mais complexas, nomeadamente nas áreas de sistemas de informação e, indirectamente, no próprio desenvolvimento de aplicações suportadas em serviços de banda larga;
- Educar utilizadores a adoptarem conteúdos e aplicações suportadas em serviços de banda larga, quer ao nível profissional, quer ao nível pessoal;

Modernização empresarial, porque:

- A integração do tecido empresarial nacional em cadeias internacionais de maior valor se encontra fortemente dependente de estruturas de comunicação de banda larga, face às exigências no tratamento, análise e gestão de informação das suas actividades operacionais;
- O investimento em inovação empresarial, através da criação de novos produtos, modelos de negócio e parcerias, passa pelo desenvolvimento de redes de competências, de integração e de novas ferramentas de informação e comunicação de suporte à actividade de investigação e desenvolvimento;
- O investimento em novos métodos e processos de trabalho suportados em TI requererá a disponibilidade de equipamento e de redes de comunicação de serviços de banda larga;

Modernização da Administração Pública, porque:

- Requererá fortes investimentos em TI como solução para a modernização organizacional e optimização de processos, encontrando-se por isso dependente de infra-estruturas e conteúdos que permitam agilizar as actividades operacionais, por natureza geograficamente dispersas;
- Envolverá a introdução de novos modelos de gestão e relacionamento com agentes privados (e. g., portal do cidadão, eProcurement) que deverão ser suportados por conteúdos e aplicações de suporte ao seu desenvolvimento, exigindo por isso a disponibilidade de serviços de banda larga;
- Influenciará os agentes privados a adoptarem novos serviços e procedimentos de gestão baseados em serviços de banda larga, introduzindo maiores níveis de relacionamento económico e acrescidos graus de confiança na segurança associada à sua utilização.

4.2 — Eixos de actuação

A Iniciativa Nacional para a Banda Larga deverá ser desenvolvida em torno de cinco eixos: 1) infra-estruturas e acessos; 2) conteúdos multimédia; 3) utilização de banda larga; 4) info-inclusão, e 5) competitividade nacional.

Atendendo aos factores críticos enunciados, o desenvolvimento bem sucedido da Iniciativa Nacional para a Banda Larga impõe a adopção de um conjunto de medidas, agrupadas e estruturadas em cinco eixos de actuação prioritária:

Eixos de Actuação	Objectivos
Infra-Estruturas e Acessos	• Alargar a utilização de serviços de Banda Larga a grande parte da população • Facilitar o desenvolvimento e prestação de serviços de Banda Larga em zonas geográficas remotas • Contribuir para a criação de um quadro competitivo que promova a difusão de novas ofertas e o acesso a novas plataformas tecnológicas de acesso
Conteúdos e Aplicações Multimédia	• Incentivar e apoiar a criação e desenvolvimento de empresas produtoras de conteúdos e aplicações de Banda Larga • Estimular a criação de competências na área de produção de conteúdos e aplicações de Banda Larga
Utilização de Banda Larga	• Promover, divulgar e apoiar campanhas de divulgação das vantagens de utilização da Internet nos cidadãos e empresas • Promover o desenvolvimento de um enquadramento legislativo que promova o desenvolvimento da prestação de serviços e da utilização de Banda Larga • Estimular o desenvolvimento de serviços que promovam a melhoria da comunicação dos cidadãos mais séniores • Incentivar o desenvolvimento de propostas de valor que simplifiquem o dia-a-dia dos cidadãos • Apoiar e estimular a criação de programas de ensino digitais e remotos a facilitar o acesso à Internet de Banda Larga nas escolas
Info-Inclusão	• Criação e utilização de espaços públicos para acesso à Internet em Banda Larga em regiões desfavorecidas • Criação e utilização de centros de prestação de serviços públicos remotos para regiões rurais afastadas e desfavorecidas
Competitividade Nacional	• Incentivar a interligação e colaboração de empresas pertencentes à mesma cadeia de valor através da Banda Larga • Incentivar a "webização" das pequenas e médias empresas ainda não utilizadoras da Internet • Estimular a formação profissional e académica em tecnologias de informação em todas as camadas da população e nas empresas • Incentivar a melhoria da qualidade e produtividade do investimento em tecnologias de informação nas empresas através da certificação • Incentivar o investimento em tecnologias de informação nas empresas

4.3 — O papel do Estado

O cumprimento dos factores críticos de sucesso encontra-se, em grande medida, dependente do modelo de intervenção do Estado, na promoção de condições que garantam o desenvolvimento dos serviços de banda larga, seja através do seu papel dinamizador da oferta e da procura, seja através da sua influência regulamentar.

O Estado deve, assim, actuar como um acelerador do desenvolvimento da banda larga, cabendo aos agentes privados a responsabilidade de reagir às orientações definidas na Iniciativa Nacional para a Banda Larga.

4.3.1 — Modelo de intervenção do Estado

Num estágio inicial, o Estado não só contribui para a construção do modelo orientador para os diversos agentes sociais, como cria a massa crítica necessária ao desenvolvimento auto-sustentado, estimulando o florescimento das iniciativas privadas através da redução do risco de investimento.

O Estado deverá, assim, induzir a difusão da banda larga, seja como agente da procura — o Estado enquanto consumidor —, seja como agente de oferta, não só através da disponibilização de conteúdos e aplicações que simplifiquem o seu relacionamento com os cidadãos e com as empresas, mas também com intervenção directa na disponibilização de banda larga em regiões onde o modelo de desenvolvimento privado não é sustentável.

O papel do Estado é, conseqüentemente, determinante no desenvolvimento de serviços electrónicos, na definição e implementação de políticas com impacto na operação e organização dos diferentes organismos da

Administração Pública e na criação de condições de mercado para estimular a iniciativa privada e a actividade empreendedora.

Apesar da sua importância para o desenvolvimento da banda larga, o Estado não deve substituir-se aos agentes privados, cabendo a estes a responsabilidade de reagir aos seus estímulos e incentivos, orientados para um conjunto de objectivos, consagrados na presente Iniciativa.

No desenvolvimento desta estratégia de banda larga, o papel do Estado pode assumir perfis de actuação diferenciados. Nos vários mercados internacionais analisados, identificaram-se três grandes modelos de actuação, diferenciáveis quanto aos níveis de participação estatal na alocação de recursos financeiros e na intervenção regulamentar.

	Actuação do Governo	Países	Medidas de intervenção (exemplos)
Intervenção Reduzida	• Actuação mínima do Governo central na expansão das redes e serviços de Banda Larga do sector privado • Esforços políticos no sentido de garantir o acesso universal à Internet	• Suíça, Nova Zelândia	• Enquadramento regulamentar de promoção da concorrência e acesso aberto • Indisponibilidade de fundos específicos do Governo para a expansão da rede e acesso à Banda Larga • Substituição de iniciativas de melhoria das competências, educação e formação, entre outras • Apoio de acções a nível do governo local e regional
Intervenção Selectiva	• Actuação enfocada na diminuição da info-exclusão e melhoria do acesso em áreas não abrangidas pelo mercado	• Reino Unido, Canadá, Alemanha, Estados Unidos, Austrália	• Financiamento directo do Governo central na infra-estrutura de rede de Banda Larga apenas no last-mile e equipamento para grupos qualificados • Promção do desenvolvimento económico através do ensino à distância e telemedicina com Banda Larga • Existência de um stakeholder group para alinhamento das estratégias públicas e privadas
Intervenção Abrangente	• Governo adopta o papel de líder nacional da tecnologia • Actuação governamental intervencionista no mercado condicionando a estratégia de investimento do sector privado	• Suécia, Coreia do Sul, Noruega, Japão, Singapura, Malásia, Formosa	• Acesso universal à Banda Larga, regulação, programas externos de educação e formação • Envolvimento pré-activo financiamento directo no desenvolvimento de infra-estrutura de Banda Larga • Envolvimento transversal nos programas nacionais de desenvolvimento da Banda Larga, reformas agressivas de reestruturação regulamentar

O modelo de intervenção a adoptar depende das circunstâncias específicas de cada mercado, não sendo possível identificar modelos ideais de sucesso. A opção por cada modelo encontra-se bastante dependente da orientação política e social assumida por cada governo, das características específicas dos mercados locais, dos recursos disponíveis e da própria determinação dos objectivos assumidos face aos planos de acção para a banda larga.

De acordo com estes modelos, conclui-se que, apesar das vantagens e desvantagens, todos detêm atributos que deverão ser adoptados e imbuídos no modelo de intervenção do Estado Português.

A agressividade dos objectivos de penetração de banda larga definidos para 2005, o relativo atraso face aos objectivos do eEurope 2002 e as dificuldades e desafios específicos no contexto nacional determinam a adopção de um modelo abrangente com perfis de intervenção diferenciados.

Principais desafios ao desenvolvimento da Banda Larga	Grau de Intervenção	Medidas de Intervenção
• Reduzida penetração de PCs em Portugal	Médio	• Promover a penetração de terminais de Banda Larga, especialmente nas classes mais desfavorecidas
• Reduzido conhecimento em tecnologias de informação	Elevado	• Desenvolver um modelo de intervenção natural decorrente das responsabilidades do Estado na formação e educação
• Desconhecimento dos benefícios de adopção e utilização da Internet e da Banda Larga	Reduzido	• Estimular agentes privados na divulgação de benefícios da Internet de Banda Larga
• Zonas rurais desfavorecidas com limitações de acesso aos serviços de banda larga	Elevado	• Estimular o desenvolvimento de infra-estruturas onde os modelos económicos privados não são sustentáveis
• Reduzido e inadequado investimento em TI	Médio	• Estimular os agentes privados a aumentar investimento em TI como forma de promover a produtividade
• Conteúdos e aplicações de banda larga reduzidos e pouco atractivos	Médio	• Posicionar o Estado como agente gerador de oferta de conteúdos através da digitalização de conteúdos de Banda Larga
• Preços elevados para os serviços de banda larga	Médio	• Criar um enquadramento regulamentar e promoção de iniciativas que estimulem a utilização de tecnologias alternativas mais baratas e o acesso a infra-estruturas públicas

4.3.2 — Áreas de intervenção do Estado

A participação e intervenção do Estado deverão ser estabelecidas em três domínios de intervenção distintos:



Como agente de intervenção regulamentar/legislativa, através da:

- Adaptação legal necessária ao desenvolvimento de novos serviços e modelos de negócio, baseados na Internet;
- Intervenção regulamentar ao nível do sector das comunicações, promovendo a concorrência e a info-inclusão;
- Adaptação da lei administrativa do Estado, necessária ao processo de intervenção e dinamização da administração central e local;
- Adaptação dos contornos legais de suporte fiscal necessários à implementação de benefícios e concessões fiscais;

Como agente dinamizador da oferta e da procura, através de:

- Serviços e infra-estruturas de acesso disponibilizados em regiões desfavorecidas, promovendo assim a info-inclusão;
- Serviços públicos e de relacionamento com o cidadão, suportados em novos canais e em novas plataformas tecnológicas;
- Serviços médicos, adoptando tecnologias da informação e comunicação para a prestação de serviços remotos;
- Serviços de ensino, através da adequação dos conteúdos e programas de ensino remoto;
- Transformação e modernização organizacional e processual da administração central;

Como agente de investimento, através de:

- Estímulos ao investimento privado, quer pelos cidadãos, quer pelas empresas, influenciando e dinamizando indirectamente o mercado de serviços de banda larga;
- Investimentos directos, como único investidor ou em parcerias público-privadas, em infra-estruturas e plataformas de comunicações, nomeadamente em áreas desfavorecidas, promovendo, assim, a info-inclusão;
- Incentivos a actividades de investigação e desenvolvimento na área das novas tecnologias da informação e comunicação.

4.4 — Modelo de *stakeholders*

A diversidade e âmbito dos desafios a endereçar no desenvolvimento da estratégia de banda larga, a interdependência entre múltiplas entidades e factores para a execução do plano de acção de banda larga e o modelo adoptado para a intervenção do Estado recomendam a adopção de uma abordagem inclusiva e participativa de todos os agentes económicos e sociais relevantes nas iniciativas inerentes à sua implementação, transformando-a num desígnio nacional assumido e partilhado por todos.

Neste sentido, a criação de um modelo de gestão e coordenação assente numa estrutura protagonizada por grupos de *stakeholders* (grupos de partes interessadas) constitui factor crítico de sucesso no processo de implementação da estratégia de banda larga.

4.4.1 — Missão e objectivos

Os grupos de *stakeholders* deverão suportar, em termos funcionais e organizacionais, a implementação da Iniciativa Nacional para a Banda Larga.

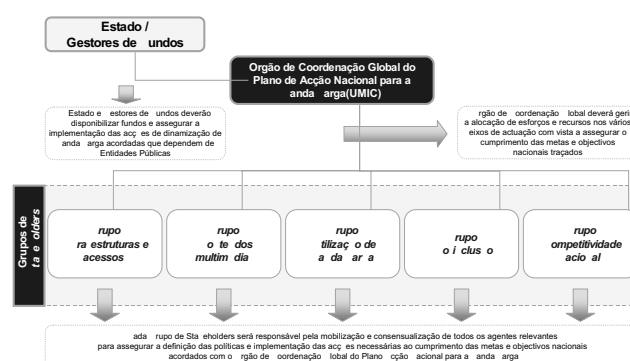
A sua missão será mobilizar os vários agentes de mercado, visando garantir a implementação das medidas necessárias para a prossecução das metas e objectivos nacionais traçados nas várias iniciativas para o desenvolvimento da banda larga.

Para assegurar a concretização desta missão, os grupos de *stakeholders* deverão:

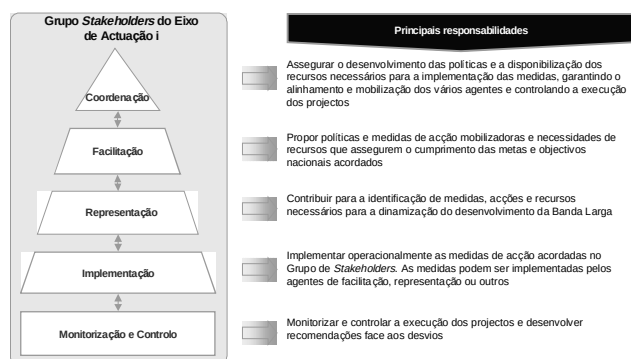
- Assegurar a coerência estratégica entre os objectivos, as medidas e as áreas de actuação prioritárias, tendo em vista a concretização das metas e objectivos nacionais para a banda larga;
- Identificar os parceiros e os recursos críticos a envolver as necessidades operacionais dos projectos e assegurar a sua resolução/disponibilização atempada;
- Mobilizar e concertar formas de actuação entre os agentes/entidades críticos para a operacionalização do Plano de Acção Nacional para a Banda Larga.

4.4.2 — Modelo organizacional

Cada um dos cinco eixos de actuação na Iniciativa Nacional para a Banda Larga deverá ser dinamizado por um grupo de *stakeholders* próprio, sendo a coordenação das várias iniciativas assegurada por uma estrutura de coordenação global responsável pelo alinhamento dos recursos com os objectivos do Estado.

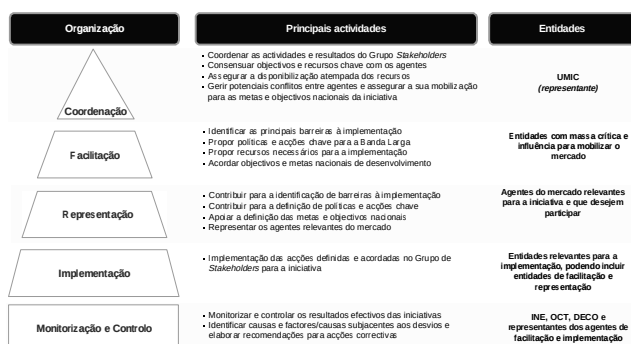


A organização de cada grupo de *stakeholders* deverá estruturar-se em cinco níveis de actuação, reflectindo funções diferenciadas ao nível da coordenação e planeamento, implementação efectiva das medidas e controlo dos resultados.

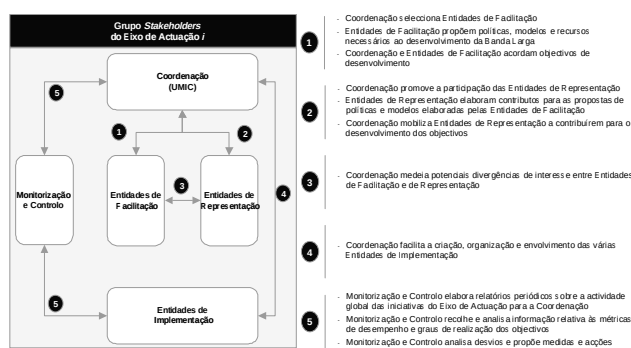


4.4.3 — Modelo operacional

A UMIC será responsável pela coordenação de cada grupo de *stakeholders* com o apoio de entidades representativas, que intervirão na definição de políticas e na mobilização dos agentes responsáveis pela sua implementação.



O modelo de funcionamento dos grupos de *stakeholders* assentará num ajuste contínuo do grau de intervenção consoante o nível de cumprimento dos objectivos.

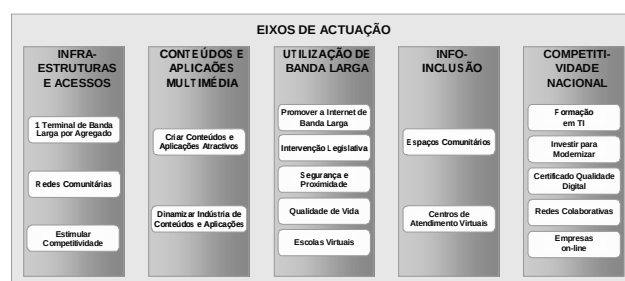


5 — Eixos de actuação

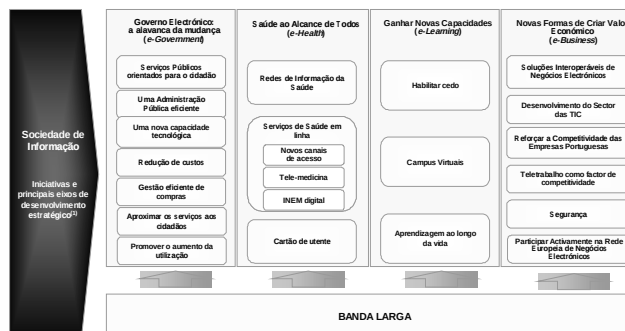
A Iniciativa Nacional para a Banda Larga estrutura-se em cinco eixos de actuação: 1) infra-estruturas e acessos; 2) conteúdos multimédia; 3) utilização de banda larga; 4) info-inclusão, e 5) competitividade nacional. Paralela-

mente, a banda larga contribuirá para a implementação das restantes iniciativas da sociedade da informação, enquanto plataforma tecnológica de suporte à sua implementação.

A Iniciativa Nacional para a Banda Larga estrutura-se em cinco eixos de actuação, no quadro dos quais será desenvolvido um conjunto de projectos chave que visam dar resposta factores inibidores da difusão acelerada e sustentada da banda larga em Portugal.



Paralelamente aos eixos de actuação, foram identificadas as contribuições da banda larga enquanto plataforma tecnológica de interligação e suporte à implementação dos diversos modelos definidos nos eixos de actuação estratégica de cada uma das restantes iniciativas da sociedade da informação, nomeadamente: 1) governo electrónico: a alavanca da mudança (eGovernment); 2) novas capacidades (eLearning); 3) saúde ao alcance de todos (eHealth), e 4) novas formas de criar valor económico (eBusiness).



(1) Principais eixos de desenvolvimento estratégico definidos pela UMC para cada uma das iniciativas da Sociedade de Informação

5.1 — Eixo n.º 1 — Infra-estruturas e acessos

As medidas do plano de acção a implementar neste eixo de actuação deverão responder aos factores inibidores do desenvolvimento do mercado nacional em termos de infra-estruturas e acessos, nomeadamente a reduzida penetração de terminais de banda larga; as limitações de acesso a serviços de banda larga em zonas rurais desfavorecidas e o elevado nível de preços no acesso aos serviços de banda larga.

5.1.1 — Projecto chave — Um terminal de banda larga por agregado

5.1.1.1 — Enquadramento

O baixo índice de penetração de computadores pessoais e outros terminais de acesso à banda larga, induzido pelo elevado peso do seu custo face ao rendimento disponível médio nacional, constitui um sério obstáculo à adopção e exploração de serviços de banda larga. Caberá, neste con-

texto, desenvolver um projecto que estimule o aumento da penetração de terminais de suporte ao acesso a este tipo de serviços em Portugal.

5.1.1.2 — Objectivos

Este projecto deverá permitir atenuar o esforço económico das famílias na aquisição destes terminais (e. g., PC), através de:

- Incentivos à diversificação e criação de novas ofertas mais orientadas às especificidades dos segmentos de mercado;
- Envolvimento de entidades públicas e privadas na massificação de terminais de banda larga;
- Criação de benefícios de estímulo à procura de terminais, em conjugação com acções que visem uma compreensão generalizada do valor deste tipo de equipamentos.

Através da implementação destas medidas de actuação chave, estará garantida uma parte significativa das condições críticas para o cumprimento das metas associadas ao objectivo máximo:

- Garantir que a taxa de penetração de PC por agregado aumente de 39 % em 2001 para 55 % em 2005 (ref.: Eurobarómetro 53 Abril/Maio 2000 — Média Europeia em 2000 era de 43 %);
- Apoiar a aquisição de 70 000 PC reciclados, com modems de Banda Larga incorporados, até 2005.

5.1.1.3 — Principais medidas

Assim, considera-se que este projecto deverá consagrar as seguintes medidas:

Incentivos à diversificação e criação de novas ofertas:

- Apoiar a colocação em mercado de ofertas integradas de PC com *modems* e acessos à Internet de banda larga;
- Promover uma acção concertada entre as grandes empresas, fabricantes de equipamentos terminais, instituições financeiras e Estado no sentido de proporcionar aos seus empregados condições vantajosas de acesso e de pagamento de terminais de banda larga;

Apoio à criação de novos mercados:

- Apoiar a criação de centros de reciclagem de PC usados, para garantir a sua distribuição e reutilização pelos cidadãos mais carenciados ainda não detentores de PC;
- Incentivar as maiores empresas portuguesas a doarem o parque de PC amortizados a centros de reciclagem de PC ou a entidades ou fundações dedicadas à promoção das TI;

Criação de benefícios de estímulo à procura:

- Reduzir o tempo de amortização fiscal dos PC e equipamentos acessórios de banda larga;
- Apoiar a aquisição de PC e *modems* de acesso à Internet de banda larga pelos cidadãos;

Criar incentivos fiscais suplementares na compra de PC com acesso integrado a serviços de banda larga para agregados familiares com dependentes estudantes ou formandos de cursos de formação profissional.

5.1.1.4 — Indicadores de Gestão Operacional

Para efeito de controlo de gestão e de execução interna, este projecto deverá adoptar as seguintes métricas:

Incentivos à diversificação e criação de novas ofertas:

Número de PC adquiridos por empresas destinados aos seus empregados;

Apoio à criação de novos mercados:

Número de PC doados pelas empresas;
Número de PC reciclados por ano por centros de reciclagem;

Criação de benefícios de estímulo à procura:

Total de benefício fiscal atribuído à aquisição de PC, *modems* e ligação a serviços de banda larga.

5.1.1.5 — Entidades a envolver

Entidades a envolver:

- Principais fabricantes e distribuidores de equipamento informático;
- Operadores de telecomunicações;
- Grandes empresas portuguesas;
- Ministérios da Economia, das Finanças, da Educação e da Ciência e do Ensino Superior;
- Instituições financeiras;
- Administração Pública.

5.1.2 — Projecto chave — Redes comunitárias

5.1.2.1 — Enquadramento

É fundamental o desenvolvimento de um projecto que incentive a criação de parcerias entre os operadores e o Estado para a adopção de modelos de negócio que garantam as condições de sustentabilidade económica necessárias à oferta de serviços de banda larga em regiões desfavorecidas.

5.1.2.2 — Objectivos

O estabelecimento de redes comunitárias tem como objectivo facilitar o acesso das zonas geográficas mais desfavorecidas e que não usufruem dos benefícios do desenvolvimento da sociedade da informação, seja através de investimento directo da administração central e ou local, seja através da partilha de infra-estrutura de domínio público com operadores especializados e dotados das competências adequadas à sua exploração.

Para a implementação desta medida de actuação chave, pretende-se criar redes de acesso de banda larga nos 15 concelhos mais desfavorecidos, garantindo a ligação de todas as suas freguesias.

5.1.2.3 — Principais medidas

Assim, considera-se que este projecto deverá consagrar as seguintes medidas:

Construção de infra-estruturas:

Implementar um sistema que permita efectuar o levantamento e actualização permanente e sistemática das infra-estruturas de redes de comunicações electrónicas e das infra-estruturas de suporte às mesmas, em utilização ou potencialmente disponíveis, em Portugal;

Apoiar a construção de redes de banda larga, em particular em regiões com condições deficientes na auto-sustentação económica de modelos de prestação de serviços de comunicação de banda larga;

Estimular a colocação de fibra nas infra-estruturas de domínio público ou de empresas de *utilities* (água, gás, electricidade, auto-estradas, estradas nacionais, saneamento, caminhos ferroviários, etc.), por iniciativa própria ou através da concessão de direitos de passagem a outras entidades;

Incentivar o desenvolvimento e a exploração de plataformas tecnológicas alternativas com custos de investimento e exploração mais reduzidos;

Partilha de infra-estruturas:

Estimular a administração e as empresas públicas para o desenvolvimento de projectos em parceria com operadores de telecomunicações para o aproveitamento das suas infra-estruturas com potencial para o desenvolvimento de serviços de comunicação, em contrapartida de condições comerciais mais atractivas;

Aproveitamento das infra-estruturas públicas:

Aproveitar as infra-estruturas públicas existentes e a criar, numa perspectiva de disseminação da banda larga pelo território nacional.

5.1.2.4 — Indicadores de gestão operacional

Para efeito de controlo de gestão e de execução interna, este projecto deverá adoptar as seguintes métricas:

Construção de infra-estruturas:

Número de freguesias conectadas por rede de acessos de banda larga;

Número de entidades interligadas às redes comunitárias de acessos de banda larga;

Percentagem da população abrangida pelas redes comunitárias de acessos de banda larga;

Volume de tráfego comutado nas redes comunitárias de acessos de banda larga;

Partilha de infra-estruturas:

Número de projectos para o desenvolvimento de redes de banda larga entre entidades públicas e privadas.

5.1.2.5 — Entidades a envolver

Entidades a envolver:

Administração central;

Administração local (municípios e freguesias);

Operadores e *utilities*.

5.1.3 — Projecto chave — Estimular a competitividade

5.1.3.1 — Enquadramento

A existência de um ambiente competitivo dinâmico na exploração de infra-estruturas de telecomunicações é determinante na disponibilização alargada de serviços e na criação de melhores condições de oferta.

5.1.3.2 — Objectivos

A abrangência estrutural deste projecto de actuação determina que os principais eixos de actuação a desenvolver deverão permitir dinamizar o mercado de comunicações, seja através do estímulo à competitividade entre operadores e plataformas tecnológicas, seja através do reforço do poder negocial das entidades que representam a procura. Neste contexto, é prioritário que o projecto incida no desenvolvimento de acções específicas, nomeadamente:

Divulgar e estimular a adopção de novas soluções tecnológicas que permitam explorar o potencial de utilização de serviços de banda larga e eliminar as barreiras da cobertura geográfica e do custo económico;

Actuar sobre o quadro regulamentar, com o objectivo de criar condições de estímulo à competitividade da oferta de serviços entre plataformas tecnológicas ou entre prestadores de serviços sobre uma mesma infra-estrutura de rede;

Incentivar o desenvolvimento e adopção de novos modelos de gestão na oferta e procura de serviços de banda larga, que contribuam para a diminuição dos custos de capital ao nível dos operadores de comunicação, e otimizar a alocação de recursos das entidades públicas (procura) para aceder a serviços de comunicação.

Segundo as linhas de orientação definidas para este projecto, deverá constituir-se como medida de sucesso a redução significativa dos custos inerentes aos serviços de comunicação de banda larga, permitindo posicionar Portugal no grupo dos cinco países europeus com menores custos de acesso à banda larga até 2005.

5.1.3.3 — Principais medidas

Assim, considera-se que este projecto deverá consagrar as seguintes medidas:

Incentivos ao investimento e dinamização do sector:

Incentivar os operadores ao desenvolvimento de iniciativas de partilha de investimento em infra-estruturas de rede;

Estimular e criar condições para facilitar a instalação de infra-estruturas de redes de comunicações electrónicas alternativas, designadamente nas zo-

nas menos povoadas e comercialmente menos atraentes;

Estimular e criar condições para o desenvolvimento de serviços de acesso (nomeadamente em banda larga), com qualidade, segurança e a preços comportáveis;

Incentivar a dinamização de novas tecnologias de comunicação no mercado, nomeadamente o *WiFi*, através da facilitação de iniciativas que eliminem barreiras à sua adopção, como a interoperabilidade entre plataformas e os *standards* de facturação e de *roaming*;

Actividade reguladora:

Promover a implementação célere do novo quadro regulamentar das comunicações electrónicas e uso dos instrumentos reguladores por este disponibilizado com implicações ao nível da banda larga, nomeadamente quanto à regulação dos novos mercados relevantes;

Promover a articulação com as entidades reguladoras das comunicações e concorrência, visando estimular a competitividade da oferta de serviços de banda larga, nomeadamente:

Promover o desenvolvimento de uma oferta grossista de referência de banda larga (preços, produtos e condições de oferta), independentemente da plataforma tecnológica de suporte, de estímulo a modelos de negócio concorrenciais em mercados retalhistas;

Promover a adopção de níveis de qualidade de serviço transparentes e não discriminatórios entre os diversos prestadores de serviços de banda larga, particularmente entre os prestadores de serviços com ofertas de serviços de banda larga simultaneamente em mercados grossistas e retalhistas;

Estimular a simplificação de todos os processos relativos à mobilidade de clientes de serviços de banda larga entre prestadores de serviços, permitindo aos mesmos clientes a mudança fácil e a opção por diferentes ofertas, as quais devem ser claras, transparentes e facilmente comparáveis;

Promover a info-inclusão, nomeadamente em regiões de baixa densidade populacional, através do estabelecimento de concessões de exploração de infra-estruturas e de serviços de banda larga em condições que assegurem a sustentabilidade dos modelos de negócio, sem prejuízo do respeito pelas regras da concorrência;

Flexibilizar o princípio da não discriminação por forma a permitir a oferta retalhista de serviços de banda larga diferenciada em função do grau de desenvolvimento económico das diferentes regiões do País;

Acompanhar os desenvolvimentos ao nível da normalização e promover a regulação inclusiva dos mercados grossistas por forma a assegurar a interoperabilidade entre plataformas tecnológicas de suporte à banda larga e estimular a concorrência entre estas;

Estimular o desenvolvimento de enquadramentos reguladores que estimulem e assegurem a evolução tecnológica e a expansão de tecnologias/plataformas emergentes de suporte à banda larga;

Modelo de negócio:

Agregar as necessidades de banda larga dos serviços públicos, nomeadamente ao nível local;

Incentivar as entidades de gestão pública na concessão de direitos de exploração/utilização sobre infra-estrutura ou activos de comunicação;

Incentivar o desenvolvimento de parcerias entre entidades públicas e privadas para a construção de redes comunitárias;

Criação de novos regimes jurídicos:

Apoiar e promover a criação de um regime jurídico que regule de forma abrangente, exaustiva e não discriminatória os direitos de passagem com vista à simplificação de procedimentos e regulação da escassez de espaço e de outros factores relevantes, por forma a potenciar o desenvolvimento de estruturas alternativas, com tratamento fiscal e para-fiscal desta matéria, nomeadamente ao nível das taxas municipais e outros encargos para a instalação de infra-estruturas, e impondo, nos casos em que tal se justifique, a obrigação de partilha destas;

Promover a revisão do regime jurídico de defesa do consumidor visando um reforço dos seus direitos em matéria de comunicações e transacções electrónicas;

Assegurar a celeridade de implementação e de articulação de um conjunto de diplomas legais em fase de aprovação, nomeadamente facturas electrónicas, assinaturas digitais, certificação digital e propriedade intelectual sobre conteúdos digitais.

5.1.3.4 — Indicadores de gestão operacional

Para efeito de controlo de gestão e de execução interna, este projecto deverá adoptar as seguintes métricas:

Incentivos ao investimento e dinamização do sector:

Número de utilizadores efectivos das redes de tecnologias alternativas de acesso à banda larga (e. g., *WiFi*);

Percentagem da população coberta por redes de tecnologias alternativas de acesso à banda larga (e. g., *WiFi*);

Modelo de negócio:

Percentagem de redução do custo de capital do investimento em infra-estrutura pelos operadores;

Número de acordos de partilha de infra-estrutura de domínio público;

Volume dos activos envolvidos nos acordos de partilha de infra-estrutura de domínio público;

Evolução do tráfego de dados da rede de infra-estrutura de banda larga.

5.1.3.5 — Entidades a envolver

Entidades a envolver:

Autarquias e outras entidades públicas de âmbito regional e local;
Operadores de comunicações;
Entidades públicas empresariais detentoras de infra-estrutura;
Regulador (ANACOM).

5.1.4 — Plano de acção

Exo	Infra-Estruturas e Acessos				
Projecto chave	Objetivos	Principais pilares de actuação	Descrição	Conclusão	Entidades*
1 Terminal de Banda Larga por agregado	• Aumentar a taxa de penetração de PCs por agregado para 55% em 2005 • Apoiar a aquisição de 70 000 PCs com modems de Banda Larga até 2005	Novas ofertas	Incentivar a aquisição de novas ofertas de equipamento de acesso à Banda Larga (e.g. ofertas integradas, linhas brancas)	2º Semestre 2005	UMIC e mercado
		Novos mercados	Apoiar a criação centros de reciclagem de PCs e estimular empresas e instituições na doação de equipamentos	2º Semestre 2005	UMIC e mercado
		Incentivar procura	Promover mecanismos que estimulem a procura de equipamento (e.g. diminuir prazo de amortização de PCs, benefícios fiscais)	2º Semestre 2005	UMIC e Ministério das Finanças
Redes Comunitárias	• Criar redes de acesso de Banda Larga em 15 concelhos mais desfavorecidos abrangendo todas as freguesias	Construção de novas infra-estruturas	Apoiar a construção de redes em 8.ª e 9.ª Banda Larga em comunidades desfavorecidas, promovendo a agregação da procura de serviços e utilização de tecnologias alternativas	2º Semestre 2004	UMIC, mercado e municípios
		Partilha de infra-estruturas	Estimular a partilha de infra-estrutura de domínio público com operadores para o desenvolvimento de serviços de comunicação em condições de concorrência	Contínuo	UMIC, ANACOM, operadores, utilities e municípios
		Aproveitamento das infra-estruturas públicas	Aproveitar as infra-estruturas públicas existentes e a criar, numa perspectiva de disseminação da Banda Larga pelo território nacional	Contínuo	UMIC, MOPH
Estimular a competitividade	• Posicionar Portugal no grupo dos 5 países europeus com menores custos de acesso à Banda Larga até 2005	Incentivar o investimento do sector	Incentivar operadores a partilharem investimento e promover o investimento em novas tecnologias (e.g. Wi-Fi)	Contínuo	UMIC e mercado
		Actividade reguladora	Promover a transposição célere do novo Quadro Regulamentar e assegurar o investimento e a competitividade na oferta de serviços de Banda Larga	2003 / 2004	ANACOM e Ministério da Economia
		Novos modelos de negócio	Promover a criação de procura regional no Estado e a criação de parcerias público-privadas para exploração de serviços	Contínuo	UMIC, organismos públicos e mercado
		Novos regimes jurídicos	Novo regime jurídico para direitos de passagem e acesso à implementação das referências ao comércio electrónico (e.g. Facturas electrónicas)	2003 / 2004	UMIC e Ministérios

* Referências indicativas e não exaustivas

5.2 — Eixo n.º 2 — Conteúdos e aplicações multimédia

As medidas do plano de acção a implementar neste eixo de actuação visam estimular a indústria de conteúdos e aplicações de banda larga, assegurando simultaneamente a sua adequação às diferentes necessidades e níveis de cultura tecnológica dos diversos utilizadores.

5.2.1 — Projecto chave — Dinamizar a indústria de conteúdos e aplicações de banda larga

5.2.1.1 — Enquadramento

Portugal é um dos países com os mais baixos índices de investimento na indústria de conteúdos e aplicações, os quais vão de par com os atrasos registados ao nível da difusão da Internet. Para incentivar a adopção da banda larga, é fundamental um programa de dinamização da indústria de conteúdos e de aplicações de banda larga⁽⁵⁾, não só para estimular a curiosidade que suscite a experimentação, mas também para fomentar a utilização da banda larga.

O âmbito deste projecto não deve restringir-se às fronteiras nacionais, sendo crítico alargar a perspectiva de mercado a todas as comunidades lusófonas.

5.2.1.2 — Objectivos

O programa de dinamização da indústria de conteúdos e aplicações de banda larga assume como objectivo principal a implementação de acções que visem, essencialmente, dinamizar a criação de projectos empresariais com conceitos inovadores ao nível da produção e desenho de conteúdos. O âmbito desta medida deverá consagrar e valorizar iniciativas, quer do lado da oferta (e.g., produtores de conteúdos), quer do lado da procura (e.g., em-

presas), com impactes na mobilização para o desenvolvimento do mercado de conteúdos.

A concretização destas iniciativas deverá contribuir para a criação de condições de mercado que possibilitem o aumento do investimento nacional quer em *software*, quer em conteúdos formativos, informativos, operativos ou aplicativos, que valorizem a cultura portuguesa e que abranjam os mais diversos domínios da actividade humana, desde a economia ao entretenimento e lazer. Será desejável que Portugal progrida para um patamar superior de investimento, garantindo que, em 2005, o peso do total de investimento bruto da economia se situe na ordem dos 10 %, face aos actuais 3 % (ref.: OCDE 2001 — Valor médio da UE de 9 % em 2001).

Neste sentido, constituem ainda objectivos específicos deste programa apoiar a criação e implementação de 500 projectos inovadores na área da produção de conteúdos e aplicações de banda larga até 2005, projectos esses que serão dirigidos a mais de 1000 utilizadores, exercendo assim um efeito mobilizador sobre a procura da banda larga.

5.2.1.3 — Principais medidas

Assim, considera-se que este projecto deverá consagrar as seguintes medidas:

Digitalização de conteúdos úteis:

Estimular a indústria de conteúdos, incentivando a criação e digitalização de conteúdos temáticos (e.g., entretenimento, intranet nas empresas, turismo, informação financeira, cultura, portais verticais profissionais, conteúdos e aplicações de geomarketing);

Estimular e apoiar o serviço de televisão e rádio para a produção de conteúdos de banda larga;

Incentivar a iniciativa privada a digitalizar conteúdos dirigidos aos consumidores e de eficiência interna (e.g., webização, intranet ou mesmo documentos legais e arquivos);

Premiar as empresas que introduzam os conteúdos, serviços e aplicações com mais utilizadores;

Promover a criação de um quadro regulamentar que estimule as empresas reguladas a disponibilizarem um conjunto mínimo de conteúdos de banda larga (e.g., intranet, sítios transaccionais, gestão electrónica de documentos);

Apoiar a criação de conteúdos/serviços/aplicações exportáveis;

Estado como agente da oferta e da procura:

Agregar a procura do Estado, potenciando o desenvolvimento de agentes com massa crítica necessária ao desenvolvimento auto-sustentado da indústria;

Incentivar o papel do Estado como impulsor do desenvolvimento de conteúdos através de iniciativas próprias (e.g., bibliotecas científicas, serviços da Administração Pública em linha, manuais académicos digitais, turismo, cultura, saúde);

Incentivar a criação de conteúdos científicos e educativos, nomeadamente através de acordos com editoras para a criação de conteúdos digitais orientados para níveis escolares específicos;

Promover a definição e a implementação de um catálogo de conteúdos digitais de suporte aos programas escolares para apoio de escolas, professores e alunos;

Promover a flexibilização orçamental nas escolas com vista a autonomizar o recurso a conteúdos multimédia de suporte às actividades de ensino, adequados ao perfil dos alunos e ao contexto sócio-económico dos estabelecimentos de ensino;

Incentivar a criação de um directório em linha para o Estado;

Incentivar o Estado a produzir conteúdos/serviços e aplicações de banda larga;

Estimular o Estado e funcionários públicos a utilizarem conteúdos de banda larga;

Incentivar a utilização de conteúdos:

Incentivar a criação de estímulos à utilização de conteúdos em linha, em detrimento dos conteúdos *offline*;

Propor um quadro de referência horizontal que estimule a produção de conteúdos portugueses que promovam o uso das diversas plataformas de comunicações electrónicas;

Estimular a criação de canais de apoio à utilização de conteúdos/serviços (e. g., linha de apoio ao preenchimento do IRS em linha);

Promover, em parceria com editoras, acções de divulgação dos benefícios de adopção de ferramentas interactivas na evolução dos alunos e respectivo sucesso escolar;

Modelos de negócio:

Assegurar a implementação do enquadramento legal para a protecção da propriedade intelectual, de forma a não bloquear iniciativas de produção e digitalização de conteúdos;

Incentivar a criação de modelos de negócio e de plataformas que suportem modelos de facturação flexíveis de mediação;

Estimular os agentes económicos produtores de conteúdos/aplicações e serviços com massa crítica no mercado a introduzirem de forma concertada novos modelos de negócio no mercado (e. g., conteúdos pagos);

Efectuar um levantamento detalhado da situação da indústria de conteúdos nacional, do seu acervo, das perspectivas de evolução e das estratégias comerciais utilizadas;

Canais de distribuição:

Promover o desenvolvimento e sofisticação de motores de busca;

Incentivar o desenvolvimento de ofertas agregadas de conteúdos;

Estimular a abertura das redes de distribuição a conteúdos não exclusivos;

Estimular a internacionalização, apoiando a exportação de conteúdos e formatos e a construção de redes de distribuição internacionais nos principais mercados lusófonos (países de expressão oficial portuguesa ou comunidades portuguesas no exterior).

5.2.1.4 — Indicadores de gestão operacional

Para efeito de controlo de gestão e de execução interna, este projecto deverá adoptar as seguintes métricas:

Número de projectos mobilizadores da procura de banda larga apoiados;

Número de utilizadores por projecto apoiado para a criação de conteúdos e aplicações de banda larga mobilizadores da procura (número mínimo de 1000 utilizadores abrangidos por projecto);

Percentagem de projectos apoiados, mobilizadores da procura de banda larga.

Evolução do investimento e receitas da indústria de conteúdos e aplicações de banda larga;

Número médio de visualizações de páginas por utilizador de banda larga;

Número de direitos de autor e patentes registadas para conteúdos e aplicações atractivos de banda larga.

5.2.1.5 — Entidades a envolver

Entidades a envolver:

Bibliotecas;

Ministérios da Educação, da Ciência e do Ensino Superior e da Cultura;

Fundações culturais;

Empresas de *media*;

Associações profissionais;

Universidades e entidades formadoras;

Editoras de livros;

Operadores de telecomunicações.

5.2.2 — Projecto chave — Estimular a criação de conteúdos e aplicações atractivos de banda larga

5.2.2.1 — Enquadramento

A adaptação dos conteúdos e aplicações às diferentes necessidades e aos diferentes graus de cultura tecnológica dos utilizadores é fundamental para estimular a experimentação e a sua utilização continuada, induzindo, assim, a difusão da banda larga.

5.2.2.2 — Objectivos

A criação e a produção de conteúdos atractivos de banda larga em Portugal deverá enquadrar-se com o ainda reduzido nível médio de cultura tecnológica dos seus utilizadores potenciais. No âmbito deste projecto estruturante, constitui-se, assim, como prioridade accionar iniciativas orientadas para a preparação do mercado, ao nível dos produtores de conteúdos e aplicações em banda larga:

Apoiar a formação especializada de técnicos na área do desenvolvimento e produção de conteúdos e aplicações em banda larga;

Incentivar a produção de conteúdos e aplicações em banda larga com capacidade de «familiarizar» os utilizadores nacionais no contacto com as tecnologias da informação;

Dinamizar a iniciativa privada para a criação de novos serviços, conteúdos e aplicações em banda larga, através de centros de incubação.

Com vista ao cumprimento dos objectivos inscritos nesta iniciativa, deverá constituir-se como meta fundamental o apoio à formação especializada de 1100 técnicos de produção de conteúdos e aplicações em banda larga e a atribuição de 500 bolsas de intercâmbio internacional até 2005.

Por outro lado, deverá ser apoiada a criação de cinco centros de incubação para empresas de serviços, conteúdos e aplicações em banda larga.

5.2.2.3 — Principais medidas

Assim, considera-se que este projecto deverá consagrar as seguintes medidas:

Criar competências de desenvolvimento de conteúdos, nomeadamente através da formação de técnicos especializados no desenvolvimento de conteúdos adaptados a diferentes formatos e equipamentos de acesso a serviços de banda larga;

Incentivar a criação de conteúdos atractivos através da divulgação de concursos nacionais para a atribuição de prémios aos melhores conteúdos de banda larga e divulgação das melhores práticas de conteúdos para diferentes tipos de terminais/segmentos;

Apoiar a criação de centros de incubação de empresas de serviços e aplicações de banda larga, suportados por recursos, conhecimentos e experiências disponibilizados por grandes empresas e entidades financiadoras em parceria com o Estado;

Estimular a criação de um manual de *standards* para a apresentação e desenvolvimento de conteúdos de banda larga, aplicável à construção dos modelos de prestação «em linha» dos serviços públicos;

Introduzir, como critério na definição do grau de apoio ao desenvolvimento de conteúdos, o nível de adequabilidade dos formatos e respectivo manuseamento aos estágios de desenvolvimento digital dos segmentos alvo, promovendo aqueles que potenciem maior facilidade de familiarização.

5.2.2.4 — Indicadores de gestão operacional

Para efeito de controlo de gestão e de execução interna, este projecto deverá adoptar as seguintes métricas:

Criar competências de desenvolvimento de conteúdos:

Número e percentagem de formandos especializados em produção de conteúdos de banda larga;

Número total de horas de formação em desenvolvimento técnico de conteúdos adaptados

aos diferentes formatos e equipamentos de acesso a serviços de banda larga;

Número de empresas e empregados abrangidos por acordos internacionais de intercâmbio de especialistas em produção de conteúdos de banda larga;

Incentivar a criação de conteúdos atractivos:

Número de projectos candidatos aos concursos nacionais para os melhores conteúdos de banda larga;

Número de projectos premiados pelos concursos nacionais para os melhores conteúdos de banda larga;

Apoiar a criação de centros de incubação:

Investimento total realizado em centros de incubação de empresas de serviços e aplicações de banda larga;

Número de empresas apoiadas em centros de incubação;

Volume de negócios anual das empresas de serviços e aplicações de banda larga;

Número de contratos anuais com empresas de serviços e aplicações de banda larga;

Outras medidas:

Variação percentual do valor total de tráfego de dados comutados em acessos de banda larga;

Número de direitos de autor e patentes registados para conteúdos atractivos de banda larga.

5.2.2.5 — Entidades a envolver

Entidades a envolver:

Grandes empresas portuguesas;
Ministérios das Finanças, da Economia e da Segurança Social e do Trabalho;

Associações de idosos;

Universidades;

Associações de populações com necessidades especiais;

Editoras e produtoras de conteúdos de banda larga.

5.2.3 — Plano de acção

Exo	Conteúdos e Aplicações Multimédia				
Projecto chave	Objectivos	Principais pilares de actuação	Descrição	Conclusão	Entidades*
Dinamizar indústria conteúdos e aplicações	• Triplicar o investimento em Software no PIB até 2005 (cerca de 3% para 10% até 2005, EU-III) • Apoiar a criação e implementação de 500 projectos de produção de conteúdos e aplicações multimédia até 2005	Digitalização de conteúdos úteis	Estimular a indústria de conteúdos, através da digitalização de conteúdos temáticos (e.g. conteúdos de TV, prémios aplicações, etc.)	Contínuo	UMIC e Ministérios
		Estado como agente de procura e oferta	Incentivar o papel do Estado como impulsionador de conteúdos digitais e aplicações (e.g. bibliotecas científicas)	Contínuo	UMIC e Ministérios
		Incentivar a utilização de conteúdos	Incentivar a divulgação e criação de condições atractivas para a utilização de conteúdos on-line em detrimento dos conteúdos off-line	2º Semestre 2005	UMIC e Ministérios
		Modelos de negócio	Apoiar a criação de condições favoráveis à promoção e desenvolvimento de conteúdos com modelos de negócio auto-sustentáveis	2º Semestre 2004	UMIC
Criar conteúdos e aplicações atractivas	• Estimular a formação de 1.100 técnicos de produção de conteúdos e atribuir 500 bolsas de intercâmbio internacional até 2005 • Apoiar a criação de 5 centros de incubação até 2005	Canais de distribuição	Apoiar a integração de conteúdos multimédia em canais de distribuição on-line (e.g. Motores de busca, ofertas agregadoras de conteúdos)	1º Semestre 2004	UMIC e mercado
		Criar competências de desenvolvimento de conteúdos e aplicações	Apoiar a formação de técnicos especializados no desenvolvimento de conteúdos adaptados a diferentes formatos e equipamentos de acesso a serviços de Banda Larga	2º Semestre 2004	UMIC, Ministério da Seg. Social e do Trabalho, universidades e mercado
		Incentivar criação de conteúdos e aplicações atractivas	Promover a criação de conteúdos atractivos através de prémios aos melhores conteúdos, divulgação de melhores práticas, criação de standards, etc.	Contínuo	UMIC e mercado
		Apoiar a criação de centros de incubação	Apoiar a criação de centros de incubação de empresas de serviços, conteúdos e aplicações de Banda Larga	1º Semestre 2004	UMIC, Ministério da Economia, universidades e instituições financeiras

* Referências indicativas e não exaustivas

5.3 — Eixo n.º 3 — Utilização da banda larga

As medidas do plano de acção a implementar neste eixo de actuação deverão promover a utilização da Internet de banda larga, actuando a vários níveis: comunicação dos seus benefícios e incentivos de dinamização; mecanismos legais; desenvolvimento de serviços que melhorem a comunicação e a proximidade dos cidadãos seniores; desenvolvimento de serviços e aplicações que contribuam para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos; e massificação da sua utilização nas escolas.

5.3.1 — Projecto chave — Promover a Internet de banda larga

5.3.1.1 — Enquadramento

O elevado grau de desconhecimento de benefícios da utilização da Internet e da banda larga quer pelos cidadãos, quer pelas empresas, aliado à fraca percepção dos programas de incentivos já existentes para a adopção e utilização de Internet, conduzem à necessidade de criar um projecto para a promoção e divulgação de banda larga em Portugal.

5.3.1.2 — Objectivos

A promoção e a divulgação da Internet junto da população, como objectivo primordial deste projecto chave, implicará o desenvolvimento de várias iniciativas diferenciadas quer em termos de público alvo, quer em termos de função (e. g., educação, experimentação), com os seguintes objectivos:

- Apoiar a promoção e a divulgação de vantagens e benefícios do uso da Internet de banda larga;
- Apoiar a realização de eventos que promovam a utilização de serviços Internet de banda larga;
- Divulgar as medidas de apoio já existentes.

A conjugação destes eixos visa permitir aumentar o nível de percepção e de entendimento sobre o valor dos serviços de Internet de banda larga, sendo desejável que o resultado destas iniciativas possibilite um conhecimento de mercado em 80 % da população, até 2005.

5.3.1.3 — Principais medidas

Assim, considera-se que este projecto deverá consagrar as seguintes medidas:

- Promover campanhas de divulgação, experimentação e sensibilização para os benefícios de uma plena participação na sociedade da informação, através da banda larga;
- Apoiar a realização de eventos de promoção para a experimentação, aprendizagem e utilização da Internet de banda larga, nomeadamente através da:

- Realização de feiras digitais em recintos próprios, em parceria com fornecedores tecnológicos e produtores de equipamento;
- Promoção de eventos em conjugação com empresas de TI;

Realização de «LAN parties» em escolas secundárias e universidades em parceria com empresas de conteúdos;

Apoiar a divulgação de medidas de incentivos existentes através de acções informativas de exposição directa e indirecta e em colaboração com os mais diversos agentes (e. g., fornecedores de material informático, operadores de telecomunicações, bancos e grandes empresas, grandes distribuidores, etc.), destacando-se as seguintes:

- Deduções fiscais para a compra de equipamento informático e de comunicações;
- Crédito bonificado para a compra de material informático e para frequência de cursos de formação técnica;
- Deduções fiscais orientadas aos consumos em comunicações de dados.

5.3.1.4 — Indicadores de gestão operacional

Para efeito de controlo de gestão e de execução interna, este projecto deverá adoptar as seguintes métricas:

Campanhas de divulgação de benefícios:

- Percentagem de população alvo abrangida por segmento e por campanha;
- Nível de conhecimento sobre o conceito e valor da Internet de banda larga após cada campanha;
- Número médio de contactos por campanha por segmento (GRP);

Eventos de promoção e sensibilização:

- Número de eventos realizados para promoção de banda larga por concelho;
- Número total de participantes nos eventos de promoção de banda larga;
- Número total de participantes por evento de promoção de banda larga;

Promoção de incentivos à adopção e utilização:

- Evolução das taxas de acesso e utilização de Internet de banda larga por segmento;
- Número de acções de divulgação realizadas por segmento por ano.

5.3.1.5 — Entidades a envolver

Entidades a envolver:

- Escolas e universidades;
- Centros de juventude;
- Centros recreativos e colectividades (profissionais, temáticas ou geográficas);
- Operadores de telecomunicações;
- Associações empresariais;
- Empresas produtoras de equipamento informático e de *software* aplicacional;
- Retailistas de material informático e de comunicações;
- Agências de publicidade e centrais de compra de meios.

5.3.2 — Projecto chave — Intervenção legislativa de promoção do Portugal digital

5.3.2.1 — Enquadramento

A par das medidas de carácter essencialmente pró-activo, é possível identificar matérias onde a iniciativa legislativa pode contribuir para o desenvolvimento da banda larga.

De facto, a legislação nacional nem sempre abarca a realidade digital, nem considera a utilização de tecnologias da informação, não facilitando, doravante, o desenvolvimento das comunicações electrónicas.

5.3.2.2 — Objectivos

No âmbito deste projecto, pretende-se promover a criação de um novo ambiente jurídico-legal que propicie o desenvolvimento acelerado da banda larga.

Caberá reunir num único diploma legal todas aquelas medidas de incentivo ao uso de meios electrónicos, sejam elas de incentivo *stricto sensu* ou impositivas de determinados comportamentos, que não justifiquem a publicação de legislação específica.

Assim, e com exclusão das medidas de carácter fiscal, todas as medidas deverão ser incluídas num diploma aglutinador de carácter geral, contemplando todas as normas legais relativas às medidas constantes da Iniciativa Nacional para a Banda Larga agora apresentada.

No quadro de um diploma específico, serão reunidas as medidas que tenham implicações fiscais, designadamente quanto à criação de normas no âmbito dos benefícios fiscais.

5.3.2.3 — Principais medidas

O presente projecto deverá consagrar as seguintes medidas:

Diploma que estabelece incentivos ao uso de meios electrónicos — geral:

Estabelecimento de benefícios reais, concretos e directos aos particulares (individuais e pessoas colectivas), que recorram aos meios electrónicos nas suas relações com a Administração Pública, nomeadamente: descontos sobre emolumentos, maior celeridade na obtenção de documentos, prorrogação de prazos, descontos no pagamento de multas, etc.;

Obrigatoriedade de criação de um endereço de correio electrónico como requisito obrigatório para a constituição de novas sociedades comerciais (eventualmente sujeito a registo comercial obrigatório) e extensão da medida às sociedades já constituídas, a cumprir durante um período de tempo a definir;

Imposição da disponibilização em linha para consulta de determinados tipos de processos administrativos, nomeadamente camarários;

Obrigatoriedade de verificação de um rácio mínimo, a definir, de adopção de TI como requisito essencial em processos de concursos de contratação com entidades públicas;

Imposição da existência de sítios com conteúdo mínimo obrigatório, nomeadamente ao

nível da disponibilização de condições contratuais gerais e com possibilidade de contratação em linha nos serviços ditos essenciais (água, gás, electricidade, telecomunicações), a todas as empresas que prestem estes serviços e, bem assim, a todas as entidades com actividade em mercados regulados, nomeadamente, instituições financeiras, seguradoras, empresas farmacêuticas;

Obrigatoriedade de construção de determinado tipo de infra-estruturas de banda larga (a definir) em edifícios novos (alteração do regime de instalação de infra-estruturas de telecomunicações em edifícios — ITED), com fixação dos vários níveis (mínimos e recomendados) de complexidade e sofisticação das instalações;

Diploma que estabelece incentivos ao uso de meios electrónicos — fiscal:

Criação de incentivos directos, de natureza fiscal ou outra, a todas as PME que disponibilizem um sítio transaccional com conteúdo mínimo de informação e possibilidade de contratação em linha;

Abatimento fiscal na entrega das declarações por via electrónica;

Benefício fiscal acrescido para formação profissional em TI;

Não tributação de complementos de remuneração ligados às TI, nomeadamente acessos em banda larga e PC;

Abatimento ao rendimento tributável de custos de consumo de banda larga;

Não tributação de prémios tecnologicamente relevantes (computadores, *modems* e demais equipamento de banda larga, PDA, etc.) atribuídos em concursos e sorteios;

Benefícios em matéria de segurança social para a criação de novos postos em TI e tele-trabalho.

5.3.2.4 — Entidades a envolver

Entidades a envolver:

Ministério das Finanças;

Ministério da Segurança Social e do Trabalho;

Ministério da Justiça;

ANACOM;

Ministério das Obras Públicas, Transportes e Habitação.

5.3.3 — Projecto chave — Segurança e proximidade

5.3.3.1 — Enquadramento

A crescente importância da população sénior, decorrente do envelhecimento global da população, combinada com a tendência para um maior isolamento dos idosos, tornam premente a adopção de um programa específico — Projecto Segurança e Proximidade — que estimule o desenvolvimento de serviços de banda larga, permitindo aproximação destes cidadãos aos seus familiares e serviços de apoio.

5.3.3.2 — Objectivos

O desenvolvimento de um programa que se dirija à população sénior deverá permitir potenciar o valor de mercado deste segmento, quer do ponto de vista dos níveis utilização, quer do ponto de vista de valor percebido face aos seus benefícios, sendo essencial apostar em eixos críticos de actuação concretos, nomeadamente:

Criar um programa de apoio ao investimento em equipamentos de acesso a serviços de banda larga, suportado por mecanismos de apoio médico em centros de dia e lares de idosos, facilitando o acesso permanente a serviços médicos especializados e de apoio;

Estimular o mercado de consumidores seniores (idades superiores a 54 anos) a aumentar os seus níveis de adesão aos serviços de banda larga.

Neste sentido, este projecto tem como objectivo específico a criação/actualização de condições de acesso em banda larga em 1000 centros de dia ou lares de idosos até 2005.

5.3.3.3 — Principais medidas

Assim, considera-se que este projecto deverá consagrar as seguintes medidas:

Incentivar e apoiar a difusão de equipamento de monitorização e diagnóstico nos centros e lares de idosos, através da disponibilização de terminais de acesso à Internet de banda larga com *webcam* e capacidade de diagnóstico remoto;

Apoiar e incentivar a aquisição e utilização de serviços de banda larga no segmento etário superior a 54 anos, nomeadamente na aquisição de PC e outros equipamentos terminais, e no acesso a serviços de comunicações de banda larga;

Estimular a criação de pacotes comerciais específicos orientados para famílias e com pacotes integrados (serviços e equipamento) a preços atractivos por forma a facilitar a comunicação e a proximidade de cidadãos seniores com os seus familiares.

5.3.3.4 — Indicadores de gestão operacional

Para efeito de controlo de gestão e de execução interna, este projecto deverá adoptar as seguintes métricas:

Centros de idosos em linha:

Número e percentagem de centros de dia com acesso à Internet de banda larga;

Número e percentagem de lares de idosos com acesso à Internet de banda larga;

Tempo médio de utilização dos serviços de acesso à banda larga em centros de dia e lares de idosos;

Promover a banda larga no segmento sénior:

Percentagem de indivíduos com mais de 54 anos utilizadores de banda larga.

5.3.3.5 — Entidades a envolver

Entidades a envolver:

Ministério da Saúde;
Operadores de telecomunicações;
Ordem dos Médicos;
Associações de terceira idade e lares.

5.3.4 — Projecto chave — Valorização do tempo livre

5.3.4.1 — Enquadramento

Por forma a melhorar o tempo disponível do cidadão, este projecto visa estimular o desenvolvimento de aplicações e serviços de banda larga, de âmbito público e privado, de fácil adopção e elevada utilidade, contribuindo assim para a simplificação do relacionamento dos cidadãos com o Estado e com as empresas.

5.3.4.2 — Objectivos

Este projecto visa:

Estimular as empresas e entidades públicas para o desenvolvimento de serviços em linha úteis, tendo em consideração certos factores como as restrições de tempo;

Incentivar as empresas a flexibilizar a execução e a operação de actividades laborais, através da criação de regimes contratuais baseados em teletrabalho suportados em serviços de banda larga.

Com vista ao cumprimento dos princípios subjacentes a esta iniciativa, constituem metas fundamentais a considerar no processo de priorização de acções, até 2005:

Apoiar 500 empresas no desenvolvimento de sítios transaccionais;

Apoiar 500 empresas na utilização de acessos remotos a sistemas de correio electrónico e a outros sistemas operativos internos (para incentivar o recurso ao teletrabalho).

5.3.4.3 — Principais medidas

Assim, considera-se que este projecto deverá consagrar as seguintes medidas:

Comércio electrónico:

Promover e incentivar as empresas para a disponibilização de serviços e funcionalidades de comércio electrónico;

Incentivar as entidades financeiras a criarem modelos de mediação segura em linha, certificando a relação entre fornecedor e comprador;

Teletrabalho:

Incentivar as empresas para a adopção e utilização de acessos remotos a sistemas de correio electrónico e a outros sistemas operativos internos suportados em banda larga;

Serviços públicos em linha:

Promover a adopção e utilização de serviços da Administração Pública em linha junto da população;

Incentivar a criação e desenvolvimento de serviços da Administração Pública de banda larga que simplifiquem a vida do cidadão (e. g., renovação de bilhete de identidade; alteração de morada; pedido de passaporte);

Aproveitamento de «tempos de espera»:

Promover a utilização da Internet nos aeroportos e gares ferroviárias e rodoviárias;

5.3.4.4 — Indicadores de gestão operacional

Para efeito de controlo de gestão e de execução interna, este projecto deverá adoptar as seguintes métricas:

Comércio electrónico:

Número de empresas aderentes ao programa de incentivos para o desenvolvimento de sítios transaccionais;

Número e percentagem de empresas com serviços transaccionáveis em linha;

Percentagem de utilizadores do comércio electrónico;

Número e valor das transacções electrónicas B2C;

Número e valor dos pagamentos efectuados electronicamente;

Percentagem das transacções em linha com fraude;

Teletrabalho:

Número de empresas apoiadas para a adopção e utilização do regime de teletrabalho;

Número e percentagem de empresas com regime de teletrabalho;

Número e percentagem de empregados em regime de teletrabalho;

Número de empregados abrangidos nas empresas apoiadas para a adopção e utilização do regime de teletrabalho;

Serviços públicos em linha:

Percentagem de utilizadores de serviços públicos em linha;

Número médio de interacções com serviços públicos em linha efectuadas por tipo de serviço utilizador;

Tempo médio de resposta dos serviços públicos em linha por serviço.

5.3.4.5 — Entidades a envolver

Entidades a envolver:

Ministério da Segurança Social e do Trabalho;

Ministério das Finanças;

Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP);

Ministério das Obras Públicas, Transportes e Habitação;

Operadores de telecomunicações;

Entidades de certificação de segurança de transacções na Internet (ITIJ);

Instituições financeiras;
Associações empresariais.

5.3.5 — Projecto chave — Escolas virtuais (formação/entretenimento)

5.3.5.1 — Enquadramento

Os jovens têm um papel fundamental como catalisadores da difusão da banda larga, nomeadamente: 1) pela elevada propensão à adesão e utilização de novas tecnologias; 2) pelo seu contributo no aumento da produtividade do tecido empresarial através da introdução de métodos e práticas de trabalho especializados e mais avançados, e 3) pela sua influência nas restantes camadas etárias, nomeadamente nos respectivos contextos familiares.

A criação de ambientes de ensino virtuais implicará actuar não apenas ao nível da acessibilidade aos serviços por parte dos estudantes, mas também ao nível das estruturas curriculares e dos processos de ensino.

5.3.5.2 — Objectivos

Neste sentido, e no âmbito deste projecto, dever-se-á apostar, fundamentalmente, em eixos de actuação que permitam:

Dinamizar o consumo de serviços de banda larga no ensino;

Mobilizar o sistema educativo para a adopção dos serviços de banda larga como recurso complementar, ou mesmo alternativo, para o acesso a conteúdos de aprendizagem e de investigação científica.

Com vista ao cumprimento destes objectivos, constituem metas fundamentais até 2005:

Criar 200 campus universitários virtuais;

Apoiar 1000 alunos na adesão a programas de ensino remoto;

Criar 50 programas de ensino remoto.

5.3.5.3 — Principais medidas

Assim, considera-se que este projecto deverá consagrar as seguintes medidas:

Apoiar a criação e manutenção de espaços de acesso gratuito e serviços de banda larga em campus universitários e de ensino politécnico, através do:

Desenvolvimento de redes piloto suportadas em *hotspots* para tecnologia *WiFi*;

Apoio à aquisição de placas de conectividade móvel para os estudantes;

Incentivar a adopção de conteúdos programáticos específicos para o ensino remoto e para ensino regular, nomeadamente através de:

Alterações dos programas e currículos escolares, assim como dos processos de ensino/aprendizagem, nomeadamente através da introdução de ferramentas interactivas suportadas por conteúdos multimédia;

Gestão e manutenção do equipamento/aplicações de suporte às ferramentas interactivas de ensino, bem como apoio técnico (*help*

desk) aos utilizadores (e. g., professores, alunos e auxiliares administrativos);

Criação de comunidades virtuais administradas por cada escola, que permitam o acesso autorizado a conteúdos de ensino interactivo ou suportado em formatos digitais;

Criação de Intranets com acesso a bases de informação e material de apoio criado pela estrutura docente de cada escola;

Integração de bases de dados entre bibliotecas municipais, escolas e universidades;

Incentivar a utilização do ensino remoto, nomeadamente através de:

Utilização do ensino remoto dirigido a alunos de ensino nocturno;

Apoio e reconhecimento de novas instituições de ensino virtual;

Incentivar e promover a adopção de serviços de banda larga junto do meio académico/escolar, nomeadamente:

Estimulando a concessão e a adopção do computador pessoal como ferramenta essencial no desenvolvimento da actividade escolar junto dos professores;

Promovendo a instituição da página oficial do docente, com informação biográfica relacionada com a carreira e permitindo o acesso aos materiais de apoio pedagógico ao programa;

Criando o perfil/caderneta digital do estudante, no qual são centralizadas todas as informações, registos de avaliação e actividades estudantis associadas ao seu percurso escolar, desde o ensino primário à universidade;

Apoiando a realização de conferências e seminários, com professores de diferentes universidades, suportados por Internet de banda larga;

Criando um concurso de atribuição pública de prémios a professores que façam a melhor utilização da Internet e da banda larga na sua actividade.

5.3.5.4 — Indicadores de gestão operacional

Para efeito de controlo de gestão e de execução interna, este projecto deverá adoptar as seguintes métricas:

Campus virtuais:

Percentagem de instituições de ensino com acesso à banda larga;

Percentagem de alunos utilizadores de Internet de banda larga nas instituições de ensino;

Número de campus universitários com infra-estrutura de acesso à banda larga sem fios criados;

Percentagem de alunos utilizadores de Internet de banda larga nas instituições de ensino abrangidas pelo programa de apoio;

Programas de ensino remoto:

Número de programas de ensino remoto criados ao abrigo dos incentivos;

Percentagem de programas de ensino remoto no total de programas de ensino;

Ensino remoto:

Número de alunos aderentes às bolsas de ensino remoto;

Percentagem de alunos matriculados em programas de ensino remoto no total de alunos e por tipo de curso;

Número médio de horas de utilização de programas de ensino remoto;

Outras medidas:

Número e percentagem de instituições de ensino remoto reconhecidas;

Percentagem de alunos do ensino nocturno inscritos em cursos de ensino remoto;

Número de conferências e seminários realizados remotamente em banda larga por ano;

Número de participantes de professores ao prémio de melhor utilização da Internet e da banda larga na sua actividade.

5.3.5.5 — Entidades a envolver

Entidades a envolver:

Escolas e universidades públicas e privadas;

Ministérios da Educação e da Ciência e do Ensino Superior;

Operadores de telecomunicações;

Produtores de conteúdos de banda larga;

Editores de livros escolares;

Associações de professores;

Fornecedores de equipamento informático;

Grandes empresas portuguesas;

Grupos de desenvolvimento de aplicações de ensino remoto de banda larga.

5.3.6 — Plano de acção

Utilização de Banda Larga (2/2)					
Projecto chave	Objectivos	Principais pilares de actuação	Descrição	Conclusão	Entidades*
Qualidade de Vida	- Apoiar 500 empresas na criação de sites transaccionais - Apoiar 500 empresas na adopção do regime de teletrabalho	Comércio electrónico	Promover a adesão e utilização de serviços e funcionalidades que estimulem o desenvolvimento do comércio electrónico nas empresas	Contínuo	UMIC, Ministérios, ITIJ e mercado
		Teletrabalho	Incentivar a adopção e utilização de teletrabalho nas empresas	Contínuo	UMIC, Ministério da Seg. Social e Trabalho e mercado
		Serviços Públicos on-line	Promover os serviços públicos online e a sua utilização pelos cidadãos	Contínuo	UMIC, Ministérios e municípios
		Aproveitamento dos "tempos de espera"	Promover a utilização da Internet nos aeroportos e gares ferroviárias e rodoviárias	Contínuo	UMIC, MOPHT
Escolas Virtuais	- Criar 200 campus universitários virtuais - Criar 50 programas de ensino remoto - Atribuir 1000 bolsas de estudo para ensino remoto	Campus virtuais	Apoiar a criação de espaços de acesso gratuito e serviços de Banda Larga em campus universitários e de ensino superior	2º Semestre 2004	UMIC, universidades e mercado
		Programas de ensino remoto	Incentivar a adopção de conteúdos multimídia interactivos específicos para o ensino de remoto	Contínuo	UMIC, Ministério da Ciência e Ensino Superior e mercado
		Ensino remoto	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

* Referências indicativas e não exclusivas

5.4 — Eixo n.º 4 — Info-inclusão

As medidas do plano de acção a implementar neste eixo de actuação deverão estar orientadas para o reforço da info-inclusão nacional, promovendo a acessibilidade das

regiões mais desfavorecidas a serviços públicos e de saúde essenciais, nomeadamente pela disponibilização de serviços de suporte de banda larga.

5.4.1 — Projecto chave — Espaços comunitários

5.4.1.1 — Enquadramento

O desenvolvimento assimétrico das regiões tem contribuído para o processo contínuo de desertificação populacional no interior, conduzindo ao empobrecimento contínuo das infra-estruturas essenciais de apoio e de bem-estar das populações residentes.

Este projecto assume, assim, uma particular importância, na medida em que constituirá um forte catalisador para atenuar o problema da info-exclusão, abrangendo o seu âmbito todas as regiões desfavorecidas, não apenas as do interior, com também as áreas urbanas periféricas, as bolsas de pobreza urbanas e a generalidade das regiões rurais.

5.4.1.2 — Objectivos

Como objectivo primordial de coesão digital pretende-se promover a criação de centros que disponibilizem serviços de Internet de banda larga em zonas desfavorecidas, quer em espaços comunitários já existentes (e. g., bibliotecas, centros desportivos, etc.), quer em espaços privados de utilização pública (e. g., cybercafés).

São objectivos específicos deste projecto:

Garantir a actualização tecnológica de 100 % dos actuais espaços públicos de acesso gratuito à Internet com infra-estruturas de banda larga até 2005;

Garantir que o número de postos públicos/postos privados de utilização pública de acesso à Internet por 100 000 habitantes aumente de 8 em 2001 para 16 em 2005 (ref.: ESDIS — Média Europeia em 2001).

5.4.1.3 — Principais medidas

Caberá, no âmbito deste projecto, estabelecer as seguintes medidas:

Espaços públicos de acesso gratuito:

Promover a criação de espaços públicos com acesso à Internet em banda larga com apoio especializado, nomeadamente nos concelhos mais deficitários em infra-estruturas de comunicações e de serviços de apoio à comunidade;

Unidades móveis:

Promover a criação de unidades móveis de utilização pública para acesso à Internet em banda larga com apoio especializado, nomeadamente em zonas desfavorecidas, para suportar acções de promoção, experimentação e divulgação de serviços de banda larga;

Espaços públicos de acesso pago:

Incentivar a iniciativa privada para a criação de espaços de utilização pública para acesso à Internet de banda larga;

Gestão e operação:

Apoiar a criação de metodologias de dinamização e gestão de espaços comunitários de forma integrada entre regiões;

Desenvolver uma rede de responsáveis pela dinamização e coordenação das iniciativas a implementar para os espaços;

Sensibilizar os responsáveis autárquicos, ao nível das câmaras e juntas de freguesia, sobre as vantagens e benefícios da Internet de banda larga.

5.4.1.4 — Indicadores de gestão operacional

Para efeito de controlo de gestão e de execução interna, este projecto deverá adoptar as seguintes métricas:

Percentagem de espaços públicos com acesso à Internet de banda larga (bibliotecas municipais, clubes desportivos, espaços dedicados) no total de espaços públicos;

Percentagem de postos públicos com acesso à Internet de banda larga no total de postos públicos;

Número de utilizadores nesses espaços públicos (número de acessos) por dia;

Número médio de horas de utilização por PC por utilizador.

5.4.1.5 — Entidades a envolver

Entidades a envolver:

Administração central;

Administração local (municípios e freguesias);

Rede de bibliotecas municipais;

Centros recreativos, culturais e desportivos.

5.4.2 — Projecto chave — Centros de atendimento virtual

5.4.2.1 — Enquadramento

O afastamento das populações face ao dinamismo dos grandes centros urbanos, a par da progressiva centralização dos serviços, constitui motivo bastante para a potenciação tecnológica como factor de compensação social e de atenuação dos desequilíbrios regionais, contribuindo para um acesso mais universal a serviços sociais, tais como a educação e a saúde.

5.4.2.2 — Objectivos

Como objectivo primordial, pretende-se incentivar a criação e a utilização de centros de prestação de serviços de utilidade pública essenciais em áreas rurais e urbanas desfavorecidas económica e socialmente.

Como objectivo específico deste projecto propõe-se a criação de 200 centros de atendimento virtuais nas freguesias mais carenciadas até 2005, para acesso a serviços de utilidade pública (e. g., lojas do cidadão, centros de saúde e ensino).

5.4.2.3 — Principais medidas

O presente projecto deverá consagrar as seguintes medidas:

Promover a criação de centros de atendimento e de relacionamento virtuais únicos com o Estado em zonas geográficas desprovidas de unidades de

prestação de serviços ao cidadão (e. g., acesso ao portal do cidadão);

Promover a criação de centros de saúde virtuais em zonas geográficas deficitárias em serviços de saúde, interligados a centros de saúde, hospitais e especialistas;

Promover a criação de centros de ensino virtuais para facilitar o acesso de regiões mais desfavorecidas à educação.

5.4.2.4 — Indicadores de gestão operacional

Para efeito de controlo de gestão e de execução interna, este projecto deverá adoptar as seguintes métricas:

Número de centros de atendimento público virtuais suportados em acessos de banda larga;

Número total de utilizadores dos centros de atendimento virtuais por ano;

Número de contactos disponibilizados por serviços de banda larga, realizados por cada centro de atendimento por dia;

Número de minutos por contacto por tipo de centro de atendimento público virtual;

Número de centros de saúde virtual suportados em acessos de banda larga;

Número total de utilizadores dos centros de saúde virtuais por ano;

Número de contactos realizados por centro de saúde virtual por dia;

Número de minutos por contacto por tipo de centro de saúde virtual;

Número de centros de ensino virtuais suportados em acessos de banda larga;

Número total de utilizadores dos centros de ensino virtuais por ano;

Número de contactos realizados por centro de ensino virtual por dia;

Número de minutos por contacto por tipo de centro de ensino virtual.

5.4.2.5 — Entidades a envolver

Entidades a envolver:

Administração central;

Administração local (municípios e freguesias);

Ministérios da Saúde, da Segurança Social e do Trabalho, da Educação e da Ciência e do Ensino Superior.

5.4.3 — Plano de acção

Eixo	Info-Inclusão				
Projecto chave	Objectivos	Principais pilares de actuação	Descrição	Conclusão	Entidades*
Espaços comunitários	* Actualizar, até 2005, Banda Larga em 100% dos espaços comunitários de acesso à Banda Larga existentes * Duplicar até 2005, o número de espaços públicos de acesso à Internet (de 8 para 16 por 100 000 habitantes) com acesso em Banda Larga	Espaços públicos de acesso gratuito	Promover a criação de novos espaços públicos com acesso gratuito à Banda Larga e a actualização nos espaços públicos já existentes	2º Semestre 2004	UMIC, Ministério da Cultura, municípios e mercado
		Unidades móveis	Promover a criação de novas unidades móveis de estímulo à experimentação e utilização da Banda Larga para os conceitos mais desfavorecidos.	2º Semestre 2004	UMIC e mercado
		Espaços públicos de acesso pago	Incentivar a iniciativa privada para a criação de espaços públicos de utilização paga para acesso à Internet de Banda Larga	2º Semestre 2005	UMIC, mercado e operadores
		Gestão e operação	Apoiar o desenvolvimento de modelos de negócio auto-sustentáveis para a gestão e operação de espaços comunitários	1º Semestre 2004	UMIC e mercado
Centros de atendimento virtuais	* Criar 200 centros de atendimento virtuais nas freguesias mais carenciadas até 2005	Portal do cidadão	Promover a criação de locais de acesso aos serviços do Portal do Cidadão nas freguesias mais desfavorecidas e geograficamente afastadas dos centros de atendimento dos serviços públicos.	2º Semestre 2004	UMIC, municípios e organismos públicos
		Centros de ensino virtuais	Promover a criação de Centros de Ensino remoto virtuais nas freguesias mais desfavorecidas e geograficamente afastadas interligados com as escolas e universidades	2º Semestre 2004	UMIC, Ministério da Educação e mercado
		Centros de saúde virtuais	Promover a criação de Centros de Saúde para diagnóstico remoto nas freguesias mais desfavorecidas e geograficamente afastadas interligados com a rede nacional de saúde	2º Semestre 2004	UMIC, Ministério da Saúde e mercado

* Referências indicativas e não exaustivas

5.5 — Eixo n.º 5 — Competitividade nacional

As medidas do plano de acção a implementar neste eixo de actuação deverão funcionar como acelerador da competitividade nacional, dando resposta aos factores inibidores do desenvolvimento do mercado nacional, tais como os reduzidos níveis de formação e de cultura tecnológicas e o reduzido e inadequado investimento nacional em tecnologias da informação.

5.5.1 — Projecto chave — Formação em TI

5.5.1.1 — Enquadramento

O nível reduzido de utilização das TI enquanto ferramenta básica de trabalho, no actual contexto em que o aumento da produtividade empresarial e a valorização profissional dependem dessa utilização, justificam uma intervenção indirecta com vista a reforçar da oferta e a procura de formação ao longo da vida.

5.5.1.2 — Objectivos

Pretende-se com este projecto estimular a criação de capacidades técnicas de utilização das tecnologias da informação, o que implicará a implementação de acções chave em áreas e fases críticas do processo de educação escolar e da formação académica e profissional da população activa, sendo essencial actuar sobre um conjunto de eixos específicos. Caberá, neste contexto:

Complementar os programas de ensino escolar, através da introdução de disciplinas obrigatórias e de iniciativas de sensibilização e iniciação à adopção das tecnologias da informação;

Estimular a formação tecnológica ao nível do ensino superior, quer na criação de novos programas e competências, quer na dinamização do mercado de trabalho;

Apoiar as acções de formação profissional, que habilitem o nível de reconversão e valorização dos trabalhadores e profissionalizem tecnicamente os actuais utilizadores.

Assim, e como objectivo específico deste projecto, propõe-se:

Apoiar a formação de 12 000 profissionais de TI; Apoiar a contratação de 50 % dos recém-licenciados em TI para projectos tecnológicos até 2005;

Garantir a criação de diplomas de certificação de TI (nível médio e avançado) e a introdução curricular de cadeiras obrigatórias de TI em 100 % das escolas do 3.º ciclo do ensino básico e do secundário até 2005.

5.5.1.3 — Principais medidas

Neste contexto, considera-se que este projecto deverá consagrar as seguintes medidas:

Formação profissional:

Disponibilizar PC com funcionalidades multi-média em todas as salas de formação das entidades formadoras públicas e privadas;

Promover a criação de módulos de formação remota em TI;

- Incentivar o tecido empresarial a promover acções periódicas de formação profissional em TI para a valorização e a reconversão dos seus quadros;
- Promover a formação de técnicos especializados em TI, nomeadamente em competências críticas para a operação das empresas;
- Promover acções de formação em TI remotas, suportadas através de serviços de banda larga;
- Promover a formação de professores na utilização de tecnologias da informação e no uso de técnicas de ensino com recurso a material didáctico interactivo suportadas por tecnologias da informação;
- Promover parcerias entre editoras e o Ministério da Educação no apoio à formação técnica e pedagógica dos docentes para a adopção de novas ferramentas e materiais de ensino;
- Promover a divulgação, a sensibilização e a formação em TI junto da população em geral, nomeadamente através de sistemas de certificação de competências básicas, intermédias e avançadas;

Formação académica:

- Apoiar o desenvolvimento de competências de gestão, desenvolvimento e utilização de TI ao nível dos currículos académicos;
- Estimular empresas na contratação de recém-licenciados em TI para a execução de projectos tecnológicos;
- Promover actividades de investigação e desenvolvimento aplicadas a serviços e funcionalidades suportadas em banda larga;

Escolaridade obrigatória:

- Introduzir na estrutura curricular do ensino secundário e do 3.º ciclo do ensino básico disciplinas obrigatórias na área das TI, assegurando o reforço da disponibilização de PC nas escolas, do desenvolvimento de programas de formação de docentes;
- Promover o desenvolvimento de actividades direccionadas à adopção e utilização de serviços de banda larga nos tempos livres;
- Estimular a adopção de tempos mínimos dedicados a «visitas de estudo virtuais».

5.5.1.4 — Indicadores de gestão operacional

Para efeito de controlo de gestão e de execução interna, este projecto deverá adoptar as seguintes métricas:

Escolaridade obrigatória:

- Número de alunos certificados anualmente com diplomas de tecnologias da informação;
- Número de visitas de estudo virtuais realizadas por escola por ano;
- Percentagem de professores com formação em TI;
- Número de professores habilitados a leccionar as cadeiras de TI no ensino básico e secundário.

Formação académica:

- Montante total de apoios concedidos para a contratação profissional de recém-licenciados em TI;
- Número total de alunos abrangidos pelos apoios concedidos para a contratação profissional de recém-licenciados em TI;
- Percentagem de diplomados TIC no total de diplomados.

Formação profissional:

- Percentagem de empregados abrangidos com formação profissional em TI;
- Número de institutos com formação em TI;
- Número total de alunos formados em institutos de formação profissional de TI;
- Número total de alunos formados em institutos de formação profissional de TI por PC;
- Número de horas de formação em TI leccionadas pelos institutos de formação profissional de TI;
- Número de horas de formação por formando em TI.

5.5.1.5 — Entidades a envolver

Entidades a envolver:

- Instituto do Emprego e Formação Profissional;
- Entidades formadoras em TI do sector privado, com ou sem fins lucrativos;
- Sindicatos;
- Ministérios da Educação e da Ciência e do Ensino Superior;
- Editoras;
- Empresas de conteúdos e de aplicações informáticas;
- Grandes empresas portuguesas.

5.5.2 — Projecto chave — Investir para modernizar

5.5.2.1 — Enquadramento

Portugal é um dos países com mais baixos índices de investimento em TI, com reflexos nos níveis de produtividade. Por outro lado, a reduzida dimensão das empresas portuguesas e a fraca variedade de soluções tecnológicas escaláveis aumentam o esforço de modernização tecnológica das empresas portuguesas, quando comparadas com as suas congéneres europeias. É, assim, fundamental um projecto que estimule e dinamize o investimento em TI, promovendo o desenvolvimento e comercialização de soluções mais adequadas à realidade portuguesa, nomeadamente no que se refere à escalabilidade e ao desenvolvimento de novos modelos de negócios de partilha de investimento.

5.5.2.2 — Objectivos

Este projecto visa:

- Promover e incentivar o investimento do tecido empresarial nacional em tecnologias da informação, estimulando os empresários a apostar em projectos que flexibilizem estruturas de custos e

que optimizem a aplicação de recursos humanos e financeiros;

Dinamizar a iniciativa privada para o desenvolvimento do sector das tecnologias da informação, através da criação de novos modelos de prestação de serviços tecnológicos.

Como objectivo específico deste projecto, propõe-se, consequentemente, o apoio à concretização destas iniciativas, criando condições de mercado mobilizadoras para inverter o nível actual de investimentos em TI, sendo desejável uma evolução para um peso no PIB na ordem dos 4,5 % em 2005, face aos actuais 2 % (ref.: EUROS-TAT — valor médio da EU de 4,2 % em 2001).

Neste sentido, constitui condição máxima desta iniciativa apoiar 1000 empresas até 2005 ao nível do investimento associado ao desenvolvimento de projectos internos na área das tecnologias da informação.

5.5.2.3 — Principais medidas

Caberá, no âmbito deste projecto, desenvolver as seguintes medidas:

Incentivar a modernização das empresas em TI:

- Incentivar o investimento partilhado em TI (especialmente sistemas de apoio às actividades de planeamento de recursos em domínios como o financeiro, recursos humanos, logística, etc.);
- Incentivar o investimento em soluções de informação de gestão centralizada e disponível por acesso remoto;
- Apoiar projectos de investimento em TI em parceria entre unidades empresariais envolvidas em cadeias de valor partilhadas;
- Premiar acréscimos de produtividade, através da introdução de novos processos «em linha»;
- Promover a interligação de redes de distribuição;
- Apoiar projectos de implementação de novas tecnologias nos processos de gestão (e. g., CRM, ERP);
- Promover iniciativas de disponibilização de funcionalidades de transacções em linha;
- Apoiar projectos de interligação de custos de investigação e desenvolvimento;

Incentivar a criação de empresas de TI:

- Incentivar o desenvolvimento de um tecido estruturado de empresas de prestação de serviços de TI;
- Promover a certificação e reconhecimento de plataformas *standard* de interacção empresarial entre empresas, via serviços de banda larga.

5.5.2.4 — Indicadores de gestão operacional

Para efeito de controlo de gestão e de execução interna, este projecto deverá adoptar as seguintes métricas:

Incentivar a modernização das empresas em TI:

- Número de projectos de investimento em TI em parceria entre empresas envolvidas em cadeias de valor partilhadas;

Montante médio dos projectos de investimento em TI em parceria entre empresas envolvidas em cadeias de valor partilhadas;

Outras medidas:

- Índice de produtividade médio por empresa (e. g., PIB/população activa);
- Peso do sector TIC no PIB;
- Contribuição do sector TIC para o crescimento do PIB.

5.5.2.5 — Entidades a envolver

Entidades a envolver:

- Associações empresariais e sectoriais;
- Grandes empresas portuguesas;
- Empresas de *outsourcing* tecnológico;
- Operadores de comunicações;
- Instituições financeiras;
- Entidades promotoras de capital de risco;
- Ministérios das Finanças e da Economia.

5.5.3 — Projecto chave — Certificado de qualidade digital

5.5.3.1 — Enquadramento

A insuficiente preparação técnica e a escassez de recursos especializados na área da TI constituem factores chave para o reduzido retorno do investimento efectuado em TI em Portugal e, consequentemente, contribuem para uma resistência acrescida à modernização da infra-estrutura tecnológica das empresas portuguesas. Neste sentido, a criação de um programa de certificado de qualidade digital, que incentive e premeie as empresas que atinjam incrementos de produtividade e que elevem o seu grau de exigência de retorno do investimento em TI, é fundamental para gerar confiança no tecido empresarial.

5.5.3.2 — Objectivos

Este projecto visa:

- Criar a estrutura organizacional e de operação necessária à edificação de uma entidade certificadora responsável pelos critérios de avaliação, coordenação dos processos de classificação de candidaturas e de atribuição de certificados digitais;
- Estimular as empresas a aderirem aos princípios do programa de certificação de qualidade digital, através da divulgação e promoção das vantagens associadas.

Como objectivo específico, este projecto propõe-se fazer com que 10 % das empresas com certificados de qualidade concedidos pelo IPQ consigam obter certificados de qualidade digital até 2005. Por forma a criar um efeito mobilizador, este projecto propõe-se ainda apoiar as primeiras 250 empresas na obtenção do certificado de qualidade digital.

5.5.3.3 — Principais medidas

No quadro deste projecto, deverão ser desenvolvidas as seguintes medidas:

- Apoiar o desenvolvimento de competências de certificação de qualidade digital, com vista a incen-

tivar a melhoria da qualidade de investimento em TI no tecido empresarial;

Apoiar a divulgação das vantagens e benefícios subjacentes à melhoria da qualidade dos investimentos em TI, no âmbito da promoção do certificado de qualidade digital;

Estimular e apoiar as empresas na obtenção do certificado de qualidade digital, nomeadamente no incentivo aos projectos de investimento necessários;

Apoiar a criação do manual de certificação de qualidade digital, nas suas várias vertentes, nomeadamente o desempenho tecnológico (e. g., velocidade), segurança, produtividade de investimento e desenvolvimento de competências.

5.5.3.4 — Indicadores de gestão operacional

Para efeito de controlo de gestão e de execução interna, este projecto deverá adoptar as seguintes métricas:

Criação de entidade certificadora:

Evolução do VAB das empresas antes e após a atribuição dos certificados de qualidade digital;

Promoção da certificação digital:

Número anual de candidaturas aos certificados de qualidade digital;

Número anual de certificados de qualidade digital emitidos;

Percentagem de empresas com certificados de qualidade digital no total de empresas com certificados de qualidade;

Apoio na certificação digital:

Número de empresas apoiadas para atribuição de certificado de qualidade digital.

5.5.3.5 — Entidades a envolver

Entidades a envolver:

Empresas de equipamento tecnológico e *software*;
Instituto Português de Qualidade;
Integradores de sistemas de informação.

5.5.4 — Projecto chave — Redes colaborativas

5.5.4.1 — Enquadramento

A reduzida dimensão das empresas portuguesas e o seu excessivo posicionamento em actividades de baixo valor acrescentado, em conjugação com o desenvolvimento de uma economia cada vez mais global e aberta a países de mão-de-obra qualificada e de menor custo, coloca o tecido empresarial perante novas dificuldades que urge enfrentar. Justifica-se, neste contexto, um projecto que estimule o tecido empresarial português a reposicionar-se em actividades de maior valor acrescentado, no âmbito do qual assume particular importância a criação de redes colaborativas de empresas dentro da mesma cadeia de valor, que permitam a partilha de investimentos e de processos de negócio e estimulem a inovação e o conhecimento.

5.5.4.2 — Objectivos

Este projecto visa estimular a criação de redes colaborativas que permitam integrar as actividades das empresas entre si, nomeadamente aos níveis da cadeia de fornecimento, produção e distribuição, aumentando os respectivos níveis de produtividade e complementando valências por forma a facilitar o seu posicionamento em estágios mais elevados da cadeia de valor.

Neste contexto, e como objectivo específico deste projecto, propõe-se:

Apoiar a criação de 11 centros de competência em parques empresariais (com o mínimo de 50 empresas) para a prestação de serviços empresariais em TI até 2005;

Apoiar a criação de 20 portais verticais nas principais indústrias (mínimo de 100 empresas associadas) até 2005;

Apoiar a criação de 100 redes colaborativas para integração de empresas da mesma cadeia valor até 2005.

5.5.4.3 — Principais medidas

Consequentemente, considera-se que este projecto deverá consagrar as seguintes medidas:

Redes empresariais:

Incentivar a realização de estudos organizados por sector, pólos industriais ou regiões para a identificação de oportunidades de integração tecnológica de empresas dentro da mesma cadeia de valor;

Apoiar a criação de incentivos com vista à promoção de investimentos tecnológicos partilhados entre empresas parceiras ou pertencentes à mesma cadeia de valor;

Incentivar a criação e a promoção de normas europeias e de plataformas *standard* para o desenvolvimento de comércio electrónico entre grupos de empresas;

Apoiar a criação de parcerias público-privadas para a promoção e a divulgação das vantagens associadas ao recurso a TI e para a comercialização de soluções integradas;

Apoiar a criação e desenvolvimento de projectos pilotos de empresas, para a adopção de recursos tecnológicos, nomeadamente através:

Do recurso aos novos modelos de prestação de serviços tecnológicos, (e. g., ASPs — Application Service Providers);

Da concessão de incentivos direccionados a iniciativas de desenvolvimento e investimento conjunto entre empresas (e. g., cadeia de abastecimento);

Promover a recolha, compilação e divulgação sistemática do trabalho já realizado em estudos de caso e identificação de boas práticas (e. g., requisitos das experiências internacionais);

Proceder ao desenvolvimento de um estudo que permita classificar por tipologias as necessidades de largura de banda para o desenvolvimento de redes colaborativas;

Incentivar o investimento em redes de telecomunicações, privadas ou semi-privadas, para assegurar largura de banda suficiente para suportar as necessidades das redes colaborativas;
 Promover a obrigatoriedade de passagem de rede em parques industriais;
 Promover mecanismos de melhoria da segurança de redes;
 Incentivar a construção de infra-estruturas para ligação do *backbone* existente à *last mile*;
 Incentivar as instituições financeiras e associações empresariais para o desenvolvimento de plataformas de supervisão e autorização entre os agentes económicos compradores e vendedores;

Centros de competências:

Apoiar o desenvolvimento de centros de competências e de apoio tecnológico a parques industriais ou grupos de empresas;
 Promover a aproximação da I&D ao mundo empresarial e incentivar a actividade empreendedora;
 Instituir prémios de inovação e produtividade resultantes de acções colaborativas;

Portais verticais e horizontais:

Apoiar a criação e desenvolvimento de portais verticais de indústrias que estimulem e suportem a integração em banda larga de empresas da mesma cadeia de valor;
 Apoiar a criação de desenvolvimento de portais horizontais de suporte ao desenvolvimento de «marcas portuguesas», bem como da venda conjunta em mercados externos;
 Promover o desenvolvimento e operação de portais verticais através de listagem e divulgação dos mesmos.

5.5.4.4 — Indicadores de gestão operacional

Para efeito de controlo de gestão e de execução interna, este projecto deverá adoptar as seguintes métricas:

Redes empresariais:

Número de redes colaborativas criadas;
 Percentagem de empresas parceiras de redes colaborativas;
 Número médio de transacções realizadas entre empresas interligadas em redes colaborativas;
 Número de contratos anuais de empresas em regime de ASP;

Centros de competência:

Número de centros de competência de TI criados;
 Número de empresas abrangidas pelos centros de competência de TI;
 Percentagem de parques empresariais com centros de competência de TI.

Portais verticais e Horizontais:

Número de portais verticais de indústrias criados;

Número total de portais verticais de indústrias existentes;
 Número e percentagem de empresas ligadas aos portais verticais;
 Número e montante médio de transacções realizadas nos portais verticais;
 Número de portais horizontais de suporte a marcas portuguesas criados;
 Número total de portais horizontais de suporte a marcas portuguesas existentes;
 Número e percentagem de empresas ligadas aos portais horizontais;
 Número e montante médio de transacções realizadas nos portais horizontais;

Outras medidas:

Número de empresas que desenvolvem actividades de comércio electrónico para a aquisição de bens e serviços;
 Número e montante médio de transacções B2B.

5.5.4.5 — Entidades a envolver

Entidades a envolver:

Associações empresariais;
 Produtores de conteúdos em banda larga;
 Empresas de desenvolvimento e integração de aplicações para as pequenas e médias empresas;
 Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e ao Investimento;
 Instituições financeiras;
 Ministério das Finanças;
 Operadores de telecomunicações.

5.5.5 — Projecto chave — Empresas em linha

5.5.5.1 — Enquadramento

As pequenas e médias empresas ainda não utilizadoras de Internet (cerca de 65 % do universo total de empresas) são caracterizadas por um reduzido grau de sofisticação e produtividade. Adicionalmente, verifica-se que as novas empresas são, na sua grande maioria, criadas com base em processos de negócio de reduzida sofisticação e não adequados a contextos em linha. Assim, a criação de um projecto específico é fundamental para a dinamização do nível de sofisticação quer nas empresas existentes quer nas novas empresas, através da adopção e utilização de Internet de banda larga como canal adicional de venda e contacto com o cliente.

De realçar que a migração de empresas para contextos em linha, sem a necessária adequação dos seus processos de negócio aos avanços tecnológicos, pode conduzir a decréscimos de produtividade, dependendo do impacto do canal Internet no negócio em questão. Assim, é fundamental que as pequenas e médias empresas assegurem a sua «webização» de uma forma progressiva, assegurando a adaptação gradual da sua operação e processos de negócio ao meio em linha.

5.5.5.2 — Objectivos

A aproximação das PME à Internet, no âmbito deste projecto, deverá assentar em três eixos de actuação base:

Incentivar e acompanhar as empresas a desenvolverem iniciativas presenciais na Internet, sem impactos perturbadores no funcionamento normal e contornável face aos procedimentos e modelos organizacionais estabelecidos, como forma de demonstrar às empresas os benefícios e vantagens no recurso a serviços de banda larga;

Estimular as empresas a investir em projectos internos que contribuam para a modernização dos procedimentos de trabalho através do recurso a equipamentos e serviços de comunicação;

Apoiar os jovens empresários e empreendedores e incentivar a criação de novas empresas com processos de negócio ajustados ao meio em linha.

Assim, e como objectivo específico das iniciativas, propõe-se:

Apoiar a interligação e utilização da Internet de 10 000 PME até 2005;

Apoiar o desenvolvimento de sítios (presenciais ou de promoção) para 10 000 PME até 2005.

5.5.5.3 — Principais medidas

O projecto «Empresas em linha» deverá fixar-se na concretização das seguintes medidas:

Infra-estruturas de comunicação:

Incentivar as PME a investir em infra-estruturas de comunicação que promovam o aumento da sua eficiência e produtividade (e. g., LAN, servidores de correio electrónico, *routers*, *firewalls*);

Incentivar o acesso e a utilização da Internet nas pequenas e médias empresas junto dos colaboradores;

PME em linha:

Estimular as PME na criação e manutenção de presenças comerciais e institucionais em linha, através da construção de sítios empresariais;

Promover a relação em linha segura e credível com os clientes;

Incentivar as empresas a adoptarem serviços via Internet para:

Entregar as declarações de IRS;

Interagir com a segurança social;

Aceder a serviços de administrativos do estado disponíveis em linha;

Inovação empresarial:

Incentivar os jovens empresários e empreendedores para a criação de empresas com processos de negócio mais produtivos e adequados ao contexto em linha;

Apoiar a inovação aplicada nas empresas para a adequação e modernização das suas operações e processos de negócio, assegurando a sua adequação ao contexto em linha.

5.5.5.4 — Indicadores de gestão operacional

Para efeito de controlo de gestão e de execução interna, este projecto deverá adoptar as seguintes métricas:

Infra-estruturas de comunicação:

Taxa de penetração de acessos de Internet de banda larga em PME;

Número total de utilizadores abrangidos pelo programa direccionado à interligação e utilização da Internet nas PME;

PME em linha:

Número de PME com sítio próprio no total de empresas;

Número de visualização de páginas dos sítios empresariais.

Inovação empresarial:

Percentagem de novas empresas criadas com sítio próprio;

Número de novas empresas criadas;

Outras medidas:

Contributo das PME na evolução do PIB;

Número de acções de promoção e divulgação de Internet de banda larga direccionadas às PME.

5.5.5.5 — Entidades a envolver

Entidades a envolver:

IAPMEI;

UMIC;

Agência de inovação;

Empresas de *web design*;

Fornecedores de equipamento informático;

Grandes empresas portuguesas;

Operadores de telecomunicações.

5.5.6 — Plano de acção

Eixo	Competitividade Nacional				
Projecto chave	Objectivos	Principais pilares de actuação	Descrição	Conclusão	Entidades*
Formação em TI	- Introduzir diplomas de certificação de TI (médio e avançado) em 100% das escolas até 2005 - Apoiar a formação de 12 000 profissionais em TI - Estimular a contratação de 50% dos licenciados em TI até 2005	Formação profissional	Incentivar a re-qualificação da população activa com competências básicas de TI e a criação de técnicos especializados em TI	Contínuo	UMIC, Administração Pública, Ministério do Emprego e Segurança Social e mercado
		Formação académica	Apoiar o desenvolvimento de competências de gestão, desenvolvimento e utilização de TI ao nível dos currículos académicos	Contínuo	UMIC, universidades e mercado
		Escolaridade obrigatória	Apoiar a introdução das TI nos programas curriculares e promover a sua utilização ao longo do programa escolar	2º Semestre 2004	UMIC e Ministério Educação
Investir para modernizar	- Duplicar, até 2005, o investimento em TI relativamente ao PIB (de 2% para 4.5%) - Incentivar a modernização de 1 000 empresas até 2005	Incentivar a modernização das empresas em TI	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 de TI	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 e instituições financeiras
Certificado de Qualidade Digital (CQD)	- Melhorar a qualidade de investimento em TI nas empresas - Garantir que 10% das empresas com certificados de qualidade tenham CQD até 2005 - Apoiar as 1ªs 250 empresas premiadas com este certificado	Criação de Entidade Certificadora	Criar o Certificado de Qualidade Digital, e respectiva entidade certificadora, e apoiar a criação de standards de Certificação de Qualidade Digital	1º Semestre 2004	UMIC e Ministério da Economia/IPQ
		Promoção da Certificação Digital	Apoiar a divulgação das vantagens e benefícios subjacentes à melhoria da qualidade dos investimentos em TI	Contínuo	UMIC, Ministério da Economia/IPQ e mercado
		Apoio na Certificação Digital	Estimular as empresas na obtenção do Certificado de Qualidade Digital, através do apoio ao investimento necessário para a certificação	2º Semestre 2004	UMIC e Ministério da Economia/IPQ
Redes Colaborativas	- Estimular a integração de empresas em clusters sectoriais - Apoiar 11 centros de competência - Apoiar 20 portais - Apoiar 100 redes colaborativas	Redes empresariais	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
		Centros de Competências	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
		Portais Verticais e Horizontais	Apoiar o desenvolvimento e a promoção de portais verticais de indústrias e portais horizontais de suporte a "marcas portuguesas"	2º Semestre 2005	UMIC, Ministério da Economia/CEP e mercado

Eixo	Competitividade Nacional				
Projecto chave	Objectivos	Principais pilares de actuação	Descrição	Conclusão	Entidades*
Empresas On-Line	- Incentivar a adopção da Banda Larga nas PME's não utilizadoras de Internet - Apoiar 10.000 PME's até 2005, na adopção de Banda Larga e na criação de websites	Infra-estruturas de comunicação	Incentivar as PME's a investir em infra-estruturas de comunicação (e.g. LANs, servidores de correio electrónico, routers)	Contínuo	UMIC, Ministério da Economia, operadores e mercado
		PME's on-line	Incentivar a presença online das PME's e apoiar a adopção de Banda Larga e a criação de websites de informação/transacção nas empresas	2º Semestre 2004	UMIC e Ministério da Economia
		Inovação empresarial	Incentivar os jovens empresários e empreendedores para a modernização e criação de empresas com processos de negócio mais produtivos e adequados a contextos on-line	Contínuo	UMIC e Ministério da Economia

* Referências indicativas e não exaustivas

6 — Anexo — Declaração conjunta ANACOM/UMIC

6.1 — Intervenção legislativa

O quadro legal em que se desenvolve a actuação do Estado, das empresas e dos particulares pode ter um papel decisivo no desenvolvimento da banda larga.

São claramente identificáveis áreas em que a iniciativa legislativa pode contribuir para estimular o investimento e a competitividade na oferta de serviços de banda larga e promover a sua massificação, quer através da fixação de medidas de carácter impositivo, quer de medidas de carácter incentivador.

Visa-se, pois, estabelecer um ambiente legal propiciador do desenvolvimento da banda larga. E para tal consideram-se um conjunto de medidas legislativas adequadas.

6.1.1 — Definição de um regime jurídico que regule a partilha de infra-estruturas e os direitos de passagem

Pretende-se potenciar o desenvolvimento de infra-estruturas alternativas, as quais assumem um papel chave na oferta de serviços de banda larga. Para isso devem simplificar-se e uniformizar-se, tanto quanto possível, os procedimentos aplicáveis à concessão de direitos de passagem, tendo sempre em conta o princípio da não discriminação. O tratamento fiscal e para-fiscal desta matéria, nomeadamente ao nível das taxas municipais e outros encargos para instalação de infra-estruturas, é um factor determinante no regime dos direitos de passagem e deve corresponder a uma política definida e assumida pelo Estado.

Do mesmo modo, a partilha de infra-estruturas deve ser incentivada e nalguns casos imposta, nomeadamente quando estejam em causa entidades que dispõem de recursos considerados essenciais.

6.1.2 — Conclusão rápida do processo legislativo que estabelece o novo Regime das Comunicações Electrónicas (REGICOM)

A publicação do REGICOM no calendário apontado pelas directivas comunitárias é essencial para a implementação efectiva do novo quadro regulatório das comunicações electrónicas. Permitirá o uso dos instrumentos por este disponibilizados com incidência ao nível da banda larga, nomeadamente quanto à regulação dos novos mercados relevantes.

6.1.3 — Estabelecimento de condições adequadas à oferta de banda larga em regiões desfavorecidas

A assimetria geográfica que se verifica na concentração da população e das empresas justifica uma estratégia para a banda larga diferenciada geograficamente quanto aos seus promotores e modelos de negócio. Promover a

info-inclusão em regiões desfavorecidas deve passar por medidas especiais que permitam a sustentabilidade de modelos de negócio nessas regiões, sem prejuízo do respeito pelas regras da concorrência.

6.1.4 — Aprovação de dois diplomas que integrem medidas de incentivo ao uso de meios e electrónicos

Devem ser reunidas num único diploma legal as medidas de incentivo ao uso de meios electrónicos constantes na presente Estratégia Nacional para a Banda Larga, as quais, pela sua natureza, não justifiquem a publicação de diplomas específicos.

Devem, por outro lado, ser reunidas num único diploma todas as medidas de carácter fiscal, designadamente aquelas que provoquem alterações no estatuto dos benefícios fiscais.

6.1.5 — Conclusão do processo de aprovação dos diplomas legais que se consideram críticos para o desenvolvimento da banda larga

A publicação e implementação articulada dos diplomas relativos a facturas electrónicas, assinaturas digitais, certificação digital e propriedade intelectual sobre conteúdos digitais são fundamentais para a criação de um ambiente regulamentar que propicie o desenvolvimento da oferta e da procura de banda larga.

6.2 — Intervenção regulatória

Estabelecido o enquadramento legal, impõe-se a regulação das seguintes matérias, em articulação com outras entidades quando tal se justifique:

6.2.1 — Obrigatoriedade de instalação nos edifícios de infra-estruturas que permitam a oferta de serviços de banda larga

É crucial que os edifícios estejam preparados para receber serviços de banda larga, de acordo com as necessidades previstas para a respectiva utilização. O desenvolvimento do regime de instalação de infra-estruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) é a sede adequada para a fixação dos vários níveis mínimos e recomendados de complexidade e sofisticação das instalações.

6.2.2 — Promoção do desenvolvimento de ofertas grossistas de banda larga

O acesso à banda larga pode ser alcançado através de diferentes plataformas, tais como cabo, cobre (ADSL), FWA, TDT, R-LAN ou UMTS. Tendo em conta que a regulação deve ser tecnologicamente neutra sempre que possível, devem promover-se diferentes ofertas grossistas de banda larga, independentemente da plataforma tecnológica de suporte, permitindo estimular modelos de negócio concorrenciais na oferta de serviços de banda larga em mercados retalhistas, aumentando o leque de escolha dos utilizadores. A execução destas medidas deve ser equacionada no âmbito da aplicação do novo quadro jurídico das comunicações electrónicas (REGICOM), tendo em conta os mercados relevantes que vierem a ser definidos.

6.2.3 — Adopção de níveis de qualidade de serviço na oferta de banda larga

Os níveis de qualidade de serviço devem ser transparentes e não discriminatórios, particularmente quando estejam em causa prestadores de serviços de banda larga

simultaneamente presentes em mercados grossistas e retalhistas. A fixação de mecanismos de compensação por eventuais incumprimentos ao nível das ofertas grossistas constitui um meio adequado à garantia da efectiva qualidade de serviço sem prejuízo da intervenção punitiva do regulador quando se verifique violação das obrigações estabelecidas.

6.2.4 — Estimulo à simplificação de todos os processos relativos à mobilidade de utilizadores finais de serviços de banda larga entre prestadores de serviços

Devem ser estabelecidas condições regulatórias que simplifiquem a mudança de prestador de serviços de banda larga, tornando realmente efectivo o aumento do leque de escolhas dos utilizadores. Do mesmo modo, as condições contratuais a fixar pelos diversos prestadores de serviços de banda larga devem permitir aos utilizadores finais a mudança fácil e a opção por diferentes ofertas, pelo que se torna necessário impedir a criação de barreiras à saída. Neste contexto, a clareza e transparência das condições de oferta dos serviços de retalho, permitindo a comparação das mesmas pelos utilizadores finais deve ser eficazmente assegurada.

6.2.5 — Aplicação adequada do princípio da não discriminação na oferta de banda larga

As condições das ofertas retalhistas de serviços de banda larga devem ser suficientemente flexíveis de modo a poderem diferenciar-se em função das necessidades dos utilizadores, associadas também ao grau de desenvolvimento económico das diferentes regiões do País, permitindo fazer face às disparidades existentes.

6.2.6 — Aplicação adequada do modelo regulatório que assegure o desenvolvimento de tecnologias e plataformas emergentes de suporte à banda larga.

Deve ser equacionada adequadamente a aplicação de regulação *ex ante* aos mercados novos e emergentes de modo a não limitar a inovação e a permitir o desenvolvimento sustentado das redes e dos serviços e modelos de negócio associados.

6.2.7 — Garantia da interoperabilidade entre plataformas tecnológicas e redes

É necessário um adequado acompanhamento dos desenvolvimentos ao nível da normalização tendo em vista a harmonização de redes e de prestação de serviços, com extensão à interoperabilidade e à liberdade de escolha dos utilizadores.

(¹) 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 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.

(²) Penetração de acessos de banda larga — número de acessos de banda larga por cada 100 habitantes.

(³) Fonte: INE — Censos 2001.

(⁴) Fonte: Marktest — Bareme Internet Abril/Junho 2002.

(⁵) Nota: a dinamização da indústria de conteúdos e aplicações nacional foi analisada apenas na vertente banda larga.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 110/2003

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. Nos termos da alínea *d)* do n.º 2 do referido diploma, compete à Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC) actuar no âmbito da participação dos cidadãos com necessidades especiais na sociedade da informação.

Nesse contexto, considerou-se necessário proceder a uma reflexão e actualização da Iniciativa Nacional para os Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação (INCNESI), aprovada em 1999, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 96/99, de 26 de Agosto, tendo em consideração: *i)* as prioridades do XV Governo Constitucional; *ii)* a experiência e evolução resultantes das várias iniciativas nacionais e europeias nesta matéria; *iii)* a inexistência de uma vertente operacional na INCNESI, que permitisse responder clara e rapidamente às necessidades nela identificadas, e *iv)* o facto de 2003 ser o Ano Europeu das Pessoas com Deficiência.

Neste sentido, a UMIC elaborou o Programa Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na 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 nesta matéria, em articulação com o Plano de Acção para a Sociedade da Informação. Este Programa 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 Resolução do Conselho de Ministros n.º 135/2002, de 20 de Novembro.

Trata-se de um documento com uma componente fortemente operacional, destacando-se a identificação de prioridades de actuação que congregam acções e projectos para os cidadãos com necessidades especiais no contexto de desenvolvimento da sociedade da informação: acessibilidade; ajudas técnicas; legislação, regulação e normalização; ciência, inovação e redes de conhecimento; educação; trabalho; acções de sensibilização; cooperação com empresas, e cooperação internacional.

O Programa Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais representa uma política activa em prol:

- a)* De uma acessibilidade integral à sociedade da informação, organizando-a de maneira a permitir aos cidadãos com necessidades especiais o acesso da forma mais independente e natural possível;
- b)* Dos benefícios que as tecnologias da sociedade da informação podem proporcionar na qualidade de vida de cidadãos com necessidades especiais;
- c)* Do desenvolvimento do conhecimento científico e tecnológico aplicado à dimensão social e humana de quem está em desvantagem.

Assim:

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

1 — Aprovar o Programa Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na 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 96/99, de 26 de Agosto.

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

Programa Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação**Nota introdutória**

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 da sociedade da informação, do governo electrónico e da inovação, competindo à Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC) actuar no âmbito da inclusão dos cidadãos com necessidades especiais na sociedade da informação.

Nesse contexto, considerou-se necessário proceder a uma reflexão e actualização da Iniciativa Nacional para os Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação (INCNESI), aprovada em Agosto de 1999, tendo em consideração: *i)* as prioridades do XV Governo Constitucional; *ii)* a experiência e evolução resultantes das várias iniciativas nacionais e europeias nesta matéria; *iii)* a inexistência de uma vertente operacional na INCNESI, que permitisse responder clara e rapidamente às necessidades nela identificadas; e *iv)* a celebração de 2003 como o Ano Europeu das Pessoas com Deficiência.

O Programa Nacional para a Inclusão dos Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação que agora se apresenta (daqui em diante designado de «Programa») é constituído por duas partes distintas:

- a)* A primeira parte, de carácter introdutório, apresenta um enquadramento histórico desta temática, seguido da apresentação de uma definição clara da expressão «Cidadãos com necessidades especiais» de forma a definir de forma objectiva qual a população alvo deste conjunto de medidas, terminando com a apresentação dos objectivos deste Programa;
- b)* A segunda parte, de carácter fortemente operacional, começa pela apresentação das prioridades de actuação que congregam as acções e projectos para os cidadãos com necessidades especiais no contexto de desenvolvimento da sociedade da informação, referindo depois quais os factores críticos para o sucesso do Programa e terminando com a caracterização de aspectos centrais relacionados com a orgânica de implementação.

Este Programa é parte integrante do Plano de Acção para a Sociedade da Informação, principal instrumento de coordenação estratégica e operacional do Governo em matéria de sociedade da informação. O Plano de Acção para a Sociedade da Informação assenta em sete pilares

de actuação; o primeiro pilar denomina-se «Uma sociedade da informação para todos», sendo constituído por três eixos de actuação: «Massificação do acesso e utilização da Internet em banda larga», «Promoção da coesão digital» (do qual este Programa é parte integrante) e «Garantia da existência de uma presença universal».

Sumário executivo

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, nomeadamente pessoas com deficiência, idosos e acamados.

As novas tecnologias permitem ultrapassar barreiras antigas, quer através de ajudas técnicas mais sofisticadas, quer pelas potencialidades 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 disso ser exemplos: a documentação usada em ambiente escolar e de trabalho; os conteúdos na Internet, as aplicações multimédia; as novas interfaces e características dos equipamentos de comunicações móveis e de televisão digital.

São objectivos específicos deste Programa:

- 1) Apoiar o desenvolvimento de novos produtos, conteúdos e serviços que possam beneficiar a qualidade de vida dos cidadãos com necessidades especiais;
- 2) Incentivar a utilização das tecnologias da sociedade da informação por parte dos cidadãos com necessidades especiais e das suas organizações;
- 3) 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;
- 4) Melhorar o sistema de informação e atribuição de ajudas técnicas;
- 5) Reforçar os recursos humanos e materiais de apoio, nomeadamente nos ambientes hospitalares e escolares;
- 6) Fomentar a partilha de conhecimento especializado e de experiências entre profissionais e pessoas com necessidades especiais;
- 7) Introduzir conhecimentos de acessibilidade e tecnologias de apoio na formação de profissionais de tecnologias de informação, reabilitação e educação.

Para dar resposta aos objectivos atrás apresentados, foram definidas nove prioridades de actuação, constituídas por um leque de acções e projectos:

Acessibilidade;
Ajudas técnicas;
Legislação, regulamentação e normalização;
Ciência, inovação e redes de conhecimento;
Educação;
Trabalho;

Acções de sensibilização;
Cooperação com empresas;
Cooperação internacional.

1 — Enquadramento

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, nomeadamente pessoas com deficiência, idosos e acamados.

As novas tecnologias permitem ultrapassar barreiras antigas, quer através de ajudas técnicas mais sofisticadas, quer pelas potencialidades dos novos produtos e serviços do mercado.

Até ao final dos anos 80, a telefonia de texto era o exemplo mais claro de comunicação alternativa para pessoas com deficiência. Actualmente a Internet, as comunicações móveis ou mais genericamente as telecomunicações de banda larga potenciam outras formas e facilidades de comunicação indispensáveis a um leque mais abrangente de pessoas com necessidades especiais. As telecomunicações baseadas no multimédia permitem a utilização de diferentes meios de comunicação e interacção não verbal, tais como vídeo, texto e imagens. A comunicação visual à distância é particularmente importante para a utilização da língua gestual, da comunicação pictográfica e da escrita, bem como um complemento à comunicação verbal. A utilização simultânea e a conversão entre estes meios, de forma automática ou através de intervenção humana, vão permitir uma conversação bidireccional à distância a qualquer pessoa, independentemente da sua deficiência.

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

Esta dialéctica foi identificada no estudo que deu origem ao Livro Verde para a sociedade da informação, aprovado em Abril de 1997, no contexto do qual surgiu, com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 96/99, de 26 de Agosto, a INCNESI. Esta iniciativa teve como principal missão contribuir para a concretização dos objectivos estabelecidos no Livro Verde, definindo condições para que o desenvolvimento da sociedade da informação contribua, inequivocamente, para a melhoria das condições de vida e bem-estar dos cidadãos com necessidades especiais.

No seu documento de enquadramento, anexo à resolução, foram expressas mais de 20 medidas tendo por base os seguintes princípios:

- 1) Garantir que os benefícios da sociedade da informação são para todos;
- 2) Dar prioridade ao desenvolvimento de produtos e serviços para os cidadãos com necessidades especiais, em condições economicamente acessíveis;
- 3) Promover a aplicação do conceito de «Desenho universal»;
- 4) Assegurar a investigação e o desenvolvimento de conhecimentos e competências para a integração dos cidadãos com necessidades especiais na sociedade da informação;

- 5) Dinamizar a cooperação entre os sectores público e privado e utilizadores para o desenvolvimento de produtos tecnologicamente avançados, adaptados aos cidadãos com necessidades especiais;
- 6) Promover a consciencialização da sociedade para a inserção dos cidadãos com necessidades especiais.

Para a dinamização e implementação da Iniciativa Nacional foi criada, pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 96/99, de 26 de Agosto, e pelo despacho n.º 8400/2000 (2.ª série), de 18 de Abril, a Unidade ACESSO, na dependência directa do Gabinete do Ministro da Ciência e da Tecnologia.

Em Junho de 2000, no culminar da presidência portuguesa da União Europeia, é aprovado o Plano de Acção eEurope 2002, o qual, para a área dos cidadãos com deficiência, preconizava as seguintes medidas:

- 1) Adopção das directrizes de acessibilidade aos conteúdos disponibilizados nos sítios da Administração Pública;
- 2) Revisão da legislação e do sistema normativo existente de forma a verificar a sua conformidade com os princípios de acessibilidade;
- 3) Criação de redes de centros nacionais de excelência em desenho para todos e criação de recomendações para um currículo europeu para designers e engenheiros;
- 4) Publicação de uma norma de «Desenho para todos» para acessibilidade aos produtos da era das tecnologias da informação, em particular aos que incrementem a empregabilidade e a inclusão social de pessoas com necessidades especiais.

A 3 de Dezembro 2001, o Conselho da União Europeia declarou o ano 2003 como Ano Europeu das Pessoas com Deficiência.

Em Março de 2002, durante o Congresso Europeu das Pessoas com Deficiência, realizado em Madrid, os cerca de 600 congressistas produziram um documento intitulado «Não discriminação + Acção positiva = Inclusão social» no qual se traçam os principais objectivos a concretizar durante 2003. Em termos de acção, o documento reclama:

- 1) Medidas legais;
- 2) Mudança de atitudes;
- 3) Serviços que promovam a vida autónoma;
- 4) Apoio às famílias;
- 5) Atenção especial às mulheres com deficiência;
- 6) Integração global da deficiência;
- 7) O emprego como chave para a inclusão social;
- 8) Nada sobre as pessoas com deficiência sem as pessoas com deficiência.

Em Junho de 2002, o Conselho da União Europeia aprovou em Sevilha a extensão e revisão de prioridades do Plano de Acção eEurope. As preocupações sociais face às pessoas com necessidades especiais mantêm-se em relação a todas as prioridades de actuação do novo plano, tendo particular atenção à acessibilidade dos serviços prestados através da televisão digital e das comunicações móveis de terceira geração.

Em Outubro de 2002, é criada, na dependência directa do Ministro Adjunto do Primeiro-Ministro, a UMIC, es-

trutura de apoio ao desenvolvimento da política governamental em matéria de inovação, sociedade da informação e governo electrónico, com competência para actuar no âmbito das políticas para cidadãos com necessidades especiais. A Unidade ACESSO é parte integrante da UMIC.

A 3 de Dezembro de 2002, o Conselho da União Europeia aprova uma resolução com o título «eAcessibilidade para pessoas com deficiência». O seu principal objectivo é a melhoria do acesso das pessoas com deficiência à sociedade do conhecimento. Nela insta-se os Estados membros e a própria Comissão Europeia a encararem a possibilidade de tomar medidas mais específicas em domínios identificados no relatório final produzido pelo grupo de peritos da Comissão, entre os quais:

- 1) Normas e instrumentos técnicos;
- 2) Instrumentos persuasivos e ou medidas legislativas;
- 3) Instrumentos educativos e informativos.

Para o ano de 2003, Ano Europeu das Pessoas com Deficiência, o Governo Português comprometeu-se a implementar um plano nacional da promoção da acessibilidade, através de acções como:

- 1) Avaliação da efectiva aplicação do Decreto-Lei n.º 123/97;
- 2) Intensificação dos esforços para a eliminação das barreiras arquitectónicas e promoção da acessibilidade a cidadãos com mobilidade condicionada;
- 3) Instituição de medidas de melhoria do acesso aos transportes públicos;
- 4) Promoção do direito e condições de acesso à sociedade de informação;
- 5) Desenvolvimento da fiscalização, da aplicação de medidas sancionatórias e do direito de apelo dos cidadãos;
- 6) Criação de linhas de financiamento destinadas à realização de obras de adaptação de edifícios;
- 7) Promoção de campanhas de sensibilização;
- 8) Desenvolvimento de programas de formação profissional;
- 9) Promoção da divulgação de boas práticas.

E no que diz respeito às ajudas técnicas, salienta-se ainda:

- 1) Revisão do sistema de atribuição e financiamento de ajudas técnicas;
- 2) Introdução do princípio da responsabilização efectiva de entidades parceiras neste processo;
- 3) Introdução do princípio da diferenciação positiva, privilegiando a qualidade e necessidade social.

2 — Definição

No espaço geográfico correspondente à Europa, onde se estima que existam 800 milhões de habitantes, existem cerca de 100 milhões de pessoas idosas e 50 milhões de pessoas com alguma deficiência (este dado inclui também as pessoas idosas com deficiência). Segundo o EUROSTAT, só na União Europeia existem 77 milhões de pessoas idosas e 43 milhões de pessoas com deficiência. Com o envelhecimento da população, estima-se que em 2030, na Europa, o número de pessoas com deficiência seja de 136 milhões.

O modelo social da incapacidade, hoje em crescendo de implementação, sugere que esta não é, de todo, um atributo de um indivíduo, mas mais uma construção artificial do meio envolvente, largamente imposto pela atitude da sociedade e pelas limitações do meio construído pelo Homem. Consequentemente, qualquer processo de melhoramento e inclusão requer acção social, e é a responsabilidade colectiva da sociedade que, em grande parte, pode empreender as mudanças de atitude do meio envolvente necessárias à plena participação em todas as áreas da vida.

The International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF ou ICIDH-2, Maio 2001), documento recentemente adoptado pela Organização Mundial de Saúde (OMS), coloca precisamente a sua ênfase no modelo social da incapacidade, atrás mencionado. É uma descolagem radical das versões anteriores que focavam, essencialmente, os aspectos médicos e individuais da incapacidade. «Incapacidade» é agora um termo genérico que é apenas usado quando se pretende referenciar as três dimensões expressas na nova classificação internacional da OMS:

- 1) Estruturas e função corporal;
- 2) Actividade; e
- 3) Participação.

No entanto, por razões históricas, continua-se a pensar e a incorrer no erro de que a nova classificação da OMS expressa na ICIDH-2 diz apenas respeito a pessoas com incapacidades, quando, de facto, ela diz respeito a todas as pessoas. Tecnicamente, o termo «pessoas com incapacidades» está actualmente obsoleto e tem vindo a ser substituído por «pessoas com actividade limitada».

Segundo o ICIDH-2, a definição completa de pessoas com actividade limitada é: aquelas pessoas, de todas as idades, que estão impossibilitadas de executar, independentemente e sem ajuda, actividades humanas básicas ou tarefas resultantes da sua condição de saúde ou deficiência física/mental/cognitiva/psicológica, de natureza permanente ou temporária.

A definição anterior inclui:

- 1) Utilizadores de cadeiras de rodas;
- 2) Pessoas que têm dificuldade em andar, com ou sem ajuda;
- 3) Pessoas idosas debilitadas;
- 4) Os muito jovens (com menos de 5 anos de idade);
- 5) Pessoas que sofrem de artrite, asma, ou problemas de coração;
- 6) Pessoas com deficiência visual e ou auditiva;
- 7) Pessoas que têm uma deficiência cognitiva, incluindo demência, amnésia, lesão cerebral ou delírio;
- 8) Mulheres em estado avançado de gravidez;
- 9) Pessoa com deficiências derivadas do uso de álcool, ou outras drogas como cocaína e heroína, e alguns medicamentos;
- 10) Pessoas que perderam total ou parcialmente as capacidades relacionadas com a linguagem (afasia);
- 11) Pessoas deficientes devido à exposição à poluição ambiental e ou irresponsabilidade da acção humana.

A presente versão sublinha que a capacidade funcional de uma pessoa com incapacidade num determinado domínio é um processo interactivo entre a sua condição de saúde, actividades e os factores contextuais. Para ser compreendido dentro deste quadro de referência, torna-se claro que as tecnologias em geral, e as tecnologias da sociedade da informação em particular, são a *interface* chave entre as pessoas com incapacidades e o meio envolvente.

3 — Objectivos

Este Programa representa uma política activa em prol:

- a) De uma acessibilidade integral à sociedade da informação, organizando-a de maneira a permitir a todos, incluindo aqueles que têm necessidades especiais, o acesso da forma mais independente e natural possível;
- b) Dos benefícios que as tecnologias da sociedade da informação podem proporcionar na qualidade de vida de cidadãos com necessidades especiais;
- c) Do desenvolvimento do conhecimento científico e tecnológico aplicado à dimensão social e humana de quem está em desvantagem.

São objectivos específicos:

- 1) Apoiar o desenvolvimento de novos produtos, conteúdos e serviços que possam beneficiar a qualidade de vida dos cidadãos com necessidades especiais;
- 2) Incentivar a utilização das tecnologias da sociedade da informação por parte dos cidadãos com necessidades especiais e das suas organizações;
- 3) 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;
- 4) Melhorar o sistema de informação e atribuição de ajudas técnicas;
- 5) Reforçar os recursos humanos e materiais de apoio, nomeadamente nos ambientes hospitalares e escolares;
- 6) Fomentar a partilha de conhecimento especializado e de experiências entre profissionais e pessoas com necessidades especiais;
- 7) Introduzir conhecimentos de acessibilidade e tecnologias de apoio na formação de profissionais de tecnologias de informação, reabilitação e educação.

4 — Prioridades de actuação

Para dar resposta aos objectivos apresentados no capítulo anterior, foram definidas nove prioridades de actuação, constituídas por um leque importante de acções e projectos, caracterizados ao longo deste capítulo.

TABELA N.º 1

Prioridade 1 — Acessibilidade

Resumo das acções propostas para cada prioridade de actuação

Prioridades	Acções	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
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
5. Educação	Acção 5.1. Plano Nacional de Informática nos Apoios Educativos	2004	UMIC Min. Educação uARTE UMIC
	Acção 5.2. Ensino à Distância	Contínuo	Min. Educação Min. Ciência Ens. Sup. Op. Telecom. Fab. Equilo.
	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. Síntetizadores 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
	Acção 9.1. Planos de Acção eEurope	Contínuo	UMIC SNRIPD
9. Cooperação Internacional	Acção 9.2. Governo Electrónico no espaço 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.

Entendida mais facilmente no contexto do urbanismo, a acessibilidade, ou a falta dela, constitui uma das preocupações centrais dos cidadãos com necessidades especiais, e em particular daqueles que têm deficiências. No domínio da sociedade da informação, simples actividades da vida diária como ver televisão, ler um livro, obter informação de um serviço público, receber uma carta de um amigo, ler a informação de um produto e utilizar serviços de telecomunicações são, para pessoas com necessidades especiais, um confronto permanente entre as necessidades e as respostas que a sociedade e o Estado forem capazes de dar. Tornar mais fáceis estas tarefas do quotidiano constitui, por isso mesmo, uma forma de melhorar a qualidade de vida e a igualdade de oportunidades destes cidadãos.

Nos últimos anos, Portugal tem dado alguns passos no sentido de melhorar a acessibilidade da sociedade da informação. Em 1999, a RTP passou a disponibilizar legendagem para pessoas com deficiência auditiva através do teletexto e, no mesmo ano, o Governo aprovou legislação que obriga a Administração Pública a disponibilizar a informação na Internet sem barreiras para pessoas com necessidades especiais.

A importância destas iniciativas continua a estar presente e a carecer de maior investimento. Na recente alteração à Lei de Televisão — Lei n.º 8/2002, de 11 de Fevereiro, ficou estabelecido que o aumento da acessibilidade da programação para pessoas com deficiência auditiva seria definido na primeira revisão do contrato de concessão do serviço público de televisão. Em Junho de 2002, o Parlamento Europeu incitou os Estados membros a intensificarem a sua intervenção na questão da acessibilidade dos sítios da Internet públicos durante 2003 — o Ano Europeu das Pessoas com Deficiência.

Para além da questão da acessibilidade dos conteúdos, serviços e meios de comunicação que a Internet proporciona, é de importância capital que as pessoas com necessidades especiais sejam elas próprias elementos activos na produção de conteúdos e serviços. Esse trabalho tem de começar pelas organizações que as representam na sociedade. Serão essas organizações que terão de dar o exemplo. A dinamização da criação de conteúdos passa muito por elas e pela sua capacidade de fazer chegar estes conteúdos aos seus associados. Com o intuito de acelerar a presença das organizações não governamentais (ONG) na Internet, começaram a ser concedidas a estas ligações através da Rede de Ciência, Tecnologia e Sociedade (RCTS). Esta iniciativa, lançada em 2000 sob a designação de Rede Solidária, constitui actualmente um canal privilegiado para divulgação de informações e contacto com as instituições. Sendo já significativo o número de instituições e delegações a beneficiar desta Rede, continua a ser fundamental catalisar a sua dinâmica e alargamento.

No domínio da acessibilidade à correspondência postal e às informações do quotidiano em formato braille, foi criado o projecto-piloto «MECBraille», pela Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro. Trata-se de um serviço na Internet que permite a recepção de cartas e de pequenos textos que são posteriormente convertidos em braille e entregues ao destinatário pela via postal. Tratando-se de um serviço com enorme potencial, importa garantir a sua evolução e utilidade.

A disponibilização de publicações em formato acessível a pessoas com deficiência visual, auditiva ou motora, bem como para quem não sabe ler, continua a ser realizada à margem das novas tecnologias. Urge dar o salto evolutivo para o suporte digital tendo em vista a rentabilização dos custos, a facilidade de reprodução e distribuição dos materiais. No sentido de otimizar a difusão de obras em formato digital acessível a pessoas com necessidades especiais, incluindo livros falados e edições em língua gestual, é necessário aproveitar as potencialidades das telecomunicações de banda larga, garantindo ao mesmo tempo a salvaguarda dos direitos de autor.

TABELA N.º 2

Acessibilidades — Acções propostas

Acções	Descrição	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
Acção 1.1. RTP mais acessível	Duplicar em três anos, de forma gradual, a acessibilidade da programação em Língua Portuguesa da RTP para pessoas com deficiência auditiva (sob a forma de legendagem ou da interpretação em Língua Gestual Portuguesa). No início de 2005 este serviço deverá garantir em média 5 horas/dia de programação adaptada pelas referidas vias.	2005	RTP Ministro da Presidência
Acção 1.2. Acessibilidade dos sítios Internet da Administração Pública	Estabelecer um mecanismo para monitorização e recepção de sugestões e reclamações sobre acessibilidade dos sítios Internet e das tecnologias da informação e comunicação em geral utilizadas em serviços da Administração Pública.	2004	UMIC Ministérios
Acção 1.3. ONG na Internet	Pugnar pelo cumprimento do disposto na Resolução do Conselho de Ministros 97/99, de 26 de Agosto, sobre acessibilidade dos sítios Internet públicos.	Contínuo	UMIC FCCN
Acção 1.4. Intermediação Telefónica	Alargar a ligação e a presença das ONG na Internet através da Rede de Ciência, Tecnologia e Sociedade (RCTS). Esta rede servirá também para divulgar as iniciativas nacionais e internacionais junto das ONGs e da população em geral.	Contínuo	UMIC FCCN
Acção 1.5. Distribuição de publicações em formato acessível	Criar condições para facilitar a correspondência e disponibilização de informação em Braille e áudio, nomeadamente através da evolução do serviço Marco Electrónico de Correio Braille (MECBraille) e de serviços de conversão para áudio de mensagens escritas.	Contínuo	UMIC GT UMTS UTAD
Acção 1.6. Distribuição de publicações em formato acessível	Incentivar a disponibilização de um canal de distribuição de obras em suporte digital, regulado pela Biblioteca Nacional.	2004	UMIC Min. Cultura

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridade 2 — Ajudas técnicas

Onde se torna mais clara a importância das tecnologias para a autonomia das pessoas com deficiência e idosos é no domínio das ajudas técnicas. Concebidas especificamente para tornar possível a realização de determinadas tarefas, para a estimulação ou reabilitação, as ajudas técnicas minimizam incapacidades e desvantagens.

O sistema de prescrição e financiamento de ajudas técnicas está previsto nas políticas da educação, emprego e formação profissional, acção social e saúde. Tem como principal objectivo assegurar à população com deficiência uma melhoria da sua integração familiar, escolar, profissional e social. No domínio da comunicação e do acesso à informação, as ajudas técnicas permitem melhorar o acesso ao currículo educativo, à formação e actividade profissional, ao exercício da cidadania, à cultura e sobre-tudo possibilitam uma vida mais feliz.

A implementação de um sistema de informação com qualidade é fundamental para um real conhecimento do mercado de ajudas técnicas, uma mais consciente decisão no acto da compra, no pedido de financiamento, no acon-

selhamento e prescrição. Este instrumento básico tem estado ausente desde 1998, altura em que se deu a descontinuidade da actualização da base de dados europeia de ajudas técnicas, a *Handynet*.

Infelizmente, o Orçamento do Estado para atribuição de ajudas técnicas é insuficiente. O processo de atribuição é também complexo e demorado, criando sistematicamente longas listas de espera e assimetrias de disponibilidade de verbas entre os vários centros financiadores. O tipo de beneficiários e de ajudas técnicas frequentemente financiadas é desequilibrado, dependendo muitas vezes das características e verbas disponíveis de cada centro financiador. O controlo dos pedidos apresenta fragilidades, permitindo a sua duplicação em diferentes centros financiadores.

Numa lógica de optimização dos recursos existentes e de maior equidade na atribuição das ajudas técnicas, torna-se imprescindível proceder à melhoria dos processos, auxiliados por um sistema informático que permita uma melhor gestão.

Conhecida a lentidão dos processos de atribuição de ajudas técnicas e os limitados recursos financeiros existentes para o seu financiamento, é importante contornar essas dificuldades de forma a apoiar, prioritariamente, pessoas com multideficiências, nomeadamente as que possuem graves dificuldades de comunicação.

Os serviços de diagnóstico e terapia, nomeadamente os sediados nos hospitais e centros de saúde, constituem uma mais-valia para a promoção, treino e utilização das ajudas técnicas, incluindo as decorrentes das novas tecnologias da informação e comunicação. São estes serviços que acompanham na generalidade a situação clínica do paciente, e nas situações em que do ponto de vista médico a situação se complica, os profissionais de saúde deverão conhecer as ajudas técnicas existentes e os locais especializados, ser capazes de orientar, ter oportunidade de mostrar as vantagens e ter inclusivamente disponíveis algumas das ajudas técnicas existentes no mercado. O enriquecimento do diagnóstico da situação passa por um conhecimento mais aprofundado nesta matéria por parte dos profissionais de saúde.

TABELA N.º 3

Ajudas técnicas — Acções propostas

Acções	Descrição	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
Acção 2.1. Sistemas de Informação com Ajudas Técnicas	Implementar um sistema de informação sobre ajudas técnicas, constituído por bases de dados electrónicas, catálogos em papel e um boletim bimestral.	2005	UMIC SNRIPD
	Implementar um sistema informático de apoio aos processos de atribuição de ajudas técnicas.	2004	UMIC SNRIPD Min. Educação IEFP Min. Saúde
Acção 2.2. Programa para Pessoas com Multideficiências	Estabelecer um programa de apoio prioritário de ajudas técnicas para pessoas com múltiplas deficiências, nomeadamente para surdocegos e pessoas com síndrome de locked-in.	2003	UMIC UTAD
Acção 2.3. Sistema de atribuição de Ajudas Técnicas	Rever e otimizar os processos de avaliação e concessão de ajudas técnicas e meios informáticos a pessoas com deficiência e alunos com Necessidades Especiais.	2004	SNRIPD Min. Educação IEFP Min. Saúde
Acção 2.4. Ajudas Técnicas nos Hospitais	Promover a criação de centros de recursos e avaliação em tecnologias de apoio, diagnóstico e terapia em 15 hospitais.	2005	UMIC Min. Saúde

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridade 3 — Legislação, regulamentação e normalização

O Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio, tornou obrigatória a adopção de normas técnicas básicas de eliminação de barreiras arquitectónicas em edifícios públicos, equipamentos colectivos e via pública para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada. É com este tipo de medidas que o Estado pode acelerar a consciência social e a defesa dos direitos dos cidadãos com necessidades especiais.

Sendo a acessibilidade um elemento essencial para que pessoas com necessidades especiais usufruam de determinados produtos e serviços, ela reveste-se em termos normativos de um carácter transversal.

O sector das telecomunicações, mas também o sector audiovisual, enquanto meios de comunicação e transmissão de conteúdos, revestem-se de importância fulcral. No que diz respeito à televisão, é importante, por um lado, que a acessibilidade faça parte integrante, como requisito essencial, da definição de serviço público e, por outro, que seja introduzida nos próprios concursos das licenças de operadores de televisão digital terrestre (TDT). No caso das telecomunicações, a ênfase deve ser dada à definição do serviço universal.

A Comissão Europeia, na sua comunicação intitulada «eEurope 2002: Acessibilidade dos sítios de Internet públicos e do respectivo conteúdo» (COM 2001 - 529), adverte que no decorrer de 2003, Ano Europeu das Pessoas com Deficiência, deverá ter lugar uma iniciativa importante, destinada a alcançar a acessibilidade geral tanto de sítios de Internet públicos como privados. A comunicação social, principalmente a imprensa escrita, nomeadamente a que recebe fundos estatais para a produção das suas edições *online*, estará em condições ideais para dar o impulso de consciencialização de que a acessibilidade dos conteúdos de Internet necessita.

A concessão de apoios estatais para a construção de sítios de Internet, requeridos por quaisquer entidades, públicas ou privadas, deve estar sujeita à apresentação prévia de um documento de especificações que garantam a acessibilidade a cidadãos com necessidades especiais. Pugar para que os sítios de Internet subsidiados pelo Estado cumpram as directrizes de acessibilidade constitui uma medida de grande impacto, em virtude de, por um lado, chamar a atenção para a problemática da acessibilidade à sociedade da informação e, por outro, obrigar todos aqueles que pretendem beneficiar de apoios estatais ao cumprimento de regras potenciadoras da igualdade de acesso a todos os cidadãos.

Em 3 de Dezembro de 2002, o Conselho da União Europeia aprovou uma resolução com o título «eAcessibilidade» para pessoas com deficiência, no qual insta os Estados membros e a Comissão a promoverem medidas que encorajem as empresas privadas do sector das tecnologias de informação e comunicação (TIC) a tornarem acessíveis os seus produtos e serviços. Por outro lado, requer também que a acessibilidade dos produtos e serviços TIC seja uma especificação dos contratos públicos.

Em Portugal, a actividade em normas técnicas para a área da acessibilidade às tecnologias de informação e comunicação é inexistente, situação que precisa de ser corrigida. Embora as normas técnicas sejam de uso voluntário, passam a ter força quando mencionadas explicitamente em medidas legislativas ou regulamentares. O Brasil e a Espanha, que já deram passos importantes nes-

ta área, são parceiros valiosos que Portugal deve chamar para tal tarefa. No Brasil, o organismo legalmente constituído para cuidar das normas técnicas é a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas). A ABNT está dividida em comités nacionais, entre eles o Comité Brasileiro de Acessibilidade — CB 40, que começou a actuar no ano de 2000. Em Espanha existe um subcomité sobre acessibilidade informática na AENOR (Associação Espanhola de Normalização e Certificação).

A questão da normalização e dos *standards* foi uma das medidas adoptadas no âmbito do Plano de Acção eEurope 2002, estando em curso desde 2000, a cargo dos principais organismos europeus de normalização, a realização de um extenso trabalho sobre acessibilidade às tecnologias de informação e comunicação.

TABELA N.º 4

Legislação, regulamentação e normalização — Acções propostas

Acções	Descrição	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
Ação 3.1. Serviço Público de Televisão	Incluir as preocupações com Cidadãos com Necessidades Especiais na legislação e regulamentação do Serviço Público de Televisão, bem como no respectivo contrato de concessão e nas licenças dos canais de Televisão Digital Terrestre (TDT).	Contínuo	UMIC Ministro da Presidência ICS
Ação 3.2. Serviço Universal de Telecomunicações	Adaptar o conceito de Serviço Universal de Telecomunicações de forma a abranger os requisitos e necessidades dos Cidadãos com Necessidades Especiais.	2005	UMIC ANACOM
Ação 3.3. Condições para Concessão de Apoios Estatais	Sujeitar a concessão de apoios estatais para construção de sítios Internet, requeridos por quaisquer entidades, públicas ou privadas, nomeadamente os resultantes de incentivos do Estado à Comunicação Social para a produção de conteúdos Internet e de projectos financiados pelo Programa Operacional Sociedade da Informação, à apresentação por parte destas, de medidas que garantam que os respectivos sítios são acessíveis.	Contínuo	UMIC POSI
Ação 3.4. Cadernos de Encargos de Concurso Públicos	Requerer, sempre que possível, requisitos mínimos de acessibilidade nos cadernos de encargos de concursos públicos para o fornecimento de produtos e serviços de tecnologias de informação e comunicação.	Contínuo	UMIC Min. Finanças
Ação 3.5. Normas Nacionais de Acessibilidade	Criar um grupo para elaboração das Normas Nacionais de Acessibilidade, com a participação de representantes de ONG de pessoas com deficiência, privilegiando a troca de experiências com o Brasil e a Espanha.	2003	UMIC IPQ
Ação 3.6. Teletreabalho	Promover a publicação de legislação e regulamentação da actividade de teletreabalho, com enfoque particular para as condições dos Cidadãos com Necessidades Especiais.	2004	UMIC SNRIPD

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridade 4 — Ciência, inovação e redes de conhecimento

Os apoios do Estado para a investigação, bolsas de estudo, desenvolvimento de serviços, produtos e conteúdos e para acções de informação e sensibilização na área da reabilitação e da acessibilidade têm sido suportados por vários organismos dos quais se destacam o programa «Ciência e inovação, tecnologia em reabilitação» (CITE), do Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência (SNRIPD), a Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) e o Programa Operacional Sociedade da Informação (POSI). Neste cenário, um projecto relacionado com a acessibilidade de cidadãos com necessidades especiais à sociedade da informação pode ser submetido para financiamento a diferentes organismos, que possuem critérios de decisão, recursos financeiros e prioridades bastante diferentes. É possível e desejável optimizar a distribuição desses apoios, seguindo orientações e critérios comuns e considerando também a existência de fontes de financiamento comunitário adicionais, com particular destaque para VI Programa Quadro para a Ciência, Tecnologia e Inovação e para o Programa de Investigação e Desenvolvimento Europeus «European Research Area», entre outros.

Partindo do modelo mais estruturado — o programa CITE —, poder-se-á evoluir para um programa mais abrangente e com mais recursos financeiros. Neste deverá ser incluído o apoio à criação de conteúdos tais como: livros falados, materiais em língua gestual portuguesa (LGP), apoio à tradução, sítios Internet especializados, CD-ROM, vídeos, adaptações de materiais educativos. O apoio à distribuição desses materiais deverá ser igualmente considerado.

Por outro lado, importa fomentar a troca de conhecimentos científicos, experiências e informações em rede. No âmbito do Plano de Acção eEurope foi constituída uma rede nacional de centros de excelência em «Design para todos». O modelo de implementação e funcionamento desta rede poderá ser adoptado para outras temáticas.

TABELA N.º 5

Ciência, inovação e redes de conhecimento — Acções propostas

Acções	Descrição	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
Ação 4.1. Programa CITRA - Ciência e Inovação em Tecnologias, Reabilitação e Acessibilidade	Estabelecer o programa CITRA como sucessor do programa CITE (Ciência, Inovação e Tecnologia em Reabilitação) do SNRIPD, constituído pelos sub-programas: (1) Apoio a projectos de I&D; (2) Bolsas de estudo; (3) Mobilidade de investigadores; (4) Apoio a reuniões científicas; (5) Acções de sensibilização; (6) Conteúdos; (7) Prémios de mérito.	2003	Min. Ciência Ens. Sup. SNRIPD UMIC POSI
Ação 4.2. Redes Nacionais Temáticas	Apoiar o desenvolvimento de redes nacionais temáticas para a partilha de experiência, promoção do conhecimento e disseminação de informação, nomeadamente na área da acessibilidade, ensino especial, Língua Gestual Portuguesa e comunicação aumentativa.	Contínuo	UMIC

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridade 5 — Educação

A introdução da Internet nas escolas e o uso cada vez mais generalizado de computadores e de materiais pedagógicos digitais merece uma atenção particular no caso dos alunos com necessidades especiais. Para estes, o uso do computador e de materiais digitais não constitui uma alternativa, mas uma das únicas formas de acesso à informação. A canalização de material informático e das respectivas ajudas técnicas especificamente para estes alunos levanta questões particulares de que os seus tutores precisam também de ter conhecimento. O domínio dessas tecnologias por parte dos alunos só será cabalmente atingido quando os próprios professores estiverem conscientes das potencialidades das tecnologias da informação e comunicação e as souberem, também eles, potenciar na sua acção pedagógica. Isto requer uma análise mais profunda, que será alvo de um Plano Nacional de Informática nos Apoios Educativos.

O ensino à distância tem-se revelado uma alternativa possível ao ensino presencial, nomeadamente no caso de isolamento por motivo de doença ou grave incapacidade. Este tipo de estratégia deve ser incentivado, nomeadamente através de uma plataforma de comunicações por banda larga potenciadora do uso de várias formas de comunicação e interacção.

Até ao momento presente, as questões da acessibilidade às tecnologias da informação e comunicação têm sido abordadas em seminários dirigidos a diplomados em plena actividade profissional. Hoje, constata-se a necessidade de integrar estes conceitos numa fase anterior da formação. Esta questão foi levantada pelo Conselho da

Europa e pela Comissão Europeia no âmbito do eEurope 2002. Nesta última, foi estabelecido o objectivo da criação de um currículo europeu destinado a cursos de Engenharia e Design, que deverá ser promovido pela rede europeia de centros de excelência European Design for All e Accessibility Network. Por outro lado, as instituições de ensino superior podem, também, desenvolver outras iniciativas, tais como a disponibilização em rede de materiais acessíveis a alunos com necessidades especiais, a acessibilidade dos seus sítios de Internet, bem como formação avançada e a investigação e desenvolvimento (I&D) neste campo.

A formação de diplomados com conhecimentos sobre acessibilidade e tecnologias de apoio facilitará, a médio prazo, a concepção de ambientes tecnológicos com menores barreiras para pessoas com necessidades especiais. Contudo, continuam a faltar profissionais de engenharia especialmente vocacionados e formados para apoiar estas populações. O perfil destes profissionais pode ser encontrado em organizações como a RESNA (Rehabilitation Engineering and Assistive Technology Society of North America) e a AAES (Association of Access Engineering Specialists). A formação nesta área tem sido desenvolvida principalmente nos EUA ao nível de pós-graduações, por vezes como subespecializações de Engenharia Biomédica. A formação em Engenharia Biomédica tem registado uma grande evolução dando origem a licenciaturas, inclusivamente em Portugal. É previsível que o mesmo fenómeno surja na área da Engenharia de Reabilitação, atendendo à complexidade tecnológica crescente e às diferenças de perfil, formação e perspectivas de trabalho destes profissionais. Tendo como objectivo, a médio prazo, dotar o País de fortes agentes de mudança no campo das tecnologias de reabilitação e da acessibilidade, o Governo deverá apoiar a criação de uma formação de nível superior na área da Engenharia de Reabilitação e da Acessibilidade.

TABELA N.º 6

Educação — Acções propostas

Acções	Descrição	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
Ação 5.1. Plano Nacional de Informática nos Apoios Educativos	Estabelecer um Plano Nacional de Informática nos Apoios Educativos, que inclua nomeadamente: 1 - Formação em tecnologias de apoio dirigida a professores e a outros técnicos em serviço que apoiem crianças portadoras de deficiência incluídas no sistema regular de ensino; 2 - Centros de Recursos; 3 - Partilha de experiências e materiais em rede; 4 - Esforços para que os materiais multimédia e a utilização das TIC na educação não criem novos entraves à integração de estudantes com deficiências nas escolas e noutros locais destinados à aprendizagem.	2004	UMIC Min. Educação UARTE
Ação 5.2. Ensino à Distância	Apoiar iniciativas de ensino/aprendizagem à distância para situações de isolamento devido a doença ou graves incapacidades permanentes ou temporárias.	Contínuo	UMIC Min. Educação Sup. Op. Telecom. Fab. Equip.
Ação 5.3. Educação para a Acessibilidade e Reabilitação no Ensino Superior	Incentivar a introdução nos currículos de Ensino Superior de matérias relacionadas com acessibilidade e ajudas técnicas.	Contínuo	Min. Ciência Ens. Sup. UMIC SNRIPD Assoc. Prof.
Ação 5.4. Engenharia de Reabilitação e Acessibilidade	Apoiar a criação de uma formação de nível superior em Engenharia de Reabilitação e Acessibilidade.	2005	Min. Ciência Ens. Sup.
Ação 5.5. Apoio a Estudantes do Ensino Superior	Criar um centro digital envolvendo as instituições do Ensino Superior que tenham alunos com necessidades especiais no sentido de disponibilizar, num formato acessível, toda a documentação relevante.	2004	Min. Ciência Ens. Sup. UMIC Inst. Ens. Sup.
Ação 5.6. Centros de Avaliação dos Alunos com Deficiência	Promover a criação de centros de avaliação dos alunos com deficiência integrados no ensino regular.	2004	UMIC Min. Educação

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridade 6 — Trabalho

O emprego constitui um dos elementos mais importantes na inclusão da pessoa com deficiência na sociedade. Contudo, a integração no mercado de trabalho constitui ainda uma grande barreira, erguida muitas vezes por falta de informação. Para ultrapassar essa barreira é necessário existir informação especializada no que toca a questões jurídicas, apoios à contratação de pessoas com deficiência, benefícios fiscais, apoios a adaptações de postos de trabalho, ajudas técnicas, incentivos à instalação por conta própria, teletrabalho, etc. Em suma, informação especializada que ajude as pessoas com deficiência e os empregadores a posicionarem-se.

Numa sociedade dominada pela informação, as pessoas com deficiência nem sempre possuem condições no trabalho para exercer de forma autónoma as suas funções. Para colmatar esta falha, a documentação com que têm de lidar deverá estar em formato acessível. A acessibilidade da documentação, incluindo a disponibilizada na Internet ou em Intranets, e do *software* utilizado no trabalho é uma questão que deve ser objecto de avaliação, de forma a serem tomadas medidas que conduzam à eliminação de possíveis constrangimentos à actividade profissional.

TABELA N.º 7

Trabalho — Acções propostas

Acções	Descrição	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
Acção 6.1. Informação Especializada para o Trabalho	Disponibilizar na Internet informação adequada à entidade empregadora e à pessoa com deficiência.	2004	IEFP
Acção 6.2. Acessibilidade à Documentação e ao Software utilizado no Trabalho	Avaliar e estabelecer mecanismos para a melhoria das condições de trabalho das pessoas com deficiência no que diz respeito à acessibilidade da documentação e do software utilizado na entidade empregadora.	2004	UMIC IDICT
Acção 6.3. Medidas de Incentivo ao Teletrabalho	Promover medidas incentivadoras da actividade de teletrabalho para os Cidadãos com Necessidades Especiais.	Contínuo	UMIC SNRIPD

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridade 7 — Acções de sensibilização

Por que é que se afirma que a sociedade da informação representa uma oportunidade para a inclusão das pessoas com deficiência? Qual é o papel das tecnologias da informação e comunicação neste processo de inclusão social? Qual o papel dos serviços de apoio? De que forma as TIC mudaram a forma de executar as tarefas nos mais diversos contextos: lazer, educação, formação, actividade profissional? Face a uma tão grande profusão de alternativas de acesso à informação, que alterações estão a ocorrer na forma como a sociedade olha para a pessoa com deficiência? Que alterações na sua auto-estima, realização, afecto, segurança está tal revolução digital a provocar?

Estas são algumas perguntas às quais a generalidade da população portuguesa não saberá responder. É assim necessário continuar com acções de sensibilização, e nos nossos dias a comunicação social, nomeadamente a que tem uma cobertura nacional, é um instrumento de primordial importância para um esclarecimento capaz de modificar a atitude perante a estereotipada imagem da pessoa com deficiência. Hoje, o programa televisivo *Novos Horizontes* será o programa há mais tempo em antena. São trinta minutos semanais que sintetizam o que de mais im-

portante se passou durante a semana em prol das pessoas com deficiência. Será por certo pouco, mas no espectro radiofónico o panorama é ainda pior. É imperioso que surja também um espaço radiofónico que difunda aquilo que se vai passando durante a semana neste sector.

Actualmente, o País possui, espalhado por todo o território, espaços públicos de acesso à Internet com postos adaptados para pessoas com deficiência. Estas condições permitem que se criem dinâmicas locais promocionais do contacto com as tecnologias por parte de idosos e pessoas com deficiência. Para além da aprendizagem, fica uma «janela» de oportunidades para pessoas com fracos recursos financeiros.

A sociedade civil deverá ser, ela própria, o motor das acções de sensibilização. O apoio a essas iniciativas será enquadrado dentro de um programa específico.

TABELA N.º 8

Acções de sensibilização — Acções propostas

Acções	Descrição	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
Acção 7.1. Programa de Rádio	Apoiar a criação de um programa semanal sobre deficiência numa rádio de cobertura nacional.	2004	UMIC ICS
Acção 7.2. Formação e sensibilização sobre utilização da Internet	Incentivar acções de formação e sensibilização sobre utilização da Internet dirigida a Cidadãos com Necessidades Especiais.	2005	UMIC IPJ

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridade 8 — Cooperação com empresas

A terceira geração de telemóveis e a televisão digital terrestre surgirão muito em breve, oferecendo novas oportunidades de acesso à informação e à comunicação, imprescindíveis às pessoas com necessidades especiais. No lançamento dos concursos para atribuição das licenças, foram valorizadas propostas e assumidos compromissos para com os cidadãos com necessidades especiais. A implementação desses projectos deve ser acompanhada e apoiada pelo Governo e por uma estrutura que agregue especialistas e representantes das organizações de cidadãos com necessidades especiais.

Por outro lado, é importante que os operadores de telecomunicações e de Internet estejam mais conscientes das necessidades destas populações, que vão desde um adequado atendimento, passando pela definição de preços mais económicos, até ao estabelecimento de serviços específicos, em correcta articulação entre os vários operadores. Neste último campo, o da articulação, tem principal relevância o que diz respeito à telefonia de texto e aos serviços de intermediação telefónica para pessoas surdas e com deficiência da fala. Este diálogo poderá ser promovido de acordo com a estratégia acima referida.

A responsabilidade social das empresas é algo que o Estado incentiva, nomeadamente através da lei do mecenato e da possibilidade de efectuar abatimentos em sede de IRC. Para além dos incentivos fiscais, as empresas que demonstrem, perante os seus clientes, o seu carácter social conseguem também ir ao encontro de um maior número de clientes. Não contam apenas com a fidelidade de um potencial grupo de cidadãos com necessidades especiais — tecnicamente provado ser menos volátil a mudar de marcas ou empresas —, e que se estima que em Portugal seja de 1 milhão de pessoas, mas também dos seus familiares e amigos, o que geralmente significa multiplicar aquele número por três.

Por outro lado, o empenho do mundo empresarial neste sector representa, não raras vezes, a diferença de existir ou não determinada aplicação para suprir determinado número de necessidades. Por vezes, as vantagens comparativas dos seus sectores de actividade fazem, com um pequeno esforço, estender as suas aplicações ao sector das ajudas técnicas. Refira-se, por exemplo, os sintetizadores de fala usados pela indústria das telecomunicações.

TABELA N.º 9

Cooperação com empresas — Acções propostas

Acções	Descrição	Conclusão Ano	Entidades Responsáveis
Ação 8.1. Compromissos Operadores Comunicações Móveis	Incentivar, apoiar e acompanhar a implementação dos compromissos assumidos pelos operadores das redes de comunicações móveis de 3ª geração relativamente a CNE.	Contínuo	UMIC ANACOM
Ação 8.2. Fórum Permanente de Telecomunicações e Internet	Apoiar a criação de um Fórum Permanente de Telecomunicações e Internet que possa servir de órgão de consulta para as preocupações dos CNE.	2004	UMIC ANACOM
Ação 8.3. Mecenato para a Sociedade da Informação	Incentivar o mecenato para a Sociedade da Informação dirigido a CNE.	Contínuo	UMIC ANACOM
	Incentivar as empresas de TIC a criarem um programa de apoio ao desenvolvimento de soluções p/ CNE.	Contínuo	UMIC ANACOM
Ação 8.4. Sintetizadores de Fala	Incentivar as principais empresas de telecomunicações e de informática a patrocinar a introdução de sintetizadores de fala em português.	Contínuo	UMIC
Ação 8.5. Manuais Escolares	Sensibilizar as editoras de manuais escolares para a necessidade da disponibilização dos seus conteúdos em formatos acessíveis.	Contínuo	UMIC Min. Educação
Ação 8.6. Material Informático	Incentivar, nomeadamente através de benefícios fiscais, as empresas a doarem material informático usado para CNE e suas organizações.	Contínuo	UMIC
Ação 8.7. Aplicações Cidadãos com Necessidades Especiais	Promover a criação de uma Linha de Incentivo ao Desenvolvimento de Aplicações para CNE.	Contínuo	UMIC GT UMTS
Ação 8.8. Documentação em Formato Acessível	Disponibilização de documentação de gestão dos operadores e fornecedores de equipamentos de comunicações móveis, em formato electrónico, Braille, ampliado e por voz, à população com necessidades especiais.	2005	UMIC GT UMTS
Ação 8.9. Georeferenciação	Prestar serviços de localização que ajudem cidadãos com dificuldades de orientação e deficiências visuais, bem como as suas famílias, a saber onde estão, permitindo ao centro de apoio dar-lhes orientação para chegar ao seu destino.	2005	UMIC GT UMTS
Ação 8.10. Ofertas Especiais	Oferecer condições particulares de acesso e subsídio de equipamentos e tarifas aos CNE.	2005	UMIC GT UMTS
Ação 8.11. Serviço de Apoio	Auxiliar os CNE a aceder e utilizar os serviços de telecomunicações móveis para eles orientados, fornecendo informação acessível através de diversos meios.	2005	UMIC GT UMTS
Ação 8.12. Formação e Ajuda em Linha	Desenvolvimento de várias acções de formação nas áreas de utilização de equipamentos, aplicações, serviços UMTS e construção de páginas Internet móveis, adaptados aos vários níveis de conhecimento/deficiência.	2005	UMIC GT UMTS

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridade 9 — Cooperação internacional

Em Junho de 2000, no culminar da Presidência Portuguesa da UE, é aprovado o Plano de Acção eEurope 2002, o qual, para a área dos cidadãos com deficiência, preconiza as seguintes medidas:

- 1) Adopção das directrizes de acessibilidade ao conteúdo para os sítios de Internet da Administração Pública;
- 2) Revisão da legislação e do sistema normativo existente, de forma a verificar a sua conformidade com os princípios de acessibilidade;
- 3) Assegurar a criação de redes de centros nacionais de excelência em desenho para todos e criação de recomendações para um currículo europeu para designers e engenheiros;
- 4) Publicação de uma norma de «Desenho para todos» para acessibilidade aos produtos da era das tecnologias da informação, em particular aos que

incrementem a empregabilidade e a inclusão social de pessoas com necessidades especiais.

Para levar a efeito as medidas relacionadas com a inclusão de grupos desfavorecidos na sociedade da informação foi criado o subplano e-Inclusion, e para o coordenar foi criado o grupo Employment and Social Dimension of the Information Society (ESDIS). Para concretizar as medidas preconizadas no Plano eEurope 2002 para cidadãos com necessidades especiais, o ESDIS criou o grupo de peritos eAccessibility.

As medidas preconizadas no Plano de Acção eEurope 2002, com conclusão inicialmente prevista para o final de 2002, continuam a ser apoiadas pela Comissão, tendo em conta os atrasos na sua implementação. Em Junho de 2002, o Conselho da União Europeia aprovou em Sevilha a extensão e revisão de prioridades deste Plano — eEurope 2005. As preocupações sociais face às pessoas com necessidades especiais mantêm-se em relação a todas as prioridades de actuação no novo plano, tendo sido dado particular atenção à acessibilidade dos serviços prestados através da televisão digital e das comunicações móveis da terceira geração.

A importância dos objectivos e os compromissos de cooperação assumidos pelos Estados membros, neste plano Europeu, requerem uma atenção especial.

Os Ministros da Presidência e Equivalentes da Comunidade Ibero-Americana, reunidos em Lisboa em Setembro de 2002, aprovaram a constituição de um grupo de trabalho permanente de governo electrónico (GTPGE), com representantes ao mais alto nível de todos os países que ao mesmo queiram aderir. O GTPGE tem como principais objectivos a troca de experiências tecnológicas e normativas e a apresentação de propostas para uma eficiente gestão e desenvolvimento da sociedade de informação e do conhecimento ao serviço do cidadão. Na primeira reunião do GTPGE, que decorreu em Lisboa nos dias 25 e 26 Novembro de 2002, Portugal partilhou a sua experiência da acessibilidade dos serviços públicos electrónicos da Administração Pública, incitando os países latino-americanos a adoptarem estas preocupações na área do governo electrónico. Esta iniciativa foi apoiada pelo representante do governo electrónico do Brasil, que informou os presentes do compromisso do Brasil em tornar os sítios Internet públicos acessíveis a pessoas com deficiência, até Julho de 2003. Como promotor deste grupo de trabalho, Portugal poderá continuar a incentivar esta questão num território onde ainda há pouca sensibilização, dando um enorme contributo para o esforço mundial de tornar a Internet acessível a pessoas com deficiência.

Portugal pode receber contributos, muito significativos, na cooperação com o Brasil no domínio das tecnologias da informação e comunicação para pessoas com deficiência. Por exemplo, o Brasil está na linha da frente, a nível mundial, na utilização da tecnologia para o desenvolvimento da língua gestual. A cooperação nesta área, na qual as próprias pessoas surdas deverão participar, tem tudo para proporcionar progressos no processamento computacional da escrita e da síntese da língua gestual, na criação de dicionários mais avançados, na criação de sinergias para o aparecimento de novos sinais, na partilha de experiências educativas e conteúdos em suporte digital, bem como na promoção do contacto entre as comunidades surdas dos dois países.

TABELA N.º 10

Cooperação internacional — Acções propostas

Acções	Descrição	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
Acção 9.1. Planos de Acção eEurope	Acompanhar e cooperar com a Comissão Europeia e com os Estados Membros da UE no âmbito das medidas para pessoas com deficiência (enquadradas nos Planos de Acção eEurope).	Contínuo	UMIC SNRIPD
Acção 9.2. Governo Electrónico no espaço Ibero-Americano	Incentivar os representantes da América Latina no Grupo Ibero-Americano de Governo Electrónico a promoverem a acessibilidade dos conteúdos Internet.	Contínuo	UMIC
Acção 9.3. Processamento Digital de Língua Gestual	Lançar um programa de cooperação Luso-Brasileiro para o desenvolvimento do processamento digital de línguas gestuais, com possível extensão aos PALOP.	2004	Min. Neg. Estrang. Min. Ciência Ens. Sup. UMIC

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

5 — Factores críticos de sucesso**Palavras-chave**

Atitude
Credibilidade
Apoio político
Avaliação
Divulgação
Colaboração Institucional

A implementação deste Programa terá que ter como linha orientadora uma atitude positiva no sentido de acreditar sempre que é possível alcançar progressos, por maiores que sejam os ventos em sentido contrário. Assumindo expectativas moderadas, importa mobilizar com seriedade, transparência, rigor, persistência, esforço e com um profissionalismo que ganhe o respeito das pessoas com necessidades especiais, das suas organizações, bem como das próprias instituições do Estado mais directamente envolvidas.

Contudo, tratando-se de um programa governamental, não pode ser deixada a cargo do voluntarismo de técnicos. Só com um apoio político de topo, forte e contínuo, poderão ser concretizadas determinadas medidas e mantidos elevados graus de motivação dos principais técnicos afectos à coordenação e dinamização deste plano. O Ministro Adjunto do Primeiro-Ministro fará, em conjunto com a UMIC, um ponto de situação periódico e exercer a sua influência junto dos ministérios que registem maiores atrasos nos compromissos assumidos no âmbito deste plano.

A existência de reuniões de acompanhamento semestrais com ONG de cidadãos com necessidades especiais, com a presença dos principais responsáveis políticos, pro-

porcionará uma dinâmica e uma realimentação essencial ao sucesso deste Programa.

O investimento na divulgação do Programa é outro factor que influenciará decisivamente no impacte e alcance do mesmo.

A colaboração activa e comprometida dos organismos do Estado — nomeadamente da UMIC, Autoridade Nacional das Comunicações (ANACOM), Gestão do Programa Operacional Sociedade da Informação (POSI), Secretariado Nacional para Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência (SNRIPD), Ministério da Educação (ME) e Ministério da Ciência e Ensino Superior (MCES) — é essencial à eficácia da implementação das medidas presentes neste plano.

6 — Orgânica de implementação

«Nada sobre as pessoas com deficiência sem as pessoas com deficiência». Foi assim que os 600 congressistas presentes em Junho 2002 em Madrid, naquele que foi o primeiro Congresso Europeu das Pessoas com Deficiência, expressaram a sua vontade em serem ouvidos.

A participação activa das pessoas com necessidades especiais e das organizações suas representantes, num plano para elas destinado, promove a transparência e a responsabilidade partilhada, permitindo, ao mesmo tempo, a redefinição de prioridades ou a introdução de medidas eventualmente omissas. Esta participação deverá estar consagrada em reuniões periódicas de acompanhamento, podendo também ter lugar em grupos de trabalho específicos que venham a ser constituídos para a execução de medidas mais complexas.

A Unidade ACESSO será a entidade *pivot* para a implementação do Programa Nacional para Inclusão dos Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação.

Tendo como objectivo a avaliação dos resultados obtidos neste Programa, deverão ser identificados indicadores que permitam aferir o impacte das medidas e a comparação com outros países.

TABELA N.º 11

Unidade ACESSO — Pivot de implementação

Constituir um Grupo de Observadores constituído por ONG de pessoas com deficiência e idosos e organismos do Estado com a missão de acompanhar, aconselhar e apoiar a implementação das medidas propostas, bem como a de propor uma actualização das prioridades. O Grupo analisará também os demais programas sobre Sociedade da Informação no que respeita a preocupações com necessidades especiais. O Grupo de Observação reunirá duas ou três vezes por ano e sempre que necessário.
Constituir grupos de trabalho específicos para apoio à implementação das medidas mais complexas deste plano.
Estabelecer indicadores para a monitorização da execução das iniciativas deste programa.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 111/2003

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 36/2003, de 12 de Março, salientou a premência da adopção e generalização de meios electrónicos nos processos aquisitivos da Administração Pública. Neste contexto, a Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC) elaborou, em articulação com o Plano de Acção para o Governo Electrónico, o Programa Nacional de Compras Electrónicas — principal instrumento de coordenação estratégica e operacional das políticas do XV Governo Constitucional para o desenvolvimento das compras electrónicas em Portugal. Este Programa 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.

O cumprimento do Programa Nacional de Compras Electrónicas contribuirá para Portugal alcançar dois grandes objectivos: *i*) promoção de eficiência e eficácia do processo aquisitivo público, gerando ganhos e poupanças estruturais, facilitando e alargando o acesso das empresas ao mercado de compras públicas e aumentando a transparência e a qualidade de serviço prestado; *ii*) criação de dinâmicas de modernização junto dos agentes económicos, promovendo a sua competitividade e produtividade e induzindo a adopção de novas práticas de comércio electrónico a nível nacional.

Neste âmbito, será adoptada uma abordagem incremental, que incorporará o resultado das experiências testadas na realidade nacional através de projectos piloto, permitindo, simultaneamente, a construção, no curto prazo, dos elementos estruturantes das aquisições públicas electrónicas, entre os quais se destacam os seguintes: o portal de compras públicas electrónicas, o registo nacional de fornecedores, um sistema de concursos públicos electrónicos e um sistema centralizado para gestão de catálogos electrónicos. Como elementos estruturantes de médio prazo, serão implementados os sistemas de negociação electrónica, de pagamentos electrónicos, de informação de compras, de gestão e partilha de conhecimento.

O processo de implementação, sob responsabilidade da UMIC, será conduzido em estreita colaboração com o Ministério das Finanças, em concreto pela Direcção de Serviços de Aprovisionamento Público da Direcção-Geral do Património, de forma a incorporar a experiência adquirida por esta unidade orgânica nos processos de aprovisionamento público, garantindo o lançamento de procedimentos com vista à aquisição de bens e serviços de uso geral e o estabelecimento de condições para a criação da futura unidade nacional de compras.

Considera-se fundamental assegurar um enquadramento legal temporário e limitado para os projectos piloto que favoreça a rapidez do processo de implementação e obtenção de resultados significativos. Este estatuto não substitui, porém, a revisão legislativa, a desenvolver nas fases subseqüentes, que, de uma forma estruturada e abrangente, definirá o enquadramento legal das compras electrónicas a nível nacional.

Assim:

Nos termos das alíneas *d*) e *g*) do artigo 199.º da Constituição, o Conselho de Ministros resolve:

1 — Aprovar o Programa Nacional de Compras Electrónicas, publicado em anexo à presente resolução e que dela faz parte integrante.

2 — Determinar que os projectos piloto decorrerão na Presidência do Conselho de Ministros e nos Ministérios da Defesa Nacional, da Justiça, da Educação, da Saúde, da Segurança Social e do Trabalho e das Obras Públicas, Transportes e Habitação.

3 — Determinar que os projectos piloto terão os seguintes objectivos:

- a*) Gerar poupanças e aumentar a eficiência no processo aquisitivo público;
- b*) Aprofundar o conhecimento da estrutura de custos actual e dos processos aquisitivos existentes;
- c*) Desenvolver competências internas nas entidades envolvidas;
- d*) Constituir uma base de conhecimento de melhores práticas de compras e adequar o enquadramento legal a incorporar no modelo operacional;
- e*) Avaliar o grau de adesão da Administração Pública ao processo electrónico de compras por catálogo, consulta simples e negociação dinâmica;
- f*) Minimizar as barreiras à adopção das compras electrónicas nas entidades públicas;
- g*) Avaliar a capacidade de os fornecedores se relacionarem electronicamente com a Administração Pública;
- h*) Avaliar os benefícios económicos potenciados pela racionalização da estrutura de custos e pela agregação de compras em determinadas categorias de bens e serviços.

4 — Incumbir a Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC) de apresentar, no prazo de 30 dias, as propostas de normas medida de carácter transitório, a aprovar pelo Governo, que permitam o enquadramento legislativo dos projectos piloto.

5 — Determinar a publicação, no prazo de 30 dias, de um diploma legal que substitua o Decreto-Lei n.º 104/2002, de 12 de Abril, e que permita a extensão dos mecanismos de contratação pública electrónica à aquisição de serviços, o esclarecimento do regime de prova, a conformação do designado «acto público electrónico» e dos procedimentos por negociação por via electrónica e a consagração da obrigatoriedade de inscrição e do fornecimento de informação ao Registo Nacional de Fornecedores.

6 — Incumbir ao Ministério das Finanças e à UMIC a definição, no prazo de 60 dias, do enquadramento institucional e orgânico da unidade nacional de compras.

7 — Incumbir o Ministério das Finanças e a UMIC de apresentar, até 15 de Outubro de 2003, o diploma de transposição para a ordem jurídica nacional da Direc-

tiva n.º 2001/115/CE, do Conselho, de 20 de Dezembro (que altera a Directiva n.º 77/388/CEE), tendo em vista simplificar, modernizar e harmonizar as condições aplicáveis à facturação em matéria de imposto sobre o valor acrescentado.

8 — Incumbir os Ministérios das Finanças e das Obras Públicas, Transportes e Habitação e a UMIC, nos termos da alínea *m*) do n.º 4 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 36/2003, de 12 de Março, de constituir um grupo de trabalho que promova a revisão dos Decretos-Leis n.ºs 197/99, de 8 de Junho, e 59/99, de 2 de Março, com base na «Proposta de directiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à coordenação dos processos de adjudicação de fornecimentos públicos, de prestação de serviços públicos e de empreitadas de obras públicas» [COM (2000) 275], que já reuniu o necessário consenso político de todos os Estados membros.

9 — Incumbir a UMIC da constituição e liderança do grupo de trabalho para interoperabilidade e standardização, com ampla participação de entidades do sector público e privado, com o objectivo de estabelecer e consolidar regras de interoperabilidade de plataformas de comércio electrónico e normas de classificação de bens e serviços.

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

Programa Nacional de Compras Electrónicas

Nota introdutória

O Programa Nacional de Compras Electrónicas pretende ser o principal instrumento de coordenação estratégica e operacional das políticas do XV Governo Constitucional para o desenvolvimento das compras electrónicas em Portugal.

O Programa Nacional de Compras Electrónicas tem como principais objectivos:

- i) Promover a eficiência e eficácia do processo aquisitivo público, gerando ganhos e poupanças estruturais, facilitando e alargando o acesso das empresas ao mercado de compras públicas e aumentando a transparência e a qualidade do serviço prestado;
- ii) Criar dinâmicas de modernização junto dos agentes económicos, promovendo a sua competitividade e produtividade e induzindo a adopção de novas práticas de comércio electrónico a nível nacional.

O Programa Nacional de Compras Electrónicas é parte integrante do Plano de Acção para o Governo Electrónico, estruturado em sete eixos de actuação:

Serviços públicos orientados para o cidadão;
Administração Pública moderna e eficiente;
Nova capacidade tecnológica;

Racionalização de custos de comunicações;
Gestão eficiente de compras;
Serviços próximos dos cidadãos;
Adesão aos serviços públicos interactivos.

O Programa Nacional corresponde ao detalhe do eixo «Gestão eficiente de compras».

Sumário executivo

O Governo entende ser necessário acelerar a adopção dos procedimentos electrónicos no procedimento aquisitivo público ⁽¹⁾ e no tecido empresarial português tendo em consideração a importância da matéria e a nossa desvantagem face a outros Estados membros.

A Irlanda — país europeu com uma economia comparável à portuguesa — definiu uma estratégia de compras públicas electrónicas com um investimento associado de 43 milhões de euros e prevê vir a gerar poupanças de 400 milhões de euros entre 2002 e 2007 e, posteriormente, 170 milhões de euros anualmente. Este montante representa um ganho/poupança de 2 % da despesa total de compras de 8,8 biliões de euros.

O Estado, não obstante reservar para o sector privado e para as forças de mercado o papel de motor do desenvolvimento da sociedade da informação e, nomeadamente, do comércio electrónico, deve assumir um papel impulsionador. Deste modo, o Estado deverá actuar primordialmente nas seguintes vertentes:

- Liderar, dando o exemplo, o processo de adopção das compras electrónicas, deste modo actuando como catalisador para toda a economia nacional;
- Promover a confiança dos cidadãos e das organizações nos mecanismos de aquisição electrónica;
- Utilizar os meios necessários para sensibilizar, instruir e apoiar as empresas na adopção das compras electrónicas;
- Garantir uma infra-estrutura tecnológica de suporte às necessidades nacionais, nomeadamente através da criação de um portal nacional de compras electrónicas;
- Fortalecer o mercado, promovendo a qualidade da oferta de serviços de suporte às compras electrónicas;
- Assegurar a actualização do enquadramento legal necessário ao desenvolvimento das compras electrónicas;
- Mobilizar as capacidades do sector privado para a implementação deste Programa Nacional.

A utilização de meios electrónicos no processo aquisitivo público (compras electrónicas) irá gerar poupanças estruturais e ganhos de eficiência nas compras do Estado, aumentar a transparência e a qualidade de serviço prestado pelo Estado e facilitar e alargar o acesso das empresas, grandes e pequenas, ao mercado das compras públicas.

1 — Enquadramento

A função de compras é assumida cada vez mais como elemento potenciador da actividade das organizações. O Governo, tendo presente o peso que as compras representam no seu orçamento, reconhece como imperativo proceder a uma actualização da sua forma de comprar, envolvendo alterações, por exemplo, ao nível dos meios utilizados e dos processos.

A eficiência e eficácia do processo aquisitivo público assenta numa lógica de dinamização da gestão de fluxos logísticos da cadeia de valor: físicos, informacionais e financeiros. A utilização de meios electrónicos permitirá a redução estrutural dos custos das compras públicas, assente numa gestão eficaz dos processos de aquisição internos e, em particular, dos processos externos de relação do Estado com os fornecedores. A informação trocada interna e externamente, veiculada por meios electrónicos, permite identificar oportunidades de redução de custos e actuar de forma clara, selectiva e controlada sobre a obtenção de poupanças.

O Governo entende ser necessário acelerar a adopção dos procedimentos electrónicos no procedimento aquisitivo público⁽²⁾ e no tecido empresarial português, tendo em consideração a importância da matéria e a nossa desvantagem face a outros Estados membros. Estes países já definiram uma estratégia nacional e executaram ou estão a executar projectos piloto relevantes. Este atraso tornar-se-á mais evidente quando o trabalho preparatório que tem sido desenvolvido noutros países começar a dar frutos que lhes trarão vantagens competitivas cumulativas.

A Irlanda — país europeu com uma economia comparável à portuguesa — definiu uma estratégia de compras públicas electrónicas com um investimento associado de 43 milhões de euros e que prevê vir a gerar poupanças de 400 milhões de euros entre 2002 e 2007 e, posteriormente, 170 milhões de euros anualmente. Este montante representa um ganho/poupança de 2 % da despesa total de compras de 8,8 biliões de euros.

No âmbito deste processo de modernização e de evolução para um contexto de compras electrónicas, têm surgido algumas barreiras à adopção, nomeadamente a percepção de risco (i.e., níveis de serviço e meios de pagamento), a adequação dos bens disponíveis para serem transaccionados e, no caso particular dos fornecedores, elevados custos de desenvolvimento e manutenção dos sistemas.

A utilização das tecnologias de informação e de métodos de aquisição electrónica de bens e serviços:

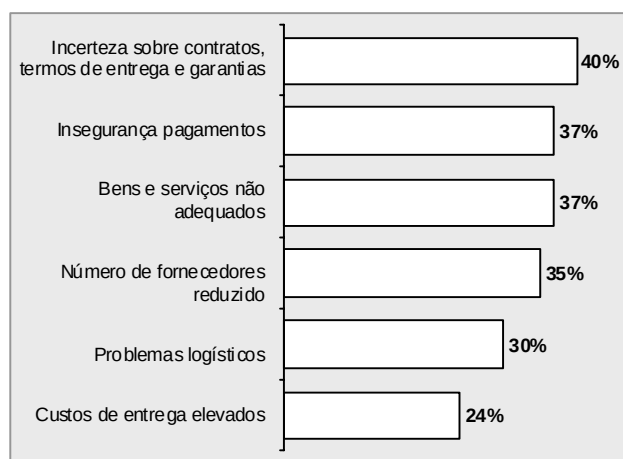
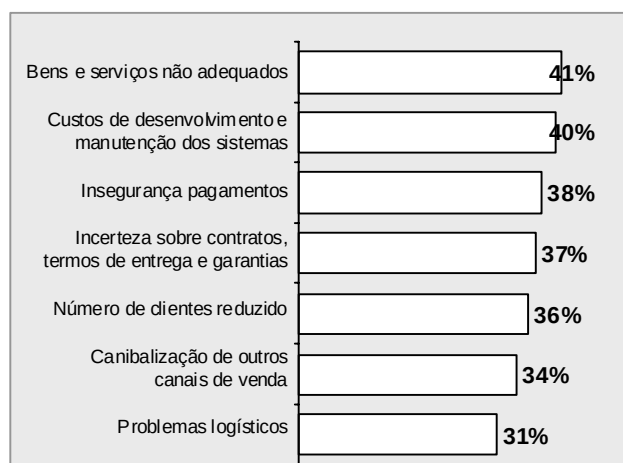
- Gera ganhos de eficiência consideráveis e poupanças significativas no aparelho do Estado, facilitando, simultaneamente, as tarefas a realizar pelos funcionários públicos;
- Contribui decisivamente para aumentar a eficácia do processo de compras e, conseqüentemente, a qualidade do serviço prestado às empresas e aos cidadãos;
- Aumenta significativamente a transparência das compras públicas do Estado;
- Estimula a estruturação da procura e, concomitantemente, estabelece condições de maior equidade em relação a potenciais fornecedores;

Generaliza o acesso ao mercado de compras públicas à grande maioria das empresas, nomeadamente às PME;

Dinamiza oportunidades económicas para as empresas tecnológicas;

Promove a competitividade e produtividade da economia em geral e das empresas aderentes em particular.

FIGURA 2

Principais barreiras ao comércio electrónico**Principais barreiras à adopção de compras electrónicas****Principais barreiras à adopção de vendas electrónicas**

Fonte: E-Commerce Database, Eurostat 2001 (Base: Empresas de Países da União Europeia) (<http://europa.eu.int/comm/enterprise/ict/statistics/e-commerce.htm>).

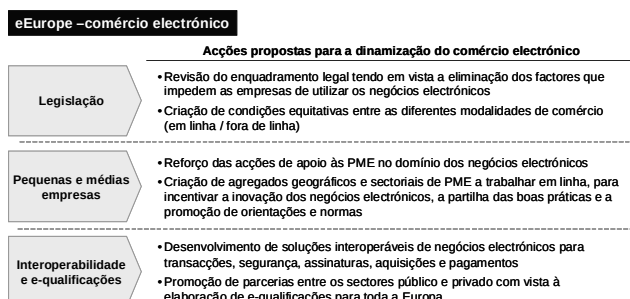
Perante estas barreiras e dado o reconhecimento dos benefícios da generalização das compras electrónicas ao nível do impacto na competitividade e capacidade de criação de valor, os Governos de vários países decidiram tomar medidas com o duplo objectivo de mitigar as barreiras identificadas e generalizar as compras electrónicas no sector público e privado.

Nesse contexto, a União Europeia propôs um conjunto de acções para a dinamização do comércio electrónico, que

pretendem facilitar a generalização necessária, para assumir a liderança no comércio electrónico.

FIGURA 3

Plano de Acção eEurope 2005 — Objectivos do comércio electrónico

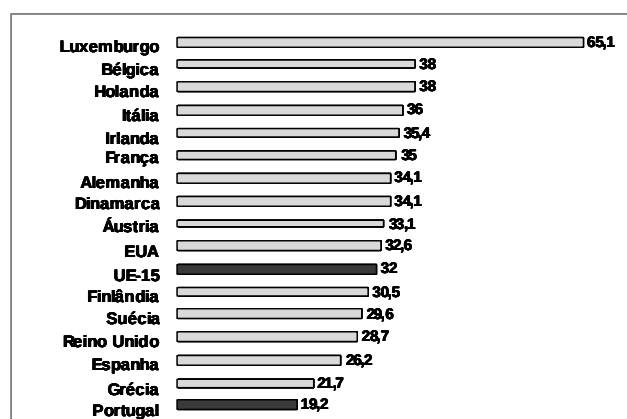


Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Num contexto de crescente globalização económica e de integração no espaço europeu, a não inversão desta situação traduzir-se-ia numa desvantagem ainda maior ao nível da competitividade e produtividade da economia nacional face aos restantes países da União Europeia.

FIGURA 4

Produtividade do trabalho na EU (PNB por hora de trabalho; PPC2000)



Fonte: EuroStat, 2002.

Nesse sentido, não obstante reservar para o sector privado e as forças de mercado o papel de motor do desenvolvimento da sociedade da informação e, nomeadamente, do comércio do comércio electrónico, o Estado deve assumir um papel impulsor com o intuito de proporcionar o ambiente favorável para que o investimento privado e as competências dos portugueses se mobilizem por forma a adoptarem os procedimentos electrónicos na gestão da cadeia de compras em prol da competitividade das empresas e do bem estar dos cidadãos.

Deste modo, o Estado deverá actuar primordialmente nas seguintes vertentes:

Liderar, dando o exemplo, o processo de adopção das compras electrónicas, através da implementação de uma Estratégia Nacional de Compras Públicas Electrónicas;

Promover a confiança dos cidadãos e das organizações nos mecanismos de contratação electrónica; Utilizar os meios necessários para sensibilizar, instruir e apoiar as empresas e os cidadãos na adopção da contratação electrónica;

Garantir uma infra-estrutura tecnológica de suporte às necessidades nacionais, nomeadamente através da criação de um portal nacional de compras electrónicas;

Fortalecer o mercado, promovendo a qualidade da oferta de serviços de suporte às compras electrónicas;

Assegurar a actualização do enquadramento legal necessário ao desenvolvimento das compras electrónicas;

Mobilizar as capacidades do sector privado para a implementação deste Programa Nacional.

2 — Visão e objectivos de actuação

Visão

A utilização de meios electrónicos no processo aquisitivo público (compras electrónicas) irá gerar poupanças estruturais e ganhos de eficiência nas compras do Estado, aumentar a transparência e a qualidade de serviço prestado pelo Estado e facilitar e alargar o acesso das empresas, grandes e pequenas, ao mercado das compras públicas.

A visão para as compras electrónicas insere-se num conceito mais alargado de criação de uma economia electronicamente ligada em rede, mais eficiente, mais produtiva e consequentemente mais competitiva, num cenário de integração europeia. Esta economia assentará numa lógica de comércio colaborativo.

A generalização da lógica de comércio colaborativo significará que as organizações irão integrar processos de negócio, processos de tomada de decisão, fluxos de trabalho e informação de negócio entre fornecedores, empregados e clientes ao longo de toda a cadeia de valor.

O comércio colaborativo trará consigo o desenvolvimento de novas e melhores capacidades nas organizações, nomeadamente:

Comunicação instantânea e transparência de informação ao longo da cadeia de valor;

Desenvolvimento de serviços personalizados; ciclos de desenvolvimento e lançamento de produtos e serviços mais reduzidos;

Optimização da utilização de competências e recursos dispersos geograficamente;

Rapidez de integração com fontes de fornecimento alternativas;

Ciclos de fornecimento mais reduzidos;

Menores níveis de inventário ao longo de toda a cadeia de valor;

Eliminação de processos duplicados intra e entre organizações, eliminando esforços contínuos de re-planeamento.

Na realidade, a implementação do conceito de comércio colaborativo irá mudar significativamente a forma como as organizações se interrelacionam e permitirá criar uma vantagem competitiva sustentável, porque as relações não são facilmente duplicáveis.

Estratégia de actuação

O sucesso das compras electrónicas passa pela intervenção do Estado e agentes privados a trabalhar em co-operação de forma a atingirem um objectivo comum: a generalização das compras electrónicas.

O estado actual de desenvolvimento dos agentes económicos e o elevado grau de fragmentação do tecido empresarial português, a par com a criticidade de estimular e desenvolver o sistema electrónico nacional, determina a necessidade de o Estado assumir a liderança na generalização das compras electrónicas. O sucesso desta iniciativa depende, por um lado, da articulação dos diferentes actores que, de forma directa ou indirecta, contribuem para o processo de compras electrónicas e, por outro, da capacidade de criar a dinâmica de modernização junto dos agentes económicos.

Como evidenciado na visão para as compras electrónicas, pretende-se endereçar uma perspectiva alargada para as compras electrónicas.

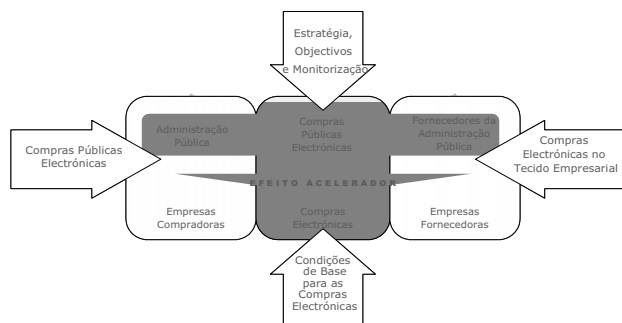
Neste contexto, as linhas de orientação da actuação do Estado na operacionalização daquela visão estratégica passam pela utilização das alavancas e instrumentos ao seu dispor, materializados em torno de quatro vectores fundamentais, que constituirão as prioridades de actuação.

Neste sentido, foram definidas as seguintes prioridades de actuação:

- Prioridade 1 — Estratégia, objectivos e monitorização;
- Prioridade 2 — Compras públicas electrónicas;
- Prioridade 3 — Compras electrónicas no tecido empresarial;
- Prioridade 4 — Condições de base para a generalização das compras electrónicas.

FIGURA 5

Prioridades de actuação do Programa Nacional de Compras Electrónicas



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

É aconselhável adoptar-se uma abordagem incremental na operacionalização destas prioridades, que simultaneamente acumule o resultado de experiências internacionais e de práticas testadas na realidade nacional através de pilotos. A evolução gradual permitirá alcançar e consolidar fases incrementais de benefícios, ao mesmo tempo que facilita a adopção dos novos processos e práticas de compras, potenciados pela utilização dos meios electrónicos.

Objectivos estratégicos

Os objectivos estratégicos a atingir através da implementação deste plano foram categorizados em três ní-

veis — contextuais, latos e específicos — e são os seguintes:

TABELA N.º 3

Objectivos contextuais, latos e específicos

Objectivos Contextuais	Objectivos Latos	Objectivos Específicos
Dinamizar as compras públicas electrónicas A Administração Pública, através da generalização das compras electrónicas, contribuirá directamente para a produtividade da Economia nacional, aumentando a eficiência do Estado.	Reduzir os custos totais das compras do Estado	- Reduzir os custos unitários através da agregação de compras; - Reduzir custos das transacções (globais); - Reduzir o custo do processo de consulta ao mercado.
	Optimizar a eficiência e produtividade do processo de compras	- Utilizar os recursos humanos de compras de forma efectiva (tempo afecto a transacções em contratos normais); - Utilizar os recursos humanos de compras de forma efectiva (tempo total afecto a transacções em contratos complexos); - Reduzir compras fora de contrato (% <i>Maverick buying</i>).
	Melhorar a transparência e a informação de gestão	- Aumentar a disseminação da informação sobre compras públicas (% compras publicadas on-line); - Incrementar a capacidade de auditar processos de compras públicas (% compras adjudicadas on-line).
	Melhorar o serviço e o relacionamento com os fornecedores	Melhorar as condições de pagamento do Estado (% pagamentos realizados electronicamente).
Generalizar as compras electrónicas no tecido empresarial português, com particular enfoque nas PME As PME deverão ser suportadas de forma a responderem aos futuros desafios de um fornecedor do Estado.	Eliminar barreiras à adopção das compras electrónicas	- Massificar o conhecimento sobre o comércio electrónico nas PME (% empresas com um conhecimento médio / elevado); - Aumentar a intenção de adopção de soluções de compras electrónicas nas PME (% empresas); - Massificar a adesão a soluções de compras electrónicas pelas empresas (% PME).
	Aumentar a produtividade com base na massificação das transacções electrónicas	- Generalizar a troca de informação transaccional entre organizações (% fluxos de informação); - Massificar a adopção de processos electrónicos de compras (% processos das empresas compradoras); - Massificar a adopção de processos electrónicos de vendas (% processos das empresas vendedoras).
	Estimular a concorrência com base na inovação, informação e conhecimento	- Reduzir os ciclos de desenvolvimento e lançamento de produtos e serviços (% redução no tempo); - Generalizar serviços personalizados (% de serviços).
	Aumentar a competitividade nacional com base em redes de criação de valor electronicamente integradas	- Reduzir os processos duplicados entre organizações na mesma cadeia de valor (% redução); - Generalizar a integração de cadeias de fornecimento (% da cadeia integrada).

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Metas

A definição das metas a atingir está estreitamente ligada com os objectivos estratégicos preconizados.

TABELA N.º 4

Metas para as compras públicas electrónicas

2003	2004	até 2006
- Definição de metas de poupança na Administração Pública resultante do Programa Nacional de Compras; - Concepção e implementação de um sistema de monitorização; - Criação da Unidade Nacional de Compras; - Disponibilização de um portal informativo sobre compras electrónicas; - Actualização da Legislação; - Operacionalização de 7 projectos-piloto de compras electrónicas em Ministérios; - Criação de sistemas centrais de: Registo Nacional de Fornecedores, concursos públicos electrónicos e gestão de catálogos electrónicos; - Operacionalização do Grupo de Trabalho para Interoperabilidade e Estandarização das Compras Electrónicas.	- Incorporação de funções transaccionais no Portal Informativo de Compras; - Lançamento do processo de implementação de compras electrónicas nos Ministérios; - Introdução de sistemas de negociação electrónica, pagamentos electrónicos, informação de compras, gestão e partilha de conhecimento; - Redução dos custos do processo de consulta ao mercado entre 10 a 20%; - Redução das compras fora de contrato entre 5 e 10%; - Realização electrónica de 15 a 30% dos processos de compra; - Actualização da Legislação.	- Realização electrónica de mais de 50% dos processos de compra; - Redução dos custos das transacções entre 10% e 20%, (no período 2003-2006); - Informação electrónica sobre 70 a 100% dos processos de compra pública.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

3 — Prioridades de actuação

O desenvolvimento de uma economia onde as compras electrónicas estejam generalizadas implica actuar nas seguintes áreas:

- Prioridade 1 — Estratégia, objectivos e monitorização;
- Prioridade 2 — Compras públicas electrónicas;

Prioridade 3 — Compras electrónicas no tecido empresarial;

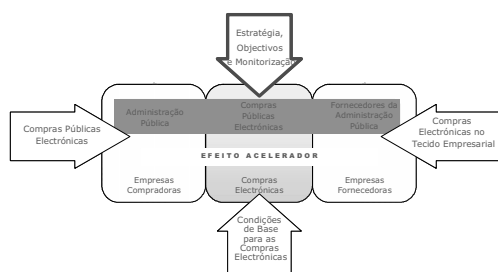
Prioridade 4 — Condições de base para as compras electrónicas.

Prioridade 1 — Estratégia, objectivos e monitorização

A primeira etapa desta 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.



Desta forma, torna-se fundamental operacionalizar uma solução para monitorizar de forma integrada o impacto da Estratégia Nacional de Compras Electrónicas na Administração Pública.

Adicionalmente, será ainda crítico monitorizar de forma integrada a modernização e competitividade das empresas nacionais para garantir a eficácia de actuação e enfoque dos esforços e recursos nas áreas críticas de desenvolvimento. Como tal, será necessário:

Definir métricas objectivas de implementação, nomeadamente no que se refere à definição de metas de poupança anual na Administração Pública, geradas pela implementação do Programa Nacional de Compras Electrónicas;

Sistematizar um conjunto de indicadores para monitorizar a evolução da Administração Pública e das empresas em geral e de determinados *clusters* de empresas públicas e privadas em particular.

TABELA N.º 5

Ações referentes à definição da estratégia, objectivos e monitorização da evolução das compras electrónicas

Ações	Descrição	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
1.1 Quantificação de poupanças e de benefícios qualitativos	Objectivo: Definição de um modelo conceptual de medição e apresentação dos benefícios financeiros e qualitativos	2003	UMIC e Ministérios
	Referencial: Quantificar e qualificar os potenciais benefícios das compras electrónicas na Administração Pública e nas empresas públicas e privadas		
	Definição do modelo de negócio e estimativa do pontencial de benefícios (alto nível)		
	Construção do modelo de negócio nacional e agregação dos modelos de negócio locais Construção de modelos de negócio sectoriais (15 Ministérios)		

Ações	Descrição	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
1.2 Concepção e implementação de um sistema de monitorização	Quantificação das poupanças alcançadas pela introdução dos projectos-piloto	2004	UMIC
	Objectivo: Definição de métricas de implementação e concepção de um sistema de monitorização Referencial: Definir objectivos operacionais concretos e implementar um sistema de recolha, agregação e medição da informação	2003	
	Definição de metas operacionais e de métricas de alto nível Desenvolvimento do sistema de medição e reporte semestral	2004	

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridade 2 — Compras públicas electrónicas

A intervenção directa do Estado como agente económico foca-se, nesta fase, na redefinição da lógica do modelo de operacional para as compras do Estado.

Em termos genéricos, a abordagem ao modelo operacional das compras públicas electrónicas deverá endereçar de forma articulada cinco princípios de acção:

Simplificação do processo de compras;
Optimização de estruturas;
Desenvolvimento de competências;
Adopção tecnológica; e
Gestão da mudança.

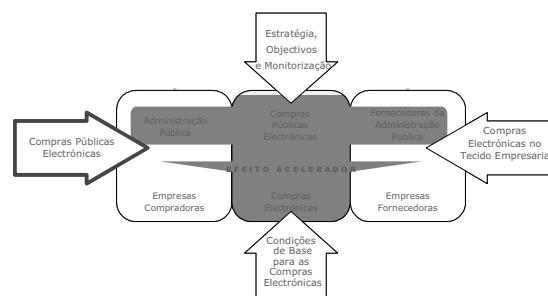


TABELA N.º 6

Linhas orientadoras para a promoção das compras públicas electrónicas

Princípios	Linhas orientadoras
Simplificação do Processo de Compras	- Abordagem gradual à transformação do processo de compras, orientação para as melhores práticas de mercado; - Utilização de pilotos para construir o futuro modelo operacional das compras através do teste de melhores práticas ao caso específico de Portugal; - Simplificação e automatização dos processos de compras na Administração Pública; - Padronização da categorização e codificação de produtos e serviços; - Gestão integrada de relações com fornecedores.
Optimização de Estruturas	- Criação de uma estrutura interina para assumir a responsabilidade de liderar o processo de compras electrónicas, no imediato; - Criação, no curto prazo, de uma estrutura interina para assumir a responsabilidade de liderar o processo de compras electrónicas (futura Unidade Nacional de Compras); - Definição de objectivos e responsabilidades dos diferentes elementos da estrutura de compras; - Optimização das estruturas operacionais de compras e adaptação organizacional às exigências de um modelo de processos electrónicos; - Agregação de estruturas onde existam economias de escala e/ou de aprendizagem.
Desenvolvimento de Competências	- Desenvolvimento de competências internas na área das compras; - Criação de agentes de inovação ao nível das várias estruturas do Estado; - Gestão integrada do <i>portfolio</i> de competências de compras.
Adopção Tecnológica	- Integração crescente de toda a plataforma tecnológica de compras electrónicas do Estado; - Articulação dos fornecedores tecnológicos e de serviços de suporte às compras electrónicas; - Enfoque da concorrência dos fornecedores em termos de inovação ao nível de novos serviços de valor acrescentado.
Gestão da Mudança	- Envolvimento de todos os colaboradores chave para o sucesso do processo de mudança; - Desenvolvimento de um plano de formação e comunicação sobre compras electrónicas para os colaboradores da Administração Pública.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Estas linhas orientadoras materializam-se em acções concretas, descritas na tabela que a seguir se apresenta:

TABELA N.º 7

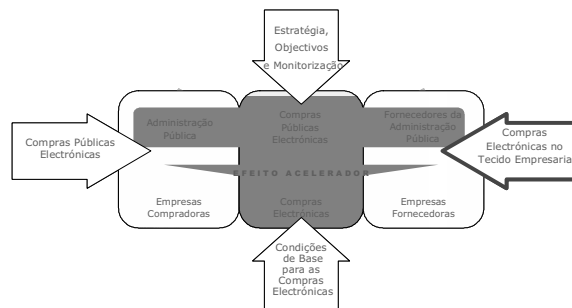
Acções referentes à promoção das compras públicas electrónicas

Acções	Descrição	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
2.1 Adaptação do modelo organizacional para as compras do Estado	Objectivo: Definição do futuro modelo das compras públicas electrónicas e estratégia de transformação Referencial: Optimização da Estrutura; Simplificação de processos; Adopção tecnológica; Desenvolvimento de competências		
	Modelo operacional (Unidade Nacional de Compras - UNC)	2003	UMIC e Ministérios
	Modelo relacional entre unidades centrais e locais		
2.2 Definição das soluções tecnológicas e estabelecimento de padrões e princípios de interoperabilidade	Objectivo: Definição das opções tecnológicas, para as soluções de compras electrónicas na Adm. Pública (AP) Referencial: Definir um padrão tecnológico para a AP		
	Elaboração de <i>benchmarking</i> sobre opções tecnológicas e definição dos princípios para as soluções tecnológicas a implementar	2003	UMIC MF
	Operacionalização e coordenação de grupo de trabalho (fórum) de fornecedores tecnológicos		
2.3 Projectos-piloto (bens indirectos) na Administração Central	Objectivo: Iniciar o processo de transformação da função compras na AP através da implementação de projectos-piloto Referencial: Generalizar as compras electrónicas na AP		
	Fase I - Estratégia de portfolio e viabilidade: (Presidência do Conselho de Ministros, M. da Defesa Nacional, M. da Educação, M. da Saúde, M. da Segurança Social e Trabalho, M. das Obras Púb., Transp. e Habitação)	2003	UMIC, MF, PCM, MDN, MJ, MED, MS, MSST, MOPTH
	Fase II - Suporte Tecnológico (Presidência do Conselho de Ministros, M. da Defesa Nacional, M. da Educação, M. da Saúde, M. da Segurança Social e Trabalho, M. das Obras Púb., Transp. e Habitação)	2004	UMIC, MF, PCM, MDN, MJ, MED, MS, MSST, MOPTH
2.4 Portal das Empreitadas	Objectivo: Desenvolver um portal específico para empreitadas de índole nacional (todos os ministérios e sector económico privado) Referencial: Focalizar em ganhos de eficiência e geração de poupanças	2004	UMIC MOPTH
2.5 Projectos-piloto em Autarquias	Objectivo: Iniciar o processo de transformação da função compras na Administração Local (AL) através da implementação de pilotos Referencial: Optimizar a função compras na AL	2003	MCOTA, UMIC, Autarquias
2.6 Portal Transaccional Autarquias	Objectivo: Criar uma plataforma que permita realizar as transacções das autarquias Referencial: Flexibilizar a função compras na AL	2004	MCOTA, UMIC, Autarquias
2.7 Portal Sectorial da Saúde	Objectivo: Criar uma plataforma que permita conduzir a aquisição e gestão dos processos logísticos da Saúde Referencial: Flexibilizar a função compras na AL	2004	UMIC, MS
2.8 Definição e Implementação de um Registo Nacional de Fornecedores	Objectivo: Disponibilizar informação sobre fornecedores, reduzir duplicação de registos e de envio de informação pelo mercado Referencial: Garantir o envolvimento, colaboração, conhecimento e empenho de todos os Ministérios	2003	UMIC, MF
2.9 Actualização da Classificação Nacional de Compras	Objectivo: Definir um sistema de classificação nacional de compras normalizado que sirva toda a AP Referencial: Promover os benefícios de abordagens comuns	2003	UMIC, MF
2.10 Normalização da documentação referente ao processo de compras electrónicas	Objectivo: Promover o uso de documentos normalizados pelos agentes económicos Referencial: Obter maior automatização do processo de compras	2003	UMIC, Entidades Públicas, Entidades Privadas
2.11 Implementação de um programa de formação em gestão estratégica de compras para a Administração Pública	Objectivo: Aumentar as qualificações dos recursos humanos da AP no que se refere à área de compras, incluindo compras electrónicas Referencial: Generalizar as compras electrónicas na AP	Contínuo	UMIC
2.12 Gestão da Mudança	Objectivo: Gerir de forma integrada todas as iniciativas de mudança Referencial: Articular a dinâmica dos vários Ministérios no âmbito das compras electrónicas		
	Coordenar a criação de competências, articulação de novos processos na Unidade Nacional e Unidades Locais (15 ministérios) e implementação de pilotos	Contínuo	UMIC Ministérios
	Operacionalizar o programa de comunicação interna		

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridade 3 — Compras electrónicas no tecido empresarial

Os ganhos e poupanças associados à promoção das aquisições de bens e serviços por via electrónica no âmbito da economia nacional serão ainda de maior amplitude do que na Administração Pública. Mais relevante ainda é a criticidade de Portugal e as empresas portuguesas acompanharem a evolução europeia e não perderem a capacidade de competirem no mercado nacional e internacional.



A alavancagem da capacidade de influência e mobilização do sector público é fundamental para assegurar o estímulo da direcção do mercado. O sucesso deste estímulo depende fortemente da capacidade de envolvimento e dinamização do sector privado através de parcerias público-privado necessárias ao sucesso das compras electrónicas.

Considerando o estado actual do mercado e os objectivos estratégicos definidos para a generalização das compras electrónicas, preconiza-se assim uma abordagem centrada em dois princípios de actuação:

Gestão do conhecimento;
Comunicação e sensibilização.

TABELA N.º 8

Linhas orientadoras para a promoção das compras electrónicas no tecido empresarial

Princípios	Linhas orientadoras
Gestão do Conhecimento	- Alavancar as capacidades e conhecimento nacional e internacional sobre o tema através de acordos de parceria; - Gerir o conhecimento sobre redes electrónicas de criação de valor e compras electrónicas de forma articulada e integrada.
Comunicação/ Sensibilização	- Massificar o conhecimento sobre compras electrónicas; - Comunicar os benefícios de modernização tecnológica num contexto de rede de criação de valor; - Facilitar o acesso a informação sobre compras electrónicas em geral e no Estado em particular.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Estas linhas orientadoras materializam-se em acções concretas, descritas na tabela que a seguir se apresenta:

TABELA N.º 9

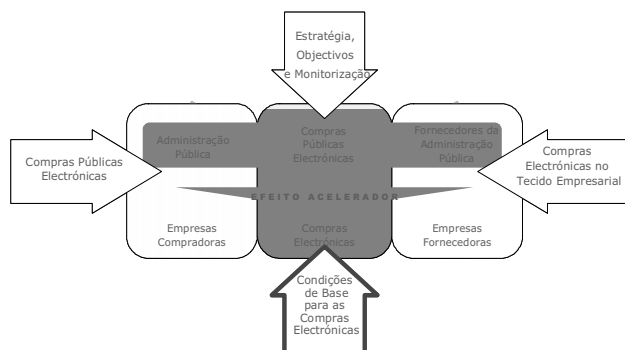
Acções referentes à promoção das compras electrónicas no tecido empresarial

Acções	Descrição	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
3.1 Programa de acreditação de fornecedores da Administração Pública	Objectivo: Definição de normas de qualidade para as empresas que realizem transacções electrónicas e criação da respectiva orgânica que operacionalize (acredite) e fiscalize estas normas Referencial: Reduzir o risco de interacção por via electrónica		
	Constituição de um grupo de trabalho		
	Definição das normas	2004	UMIC
	Criação da entidade fiscalizadora		
3.2 Estruturação do modelo de suporte ao incentivo das PME	Divulgação das normas		
	Objectivo: Assegurar a capacidade de financiamento de investimento em inovação, por parte das PME com modelos de negócio competitivos Referencial: Dinamização do financiamento		
	Definir fundos estruturados	2003	UMIC MEC
	Definir critérios de aplicação / elegibilidade		
3.3 Monitorização do progresso e performance da adopção de compras electrónicas na economia	Objectivo: Monitorizar o estado de evolução das compras electrónicas ao nível do sector privado Referencial: Fomentar os sectores que demonstrem maior resistência na adesão às compras electrónicas		
	Levantamento da situação inicial		
	Concepção do «Barómetro Nacional de Compras Electrónicas»	2004	UMIC
	Implementação do «Barómetro Nacional de Compras Electrónicas»		

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridade 4 — Condições de base
para as compras electrónicas

As particularidades do enquadramento legal necessário para as compras electrónicas e a fragilidade financeira do tecido empresarial português determinam que o Estado deverá actuar de forma estruturante nestas duas áreas.



Em termos de condições de base para a generalização das compras electrónicas, importa ter presente que, para realizar os benefícios das compras electrónicas, torna-se necessário reavaliar o enquadramento legal e regulamentar que tipicamente é aplicável aos processos não electrónicos de compras do Estado e das empresas privadas. Neste sentido, a contratualização electrónica e em tempo real de fornecimentos ao Estado levanta várias questões do ponto de vista legal, que têm de ser endereçadas de forma rápida mas cautelosa. Adicionalmente, todo o enquadramento que rodeia as transacções electrónicas entre empresas, como por exemplo a certificação electrónica e a factura digital, terá obrigatoriamente de ser equacionado.

Por outro lado, a actual capacidade de financiamento dos investimentos necessários à modernização das pequenas e médias empresas (PME) encontra-se fortemente limitada. Na realidade, a actual situação das empresas em Portugal caracteriza-se por uma elevada debilidade da generalidade dos agentes, nomeadamente do elevado nível de endividamento das PME, da baixa solvabilidade das instituições financeiras, da falta de liquidez do mercado de capitais e da pressão sobre a redução do défice do Orçamento do Estado.

Desta forma, ao nível de condições de base para a generalização das compras electrónicas, torna-se particularmente premente o Estado actuar nas dimensões do enquadramento legal e regulamentar e do financiamento da modernização das PME.

TABELA N.º 10

Linhas orientadoras para a criação das condições de base para as compras electrónicas

Princípios	Linhas orientadoras
Adequação da Legislação	- Reenquadrar o modelo organizacional das compras do Estado; - Criar um regime que incentive a migração das compras para um ambiente electrónico, através de procedimentos simplificados; - Redefinir e simplificar o quadro regulamentar dos procedimentos de aquisição do Estado, com base na experiência adquirida durante as várias fases de evolução do processo de compras; - Consolidar e simplificar o enquadramento legal que suporta e legitima as transacções, os mecanismos e os organismos necessários à realização de transacções electrónicas.
Estruturação de incentivos	- Definir os objectivos e âmbito do financiamento; - Desenvolver instrumentos de financiamento estruturados; - Operacionalizar uma estrutura de acompanhamento contínuo das empresas financiadas.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Estas linhas orientadoras materializam-se em acções concretas, descritas na tabela que a seguir se apresenta:

TABELA N.º 11

Acções e projectos referentes à criação das condições de base para a generalização das compras electrónicas

Acções	Descrição	Conclusão	Entidades Responsáveis
		Ano	
4.1 Lançamento do portal informativo de compras públicas	Objectivo: Criar um veículo de promoção da transparência e de disseminação de informação das compras públicas electrónicas Referencial: Gestão do conhecimento (melhores práticas, normativos, informação relevante) Colocação em linha de concursos públicos e de contratações públicas	2003	UMIC
4.2 Adaptação do Enquadramento legal	Objectivo: Criar um enquadramento legal adequado à prática das compras electrónicas. Referencial: Adequação da legislação Análise da legislação actual e identificação de oportunidades de curto prazo Adequação da legislação aos novos desafios das compras electrónicas	2003 contínuo	UMIC MF MOPH
4.3 Programa de comunicação e sensibilização para as compras electrónicas	Objectivo: Disseminar o conhecimento e informação sobre compras electrónicas Referencial: Comunicação / Sensibilização Definição do Plano de Comunicação Implementação do Portal Informativo Construção de Guias Programa de seminários Road-Shows - PME e Org. Públicos Concursos: Melhores Práticas e Casos de Sucesso - PME, Org. Públicos	contínuo	UMIC
4.4 Constituição de um Centro de Excelência de compras, para a geração e partilha de melhores práticas	Objectivo: Criação de rede de excelência em compras electrónicas Referencial: Gestão do Conhecimento (Dinamizar a partilha de conhecimento e boas práticas) Identificação dos parceiros Identificação dos conteúdos de interesse Operacionalização	contínuo	UMIC Entidades Privadas Organ. Públicos Assoc. Nac.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

4 — Implementação

A filosofia de implementação da estratégia de compras electrónicas assentará numa abordagem incremental que permitirá acelerar o processo de generalização das compras electrónicas.

O atraso relativo de Portugal face aos seus congéneres europeus determina não só a necessidade de encetar o caminho de evolução na utilização de meios electrónicos para a aquisição de bens e serviços, mas também a de encontrar meios inovadores que permitam percorrer esse caminho mais rapidamente que os parceiros europeus, de modo a convergir com estes nas metas da União Europeia.

Adicionalmente, a complexidade do tema das compras electrónicas, comprovada pelas implementações anteriores, aliada à própria complexidade da Administração Pública, estimula a adopção de uma abordagem que permita obter resultados imediatos, ao mesmo tempo em que se trabalha em objectivos e transformações estruturantes, com benefícios de médio e longo prazos, e que permita «fazer bem à primeira».

Para tal, será adoptada uma abordagem incremental, que simultaneamente acumule o resultado de experiências internacionais e de práticas testadas na realidade nacional através de pilotos. A evolução gradual permitirá alcançar e consolidar fases incrementais de benefícios, ao mesmo tempo que facilita a adopção dos novos processos e práticas de compras, potenciados pela utilização dos meios electrónicos.

Fundamentos e comunicação

A fase inicial da abordagem incremental proposta, denominada «fundamentos e comunicação», teve já como resultado mais visível a Estratégia e o Programa Nacional de Compras Electrónicas, que promove uma cultura de utilização da função de compras como uma ferramenta estratégica de optimização de processos, racionalização de custos e de criação de vantagens competitivas, em que a utilização de meios electrónicos para a aquisição de bens e serviços tem um papel de catalisador.

Em termos práticos, o principal esforço desta fase está já concluído, com a elaboração deste Programa Nacional. Decorrerá ao longo de 2003 a adaptação do modelo de compras públicas electrónicas na sua globalidade, de forma a antecipar e garantir a harmonia e integração de todo o Programa Nacional.

Ao longo desta fase conceptual e de definição estratégica foram considerados não só os objectivos políticos (a necessidade de alinhar com as metas definidas para as compras electrónicas dos vários Estados membros da União Europeia e a necessidade de recuperar o atraso face a alguns destes parceiros), mas também os objectivos mais concretos:

- Dinamizar as compras públicas electrónicas;
- Generalizar as compras electrónicas no tecido empresarial português, com particular enfoque nas PME.

As actividades a desenvolver para definição do plano de acção e conceptualização da estratégia nacional para as compras electrónicas endereçam, de forma directa e articulada, as prioridades de actuação definidas na visão, nas suas três vertentes, já apresentadas neste Programa:

- Estratégia;
- Modelo operacional para as compras electrónicas;
- Sistemas de suporte.

No que respeita à vertente de estratégia, as prioridades de actuação resumem-se na definição das orientações estratégicas para as compras electrónicas, na conceptualização de sistemas de monitorização e medição da *performance* da função compras na Administração Pública e na metodologia de cálculo de poupanças decorrentes do novo modelo de compras públicas electrónicas.

Ao nível do sistema de monitorização, proceder-se-á à definição detalhada do modelo conceptual de *balanced scorecard* para monitorizar o progresso da implementação das compras electrónicas que sistematiza as perspectivas financeira, processual, de competências e económicas, bem como a identificação dos requisitos de informação necessária para alimentar o modelo.

Quanto ao modelo operacional para as compras electrónicas, as actividades a desenvolver na primeira fase gravitam em torno da criação de uma *taskforce*, constituída pelos responsáveis operacionais pela introdução das compras electrónicas nos vários elementos da estrutura da Administração Pública, definição da estrutura do modelo de compras electrónicas, do respectivo modelo de competências e sua distribuição nas diferentes estruturas orgânicas (Estado e privados), e da aprovação da lei orgânica da futura Unidade Nacional de Compras.

Por fim, no que respeita aos sistemas de suporte, considerou-se o seguinte conjunto de actividades/iniciativas:

Adequação da legislação — entre outras iniciativas relevantes para as compras electrónicas, será fundamental assegurar um enquadramento legal temporário e limitado para os projectos piloto que favoreça a rapidez do processo de implementação e obtenção de resultados significativos (e.g., normas medida de carácter transitório, que permitam o enquadramento legislativo dos projectos piloto). Este estatuto não substitui porém a revisão legislativa, a desenvolver nas fases subsequentes, que, de uma forma estruturada e abrangente, definirá o enquadramento legal das compras electrónicas a nível nacional;

Comunicação/sensibilização — as actividades a desenvolver nesta área incluem a definição do plano de comunicação para divulgação/sensibilização das entidades envolvidas, assim como o desenvolvimento de suportes de comunicação dirigidos a essas mesmas entidades, no sentido de as sensibilizar relativamente aos objectivos e eixos de actuação da Administração Pública no domínio das compras electrónicas e alertar para o nível de preparação necessária daquelas entidades, bem como apontar caminhos de evolução possíveis.

Portal informativo

A segunda fase, denominada «Portal informativo», visa massificar o acesso à informação de compras, não só ao nível da Administração Pública, mas também do tecido empresarial nacional. A informação disponibilizada/divulgada estará relacionada, por um lado, com os processos de compra públicos e, por outro, com documentação geral e pedagógica de compras.

A um nível mais detalhado e concreto, os objectivos para esta fase consistem na implementação de um portal informativo (que evoluirá posteriormente para o portal transaccional), com as seguintes funcionalidades:

Compras públicas electrónicas:

- Disponibilização de informações sobre todos os concursos públicos;
- Disponibilização de informações sobre todos os contratos públicos;
- Disponibilização de toda a legislação e regulamentação associada às compras públicas electrónicas;

Compras electrónicas no tecido empresarial:

- Informação de apoio à realização de compras públicas (metodologias, sugestões, etc.);
- Apresentação das melhores práticas relevantes;
- Formação *on-line* sobre compras públicas e referência a outras acções de formação.

Do ponto de vista temporal, esta fase decorrerá, em parte, em paralelo com a fase «Fundamentos e comunicação».

Projectos nucleares e projectos piloto

Após a conceptualização do modelo operacional das compras electrónicas e a sua comunicação às diferentes entidades envolvidas nesta iniciativa, a fase de projectos nucleares e projectos piloto surge como a primeira etapa de concretização de um plano de implementação faseado, que visa essencialmente testar as soluções de suporte às compras electrónicas idealizadas nas fases anteriores.

Esta abordagem de pilotagem das soluções permitirá acelerar o processo de implementação, ao não exigir um estudo e desenho exaustivos da solução antes da sua implementação/utilização. Ao trabalhar-se, numa primeira fase, num ambiente limitado e controlado alavanca-se o efeito de aprendizagem, uma vez que as soluções são ajustadas aos requisitos dos organismos e da Administração Pública, em geral, à medida que estas são utilizadas e se acumula experiência no terreno.

Consegue-se, desta forma, usufruir desde cedo dos benefícios proporcionados pelas compras electrónicas, numa escala reduzida, ao mesmo tempo que se afinam as soluções e se prepara a extensão do seu âmbito de forma a massificar a sua utilização e, consequentemente, a maximizar os benefícios obtidos.

Ao nível da vertente de estratégia, as principais actividades prendem-se com a construção de modelos de negócio nacionais e individuais, com o objectivo de estimar os benefícios obtidos pela adopção das compras electrónicas, com a implementação do sistema de monitorização do progresso da implementação das compras electrónicas na Administração Pública e com a implementação do Barómetro Nacional de Compras Electrónicas.

Relativamente à implementação da plataforma técnica, optou-se pela adopção de um plano em duas vertentes:

Como melhorias de fácil implementação (*quick-wins*), será iniciada a implementação de algumas componentes da plataforma central, para os organismos sem autonomia, e criados grupos de trabalho para os restantes;

De forma estrutural, devem ser lançados com escalonamento desfasado os restantes projectos de implementação.

As iniciativas de curto prazo visam obter, rapidamente, resultados concretos e visíveis, através das provas de conceito, avaliar as competências dos principais fornecedores de soluções num ambiente controlado e com investimento reduzido e avaliar o grau de preparação das estruturas da Administração Pública para a transformação dos processos de compra. Assim, como *quick-wins* serão consideradas as seguintes iniciativas:

- Implementação da componente compras por catálogo;
- Implementação da componente concursos públicos;
- Implementação da componente Registo Nacional de Fornecedores;
- Constituição do grupo de trabalho para o portal das autarquias;
- Constituição do grupo de trabalho para o portal das empreitadas;
- Grupo de trabalho para a interoperabilidade e standardização das compras electrónicas;
- Ações de formação.

Compras por catálogo. — O objectivo do piloto de compra por catálogo é testar soluções de compra por catálogo (após a identificação das unidades orgânicas e das categorias de bens a considerar) e consulta simples (RFQ), e permitir a escolha de uma solução transversal à administração central (organismos sem autonomia administrativa/financeira). No âmbito desta iniciativa pretende-se também testar o modelo organizacional da futura unidade nacional de compras — criação do grupo de trabalho das compras electrónicas, promover a formação de líderes e «agentes de inovação».

Sistema central de concursos públicos electrónicos. — Este projecto tem por objectivo a criação de uma plataforma transversal de concursos públicos e compreenderá três fases: i) permitir o acesso a informação pelos fornecedores; ii) permitir a publicação de cadernos de encargos e documentação do concurso pelos organismos e participação dos fornecedores no carregamento de respostas e iii) ferramentas de negociação *on-line*.

Registo Nacional de Fornecedores. — O Registo Nacional de Fornecedores consiste num repositório central de fornecedores da Administração Pública que visa a optimização da disponibilidade de informação e a redução da duplicação de dados inerente à manutenção de listas separadas de fornecedores pelos diversos organismos públicos.

Do ponto de vista dos fornecedores, este repositório deverá ser entendido como o ponto de partida para o desenvolvimento de uma relação comercial com a Administração Pública (só as entidades registadas poderão fornecer o Estado). Na perspectiva dos organismos públicos, o repositório deverá ser visto como a lista central dos fornecedores do Estado, que contém informação acreditada sobre cada uma das entidades.

O Registo Nacional de Fornecedores deverá ter informação geral, nomeadamente a identificação e localização do fornecedor, informação dos produtos e serviços para o sector público e informações adicionais úteis aos concursos públicos — neste cenário, o fornecedor terá de submeter a informação uma única vez e não sempre que se realize um concurso público.

A informação submetida pelo fornecedor deverá ser validada por uma entidade acreditadora que garanta a sua qualidade e consistência.

Portal das autarquias. — Esta iniciativa visa a constituição de uma plataforma de compras públicas da Administração Local, que permita a partilha de práticas e o acesso a ferramentas centrais de suporte ao processo de aquisição pública.

Portal de empreitadas (obras públicas). — Esta iniciativa visa satisfazer os requisitos específicos de um grupo homogéneo de utilizadores (no caso concreto, dos promotores de obras públicas tuteladas pelo Ministério das Obras Públicas, Transportes e Habitação). No entanto, os restantes utilizadores poderão igualmente beneficiar desta iniciativa, uma vez que, por um lado, tiram partido do conhecimento acumulado dos primeiros e, por outro, poderão utilizar esta plataforma numa fase posterior (todas as obras promovidas pelo Governo).

Grupo de trabalho para a interoperabilidade e standardização das compras electrónicas. — Serão definidos os princípios de integração e interoperabilidade das soluções da plataforma de compras públicas pelo grupo de interessados (*stakeholders*), composto por fornecedores de ser-

viços *business to business* e de tecnologia e pela Administração Pública.

Acções de formação. — Serão desenvolvidas acções de formação com vista a sensibilizar e desenvolver rapidamente competências no âmbito das compras electrónicas, nomeadamente:

Formação dos líderes dos pilotos de compras públicas com vista a alinhar os seus responsáveis em torno da importância do tema e explorar as suas capacidades de liderança;

Formação de agentes de inovação em compras electrónicas de modo a suportar o processo de implementação dos pilotos;

Formação de agentes de inovação em compras que terão como missão disseminar o conhecimento em compras electrónicas, dentro de cada área da Administração Pública.

No que respeita aos sistemas de suporte será definida a política de financiamento do Programa Nacional de Compras Electrónicas, nomeadamente no que respeita à estruturação dos fundos aplicáveis para o desenvolvimento das compras electrónicas.

Do ponto de vista de calendário, esta fase acompanhará as fases anteriores, estando previsto decorrer até ao final do 1.º semestre de 2004.

Generalização. — A última fase desta abordagem incremental consiste na extensão do âmbito dos pilotos testados na fase anterior, de forma a abranger outros organismos e categorias de compra assim como os benefícios aferidos nos modelos de negócio desenvolvidos, tanto ao nível da eficiência e do controlo como da redução dos custos totais de compra. Em paralelo, serão desenvolvidos esforços no sentido de implementar uma dinâmica de melhoria contínua na Administração Pública que permita a evolução e optimização dos cenários implementados.

No que concerne às actividades planeadas para a fase de generalização, é de salientar as seguintes:

Modelo operacional de compras do Estado:

Simplificação de processos — definição do modelo de processos de compras electrónicas, definição de normas de qualidade para as empresas que realizem transacções electrónicas, em articulação com associações profissionais relacionadas com o comércio electrónico, e criação da respectiva orgânica que operacionalize (acredite) e fiscalize estas normas;

Desenvolvimento de competências — desenvolvimento de conteúdos de formação *on-line* (lógica temática) sobre compras electrónicas e segmentada por públicos alvo (e.g., Administração Pública, fornecedores da Administração Pública, fornecedores em geral, etc.), a disponibilizar no portal de compras electrónicas. Adicionalmente, será criada uma academia de formação e certificação de profissionais de compras electrónicas, que assentará numa parceria entre o Estado, universidades e outras instituições de formação;

Gestão da mudança — desenvolvimento de um conjunto de iniciativas que assegurem a in-

trodução na Administração Pública de uma filosofia de melhoria e inovação contínuas. Um exemplo do que poderão ser estas actividades é a implementação de um «prémio para melhoria de *performance* na Administração Pública»;

Sistemas de suporte:

Gestão do conhecimento — criação de uma rede de excelência em compras electrónicas (centro de excelência) focada no desenvolvimento e partilha de melhores práticas, integrando especialistas, associações nacionais (e.g., APCADEC) e internacionais de compras electrónicas;

Comunicação/sensibilização — promoção de concursos estratificados para as PME nacionais que mais inovaram na área de compras electrónicas, assim como realização de conferências e seminários sobre o tema. Adicionalmente, será criada um programa de comunicação baseado numa *newsletter* electrónica mensal que comunica a evolução, passos seguintes e resultados alcançados com o projecto de compras electrónicas.

Optimização de estruturas

Princípios de operacionalização. — A estrutura de compras na Administração Pública deverá facilitar a captura dos potenciais benefícios da simplificação dos processos inerentes às compras electrónicas.

O alinhamento do Programa Nacional para as Compras Electrónicas e das suas acções chave. Neste sentido, o ponto de partida é insuficiente tendo em conta os desafios e exigências que se colocam, dado que:

Não existe uma estrutura organizacional orientada para a implementação das compras públicas electrónicas;

O nível de conhecimentos sobre esta matéria por parte da Administração Pública e das empresas em geral é limitado;

As resistências organizacionais são potencialmente elevadas e as limitações administrativas e legais exigem liderança e pró-actividade.

A operacionalização das compras públicas electrónicas implica evoluir as capacidades da actual estrutura organizacional.

A evolução das capacidades da estrutura deverá ter presente os seguintes princípios:

Elevados níveis de liderança;

Definição e implementação de novas abordagens de gestão e de prática das compras;

Capacidade de gestão de *interfaces* e de relacionamentos;

Capacidade de gestão tecnológica;

Equilíbrio entre os vários objectivos da Administração Pública.

Os benefícios associados às compras electrónicas na Administração Pública só poderão ser obtidos mediante a centralização de certas funções do ciclo de compras.

A centralização de funções deverá ter presente os seguintes princípios:

- Criar grupos de conhecimento especializado;
- Alavancar economias de escala em actividades e recursos afectos às compras;
- Construir uma visão global sobre as compras do Estado;
- Facilitar a comunicação e partilha de conhecimento entre os diversos organismos públicos;
- Facilitar a cooperação a todos os níveis do sector público com vista a otimizar benefícios económicos.

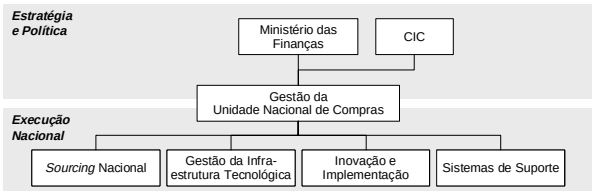
Estrutura para as compras públicas electrónicas. — A criticidade da revitalização das estruturas de compras do Estado torna premente a antecipação de uma abordagem transversal e consequentemente a formalização de uma estrutura orgânica adequada de modo a garantir a coordenação de todos os intervenientes.

Neste sentido, foram identificadas as principais áreas de estrutura, suas responsabilidades, objectivos e entidades tendencialmente responsáveis pela sua concretização. As orientações definidas para a estrutura tiveram por base os princípios de operacionalização, sendo que o seu detalhe será âmbito de iniciativa futura.

O modelo apresentado representa a estrutura organizacional de alto nível com foco na execução nacional, devendo, nalguns casos, articular com unidades organizacionais ao nível dos organismos públicos individuais.

FIGURA 6

Modelo organizacional de alto nível



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

5 — Factores críticos de sucesso

O grau de sucesso da implementação deste Programa depende fortemente de um conjunto de factores, diferentes para cada uma das prioridades acima apresentadas e que agora se apresentam de forma esquemática:

Prioridade de Actuação	Factores Críticos de Sucesso
1ª Prioridade Estratégia, Objectivos e Monitorização	- Obtenção de uma visão integrada sobre a situação actual nas várias estruturas do Estado; - Definição de mecanismos de medição e monitorização sistemática da evolução das compras electrónicas.
2ª Prioridade Compras Públicas Electrónicas	- Iniciação do processo de mudança através de pilotos, para aprender enquanto se transforma; - Envolvimento dos ministérios e respectivos profissionais no processo de definição e transformação do modelo de compras públicas; - Evolução do perfil e a perspectiva dos colaboradores que desempenham actividades de compras no Estado, de forma a garantir a massa crítica e a motivação necessárias à implementação.
3ª Prioridade Compras Electrónicas no Tecido Empresarial	- Endereço de questões relacionadas com a segurança das transacções processadas electronicamente; - Incentivo à possibilidade de associação das pequenas e médias empresas para dar resposta a concursos públicos de grande dimensão; - Antecipação e coordenação dos incentivos à modernização das empresas fornecedoras do Estado.
4ª Prioridade Condições de Base para as Compras Electrónicas	- Adaptação da legislação existente no que diz respeito, por exemplo, à diminuição dos prazos obrigatórios em algumas actividades quando estas são realizadas electronicamente; - Criação das condições infraestruturais necessárias à modernização das empresas nacionais; - Garantia de massa crítica de fornecedores com capacidade para suportar as compras públicas electrónicas; - Estímulo à adopção de modelos de gestão competitivos a nível internacional.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

(¹) Entende-se que a função de compras compreende três componentes:

- 1) A gestão estratégica de compras (também designada por *sourcing*), que inclui: *i*) a definição de necessidades, objectivos e prioridades de compra, adoptando para cada categoria de bens/serviços a estratégia negocial e o processo de aprovisionamento mais adequados; e *ii*) o processo de selecção e contratação de fornecedores, e correspondente negociação;
- 2) A execução de processos de aquisição, que inclui o processo transaccional, da requisição e encomenda à recepção e pagamento;
- 3) A análise de compras, que inclui: *i*) a qualificação e monitorização de fornecedores; *ii*) a análise de custos e do desempenho da função de compras; *iii*) a gestão da informação e identificação de melhores práticas; e *iv*) a realimentação da estratégia de compras.

(²) V. nota 1.

AVISO

1 — Os preços dos contratos de assinaturas do *Diário da República* em suporte de papel variam de acordo com a data da subscrição e 31 de Dezembro, pelo que deverá contactar as livrarias da INCM ou a Secção de Assinaturas (v. n.º 5). A INCM não se obriga a fornecer os números anteriormente publicados.

2 — Não serão aceites pedidos de anulação de contratos de assinaturas com devolução de valores, salvo se decorrerem de situações da responsabilidade dos nossos serviços.

3 — Cada assinante deverá indicar sempre o número de contrato de assinatura que lhe está atribuído e mencioná-lo nos contactos que tenha com a INCM.

4 — A efectivação dos pedidos de contratos de assinaturas, bem como dos novos serviços, poderá ser feita através das nossas livrarias.

5 — Toda a correspondência sobre contratos de assinaturas deverá ser dirigida para a Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., Departamento Comercial, Sector de Publicações Oficiais, Rua de D. Francisco Manuel de Melo, 5, 1099-002 Lisboa (fax: 213945750; e-mail: assinaturas.dr@incm.pt).

Preços para 2003

(Em euros)

BUSCAS/MENSAGENS (IVA 19%) ¹	
E-mail 50	15
E-mail 250	45
E-mail 500	75
E-mail 1000	140
E-mail + 50	25
E-mail + 250	90
E-mail + 500	145
E-mail + 1000	260

ACTOS SOCIETÁRIOS (IVA 19%)	
100 acessos	22
250 acessos	50
500 acessos	90
Número de acessos ilimitados até 31-12 ...	550

CD-ROM 1.ª série (IVA 19%)		
	Assinante papel ²	Não assinante papel
Assinatura CD mensal	176	223
CD histórico (1970-2001)	615	715
CD histórico (1970-1979)	230	255
CD histórico (1980-1989)	230	255
CD histórico (1990-1999)	230	255
CD histórico avulso	68,50	68,50

INTERNET (IVA 19%)	
1.ª, 2.ª e 3.ª séries (concursos públicos)	Preços por série
100 acessos	120
200 acessos	215
300 acessos	290

¹ Ver condições em <http://www.incml.pt/servlets/buscas>.

² Preço exclusivo por assinatura do *Diário da República* em suporte de papel.



DIÁRIO DA REPÚBLICA

Depósito legal n.º 8814/85

ISSN 0870-9963

AVISO

Por ordem superior e para constar, comunica-se que não serão aceites quaisquer originais destinados ao *Diário da República* desde que não tragam aposta a competente ordem de publicação, assinada e autenticada com selo branco.

Os prazos para reclamação de faltas do *Diário da República* são, respectivamente, de 30 dias para o continente e de 60 dias para as Regiões Autónomas e estrangeiro, contados da data da sua publicação.

PREÇO DESTE NÚMERO (IVA INCLUÍDO 5%)

€ 6,38



Diário da República Electrónico: Endereço Internet: <http://www.dr.incml.pt>
Correio electrónico: dre@incml.pt • Linha azul: 808 200 110 • Fax: 21 394 57 50



INCM

IMPrensa NACIONAL-CASA DA MOEDA, S. A.

LIVRARIAS

- Rua da Escola Politécnica, 135 — 1250-100 Lisboa
Telef. 21 394 57 00 Fax 21 394 57 50 Metro — Rato
- Rua do Marquês de Sá da Bandeira, 16-A e 16-B — 1050-148 Lisboa
Telef. 21 330 17 00 Fax 21 330 17 07 Metro — S. Sebastião
- Rua de D. Francisco Manuel de Melo, 5 — 1099-002 Lisboa
Telef. 21 383 58 00 Fax 21 383 58 34
- Rua de D. Filipa de Vilhena, 12 — 1000-136 Lisboa
Telef. 21 781 07 00 Fax 21 781 07 95 Metro — Saldanha
- Avenida de Fernão de Magalhães, 486 — 3000-173 Coimbra
Telef. 23 985 64 00 Fax 23 985 64 16
- Praça de Guilherme Gomes Fernandes, 84 — 4050-294 Porto
Telef. 22 339 58 20 Fax 22 339 58 23
- Avenida Lusitana — 1500-392 Lisboa
(Centro Colombo, loja 0.503)
Telef. 21 711 11 25 Fax 21 711 11 21 Metro — C. Militar
- Rua das Portas de Santo Antão, 2-2/A — 1150-268 Lisboa
Telef. 21 324 04 07/08 Fax 21 324 04 09 Metro — Rossio
- Loja do Cidadão (Lisboa) Rua de Abranches Ferrão, 10 — 1600-001 Lisboa
Telef. 21 723 13 70 Fax 21 723 13 71 Metro — Laranjeiras
- Loja do Cidadão (Porto) Avenida de Fernão Magalhães, 1862 — 4350-158 Porto
Telef. 22 557 19 27 Fax 22 557 19 29
- Loja do Cidadão (Aveiro) Rua de Orlando Oliveira, 41 e 47 — 3800-040 Aveiro
Força Vouga
Telef. 23 440 58 49 Fax 23 440 58 64

Toda a correspondência sobre assinaturas deverá ser dirigida para a Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., Departamento Comercial, Sector de Publicações Oficiais, Rua de D. Francisco Manuel de Melo, 5, 1099-002 Lisboa