

# Renovar o compromisso, alargar horizontes

## Estratégia para a Sociedade da Informação e do Conhecimento em 2005 e 2006

- Integração de canais de serviços públicos
- Implementação de helpdesks e back-office de serviços partilhados na Administração Pública
- Desburocratizar processos e procedimentos
- Criação de portais verticais
- Aposta na formação da AP e dos cidadãos
- Criar condições de concorrência no mercado, nomeadamente nas infra-estruturas
- Incentivar a utilização das tecnologias de informação e do conhecimento
- Estabelecer ligações entre as Universidades e o tecido empresarial nacional
- Combate à info-exclusão e favorecimento da acessibilidade
- Estabelecer redes de cooperação
- Promover a convergência tecnológica e a mobilidade

As linhas estratégicas orientadoras da acção do Governo para a implementação da Sociedade da Informação e do Conhecimento, no cumprimento da Estratégia de Lisboa e tendo como objectivo colocar Portugal entre os países mais avançados nesta matéria consagram a realização de dezenas de projectos em áreas tão diversas como o Governo electrónico, através da simplificação, desmaterialização e automatização de procedimentos e processos na Administração Pública, na Formação dos quadros do Estado e dos cidadãos, especialmente aqueles menos familiarizados com as tecnologias de informação e conhecimento (TIC), promovendo a segurança, o dinamismo económico das empresas que actuam neste sector, bem como a sua aplicabilidade a problemas que a sociedade portuguesa experimenta como os incêndios.

Como objectivos mais abrangentes, o Governo pretende que Portugal possua cidadãos mais qualificados e participantes, comunidades mais fortes e mais coesas, com empresas mais produtivas e competitivas e com instituições públicas eficientes e viradas para o serviço à sociedade.

### O caminho a fazer até 2006 passa pela concretização das seguintes linhas estratégicas:

- Melhores serviços públicos para maior satisfação de cidadãos e funcionários
- Melhorar na Qualificação e ganhar na Produtividade
- Reduzir a Burocracia para Estimular o Mercado
- Mais Iniciativa e Mais Inovação
- Comunidades mais fortes e participantes

## Melhores serviços públicos para maior satisfação de cidadãos e funcionários

O Governo Electrónico não é, em si mesmo, um objectivo. É, isso sim, uma ferramenta indispensável para a reforma da administração pública. Melhorar a qualidade do serviço, definida pelas expectativas do cidadão-utilizador relativamente às dimensões do atendimento, pelos níveis de serviço percebidos, e pela simplificação de procedimentos e eliminação de burocracias desnecessária. Com esse objectivo vão ser desenvolvidos projectos tendentes a:

- Constituição e manutenção de **bases de dados de problemas e reclamações**
- Recolha e publicação sistemática de indicadores de qualidade de serviço como nível e tipologia de reclamações, a experiência do cidadão-mistério e satisfação do cidadão.
- Tornar mais fácil encontrar, através da Internet, uma conservatória para celebrar um casamento através da **Agenda Nacional de marcação de actos civis**. O **Sistema de informação de Óbitos** permitirá trazer mais eficiência e rapidez aos trâmites legais associados.
- Combinação do modelo de atendimento presencial com os **canais telefónicos e Internet**, nos centros de saúde, e através da implementação de um **Serviço de Marcação de Consultas on-line**.
- Criação de um **portal tributário e aduaneiro**,
- **Combinação do atendimento presencial na repartição de finanças com o help-desk (resolução de problemas e reclamações) telefónico e pela Internet.**
- Desenvolvimento do **Portal Edu.pt**, portal que em 2006 será o ponto de convergência obrigatório de alunos, professores, encarregados de educação e escolas.
- Criação da **Rede Nacional Integrada de Serviços Públicos**.
- Criação de sinergias com entidades locais, públicas e privadas, de forma a rentabilizar e expandir as infra-estruturas existentes
- Adopção de um modelo evolutivo de *back-office* operativo comum e serviços partilhados para servir os diversos canais de atendimento da Administração Pública.
- Alargamento da experiência de serviços de **Telemedicina**.
- Em 2006, ter até 20 processos de grande impacto para a vida dos cidadãos e empresas, completamente desmaterializados, simplificando o acesso e aumentando a eficácia e níveis de serviço internos de que será exemplo o **Serviço de Alteração de Morada**. Em 2005, este serviço será completamente digital, permitindo ao cidadão numa só transacção alterar a morada num conjunto de entidades (entre elas, Impostos, Segurança Social, Saúde e Direcção Geral de Viação), on-line e sem necessidade de deslocações ou papéis. O **Portal do Cidadão** irá continuar aumentar a sua utilidade pela incorporação de **novas funcionalidades** como a **renovação do Passaporte, Bilhete de Identidade e Carta de Condução**. Também as famílias poderão aceder mais rapidamente aos reembolsos e apoios do Estado através do novo Sistema de Informação da Segurança Social.

## Melhorar na Qualificação e ganhar na Produtividade

Este Governo entende como uma prioridade, o lançamento de iniciativas que incentivem os cidadãos, especialmente os mais seniores, para a aquisição de competências nas áreas das tecnologias de informação e comunicação como elemento indispensável para garantirem oportunidades adequadas às suas expectativas nos mercados de trabalho, minimizando fenómenos de **info-exclusão**. Nesse âmbito, serão estimuladas iniciativas de aprendizagem intergeracional (“**Avós e Netos aprendem juntos**”) e criado um programa de apoio para a criação de Centros de Aprendizagem Digital em Centros de Dia.

Será materializado até 2006 o **Sistema Nacional de Certificação em TIC** (SNCTIC), como instrumento de reconhecimento formal de competências de utilização de TIC.

Prevê-se lançar durante 2005 um portal de promoção à aquisição de competências em Tecnologias da Informação e da Comunicação. O **Portal da Formação em TIC** será um ponto de acesso a toda a informação relevante, e disponibilizará plataformas de experimentação de novos modelos de aprendizagem facilitados pelas tecnologias de banda larga.

Facilitar a aproximação da oferta de trabalho qualificado à procura é outra prioridade deste Governo. Os trabalhadores poderão assim encontrar novas oportunidades com a **Bolsa de Emprego e Estágios Profissionais**, que integra a oferta de várias entidades públicas, articulada com outros operadores especializados no mercado de trabalho.

## Reduzir a Burocracia para Estimular o Mercado

É uma prioridade deste Governo promover políticas que permitam simplificar e desmaterializar processos e adequar o respectivo enquadramento legal, melhorar os fluxos de informação e automatizar tarefas, garantindo ganhos de eficiência, menores custos e maior rapidez.

Serão iniciativas prioritárias:

- **Lançar o projecto de desmaterialização de certidões dos registos civil, predial e comercial;**
- Desmaterializar a **emissão da declaração contributiva e comunicações de admissão e cessação de vínculo de trabalhador**. Ao nível das relações com o Ministério da Finanças, as empresas beneficiarão também da **desmaterialização da certidão de não dívida;**
- Lançar em 2005 o **portal da empresa**, através do qual será disponibilizado informação agregada e serviços transaccionais às empresas, dos quais se salienta a prestação das contas on-line e o pedido e emissão de licenciamentos;
- **Simplificar o processo de criação da empresa.**
- Estimular a presença das empresas na Internet através do **acesso ao domínio.pt**,
- Será lançado o **Portal da Cultura**, a criação da **Rede de Cinema Digital**, um **Portal do Turismo**, e outro do ambiente.

## Criação de condições para a massificação da Internet de Banda Larga

Nesse sentido, o Governo desenvolverá as seguintes iniciativas:

- **Intervenção Legislativa** que garantirá que as infra-estruturas de rede públicas a desenvolver por todo o território estarão preparadas para permitir a posterior co-instalação de infra-estruturas de telecomunicações por parte dos vários agentes do mercado em condições de efectiva concorrência;
- Desenvolvimento de **redes comunitárias de banda larga em regiões desfavorecidas**, abertas, em condições atractivas e concorrenciais, a todos os agentes de mercado;
- Colaboração com os agentes de mercado no desenvolvimento de projectos piloto que visem **testar novos conceitos, modelos de negócio e plataformas tecnológicas** para o acesso em Banda Larga;
- **Reforço do trabalho conjunto desenvolvido com a ANACOM**, no sentido de cumprir as acções e medidas previstas no protocolo assinado entre as duas entidades (UMIC e ANACOM), no âmbito da **Iniciativa Nacional para a Banda Larga**;
- Dinamização do comércio electrónico, da adopção da banda larga e do acesso à sociedade do conhecimento passa, entre outros aspectos, pela criação de uma **Cultura Nacional de Segurança das Redes e da Informação**.
- **Avaliação das estruturas competentes na área de segurança** a nível nacional e a sua aproximação às melhores práticas internacionais
- **Dinamização do comércio electrónico nas PMEs**;
- Dinamização do uso da **factura electrónica**, possibilitando a desmaterialização dos sistemas de facturação;
- Transformação de **grandes HUBs (por exemplo, estações multimodais) de transportes em ambientes de banda larga**.

## Mais Iniciativa e Mais Inovação

O Governo considera, assim, vital para a competitividade da economia actuar em quatro áreas fundamentais:

### Empreendedorismo académico e científico

Neste âmbito será lançada a **iniciativa NEOTEC**, que visa:

- Reforçar o **estímulo a ideias assentes no desenvolvimento e utilização de tecnologias de informação** e a articulação do desenvolvimento dessas ideias com as reais necessidades do mercado, nomeadamente nos sectores / clusters inovadores.
- **Estimular o empreendedorismo** entre os estudantes do ensino universitário ou politécnico, recém-graduados e investigadores e professores do ensino superior ou de I&D.

## Difusão do conhecimento e ligação Universidade-Empresa

Tendo em vista colmatar falhas de mercado existentes ao nível da divulgação da informação e do conhecimento e da sua transferência das entidades produtoras para o mercado, serão criadas duas iniciativas:

**Iniciativa OTIC – Oficinas de Transferência de Tecnologia e Conhecimento** – que visa:

- a promoção da interactividade entre as iniciativas de I&D e o tecido empresarial português;
- acelerar o processo de transformação dos resultados de investigação desenvolvidos nas instituições académicas e científicas em inovações, como acção essencial para reforçar a competitividade das empresas portuguesas;
- a Cooperação Universidade-Empresa;
- estimular interfaces articuladas entre os centros de I&D e agentes empreendedores.

**Portal da Inovação** - nova ferramenta de gestão da inovação com o objectivo de:

- Disponibilização de informação sobre os principais projectos e programas em matéria de inovação;
- Difundir a inovação e as boas práticas existentes em empresas inovadoras portuguesas.

## Redes de cooperação

Será criada a iniciativa **Centros de Excelência**, que visa:

- Criar redes de cooperação levando a que os resultados de Investigação e Desenvolvimento (I&D) se tornem mais acessíveis e menos onerosos às Pequenas e Médias Empresas (PME), com resultados ao nível da qualidade dos produtos e dos serviços.
- Estruturar os espaços de excelência através da inovação, interligando os agentes relevantes – empresários, instituições académicas, científicas, entre outros, com vista ao estabelecimento de redes de excelência.
- Potenciar os benefícios decorrentes das sinergias alcançadas com o desenvolvimento de clusters de inovação, intensivos em conhecimento, contribuindo para o desenvolvimento do tecido económico e social de uma região e/ou sector.

## Convergência tecnológica e mobilidade

O futuro próximo passa pela realização do paradigma “**Always-on, Anywhere, Anytime e Optimally Connected**”. Neste domínio e devidamente articulados com as iniciativas em curso da Comissão Europeia, pretende-se:

- Mobilidade e sistemas de comunicação sem fios;
- Tecnologias de banda larga e acesso ubíquo congregando em rede sensores, dispositivos e terminais inteligentes multimédia

- Desenvolvimento e implementação de redes e protocolos da próxima geração, nomeadamente o IPv6 e respectivas questões de interoperabilidade associadas;
- Tecnologias de segurança incluindo protocolos e sistemas seguros, sistemas de prevenção e descoberta inteligente de ataques, incluindo tecnologias biométricas;
- Desenvolvimento dos novos paradigmas da computação distribuída, nomeadamente *GRID computing*.
- Miniaturização e sistemas multi-funcionais integrados.
- Plataformas, aplicações e multi-serviços baseados software aberto tendo em conta os aspectos de segurança, interoperabilidade e reconfigurabilidade.
- Interação homem-máquina a três níveis: visual, fala, e comportamental

O Governo irá apoiar a **promoção da imagem do sector das TIC portuguesas** posicionando-se como uma marca associada com um sector de ponta com capacidade de competir em mercados globais. Para isso irá desenvolver um plano de comunicação da marca “TIC Nacional” e apoiar a presença de empresas portuguesas em eventos e certames de grande impacto internacional (ex: CEBIT)

## **Comunidades mais fortes e participantes**

As comunidades, pela sua diversidade, devem ser alvo de intervenções diferenciadas. Importa reforçar a aposta em acções que estimulem o desenvolvimento e a integração das comunidades na sociedade da Informação e do Conhecimento. Este reforço será desenvolvido em três vertentes estratégicas:

- facilitar o acesso à tecnologia das comunidades, com um especial enfoque nas populações mais carenciadas e dos cidadãos com necessidades especiais;
- reforço da segurança, de forma a constituir comunidades mais fortes e confiantes;
- medidas concretas para comunidades diferenciadas, adequando os recursos existentes às necessidades específicas de cada comunidade.

## **Apostar na Inclusão**

O acesso a infra-estruturas e competências tecnológicas, é uma forma bastante eficaz de combater a info-exclusão das comunidades mais remotas ou carenciadas, esses são alguns dos objectivos do programa **Cidades e Regiões Digitais**, cujos projectos já aprovados cobrem grande parte do território nacional.

Contudo, a maioria das zonas geográficas mais remotas e/ou desfavorecidas apresenta fortes limitações no acesso à Internet em de Banda Larga, resultado da sua reduzida atractividade comercial para os agentes do mercado face aos significativos investimentos iniciais necessários à sua correcta infra-estruturação. Para mudar esta realidade, será lançado o **projecto Redes Comunitárias**, com o objectivo estimular a criação de redes comunitárias de Banda Larga em concelhos desfavorecidos, seja através de investimento público directo, seja através da partilha de infra-estruturas de domínio público e do estabelecimento de parcerias publico-privadas com agentes do mercado.

As TIC desempenham um papel importante na promoção da inclusão social de crianças e jovens provenientes de contextos mais vulneráveis, dotando-as de competências e saberes nas áreas da Informática/Internet, que reduzem desvantagens competitivas e que aumentam a sua auto-estima.

Neste contexto, o projecto CID.NET apoiará a instalação e o funcionamento de uma rede de **70 Centros de Inclusão Digital**.

As novas tecnologias também podem gerar novas dificuldades quando a sua utilização é vedada a pessoas com deficiência. À luz deste enquadramento, foi reforçada a actuação no âmbito da **Programa para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação** que tem como principais objectivos apoiar o desenvolvimento de novos produtos, conteúdos e serviços que possam beneficiar a qualidade de vida dos Cidadãos com Necessidades Especiais.

Nos últimos anos, Portugal tem vindo a tornar-se destino de um número considerável de estrangeiros das mais diversas proveniências. Está em curso o desenvolvimento de um **Sistema de Informação integrado para os Imigrantes**. Este processo pretende um atendimento integrado, com interligação dos diversos serviços prestados que, actualmente, estão já integrados fisicamente, nos Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante.

### **Segurança – Comunidades seguras e confiantes**

A segurança é, em primeira linha, uma responsabilidade colectiva assumida pelo Estado, mas também um direito e um dever de cada cidadão, de forma a tornar a vivência em comunidade mais segura. Assim, projecto **Queixa à Polícia online** é um primeiro passo na facilitação deste acesso, possibilitando ao Cidadão realizar uma queixa à polícia através da Internet, acompanhando igualmente online o seguimento do processo.

Será desenvolvido também o projecto **SEI – Sistema Estratégico de Informação** que visa a adopção pela PSP de meios automáticos de tratamento da informação necessária ao cumprimento da missão, bem como o **projecto SIOP**, para desenvolver um Sistema Informático de Apoio às Operações da GNR.

Por último, e através da criação da **Rede Nacional de Apoio à Vitima de Violência Doméstica**, será desenvolvida uma rede entre instituições públicas e privadas que prestam apoio a vítimas de violência doméstica.

### **Comunidades específicas – Adequar os recursos às comunidades**

O **Portal das Comunidades Portuguesas** permitirá o enriquecimento do relacionamento destas comunidades com o país de origem, servindo como uma nova porta de acesso – uma fronteira virtual – através da transmissão de conteúdos portugueses – generalistas e especializados – permanentemente actualizados, e através da criação de fóruns direccionados às diferentes comunidades e da ligação aos principais sites portugueses.

### **Ensino básico e Secundário**

O projecto **Banda Larga nas Escolas**, já em curso, irá assegurar a todos os alunos e professores do ensino básico, independentemente da sua localização geográfica, o acesso à Internet em Banda Larga, bem como a um vasto conjunto de recursos educacionais e formativos. Contribuindo assim para a melhoria da qualidade do ensino, a **Banda Larga nas Escolas** irá infra-estruturar até ao final de 2005 todas as escolas públicas do ensino básico e secundário – aproximadamente 9.000.

Simultaneamente, a iniciativa **Escolas Navegadoras** permitirá a mobilidade dentro das escolas do ensino secundário, equipando-as com equipamentos TIC, nomeadamente quadros interactivos, uma infra-estrutura de banda larga sem fios (Wi-Fi).

O desenvolvimento do **portal BREAD** – Base de Dados de Recursos Educativos – assume particular importância, ao disponibilizar módulos, por disciplina, de conteúdos didáticos interactivos.

### **Ensino Superior**

Iniciativas como a **b-on – Biblioteca do Conhecimento Online** ([www.b-on.pt](http://www.b-on.pt)), a **e-U – Campus Virtuais** ([www.e-u.pt](http://www.e-u.pt)) ou a **Rede de Fibra Óptica para o Ensino Superior** dignificam o esforço que tem vindo a ser realizado nesta área. Com cerca de 1,5 Milhões de downloads nos primeiros 6 meses, a **b-on** é hoje a principal ferramenta de acesso ao saber por parte da comunidade académica e científica, disponibilizando mais de 3500 publicações internacionais. Em 2005 e 2006, serão expandidos os conteúdos: o número de revistas disponíveis na b-on passará de 3.500 para cerca de 10.000 publicações.

Numa segunda fase, através dos **Campus Virtuais** será possível aceder a aulas, artigos, trabalhos, Internet e a todos os serviços administrativos da Universidade, aproveitando as cerca de 200 nuvens Wi-Fi e os cerca de 4500 postos de acesso montados para um universo de aproximadamente 400.000 potenciais utilizadores.

A **Rede de Fibra Óptica para o Ensino Superior** ligará através da rede Internet mais avançada do mundo na sua classe, as diversas instituições académicas do país entre si e às suas congéneres europeias. Espera-se que no final de 2005 a rede pan-europeia que liga as redes de investigação e de ensino europeias possa ter um *backbone* a funcionar a velocidades de 40 Gbps.

### **Vigilância e Protecção nas Florestas**

Iniciado no âmbito do processo de atribuição das licenças para a exploração do sistema móvel UMTS, o projecto de **Vigilância e Protecção nas Florestas** visa sustentar as necessidades de mobilidade e de transmissão de informação ao longo da cadeia de valor da protecção da floresta contra incêndios.



## Uma Cidadania mais efectiva

As TIC assumem-se hoje como um aliado importante neste esforço, encerrando potencialidades variadas para um exercício mais informado e participativo da cidadania. Importa, neste sentido, reforçar a aposta em acções que estimulem a participação dos cidadãos no espaço público com recurso às TIC, criando uma aliança entre a tecnologia, o cidadão e o poder político. Este reforço será desenvolvido em três vertentes estratégicas:

- facilitar o acesso ao voto,
- facilitar o acesso a informação estruturante para uma cidadania informada,
- aposta clara nas autarquias enquanto pólos dinamizadores da participação activa dos cidadãos,

### Voto electrónico

Na sequência da experiência piloto alargada (não vinculativa), lançada em 2004, pretende-se agora ir mais longe, propondo à Assembleia da República a viabilização de um projecto-piloto vinculativo, já nas próximas Eleições Autárquicas de 2005.

## Promover o acesso à informação e a participação

O portal **participar.pt**, projecto a concluir durante 2005, constitui-se como uma plataforma de democracia electrónica a nível nacional que funcionará como ponto de acesso privilegiado dos cidadãos a recursos potenciadores da participação

### Acesso gratuito à 1ª série do Diário da Republica

Até ao final de 2005, o acesso à 1ª série do Diário da Republica electrónico (uma vez que é na 1ª série do Diário da Republica que são publicados os actos normativos que constroem o Estado de Direito) será gratuito.

## Aprofundar a participação democrática local

### Democracia electrónica local

Procurar-se-á colocar todas as potencialidades das TIC ao serviço do desenvolvimento da democracia local, para um maior envolvimento dos cidadãos nos processos de tomada de decisão local e um modelo mais aberto e transparente de *governance* local.

Este projecto prevê o desenvolvimento de um “**kit democracia electrónica**” composto por plataformas de democracia *on-line* (*fóruns on-line, transmissão por vídeo-conferência* de assembleias municipais, etc.) a integrar nos sites dos municípios portugueses, disponibilizando aos cidadãos modernos instrumentos de informação e participação no espaço público local. De igual forma apostar-se-á no desenvolvimento de **quiosques móveis**, dotados das mais modernas tecnologias, para a realização de consultas / referendos locais por parte das câmaras municipais ou juntas de freguesia.