

Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacia Digitais (2015 – 2020)

A Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT), I.P. enquanto responsável pelas políticas públicas na área da Sociedade da Informação em Portugal, e ciente na questão crítica relativa à clivagem existente em termos etários e sociais na utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), tem vindo a desenvolver uma política ao longo dos últimos três anos, no âmbito da Inclusão e Literacia Digitais

Esta política tem como objetivo o fomento de uma sociedade mais participativa e comprometida através da apropriação extensiva e sistemática das TIC por idosos, adultos com baixos níveis de escolaridade e pessoas inativas com baixas qualificações profissionais. Nota-se que, em Portugal, 30% da população nunca utilizou a Internet

O documento orientador que será aqui apresentado foi produzido pela FCT com a colaboração de muitas instituições e pessoas que contribuíram para a idealização e conceção de uma **Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacia Digitais**.

Pelo forte envolvimento e incansável disponibilidade evidenciada, endereça a Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., em particular, um agradecimento reconhecido à **Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P., Direção Geral da Educação, Direção Geral do Território, Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. e Instituto da Segurança Social, I.P.**

O documento aqui apresentado tem a seguinte estrutura:

Sumário Executivo

Enquadramento

Diagnóstico

Eixo 1 - Competências Digitais

Eixo 2 - Rede TIC e Sociedade - rede para a inclusão e literacia digitais

Eixo 3 - Recursos para Inclusão e Literacia Digitais

Instrumentos de Dinamização e de Monitorização

Modelo de Governação

Sumário Executivo

Com o presente documento para uma Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacia Digitais (ENILD) (2015 - 2020), a FCT, enquanto responsável pelas políticas públicas na área da Sociedade da Informação em Portugal, aposta na inclusão e literacia digitais de forma consciente e exigente. A ENILD põe em evidência um diagnóstico exaustivo de um Portugal que, por um lado, é avançado em termos da infraestrutura de apoio a uma sociedade digital e de disponibilização de serviços públicos digitais mas, por outro, apresenta baixos níveis de utilização desses mesmos serviços e infraestruturas.

O "Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade" (IDES), índice compósito elaborado pela Comissão Europeia (DG CNECT), mostra-nos com clareza onde estão os nossos pontos fortes mas também as nossas fraquezas. Na "prestação integral de serviços em linha", Portugal é 2º no conjunto dos 28 países da União Europeia e em matéria de infraestrutura apresenta-se com 100% de cobertura em banda larga, com o segundo maior rácio de conexões em banda larga rápida entre os 28 países comunitários. Do lado das fraquezas, destaque para os 30% de portugueses que nunca utilizaram a Internet (4ª maior na UE28) mas também para a falta de competências digitais que impacta, negativamente, a posição de Portugal. Também aqui, o índice IDES é revelador, apresentando-nos baixos níveis de "Competências Digitais Básicas" (21ª posição) e reduzidos índices de utilização de serviços *online* como: "Operações Bancárias", "Compras *Online*" (23ª posição em ambos os indicadores) e até mesmo na adesão às redes de banda larga fixa e móvel (27ª posição) por parte dos portugueses.

O governo português tem consciência que não pode ter um serviço de administração pública digital "*by default*" e que o mesmo sucede no âmbito da economia, mas é preciso levar mais portugueses a experimentar os benefícios da Internet; é preciso cuidar com maior rigor e exigência das competências digitais básicas dos portugueses, em linha com o que está a ser feito na Europa e no Mundo, indo ao encontro dos que não as têm, de todo, mas também aprimorar, aumentar e certificar as qualificações digitais da população portuguesa em geral. Só este equilíbrio entre oferta e procura digitais permitirá a Portugal retirar da sociedade da informação e do conhecimento todo o seu potencial de participação e inclusão em sociedade, respeitando as diferenças e fornecendo sempre equivalentes alternativos para que ninguém se sinta excluído.

Com a ENILD, a FCT convoca o que de melhor existe em Portugal, congregando em ação uma vastíssima rede de *stakeholders* - é aqui que o termo exigente encontra expressão. A intervenção proposta pela ENILD está assente em três linhas operacionais, articuláveis entre si, mas que também podem ser trabalhadas autonomamente. Cada uma destas linhas, denominadas Eixos, atua sobre um fator-chave específico: **(1) a definição e aplicação dum quadro referencial para as competências digitais, (2) a implementação de uma rede à escala nacional que possa mobilizar a infraestrutura e os recursos necessários para a intervenção proposta, e, (3) a compilação e disponibilização de uma ampla oferta de recursos destinados à formação das competências digitais.**

Assim, no Eixo 1, propõe-se a discussão, definição e a implementação dum quadro referencial para as competências digitais necessárias numa sociedade altamente

informatizada. Como ponto de partida para esta tarefa adota-se como referência o trabalho desenvolvido pelo projeto DIGICOMP. Salienta-se deste quadro as cinco áreas identificadas pelo projeto em que é preciso ganhar competências digitais: i) informação; ii) comunicação; iii) produção de conteúdo; iv) segurança; e v) resolução de problemas.

No Eixo 2, a intervenção está orientada para a estruturação de uma Rede para a Inclusão e Literacia Digitais. Para a rede *multistakeholder*, a ENILD define cinco perfis de atuação: i) o Facilitador Digital, que poderá ser pessoa coletiva (facilitador institucional) ou pessoa singular (facilitador individual); ii) o Produtor de material formativo; iii) o Divulgador da Rede; iv) o Detentor de serviços online; e v) o Mecenas da Rede. Trata-se de uma rede aberta à participação de todos os setores da sociedade, a funcionar numa lógica de organização *bottom-up*, na qual qualquer cidadão poderá ter a oportunidade de desenvolver as suas competências digitais.

O Eixo 3, coloca a ênfase na identificação, organização e implementação de soluções que resultem num conjunto de recursos, orientados à Inclusão e Literacias Digitais. Estes recursos deverão abranger um amplo leque de opções e modelos de utilização, tanto para apoiar ações de familiarização e sensibilização, quanto para serem utilizados em formação contínua e presencial, ou mesmo de autoformação. A disponibilização destes recursos será feita numa lógica de livre utilização obedecendo a elevados índices de acessibilidade e usabilidade para que todos tenham acesso.

Enquadramento

A apropriação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) por todas as estruturas sociais, aliada à conexão destas com a Internet, tem modificado as interações entre os cidadãos, as empresas e o poder público. Com pouco mais de vinte anos, a *World Wide Web* alterou a maneira como percebemos e interagimos com tudo aquilo que nos rodeia. Nesta nova forma de interagir com o meio, no acesso à informação e ao conhecimento e à forma como os partilhamos por todos, as competências digitais são tão essenciais quanto os dispositivos e as infraestruturas tecnológicas.

Em Portugal, o desafio que esta realidade implica tem estado no centro de muitas iniciativas governamentais: Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território, Agenda Portugal Digital, V Plano Nacional para a Igualdade de Género, Cidadania e Não-Discriminação (2014 - 2017), Portugal 2020. A contribuição que estas iniciativas proporcionaram, e ainda proporcionam, para o avanço da Sociedade da Informação em Portugal faz-se notar em diversos índices estatísticos oficiais: cobertura territorial por conexão à Internet em banda larga, disponibilização dos serviços públicos em linha, utilização da Internet pelos estudantes, profissionais liberais, médias e grandes empresas.

Todavia este avanço está marcado por assimetrias que dificultam a realização do potencial de crescimento que as TIC encerram. Estas assimetrias marcam profundamente a utilização da Internet, que em 2014 era utilizada por 65% da população, mas ainda apresentava uma parcela de 30% da população que nunca utilizou. Do perfil sociodemográfico destas duas amostras da população portuguesa percebemos que duas características se destacam e polarizam a utilização da Internet: a idade e a escolaridade. Nas faixas etárias mais jovens a Internet é utilizada pela esmagadora maioria: 98% da população com idade entre os 16 e os 24 anos. Valor igualmente elevado regista-se na população com escolaridade de nível superior: 97% utiliza a Internet. No polo oposto encontramos os que nunca utilizaram a Internet: 76% da população entre os 55 e os 74 anos e com baixa escolaridade (no máximo com o ensino básico) e 73% da população com idade entre os 65 e os 74 anos.

Colmatar estas assimetrias, principalmente as condições que acima se referem, implica reconhecer que a população que nunca utilizou a Internet tem a necessidade de desenvolver competências digitais que ainda não possui. Também é preciso reconhecer, dadas as características sociodemográficas desta população, que estas competências digitais não serão desenvolvidas no âmbito do percurso educacional formal. Assim, para possibilitar a este vasto segmento da população portuguesa a oportunidade de desenvolver as competências digitais em falta, é necessário conjugar três fatores: (1) a definição e aplicação dum quadro referencial para as competências digitais, (2) a implementação de uma rede à escala nacional com a missão de mobilizar a infraestrutura necessária para que esta população possa ter a oportunidade de formar estas competências digitais e, por fim, (3) a compilação e disponibilização de uma ampla oferta de recursos, disponibilizados de forma gratuita, destinados à formação destas competências pela população que não as tem.

Deve-se ainda salientar que o trabalho de inclusão digital está intimamente ligado ao trabalho de inclusão social. Grande parte das assimetrias relacionadas com a Sociedade da

Informação derivam de assimetrias sociais, nomeadamente as causadas pelo envelhecimento da população, a desertificação das regiões interiores e as dificuldades que enfrentam as pessoas dos grupos vulneráveis ou dos grupos desfavorecidos. Desta forma, o trabalho de inclusão digital da população que nunca utilizou a Internet tem que encontrar correlação com o trabalho das organizações que já desenvolvem a inclusão social da população.

Para fazer frente ao desafio que representa a atual Sociedade da Informação, interconectada por uma Internet omnipresente, é lançado o documento orientador para uma "Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacia Digitais (ENILD)". Tendo como horizonte 2015 - 2020, a ENILD tem como objetivo central o desenvolvimento de competências digitais por todos os cidadãos, dando prioridade aos 30% da população que nunca utilizou a Internet mas também ao grupo das pessoas vulneráveis.

A ENILD está em linha com as principais iniciativas governamentais atuais, entre as quais destacamos as seguintes:

- O Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território, aprovado pela Lei n.º 58/2007 de 4 de setembro, o qual consagra o objetivo estratégico 5 à expansão das redes e infraestruturas avançadas de informação e comunicação e ao incentivo à sua crescente utilização pelos cidadãos, empresas e Administração Pública. Em sede de avaliação do Programa de Ação 2007-2013, objeto de relatório publicado em setembro de 2014, conclui-se que, se por um lado as ações desenvolvidas contribuíram para a mitigação das assimetrias territoriais, por outro lado há ainda indicadores que se situam aquém da média europeia, como é o caso da utilização de computadores e Internet pela população idosa, uma limitação particularmente crítica para potenciar ganhos de acessibilidade e equidade no acesso a esses mesmos serviços.
- A Agenda Portugal Digital 2020, aprovada em decisão de Conselho de Ministros de 19 de março de 2015, tem como objetivo estratégico a promoção da utilização das tecnologias de informação para que em 2020 se possa alcançar as seguintes metas: 23% de indivíduos que nunca utilizaram a Internet e 35% de ativos com baixas ou nenhuma competências digitais. Estas metas serão alcançadas, entre outras medidas/iniciativas, através de: i) do desenvolvimento de qualificações adequadas e de valor para a capacitação e uma maior participação no mundo digital pelos cidadãos; ii) do aumento das competências digitais da população portuguesa para uma utilização diversificada e competente dos conteúdos e serviços disponíveis online; iii) da criação de uma rede para a inclusão digital, à escala nacional que possa otimizar a utilização dos recursos instalados, bem como para aumentar os níveis de literacia digital, principalmente de grupos vulneráveis e iv) do estímulo à criação de conteúdos digitais em língua portuguesa.
- O V Plano Nacional para a Igualdade de Género, Cidadania e Não-Discriminação 2014-2017, publicado na RCM n.º103/2013, de 31 de dezembro, integra medidas referentes à promoção de competências de

base, inclusivamente de alfabetização digital, em grupos populacionais mais vulneráveis, contribuindo para o seu empoderamento bem como a sua inclusão na sociedade, como são o caso das mulheres e da população idosa. Medidas essas espelhadas nas Subáreas da Educação, Ciência e Cultura, bem como na subárea da Inclusão Social e Envelhecimento.

- O Portugal 2020 - Acordo de Parceria 2014 - 2020 diagnostica que no conjunto do território nacional e especialmente no caso dos utilizadores individuais, é consensual que a baixa literacia, e em particular a mais baixa literacia digital é uma das principais razões, senão a principal, que ainda impede o acesso universal aos serviços disponibilizados online, inclusivamente a muitos dos serviços mais básicos, em particular por parte da camada mais idosa da população. Neste sentido, o Portugal 2020 consigna o reforço tanto da formação para a utilização das TIC como o seu papel na educação, tendo em conta as lições do passado e a persistência de um ainda elevado grau de iliteracia digital na população portuguesa (com características diferenciadas consoante os grupos de maior vulnerabilidade), materializada num nível abaixo da média europeia da percentagem de indivíduos que utiliza a internet para interagir com autoridades públicas (38%, em 2013).

A ENILD revê-se ainda noutros compromissos assumidos por Portugal nas várias instâncias internacionais, entre os quais a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU, 2007). A Convenção que visa garantir e promover os direitos das pessoas com deficiência, definindo obrigações ao nível dos Governos relativas à integração das várias dimensões da deficiência nas suas políticas, reconhece que "o acesso às pessoas com deficiência a novas tecnologias e sistemas de informação e comunicação, incluindo a Internet" contribui para a sua vivência de modo independente e a sua participação plena em todos os aspetos da vida.

O modelo de intervenção da Estratégia apoia-se em três grandes eixos articulados entre si, mas que podem ser operacionalizados de forma autónoma. Cada um destes eixos atua em parte da problemática que envolve os objetivos estratégicos.

O Eixo 1 da ENILD está orientado para a discussão, definição e a implementação dum quadro referencial para as competências digitais necessárias a todos os cidadãos numa sociedade altamente "informatizada". A discussão e definição deste referencial sobre as competências digitais necessárias aos cidadãos do Séc. XXI apoia-se no trabalho finalizado pelo projeto DIGICOMP. Este projeto organizou, num quadro referencial, as competências digitais distribuídas em cinco áreas, que no âmbito da ENILD são o ponto de partida para identificar o nível de intervenção necessário e o reconhecimento e validação das competências digitais demonstradas pelos cidadãos.

O Eixo 2 da ENILD busca estruturar uma Rede para Inclusão e Literacia Digitais, que possa mobilizar uma infraestrutura já existente em escala nacional. Através desta Rede, articulada numa plataforma de *stakeholders* de todos os setores da sociedade portuguesa, qualquer cidadão poderá, independentemente da idade e condição socioeconómica, ter a

oportunidade em desenvolver as suas competências digitais, a começar pela familiarização para com as TIC.

O Eixo 3 da ENILD visa identificar, organizar e implementar soluções que possam oferecer um conjunto de recursos, direcionados à Inclusão e Literacias Digitais. Estes Recursos deverão estar estruturados cobrindo um amplo leque de opções que possam ser utilizados tanto para apoiar ações de familiarização para com as TIC quanto para possibilitar a obtenção de competências digitais pela população em geral. Outra necessidade que deverá ser atendida por este eixo de trabalho é a disponibilização destes Recursos numa lógica de livre utilização para que todos tenham acesso.

É pois, missão desta Estratégia a capacitação digital dos portugueses, dando prioridade aos 30% dos portugueses que nunca utilizaram a Internet, aos que utilizam mas utilizam pouco (menos de 1 vez por semana) e aos que pretendem descobrir oportunidades de emprego através do domínio das ferramentas digitais (prioridade aos desempregados). Esta Estratégia está ainda desenhada para aumentar a capacitação digital dos que já utilizam a Internet de forma regular e frequente.

O enfoque da ENILD no horizonte 2015 - 2020 está centrado na capacitação do cidadão: no aumento dos seus níveis de literacia digital e na crescente disponibilização de instrumentos formativos inclusivos. No entanto, é relevante fazer notar, do lado da oferta de serviços e produtos digitais disponibilizados pelo setor público, e também pelo setor privado, a necessidade de se continuar o trabalho de simplificação de processos, de desmaterialização ou digitalização dos mesmos, de diminuição da exigência da literacia digital necessária à sua utilização e o aprofundamento das questões de acessibilidade e usabilidade.

São Objetivos Estratégicos da ENILD:

1. Reduzir a percentagem de não utilizadores da Internet
2. Mobilizar uma infraestrutura operacional que vise formação presencial: espaços, equipamentos e formadores
3. Incentivar o desenvolvimento de materiais pedagógicos para (auto) formação
4. Aumentar as competências digitais da população portuguesa
5. Criar uma rede de intervenção *multistakeholder* (a Rede TIC e Sociedade)
6. Incentivar a melhoria da interface entre os serviços *online* e os cidadãos (acessibilidade e usabilidade)

Diagnóstico

A necessidade de uma estratégia para a inclusão digital pode ser evidenciada ao observar os principais índices sobre a Sociedade da Informação. Obviando a percentagem da população que nunca utilizou a Internet, 30% (4ª maior na EU28), verifica-se através de alguns outros índices e, especialmente, o "Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade" 2015 (IDES - 2015), índice compósito elaborado pela Comissão Europeia (DG CNECT), um panorama onde sobressaem as assimetrias e o descompasso na incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) entre os vários setores da sociedade portuguesa.

O IDES apresenta, numa estrutura composta por cinco dimensões principais que totalizam 33 itens distribuídos entre estas, um quadro que permite avaliar e comparar a apropriação das TIC tanto na economia quanto na sociedade como um todo. As cinco dimensões abrangem a conectividade, o capital humano, a utilização da Internet, a integração das tecnologias digitais e os serviços públicos digitais. Os resultados reportados em 2015 colocam Portugal numa posição intermédia entre os países da EU28 (16ª Posição com índice de 0,46 numa escala de 0 a 1) e no grupo dos países com desempenho médio. A figura 1 apresenta num gráfico com as 5 dimensões, o desempenho de Portugal e a relação deste com o desempenho médio dos países comunitários e o desempenho do grupo em que Portugal se situa.

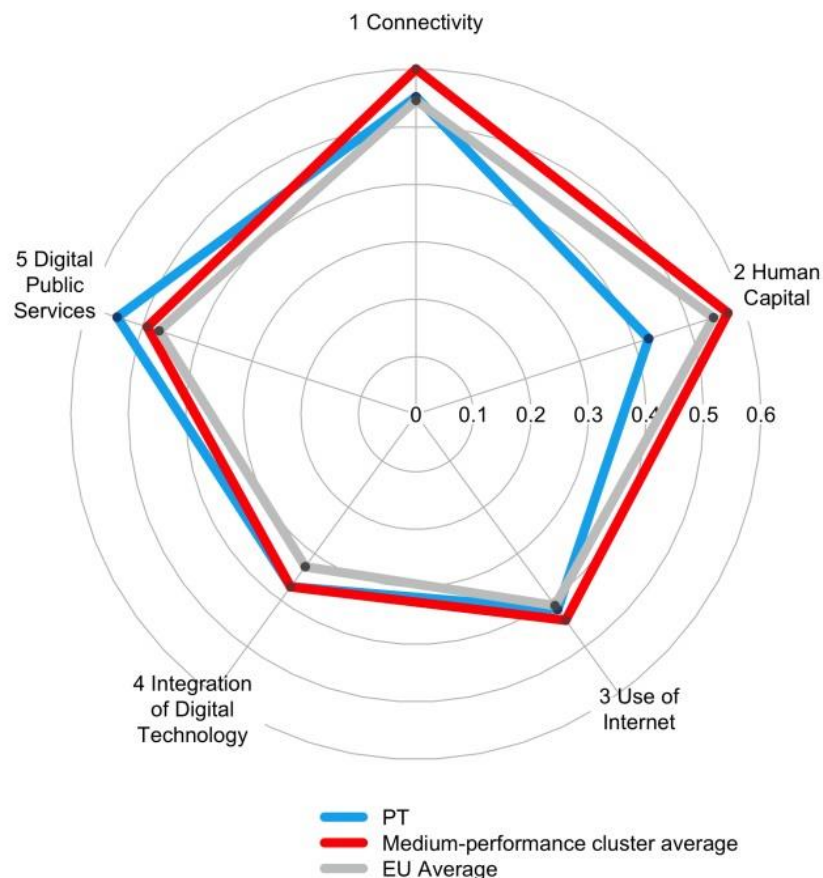


Figura 1 - Gráfico Índice da Digitalidade da Economia e da Sociedade.</p>

Ao observar os indicadores que compõem cada uma das dimensões deste índice verificam-se algumas áreas que ainda exigem uma atenção particular e evidenciam-se algumas assimetrias que dificultam o desenvolvimento da Sociedade da Informação em Portugal. Faz-se aqui um ponto de situação em cada uma destas dimensões, observando a sua composição e os resultados obtidos por Portugal.

Na primeira dimensão estão os itens cujo tema é a Conectividade, ou seja, indicadores relacionados com a estrutura física da Internet (ex. conexão, velocidade) e a sua apropriação pela sociedade (ex. adesão, preço/custo de adesão).

	IDES 2015		EU IDES 2015
	Valor	Posição	Valor
Cobertura de BL (fixa) -% de agregados familiares	100%*	8º	97%*
Cobertura de NGA - agregados familiares, em % do total	84%*	7º	62%*
Contratos de BL rápida - % contratos de débito >= 30Mb/s, no total de contratos BL fixa	49%**	5º	22%**
Adesão à BL fixa - % agregados familiares	53%**	27º	70%**
Adesão à BL Móvel – assinantes / 100 cidadãos	38 **	27º	67%**
Preço da BL fixa - % do rendimento bruto individual/contrato mais barato unicamente BL fixa	2,8%**	26º	1,3%

* 2013; ** 2014

O índice geral encontrado para esta primeira dimensão (índice 0,55) coloca Portugal na 13ª posição entre os 28 países comunitários. A tabela acima mostra que este desempenho é alcançado principalmente pelo estágio atual da infraestrutura associada à Sociedade da Informação, destacando-se a percentagem de contratos de Banda Larga rápida que coloca Portugal na 5ª posição na EU28. Os itens relacionados à apropriação pelos cidadãos desta infraestrutura mostram o lado oposto da Sociedade da Informação em Portugal. Ao verificar o custo da conexão em Banda Larga encontra-se para Portugal o 3º maior entre os países comunitários, 26ª posição, ficando a adesão à Banda Larga pelos agregados familiares numa situação ainda inferior, 27ª posição.

A segunda dimensão tem itens relacionados com o Capital Humano. Entre estes, a utilização da Internet e as competências digitais da população - itens evidenciados na tabela abaixo.

	IDES 2015		EU IDES 2015
	Valor	Posição	Valor
Utilizadores da Internet*** -% dos cidadãos (16-74 anos)	61%**	24º	75%**
Competências digitais básicas -% dos cidadãos (16-74 anos)	51%**	21º	59%**

* 2013; ** 2014, *** utilizadores frequentes (entre todos os dias e uma vez na semana)

Nesta dimensão Portugal tem o seu pior desempenho e ocupa a 23ª posição entre os países comunitários. Encontra-se na falta de competências digitais dos cidadãos portugueses um dos principais contributos para esta situação. Este argumento poderá ser fortalecido ao observar o relatório "*Digital Agenda Scoreboard 2014*" que tem em destaque o nível de competências digitais, evidenciando que entre a população pertencente ao grupo das pessoas desfavorecidas, 71% tem baixas ou nenhuma competência digital. O relatório diz-nos também que de entre os trabalhadores este mesmo indicador atinge praticamente metade deste grupo da população (49%).

Na terceira dimensão estão itens associados à Utilização da Internet.

	IDES 2015		EU IDES 2015
	Valor	Posição	Valor
Redes Sociais -% dos cidadãos (16-74 anos) que utilizaram a Internet nos últimos 3 meses	72%**	2º	58%**
Televisão IP - % dos agregados familiares que têm TV	26%*	5º	13%*
Vídeo a pedido - % dos agregados familiares que têm TV	56%*	6º	39%*
Notícias -% dos cidadãos (16-74 anos) que utilizaram a Internet nos últimos 3 meses	74%**	15º	67%**
Música, vídeos e jogos -% dos cidadãos (16-74 anos) que utilizaram a Internet nos últimos 3 meses	49%**	16º	49%**
Operações bancárias -% dos cidadãos (16-74 anos) que utilizaram a Internet nos últimos 3 meses	39%**	23º	57%**
Compras -% dos cidadãos (16-74 anos) que utilizaram a Internet nos últimos 3 meses	39%**	23º	63%**

* 2013; ** 2014

O desempenho de Portugal nesta dimensão coloca-o numa posição intermédia, 15ª posição. Este resultado é influenciado pela assimetria no uso que os utilizadores portugueses fazem da Internet. Se entre a totalidade de utilizadores da Internet em Portugal as Redes Sociais estão destacadas, junto com a busca/leitura de notícias (2ª e 15ª posição, respetivamente), o mesmo não ocorre com as utilizações que exigem maiores competências digitais, ou confiança na utilização. Entre os serviços disponíveis através da Internet são as compras em linha e a banca online que puxam para baixo o índice, ficando Portugal na 23ª posição entre 28 países.

A quarta dimensão apresenta a Integração das tecnologias digitais. Os indicadores que a compõem relacionam-se com a utilização das TIC pelo setor económico, excetuando-se o setor financeiro.

	IDES 2015		EU IDES 2015
	Valor	Posição	Valor
Partilha de informações eletrónicas -% de empresas (fora setor financeiro, com 10 ou mais empregados)	40%**	6º	31%**
Faturas eletrónicas -% de empresas (fora setor financeiro, com 10 ou mais empregados)	13%**	7º	11%**
PME que vendem em linha -% de PME (fora setor financeiro, com 10 ou mais empregados)	14%**	14º	15%*
Vendas em linha transfronteiras -% de PME (fora setor financeiro, com 10 ou mais empregados)	5,4%*	18º	6,5%*
Redes Sociais -% de empresas (fora setor financeiro, com 10 ou mais empregados)	11%**	20º	14%**

* 2013; ** 2014

Nesta dimensão Portugal ocupa a 12ª posição entre os 28 países, mas ainda encontra bastante margem de progresso em alguns domínios. Vendas em linha e exploração de canais de comunicação - caso das Redes Sociais - são dois exemplos onde os índices se encontram abaixo da média europeia. Este fenómeno também é visível no relatório da OCDE de medição da economia digital publicado em 2014, em que os dados demonstram que em Portugal 93% das empresas tem conexão à Internet mas apenas 59% destas têm páginas Web.

A quinta e última dimensão é composta por itens que apresentam a disponibilidade e a interação dos serviços públicos em linha.

	IDES 2015		EU IDES 2015
	Valor	Posição	Valor
Prestação integral de serviços em linha*** – pontuação (0-100)	98**	2º	75**
Formulários pré-preenchidos**** - pontuação (0-100)	76**	5º	45**
Utilizadores da administração pública em linha - % de cidadãos que enviam formulários preenchidos, no total de utilizadores da Internet	43%**	7º	33%*
Receitas médicas eletrónicas - % de médicos de clínica geral	3,1%*	24º	27%*

* 2013; ** 2014; *** determina em que medida as várias fases de uma interação com a administração pública — evento da vida — podem ser integralmente realizadas em linha;**** determina em que medida estão presentes, nos formulários pré-preenchidos apresentados ao utilizador, os dados que a administração pública já conhece

Nesta dimensão Portugal tem o seu melhor desempenho, ocupando a 7ª posição entre os 28 países comunitários. Esta posição consolida o esforço público na disponibilização à população portuguesa de serviços em linha. Todavia, quando se observa a utilização destes mesmos serviços, percebe-se que, mesmo de entre os utilizadores da Internet, a percentagem da população que os utiliza ainda é baixa. No quadro acima é evidente que, mesmo numa classe com altas competências como sucede na classe médica, a interação via Internet ainda não é explorada. Outros dados que corroboram esta observação, recolhidos pelo Eurostat, dão conta que entre os utilizadores da Internet apenas 9% faz marcações online com médicos. Da OCDE temos dados que nos dão conta que apenas 26% da população preenche formulários online e que 34% utiliza a Internet para obter informação dos serviços ou órgãos públicos.

Eixo 1 - Competências digitais

O Eixo 1 da ENILD envolve discutir, definir e aplicar um quadro referencial para as competências digitais necessárias a todos os cidadãos numa sociedade altamente "informatizada". A conceção de Competência Digital utilizada na ENILD está fundamentada na assunção de que o conceito de "Competência" compreende um conjunto composto de habilidades, conhecimentos e atitudes que ao serem colocadas em prática permite à pessoa atingir um objetivo determinado.

A discussão e definição dum referencial sobre as competências digitais, necessárias aos cidadãos do Séc. XXI, apoia-se no trabalho finalizado pelo projeto DIGICOMP que ao longo de dois anos, analisou, classificou e organizou as componentes das competências digitais. O resultado deste projeto compreende uma grelha que identifica e descreve as diversas dimensões e os principais descritores das competências digitais em termos de conhecimento, habilidade e atitudes, determinando três níveis de proficiência (fundamental, intermédio e avançado) para cada uma destas competências.

Competências Digitais

As competências digitais acima mencionadas estão distribuídas por cinco áreas distintas, que abrangem grande parte das interações através das TIC. Para orientar a evolução dos trabalhos no âmbito deste eixo denominam-se aqui estas cinco áreas das Competências Digitais contextualizando-as:

- **Informação:** esta área está relacionada com as competências digitais necessárias para localizar, identificar, analisar, guardar e organizar informação obtida ou disponível nos meios digitais, bem como reconhecer e saber julgar a relevância e o propósito da informação disponível.
- **Comunicação:** comunicar através de ferramentas digitais requer competências digitais que permitam interagir com outras pessoas ou instituições, quer públicas quer privadas através das TIC; partilhar recursos, informação e conteúdos digitais; colaborar através de meios digitais; conhecer normas de conduta e cidadania em ambientes virtuais, além de saber lidar com a própria identidade digital.
- **Criação de Conteúdo:** a área da criação de conteúdo reúne competências digitais que estão relacionadas com a produção de conteúdo digital original ou a edição e, reelaboração, a partir de outros conteúdos digitais, que resultem em um novo conteúdo digital numa ampla gama de ferramentas e plataformas digitais, bem como identificar e reconhecer conteúdo sob proteção e as licenças de uso relativas aos diversos conteúdos digitais.
- **Segurança:** as competências digitais reunidas sob a área da segurança abrangem desde a proteção dos dados pessoais; a proteção de aparelhos e dispositivos conectados à Internet; a proteção da saúde e a proteção do ambiente.

- **Resolução de Problemas:** as competências digitais associadas à área da resolução de problemas envolvem identificar a necessidade da utilização de recursos digitais; decidir conscientemente qual a ferramenta digital mais apropriada para determinada tarefa ou determinado objetivo; utilizar criativamente as TIC para a resolução de problemas; identificar e resolver problemas inerentes aos ambientes digitais; reconhecer a necessidade de atualização das suas próprias competências digitais.

Estas cinco áreas que envolvem as competências digitais propostas neste projeto, são o ponto de partida para a identificação do nível de intervenção necessário da ENILD e o reconhecimento e validação das competências digitais demonstradas pelos cidadãos portugueses. De salientar que o referencial resultante deve ser amplo o suficiente de forma a permitir ser aplicado em níveis de "competências digitais" inferiores ao quadro proposto pelo projeto DIGICOMP. Por fim é preciso perceber que o domínio das competências digitais aqui referidas não está circunscrito apenas à utilização do computador, dos programas utilitários ou da Internet. O "Digital" está a tornar-se omnipresente e a escolha por defeito das interações entre as organizações, o poder público e os cidadãos, numa infinidade de plataformas distintas que podem interconectar-se através da Internet.

Com estes aspetos assegurados descrevemos as ações identificadas para este eixo:

1. **Definir o quadro referencial de competências digitais para a cidadania digital do séc. XXI.** A utilização das TIC requer o domínio de competências no âmbito do digital. Analisar a existência destas competências necessitará dum quadro referencial para as competências digitais. A definição deste quadro permitirá orientar o trabalho a ser realizado na persecução dos objetivos desta Estratégia. Este quadro referencial deverá ser amplo o suficiente para que seja possível tanto a identificação dos diversos níveis de competências quanto a determinação dos níveis de familiarização dos cidadãos portugueses para com as TIC.
2. **Criar um sistema de testes online de autodiagnóstico das competências digitais, direcionado para a população em geral.** A partir dum quadro referencial estruturado é possível criar um sistema de testes de autodiagnóstico que retrate e permita acompanhar a evolução das competências digitais da população portuguesa. O sistema de testes de autodiagnóstico deverá agregar dados estatísticos que possibilitem avaliar o trabalho executado e (re)direcionar esforços para determinados grupos da população. Trata-se de um instrumento fundamental de monitorização e avaliação do trabalho a ser desenvolvido no âmbito desta Estratégia.
3. **Criar um sistema de testes que possa reconhecer e validar, segundo o quadro referencial, as competências digitais da população em geral.** Um sistema de certificação e validação com a finalidade de reconhecer as competências digitais da população em geral tem a capacidade de potenciar a inclusão digital e favorecer o aumento da literacia digital. O sistema a ser criado tem um carácter de complementaridade em relação aos sistemas já existentes e faz-se

sem prejuízo da promoção de outros processos de certificação que possam ser, ou já tenham sido, instituídos.

4. **Criar um Selo "TIC e Sociedade" para as entidades Certificadoras.** No âmbito desta Estratégia é necessário identificar entidades que proporcionem formação, promovam a aquisição das competências digitais ou sejam acreditadas para certificar e validar as competências digitais em conformidade com o quadro referencial previsto. Assim, para que estas entidades sejam reconhecidas será criado um selo com a chancela "TIC e Sociedade".

Eixo 2 - Rede TIC e Sociedade - rede para a inclusão e literacia digitais

A participação de todos na sociedade da informação e do conhecimento implica saber lidar com o digital. A criação de uma rede para a inclusão digital, à escala nacional, que possa otimizar a utilização dos recursos instalados, irá contribuir para eliminar a clivagem entre os que fazem e os que não fazem uso do digital, bem como para aumentar os níveis de literacia digital, principalmente de grupos vulneráveis como são o caso das pessoas idosas, das pessoas com baixos níveis de escolaridade ou inativas com baixas qualificações profissionais e dos cidadãos com algum tipo de limitação funcional nomeadamente derivada de uma deficiência.

A Rede TIC e Sociedade, cuja missão é promover a inclusão e literacia digitais da população portuguesa, é uma plataforma à escala nacional, alicerçada num modelo de participação *bottom-up*, *multistakeholder*, inovador e inclusivo que mobiliza regiões, cidades, autarquias, decisores políticos, empresas, organismos públicos, academia, instituições de solidariedade social, organizações não-governamentais, os media, educadores, aprendizes e cidadãos para uma participação pró-ativa na redução do fosso digital.

A Rede TIC e Sociedade apela e incita a uma sociedade mais participativa e comprometida com a apropriação extensiva e sistemática das TIC, à composição de uma base alargada e crescente de organismos, incluindo os da sociedade civil, munidos de potencial inovador e apetência para envolvimento em processos de mudança de paradigma societal, e a um país ligado em rede e ligado às redes internacionais de informação e de conhecimento, aspetos fundamentais para o cumprimento do firme propósito de irradiação do fosso digital em Portugal.

A ação da Rede TIC e Sociedade sustenta-se em cinco perfis de intervenção conexos e complementares, desempenhando papéis e detendo responsabilidades claras e bem delimitadas, com o denominador comum de concorrerem para a promoção da inclusão e da literacia digitais:

Facilitador Digital

Pessoas coletivas ou singulares que disponham de condições para facilitar o acesso à aquisição de competências e às tecnologias digitais, designados, respetivamente, Facilitadores Institucionais e Facilitadores Individuais.

Os Facilitadores Digitais Institucionais da inclusão e literacia digitais são organismos que disponibilizam o espaço físico e/ou computadores, infraestrutura de acesso à Internet ou a redes *wifi*, ou ainda que oferecem cursos ou ações de formação para capacitação digital.

Os Facilitadores Digitais Individuais da inclusão e literacia digitais são as pessoas que, pela via da transmissão de conhecimento e do acompanhamento e orientação, contribuem direta e ativamente para tornar o digital mais compreensível e acedível a todos. Estão capacitados para endereçar necessidades específicas e muito diferenciadas em termos de níveis de aprendizagem, celeridade de aprendizagem e conteúdos de aprendizagem.

O Padrinho Digital, perfil particular de Facilitador Digital, atua numa lógica de proximidade e acompanhamento individualizado e direto, podendo concretizar-se, por exemplo, através de um vizinho que ajuda o outro vizinho, um neto que ajuda o avô, um colega de trabalho, etc. Este tipo de intervenção deve ser instituído como de caráter voluntário, podendo os padrinhos digitais serem elementos de redes de voluntariado pré-existentes.

Produtor de Materiais Formativos

Entende-se por materiais formativos o conjunto de ferramentas postas à disposição dos facilitadores digitais para trabalhar os grupos alvo das intervenções que conduzem. Estas ferramentas podem estar organizadas num "pacote de formação" completo ou em sessões que abordam temas específicos. Manuais ou tutoriais, guiões temáticos, guias de utilização e vídeos informativos constituem-se como exemplos de materiais formativos, que poderão ser utilizados também em autoformação.

Os materiais formativos são passíveis de ser produzidos por organismos ou indivíduos vocacionados e com competências para a construção do conhecimento bem como por entidades vocacionadas para a inclusão e literacia digitais, observando requisitos definidos em sede de prototipagem relacionados com o tipo de linguagem utilizada, modelo e detalhe explicativo, níveis de acessibilidade e usabilidade das versões *online*, entre outros.

Divulgador da Rede

Pessoas coletivas ou singulares que - independentemente dos canais e meios - possa proceder à divulgação da existência e propósito subjacente à Rede TIC e Sociedade, especialmente junto dos destinatários primários da sua missão, contribuindo para o aumento da exposição e da notoriedade da Rede.

Enquadram-se também no conceito de Divulgador da Rede os atores que contribuam para tornar públicos e assegurem a difusão dos conhecimentos sobre tecnologias de informação e comunicação, em particular dos mais diretamente associadas à familiarização com o uso, junto dos públicos não especializados na temática.

Detentor de Serviços *Online*

Incluem-se sob esta designação os organismos, de todos os setores de atividade, e indivíduos detentores de aplicativos, utilitários e serviços prestados através da Internet ou aos quais se pode aceder através desta, que prossigam ou pretendam prosseguir políticas de simplificação dos interfaces e processos de uso, como forma viabilização do *downgrade* do nível de competências digitais a serem detidas pelos utilizadores, resultando assim num estímulo direto ao uso da tecnologia e o conseqüente aumento da adesão pelos que, por motivos vários, detém baixo nível de competências digitais.

Mecenas da Rede

Pessoas coletivas ou singulares que se proponham contribuir para a prossecução do desígnio nacional de irradicação do fosso digital em Portugal, através da prestação de apoio financeiro, económico ou outro, à atividade da Rede TIC e Sociedade, a projetos promovidos no âmbito desta ou a instituições que sejam membros da Rede.

São também passíveis de enquadramento neste perfil, os stakeholders que pretendam colaborar e, de alguma forma, concorrer para o cumprimento dos objetivos da Rede TIC e Sociedade e que não encontram nas outras definições uma melhor caracterização para a tipologia da intervenção e/ou ações que se propõem realizar.

Tendo por base o quadro de atores atrás descrito foram identificadas as seguintes ações para o Eixo 2:

1. **Consolidar a "Rede TIC e Sociedade" enquanto plataforma *multistakeholder* de âmbito nacional para a inclusão e literacia digitais.** A "Rede TIC e Sociedade" foi criada com a missão de articular diversas instituições, públicas e privadas, bem como pessoas singulares em prol da Inclusão e Literacia Digitais. Consolidar a estrutura já filiada na "Rede TIC e Sociedade", através de ações de dinamização da Rede que incluam a operacionalização dos protocolos já instituídos e de quaisquer outras ações consideradas apropriadas para responder aos objetivos desta Estratégia é um dos objetivos a alcançar. A consolidação passa também por densificar a rede de membros.
2. **Recensear e disponibilizar informação atualizada em diretórios de:**
 - a. **Facilitadores digitais.** Um dos principais atores num processo de inclusão digital é o facilitador digital. Recensear e disponibilizar uma informação atualizada sobre estes agentes possibilitará aos cidadãos que necessitam desenvolver as suas competências digitais identificar qual a melhor opção para o fazer. Numa lógica de rede distribuída foi criada a figura do padrinho digital, o qual disponibiliza o seu conhecimento de forma a levar a cabo ações de formação ou dar apoio em espaços públicos com acesso a computador e Internet. O padrinho digital proporciona o contacto com as TIC, dá explicações, sugestões para materiais a explorar e está disponível para acompanhar a integração dos seus "afilhados" com as TIC.
 - b. **Pontos de utilização pública e gratuita de computadores com acesso à Internet, às tecnologias de apoio e aos recursos formativos.** Portugal tem uma das melhores infraestruturas de acesso à Internet da Europa. É igualmente importante sublinhar que há infraestrutura disponível que não acarreta custos para o utilizador final. No entanto, há pouca informação centralizada sobre a localização desta, o que torna a sua utilização um caso de oportunidade, ou seja, esta infraestrutura normalmente é utilizada por aqueles que a conhecem ou aqueles que, por acaso, a encontram. Recensear, divulgar, de forma agregada e atualizada a infraestrutura *wifi* de acesso à Internet disponibilizada gratuitamente pelos municípios, a infraestrutura de pontos de utilização grátis de computadores com acesso à Internet e as tecnologias de acesso ao computador existentes em espaços públicos poderá otimizar a utilização destas infraestruturas e, o mais importante, levar aqueles que necessitam destas infraestruturas a localizá-las e a utilizá-las. [infraestrutura existente nos Espaços Internet, nas Bibliotecas Públicas, nas Juntas de Freguesia, etc. Por

tecnologias de acesso entende-se, por exemplo, software de leitura de ecrã, dispositivos braille, hardware e software para navegação por varrimento, entre outras.]

- c. **Ações/projetos de inclusão e literacia digitais.** As ações ou projetos para a inclusão digital são normalmente localizados. O seu alcance é, muitas vezes, restrito a uma população específica e os seus resultados são, na generalidade das vezes, pouco disseminados fora do círculo em que ocorrem. Recensear, divulgar de forma agregada e atualizada as ações e os projetos, nomeadamente os que estão em curso, será, por si só, um recurso indispensável para quem procura formação e uma plataforma multiplicadora de ações para instituições que disponham de infraestruturas que as possam disseminar pelo país.
3. **Maximizar o envolvimento de parceiros do Centro Internet Segura e da Rede Solidária.** O Centro Internet Segura (CIS) é um consórcio que envolve entidades públicas e privadas em Portugal. Com a missão de assegurar, entre outras, uma utilização segura da Internet e a consciencialização da sociedade dos riscos que podem advir da sua utilização, o CIS conta com uma rede de parceiros alargada e de grande capilaridade. Num trabalho de inclusão social e digital, a Rede Solidária foi responsável por levar um grande número de instituições não-governamentais, relacionadas com a população com necessidades especiais, a terem a sua presença na Internet. As atividades do Centro Internet Segura e da Rede Solidária permitem maximizar o trabalho a desenvolver no âmbito da presente Estratégia em prol da inclusão e literacia digitais.
4. **Criar uma Galeria de Honra de Mecenas com atribuição do Prémio 'Mecenas do Ano'.** A figura do Mecenas, instituída na "Rede TIC e Sociedade", apela, quer às pessoas singulares, quer às pessoas coletivas. Constituir-se como mecenas para a inclusão e literacia digitais através da atribuição de donativos financeiros ou económicos, concedidos sem contrapartidas, deve ser incentivado e publicitado. A criação duma "Galeria de Honra" tem a finalidade de reconhecer publicamente quem exerce este papel.

Eixo 3 - Recursos para a inclusão e literacia digitais

A disponibilização de recursos é um dos eixos fundamentais à intervenção da presente Estratégia. Os recursos estão intimamente ligados às áreas a definir no referencial sobre as competências digitais, a trabalhar no contexto do Eixo 1 da Estratégia. Os recursos representam também a matéria-prima da rede de facilitadores constante no Eixo 2. Serão estes que os irão produzir e utilizar. Importante também, é nunca esquecer o grupo primordial da Estratégia ou seja, os portugueses que nunca utilizaram a Internet (30% dos portugueses) ou que, estando a utilizar, têm baixo nível de literacia digital ou mesmo nenhuma (mais de 55% dos portugueses). Isto significa que, apesar de ser um repositório de materiais digitais disponível na Internet, vai ser necessário frequentemente materializar e disponibilizar os materiais em suportes físicos para que os utilizadores os possam consultar e manusear.

No presente Eixo é relevante ter em conta quatro grandes preocupações: (1) a plataforma de recursos digitais, (2) os recursos digitais propriamente ditos, (3) que estes recursos digitais sigam as normas de acessibilidade vigentes e (4) a forma de os distribuir e consultar.

No que diz respeito aos recursos digitais é importante efetuar um inventário da oferta de recursos grátis atualmente existente em português. O inventário deverá ser catalogado e disponibilizado numa plataforma *online*. Para áreas não cobertas pela oferta atual - a identificar - serão criados mecanismos para a produção de novos recursos.

Quanto à forma de distribuir e consultar os recursos, a plataforma deve responder às necessidades diretas dos utilizadores em contexto de autoformação, em contexto de resposta a dúvidas ou de informação complementar. A plataforma deve igualmente responder à comunidade de facilitadores digitais individuais ou institucionais, identificados no Eixo 2 da presente Estratégia, disponibilizando não apenas os materiais para a realização de ações formativas mas também orientações pedagógicas para a sua exploração em contexto formativo.

Importante neste Eixo 3 é a atenção dada à produção de conteúdos na área da segurança e da acessibilidade - é crucial aumentar os níveis de confiança na Internet e é fundamental comunicar que a Internet é fácil de usar e que está ao alcance de qualquer cidadão, independentemente das suas (in)capacidades.

A confiança na Internet está intimamente ligada às questões da segurança e um dos players fundamentais a envolver na presente Estratégia é o Centro Internet Segura. O Centro Internet Segura atua em Portugal desde 2007 como um serviço público gratuito, com o objetivo de desenvolver uma cultura de uso consciente e responsável da Internet. Tem o seu foco na capacitação dos cidadãos para a tomada de decisão informada, reforçando proativamente a adoção de comportamentos mais seguros na Internet.

Existem estudos que indicam que a incapacidade derivada de uma deficiência motora, sensorial ou cognitiva é um dos principais fatores que determinam a não utilização da Internet. É assim relevante que os recursos postos à disposição sigam regras de acessibilidade, nomeadamente as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG 2.0) do W3C - aliás prática adotada na produção de conteúdos digitais pela Administração Pública Portuguesa

desde 1999. É igualmente importante nesta área produzir recursos que dêem conta aos utilizadores finais de como podem tirar partido das funcionalidades de acessibilidade hoje disponíveis no universo das TIC (e.g. mesmo uma pessoa que não saiba ler pode pedir ao seu computador que o faça para si).

Para assegurar estes aspetos são identificadas as seguintes ações:

1. **Criar um repositório que agregue recursos de sensibilização, familiarização e de ensino/aprendizagem sobre inclusão e literacia digitais.** A identificação e a disponibilização de recursos existentes, passíveis de serem utilizados para sensibilização, familiarização e ensino/aprendizagem das competências digitais, de forma aberta e gratuita, deve ser uma prática constante. O repositório digital alojará material informativo, formativo e de sensibilização mas também funcionará como apontador para recursos disponíveis noutros servidores pertencentes às mais variadas entidades. Os requisitos para figurar no repositório agregador da "Rede TIC e Sociedade" são: gratuidade e acessibilidade em local público.
2. **Fomentar a criação e a disponibilização de recursos de sensibilização/ensino/aprendizagem sobre inclusão e literacia digitais.** A identificação dos recursos existentes permitirá determinar os recursos em falta, não disponíveis ou de acesso proprietário. Uma vez identificados os recursos em falta será necessário fomentar a elaboração de conteúdos que visem incrementar os níveis de inclusão e literacia digitais tendo em conta o referencial de capacitação previsto nesta Estratégia.
3. **Incentivar a criação e a disseminação de ações, iniciativas e projetos de inclusão e literacia digitais.** A identificação de boas práticas, ações, iniciativas e projetos de inclusão e literacias digitais desdobra-se em duas finalidades práticas, a saber: (I) a possibilidade de incentivar a réplica destas e (II) a observação das áreas não cobertas pela oferta atual. A primeira possibilitará que boas práticas alcancem novos públicos e a segunda possibilitará (re)direcionar incentivos para novas práticas e ações.
4. **Promover a divulgação e o recurso às Linhas de Apoio já existentes para o uso das tecnologias online.** As linhas de apoio no ciberespaço (mundo digital) já existentes, nomeadamente a Linha Ajuda e a Linha Alerta que lidam com as questões de segurança na Internet, devem ser amplamente promovidas e divulgadas. Criar mecanismos que permitam aos cidadãos tomar conhecimento destas estruturas faz parte de uma utilização da Internet informada, segura e consciente.
5. **Promover a criação de conteúdos sobre funcionalidades de acessibilidade ao dispor nas TIC.** É vasto o leque de funcionalidades de acessibilidade hoje em dia disponíveis nas tecnologias de informação e comunicação, nomeadamente ao nível dos sistemas operativos: ler textos com sintetizador de fala, ampliar a letra, usar cores contrastantes, etc. Saber como as usar é fundamental para determinados grupos alvo, nomeadamente pessoas com limitações visuais, auditivas, motoras ou cognitivas. É crucial aumentar a informação disponível em português sobre a existência destas funcionalidades.

Instrumentos de dinamização e de monitorização

O sucesso da presente Estratégia depende da dinâmica dos 3 eixos de intervenção que o compõem: do seu referencial de competências digitais, da sua rede de facilitadores e da diversidade de recursos postos à disposição.

Lançar desafios de âmbito nacional e mobilizar a sociedade portuguesa para os desafios da Era Digital é uma tarefa que requer uma forte atuação descentralizada, só possível com uma vasta rede de facilitadores digitais (Rede TIC e Sociedade) capazes de fazerem um trabalho porta a porta, pessoa a pessoa.

Estar consciente dos benefícios, saber quais os serviços disponíveis online, saber como aceder à Internet, com que dispositivos e aplicações, ter a clara noção do custo e de como o otimizar, saber onde procurar ajuda ou reportar uma dificuldade são alguns dos inúmeros fatores a destacar em campanhas nacionais a veicular pelos media mas também por uma vasta comunidade local.

Reconhecer boas práticas na área da inclusão e literacia digitais, divulgar e fomentar a sua expansão e disseminação à escala nacional é um vetor de intervenção a explorar no âmbito da presente Estratégia.

Na Sociedade da Informação é já histórico o que o digital fez pelo acesso à informação. Mas a constante busca da autonomia e aumento da qualidade de vida do ser humano faz a ciência explorar novas esferas de intervenção. A assistência à autonomia no domicílio (*ambient assisted living*) e a saúde são duas áreas de particular interesse para pessoas em situação vulnerável nomeadamente pessoas idosas e pessoas com limitações funcionais. Os múltiplos sensores disponíveis nas tecnologias para vestir (*wearable technologies*), a recolha massiva de dados (*big data*), em tempo real, sobre determinadas doenças, a utilização das tecnologias de telecomunicações para apoio à distância aos cuidados de saúde (telemedicina), o aparecimento de verdadeiras clínicas de saúde digitais que podem revolucionar o acesso à saúde em zonas rurais, são alguns dos exemplos que nos mostram o potencial da tecnologia e a forma como ele se materializa precisamente a favor das populações mais desfavorecidas ou a habitar nos locais mais recônditos do país. Impossível deixar de pensar nos 30% dos portugueses que estão de fora do digital ou que têm fracas ou nenhuma competências digitais - são precisamente eles que irão precisar mais das tecnologias. A investigação, desenvolvimento e inovação nestas áreas de intervenção revela-se crítica.

Um dos benefícios do acesso à Internet é o acesso aos múltiplos serviços *online*, quer sejam públicos quer sejam privados. Baixar os níveis de exigência de literacia digital para manusear as interfaces e aceder à prestação dos serviços revela-se crítico para alcançar um mais vasto universo de utilizadores, nomeadamente públicos com limitações motoras, visuais, auditivas ou cognitivas. Seguir diretrizes de acessibilidade e usabilidade aumenta a qualidade do serviço online e contribui para este objetivo.

O custo elevado do equipamento e o custo elevado do acesso estão entre as razões mais citadas para não ter Internet em casa. É necessário incentivar e evidenciar as soluções existentes de acesso à Internet, de utilização das TIC e de aplicações a preços reduzidos ou mesmo de carácter gratuito.

Para assegurar estes aspetos são identificadas as seguintes ações:

1. **Manter um diagnóstico atualizado.** A recolha sistematizada de indicadores estatísticos relevantes para a compreensão da oportunidade do digital, determinando os fatores da não utilização das TIC e acompanhar a sua evolução são variáveis importantes para medir o sucesso e mesmo orientar o sentido das estratégias a seguir no âmbito da presente Estratégia. As estatísticas são igualmente relevantes para destacar os benefícios que resultam da utilização das TIC.
2. **Criar um observatório de acessibilidade / usabilidade web.** Os serviços *online*, públicos e privados, são o fator primordial pelo qual os cidadãos usam a Internet. Portugal tem um dos melhores níveis europeus de presença de serviços públicos *online* mas taxas de utilização modestas. Tornar a sua utilização mais fácil, mais amigável e mais acessível alarga a base de potenciais utilizadores. A criação do Observatório contribui para identificar boas práticas a este nível e permite disponibilizar informação para incrementar a qualidade do serviço prestado online para públicos vulneráveis.
3. **Criar instrumentos de reconhecimento e de promoção da excelência.** A criação de instrumentos para premiar ou apoiar económico-financeiramente projetos que se destaquem pelo seu mérito e interesse público, na área da inclusão e literacia digitais, tem a finalidade de:
 - a. Fomentar a I&D&I em TIC para o envelhecimento ativo e o aumento da qualidade de vida por via das TIC;
 - b. Financiar soluções tecnológicas que respondam às necessidades das pessoas idosas e que contribuam para a sua autonomia e envelhecimento ativo, nomeadamente na área do acesso à informação, à orientação e mobilidade, saúde, *ambient assisted living*, etc.
4. **Identificar hotspots com a chancela TIC e Sociedade.** Identificar pontos públicos de acesso gratuito à Internet com a chancela TIC e Sociedade. Negociar conteúdos pagos, os quais serão distribuídos pelos pontos de acesso TIC e Sociedade de forma gratuita ao utilizador (por exemplo: jornais pagos, conteúdos televisivos *on demand* pagos, bibliotecas digitais, serviços de *e-books*, *streaming* de música, etc.).
5. **Incentivar o desenvolvimento de estudos sobre o relacionamento das TIC e grupos vulneráveis.** As pessoas que pertencem aos grupos considerados vulneráveis estão entre aqueles que nunca utilizaram a Internet. Elaborar estudos sobre o uso das TIC e os grupos vulneráveis poderá facilitar o desenvolvimento desta Estratégia e a inclusão digital destas pessoas.
6. **Apoiar iniciativas de inclusão e literacia digitais que façam uso de ferramentas de produtividade *opensource*.** Incentivar as comunidades *opensource* produtoras de ferramentas de produtividade em português, a promoverem ações que visem o aumento da inclusão e literacia digitais.
7. Promover campanhas de comunicação nos media. A dificuldade na utilização da Internet e o receio em utilizá-la são duas das principais barreiras apontadas

pelos não utilizadores. Adotar estratégias e canais de comunicação segmentados que abordem os benefícios proporcionados pelo uso da Internet tem como propósito desmistificar a dificuldade e os perigos que a utilização da Internet possa apresentar àqueles que nunca a utilizaram.

8. **Baixar os níveis de exigência de literacia digital no uso dos serviços públicos.**

A falta de competências para utilizar a Internet é a principal preocupação desta Estratégia. Entretanto baixar o nível de exigência destas competências pode facilitar a inclusão digital. Neste sentido, a criação de um projeto-piloto com o Portal da Segurança Social e da Segurança Social Direta que ponha em prática conceitos de linguagem fácil, acessibilidade e usabilidade poderá resultar num modelo a ser seguido por outros detentores de serviços online.

Modelo de governação

Para a implementação e o desenvolvimento dos três eixos perspetivados e dos instrumentos de dinamização e monitorização, a Estratégia estabelece um modelo de governação e uma estrutura orgânica relativa ao exercício, designadamente, das competências de gestão, acompanhamento, monitorização, avaliação, certificação e auditoria.

A governação da Estratégia deverá estruturar-se em três níveis de coordenação, uma política, uma de implementação e uma técnica, a serem assegurados por uma Comissão Interministerial, um Conselho Permanente e uma Equipa de Projeto, respetivamente.

Contará, ainda, com um Conselho Científico de apoio à Estratégia constituído por peritos na área das TIC.

A. Comissão Interministerial

A Comissão Interministerial será o órgão máximo e assegura a coordenação política global da Estratégia e a sua monitorização. Será presidida pelo membro do governo responsável pela coordenação das políticas públicas da Sociedade da Informação, atualmente o Ministério da Educação e Ciência, e integrará os membros do governo responsáveis pelas áreas do Desenvolvimento Regional, da Economia, do Ambiente, Ordenamento do Território e Energia, e da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.

Compete à Comissão Interministerial:

- i. Definir medidas de política no âmbito da inclusão e literacia digitais;
- ii. Articular as intervenções dos diversos ministérios, tendo em vista o estabelecimento de estratégias e de orientações concertadas e o reforço da coordenação e coerência das políticas para esta área;
- iii. Definir linhas de financiamento de apoio à Estratégia;
- iv. Apreciar e aprovar o relatório anual de progresso, monitorização e avaliação da implementação das ações previstas na Estratégia.

A Comissão Interministerial funciona em plenário e reúne anualmente, sendo apoiada pelo Conselho Permanente.

B. Conselho Permanente

O Conselho Permanente será o órgão de segundo nível, competindo-lhe definir a estratégia no cumprimento das medidas de política definidas superiormente e assegurar todas as questões relativas à implementação e funcionamento da Estratégia.

Compete ao Conselho Permanente:

- i. Implementar as orientações emanadas pela Comissão Interministerial;
- ii. Convocar e reunir com o Conselho Científico;
- iii. Conduzir a Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacia Digitais;

- iv. Negociar com entidades públicas e privadas o financiamento da Estratégia, por forma a garantir a persecução dos seus objetivos estratégicos, de acordo com as definições da Comissão Interministerial;
- v. Dirigir à Equipa de Projeto propostas, pareceres ou recomendações sobre quaisquer matérias relativas à inclusão e literacia digitais;
- vi. Definir iniciativas de disseminação junto de públicos-alvo considerados prioritários para a generalização das competências em TIC;
- vii. Propor e coordenar candidaturas nacionais a organismos europeus;
- viii. Assessorar a Comissão Interministerial.

O Conselho Permanente será constituído por:

- Um representante da Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P. (que preside);
- Um representante do Instituto Financeiro para o Desenvolvimento Regional, I.P.;
- Um representante da Agência para a Competitividade e Inovação, I.P.;
- Um representante da Direção Geral do Território;
- Um representante da Direção-Geral da Educação;
- Um representante da Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P.;
- Um representante do Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P.;
- Um representante do Instituto da Segurança Social, I.P..

Os membros do Conselho Permanente serão nomeados por despacho dos membros do Governo que tutelam as respetivas áreas a saber: do desenvolvimento regional, do ordenamento do território, da educação e ciência, formação profissional, solidariedade social e economia.

O Conselho Permanente reúne pelo menos duas vezes por ano, ou extraordinariamente sempre que o presidente o convoque por iniciativa própria ou sob proposta de qualquer um dos membros.

C. Conselho Científico

O Conselho Científico será o órgão consultivo independente, competindo-lhe o acompanhamento das medidas definidas superiormente e o aconselhamento ao Conselho Permanente.

- a) O Conselho Científico será constituído por representados do setor privado; da sociedade civil e representantes das comunidades técnica e académica, com relevância na área das TIC.
- b) Os membros do Conselho Científico serão nomeados pelo Conselho Interministerial sob proposta do Conselho Permanente.
- c) O Conselho Científico reúne pelo menos uma vez por ano ou extraordinariamente, sempre que o presidente do Conselho Permanente o convoque, por iniciativa própria ou sob proposta de qualquer um dos membros.

D. Equipa de Projeto

A gestão e funcionamento da Estratégia são assegurados por uma Equipa de Projeto, responsável pela sua operacionalização.

- a) A Equipa de Projeto será constituída, pelo menos, por um elemento a ser designado pelos seguintes organismos públicos:
 - i. Direção-Geral do Território;
 - ii. Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P.;
 - iii. Direção-Geral da Educação;
 - iv. Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P.;
 - v. Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P.
- b) A coordenação da Equipa de Projeto será assegurada pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P.

Serão competências da Equipa de Projeto:

- i. Elaborar proposta de plano de ação e submetê-la ao Conselho Permanente;
- ii. Elaborar proposta de orçamento anual e respetivos relatórios de execução e submetê-los ao Conselho Permanente;
- iii. Desenvolver e implementar as linhas de ação estratégicas e iniciativas de disseminação junto de públicos-alvo considerados prioritários para a generalização das competências, definidas pelo Conselho Permanente;
- iv. Facultar ao Conselho Permanente toda a informação relevante decorrente da gestão da Estratégia;
- v. Garantir e assessorar a articulação entre o Conselho Permanente e o Conselho Científico;
- vi. Divulgar e promover a Estratégia, em articulação com o Conselho Permanente, nomeadamente através do desenvolvimento de parcerias com os setores público e privado incluindo a promoção e celebração de protocolos;
- vii. Definir um plano global de comunicação;
- viii. Prestar acompanhamento e apoio técnico à rede para a inclusão e literacia digitais, garantindo a articulação e promovendo a transferência e difusão de boas práticas entre os seus membros, bem como potenciar parcerias internacionais;
- ix. Dinamizar e disseminar a produção de conteúdos especificados como recursos para a inclusão e literacia digitais, bem como promover a sua utilização;
- x. Implementar um sistema de informação que sustente o desenvolvimento da atividade da Estratégia, bem como a sua gestão e dinamização;
- xi. Promover a avaliação externa da Estratégia estabelecendo parcerias com os setores público e privado.

O funcionamento da Equipa de Projeto consta de regulamento interno, contendo os seguintes elementos:

- i. Composição da Equipa e regime de afetação dos membros que a constituem;
- ii. Processo de substituição do coordenador nas suas ausências ou impedimentos.

A Equipe de Projeto estará sediada nas instalações da Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., que assegura os meios necessários ao desempenho das suas competências e atribuições.

A Equipe de Projeto funcionará durante um período inicial de três anos. A sua composição e estrutura serão avaliadas e ajustadas, se necessário.

E. Revisão da Estratégia

A presente Estratégia deverá ser objeto de revisão intercalar, considerando-se que, sem prejuízo de processos de revisão extraordinários sempre que as circunstâncias exijam, aquela deverá ser realizada em 2018.