



Relatório Final

Jan 2001 – Dez 2002

Projecto Aveiro Cidade Digital - Estaleiro 2001

POSI 32/2.3/C/CEN

Aveiro, Abril 2003

| Índice |

Índice 	2
Sumário Executivo 	3
Estrutura organizacional de execução e principais actividades desenvolvidas	5
Gestão e Coordenação	5
Gestão Financeira e Secretariado	9
Dinamização e Formação.....	10
Manutenção Técnica e Logística.....	21
Promoção e Divulgação	24
Conclusões 	25
Índice de anexos 	27

| Sumário Executivo |

Este documento constitui o relatório final do Projecto ESTALEIRO 2001 (Projecto CEN/32), executado entre Janeiro de 2001 e Dezembro de 2002, tendo tido o seu início imediatamente a seguir à conclusão da 1ª Fase do Programa Aveiro Digital.

O ESTALEIRO 2001 pretendeu responder a duas questões fundamentais. Por um lado, e após o encerramento da 1ª Fase do Aveiro Digital, estavam no terreno um conjunto de serviços públicos e dinâmicas de ligação à cidade e aos cidadãos que importava manter sob pena da sua extinção ou mau funcionamento. Por outro lado, havia a necessidade de preparar a 2ª fase do Aveiro Digital, recorrendo para tal aos ensinamentos acumulados durante a execução da 1ª Fase.

Nestes dois vectores fundamentais, houve a necessidade, não só de manter alguns dos recursos humanos que vinham da 1ª Fase (e que, por isso, tinham um significativo capital de experiência acumulado), bem como de contratar outras pessoas que mantivessem um elevado grau de qualidade na operação dos serviços públicos resultantes da 1ª Fase do Aveiro Digital. Entre estes serviços públicos, contava-se a Montra Aveiro Digital, os cerca de 13 Centros Públicos de Acesso aos Serviços Aveiro Digital, localizados nas várias freguesias do Concelho de Aveiro e mais 3 localizados em bairros desfavorecidos de Aveiro. Ao todo, era necessário manter e dinamizar 17 Centros Públicos de Acesso aos Serviços Aveiro Digital. Paralelamente, as infra-estruturas de informação e comunicação no terreno careciam de manutenção, necessitando, ciclicamente, da contratação de entidades externas.

O ESTALEIRO 2001 foi concebido com um período de execução de Janeiro a Dezembro 2001. Contudo, o atraso no início da 2ª Fase do Aveiro Digital, bem como a necessidade de manter os Centros Públicos de Acesso aos Serviços Aveiro Digital (CPAS AD) abertos, levou à extensão do mesmo até Dezembro de 2002, com a consequente reafecção de despesas entre as várias rubricas. Esta reafecção financeira foi feita com base no financiamento inicial do ESTALEIRO 2001. Para assegurar o funcionamento dos CPAS AD de

Novembro a Dezembro de 2002, bem com os restantes serviços AD foi pedido um suplemento financeiro ao POSI, o qual obteve resposta positiva.

O Projecto ESTALEIRO 2001 foi então um instrumento de suporte ao período de transição entre a 1ª e a 2ª fase do Aveiro Digital, capaz de garantir os recursos e meios necessários aos dois vectores fundamentais referidos, bem como a operação das infra-estruturas de informação e comunicação que servem de suporte aos Centros Públicos de Acesso aos Serviços Aveiro Digital. No documento de candidatura, pode-se verificar que os objectivos do ESTALEIRO 2001 passavam pela garantia:

- *Da continuidade dos Serviços instalados durante a 1ª Fase do PACD, com impacto directo ao nível da Cidade e da População Aveirense.*
- *Do alinhamento com as Iniciativas nacionais para o desenvolvimento da SI e a contribuição para os objectivos indicadores da iniciativa eEurope.*
- *Da divulgação e promoção dos resultados e das lições resultantes da 1ª Fase do PACD e o acompanhamento da avaliação do impacto e dos efeitos da 1ª Fase do PACD.*
- *Da preparação da 2ª Fase do Programa Aveiro Digital, tendo em conta a necessária transição para um novo modelo de Gestão e as metodologias e o enquadramento para o lançamento operacional da 2ª Fase.*

Mas, se estes foram os objectivos macro, importa agora ver de que forma estes foram concretizados no seu detalhe e especificidades, nomeadamente a estrutura operacional que lhe esteve subjacente, bem como as várias acções realizadas ao longo do período de execução do ESTALEIRO 2001.

De referir ainda que este Projecto tem uma relação directa com o conteúdo programático do Aveiro Digital, na medida em que contribui para a sua Área de Intervenção 1 – Comunidade Digital. Esta Área de Intervenção agrega e assegura os objectivos que são transversais às restantes 7 Áreas de Intervenção, nomeadamente as intervenções estruturais como a criação de acesso universal dos cidadãos às TIC e a formação e sensibilização para a Sociedade da Informação.

| Estrutura organizacional de execução e principais actividades desenvolvidas |

A estrutura organizacional de execução do ESTALEIRO 2001 foi realizada em torno de cinco domínios principais, os quais foram previstos na própria candidatura:

- Gestão e Coordenação;
- Manutenção Técnica e Logística;
- Gestão Financeira e Secretariado;
- Dinamização e Formação;
- Promoção e Divulgação.

Esta estrutura teve em conta a experiência adquirida durante a 1ª Fase do PACD, bem como os modelos de trabalho e organização de recursos entretanto usados. A missão, objectivos e competências asseguradas por cada um destes são expostos em seguida.

Gestão e Coordenação

A gestão e coordenação do ESTALEIRO 2001 assegurou a coordenação transversal das diferentes áreas de trabalho, conduzindo, paralelamente, os processos de natureza política e estratégica, bem como o desenvolvimento de novas linhas de acção para o Aveiro Digital. As suas grandes linhas de acção, foram, concretamente, as seguintes:

- Gestão dos recursos humanos contratados para a execução do ESTALEIRO 2001;
- Produção de elementos e propostas de suporte à decisão pela Comissão de Gestão do CAD e, posteriormente, à Associação Aveiro Digital com vista à garantia de sustentabilidade futura do AD;
- Planeamento e execução de iniciativas de Promoção e Divulgação orientadas à difusão dos resultados da 1ª Fase AD e em coerência com as principais orientações de desenvolvimento da SI a nível nacional;

-
- Implementação de iniciativas de ligação à cidade e aos cidadãos, com especial destaque, para as iniciativas suportadas nos Centros Públicos de Acesso a Serviços Aveiro Digital;

A equipa da Coordenação e Gestão foi constituída inicialmente por 3 pessoas a tempo parcial que tinham tido sido responsáveis pela Coordenação e Gestão da 1ª Fase do Aveiro Digital. Já no decorrer de 2002, esta situação de tempo parcial foi ultrapassada, uma vez que um dos seus elementos passou a ter estas funções a tempo inteiro, mantendo-se os outros dois elementos a tempo parcial. Esta mudança teve um impacte directo na organização e supervisão do trabalho dos diferentes colaboradores do Aveiro Digital e na própria execução do ESTALEIRO 2001. De referir que um dos três elementos da Coordenação e Gestão tinha como uma das suas missões supervisionar todas as actividades relacionadas com a gestão dos recursos financeiros.

Esta organização provou ainda ser a mais adequada, já que a Diretora Executiva do Projecto, Eng. Lusitana Fonseca, se libertou das questões mais operacionais do Projecto, concentrando-se na condução política e estratégica do Aveiro Digital, nomeadamente: no modelo de sustentabilidade do Aveiro Digital, na preparação da 2ª fase deste Programa e no relacionamento com as entidades externas e internas ao mais alto nível.

As actividades da gestão e coordenação podem ser agrupadas em quatro vectores fundamentais:

(i) Gestão de recursos humanos e Coordenação geral de Tarefas

No domínio da gestão de recursos humanos e coordenação geral de tarefas, foi implementado um esquema de trabalho caracterizado pela realização de reuniões semanais alargadas a todos os colaboradores, complementadas por reuniões com cada um dos colaboradores ou equipa de colaboradores sempre que a especificidade do trabalho o exigia e necessitava de colaboração activa e um elemento da Coordenação. Com um carácter recorrente, esta actividade semanal permitiu a consolidação e comunicação entre as várias pessoas, garantindo uma melhor operacionalidade e optimização de recursos. Complementarmente, eram realizados mapas semanais de alocação dos dinamizadores a cada CPAS, bem como analisados os relatórios semanais de cada espaço.

Ainda no domínio da gestão de recursos humanos, dada a necessidade de aumentar o quadro de colaboradores para as actividades de Dinamização e Formação (já prevista no momento de candidatura do ESTALEIRO 2001), foi levado a cabo um processo de concurso público para contratação de recursos humanos de acordo com os perfis enunciados no documento de candidatura “Complemento ao ESTALEIRO 2001”. Neste processo, foram envolvidas não só as Juntas de Freguesia de Aveiro, como ainda a UNIVA – Unidade de Inserção na Vida Activa da Universidade de Aveiro e o Centro de Emprego de Aveiro, resultando daqui a contratação de onze novos colaboradores: sete a tempo parcial (destinados unicamente à Dinamização dos CPAS), e quatro a tempo inteiro (que combinaram funções de dinamização com tarefas de suporte ao corpo técnico já existente no Gabinete Aveiro Digital).

(ii) Encerramento e Avaliação de resultados da 1ª Fase do PACD

No âmbito do encerramento da 1ª Fase do PACD as actividades realizadas estabeleceram-se a dois níveis: o acompanhamento dos vários Parceiros de Projecto no encerramento de processos administrativos e financeiros pendentes, em colaboração com a área de Administração e Finanças; e a redacção do Relatório Global da 1ª Fase do PACD (ver anexo [A1.01]).

Complementarmente a estas actividades foi levado a cabo o processo de Avaliação da 1ª Fase do PACD, contratado a uma entidade externa e independente. Para além das tarefas base inerentes à contratação dessa entidade, foi necessária a realização de um conjunto de trabalhos no sentido de sistematizar e apresentar a informação de acordo com os modelos adequados aos requisitos da equipa externa de avaliação (ver anexos [A1.02 e A1.03]). Deste processo resultou o documento de avaliação da 1ª Fase do Aveiro Digital, cujas conclusões e recomendações tiveram um impacte directo na preparação da 2ª fase do Aveiro Digital e do modelo de gestão a adoptar (ver anexo [A1.04]).

(iii) Preparação da 2ª fase AD e evolução institucional do Aveiro Digital

Paralelamente ao encerramento e avaliação da 1ª Fase do PACD, foi desenvolvido o processo de candidatura para a 2ª fase do Aveiro Digital, bem como concretizada a evolução de Consórcio Aveiro Digital (CAD) para Associação Aveiro Digital (AAD). A este respeito foram executadas duas tarefas centrais:

-
- a realização de trabalhos de suporte à decisão pela Comissão de Gestão do CAD a respeito da evolução do enquadramento institucional do CAD*. Esta nova entidade (AAD) representa a evolução do anterior Consórcio Aveiro Digital, responsável pela execução da 1ª Fase do Programa, e a sua natureza vai garantir a adesão à rede de actores responsáveis pelo desenvolvimento económico e social, preservando, no entanto, a eficiência e agilidade nos processos de gestão e operação, que constituem factores críticos para o sucesso da iniciativa (ver anexo [A1.05]).
 - a realização e posterior apresentação da candidatura ao POSI relativa à 2ª fase do Programa Aveiro Digital (ver anexos [A1.09] e [A1.10]).

(iv) Acções relativas à manutenção e evolução de Serviços AD lançados na 1ª Fase

A Gestão e Coordenação desenvolveu ainda trabalho no domínio da consolidação dos modelos implementados no terreno relativos ao funcionamento dos serviços AD lançados durante a 1ª Fase do PACD, sendo de destacar o seguinte:

- A redacção e disponibilização pública do documento “Montra – Aveiro Cidade Digital: Notas de uma aprendizagem... Pequena contribuição para a iniciativa Espaços Internet”, o qual sistematizou mais de um ano de experiência na gestão de um espaço com características semelhantes aos Espaços Internet, pretendendo ser um instrumento para a concepção e operação destes espaços por todo o Portugal (ver anexo [A5.02]). Resultado das múltiplas solicitações recebidas, foi ainda promovida uma sessão de esclarecimento dirigida às autarquias, que contou com a presença de representantes do POSI;
- A redacção do Regulamento de Funcionamento dos CPAS (ver anexo [A1.07]): documento orientador das regras e princípios subjacentes ao regular funcionamento destes espaços;
- O desenvolvimento de um conjunto de processos que resultou na elaboração de Protocolos informais com as Juntas de Freguesia onde estão localizados os CPAS, a fim de melhorar a intervenção destas instituições, nomeadamente os seus executivos, na dinamização e gestão destes espaços (ver anexo [A1.06]);

* Já operacional e com os respectivos estatutos aprovados (ver anexo [A1.05]), embora tenha sido decidido manter o Consórcio Aveiro Digital em funcionamento até fechar as suas responsabilidades no contrato do Projecto Estaleiro 2001;

-
- O desenvolvimento de trabalhos com vista à futura dotação dos CPAS com recursos necessários à sua utilização por Pessoas com Necessidades Especiais. Este processo só foi desenvolvido para a Montra AD, embora as suas conclusões possam ser adoptadas em outros CPAS (ver anexo [A1.08]).

Gestão Financeira e Secretariado

Face aos objectivos identificados para esta área de trabalho, a área de Administração e Finanças teve como missão assegurar, por um lado, as funções de secretariado, expediente e gestão de processos administrativos e, por outro, a gestão e acompanhamento dos processos de execução financeira do ESTALEIRO 2001.

Esta área de trabalho foi assegurada por duas pessoas com experiência nestas áreas de trabalho desenvolvida na 1ª Fase do Aveiro Digital. Uma destas pessoas tinha formação na área da Comunicação (a qual assegurou as tarefas relacionadas com o secretariado e apoio administrativo no expediente regular do Gabinete Técnico) e a outra em Economia. Esta última foi responsável não só pelas tarefas relacionadas com a gestão dos recursos financeiros como ainda pelo acompanhamento e supervisão de processos administrativos.

No que se refere às tarefas administrativas, estas foram instrumentais ao planeamento, à organização e à execução das restantes áreas de trabalho desenvolvidas no âmbito do ESTALEIRO 2001. As acções aqui desenvolvidas passaram por tarefas de expediente geral do Gabinete Aveiro Digital – Secretariado e Comunicação e tarefas de análise, encaminhamento e verificação de processos administrativos (ver anexo [A2.10]).

No que se refere às actividades de índole financeira, estas podem ser sintetizadas nos seguintes pontos (ver anexo [A2.09]):

- Acompanhamento da execução do orçamento aprovado, tendo em conta os critérios e prioridades estabelecidos pela Gestão e Coordenação, bem como as normas financeiras aplicáveis;
- Análise e avaliação regular da execução financeira;
- Elaboração de planos de despesas e pagamentos associados;

-
- Elaboração de relatórios de apresentação de despesas à entidade financiadora (POSI/FCT), de acordo com as normas e regulamentos estabelecidos;
 - Registo e verificação da movimentação das contas bancárias do ESTALEIRO 2001 e do PACD.

Adicionalmente, todas as questões relativas à preparação dos contratos de prestação de serviços dos vários colaboradores e da contratação de serviços junto das entidades externas eram executadas nesta área de trabalho. Desta forma, todos os procedimentos junto da Câmara Municipal de Aveiro (entidade proponente do ESTALEIRO 2001 e, simultaneamente, contratante de serviços e bens) foi facilitada.

Assim, todos os mapas financeiros (externos e internos), formulários de apresentação de despesas e relacionamento com as entidades externas e colaboradores ao nível dos pagamentos foram centralizados nesta área de trabalho.

Seria também a área financeira a operacionalizar o processo, de reprogramação financeira e que visou dar resposta às questões solicitadas pela necessidade de extensão temporal do ESTALEIRO 2001.

Como nota de destaque, surge o facto de que a demora do POSI em disponibilizar as verbas devidas nas várias tranches financeiras (justificadas pela aceitação das despesas) veio a condicionar um salutar relacionamento com as entidades a quem o Aveiro Digital contratualizou serviços e bens. Este problema foi colmatado, em parte, pela disponibilidade da Câmara Municipal de Aveiro em conceder empréstimos ao Aveiro Digital, assegurando, desta forma, os pagamentos contratados com os colaboradores Aveiro Digital.

De referir que o projecto foi executado financeiramente a 100%.

Dinamização e Formação

A partir do trabalho desenvolvido nesta área de trabalho foram dinamizados os vários CPAS que resultaram da 1ª Fase do Aveiro Digital, bem como concebidas e implementadas várias acções que visaram a formação básica de segmentos específicos da sociedade em tecnologias da informação e da

comunicação. Assim, os objectivos principais dos colaboradores envolvidos nesta área, passaram pelo seguinte:

- Operação regular dos CPAS AD de acordo com a regulamentação e execução dos planos de dinamização orientados a segmentos de população – iniciativas de ligação à cidade;
- Lançamento de programas e iniciativas para a dotação da população em competências básicas nas TIC;
- Elaboração de relatórios de progresso e avaliação das acções de dinamização e formação.

Inicialmente constituída por três elementos que tinham sido responsáveis pela concepção de algumas iniciativas de Dinamização na 1ª Fase do Aveiro Digital, mais os dois Dinamizadores da Montra Aveiro Digital, esta área de trabalho foi reforçada com um conjunto de 11 pessoas em Setembro de 2001. Destes 11 elementos, 7 foram contratados em regime de tempo parcial e para a finalidade específica da dinamização dos CPAS localizados nas várias Juntas de Freguesia do concelho de Aveiro. Os restantes 4 elementos, com um perfil mais exigente e contratados a tempo integral, e em colaboração com os 3 elementos atrás referidos, dividiram as suas funções entre a dinamização dos CPAS e o desenvolvimento de trabalhos de planificação e execução de iniciativas relacionadas com a sensibilização e apropriação das tecnologias da informação e da comunicação em Aveiro.

Em termos funcionais, pode-se dizer que foram estabelecidos dois grupos de trabalho: um com a missão de acompanhar e formar em competências básicas os utilizadores em cada CPAS e outro com a missão de planificar e executar, em conjunto com esse primeiro grupo, as iniciativas de ligação à cidade e aos cidadãos. Complementarmente a esta missão principal, este último grupo colaborou em iniciativas diversas que tinham não só a ver com o AveiroInforma, como com estudos de organização dos serviços disponibilizados na Intranet Aveiro Digital (ver anexos [A3.07] e [A3.11]).

As actividades desenvolvidas na área de trabalho Dinamização e Formação visaram, assim, contribuir directamente para dois dos objectivos gerais do Projecto ESTALEIRO 2001:

-
- Garantir a continuidade dos Serviços instalados durante a 1ª Fase do PACD, com impacto directo ao nível da Cidade e da População Aveirense;
 - Garantir o alinhamento com as Iniciativas nacionais para o desenvolvimento da SI e a contribuição para os objectivos indicadores da iniciativa eEurope.

Decorrentes dos objectivos sectoriais identificados, as actividades desenvolvidas nesta área de trabalho centraram-se em 3 pontos principais:

- Actividades de dinamização e operação regular dos CPAS;
- Actividades de planificação, lançamento e execução de Iniciativas para a formação em competências básicas e utilização das TIC em vários segmentos populacionais;
- Trabalhos para a qualificação e monitorização dos Serviços Aveiro Digital;

As actividades de dinamização e operação regular dos CPAS, procuraram responder ao seguinte conjunto de metas:

- Divulgação e sensibilização dos actores locais para a existência do CPAS e o potencial das tecnologias de informação e comunicação aí disponibilizados;
- Formação básica em tecnologias da informação e da comunicação, através de um continuado acompanhamento dos utilizadores na utilização das mesmas;

Tendo em conta estas metas, foi desenvolvida uma metodologia para a sua concretização, a qual passou pela contratação de um dinamizador responsável em cada um dos CPAS, com competências na área das TIC, o qual desse garantias, paralelamente, de ser um elemento capaz de mobilizar e sensibilizar a comunidade envolvente aos Centros para o uso das TIC. Desta forma, tinha-se como objectivo não só garantir o apoio aos utilizadores, mas também o relacionamento mutuamente estimulante com os executivos das Juntas de Freguesia e com a comunidade envolvente a cada CPAS (nomeadamente, Associações e Clubes recreativos).

Para clarificar o trabalho destas pessoas, foram definidas um conjunto de regras que teriam de ser implementadas em cada CPAS, as quais passavam sumariamente pelo seguinte:

-
- Gestão do espaço e acompanhamento formativo dos utilizadores dos CPAS, em competências básicas e nos serviços Aveiro Digital (ver anexos [A3.13] a [A3.38]);
 - Zelo e manutenção do bom funcionamento dos equipamentos existentes em cada CPAS;
 - Registo dos utilizadores do espaço e produção de relatórios das actividades desenvolvidas, segundo um modelo que sofreu adaptações, estabelecendo-se, paralelamente, um conjunto de objectivos para a dinamização dos CPAS (ver anexo [A3.39] - exemplo de um relatório mensal e das métricas estabelecidas).
 - Diálogo e envolvimento com os actores locais (indivíduos e entidades) para uma utilização alargada e transversal do CPAS em cada comunidade;
 - Colaboração e implementação de iniciativas direccionadas para os vários segmentos populacionais.

De forma a regular o trabalho destes dinamizadores, foi estabelecido um Regulamento dos CPAS, que apesar de não ter sido tornado público, foi amplamente discutido entre todos os dinamizadores, permitindo ter um conjunto de orientações na gestão e operação de cada um desses espaços (ver anexo [A1.07]).

Neste momento, a maioria dos CPAS localizados nas várias freguesias do Concelho de Aveiro¹ estão abertos todos os dias da semana, num horário mínimo de quatro horas diárias, abrangendo sempre o período pós-laboral e os sábados. Para a sua dinamização foram estabelecidos os seguintes objectivos gerais, estando, neste momento, em implementação formal:

- Mais de 50 % dos utilizadores acima da faixa etária dos 30 anos;
- Mais de 45 % no tipo de utilizações profissionais e pessoais;
- Mais de 15 % em utilizações dedicadas à aprendizagem e apoio;
- Proporção de diferentes utilizadores em relação às utilizações maior do que 0,40;

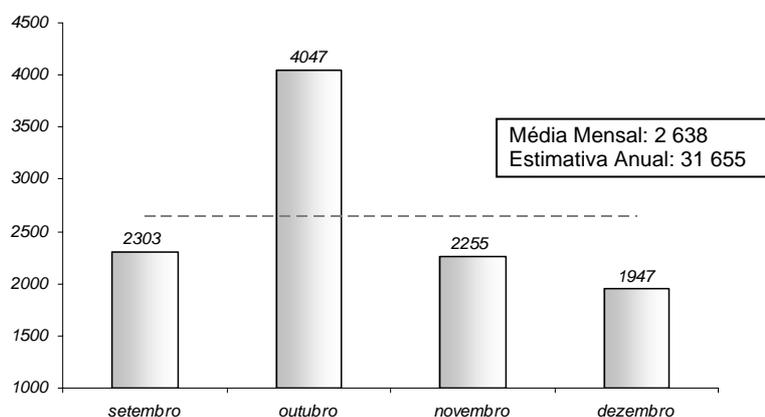
¹ Os 14 CPAS AD são: a Montra Aveiro Digital e 13 das 14 Freguesias do Concelho de Aveiro (a freguesia em falta é servida pela Montra Aveiro Digital);

Estes objectivos foram estabelecidos tendo em conta a percepção reunida ao longo dos últimos anos de que é junto das comunidades etárias mais avançadas da população que existem as maiores carências de formação básica em TIC. Mais, pretende-se que os CPAS sejam cada vez mais utilizados para fins úteis à actividade diária dos cidadãos, englobando-se, nestes fins, os trabalhos escolares e os pequenos trabalhos pessoais e profissionais como a troca digital de correspondência, o acesso à informação e a realização de documentos de vários tipos.

De seguida, apresentam-se os resultados da frequência dos 14 CPAS no período de Setembro a Dezembro de 2002. A apresentação de dados somente para este período e para a totalidade dos CPAS AD, justifica-se pelo facto de que só a partir de Setembro de 2002 os mecanismos de registo dos utilizadores¹ e das utilizações² ficaram rigorosamente consolidados.

Com base nestes dados, é possível constatar que a média de frequência mensal nos 14 CPAS AD, é de 2638 utilizadores, correspondendo a uma estimativa anual de 31655 utilizadores (ver gráfico 1).

Gráfico 1 – Total de utilizadores nos CPAS (Set. - Dez. 2002)

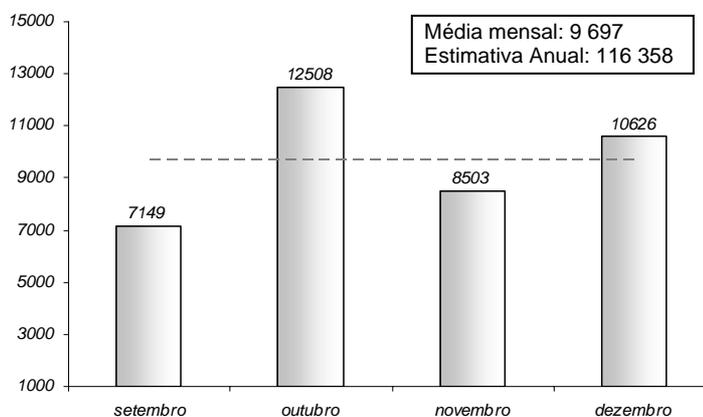


¹ Por “utilizador”, entende-se a pessoa que utilizou apenas um período de meia hora em qualquer um dos CPAS AD num determinado mês.

² Por “utilização” entende-se a soma dos períodos de meia hora que cada utilizador realizou durante cada mês;

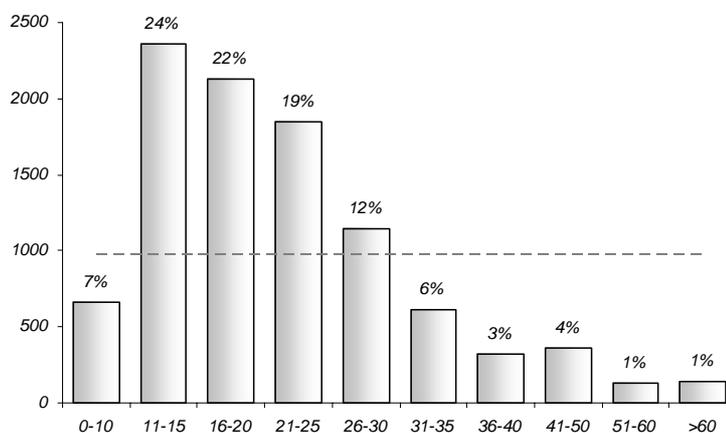
Em termos de utilizações, esta situaram-se numa média mensal de 9697, correspondendo a uma estimativa anual de 116358 utilizações nos 14 CPAS Aveiro Digital (ver gráfico 2).

Gráfico 2 – Totais de utilizações nos CPAS (Set. - Dez. 2002)



Em termos das faixas etárias a que correspondem as utilizações em causa, pode dizer-se que estes se concentram nas faixas etárias dos 11 aos 25 anos - 65%, embora exista um significativo número de utilizações dos 26 aos 50 anos - 27% - 2699, (ver gráfico 3).

Gráfico 3 – Média mensal de utilizações por faixa etária (Set. - Dez. 2002)



O rácio entre utilizadores e utilizações encontrado é de 0,27. Tal quer dizer que um utilizador passa em média 4 períodos de meia hora por CPAS, ou seja, usa um total de 4 horas dos serviços existentes em cada CPAS AD.

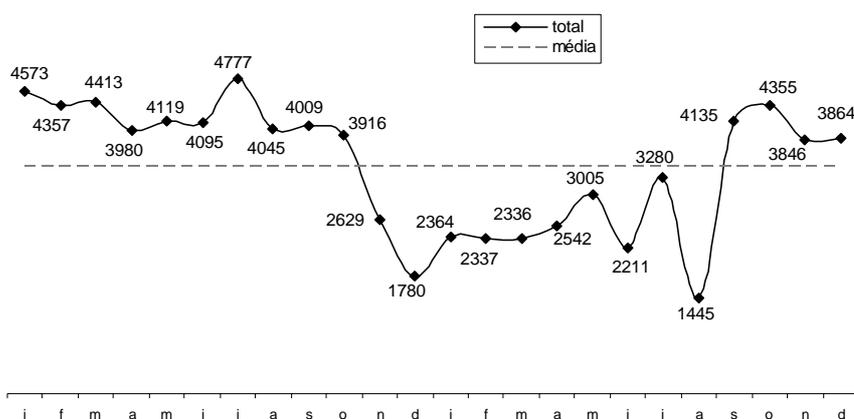
O tipo de utilização mais frequente nos CPAS AD é o lazer (64 %)¹, e o chamado pessoal/profissional (30%). A formação/apoio aos utilizadores foi fornecida a 6 % do total das utilizações em causa.

No caso específico da Montra Aveiro Digital, foram contabilizadas as utilizações desde Janeiro de 2001 a Dezembro de 2002. Para este espaço, os resultados são os seguintes:

- A média de utilizações por mês registado para o período em causa, é de cerca de 3 500;
- O número total de utilizações registado nos dois anos em causa é de cerca de 82 500.

A evolução mensal das utilizações ao longo do período em causa (Janeiro 2001 a Dezembro de 2002) é a seguinte:

Gráfico 4 – Evolução mensal das utilizações da Montra Aveiro Digital

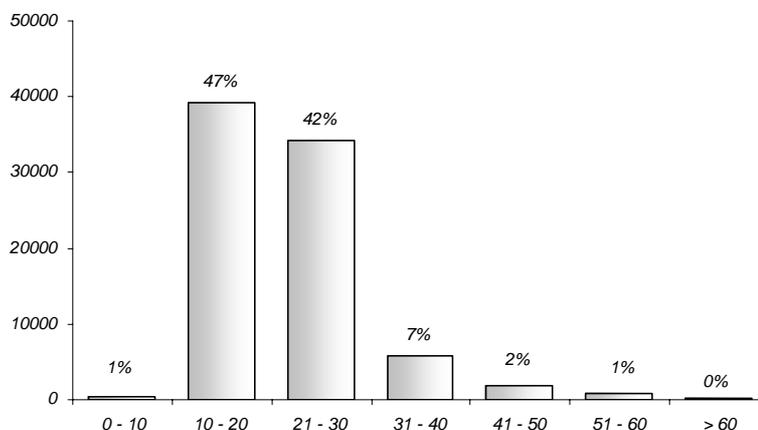


As faixas etárias a que correspondem um maior número de utilizações, são as faixas etárias dos 10 aos 20 anos e dos 21 aos 30 anos, as quais registam o total de 86 % das utilizações no período em causa. Um significativo número de utilizações pelas faixas etárias mais elevadas é também registado, embora,

¹ O valor relativo às utilizações contabilizadas como “Lazer” aparecem com um valor excessivamente elevado em relação à realidade, uma vez que em grande parte do período analisado (Setembro – Dezembro 2002), o uso da Internet foi contabilizado como “lazer” e não como uso pessoal e profissional, como se julga agora mais adequado.

comparativamente aos dois períodos referidos, muito mais reduzido (ver gráfico 5).

Gráfico 5 – Utilizações por faixa etária na Montra Aveiro Digital



Como conclusão, pode-se dizer que os objectivos estabelecidos estão longe de ser alcançados, Contudo, a actual estrutura humana de dinamização, bem como a atenta gestão dos espaços permite antever o alcance dos objectivos em causa, num espaço de tempo que se pensa não muito longe do final do mês de Abril de 2003.

Ao nível da planificação e execução de actividades que foram lançadas pelo Aveiro Digital, direccionadas a sectores específicos da sociedade, e contribuindo para a dotação alargada em competências básicas em TIC e para a demonstração da utilidade dos serviços Aveiro Digital, realizaram-se várias iniciativas. Estas iniciativas foram baseadas num modelo originado pela iniciativa "Semana dos Mais Velhos na Cidade Digital" realizada em Maio de 2001 (ver anexo [A3.01]), promovendo e divulgando a utilidade da Internet e das Tecnologias de Informação e Comunicação nos vários domínios do dia-a-dia de várias audiências-alvo.

A metodologia seguida em cada uma destas iniciativas obedeceu a um modelo comum, caracterizado, genericamente, pelas seguintes fases:

- Identificação das necessidades específicas em termos de formação básica da audiência em questão, i.e., identificação de alguns serviços disponíveis na Internet e aplicações úteis às necessidades diárias;
- Sistematização de uma lista de sítios web, contendo uma descrição sumária dos respectivos serviços encontrados em cada um deles e com interesse directo para a audiência em causa,

-
- Produção de um guia de formação básica (adaptado de um modelo geral);
 - Promoção de debates on-line, moderados por pessoas de reconhecida competência e visibilidade pública junto das audiência em questão;
 - Implementação de diversas acções nos vários CPAS, de forma a assegurar não só o interesse das pessoas dessa audiência que resolvessem aderir, bem como a sua formação em competências básicas e a demonstração e explicação da utilidade da Internet e dos materiais seleccionados;

O modelo de implementação destas iniciativas apresentou várias vantagens, das quais se destacam o nível das relações criadas com as diversas instituições que se encontram no terreno, bem como da experiência e conhecimento que por estas é transmitido.

As iniciativas desenvolvidas foram as seguintes:

- **“Mais Velhos na Cidade Digital”** – de 21 a 25 de Maio, de 2001.

Esta iniciativa realizou-se em paralelo com a 1ª Feira das Vivências realizada em Aveiro programada pelo pelouro da Acção Social do Município. Esta foi dirigida à população mais idosa do concelho, e foi desenhada em torno de três iniciativas centrais: a) mobilização dos Mais Velhos para a aquisição de competências básicas na utilização do computador como instrumento de informação e comunicação - formação; b) criação do “Lugar dos Mais Velhos na Internet”; c) promoção de um debate na Internet sobre o tema “Aveiro também é dos Mais Velhos?”. Apenas de destacar que esta iniciativa determinou, de certa forma, o formato das iniciativas subsequentes (ver anexo [A3.01]).

- **“Procura emprego? O rato ajuda ...”** – de 1 a 12 de Outubro, de 2001.

Esta iniciativa, dirigida aos Jovens Desempregados e à procura do 1º Emprego de Aveiro, foi programada em colaboração com o Centro de Emprego de Aveiro Centro de Formação Profissional de Aveiro. Teve como objectivo divulgar aos jovens aveirenses as tecnologias e os serviços disponíveis na Internet, para lhes facilitar o acesso à formação e à procura /oferta de oportunidades de trabalho. Os dois debates on-line realizados durante esta iniciativa tiveram a participação de mais de duas dezenas pessoas, que discutiram as “Novas necessidades de Formação na Sociedade da Informação” e “Novas oportunidades de Trabalho na Sociedade da Informação” (ver anexo [A3.02]).

-
- **“Preparar o futuro para lá dos 50...”** – de 15 a 26 de Outubro, de 2001.

Esta iniciativa teve como público-alvo os aveirenses de meia idade. Entre as várias iniciativas executadas contou-se a formação básica, a divulgação de informação disponível na Internet adaptada aos seus interesses (nomeadamente ao nível da facilitação da sua ligação social quando terminar a sua vida profissional activa) e a promoção de dois debates, on-line sobre os temas “A Saúde para lá dos 50...” e “O Futuro para lá dos 50...”, com especialistas das áreas da saúde e da psicologia, respectivamente (ver anexo [A3.03]);

- **“Comunidades abertas à diferença ...”** – de 5 a 16 de Novembro, de 2001.

Esta iniciativa, foi programada em colaboração com a Associação de Apoio ao Imigrante, sediada na Freguesia de São Bernardo e foi dirigida aos imigrantes e minorias étnicas na comunidade Aveirense. O seu objectivo foi promover e divulgar os serviços na Internet nas áreas da Administração Pública, do Trabalho e Formação, da Saúde e do Lazer, como resposta a algumas das necessidades destas populações, podendo ainda contribuir quer para o seu processo de integração sócio-cultural como para o reforço da sua ligação aos países de origem. De destacar ainda os dois debates on-line na Internet, com mais de duas dezenas de pessoas, em que foram focados os temas “O exemplo de S. Bernardo na construção de uma comunidade inclusiva...” e “A aprendizagem do Português como instrumento de integração na comunidade” (ver anexo [A3.04]).

- **“Associativismo em Aveiro... A rede antes da Internet...”** – de 19 a 30 de Novembro de 2001.

Esta iniciativa foi destinada aos associados e membros das associações culturais e desportivas do concelho de Aveiro. O principal objectivo desta iniciativa foi o contribuir para a capacitação desta audiência em tirar partido das tecnologias da informação e da comunicação nas suas actividades. Além da formação básica nas TIC, foi facultado um conjunto de sítios disponíveis na Internet de interesse geral para esta população alvo e realizados três debates on-line, os quais tiveram os seguintes temas para discussão: “Desporto Aveirense: uma história com futuro?”, “Desporto Profissional: que impactos na Juventude Aveirense?” e “As Associações Recreativas e Desportivas como ambientes de Inclusão Social” (ver anexo [A3.05]).

-
- **“A Internet para as Mulheres...”** – de 3 a 14 de Dezembro de 2001.

Esta iniciativa foi desenvolvida em colaboração com o Centro de Emprego de Aveiro e a Coordenação Concelhia do Ensino Recorrente, tendo como objectivo a promoção e a divulgação junto deste segmento populacional, da utilidade da Internet e das TIC no apoio à educação e crescimento dos filhos. Esta iniciativa deu ainda a conhecer alguns serviços disponíveis na Internet para o apoio e integração social, profissional e cultural das mulheres. Foram também realizados dois debates on-line com os seguintes temas: “A integração das Mulheres no mercado de trabalho” e “O ensino recorrente na integração sócio - cultural das Mulheres” (ver anexo [A3.06]).

A par destas iniciativas de ligação aos cidadãos e à sociedade, foi ainda desenvolvido um outro conjunto de trabalhos, numa perspectiva interna, que tiveram como objectivo fundamental garantir a qualificação dos diversos Serviços Aveiro Digital:

- **Plano de Dinamização orientada a serviços básicos nos CPAS AD**
Pensada como uma Iniciativa de largo fôlego a lançar simultaneamente em todos os CPAS AD, tendo em vista a mobilização da população para a utilização dos CPAS AD, nomeadamente para os fins de aprendizagem básica das TIC. Esta iniciativa não passou a fase de planificação, não tendo, portanto, sido implementada (ver anexo [A3.08]);

- **Execução de materiais de formação básica em TIC a disponibilizar na Internet**
Esta acção teve como objectivo fundamental perspectivar a criação de conteúdos (a disponibilizar no site www.Aveiro-Digital.net), relativos a formação em competências básicas em TIC. Complementarmente, esperava-se que este serviço constituísse uma ferramenta útil aos Dinamizadores dos CPAS AD nas suas funções de ajuda e formação para a utilização dos Serviços AD. Esta iniciativa não passou a fase de planificação, não tendo, portanto, sido implementada (ver anexo [A3.08]);

- **Plano de Sensibilização das Entidades Locais para a utilização dos CPAS AD**
Este projecto, visou estabelecer as linhas orientadoras para a divulgação dos CPAS AD junto das dezenas de instituições locais (associações, colectividades, etc.) e seus associados. Além da divulgação dos CPAS AD, junto da comunidade associativa local. A implementação desta iniciativa permitiria estabelecer um canal de comunicação com essas instituições para o eventual desenvolvimento de actividades futuras. Esta iniciativa não passou a

fase de planificação, não tendo, portanto, sido implementada (ver anexo [A3.09]);

- **Plano de reformulação do sítio www.aveiro-digital.net**

Este estudo procurou sistematizar a linha evolutiva dos Serviços AD disponibilizados pelo Aveiro Digital na sua extranet (ver anexo [A3.07]);

- **Criação de um site técnico de suporte à actividade dos dinamizadores**

No âmbito desta acção, foi desenvolvido um site e respectivos conteúdos para que os dinamizadores, nos vários CPAS AD, percebessem as questões técnicas básicas relacionadas com os equipamentos existentes em cada CPAS. A resolução de questões como a configuração de equipamentos e resolução de problemas técnicos mais básicos encontram-se desta forma facilitadas.

- **Projecto Hip_Hop em Aveiro**

Este projecto teve por objectivo dar a conhecer aos jovens o mundo das Artes Digitais e as suas possibilidades. Como produto final do projecto foi definido um CD-rom multimédia, sobre um tema escolhido pelos próprios participantes (HIP HOP), tendo-se criado uma estrutura que envolvesse os jovens e em que estes poderiam ter acesso à formação, aos materiais e aos meios de informáticos necessários para a sua produção (ver anexo [A3.10])

Adicionalmente a estas iniciativas, foi ainda regularmente actualizada a informação nos quiosques AveiroInforma, mantendo-se a continuidade deste serviço instalado durante a primeira fase do PACD. Um resumo da informação inserida entre Janeiro 2001 e Dezembro 2002 aparece em anexo (ver anexo [A3.12]).

Manutenção Técnica e Logística

Os trabalhos conduzidos no âmbito desta área, tinham como missão assegurar o funcionamento regular de todos os equipamentos informáticos e de suporte aos serviços disponibilizados nos CPAS, bem como os existentes no Gabinete Aveiro Digital. Os principais objectivos desta área de trabalho passavam, assim, fundamentalmente, pelo seguinte:

-
- a monitorização sistemática do funcionamento dos equipamentos, nomeadamente ao nível das plataformas terminais, das redes e das infra-estruturas de suporte;
 - a implementação de rotinas de manutenção correctiva, de esquemas de protecção e segurança das plataformas e, de backup de informação sensível;
 - a preparação dos meios necessários e o acompanhamento técnico-logístico na realização de actividades nos domínios da Dinamização e Formação e iniciativas de Promoção e Divulgação.

Esta área de trabalho foi assegurada por um técnico de informática a tempo inteiro, com conhecimento e prática de operação dos equipamentos e serviços disponibilizados pelo Aveiro Digital, contando com a colaboração de outros elementos do Gabinete Aveiro Digital sempre que a volume de trabalho o obrigava.

No caso da manutenção dos quiosques AveiroInforma, da configuração dos segmentos principais dos serviços de comunicação que suportam a extranet Aveiro Digital e do Core Central de Serviços Aveiro Digital, foram contratadas empresas específicas.

O parque de equipamentos informáticos Aveiro Digital tem já uma dimensão assinalável, registando mais de uma centena de computadores e cerca de quatro dezenas de periféricos, entre os quais figuram impressoras *scanners*, *routers* e *printservers*. Estes equipamentos estão distribuídos pelos vários CPAS, sendo necessário assegurar a sua manutenção, bom funcionamento e um registo actualizado. Entre as actividades executadas de forma contínua nesta área, destacam-se as seguintes (ver anexo [A4.01]):

- *Resolução de problemas ao nível do hardware*: A este nível, os problemas mais comuns resolvidos foram a avaria de componentes dos postos de trabalhos (computadores), nomeadamente os componentes de interface com o utilizador – monitores, ratos, teclados, drives de CD-Rom e de disquetes.
- *Resolução de problemas ao nível do software*: Aqui, os problemas mais frequentes são a desconfiguração, total ou parcial, dos sistemas operativos. Estes problemas decorreram, na maioria dos casos, por acção deliberada dos utilizadores.
- *Resolução de problemas ao nível das comunicações*: Os principais problemas surgidos nesta área prendem-se com a desconfiguração dos *routers* dos

CPAS. Estes problemas são prontamente resolvidos, com uma deslocação ao local ou através do apoio de uma empresa especializada nesta área.

- *Cadastro dos equipamentos e software Aveiro Digital*: Tendo em vista ao cadastro actualizado dos equipamentos e sua respectiva localização pelos vários CPAS do Concelho, foi desenvolvida uma base de dados, a qual contém a descrição dos equipamentos existentes em cada um desses espaços, o seu estado de funcionamento e as necessidades existentes de equipamentos em cada um dos CPAS.

Mas, se estas foram as actividades desenvolvidas em constante contínuo, importa referir ainda um conjunto de outras actividades que foram desenvolvidas de forma pontual e entre as quais figuram as seguintes:

- Apoio e supervisão na dotação dos recursos informáticos de suporte a eventos pontuais de Divulgação e Promoção;
- Apoio informal a Parceiros de Projectos da 1ª Fase AD na resolução de problemas à utilização de Serviços AD, nomeadamente ao nível das comunicações;
- Realização de uma acção de formação em resolução de problemas básicos e recorrentes nos CPAS, dirigida aos Dinamizadores (ver anexo [A4.03]);
- Reestruturação física da Montra AD e montagem de novas plataformas terminais (ver anexo [A4.02]);

No que se refere à manutenção e bom funcionamento das comunicações e core de serviços Aveiro Digital, a partir do qual é suportada a extranet Aveiro Digital (e serviços associados), é importante destacar que houve necessidade de recorrer a competências instaladas fora do Aveiro Digital. Assim, foram contratadas uma série de empresas responsáveis pela manutenção e bom funcionamento desses serviços, como sejam, a *PT Inovação*, a *PT Prime* e a *XLan*.

Os trabalhos desenvolvidos nesta área de trabalho traduziram-se numa célere resolução dos problemas identificados nos vários CPAS, bem como num elevado grau de qualidade de serviço assegurado aos diversos CPAS Aveiro Digital.

Concretizando, refere-se que todas as intranets dos CPAS foram reconfiguradas várias vezes, bem como, mais de 80% das máquinas existentes nos CPAS. De referir ainda que a estrutura humana de manutenção técnica e

logística prestou esclarecimentos a mais de duas centenas de solicitações durante o período em que se enquadrou o ESTALEIRO 2001.

Promoção e Divulgação

Nesta área foram asseguradas as actividades relacionadas com a promoção dos resultados da 1ª Fase ACD e a difusão das boas práticas resultantes, bem como a promoção das várias iniciativas de Dinamização e Formação executadas. Nesta área de trabalho, realizaram-se actividades como as que a seguir se apresentam:

- Em colaboração com o POSI, produção do seminário “Das cidades e regiões digitais ao Portugal Digital” realizado em Aveiro a 29 e 30 de Outubro de 2001 que contou com a participação de mais de oitenta entidades e organismos (ver anexo A5.03));
- Participação em vários congressos e seminários, dos quais se destaca a presença, por convite, em fóruns internacionais e governamentais de elevada projecção mediática, onde o Programa Aveiro Digital foi apresentado e discutido, recolhendo-se importantes contributos para o seu futuro (ver anexo [A5.01]);
- Produção de conteúdos associados à manutenção regular dos Serviços AD de informação ao cidadão – www.aveiro-digital.pt;
- Promoção pública das várias iniciativas de ligação à Cidade e aos Cidadãos referidas atrás (ver Dinamização e Formação);
- Promoção de sessões de esclarecimento relativas à Montra Aveiro Digital como modelo de Espaço Internet a instalar em outros concelhos;

Por outro lado, o interesse suscitado pelas actividades do Aveiro Digital junto dos órgãos de comunicação, levou à produção de um conjunto de textos noticiosos que foram publicados na imprensa nacional, local e regional (ver anexo [A5.05]).

Dada a diversidade e especificidade das competências exigidas para o sucesso desta área de trabalho, foram contratadas algumas empresas que procederam a estes trabalhos, embora sempre em sinergia e colaboração com os recursos humanos, nomeadamente, os afectos à coordenação e gestão do Aveiro Digital.

| Conclusões |

Terminada a execução do ESTALEIRO 2001, importa agora tirar algumas conclusões dessa mesma execução:

- A coordenação operacional a tempo inteiro, veio motivar os vários colaboradores do Aveiro Digital, assegurar uma melhor gestão dos recursos e permitir aos vários agentes externos a interlocução centralizada com o Aveiro Digital;
- Foi efectuada a candidatura Aveiro Digital 2003-2006, da responsabilidade conjunta da AAD e AMRIA;
- Foram criados vários documentos e acções com vista à gestão integrada dos vários CPAS Aveiro Digital;
- Facilitaram-se os processos de gestão financeira dentro da CMA relativos à execução do ESTALEIRO 2001, para que os processos nesta área fossem expeditos e tivesse uma organização própria;
- Houve uma execução a 100 % da componente financeira do projecto;
- A extensão temporal do ESTALEIRO 2001 levou a um re-afecção das despesas, de forma a garantir o funcionamento dos CPAS AD, pelo maior tempo possível. Ou seja, houve a clara percepção da responsabilidade pública de manter os Centros Públicos de Serviços Aveiro Digital abertos e com um funcionamento adequado, o que teve implicações ao nível da execução financeira;
- Existe ainda muito trabalho para ser feito ao nível da forma de dinamização dos CPAS, uma vez que se verifica que as pessoas que os frequentam são de classes etárias jovens (concentradas na classe etária dos 15 aos 25 anos), com excepção da Montra Aveiro onde se regista uma maior heterogeneidade de idades. A necessidade de mudar esta situação prende-se com o facto de ser na classe etária de mais de 30 anos que se encontram, reconhecidamente, um maior número de pessoas que não têm conhecimentos básicos das TIC;
- A contratação de pessoas que residem nas freguesias em que se encontram os CPAS, bem como o envolvimento dos executivos dessas Juntas de

Freguesia, provou ser uma medida eficaz na dinamização desse CPAS AD e adaptação das suas actividades de dinamização à realidade local;

- Foram mantidos todos os serviços públicos Aveiro Digital. Nestes serviços incluem-se os CPAS AD, os quiosques AveiroInforma e os sites www.Aveiro-digital.net e www.aveiro-digital.pt, tendo sido constantemente actualizados e monitorizados;
- Registou-se dificuldades na dinamização dos CPAS AD em áreas rurais, sendo necessário prestar maior atenção à dinamização nestas áreas territoriais;
- Foram realizados estudos que estabeleceram a evolução de alguns dos serviços públicos Aveiro Digital para a 2ª Fase;
- Os equipamentos e sistemas Aveiro Digital tiveram sempre uma manutenção adequada, estando cerca de 96 % dos serviços e equipamentos originais e adquirido em funcionamento;
- Foi desenvolvido um conjunto significativo de iniciativas de divulgação das boas práticas Aveiro Digital. Houve ainda lugar à participação de elementos ligados à Coordenação do Aveiro Digital em múltiplas iniciativas nacionais e internacionais ligadas à Sociedade da Informação, tendo a participação em algumas sido resultado de convites da organização desses mesmo eventos.

| Índice de anexos |

[A1] Coordenação e Gestão

- [A1.00] Relatório Progresso Estaleiro 2001
- [A1.01] Relatório Final Global - 1ª Fase
- [A1.02] Suporte Organizacional ao PAD - 1ª Fase
- [A1.03] Descrição Principais Marcos Operacionais PACD - 1ª Fase
- [A1.04] Relatório de Avaliação do Programa AD 1ª Fase
- [A1.05] Associação AD - Estatutos e Escritura
- [A1.06] Protocolo Provisório com Juntas de Freguesia para a Gestão e Dinamização dos CPAS
- [A1.07] Regulamento provisório dos CPAS AD
- [A1.08] Acessibilidades PNE's na Montra AD
- [A1.09] Contrato-Programa POSI – AMRIA – AAD
- [A1.10] Anexo II ao Contrato Programa AD 2003-2006
- [A1.11] Protocolo AAD – AMRIA

[A2] Finanças, Administração e Secretariado

- [A2.01] 1º Pedido de Pagamento - 21.3.02
- [A2.02] 1ª Apresentação de Despesas - 21.03.02
- [A2.03] 2º Pedido de Pagamento - 24.06.02
- [A2.04] 2ª Apresentação de Despesas - 24.06.02
- [A2.05] 3º Pedido de Pagamento - 07.10.02
- [A2.06] 3ª Apresentação de Despesas - 07.10.02
- [A2.07] 4º Pedido de Pagamento - 03.04.03
- [A2.08] 4ª Apresentação de Despesas - 03.04.03
- [A2.09] Relatório de Administração e Finanças - 07-02
- [A2.10] Relatório de Secretariado - 07.02
- [A2.11] Reformulação Financeira 11.12.02

[A3] Dinamização e Formação

Iniciativas de Ligação à Cidade - Competências Básicas

- [A3.01] Mais Velhos na Cidade Digital
- [A3.02] Procura Emprego: o rato ajuda...
- [A3.03] Preparar o Futuro para lá dos 50...
- [A3.04] Comunidades abertas à diferença...
- [A3.05] Associativismo em Aveiro. A rede antes da Internet
- [A3.06] A Internet para as Mulheres

Outros Documentos Produzidos

- [A3.07] Serviços AD Aveiro-Digital.net
- [A3.08] Serviços AD Competências Básicas TIC & Promoção dos Serviços Básicos CPAS
- [A3.09] Plano de Sensibilização das Entidades Locais
- [A3.10] Hip-Hop em Aveiro (inclui cópia de CD)

-
- [A3.11] Serviços AD AveiroInforma
 - [A3.12] Dados AveiroInforma - Inserção de conteúdos

CPAS

- [A3.13] CPAS Bairros 1 - 12.01
- [A3.14] CPAS Bairros 2 - 12.01
- [A3.15] CPAS Bairros 3 - 12.01
- [A3.16] CPAS Bairros 4 - 12.01
- [A3.17] CPAS Santiago - 07.02
- [A3.18] CPAS S. Jacinto - 12.02
- [A3.19] CPAS Montra AD - 12.01
- [A3.20] CPAS Montra AD - 12.02
- [A3.21] CPAS Cacia e Eixo - 12.01
- [A3.22] CPAS Cacia - 12.02
- [A3.23] CPAS Eixo - 12.02
- [A3.24] CPAS Oliveirinha e N^a Sr.^a Fátima - 12.01
- [A3.25] CPAS Oliveirinha - 12.02
- [A3.26] CPAS N^a Sr.^a Fátima - 7.02
- [A3.27] CPAS Eirol e Requeixo - 12.01
- [A3.28] CPAS Eirol - 12.02
- [A3.29] CPAS Requeixo - 12.02
- [A3.30] CPAS Aradas e Nariz - 12.01
- [A3.31] CPAS Nariz - 12.02
- [A3.32] CPAS Aradas - 12.02
- [A3.33] CPAS St^a Joana e S. Bernardo - 12.01
- [A3.34] CPAS S. Bernardo - 12.02
- [A3.35] CPAS St^a Joana - 7.02
- [A3.36] CPAS Esgueira e Glória - 12.01
- [A3.37] CPAS Esgueira - 12.02
- [A3.38] CPAS Glória - 12.02
- [A3.39] Relatório Mensal - Formulário

[A4] Apoio Técnico e logístico

- [A4.01] Relatório Apoio Técnico e Logístico
- [A4.02] Reestruturação Física Montra AD
- [A4.03] Manual de Formação Técnica para Dinamizadores

[A5] Promoção e Divulgação

- [A5.01] Apresentações Aveiro Digital e participações em Seminários
- [A5.02] Montra Aveiro – Cidade Digital ... Notas de uma Aprendizagem
- [A5.03] Seminário: Das Cidades e Regiões Digitais ao Portugal Digital
- [A5.04] Suportes de Informação AD
- [A5.05] Dossier de Imprensa
- [A5.06] Exemplos da publicitação das entidades financiadoras