



PROGRAMA AVEIRO DIGITAL
2003-2006

Índice

INTRODUÇÃO	4
ÂMBITO GEOGRÁFICO	4
ÁREA DE INTERVENÇÃO 1: COMUNIDADE DIGITAL	6
P 1.1. Centros Públicos de Acesso Gratuito aos Serviços	6
P 1.2. Serviços Básicos na Extranet Aveiro Digital.....	7
P 1.3. Gestão e Coordenação do Programa Aveiro Digital	7
P 1.4. Marketing e Promoção para Ganhar a Massificação.....	8
P 1.5. Aprender e Partilhar Aveiro Digital	8
P 1.6. Serviço de Certificação em Competências Básicas nas TIC	8
ÁREA DE INTERVENÇÃO 2: AUTARQUIAS E SERVIÇOS CONCELHIOS	10
P 2.1. Cadastros Predial Rústico e Urbano Digital	10
P 2.2. SIG / Região da Ria de Aveiro.....	10
P 2.3. Sistemas de Gestão Ambiental	11
P 2.4. Sistemas Integrados de Mobilidade	11
P 2.5. Serviços de Segurança e Protecção Civil	11
P 2.6. Administração Local para o Cidadão	11
P 2.7. Portal de Serviços da Administração Local	12
P 2.8. Democracia Electrónica.....	12
ÁREA DE INTERVENÇÃO 3: ESCOLAS E COMUNIDADES EDUCATIVAS	13
P 3.1. Serviços de Gestão e Administração da Rede Escolar	13
P 3.2. Curricula Digital.....	13
P 3.3. Serviços de Formação à Distância de Professores	13
P 3.4. Expansão e Consolidação das Comunidades Educativas	14
P 3.5. Bolsa de Sistemas e Serviços	14
P 3.6. CiênciArte.....	14
ÁREA DE INTERVENÇÃO 4: UNIVERSIDADE E COMUNIDADE UNIVERSITÁRIA.....	16
P 4.1. Sistemas para a Gestão de Aquisição de Bens e Serviços.....	16
P 4.2. Teletrabalho	16
P 4.3. Contact-Ciência.....	17
P 4.4. Biblioteca Digital da UA.....	17
P 4.5. ArteDigital	18
P 4.6. Produção Multimédia para a Formação Profissional e Educação	18
ÁREA DE INTERVENÇÃO 5: SERVIÇOS DE SAÚDE	19
P 5.1. Sistemas para a Gestão e Administração Hospitalar.....	19
P 5.2. Teletrabalho	20
P 5.3. Serviços de Diagnóstico Remoto	20
P 5.4. Saúde Online	20
P 5.5. Qualificação Permanente dos Profissionais de Saúde	20
ÁREA DE INTERVENÇÃO 6: SOLIDARIEDADE SOCIAL	22
P 6.1. Serviços de Gestão e Administração da Rede Social	22
P 6.2. Conteúdos Pedagógicos.....	22
P 6.3. Centros de Serviços de Teletrabalho.....	23

P 6.4.	Viver em Segurança	23
P 6.5.	Inclusão Social na SI.....	23
P 6.6.	Cultura para a Inclusão	23
P 6.7.	Balcão Único de Atendimento.....	24
P 6.8.	Balcão Único de Solidariedade Social	24
ÁREA DE INTERVENÇÃO 7: TECIDO PRODUTIVO		25
P 7.1.	Informar e Mobilizar para Inovar	25
P 7.2.	Bolsa de Emprego e de Formação Profissional	26
P 7.3.	Serviços de Turismo.....	26
P 7.4.	Zonas Industriais de Nova Geração.....	26
P 7.5.	Modernizar a Indústria, o Comércio e os Serviços.....	26
ÁREA DE INTERVENÇÃO 8: INFORMAÇÃO, CULTURA E LAZER		28
P 8.1.	Museus e Arquivos.....	28
P 8.2.	Redes de Serviços Regionais	28
P 8.3.	Academia Artes Digitais	29
P 8.4.	Movimento Associativo Digital	29
MODELO DE GESTÃO		31
MODELO DE EXECUÇÃO E AVALIAÇÃO		31
SUSTENTABILIDADE		32
CONCERTAÇÃO E EXPLORAÇÃO DE RESULTADOS		32
MARKETING E PROMOÇÃO		32
ORÇAMENTO GLOBAL E JUSTIFICAÇÃO		33

Introdução

O Programa Aveiro Digital 2003–2006 assume-se como um motor do desenvolvimento social, económico e cultural, perspectivando a modernização dos serviços e a qualificação das pessoas na região da Associação de Municípios da Ria.

Este documento tem como objectivo apresentar o Programa Aveiro Digital 2003 –2006, que vai permitir o desenvolvimento de um vasto conjunto de Projectos enquadrados e financiados no âmbito do POSI – Programa Operacional da Sociedade da Informação.

A gestão deste Programa é da responsabilidade conjunta da AAD – Associação Aveiro Digital e da AMRIA – Associação de Municípios da Ria e a sua execução é, fundamentalmente, baseada na contratualização dos projectos seleccionados através de Concursos Públicos e apresentados pelas entidades adequadas e beneficiárias em cada Área de Intervenção.

Os projectos e objectivos agregados nas 8 Áreas de Intervenção foram construídos com a liderança da AAD e da AMRIA e com as contribuições dos agentes de desenvolvimento locais e regionais.

De realçar, que os projectos enunciados por Área de Intervenção têm uma natureza muito focada e concreta, estando associados a indicadores com objectivos claramente mensuráveis, tendo sido desenhados para induzir a agregação de actores e a concentração e conjugação dos investimentos, bem como a integração e articulação das iniciativas mais parcelares.

O alinhamento com a dinâmica nacional para a Sociedade da Informação é condição fundamental para o êxito do Programa Aveiro Digital 2003–2006 e, por isso, os objectivos propostos por Área de Intervenção representam não só as metas consideradas prioritárias para a qualificação e modernização de cada sector, mas também têm em vista os objectivos nacionais enunciados pelo POSI no Eixo Prioritário: Portugal Digital.

Âmbito Geográfico

O Programa Aveiro Digital 2003–2006 abrange todos os Municípios da Região da AMRIA, contemplando um conjunto de objectivos que hão-de contribuir para a modernização e qualificação das pessoas e das organizações com impacto na qualidade de vida na região da Ria de Aveiro.

Esta abrangência geográfica permite ainda uma maior partilha de serviços e soluções, facilitando a difusão de processos e práticas por um vasto conjunto de agentes do desenvolvimento regional, expandindo o impacto dos investimentos e propiciando o efeito multiplicativo.

O enquadramento regional desta iniciativa abre perspectivas e oportunidades para a efectiva operacionalização de serviços que, pela sua natureza e arquitectura multi-polar,

claramente se configuram como intermunicipais e só assim podem ser concebidos para a sua efectiva utilidade.

Entende-se, no entanto, que a distribuição dos investimentos deve ser submetida à lógica da natureza específica dos serviços e garantir o controlo da dispersão e pulverização dos recursos, salvaguardando-se a operacionalização efectiva e qualificada dos compromissos assumidos no âmbito deste Contrato Programa.

Os Projectos estão agregados por 8 Áreas de Intervenção, associadas aos sectores de actividade e segmentos da população representativos da Comunidade Regional, última Beneficiária do Programa:

AI1: Comunidade Digital

AI2: Autarquias e Serviços Concelhios

AI3: Escolas e Comunidades Educativas

AI4: Universidade e Comunidade Universitária

AI5: Serviços de Saúde

AI6: Solidariedade Social

AI7: Tecido Produtivo

AI8: Informação, Cultura e Lazer

Área de Intervenção 1: Comunidade Digital

Construir a comunidade digital passa por promover a igualdade de oportunidades e de acesso público e universal à informação, estimular a dinâmica social para a conjugação de investimentos e articulação de iniciativas, fomentar a formação generalizada e massiva da população para o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação, divulgar e promover o uso dos serviços digitais, estimular a adesão e o investimento partilhado das empresas e do sector económico, fomentar e partilhar práticas de gestão e avaliação abertas e qualificadas, estabelecer sistemas de concertação e de transferência de boas práticas internas e externas.

A Intervenção horizontal e estruturante desta área é fundamental, não só pelo impacto directo na criação de condições socio-culturais de adesão massiva dos cidadãos à Sociedade da Informação, mas também pelo impacto indirecto na promoção dos serviços criados em todas as Áreas de Intervenção.

Espera-se desta Área de Intervenção o efeito de alavanca e de concertação para apoiar a execução dos projectos em todas as Áreas de Intervenção, através da condução de um conjunto de iniciativas da responsabilidade directa da entidade promotora que são decisivas para o êxito global do Programa. Estão contemplados nesta Área de Intervenção os seguintes projectos, indicadores e objectivos anuais:

P 1.1 Centros Públicos de Acesso Gratuito aos Serviços

Expandir o número de postos nos Centros Públicos de Acesso Gratuito aos Serviços (CPAS) também conhecidos por “Espaços Internet” e instalar Montras Digitais, articulando o seu funcionamento com as iniciativas do movimento associativo local, com as instituições de solidariedade social, com o sistema de ensino oficial, com o ensino recorrente e com a formação de adultos. Nas Montras e Espaços Internet Aveiro Digital, serão garantidas plataformas especialmente equipadas para pessoas com necessidades especiais.

Perspectiva-se ainda a instalação de novos Centros Públicos de Serviços nos Bairros Sociais da AMRIA garantindo a operação destes centros como oficinas para a formação dos jovens em risco de exclusão social.

Os CPAS são concebidos também como espaços de divulgação, apoio e promoção de novos serviços e iniciativas próprias ou de terceiros, para a massificação da utilização e apropriação das TIC e da Internet, devendo contemplar um espaço de exposição de cartazes, folhetos e material promocional sobre incentivos fiscais às famílias para aquisição de computador, serviços Internet gratuitos, correio electrónico, serviços *on-line* da Administração Pública e ainda a exibição pública dos indicadores mensais de utilização e de formação, bem como a divulgação de casos de sucesso de apropriação das TIC a nível local, regional e nacional.

Poderá ainda contemplar-se a integração neste espaço de balcões *on-line* de serviços como o Infocid e dos CTT, bem como de outros com evidente utilidade pública geral. Estes Centros contemplam ainda a demonstração dos serviços criados nas restantes Áreas de Intervenção, de forma a promover a sua disseminação.

P 1.2 Serviços Básicos na Extranet Aveiro Digital

Expansão e manutenção dos serviços básicos disponíveis nos CPAS, Montras Digitais, escolas, famílias, entidades culturais, desportivas, recreativas e sociais sem fins lucrativos. Tendo em conta os objectivos de qualificação massiva da população a nível regional, estes serviços gratuitos estimulam a sua utilização generalizada pela comunidade e propiciam a formação básica generalizada nas Tecnologias de Informação e Comunicação, facilitando o acesso aos serviços e aplicações disponíveis na Internet.

P 1.3 Gestão e Coordenação do Programa Aveiro Digital

Enquadram-se neste projecto, todos os serviços de gestão e coordenação do Programa Aveiro Digital, perspectivando-se a operação de uma estrutura logística, técnica e humana com experiência, agilidade e qualidade, para executar todas as funções de coordenação e gestão do Programa bem como a execução dos projectos incluídos na Área de Intervenção: Comunidade Digital.

Pela experiência e qualidade provada no controlo de processos de financiamento, perspectiva-se a instalação e operação de sistemas de informação para apoio à gestão permitindo o arquivo, classificação, acompanhamento e validação documental que, respeitando rigorosamente a regulamentação também agilizem a apresentação e aceitação dos relatórios técnicos e financeiros.

Perspectiva-se a implementação de um sistema interno de auditorias técnicas anuais para avaliação e acompanhamento da execução, produzindo potenciais impactos nos planos técnicos e respectivos orçamentos.

A implementação de um sistema de avaliação – acção, mandatária por projecto, em todas as Áreas de Intervenção, incluindo a Área de Intervenção “Comunidade Digital”, deverá contemplar a selecção e operação de adequados sistemas de métricas de acordo com os indicadores objectivos, com o recurso, quando tal se justifique, a entidades de reconhecido mérito na avaliação e monitoria da execução de programas e projectos de investimento na área das TIC.

Será concebido e mantido um sistema permanente de avaliação externa para garantir a monitoria e intervenção regular na condução global do Programa e serão identificadas métricas rigorosas do impacto na utilização dos serviços e na qualificação da comunidade.

É ainda neste âmbito, que serão consideradas todas as acções de representação externa, nomeadamente junto da entidade financiadora nacional, respondendo técnica e financeiramente a todos os procedimentos de controlo e acompanhamento externos.

P 1.4 Marketing e Promoção para Ganhar a Massificação

Através deste projecto, serão programadas iniciativas regulares de ligação à comunidade e aos cidadãos sob a égide das diferentes Áreas de Intervenção para promover a divulgação dos resultados e estimular a adesão aos serviços. Neste âmbito, serão ainda anualmente promovidos o Fórum Aveiro Digital e a Exposição Aveiro Digital.

Nas iniciativas de ligação à comunidade serão criados e mantidos Forums regulares de concertação inter-projectos agregados por Área de Intervenção, para promover sinergias internas e garantir a abordagem por sectores de actividade e por segmentos específicos da população.

Perspectiva-se também a promoção de iniciativas temáticas para a rápida consolidação da Sociedade da Informação (SI), nomeadamente através da divulgação pedagógica de serviços e tecnologias, estimulando a adesão massiva de toda a população. Perspectiva-se ainda neste âmbito a realização anual do Festival da Internet em articulação com os organismos associativos, académicos e da juventude.

Como instrumentos fundamentais, serão garantidos os serviços de actualização e operação do *site* www.aveiro-digital.pt.

P 1.5 Aprender e Partilhar Aveiro Digital

Perspectivam-se actividades de disseminação e divulgação de âmbito nacional e internacional dos métodos e resultados associados ao Programa Aveiro Digital, enquadradas em iniciativas para a promoção do desenvolvimento da SI.

A divulgação e disseminação de resultados associados a todas as outras Áreas de Intervenção serão coordenadas em articulação com os respectivos responsáveis, garantindo a protecção dos dados e o respeito pelos direitos de autoria e da propriedade intelectual. Preferencialmente, esta divulgação deverá ser cometida aos próprios promotores.

P 1.6 Serviço de Certificação em Competências Básicas nas TIC

Perspectiva-se a operação de um serviço de Certificação em Competências Básicas nas TIC, de acordo com a regulamentação aprovada no Dec. Lei n.º 140/2001, de 24/04/2001. Tendo em conta que se considera como objectivo atingir as 45.000 certificações, este serviço será gerido com o rigor e a eficiência que o processo e os objectivos exigem.

Assim, serão lançadas campanhas de promoção e divulgação da formação básica em TIC e das competências básicas para a certificação.

Estas iniciativas serão lançadas em articulação com as escolas e outras entidades de âmbito local e/ou regional promotores de programas de Formação (e.g. IEF), no sentido de potenciar a máxima cooperação e a qualificação massiva da comunidade.

IO. 1 – Indicadores e Objectivos Anuais

Indicadores	Ano 2	Ano 3	Ano 4
Nº de Montras Aveiro Digital	3	6	-
Nº de CPAS	18	30	36
Nº total de utilizadores regulares dos CPAS e Montras	6.000	12.000	20.000
Nº total de utilizadores regulares dos serviços aveiro-digital.net	4.000	6.000	10.000
Fórum Aveiro Digital	1	2	3
Exposição Aveiro Digital	1	2	3
Festival da Internet – Aveiro Digital	1	2	3
Vídeos de divulgação	0	1	2
Parcerias com iniciativas similares	1	1	2
N.º de Certificações em competências Básicas nas TIC	5.000	20.000	45.000

Área de Intervenção 2: Autarquias e Serviços Concelhios

As autarquias e os serviços de âmbito concelhio representam, pela sua proximidade aos cidadãos, a face mais visível da administração pública, exigindo uma acelerada qualificação para responder com eficiência e agilidade às necessidades da comunidade.

A implementação das TIC, sustentada em modelos organizacionais adequados, nos vários níveis de decisão e articulando as várias entidades, torna-se decisiva na qualificação das relações com a administração pública e os seus serviços e contribui, indirectamente, para a qualidade de vida e competitividade sócio-económica dos territórios.

A sensibilização e envolvimento dos dirigentes das autarquias é um factor facilitador do compromisso continuado nos grandes investimentos que ainda é fundamental assegurar para esta Área de Intervenção. Continua a ser um factor crítico a articulação e complementaridade intra-institucional e extra-institucional bem como a formação generalizada dos técnicos das instituições. Contemplam-se nesta Área os seguintes projectos, indicadores e objectivos:

P 2.1 Cadastros Predial Rústico e Urbano Digital

Criar os cadastros predial rústico e urbano dos concelhos em formato digital sobre base georeferenciada à qual serão associados campos descritivos da posse jurídica da propriedade e do valor patrimonial. Organizar a partilha do cadastro digital entre as diversas entidades responsáveis (câmaras, finanças, registo predial, etc.) garantindo, nomeadamente, a simplificação de processos administrativos e a actualização permanente dos cadastros.

P 2.2 SIG / Região da Ria de Aveiro

Os sistemas de informação geográfica constituem hoje os modernos, indispensáveis e poderosos instrumentos de gestão e de suporte à tomada de decisões, atravessando horizontalmente a quase totalidade das actividades sociais e económicas.

São grandes e crescentes os volumes de informação georeferenciada, abrangendo um vasto leque de áreas. A necessidade de correlação de cartografia e de diversos temas simultaneamente envolvidos no planeamento e gestão do território, determina a sua gestão informática, a sua manipulação digital e a sua estruturação em sistemas de informação.

Um sistema SIG à escala da região da Ria de Aveiro, combinando a inteligência humana com as ferramentas da tecnologia, é uma opção fundamental para a construção da gestão integrada deste espaço geo-político e um contributo de aprofundamento da inter-municipalidade. A informação será disponibilizada também para consulta electrónica pelos cidadãos e pelas empresas.

P 2.3 Sistemas de Gestão Ambiental

Criar e operacionalizar sistemas de monitorização dos parâmetros de medida de qualidade ambiental e de gestão dos resíduos sólidos urbanos.

Perspectiva-se a disponibilização *on-line*, em painéis públicos e noutros serviços de *broadcast* dos indicadores de qualidade ambiental e ainda a sua integração de sistemas de teleacção. Estes serviços devem estar articulados com os sistemas de segurança, protecção civil e de gestão de mobilidade.

P 2.4 Sistemas Integrados de Mobilidade

Criar e operacionalizar sistemas, que permitam integrar a gestão do tráfego, do estacionamento, dos transportes públicos, fornecendo serviços de informação pública via internet, rede móvel e em painéis públicos sobre mobilidade nos espaços concelhios e intermunicipais. Incluem-se a gestão informatizada de semáforos, de estacionamento e de frotas de viaturas (transporte de passageiros, resíduos urbanos, veículos de emergência, etc.).

Os sistemas disponibilizarão ainda informação permanentemente actualizada sobre pontos de conflito de tráfego, disponibilidade de estacionamento e circulação dos transportes públicos, tanto para os utilizadores profissionais como para o público em geral.

P 2.5 Serviços de Segurança e Protecção Civil

Estabelecer redes de serviços de segurança e protecção civil nos espaços municipais e intermunicipais, interligando as entidades com intervenção nesta área: polícia, protecção civil, bombeiros, polícia municipal, INEM, entre outros. Perspectiva-se o desenvolvimento de sistemas de apoio aos programas de prevenção e planeamento, à detecção de situações de emergência e de coordenação de intervenções operacionais.

Os esquemas de prevenção e planeamento em situações de emergência devem ser integrados em base georeferenciada e contemplar ferramentas de simulação, análise e gestão de risco. Na detecção de algumas situações de emergência e na gestão operacional das pessoas e viaturas deverá contemplar-se a articulação com os sistemas integrados de mobilidade.

P 2.6 Administração Local para o Cidadão

Integrar os serviços prestados pelos diferentes departamentos das câmaras municipais em *front-offices* multi-canal, recorrendo a ferramentas de gestão de clientes e à integração com os *back-offices*.

Consolidar, modernizar e integrar os *back-offices* das câmaras municipais, implementando mecanismos de *workflow*, *webizando* aplicações e disponibilizando ferramentas de gestão e produção. Integrar processos com outras entidades públicas e

privadas, segundo lógicas *government-to-government* e *business-to-government*, incluindo requisição e emissão de certidões, mecanismos de aprovisionamento electrónico e de transacções seguras. Estes processos de modernização administrativa vão exigir o treino generalizado dos técnicos e devem, paralelamente, garantir a agilização dos serviços e a produção de indicadores de apoio à decisão.

P 2.7 Portal de Serviços da Administração Local

Criar um portal de serviços das administrações locais que, recorrendo aos *back-offices* e constituindo-se como um canal adicional dos *front-offices*, disponibilize serviços aos cidadãos e às empresas através da Internet.

Os serviços devem ser concebidos para responder às necessidades dos cidadãos no seu dia a dia, tais como construir uma casa, legalizar um espaço comercial e registar um motociclo, devendo incluir o envio e a recepção de documentos e a execução de pagamentos electrónicos.

P 2.8 Democracia Electrónica

Criar serviços de participação dos cidadãos na comunidade através do contacto directo com as autarquias. Perspectiva-se a publicação electrónica de actas, editais e consultas públicas, bem como a aceitação via electrónica de sugestões e reclamações.

Perspectiva-se ainda a criação de serviços para a efectiva operacionalização dos diversos conselhos e comissões municipais, bem como a publicação das agendas municipais e de outra informação de relevante interesse público em painéis públicos, na Internet e em serviços de difusão e *broadcast*. Considerando a necessária acessibilidade a todos os cidadãos, especial atenção deve ser dada às recomendações para a concepção e apresentação dos conteúdos, tendo em conta as pessoas com necessidades especiais.

IO. 2 – Indicadores e Objectivos Anuais

Indicadores	Ano 2	Ano 3	Ano 4
Cobertura cadastral do território	-	30%	60%
N.º de veículos públicos abrangidos pela gestão de frotas	10%	30%	-
N.º de Parques de estacionamento geridos pelo sistema de mobilidade	0	30%	100%
Semáforos das áreas urbanas abrangidos pela gestão informatizada	-	30%	100%
N.º de Funcionários da Administração local com certificação das competências básicas em TIC	480	960	2000
Processos das Autarquias em formato digital	10%	70%	100%
Aquisições de bens e serviços por via electrónica na administração local	-	10%	30%
Serviços disponíveis nos <i>front-offices</i> das Autarquias	10%	50%	100%
Atendimentos no portal da Administração local	-	10%	30%
Actas, editais e consultas com publicação electrónica	30%	100%	-
Sugestões e reclamações por via electrónica	10%	30%	50%

Área de Intervenção 3: Escolas e Comunidades Educativas

A Educação das crianças e dos jovens é assumida como uma das grandes preocupações contemporâneas e uma das maiores responsabilidades da comunidade sendo considerada como o principal eixo de investimento para a construção de uma sociedade valorizada e capacitada para responder aos desafios da competição económica e, paralelamente, garantir o desenvolvimento de uma sociedade mais justa, solidária e inclusiva.

Os desafios para a qualificação da Educação encontram algumas das respostas na utilização adequada das TIC para a inovação e eficiência nos processos pedagógicos, na gestão e administração dos recursos logísticos e na valorização dos recursos humanos.

Neste contexto, e tendo em conta os investimentos considerados mais estruturantes, identificam-se os seguintes projectos, indicadores e objectivos:

P 3.1 Serviços de Gestão e Administração da Rede Escolar

Instalar sistemas de *back-office* e *front-office* que contribuam para a modernização e agilização da gestão das escolas e dos respectivos serviços administrativos. Estes serviços, que serão assim mais eficientemente disponibilizados na Internet para toda a comunidade, vão exigir, além da capacitação dos agentes educativos, a integração de serviços de autenticação, certificação e condições para as necessidades de transacções electrónicas.

P 3.2 Curricula Digital

Digitalizar duas áreas curriculares: Matemática e Português. Contempla-se a concepção, criação e distribuição na Internet dos conteúdos curriculares destas disciplinas do 1º ao 3º ciclo.

Paralelamente e tendo em conta a avaliação de sustentabilidade, deverá ser contemplado o desenvolvimento de *call-centers* de serviços de apoio *on-line* nestas disciplinas, garantido por redes distribuídas e formalmente constituídas de professores nestas áreas disciplinares.

P 3.3 Serviços de Formação à Distância de Professores

Consolidar, expandir e qualificar os serviços de formação à distância para professores, garantindo a criação de condições de operação e o estabelecimento de modelos de gestão com vista à futura sustentabilidade comercial destes serviços.

As acções de formação deverão contemplar o desenvolvimento de competências de autoria/publicação em formato electrónico e o desenvolvimento de materiais pedagógicos

digitais. Neste âmbito, considerando o papel dos Centros de Formação e a potencial conjugação com outras fontes de financiamento, contempla-se a criação, desenvolvimento e avaliação de acções de formação contínua de professores nas temáticas relacionadas com as didácticas específicas, com as disciplinas de suporte e com a exploração das TIC na educação, utilizando o ensino à distância.

P 3.4 Expansão e Consolidação das Comunidades Educativas

Garantir a expansão e consolidação das Comunidades Educativas mantendo e desenvolvendo os serviços de ligação e interacção entre a escola, a família, a comunidade e os múltiplos agentes da educação.

Perspectiva-se a criação e manutenção de serviços baseados nas TIC, centros de recursos para apoio, promoção e capacitação dos agentes e instituições responsáveis pela educação e os serviços de articulação e operação dos Conselhos Locais de Educação. Devem criar-se condições especiais de acesso às TIC e aos serviços, bem como desenvolver programas de estímulo à criatividade e à iniciativa de todos os agentes da educação que propiciem a criação de dinâmicas locais e regionais comprometidas com a educação.

P 3.5 Bolsa de Sistemas e Serviços

Consolidar os meios para garantir e estimular a utilização corrente e generalizada das TIC em todos os graus do sistema educativo, em articulação com os CPAS, e com os organismos do associativismo social, cultural, desportivo e recreativo de âmbito local, permitindo rentabilizar e flexibilizar a utilização dos recursos disponíveis. Neste âmbito, prevê-se o investimento em plataformas e serviços *wireless* utilizáveis pelos múltiplos agentes para permitir a alocação flexível dos meios às diferentes velocidades de introdução das TIC nas práticas pedagógicas, culturais recreativas e sociais.

A criação de bolsas de equipamentos e de serviços de utilização comum e partilhada, bem como a sua alocação e manutenção, exigem o investimento em sistemas de gestão dos recursos do parque escolar e dos serviços associados e modelos sustentáveis para a contratação comercial dos serviços de manutenção e actualização do hardware e software. Estes investimentos devem estar associados a projectos que fundamentem a sua necessidade e utilidade.

P 3.6 CiênciArte

Equipar um ambiente polivalente e itinerante para demonstração e experimentação lúdica das ciências associado ao desenvolvimento da curiosidade científica e da sensibilidade estética. Este ambiente deve contemplar sistemas de observação, simulação e manipulação criativa de experiências científicas baseados nas TIC e especialmente concebidas sob o referencial do entendimento e aplicação à realidade.

A sua operação exige uma estreita articulação entre o tecido educativo e académico e as estruturas de associativismo a nível regional, garantindo uma agenda anual de actividades junto das escolas do 1º ao 3º Ciclos, a criação de prémios de CiênciArte e a realização de exposições regulares para o grande público.

IO. 3 – Indicadores e Objectivos Anuais

Indicadores	Ano 2	Ano 3	Ano 4
Nº de Escolas com serviços Administrativos na Internet	4	16	30
Nº de Professores em Acções de Formação à distância	100	200	300
Nº de Professores com certificação em competências básicas em TIC	200	600	1200
Nº de Funcionários com certificação em competências básicas em TIC	100	200	500
Nº de Alunos com certificação de competências básicas em TIC	400	1000	2000
Nº de Famílias com utilização regular dos Serviços das Escolas	200	400	800
Nº de Alunos por Computador	20	10	5
Ciênciarte – Serviços regulares itinerantes	-	50%	100%
Ciênciarte – Exposição Pública Anual	-	1	2

Área de Intervenção 4: Universidade e Comunidade Universitária

A comunidade universitária assume uma grande importância na região de Aveiro, não só pela sua dimensão, mas também pelo acréscimo de capital humano que traz à região. Esta comunidade engloba os funcionários docentes e não docentes, alunos e ex-alunos da Universidade de Aveiro, das Escolas Superiores de Tecnologia e Gestão de Águeda, a Escola Superior de Saúde e Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Aveiro, bem como outras entidades que gravitam em torno desta importante instituição nacional de ensino superior.

A consolidação do processo da Universidade Digital que se estende às várias Escolas Superiores, tem sido uma das prioridades da Universidade de Aveiro (UA), sendo assumido que uma das suas componentes centrais é a melhoria e a qualificação dos processos de ligação científica e cultural à sociedade, bem como a contribuição para a competitividade dos tecidos produtivos.

Dada a elevada qualificação dos recursos académicos é esperada uma articulação estreita com as entidades públicas e privadas envolvidas em iniciativas das restantes Áreas de Intervenção.

Considerando a dimensão da comunidade universitária, é grande o impacto directo e indirecto que os serviços e sistemas informáticos da Universidade de Aveiro têm na comunidade e é sob esta óptica que se identificam como fundamentais, os seguintes projectos, indicadores e objectivos anuais:

P 4.1 Sistemas para a Gestão de Aquisição de Bens e Serviços

Instalar sistemas de gestão e controlo de aquisição de bens e serviços, garantindo a segurança nas transacções electrónicas e a integração com os sistemas de gestão contabilística e financeira existentes. Deverão contemplar-se os sistemas de pagamento e recebimento por meios electrónicos na totalidade das transacções financeiras realizadas pela UA, bem como sistemas de acesso à situação de processamento administrativo. Dada a dimensão da comunidade académica, é de prever uma forte indução deste tipo de sistemas serviços e know-how no tecido sócio-económico envolvente.

P 4.2 Teletrabalho

Instalar serviços de acesso remoto à Intranet da UA, dos alunos, docentes e funcionários garantindo a autenticação, certificação e segurança no acesso aos serviços.

Perspectiva-se a utilização de trabalho colaborativo, a execução de serviço administrativo, o acesso aos serviços sociais e associativos e ainda o ensino e formação à

distância. Contempla-se ainda a continuada digitalização dos currícula de cursos de graduação e de pós-graduação.

A topologia multipolar e geograficamente dispersa da Universidade de Aveiro indica que a interação necessária entre docentes e alunos pode exigir um consumo significativo de tempo, energia e recursos, a menos que se encontrem formas alternativas de colaboração. Tal pode significar uma oportunidade única de aplicação de paradigmas baseados em teletrabalho.

P 4.3 Contact-Ciência

Criar um balcão *on-line* único para contacto da universidade com a comunidade, agindo este como um ambiente de estímulo ao conhecimento da Universidade de Aveiro e das suas actividades científicas em particular, bem como do ensino superior e suas múltiplas vertentes em geral.

Perspectiva-se a criação de uma bolsa de oportunidades, bem como de conteúdos digitais específicos que proporcionem às famílias e à comunidade juvenil, dentro e fora dos sistemas de ensino, experiências de acompanhamento e contacto com a actividade científica realizada no terreno ou em laboratórios da UA.

Perspectiva-se ainda a criação, desenvolvimento e operação de serviços de informação e de atendimento único para pedidos de apoio e colaboração, estudos e serviços por parte de instituições de natureza diversa.

Surge também como objectivo neste projecto, a criação e disponibilização de catálogos de ciência e tecnologia, bem como de bases de dados e sistemas inteligentes que sistematizem e organizem informação e conhecimento relativo às competências científicas mais importantes da UA, numa lógica de contribuição para o fortalecimento da competitividade económica e da inovação.

P 4.4 Biblioteca Digital da UA

Facilitar à comunidade o acesso aos índices, títulos e partes de obras em formato digital existentes na biblioteca da UA. Perspectiva-se a gestão remota das requisições de obras com base em processos de autenticação e certificação dos utilizadores, garantindo, paralelamente, a segurança dos serviços.

O reforço da digitalização das obras, a articulação digital da biblioteca da UA com a rede de bibliotecas públicas e a conjugação com os serviços referidos são condições fundamentais para potenciar a utilidade, a racionalização dos recursos e mais valias para os seus diferentes tipos de utilizadores.

P 4.5 ArteDigital

Instalar sistemas e plataformas de processamento de imagem e som para a exploração de novas técnicas de criação artística com base na exploração de algoritmos e técnicas de modelização matemática, das formas biológicas e dos materiais inorgânicos.

Perspectiva-se a articulação com as escolas do 2º e 3º ciclo e outras, em projectos de experimentação e divulgação das ciências e das tecnologias em conjugação com outros agentes culturais a operar a Academia Artes Digitais e também com o serviço itinerante CiênciArte. Perspectiva-se ainda a participação regular na Galeria Digital em articulação com a realização de espectáculos e exposições para o grande público.

P 4.6 Produção Multimédia para a Formação Profissional e Educação

Criar e disponibilizar em rede conteúdos científicos multimédia de elevada qualidade e rigor nas diferentes áreas científicas da Universidade dos quais se destacam os conteúdos na área da física, da química, da biologia, do ambiente, da matemática, da electrónica e da gestão.

Estes conteúdos destinam-se a ser aplicados em vários contextos, nomeadamente, enquanto materiais de apoio pedagógico para os 1º, 2º e 3º ciclos do ensino básico e secundário. Perspectiva-se ainda a produção e organização destes materiais multimédia, para suprir as necessidades pedagógicas de outros níveis de ensino e de formação profissional.

IO. 4 – Indicadores e Objectivos Anuais

Indicadores	Ano 2	Ano 3	Ano 4
Processos de gestão da aquisição de bens e serviços	-	50%	100%
Procedimentos de pagamentos electrónicos seguros	-	20%	50%
Docentes com acesso a computadores pessoais; acesso à Internet e utilização regular dos serviços básicos	50%	80%	100%
Funcionários com computadores pessoais; acesso à Internet e utilização regular dos serviços básicos	10%	20%	30%
Alunos com acesso a computadores pessoais; acesso à Internet e utilização regular dos serviços básicos	20%	50%	80%
Docentes com certificação em competências básicas nas TIC	50%	80%	100%
Funcionários com certificação em competências básicas nas TIC	10%	20%	30%
Alunos com certificação em competências básicas nas TIC	50%	80%	100%
Docentes e investigadores com utilização regular de Teletrabalho	5%	15%	25%
Alunos em teletrabalho regular	5%	10%	15%
Contact-Ciência	-	100%	-
Acesso seguro aos índices, títulos e partes das obras em formato digital da Biblioteca da UA	-	30%	80%
Nº de Títulos dos conteúdos pedagógicos para o Ensino Básico e Secundário	2	6	12
Acções de formação profissional à distância construídas com recurso à produção multimédia para a educação	-	10	30

Área de Intervenção 5: Serviços de Saúde

A saúde é um dos sectores em que as TIC abrem as mais fortes expectativas de mudança no sentido de maior qualificação e agilidade na prestação de serviços aos cidadãos e na racionalização dos meios e recursos.

A racionalização na utilização dos meios e dos equipamentos de clínica e de diagnóstico, a gestão dos fornecimentos de bens e serviços, a articulação e qualificação dos profissionais e ainda a conjugação dos sistemas de saúde público e privado, são alguns dos eixos de Intervenção onde as TIC podem ser aceleradoras da qualidade dos serviços e organizações.

Para além das questões de segurança e protecção dos dados individuais e das preocupações de ordem deontológica, ética e jurídica, identificados que estão os factores críticos fundamentalmente ligados à desadaptação das estruturas orgânicas e dos procedimentos associados aos serviços, especial atenção deve contemplar quer a formação e qualificação da gestão e organização das instituições, quer a efectiva capacidade para a introdução de novos procedimentos.

É neste contexto que se identificam os projectos que podem contribuir para uma efectiva melhoria da qualidade nos serviços de saúde e se listam os seus principais indicadores e objectivos anuais:

P 5.1 Sistemas para a Gestão e Administração Hospitalar

Perspectiva-se o planeamento, análise e implementação do processo clínico electrónico hospitalar numa estrutura que também permita a troca de mensagens com sistemas dos cuidados primários de saúde.

Perspectiva-se também a melhoria da integração e/ou interface dos sistemas de gestão e controlo de aquisição de bens e serviços, sistemas de gestão de infra-estruturas de diagnóstico, consumíveis, equipamentos e meios logísticos e a implementação de transacções electrónicas seguras, nomeadamente entre hospitais e entre estes e os seus fornecedores de bens e serviços.

Deve contemplar-se a integração com os sistemas de gestão contabilística e financeira já existentes e a produção de relatórios de gestão dos serviços clínicos e hospitalares para apoio à decisão. Garantir a integração e harmonização coerente das actuais bases de dados de registo dos cuidados primários e dos cuidados diferenciados de saúde.

P 5.2 Teletrabalho

Instalar serviços de acesso remoto às Intranets dos hospitais da região, nomeadamente à do Hospital Distrital Infante D. Pedro V de Aveiro para os profissionais de saúde que, garantindo a segurança no acesso aos sistemas de *back-office* e a adequada protecção dos dados, permitirão uma mais adequada gestão do tempo destes profissionais.

Perspectiva-se a produção de relatórios clínicos, o planeamento de serviços, o estudo dos processos, a consulta de históricos e o acesso a bases de dados de meios de diagnóstico. Perspectiva-se ainda instalar serviços de tele-manutenção dos sistemas pelas equipas de profissionais em serviço de escala.

P 5.3 Serviços de Diagnóstico Remoto

Instalar, nos diferentes serviços clínicos, plataformas e redes de diagnóstico remoto, *on-line* e *off-line*, aberto aos sistemas público e privado de saúde nas principais áreas clínicas: imagiologia, cardiologia, pediatria, dermatologia, ortopedia, reumatologia, etc.

Contempla-se ainda a instalação de serviços de tele-diagnóstico a partir do domicílio de especialistas que estejam em regime de prevenção.

Estes serviços devem estabelecer-se para aumentar a eficiência das actuais redes de especialistas, garantindo a qualidade, a integridade e a confidencialidade no processamento, arquivo, indexação e distribuição ponto a ponto ou ponto multiponto dos formatos vídeo, áudio e gráfico associados aos diferentes meios de diagnóstico.

P 5.4 Saúde Online

Instalar serviços de atendimento *on-line* dos Hospitais e Centros Clínicos garantindo a efectiva marcação de consultas, o apoio em situações de emergência, o preenchimento de formulários e a emissão de certificados. Estes serviços devem ser adaptados a diferentes formatos de acesso, podendo assumir-se como *call-centers* telefónicos e na Internet.

P 5.5 Qualificação Permanente dos Profissionais de Saúde

Construir uma Intranet orientada para estágios sob a responsabilidade da ESSUA (Escola Superior de Saúde da Universidade de Aveiro), complementada com a instalação de plataformas e serviços de formação e actualização profissional, baseados nas TIC e especialmente desenhados para os profissionais da saúde.

Perspectiva-se ainda e complementarmente a concepção e o desenvolvimento de conteúdos multimédia sob a orientação da Escola Superior de Saúde de Aveiro contribuindo, quer para a qualificação permanente dos profissionais de saúde, quer para a introdução de práticas inovadoras nos Hospitais da região, nomeadamente no Hospital Infante D. Pedro V e nas Unidades de Saúde da rede dos cuidados de saúde primários.

IO. 5 – Indicadores e Objectivos Anuais

Indicadores	Ano 2	Ano 3	Ano 4
Processos de gestão das infra-estruturas, equipamentos e meios logísticos	-	50%	100%
Processos de gestão da aquisição de bens e serviços	50%	100%	-
Profissionais de Saúde com computadores pessoais, acesso à Internet e utilização regular dos serviços básicos	20%	40%	80%
Número de sessões de diagnóstico remoto	20	200	400
Profissionais de Saúde em teletrabalho	10	30	50
Consultas por marcação <i>online</i>	-	20%	40%
Profissionais de Saúde com certificação básica nas TIC	20%	40%	80%

Área de Intervenção 6: Solidariedade Social

A solidariedade social, nas suas componentes de segurança, protecção social e de integração dos idosos, dos cidadãos com necessidades especiais e das minorias étnicas, é uma Área de Intervenção fundamental para a construção de uma comunidade inclusiva.

As TIC já se comprovaram, em múltiplas aplicações, como um dos instrumentos de integração social que poderá acelerar os processos de coesão, derrubando barreiras na comunicação, no trabalho, na mobilidade e na participação cívica.

Os factores críticos intrínsecos desta área prendem-se com a formação específica e continuada dos técnicos, com a sensibilização generalizada de toda a comunidade, com a articulação das iniciativas e entidades, com a racionalização dos processos das instituições e com a reformulação do sistema de ajudas técnicas baseadas em TIC.

Assim, perspectiva-se o seguinte conjunto de projectos, bem como os seguintes indicadores e objectivos para esta Área de Intervenção:

P 6.1 Serviços de Gestão e Administração da Rede Social

Instalar sistemas de gestão e *workflow* concebidos com base numa arquitectura partilhada, garantindo a massa crítica de operação para a sua efectiva utilidade e ligação aos utentes.

A instalação, operação e manutenção destes serviços devem garantir a sustentabilidade técnica e económica, estimulando-se a participação do sector privado de segurança social e das seguradoras e contemplando a disponibilização de serviços na Internet através de um *front-office*.

P 6.2 Conteúdos Pedagógicos

Integrar nos processos de aprendizagem das crianças e dos jovens com necessidades especiais, conteúdos pedagógicos baseados nas TIC, especialmente concebidos para responder às especificidades destes utilizadores.

Contemplam-se conteúdos para programas de orientação e mobilidade (orientação no espaço, adopção das convenções, associação de conceitos e mapeamento do conhecimento cultural com a informação cognitiva), programas de aprendizagem de tarefas do quotidiano (deslocação na casa, deslocação na rua, vestir, comer, comunicar, etc.) e ainda programas adequados à integração no mercado de trabalho.

P 6.3 Centros de Serviços de Teletrabalho

Instalar plataformas para tele-trabalhadores, a integrar nos Centros de Teletrabalho, devidamente equipadas e adaptadas às especificidades dos trabalhadores com necessidades especiais.

Perspectiva-se a operação de *call-centers* e de serviços de atendimento, bem como serviços de *webdesign* e de desenvolvimento de software, como potenciais tipos de teletrabalho para pessoas com necessidades especiais.

P 6.4 Viver em Segurança

Instalar nas residências de grupos de idosos e de pessoas com necessidades especiais, sistemas baseados em TIC que lhes permitam um maior grau de autonomia e de independência através de serviços de segurança, resposta a emergências, telepresença, comunicação interpessoal, aconselhamento remoto, treino remoto de facilidades vitais para a comunicação e operação remota de equipamentos, entre outros.

Estes serviços devem ser concebidos com objectiva utilidade, garantindo a máxima eficiência operacional dos recursos. Por isso, especial atenção deve ser dada à sua exploração e manutenção avaliando e confirmando a capacidade de resposta técnica e orçamental das instituições.

P 6.5 Inclusão Social na SI

Instalar equipamentos e serviços dentro das instituições e articular os agentes para a utilização conjunta dos meios existentes nos CPAS, escolas, associações culturais, desportivas e recreativas.

Perspectiva-se a criação de condições de inclusão e participação dos idosos, das comunidades étnicas, das mulheres e dos jovens em risco e de outros grupos socialmente desfavorecidos, desenvolvendo e conjugando acções de sensibilização e formação e criando facilidades especiais de acessibilidade às TIC dentro e fora das instituições. Promover, utilizando as TIC, serviços de voluntariado e de solidariedade local, bem como a inter-ajuda e a partilha dentro das comunidades.

P 6.6 Cultura para a Inclusão

Desenvolver em formato digital para rede móvel, *broadcast*, Internet e painéis públicos, o guia para idosos e para pessoas com necessidades especiais, disponibilizando informação útil e localizada sobre mobilidade, saúde, transportes, voluntariado, espectáculos, trabalho, ajudas técnicas, formação, etc.

Estimular a integração de jovens trabalhadores com necessidades especiais no tecido empresarial das TIC, avaliando a introdução de condições na selecção dos fornecedores de serviços.

P 6.7 Balcão Único de Atendimento

Instalar e operar um *call-center* unificado de serviços, disponível via telefone e Internet, com atendimento a todas as valências e garantindo um serviço de 24 horas.

Perspectiva-se um serviço prestado pelas instituições em regime de rotação, e que permita apoiar as pessoas e as famílias em situações regulares de ajuda ou de emergência, prestando ainda informação sobre apoios técnicos e serviços logísticos.

P 6.8 Balcão Único de Solidariedade Social

Instalar e operar um serviço único que disponibilize a informação agregada sobre iniciativas de voluntariado, emergência social e campanhas de solidariedade social.

Perspectivam-se funcionalidades de registo de campanhas e iniciativas de solidariedade social, disponibilização de informação sistematizada e actualizada acerca das iniciativas de âmbito local, regional e nacional bem como a sua promoção associada a serviços de gestão da oferta de voluntariado e de apoios de ordem logística e financeira.

A operação deste serviço deve estar garantida por uma instituição ou grupo de instituições de solidariedade social que garantam a sua isenção e transparência e que perspectivem adequados modelos de sustentabilidade.

IO. 6 – Indicadores e Objectivos Anuais

Indicadores	Ano 2	Ano 3	Ano 4
Sistemas de gestão e administração das instituições	20%	50%	80%
Técnicos das instituições certificados em competências básicas nas TIC	20%	40%	60%
Pessoas com necessidades especiais em teletrabalho	8	12	24
Idosos e deficientes profundos em residências assistidas	-	12	24
Nº de plataformas para PNEs	12	24	48
Guia para os idosos e PNEs	20%	70%	100%
<i>Call-Centre</i> unificado de serviços de atendimento	20%	100%	-
<i>Call-Centre</i> unificado de solidariedade social	20%	100%	-

Área de Intervenção 7: Tecido Produtivo

O tecido produtivo da região de Aveiro é dos mais ricos, dinâmicos e diversificados do país. A modernização das empresas e das actividades dos múltiplos agentes económicos, através da gestão informatizada dos processos industriais e comerciais e a introdução de tecnologias inovadoras na produção, é um processo em franco desenvolvimento.

Além do aumento competitivo das actuais empresas em sectores tradicionais como os da cerâmica, da metalurgia e da indústria agro-alimentar, importa promover a consolidação de novos modelos de negócio e de actividades associados a empresas de nova geração (e.g. empresas na área das tecnologias da informação e da comunicação, do ambiente, da biotecnologia, das energias renováveis e do turismo). Importa também promover a forte articulação do tecido produtivo com as vertentes académica e governativa, de forma a incentivar a inovação e a competitividade.

O aumento da competitividade nos sectores da economia tradicional e o lançamento de novos sectores associados às tecnologias da informação e da comunicação, do ambiente e do turismo, traz ainda maiores exigências de investimento na inovação e, por isso, a aplicação das TIC aos processos de gestão, de produção e de comercialização é um dos eixos fundamentais de investimento.

Assim, perspectiva-se o seguinte conjunto de projectos, bem como os seguintes indicadores e objectivos:

P 7.1 Informar e Mobilizar para Inovar

Sendo reconhecida a necessidade de mobilizar e sensibilizar o tecido produtivo para a utilização inovadora das TIC, perspectiva-se a realização de iniciativas de divulgação e promoção de práticas, métodos, tecnologias e serviços para ambientes empresariais, nomeadamente através de seminários e *workshops*. Estas iniciativas devem permitir ainda a apresentação, debate e reflexão sobre a modernização dos processos em empresas inovadoras de nível nacional e internacional.

A introdução das TIC nos processos empresariais aos mais diversos níveis (gestão, produção e comercialização) terá de garantir o aumento da produtividade e da competitividade do tecido produtivo regional. Deste modo, interessa não só a sensibilização, reflexão e posterior implementação generalizada das TIC nas empresas, como ainda a avaliação dessa mesma implementação.

De forma a verificar a evolução e sucesso destes investimentos, torna-se necessário apoiar metodologias e processos que permitam uma rigorosa e adequada avaliação do seu impacto na produtividade e competitividade das empresas. Tendo ainda em conta que a eficaz interligação da esfera governativa, académica e empresarial é um dos elementos

fortemente indutores e dinamizadores da inovação, serão promovidas iniciativas, com base nas TIC, que visem essa mesma interligação e que demonstrem serem relevantes para a competitividade e produtividade do tecido produtivo local e regional.

P 7.2 Bolsa de Emprego e de Formação Profissional

Criar um balcão de serviços electrónicos de informação sobre o mercado de trabalho, oferta e procura de emprego e de oportunidades de Formação profissional.

Perspectiva-se a gestão e operação dos serviços pelo IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional e pelos serviços de formação profissional em articulação com o tecido empresarial, as suas organizações associativas e os organismos de ligação da UA às empresas.

P 7.3 Serviços de Turismo

Criar um balcão único de serviço de informações, reservas e pagamentos de serviços turísticos, garantindo a efectiva operação distribuída e certificada pelas agências de viagens, hotéis, centros de congressos e de reuniões.

Perspectiva-se uma elevada qualidade na promoção da Região de Aveiro como destino turístico associado ao ambiente, ao desporto, à Ria, e ao turismo empresarial e de negócios. Perspectiva-se ainda a configuração destes serviços associada à imagem da região, promovendo a venda *on-line* de produtos próprios e únicos e o *merchandising* da imagem.

P 7.4 Zonas Industriais de Nova Geração

Criar um serviço de informação georeferenciada sobre zonas industriais contemplando a localização das empresas e das infraestruturas associadas, garantindo a operação de um balcão *on-line* para o fornecimento de serviços de promoção e apoio à fixação de empresas de nova geração. Este centro de serviços deve configurar as componentes de *marketing* da região como um destino adequado à fixação de empresas da nova geração, promovendo, não só as condições de interesse empresarial, mas também as condições de qualidade social e cultural para a fixação de técnicos e empresários qualificados e das suas famílias.

Perspectiva-se a disponibilização *on-line* das condições e facilidades de instalação, bem como os formulários de candidatura à fixação de novas empresas e a criação de um centro de serviços avançados na área das TIC para as empresas das várias zonas industriais.

P 7.5 Modernizar a Indústria, o Comércio e os Serviços

Criar serviços para a competitividade da economia regional, garantindo a introdução de sistemas de informatização dos processos de gestão, produção e comercialização.

Estes serviços devem contemplar sistemas de aquisição e de pagamentos electrónicos seguros e a adequada formação profissional dos seus técnicos e gestores. Contempla-se

ainda o marketing e a promoção de produtos e serviços via Internet e a expansão do teletrabalho.

IO. 7 – Indicadores e Objectivos Anuais

Indicadores	Ano 2	Ano 3	Ano 4
<i>Workshops</i> , Seminários e Exposições em Inovação Empresarial	1	1	1
Estudos de avaliação do impacto na competitividade	20%	50%	30%
Bolsa de Emprego e Formação Profissional	-	50%	100%
Serviços de Turismo: N.º Hotéis, Agências e Recursos Turísticos	30%	70%	-
Zonas Industriais de Nova Geração	20%	50%	80%
Empresas com <i>webização</i> dos sistemas de <i>back-office</i> e <i>front-office</i> de atendimento, gestão e comercialização	8	24	36
Empresas com transacções electrónicas seguras	2	12	24

Área de Intervenção 8: Informação, Cultura e Lazer

A informação, cultura e lazer, incluindo as actividades desportivas e recreativas, assumem uma grande importância na vida das populações como actividades de qualificação individual e social. Os meios de comunicação social, os clubes, as associações culturais e recreativas, as bibliotecas, os museus, os teatros, os cinemas e as orquestras fazem a oferta desportiva, cultural, de lazer e de informação dos municípios e constituem estruturas com impacto distintivo na qualidade de vida das comunidades.

As TIC já se provaram como meios fundamentais para a produção, venda, aquisição e divulgação de serviços de cultura, de lazer, de desporto e de informação, quer na perspectiva dos fornecedores de serviços, quer na perspectiva dos consumidores.

Os factores críticos específicos desta área prendem-se, sobretudo, com a reduzida dimensão e capacidade própria das entidades, com a natureza das organizações, com a conjugação dos planos de investimento e com a articulação dos recursos.

Assim, embora tendo em conta a experiência ganha e a maior capacidade para a condução dos projectos, especiais apoios à execução técnica e financeira dos projectos devem ser considerados nesta área, bem como especial atenção à concentração de objectivos e à conjugação de recursos.

Nesta Área de Intervenção, perspectiva-se o seguinte conjunto de projectos, bem como os seguintes indicadores e objectivos:

P 8.1 Museus e Arquivos

Digitalizar os acervos históricos dos principais Museus da Região, dos arquivos de História Industrial e Arte, do Arquivo Distrital de Aveiro, da Emeroteca e da Bibliografia dos Autores da Região e produzir o Roteiro Digital de Arte e o Roteiro Digital da Ria.

Perspectiva-se, complementarmente, a criação de visitas guiadas em formato *vrrml*, garantindo a disponibilização das bases de dados multimédia na Internet, com funcionalidades de pesquisa e indexação da informação. Pretende-se ainda promover a introdução das TIC nos discursos expositivos dos museus e na criação da rede de Museus da Ria de Aveiro.

P 8.2 Redes de Serviços Regionais

Criar e operar sistemas de gestão dos parques regionais de equipamentos culturais, desportivos e recreativos de uso público, instalando na Internet um balcão único de serviços de marcação, reserva e pagamento de serviços, equipamentos e recintos.

Perspectiva-se a criação de um balcão único de serviços de informação e de promoção das iniciativas dos clubes, agências e associações culturais, desportivas e recreativas.

Especial ênfase deverá ser associado ao desporto amador, sénior e juvenil, com especial atenção à promoção das entidades e divulgação das iniciativas de articulação e promoção do desporto juvenil e escolar.

P 8.3 Academia Artes Digitais

Criar um centro de recursos de produção de arte digital, através da instalação e operação de um conjunto de plataformas e de sistemas especialmente equipados para o processamento de som, imagem e vídeo.

Perspectiva-se a partilha deste centro de recursos por várias entidades e instituições vocacionadas não só para a produção de arte áudio-visual mas também com responsabilidades na promoção, na educação e no ensino das diferentes formas da arte.

A capacidade técnica para a operação dos sistemas de produção, bem como a selecção dos modelos de operação e de simulação, deve ser garantida em articulação com as iniciativas da Universidade de Aveiro na área da comunicação e arte. Perspectiva-se ainda a criação da Galeria Digital, a realização de espectáculos de arte digital e realização de exposições regulares para o grande público.

P 8.4 Movimento Associativo Digital

Dada a extrema diversidade do movimento associativo de âmbito social, cultural, recreativo e desportivo, contempla-se a criação de um portal único do movimento associativo onde se inclua a agenda dos clubes e associações e se disponibilizem serviços de divulgação, promoção, adesão e participação estimulando as práticas associativas e sociais. Perspectiva-se a instalação de jogos em rede e de agendas colectivas de actividades colaborativas.

Para garantir a edição distribuída pelos aderentes, deve ainda contemplar-se o treino adequado dos operadores, a instalação de rede, equipamento e serviços básicos.

IO. 8 – Indicadores e Objectivos Anuais

Indicadores	Ano 2	Ano 3	Ano 4
Acervos históricos dos Museus na Internet	20%	60%	100%
Arquivos de História Industrial na Internet	20%	60%	100%
Arquivo Distrital na Internet	20%	60%	100%
Arquivos de Arte na Internet	20%	60%	100%
Emeroteca na Internet	20%	60%	100%
Bibliografia de Autores na Internet	20%	60%	100%
Roteiro Digital Arte na Internet	20%	60%	100%
Roteiro Digital da Ria na Internet	20%	60%	100%
Balcão de serviços de reserva de equipamentos e recintos	-	100%	-
Academia de Arte Digital	20%	60%	100%
Galeria Digital na Internet	-	100%	-
Arte Digital – Exposição e Espectáculo	-	-	100%

Modelo de Gestão

As entidades promotoras do Programa Aveiro Digital 2003–2006, perante o POSI – Programa Operacional da Sociedade da Informação, são a Associação Aveiro Digital e a Associação de Municípios da Ria, que estabeleceram um Protocolo para este fim específico.

À Administração da Associação Aveiro Digital e à Administração da Associação de Municípios da Ria, que para o efeito constituíram uma Comissão Executiva, compete a coordenação global deste Programa, a sua representação e a sua gestão estratégica, bem como a orientação metodológica e operacional para a execução dos projectos associados à Área de Intervenção 1: Comunidade Digital.

A coordenação financeira e operacional do Programa é assegurada por um Gabinete constituído por um corpo limitado de recursos qualificados e com larga e reconhecida experiência.

Modelo de Execução e Avaliação

O modelo de execução reflecte métodos e formatos já consolidados, assumindo uma natureza claramente matricial:

- A direcção operacional dos projectos enquadrados na Área “Comunidade Digital” é da responsabilidade directa da Comissão Executiva do Programa, pois estes projectos constituem os investimentos estruturantes de alinhamento e alavanca de todo o Programa.
- A direcção operacional dos projectos enquadrados nas restantes Áreas de Intervenção é da responsabilidade dos agentes respectivos, que através de Concurso Público, se comprometem pela sua execução perante a Comissão Executiva do Programa Aveiro Digital.

O processo de Concurso Público contempla as adequadas exigências relativamente à capacidade e organização financeira dos executores, bem como à qualificação para a gestão e condução dos projectos associada à sua natureza de clientes dos serviços e soluções, com responsabilidades assumidas na sua exploração e sustentabilidade.

Dada a natureza focada e concreta, quer dos projectos quer dos seus objectivos, espera-se que o processo de admissão e selecção das candidaturas seja claramente simplificado, sendo, no entanto, garantidos os mecanismos de transparência e imparcialidade através da publicação prévia do sistema de avaliação e selecção.

O sistema de avaliação e auditoria externa tem como âmbito a execução e justificação anual de resultados de todos os projectos, incluindo os da Área de Intervenção – Comunidade Digital, tendo impacto directo na aceitação dos relatórios de execução material e financeira, podendo originar recomendações de correcção e alteração dos planos técnicos e respectivos orçamentos com consequentes revisões contratuais.

Mais especificamente, o sistema de avaliação e auditoria externa contempla a instalação e operação de uma Comissão de Acompanhamento Permanente constituída por peritos na área das TIC e do desenvolvimento e, nomeadamente, pelo POSI como entidade financiadora.

Sustentabilidade

Dada a natureza dos projectos propostos por Área de Intervenção, que se dirigem fundamentalmente ao desenvolvimento de *back-offices* e à informatização dos serviços, contribuindo para a eficiência das organizações e para a sua modernização, espera-se, que dos projectos resultem benefícios quantificados quer na redução de despesas, quer no aumento das receitas, que os investimentos próprios dos beneficiários também vão regular.

No entanto, as Áreas de Intervenção “Comunidade Digital “ e “Solidariedade Social”, pela sua natureza, implicam investimentos que vão contribuir para qualificar a comunidade, não só pelo seu acesso universal aos serviços e à informação, mas também pela aplicação das TIC para a construção de uma sociedade mais solidária e inclusiva. Nestas Áreas os impactos dos investimentos carecem de uma avaliação de médio – longo prazo.

Concertação e Exploração de Resultados

A concertação e exploração de resultados vai permitir organizar, por Área de Intervenção, a conjugação de esforços, a partilha e acesso conjunto a tecnologias, soluções e métodos, antecipando a resolução de problemas e construindo uma frente comum por Área de Intervenção. Esta actividade permitirá ainda a transferência de resultados e o planeamento adequado da sua divulgação e disseminação.

Esta actividade será dirigida em estrita conjugação com a Gestão Operacional e alinhada com o Plano de Marketing e Comunicação, de forma a induzir a participação e envolvimento de todos os projectos agregados em cada Área de Intervenção produzindo, paralelamente, a orientação e assessoria técnica e científica à execução dos projectos. O esforço de concertação dos projectos fará parte dos seus compromissos contratuais.

Marketing e Promoção

Perspectiva-se o lançamento de um plano para a divulgação e promoção do Programa Aveiro Digital, com objectivos focados na massiva divulgação dos meios e serviços disponíveis.

Considera-se, como fundamental, a regular comunicação pública ao longo das diferentes fases de execução do Programa e a disseminação dos seus resultados de forma a garantir a transferência de práticas e métodos, a difusão dos serviços criados e o estabelecimento de uma plataforma aberta e transparente que é condição para o reforço e expansão da rede de confiança social.

Orçamento Global e Justificação

Dada a natureza do modelo de execução e tendo em conta o quadro de confiança e maturidade dos agentes económicos e sociais, um orçamento ambicioso para o Programa Aveiro Digital 2003–2006, reflectirá sempre um grande desafio às capacidades de investimento e modernização da comunidade e dos seus principais agentes na Região da AMRIA.

A distribuição orçamental por rubrica deverá respeitar os princípios e natureza dos financiamentos FEDER, do FSE e do POSI, nomeadamente no que respeita à proporção entre despesas de investimento e despesas correntes.

As taxas máximas e de referência de comparticipação financeira por Área de Intervenção são as seguintes:

AI1: Comunidade Digital	98%
AI2: Autarquias e Serviços Concelhios	75%
AI3: Escolas e Comunidades Educativas	75%
AI4: Universidade e Comunidade Universitária	75%
AI5: Serviços de Saúde	70%
AI6: Solidariedade Social	70%
AI7: Tecido Produtivo	50%
AI8: Informação, Cultura e Lazer	72%

Tendo em conta a especial natureza das Áreas de Intervenção “Comunidade Digital” e “Solidariedade Social”, claramente de interesse público e social, serão identificados processos de partilha de custos, transparentes e adequados, nomeadamente, através da captura de patrocínios de entidades bancárias e empresariais e compensando o seu financiamento através da redução, a níveis adequados, da comparticipação financeira FEDER e FSE aos projectos de natureza empresarial e comercial.

Dados os objectivos materiais que se explicitam por Área de Intervenção, a natureza dos investimentos em sistemas de *front-office* com impacto directo na modernização dos processos e na qualidade de vida dos cidadãos, exigem fortes investimentos nos *back-offices* das organizações e no desenvolvimento e customização de aplicações adequadas.

Assim, o investimento tem que contemplar, fundamentalmente, não só o equipamento mas também o desenvolvimento de software, por aquisição de desenvolvimento a terceiros, ou, mais limitadamente, por recursos próprios, bem como a formação para a adequada operação dos sistemas e aplicações, configurando um razoável investimento incorpóreo nas rubricas de investimento.

O retorno dos investimentos proporcionados pelo Programa Aveiro Digital 2003–2006 terá que ser não só evidenciado e quantificado, a curto prazo, na maior eficiência dos serviços e da competitividade das empresas mas também, na qualificação das pessoas, que representam o capital com maior impacto efectivo na modernização do país.