

**Sistema de Avaliação Externa
do Programa Aveiro Digital 2003-2006**

**Relatório Final
- Sumário Executivo -**

**Luís Capucha (coord.)
Elsa Pegado
Sandra Palma Saleiro
Maria do Carmo Gomes
Cristina Palma Conceição
Patrícia Amaral**

**Lisboa, CIES-ISCTE
Março, 2007**



Índice

Metodologia.....	1
I. A Concepção do PAD 2003-2006	4
I.1. Análise da pertinência	4
I.2. Análise da coerência Interna	5
I.3. Análise da coerência externa	7
I.4. O sistema de indicadores do PAD.....	8
II. A Operacionalização do PAD 2003-2006	11
II.1. Modelo de gestão.....	11
II.2. Mecanismos de candidatura.....	12
II.3. Acompanhamento aos projectos	14
II.4. Mecanismos e fluxos financeiros.....	15
II.5. Sistema de Acompanhamento e Verificação Aveiro Digital (SAVAD).....	15
II.6. Concertação e articulação entre projectos	16
II.7. Operacionalização dos projectos	17
II.8. Promoção e divulgação do Programa	19
III. Execução, Resultados e Impactes do PAD 2003-2006	20
III.1. Execução do PAD 2003-2006	20
III.2. Resultados e impactes na qualificação das pessoas e das organizações	21
III.3. Resultados e impactes no acesso generalizado às TIC	23
III.4. Produtos e serviços criados	27

Metodologia

O Sistema de Avaliação Externa do Programa Aveiro Digital 2003-2006 (SAE-PAD), desenvolvido ao longo de cerca de 22 meses (de Maio de 2005 a Fevereiro de 2007), privilegiou uma avaliação sistémica do Programa, capaz de o questionar aos seus vários níveis: a concepção, a operacionalização e a execução, resultados e impactes. Estes três níveis correspondem, grosso modo, aos objectivos que nortearam os trabalhos de avaliação, designadamente: 1) análise da situação de partida e avaliação da oportunidade, pertinência e coerência do Programa; 2) avaliação do modelo de organização e funcionamento posto em prática para a sua concretização; 3) avaliação dos níveis e ritmos de execução, dos resultados alcançados e dos impactes esperados e/ou já verificados. O SAE-PAD decorreu ao longo de cinco fases:

- I Montagem do SAE-PAD, estabilização do respectivo quadro de referência;
- II Avaliação da concepção do PAD;
- III Avaliação das condições de operacionalização do PAD;
- IV Avaliação da execução, resultados e impactes do PAD;
- V Síntese e produção do relatório final;

Em termos metodológicos, o SAE-PAD recorreu quer a fontes de informação secundária (documentos/dados já existentes sobretudo da Gestão do PAD, mas também de outros organismos), quer a fontes primárias, através da aplicação de instrumentos de recolha de informação produzidos para o efeito pela equipa de avaliação e que tiveram como alvo agentes directamente envolvidos no PAD 2003-2006.

O quadro seguinte identifica os procedimentos, instrumentos metodológicos e fontes de informação para cada uma das três fases dedicadas à produção de conteúdos substantivos de avaliação do Programa, a II, a III e a IV.

Fases	Procedimentos/instrumentos metodológicos/fontes
<p>Fase II Concepção</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisão bibliográfica • Análise documental de documentos do Programa e de documentos de outras fontes • Análise estatística de indicadores de contexto • Entrevistas individuais a representantes da CEAD • Recolha, através da solicitação do preenchimento de matrizes, e análise de conteúdo da apreciação dos responsáveis pelos projectos Aveiro Digital acerca da concepção do Programa • Realização da primeira ronda de sete <i>focus group</i> compostos por representantes das EBP, e algumas EB, organizados segundo área de intervenção (da AI 2 à AI 8) • Realização de um <i>focus group</i> composto pelos membros do Gabinete Aveiro Digital (GAD) e a presidente da CEAD, centrado na AI1 • Observação directa e análise de duas reuniões de concertação globais e sete por área de intervenção • Visitas a 16 projectos Aveiro Digital
<p>Fase III Operacionalização</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análise documental de documentos do Programa • Análise do SAVAD, em termos da sua estrutura, funcionalidade e adequação • Entrevista individual à presidente da CEAD • Entrevistas individuais aos cinco gestores do Gabinete Aveiro Digital (GAD) • Realização do primeiro inquérito por questionário às EBP das AI 2 a 8 • Realização do primeiro inquérito por questionário às EB das AI 2 a 8 • Realização da segunda ronda de sete <i>focus group</i> compostos por representantes das EBP, e algumas EB, organizados segundo área de intervenção (da AI 2 à AI 8) • Observação directa e análise de reuniões de concertação
<p>Fase IV Execução, Resultados e Impactes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análise documental de documentos do Programa • Análise de indicadores de execução e de resultado do PAD, extraídos do SAVAD, disponibilizados pela CEAD e extraídos do GEIAD • Análise de indicadores de impactes disponibilizados por outras fontes • Consulta dos sites dos projectos Aveiro Digital e dos relativos aos produtos/serviços criados • Entrevista individual à presidente da CEAD • Entrevistas individual ao gestor GAD responsável pelo projecto EIAD • Realização da terceira ronda de sete <i>focus group</i> compostos por representantes das EBP, e algumas EB, organizados segundo área de intervenção (da AI 2 à AI 8) • Realização do segundo inquérito por questionário às EBP das AI 2 a 8 • Realização do segundo inquérito por questionário às EB das AI 2 a 8 • Visitas a 10 Espaços Internet Aveiro Digital • Realização de inquérito por questionário ao universo dos Espaços Internet Aveiro Digital

No âmbito do SAE-PAD foi constituída uma Comissão de Acompanhamento e de Peritos (CAP) que inclui peritos com competências e saberes especializados nas diferentes Áreas de Intervenção do Programa, bem como representantes de diversas instituições da região da Ria de Aveiro, com responsabilidades relevantes a nível local e regional. Teve também representação nesta Comissão um elemento do POS_Conhecimento indicado pelo respectivo Gabinete de Gestão.

O papel desta Comissão consistiu no acompanhamento dos trabalhos de avaliação e no aconselhamento permanente a partir dos produtos do SAE-PAD que foram sendo desenvolvidos ao longo do processo avaliativo. De facto, cada um dos relatórios produzidos no final de cada uma das fases foi, após uma discussão restrita à Comissão Executiva Aveiro Digital (CEAD), objecto de apreciação por parte dos membros da CAP. A versão final do relatório de avaliação de cada uma das fases beneficiou, pois, desses contributos, tendo sido publicada no SAVAD e tornada acessível a todas as Entidades Beneficiárias Principais do Programa.

Por último, importa referir que todo o trabalho desenvolvido no quadro do SAE-PAD decorreu em estreita articulação com a CEAD. Além das reuniões realizadas para discussão da primeira versão de cada um dos relatórios intermédios, foram estabelecidos inúmeros contactos de forma permanente e continuada ao longo de todo o processo, permitindo ajustamentos, quer ao nível das dimensões de análise mais relevantes, quer ao nível dos procedimentos de recolha de informação, de modo a tornar os resultados da avaliação um instrumento o mais útil possível aos seus destinatários.

I. A Concepção do PAD 2003-2006

I.1. Análise da pertinência

I.1.1. O PAD 2003-2006 não se construiu a partir de um diagnóstico prévio sobre o qual, de forma mais ou menos participada e aberta, se definiram objectivos, mas sim na base do accionamento de um conjunto de mecanismos de interacção social que foram permitindo construir, a partir de uma experiência já sedimentada, quer quadros de necessidades/problemas a responder, quer áreas de objectivos e respectivos projectos. Há, no entanto, um diagnóstico implícito, resultante do balanço da primeira fase do Programa.

I.1.2. O diagnóstico traçado a partir da análise dos indicadores disponíveis para a região da AMRia mostra que a região oferece algumas condições potencialmente favoráveis à implementação de um Programa como o Aveiro Digital 2003-2006. Para além da existência de uma infra-estrutura tecnológica de base já relativamente abrangente no território, condição básica à disseminação do uso da Internet, entre elas destacam-se, no domínio demográfico, a evolução positiva da população residente, nomeadamente da população em idade activa; no domínio económico, alguns sinais de empreendedorismo e dinamismo, nomeadamente dos sectores industriais de maior intensidade tecnológica, ou o crescimento recente do emprego em actividades relacionadas com as TIC; no domínio académico, a presença na região de um número significativo de profissionais altamente qualificados na área das tecnologias e, designadamente, de unidades de ensino e investigação de excelência na órbita da Universidade de Aveiro; ou, finalmente, no domínio sociocultural, alguns indícios de vitalidade na criação de resposta sociais por parte, por exemplo, de instituições privadas sem fins lucrativos, ou no investimento nalguns domínios culturais.

I.1.3. Contudo, são igualmente de destacar alguns factores que podem vir a constituir elementos de resistência às mudanças que um programa como este pretende introduzir. Para além de alguns obstáculos de natureza mais transversal, designadamente de cariz organizacional (veja-se o caso da reforma da administração pública, ou da organização dos sistemas de educação não superior), legal (de que são exemplo a necessidade de reformulação do quadro jurídico das actividades de telemedicina ou de regulamentação das assinaturas digitais) e infraestrutural (designadamente a dificuldade de acesso à banda larga nalguns pontos do território da AMRia); há ainda a considerar na região problemas relacionados, entre outros, com a dispersão e envelhecimento populacional nalguns dos concelhos, com a manutenção

de alguns défices qualificacionais, inclusive entre a população mais jovem, ou com o carácter relativamente incipiente de parte do sector dos serviços.

I.1.4. O PAD 2003-2006, aproveitando os recursos disponibilizados pelo contexto do apoio europeu à modernização do país, tem vindo a constituir por um lado um factor mobilizador dos agentes locais e por outro lado um instrumento que permite a esses agentes conceber e implementar os projectos concretizadores do processo de mudança. Aí reside a sua pertinência.

I.1.5. A ênfase do PAD 2003-2006, tal como decorre das suas definições programáticas, não se restringe à simples instalação de produtos e serviços tecnológicos, mas – uma vez que esses produtos e serviços estejam acessíveis, num processo de implantação mobilizador das pessoas e das suas vontades – dirige-se à questão decisiva da modernização dos serviços e das instituições (desde as organizações de serviço público às empresas) e à qualificação das pessoas, produzindo impactos reais na qualidade de vida na região.

I.1.6. Estes objectivos gerais desdobram-se em oito Áreas de Intervenção, que cobrem um vasto domínio de dimensões-chave do desenvolvimento: a criação de uma comunidade digital, as autarquias e serviços concelhios, a escola e as comunidades educativas, a universidade e a comunidade universitária, os serviços de saúde, a solidariedade social, o tecido produtivo e a dimensão da informação, cultura e lazer. Não está pois em causa apenas a competitividade económica e os respectivos agentes, mas também áreas sociais, ambientais, territoriais e culturais, que aliás são condição daquela, para além de componentes centrais do desenvolvimento.

I.2. Análise da coerência Interna

I.2.1. O PAD 2003-2006 dá continuidade, amplia e consolida o Programa Aveiro Cidade Digital. Da reflexão sobre essa experiência avançou-se para a estruturação de um Programa que manteve as oito áreas de intervenção como o principal factor de “arrumação”, indo, no entanto, mais longe em termos de focalização através da definição de 48 ideias de projectos.

I.2.2. O PAD 2003-2006 segue, assim, uma lógica estrutural de arrumação segmentada por sectores (chamemos assim as Áreas de Intervenção), constituída com base em fileiras temáticas ou institucionais, irradiando em forma estrelar a partir de uma área de actividades central ou, se preferirmos outra imagem, encimadas por um núcleo de actividades (a A11) que determina a orientação estratégica, assegura

alguns objectivos transversais, impulsiona e gere o Programa. Quando descemos para níveis de operacionalização mais específicos, situando-nos ao nível das suas Áreas de Intervenção, ressalta uma lógica matricial, já que cada projecto contribuirá para a concretização dos objectivos implícitos para a respectiva AI.

I.2.3. Os objectivos gerais do Programa mantêm-se os mesmos do Programa Aveiro Cidade Digital, ou seja, qualificar as pessoas e as organizações através do recurso às tecnologias. Já os objectivos específicos, tal como constam no texto do PAD 2003-2006, levantam alguns problemas que importa ultrapassar numa futura programação: i) a sua localização no texto do Programa não é clara; ii) assumindo que os objectivos específicos são aqueles que integram cada uma das áreas de intervenção, deparamo-nos com um texto introdutório para cada AI em que esses objectivos não estão suficientemente explicitados, são em alguns casos demasiado genéricos ou mesmo de difícil identificação (exceptuando-se a AI 1).

I.2.4. Considera-se pois essencial que no desenho de um futuro programa se explicitem claramente os objectivos, garantindo deste modo uma maior coerência e legibilidade da lógica do Programa, e, em simultâneo, promovendo uma maior qualidade na medição do cumprimento desses objectivos. Naturalmente que tais objectivos deverão ser quantificados em termos de metas a atingir com a execução das acções/projectos contemplados no Programa, as quais não podem no entanto ser confundidas ou substituir a definição dos objectivos específicos de qualquer intervenção e/ou dos eixos/medidas que a integram.

I.2.5. Cada Área de Intervenção integra um conjunto de ideias de projectos, que, à excepção da AI 1, constituem um convite aos actores locais para que elaborem propostas no sentido da sua concretização. O exercício de verificar em que medida os objectivos específicos implícitos em cada um das Áreas de Intervenção estão traduzidos em projectos e em que medida esses projectos têm cabimento nos objectivos - embora dificultado pela insuficiente definição e clareza desses objectivos -, permite identificar três tipos de situações: i) as AI 1, 2 e 8, em que a análise aponta para a existência de uma correspondência entre objectivos implícitos e as ideias de projectos que foram definidas; ii) as AI 3, 5, 6 e 7, em que todos os objectivos implícitos encontram tradução em ideias de projectos, embora algumas destas ideias de projectos saiam fora dos objectivos. Isto não significa que estas ideias não tenham cabimento dentro da respectiva Área, o que aponta para a necessidade de explicitar o(s) objectivo(s) correspondente(s); iii) a AI 4, em que, não só metade das ideias de projectos não estão relacionadas com qualquer dos objectivos implícitos, como um desses objectivos não encontra concretização nas ideias de projectos, nomeadamente

“contribuição para a competitividade dos tecidos produtivos”. Este último caso é aquele que pode ser considerado mais problemático, uma vez que tem como consequência a impossibilidade de cumprir um dos objectivos do Programa.

I.2.6. As Áreas de Intervenção e respectivas ideias de projecto são abrangentes e pertinentes. A focalização que caracteriza o Programa se, por um lado, se considera positiva, na medida em que decorre de um processo participado de reflexão a partir da experiência acumulada e proporciona orientações claras para o desenvolvimento de projectos onde as necessidades são sentidas, por outro corre o risco de estar a inibir o aparecimento de projectos com características distintas ou, pelo menos, não estar a incentivar o seu surgimento. Recomenda-se, pois, que um futuro programa seja desenhado de modo a deixar em aberto a possibilidade de acolher iniciativas não previamente contempladas, ou por não se enquadrarem nas áreas de intervenção, ou por intersectarem várias, ou ainda por proporem outras actividades, desde que essas iniciativas se mostrem pertinentes face aos objectivos gerais do programa.

I.2.7. A opção pela existência de um Programa com um âmbito de intervenção mais delimitado, tanto geográfica quanto de intervenção, dentro de um PO (neste caso o POSI), ou seja, por relação a um cenário em que os projectos concorressem directamente ao PO sem envolvimento de uma gestão a um nível intermédio revela-se vantajosa essencialmente em termos de proximidade, o que se traduz em: i) maior conhecimento dos problemas e necessidades da região por parte da gestão; ii) possibilidade de um acompanhamento mais próximo dos projectos; iii) imposição de uma maior disciplina aos responsáveis dos projectos, com consequência positivas nos seus ritmos de execução; iv) papel mais activo e empenhado por parte dos beneficiários do Programa na sua execução e até no seu futuro.

I.3. Análise da coerência externa

I.3.1. À escala de uma região como a AMRia é inevitável que se cruzem no terreno intervenções suportadas por diferentes instrumentos de política da responsabilidade da administração pública central e descentralizada, regional e local, de agentes do mercado e da sociedade civil. Do ponto de vista da análise da coerência externa do PAD 2003-2006 interessa principalmente destacar, por um lado, os instrumentos europeus e nacionais de referência na área da sociedade da informação e, por outro lado, os programas com co-financiamento europeu.

I.3.2. Foram assim considerados nesta análise, no âmbito dos documentos de referência, as orientações estratégicas para a Europa decorrentes do último Conselho

da Primavera de Bruxelas, o Plano Nacional de Emprego (PNE), o Plano Nacional de Acção para a Inclusão (PNAI), o Plano de Acção para a Sociedade da Informação (PASI) de 2003, o Programa Ligar Portugal (Programa Nacional para a Sociedade da Informação, integrado no Plano Tecnológico – Mobilizar a Sociedade da Informação e do Conhecimento) de 2005, o Programa Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade de Informação (PNPCNESI) e o Programa Nacional de Compras Electrónicas (PNCE). No âmbito dos programas operacionais, incluem-se os casos do Programa Operacional da Região Centro (PO Centro), do Programa Operacional Emprego, Formação e Desenvolvimento Social (POEFDS), do Programa de Incentivos à Modernização da Economia (PRIME), do Programa Operacional Ciência e Inovação 2010 (POCI), do Programa Operacional da Cultura (POC), do Programa Operacional da Educação (PRODEP), do Programa Operacional do Ambiente (POA) e do Programa Operacional Saúde (SAÚDE XXI).

I.3.3. Relativamente às orientações europeias, o lugar dado às TIC enquanto instrumento facilitador da transição para a economia do conhecimento e a sociedade da informação, melhorando a competitividade das empresas e promovendo o crescimento do emprego e a melhoria da sua qualidade, e enquanto instrumento de reforço da coesão e de facilitação da aprendizagem e da comunicação entre as pessoas, põe em relevo a adesão do Programa às directrizes europeias.

I.3.4. Quanto aos programas de âmbito nacional na área das TIC, o campo de acção do PAD 2003-2006 é, em grande medida, coincidente, sendo as diferenças essencialmente de escala. Verifica-se que o Programa toca prioridades definidas nos principais programas de referência nacional, na área da promoção das TIC, da sociedade em rede e da inclusão de todos os cidadãos nos diversos domínios dessa sociedade.

I.3.5. A mesma complementaridade, neste caso considerada num plano mais operacional, e por isso também, na maior parte dos casos, atinente a processos de aplicação no terreno, pode ser detectada na relação entre o PAD 2003-2006 e diversos Planos Operacionais co-financiados pelos fundos estruturais.

I.4. O sistema de indicadores do PAD

I.4.1. O texto de apresentação do PAD 2003-2006 integra um total de 87 indicadores, distribuídos pelas oito áreas de intervenção. Estes indicadores estão associados a metas quantificadas a atingir ao longo do período de execução do Programa, nomeadamente para os anos de 2004, 2005 e 2006.

I.4.2. A primeira questão que se coloca na análise de um sistema de indicadores é a de verificar em que medida os indicadores, quer no seu conjunto, quer tomados individualmente, o são de facto e que qualidade apresentam. Sendo um indicador um instrumento de medida, para efeitos de avaliação deve possuir quatro atributos para que possa ser considerado como tal: uma designação, uma descrição do seu significado, uma metodologia de cálculo e a identificação das fontes onde podem ser recolhidos os dados necessários ao seu cálculo.

I.4.3. No caso do PAD, mesmo assumindo que alguns destes elementos podem estar implícitos na designação do indicador e não explícitos – nomeadamente o significado e a metodologia de cálculo – verificamos que, em grande parte deles, não são suficientemente claros e podem dar azo a várias interpretações. Assim, encontramos situações que vão desde uma definição com um significado e forma de cálculo claros e sem margens para diferentes interpretações, até designações que correspondem supostamente a indicadores que de facto não o são, situando-se entre estes dois extremos indicadores que cumprem alguns critérios mas não outros.

I.4.4. A definição de metas quantificadas é, em si mesmo, positiva. Primeiro, porque estas permitem operacionalizar os objectivos definidos para o Programa, imprimindo-lhe determinada orientação e viabilizando o acompanhamento da sua execução e, mais tarde, a aferição dos seus resultados e impactes. Segundo, porque podem constituir uma espécie de referencial de intervenção para os projectos, que devem orientar as suas actividades no sentido de cumprir as metas traçadas. Alerta-se, no entanto, para o problema da inexistência de situações de partida quantificadas para esses indicadores.

I.4.5. Quanto às fontes de informação onde se localizam os dados necessários ao cálculo dos indicadores, verifica-se que o SAVAD apenas integra uma parte muito restrita destes indicadores, encontram-se estes igualmente ausentes dos Relatórios de Progresso Material e Financeiro do PAD.

I.4.6. A segunda questão a abordar na avaliação do sistema de indicadores respeita ao seu equilíbrio e selectividade. Quanto ao equilíbrio, verificamos que, no conjunto do Programa, existem indicadores de realização, de resultados e de impactos, com uma clara primazia para os segundos, o que é fundamental para acompanhar o seu ritmo de aplicação e a sua eficácia. Ao nível dos impactes, o Programa apresenta algum défice de indicadores, que poderá ainda ser suprido no sentido de permitir uma avaliação mais sólida e fundamentada sobre a sua valia e utilidade. Quanto à selectividade, à partida o número de indicadores não parece excessivo.

I.4.7. A última questão que importa discutir respeita à pertinência do sistema de indicadores, apreciando a adequação dos indicadores de resultados e de impactes aos objectivos definidos no Programa. Em geral pode-se admitir uma adequação razoável dos indicadores aos objectivos, o que significa que aqueles são válidos para avaliar o cumprimento de boa parte destes, mas o sistema pode e deve ser melhorado com a introdução de outros indicadores que cubram cabalmente todos os objectivos. Exceptua-se a AI 4, caracterizada por uma descoincidência significativa entre objectivos e indicadores.

I.4.8. As recomendações vão no sentido de seleccionar os indicadores constantes das listagens actualmente existentes, reter os que têm verdadeira natureza de indicadores e ajustar aqueles que se podem melhorar, produzir novos indicadores, nomeadamente de impacte, em particular nas áreas menos cobertas, e melhorar a relação entre os indicadores e as metas traçadas com o apoio dos projectos.

I.4.9. Na sequência dessas recomendações, foi construída uma proposta de indicadores de realização, de resultados e de impactes. Procurou-se, assim, dar resposta a um duplo objectivo. O primeiro é de utilidade imediata, na medida em que sobretudo os indicadores de resultados, mas também alguns indicadores de impactes, foram mobilizados na avaliação, orientando a construção dos instrumentos de recolha de informação para a obtenção de informação essencialmente sobre os resultados do Programa, bem como, sempre que possível, alguns dos seus impactes. O segundo remete para uma utilização futura no quadro do PAD 2003-2006, num arco temporal a definir em consonância com o período de tempo que se considere pertinente para a verificação de impactes, que poderá ser variável em função das Áreas de Intervenção e dos objectivos dos projectos. Está, pois, associado, aos indicadores de impactes.

I.4.10. A bateria de indicadores proposta constitui um sistema flexível e não um sistema fechado, sendo sempre possível introduzir pequenas alterações ou especificações no significado de alguns indicadores no sentido de os adaptar à informação efectivamente disponível, seleccionar os indicadores que se considerem mais pertinentes e cuja recolha seja mais exequível, bem como suprir eventuais lacunas existentes, em suma, melhorar a utilidade dessa bateria de indicadores como instrumento ao serviço do acompanhamento e avaliação do PAD 2003-2006.

II. A Operacionalização do PAD 2003-2006

II.1. Modelo de gestão

II.1.1. O modelo encontrado para a gestão do PAD 2003-2006 passou pelo estabelecimento de um protocolo entre a Associação Aveiro Digital (AAD) e a Associação de Municípios da Ria (AMRia), que com o Gestor do POSI celebraram o “Contrato Programa Aveiro Digital 2003-2006” para a execução, gestão e financiamento do mesmo. A cooperação entre as duas entidades afigura-se acertada, já que junta as competências, capacidades e vasta experiência acumulada nas áreas em que se pretende intervir da AAD com a competência fundamental na relação com o território de abrangência do Aveiro Digital da AMRia. Dever-se-á, porém, ter em conta em futuras ocasiões o alargamento da AAD a outras instituições-chave da Região, tal como se tinha inicialmente previsto para o caso do PAD.

II.1.2. No âmbito do protocolo celebrado entre as duas instituições é criada a Comissão Executiva Aveiro Digital 2003-2006 (CEAD), responsável pela gestão do Programa, presidida pela presidente do Conselho de Administração da AAD. Esta Comissão permite a agilização de tomadas de decisões e de procedimentos, não só pela sua natureza jurídica independente das instituições que a integram como pelo reduzido número de membros que acolhe (cinco no total).

II.1.3. A gestão do PAD 2003-2006 acolhe dois modelos distintos, um que respeita à AI 1, de gestão directa da CEAD, e outro que respeita às restantes AI's, onde a responsabilidade de execução é de entidades que se candidatam ao Programa. A AI 1 reúne projectos de natureza distinta. Uns que têm uma lógica aproximada à dos projectos das restantes AI's, no sentido em que concorrem directamente para o cumprimento dos objectivos do Programa – EIAD, SBAD e CERTICAD. Outros que, na lógica dos “eixos de assistência técnica” de um programa operacional, respeitam a tarefas como as de gestão, acompanhamento, promoção e divulgação do Programa e dos seus projectos e a partilha de boas-práticas – GCAD, MARKAD e APAD.

II.1.4. A CEAD é assessorada pelo Gabinete Aveiro Digital (GAD), estrutura de reduzida dimensão, que exerce funções técnicas de gestão operacional. Uma análise da sua adequação em termos qualitativos e quantitativos permitiu concluir pela maior adequação relativamente ao primeiro critério (a qualidade dos recursos técnicos afectos à Gestão do PAD foi consensualmente reconhecida pelos intervenientes) e uma menor por relação ao segundo, o que implica sobrecargas de trabalho em fases

de maior volume de exigências técnicas e financeiras. No entanto, a formalização dos procedimentos técnicos, a existência de um sistema de informação susceptível de agilizar procedimentos e a atribuição de responsabilidade clara das tarefas que cabem a cada um dos elementos do GAD são factores positivos inerentes à Gestão do PAD que contribuem para minorar os impactes dessa dificuldade.

II.1.5. O GAD constitui o elo efectivo de ligação entre o Programa e os projectos, sobretudo por via dos cinco “gestores GAD”. A nomeação e a identificação de um técnico responsável pelo acompanhamento dos projectos é um ponto a ressaltar como muito positivo, quer do ponto de vista da Gestão, no sentido de assegurar o acompanhamento e controlo do projecto, quer da perspectiva dos responsáveis dos projectos, que têm identificado o seu interlocutor. Outro ponto positivo é a proximidade física e relacional entre o GAD e a CEAD, na pessoa da sua presidente, o que concorre para a celeridade das tomadas de decisão e, em última instância, para a qualidade do acompanhamento aos projectos.

II.1.6. A articulação/comunicação entre a Gestão do PAD e os projectos faz-se essencialmente pelos seguintes meios: i) acompanhamento aos projectos por parte dos gestores GAD; ii) sistema de informação desenvolvido para o Programa – o SAVAD; e, iii) em presença com a CEAD, nas reuniões de concertação. A comunicação com os projectos é sempre feita através de uma única entidade – a Entidade Beneficiária Principal, aquela que se responsabiliza pelo cumprimento do estabelecido em sede de candidatura. Esta opção é susceptível de promover a eficácia no processo, uma vez que encurta o circuito de comunicação Programa/entidades beneficiárias mas, por outro lado, corre o risco de não promover a responsabilização e o empenho da totalidade das entidades que constituem o consórcio para a execução dos projectos. As EBP's avaliam positivamente a Gestão por relação à comunicação com os projectos.

II.2. Mecanismos de candidatura

II.2.1. No âmbito do PAD 2003-2006 foram abertos dois concursos públicos: o primeiro decorreu entre Junho e Julho de 2003 e o segundo de Fevereiro a Março de 2004. A CEAD concebeu e aprovou os documentos inerentes ao processo de candidatura – Regulamento de Acesso ao Programa Aveiro Digital 2003-2006, tendo como anexos um documento de descrição do Programa, o Formulário de Candidatura/Plano Técnico e Financeiro de Projectos e o Termo de Aceitação e Decisão de Aprovação.

II.2.2. O processo decorreu de modo semelhante nos dois concursos. Uma análise dos documentos inerentes ao processo de candidatura conclui que foram concebidos e disponibilizados atempadamente os documentos necessários às entidades para a elaboração da candidatura. Ressalvou-se apenas a excepção do documento que define a Metodologia de Selecção e Avaliação, o qual só ficou concluído após o fecho do 1º concurso. Ainda assim, os 15 critérios que serviram de base ao processo estavam patentes no Regulamento de Acesso ao Programa.

II.2.3. Trata-se de um instrumento bastante pormenorizado e rigoroso, que permite por via dos três tipos de análise contemplados - a elegibilidade da candidatura, a análise quantitativa e a análise qualitativa - uma eficaz avaliação das candidaturas. Saliente-se o trabalho de objectivização e quantificação na análise, a contemplação de ponderações e valores de referência diferentes em alguns aspectos por AI e a identificação dos aspectos contidos nas propostas que deveriam ser objecto de alteração para que as candidaturas pudessem vir a ser aprovadas.

II.2.4. Contrariamente ao que estava previsto no processo de avaliação e selecção dos projectos estiveram exclusivamente incluídos membros internos ao PAD – CEAD e GAD. A exclusão de peritos externos deveu-se a constrangimentos de ordem financeira e ao risco que se correria de que desconhecêssem os problemas e necessidades da região. A recomendação da avaliação foi no sentido de em futuras intervenções não se prescindir de acrescentar um olhar “externo” à Gestão ao processo de avaliação das candidaturas, prevendo para isso a inclusão de actores regionais com conhecimento privilegiado da região e/ou do sector de actividade, desde que obviamente assegurado que os mesmos não participariam em avaliações de candidaturas a que estivessem de algum modo associados.

II.2.5. O tempo que mediou entre o fecho dos concursos e a assinatura dos termos de aceitação por parte das entidades foi identificado como o ponto mais crítico do processo, especialmente no caso do segundo concurso (9 meses), situação que acabaria por levantar alguns problemas aos projectos, e consequentemente ao Programa, particularmente em áreas como a formação e a certificação.

II.2.6. A estratégia mais eficaz de chegar às entidades em termos de divulgação dos concursos foi a que passou por sessões públicas de apresentação do Programa, tendo sido bastante diminuto o número de entidades que tomou conhecimento através dos meios de comunicação social. A qualidade da informação que foi transmitida nessas ocasiões foi em geral avaliada positivamente por relação à qualidade, principalmente quando estão em causa aspectos mais gerais do Programa.

II.2.7. Cerca de 60% das EBP's revela ter sentido alguma dificuldade na elaboração da candidatura, o que se prenderá com a grande exigência nela implicada, uma vez que simultaneamente se estavam a construir os Planos Técnicos e Financeiros dos projectos. A produção dos PTF's logo desde o momento de candidatura é susceptível de contribuir para a eficácia do Programa. Essa dificuldade terá sido compensada pelo apoio prestado permanentemente pelos técnicos do GAD, reconhecido de modo bastante positivo pela generalidade dos responsáveis de EBP's que a ele recorreram.

II.3. Acompanhamento aos projectos

II.3.1. No PAD está implementado um acompanhamento de proximidade, a cargo dos “gestores GAD”, que contempla, para além de um conjunto de funções mais padronizadas, em que o SAVAD se revela uma ferramenta essencial, uma disponibilidade para apoio aos projectos sempre que estes o solicitem. A frequência e modalidade dos contactos com as entidades, se exceptuarmos as mais padronizadas, não estão previamente estipuladas, uma vez que o Programa alberga entidades de natureza e com capacidades em termos organizativos muito distintas e projectos igualmente bastante heterogéneos, no que resultarão necessidades também diferenciadas.

II.3.2. A avaliação que as EBP's fazem do acompanhamento que lhes é prestado é claramente positiva, classificando-o a sua maioria entre o bom e o muito bom. O controlo/accompanhamento administrativo e financeiro revela-se porém menos consensual.

II.3.3. Quanto à frequência dos contactos estabelecidos, embora a larga maioria das EBP's considere que o são na medida certa, foi comum o desejo do incremento da modalidade de visita ao projecto. Esse desejo é partilhado quer pela presidente da CEAD, quer pelos próprios “gestores GAD”, colocando-se no entanto aqui as limitações que advêm do reduzido número de técnicos afectos a estas funções. A recomendação da avaliação vai no sentido de incrementar os esforços possíveis à sua viabilização, uma vez que a proximidade da Gestão aos projectos é identificada como uma das mais valias do PAD. Em termos futuros propõe-se uma reavaliação da relação entre a louvável economia de recursos e a razoabilidade do número de técnicos contratados para a concretização desta modalidade de acompanhamento.

II.4. Mecanismos e fluxos financeiros

II.4.1. Relativamente aos mecanismos e fluxos financeiros do PAD, os procedimentos adoptados e o fluxograma implementado para a gestão dos movimentos contabilísticos e financeiros traduzem-se num processo muito rigoroso e meticulosamente concebido.

II.4.2. Para além das normas estipuladas para a apresentação de despesas por parte das entidades responsáveis pela execução dos projectos, a concepção de uma área específica para a gestão financeira no SAVAD revela-se muito adequada e funcional. Esta apreciação é partilhada quer pela CEAD, quer pelos gestores GAD, quer ainda pelos gestores dos projectos nas respectivas EBP's.

II.4.3. Há, contudo, um aspecto a merecer uma apreciação menos positiva e que se prende com as transferências financeiras do PAD aos projectos. Embora a avaliação seja positiva no que se refere ao fluxograma implementado, os atrasos verificados nas transferências condicionam em alguns casos a execução dos projectos em plenas condições. Do tipo de efeitos sentidos devido aos atrasos nas transferências financeiras, regista-se com maior frequência a existência de adiamentos nos pagamentos aos fornecedores. Na maioria dos casos, os atrasos não tiveram como resultado nenhum efeito considerável, mas há aqui que ter em conta a diferente natureza das instituições envolvidas no PAD e os recursos que têm disponíveis para lidar com este tipo de situação. Se nalguns casos há recursos financeiros que podem ser transferidos para lidar com os atrasos nas transferências do PAD, noutros há que esses atrasos condicionam em grande medida a gestão financeira das instituições, como se verifica na maioria das que pertencem à AI 8.

II.5. Sistema de Acompanhamento e Verificação Aveiro Digital (SAVAD)

II.5.1. O SAVAD – Sistema de Acompanhamento e Verificação Aveiro Digital, tem-se revelado uma ferramenta de grande eficácia, quer na agilização e racionalização dos procedimentos de acompanhamento e verificação da execução dos projectos, quer na simplificação das tarefas de gestão dos projectos por parte das EBP's.

II.5.2. A pertinência e eficácia deste instrumento com as funcionalidades que contempla é inequívoca, por várias ordens de razões: 1) institui um circuito de funcionamento online de todo o ciclo de vida dos projectos, não só de consulta em tempo real mas de introdução de informação, quer para os projectos, quer para a Gestão; 2) dispendo de um registo integral de toda a informação respeitante à execução dos projectos, possibilita à Gestão a obtenção de uma visão global sobre os níveis de realização física e financeira; 3) constitui uma ferramenta normalizadora e

uniformizadora de processos e procedimentos, o que evita erros e acarreta acréscimos de produtividade e reduções de tempos de espera; 4) funciona também como um instrumento de auto-gestão dos projectos para as EBP's, simplificando os procedimentos associados à realização de projectos desta natureza; 5) facilita a comunicação entre a Gestão do Programa e as EBP's dos projectos; 6) ao garantir maior celeridade nos processos de carácter administrativo, proporciona ao GAD maior disponibilidade para funções de um acompanhamento mais próximo aos projectos; 7) possui grandes potencialidades como dispositivo de comunicação entre a própria equipa de avaliação externa e as EBPs', aliás já testadas com sucesso; 8) é, em suma, um instrumento promotor da transparência dos processos e procedimentos.

II.5.3. A auscultação daqueles que mais frequentemente utilizam o Sistema – CEAD, GAD e EBP's – revela apreciações muito positivas quanto à utilidade, facilidade de utilização e eficácia deste sistema. Poder-se-á mesmo afirmar que o SAVAD constitui um dos pontos-chave para a operacionalização do PAD, sendo um dos aspectos que acolhe as apreciações mais favoráveis dos gestores de projectos.

II.6. Concertação e articulação entre projectos

II.6.1. A concertação entre projectos é uma tarefa fundamental e específica do PAD. Foram estabelecidos como momentos formais de concertação dois tipos de reunião, com configurações distintas: as reuniões de concertação globais e as por área de intervenção. As primeiras reúnem todos os actores envolvidos no PAD – e em alguns casos, são abertas ao público em geral – e pretendem promover o interconhecimento entre projectos. As segundas, geralmente deslocalizadas, passam por combinar visitas aos projectos com a monitorização da execução técnica e financeira, bem como o fomento da partilha de problemas e soluções de projectos da mesma AI.

II.6.2. Quanto à sua apreciação por parte das EBP's e EB's, são avaliadas mais positivamente as reuniões de concertação por AI, dado que potenciam uma maior articulação entre projectos que têm à partida maior proximidade e que partilham problemas, soluções e oportunidades comuns. Já as reuniões de concertação globais embora também objecto de apreciação positiva, surgem com valores mais baixos no que se refere à potenciação de partilha efectiva entre os diferentes projectos.

II.6.3. Face aos resultados obtidos com o processo de concertação, poderá ser repensado pela Gestão do Programa o modelo adoptado para as reuniões de concertação, em particular para as globais, de modo a torná-las mais eficazes na promoção da articulação entre projectos.

II.6.4. Quanto a essa articulação, o retorno foi positivo em termos de avaliação quer por EBP's quer por EB's, mas há um ponto que ambas concordam que poderia ser eventualmente melhorado em futuras intervenções e que diz respeito à articulação entre projectos de diferentes AI. A este propósito refira-se também os testemunhos obtidos em sede de *focus group* que reiteram esta necessidade, principalmente, por terem desenvolvido entretanto um processo de reflexão interna por AI e se darem conta que outras sinergias e relações podem ser estabelecidas no interior do PAD.

II.6.5. O fomento dessa articulação, e em especial os mecanismos e modelos para a sua concretização, devem ser alvo de uma maior atenção em futuras intervenções potenciando assim uma maior ligação entre os diferentes projectos - em particular, os que pertencem a AI's distintas -, a interligação de acções e/ou de objectivos, ou ainda a comunicação entre os seus diversos actores. Eventualmente, essa maior articulação poderia até conduzir a uma mais ampla integração de projectos, que em alguns casos aparecem com alguma dispersão, como é o caso da AI 2, AI 3 e da AI 8. A este propósito, a integração dos projectos da AI 4 constitui uma excepção no conjunto do PAD 2003-2006.

II.7. Operacionalização dos projectos

II.7.1. A avaliação da operacionalização dos projectos teve em conta dois aspectos essenciais: os seus modelos de organização interna e os sistemas de avaliação implementados.

II.7.2. Relativamente ao primeiro aspecto há a considerar a distinção entre dois tipos de entidades com papéis distintos e claramente definidos no âmbito do PAD – as Entidades Beneficiárias Principais (EBP's) e as Entidades Beneficiárias (EB's). Os projectos em curso caracterizam-se por projectos que são da execução de uma EBP ou de um consórcio. No segundo caso, a liderança fica a cargo de um chefe de consórcio (EBP), que se articula com um conjunto variado de outras instituições (EB's).

II.7.3. Às EBP's cabe a responsabilidade pela execução do projecto, tanto do ponto de vista técnico como financeiro, bem como toda e qualquer articulação e comunicação com a Gestão do Programa. Em nenhum caso a CEAD ou o GAD contacta directamente com as EB's, fá-lo sempre através das respectivas EBP's.

II.7.4. A avaliação feita por estas diferentes entidades quanto aos seus papéis no âmbito do PAD evidencia uma participação moderada das EB's na execução e na concepção dos projectos e alguma satisfação pelo modo como ela tem decorrido.

Existe, assim, uma margem considerável para que essa participação seja maior, tendo algumas EB's expressado esse desejo, em particular no que toca às decisões a tomar no âmbito dos projectos.

II.7.5. Este modelo de organização não tendo sido de modo algum posto em causa pelos actores envolvidos, dever-se-á ter em conta em futuras intervenções, dadas, por um lado, as diferenças (na maior parte dos casos muito relevantes) entre AI's e, por outro, entre instituições de natureza muito distintas. Saliente-se, por exemplo, o caso do modelo de organização encontrado pela AMRia ou pela Universidade de Aveiro para as AI's 2 e 4, e pelo contrário, a AI 7 com o inevitável isolamento das entidades participantes pelas características concorrenciais das suas actividades ou ainda a AI 8 que acolhe entidades distintas e com pouco em comum. Também uma maior integração de alguns projectos, através do estabelecimento de sinergias entre os que se desenvolvem em diferentes AI's, poderá ter efeitos benéficos nos seus modos de organização interna e nos resultados a atingir.

II.7.6. Estes aspectos são, aliás, retomados, na apreciação dos sistemas de avaliação implementados pelos projectos. Embora a maioria tenha implementado um sistema de auto-avaliação da sua execução, a diversidade de modelos, formas e resultados atingidos com esse processo evidencia mais uma vez as diferenças notórias que existem entre as instituições que participam no PAD. A questão da articulação com o sistema de avaliação externa tem também de ser objecto de uma reflexão aprofundada para tornar ambos os sistemas mais eficazes.

II.7.7. A inclusão da tarefa de avaliação como mandatária, como princípio, é muito positiva para o desenvolvimento dos projectos. O tipo de resultados que surge dessa tarefa e o modo como foram implementados os sistemas de avaliação mostra que talvez fosse útil em futuras intervenções clarificar quais os objectivos da auto-avaliação e quais os mecanismos e conteúdos que dela podem e/ou devem constar. A observação dos relatórios de avaliação dos projectos permite comprovar a diversidade de situações, revelando que em alguns casos os sistemas de avaliação montados são potencialmente benéficos para a execução dos projectos, mas noutros fica a dúvida sobre a utilidade da informação produzida em sede de avaliação.

II.7.8. Uma questão fundamental fica porém clara com a avaliação da organização interna dos projectos: as potencialidades em termos de aquisição de competências e do *empowerment* dos diversos actores envolvidos, quer ao nível dos modelos de gestão, quer ao nível da articulação entre instituições, quer ainda ao nível dos mecanismos e dispositivos de avaliação.

II.8. Promoção e divulgação do Programa

II.8.1. A divulgação e a promoção do PAD 2003-2006 tem sido objecto de diferentes iniciativas que vão desde a produção de materiais diversos, tais como cartazes, folhetos, brochuras, t-shirts, bonés, tapetes de rato, etc. até à organização da 1ª Exposição Aveiro Digital para que os produtos e serviços possam chegar mais perto dos seus potenciais utilizadores.

II.8.2. Este aspecto tem de ser apreciado nestas duas perspectivas. Por um lado, ao nível do Programa Aveiro Digital (com o conjunto de iniciativas que se iniciou com o *road show* de apresentação do PAD para suscitar candidaturas aos projectos, até às campanhas publicitárias e de informação transmitidas nos órgãos de comunicação social), e por outro, ao nível da divulgação dos produtos e serviços criados pelos projectos em curso.

II.8.3. Ao primeiro nível, deve registar-se que se considera adequado o esforço que tem sido empreendido na promoção e divulgação do PAD, traduzido na utilização de diferentes estratégias, de forma a atingir a diversidade de públicos-alvo a que se dirige.

II.8.4. De um modo geral, a divulgação e promoção do Programa foi também um aspecto avaliado positivamente pelas EBP's, embora alguns projectos tenham manifestado dificuldades no que respeita ao desenvolvimento de iniciativas por AI para a divulgação dos produtos e serviços criados, numa fase de sobrecarga de tarefas associada ao final do PAD.

II.8.5. Também aqui surge a questão da diversidade de situações integradas neste Programa. A divulgação e promoção dos produtos e serviços é tanto mais complexa quanto maior a sua diversidade, quer em termos de conteúdos, quer em termos de potenciais utilizações. Por isso, o esforço de se pensar a divulgação por AI surgiu para a maioria dos actores envolvidos como a estratégia mais adequada no conjunto do Programa, trazendo até outros benefícios indirectos que ainda não se tinham evidenciado como a maior proximidade e articulação ente as diferentes instituições e respectivos projectos, em cada uma das AI.

III. Execução, Resultados e Impactes do PAD 2003-2006

III.1. Execução do PAD 2003-2006

III.1.1. O PAD 2003-2006 concretizou-se no desenvolvimento de 77 projectos, distribuídos por oito Áreas de Intervenção, envolvendo um total de 327 entidades, o que traduz a dinâmica imprimida com o Programa na região da AMRia.

III.1.2. De um modo geral, o PAD executou aquilo que se tinha proposto, à excepção de dois projectos que acabariam por ser cancelados. Apresenta pois bons níveis de execução, embora os ritmos se tenham ressentido de serem praticamente generalizados os atrasos no decorrer dos projectos (80% dos responsáveis das EBP's referem-nos), atrasos esses sobretudo na componente dos projectos que tem que ver com o desenvolvimento das tarefas específicas (ou seja, exceptuando a formação e a certificação), onde cerca de 1/3 qualifica mesmo esses atrasos de significativos.

III.1.3. As dificuldades sentidas na execução dos projectos prenderam-se principalmente com problemas técnicos na concepção ou elaboração de produtos e/ou serviços, atrasos por parte dos fornecedores e, conseqüentemente, atrasos na realização atempada da formação.

III.1.4. O Programa conseguiu até ao seu final atribuir um total de 24 982 Diplomas em Certificação em Competências Básicas em TIC, o que cifra a execução em 55,5%. Este valor explica-se essencialmente pelo facto da realização das certificações se ter iniciado tardiamente face ao tempo de vida do Programa (Janeiro de 2005), após a definição pela CEAD do modelo de execução da Medida 1.1. do POSI para o Aveiro Digital.

III.1.5. Quase 80% (19 796) das certificações foram obtidas pelos projectos que se candidataram ao PAD e as restantes cerca de 20% (5186) resultam do esforço baseado na rede EIAD, um desequilíbrio muito superior ao previsto¹. Na realidade, os primeiros conseguiram em conjunto executar 78% da meta, enquanto que a AI 1 se ficou pelos 26%.

III.1.6. A experiência do PAD aponta, assim, para a maior eficácia do modelo assente na proximidade entre entidades credenciadas para a certificação e potenciais pessoas a certificar, por relação a um modelo que aposta na relação das pessoas com as TIC, através dos espaços físicos onde as competências podem ser adquiridas ou são

¹ Tendo em conta os valores apresentados na Publicação Aveiro Digital, Julho de 2005.

postas em prática, o que deverá ser levado em conta na delineação de estratégias para futuras intervenções.

III.1.7. As diferentes AI's demonstraram performances distintas, destacando-se, pela positiva, a AI 3, que foi a que mais contribuiu para o total de certificações, tendo mesmo ultrapassado largamente o número previsto e, em sentido contrário, a AI 4 que se ficou por 30% do previsto. De realçar ainda as AI's 6 e 8 que conseguiram ultrapassar, à semelhança da 3, o número de certificações previsto. A AI 5 ficou um pouco aquém do número de certificações previsto (92,5%), tendo as restantes – a 2 e a 7 – obtido taxas de execução na ordem dos 70%.

III.1.8. No período de execução do Programa foram desenvolvidas um total de 938 acções de formação que implicaram 21 836 horas de formação e 11 786 pessoas inscritas. Se o valor de referência para o número de pessoas for a Publicação Aveiro Digital de Julho de 2005, o resultado obtido ficar-se-á pelos 58,9% do previsto. As acções de formação foram sobretudo realizadas em serviços e aplicações (55,2% do total de acções de formação) por relação às de competências básicas em TIC, o que se compreenderá, uma vez que reportam directamente aos serviços/produtos criados no âmbito dos projectos.

III.1.9. A AI 3 volta a destacar-se pela realização de maior número de acções de formação (321) e de número de pessoas abrangidas (5243), o que se deverá, tal como na certificação, à dimensão da comunidade educativa. A AI 7 é igualmente responsável por um elevado número de acções de formação (200), mas já sem paralelo no número de pessoas abrangidas (1335). As acções de formação desenvolvidas foram de duração bastante variável, oscilando entre a média de 18,1 horas na AI 3 e as 40,3 na AI 2.

III.1.10. Quase metade das EBP's referiu não ter sentido dificuldades no recrutamento de formandos para as acções mas, quando existem, prendem-se sobretudo com o atraso na finalização dos produtos/serviços criados que seriam objecto da formação e com erros de cálculo na previsão do número de formandos.

III.2. Resultados e impactes na qualificação das pessoas e das organizações

III.2.1. O Programa Aveiro Digital 2003-2006 assume-se como um motor de desenvolvimento da região da AMRia, com os objectivos gerais de qualificação das organizações e das pessoas, perspectivando as TIC como um instrumento estratégico para a sua concretização.

III.2.2. No que respeita à qualificação das pessoas e das organizações, o Programa permitiu a qualificação no domínio das TIC de 10 800 pessoas, quer na área dos Serviços e Aplicações desenvolvidos pelos próprios projectos, quer na área de competências básicas em TIC. Em ambos os casos, a grande maioria das pessoas que concluíram formação são trabalhadores das entidades envolvidas na execução dos projectos, ou, embora em muito menor número, de outras entidades.

III.2.3. O número de pessoas qualificadas e a aplicabilidade, que se prevê ser directa na maioria dos casos, das competências adquiridas, sobretudo nas organizações, por via do próprio funcionamento com base nos produtos e serviços criados em que essas competências constituem condição para a sua utilização efectiva, mas também noutros contextos, é um resultado positivo, que não poderá deixar de ter impactes na vida destas pessoas e destas organizações.

III.2.4. A análise do perfil sócio-demográfico daqueles que foram objecto de acções de formação mostra que tende a haver alguma concentração nos mais jovens e nos mais escolarizados. Os mais velhos (sobretudo a partir dos 50 anos) e os menos escolarizados (sobretudo com níveis de instrução inferiores ao 2º ciclo), encontram-se mais afastados deste processo de qualificação em TIC, tendo sido formados em muito menor número. Importaria, pois, desenvolver futuras estratégias no sentido de, sobretudo ao nível da formação em competências básicas em TIC, captar de forma mais efectiva os públicos que os estudos têm demonstrado estar mais arredados dos processos de modernização tecnológica.

III.2.5. A qualificação das organizações passa, inevitavelmente, pelo seu desempenho, quer internamente a nível dos processos de trabalho e da sua eficiência, quer a nível dos serviços prestados aos seus públicos. Ainda é cedo para avaliar os impactes nesta matéria, mas pode já adiantar-se que a percepção dos responsáveis das EBP's é, a respeito dos dois níveis considerados, positiva. Também positivos são os impactes que a experiência de consórcios no Aveiro Digital terá proporcionado, nomeadamente na promoção de uma cultura de inter-conhecimento e de parceria entre instituições da região da AMRia, possibilitadora de acções integradas e da potenciação de recursos em algumas áreas de intervenção.

III.2.6. A qualificação das organizações passa igualmente pela sua capacidade para gerir projectos, em termos financeiros e em termos técnicos. Os requisitos de gestão de um projecto implicados na própria participação no PAD contribuíram de modo significativo para o aumento das competências das Entidades Beneficiárias Principais nesta matéria: a grande maioria dos responsáveis reconhece-o.

III.2.7. O PAD 2003-2006 contribuiu ainda para o desígnio nacional de certificação em Competências Básicas em TIC, tendo atribuído certificados a 24 982, cerca de 22 000 residentes na região da AMRia, o que perfaz 6,3% do total da população aí residente. Este valor não é, contudo, distribuído uniformemente pelo território, registando-se assimetrias neste indicador, que colocam os concelhos de Estarreja, Mira e Ovar numa posição mais desfavorável.

III.2.8. Com forte concentração nos mais jovens (cerca de 47% não ultrapassam os 19 anos), um peso significativo dos que não possuem níveis de escolaridade elevados porque não atingiram ainda a idade que lhes permite completá-los (57,5% são estudantes), mas também com um peso considerável dos que concluíram o ensino secundário ou superior (38,6%), o perfil sócio-demográfico das pessoas certificadas revela a necessidade de alargamento a públicos para além dos que já se encontram envolvidos, de forma mais ou menos regular, na utilização das TIC. A certificação não constitui um indicador dessa utilização, mas as competências que lhe estão associadas são condições determinantes da possibilidade dessa utilização ocorrer. Assim, embora o número de certificações tenha sido satisfatório face aos valores de referência nacionais, importa dar um salto qualitativo, mobilizando estratégias criativas e inovadoras de envolvimento das populações mais afastadas das TIC, no sentido de dar resposta ao objectivo de uma qualificação massiva e generalizada da população para o seu uso, promotora de uma efectiva igualdade de oportunidades e de acesso público e universal à informação.

III.3. Resultados e impactes no acesso generalizado às TIC

III.3.1. O projecto EIAD da AI 1 do Programa Aveiro Digital constitui-se igualmente como um instrumento para promover a igualdade de oportunidades no acesso às TIC em geral, e à internet, em particular, bem como para garantir o acesso público e universal à informação. No âmbito da avaliação externa do Programa Aveiro Digital 2003-2006 considerou-se essencial desenvolver uma análise específica dos Espaços Internet Aveiro Digital pela importância que esta intervenção assume nos 11 municípios e em 83 das 95 freguesias da AMRia.

III.3.2. A Montra Digital, localizada na cidade de Aveiro, num espaço camarário, foi o embrião dos EIAD. Decorria no momento o Programa Aveiro Cidade Digital e foi o primeiro Espaço Internet a ser aberto no país, em 1999. Procurava-se instalar no total, nesta primeira fase de intervenção, cerca de duas dezenas de Centros Públicos de Acesso aos Serviços (CPAS). Contudo, o objectivo foi-se tornando mais ambicioso à

medida que se ia concretizando, e previu-se atingir no âmbito do PAD 2003-2006 onze Espaços Internet municipais e 95 de freguesia, ou seja, uma cobertura total da região da AMRia. Hoje em dia faltam apenas 12 EIAD de freguesia para que esse objectivo seja totalmente alcançado.

III.3.3. O modelo de implementação dos EIAD baseia-se num protocolo que se estabelece entre o PAD e os órgãos do poder local respectivos (câmaras municipais e juntas de freguesia). As obrigações do PAD passam pelo fornecimento do equipamento e pela participação nas despesas com os monitores (250€ mensais) e nas despesas correntes (25€ mensais). Do lado do poder local ficam as responsabilidades de assegurar um espaço físico com as condições necessárias para o funcionamento dos EIAD e respectiva manutenção do edifício e dos equipamentos e os custos com o acesso à internet; e de assegurar os pagamentos aos funcionários e as despesas correntes nos montantes não participados.

III.3.4. Os EIAD baseiam-se numa estrutura simples quer em termos de equipamentos e espaços físicos quer em termos de recursos humanos afectos ao seu regular funcionamento. Constituem-se como actores privilegiados desta iniciativa o responsável pelo EIAD na câmara municipal ou na junta de freguesia, o monitor do respectivo espaço e o gestor GAD encarregue da monitorização e realização do projecto EIAD da AI 1.

III.3.5. A avaliação realizada permite afirmar perante os dados recolhidos no inquérito aos responsáveis dos EIAD que o modelo de implementação definido para o projecto EIAD se revela extremamente adequado. Quanto ao modelo de financiamento baseado na repartição de custos entre o PAD e as câmaras municipais e juntas de freguesia, o consenso já não é tão alargado, registando-se algumas respostas que vão no sentido de considerar que as juntas de freguesia deveriam suportar uma parte menor dos custos.

III.3.6. Perante estes resultados da avaliação do modelo de implementação e financiamento dos EIAD é possível afirmar que se trata de um modelo bastante consensual para todos os intervenientes. Há talvez que ter conta em futuras intervenções o carácter particular das juntas de freguesia como órgãos de poder local e ponderar se se devem contratualizar os EIAD municipais e de freguesia exactamente com as mesmas condições e critérios de financiamento, dada a sua natureza, estrutura e composição tão distinta, tendo em conta a centralidade das intervenções nos EIAD de freguesia para as populações mais afastadas dos universos tecnológicos.

III.3.7. A esmagadora maioria dos responsáveis de EIAD declarou utilizar a aplicação GEIAD, com muita ou alguma frequência. A adopção do GEIAD é assim vista como uma mais valia no contexto da implementação e funcionamento dos EIAD na AMRia, embora existam alguns pormenores técnicos que poderiam ser melhorados.

III.3.8. Quanto à comunicação entre os vários espaços, uma recomendação fica manifestada pelos intervenientes nos EIAD – a necessidade de maior articulação entre monitores. Isto poderia passar eventualmente por haver um espaço nas reuniões de concertação exclusivamente dedicado aos EIAD que permitisse a partilha de boas práticas, a troca de experiências e soluções, bem como a potenciação de contactos quotidianos entre eles, por exemplo, através de um fórum electrónico a nível regional disponibilizado no GEIAD.

III.3.9. A esmagadora maioria dos responsáveis faz uma avaliação bastante positiva da adequação das condições de funcionamento dos EIAD, designadamente os meios financeiros, as instalações e os recursos humanos. Há, porém, dois aspectos menos positivos a salientar. Por um lado, uma reduzida capacidade dos EIAD de desenvolverem outras iniciativas que não sejam as actividades quotidianas de funcionamento e, por essa via, garantirem novos públicos e novos utilizadores. Por outro, alguma desadequação dos equipamentos quer em número quer em diversidade.

III.3.10. Quanto aos equipamentos, e tendo em conta as dificuldades financeiras que algumas juntas de freguesia manifestaram, importa perspectivar soluções para a manutenção e substituição dos equipamentos em funcionamento nos EIAD, nomeadamente através do estabelecimento de parcerias entre os órgãos do poder local e empresas de base tecnológica, assentes em contratos com custos reduzidos.

III.3.11. A respeito das iniciativas desenvolvidas para públicos específicos nos EIAD, 19 responsáveis afirmam que os seus espaços tiveram capacidade para realizar este tipo de actividades (42,2% dos respondentes). Também 19 afirmaram que desenvolveram parcerias com outras instituições ao longo da sua história de funcionamento. Estes resultados mostram claramente que há um conjunto de EIAD muito empenhado (cerca de metade) que se mobiliza para um funcionamento eficaz, próximo dos seus públicos e baseando a sua actuação na tentativa de alcançar os objectivos traçados para estes espaços pelo PAD. Estes são os EIAD mais dinâmicos, porventura também mais apoiados pelas estruturas do poder local que os suportam e com os monitores mais eficientes. Um outro conjunto de EIAD existe, porém, que revela algumas dificuldades na mobilização dos seus actores para alcançar novos públicos e novos parceiros institucionais, e ao qual deve ser prestada especial

atenção. Estes são na sua grande maioria espaços internet de freguesia, reforçando o que vem sendo salientado sobre a diferença entre este tipo de Espaço Internet e o das câmaras municipais, pelo menos no que diz respeito aos resultados obtidos para a região da AMRia.

III.3.12. A grande maioria dos utilizadores dos EIAD é jovem, com idades entre os 10 e os 18 anos (46%), seguindo-se, mas sempre em decréscimo, os escalões etários seguintes. Em termos globais, é ligeiramente superior a proporção de utentes do sexo masculino (55%), tal como também o é na população em geral relativamente à utilização da internet. Relativamente à condição perante o trabalho são os estudantes que ocupam um lugar de destaque como utilizadores dos EIAD. No que diz respeito aos níveis de escolaridade dos utilizadores dos EIAD, pode salientar-se que são os possuidores do ensino secundário que mais os utilizam (28%), seguidos dos que detêm o 3º e 2º ciclos. São também de salientar os 21% de utilizadores com o ensino superior. A proporção dos utilizadores para o total de habitantes da região (por 100 habitantes) é de 8,7, posicionando-se acima da média concelhos como o de Aveiro, Mira, Murtosa, Sever do Vouga e Vagos. Pelo contrário, Ovar, Ílhavo e Águeda são os concelhos que apresentam os valores mais baixos neste indicador.

III.3.13. Um outro indicador diz respeito à forma como os responsáveis dos EIAD percepcionaram a adesão dos cidadãos do município ou da freguesia ao Espaço Internet que, globalmente, foi considerada como muito satisfatória ou satisfatória. O grau de adequação dos EIAD ao seu público-alvo é para uma maioria dos responsáveis por estes espaços qualificado de adequado ou muito adequado, reunindo 91,1% dos inquiridos. É necessário apostar nalguns casos numa maior adequação que passa também pela captação de novos públicos. Muitas vezes o que se passa não é a desadequação do EIAD face ao público que o utiliza, mas sim a necessidade de difundir o uso das TIC a um maior número de cidadãos e ao mesmo tempo de divulgar o EIAD e as suas iniciativas.

III.3.14. Quando realizadas, as acções de divulgação são dirigidas preferencialmente àqueles que são já os utilizadores mais regulares dos espaços. Valeria a pena, pois, em futuras acções de divulgação dos EIAD privilegiar os públicos mais afastados da utilização destes espaços (reformados, domésticas, menos qualificados, mais velhos), alargando e difundindo o uso das TIC como instrumento para a vida quotidiana e, ao mesmo tempo, para a qualificação da população.

III.3.15. A apreciação dos efeitos dos EIAD na população dos municípios e freguesias da AMRia pelos responsáveis destes espaços revela que se percepciona como efeitos

de maior impacto os associados aos objectivos específicos dos EIAD em particular e da AI1 em geral - a disponibilização de computadores à população e a disponibilização de acesso à internet. Independentemente dos maiores ou menores efeitos conseguidos através dos EIAD, os responsáveis destes espaços consideram-nos globalmente como instrumentos de grande importância para os cidadãos.

III.3.16. Dos 45 questionários recebidos, 23 responsáveis (51,1%) admitem que não está assegurada a continuidade do EIAD, 16 afirmam que vão continuar em funcionamento (35,6%) e 6 não sabem ou não respondem à pergunta (13,3%). Mais uma vez o problema da continuidade dos EIAD surge associado essencialmente aos de freguesia, devido aos escassos recursos financeiros.

III.3.17. Importa, pois, discutir as perspectivas futuras de desenvolvimento da Rede de Espaços Internet Aveiro Digital, após conclusão deste período de financiamento, de modo a garantir a continuidade dos EIAD actualmente em funcionamento, promovendo o protagonismo e a responsabilização dos órgãos do poder local quanto à oferta deste serviço às suas populações.

III.4. Produtos e serviços criados

III.4.1. Para além das actividades de formação e certificação em competências básicas em TIC, que constituíram parte integrante dos projectos executados nas AI's 2 a 8, o PAD 2003-2006 assentou fundamentalmente na criação de um conjunto de produtos e serviços que procuram responder aos objectivos gerais traçados para o Programa e aos objectivos específicos de cada uma das áreas de intervenção em que se situam.

III.4.2. A análise do conteúdo dos projectos que deram origem aos produtos e serviços criados leva à formulação de duas considerações. Primeiro, a região da AMRia é caracterizada por profundas assimetrias no interior do seu território. Um programa deste tipo deverá continuar a estar particularmente atento a este aspecto, e contribuir, naquilo que estiver ao seu alcance, para a diminuição dessas assimetrias, designadamente estendendo produtos e serviços criados a todos os concelhos e procurando captar as populações residentes nos territórios mais desfavorecidos. Segundo, a experiência do PAD demonstra ainda que se deverá continuar a privilegiar projectos integrados, proporcionadores de visões comuns às entidades que trabalham na mesma área e/ou com os mesmos públicos, em detrimento da multiplicação de pequenos projectos “virados para si próprios”.

III.4.3. De uma forma muito sintética, os produtos e serviços criados em cada uma das áreas foram os seguintes:

Principais Produtos e Serviços Criados
<i>Administração Pública Local</i>
Sistema Integrado de Gestão Cadastral Serviços SIG da Região da AMRia Planos e SIG de Risco e Segurança para a Região da AMRia Planos e SIG do ambiente e da água para a Região da AMRia Serviços de Back-Office e de Front-Office dos Municípios Portal Regional da AMRia
<i>Educação e Comunidade Educativa</i>
Serviços de Gestão e Administração da Rede Escolar Serviços On-line para a Comunidade Educativa Serviços de Formação à Distância para Professores Currícula Digital de Português e de Matemática
<i>Universidade e Comunidade Universitária</i>
Sistema de Aquisição de Bens e Serviços em ambiente electrónico Sistema Integrado de Tele-trabalho Sistema de Contacto On-line Biblioteca e Arquivo Digital on-line Produtos Pedagógicos para a Educação
<i>Serviços de Saúde</i>
Serviços de Tele-diagnóstico e de Tele-consulta Portal Regional de Serviços de Saúde: <ul style="list-style-type: none">• Portal dos Profissionais de Saúde• Portal do Utente Processo Clínico Electrónico
<i>Solidariedade Social</i>
Serviços de Gestão e Administração da Rede de IPSS Processo Electrónico do Utente Serviços de Apoio a Idosos em Situação de Risco Serviços de Oferta e de Procura de Solidariedade Centros e Serviços de Info-exclusão Produtos Pedagógicos para Crianças com Necessidades Educativas Especiais
<i>Economia Regional</i>
Serviços de Informação Turística da Rota da Luz Serviços de Localização de Zonas Industriais de Nova Geração Serviços de Gestão da Produção On-Line Serviços de Front-Office de Empresas e Associações Serviços de Back-Office de Empresas e Associações
<i>Informação, Cultura e Lazer</i>
Digitalização do Espólio e Serviços Pedagógicos do Museu Marítimo (Ílhavo), do Museu Egas Moniz (Estarreja) e dos Pólos Museológicos (Aveiro) Bibliotecas On-Line da Aveiro, Oliveira do Bairro e Ovar Academia de Artes Digitais Rede de Painéis Públicos de Informação Serviços de Gestão e Reserva de Recintos Desportivos Serviços de Gestão e Promoção das Associações da Região Arquivo Digital do Juizado de Paz da Murtosa

III.4.4. A cerca de um mês do final do Programa, a maior parte destes produtos e serviços já estavam finalizados e disponíveis para os seus utilizadores, o que revela, de um modo geral, bons ritmos de execução e capacidade para alcançar os resultados previstos por parte das entidades beneficiárias. As áreas das autarquias e serviços

concelhios e da informação, cultura e lazer eram aquelas em que se verificavam mais atrasos, com cerca de um terço do total de produtos e serviços previstos ainda não finalizados, incluindo mesmo cada uma delas dois projectos sem qualquer produto/serviço concluído.

III.4.5. A apreciação dos responsáveis dos projectos sobre os níveis de utilização dos produtos e serviços que já se encontravam disponíveis é globalmente positiva; prevalecem os que qualificam esses níveis de muito elevados ou elevados, seguidos dos que os classificam como médios, sendo uma minoria os que afirmam serem baixos ou muito baixos. Quanto a este indicador, encontramos situações distintas entre as Al's, sendo possível identificar três grupos, correspondentes a três níveis de utilização: as Al's cujos produtos e serviços são muito utilizados – 2, 3 e 4; as Al's cujos produtos e serviços têm uma utilização moderada – 7 e 8; e as Al's cujos produtos e serviços obtêm níveis mais baixos de utilização – 5 e 6. Este panorama deve ser, naturalmente, avaliado à luz do momento em que as apreciações se realizam por relação ao tempo de funcionamentos dos produtos e serviços, já que os níveis de utilização mais baixos poderão ter a ver com a recentividade da sua disponibilização, cuja continuidade possibilitará aumento dos níveis de utilização, por via de uma maior divulgação e familiaridade.

III.4.6. Essa continuidade constitui, pois, um factor determinante para a avaliação dos impactes do PAD 2003-2006. Embora não seja ainda o momento para realizar uma avaliação desta natureza, pode adiantar-se que, segundo os responsáveis que responderam ao inquérito às EBP's, ela está assegurada em 98% dos 42 projectos para os quais dispomos de informação, portanto praticamente na sua totalidade. Para isso contribuirá o facto de muitos dos produtos e serviços terem implicado alterações irreversíveis nas formas de trabalho das instituições, isto é, no seu funcionamento interno e na relação que estabelecem com os seus públicos.

III.4.7. O olhar sobre cada um dos produtos e serviços criados permite perceber as capacidades e potencialidades que eles encerram e os impactes que terão na qualificação interna das organizações e na qualidade da relação que estabelecem com os seus mais diversos públicos. Procurámos, para cada área de intervenção, identificar, em termos prospectivos, esses impactes, já que uma avaliação de impactes que faça justiça ao Programa só poderá ocorrer algum tempo após a sua conclusão.