

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS DO TRABALHO E DA EMPRESA



DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

Trabalho de Projecto
“Inclusão Social: Contra a Infoexclusão para uma Cidadania Interactiva”

Paulo António Peneireiro Polido

Trabalho de projecto submetido como requisito parcial para obtenção do grau de

Mestre em Sociologia
Especialidade em Comunicação e Cultura

Orientador:
Professor Doutor António Firmino da Costa

Julho, 2008

Combate à InfoExclusão

Resumo

Pretende este projecto lançar as bases para projecção de novas atribuições no concerne ao âmbito e acção dos municípios em prol da dignificação *das gentes* que neles habitam, trabalham ou cruzam habitualmente.

É um facto comumente aceite que a acção das forças locais têm de assumir um papel preponderante no crescimento dos níveis de cidadania nacionais. No entanto, essas acções ficam, muitas vezes, aquém dos mínimos exigíveis. A verdade é que demasiados condicionalismos e barreiras se levantam à produção de medidas que permitam o enriquecimento, no seu todo, da dimensão **cidadania** entre munícipes, e não só.

A apresentação deste projecto ambiciona, sustentando-se em financiamentos provenientes dos actuais apoios comunitários – QREN –, nomeadamente na sua vertente Programa Operacional Potencial Humano, fomentar a “cidadanização”, estimulando a integração social através da apresentação e inclusão no “mundo digital”.

A aplicação deste projecto, no Concelho de Loures, insere-se na dinâmica interna da própria Organização no sentido de dinamizar, por todos os meios ao seu alcance, a revitalização do tecido social do concelho em prol da consciencialização de cidadania e inclusão social. Tendo em conta a sua génese populacional, com forte preponderância das camadas mais jovens e das mais idosas.

A concretização das medidas preconizadas, que constituem este projecto, assumir-se-ão de extrema importância para que se possa atingir os objectivos de acréscimo de conhecimento e de integração social subjacentes. Mantendo, sempre em linha de vista, o fortalecimento das vontades e dinamização de acções que permitam ao maior número possível de cidadãos reconhecerem-se como infoexcluídos e avançarem para a sua integração digital. Sendo que essa mesma integração digital será uma porta aberta à integração social, permitindo a cada um assumir a sua verdadeira dimensão enquanto cidadão de pleno direito.

Palavras-Chave: Inclusão Social, Internet, Novas Tecnologias, Modernização, Inovação, TIC, Simplificação, Utilizadores, Interactividade, Cidadania, Inclusão digital, Exclusão.

Combate à InfoExclusão

Abstract

The aim this project laid the groundwork for projection of new tasks in terms of scope and activities of municipalities in favors of the dignity of the people who live, work or cross usual.

It is commonly accepted that the action of local forces must assume a leading role in the growth levels of national citizenship. However, such actions are often below the minimum required. The truth is that too many constraints and barriers are raised to produce measures allowing the enrichment as a whole dimension of citizenship among householders, and beyond.

The presentation of this project, is sustaining itself in financing from the current Community support - QREN - in particular in its Operational Programme Human Potential, promoting "citziention" by encouraging social integration through the presentation and inclusion in the "digital world".

The implementation of this project, in the Municipality of Loures, is part of the internal dynamics of the Organization itself in order to boost, by all means at its disposal, the revitalization of the social structure of the county to promote awareness of citizenship and social inclusion. Taking into account its genesis population, with a heavy preponderance of young people and older.

The implementation of the measures advocated, which constitute this project, assume will be of extreme importance in order to achieve the objectives of increased knowledge and underlying social integration. Keeping, where line of sight, the strengthening of wills and promotion of actions to the greatest possible number of citizens recognize themselves as info-outsiders and can advance to its digital integration. Since that, digital integration will be an open door to social integration, allowing each one to assume its full extent as a citizen as of right.

Keywords: Social Inclusion, Internet, New Technologies, Modernization, Innovation, TIC, Simplification, Users, Interactivity, Citizenship, Digital Inclusion, Exclusion.

Combate à InfoExclusão

Prefácio e Agradecimentos

Agradeço ao meu orientador, Professor Doutor António Firmino da Costa, o apoio e a colaboração prestada durante a realização deste Projecto, assim como os conselhos que, de uma forma ou de outra, contribuíram para o resultado final aqui apresentado.

À minha mulher Paula Afonso e ao meu filho Gonçalo, a quem devo o maior apoio e incentivo para prosseguir com o estudo necessário, roubando o tempo que a eles pertencia. Tentarei compensá-los no futuro.

Uma palavra de apreço e agradecimento ao Presidente da Câmara de Loures, Eng. Carlos Teixeira, ao Vereador dos Recursos Humanos, António Pereira, à Directora do Departamento de Recursos Humanos, Dra. Cristina Silva, e à Dra. Sónia Paixão que me facilitaram todo o apoio e tempo necessário à realização deste trabalho.

Sempre na esperança que o trabalho desenvolvido tenha uma verdadeira valência positiva no "terreno", e venha a permitir que um elevado número de cidadãos possa vir a tirar partido das acções de inclusão digital nele previstas.

Índice

| | |
|---|-----------|
| Introdução | 5 |
| Capítulo 1 - <i>Sustentação teórica do Projecto</i> | 8 |
| 1.1 Caracterização sumária da evolução tecnológica e as suas implicações | 8 |
| 1.2 Implicações e realidades Sociais de marginalização face ao “boom” tecnológico | 12 |
| Capítulo 2 - <i>Contextualização do Projecto</i> | 16 |
| 2.1 Concelho de Loures – Caracterização sócio/geográfica | 16 |
| 2.2 As Populações – Alvo do Projecto | 20 |
| 2.2.1 Os mais novos | 20 |
| 2.2.2 Os mais idosos | 21 |
| 2.2.3 A população em geral | 22 |
| 2.3 O QREN – Financiamento do Projecto | 23 |
| Capítulo 3 - <i>O Projecto</i> | 27 |
| 3.1 Problemática em que se insere o Projecto | 28 |
| 3.2 Objectivos do Projecto | 30 |
| 3.3 Melhorar as dinâmicas existentes | 31 |
| 3.4 Grupos – Alvo do Projecto | 32 |
| 3.5 Acções, medidas e incentivos a desenvolver | 35 |
| 3.6 Agentes envolvidos | 36 |
| 3.7 Calendarização do Projecto | 37 |
| 3.8 Avaliação do Projecto | 39 |
| Conclusões | 40 |
| Referências Bibliográficas | 43 |
| Obras consultadas | 44 |
| Documentos consultados na Internet | 44 |
| Sites institucionais consultados | 46 |

Combate à InfoExclusão

Introdução

No actual contexto Europeu, num ambiente e mercados sem fronteiras, a criação e implementação de estratégias baseadas na inovação é, seguramente, o caminho que permitirá gerar maior riqueza e, sobretudo, desenvolvimento social. A responsabilidade da implementação destas estratégias tem vindo a deslocar-se gradualmente do nível nacional para o regional e local, em consequência do reconhecimento da necessidade de adaptação das directivas nacionais às realidades e singularidades locais.

O Concelho de Loures, localizado na NUTS de nível III – Grande Lisboa, possui uma localização estratégica favorável, devido à proximidade da Capital do país e aos principais eixos de mobilidade nacional. Como tal, o concelho tem crescido exponencialmente nestes últimos anos. No entanto, e tal como no restante país (e mesmo Europa), Loures tem vindo a tomar consciência do aumento da sua população idosa, o que, acompanhado pelo baixo nível de ensino de diversos sectores etários e pela excessiva tendência de terciarização da base económica local, resulta numa desestruturação socioeconómica, facilitando a exclusão social.

Consciente deste cenário socio-demográfico pouco favorável e do contexto da política nacional e europeia que reitera a coesão económica, social e territorial como o princípio orientador para o desenvolvimento, Loures tem vindo a alterar o rumo da sua política municipal.

O Concelho de Loures encontra-se numa fase de mudança, modernização e planeamento detalhado do seu desenvolvimento. Comumente aceite, o concelho assume como objectivos estratégicos a educação, a dinamização do tecido económico e empresarial, o turismo cultural, mas acima de tudo a galvanização das forças vivas do Concelho no sentido de uma verdadeira Inclusão Social. Ora, neste sentido, têm-se desdobrado as iniciativas que visam apoiar os grupos de risco nesta roda global em que nos encontramos, mais empenhados que nunca.

Reconhecida que é a importância de definir uma estratégia local sustentada, centrada na inovação, competitividade e *empreendedorismo*, que permita criar, de forma contínua, vantagens competitivas com base nos factores diferenciadores do Concelho, em parcerias estratégicas e explorando eficazmente as oportunidades existentes. O Projecto de “*Inclusão Social: Contra a Infoexclusão para uma Cidadania Interactiva*”, surge na sequência da consciencialização das problemáticas

Combate à InfoExclusão

já aqui afloradas.

O objectivo principal, tido em conta, na elaboração do Projecto de Inclusão Social: Contra a Infoexclusão para uma Cidadania Interactiva no Município de Loures, foi o de permitir que os próprios trabalhadores do município, os munícipes, e os cidadãos em geral, possam alcançar novos patamares de consciência da sua própria cidadania, num contexto em que as novas tecnologias podem desempenhar um papel decisivo e Inclusivo, socialmente falando. Num processo de aprendizagem que se pretende partilhado, mobilizador e inspirador para todos os envolvidos, a sociedade em geral. Portanto, acima de tudo, um projecto desta índole só atingirá os seus propósitos na medida em que permitir aos seus constituintes nele identificarem a sua própria identidade como cidadãos, permitindo o seu envolvimento na concepção de novas apostas estratégicas, novos indicadores identitários e novos projectos estruturantes a desenvolver nas áreas da inovação, competitividade e Novas Tecnologias.

A elaboração do Projecto de “Inclusão Social: Contra a Infoexclusão para uma Cidadania Interactiva” no Município de Loures pressupõe, de antemão, quatro fases:

FASE 1 – Definição de Objectivos

FASE 2 – Diagnóstico dos Públicos - Alvo

FASE 3 – Agentes envolvidos

FASE 4 – Avaliação do Projecto

As fases, aqui referidas, assumiram a sua dimensão real no capítulo 3, onde é verdadeiramente explanado os passos de aplicação do projecto.

A metodologia escolhida implica um trabalho minucioso de recolha de dados, através da realização de inquéritos por questionário e por entrevista, reuniões de trabalho, estudos de caso no Concelho, pesquisa bibliográfica e estatística e análise de boas práticas a nível nacional e internacional. Para além destas actividades, a participação noutros eventos organizados em torno destas problemáticas mostra-se essencial para um conhecimento aprofundado da realidade local.

Pretende-se atingir, com este projecto, uma dupla meta. Por um lado, ao nível académico, pretende-se confirmar a utilização das ferramentas sociológicas no intuito da realização de um trabalho cientificamente válido no campo sociológico, por parte de autor. Por outro lado, que a recolha de informação, quer a que resultou das leituras e pesquisas que antecederam a elaboração e aplicação do projecto, quer por via da

Combate à InfoExclusão

aplicação do mesmo, e subsequente reflexão sobre a sua totalidade, possa produzir novos e mais aprofundados conhecimentos sobre o tema em questão, permitindo quer a exposição dos seus problemas e benefícios, quer a elaboração de possíveis soluções para os aspectos negativos encontrados. Sempre em linha de vista com o objectivo de uma verdadeira Inclusão Social, que venha a permitir ao nosso país atingir patamares de excelência na comunidade (global) em que está inserido.

No primeiro capítulo, pretende-se caracterizar, de forma sumária, a problemática, bem como a necessária sustentação teórica deste projecto. Já que é na sua sustentação teórica que firmará as suas bases à sua elaboração e formas de actuação.

O segundo capítulo especifica e localiza o contexto e as características próprias do local de implementação do projecto. Com especial atenção à caracterização humana da sua população residente.

Por último, o terceiro capítulo será composto com o projecto propriamente dito. Descrição dos meios e dos agentes envolvidos, bem como dos públicos a que se destina e dos resultados esperados.

No decorrer destes três capítulos pretende-se conseguir produzir uma exposição sobre a evolução tecnológica e as suas implicações ao nível social, bem como das questões de exclusão social, causas e categorização, que permitam uma maior contextualização da problemática em estudo.

Como contribuições deste trabalho, espera-se:

- Identificar os principais problemas que surgem com a utilização dos actuais sistemas de informação, por parte de quem não os utiliza com frequência, e os prejuízos próprios e sociais daí resultantes.
- Apresentar resultados sobre os benefícios da utilização das TIC como suporte para uma integração abrangente, quer ao nível laboral, quer social.
- Expor/propor metodologias utilizadas ou a utilizar de forma a contribuir para uma melhor aplicação de futuros projectos idênticos, permitindo alcançar melhores resultados finais económico/sociais.
- Apresentação de possíveis resultados empíricos de elevação dos patamares de integração social, coadjuvada por integrações ao nível profissional, educacional e de cidadania.

Capítulo 1– *Sustentação teórica do Projecto*

Combate à InfoExclusão

“A sociedade em rede é a sociedade em que nós vivemos. Não é uma sociedade composta por cibernautas solitários e robôs em telecomunicação. Nem sequer é a terra prometida das novas tecnologias que resolvem os problemas do mundo com a sua magia. É, simplesmente, a sociedade em que estamos a entrar, desde há algum tempo, depois de termos transitado na sociedade industrial durante mais de um século”.

(Castells in Cardoso: 2005; pp. 19)

1.1 Caracterização sumária da evolução tecnológica e as suas implicações

Pode-se dizer que história das transformações operadas na sociedade e no trabalho trespassou por três grandes eras impulsionadoras e geradoras de mudança: a introdução da agricultura; a revolução industrial; a revolução tecnológica de processamento da informação. Eras essas que, no sentido de extensos períodos temporais, têm início em factos significativos e marcantes, gerando uma ordem distinta e com características próprias. O desenvolvimento da sociedade, historicamente, durante todas as suas grandes eras, esteve sempre marcado por avanços tecnológicos impregnados dos elementos cruciais da informação e do conhecimento. Foram transformações de tal modo significativas nos modos de produção e circulação que afectaram a própria organização das sociedades.

Nesses intrincados processos de ruptura, a informação e o conhecimento contribuíram e contribuem para o desenvolvimento tecnológico que, por sua vez, produz um avanço na ampliação e aprofundamento do conhecimento e da informação.

Hoje, a relação entre o desenvolvimento da sociedade e do tecnológico não foge a essa dupla entrada, influenciando-se mutuamente, sendo que, cada vez de modo mais intenso, este último pode-se confundir com o próprio movimento da sociedade, ou seja, *“a tecnologia é a sociedade e a sociedade não pode ser entendida ou representada sem as suas ferramentas tecnológicas”* (Castells: 2002; pp. 25).

Nas últimas décadas do século XX, as mudanças ocorridas contaram com o significativo apoio da evolução das tecnologias digitais que, por sua vez, as correspondentes tecnológicas das tecnologias de informação e do conhecimento contribuíram para a emergência de novas formas e processos sociais.

Combate à InfoExclusão

Estas tecnologias, de certo modo, têm servido de suporte e garante das actuais formas que a sociedade vem assumindo no crescente processo de “mundialização”. Assim, os referenciais históricos como *capital-trabalho* têm vindo a ser ampliados e revistos com o crescimento dos referenciais *informação-conhecimento*, deste modo o mero saber técnico não basta, só por si, para responder às solicitações das organizações, que têm como base novos factores de produção, e que são essencialmente o *conhecimento e o saber*.

De forma avassaladora, a última década desencadeou uma tremenda transformação e ampliação do campo tecnológico, apontando cada vez mais na direcção de uma *sociedade informacional* (Castells: 2002)

Estamos a viver numa época onde desenvolvimento das tecnologias de informação é extremamente rápido, com o acesso a redes globais de computadores, ao correio electrónico, a bases de dados, a bibliotecas virtuais e a uma enorme oferta de *software*. Esse progresso está a provocar mudanças enormes na organização da nossa vida, do nosso trabalho e, claro, nas sociedades em que coabitamos.

As Novas Tecnologias têm adquirido, no âmbito do emprego, um peso cada vez maior, sendo hoje inquestionável a vantagem da sua introdução e vulgarização nos processos de organização do trabalho.

Inscrevem-se, deste modo, como uma peça fundamental na estratégia geral de mudança no mundo do trabalho, contribuindo para a sua integração eficaz no contexto da designada “Sociedade da Informação”.

Para Castells (2002) a organização social em rede, também existiu em outros momentos históricos, mas da forma como se configura hoje é que produz a sustentação para a sua própria expansão dentro das complexas estruturas sociais estabelecidas. O autor entende que a disseminação das lógicas em rede, na actual configuração da sociedade, produz uma transformação profunda no modo como esta opera e, assim, uma série de noções, como a de experiência, de poder e de cultura. Neste sentido, a noção de rede está na base da compreensão não apenas da rede em si mas de todo um movimento que está presente na sociedade actual, expresso no modo como se auto configura na vida social, de um modo geral, assim com no interior das próprias organizações.

O aproveitamento optimizado destas novas tecnologias implica uma mudança drástica nas nossas formas de ver e actuar.

Combate à InfoExclusão

Desta forma, o trabalhador deixa de ser um mero executante, passando a ser um actor activo no processo de processamento de informação, tomando a iniciativa, propondo novas ideias e novos desafios.

Com as redes de computadores e as novas tecnologias de comunicação, os trabalhadores deverão aprender a pensar como cidadãos da "aldeia global", vendo o mundo, e o seu lugar nesse mundo.

Uma vantagem óbvia é a diminuição das desigualdades entre os trabalhadores do interior e os dos grandes centros, para não falar das diferenças entre países. Com a possibilidade de acesso à Internet, com todos os serviços que ela disponibiliza, todos podem ter acesso à informação mais variada. Um grande factor de resistência ao processo de inovação utilizando um computador, é a falta de conhecimentos específicos sobre as novas tecnologias e as suas capacidades. Mas estas mudanças vão necessariamente ocorrer, mais cedo ou mais tarde, sob o risco, se tal não acontecer, da instituição/empresa se afastar perigosamente da sociedade, ficando mesmo à margem dela. O maior grau de autonomia e as exigências mais complexas do trabalho requer, forçosamente, maiores níveis de qualificação e de conhecimentos, principalmente no domínio das TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação).

“As redes têm enormes vantagens como ferramentas organizativas, graças à sua flexibilidade e adaptabilidade, características fundamentais para sobreviver e prosperar num contexto de mudança permanente. Por isso desenvolvem-se redes em todos os sectores económicos e sociais, funcionando, frequentemente, melhor do que as grandes empresas organizadas verticalmente e do que as burocracias centralizadas, e competindo com elas. Contudo, e apesar da sua maior flexibilidade, as redes têm vindo, tradicionalmente, a confrontar-se com um problema fundamental. Têm sérias dificuldades em coordenar as suas funções, concentrar os seus recursos em objectivos concretos e levar a cabo determinadas tarefas, a partir de um certo grau de complexidade e de dimensão da rede.” “Contudo, actualmente a introdução de tecnologias de informação e comunicação de base informática, e em especial da Internet, permite que as redes desdobrem a sua flexibilidade e adaptabilidade, afirmando a sua natureza evolutiva. Assim, essas tecnologias permitem a coordenação de tarefas e a gestão da complexidade. Isto resulta numa combinação, sem precedentes, de flexibilidade e eficácia na realização de tarefa, tomada de decisões coordenadas e

Combate à InfoExclusão

execução descentralizada, de expressão individualizada e comunicação global e horizontal. O que permite o desenvolvimento de uma forma organizacional superior da actividade humana.” (Castells: 2004; pp. 16).

O aparecimento da Internet, uma rede global de computadores espalhada pelo mundo, podendo ser acedida por qualquer pessoa que disponha do equipamento necessário e de uma linha telefónica, veio alterar, de uma forma radical, a concepção tradicional do processo laboral e de aprendizagem, levando à reformulação do papel do trabalhador.

“Se a modernização pressupõe uma individualização crescente, então, estes indivíduos – menos controlados pela tradição e pela convenção – serão, também, cada vez mais livres de ingressar na oposição heterodoxa às consequências distópicas da modernização.” “ E este é, efectivamente, o tipo de distinção que a modernização reflexiva estabelece em relação à modernização “simples”. Se a modernização simples nos dá a empresa mesoeconómica, vertical e horizontalmente integrada e funcionalmente diferenciada em departamentos, então a nova reflexividade, com base nas regras e nos recursos da anterior, introduz uma desintegração flexiva nos distritos em rede de pequenas empresas, relativamente autónomas e intensivas em conhecimento.” (Beck: 2000; pp. 108).

Repentinamente, chefias e trabalhadores viram diluírem-se as fronteiras da instituição/empresa, tornando-se, ao mesmo tempo, espectadores e actores de um palco com o tamanho do mundo.

É, de certo modo, senso comum que as TIC e a Internet são a “sensação do momento”, na revolução que deu origem à Sociedade da Informação.

“Se as tecnologias de informação são o equivalente histórico do que foi a electricidade na era industrial, na nossa era poderíamos comparar a Internet com a rede eléctrica e o motor eléctrico, dada a sua capacidade para distribuir o poder da informação por todos os âmbitos da actividade humana.” (Castells: 2004; pp. 15).

A verdade é que uma das artérias principais para a efectividade da inclusão digital é a Internet, com todos os seus aspectos positivos e negativos. Gustavo Cardoso refere: “A Internet, em conjugação com os *mass media*, ao fornecer os meios tecnológicos para a socialização do projecto de cada um numa rede de sujeitos similares, torna-se uma poderosa ferramenta de reconstrução social e não um pretexto para a desintegração.

Combate à InfoExclusão

Mas essa (re)construção social não terá de seguir a mesma lógica dos valores da sociedade industrial tardia, de onde emerge a nova estrutura.” (Cardoso: 2005; pp. 31).

Mas será na aquisição de conhecimento que se deverá basear toda uma nova evolução societal. Todas as dificuldades ou facilidades provem do maior grau de competências detidas pelo cidadão, até para se reconhecer como tal.

“Uma certeza: o Paradigma da Educação, pedra basilar da Sociedade do Conhecimento, urge ser concebido com novos lápis e canetas, cuja tinta seja composta de solidariedade e onde se escreva com rigor, como quem talha.” (Almeida: 2004; pp. 228).

1.2 Implicações e realidades sociais de marginalização face ao “boom” tecnológico

“É verdade que a intervenção da política social comporta a possibilidade de efeitos perversos, que ela corre o risco de dissolver as solidariedades familiares e sociais, de instalar os pobres na carreira de assistidos mais do que incitá-los a sair dela pelos seus próprios meios. A partir de Confucius, Maimonide e Alexis de Tocqueville, sabe-se que a verdadeira política no que diz respeito aos pobres consiste não em dar-lhes dinheiro, mas dar-lhes os meios de o ganhar autonomamente.” (Dominique Schnapper in Paugam: 2003; pp. 10).

Uma área de extrema importância no seguimento deste trabalho trata todos os factores adjectivantes para as formas de exclusão social que teremos de enfrentar para um aproximação aos objectivos que fundamentam a existência deste projecto.

Nesse intuito, é necessário mergulhar no que se define verdadeiramente como exclusão social, as suas implicações, razões, propriedades e formas de medição ou diferenciação. Assim sendo, buscamos nos trabalhos de autores que tem aprofundado estas matérias, sociólogos de renome e não só. De referir as principais obras que alimentaram a fome de conhecimento da área em questão: o trabalho editado de Luís Capucha (meu professor no ISCTE) “Desafios da Pobreza”, que desmonta várias teorias e conceitos sobre a pobreza e a exclusão social; Nuno de Almeida Alves com os seus artigos publicados na revista *Sociologia, Problemas e Práticas* traduzem de forma elucidativa sobre o actual diálogo entre as TIC e a sociedade em geral; Gilbert Clavel no livro “A Sociedade da Exclusão”, um trabalho muito interessante no que se refere principalmente à sua compartimentação social da exclusão, facilitando e especificando

Combate à InfoExclusão

a explicação de cada uma; Serge Paugam, “A Desqualificação Social” numa extraordinária descrição da complexidade objectiva dos fenómenos de exclusão social.

Existe, portanto, a necessidade de uma importante ancoragem teórica sobre o que nos referimos como exclusão social. Só assim será possível construir uma tipificação de meios que permitam avançar para a sua minimização máxima da sua existência na nossa sociedade.

Serge Paugam subdivide a exclusão em três grupos, aliás, como ele próprio refere, “...indicaria com mais segurança que os três tipos de população estudados correspondem a três fases diferentes no processo de desqualificação social.” (Paugam: 2003; pp. 14). Os tipos de exclusão a que ele se refere são: *frágeis*; *assistidos* e *marginais*. No entanto, Paugam não as considera como verdadeiras categorias, já que defende que se tratam de fases de um processo e não podem ser compartimentadas separadamente. A sua própria visão das categorias esbate-se quando afirma: “Assim, para acentuar esta ideia de processo e para dissipar o mal-entendido que subsiste a propósito das tipologias que, muito infelizmente – inclusive, os sociólogos –, não distinguem as categorias empíricas, falarei de *fragilidade* em vez de falar de *frágil*, de *dependência* face aos trabalhadores sociais em vez de *assistidos* e de *ruptura* do laço social em vez de *marginais*.” (Paugam: 2003; pp. 14).

Cada um destes “momentos” pode e deve ser interrompido para que se possa atingir um nível integrador socialmente e individualmente válido e positivo.

Gilbert Clavel centraliza a importância do trabalho como alicerce principal da coesão social do indivíduo.

“A questão da relação com o trabalho está no centro da problemática da exclusão. Com efeito, o exercício de uma actividade permite assegurar, através dos rendimentos que ocasiona, a satisfação das necessidades elementares (alojamento, alimentação, vestuário, saúde, transportes, educação...) e a segurança que lhe está ligada; mas gera igualmente um estatuto social, isto é, uma posição identificada e reconhecida na sociedade, vasta cena em que as relações sociais se estabelecem pelo jogo da distinção social; o trabalhador está no centro de um conjunto de solidariedades que o fazem existir: no plano relacional (relações de trabalho, possibilidade de construir uma família...) ou institucional (protecção social...); ele sente que pertence a um grupo, a uma classe, a um sindicato, a uma cultura...; o espaço (trajectos quotidianos, lugar de trabalho...) e o tempo (horários, licenças...), estruturam a existência; todos estes

Combate à InfoExclusão

elementos participam na construção de uma identidade colectiva e pessoal; em resumo, o trabalho dá um sentido à existência, assegura a integração dos indivíduos na sociedade e a coesão social.” (Clavel: 2004; pp. 67).

Mas, apesar da grande importância que o trabalho assume na coesão social, Clavel refere-se a Robert Castel e na forma como este subdivide o “trabalho” por força das transformações que este tem sofrido com as evoluções laborais. Assim, considera três diferentes zonas de socialização diferenciadas: o emprego estável – contribui para uma forte integração dos indivíduos; o emprego precário – zona de vulnerabilidade social; a perda do emprego – produz uma ruptura progressiva dos laços socialmente estruturantes. (Clavel: 2004). Ainda assim, apesar da sua inquestionável importância, não é só o factor trabalho o único elemento estruturante na inclusão social. Luís Capucha confirma-o: “Sendo multidimensional, a pobreza e a exclusão social resultam destacados o mercado de emprego (pelos seus efeitos estruturantes das possibilidades de participação em diversos domínios da vida social) e os sistemas de redistribuição dos rendimentos e dos recursos materiais. Mas tal conjunto está longe de se esgotar nessas duas dimensões.” (Capucha: 2005; pp. 101).

Figura 1 — Factores de pobreza e exclusão social

| Nível Societal (oportunidades) | |
|---|--|
| Factores objectivados | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Padrões de especialização económica, produtividade, salários e formas de regulação do trabalho; <input type="checkbox"/> Funcionamento do sistema fiscal; <input type="checkbox"/> Estruturas e dinâmicas do mercado de trabalho; <input type="checkbox"/> Orientação e funcionamento geral dos sistemas de ensino, formação, saúde, protecção social; <input type="checkbox"/> Dinâmicas demográficas e familiares, infra-estruturas (transportes, saneamento, ...) e oferta de equipamentos e serviços de proximidade <input type="checkbox"/> Dinâmica de organização e especialização dos territórios. |
| Factores subjectivados | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Representações negativas e preconceituosas a respeito das pessoas em situação de exclusão; <input type="checkbox"/> Valores de solidariedade e justiça social <input type="checkbox"/> Atitude face à responsabilidade social das empresas; <input type="checkbox"/> Níveis de informação e de sensibilização de actores estratégicos e da sociedade em geral para os problemas dos grupos desfavorecidos; <input type="checkbox"/> Configuração cultural de orientação individualista |
| Pessoas e seus contextos (capacidades) | |
| Factores objectivados | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pessoas e grupos auferindo baixos rendimentos salariais e benefícios sociais escassos; <input type="checkbox"/> Qualificações escolares e profissionais muito baixas ou inexistentes para parte significativa da população; <input type="checkbox"/> Desemprego, desemprego desencorajado, emprego sem qualidade e sobre exploração; <input type="checkbox"/> Insuficiência ou distância de serviços de formação profissional em relação aos potenciais clientes; <input type="checkbox"/> Dificuldades de acesso a serviços e equipamentos (apoio à família, saúde, protecção, educação, ...); <input type="checkbox"/> Más condições de habitação e acesso a transportes; <input type="checkbox"/> Trajectórias espaciais e sociais de exclusão; <input type="checkbox"/> Organização familiar; <input type="checkbox"/> Pertença a circuitos de pobreza instalada. |
| Factores subjectivados | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Auto-imagem desvalorizada; <input type="checkbox"/> Falta ou distorção da informação; <input type="checkbox"/> Fraca capacidade de mobilização colectiva e de reivindicação; <input type="checkbox"/> Escassez de iniciativa estratégica e orientação para a sobrevivência quotidiana; <input type="checkbox"/> Acomodação à escassez das oportunidades e falta de motivação; <input type="checkbox"/> Indisciplina pessoal e menor capacidade de desempenho social regular; |

Fonte: Capucha, L. (2005), “Desafios da Pobreza”, Oeiras, Celta Editora

Combate à InfoExclusão

A exclusão social pode advir das mais diversas formas de desequilíbrios sociais mas deverá, ou por isso se tem que tentar, não terminar em verdadeira ruptura social. Assim sendo, todas as formas de estruturação social dos indivíduos, forçando à existência de uma forte consciência de cidadania, serão positivas no contexto de uma sociedade moderna que se deseja equilibrada e positiva para todos os seus constituintes.

A necessidade de aprofundar os conhecimentos sobre as formas de exclusão tem, como principal objectivo o de permitir seccionar positivamente o público-alvo das acções de inclusão digital, bem como do delinear das melhores formas de actuação a aplicar a cada grupo específico. A noção das especificidades do grupo permitirá potencializar as formas de actuação socialmente inclusiva.

Quando falamos em inclusão social através da inclusão digital pode parecer, por um lado um paradoxo, já que existem vários trabalhos em que é referido que uma das causas do aumento do desemprego se prende efectivamente com a propagação de meios tecnologicamente avançados.

Castells refere-se a essa situação com um olhar algo crítico, mas não deixa de o ter em conta quando refere: “Todavia, o processo de transição histórica para a sociedade informacional e para a economia global é caracterizado pela precarização das condições de vida e de trabalho.” (Castells: 2007; pp. 365).

Capítulo 2 – Contextualização do Projecto

O que se pretende neste capítulo é produzir uma contextualização do espaço físico e social onde será implementado o projecto. Assim sendo, procuraremos “desenhar” as delimitações e natureza do Concelho de Loures, num âmbito que se pretende físico mas, e acima de tudo, social, já que serão as suas características próprias e intrínsecas a ditar as formas de actuação e periodização das acções nas quais se baseará a construção e aplicação do Projecto.

2.1 Concelho de Loures – Caracterização sócio/geográfica

Numa caracterização geográfica e histórica do Concelho de Loures foi decidido apresentar os dados caracterizadores disponibilizados pelo próprio site da Câmara Municipal de Loures, já que são eles próprios importantes na forma como a Instituição “lê” o seu próprio Concelho.



“O concelho de Loures foi criado em 1886, por Decreto Real de 26 de Julho.

Era então constituído por freguesias, que tinham anteriormente pertencido aos, entretanto extintos, concelhos de Olivais e de Belém.

A área que forma o concelho esteve desde sempre ligada à evolução da cidade de Lisboa e do seu termo.”

O Concelho de Loures localiza-se geograficamente na Região de Lisboa e Vale do Tejo, área da Grande Lisboa, integrando a Unidade Territorial designada de NUTS III.

Com cerca de 169 Km² de dimensão, é delimitado pelos Concelhos de Mafra, Arruda dos Vinhos, Sintra, Lisboa, Odivelas e Vila Franca de Xira.

Enquadramento Territorial

*“Criado a 26 de Julho de 1886, o concelho de Loures pertence à Área Metropolitana de Lisboa e localiza-se na margem direita do rio Tejo. Com uma **área de 168 quilómetros quadrados** e cerca de **200 000 habitantes**, o concelho é um território rico em contrastes, onde coexistem diferentes modos de vida e de paisagens, numa associação harmoniosa entre o meio rural e o ambiente urbano.*

*Loures é um concelho em mudança, com um **extenso património natural, histórico, cultural** e edificado, com mais-valias reconhecidas na **produção vitivinícola na região***



Combate à InfoExclusão

de Bucelas, no abastecimento de produtos agrícolas à AML, na indústria de conteúdos audiovisuais e na plataforma ribeirinha do Parque das Nações, sem abdicar da existência de uma moderna rede de infra-estruturas públicas e de saneamento básico, de modernas acessibilidades viárias e equipamentos colectivos de lazer.

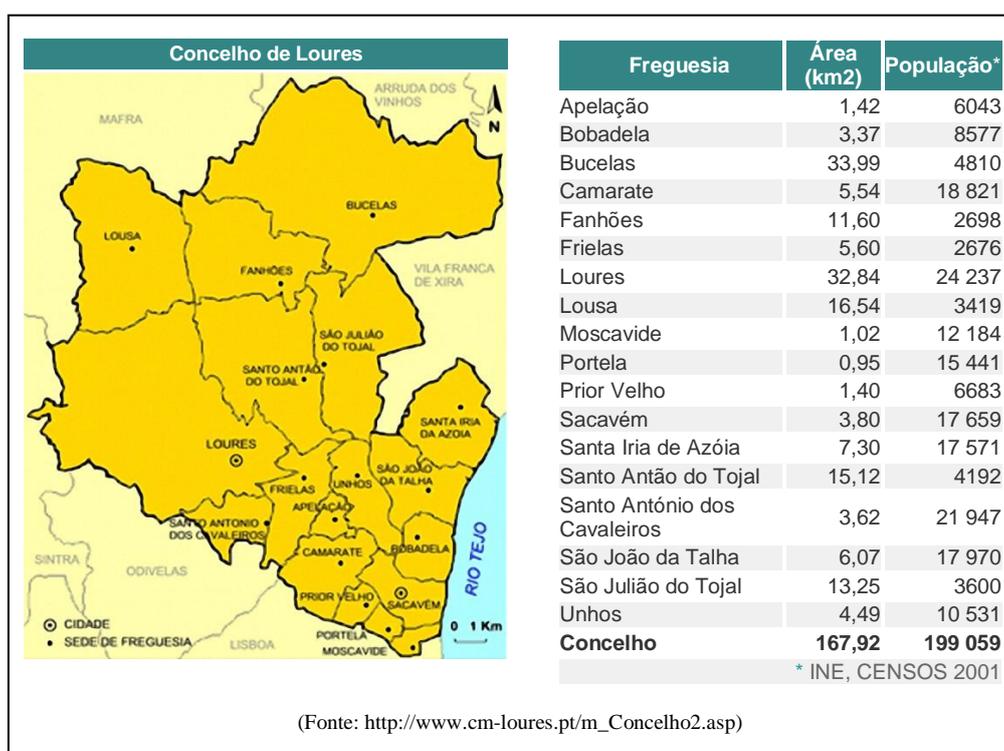
O mosaico humano, constituído por gentes de várias nacionalidades, religiões e etnias que habitam o concelho, é outro dos traços distintivos que acentuam a sua multiculturalidade.”

(Fonte: http://www.cm-loures.pt/m_Concelho.asp)

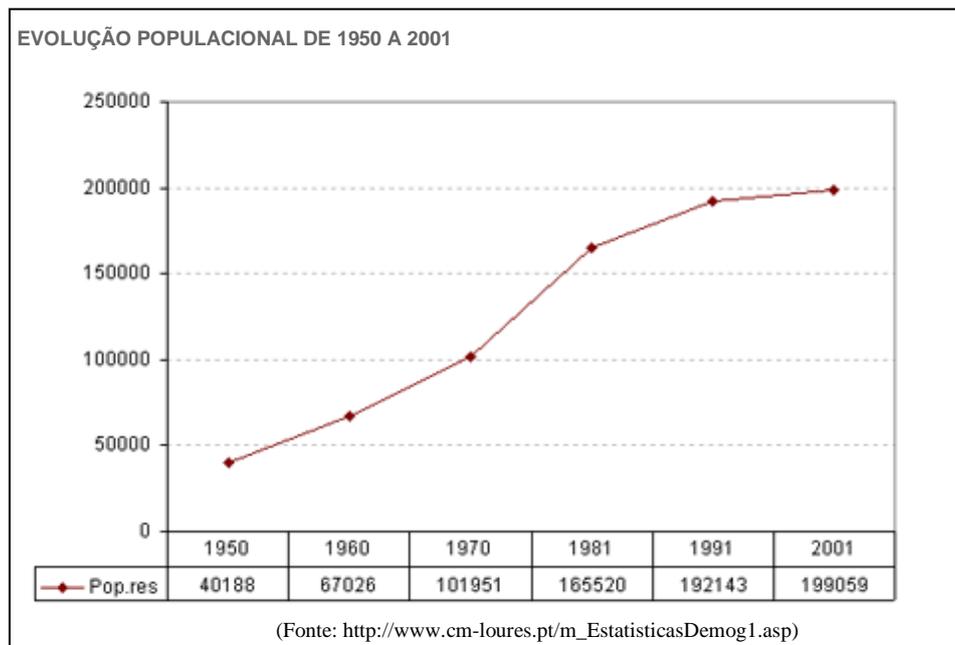


Os homens que proclamaram a República em Loures,
a **4 de Outubro de 1910**

Como se pode comprovar pelos dados apresentados, Loures é um Concelho com História, fazendo a própria história (1º Concelho a proclamar a implementação da República).



Ao nível populacional, característica muito importante no âmbito de um projecto desta natureza, o concelho de Loures vem apresentando níveis de crescimento muito significativos.



Síntese dos Principais Indicadores da Situação Social do Concelho de Loures

- População Residente (2001): 199.059
- População Residente entre os 0 e os 14 anos de idade (2001): **31.510: 15,8%**
- População Residente com idade superior a 65 anos (2001): **24.394: 12,3%**
- Índice de Dependência dos Jovens (2001): 20,2%
- Índice de Dependência dos Idosos (2001): 16,8%
- Índice de Dependência Total (2001): 37%
- Índice de Envelhecimento (2001): 77,4%
- Taxa de Abandono Escolar (2001): 2,2%
- Taxa de Saída Antecipada (2001) 15,7%
- Taxa de Retenção no Ensino Básico (2001): 13,8%
- Taxa de Saída Precoce (2001): 36,1%
- Taxa de Analfabetismo (2001): **5,9%**
- Taxa de Aproveitamento no Secundário (2001): 56%
- Taxa de Desemprego (2001): 7%
- Taxa de Actividade (2001): 53,4%
- Pensionistas por invalidez, velhice e sobrevivência (2002): **55.259: 27,8%**

A distribuição da população por grupos etários (definidas pela Instituição) apresenta, também ela, elementos de diferenciação bastante interessante e que estão na génese da criação do próprio projecto.

Combate à InfoExclusão

Estrutura da População Residente segundo os grupos etários:

| Zona Geográfica | População Residente | | | | | | | | | | | |
|-----------------|---------------------|--------|----------------|--------|---------|------------|---------|--------|----------------|--------|---------|------------|
| | Em 1991 | | | | | | Em 2001 | | | | | |
| | Total | | Grupos Etários | | | | Total | | Grupos Etários | | | |
| | HM | H | 0-14 | 15-24 | 25-64 | 65 ou mais | HM | H | 0-14 | 15-24 | 25-64 | 65 ou mais |
| Loures | 192.143 | 94.252 | 38.660 | 32.007 | 105.491 | 15.985 | 199.059 | 97.285 | 31.510 | 29.392 | 113.763 | 24.394 |

Fonte: INE

- Grupo Etário dos 0 aos 14 anos
Total (2001): 31.510 (15,8%) indivíduos;
- Grupo Etário dos 15 aos 24 anos
Total (2001): 29.392 (14,8%) indivíduos;
- Grupo Etário dos 25 aos 64 anos
Total (2001): 113.763 (**57,1%**) indivíduos
- Grupo Etário dos 65 anos e mais
Total (2001): 24.394 indivíduos
→ O grupo etário com mais indivíduos, quer em 1991, quer em 2001 é o dos 25 aos 64 anos;
→ A população residente com mais de 65 anos, em 2001, tem um total de **24.394** indivíduos, número muito superior ao de 1991, com **15.985**;
→ A maioria da população residente em Loures, em 2001, num total de 57%, pertence à faixa etária entre os 25 e os 64, isto é, está na idade activa. A camada mais jovem (entre os 0 e os 14) é pouco maior que a população com 65 ou mais anos, respectivamente 32% e 12,2% da população residente total, o que evidencia a propensão para uma população envelhecida.

Destes dados podemos isolar dois dos grupos-alvo significativos, já que estes dois segmentos têm um peso muito significativo no conjunto da população. São eles os mais de 30% com idades compreendidas entre os 0 e 24 anos, o que justifica bem a importância que o projecto atribui a esta população. E ainda, a quase duplicação da população com 65 anos ou mais, de 1991 para 2001 (dez anos), representando nesse último ano valores na casa dos 12%. Conjugando estas duas populações-alvo, estamos a considerar mais de 40% da população total do Concelho. Se acrescentarmos a estes

Combate à InfoExclusão

dados a análise dos valores de crescimento nestes últimos anos, será previsível que os mesmos tenham tendências de aumento no futuro, principalmente no que diz respeito à população mais idosa.

2.2 As Populações – Alvo do Projecto

2.2.1 Os mais novos

Um Concelho virado para o futuro, apoiando os seus jovens, através dos Gabinetes de Apoio à Juventude (GAJ).

“A Rede de Gabinetes de Apoio à Juventude é composta actualmente por oito equipamentos sedeados nas freguesias de Loures, Sacavém, Santo António dos Cavaleiros, Camarate (Espaço Internet), S. João da Talha, S. Julião do Tojal, Frielas e Moscavide. Integra, ainda, uma carrinha itinerante que percorre todo o concelho.”

Sendo que os dados sobre a frequência e objectivos de quem procura este tipo de apoio é bem exemplar:

“Em 2005, foram cerca de vinte e três mil os jovens a procurar os Gabinetes de Apoio à Juventude. Mais de cinquenta por cento estão na faixa etária dos 16-20 anos, vinte por cento na dos 21-25 e treze por cento na dos 10-15 anos.

| 2005 | | |
|--|----------------|--------------------|
| Objectivo da visita | Visitas | Percentagem |
| Consulta de Suportes Informativos | 359 | 1,5 |
| Procura de Materiais/Temas | 278 | 1,2 |
| Leitura de Jornais e Revistas Periódicas | 78 | 0,3 |
| Convívio | 105 | 0,5 |
| Acesso à Internet/Utilização do Computador | 20 790 | 89,2 |
| Exposições/Debates/Iniciativas dos GAJ | 5 | 0,0 |
| Serviços Movijovem | 476 | 2,0 |
| Estudo | 414 | 1,8 |
| Inscrições e Actividades da Câmara Municipal de Loures | 644 | 2,8 |
| Outros | 107 | 0,5 |
| Atendimento Específico | 51 | 0,2 |
| Cartão Jovem Múncipe | 2 | 0,0 |
| Número de utentes | 23 309 | 100,0 |

Combate à InfoExclusão

| 2006 | | |
|---|----------------|--------------------|
| Objectivo da Visita | Visitas | Percentagem |
| Consulta de suportes informativos | 542 | 1,5 |
| Procura de materiais | 280 | 0,8 |
| Leitura de Jornais/ Revistas periódicas | 81 | 0,2 |
| Convívio/ Recreio | 71 | 0,2 |
| Acesso à Internet/Utilização do computador | 36120 | 94,6 |
| Exposições/ Debates/ Iniciativas dos GAJ's | 2 | 0,0 |
| Serviços Movijovem | 435 | 1,2 |
| Estudo | 35 | 0,1 |
| Inscrições em actividades da Câmara Municipal de Loures | 434 | 1,2 |
| Outros | 77 | 0,2 |
| Atendimento específico | 50 | 0,1 |
| Cartão Jovem Múncipe | 7 | 0,0 |
| Total de visitas | 38134 | 100%” |

(Fonte: http://www.cm-loures.pt/aa_JuventudeGAJ.asp)

Os elevadíssimos valores de quem procura o acesso e utilização do computador, apesar de os dados não discriminarem o que existiu enquanto utilização e o acesso à Internet, demonstram a grande necessidade que os Jovens do Concelho sentem. Grosso modo, e unicamente com base nestes dados, quase poderíamos afirmar que quem se desloca aos GAJ são jovens que pretendem utilizar as ferramentas informáticas lá existentes. Importante, será ainda, a constatação do elevado acréscimo de afluência, comparando o ano de 2005 (total de 23309) e 2006 (total de 38134), quase duplicando.

2.2.2 Os mais idosos

No espaço humano de idade oposta encontramos também diversas acções de apoio à crescente população idosa do Concelho de Loures.

“Atendendo ao progressivo envelhecimento da população, bem como à falta de instituições culturais e de aprendizagem dirigidas à terceira idade, a Câmara decidiu criar uma universidade sénior.”

(Fonte: http://www.cm-loures.pt/p_lm21N.asp)

“Universidade Sénior

Porque nunca é tarde para aprender.

O dia 8 de Janeiro marcou o regresso às aulas de mais de uma centena de alunos seniores para frequentarem a Academia dos Saberes – Universidade Sénior do concelho de Loures. Inaugurado a 15 de Dezembro, numa parceria entre a Autarquia e a Casa do Professor, o novo pólo de ensino vem responder à falta de instituições de aprendizagem dirigidas à terceira idade.”

(Fonte: http://www.cm-loures.pt/p_lm27C.asp)

Combate à InfoExclusão

A aposta em dinamizar este crescente contingente humano, fornecendo-lhes muito mais do que simples passatempos, evoluiu para a consciencialização de capacidades e conhecimentos muitas vezes ignorados ou esquecidos. A resposta dos que abraçaram estas novas formas de estar não poderiam ser melhores já que perfazendo o seu primeiro aniversário, a Academia dos Saberes consolidou a sua existência num prémio mais que merecido.

“Academia de Saberes ganhou o primeiro lugar no IV Concurso de Cultura Geral da Rede de Universidades da Terceira Idade (RUTIS), realizado em Sintra a 29 de Janeiro, no Centro Cultural Olga Cadaval.

O concurso de cultura geral, denominado “O Saber não tem idade”, foi composto por três eliminatórias. Para a final ficaram apuradas oito universidades seniores, nomeadamente Loures, Vila Franca de Xira, Oeiras, Paços de Ferreira, Gondomar, Borba, Portimão, e a Universidade Sénior Virtual, às quais foram colocadas 21 questões.”

(in: http://www.cm-loures.pt/p_lm33H.asp)

A vontade de viver e de aprender, bem como da partilha de conhecimentos, tem atingido índices muito elevados entre os que frequentam a Academia, mas muitos mais poderão e desejam seguir-lhes os passos. Uma das “cadeiras” mais frequentadas da Academia é precisamente a de Informática, revelando que os seus alunos já se aperceberam das potencialidades das TIC nos dias de hoje. Mais uma razão para podermos, com este projecto, chegar mais além, àqueles que, por diversas razões não se recrutam nesta iniciativa da Academia dos Saberes.

2.2.3 A população em geral

Um processo desta ordem deveria conseguir mobilizar toda a sociedade. A realidade é que cada cidadão é um infoexcluído, ou seja, possui um determinado índice de inclusão digital. Uns encontrar-se-ão no nível zero de inclusão, muitos já são os que superaram este, mas muitos outros nem o zero conseguiram ou desejam atingir. A verdade é esta mesma, muitos dos nossos concidadãos não pretendem atingir um nível de domínio tecnológico médio/superior. A diferença está nos que pensam que isso é uma forma de estar social, e nos que verdadeiramente assim se sentem. A liberdade de cada cidadão poder tomar essa decisão é algo intocável, no entanto a maioria disfarça nestas “vontades” as suas fraquezas no domínio dos conhecimentos no que se refere às Novas Tecnologias.

Combate à InfoExclusão

“Novas formas de organização das políticas sociais exigem a implicação dos diversos actores, incluindo, para além dos governos, as autarquias, os parceiros sociais e civis, as empresas e as organizações da chamada sociedade civil organizada.” (Capucha: 2005; pág. 239).

Perante os números, anteriormente apresentados, sobre a amplitude da população activa do Concelho de Loures é premente concretizar desafios de futuro hoje mesmo.

Destas premissas poder-se-ia avançar num movimento de continua produção de conhecimento em todas as áreas sobre a abrangência das TIC. Um modo de vida pro-conhecimento, diário e para toda a vida. Num contexto de inclusão total, seja ao nível familiar, laboral, enfim, social.

2.3 O QREN – Financiamento do Projecto

São diversos os condicionantes que facilmente podemos identificar, após breve reflexão sobre a nossa realidade social actual. Primeiro temos de ter em conta uma trave mestra de todo e qualquer projecto, ou seja o seu financiamento. Sendo que neste momento, e como já antes havia sido referido, se espera a possibilidade de obtenção de fundos através dos novos apoios a Portugal, designadamente o QREN – Quadro de Referência Estratégico Nacional, mais concretamente apoiado no Projecto de Desenvolvimento de Potencial Humano. Torna-se, portanto, importante apresentar os dados concretos sobre estes planos de apoio ao desenvolvimento e formação para o nosso país.

“O Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN) assume como grande desígnio estratégico a qualificação dos portugueses e das portuguesas, valorizando o conhecimento, a ciência, a tecnologia e a inovação, bem como a promoção de níveis elevados e sustentados de desenvolvimento económico e sociocultural e de qualificação territorial, num quadro de valorização da igualdade de oportunidades e, bem assim, do aumento da eficiência e qualidade das instituições públicas.

A prossecução deste grande desígnio estratégico, indispensável para assegurar a superação dos mais significativos constrangimentos à consolidação de uma dinâmica sustentada de sucesso no processo de desenvolvimento económico, social e territorial de Portugal, é assegurada pela concretização, com o apoio dos Fundos Estruturais e

do Fundo de Coesão, por todos os Programas Operacionais, no período 2007-2013, de três grandes Agendas Operacionais Temáticas, que incidem sobre três domínios essenciais de intervenção, o potencial humano, os factores de competitividade da economia e a valorização do território:

- ***Agenda Operacional para o Potencial Humano***, que congrega o conjunto das intervenções visando a promoção das qualificações escolares e profissionais dos portugueses e a promoção do emprego e da inclusão social, bem como as condições para a valorização da igualdade de género e da cidadania plena. Esta Agenda integra as seguintes grandes vertentes de intervenção: *Qualificação Inicial, Adaptabilidade e Aprendizagem ao Longo da Vida, Gestão e Aperfeiçoamento Profissional, Formação Avançada para a Competitividade, Apoio ao Empreendedorismo e à Transição para a Vida Activa, Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social e, ainda, a Promoção da Igualdade de Género.*
- ***Agenda Operacional para os Factores de Competitividade***, que abrange as intervenções que visam estimular a qualificação do tecido produtivo, por via da inovação, do desenvolvimento tecnológico e do estímulo do empreendedorismo, bem como da melhoria das diversas componentes da envolvente da actividade empresarial, com relevo para a redução dos custos públicos de contexto. Esta Agenda compreende, como principais vectores de intervenção, *Estímulos à Produção do Conhecimento e Desenvolvimento Tecnológico, Incentivos à Inovação e Renovação do Modelo Empresarial e do Padrão de Especialização, Instrumentos de Engenharia Financeira para o Financiamento e Partilha de Risco na Inovação, Intervenções Integradas para a Redução dos Custos Públicos de Contexto, Acções Colectivas de Desenvolvimento Empresarial, Estímulos ao Desenvolvimento da Sociedade da Informação, Redes e Infra-estruturas de Apoio à Competitividade Regional e, ainda, Acções Integradas de Valorização Económica dos Territórios menos Competitivos.*
- ***Agenda Operacional para a Valorização do Território*** que, visando dotar o país e as suas regiões e sub-regiões de melhores condições de atractividade para o investimento produtivo e de condições de vida para as populações, abrange as intervenções de natureza infra-estrutural e de dotação de equipamentos essenciais à qualificação dos territórios e ao reforço da coesão económica, social e territorial. Esta Agenda acolhe como principais domínios de intervenção o *Reforço da*

Conectividade Internacional, das Acessibilidades e da Mobilidade, a Protecção e Valorização do Ambiente, a Política de Cidades e, ainda, as Redes de Infra-estruturas e Equipamentos para a Coesão Territorial e Social.”

(In: http://www.qren.pt/item3.php?lang=0&id_channel=34&id_page=202)

Sabendo-se que o Projecto, aqui apresentado, se situa no campo de acção do Plano Operacional de Potencial Humano (POPH), existe a necessidade de o melhor discriminar e aprofundar. Um conhecimento preciso e fino da estrutura deste Plano será uma mais valia no aproveitamento das oportunidades de financiamento, através das respectivas candidaturas.

“O POPH é o programa que concretiza a agenda temática para o potencial humano inscrita no Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN), documento programático que enquadra a aplicação da política comunitária de coesão económica e social em Portugal no período 2007-2013.

Com uma dotação global aproximada de 8,8 mil milhões de Euros, dos quais 6,1 mil milhões de comparticipação do Fundo Social Europeu, o POPH visa estimular o potencial de crescimento sustentado da economia portuguesa, no quadro das seguintes prioridades:

- *Superar o défice estrutural de qualificações da população portuguesa, consagrando o nível secundário como referencial mínimo de qualificação, para todos;*
- *Promover o conhecimento científico, a inovação e a modernização do tecido produtivo, alinhados com a prioridade de transformação do modelo produtivo português assente no reforço das actividades de maior valor acrescentado;*
- *Estimular a criação e a qualidade do emprego, destacando a promoção do empreendedorismo e os mecanismos de apoio à transição para a vida activa;*
- *Promover a igualdade de oportunidades, através do desenvolvimento de estratégias integradas e de base territorial para a inserção social de pessoas vulneráveis a trajectórias de exclusão social. Esta prioridade integra a igualdade de género como factor de coesão social.*

A actividade do POPH estrutura-se em torno de dez eixos prioritários:

- *Eixo Prioritário 1 – Qualificação Inicial*
- *Eixo Prioritário 2 – Adaptabilidade e Aprendizagem ao Longo da Vida*
- *Eixo Prioritário 3 – Gestão e Aperfeiçoamento Profissional*
- *Eixo Prioritário 4 – Formação Avançada*
- *Eixo Prioritário 5 – Apoio ao Empreendedorismo e à Transição para a Vida Activa*
- *Eixo Prioritário 6 – Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social*
- *Eixo Prioritário 7 – Igualdade de Género*
- *Eixo Prioritário 8 – Algarve*
- *Eixo Prioritário 9 – Lisboa*
- *Eixo Prioritário 10 – Assistência Técnica”*

(In: <http://www.poph.qren.pt/content.asp?startAt=2&categoryID=376>)

A própria terminologia utilizada, “*Eixo Prioritário...*” carrega em si a importância atribuída pelo Estado português à forma como serão distribuídos os apoios comunitários.

A importância da boa aplicação destes fundos é tão importante quanto a função para o qual foram criados. Temos vindo a afirmar, ao longo deste trabalho, a importância que as evoluções tecnológicas e de modernização podem e deverão ter em prol do desenvolvimento do nosso país e dos seus cidadãos. A sustentação de programas e projectos que se enquadrem nos fins para os quais estes fundos estão destinados é tremendamente importante para todo o país, quer se considere ao nível micro quer ao nível macro. Sendo, portanto, o QREN e especialmente o POPH, possíveis motores financiadores para a modernização e o incremento generalizado de competências, quer às instituições, quer aos cidadãos que deles venham a beneficiar.

Nada melhor que as palavras do responsável pelo Plano Operacional de Potencial Humano, para que possamos analisar a importância que é atribuída pelos responsáveis do nosso país e da União Europeia.

“A prioridade do POPH é em primeira linha a de contribuir para superar o défice de qualificações da população portuguesa, vencendo aquela que é uma das maiores debilidades do nosso capital humano. Em simultâneo o Programa visa apoiar a promoção do conhecimento científico e da inovação como motores de transformação do nosso modelo produtivo. Por outro lado, procura estimular a criação e a qualidade do emprego, apoiando os empreendedores e a transição dos jovens para a vida activa, ao mesmo tempo que concorre para a promoção da igualdade de oportunidades, tanto na vertente da igualdade de género como na da luta contra a exclusão social.

Rui Fiolhais - Gestor do Programa “

(In: <http://www.poph.qren.pt/content.asp?startAt=2&categoryID=375>)

Capítulo 3 – *O Projecto*

O projecto em si compõe-se, na sua génese, por duas faces distintas.

A face visível compreende diversos factores de acção concreta e de explícita visibilidade, bem como de intencionalidade mediatizáveis. Sendo que teremos de comportar na sua realidade própria a mobilização de meios e vontades, acções de formação, meios técnicos, criação de espaços próprios, agregação de diversificadas ansiedades sociais e laborais, profissionais empenhados, etc.

A face menos visível, sendo talvez mais importante e difícil, agregará os factores intrínsecos relacionados com estrutura intrínseca da nossa sociedade e a sua necessidade de incentivos, integração social e modernização, contornando de forma efectiva uma propensa reprodução social.

“A ideia matriz do movimento de reforma social assenta no pressuposto segundo o qual os propósitos do campo científico se encontram intimamente associados aos interesses da vida social. As ciências sociais e, em particular, a sociologia não se devem restringir à elaboração de modelos abstractos sobre a sociedade. Os seus modelos devem contribuir para encontrar soluções práticas orientadas para a resolução dos problemas sociais. Nesta acepção, a sociologia emerge como uma disciplina com uma forte componente ética onde a função do cientista social é contribuir para o melhoramento da sociedade.” (Subtil: 2006; pág. 1077).

Na realidade não pretendemos ser tão ambiciosos que possamos afirmar que o nosso trabalho seja suficiente para mobilizar e *agitar* a realidade existente, desejamos só contribuir para um revisar das oportunidades que nos são facultadas e que, tantas vezes, são desaproveitadas por parte significativa da nossa sociedade.

Diversas figuras importantes na vida histórica recente do nosso país observaram esta problemática, como o caso de Zeca Afonso:

Zeca Afonso cantava:” O que faz falta é **avisar a malta**, o que faz falta!
O que faz falta é avisar a malta, o que faz falta!
O que faz falta é **acordar a malta**, o que faz falta!
O que faz falta é **empurrar a malta**, o que faz falta!
O que faz falta é **agitar a malta**, o que faz falta!
O que faz falta é **libertar a malta**, o que faz falta!
O que faz falta é **avisar a malta**, o que faz falta!
O que faz falta é **dar poder à malta**, o que faz falta! “

Combate à InfoExclusão

“O que faz falta é agitar a malta, o que faz falta...”, é sair em campo aberto, assumir a diferenciação social e avançar para projectos integradores, através de uma diferenciação positiva de grupos com características específicas.

Zeca Afonso não refere mas acrescentaríamos que o que faz faltar é dar conhecimentos à malta para que ela possa assumir a sua verdadeira cidadania.

Consideramos que uma mentalidade de mudança e crescimento intelectual tem vindo a aumentar, paralelamente ou por consequência com as desigualdades sociais, que se pretendem atenuadas ao mínimo, sendo que, utopicamente poderíamos ansiar pela sua eliminação total. Assim sendo, pretende-se com este projecto proporcionar aos actores sociais, definidos no âmbito dos grupos-alvo, a possibilidade de atingirem novos graus de cidadania, através da aprendizagem e utilização das TIC.

A máxima deste projecto define-se nesta frase:

“Não lhe dêis peixe... Ensina-o a pescar!”

3.1 Problemática em que se insere o Projecto

A realidade do nosso país deve ser olhada de uma forma *pró positiva*, ou seja, um olhar de pendor positivo, avançando sempre numa atitude pró-activa.

Assim sendo, um olhar positivo demonstra-nos que estamos no limiar de uma nova fase da vida do homem no seu mundo. A consciencialização, por vezes exagerada, dos limites físicos do Planeta são um dos factores identificativos da nova era para a qual todos estamos a caminhar. Traduzindo-se este novo olhar na consciencialização de uma realidade composta por elementos potencialmente positivos e negativos.

É na plena consciência desta nova realidade, tão vincada pela forte dualidade de factores pró-activos e constrangedores, que se exige a aplicação de novas formas de motivação e empenhamento pró cidadania. Defende-se que a verdadeira consciência da cidadania, não sendo o “remédio” para todos os males, é um forte orientador para a dignificação do Homem no seu todo. A simples e verdadeira consciencialização deste factor, que consideramos ser um dos mais importantes neste novo século, forçará a que haja movimento. Por certo nem sempre positivo, mas que exista, que se abandone definitivamente o marasmo derrotista e o determinismo fundamentalista.

“Mas, a evolução recente revela o germinar de novas formas de organização socioeconómica, nas quais os jovens e os indivíduos mais escolarizados terão um papel bastante relevante.” (Cardoso: 2005; pág. 63).

Combate à InfoExclusão

O facto da existência de apoios, como o QREN, e sem entrarmos em julgamentos políticos, é um factor demonstrativo do caminho que a Europa, Portugal e o mundo deverá seguir.

A globalização é um facto, mas não se deve ao esforço global mas antes à vontade de alguns, ora isto comporta tremendos riscos.

Portugal tem vindo a apresentar avanços notórios no domínio das novas tecnologias, tivessem todos os sectores da nossa sociedade evoluído tanto como no caso das TIC e talvez não houvesse razão para estarmos a ler estas linhas sobre este Projecto. Não queremos com isto afirmar que somos os melhores, longe disso, mas a realidade que nos envolve é assim mesmo.

A problemática em que se pretende situar a concretização de um projecto desta natureza, tem muito a ver com três grandes eixos de reflexão: Cidadania, Exclusão Social, Infoexclusão. A ordem não é aleatória, sendo que o que se defende é que o puro combate à Infoexclusão poderá produzir ferramentas de evasão à Exclusão Social, passo determinante na verdadeira assumpção da nossa plena Cidadania.

“Na sociedade em rede, os modos de participação e os meios disponíveis para serem utilizados alteraram-se significativamente. As tecnologias de informação e comunicação podem permitir aos cidadãos uma maior proximidade às estruturas do poder democrático, associativo, etc., bem como uma maior facilidade de contacto e interacção. Contudo, isso não se tem verificado inequivocamente nem de forma muito alargada, continuando ainda pouco disseminada a utilização da internet, por exemplo, nos contactos com a administração pública ou com os diferentes órgãos do poder central e local.” (Cardoso: 2005; pág. 238).

Pode parecer demasiadamente optimista que a aprendizagem no campo das TIC seja o suficiente para despoletar uma consciência de Cidadania. Mas TIC não são só os computadores, TIC quer dizer Tecnologias da Informação e Comunicação, quase que se poderiam considerar três paradigmas do nosso século, quiçá o sejam. Daí que se defenda que um projecto desta índole não se pode resumir a acções de formação em manuseamento e utilização de computadores. As acções de aprendizagem são determinantes para se poder utilizar estes novos meios como verdadeiras ferramentas de conhecimento e actuação, mas são um principio nunca um fim. No fundo pretende-se uma verdadeira mobilização de factores positivos na desconstrução e reorganização das

estruturas sociais. Reconhecer os nossos limites é um bem de que não devemos prescindir, mas que não conhecemos realmente os nossos limite é um facto absoluto.

3.2 Objectivos do Projecto

A definição dos objectivos para este projecto parte de dois pressupostos, já escalpelizados ao longo do primeiro capítulo, as desigualdades de obtenção e domínio das TIC e tipos de exclusão social. O agregar destes factores motivou as primeiras possíveis ilações sobre os objectivos exequíveis de atingir, e os que gostaríamos de conseguir atingir. O objectivo macro primordial prende-se com o fornecimento de conhecimentos e meios para entrar no “mundo” das Novas Tecnologias. Defendendo que esse é um caminho válido para a inclusão social. Fragmentando o macro, poderemos obter um conjunto de caminhos para este fim. Sendo que elevar o nível de conhecimentos digitais implica, obrigatoriamente, elevar outros níveis de capacidade e abstracção mental. Tecnicamente não será complicado medir os níveis actuais de conhecimento e graduar o seu próprio crescimento. Socialmente, medir os seus reais efeitos afim de preconizar o sucesso ou insucesso das medidas de inclusão social, já não será uma tarefa tão linear. O atingir destes dois grandes objectivos é a nossa meta, e foi nesse sentido que o projecto foi desenhado, estudado e ... a aplicar.

A primeira fase de inclusão digital tem como objectivo fornecer as ferramentas para a descoberta “in loco” de uma globalização que não tem de ser necessariamente negativa. Ao mesmo tempo que reinventaremos os intervenientes para as suas reais capacidades de aprendizagem, afastando ideias estereotipadas como por exemplo, “burro velho não aprende línguas” ou que “aprender é coisa do passado para mim”, ou ainda “a escola para mim já acabou e eu quero é fazer-me à vida”.

O grande passo é conseguir destruir todos estes cenários decadentes, bem reais na nossa sociedade, motivando e fazendo ver que a verdade do mundo não se limita aquela que pensam conhecer. Será neste diálogo, muitas vezes monólogo, e algumas de discussão que cremos ser possível redesenhar uma acção de estratégia applicativa face ao grupo-alvo que estaremos a acompanhar.

É desta amálgama de dificuldades e condicionalismos que se desenha a criação dos objectivos que traçamos para este projecto, necessariamente moldáveis ao público-alvo em que estivermos a intervir:

Combate à InfoExclusão

- Fornecer as ferramentas de conhecimento que permitam a utilização das novas tecnologias.
- Fomentar o desenvolvimento intelectual numa participação activa e continuada em criação e manutenção de “objectos” resultantes da utilização das novas tecnologias, exemplo: blog, email, etc...
- Promover a criação sustentada de espaços de acesso às novas tecnologias que perdurem muito além do Projecto em si.
- Demonstrar que cada um de nós tem valor e capacidades para ser um Cidadão proactivo e completo (direitos e deveres).

3.3 Melhorar as dinâmicas existentes

Num país como o nosso, de fracos recursos naturais, teremos de nos guindar a mais altos padrões sociais à custa dos nossos recursos humanos. Já aconteceu no passado, os *Descobrimientos* partiram do mesmo pequeno país que somos hoje. Reinventámos os limites geográficos da humanidade com os *Descobrimientos* e acredito podermos voltar a fazê-lo, em moldes e premissas diferentes, hoje mesmo ou num futuro que se quer próximo.

Daí que a importância número um, mesmo superior à necessidade imperiosa de sustentação financeira, é a criação e desenvolvimento de dinâmicas sociais poderosas e mobilizadoras. Será resultado dos “ventos” aí gerados que as “pás” do progresso poderão girar mais rápida e efectivamente. Conseguir dinamizar e cultivar espíritos empreendedores e crenes nas possibilidades de se atingir o sucesso será a mais difícil das tarefas.

Após o assentar das ideias iniciais que permitiram o desenhar deste projecto, logo se tornou evidente que teríamos de avançar de forma lata e abrangente no fito de agregar em si as mais diversas estruturas organizacionais do Concelho de Loures, numa estratégia de planeamento sustentado e apoiado que permita a sua realização e continuidade temporal. A ligação à Rede Social surge naturalmente dos pressupostos descritos anteriormente. A necessidade de sustentarmo-nos nas estruturas de algo como a Rede Social em nada minimiza o Projecto, muito pelo contrário, sustenta-se no conhecimento acumulado desta estrutura para podermos mais facilmente atingir o “real”.

Combate à InfoExclusão

O desenho deste projecto, pensado a três níveis de acção, deverá iniciar-se no seio da própria organização. Para isso teremos de mobilizar diversos factores inerentes à estrutura da própria instituição Câmara Municipal de Loures. Os resultados que viermos a conseguir dependem directamente das dinâmicas que conseguirmos atingir e congregar em prol dos objectivos pretendidos. A acção do Departamento de Recursos Humanos (DRH), em estreita pareceria com a Divisão de Organização de Sistemas Informáticos (DOSIN), assumirá um papel preponderante para que o projecto possa atingir o sucesso. A Área de Formação Profissional (AFP), inserida na primeira, terá um papel duplamente fundamental. Ou seja, a sua acção directa na logística do projecto e a mais-valia das suas experiências, acumuladas ao longo dos anos. Permitindo-nos avançar mais rápida e firmemente na escolha da população-alvo, e de como a motivar na assimilação destas novas realidades.

Ao nível dos meios tecnológicos, terá a DOSIN papel preponderante na forma como podermos disponibilizar meios puramente técnicos em conjunto com medidas profilácticas imediatistas ao nível dos softwares existentes e a criar.

No cômputo geral, será a boa utilização dos meios humanos disponibilizados pela Câmara Municipal de Loures, em conjunto com simbioses pontuais com diversas associações e colectividades do Concelho que permitirá gerar um processo de dinâmicas válidas aos intentos expostos.

3.4 Grupos-Alvo do Projecto

O desenho das populações-alvo pode ser considerado demasiadamente vasto e pouco preciso, o que prejudicaria um trabalho de índole estritamente académica. As realidades dos três grandes grupos preconizados à aplicação deste projecto, são de tal ordem diferenciadas que dificilmente se poderia encontrar uma única fórmula de aplicação e recolha de dados aplicável, de igual modo, a todos eles.

Sendo que os públicos-alvo seriam constituídos por: em primeiro lugar os trabalhadores do município de Loures que não utilizam os meios informáticos na sua vida laboral; em segundo os Jovens com idades até aos 24 anos (30,4% da população do Concelho); os menos jovens (+ 65 anos – 12,2% da população do Concelho). Ora, num rápido olhar, poder-se-ia ver aqui um verdadeiro obstáculo à tentativa de aplicação deste projecto a populações tão diferenciadas nas suas realidades de vida. No entanto, e como já foi referido anteriormente, este pretende ser um projecto flexível e aplicável às

Combate à InfoExclusão

verdadeiras realidades da nossa sociedade, bem como adaptável a todos os possíveis tipos de financiamento e ainda às vontades políticas decisórias. Assim sendo, pretendeu-se tornar possível o Projecto, tentando desmontar e evitar os mais diversos tipos de constrangimento que ainda comprometem, na actualidade, os avanços reais na “alfabetização” tecnológica dos actores constituintes da nossa sociedade.

Tal como foi referido, o primeiro grupo-alvo seriam os trabalhadores da Câmara Municipal de Loures que não utilizam as novas tecnologias no seu dia-a-dia de trabalho. No entanto poder-se-ia dizer que o facto de não as utilizarem no trabalho não quer dizer que não as utilizem fora deste. É verdade, mas dos resultados que tem vindo a ser apurados, em recolhas sucessivas de dados, sobre por uma crescente população de trabalhadores que tem ocorrido ao programa Novas Oportunidades e ao processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências e Educação e Formação de Adultos (R.V.C.C.), com o objectivo de elevarem o seu nível educacional. Esses mesmos dados demonstram as suas dificuldades no que concerne às novas tecnologias, e ao mesmo tempo um notório interesse em as conhecer. Assim sendo, seria de aproveitar este fluxo voluntário e entusiasta, para elevar também as suas capacidades de domínio das novas tecnologias. Assim, conseguir-se-ia um acréscimo de benefícios neste domínio, ao mesmo tempo que estaríamos a elevar o nível de conhecimentos tecnológicos dos cidadãos deste País. Sendo que este projecto defende que estes valores educacionais e de conhecimento são os pilares fundamentais à tomada de consciência da verdadeira Cidadania e, por consequência, a possibilidade de se aumentar a noção de Inclusão Social. A escolha deste primeiro grupo também permitiria atingir um duplo objectivo. Por um lado permitir ao Projecto crescer face às dificuldades que vai enfrentar e retirar delas o saber necessário à sua desmontagem. Por outro, um benefício directo à Câmara Municipal de Loures na formação *qualificacional* do seu capital humano, o que se traduzirá num elevar dos critérios qualitativos e operacionais do mesmo. Uma terceira, e não referida anteriormente, questão prende-se com a possibilidade de numa acção destas mobilizar os serviços já existentes na Organização em prol de uma real exequibilidade do mesmo. Estamos concretamente a referir-nos à Área de Formação Profissional e aos meios logísticos e materiais de que dispõem.

“Uma nova concepção da cidadania, assente na transparência e abertura das instituições públicas, não se imporá de súbito num país com fraca tradição de exercício

Combate à InfoExclusão

exigente dos direitos e deveres, que aliás tendem a não ser conhecidos, e marcado pelo autoritarismo na relação entre as instituições e os cidadãos.” (Capucha: 2005; pág. 250).

Os dois seguintes grupos não têm uma ordem pré definida de actuação. Sendo que essa disposição dependerá essencialmente dos meios e financiamentos, bem como das estratégias políticas de actuação da Instituição.

Os Jovens aqui considerados serão essencialmente o público que frequenta os Gabinetes de Apoio à Juventude (GAJ). No entanto não deveremos fechar as portas a outras afluências de diferentes origens. Sendo que os que frequentam habitualmente os GAJ serão mais facilmente mobilizáveis para os objectivos definidos pelo Projecto. Ora não existe um estudo aprofundado sobre essa população nem das suas características socioeconómicas ou mesmo educacionais. Sabe-se apenas que é constituída por jovens que acedem aos meios informáticos colocados à sua disposição, pelas mais diversas razões. Não pretendendo este Projecto dar corpo científico à apresentação de dados fiáveis sobre esta população, poderá sempre permitir um aprofundamento dos dados disponíveis, bem como caracterizar mais especificamente os gostos e costumes destes jovens. Assim sendo, a aplicação do Projecto a este público-alvo depende de mais algum trabalho de identificação e caracterização do grupo. Só assim se poderá avançar de uma forma sustentada para a realização de etapas integradoras, quer no campo das TIC, quer mesmo ao nível social.

“Se existe uma ideia partilhada sobre as consequências sociais do crescente acesso à informação é a de que a educação e a aprendizagem ao longo da vida constituem ferramentas essenciais para o êxito no trabalho e o desenvolvimento pessoal.” (Castells: 2004; pág. 299).

No entanto, o facto deste projecto ter sido justaposto à Rede Social do município, permitirá vir a captar um outro tipo de público jovem, esse sim mais bem referenciado e identificado ao nível cultural, educacional e social. Este público-alvo terá de ser encarado pelo Projecto sob um outro prisma tentando ser mais integrador do que educacional, sendo que se mantém a defesa de que um ponto só coexiste na existência do outro, e vice-versa. Foi definido, com base nos dados provenientes do INE, considerar-se esta população cingida pelo critério idade, assim sendo determinou-se o parâmetro de até aos vinte cinco (25) anos inclusive, que representam 30,6% da população do Concelho de Loures.

Combate à InfoExclusão

“O fundamental é trocar o conceito de aprender pelo de aprender a aprender, já que a maior parte da informação se encontra *on-line*, e do que realmente se necessita é de habilidade para decidir o que queremos procurar, como obtê-lo, como processá-lo e como utilizá-lo para a tarefa que despoletou a procura dessa informação.” (Castells: 2004: pág. 300).

O grupo populacional de maior idade está inserido como alvo neste projecto devido à observação do que se tem vindo a acentuar na realidade do nosso país, e não só, de um crescente exército de actores sociais válidos que já se encontram reformados e da “fome” de conhecimento que têm vindo a demonstrar. A verdade deste facto foi fundamental para a constituição no Concelho de uma Universidade da 3ª Idade, a Academia dos Saberes. O número dos seus alunos não pára de crescer no seu escasso tempo de existência, demonstrando as duas questões já abordadas: por um lado a existência crescente de pessoas em situação de reforma; por outro lado a consciencialização das suas próprias capacidades e de uma contínua busca pelo conhecimento. O interesse que este grupo tem vindo a demonstrar pelas novas tecnologias deve ser aproveitado, na sequência deste Projecto, para os encaminhar e ajudar a tirar o mais elevado proveito das TIC em benefícios diversos. Claro que as preocupações e ambições deste público não se identificam com os até aqui referidos, mas não são menos importantes ou de deixar de se considerar ao nível da exclusão social, já que este risco está verdadeiramente presente neste grupo. Um enfraquecer da rede de contactos permanentes de um elemento deste grupo, por exemplo por imobilidade temporária, pode vir a revelar-se determinante num futuro de exclusão se não existirem meios alternativos de manutenção dessa mesma rede. As TIC podem desempenhar um papel determinante em evitar estas cisões temporárias, que se podem revelar determinantes.

3.5 Acções, medidas e incentivos a desenvolver

O que nos interessa verdadeiramente é “entrar” na nossa população-alvo, sermos parceiros na mudança e não instrutores ou orientadores. Tendo esta ideia como base, as acções a tomar, bem como as medidas e os incentivos, estão directamente ligados com a realidade humana que vamos descobrindo no contacto diário. A experiência acumulada de contacto com diversificados públicos nos meios informáticos, dos públicos que nada entendem de meios informáticos e dos que pensam

Combate à InfoExclusão

que sabem o que os outros pensam desses mesmos meios informáticos, leva-nos a estruturar os diálogos de forma sistematizada face ao público ouvinte do momento. Será esta sensibilidade, ampliada pela experiência pessoal e pelas ferramentas que a sociologia nos forneceu, que nos permitirá actuar em conformidade com os objectivos a atingir.

Primeiramente há que se conseguir obter o maior número de informações de ordem sociocultural e mesmo económica das populações-alvo. Esse “mapa” servir-nos-á de guia quer nas acções a tomar, quer na forma mais correcta de desenhar incentivos e motivações. Assim sendo, a importância de um elaborado levantamento da população-alvo é determinante para o sucesso ou insucesso das acções a levar a cabo. O grau de elaboração das acções de formação, bem como do acompanhamento posterior, também depende da gradação feita nesse mesmo levantamento. É obvio que o grau de conhecimento final, ao nível do domínio das novas tecnologias, não será igual se partirmos de uma população-alvo que nunca trabalhou com as mesmas ou de uma outra que já a utiliza. No entanto, será expectável que o grau de reconhecimento da sua própria cidadania se aproxime bastante. Este é objectivo primordial, tendo em conta a premissa que a inclusão social também se produz na própria noção de se ser cidadão.

3.6 Agentes envolvidos

Tendo em conta as características deste projecto e os públicos-alvo já definidos, os agentes envolvidos ou a envolver também se revestem das particularidades das formas diferenciadas de acção a utilizar. É neste pressuposto que poderemos desenhar estratégias de angariação e motivação dos agentes imprescindíveis ao avanço do projecto. Nesse contexto, deveremos tentar envolver na realização sustentada de acções com vista, muito mais vasta que o próprio projecto, à aglutinação de vontades e realidades palpáveis a médio e longo prazo, sem nunca descurar o curto prazo.

Sem que seja determinante definir através de uma escala de importâncias ou dimensão, poderemos produzir uma resenha dos agentes pretendidos ou *pretendíveis* para um projecto desta natureza. No entanto, a acção desses mesmos agentes terá de ter em conta: a vontade expressa do nosso país em trilhar caminhos de futuro sustentado e socialmente equilibrado; a vontade dos governos do nosso país em caminharem nesse objectivo; das forças locais de se empenharem na concretização dessas vontades e

Combate à InfoExclusão

orientações; das gentes visadas se consciencializarem da sua própria cidadania e avançarem, determinadas, nos caminhos que trilharemos no futuro próximo.

Concretamente e, tendo em conta o já referido, pretende-se contar com os técnicos ligados à Rede Social do Concelho de Loures, e do seu vasto conhecimento e trabalhos de levantamento desenvolvidos no Concelho. Da participação activa da Área de Formação (AFP) da Câmara Municipal de Loures, cujos técnicos nos poderão fornecer o “now how” e apoio logístico em tudo o que concerne com formação propriamente dita, bem como a gestão efectiva da mesma. Do Departamento de Recursos Humanos (DRH) da Instituição, que nos fornecerá toda a informação ao nível dos trabalhadores do município, bem como da logística necessária ao bom decorrer do Projecto. Do comprometimento total da Divisão de Organização e Sistemas de Informação (DOSIN), na utilização dos meios técnicos informáticos e redes, bem como de técnicos habilitados em formação nas áreas das Novas Tecnologias. Bem como de um grupo de técnicos, mais restrito, nuclear do Projecto. Composto por elementos formados nas áreas da Sociologia, Psicologia, Antropologia e Acção Social. Apoiados por todas as outras áreas que se considerem pertinentes para levar “a bom porto” este Projecto. Bem como de agentes, externos à Câmara Municipal de Loures, pontualmente recrutados em associações ou comissões, em que o seu conhecimento e posição no seio do grupo-alvo a intervir assim o recomendem. Estes agentes poderão revelar-se mesmo indispensáveis no fornecimento de conhecimento e abertura em estruturas sociais mais fechadas.

3.7 Calendarização do Projecto

A calendarização deste projecto dependerá sempre de duas condições essenciais, o nível das vontades e prioridades políticas, e o nível da sustentação financeira do mesmo. A estas duas condições ficará sempre subentendida a inclusão dos meios humanos necessários a cada etapa.

Dado que consideramos a implementação e gestão deste projecto em três patamares de influência diferentes, vamos neste ponto situarmo-nos unicamente no primeiro. Ou seja, a aplicação do mesmo no interior da organização Câmara Municipal de Loures, focalizado nos trabalhadores que não utilizam os meios informáticos no seu trabalho.

Combate à InfoExclusão

Sendo que as periodizações poderão ser padronizadas às restantes fases com base na dimensão do público-alvo a atingir. No entanto, teremos de ter sempre em mente que uma calendarização desta ordem não se limita ao volume puro e duro da população-alvo mas, e mais importante, das suas características intrínsecas, organizações de apoio e meios envolvidos.

Pensando numa aplicação deste projecto a partir de Janeiro de 2009 e, tendo em conta as premissas já referidas, passaremos a enumerar as fases da aplicação do Projecto.

- Criação da equipa nuclear do Projecto (multidisciplinar).
- Apuramento da natureza e limites financeiros à aplicação do Projecto.
- Avaliação dos meios disponíveis face aos desafios propostos.
- Determinação das populações-alvo e definição do programa de acção.
- Definição de prioridades aplicacionais do Programa de Acção.
- Elaboração dos meios que se considerarem necessários (face às populações-alvo determinadas) para a realização do levantamento pormenorizados das suas características sociais, habilitacionais e económicas.
- Início da selecção/recrutamento dos elementos que se enquadram nas populações-alvo definidas.
- Levantamento dos dados dessas mesmas pessoas.
- Elaboração de um programa de formação, quer ao nível das novas tecnologias, quer ao nível de integração social com vista à noção de cidadania.
- Monitorização permanente das dificuldades e vitórias sobre os objectivos pretendidos, e consequente análise por parte da equipa para a adaptação melhorias nas acções em curso.
- Conseguir meios de auto-financiamento que permitam que os acessos às Novas tecnologias não terminem no âmbito unicamente do Projecto.
- Elaboração de documentação cientificamente válida que permita a “outros” avançar com projectos idênticos, melhorados com base nos fracassos deste, e fortificados nas suas vitórias.

Não se prevê que a ideia base de um projecto desta natureza, ao ser verdadeiramente abraçado pela Instituição Câmara Municipal de Loures (ou outra) se

Combate à InfoExclusão

extinga numa data pré definida. Tal terá sempre a ver com as mutações da nossa sociedade e das vontades expressas na concretização real de Inclusão Social e consciência de Cidadania, neste âmbito de Combate à Infoexclusão. No entanto, este projecto em si deveria prolongar-se por um período máximo de seis meses. Tendo em conta, que deverá deixar no terreno os meios técnicos e humanos necessários para que os actores sociais envolvidos mantenham e ampliem os conhecimentos e práticas resultantes da sua participação neste projecto.

3.8 Avaliação do Projecto

A verdade das acções concretizadas ou falhadas na aplicação deste projecto revestem-se de suma importância para acções futuras. Será no medir dos aspectos positivos e dos negativos, e não há que esvanecer estes, que se pode redigir e construir novas acções que incluirão o testemunho real e cru das anteriores. Tentando solucionar as falhas constatadas, e melhorar ainda mais as positivamente avaliadas.

Assim sendo, este e qualquer outro projecto, deve ter desde o seu início uma “vigilância” contínua e apertada no que concerne ao seu decorrer. Permitindo assim avaliar constantemente e em tempo real o seu desenrolar, benefícios e/ou constrangimentos. Daí a necessidade de se definir, logo à partida, os meios e as formas de auscultação e constatação do avanço na aplicação do projecto aqui arquitectado, o que foi já referido anteriormente.

A constituição de uma equipa multidisciplinar, que possa avaliar continuamente cada passo ou acção do projecto, é primordial. Seja de forma presencial, em determinadas acções e momentos, seja por auscultação dos interessados e relacionados com o projecto (entrevista e questionário) ou mesmo por acções próprias de avaliação global do “nível de interesse” que o Projecto demonstrar ao nível do tecido social do Concelho de Loures. Permitindo uma verdadeira auditoria efectiva após cada fase atingida, resultando daqui o registo de aspectos mais conseguidos, a melhorar ou mesmo negativos. Será este “diário” de prós e contras o nosso guia no desenvolvimento do trabalho, bem como o mentor para novas acções ou projectos a desenvolver. No extremo estará a total satisfação de quem colaborou connosco na tarefa de incutir novos conhecimentos e práticas. Será nesse sentido que a avaliação deste Projecto deverá sempre ser norteada, permitindo a outros melhorar com os nossos erros ou falhas.

Conclusões

O primeiro dado que teremos de ter em conta prende-se com as dinâmicas sociais do espaço de intervenção, daí resultaram factores aceleradores e de constrangimento ao mesmo. Não se trata de nenhuma novidade, no entanto é de realçar que uma análise profunda e cuidada dos factores geográficos e humanos da área de acção é um factor muitíssimo importante no êxito ou inépcia do Projecto.

O processo de implementação deste projecto enquadra-se na modernização da nossa sociedade, com um percepção sobre a inequívoca importância da consciência de “cidadanização” de cada um de nós. Um acréscimo de competências técnicas e sociais, por parte dos públicos-alvo aqui referidos, será sempre um factor importante para a nossa sociedade em geral.

- Processo de Implementação:

As dificuldades encontradas e as que facilmente se preconizam na aplicação deste projecto, deverão sempre actuar como um estímulo ao seu próprio avanço e não o contrário.

- Factores de bloqueio e obstáculos:

Estes factores são, como alguém já disse, os do costume. Não estou nem a simplificar nem a generalizar ou banalizar. O principal factor de bloqueio à mudança está na génese do próprio actor social, é aí que se encerra o mais tremendo dos obstáculos à mudança, até porque a dúvida subsistirá sempre se a mudança será para melhor. As Novas Tecnologias passaram a ser um “chavão” demasiadamente utilizado, nem sempre com os melhores resultados sociais, o que pode funcionar mais como obstáculo do que como incentivo. A resistência às mudanças sociais, resultantes das alterações sociais contínuas, pode ser contornada com demonstrações reais e palpáveis dos objectivos a atingir e dos benefícios que cada actor social pode obter de tal participação. Isto, claro, ao nível pessoal, porque teremos de contar com uma vasta panóplia de bloqueios e obstáculos, da falta de apoio das instituições e organizações que existem para o fornecer.

Combate à InfoExclusão

- Aspecto positivos e favoráveis (QREN):

O QREN, não só para o nosso país, é um quadro de extrema importância no momento actual de evolução da nossa sociedade europeizada e globalizada. A sua boa ou má aplicação reflectir-se-á nas realizações, avanços ou recuos civilizacionais das próximas décadas. O salto tecnológico não é, não tenhamos qualquer dúvida, alcançável ao mesmo tempo por todos os países. Mesmo em cada país, esse novo patamar não será, também, atingido por todos ao mesmo tempo, essa é uma realidade que não vale a pena tentar iludir. No entanto, o “salto tecnológico” é muito mais que apenas tecnológico, estamos no limiar de grandes decisões sociais que a todos afecta e a todos diz respeito. A democracia, não sendo ainda “global”, tem vindo a crescer (felizmente) no mundo. Mas, ao mesmo tempo, assistimos ao desinteresse crescente das gentes face a este motor social. Não é pretendido aqui discutir amiúde as causas deste facto, mas as consequências podem ser terríveis. Assim sendo, enveredámos antes por afirmar que a Cidadania e a sua própria consciência será a verdadeira *correia de distribuição* para a afirmação pessoal, cultural, mental e política do cidadão no seu país, na Europa, no Mundo. O QREN é um conjunto de financiamentos que, bem utilizado, pode dinamizar os conteúdos técnico e humano dos actores sociais, permitindo que possa ser considerado uma real mais valia para o desenvolvimento geral da nossa sociedade.

- Actores sociais pró-activos:

Cada actor social tem de ter a consciência de fazer parte de um todo, a sociedade em que está inserido. Assim sendo, todos eles são igualmente responsáveis pela estagnação social que possa existir. Se cada um “esticar a corda” do seu lado, a sociedade tende a reagir. Essa reacção pode ser positiva ou negativa, mas é já uma reacção. Os actores sociais e as Instituições têm de se capacitar que terão de aproveitar estas novas ferramentas tecnológicas (não determinantes, é certo) para que seja possível imergir neste mundo dito global. É verdade que Thomas Friedman (2006) prediz que o mundo voltou a ser plano, mas esse *planeta plano* não pode, nem deve, ser inclinado para um qualquer lado, como os economistas preconizam. As instituições públicas e privadas têm de tomar consciência que devem possuir um papel interventivo nas mudanças sociais. O tempo das maiorias não tem que terminar para que se olhe para as minorias, nem se deve olhar unicamente para estas, esquecendo tudo o resto.

Combate à InfoExclusão

Um projecto desta índole apresenta, propositadamente, os seus objectivos de forma mais macro do que micro, já que pretende ser suficientemente flexível ao ponto de abarcar atingir um variado leque de populações-alvo. O seu desenho prende-se essencialmente com a profunda consciência das dificuldades e constrangimentos na sua aplicação numa autarquia, em período de dificuldades económicas. Assim sendo, o espírito orientador de toda a sua criação foi o de poder ser aplicado a diversas escalas populacionais. Ou ainda, nem que parcialmente aplicado. Pode parecer minimizador a importância atribuída às possibilidades de realização mas não o são, são apenas reflexos da realidade palpável do nosso tecido social. Antes em parte do que nunca aplicado, antes lançar um seixo no lago do que manter a sua acalmia aparente.

Pretendeu-se dar a conhecer uma outra forma de inclusão social, algo diferente e distinta das habitualmente estudadas. Daí que se defenda:

A inclusão social através do combate à infoexclusão.

Referências Bibliográficas

ALVES, Nuno (2006). A utilização das TIC nas empresas portuguesas, *Sociologia, Problemas e Práticas*, N.º 51, Agosto, 2006

ALVES, Nuno (2004). Planos de acção para a sociedade da informação e do conhecimento: mudança tecnológica e ajustamento estrutural, *Sociologia, Problemas e Práticas*, N.º 44, Abril.

BECK, Ulrich, GIDDENS, Anthony e LASH, Scott (2000a), “*Modernidade Reflexiva*”, Oeiras, Celta Editores.

CAPUCHA, Luís, (2005), “*Desafios da Pobreza*”, Oeiras, Celta Editora.

CARDOSO, Gustavo e Outros (2005), “*A Sociedade em Rede em Portugal*”, Porto, Campo das Letras.

CARDOSO, Gustavo e Outros, (2006), “*A Sociedade em Rede, do conhecimento à Acção Política*”, Lisboa, Imprensa Nacional Casa da Moeda.

CASTELLS, Manuel (2002), “*A Sociedade em Rede. A era da informação: economia, sociedade e Cultura (Volume I)*”, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.

CASTELLS, Manuel (2007), “*A Sociedade em Rede. A era da informação: economia, sociedade e Cultura (Volume I)*”, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.

CASTELLS, Manuel (2003), “*O Poder da Identidade. A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura (Volume II)*”, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.

CASTELLS, Manuel (2003a), “*O Fim do Milénio. A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura (Volume III)*”, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.

CASTELLS, Manuel (2004), “*A Galáxia Internet. Reflexões sobre internet, negócios e sociedade*”, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.

CLAVEL, Gilbert, (2004), “*A Sociedade da Exclusão*”, Porto, Porto Editora.

FRIEDMAN, Thomas L., (2006), “*O Mundo é Plano – Uma história breve do século XXI*”, Actual Editora.

PAUGAM, Serge, (2003), “*A Desqualificação Social*”, Porto, Porto Editora.

SUBTIL, Filipa (2006). “A comunicação entre a utopia e a tecnocracia: para uma fundamentação teórica das tecnologias da informação”, *Tecnologia perspectivas críticas e culturais, Análise Social*, N.º 181, Volume XLI, 4º trimestre de 2006.

TAVARES, Luís Valadares, Pereira, Manuel, (2000), “*Nova Economia e Tecnologia de Informação: Desafios para Portugal*”, Lisboa, Universidade Católica Editora.

Obras consultadas:

ALMEIDA, Reginaldo Rodrigues, (2004), “*Sociedade Bit: Da Sociedade da Informação à Sociedade do Conhecimento*”, Edição Fomento.

ALMEIDA, Reginaldo Rodrigues, (2005), “*O Voo da Borboleta*”, Lisboa, Media XXI/Formalpress.

ECO, Humberto, (2004), “*Como se faz uma Tese em ciências humanas*”, Lisboa, Editorial Presença.

GHIGLIONE, R. & Matalon, B. (1992).”*O Inquérito: teoria e prática*”. Oeiras: Celta Editora.

GIDDENS, Anthony. (1998), “*As Consequências da Modernidade*”, Oeiras, Celta Editora.

Documentos consultados na Internet:

AMARAL, António Farinha do. “*Para uma clarificação das políticas económica, financeira e social: um observatório sobre as práticas da gestão pública*”. *Sociologia*. [online]. ago. 2002, no.39 [citado 23 Maio 2006], p.189-201. Disponível na World Wide Web:<http://www.scielo.oces.mctes.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0873-65292002000200009&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 0873-6529. Acesso em: 08/12/2007.

COLOMBO, Fausto. “*Uma memória para a tecnologia*”. *Sociologia*. [online]. abr. 2000, no.32 [citado 24 Maio 2006], p.93-100. Disponível na World Wide Web: <http://www.scielo.oces.mctes.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0873-65292000000100005&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 0873-6529. Acesso em: 08/12/2007.

GILLETT, Sharon E., Lehr, William, Wroclawski, John T. and Clark, David D., "A *Taxonomy of Internet Appliances*" (October 2001). MIT Sloan Working Paper No. 4186-01. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=290003> Acesso em: 08/12/2007.

JEF. “*Developing a Basic Research Program for Digital Government*,” Proceedings, National Conference on Digital Government Research, National Science Foundation, May 20-22, 2002, pp. 37-41.

LEITNER, Christine, ed. (2003), “*E-Government in Europe: The State of Affairs, European Institute of Public administration*”, Disponível na World Wide Web: www.eipa.nl. Acesso em: 15/05/2006.

MILLER, H. (1995). *The Presentation of Self in Electronic Life: Goffman on the Internet*, < <http://ess.ntu.ac.uk/miller/cyberpsych/goffman.htm>> Acesso em: 30/05/2006.

MOZZICAFREDDO, Juan. “*A responsabilidade e a cidadania na Administração Pública*”. *Sociologia*. [online]. set. 2002, no.40 [citado 23 Maio 2006], p.9-22. Disponível na World Wide Web:

Combate à InfoExclusão

<http://www.scielo.oces.mctes.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0873-65292002000300002&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 0873-6529. Acesso em: 08/12/2007.

PEREIRA, Sandra. “*O PODER DAS REDES OU AS REDES DO PODER: Análise estratégica numa organização com intranet*”. *Sociologia*. [online]. maio 2004, no.45 [citado 23 Maio 2006], p.99-115. Disponível na World Wide Web: <http://www.scielo.oces.mctes.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0873-65292004000200006&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 0873-6529. Acesso em: 08/12/2007.

PITSCHAS, Rainer. “*E-GOVERNMENT AND DEMOCRATIC LEGITIMACY IN THE PARTNERSHIP-BASED EUROPEAN CONSTITUTIONAL STATE*”. *Sociologia*. [online]. maio 2004, no.45 [citado 23 Maio 2006], p.11-22. Disponível na World Wide Web: <http://www.scielo.oces.mctes.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0873-65292004000200002&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 0873-6529. Acesso em: 08/12/2007.

RAMOS, Isabel, (2000), “*Aplicações das tecnologias de informação que suportam as dimensões estrutural, social, política, simbólica do trabalho*” Disponível na World Wide Web: < <http://hdl.handle.net/1822/181> > Acesso em: 08/12/2007.

RODRIGUES, A. (1999). “*As Novas Tecnologias da Informação e a Experiência*”, Disponível na World Wide Web: <<http://bocc.ubi.pt/pag/rodrigues-adriano-novastecnologias.html>> Acesso em: 08/12/2007.

RODRIGUES, Maria de Lurdes e MATA, João Trocado da. “*A utilização de computador e da internet pela população portuguesa*”. *Sociologia*. [online]. set. 2003, no.43 [citado 23 Maio 2006], p.161-178. Disponível na World Wide Web: <http://www.scielo.oces.mctes.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0873-65292003000300011&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 0873-6529. Acesso em: 08/12/2007.

RUEDIGER, Marco Aurélio. “*Governo Eletrônico e Democracia – Uma Análise Preliminar dos Impactos e Potencialidades na Gestão Pública*”. [online]. Set a dez. 2002, o&s,vol.9, no.25 [citado 24 Abril 2006], p.29-43. Disponível na World Wide Web: <http://www.ufsj.edu.br/Pagina/patricia/Arquivos/enanpad2002-gpg-1888-governo%20eletronico.pdf>. Acesso em: 08/12/2007.

SILVA, L. J. (1999a). “*Globalização das redes de comunicação: uma reflexão sobre as implicações cognitivas e sociais*”, Disponível na World Wide Web: <<http://bocc.ubi.pt/pag/silva-lidia-oliveira-globalizacao-Internet.html>> Acesso em: 08/12/2007.

SILVA, L. J. (1999b). “*Comunicação: A Internet – a geração de um novo espaço antropológico*”, Disponível na World Wide Web: <<http://bocc.ubi.pt/pag/silva-lidia-oliveira-Internet-espaco-antropologico.html>> . Acesso em: 08/12/2007.

SILVEIRA, Henrique. “*Gestão da informação em organizações virtuais: uma nova questão para a coordenação interorganizacional no setor público*”. *Ci. Inf.* [online]. maio/ago. 2005, vol.34, no.2 [citado 24 Abril 2006], p.70-80. Disponível na World Wide Web: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652005000200008&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 0100-1965. Acesso em: 08/12/2007.

Combate à InfoExclusão

SIMAO, João Batista e RODRIGUES, Georgete. “*Acessibilidade às informações públicas: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal*”. *Ci. Inf.* [online]. maio/ago. 2005, vol.34, no.2 [citado 24 Abril 2006], p.81-92. Disponível na World Wide Web: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652005000200009&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 0100-1965. Acesso em: 08/12/2007.

SIMPLEX, Presidência do Conselho de Ministros, 2006, [online]. Disponível na World Wide Web: http://www.portugal.gov.pt/NR/rdonlyres/EF50C8AB-7823-45E9-9E0D-3399777C2888/0/Programa_Simplex.pdf. Acesso em: 08/12/2007.

Sites institucionais consultados:

Comissão Europeia:

< <http://europa.eu.int/idabc/> >
< http://europa.eu.int/information_society/index_en.htm >
< http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm >

Cordis (programa IST):< <http://cordis.europa.eu/ist/home.html> > Acesso em: 08/12/2007.

i2010 - A European Information Society for growth and employment:< http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm > Acesso em: 08/12/2007.

Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação:

< <http://www2.dsi.uminho.pt/gavea/> >. Acesso em: 08/12/2007.

POPH – Programa Operacional de Potencial Humano:< <http://www.poph.qren.pt/>>. Acesso em: 08/12/2007.

POSI - Programa Operacional Sociedade da Informação:

<http://portal2.ipb.pt/portal/page?_pageid=114,236393&_dad=portal&_schema=PORTAL&pag=IPB_ID_POSI>. Acesso em: 08/12/2007.

QREN – Quadro de Referência Estratégico Nacional: < <http://www.qren.pt/>>. Acesso em: 08/12/2007.

Combate à InfoExclusão

Observatório da sociedade da informação e do conhecimento:

“Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Câmaras Municipais 2006”. Disponível na World Wide Web:

<http://www.osic.unic.pt/publicacoes/UMICRelatorio%20CM%20200611_11.pdf>

Acesso em: 08/12/2007.

Este relatório apresenta os principais resultados estatísticos do Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação **nas Câmaras Municipais - 2006**.

“Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação na Administração Pública Central 2006”. Disponível na World Wide Web:

<http://www.osic.unic.pt/publicacoes/UMIC_APCentral2006_11_11.pdf> Acesso em:

08/12/2007.

Este relatório apresenta os principais resultados estatísticos do Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação na **Administração Pública Central - 2006**.