

“Como construir uma DLA?”

Conteúdo

Como construir uma DLA?	2
Introdução.....	2
Metodologia DLA.....	3
1.Preparação da DLA.....	3
2.Planeamento da DLA.....	6
2.1. Avaliação do estado actual.....	6
2.3. Desenvolvimento da DLA e processo de decisão.....	10
3.Implementação da DLA.....	17
Ficha de projectos:	18
4.Avaliação da DLA.....	21

Índice de tabelas

Tabela 1 - Descrição da estratégia política actual.....	5
Tabela 2 - Parâmetros de avaliação	5
Tabela 3 - Auto-avaliação.....	6
Tabela 4 - Diagnóstico por áreas.....	7
Tabela 5 - Análise SWOT da área Participação Electrónica.....	8
Tabela 6 - Análise SWOT da área Inclusão electrónica	8
Tabela 7 - Análise SWOT da área Acesso a redes de comunicação digital.....	9
Tabela 8 - Análise SWOT da área Desenvolvimento de infra-estruturas digitais seguras	9
Tabela 9 - Análise SWOT da área de Desenvolvimento de serviços municipais electrónicos.....	9
Tabela 10- Estratégia: tópicos a considerar no desenvolvimento da DLA.....	11
Tabela 11 - Sequência de passos dos planos de acção	11
Tabela 12 - ficha de projecto.....	20
Tabela 13 - Indicadores de Avaliação.....	23



Índice de ilustrações

Ilustração 1 - Metodologia DLA.....	3
Ilustração 2 - Desenvolvimento da DLA e processo de decisão.....	10



Unión Europea
FEDER
Invertimos en su futuro



Como construir uma DLA?

Introdução

A **Agenda Digital Local (DLA)** é um plano estratégico para o desenvolvimento da Sociedade da Informação nos municípios, cidades e regiões da Europa. Nascida na EISCO – Conferência Europeia para a Sociedade da Informação em 2005 (Bilbao, Espanha), trata-se de um projeto que tem como objectivo garantir aos cidadãos o acesso total à Sociedade de Informação, respondendo às suas necessidades e expectativas, e tendo em consideração as especificidades socioeconómicas, culturais e institucionais de cada cidade ou região.

A DLA é uma estratégia comum que contribui para melhorar políticas e ações com vista a atingir um desenvolvimento sustentável – crescimento económico, cultura e identidade, coesão social, ambiente – que beneficiará os cidadãos, particularmente grupos desfavorecidos.

Em tempos de crise como o que estamos a viver actualmente pedem um maior nível de flexibilidade por parte das estruturas governamentais e por parte dos cidadãos. Para além disso, exigem-se constantes melhoramentos, tanto no conhecimento como na eficiência do trabalho dos funcionários da administração pública, o que torna ainda mais urgente a pressão para que estes melhorem as suas capacidades com as TIC.

A questão que se põe neste momento é: “como é que se constrói uma DLA?”. Este documento tem como objectivo dar resposta a esta pergunta, servindo como um manual de seguimento, este documento vai descrever as fases necessárias assentes nas cinco áreas que compõem a DLA e nas 28 acções subjacentes à sua concretização.

Pretende-se que este documento sirva de “manual de instruções” aos municípios para a execução da DLA. Assim, assente na metodologia definida para a execução da DLA vão ser descritas as etapas à sua execução. Com início na descrição da estratégia municipal a médio-longo prazo e na elaboração do diagnóstico de forma a perceber-se em que posição se encontra actualmente o município no que respeita às áreas constituintes da DLA.

De seguida são apresentadas as acções que são necessárias para a construção da DLA em cada município, tendo em atenção que cada município é diferente e deve desempenhar as acções de forma a melhor adaptar-se à estratégia que o município tem para cumprir.



Metodologia DLA

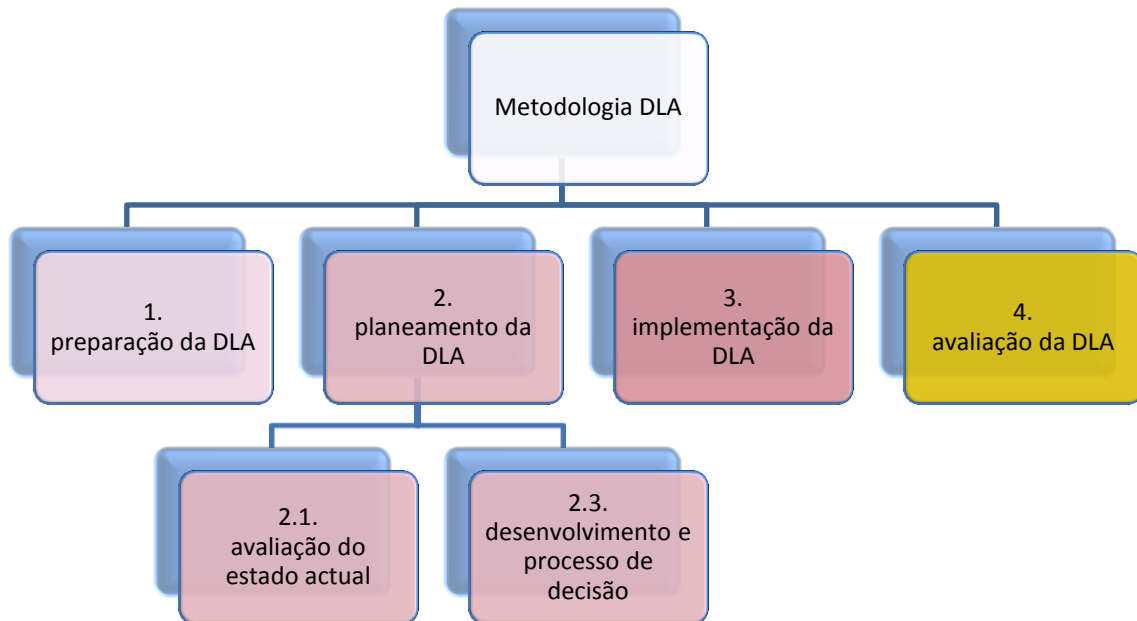


Ilustração 1 - Metodologia DLA

1.Preparação da DLA

Na preparação da DLA deve assegurar-se que todos os requisitos necessários ao planeamento e implementação da DLA se encontram reunidos.

Assim, é desejável que todos os interessados e agentes de decisão participem na implementação da DLA, trabalhem para a prossecução dos objectivos comuns.

É necessário, então, logo à partida identificar grupos de interessados, os municípios que beneficiam desta intervenção, aumentar o conhecimento comum sobre a situação dos municípios e da região e acordar sobre o pacto da sociedade de informação local e sobre a criação de um fórum com cidadãos e os interessados na DLA.

A determinação das entidades e indivíduos que darão contributos chave para o processo de elaboração da DLA é outra questão importante a ter em conta ainda na fase de preparação. Assim, os participantes vão ser: os políticos, a administração autárquica, as entidades regionais e outras entidades públicas

A identificação dos pontos de interesse comuns entre entidades, de relevância para a elaboração da DLA e a definição de pré-requisitos para a etapa de Planeamento levam-nos a determinar a escolha de entidades que farão parte deste projecto.

Objectivos

Os objectivos desta fase são a visão geral do processo de transformação e de modernização dos serviços-chave disponibilizados pela autarquia, entidades públicas de âmbito local, entidades regionais; a identificação das áreas-chave do âmbito de actuação autárquico local e regional que podem ser enquadradas na estratégia de DLA; a consideração de que a aplicação da estratégia de DLA deve ser de 3 a 4 anos, ter a percepção de como se instanciará o objectivo geral; a identificação de projectos concretos, por área-chave; a definição de prioridades de implementação de projectos e a definição de *milestones* com avaliação anual ou bi-anual de modo a medir o progresso de implementação da DLA e a poder adoptar medidas correctivas.

A ter presente que Adopção da DLA ao nível regional é um dos objectivos principais do processo, desejando-se o alinhamento estratégico de autarquias, de entidades públicas locais e regionais em *clusters* potencia que permitirão: maior integração e uniformização de serviços disponibilizados ao cidadão; maior racionalização de recursos; maior probabilidade de sucesso de implementação dos projectos constituintes da DLA e maior capacidade de candidatura a projectos estruturantes Europeus e regionais.



Unión Europea
FEDER
Invertimos en su futuro



Resultados esperados

A nível da informação: espera-se que os cidadãos tomem conhecimento da DLA: planeamento objectivos, resultados esperados e tempos para a sua concretização.

A nível de consulta: os cidadãos serão periodicamente consultados acerca da qualidade dos serviços electrónicos, numa perspectiva de introduzir melhorias nesses serviços.

A nível de participação: os cidadãos serão convidados a participar na avaliação das prioridades da DLA e na ordem de disponibilização dos serviços.

Posto esta informação, deseja-se neste momento que cada município descreva a estratégia que possui para os próximos 3 / 4 anos em termos de números e onde pretende estar no fim da implementação da DLA.

Estratégia Política	Município: _____

Tabela 1 - Descrição da estratégia política actual

Parâmetros de avaliação podem ser associados a esta etapa

Indicadores	
Indicadores de empenho e patrocínio político	
Indicadores da vontade de mudança	
Indicadores de participação	
Indicadores acerca do processo de planeamento	

Tabela 2 - Parâmetros de avaliação

2.Planeamento da DLA

2.1. Avaliação do estado actual

Nesta etapa é avaliada a situação concreta de cada município ou cluster de municípios, elabora-se um diagnóstico detalhado e uma análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) para cada uma das áreas que fazem parte da DLA.

Avaliação:

Pretende-se, neste ponto, uma auto-avaliação por parte dos municípios referentes aos seguintes tópicos:

	Baixo	Médio-baixo	Médio-elevado	Elevado
Serviços actualmente disponibilizados e processos de negócio associados				
Participação actual dos cidadãos e da iniciativas de inclusão electrónica				
Capacidade de inovação				
Recursos internos e das limitações internas				
Recursos que podem ser obtidos externamente e das limitações podem ocorrer vindas do exterior do <i>cluster</i>				

Tabela 3 - Auto-avaliação

Onde:

Baixo- caso os componentes sejam raros ou inexistentes;

Médio-baixo- existência de alguns;

Médio-elevado- existem planos para serem implementados, contudo ainda não foram implementados totalmente nem são geridos sistematicamente;

Elevado- Componentes totalmente implementadas e geridas sistematicamente.

Diagnóstico

Este diagnóstico é elaborado tendo por base as cinco áreas que compõem a DLA.

Participação electrónica	
Quais os documentos que existem para encorajar os cidadãos à participação online em processos de tomada de decisão	
Quais as ferramentas electrónicas que existem para encorajar os cidadãos à participação online em processos de tomada de decisão	
Que serviços ou projectos já existem nesta área?	
Inclusão electrónica	
Qual é o nível de formação dos funcionários?	
Que capacidades adicionais necessitam para desempenhar as suas funções mais eficazmente?	
Que serviços ou projectos já existem nesta área?	
Acesso a redes de comunicação digital	
Qual é o nível de acessibilidade à internet no município?	
Que serviços ou projectos já existem nesta área?	
Desenvolvimento de infra-estruturas digitais seguras	
Em que fase o município se encontra relativamente à disponibilização de redes de comunicação locais e seguras?	
Que serviços ou projectos já existem nesta área?	
Desenvolvimento de serviços municipais electrónicos	
Que serviços e processos são disponibilizados online?	
Que serviços ou projectos já existem nesta área?	

Tabela 4 - Diagnóstico por áreas

Análise SWOT

Na conclusão do diagnóstico deve ser realizada uma análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) para cada uma das cinco áreas.

Participação electrónica

Forças	Fraquezas
Oportunidades	Ameaças

Tabela 5 - Análise SWOT da área Participação Electrónica

Inclusão electrónica

Forças	Fraquezas
Oportunidades	Ameaças

Tabela 6 - Análise SWOT da área Inclusão electrónica

Acesso a redes de comunicação digital

Forças	Fraquezas
Oportunidades	Ameaças

Tabela 7 - Análise SWOT da área Acesso a redes de comunicação digital

Desenvolvimento de infra-estruturas digitais seguras

Forças	Fraquezas
Oportunidades	Ameaças

Tabela 8 - Análise SWOT da área Desenvolvimento de infra-estruturas digitais seguras

Desenvolvimento de serviços municipais electrónicos

Forças	Fraquezas
Oportunidades	Ameaças

Tabela 9 - Análise SWOT da área de Desenvolvimento de serviços municipais electrónicos

Com base nas análises SWOT devem ser identificados os objectivos de alto nível, tendo em consideração as necessidades de âmbito local e os objectivos/estratégia nacional e europeia.

2.3. Desenvolvimento da DLA e processo de decisão

Os participantes que estiveram presentes nas sessões de formação previstas pelo projecto podem por em prática os conhecimentos adquiridos para elaborarem a DLA para o município ou cluster de municípios. Resulta em planos de acção que detalham as intervenções a realizar e os resultados correspondentes. Os planos de acção podem possuir dois níveis: regional e local.

- ⦿ Local: aspectos ligados aos cidadãos e às empresas públicas de âmbito local;
- ⦿ Regional: aspectos gerais e de infra-estruturas;

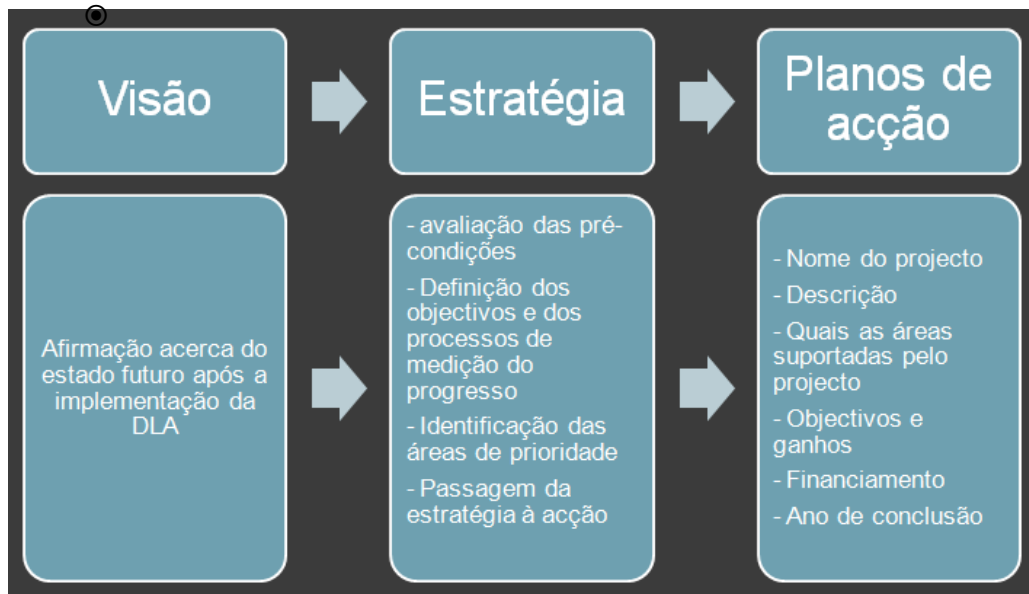


Ilustração 2 - Desenvolvimento da DLA e processo de decisão

Estratégia

Para definir estratégias devem ter em consideração:

Estratégia: tópicos a considerar no desenvolvimento da DLA

A visão e objectivos para as políticas de eGovernment	Áreas de prioridade para atingir os objectivos traçados.
Descrição do processo de passagem da estratégia à acção.	Fazer parte da estratégia regional de DLA
Liderança.	Recursos.
Networking com outras entidades municipais / regionais.	Papeis das pessoas envolvidas.
Plano de comunicação dos novos serviços.	

Tabela 10- Estratégia: tópicos a considerar no desenvolvimento da DLA

Por plano de acção:

Planos de acção: sequência de passos

Analisar as oportunidades já identificadas na fase de diagnóstico.	
Seleccionar as melhores oportunidades.	
Iniciar um processo de produção de ideias baseado nas melhores oportunidades	Através de brainstorming, brain writing, affinity charts, etc.
Seleccionar as melhores ideias	Baseado em critérios de decisão tais como: exequibilidade, oportunidade, custo.
Transformar as melhores ideias em projectos	
Aprovar o plano de acção da DLA	Recolher os projectos, rever a exequibilidade técnica e financeira do plano e submeter à aprovação municipal / regional.

Tabela 11 - Sequência de passos dos planos de acção

Definir aqui que políticas e estratégias vão implementar para melhorar cada uma das áreas constituintes da DLA?

Participação electrónica

1. Desenvolver ferramentas de acompanhamento e avaliação que permitam medir o envolvimento do cidadão e comparar a eficácia das diferentes ferramentas, incluindo a capacidade de identificar as diferenças regionais e nacionais nas abordagens necessárias.

-
-
-

2. Disseminar as directrizes aos envolvidos nas iniciativas de participação electrónica, garantindo que existe clareza sobre o alcance da participação oferecida, quer se trate de informação, consulta, participação activa ou tomada de decisão directa.

-
-
-

3. Facilitar a prestação de múltiplos canais de divulgação e disseminação de conteúdos políticos.

-
-
-

4. Permitir a utilização de dados heterogéneos de uma ampla variedade de fontes representativas nos debates on-line.

-
-
-

5. Aumentar a transparência e a acessibilidade para atingir maior confiança através da implantação em larga escala de ferramentas de participação electrónica.

Pré-requisito: um compromisso político claro e uma estratégia para implantar ferramentas de participação electrónica.

-
-
-

6. Melhorar a qualidade da informação através de uma melhor integração e interoperabilidade, ao vincular os sistemas legais e as aplicações com as novas tecnologias.

-
-
-

Inclusão electrónica

7. Trabalhar no sentido de um melhor diálogo entre todos os níveis de governo, de forma a compreender e responder às necessidades de todos os cidadãos.

-
-
-

8. Aumentar a capacidade, especialmente nas pequenas comunidades ou em comunidades divididas da sociedade, de desenvolvimento e partilha multilingue.

-
-
-

9. Reforçar a capacidade da sociedade civil dos grupos locais, permitindo-lhes participar activamente no processo de definição da estratégia local (DLA).

-
-
-

10. implementar redes de comunicação, tecnologias e aplicações para facilitar os programas de Capacidade de Construção electrónica , incluindo:

- Software colaborativo
- Gestão de projectos
- Gestão de casos
- Gestão de registos
- Modelação de processos
- Gestão de conhecimento
- Realização de benefícios

-
-
-

11. Construir boas parcerias de cooperação e redes sociais para desenvolver e manter a capacidade de desenvolvimento de aplicações e serviços de governo electrónico. As parcerias devem incluir especialistas e profissionais a partir de:

- Autoridades locais e regionais
- Governo nacional
- Empresas
- Universidades
- Grupos comunitários e voluntários
- Cidadãos

-
-
-

Acesso a redes de comunicação digital

12. Incentivar acessibilidade regional e local, aberta e de infra-estruturas de banda larga para todos na Europa, capaz de acomodar as necessidades actuais e emergentes em tecnologias banda larga.

-
-
-

13. Solicitar a intervenção do público e o apoio onde as forças de mercado não são suficientes para garantir a disponibilidade de infra-estruturas adequadas.

-
-
-



14. Identificar e divulgar o desenvolvimento económico local e a estratégia de infra-estruturas.

-
-
-

15. Desenvolver com êxito a implantação de estratégias que tenham em conta as necessidades dos utilizadores e não apenas centradas nas necessidades das autoridades públicas.

-
-
-



16. Influenciar as políticas sobre o papel dos investimentos públicos para colmatar a lacuna da banda larga.

-
-
-

17. Fornecer uma descrição concisa e um “roteiro” coerente para a utilização de tecnologias wireless, incluindo a disponibilização de mais espectro, em desenvolvimento no Sector Público ou iniciativas PPP destinadas para corrigir “falha do mercado”.

-
-
-

Desenvolvimento de infra-estruturas digitais seguras

18. Desenvolver uma aprendizagem e um ambiente de trabalho comum, implementar uma estratégia da Sociedade da Informação sustentável, lançamento inovador de redes locais que oferecem serviços electrónicos integrados seguros aos cidadãos e empresas.

-

19. Melhorar o serviço regional de centros de apoio aos governos locais em perigo de exclusão digital, de forma a assegurar o acesso aos serviços básicos e infra-estruturas de comunicação, permitindo assim, que eles prestem serviços electrónicos mais avançados.

-
-
-

20. Colaborar no desenvolvimento de normas, possibilitando a entrega de serviços públicos em toda a organização.

-
-
-

21. Permitir a interoperabilidade, enquanto garante a segurança, qualidade e integridade dos dados.

-
-
-

22. Incentivar a Comissão Europeia a rever o quadro de interoperabilidade, de modo a torná-lo aplicável ao nível regional e local, para atender especificamente à implementação de “balcões únicos” exigidos pelo “Directivo de Serviços”.

-
-
-

Desenvolvimento de serviços municipais electrónicos

23. Garantir que todos os cidadãos possam interagir com as autoridades públicas electronicamente ou pessoalmente, através de um único ponto de acesso.

-
-
-

24. Garantir que as políticas nacionais e à escala da EU em matéria de serviços multi-canal, estão alinhadas com as adoptadas pelas autoridades locais e regionais.

-
-
-

25. Encontrar formas adequadas de garantir a capacidade de acomodar conteúdos externos (gerados pelo utilizador) em canais urbanos.

-
-
-

26. Desenvolver modelos de prestação de serviços de retalho que são centrado e orientados ao cidadão.

-
-
-

27. Incentivar a utilização óptima de tecnologias apropriadas (canais de acesso adequado) para cada utilizador/ partes interessadas.

-
-
-

28. Mudar os projectos de governo electrónico e os pilotos mais próximos do mercado (em linha com o Programa Competitividade e Inovação da União Europeia) com base na abertura da interoperabilidade e arquitecturas.

-
-
-

3.Implementação da DLA

A implementação da DLA deve ser realizada a nível autárquico e, simultaneamente, a nível regional (exploração de sinergias).

Os projectos que forem aprovados serão implementados de acordo com o plano desenvolvido nas etapas anteriores. Os participantes chave nas etapas de desenvolvimento da DLA terão um papel de supervisão da implementação dos projectos:

- a. Monitorização dos objectivos;
- b. Tempo e recursos dispendidos;

Para controlar a execução dos projectos devem ser observados os indicadores previamente seleccionados e deve ser considerada a produção da documentação:

- c. Relatórios de avaliação e monitorização;
- d. Actas de reuniões.

Ficha de projectos:

Título		
Acrónimo		
Contactos	Telefone	
	Fax	
	Morada	
	Código Postal	
Web site		
Tipo de projecto	<input type="checkbox"/> Serviço <input type="checkbox"/> Política de sistemas de informação / quadro legal <input type="checkbox"/> Iniciativa estratégica <input type="checkbox"/> Rede	<input type="checkbox"/> Capacidade de construção <input type="checkbox"/> Promoção / campanha <input type="checkbox"/> outro _____
Município		
Período de realização	Data de inicio: Data de fim:	
Data de activação		
Área de foco	<input type="checkbox"/> participação electrónica <input type="checkbox"/> Inclusão electrónica <input type="checkbox"/> Acesso a redes de comunicação digital	<input type="checkbox"/> Desenvolvimento de infra-estruturas digitais seguras <input type="checkbox"/> Desenvolvimento de serviços municipais electrónicos
Tipo de serviço	<input type="checkbox"/> Não aplicável <input type="checkbox"/> Provisionamento de conteúdos <input type="checkbox"/> Sensibilização de informação <input type="checkbox"/> Participação <input type="checkbox"/> Formação/educação <input type="checkbox"/> Produtos ou infra-estruturas TIC <input type="checkbox"/> Serviços de inclusão e de interesse geral <input type="checkbox"/> Crime, justice e lei	<input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Educação <input type="checkbox"/> Emprego <input type="checkbox"/> Ambiente <input type="checkbox"/> Saúde <input type="checkbox"/> Serviços sociais <input type="checkbox"/> Transportes <input type="checkbox"/> Outro _____
Resumo		
Contexto político e quadro estratégico		
Âmbito	<input type="checkbox"/> Cidade <input type="checkbox"/> Município <input type="checkbox"/> Região	
Grupo de utilizadores	<input type="checkbox"/> Cidadãos <input type="checkbox"/> Industrias	<input type="checkbox"/> Sociedade civil <input type="checkbox"/> Outro

alvo	<input type="checkbox"/> Associações _____ <input type="checkbox"/> Administrações Públicas	
Número de indivíduos representantes do público alvo		
Descrição do grupo de utilizadores alvo		
Abordagem geral de implementação	<input type="checkbox"/> Administração Pública <input type="checkbox"/> Sector privado <input type="checkbox"/> Sector sem fins lucrativos <input type="checkbox"/> Parceria ente a administração e sectres sem fins lucrativos <input type="checkbox"/> Outra _____	
Descrição da forma de implementação e gestão do projecto		
Tecnologia escolhida	<input type="checkbox"/> Tecnologia patenteada <input type="checkbox"/> Software "open source" <input type="checkbox"/> Principalmente (ou apenas) standards abertos <input type="checkbox"/> Acessibilidade compatível <input type="checkbox"/> Não aplicável	
Solução tecnológica		
Fonte de financiamento	<input type="checkbox"/> Financiamento publico europeu <input type="checkbox"/> Fundo publico nacional <input type="checkbox"/> Fundo publico regional <input type="checkbox"/> Fundo publico local <input type="checkbox"/> Sector privado <input type="checkbox"/> Contribuições voluntárias	
Custos de implementação (geral)	<input type="checkbox"/> Não aplicável <input type="checkbox"/> € 0 - 15.000 <input type="checkbox"/> € 15.000 - 50.000 <input type="checkbox"/> € 50.000 – 100.000 <input type="checkbox"/> € 100.000 – 300.000 <input type="checkbox"/> €300.000 – 1milhão <input type="checkbox"/> € 1 milhão – 5 milhõess <input type="checkbox"/> € 5 milhões – 10 milhõess <input type="checkbox"/> Mais de 10 milhões	
Principais resultados, extensão e benefícios		
Retorno do Investimento		

Ensinos colhidos
Partilha de recursos

Tabela 12 - ficha de projecto



**Unión Europea
FEDER**
Invertimos en su futuro



4. Avaliação da DLA

A avaliação da DLA decorre de forma contínua ao longo das várias fases da constituição.

A compilação dos resultados de avaliação de cada uma das linhas de acção possibilita estimar o grau de sucesso e a possibilidade de melhoria de cada uma das estratégias definidas aquando do planeamento da DLA. Trata-se de determinar num nível mais geral e para cada uma das estratégias previamente delineadas, qual foi o grau de sucesso na sua implementação.

Em síntese, os diversos processos de avaliação referidos tem por objectivo medir o estado actual, identificar os objectivos pretendidos, medir o grau de conformidade da execução e dos resultados realizados, aferir da eficácia dos resultados produzidos e melhorar continuamente a DLA.

Para fazer esta avaliação, é de relevante utilidade proceder ao preenchimento da grelha que se segue.

Indicadores				
Avaliação	Preparação da DLA	Empenho e patrocínio político	Presença de liderança política	
		Vontade de mudança		
		Participação	Capacidade de envolvimento dos directores	
			Envolvimento directo com as associações representativas para contribuírem para a apresentação de propostas políticas governamentais e de financiamento para a inovação	
			Processo de planeamento	Capacidade de identificar os anúncios de financiamento
		Tempo de resposta e acções em resposta às solicitações, sugestões e/ou entrada da gestão de design avançado		
		aménito da	Serviços actualmente disponibilizados e processos de negócio	

	associados		
	Participação actual dos cidadãos e da iniciativas de inclusão electrónica		
	Capacidade de inovação		
	Disponibilização de internet rápida		
	Uso de serviços públicos em linha per capita		
	Uso de serviços não padrão para empresas, profissionais e serviços do governo.		
	Recursos internos e das limitações internas		
	Recursos que podem ser obtidos externamente e das limitações podem ocorrer vindas do exterior do <i>cluster</i>		
	Documentos que existem para encorajar os cidadãos à participação online em processos de tomada de decisão		
	Ferramentas electrónicas que existem para encorajar os cidadãos à participação online em processos de tomada de decisão		
	Nível de formação dos funcionários		
	Necessidade de capacidades adicionais para desempenhar as suas funções mais eficazmente		
	Nível de acessibilidade à internet no município		
	Fase em que o município se encontra		

		relativamente à disponibilização de redes de comunicação seguras		
		Serviços e processos que são disponibilizados online		
	Desenvolvimento da DLA	Indicadores de gestão de projecto	Tempo de execução	
			Recursos alocados	
			Eficiência	
		Indicadores de avaliação dos resultados do projecto		
		Indicadores de avaliação do impacte dos resultados do projecto		

Tabela 13 - Indicadores de Avaliação