

4ª sessão de formação em PENAFIEL dias 11 e 12 de Julho de 2013

Conclusões gerais

A 4ª sessão de formação do projeto ADL decorreu em Penafiel, Portugal, nos dias 11 e 12 de Julho de 2013, sob a temática “**Aspetos Técnicos da ADL**”.

No primeiro dia, entrevistaram:

- **Vitor Salgado**, especialista em direito de novas tecnologias com a apresentação denominada “*ADL: quadro legal*”
- **Daniel A. Rodriguez**, Investigador e Chefe de Projeto na Gradient, com a apresentação “*Infraestrutura necessárias á implantação da ADL*”;
- **Felix António Barrio**, Gestor de Operações de Inteco, com a apresentação “*Segurança de dados – normativa europeia e planos nacionais de segurança (Espanha)*”
- **Ricardo Oliveira**, Diretor de Serviços de Consultoria da Eurotux, com a apresentação “*Segurança de dados – normativa europeia e planos nacionais de segurança (Portugal)*” .

Vitor Salgado, começou por lembrar que são direitos constitucionais o direito de ser livre, de ser verdadeiramente informado e de informar. Depois lembrou que a Internet começou por ser (e ainda é) um projeto universitário e aberto (de livre acesso a todos). De seguida, analisou os aspectos legais relacionados com os direitos de imagem e de privacidade, bem como a proteção de dados procedendo à comparação entre a realidade dos EUA e a realidade da UE. Apresentou a evolução dos conceitos de privacidade (e dados neles abrangidos) nas principais redes de Internet. Em relação à Europa, apresentou a evolução legislativa, com particular incidência em Espanha e Portugal.

Relembrou que, em termos de Comércio electrónico, a legislação é muito recente, tendo origem entre 1996 e 2004 e explanou os conteúdos das obrigações legais existentes para o comércio eletrónico.

Desenvolveu o conceito da assinatura eletrónica realçando que esta não se deve confundir com a assinatura num ecrã sensível. Analisou os diversos aspectos legais e técnicos associados à assinatura digital e seus certificados. Apresentou os 4 tipos de assinaturas digitais (assinatura electrónica avançada, reconhecida, não reconhecia e acordada) tendo terminado com a apresentação dos aspetos legais associados às provas forenses e à segurança.

Daniel A. Rodriguez, na intervenção “*Infraestrutura necessárias à implantação da ADL*”, começou por apresentar as diversas soluções de infraestruturas básicas e a evolução de inter-relação com o usuário. Analisou com detalhe as soluções de *datacenters*. Abordou os níveis de segurança, referindo a versão da duplicação de recursos (em caso de falha de uma unidade entrará, de imediato, outra em funcionamento para suprir essa falha). Apresentou um vídeo da Microsoft sobre as questões de segurança dos seus sistemas. Apresentou, também, como exemplo neste âmbito, as infraestruturas *cloud* da Amazon (*web services*).

Analisou a solução *cloud computing* e os seus diversos níveis, referindo as características de cada uma delas.

Referiu as questões que devem ser analisadas na migração para a *cloud* e, em particular e com detalhe, os aspectos de segurança.

Por fim, analisou os aspetos de telecomunicações em ADL, concluindo com as tecnologias inovadoras que lhe são aplicadas.

Concluiu apresentando alguns casos práticos.

Felix António Barrio, desenvolveu o tema “*Segurança de dados – normativa europeia e planos nacionais de segurança (Espanha)*”. Iniciou a sua apresentação pela explicação da missão e objetivo do INTECO e pela introdução do tema “Segurança na Internet”, lembrando que na Europa “*apenas 12% dos cidadãos se sentem seguros a realizar operações na Internet*”. Referiu os diversos impactos do cybercrime na economia europeia, abordando não apenas os pequenos crimes perpetrados por jovens de forma individual mas também o crime organizado que apresentam uma evolução com um crescimento exponencial (200 mil milhões de euros de impacto anual e com cerca de 1,5 milhões de vítimas diárias a nível mundial). Estes crimes ocorrem em sectores críticos como a saúde, distribuição de águas, banca, redes primárias de gás, centrais nucleares, etc. e em todos os continentes. De seguida debruçou-se sobre a estratégia espanhola e as diretivas europeias sobre a segurança de dados, com particular enfoque na ADpE (Agenda Digital para Espanha), sublinhando a necessidade de cooperação entre entidades privadas e públicas. Terminou referindo os 4 principais eixos para a política tecnológico-industrial do cluster espanhol de segurança.

Ricardo Oliveira, encerrou o primeiro dia de trabalhos com a intervenção “*Segurança de dados – normativa europeia e planos nacionais de segurança (Portugal)*”.

Apresentou diversos exemplos e analisou detalhadamente os aspetos e opções tomadas nestes projetos. Referiu os aspetos condicionantes no âmbito dos projetos de ADL (ou nas suas fases), nas vertentes de opções tecnológicas, gestão e afetação de recursos bem como em termos de segurança. Ao longo das situações analisadas, referiu alguns dos desafios que estes aspectos colocam aos gestores das ADL, apresentando diversas situações, nomeadamente o facto da solução de segurança não ser reduzir à escolha de uma *firewall* pois esta é apenas uma pequena componente dessa segurança. Formulou um conjunto de questões que devem ser colocadas e analisadas para se equacionar as questões de segurança nas diversas fases.

De novo utilizando um dos exemplos apresentados, referiu a questão de “gestão de identidade”, com os atributos definidos para cada perfil, indicando que a validação da identidade se efetiva com base na implementação de mecanismos de permissões de acesso a dados baseadas nessas características/atributos.

Em relação aos processos administrativos dos projetos ADL, referiu que estes não se resumem ao arquivo de documentos, mas igualmente o registo, arquivo e tratamento de outras informações, como os fluxos, as autorizações e a garantia de que a autorização foi dada por quem exercia a função e tenha competências para o despacho (os certificados têm validade temporal e não são superiores a alguns anos). Referiu, em particular, a validação de poderes tramitação e assinatura de documentos (e a validação futura dos mesmos). Relembrou as evoluções de tecnologias, apenas na área de formatos de dados, apresentando alguns exemplos de situações em que não é possível aceder aos dados após um período de 10 anos devido ao desaparecimento da aplicação / tecnologia adequada.

Debruçou-se, de seguida, sobre as análises de risco, referindo a ISO 27 001, referindo alguns dilemas e riscos que se colocam ao gestor de TIC's quando analisa as opções proprietárias e as *open-source*, as estratégias de desenvolvimento (interno, externo ou misto), a viabilidade da externalização de serviços (em modelos de *cloud*) e as mudanças correspondentes, com a passagem para uma gestão de níveis de serviço bem como a importância da interoperabilidade e dos formatos de dados para a garantia de preservação de integridade e segurança dos dados durante o transporte (em situações de integração de aplicações, muito em voga atualmente).

No segundo dia, a sessão foi globalmente intitulada de “*Aspetos técnicos da ADL: experiências Municipais*”, e entrevistaram:

- **Valter Ferreira**, Chefe da Divisão de Inovação Organizacional e Participação da Câmara Municipal de Lisboa
- **Elsa Severino**, Diretora do Gabinete de Estudos e Planeamento Estratégico da Câmara Municipal de Matosinhos.

Valter Ferreira, apresentou a ADL desenvolvida em Lisboa e debruçou-se sobre as estratégias seguidas e os aspetos técnicos associados às opções tomadas. Começou por referir que Lisboa tem a maior taxa de penetração de computadores pessoais e acesso de internet de Portugal

O enfoque da ADL de Lisboa baseia-se em 3 grandes áreas: a gestão do território, a gestão documental e a gestão financeira, sempre centrado no cidadão e na participação ativa do munícipe e não nas tecnologias.

Um dos exemplos apresentados foi o “orçamento participativo” que tem vindo a ser incrementado passando de pouco mais de mil votos para cerca de 30 mil votos em 5 anos graças ao fomento da ligação às universidades e centros de saber (para receberem os contributos valiosos da academia e dos seus membros) bem como ao fomento da participação das escolas (esta participação envolveu, no último ano, mais de 150 estudantes que apresentaram aos Vereadores as suas propostas).

O modelo de participação é também aplicado à Agenda 21 Local em que se elegeram 3 níveis para a participação na coroa norte de Lisboa: Zona 21, Bairro 21 e Cidadão21.

A academia concorreu com 29 teses e dissertações sobre Lisboa, em 5 temas com um valor monetário de 5 000 € para o prémio Academia Lx.

Em associação com uma fundação e um instituto público criaram uma incubadora (projeto vencedor do OP 2010), na qual uma das *start-up* já se encontra em Silicon Valey.

Toda a estrutura de e-mail é baseada na *cloud* e existe uma clara aposta em dados abertos, o que permite consultar diversos dossiers, como por exemplo, saber se a obra numa casa está licenciada ou não (mas com a privacidade de quem é o proprietário, ou requerente) e caso não esteja o poder denunciar.

O balcão único de atendimento ao cidadão, depois de ter sido testado numa zona central (no Campo Grande), foi replicado, existindo atualmente 4 balcões únicos (no centro histórico, na zona oriente, zona ocidente e na zona norte) bem como um dedicado ao investimento (Iniciativa Lisboa).

Apresentou, ainda, alguns projetos de referência de Lisboa:

- Lisboa é líder do domínio turismo no projeto de “*CityServiceDevelopmentKit*”.
- O projeto “*my Neighbourhood*” (realizado no bairro da Mouraria) é um projeto do laboratório de prototipagem “*fablab*”

Terminou referindo outras formas de interação entre o Município e a Autarquia, bem como as relações de segurança equacionadas.

Elsa Severino, apresentou o processo de modernização administrativa de Matosinhos. “Simplificar”, “modernizar” e “estar perto dos Municípios” foram os lemas para o programa “*Simplificar-me*”.

Referiu a heterogeneidade do Concelho: com ambiente urbano e rural, com uma população do sector primário ao sector terciário, e com a presença de Universidades na sua área geográfica.

Apresentou a situação pré-projecto, onde predominava uma falta de estrutura de informação, a quase inexistência de fluxo de processos, bem como a ausência de registo de históricos da interação do munícipe com a autarquia. A análise desta situação levou à definição da motivação final: simplificar a vida dos colaboradores (produtividade) para simplificar a vida dos munícipes (satisfação), simplificando a vida à administração (apoio à decisão).

Neste contexto, apresentou as diversas metas e objetivos definidos em cada um dos aspetos referidos, e os critérios de constituição da equipa de trabalho. Apresentou as ferramentas utilizadas (“5 porquês”, “diagrama Spaguetti” e os “Fluxograma de processos”).

Procedeu, ainda, a uma análise detalhada das diferentes abordagens realizadas com as ferramentas antes identificadas bem como dos resultados obtidas e das dificuldades sentidas no processo não se esquecendo de referenciar as alterações e atualizações realizadas.

Concluiu esta parte da sua intervenção com uma análise e avaliação do resultado deste processo: uma solução de atendimento baseada numa sólida infraestrutura tecnológica de comunicação e de sistemas de informação, que garanta uma completa integração entre todas as componentes em termos de *front-office* e do *back-office*.

Apresentou, depois, 3 das soluções implementadas pelo município de Matosinhos: “loja do Município”, “Loja do município on-line” e o “call center”, referindo que a solução obtida é multicanal abrangente, permitindo uma visão unificada dos munícipes com a completa integração entre todas as componentes em termos de *front* e *back-office*. Para o sucesso destas soluções, considerou como vital ter havido o envolvimento ao mais alto nível da Autarquia – no caso, o vice-presidente -, bem como a necessidade de envolver todos os colaboradores e a definição de um “*dia zero*” para arranque do projeto.

Referiu, ainda, um conjunto de outros projetos em desenvolvimento que visam completar este processo de simplificação do relacionamento entre o município e a autarquia

Finalizou com a apresentação dos reconhecimentos nacionais e internacionais obtidos pelo trabalho realizado.