



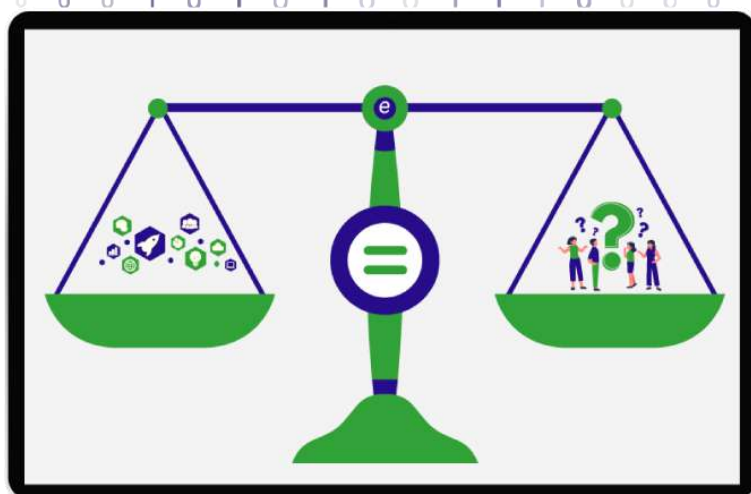
Projeto No:2021-1-IT02-KA220-ADU-000035139

Objetivos de educação digital sustentável para adultos

Competências da e-governança e metodologia para educação digital de educadores de adultos e adultos

resultado do projeto

Revisto por APS Polygonal



Principais autores e editores:

Polygonal - www.polygonal.ngo

Rosanna Moroni, MA Relações Internacionais - Assistente de gerente de projetos

Marco De Cave, M.Sc. Paz e Desenvolvimento - Gerente de Projetos Sênior

Principais contribuintes:

DomSpain - www.domspain.es

Wisamar - www.wisamar.de

Jan Müller

P-consulting - www.p-consulting.gr

Charitini-Maria Skoulidi, Panagiotis Anastasopoulos, Michalis Ntallas

Eurosucces Consulting - www.eurosc.eu

George Giorgakis, Stella Sotiriou

Universidade de Aveiro - www.ua.pt

Marlene Amorim, Bárbara Carvalho, Raquel Castro Madureira, Mário Rodrigues, Marta Dias, Cláudia Silva

Desenvolvimento e edição gráfica

P-consulting - www.p-consulting.gr



Pense ecologicamente!

Antes de imprimir qualquer material de divulgação pense se é necessário. Caso algo precise ser impresso, vale a pena pensar onde imprimir (por exemplo, gráfica local, gráfica online ecológica, etc.), em que tipo de papel (por exemplo, papel reciclado, papel grama, outras alternativas ao habitual papel branco) e com que tipo de cores.

Vamos proteger o nosso meio ambiente!

Conteúdo

1.	5	
1.1.	5	
1.1.1	A Literacia Digital dos Formadores de adultos	7
1.2.	8	
1.3.	11	
1.4.	12	
2.	E-governança	15
2.1	15	
2.1.1	Categorias de governo eletrónico	16
3.	Educação de adultos e educação baseada no contexto	18
4.	Tendência geral detetada por pesquisa documental e de campo	20
4.1	Visão geral da UE	20
4.1	Chipre	23
4.1.1	Resultados da pesquisa	25
4.2	Alemanha	27
4.2.1	Resultados da pesquisa	28
4.3	Espanha	29
4.3.1	Resultados da pesquisa	31
4.4	Grécia	33
4.4.1	Resultados da pesquisa	34
4.5	Itália	36
4.5.1	Resultados da pesquisa	36
4.6	Portugal	38
4.6.1	Resultados da pesquisa	39
5.	Estrutura de competência da e-governança	41
6.	Metodologia	51
7.	Referências	53
Anexo I		56
1.	56	
2.	62	
3.	67	
4.	79	
5.	87	
6.	106	

Anexo II	125
Síntese da pesquisa sobre cidadãos	125
Síntese da pesquisa sobre formadores de adultos de adultos	125

1. Divisão digital na Europa

Há uma compensação, se eu desconectar o monitor para descansar um pouco do digital, devo sair e entrar na fila. Isto é um problema! Participante da Itália

A disseminação da Internet revolucionou o conceito de comunicação e facilidades no cenário global. No entanto, a internet é uma ferramenta online, e a digitalização da comunicação e dos serviços também tem impacto em várias atividades offline e domínios da vida (Van Deursen & Helsper, 2015; McElroy, 2021 See More). De facto, a Internet e a tecnologia da informação transformaram muitos aspetos da vida quotidiana, como saúde, educação, lazer e trabalho (McElroy, 2021; Cortina-Pérez et al., 2014).

Como fenómeno social, o uso da Internet criou desigualdades na sociedade, diferenciando quem está mais inclinado a aplicar estas tecnologias nas atividades quotidianas e quem está mais relutante. Esta diferença de uso e aplicação gera o fenómeno da divisão digital, definida como desigualdades no acesso, uso e benefício das TICs dependendo dos recursos, motivação e habilidades disponíveis (Fang et al., 2019). Assim, o conceito da divisão digital inclui, implicitamente também, o conceito de exclusão digital: “À medida que a internet se torna mais integrada na vida quotidiana, as pessoas que não a usam têm maior probabilidade de se tornarem mais desprivilegiadas e desfavorecidas” (McDonough, 2016).

1.1. Literacia digital

Para entender melhor o conceito de exclusão digital, é útil analisar o conceito de alfabetização digital. A UNESCO (2018) define alfabetização digital como:

“A capacidade de acesso, gestão, compreensão, integração, comunicação, avaliação e criação de informações de forma segura e adequada por meio de tecnologias digitais para emprego, trabalho decente e empreendedorismo. Inclui competências que são várias vezes referidas como literacia informática, literacia TIC, literacia informacional e literacia mediática. (pág. 132)

Dada a definição, a literacia digital foi incluída no conjunto das oito competências-chave necessárias para aproveitar a vida ao máximo no século XXI: os indivíduos podem trabalhar de forma mais produtiva, comprar itens no conforto das suas casas, aceder a qualquer conhecimento ou informação, interagir instantaneamente com pessoas em qualquer lugar do mundo, e assim por diante. Os indivíduos podem viver as suas vidas de um modo melhor, mais longas, seguras e felizes devido à tecnologia. Saber como usar a tecnologia de forma

eficaz é necessário no mundo moderno de hoje; portanto, tornou-se um pré-requisito para se captar um comportamento socialmente ativo (Pawlicka et al., 2022).

De acordo com a experiência no uso de ferramentas digitais (ITU, 2022), é possível detetar 5 níveis de autonomia na proficiência digital:

- **Nível 1. Utilizador digital avançado:** codificação, desenvolvimento de *software* e aplicações, administração de rede, *machine learning*, análise de *big data*, segurança cibersegurança e tecnologia *blockchain*;
- **Nível 2. Utilizador digital independente:** pesquisa na *web*, *e-mail*, banco *online*, compras, etc.);
- **Nível 3. Utilizador digital de nível médio:** design de multimédia digital, *marketing* digital e gestão de redes sociais;
- **Nível 4. Utilizador digital básico:** trabalho em equipa, liderança, negociação, gestão de relacionamento com o cliente;
- **Nível 5. Empreendedor digital:** pesquisa de mercado *online*, *web analytics*, *business analytics*.

Os cinco níveis das competências digitais



Assim, a proficiência digital requer habilidades específicas que não são comumente difundidas. Indivíduos com os níveis mais baixos de literacia digital – podem já estar a enfrentar alguns tipos de exclusão – tornaram-se o grupo mais suscetível, e sua segurança e privacidade podem agora ser comprometidas por vários cibercriminosos perigosos (Pawlicka et al., 2022). O grupo mais vulnerável tende a ser o das gerações mais velhas: são os mais desfavorecidos devido ao baixo ou inexistente conhecimento de informática, tecnofobia, falta de utilidade percebida e défices físicos e cognitivos. Isto leva a inserir os idosos nas

classes mais baixas de exclusão digital, especialmente nos dois setores mais digitalizados, a saber, o local de trabalho e os serviços de saúde (McDonough, 2016).

1.1.1 A Literacia Digital dos Formadores de adultos

Os formadores de adultos são geralmente os provedores de literacia. Porém, dentro do conceito de Literacia Digital, a tendência educacional nem sempre é linear: nem todos os formadores de adultos adaptam-se às mudanças relacionadas com o surgimento da tecnologia e a sua aplicação no sistema educacional. Suponha que o ensino tradicional seja baseado em um processo de cima para baixo no qual o professor é o transmissor do conhecimento na era da informação. Neste caso, os professores – que são definidos como imigrantes digitais devido à sua idade biológica – têm menos habilidade para usar a tecnologia do que os alunos, que são considerados nativos tecnológicos (Labbas & El Shaban, 2013).

Essa lacuna geracional cria medo em muitos professores, que não conseguem enfrentar os desafios da mudança digital. De facto, a mudança na era digital requer adaptabilidade a um novo sistema baseado em ferramentas digitais: dada a emergência de literacias digitais, o papel dos professores está a mudar, de provedores de conhecimento para facilitadores de conhecimento (Labbas & El Shaban, 2013).

Ensinar habilidades digitais é crucial para erradicar o medo da literacia digital (ou analfabetismo), uma vez que professores e formadores de adultos são responsáveis por integrar a digitalização no seu currículo e metodologia de ensino. No entanto, professores e formadores de adultos também precisam ser ensinados: neste sentido, muitos formadores de adultos sentem-se inadequados e pouco preparados para responder à procura de digitalização (Cortina-Pérez et al., 2014).

O analfabetismo digital é ainda mais crítico no contexto da educação de adultos. Embora as pessoas gastem uma quantidade significativa de tempo a usar ferramentas digitais, como smartphones, tablets e computadores, elas estão menos informadas sobre como utilizar os serviços de Internet com segurança e eficiência. Os adultos geralmente adquirem estas habilidades por meio destas plataformas e da exposição a bons modelos de comportamento online. As pessoas podem aprender essas habilidades e desenvolver o conhecimento necessário usando instruções diretas, orientação e prática supervisionada (Mann, 2022). No entanto, quais competências digitais são necessárias para que alunos e formadores de adultos sejam competitivos na vida quotidiana, na educação e no mercado de trabalho? Um estudo conduzido pelo Departamento de Trabalho de Maryland (Harries, 2020) definiu sete áreas que podem orientar a aquisição de habilidades digitais por adultos:



1.2. Camadas de exclusão digital

“Gosto de usar serviços online aqui e ali porque é simplesmente tão conveniente”. Participante de Portugal

A exclusão digital tem três camadas principais de análise:

1. **O primeiro nível da exclusão digital refere-se ao acesso à Internet:** a estratégia inicial para lidar com a exclusão digital era uma análise generalista do acesso desigual à Internet, visto como uma separação binária entre os que estavam conectados à Internet e os que não estavam (Scheerder et al., 2017).
2. **O segundo nível da divisão digital descreve as disparidades nas habilidades digitais:** a lacuna de habilidades indica as diferenças entre grupos de pessoas em relação às habilidades necessárias para usar a Internet de forma eficaz. Apenas ter acesso à tecnologia não fornece automaticamente todos os benefícios da tecnologia em si. A este respeito, a grande maioria da população nos países ocidentais tem acesso à Internet, mas nem todas as pessoas têm as mesmas habilidades no uso de dispositivos e ferramentas digitais (Scheerder et al., 2017). A segunda lacuna digital amplia o próprio conceito de acesso, que costuma ser equiparado ao acesso físico.

Nesse sentido, Van Dijk (2008) diferenciou quatro tipos de acesso: o primeiro é o acesso motivacional; o segundo é o acesso material, que inclui o acesso físico; o terceiro é o acesso às competências, concebido como um conjunto de “competências digitais” necessárias para trabalhar com tecnologia digital; e o último tipo de acesso em uso.

3. **O terceiro nível da divisão digital diz respeito às disparidades nos retornos do uso da Internet:** enfatiza como o uso e acesso à Internet tem um impacto positivo ou negativo nos benefícios ou desvantagens sociais e culturais; as lacunas de terceiro nível referem-se, portanto, às discrepâncias na capacidade das pessoas de transferir o acesso e o uso da Internet para resultados off-line positivos, destacando a conexão entre as disparidades socioeconômicas e digitais (Van Deursen & Helsper, 2015; Ragneda, 2019).

O acesso e o uso adequado de ferramentas e serviços digitais estão diretamente ligados ao acesso à informação: capacidade de navegar na internet e procurar informações importantes, lidar com situações sociais e profissionais online, selecionar materiais, conhecer as possibilidades oferecidas pelas TIC, introduzir a autodefesa e aumentar o capital social e cultural são exemplos de competências digitais (Ragnedda, 2019). Assim, o acesso à Internet define a capacidade de obter informações e conhecimentos que podem ser usados tanto on-line quanto off-line, colocando em desvantagem aqueles que não podem fazê-lo.



O conceito de exclusão digital é baseado em desafios sociais complexos envolvendo as dimensões económica, política, cultural e social. Como resultado desta divisão, as classes sociais que já experimentam desvantagens sociais tornam-se ainda mais marginalizadas. As principais diferenças sociais são género, território, nível socioeconómico e idade.

A exclusão digital baseada na idade. Muitas pessoas de meia-idade e idosos consideram a adoção e o uso das TIC intimidantes, com pouco ou nenhum valor agregado. Em contraste, as formas convencionais de comunicação, como o envolvimento face a face e a leitura de livros e jornais impressos, são favorecidas (Fang, 2019). Tais críticas podem desmotivar as

peças e afetar o seu interesse e o desejo de aprender e desenvolver a literacia tecnológica (Fang, 2019). Não obstante à idade ser um dos principais elementos da exclusão digital, “as soluções tecnológicas inovadoras desempenham um papel fundamental no enriquecimento da qualidade de vida, saúde e independência dos idosos” (Fang, 2019, e1), especialmente na Europa, contexto em que se assiste a um crescente envelhecimento da população.

A exclusão digital baseada em género. Além da divisão digital baseada na idade, há também uma divisão digital de género. Para mulheres mais velhas, com um menor nível de educação, mais pobres ou que vivem em países rurais ou subdesenvolvidos, a divisão digital de género é muito mais significativa (OCDE, 2018, em Perifanou, 2020). A divisão digital de género é uma preocupação não apenas em países subdesenvolvidos, mas também na UE: na UE, 78% das mulheres (em comparação com 80% dos homens) usam regularmente a Internet, enquanto 31% das mulheres (em comparação com 36% dos homens) possuem “competências digitais acima do básico” (mais precisamente, 71% para competências de informação, 67% para competências de comunicação, 56% para competências de resolução de problemas e 39% para competências de software) (Índice de Igualdade de Género, 2020).

A divisão digital baseada no território. O acesso aos instrumentos digitais tem uma dimensão territorial que determina uma diferença territorial não só entre os países, mas também dentro deles, entre áreas urbanas e rurais. À primeira vista, a divisão digital de base territorial é representada pela lacuna tecnológica entre os países do chamado Sul global e do Norte global. E enquanto os estados economicamente desenvolvidos têm políticas públicas que dão atenção à digitalização em termos de educação e acesso, os estados economicamente menos desenvolvidos têm outras prioridades e carecem de recursos suficientes para investir em tecnologia (Caradaică, 2020). Em relação à divisão territorial, as comunidades rurais exigem mais e melhor conectividade digital em relação à divisão territorial para compensar o seu afastamento. No entanto, a realidade é que essas comunidades geralmente estão cada vez menos conectadas por tecnologias e, portanto, os seus cidadãos e empresas estão menos integrados digitalmente (Esteban-Navarro et al., 2020, p. 3). Além disso, como as pessoas que vivem em áreas rurais tendem a ser mais velhas em média, a divisão geográfica está intrinsecamente ligada à divisão por idade. Os governos devem abordar essa questão para corrigir desequilíbrios, promover comportamentos proativos e impedir a fuga de cérebros de indivíduos qualificados que se mudam para regiões urbanas, frequentemente fora do país (Esteban-Navarro et al., 2020).

A exclusão digital de base social. Há uma divisão de base social entre quem tem acesso à tecnologia. No nível social, as barreiras ao uso das TIC podem estar associadas a crenças pessoais, questões de autoeficácia e fatores económicos, que impedem muitos indivíduos de comprar computadores, telemóveis ou mesmo serviços de Internet (Fang, 2019).

Este estudo tem como objetivo analisar o segundo e terceiro níveis da exclusão digital – no que diz respeito à educação de adultos – e perceber que contextos influenciam adultos e formadores de adultos de adultos na Europa na adoção de serviços de e-governança. Para tal, envolvemos mais de 120 adultos e 60 formadores de adultos de adultos de Itália, Chipre, Grécia, Alemanha, Espanha e Portugal.

1.3. Impacto da Covid-19 na digitalização

O surto da pandemia Covid-19 em 2020 teve um papel relevante na separação dos diferentes estados da digitalização. A exigência de medidas de distanciamento social promoveu o estabelecimento de e-governança, hiperconectividade social, teletrabalho e comércio eletrónico (Esteban-Navarro et al., 2020). Muitas medidas severas, como bloqueios e separação social, foram implementadas para impedir a propagação do vírus. Isso forçou corporações, escolas e muitas outras organizações a começar a trabalhar online enquanto aproveitavam a internet e as tecnologias eletrónicas (Pawlicka et al., 2022).

A pandemia Covid-19 aumentou o isolamento social entre os adultos mais velhos (Nash, nd): a pandemia acelerou a tendência dos serviços digitais, aumentando a disseminação dos serviços de saúde online , entrega de alimentos e criação de oportunidades online .

Consequentemente, a interação com as TIC tornou-se necessária para que os cidadãos obtenham serviços básicos como saúde e educação (Esteban-Navarro et al., 2020) e participação cívica nos níveis local e nacional (Ellena, 2021). No entanto, estes serviços requerem um nível de digitalização que os torna acessíveis apenas a quem já tem acesso online , tornando-os complicados e por vezes inacessíveis a indivíduos não familiarizados com as novas tecnologias (Nash, sd). Esta transição digital aumenta a divisão digital, beneficiando os mais ricos, os mais instruídos e os mais etnicamente dominantes (Ellena, 2021).

A necessidade vital de ferramentas digitais, especialmente nos setores de saúde e educação, aumentou a exclusão digital e, consequentemente, a exclusão social da parte mais vulnerável da sociedade em termos de participação política, social e económica (Esteban-Navarro et al., 2020). A necessidade de distanciamento social imposta devido à pandemia Covid-19 levou ao desenvolvimento do ensino à distância de emergência; no entanto, essa abordagem de escola digital intensificou as lacunas digitais existentes e destacou a falta de formação digital adequada para formadores de adultos e alunos (Portillo sobre este tópico, a Comissão Europeia (nd) estabeleceu o Quadro Europeu de Competências Digitais para Formadores de adultos (DigCompEdu), que determina as diretrizes da literacia digital para todos os níveis de educação formal e não formal. A necessidade de educação telemática exigiu a implementação dos padrões descritos pelo DigCompEdu, trazendo à tona as lacunas existentes entre os professores e a necessidade de desenvolver alguns aspetos-chave da estrutura, começando com habilidades de comunicação digital padrão, como ser capaz de

usar plataformas de chat, navegando em fóruns, usando ferramentas de videoconferência e de e-mail (Portillo et al., 2020).

A pandemia também obrigou governos e administrações locais a mudarem a sua estratégia de digitalização; a necessidade de substituir ferramentas tradicionais de contacto físico por ferramentas digitais trouxe consigo a necessidade de atingir e envolver a parte da população habitualmente excluída ou marginalizada dos serviços digitais: uma das soluções adotadas foi a utilização combinada de ferramentas de comunicação tradicionais, como chamadas telefónicas, e ferramentas digitais mais avançadas, como plataformas online (Ellena, 2021).

1.4. Estratégia da UE

O acesso à Internet é uma condição crítica da política global da Internet. Apesar de existirem lacunas entre os Estados-Membros da UE e lacunas entre os grupos populacionais dentro da UE, a UE propõe várias estratégias para procurar a inclusão:

A Década Digital da Europa. Até 2030, a Europa terá passado por uma revolução digital, de acordo com a visão e perspetivas da Comissão Europeia. Para orientar a UE na sua década digital, a Comissão propôs uma bússola digital que gira em torno dos quatro pontos cardeais de economia, infraestrutura, governança e habilidades relacionadas às TIC.



Competências

Especialista TIC: 20 milhões + convergência de género

Competências básicas digitais: min 80% da população



Segurança e infraestruturas digitais sustentáveis

Conectividade: Gigabits para todos, acesso à internet em todo o lado

Semicondutores com tecnologia de ponta: dobrar a capacidade Europeia de produção

Data - Edge & Cloud: 10,000 de edge node de alta segurança e com pegada neutra

Computação: primeiro computador quântico



Transformação digital nos negócios

Aceleração tecnológica: 75% das empresas da UE com Cloud/AI/Big Data

Inovação: crescimento e aceleração & financiamento para duplicar o número de unicórnios na UE

Adopções tardias: mais de 90% das PMEs devem atingir pelo menos o nível básico de maturidade digital



Digitalização dos serviços públicos

Serviços públicos chave: 100% on-line

e-Saúde: 100% dos cidadãos com acesso ao seu historial médico

Identidade Digital: 80% dos cidadãos a utilizar ID digital

Mercado Único Digital da UE. Criar uma Europa apta para a era digital é um dos seis objetivos políticos da Comissão Europeia, que pretende capacitar as pessoas para o uso da tecnologia numa altura em que a internet e as tecnologias digitais estão a revolucionar o

nosso mundo. Os três pilares que sustentam a Estratégia para o Mercado Único Digital da UE são:

1. Acesso: melhor acesso dos consumidores e empresas a bens e serviços digitais em toda a Europa;
2. Meio Ambiente: criar as condições adequadas e condições equitativas para o prosperação das redes digitais e dos serviços inovadores;
3. Economia e Sociedade: maximizar o potencial de crescimento da economia digital.

Plano de Ação de Educação Digital (2021-2027). A UE renovou o seu compromisso político com a digitalização através do Plano de Ação para a Educação Digital (2021-2027). A estratégia pretende ajudar os estados membros a transformar seus sistemas educacionais e de treinamento para a era digital, definindo uma visão compartilhada de educação digital de alta qualidade, inclusiva e acessível em toda a Europa.

Para enfrentar os desafios e dificuldades da pandemia Covid-19 e proporcionar possibilidades à comunidade educativa e formativa – professores e alunos, decisores políticos, académicos e investigadores a nível nacional, europeu e mundial, o Plano de Ação apela a uma maior colaboração europeia sobre a educação digital.

As duas principais prioridades do plano de ação são:

1. Promover o desenvolvimento de um ecossistema de educação digital de alto desempenho
2. Aprimorando habilidades e competências digitais para a transformação digital

Plano de Ação de E-governança 2016-2020. O plano visava modernizar a administração pública digital, desenvolvendo um portal de justiça eletrónica para interligar todos os registos de empresas e falências, desenvolvendo um serviço de saúde eletrónico transfronteiriço e acelerando a transição para a contratação eletrónica. As prioridades do Plano de Ação de e-governança são:

- modernizar as administrações públicas utilizando ferramentas digitais essenciais;
- permitir a mobilidade dos cidadãos e das empresas através da interoperabilidade transfronteiriça;
- facilitar a interação digital entre as administrações públicas e os cidadãos ou empresas para serviços públicos de alta qualidade.



2. E-governança

“Prefiro não usar porque não sei para onde a informação vai e quem a recebe”. Participante da Espanha

a e-governança é um movimento significativo de modernização que usa a tecnologia da informação e comunicação (TIC) para melhorar a acessibilidade, eficiência e responsabilidade na administração pública (Ardielli & Halásková, 2015). Desde a pandemia Covid-19, a distância social e o isolamento voluntário dominaram a vida quotidiana, o avanço social e económico e o funcionamento eficiente da administração governamental; esta condição implicava implicitamente a melhoria da qualidade da e-governança, que deve ser disponibilizado a todos os cidadãos (Hodzic, 2021). A este respeito, embora a pandemia COVID-19 tenha causado turbulência, também despertou criatividade e resiliência, acelerando a digitalização da economia e da sociedade da UE, incluindo a prestação de serviços públicos (Comissão Europeia, 2021).

Dados de referência e-Governo 2021 Principais Indicadores para os 27+ países da UE



81% dos serviços são *on-line*



61% dos portais governamentais indicam se dados pessoais foram consultados



64% dos serviços aceita autenticação e-ID



43% dos serviços *on-line* são para utilizadores fora do país

2.1 Cidadãos e a exclusão digital

A introdução de tecnologias digitais no governo e noutros serviços transformou significativamente a maneira como os adultos na Europa interagem com as administrações públicas e como tiram proveito de novas possibilidades de pagamento, consumo de produtos de entretenimento ou contacto com outras pessoas. A e-governança pode ser definido como a entrega de informações e serviços do governo a qualquer pessoa por meio do uso da Internet e outros meios digitais e, dessa forma, melhorar a maneira como os

cidadãos podem aceder a informações e serviços ou participar de forma mais considerável na sociedade.

Apesar do investimento significativo público dedicado ao reforço da e-governança nos últimos dez anos nos países da UE, registou-se apenas um aumento de 15% na utilização deste serviço pelos cidadãos, o que constitui um desafio para os governos nacionais. Em outras palavras, apenas uma minoria de pessoas usa serviços eletrónicos, e o acesso à e-governança difere entre vários grupos sociais — o cidadão e as capacidades do cidadão digital são importantes. A pesquisa mais recente mostra que o utilizador típico dos serviços da e-governança ainda tende a ser altamente educado, jovem, urbano e do sexo masculino (Rodríguez-Hevia et al., 2019; Morotea et al., 2020).

Como 88% dos adultos (25+) acedem à Internet, nem metade do grupo afirma usar a Internet para interagir com autoridades públicas ou serviços online (CE, 2020). Então, não se trata mais de ter ou não acesso à Internet ou ter acesso à tecnologia (pelo menos na União Europeia). Trata-se dos diferentes níveis de habilidades, confiança, capacidades e estratégias que os cidadãos apresentam quando usam a Internet.

Por outras palavras, estamos a debater o termo exclusão digital. No entanto, não é mais um termo que indica a lacuna substancial no acesso da população à tecnologia digital, mas sim as estratégias implementadas pelos cidadãos. A utilização prática de serviços em linha, tecnologias da Internet e serviços públicos pode proporcionar uma grande variedade de benefícios aos cidadãos da UE, nomeadamente poupanças de dinheiro, melhor planeamento pessoal, maior participação na tomada de decisões, evitar filas e muito mais.

O que podemos fazer para melhorar nossas relações com a e-governança e os serviços eletrónicos? Como podemos aumentar a confiança dos adultos nos serviços baseados na Internet? É isso que queremos descobrir com o projeto Digequal!

2.1.1 Categorias de governo eletrónico

De acordo com a pesquisa inicial que desenvolvemos (encontre os anexos e as diferentes plataformas), a maioria das administrações públicas desenvolveu várias soluções online que decidimos agrupar nas seguintes categorias:



e-educação. também conhecido como *e-learning* envolve o uso de tecnologia e ferramentas digitais para ensinar e aprender. A aplicação da tecnologia ao ensino possibilita novas formas de ensino que o tornam interativo e muito flexível em termos de espaço e tempo.



e-comércio/e-pagamento. também denominados como *e-commerce* e *e-billing*, os pagamentos dos consumidores são feitos *on-line* e as facturas são enviadas eletronicamente sem o uso de papel. Os pagamentos pode ser quaisquer transações financeiras feitas em computadores, telemóveis ou *tablets*, utilizando cartões de crédito e débito, transferências bancárias, débitos directos em aplicativos móveis ou pagamentos baseados em códigos QR. Estes sistemas são rápidos e seguros quando comparados às formas de pagamento tradicionais.



e-lazer. o conceito de e-lazer inclui todas as plataformas que permitem a reserva *on-line* de actividades de lazer, como bilhetes para avião, comboio, autocarros, estadias ou actividades recreativas



e-saúde. denomina serviços de saúde e informações via Internet como marcação de consultas ou consulta de exames médicos pessoais. Trata-se de um tópico em desenvolvimento no nexa da informática médica e da saúde pública.



e-participação. O uso das TICs para promover a governança aberta e participativa e o envolvimento cívico é conhecido como e-participação. A fim de capacitar os cidadãos e promover a sociedade como um todo, procura aumentar o acesso à informação e aos serviços públicos, ao mesmo tempo em que promove a participação na formulação de políticas. Pretende melhorar a comunicação entre governos e cidadãos.



literacia e-serviços/e-governança. Refere-se ao nível de capacidade que os utilizadores possuem no acesso às plataformas digitais governamentais.

3. Educação de adultos e educação baseada no contexto

Governo eletrónico? Muita paciência e aprendizagem!

Participante da Itália

Muitos cidadãos europeus enfrentam vários desafios quando participam na sociedade. Estes desafios podem estar relacionados à idade, sexo, capacidade individual ou local de residência. A participação na sociedade e o pleno exercício dos direitos é um tema amplo e abrange diversas questões, como a tomada de decisões, a aprendizagem ao longo da vida, o acesso aos serviços públicos, os dados e a forma ativa da identidade digital. Esses elementos são os que definem um 'contexto'. O Dicionário de Oxford (Oxford Dictionary) define contexto como “as circunstâncias que formam o cenário para um evento, declaração ou ideia, e em termos das quais pode ser totalmente compreendido e avaliado”. O Dicionário Merriam-Webster define contexto como “as partes de um discurso que cercam uma palavra ou passagem e podem lançar luz sobre seu significado; Contexto agora mais comumente que se refere ao ambiente ou configuração em que algo (sejam palavras ou eventos) existe.” O contexto é o pano de fundo que nos rodeia, e é disso que a educação deve estar atenta para explorar o potencial e superar as barreiras.

Assim, a educação não é apenas sinónimo de vasto conhecimento e competências, mas também implica o maior desenvolvimento do indivíduo num determinado ambiente. Neste sentido, a educação não é apenas uma ampliação do conhecimento, mas um processo desafiante que pode mudar as estruturas individuais e culturais. Por isso, a educação de adultos deve considerar contextos, dificuldades e barreiras e incorporar os adultos na prática de ensino.

Uma abordagem baseada no contexto significa encorajar os professores a terem confiança para refletir criativamente sobre a sua prática de ensino, uma vez que responde às particularidades de seus contextos de ensino. Uma educação baseada no contexto é uma “teoria da prática criada pelo professor” (Kumaradivelu, 2001). Desta forma, quando nos referimos à educação digital voltada para adultos, significa que as tecnologias não podem ser ensinadas em termos abstratos, mas por meio da prática.

Os formadores de adultos de adultos devem entender que a aprendizagem pode ocorrer em muitos ambientes e programas que incorporam ferramentas, contexto e interações sociais com outras pessoas. Neste sentido, o ensino de governo eletrónico não se resume apenas à aprendizagem das etapas técnicas que levam a pessoa a ter confiança no seu significado, características técnicas e questões de acesso. É também sobre a comunidade de prática que se desenvolve em torno dela, as interações, o conhecimento mútuo e o sustento que os adultos podem adquirir.

Pelo exposto, uma abordagem baseada em contexto na educação digital de adultos significa raciocinar sobre situações do mundo real numa estrutura baseada em contexto, onde os adultos não são vistos apenas como 'receptores' de noções, estratégias e factos. Em vez disso, os alunos adultos são agentes e participantes ativos na sociedade local e na comunidade em geral. Portanto, compreendendo os contextos e as barreiras enfrentadas, podemos fazer da educação digital uma ferramenta significativa de emancipação, trabalhando concretamente os serviços e utilidades necessários para os alunos adultos. Neste sentido, os contextos são usados como ponto de partida para o ensino. Esta abordagem fará parte do segundo resultado do projeto Digequal, pois desenvolveremos um curso baseado nas necessidades e na consciencialização de adultos e formadores de adultos de que o conhecimento sobre governo eletrónico está a tornar-se mais crítico do que nunca.

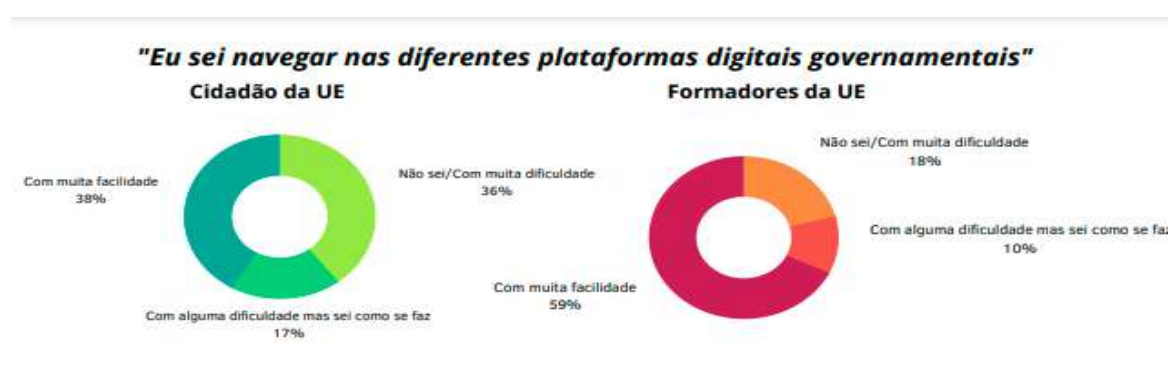
4. Tendência geral detetada por pesquisa documental e de campo

Facilita o dia a dia, pois não há necessidade de se deslocar aos serviços nas suas instalações físicas.

Participante da Grécia

4.1 Visão geral da UE

O Digital Economy and Society Index (DESI) analisa o crescimento digital nos Estados Membros da UE. Os resultados de 2022 descrevem como, durante a pandemia Covid-19, os Estados Membros avançaram nos seus esforços de digitalização, mas continuam a lutar para colmatar o défice de competências digitais (Comissão Europeia, 2022a). Apesar de a maioria dos Estados Membros da UE oferecer muitos serviços governamentais essenciais em linha, nem todos os cidadãos europeus podem utilizar estas ferramentas digitais.



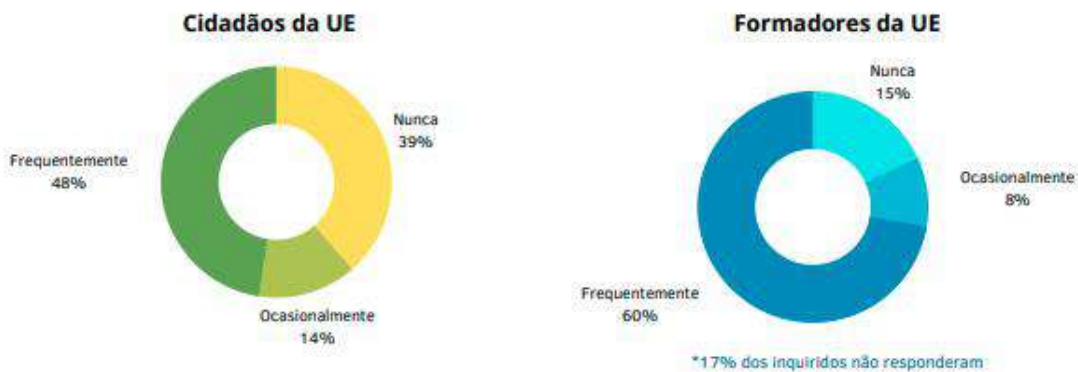
A partir das evidências coletadas durante a pesquisa de campo realizada pelo projeto Digequal, pode-se argumentar que, embora alguns dos entrevistados considerem o uso de ferramentas de governo eletrónico mais rápido, simples e prático em comparação com o sistema tradicional, a maioria considera que é muito complicado de usar. O grau de dificuldade está principalmente relacionado com a falta de literacia digital, bem como a graus de escolaridade mais baixos. Neste sentido, adultos com menor escolaridade enfrentam maiores barreiras do que outros com maiores graus.

Muitas pessoas sentem-se inadequadas no uso de serviços digitais ou ainda mais no uso de ferramentas tecnológicas. Neste sentido, os serviços de governo eletrónico devem-se tornar mais intuitivos.

Em geral, as ferramentas de governo eletrónico são consideradas úteis em procedimentos do dia a dia, como pagamento de contas, que costuma demorar muito por causa das filas nos correios. Portanto, há uma abordagem favorável à digitalização. No entanto, sublinha-

se a inadequação destas ferramentas para todos os grupos geracionais: os imigrantes digitais, pessoas com mais de 45 anos, são excluídos deste sistema de benefícios devido a uma baixa capacidade de explorar o potencial das ferramentas digitais. Nesse sentido, não há ferramentas para preencher essa lacuna de geração, o que leva ao medo e a uma sensação de inadequação no uso de ferramentas digitais de forma independente.

"Normalmente pago os impostos em plataformas digitais governamentais"



O inquérito aos cidadãos e formadores de adultos europeus mostra que existe uma lacuna entre os inquiridos. Cerca de metade utiliza de forma eficiente os serviços online no seu quotidiano, enquanto a outra metade não os utiliza por falta de competência na utilização dos serviços digitais ou por os considerar piores do que os serviços presenciais.

Em relação ao acesso aos serviços de governo eletrónico, quase metade dos entrevistados sabe como aceder a diferentes serviços online . A percentagem é mais elevada no caso dos formadores de adultos da UE: por exemplo, 69% dos inquiridos sabem como navegar nas diferentes plataformas de governo eletrónico em comparação com 38% dos cidadãos da UE e 69% sabem como verificar impostos online em comparação com 57% dos cidadãos da UE.

"Regularmente procuro cursos on line para me manter atualizado"



No que diz respeito à educação online (e-educação), 19% dos cidadãos da UE consideram que as plataformas online carecem de materiais adequados e cerca de 35% consideram os materiais difíceis de aceder. Estas percentagens diminuem no caso dos formadores de adultos que utilizam frequentemente plataformas educativas online (53%). Ferramentas de entretenimento e fáceis de usar são muito apreciadas. A utilização de ferramentas de pagamento eletrónico (e-pagamento) é relativamente disseminada quer pelos cidadãos (48%) quer pelos formadores de adultos (60%), tal como a utilização de portais de marcação online e serviços de saúde eletrónicos: por exemplo, 75% dos formadores de adultos e 72% dos cidadãos marcam consultas médicas online. No entanto, a maioria dos problemas são encontrados entre os adultos pouco qualificados (aqueles com educação primária apenas), onde sistemas de apoio como família e comunidade se encontram.

"Estou familiarizado com os conceitos de diálogos estruturados e fóruns on-line"



A área da e-governança menos utilizada é a participação online (e-participação). A participação na vida política das gerações mais velhas está ligada aos conceitos presenciais, de contacto e troca. Portanto, é mais complicado entender a dinâmica do ativismo e da participação online. De fatco, apenas 29% dos cidadãos e 23% dos formadores de adultos acreditam que votar online é fácil. Tal elemento coloca uma base de interesse para mais pesquisas e explorações.



52% dos cidadãos da UE consideram difícil a utilização das plataformas governamentais digitais para o pagamento de impostos



39% dos cidadãos da UE normalmente não pagam impostos ou multas através de plataformas digitais governamentais

e-participação



57% dos cidadãos da UE não sabem que podem contribuir ativamente com ideias para os seus governos



57% dos cidadãos da UE não considera fácil o processo do voto *on-line* para eleições nacionais ou referendos

4.1 Chipre

A Estratégia Digital ou governo eletrónico da República de Chipre foi aprovada pelo Conselho de Ministros a 8 de fevereiro de 2012 e foi aplicada a todos os ministérios, departamentos e serviços do Governo de Chipre (Comissão Europeia, União Europeia, 2018, 9 -11). Desde então, a Estratégia Digital foi reestruturada para 2020-2025, os objetivos foram revistos e as abordagens alteradas. O plano visa uma abordagem holística para desenvolver a sociedade da informação do Chipre, concentrando-se nos aspetos técnicos, operacionais e organizacionais da prestação de serviços eletrónicos aos cidadãos e empresas (Comissão Europeia, 2019).

O Chipre carece ainda, de uma estratégia digital abrangente devido à baixa percentagem de serviços de governo eletrónico que oferece aos cidadãos e à baixa procura dos cidadãos por serviços de governo eletrónico (Eurostat, 2020). Segundo dados, 67,8% dos adultos carecem de habilidades e consciência sobre a utilidade da Internet. O mesmo se aplica a empresas e negócios cipriotas. Os dados indicaram uma baixa taxa de acesso, uma vez que o comércio eletrónico e as transações eletrónicas no Chipre não foram

desenvolvidos tanto quanto nos outros países - 17% é a taxa de penetração atual. ([Eurostat, 2021](#)).

Periodicamente, esforços e ações são realizados em relação aa e-governança. No entanto, conforme evidenciado por vários estudos da Comissão Europeia, o Chipre ainda não conseguiu alcançar uma estratégia digital abrangente porque ainda não explorou as tecnologias de informação e comunicação de forma a recolher benefícios significativos para a economia e a sociedade. No entanto, tem implementado várias ações relacionadas com essas tecnologias. Investiu na melhoria de sua infraestrutura para apoiar a transformação digital, permitindo explorar o potencial de tecnologias de ponta e emergentes. Algumas dessas ferramentas importantes são as seguintes:

- Sistema de Planeamento de Recursos Empresariais (ERP);
- Portal do Departamento de Terras e Agrimensura (DLS);
- Portal de Dados Abertos do Governo do Chipre;
- Ipodamos - Sistema Integrado de Informação da Direcção do Urbanismo e Habitação; Portal do Governo de Chipre;
- Ponto de Contato Único (PSC) Chipre;
- Gateway Seguro do Governo (Ariadni);
- Plataforma de Digitalização de todos os regimes de bolsas;
- Portal Web Nacional de Dados Abertos;
- Fatura eletrónica no Chipre;
- Intercâmbio Eletrónico de Informações de Seguro Social (EESSI)

4.1.1 Resultados da pesquisa

Do inquérito realizado no Chipre para o projeto Digequal, no qual participaram 21 adultos com mais de 40 anos e 10 formadores de adultos de adultos, resultou o seguinte:

Os resultados do questionário relativos aos adultos com mais de 40 anos indicam que a maioria dos cidadãos cipriotas considera o processo do governo eletrónica complicado, uma vez que consideram os websites do governo difíceis de utilizar, sem informação acessível e sem orientações para ações específicas. Ao mesmo tempo, a percentagem restante não enfrenta problemas sérios em usá-los. Vários participantes relataram usar os serviços com frequência para pagamentos ou atualizações online . Em contrapartida, o restante percentual relatou que não utiliza os serviços por preferir ir pessoalmente à instituição ou não saber como fazê-lo por falta de apoio e orientações. A maioria dos entrevistados concorda que a e-governança facilita a vida dos cidadãos por economizar tempo e evitar complicações.

Os resultados do questionário sobre formadores de adultos de adultos indicam que a maioria dos formadores de adultos de adultos sabe como usar os serviços de governo eletrónico. No entanto, eles afirmaram que o acesso ao digital material e o processo é bastante difícil. Embora estejam familiarizados com o uso de serviços de governo eletrónico, plataformas online e sites, os tópicos e aspetos mais desafiadores da vida quotidiana que enfrentam são a participação na tomada de decisões, a obtenção de informações básicas dos serviços de governo eletrónico, o pagamento digital de contas e impostos porque não há suporte suficiente e não há diretrizes suficientes no uso dessas plataformas.

Além disso, a maioria dos formadores de adultos de adultos afirmou conhecer diferentes aspetos dos serviços digitais disponíveis aos cidadãos e que, às vezes, discutem temas relacionados aos serviços de governo eletrónico em sala de aula, de acordo com as necessidades do grupo.

Referências

Comissão Europeia, União Europeia (2018), e-Government in Cyprus, 9-

11.[https://dits.dmrid.gov.cy/dmrid/DITS/dits.nsf/0/07422159d477f92cc2258557003bee51/\\$FILE/2.eGovernment in Cyprus 2018.002.pdf/2.eGovernment in Cyprus 2018.pdf](https://dits.dmrid.gov.cy/dmrid/DITS/dits.nsf/0/07422159d477f92cc2258557003bee51/$FILE/2.eGovernment%20in%20Cyprus%202018.002.pdf/2.eGovernment%20in%20Cyprus%202018.pdf)

Departamento de Comunicações Eletrónicas (2010), Estratégia Digital de Chipre, Vice-Ministério de Pesquisa, Inovação e Política Digital, 18 -

31.https://dec.dmrid.gov.cy/dmrid/DEC/ws_dec.nsf/13759F2509EB4039C2258570003F85

[43/\\$file/02%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA
%CE%AE%20%CE%A3%CF%84%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%B3%CE%B9%CE%BA
%CE%AE%20%CF
%84%CE%B7%CF%82%20%CE%9A%CF%8D%CF%80%CF%81%CE%BF%CF%85 %CE%A0%C
E%B1%CF%81%CE %AC%CF%81%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1%201.pdf](#)

Comissão Europeia (2019), Digital Government Factsheet 2019 - Chipre, 6 -
23. [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-
files/Digital Government Factsheets Cyprus 2019 0.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital%20Government%20Factsheets%20Cyprus%202019%200.pdf)

4.2 Alemanha

Para facilitar a comunicação eletrônica com a administração, a Lei de Promoção da Administração Eletrônica (Lei da e-governança) entrou em vigor em agosto de 2013. Ela permite que os governos federal, estadual e municipal ofereçam serviços administrativos eletrônicos mais simples, fáceis de usar e serviços eficientes.

A Lei de Acesso Online foi promulgada a 14 de agosto de 2017. Obriga o Governo Federal, os estados federais e os municípios a oferecerem seus serviços administrativos também eletronicamente por meio de portais administrativos até o final de 2022 e a vinculá-los para formar uma rede de portais.

O desenvolvimento e a implementação de serviços de governo eletrônico na Alemanha estão a progredir lentamente e muito atrás dos desenvolvimentos na economia e na vida privada. O uso de serviços administrativos digitais na Alemanha permanece num nível médio: 52% dos utilizadores on-line usaram estes serviços nos últimos doze meses.

A satisfação dos cidadãos na Alemanha com os serviços online atualmente disponíveis da sua cidade ou município caiu para 47% este ano (ano da pesquisa = 2021). Grandes projetos de infraestrutura da administração, como o órgão público número 115 e o cartão de identidade online, não chegam aos cidadãos. 35% dos entrevistados na Alemanha com um cartão de identificação válido ativaram o eID - mas apenas 9% o usaram até agora.

A Alemanha tem um desempenho bom e acima da média da UE em serviços públicos digitais para empresas (com uma pontuação de 88 em 100), de acordo com o relatório DESI de 2021. No entanto, muitos cidadãos estão abertos a uma interação digital que funcione bem com autoridades públicas e novas tecnologias, como o cartão de identidade no telemóvel ou o arquivo eletrônico do paciente.

Resumindo, embora a digitalização tenha ganhado força durante a pandemia, a pandemia Covid-19 obrigou o estado a improvisar e introduzir novas soluções digitais praticamente da noite para o dia; o processo de digitalização na Alemanha está a demorar. A Alemanha está muito atrás de outros países europeus de poder económico semelhante. Os motivos são muitos, como problemas com a infraestrutura, implementação lenta do governo eletrônico e o medo de novas tecnologias entre o público alemão. Embora seja essencial destacar os défices, vale a pena referir que a massa crítica necessária para acelerar a mudança foi ultrapassada, e o atual governo colocou a digitalização como um dos principais desafios que o país tem de enfrentar.

4.2.1 Resultados da pesquisa

Fizemos perguntas a 20 adultos de 40 a 65 anos e a 10 formadores de adultos de adultos sobre a e-governança e a digitalização. Foram questionados sobre tópicos como a compreensão de sites do governo, disponibilidade e acessibilidade de serviços fiscais eletrônicos, formação online , pagamento eletrônico, saúde eletrônica, participação eletrônica e os desafios da e-governança.

Os cidadãos inquiridos situavam-se na faixa etária dos 40-65 anos. Cerca de 60% têm formação profissional e educacional, e cerca de 40% têm curso superior. Os entrevistados tiveram menos problemas para usar métodos de pagamento online e marcar consultas médicas pela internet. Mais de 50% afirmaram usar estes serviços, embora precisem ser mais bem informados sobre os riscos do uso dos métodos de pagamento online .

A maioria dos serviços do governo não está disponível digitalmente. Não há nenhum portal online para verificar pensões, nenhum sistema de pagamento eletrônico local ou regional, nenhum resultado médico é disponibilizado online e quase não há oportunidades para participação digital. Para os momentos em que há interação entre o cidadão e o Estado, os portais são criticados por serem confusos, pois contêm muita informação, usam uma linguagem muito complicada e pouco clara.

A pesquisa com professores, todos com diploma universitário, revelou que a grande maioria também não tem problemas em lidar com vários métodos de pagamento on-line e pode enviar as suas avaliações de impostos on-line. Em geral, este grupo tem menos problemas em lidar com serviços digitais. No entanto, eles reclamam que a grande maioria dos serviços do governo não está disponível digitalmente ou online e que a e-governança, na melhor das hipóteses, termina num documento PDF preenchível que deve ser impresso. O tema da e-governança ainda não foi abordado explicitamente por nenhum dos entrevistados em sala de aula. Apenas alguns subtemas, como o uso de métodos de pagamento online , foram discutidos por alguns professores sob sua responsabilidade. Isso se deve, por um lado, à baixa prevalência de serviços de governo eletrônico na Alemanha e, por outro lado, pela necessidade de os participantes serem mais familiarizados com o tópico.

Referências

Comissão Europeia. (2021, novembro). Índice de Economia e Sociedade Digital (DESI) 2021 - Alemanha. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-germany>

Iniciativa D21 eV (2021, outubro). Monitor de Governo Eletrónico 2021. <https://iniciatived21.de/app/uploads/2021/10/egovernmentmonitor2021.pdf#page=8>

4.3 Espanha

Na Espanha, existe um portal principal de governo eletrónico administrado pelo Governo da Espanha. O seu objetivo é desenvolver planos de implementação tecnológica nas áreas mais influentes da sociedade. Temos medidas específicas para digitalizar: sistema de saúde, sistema de justiça, serviços públicos de emprego, inclusão, segurança social e migração, serviços consulares e iniciativas-piloto de segurança e agricultura.

A administração digital visa divulgar os serviços partilhados e outros serviços comuns, infraestruturas e outras soluções tecnológicas que a SGAD, Secretaria-Geral da Administração Digital, disponibiliza a todas as administrações públicas para ajudar a impulsionar o desenvolvimento da administração digital e melhorar os serviços oferecidos aos cidadãos e empresas, ou internamente aos funcionários públicos. A SGAD é responsável por promover e coordenar a Administração do Estado para concretizar a abordagem contida no Plano de Transformação Digital da Administração do Estado de acordo com as leis n.º 39/2015 e 40/2015.

Alguns serviços específicos estão relacionados com identidade digital e assinaturas eletrónicas, atendimento a cidadãos e empresas, arquivos eletrónicos, documentos e arquivos:

- "Cl@ve": identificação digital dos cidadãos nas administrações públicas
- "Cl@ve-assinatura": uma plataforma comum para assinatura criptográfica usando certificados centralizados
- PAG- General Access Point: porta digital dos cidadãos às administrações eletrónicas. FACE: ponto de entrada centralizado para documentos fiscais eletrónicas de fornecedores.
- Inside: sistema para a gestão de documentos e registos eletrónicos.
- Archive: arquivo final de documentos eletrónicos.

Estas são algumas das aplicações mais relevantes. No entanto, foi criado um catálogo com mais de cem páginas que compila todos os serviços e ferramentas que a e-governança oferece para cidadãos e empresas. De acordo com os dados mais recentes, em 2020, 68,7% dos cidadãos de 16 a 74 anos utilizaram os serviços eletrónicos do governo. A faixa etária de 25 a 34 anos foi a que mais usou, especificamente mais homens do que mulheres. Quanto

às empresas, temos dados de 2019: 93,5% delas interagiram com os serviços eletrônicos oferecidos.

4.3.1 Resultados da pesquisa

Conduzimos um estudo para investigar como a e-governança e os serviços online são usados, envolvendo 21 cidadãos adultos (40+) e 11 formadores de adultos de adultos na nossa pesquisa. Aqui está um resumo dos resultados.

Cidadãos

Perfil geral dos inquiridos: ligeira preponderância de mulheres (52%), a maioria com nível de escolaridade elevado (38%) ou ensino vocacional (24%). Com base nas respostas, interpretamos que existem várias experiências com as diferentes plataformas online de governo eletrônico. Os cidadãos tornaram-se quase polarizados em seu conhecimento de navegação nessas plataformas. As áreas que mais utilizam plataformas online são e-saúde e reservas online (e-booking), predominantemente por mulheres.

As áreas menos utilizadas são o pagamento online (e-payment) e a formação online (e-training). No entanto, a maioria dos inquiridos está familiarizada com a gestão dos seus impostos e com as suas pensões online. A maioria dos cidadãos precisa aprender mais sobre as possibilidades da participação online. Em geral, os cidadãos expressaram insatisfação com os serviços de governo eletrônico principalmente devido à necessidade de conhecimento sobre suas ofertas e capacidades e a complexidade desses portais.

Formadores de adultos de adultos

Quanto ao perfil geral, predominam fortemente as mulheres com nível superior e mestrado. Os formadores de adultos de adultos demonstraram usar mais a e-governança do que os cidadãos em geral. Como a maioria da população, fazem mais uso dos serviços online de saúde e de reservas online. Consideram a formação online menos útil e quase não fazem uso da participação online, embora saibam de sua existência.

Em geral, conhecem os serviços e ofertas online da administração pública. No entanto, manifestam insatisfação com a complexidade dos portais de governo eletrônico. A maioria dos entrevistados reconhece que seus alunos têm dificuldades com a e-governança, mas precisam abordar essas questões em sala de aula.

Referências

Dataobsae.administracioneelectronica.gob.es. 2022. Datos: Cuadro de Mando. [online] Disponível em:<https://dataobsae.administracioneelectronica.gob.es/cmobsae3/dashboard/Dashboard.action>>

Administracioneelectronica.gob.es. 2022. PAe - Catálogo de serviços. [online] Disponível em:https://administracioneelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias/Racionaliza_y_Comparte/catalogo-servicios-admon-digital.html>

4.4 Grécia

Os serviços de governo eletrónico na Grécia já estão em funcionamento há alguns anos e um número cada vez maior de cidadãos adopta-os. Ainda assim, há um longo caminho a percorrer se quisermos nos gabar de que todos os serviços do governo se tornaram digitais e funcionam sem problemas sérios. A Grécia concentra-se na criação de serviços de governo eletrónico como a principal forma de interação entre as autoridades públicas e os cidadãos/empresas, sem excluir, ao mesmo tempo, os cidadãos que sofrem com os efeitos da exclusão digital.

Porcentagem de uso (adultos e empresas):

Gov.gr atualmente hospeda todos os serviços de governo eletrónico disponíveis. 2 anos após a sua abertura ao público, conta:

- 265.762.156 visualizações da página
- 7.936.034 cidadãos únicos que o usaram pelo menos uma vez
- 159.346.146 documentos foram emitidos
- Mais de 1.370 serviços digitais atualmente

Infraestrutura principal:

A principal infraestrutura da e-governança na Grécia segue os regulamentos da UE e é separada em três campos:

1. '*Government to Citizen*', que descreve todos os aspectos da relação digital entre os cidadãos e seu governo e os respectivos serviços online dos quais os cidadãos podem usufruir. Concentra-se em tornar as informações e os serviços mais acessíveis para os utilizadores, oferecendo serviços para pagamento de impostos, aplicações de documentação pessoal, *download* e *upload* de documentos, entre muitos outros.
2. '*Government to Business*', que consiste em todos os serviços eletrónicos oferecidos pelas autoridades públicas com foco nas empresas e nas suas necessidades. Inclui o pagamento de impostos e renovação de licenças, procedimentos que, quando feitos online, permitem uma melhor gestão de tempo e dinheiro para o negócio e a criação de oportunidades de colaboração governo-empresa.
3. 'Governo para Governo'. Descreve a troca digital de dados, informações e serviços entre autoridades governamentais e serviços governamentais de diferentes países.

Pontos fortes na Digitalização de serviços *online* e governo eletrónico:

Os principais pontos fortes dos serviços de governo eletrónico são:

1. Ampla acesso a dados, serviços e informações
2. Economia de recursos (tempo, dinheiro, espaço)

3. Velocidade de conclusão do processo
4. Acessibilidade: utilizadores com necessidades especiais ou que moram longe do respetivo poder público já podem aceder aos serviços do governo no conforto de seu próprio espaço.
5. *Backup* digital, segurança e privacidade.

Principais mudanças:

O desenvolvimento e operação de gov.gr constitui a mudança mais crucial na e-governança, no que diz respeito à Grécia. Começou em 2020, oferecendo 503 serviços e, até hoje, hospeda todos os serviços de governo eletrónico disponíveis, 1.398 no total. A página *web* conta já com mais de 291.000.000 visitas.

4.4.1 Resultados da pesquisa

Os seguintes resultados foram extraídos no estudo realizado na Grécia no âmbito do projeto Digequal sobre como os cidadãos e formadores de adultos de adultos percebem os serviços de governo eletrónico e as barreiras que enfrentam atualmente. No total, participaram 20 cidadãos e 10 formadores de adultos.

Cidadãos

Através da amostra participante de adultos, entende-se que os cidadãos ainda não adotaram completamente os serviços eletrónicos; mas estão a mover-se rapidamente nessa direção. 85% dos participantes estão familiarizados com o pagamento de contas e impostos online , enquanto, ao mesmo tempo, 80% deles podem enviar documentos digitais para fins oficiais. Um índice satisfatório de 85% usa plataformas online para pagar a reserva de passagens, e 70% dos participantes são competentes ao recuperar informações básicas sobre serviços de governo eletrónico. 74% dos participantes observaram que podem procurar plataformas e esquemas educacionais. No entanto, apenas 35% deles conhecem as anotações online ou os processos de acompanhamento das decisões do governo local/regional. Embora pareça que os cidadãos estejam a adotar os serviços eletrónicos e os seus benefícios, ainda há um longo caminho a percorrer para se tornar uma segunda natureza.

Formadores de adultos

A pesquisa oferece-nos algumas informações valiosas sobre o assunto. Os formadores de adultos estão familiarizados com os serviços eletrónicos e as suas funções, mas algumas barreiras surgiram. Mais detalhadamente, 30% dos participantes afirmam ter dificuldades em pagar contas e impostos online , 20% têm dificuldade em gerir documentos digitais para atos oficiais e 30% sentem-se incomodados com a marcação de bilhetes e reservas

online . Ao recuperar informações básicas sobre serviços de governo eletrônico, impressionantes 60% dos participantes enfrentam dificuldades, enquanto 50% precisam de ajuda para encontrar recursos online sobre assuntos educacionais. Por fim, 40% dos formadores de adultos participantes afirmam não conhecer as anotações online ou os processos de acompanhamento das decisões do governo local/regional.

A pesquisa de campo mostrou que, embora os cidadãos e formadores de adultos tenham começado a utilizar os serviços de governo eletrônico, não confiam totalmente ou entendem todos os seus níveis e aspetos. Do lazer quotidiano aos serviços de governo eletrônico, não faltam ferramentas para serem descobertas e aplicadas em diversas situações.

Referências

Tsourgiannhs, K., 2019, pp. 9-11, “e-government in Greece and mapping of its webpages”. Tessalônica, Grécia.

<http://ikee.lib.auth.gr/record/308183/files/%CE%A0%CF%84%CF%85%CF%87%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE%20%CE%95%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1-%CE%9A%CF%89%CE%BD%CF%83%CF%84%CE%B1%CE%BD%CF%84%CE%AF%CE%BD%CE%BF%CF%82%20%CE%A4%CF%83%CE%BF%CF%8D%CF%81%CE%B3%CE%B9%CE%B1%CE%BD%CE%BD%CE%B7%CF%82.pdf>

“2 anos de gov.gr” (2022). <https://www.gov.gr/updates/statistics/2years.gov>

4.5 Itália

O Índice de Governo Digital (DGI) da OCDE avalia a abrangência das estratégias e iniciativas de governo digital nos países da OCDE. De acordo com o DGI de 2019, a Itália ficou um pouco acima da média dos países da OCDE na implementação da e-governança, mostrando uma grande melhoria em relação aos anos anteriores.

O avanço da digitalização é evidenciado pelos números relativos ao uso da internet pela população de 55 a 74 anos. Na Itália, há uma forte lacuna geracional. Em 2021, apenas 66,2% das pessoas de 55 a 74 anos tinham acesso à internet, valor bem abaixo da média europeia (75,9%) e da OCDE (73,6%). A diferença é ainda maior se levarmos em conta o gênero - 62,7% das mulheres dessa classe de idade têm acesso à internet, contra 70% dos homens. No entanto, a diferença é ainda maior quando consideramos a escolaridade - apenas 49,6% das pessoas com pouca ou nenhuma escolaridade tem acesso à internet. Em contrapartida, o número sobe para 81,5% para os com ensino médio e 89,5% para os com ensino superior.

A pandemia Covid-19 impulsionou a digitalização da administração pública na Itália. Ao analisar os dados do Eurostat (Comissão Europeia, 2021) sobre a percentagem de indivíduos que usam a internet para interagir, obter informações, baixar formulários oficiais e enviar formulários preenchidos para autoridades públicas na Itália, é possível detetar uma melhora significativa entre 2019- 2021, com um aumento na digitalização de cerca de 10%. Por exemplo, o uso da internet para interagir com o poder público era de 19% em 2012, mas subiu para 23% em 2019 e 34% em 2021, um salto de 11 pontos percentuais em apenas 2 anos. No entanto, os números permanecem abaixo da média europeia de 58%.

4.5.1 Resultados da pesquisa

Os seguintes resultados foram obtidos através de um estudo feito na Itália para o projeto Digequal, no qual participaram 21 pessoas com mais de 45 anos e 12 formadores de adultos de adultos:

Os resultados da pesquisa com adultos italianos (40+) estão de acordo com os principais problemas da exclusão digital na União Europeia. Em relação ao acesso aos serviços de governo eletrônico, mais da metade dos entrevistados considera-se capaz de usar as plataformas de governo eletrônico para consultar impostos e planos de reforma online . A prática mais comum é pagar online . 67% dos entrevistados estão familiarizados com os sistemas de pagamento online , descrevendo-os como fáceis de usar (62%) e acessíveis sem assistência (52%). Em relação aos serviços de saúde online , a maioria dos inquiridos considera fácil marcar consultas online (72%) e consultar resultados online (67%). No entanto, os entrevistados expressaram relutância em relação à formação online . Enquanto 52% usam plataformas online para formação, 48% acreditam que faltam

conteúdos de qualidade. Relativamente à participação eletrónica, 57% acreditam ser difícil votar em linha para referendos/votações nacionais, e 57% não estão familiarizados com os conceitos de diálogo estruturado (todas as estratégias participativas para ligar cidadãos, partes interessadas e autoridades públicas e fóruns em linha). Entre as situações quotidianas mais complicadas, os inquiridos mencionaram a recuperação de informação básica sobre serviços de governo eletrónico (20%), a procura de recursos em linha valiosos para aprender coisas novas (22%) e a procura em linha de decisões do governo local/regional (20%).

De acordo com os resultados do questionário, os formadores de adultos de adultos italianos (40+) estão familiarizados com o acesso aos serviços governamentais (58%). 67% deles possuem ferramentas digitais, como assinaturas digitais. Ao contrário dos cidadãos, os formadores de adultos estão mais inclinados a usar ferramentas de e-educação: 67% consideram razoável e 42% usam plataformas online para formação. 75% estão familiarizados com serviços de agendamento online e métodos de pagamento, incluindo pagamento de impostos (58%) e agendamento de consultas médicas online (58%). Embora os formadores de adultos estejam mais familiarizados com os produtos digitais, a participação online continua a ser o aspeto menos utilizado dos serviços de governo eletrónico: apenas 8% consideram a votação online fácil e 75% desconhecem ou não estão familiarizados com as ferramentas de diálogo online (75%). A este respeito, o envio de documentos digitais para atos oficiais (42%) e a procura de bons recursos em linha para aprender coisas novas (42%) são considerados as atividades mais complicadas a realizar.

A amostra que respondeu ao questionário é representativa. No entanto, suas respostas não são absolutas: de acordo com as experiências dos próprios entrevistados, existem atividades básicas que ainda são difíceis de usar, como aceder a portais via identidade digital, enviar e-mails para a administração pública, agendar visita de diferentes especialistas e adaptando-se a ferramentas digitais fáceis e de uso correto.

Referências

Comissão Europeia. (2021). Ficha informativa Administração Pública Digital 2021. Itália. https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2021_Italy_vFINAL.pdf

OCDE. (2021). Percentagem de indivíduos dos 55 aos 74 anos que utilizam a Internet | Indicadores da Sociedade. OCDE Going Digital Toolkit. <https://goingdigital.oecd.org/indicador/50>

OCDE. (2019). Índice de Governo Digital da OCDE | Indicadores da Sociedade. OCDE Going Digital Toolkit. <https://goingdigital.oecd.org/indicador/58>

4.6 Portugal

O Índice de Desenvolvimento da e-governança das Nações Unidas (EGDI) analisa o estado do desenvolvimento da e-governança nos estados membros. O EGDI para Portugal é atualmente de 0,8273, ocupando o 38º lugar no ranking mundial. Quanto ao Índice de Governo Digital, este é de 0,7273, 32º entre 193 países (2022 E-Government Index das Nações Unidas).

O Índice de Governo Digital (DGI) da OCDE analisa a implementação de iniciativas e políticas para digitalizar os serviços governamentais. Portugal está acima da média da OCDE (2019 Digital Government Index da OCDE).

No início de 2022, a taxa de penetração da Internet em Portugal era de 85% da população total. Entre 2021 e 2022, os utilizadores de Internet em Portugal aumentaram em 245 mil. Assim, apenas 15% da população permanecia offline no início de 2022. A pandemia covid-19 teve um efeito positivo no aumento do número de internautas, número que não para de crescer. (Índice de Governo Digital da OCDE | Indicadores da Sociedade, 2022)..

Em termos de maturidade geral da e-governança, centralização no utilizador, transparência, facilitadores e pontuações de dimensão de serviços transfronteiriços, Portugal é um país líder, com uma pontuação de 78%. A média da UE27+ é de 68% (eGovernment Benchmark 2022).

A faixa etária que menos utiliza os serviços de governo eletrónico está entre 55 e 74 anos. Isto se deve à falta de familiaridade com as plataformas e, ao mesmo tempo, à falta de alfabetização sobre esses temas.

Em Portugal, quase todos os serviços governamentais estão atualmente disponíveis online, tendo-se verificado uma evolução significativa nos últimos anos devido ao investimento nesta área. Atualmente, é possível efetuar pagamentos ao Estado, consultar regimes de pensões, consultar resultados de exames médicos realizados através do Serviço Nacional de Saúde e proceder ao divórcio, entre muitos outros serviços disponíveis em plataformas online.

4.6.1 Resultados da pesquisa

Adultos

O estudo realizado em Portugal no âmbito do projeto Digequal conta com as respostas de 24 adultos com mais de 45 anos. Dos 24 entrevistados, 16 são mulheres e 8 são homens. No que diz respeito às habilitações académicas, 50% dos inquiridos são mestres ou

doutores. 33% têm diploma de licenciatura, 13% têm diploma de ensino secundário e 4% têm diploma de ensino básico. A maioria das respostas dos participantes portugueses neste questionário mostra que eles estão bastante familiarizados e confortáveis com as plataformas de governo eletrônico. Quando questionados sobre o uso de plataformas de governo eletrônico, as opiniões foram unânimes. A maioria dos participantes sabe navegar em diferentes plataformas, verificar impostos online, verificar regimes de pensões e, finalmente, ter uma assinatura digital ativa.

No entanto, a maioria dos inquiridos sente-se desconfortável ao utilizar plataformas de formação online e 44% também dizem acreditar que as plataformas online não possuem materiais adequados. Os serviços de pagamento online estão bem desenvolvidos em Portugal, de acordo com as respostas ao inquérito. 63% afirmam conhecer os diferentes sistemas de pagamento e consideram simples o pagamento de impostos. A maioria dos inquiridos afirma ser independente quando utiliza serviços de pagamento eletrônico.

58% dos participantes dizem que navegam facilmente em diferentes portais de reservas online. A maioria dos participantes afirma também ser autónoma na marcação e pagamento de serviços online. Na área da saúde online, cerca de 40% dos inquiridos dizem que se sentem à vontade para marcar consultas online e também podem ver os seus resultados médicos online.

Em relação à participação online, a maioria dos participantes afirmou não conhecer ou não se sentir à vontade para compartilhar suas ideias para ações governamentais ou não estar familiarizado com os fóruns de diálogo estruturado online. Por fim, uma das maiores dificuldades relatadas pelos participantes é a capacidade de seguir as decisões do governo local/regional.

Formadores de adultos

As respostas de 18 formadores de adultos constam do inquérito realizado em Portugal no âmbito do projeto Digequal. Doze das 18 respostas são mulheres e seis são homens. Relativamente às habilitações académicas, 50% dos inquiridos são mestres ou doutores, e 50% são licenciados. Todas as respostas foram semelhantes às da pesquisa de adultos com mais de 45 anos. Apenas destacam-se a área da formação online e da participação online. Os formadores de adultos demonstram um maior conhecimento das plataformas disponíveis para formação online e onde obter materiais de qualidade. Em relação à participação online, evidenciam maior conhecimento das plataformas de participação nas ações governamentais.

À semelhança das respostas dos cidadãos com mais de 45 anos, os formadores de adultos de adultos também determinam seguir as decisões do governo local/regional como o principal desafio da e-governança.

Quando solicitados a discutir questões de governo eletrônico em sala de aula, cerca de 60% dos formadores de adultos afirmam que já o fizeram. E cerca de 67% dos formadores de adultos de adultos dizem estar familiarizados com os serviços online disponíveis para os cidadãos.

Referências

Índice de Governo Digital da OCDE | Indicadores da Sociedade. (2022). Recuperado de: <https://goingdigital.oecd.org/indicator/58>

Nações Unidas. (nd). Índice de Desenvolvimento da e-governança (EGDI). Recuperado de: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-EGovernment-Development-Index>

Comissão, E. (2019). Ficha Informativa do Governo Digital 2019 Portugal. Recuperado de: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital Government Factsheets Portugal 2019 vFINAL.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital%20Government%20Factsheets%20Portugal%202019%20vFINAL.pdf)

Governo, P. (2022, 07). Portugal Digital. Retirado do Portugal Digital: <https://portugaldigital.gov.pt/en/>

5. Estrutura de competência da e-governança

De acordo com a avaliação do contexto e os principais resultados da pesquisa documental e de campo, desenvolvemos o seguinte quadro exploratório como base para os formadores de adultos de adultos desenvolverem material complementar nas aulas e desenvolverem material de aprendizagem individualizado para adultos. Avaliamos as principais questões declaradas e os pontos centrais que emergiram dos diferentes estudos nacionais para retratar um quadro de QEQ, distinguindo entre competências, conhecimentos e autonomia. Cada área foi analisada através de pesquisa documental e, com base nisso, investigamos as principais barreiras e cenários enfrentados pelos adultos (40-65 anos). Com base nos resultados (anexo I), enquadrámos a descrição dos principais agrupamentos de ensino de governo eletrónico para formadores de adultos de adultos.

Área de Competência	1. Literacia da e-governança
Declaração de competência	<p>Distinguir os principais elementos da e-governança (conceitos, objetivos da plataforma, inter-relação entre um utilizador e a administração pública). Definir as principais funcionalidades e utilidades de uma identidade digital e o sistema de proteção de dados. Ser capaz de aplicar uma estratégia simples para implementar uma identidade digital madura (ligando os pontos) para resolver problemas simples do dia a dia. Conhecer as principais plataformas de governo eletrónico de sua área, suas funções e os pré-requisitos (assinatura eletrónica, identidade digital, assinatura digital etc.). Ser capaz de aplicar estratégias simples para usá-los. Apreciar as principais vantagens de uma identidade digital, compreender as finalidades e as principais vantagens da administração pública digital.</p>
Resultados de aprendizagem	
Conhecimento	<p>1.1 Identificar os principais elementos da prática e serviços de governo eletrónico pela administração pública digital</p> <p>1.2 Liste os principais elementos de uma identidade digital, pré-requisitos, principais ações, oportunidades e ameaças</p> <p>1.3 Reconhecer as principais questões e factos sobre segurança pessoal digital</p> <p>1.4 Listar as principais plataformas de acesso aa e-governança na sua região (Região ou Estado) e as suas principais funções</p> <p>1.5 Reconhecer os principais benefícios de ser totalmente capaz de usar a e-governança</p>
Competências	<p>1.6 Ser capaz de cumprir os requisitos formais básicos para aceder a serviços de governo eletrónico</p> <p>1.7 Ser capaz de desenvolver estratégias simples para interagir com as principais plataformas de governo eletrónico</p> <p>1.8 Ser capaz de realizar ações simples para gerir os próprios dados e preservar os dados de acesso da e-governança</p>

Autonomia	<p>1.9 Ser autônomo com as barreiras enfrentadas no acesso aa e-governança</p> <p>1.10 Apreciar as vantagens da e-governança e compartilha-las com outros</p>
------------------	---

Área de Competência	2. Faturas eletrônicas/pagamentos eletrônicos
----------------------------	--

Declaração de competência	<p>Elencar as principais vantagens do pagamento eletrônico (segurança, interoperabilidade, transparência) para as atividades quotidianas. Elencar as principais vantagens de uma tributação transparente e as principais plataformas úteis para a revisão tributária, tanto a nível pessoal como empresarial (se aplicável).</p> <p>Distinguir os principais elementos das plataformas de pagamento digital (Apple/Paypal/Google Pay etc.) e a função dos cartões de crédito e débito. Ser capaz de identificar as principais funções de aplicativos, NFC e códigos QR para pagar multas/contas. Definir os principais pré-requisitos das principais plataformas públicas de pagamento eletrônico.</p> <p>Ser capaz de aplicar uma estratégia simples de pagamento/revisão de faturas e multas de acordo com a plataforma (ex. se tiver de pagar eletricidade, habilitar uma determinada app para aceitar pagamentos <i>online</i>, habilitar o serviço <i>online</i> do banco para emitir pagamentos de faturas, rever a sua situação sobre a contribuição fiscal, para recapitular os pagamentos, etc.). Avaliar os principais benefícios da economia de tempo e ter uma visão geral da situação tributária.</p>
----------------------------------	--

Resultados de aprendizagem	
-----------------------------------	--

Conhecimento	<p>2.1 Definir as principais funções dos pagamentos eletrônicos (pagamento de impostos, pagamento de contas, revisão fiscal, reclamação fiscal)</p> <p>2.2 Liste as principais vantagens do pagamento <i>online</i> (segurança, transparência etc.)</p> <p>2.3 Liste as principais plataformas digitais, as funções dos cartões de crédito e débito, NFCs e QR codes</p> <p>2.4 Definir os principais pré-requisitos das principais plataformas públicas de pagamento eletrônico</p>
---------------------	--

	<p>2.5 Listar as principais barreiras no pagamento online e como superá-las</p>
Habilidades	<p>2.6 Ser capaz de cumprir os requisitos formais básicos para aceder à plataforma de pagamento online</p> <p>2.7 Ser capaz de desenvolver estratégias simples para resolver ações básicas dos seus contextos (por exemplo, como pagar uma multa online , como rever a sua situação fiscal, como consultar os reembolsos públicos etc.)</p>
Autonomia	<p>2.8 Ser autónomo com as barreiras enfrentadas no pagamento online</p> <p>2.9 Aprecie as vantagens da transparência e do pagamento online</p>

Área de Competência	3. Serviços de saúde online (e-saúde)
Declaração de competência	<p>Listar os principais elementos dos serviços dos serviços de saúde <i>online</i> (telemedicina, prescrição eletrónica, agendamento eletrónico de saúde, prescrições digitais etc.) e as suas principais vantagens. Listar as principais plataformas úteis para realizar tais ações e os seus pré-requisitos.</p> <p>Ser capaz de aplicar uma estratégia simples para cada função específica disponível nos serviços de saúde <i>online</i> . Avaliar os principais benefícios da economia de tempo e do acompanhamento das condições de saúde.</p>
Resultados de aprendizagem	
Conhecimento	<p>3.1 Liste as principais funções dos serviços de saúde <i>online</i> e as suas vantagens</p> <p>3.2 Liste as principais plataformas benéficas para realizar cada uma das ações</p> <p>3.3 Definir e avaliar os principais pré-requisitos para interagir nas principais plataformas</p>
Habilidades	<p>3.4 Ser capaz de executar estratégias simples para cada função específica disponível no seu país/região</p> <p>3.5 Ser capaz de realizar verificações simples de saúde</p>
Autonomia	<p>3.6 Valorizar a autonomia no contacto com os médicos e no conhecimento das suas próprias condições</p> <p>3.7 Valorizar o conhecimento e a possibilidade de apoiar os outros em seus desafios quotidianos na gestão da saúde</p>

Área de Competência	4. e-Laze
Declaração de competência	<p>Listar e descrever as principais vantagens da reserva online e da pesquisa <i>online</i>. Descreva os principais pontos da navegação online - golpes, sites inseguros, e-mails suspeitos e botões de acessibilidade. Listar os principais pré-requisitos para reservar <i>online</i> com segurança (portais de pagamento, e-mails, dupla confirmação de pagamentos, etc.) e descrever as principais ações/opções de como reagir em caso de fraude online. Liste os principais pontos de segurança das viagens de lazer fora do seu ambiente habitual (wi-fi público, principais verificações para férias seguras, conexão de e-mail segura, etc.). Detetar as principais plataformas de reserva de bilhetes (teatro, aviões, autocarros, etc.) e a lógica dos bilhetes digitais (sem impressão e portáteis). Apreciar os elementos de uma vida ativa e envolvida graças ao aproveitamento do tempo livre.</p>
Resultados de aprendizagem	
Conhecimento	<p>4.1 Detetar os principais pontos da navegação online e como chegar aos resultados mais úteis</p> <p>4.2 Detetar conteúdos patrocinados e não patrocinados, sites seguros e inseguros, e-mails suspeitos e golpes</p> <p>4.3 Listar as principais fases para reservar <i>online</i> com segurança (verificação de segurança do site, registo de conta, verificação das plataformas digitais aceites, avaliações online, termos e condições apresentados, etc.)</p> <p>4.4 Identificar as principais plataformas online onde reservar bilhetes</p> <p>4.5 Detetar os principais elementos de acessibilidade</p>
Competências	<p>4.6 Realizar as principais ações a serem feitas para evitar os principais golpes</p> <p>4.7 Poder escolher e comparar produtos/bilhetes nas principais plataformas existentes</p> <p>4.8 Compare as principais funções das plataformas e escolha as mais adequadas</p> <p>4.9 Configurar complementos em navegadores para melhorar a acessibilidade do site</p>

Autonomia

4.10 Apreciar os elementos de uma vida ativa e gostar de ir a concertos ou reservar um voo com os conhecidos e amigos mais próximos

4.11 Valorizar a capacidade de deteção de fraudes e golpes de forma independente

Área de Competência	5. E-participação
Declaração de competência	Detetar, listar e descrever os principais elementos da e-participação e como os cidadãos podem influenciar a tomada de decisão. Esteja ciente da existência do governo digital e das principais práticas em nível local e regional para compartilhar os dados atuais, decisões e gastos orçamentais. Listar e descrever os principais pré-requisitos para participar online das decisões públicas. Definir as principais dificuldades e as principais estratégias para as ultrapassar. Aprender a se comunicar com as administrações públicas pelos canais oficiais e obter autorizações para eventos e atividades.
Resultados de aprendizagem	
Conhecimento	<p>5.1 Liste e descreva as principais características da e-participação</p> <p>5.2 Liste e descreva os principais elementos da cidadania ativa e por que a proatividade digital é importante</p> <p>5.3 Detetar as principais formas de e-participação (por exemplo, referendos online , votações online , fóruns etc.)</p> <p>5.4 Liste e descreva os principais elementos da governança pública (onde são mantidas as decisões do município, como verificar os gastos públicos, como ir à seção de transparência etc.) e as principais barreiras enfrentadas pelos utilizadores</p>
Competências	<p>5.5 Ser capaz de implementar estratégias simples para interagir com a administração pública de acordo com as diferentes estratégias</p> <p>5.6 Ser capaz de implementar estratégias para controlar os gastos públicos e a tomada de decisões a nível local</p>
Autonomia	<p>5.7 Valorizar a capacidade de informar as partes interessadas sobre seus problemas e questões da comunidade</p> <p>5.8 Envolver-se com outras pessoas para aumentar a consciencialização sobre as condições no nível local</p>

Área de Competência	6. E-educação
Declaração de competência	<p>Detetar e definir as principais formas de aprendizagem online (transmissão ao vivo, aprendizagem assíncrona, influenciadores educacionais, canais do YouTube etc.) para incentivar os alunos a abordar a educação como um conceito mais amplo e flexível. Verificar de forma autónoma os principais objetivos de aprendizagem e como abordá-los através da aprendizagem online .</p> <p>Detetar os principais elementos das plataformas de <i>e-learning online</i> e as principais ferramentas de reconhecimento (crachás abertos, certificados online , micro-credenciais etc.). Ser capaz de avaliar os materiais mais adequados e aplicar estratégias para usar as ferramentas/estratégias de e-learning relevantes. Apreciar o valor do aprendizado permanente e do adiamento contínuo.</p>
Resultados de aprendizagem	
Conhecimento	<p>6.1 Listar e descrever as principais ferramentas e formas de aprender online ((transmissão ao vivo, aprendizagem assíncrona, influenciadores educacionais, canais do YouTube, aprendizado nas redes sociais, etc.)</p> <p>6.2 Rever as principais plataformas de <i>e-learning</i> existentes (na sua maioria gratuitas) ou academias online para aprender sobre diferentes temas</p> <p>6.3 Detetar as principais barreiras na aprendizagem online (gestão do tempo, tamanho da fonte etc.) e como superá-las</p> <p>6.4 Conhecer as principais técnicas de autoavaliação para verificar as necessidades de aprendizagem de acordo com os objetivos</p> <p>6.5 Conhecer e reconhecer os principais sistemas de premiação atuais (certificados online , distintivos abertos, reconhecimento social etc.)</p>

Competências	<p>6.6 Ser capaz de aplicar as principais ferramentas de acordo com as suas necessidades de aprendizagem</p> <p>6.7 Ser capaz de fazer login nas principais plataformas atuais e navegar por elas sem problemas</p> <p>6.8 Reconhecer e aplicar as principais certificações vigentes</p>
Autonomia	<p>6.9 Reconhecer a importância de estar atualizado com os tópicos de aprendizagem atuais</p> <p>6.10 Para se envolver nas redes sociais para fins de aprendizagem</p> <p>6.11 Adquirir a mentalidade de aprendizagem ao longo da vida</p>

6. Metodologia

A estrutura desenvolvida é a base de trabalho para os formadores de adultos de adultos desenvolverem as competências pedagógicas necessárias dos centros/formadores de adultos de adultos para enfrentar o segundo e terceiro níveis da exclusão digital e aumentar a consciencialização sobre o uso estratégico da e-governança. Nesse sentido, a educação digital não é apenas adquirir o que é determinado e como usar uma plataforma específica. Acima de tudo, trata-se do pensamento crítico dos adultos para desenvolver estratégias que sejam a base das ações quotidianas.

Portanto, **o objetivo real deste quadro de competências é incorporar a aprendizagem e a prática da e-governança como um desempenho regular na educação digital de adultos**, levando os adultos a exercer seus direitos, apreciar a sua autonomia e estruturar as bases da independência.

A estrutura de competência também é versátil para formadores de adultos de adultos que podem aprender mais sobre os tópicos primários e contínuos de cada 'esfera de direitos' do uso da e-governança e podem melhorar os seus conhecimentos atuais desenvolvendo atividades interativas para envolver os adultos na aprendizagem sobre a e-governança.

Nesse sentido, **acreditamos que esta pesquisa tem as bases para centros de adultos e formadores de adultos atualizarem as suas práticas atuais em torno da educação digital e criarem material complementar para aulas básicas de literacia digital.**

Na maioria dos manuais de educação digital, o DigComp é a base do processo de aprendizagem. No entanto, o principal ponto que falta é sobre o contexto e o uso proposital dos materiais de aprendizagem para **tornar os adultos autónomos e não simples executores de tarefas**. Conforme retratado pelo DigComp, a competência digital é uma combinação de conhecimentos, habilidades e atitudes em relação ao uso da tecnologia para executar tarefas, resolver problemas, comunicar, gerir informações, colaborar, criar e partilhar conteúdo de forma eficaz, apropriada, segura, crítica, criativa, independente e eticamente.

Para usar adequadamente a nossa estrutura no ensino, deve-se distinguir as competências técnicas e as competências contextuais digitais. Noutras palavras, as competências técnicas podem ser definidas como a capacidade dos alunos em usar corretamente um e-mail, usar uma senha, navegar com segurança na Internet e assim por diante. No entanto, **as competências contextuais são aquelas competências digitais que dizem respeito à criação de uma estratégia, consciencialização sobre diferentes tópicos e debates em andamento e a capacidade de colaborar com outras pessoas para obter informações** (por exemplo, conversar sobre um serviço de governo eletrónico e ser guiado para resolver um determinado problema), a importância de refletir sobre as barreiras atuais e apoiar-se mutuamente para superá-las.

É crucial mencionar que uma perspetiva baseada no contexto significa incorporar qualquer tipo de educação nas necessidades reais dos adultos e capacitá-los a superar barreiras e estabelecer as bases para o exercício dos direitos eletrónicos. Por outras palavras, a transformação digital da Europa não deve ser confundida com uma ação puramente técnica, mas sim entendida como uma ação político-social onde as pessoas (em qualquer idade) são o centro da mesma.

Esta estrutura refere-se ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 4 (ODS4) da Agenda 2030 das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável. O ODS 4 é o objetivo da educação e visa “garantir uma educação de qualidade inclusiva e equitativa e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos”. No entanto, a educação digital está ausente nas declarações propostas pela ONU. Assim, o título deste resultado retrata a necessidade de ver a aprendizagem digital como muito mais do que simplesmente absorver tarefas e técnicas, mas tornar os adultos conscientes das suas condições e das razões pelas quais devem ser cidadãos autónomos e conscientes.

Desta forma, **o digital deve ser encarado como parte integrante dos domínios da cidadania dos adultos e da possibilidade de exercício de direitos e de participação plena nos espaços disponibilizados pelos governos.** De facto, a exclusão digital é a base para o aprofundamento da divisão social, pois não se pode conceber e executar um determinado conjunto de ações e fazer parte dos processos de governo. Além disso, não poder atuar em diferentes domínios significa delegar tudo a especialistas e limitar a própria autonomia. Diferentemente, a educação digital deve capacitar as pessoas para enfrentar as barreiras que enfrentam diariamente e assumir o controle de sua vida.

7. Referências

Ardielli, E., & Halásková, M. (2015). Avaliação da e-governança nos países da UE. *Artigos científicos da Universidade de Pardubice. Série D, Faculdade de Economia e Administração*. 34/2015.

Caradaică, M. (2020). Exclusão digital na União Europeia. Em A. Taranu (Ed.), *Política e Conhecimento: Novas Tendências na Pesquisa Social* (pp. 99–106). Editora Filodiritto.

Cortina-Pérez, B., Gallardo-Vigil, M.A., Jiménez-Jiménez, M.A., & Trujillo-Torres, JM (2014). Analfabetismo digital: um desafio para os professores do século XXI/El analfabetismo digital: un reto de los docentes del siglo XXI. *Cultura e Educação*, 26(2), 231-264.

EIGE. (2020). Índice de Igualdade de Género | Digitalização (2020). Instituto Europeu para a Igualdade de Género. <https://eige.europa.eu/gender-equality-index/thematic-focus/digitalisation/country>

Ellena, S. (2021, 23 de novembro). A exclusão digital dificulta a voz dos cidadãos europeus em assuntos locais. Euractiv. <https://www.euractiv.com/section/participatory-democracy/news/digital-divide-hinders-european-citizens-voice-in-local-matters/>

Esteban-Navarro, MA, et. al. (2020). A divisão digital rural diante da pandemia de COVID-19 na Europa — recomendações de uma revisão de escopo. *Informatics* 7(54), doi:10.3390/informatics7040054

Comissão Europeia. (nd-a). DigCompEdu. Centro de Ciência da UE. https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcompedu_en

Comissão Europeia. (nd-b). Plano de Ação de Educação Digital (2021–2027). Espaço Europeu da Educação. <https://education.ec.europa.eu/focus-topics/digital-education/action-plan>

Comissão Europeia. (2021, outubro). Benchmark de eGovernment 2021. Sumário Executivo. Entrando em uma nova era de governo digital. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2021>

Comissão Europeia. (2022a, julho, 28). Índice de Economia e Sociedade Digital 2022: progresso geral, mas habilidades digitais, PMEs e redes 5G ficam para trás. Recuperado em 8 de setembro de 2022, de https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_22_4560

Comissão Europeia. (2022b, 28 de julho). Plano de Ação de Governo Eletrónico. Moldando o futuro digital da Europa. Recuperado em 6 de setembro de 2022, de <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/egovernment-action-plan>

EU4Digital. (2021, 21 de outubro). Mercado Único Digital da UE. <https://eufordigital.eu/discover-eu/eu-digital-single-market/>

Fang, ML et ai. (2019) Explorando o privilégio na divisão digital: implicações para teoria, política e prática. *Gerontologist*, 59(1), pp. e1–e15 doi:10.1093/geront/gny037

Harries, J. (2020). Sete Elementos de Alfabetização Digital para Alunos Adultos. EdTech Center @ World Education. <https://edtech.worlded.org/seven-elements-of-digital-literacy-for-adult-learners/>

Hodzic, S., Ravelj, D., & Alibegovic, DJ (2021). Eficácia e eficiência da e-governança na UE-28 e COVID-19. *Cent. EUR. Bar. Admin. Rev.*, 19, 159.

UIT. (2022). Inclusão digital de jovens. União Internacional de Telecomunicações. <https://www.itu.int/en/mediacentre/backgrounders/Pages/digital-inclusion-of-youth.aspx>

Labbas, R., & El Shaban, A. (2013). Desenvolvimento Docente na Era Digital. *Ensinando inglês com tecnologia*, 13(3), 53-64.

Mann, RB (2022, 13 de maio). Como apoiar a alfabetização digital em alunos adultos. Promessa Digital. Recuperado em 26 de setembro de 2022, de <https://digitalpromise.org/2021/02/08/how-to-support-digital-literacy-in-adult-learners/>

McDonough, CC (2016). O efeito do preconceito de idade na divisão digital entre adultos mais velhos. *J. Gerontol. Geriatr. Med*, 2(008).

McElroy, T. (2021, 3 de dezembro). Abordando a exclusão digital na educação: tecnologia e acesso à Internet para alunos em comunidades carentes. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2021/12/03/addressing-the-digital-divide-in-education-technology-and-internet-access-for-students-in-underServed-communities/?sh=4d7803775cec>

Nash, S. (nd). A pandemia acelerou a necessidade de acabar com a divisão digital para adultos mais velhos. Stanford Center on Longevity. <https://longevity.stanford.edu/the-pandemic-has-accelerated-the-need-to-close-the-digital-divide-for-older-adults/>

Pawlicka, A., Tomaszewska, R., Krause, E. et al. (2022). A pandemia nos tornou mais alfabetizados digitalmente?. *J Ambiente Intell Computação Humana*<https://doi.org/10.1007/s12652-022-04371-1>

Perifanou, MA, Economides, AA (2020). Divisão digital de gênero na Europa. *Jornal Internacional de Negócios, Humanidades e Tecnologia* 10(4), pp. 7-14https://ruomo.lib.uom.gr/bitstream/7000/910/1/PERIFANOU%20%26%20ECONOMIDES_Gender%20Digital%20Divide%20in%20Europe_IJBHT_2020.pdf

Portillo, J., Garay, U., Tejada, E., & Bilbao, N. (2020). Autopercepção da competência digital de formadores de adultos durante a pandemia de COVID-19: uma análise cruzada de diferentes etapas educacionais. *Sustentabilidade*, 12(23), 10128.

Ragnedda, M. (2019, 20 de maio). Conceituando a exclusão digital. Mapeamento da exclusão digital na África, 27–44.<https://doi.org/10.2307/j.ctvh4zi72.6>

Reimaginado, E. (2019, 30 de janeiro). Como mudar da educação como conteúdo para a educação como contexto. *Educação Reimaginada*. Recuperado em 6 de setembro de 2022, de<https://education-reimagined.org/how-to-shift-from-education-as-content-to-education-as-context/>

Scheerder, A., Van Deursen, A., & Van Dijk, J. (2017). Determinantes das habilidades, usos e resultados da Internet. Uma revisão sistemática da divisão digital de segundo e terceiro nível. *Telemática e informática*, 34(8), 1607-1624.

UNESCO (2018). Um Quadro de Referência Global sobre Habilidades de Alfabetização Digital para o Indicador 4.4.2. Instituto de Estatística da UNESCO.<http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/ip51-global-framework-reference-digital-literacy-skills-2018-en.pdf>

Van Deursen, AJ e Helsper, EJ (2015). A exclusão digital de terceiro nível: quem se beneficia mais de estar online ? *Dentro Anual de tecnologias de comunicação e informação*. Emerald Group Publishing Limited.

Van Dijk, JAGM (2008). A exclusão digital na Europa. *O manual da política da Internet*.
https://www.researchgate.net/profile/Jan-Agm-Van-Dijk/publication/265074677_The_Digital_Divide_in_Europe/links/56cb330108ae5488f0dae83a/The-Digital-Divide-in-Europe.pdf

Anexo I

1. Chipre

Diretrizes sobre governo eletrónico ou serviços online

Lei	Legislação nacional relacionada à acessibilidade de sites e aplicativos móveis de órgãos do setor público (N.50(I)/05.04.2019)
Âmbito da lei	Introduz um sistema abrangente para implementar e monitorizar as intervenções que facilitarão a interação de pessoas com deficiência com os sites e aplicativos móveis de organizações do setor público. A Lei, direta e indiretamente, afeta os utentes dos serviços públicos, pessoas singulares ou coletivas, no país ou no estrangeiro, incluindo grupos populacionais vulneráveis.
Link para o site do governo	http://www.cylaw.org/nomoi/arith/2019_1_050.pdf

Lei	Lei sobre Saúde Online 59(I)/2019.
Âmbito da lei	Estabelece e regulamenta a saúde online , como o meio adequado e moderno de oferecer serviços de saúde, mas também armazenamento e distribuição seguros, acessibilidade graduada e processamento de informações de saúde por todos os envolvidos. O princípio básico é que o cidadão é titular de seus dados de saúde.
Link para o site do governo	http://www.cylaw.org/nomoi/arith/2019_1_059.pdf http://www.cylaw.org/nomoi/indexes/2019_1_59.html (pág. 13-15)

Lei	Lei do Dinheiro Eletrónico 81(I)/2012
Âmbito da lei	Regula os direitos de emissão de dinheiro eletrónico diretamente da República Cipriota. Define as autoridades designadas para emitir dinheiro. Além disso, regulamenta a autorização e supervisão de instituições relacionadas à emissão de moeda eletrónica.
Link para o site do governo	http://www.cylaw.org/nomoi/indexes/2012_1_81.html

Lei	Lei de Comércio Eletrónico 156(I)/2004
Âmbito da lei	Assegura a livre circulação de serviços da sociedade da informação entre a República de Chipre e os Estados membros da União Europeia, no que diz respeito ao estabelecimento de prestadores de serviços, comunicações comerciais e celebração de contratos eletrónicos. Os serviços abrangidos pela lei incluem serviços de informação online, publicidade online e venda online de produtos e serviços, entre outros serviços.
Link para o site do governo	http://www.cylaw.org/nomoi/indexes/2004_1_156.html

Lei	Lei de Direito de Acesso à Informação do Setor Público 184(I)/2017
Âmbito da lei	A Lei foi adotada e entrou em vigor em 2020 para aumentar a transparência no setor público. A lei deu aos cidadãos o direito de solicitar e receber informações, sob certas condições, das autoridades públicas. Além disso, a lei obrigou as autoridades públicas a publicar certas informações nos seus sites para evitar o envio de um formulário de solicitação de acesso a essas informações.

Link para o site do governo	http://www.cylaw.org/nomoi/enop/non-ind/2017_1_184/index.html
-----------------------------	---

governo eletrónico nacional Serviços

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> • literacia/serviços de governo eletrónico
Nome da plataforma de e-gov	Portal da República de Chipre
Principais funções e uso	O Portal da Web da República do Chipre fornece informações sobre os procedimentos do Governo e Transações com Cidadãos/Empresas.
Link para o site do governo	http://www.cyprus.gov.cy/portal/portal.nsf/citizen_en?OpenForm&access=0&SectionId=citizen&CategoryId=none&SelectionId=home&print=0&lang=en

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> • literacia/serviços de governo eletrónico
Nome da plataforma de e-gov	Portal Get Away do governo de Ariadni
Principais funções e uso	O Portal do Governo (Ariadni) permite que indivíduos e organizações usem serviços eletrónicos (e-Serviços) disponibilizados pelo Governo de Chipre na Internet.
Link para o site do governo	http://www.proceduresinfo.gov.cy/EL/Pages/default.aspx https://eforms.eservices.cyprus.gov.cy/

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> • e-saúde
Nome da plataforma de e-gov	GESY - Sistema Geral de Saúde

Principais funções e uso	<p>O Gesy é um sistema de saúde moderno e centrado no ser humano, cujo principal objetivo é fornecer serviços de saúde de qualidade aos beneficiários.</p> <p>As principais características e princípios básicos do GESY são:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● a cobertura universal da população ● igualdade de tratamento de todos os beneficiários ● a prestação de um pacote abrangente de serviços de saúde ● a livre escolha do prestador de cuidados de saúde pelo beneficiário ● solidariedade Social
Link para o site do governo	https://www.gesy.org.cy/launchpad.html

Serviços regionais de governo eletrónico

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> ● literacia/serviços de governo eletrónico
Nome da plataforma de e-gov	Município de Nicósia
Principais funções e uso	<p>Objetivos principais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Atender às necessidades dos cidadãos com serviços de alta qualidade ● Melhoria contínua da qualidade de vida dos cidadãos ● Oferta social através de cuidados, apoio, serviços de emprego ● Proteger o ambiente com medidas e planos que “atingem” as alterações climáticas e promovem a mobilidade urbana sustentável ● Proporcionar entretenimento de qualidade através da promoção da cultura e criatividade da comunidade local ● Promover o desenvolvimento sustentável

	<ul style="list-style-type: none"> ● Fortalecer o centro da cidade para evoluir para um vibrante núcleo multifuncional ● Investir em infraestruturas e ações que apoiem o empreendedorismo ● Aumentar a acessibilidade ● Utilização e atualização da tecnologia para o melhor atendimento possível ao cidadão
Link para o site do governo	https://www.nicosia.org.cy/el-GR/home/

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● literacia/serviços de governo eletrônico
Nome da plataforma de e-gov	Município de Strovolos
Principais funções e uso	Tem como principal objetivo criar condições de crescimento para a Sociedade, o Ambiente Urbano, a Saúde Pública e a Cultura, através do investimento contínuo nos recursos humanos, na utilização do saber-fazer, da tecnologia, na participação ativa do cidadão e no reforço do voluntariado.
Link para o site do governo	https://www.strovolos.org.cy/en/

Ângulos da divisão digital

Nome da Iniciativa	Departamento de Serviços de Tecnologia da Informação (DITS)
Pequena descrição	A DITS é o órgão responsável pela promoção e implementação da e-governança no setor público. Implementa a sua estratégia de governo eletrônico, os programas e os respetivos Planos de Ação da UE. Desenvolve serviços eletrónicos, sempre considerando as necessidades, mentalidade e cultura do público. Em

	particular, o DITS é responsável pelo desenvolvimento ou aquisição de sistemas para todo o governo dentro da estrutura do 'Plano de Computação do Governo de Médio Prazo', bem como vários sistemas sob medida de pequena escala para requisitos departamentais específicos.
Link para o site do governo	https://dits.dmrid.gov.cy/dmrid/dits/dits.nsf/home/home?opendocument

Nome da Iniciativa	Assessoria de Imprensa (PIO)
Pequena descrição	O Gabinete de Informação de Imprensa (PIO) é membro executivo da Comissão Nacional para a Digitalização do Património Cultural, criada em 2017 por decisão do Conselho de Ministros. O principal objetivo é desenvolver e explorar plenamente todos os recursos disponíveis para digitalizar o património cultural de Chipre.
Link para o site do governo	https://www.pio.gov.cy/en/

Nome da Iniciativa	Departamento de Comunicações Eletrónicas (DEC)
Pequena descrição	A decisão do Conselho de Ministros de 18 de fevereiro de 2009 nomeou o Departamento de Comunicações Eletrónicas como o ramo executivo do Ministro das Comunicações e Obras para supervisionar a implementação da estratégia nacional da sociedade da informação (intitulada 'Estratégia Digital para o Chipre').
Link para o site do governo	https://dec.dmrid.gov.cy/dmrid/dec/ws_dec.nsf/home_en/home_en?openform

2. Alemanha

Diretrizes sobre governo eletrônico ou serviços online

Lei	Lei da e-governança
Âmbito da lei	Para facilitar a comunicação eletrônica com a administração, entrou em vigor em agosto de 2013 a Lei de Promoção da Administração Eletrônica (Lei da e-governança). Permite que os governos federal, estadual e municipal ofereçam serviços mais simples, fáceis de usar e serviços administrativos eletrônicos mais eficientes.
Link para o site do governo	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/e-government/e-government-gesetz/e-government-gesetz-node.html • http://www.gesetze-im-internet.de/egovg/

Lei	Lei sobre Comunicações Digitais Seguras e Aplicações no Setor de Saúde (2015)
Âmbito da lei	Regula a introdução de aplicações digitais no sistema de saúde alemão, substituindo gradualmente os processos anteriormente baseados em papel por procedimentos suportados por TI (o chamado e-saúde). O objetivo é melhorar o atendimento ao paciente.
Link para o site do governo	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.bundesgesundheitsministerium.de/service/begriffe-von-az/e/e-health-gesetz.html • https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav#_bgbl_%2F%2F*%5B%40attr_id%3D%27bgbl115s2408.pdf%27%5D_1658224847303

Lei	Diretiva de serviços de pagamento 2 (2018)
Âmbito da lei	<ul style="list-style-type: none"> • para aumentar a segurança das transações de pagamento • fortalecer a defesa do consumidor • promover a inovação • aumentar a concorrência no mercado.
Link para o site do governo	https://www.bundesbank.de/en/tasks/payment-systems/psd2/psd2-775954

Lei	A plataforma Internet da Comissão das Petições
Descrição	O Comitê de Petições é o ponto central de contato no parlamento alemão para levar preocupações, necessidades e sugestões ao parlamento. Pode-se enviar petições eletronicamente através da plataforma da Internet usando um formulário da web. Além disso, é possível conhecer as petições publicadas pelo Comitê na plataforma, assiná-las eletronicamente ou discuti-las em fóruns.
Link para o site do governo	https://epetitionen.bundestag.de/epet/startseite.nc.html

Serviços Nacionais de Governo Eletrônico

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> • literacia/serviços de governo eletrônico
Nome da plataforma de e-gov	Bundesportal
Principais funções e uso	<ul style="list-style-type: none"> • Fornecer acesso centralizado e conveniente a todos os serviços administrativos do governo federal, estadual e local.

	<ul style="list-style-type: none"> • Banco de dados para serviços administrativos do governo federal, estadual e municipal
Link para o site do governo	https://verwaltung.bund.de/

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> • e-fatura/e-pagamento
Nome da plataforma de e-gov	ELSTER
Principais funções e uso	Elster (um acrónimo para Electronic Tax Return) é um projeto lançado em 1996 pelas administrações fiscais alemãs de todos os estados e pelo governo federal para processar declarações fiscais e registos fiscais via Internet.
Link para o site do governo	https://www.elster.de/eportal/start

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> • e-participação
Nome da plataforma de e-gov	Petitionen
Principais funções e uso	Pode-se enviar petições eletronicamente através da plataforma da Internet usando um formulário da web. Além disso, é possível conhecer as petições publicadas pelo Comitê na plataforma, assiná-las eletronicamente ou discuti-las em fóruns.
Link para o site do governo	https://epetitionen.bundestag.de/epet/startseite.nc.html

Serviços regionais da e-governança

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-fatura/e-pagamento
Nome da plataforma de e-gov	Amt24
Principais funções e uso	Amt24 é o portal central de serviços on-line das administrações saxônicas, fornecendo aos cidadãos e empresas informações sobre procedimentos administrativos, formulários e serviços on-line.
Link para o site do governo	https://amt24.sachsen.de

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-participação
Nome da plataforma de e-gov	Online – Petição
Principais funções e uso	Para enviar solicitações ou reclamações diretamente ao Parlamento da Saxônia.
Link para o site do governo	https://www.landtag.sachsen.de/de/mitgestalten/petition/online-petition.cshtml

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-participação
Nome da plataforma de e-gov	Secretaria Estadual de Escola e Educação
Principais funções e uso	Fornecer informações relacionadas a temas escolares e educacionais.

Link para o site do governo	https://www.landtag.sachsen.de/de/mitgestalten/petition/online_petition.cshtml
-----------------------------	---

Ângulos de divisão digital

Iniciativa	Digital para todos
Pequena descrição	Promover a participação digital na Alemanha.
Link para o site do governo	https://digitaltag.eu/initiative-digital-fuer-alle

3. Espanha

Diretrizes sobre governo eletrônico ou serviços online

Lei	Procedimento Administrativo Comum e Regime Jurídico das Administrações Públicas
Âmbito da lei	<p>A Lei 39/2015 (1 de outubro) e a Lei 40/2015, e sobre o Regime Jurídico do Setor Público incide sobre os serviços digitais, acessíveis, eficientes e fiáveis de forma a:</p> <ul style="list-style-type: none">- desenvolver serviços públicos digitais mais inclusivos, eficientes, personalizados e de qualidade para toda a cidadania;- elaborar políticas públicas baseadas em dados e modernização da gestão de dados;- transformar a Administração Pública espanhola numa mais moderna e "orientada por dados", onde a informação dos cidadãos e das administrações públicas é usada de forma eficiente para desenhar políticas públicas alinhadas com a realidade social, econômica e territorial da Espanha. <p>Apostam-se também na democratização do acesso a tecnologias emergentes, como bens e infraestruturas comuns, que permitam a todas as administrações públicas aderir à revolução tecnológica que está a assumir o surgimento de novos métodos tecnológicos como a Inteligência Artificial ou a tecnologia de análise de dados.</p>
Link para o site do governo	<p><u>Pae - Plano de Digitalização da AAPP (administracioneelectronica.gob.es)</u></p>

Iniciativa	Plano Espanha digital 2025
Âmbito da lei	O “Plan España digital 2025” apresenta um conjunto de medidas, reformas e investimentos, articulados em dez eixos estratégicos, com impacto na esfera pública e privada, alinhados com as políticas digitais marcadas pela Comissão Europeia para o futuro.
Link para o site do governo	https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/en/pae_Estrategias/pae_Leyes-39-y-40-2015.html?idioma=en

Iniciativa	Agenda Digital para a Espanha
Âmbito da lei	<p>Em 2013, foi aprovada a Agenda Digital para a Espanha como estratégia do governo para desenvolver a economia e a sociedade digital no nosso país. Tem como objetivo incentivar a implantação de redes e serviços para garantir a conectividade digital, melhorar a e-governança e os serviços públicos digitais e promover a inclusão digital e a literacia de novos profissionais de TIC.</p> <p>Alguns planos mais específicos são:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plano de inclusão digital e empregabilidade para conseguir que a maioria da população utilize a Internet e atingir os objetivos europeus de inclusão digital para minimizar a iliteracia digital. - Plano de serviços públicos digitais para continuar a promover a digitalização dos serviços públicos para obter maior eficiência. - Plano para promover o desenvolvimento do processamento de linguagem natural e tradução automática em espanhol e línguas co-oficiais.

Link para o site do governo	https://advancedigital.mineco.gob.es/programas-avance-digital/agenda-digital/Paginas/agenda-digital-para-Espana.aspx
-----------------------------	---

Serviços nacionais de governo eletrónico

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> e-educação
Nome da plataforma de e-gov	<i>Educar no digital (Educa en digital)</i>
Principais funções e uso	<p>Devido à pandemia, o setor de educação tem sido um dos mais afetados. O facto das escolas estarem fechadas fez com que muitos alunos ficassem vulneráveis para continuar a sua aprendizagem por falta de recursos para a aquisição de dispositivos ou conectividade. Esta área necessita de mais investimento na digitalização para desenvolver iniciativas educativas que se adaptem ao contexto tecnológico e social que encontramos.</p> <p>O Conselho de Ministros aprovou a assinatura de um acordo entre o Ministério da Educação e Formação Profissional, o Ministério dos Assuntos Económicos e da Transformação Digital para lançar o programa “Educa en Digital” para apoiar a transformação digital da educação em Espanha.</p> <p>O programa é destinado a equipar os centros educacionais com dispositivos e conectividade. As escolas disponibilizarão aos alunos mais vulneráveis através de empréstimos e dispositivos que facilitem a educação digital presencial na escola e em casa.</p> <p>Este programa também promove o desenvolvimento de plataformas direcionadas a professores, alunos e todas as autoridades educacionais envolvidas na aplicação de Inteligência Artificial. Isto permitirá uma monitorização mais eficaz do progresso do aluno e uma análise individual.</p>

	Os alunos não foram os únicos afetados durante a pandemia. Os professores tiveram de se adaptar ao novo contexto social que exige habilidades e ferramentas digitais específicas. Assim, o Ministério da Educação e Formação Profissional, através do Instituto Nacional de Tecnologias Educativas e Formação de Professores, tem concedido recursos aos professores, enquanto oferece cursos de formação de professores para adequar as competências dos professores à educação em ambiente digital.
Link para o site do governo	https://red.es/es/iniciativas/educa-en-digital

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-fatura/e-pagamento
Nome da plataforma de e-gov	Nota fiscal eletrónica rege-se pelo Regulamento de obrigações de faturação, aprovado pelo Real Decreto 1619/2012 de 30 de novembro.
Principais funções e uso:	O Ministério da Economia e Transformação Digital promoveu a “e-fatura”, que se aplica a todas as administrações públicas e visa promover a faturação eletrónica e criar o registo contabilístico das faturas. Isto permitirá maior proteção ao fornecedor, reduzindo atrasos de pagamento por parte do setor público, e melhor controle contábil das faturas não pagas, contribuindo para um melhor controle dos gastos públicos e fortalecendo a transparência.
Link para o site do governo	https://www.hacienda.gob.es/es-ES/Servicios/Paginas/Facturaelectronica.aspx

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-lazer
-----------------------------------	--

Nome da plataforma de e-gov	Agenda Cultural
Principais funções e uso	O Ministério da Cultura criou um site onde pode facilmente encontrar os eventos mais notáveis nos vários domínios culturais. São categorias como: atividades infantis e juvenis, cinema, dança, exposições, teatro, museus, entre muitas outras.
Link para o site do governo	http://www.mcu.es/cultura20/web/guest/agenda/cultural/mcu

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> • e-saúde
Nome da plataforma de e-gov	Sede Eletrónica do Ministério da Saúde, Consumo e Previdência Social
Principais funções e uso	<p>A Sede Eletrónica do Ministério da Saúde, Consumo e Ação Social é um ponto de acesso eletrónico aos diversos serviços de gestão do Ministério que carecem de identificação ou autenticação por parte dos cidadãos. A autenticação é feita eletronicamente, através de um certificado digital, ou através de um código de verificação seguro (CSV em espanhol). Ambos são ferramentas digitais.</p> <p>Consiste num conjunto de serviços como registo eletrónico adequado, consulta da lista de procedimentos e meios de apresentação de sugestões e reclamações.</p>
Link para o site do governo	https://sede.mscbs.gob.es/

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-participação
Nome da plataforma de e-gov	Portal da Transparência
Principais funções e uso	<p>A Administração Geral do Estado possui um Portal da Transparência onde os cidadãos têm participação pública aberta nos projetos normativos, tanto para consulta pública prévia, quanto para auscultação e informação pública no processo de elaboração de normas.</p> <p>Existem duas formas de participação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulta pública prévia. O objetivo é obter as opiniões dos cidadãos, organizações e associações antes de preparar um projeto de lei. - Audiência e informação pública. Tem por finalidade obter a opinião dos cidadãos com direitos e interesses legítimos abrangidos por um projeto legislativo já elaborado, diretamente ou através das organizações ou associações que os representem, e obter eventuais contribuições adicionais de outras pessoas ou entidades. <p>São mais de 20 ministérios que autorizam a participação cidadã e possuem sede eletrônica para isso.</p>
Link para o site do governo	https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia/Home/index/ParticipacionCiudadana/ParticipacionProyectosNormativos.html#

Serviços regionais de governo eletrônico

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-educação
Nome da plataforma de e-gov	“Miniops” - (IOC) Instituto Aberto da Catalunha

Principais funções e uso	O IOC (Instituto Aberto da Catalunha), que é o instituto à distância do Departamento de Educação da Generalitat da Catalunha, promoveu o projeto "Miniops". Tem como objetivo proporcionar aprendizagem ao longo da vida à população adulta. Miniops são cursos abertos a qualquer pessoa que queira utilizá-los como elemento de seu treinamento. Os temas são atuais, diversos e relacionados com o uso intensivo de tecnologia. Aplicam-se à vida diária e são de curta duração, durando entre 15 e 20 horas.
Link para o site do governo	https://miniops.ioc.cat/miniops.html

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-fatura/e-pagamento
Nome da plataforma de e-gov	Sede eletrónica para pagamentos e recebimentos <i>Seu electrònica de Pagaments i Rebuts</i>
principais funções e uso	Dependendo se é individual ou uma empresa, a cidade de Reus criou um acesso personalizado para processar faturas e recebimentos. Alguns de seus serviços são pagamento de impostos (impostos, taxas, multas), fracionamento de dívidas e pagamento de multas por atraso.
Link para o site do governo	https://seu.reus.cat/seu/contingutPublic/mostrarContingut/13331

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-lazer
Nome da plataforma de e-gov	"Gaudeix de Barcelona" (Enjoy Bcn)

Principais funções e uso	No "Escritório de Atenção à Cidade", dentro do Escritório Virtual de Procedimentos, a cidade de Barcelona oferece uma coleção das atividades de lazer mais destacadas da cidade, além de passes gratuitos ou descontos nos principais museus, parques e teatros. Para aceder a estes benefícios, a pessoa deve identificar-se com o "IdCat Mòbil" no escritório virtual, preencher um formulário e descarregar o recibo.
Link para o site do governo	https://www.barcelona.cat/gaudirmes/ca

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-saúde
Nome da plataforma de e-gov	CatSalut "La Meva Salut" – Generalitat de Catalunya
Principais funções e uso	<p>Na região da Catalunha, do Departamento de Saúde da Generalitat, foi desenvolvido um aplicativo móvel chamado La Meva Salut "Minha saúde".</p> <p>Quem for portador de cartão de saúde físico pode fazer o download da aplicação e registar-se na plataforma.</p> <p>Uma vez registado, tem acesso ao seu histórico clínico, obtido durante as visitas aos centros de saúde do sistema de saúde catalão.</p> <p>As principais funções e serviços oferecidos pela app são:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informações sobre profissionais médicos designados; - diagnósticos e relatórios clínicos pessoais; - vacinas administradas; - agenda pessoal com compromissos agendados e possibilidade de solicitá-los, entre muitas outras funções relacionadas. <p>Uma das ferramentas mais destacadas é o "e-consulting". É uma forma de comunicação entre profissionais de saúde e pacientes que não requerem atenção pessoal ou urgente.</p>

	Durante a pandemia Covid-19, esta aplicação provou ser muito benéfica para os profissionais de saúde, já que a maioria dos hospitais estava em estado de colapso. Desta forma, a aplicação resolveu muitas dúvidas em pouquíssimo tempo, evitando o deslocamento desnecessário da população que não necessitava de atendimento urgente.
Link para o site do governo	https://catsalut.gencat.cat/ca/serveis-sanitaris/la-meva-salut/app/

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> e-participação
Nome da plataforma de e-gov	Reus participa (Reus participa)
Principais funções e uso	Ao subscrever a plataforma digital de participação da cidade de Reus, pode informar-se sobre processos participativos ativos, apresentar propostas, partilhar ideias em debates ou comentar, apoiar e votar propostas. Isto gerou uma comunidade interessada em melhorar e monitorizar a qualidade dos processos e da cidade. É um espaço de referência para construir uma cidade aberta, transparente, colaborativa com o protagonismo de quem a habita.
Link para o site do governo	https://participa.reus.cat/pages/faq?locale=es

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> literacia/serviços de governo eletrónico
-----------------------------------	--

Nome da plataforma de e-gov	<i>Espai d'Aprenentatge Digital (Espaço de Aprendizagem Digital)</i>
Principais funções e uso	<p>O Espaço Digital de Aprendizagem é uma ferramenta fornecida pela cidade de Reus aos seus cidadãos, que visa aprofundar o conhecimento dos cidadãos sobre o uso da e-governança. Oferece guias e material didático para procedimentos administrativos. Alguns de seus usos são:</p> <p>IdCat Mòbil, um sistema gratuito que permite identificar e assinar com segurança.</p> <p>Pasta do Cidadão: É um espaço pessoal com todos os trâmites administrativos da pessoa</p> <p>Notificações eletrônicas: Esta ferramenta envia notificações para informar o interessado sobre uma resolução ou ato administrativo que o afete.</p>
Link para o site do governo	https://www.reus.cat/feselcllc

Ângulos da divisão digital

Nome da iniciativa	“Cruz Vermelha” (“Cruz roja”)
---------------------------	--------------------------------------

Pequena descrição	<p>A “Cruz Roja” é uma instituição humanitária, de natureza voluntária e de interesse público, que desenvolve a sua atividade sob a proteção do Governo de Espanha.</p> <p>Lutam contra a exclusão digital com programas sobre aquisição de competências digitais, especialmente para idosos e crianças. A estratégia começou com a adaptação de cursos e ações para o formato online , bem como a formação de quadros e disponibilização de mais equipamentos tecnológicos.</p>
Link para o site do governo	https://www2.cruzroja.es/ca/web/ahora/brecha-digital

Nome da iniciativa	Associação «Somos Digital» (Asociación «Somos Digital»)
Pequena descrição	<p>A Associação “Somos Digital” é uma entidade criada em 2008. Conscientes de que nem todos têm capacidade e possibilidade de se adaptarem às rápidas mudanças tecnológicas, proporcionam aos cidadãos mais vulneráveis o acesso às tecnologias de informação e comunicação exercendo esta atividade sem fins lucrativos mas como um serviço para a comunidade.</p>
Link para o site do governo	https://somos-digital.org/la-asociacion/

Nome da iniciativa	Associação Espanhola de Fundações (Asociación Española de Fundaciones)
Pequena descrição	<p>A Associação Espanhola de Fundações realizou um projeto colaborativo para reduzir a exclusão digital entre os alunos mais desfavorecidos. O objetivo é que os alunos que não têm recursos para estudar online possam fazê-lo caso seja necessário interromper as aulas presenciais devido ao coronavírus.</p> <p>Esta corrente de solidariedade no âmbito educativo foi lançada em pleno confinamento quando milhares de alunos tiveram de ficar em casa, em muitos casos sem acesso a dispositivos eletrónicos para acompanhar as suas aulas. Através deste projeto, 28 das fundações enquadradas na AEF e “Cruz Roja” conseguiram chegar a estes alunos disponibilizando 7.336 tablets.</p>
Link para o site do governo	https://www.fundaciones.org/es/sector-fundacional/transformacion-digital

4. Grécia

Diretrizes sobre governo eletrônico ou serviços online

Nome da iniciativa	Gov.gr
Descrição	<p>“Gov.gr” é o principal portal na Grécia através do qual os utilizadores podem aceder e interagir com os serviços públicos digitais de seu interesse.</p> <p>Foi lançado em 2020 e atualmente hospeda mais de 1.390 serviços públicos digitais.</p>
Link para o site do governo	https://www.gov.gr/

Nome da iniciativa	e-EFKA (Agência Nacional de Seguro Social)
Descrição	<p>“e-EFKA” é a principal agência de seguro social na Grécia. O seu núcleo consiste em todos os serviços públicos relacionados a seguros que existiam na Grécia até 1º de janeiro de 2017.</p> <p>Os utilizadores podem aceder ao portal e interagir com todos os serviços digitais disponíveis sobre seu seguro social.</p>
Link para o site do governo	https://www.efka.gov.gr/el

Nome da iniciativa	Aade (Autoridade Independente da Receita Pública)
Descrição	<p>“Aade” é a Autoridade Independente das Receitas Públicas. O seu principal objetivo é a arrecadação de receitas públicas (pagamentos). O Parlamento grego supervisiona as suas atividades e práticas. Os utentes podem fazer face a quaisquer obrigações financeiras para com o Estado, incluindo impostos e declarações fiscais, contas, taxas rodoviárias e de registo, ou multas, entre outras. O portal está disponível para empresas e cidadãos.</p>

Link para o site do governo	https://www.aade.gr/
-----------------------------	---

Lei	“Governo digital” (Integração da Diretiva EU 2016/2102 na Legislação Grega) – Comunicação Eletrónica (Integração da Diretiva EU 2018/1972 na Legislação Judicial Grega)” 4727/2020
Descrição	A lei 4.727/2020 constitui uma regulamentação homogeneizada em relação a todas as matérias relacionadas aos serviços de governo eletrónico, e especialmente àquelas ligadas à utilização de tecnologias de sistemas de computação e comunicações. A lei promulga uma estratégia nacional em relação aos serviços de governo eletrónico chamada “A Bíblia da Transformação Digital”, que estabelece as bases, princípios e regulamentos sobre os serviços mencionados e as suas metodologias
Link para o site do governo	https://www.secdigital.gov.gr/wp-content/uploads/2020/09/secdigital-nomos-4727-2020.pdf

Serviços nacionais de governo eletrónico

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-educação
Nome da plataforma de e-gov	Aula eletrónica aberta
Principais funções e uso	<p>A plataforma Open e-Class é um 'Sistema de Gestão de Curso' abrangente, usado para armazenar e fornecer conteúdo e materiais educacionais. Oferecido pela Rede Académica Grega (GUnet), suporta e oferece serviços de aprendizagem online .</p> <p>'Open e-Class' permite que os professores desenvolvam e organizem cursos on-line e material educacional, como textos, documentos, vídeo, áudio (palestras), apresentações</p>

	de slides, fotos etc. recursos da plataforma. O 'Open e-Class' foi projetado como uma plataforma de código aberto com suporte multilíngue, adaptabilidade às procuras atuais ou futuras e um ambiente fácil de usar entre os seus principais princípios.
Link para o site do governo	https://www.openeclass.org/

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-fatura/e-pagamento
Nome da plataforma de e-gov	Autoridade Autónoma da Receita Pública (AADE)
Principais funções e uso	“Aade” é a Autoridade Autónoma das Receitas Públicas. O seu principal objetivo é a arrecadação de receitas públicas (pagamentos). O Parlamento grego supervisiona as suas atividades e práticas. Os utentes podem fazer face a quaisquer obrigações financeiras para com o Estado, incluindo impostos e declarações fiscais, contas, taxas rodoviárias e de registo, ou multas, entre outras. O portal está disponível para empresas e cidadãos.
Link para o site do governo	https://www.aade.gr/

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-lazer
Nome da plataforma de e-gov	ERTFLIX
Principais funções e uso	ErtFlix é a plataforma de streaming online dos canais de televisão nacionais gregos. Possui filmes, séries e documentários, que não são transmitidos diretamente na televisão. É gratuito para todos os utilizadores.

Link para o site do governo	https://www.ertflix.gr/
-----------------------------	---

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-educação ● Faturamento eletrônico/Pagamento eletrônico ● e-lazer ● e-saúde ● e-participação ● alfabetização de serviços eletrônicos/governo eletrônico
Nome da plataforma de e-gov	e-gov.gr
Principais funções e uso.	Gov.gr constitui o principal portal de serviços digitais da Administração Pública na Grécia, através do qual os utilizadores podem aceder e interagir com os serviços públicos digitais do seu interesse. Entre os milhares serviços disponíveis, várias áreas de governo eletrônico estão disponíveis para os utilizadores, como consultas médicas, agendamentos, prescrições digitais etc. É composto por mais de 1.390 serviços digitais, tornando a plataforma uma gigante da e-governança.
Link para o site do governo	https://www.gov.gr/

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-participação
Nome da plataforma de e-gov	ZEUS
Principais funções e uso	ZEUS é uma plataforma digital para votação online . Serve como uma ferramenta para qualquer tipo de eleição ou votação. Desde a preparação do processo até à sua finalização, tudo é feito de forma digital.

Link para o site do governo	https://zeus.grnet.gr/zeus/
-----------------------------	---

Serviços regionais de governo eletrônico

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● literacia/serviços de governo eletrônico
Nome da plataforma de e-gov	Gestão de Autoridade e Governo Eletrónico
Principais funções e uso	As responsabilidades da “Gestão e Autoridade do e-Government” são estudar, desenvolver, instalar e apoiar, através de uma estratégia abrangente, os sistemas de computadores e redes de comunicação da região da Grécia Ocidental. Assegura a eficiência técnica e organizacional e a cooperação dos Sistemas Informáticos da Região da Grécia Ocidental com as redes de outros serviços da Autoridade Pública, bem como a segurança e integridade dos dados digitais trocados.
Link para o site do governo	https://www.pde.gov.gr/gr/perifereia/organotiki-domi/genikes-dieuthunseis/gdel/ddhd.html

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-participação ● literacia/serviços de governo eletrônico
Nome da plataforma de e-gov	Patrasmart City
Principais funções e uso	<p>Uma plataforma digital que está em construção, “Patrasmart City”, concentra-se em transformar a cidade de Patras, na Grécia, desenvolvendo sua dimensão digital. A plataforma funcionará em 2 níveis, sendo o 1º relativo aos cidadãos e o 2º referente às entidades públicas.</p> <p>Por um lado, os cidadãos poderão informar-se digitalmente sobre o trânsito, vagas de estacionamento e rotas de transporte público ao vivo. Por outro lado, o poder público</p>

	terá uma visão melhor e mais direta, além da quantidade de informações, sobre assuntos da cidade, como proteção de florestas próximas, economia de energia por sistemas digitais que medem e identificam a iluminação da cidade, e entre outros, um sistema de controlo central através do qual será possível a gestão remota de todos os serviços digitais do Município.
Link para o site do governo	https://www.e-patras.gr/el/prohoroy-n-oi-diadikasies-apo-dimo-gia-ti-hrimatodotisi-toy-stratigikoy-planoy-patra-exypni-poli

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-educação ● literacia/serviços de governo eletrónico
Nome da plataforma de e-gov	Diogeneia
Principais funções e uso	Uma coleção digital, enriquecendo a biblioteca da Universidade de Patras, que reúne informações históricas na forma de fotos, vídeos, jornais, etc., tudo digitalizado. A coleção é oferecida gratuitamente para todos os cidadãos.
Link para o site do governo	https://diogeneia.library.upatras.gr/

Ângulos da divisão digital

Nome da iniciativa	Gov.gr
Pequena descrição	Gov.gr, a maior plataforma governamental da Grécia, oferece aplicações para programas digitais de formação e educação em diversos assuntos. Embora as iniciativas dos programas não pertençam ao gov.gr, a plataforma concentra-se em todos os programas disponíveis e fornece informações e orientações aos participantes interessados. Os programas educacionais digitais são lançados por organizações como Microsoft, Coursera, Google etc.

Link para o site do governo	https://www.gov.gr/ipiresies/ekpaideuse/psephiakes-dexiotetes
-----------------------------	---

Nome da iniciativa	Academia Digital Nacional
Pequena descrição	<p>A Academia Nacional Digital é uma iniciativa do Ministério do Governo Digital, como forma de reunir e desenvolver material educativo, que se foca na capacitação de competências e competências digitais dos cidadãos.</p> <p>Entre outros, os utilizadores encontrarão cursos gratuitos, que irão auxiliar não só no desenvolvimento das suas habilidades digitais, mas também no aprimoramento de seu perfil profissional. Está também disponível uma ferramenta de autoavaliação, através da qual os utilizadores podem identificar o nível das suas competências digitais.</p>
Link para o site do governo	https://nationaldigitalacademy.gov.gr/

Nome da iniciativa	Ministério do Governo Digital
Pequena descrição	<p>No âmbito da sua campanha de promoção de serviços de governo eletrónico, o Ministério do Governo Digital organiza frequentemente programas educativos sobre aptidões e competências digitais, em cooperação com outras organizações, públicas ou privadas. O foco dos programas mencionados é capacitar os cidadãos na utilização desses serviços, tornando o processo rumo ao Governo Digital mais fácil, rápido e inclusivo.</p>
Link para o site do governo	<p>https://www.nationalcoalition.gov.gr/neos-kyklos-ekpaideytikon-programma/</p> <p>https://nationaldigitalacademy.gov.gr/</p> <p>https://www.secdigital.gov.gr/project/dimioyrgia-platformas-gia-enischysi-ps/</p>

5. Itália

Diretrizes sobre governo eletrônico ou serviços online

Lei	Circular nº 1 de 9 de setembro de 2020 A Diretriz sobre Interoperabilidade Técnica
Âmbito da iniciativa	<p>A Circular n.º 1, de 9 de setembro de 2020, define a Diretriz de Interoperabilidade Técnica pretendendo identificar as tecnologias e normas que as administrações públicas (AP) devem ter em conta na implementação dos seus sistemas informáticos, de forma a permitir a coordenação informática de dados também entre as administrações como entre prestadores de serviços públicos e entidades privadas e a União Europeia. A Orientação sobre Interoperabilidade Técnica contribui para a definição do Modelo de Interoperabilidade PA (ModI), em conformidade com o novo Quadro Europeu de Interoperabilidade (EIF) estabelecido pela Comissão Europeia em 2017.</p> <p>A Diretriz sobre Interoperabilidade Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● define os métodos de integração entre as PAs, e entre os cidadãos das PAs e as empresas; ● identifica as escolhas tecnológicas que favorecem o desenvolvimento de soluções para facilitar o uso de dados e serviços digitais ● promove a adoção da abordagem "API first" para garantir a outros atores, públicos e privados, acessibilidade e máxima interoperabilidade de dados e serviços digitais; ● favorece padrões tecnológicos que satisfaçam a necessidade de assegurar interações entre PAs e entre PAs, cidadãos e empresas; ● favorece a interação entre PAs e entre PAs, cidadãos e empresas, por meio de uma abordagem Contract-First
Link para o site do governo	https://trasparenza.agid.gov.it/moduli/downloadFile.php?file=oggetto_allegati/2025811451000_OCircolare+1-2020+Linea+di+indirizzo+interoperabilit%E0+tecnica.pdf

Lei	2025 Estratégia Italiana para Inovação Tecnológica e Digitalização
Âmbito da iniciativa	<p>A estratégia descreve um processo de transformação estrutural e radical da Itália em termos de infraestrutura digital, serviços de administração pública e colaboração público-privada na geração de inovação.</p> <p>A estratégia de inovação descreve três desafios principais em linha com os ODS da Agenda 2030 da ONU:</p> <ol style="list-style-type: none">1. a digitalização da sociedade em que cidadãos e empresas utilizam serviços digitais eficientes da administração pública de forma simples e sistemática. Para tal, a estratégia prevê a implementação de melhores infraestruturas digitais, a exploração de dados, a criação de competências digitais e a digitalização radical do setor público, que potenciará também a transformação digital do setor privado.2. A inovação do país prevê mudanças estruturais para promover o design e a aplicação de novas tecnologias no tecido produtivo italiano e o crescimento de setores tecnológicos como robótica, mobilidade do futuro, inteligência artificial, segurança cibernética.3. O desenvolvimento sustentável e ético da sociedade propõe trabalhar para uma inovação ética, inclusiva, transparente e sustentável que aumente o bem-estar da sociedade.
Link para o site do governo	https://docs.italia.it/italia/mid/piano-nazionale-innovazione-2025-docs/it/stabile/index.html

Iniciativa	Plano Trienal 2020-2022 de Informática na Administração Pública
Âmbito da iniciativa	<p>O Plano Trienal indica as linhas de ação para promover a transformação digital do setor público e do país.</p> <p>As linhas estratégicas do Plano visam:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. promover o desenvolvimento de uma sociedade digital, em que os serviços coloquem no centro os cidadãos e as empresas, através da digitalização da Administração Pública, que é o motor do desenvolvimento de todo o país 2. promover o desenvolvimento sustentável, ético e inclusivo, através da inovação e digitalização ao serviço das pessoas, comunidades e territórios, respeitando a sustentabilidade ambiental 3. contribuir para a difusão das novas tecnologias digitais no tecido produtivo italiano, incentivando a padronização, a inovação e a experimentação no campo dos serviços públicos.
Link para o site do governo	https://pianotriennale-ict.italia.it/

Iniciativa	Quarto Plano de Ação de Parceria para Governo Aberto 2019-2021
Âmbito da iniciativa	<p>O plano de ação é uma estratégia abrangente que ajudará alcançar resultados significativos no campo da transparência, participação cívica, combate à corrupção, simplificação e modernização do setor público.</p> <p>Inclui 10 ações principais relacionadas a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dados abertos; 2. Transparência; 3. Cadastro de beneficiários efetivos; 4. Apoio à participação; 5. Regulação das partes interessadas; 6. Cultura de governo aberto;

	<p>7. Prevenção da corrupção;</p> <p>8. Simplificação, desempenho e igualdade de oportunidades;</p> <p>9. Serviços digitais;</p> <p>10. Cidadania e competências digitais;</p>
Link para o site do governo	https://open.gov.it/wp-content/uploads/2019/09/Quarto Piano Azione Nazionale OGP Finale 06.2019-EN.pdf

Lei	Decreto sobre Simplificação e Inovação Digital (DL n. 76/2020)
Âmbito da lei	<p>O Título III do Decreto-Lei sobre as medidas de simplificação de apoio e divulgação da gestão digital – que passa a vigorar com a adoção da Lei n.º 120/2020 – contém as disposições regulamentares para a aceleração do processo de transformação digital do país.</p> <p>Assim, o conjunto normativo visa redesenhar a governança digital, acelerar o processo de cidadania digital e facilitar o acesso aos serviços digitais da administração pública, implementar o uso do digital na ação administrativa, regular os ativos de informação pública e promover medidas de inovação para superar a iliteracia digital e tornar-se operacional.</p>
Link para o site do governo	https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/07/16/20G00096/sg

Lei	Código de Administração Digital (D. lgs. 217/17)
Âmbito da lei	<p>O Código de Administração Digital (CAD) contém as diretrizes para a revolução digital da AP. O CAD é um texto único que reúne e organiza os regulamentos relativos à informatização da Administração Pública nas suas relações com os cidadãos e as empresas. Instituído pelo Decreto Legislativo nº 82 de 7</p>

	<p>de março de 2005, foi posteriormente alterado e complementado primeiro pelo Decreto Legislativo nº 179 de 22 de agosto de 2016 e depois pelo Decreto Legislativo nº 217 de 13 de dezembro de 2017 para promover e tornar efetivos os direitos de cidadania digital.</p> <p>A última alteração prevê a reformulação de muitos artigos sobre documentos informáticos e assinaturas eletrônicas em conformidade com a diretiva europeia sobre a identificação eletrónica e serviços de confiança para transações eletrónicas no mercado interno (e que revogou a Diretiva 1999/93/CE).</p>
<p>Link para o site do governo</p>	<p>https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-03-07;82</p>

<p>Lei</p>	<p>Transição digital Decreto-Lei 22/2021</p>
<p>Âmbito da lei</p>	<p>O Capítulo IV refere-se às disposições sobre transição digital, a fim de promover, dirigir e coordenar a ação do Governo nas áreas de inovação tecnológica, a implementação da agenda digital italiana e europeia, a estratégia italiana para ultra banda larga, a digitalização de administrações públicas e empresas, bem como a transformação digital, crescimento e transição do país, nos setores público e privado, acesso a serviços em rede, conectividade, infraestruturas digitais tangíveis e intangíveis e estratégia nacional de dados públicos.' Além disso, é instituída a Comissão Interministerial para a Transição Digital (CITD) na Presidência do Conselho de Ministros</p>
<p>Link para o site do governo</p>	<p>https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2021/03/01/21G00028/sg</p>

Serviços nacionais de governo eletrónico

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> literacia/serviços de governo eletrónico
Nome da plataforma de e-gov	SPID – Sistema Público de Identidade Digital
Pequena descrição	<p>SPID é a solução que permite aos cidadãos italianos aceder a todos os serviços online da Administração Pública com uma única identidade digital (utilizador e senha) que pode ser utilizada a partir de computadores, tablets e smartphones.</p> <p>Do ponto de vista do cidadão, é uma ferramenta gratuita que permite o acesso a todos os sites públicos (e até privados) com um único conjunto de credenciais.</p> <p>Na perspetiva dos prestadores de serviços, pode garantir a identificação segura e certificada dos utilizadores, eliminar a necessidade de gerir processos de registo/verificação personalizados, reduzindo custos, disponibilizar atributos qualificados (data/local de nascimento, sexo, e-mail, telefone, etc...) e outros atributos já preenchidos pelos utilizadores, como a morada.</p>
Link para o site do governo	https://developers.italia.it/en/spid/

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> e-fatura/e-pagamento
Nome da plataforma de e-gov	PagoPA
Pequena descrição	<p>pagoPA é a interface de pagamento para a Administração Pública. É uma plataforma que liga os cidadãos à Administração Pública e aos Processadores dos Serviços de Pagamento (PSP) de forma a permitir pagamentos seguros e simples.</p>

	<p>O pagoPA permite ao cidadão escolher o método de pagamento entre os disponíveis de acordo com as suas necessidades e competências digitais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cartão de crédito ● cobrança direta na conta bancária ● conta postal ● métodos de pagamento inovadores disponíveis no mercado
Link para o site do governo	https://developers.italia.it/en/pagopa/

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> ● Literacia/serviços de governo eletrónico ● e-fatura/e-pagamento
Nome da plataforma de e-gov	IO
Pequena descrição	<p>IO é a aplicação do governo italiano que permitirá a todos os cidadãos usar os serviços públicos nacionais e locais de seu próprio smartphone de maneira simples, moderna e segura. É um projeto Open Source que crescerá diariamente, envolvendo diferentes entidades e serviços.</p> <p>A IO visa facilitar a relação entre os cidadãos e a Administração Pública (AP) através da criação de uma plataforma de componentes reutilizáveis capaz de tornar os serviços digitais mais eficazes e melhorar a comunicação entre os cidadãos e a AP.</p> <p>Na app IO é possível aceder ao Certificado Digital Covid UE e à Carta Giovani Nazionale (Cartão Nacional Jovem)</p>
Link para o site do governo	https://developers.italia.it/en/io/

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-educação ● e-lazer
Nome da plataforma de e-gov	Carta Giovani Nazionale (Cartão Nacional Jovem)
Pequena descrição	<p>O Cartão pertence ao circuito EYCA (European Youth Card Association). É uma iniciativa dirigida a cidadãos italianos e europeus residentes em Itália entre os 18 e os 35 anos que lhes permite obter descontos e facilidades no acesso a bens e serviços de carácter cultural, desportivo e de bem-estar.</p> <p>O cartão virtual pode ser baixado diretamente no IO e é válido online e em toda a Itália e nos países europeus pertencentes ao circuito EYCA.</p>
Link para o site do governo	https://io.italia.it/carta-giovani-nazionale/

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-fatura/e-pagamento
Nome da plataforma de e-gov	FatturaPA (Fatura Eletrónica)
Pequena descrição	<p>A FaturaPA é uma fatura eletrónica no acesso do artigo 21.º, n.º 1, do Decreto Presidencial 633/72. É o único tipo de fatura aceite pelas administrações públicas obrigadas por lei a utilizar o Sistema de Intercâmbio.</p> <p>O InvoicePA tem as seguintes características</p> <ul style="list-style-type: none"> ● o conteúdo é representado, em arquivo XML (eXtensible Markup Language), de acordo com o formato InvoicePA, que é o único aceite pelo Interchange System; ● a autenticidade da origem e a integridade do conteúdo são garantidas pela assinatura eletrónica qualificada do emissor e estão associadas à presença do código único de identificação do serviço destinatário da

	fatura constante do Índice das Administrações Públicas.
Link para o site do governo	https://developers.italia.it/en/fatturapa/

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● literacia/serviços de governo eletrônico
Nome da plataforma de e-gov	Docs Itália
Pequena descrição	<p>Docs Italia é onde os documentos digitais públicos podem ser publicados e pesquisados. Oferece aos entes públicos uma plataforma segura e completa para publicação de documentos, e aos cidadãos ferramentas para busca e navegação em documentos que podem ser acedidos de qualquer dispositivo.</p> <p>O Docs Italia simplifica o processo de publicação: os documentos usam um sistema de controle de versão como fonte de dados, incentivando a edição colaborativa e permitindo que a comunidade analise e compare diferentes versões.</p>
Link para o site do governo	https://developers.italia.it/en/docs-italia/

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● literacia/serviços de governo eletrônico
Nome da plataforma de e-gov	Designers Italia
Pequena descrição	<p>O Design System for the Italian Public Administration é a referência para o design de serviços públicos digitais: modelos, kits e guias para facilitar os processos de design centrados no cidadão</p>

Link para o site do governo	https://designers.italia.it/
-----------------------------	---

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-participação ● literacia/serviços de governo eletrónico
Nome da plataforma de e-gov	dati.gov.it
Pequena descrição	Dati.gov.it é a lista nacional dos dados abertos das administrações públicas italianas. Foi criado para reunir a maior parte dos dados abertos exibidos pelas várias administrações, tanto locais como nacionais, num único portal.
Link para o site do governo	https://developers.italia.it/en/datigov/

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> ● literacia/serviços de governo eletrónico
Nome da plataforma de e-gov	CIE - Bilhete de Identidade Eletrónico
Pequena descrição	<p>o Bilhete de Identidade Eletrónica (CIE) versão 3.0 já é distribuído em mais de 90% do território italiano para os cidadãos que solicitam um novo cartão de identidade ou renovam um caducado/perdido.</p> <p>O CIE é também uma tecnologia que permite novos serviços digitais para os cidadãos que também podem ser utilizados através de smartphones e tablets, graças ao microchip NFC como é o caso de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● passagens eletrónicas de baixa segurança, como a entrada de academias, onde o cartão pode ser simplesmente aproximado de um leitor. ● Passagens eletrónicas de alta segurança, como a entrada de recintos desportivos, onde muitas pessoas

	<p>precisam ser identificadas com segurança e entrar rapidamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Transporte público, também acoplado a carteira digital para pagamento da passagem. ● Verificação de presença no local de trabalho. ● Check-in no hotel, sem necessidade de fazer cópias do documento.
Link para o site do governo	https://developers.italia.it/en/cie/

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● literacia/serviços de governo eletrônico
Nome da plataforma de e-gov	ANPR - Cadastro Nacional da População Residente
Pequena descrição	É um cadastro único e centralizado contendo informações atualizadas sobre endereço, estado civil, etc., simplificando todas as interações com a administração pública.
Link para o site do governo	https://developers.italia.it/en/anpr/

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-educação ● e-lazer
Nome da plataforma de e-gov	18app & Carta Docente
Pequena descrição	<p>A 18app e a Carta Docente são dois bônus financeiros (500€) dirigidos a categorias particulares (maiores de 18 anos e professores do ensino básico) que podem ser gastos nas lojas credenciadas para aquisição de bens e serviços.</p> <p>Os utilizadores inserem sua identidade digital SPID numa aplicação web que permite a criação de cupões (identificados por um código alfanumérico e um código QR) de valores</p>

	arbitrários que podem ser posteriormente gastos nas lojas credenciadas, que podem ser físicas ou online . Na fase de pagamento, os lojistas verificam se o cupão fornecido é válido e subtraem seu valor do valor devido. Emitem uma fatura ao Estado para serem reembolsados.
Link para o site do governo	https://developers.italia.it/en/18app/

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● literacia/serviços de governo eletrônico
Nome da plataforma de e-gov	Fórum de e-Procurement
Pequena descrição	<p>O Fórum de e-Procurement - estabelecido sob a presidência conjunta da Agência Digital Itália e do Ministério da Economia e Finanças - tem a tarefa de criar um espaço adequado para a realização de atividades de consulta, proposta e monitorização no campo de e-Procurement.</p> <p>O Fórum - coordenado pela Digital Italy Agency - pode participar de representantes de administrações públicas, associações de operadores económicos, provedores de tecnologia do setor, universidades e institutos de pesquisa.</p> <p>O Fórum tem as seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● examinando os novos regulamentos nacionais e europeus de e-Procurement ● divulgar informações sobre questões de eProcurement através de seminários, conferências, artigos de imprensa, etc. ● identificar e fomentar a troca de experiências e boas práticas para facilitar o surgimento de soluções interoperáveis ● acompanhar a evolução do mercado de eProcurement ● desenvolver e aprofundar questões sobre eProcurement, também indicadas por operadores de mercado e administrações públicas, através da ativação de grupos de trabalho

Link para o site do governo	https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/procurement/forum-procureme
-----------------------------	---

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● literacia/serviços de governo eletrônico
Nome da plataforma de e-gov	Appaltinnovativi.gov
Pequena descrição	<p>Appaltinnovativi.gov é a "Plataforma para compras de inovação" e executa as funções típicas de um corretor de compras públicas de inovação e tem os seguintes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● fomentar o aparecimento, qualificação e agregação da procura pública por inovação; ● difundir o conhecimento e a sensibilização para as formas e meios de implementação de projetos de inovação e compras; ● envolver o mercado o mais amplamente possível, canalizando-o para o conhecimento da procura inovadora do público e estimulando a proposição das melhores soluções possíveis numa lógica de inovação aberta; ● incentivar o encontro entre procura e oferta de soluções inovadoras, estimulando a colaboração efetiva entre AP, empresas e organismos de pesquisa, em conformidade com as disposições da Agenda Digital Italiana.
Link para o site do governo	https://appaltinnovativi.gov.it/il-portale/v

Serviços regionais de governo eletrônico

Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-lazer
Nome da plataforma de e-gov	CARTÃO LAZIO JUVENTUDE

Pequena descrição	LAZIO YOUth CARD é a App da Região do Lácio que oferece aos 900.000 jovens entre os 14 e os 30 anos do Lácio descontos e grandes reduções em bens e serviços como cinemas, museus e livrarias, bem como o acesso gratuito a muitas iniciativas especiais e muitas oportunidades. Além disso, graças à parceria com a EYCA, o App oferece vantagens para viajar pela Europa
Link para o site do governo	https://www.regione.lazio.it/youthcard
Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-saúde
Nome da plataforma de e-gov	Salute Lazio
Pequena descrição	<p>O site Salute Lazio oferece diversos serviços digitais. Em primeiro lugar, gera o Prontuário Eletrônico de Saúde (Fascicolo Sanitario Elettronico - FSE), que reúne o histórico médico de um indivíduo por meio da disponibilização de informações e documentos produzidos pelo Sistema Único de Saúde de médicos e profissionais de saúde, inclusive de diferentes estruturas (hospitais, médicos de família e pediatras, etc.) e estabelecimentos de saúde privados. Contém, por exemplo, relatórios, cartas de alta, relatórios de emergência, prescrições e todo o material que descreve eventos clínicos individuais</p> <p>Também permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Recuperação de serviços de saúde ● Escolher um médico de família ● Gerar isenções de renda
Link para o site do governo	https://www.salutelazio.it/
Área de governo eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-lazer

Nome da plataforma de e-gov	Dove Fare Sport
Pequena descrição	“Where to Do Sport” é uma plataforma desenvolvida pelo Comité Olímpico Nacional Italiano (CONI) e disponível para as regiões da Calábria, Friuli-Venezia Giulia, Molise, Toscana e o Município de Roma que permite encontrar centros desportivos próximos.
Link para o site do governo	https://dovefaresport.coni.it/
Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> ● literacia/serviços de governo eletrónico
Nome da plataforma de e-gov	Digitale Comune
Pequena descrição	<p>Digitale Comune é o projeto da região da Emilia-Romagna dedicado à transformação digital dos serviços online dos municípios de todo o território regional. O objetivo é acompanhar as administrações no processo de inovação e apoiar os cidadãos com informação fiável e formação para que o digital seja um bem comum e ao alcance de todos.</p> <p>Além de prestar serviços nacionais como o pagamento com PagoPa, alarga a rede de serviços ao pagamento de matrículas escolares, pagamento de bilhetes e ainda permite consultar prazos de documentos e fazer marcações online nos respetivos gabinetes.</p>
Link para o site do governo	https://digitale.regione.emilia-romagna.it/digitale-comune/in-evidenza/scadenza-carta-identita
Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> ● literacia/serviços de governo eletrónico
Nome da plataforma de e-gov	Procedimentos
Pequena descrição	"Procedimenti" é o novo sistema de informação integrado da Região da Lombardia para a gestão telemática dos

	<p>procedimentos administrativos, de autorização e licenciamento em vários setores.</p> <p>O sistema permite aos cidadãos e empresas gerir os processos online de forma mais fácil e rápida, mesmo a partir de dispositivos móveis.</p> <p>A nova plataforma permite gerir 34 procedimentos diferentes nas seguintes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ambiente (por exemplo, a apresentação de pedidos de autorizações ambientais) ● Edifício (por exemplo, a apresentação de pedidos de autorização, levantamento ou levantamento sísmico) ● Energia (por exemplo, autorizações relacionadas à energia para instalações como fontes de energia renováveis, sondas geotérmicas) ● Comércio (por exemplo, a emissão de Trading Cards para vendedores ambulantes e a inclusão de aplicativos para Festivais e Feiras no calendário da Região da Lombardia) ● Atividades Produtivas e Serviços ● Mobilidade (ex: apresentação de Declaração Certificada de Início de Actividade do aeroporto) <p>Para inserir solicitações e transmiti-las (dossiês, notificações, arquivamentos, requerimentos, etc.) é necessário ter e-mail, caixa postal e assinatura digital.</p>
<p>Link para o site do governo</p>	<p>https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/Diritti-e-tutele/procedimentionline /procedimentionline</p>
<p>Área de governo eletrónico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● literacia/serviços de governo eletrónico
<p>Nome da plataforma de e-gov</p>	<p>Inovação Aberta Lombardia</p>

<p>Pequena descrição</p>	<p>“Open Innovation Lombardia” é uma plataforma colaborativa e site para propor um novo modelo de política para a inovação regional.</p> <p>A Inovação Aberta dirige-se a todos os atores dos processos de inovação nas empresas, universidades e centros de investigação, administrações públicas, sociedade civil e todos os cidadãos que queiram desempenhar um papel ativo nas políticas de investigação e inovação.</p> <p>Os objetivos da plataforma são:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● conexão: aproximar os mundos académico e industrial e promover o networking entre diferentes figuras profissionais. ● crescimento: potenciar os recursos, know-how, capital humano e capital social da área ● disseminação: estimular a partilha da inovação em estudos de caso e boas práticas ● conhecimento: dar a conhecer e exemplificar a excelência da área, tanto na área industrial como na investigação científica. <p>A plataforma está estruturada para oferecer ferramentas de trabalho quotidiano e interação para sistematizar competências e fomentar o desenvolvimento de projetos, e ferramentas de partilha, colaboração e apoio. É uma ferramenta para criar grupos de trabalho, para informar e iniciar discussões e fornecer a gestão de projetos e ferramentas de gestão de documentos para apoiar projetos de pesquisa e inovação.</p>
<p>Link para o site do governo</p>	<p>https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/scuola-universita-e-ricerca/open-innovation/open-innovation/open-innovation</p>
<p>Área de governo eletrónico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● e-lazer

Nome da plataforma de e-gov	#SportinMontagna e o aplicativo Sporty
Pequena descrição	<p>A Região da Lombardia criou duas ferramentas digitais para a valorização e promoção do desporto de montanha: o site #SportinMontagna e o Sporty App.</p> <p>Navegando no portal www.sportinmontagna.regione.lombardia.it é possível:</p> <ul style="list-style-type: none"> • descobrir todas as infraestruturas e serviços para o turismo desportivo tanto no verão como no inverno • descobrir as pistas de esqui nos vários distritos • consultar toda a rede de trilhos, com percursos subdivididos por tipo e dificuldade • ver toda a informação também em versão 3D para começar a imaginar as suas férias e descubra as oportunidades adicionais de lazer que a zona lhe oferece <p>Sporty é a aplicação conectada ao #SportinMontagna, contém conteúdo semelhante, mas foi projetado para ser seu companheiro de viagem, por meio do assistente virtual.</p>
Link para o site do governo	https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/turismo-sport-e-tempo-libero/Fare-sport/portale-sportinmontagna-e-App-Sporty/portale-sportinmontagna-e-App-Sporty

Ângulos da divisão digital

Principais redes/associações/grupos informais/organismos públicos/plataformas online existentes que apoiam o acesso a serviços online , combatem a exclusão digital, ou que disponibilizam formação online para acesso aa e-governança

Nome da iniciativa	Painel e-Internet
Pequena descrição	<p>Pane e Internet é um projeto apoiado pela Região Emilia-Romagna como parte da Agenda Digital Regional para promover o desenvolvimento de habilidades digitais e acesso total à sociedade da informação.</p> <p>O “cidadão digital” é a ideia central do novo planeamento regional, que se refere a qualquer cidadão, independentemente da idade, que utiliza a tecnologia para obter informações, lucrar com serviços online e aproveitar as oportunidades digitais disponíveis em sua área.</p> <p>Para isso, a iniciativa oferece continuamente formação para residentes, serviços de facilitação digital e eventos culturais digitais.</p>
Link para o site do governo	https://www.paneeinternet.it/public/index

Nome da iniciativa	Educazione digitale
Pequena descrição	<p>Educazione Digitale é uma plataforma de formação, exclusivamente dedicada a professores, gestores escolares e formadores de adultos que trabalham no ambiente escolar, que visa fornecer materiais e recursos multimédia gratuitos para as escolas. A plataforma é um local de formação, orientação, tutoria, comparação, apoio e extensão das próprias competências, na perspetiva de uma escola baseada na aprendizagem e não no ensino.</p>
Link para o site do governo	https://www.educazionedigitale.it/

Nome da iniciativa	Formez PA
Pequena descrição	Formez PA - Centro de Serviços, Assistência, Estudos e Formação para a Modernização da Administração Pública é uma associação reconhecida e financiada pelo governo italiano. A promoção da inovação e digitalização está entre as áreas de intervenção dos projetos geridos pela Formez PA.
Link para o site do governo	https://www.formez.it/

Nome da iniciativa	Competenze Digitali per la PA
Pequena descrição	A iniciativa pretende oferecer formação personalizada na forma de aprendizagem online em competências digitais fundamentais para funcionários públicos (não profissionais de TI), começando com uma pesquisa organizada e uniforme dos requisitos de formação para aumentar a captação e motivação, desempenho, distribuição e qualidade de serviços online simples e rápidos para residentes e empresas.
Link para o site do governo	https://www.competenzedigitali.gov.it/

6. Portugal

Diretrizes sobre governo eletrónico ou serviços online

Lei	Endereço digital único e serviço público de notificação eletrónica
Âmbito da lei	Decreto-Lei nº. O Decreto-Lei n.º 93/2017, de 1 de agosto, que criou o endereço digital único, instituiu o serviço público de notificações eletrónicas associado ao endereço digital único. Regulamentou o envio e receção de notificações eletrónicas através do serviço público de notificações eletrónicas associado ao endereço único digital, em regime especial.
Link para o site do governo	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Lei	TIC APP – Centro de Competências Digitais da Administração Pública
Âmbito da lei	A Resolução do Conselho de Ministros n. 22/2018, instituiu o TicAPP ou Centro de Competências Digitais da Administração Pública como um centro de competências especializado no domínio da transformação digital da Administração Pública. Atua dentro da Agência de Modernização Administrativa para apoiar diferentes áreas do governo no processo de transformação digital.
Link para o site do governo	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Lei	Decreto-Lei dos Serviços Digitais
Âmbito da lei	O Decreto-Lei 74/2014, de 13 de Maio, revisto pelo Decreto-Lei nº 105/2017, de 29 de Agosto, estabeleceu a regra da prestação digital de serviços públicos por defeito. Consagrou o atendimento digital assistido como um complemento indispensável através de uma rede Citizen Spot, onde aqueles que não podem, não querem, ou não sabem como utilizar

	ferramentas digitais podem beneficiar do apoio e orientação de um funcionário público/mediador digital: o objetivo é dar a todos os cidadãos a possibilidade de aceder aos serviços digitais.
Link para o site do governo	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Lei	Decreto-Lei da Modernização Administrativa
Âmbito da lei	O Decreto-Lei n. 135/99, revista pelo Decreto-Lei n. A Lei n.º 73/2014, aprovada em maio de 2014, estabeleceu medidas importantes de modernização administrativa, incluindo o princípio do 'one only', segundo o qual o cidadão não deve ser obrigado a entregar duas vezes o mesmo documento à Administração Pública. O princípio 'uma vez só' leva a vários padrões, particularmente relacionados a comunicações administrativas.
Link para o site do governo	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Lei	Decreto-Lei sobre o Licenciamento Zero
Âmbito da lei	Decreto-Lei nº. 48/2011 e Decreto-Lei nº10/2015. O programa Português Zero <i>Licensing</i> é uma das iniciativas mais representativas da agenda da e-governança. Tem como principal objetivo simplificar consideravelmente os processos de licenciamento necessários ao exercício de diversas atividades económicas, desburocratizando-se através de um ponto único de contacto eletrónico. Um dos primeiros objetivos foi alcançado em abril de 2011, na sequência da aprovação do Decreto-Lei n. 48/2011, que viu uma redução significativa nas licenças exigidas. Foi ainda reforçado com a aprovação do Decreto-Lei nº10/2015, que regulamentou toda

	a prática relativa aos estabelecimentos de restauração e bebidas e também estabelecimentos de comércio e serviços.
Link para o site do governo	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Lei	Decreto-Lei sobre o Regime da Indústria Responsável
Âmbito da lei	Também conhecido como Licenciamento Zero para a indústria, o Decreto-Lei n. A Lei n.º 169/2012, aprovada em agosto de 2012, regulamenta o exercício da atividade industrial. Este Decreto-Lei foi revogado pelo Decreto-Lei n. 73/2015, em maio de 2015.
Link para o site do governo	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Serviços nacionais de governo eletrónico

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Literacia/serviços de governo eletrónico
Nome da plataforma de e-gov	Portal do Governo
Pequena descrição	O Portal do Governo é o sítio institucional do Governo Português, disponibilizando informação sobre matérias como o Programa do Governo, a composição do Governo, documentação diversa (por exemplo comunicações políticas) ou consultas públicas em curso, bem como informação genérica sobre Portugal.

Link para o site do governo	https://www.portugal.gov.pt/en/gc21
-----------------------------	---

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> ● literacia/serviços de e-governança
Nome da plataforma de e-gov	portal eportugal
Principais funções e uso	<p>O portal ePortugal, lançado em fevereiro de 2019, é o principal canal de acesso aos serviços digitais da administração pública, agregando no mesmo local todos os serviços dedicados ao cidadão e às empresas e um diretório de moradas, sites e aplicações móveis. O portal ePortugal é dinâmico e adaptável a utilizadores individuais, oferecendo diversas opções de personalização e uma área reservada que permite aceder a diversas informações relativas à sua relação com a Administração Pública.</p> <p>Da mesma forma, o portal foi desenvolvido com foco em acessibilidade e usabilidade, adaptando-se a qualquer tipo de dispositivo e apresentando uma linguagem mais simples e clara. Facilita ainda a interação entre os cidadãos/empresas e o Estado, disponibilizando mecanismos de apoio inovadores como o chatbot SIGMA ou a possibilidade de levantamento de bilhetes digitais em filas de serviços públicos presenciais através do Mapa do Cidadão. O Mapa do Cidadão, que permite a geolocalização e informação de todos os serviços públicos portugueses, é outro recurso relevante, disponível em mapa.eportugal.gov.pt (em breve será lançada uma app autónoma)</p>
Link para o site do governo	https://eportugal.gov.pt/en/inicio

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> ● literacia/serviços de e-governança
-----------------------------------	---

<p>Nome da plataforma de e-gov</p>	<p>Portal de Dados Abertos (Dados.gov)</p>
<p>Principais funções e uso</p>	<p>Seguindo as práticas internacionais na área (por exemplo, os projetos Data.Gov dos EUA ou do Reino Unido), a Agência de Modernização Administrativa está empenhada no desenvolvimento de uma plataforma ampla e aberta contendo todos os tipos de dados de órgãos públicos.</p> <p>O Portal Dados.gov disponibiliza ao cidadão um amplo leque de informações das mais diversas áreas. O objetivo desta política - tendo presente o direito de qualquer cidadão consultar a informação da administração pública - é democratizar este acesso facilitando os meios para a sua obtenção.</p> <p>O portal web Dados.gov foi relançado em maio de 2018 como Dados.gov+, substituindo sua versão anterior de 2012. Desenvolvido no âmbito do Programa SIMPLEX+, esta nova versão foi concebida de forma a estar de acordo com as melhores práticas internacionais na área, incorporando soluções inovadoras ao nível da experiência do utilizador, estrutura de conteúdos, integração de dados e licenças de utilização.</p> <p>Gerido pela AMA e disponível em código aberto, o dados.gov baseou-se na plataforma francesa UDATA, desenvolvida pela ETALAB, e conta já com mais de 2030 conjuntos de dados. É gratuito e aberto a todos os utilizadores que pretendam aceder a dados, mas também a cidadãos e organizações que pretendam disponibilizar dados de interesse público.</p> <p>Tudo o que eles precisam fazer é se registar, receber sua chave de API e caracterizar o conjunto de dados para upload. Cada conjunto de dados pode ter mais de um recurso associado e pode ser publicado em diferentes e múltiplos formatos, sendo esta uma das características que permite a reutilização de dados.</p> <p>É também possível indexar conjuntos de dados, introduzindo um URL referente à origem dos dados, o que é ideal para entidades que já tenham a informação disponível em plataformas próprias, como o partilha.justica.gov.pt, do Ministério da Justiça, ou o portal Lisboa Aberta, da Câmara Municipal de Lisboa.</p>

	Caso a entidade fornecedora já possua o seu próprio portal de dados, o processo de publicação também pode ser feito através de colheita de dados, recolhendo assim os dados de forma regular e automatizada.
Link para o site do governo	https://dados.gov.pt/en/

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-participação
Nome da plataforma de e-gov	OGP Portugal
Principais funções e uso	<p>O site da OGP Portugal foi desenvolvido no âmbito da participação portuguesa na Open Government Partnership, para centralizar toda a informação sobre o processo e fomentar a participação pública, recolhendo os contributos dos cidadãos e garantindo o seu feedback.</p> <p>Este portal está disponível desde outubro de 2018, estando também em destaque na área “Transparência” do portal ePortugal, com o objetivo de promover a sua divulgação e visibilidade.</p>
Link para o site do governo	https://ogp.eportugal.gov.pt/en/inicio

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-fatura/e-pagamento
Nome da plataforma de e-gov	Portal da Autoridade Tributária e Aduaneira (portaldasfinancas.gov)
Principais funções e uso	<p>O Ministério das Finanças coloca à disposição dos cidadãos e das empresas um portal web que permite a submissão de impostos e a consulta da situação fiscal, entre um conjunto alargado de serviços digitais. Os utilizadores podem consultar os seus arquivos fiscais, estatísticas e realizar simulações. Funcionalidades avançadas foram recentemente integradas</p>

	<p>ao sistema, permitindo maior usabilidade, sendo a mais notável a declaração automática do imposto de renda. Disponível desde 2017 como medida Simplex+, esta funcionalidade pré-preenche automaticamente a declaração de rendimentos do cidadão com todos os dados relevantes em conformidade com os regulamentos de proteção de dados; os recibos de declaração e a notificação do cálculo final do imposto podem ser confirmados eletronicamente. O portal portaldasfinancas.gov permite a autenticação segura através do Cartão de Cidadão e da Chave Móvel Digital.</p>
Link para o site do governo	https://www.portaldasfinancas.gov.pt/pt/home.action

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> ● e-saúde
Nome da plataforma de e-gov	Sistema Nacional de Saúde
Principais funções e uso	<p>Disponível desde 2016, esta plataforma permite o acesso a um conjunto alargado de informação e serviços online , disponibilizados pelas instituições que integram o Sistema Nacional de Saúde português e outras instituições do Ministério da Saúde.</p> <p>O portal permite, entre outras funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Consulta/download de diversos indicadores de saúde; ● Acesso a informações georreferenciadas sobre operadoras de saúde; ● Realização de consultas médicas online e solicitação de renovação de receitas médicas; ● Acesso a materiais didáticos sobre Literacia em Saúde. <p>O Portal do Sistema Nacional de Saúde inclui o Portal da Transparência do Sistema Nacional de Saúde, que centraliza os dados produzidos pelas entidades de saúde numa plataforma digital e acessível, para que esta informação possa</p>

	ser analisada e reutilizada sem qualquer restrição pela população em geral.
Link para o site do governo	https://www.sns.gov.pt/

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> ● literacia/serviços de e-governança
Nome da plataforma de e-gov	Portal da Segurança Social - Segurança Social Direta
Principais funções e uso	Através do Portal da Segurança Social Direta, os cidadãos podem aceder aos seus dados de Segurança Social e realizar um conjunto alargado de serviços desde a apresentação de pedidos de subsídio de desemprego, abonos de família, licenças de prestações, usufruindo e tendo acesso à informação de que necessitam sobre os seus direitos e deveres nos domínios da segurança social. Está disponível a autenticação por Cartão de Cidadão (eID) e a plataforma apresenta muita informação já pré-preenchida, baseada na automatização do back office e interligação com outras entidades públicas.
Link para o site do governo	https://app.seg-social.pt/sso/login?service=https%3A%2F%2Fapp.seg-social.pt%2Fptss%2Fcaslogin

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> ● literacia/serviços de e-governança
Nome da plataforma de e-gov	Portal da Justiça
Principais funções e uso	O Justica.gov.pt, lançado pelo Ministério da Justiça em 2017, oferece um vasto catálogo de serviços relacionados com a área da Justiça, incluindo tribunais, registos e notariado,

	<p>serviços de reintegração e prisão e propriedade industrial. A plataforma reúne num único website informações sobre os serviços judiciais numa língua mais clara e acessível (todos os conteúdos estão escritos em 'português simples' e podem ser facilmente pesquisados através de uma interface simples). A plataforma representa um momento decisivo na forma como o cidadão e as empresas, e os seus agentes, interagem com os vários serviços no sector da justiça.</p>
Link para o site do governo	https://justica.gov.pt/

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> ● literacia/serviços de e-governança
Nome da plataforma de e-gov	Justiça mais próxima (Justiça + Próxima)
Principais funções e uso	<p>Este portal promove a participação dos cidadãos em ideias, iniciativas e projetos para melhorar a justiça em Portugal. Pretende ser um instrumento participativo, dando também acesso a diversas informações na área da Justiça.</p> <p>O programa Justiça Mais Próxima pretende aumentar a transparência e confiança na atuação das instituições de justiça através de quatro pilares fundamentais: (i) aumento da eficiência e reforço da gestão do sector da justiça através da simplificação e desmaterialização de procedimentos e utilização de tecnologias interoperáveis; (ii) inovação, pela modernização da justiça; (iii) proximidade, prosseguindo a aproximação aos cidadãos, através da prestação de informação clara, transparente e responsável; e (iv) humanização, pela valorização dos recursos tangíveis e intangíveis.</p> <p>Neste contexto, a tecnologia destaca-se como uma ferramenta fundamental para envolver as partes interessadas e promover um princípio 'digital por defeito' para os tribunais e outras partes interessadas da justiça, com um pacote abrangente de digitalização e modernização composto por</p>

	mais de 175 medidas (novas medidas são continuamente adicionadas ao do plano) e um orçamento total de 42 milhões de euros.
Link para o site do governo	https://justicamaisproxima.justica.gov.pt/

Área de governo eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> alfabetização/serviços de e-governança
Nome da plataforma de e-gov	CITIUS
Principais funções e uso	O serviço CITIUS permite a submissão eletrónica de documentos para utilização em processos judiciais. Os advogados podem apresentar provas e documentos aos tribunais, verificar a sua distribuição, consultar casos e acompanhar os honorários eletronicamente. Para casos civis e injunções, a maior parte da correspondência pode ser conduzida eletronicamente. Conjuntos de cópias e duplicados não são mais necessários. O sistema é seguro, pois é necessário o uso de certificados eletrónicos pessoais e intransmissíveis.
Link para o site do governo	https://citius.tribunaisnet.mj.pt/habilus/myhabilus/login.asp x

Área de e-governança	<ul style="list-style-type: none"> e-participação literacia/serviços de e-governança
Nome da plataforma de e-gov	Livro Amarelo Eletrónico
Principais funções e uso	O Livro Amarelo Eletrónico, lançado como iniciativa do Simplex+, permite a todos deixar uma reclamação, sugestão, ou escrever um elogio, relativamente à administração pública e aos seus serviços, nomeadamente os digitais.

Link para o site do governo	https://www.livroamarelo.gov.pt/en/homee
-----------------------------	---

Área de e-governança	<ul style="list-style-type: none"> ● e-educação ● e-lazer ● e-participação ● literacia/serviços de e-governança
Nome da plataforma de e-gov	Portal REA
Principais funções e uso	Lançado em dezembro de 2016, o portal Estado do Meio Ambiente (portal REA) contém informações online sobre indicadores ambientais. Desenvolvido e gerido pela Agência Portuguesa do Ambiente, esta plataforma inclui informação e análise para um vasto leque de utilizadores finais e espera-se que sirva de referência para consulta sobre indicadores chave e tendências ambientais em Portugal. O portal REA agrega um conjunto diversificado de indicadores sobre o estado do ambiente, apresentados em 49 fichas temáticas que se distribuem por oito domínios ambientais: Economia e Ambiente, Energia e Clima, Transportes, Ar, Água, Solos e Biodiversidade, Resíduos e Ambiente Riscos.
Link para o site do governo	https://rea.apambiente.pt/

Área de e-governança	<ul style="list-style-type: none"> ● e-participação ● literacia/serviços de e-governança
Nome da plataforma de e-gov	Plataforma Denunciar
Principais funções e uso	Lançada em 2018, a Plataforma Denunciar foi concebida como um balcão eletrónico de denúncias. É acolhido pela Inspeção-Geral da Agricultura, Mar, Ambiente e Ordenamento do Território.

Link para o site do governo	https://www.igamaot.gov.pt/balcao-eletronico/denunciar/
-----------------------------	---

Área de e-governança	<ul style="list-style-type: none"> ● e-educação ● e-lazer ● e-participação ● literacia/serviços de e-governança
Nome da plataforma de e-gov	Plataforma CINERGIA
Principais funções e uso	O CINERGIA, Centro de Informação para a Energia, é uma plataforma online lançada em dezembro de 2018 pela Agência Portuguesa de Energia (ADENE) para disseminar uma visão integrada do setor energético desde a produção ao transporte, armazenamento e consumo, contribuindo para uma melhor literacia energética por parte da sociedade civil. O portal inclui um simulador de mobilidade elétrica e permite que os utilizadores planeiem viagens calculando a pegada de carbono associada a diferentes modos de transporte. Há também um mapa energético por distrito, e os utilizadores podem fazer <i>quizzes</i> para testar os seus conhecimentos sobre o assunto.
Link para o site do governo	https://www.cinergia.pt/pt/

Área de e-governança	<ul style="list-style-type: none"> ● e-lazer ● literacia/serviços de e-governança
Nome da plataforma de e-gov	Portal Online da Capitania
Principais funções e uso	Em setembro de 2018, foi lançado o portal <i>web Captaincy Online</i> e a sua aplicação móvel correspondente. Esta plataforma, que resultou de um projeto SIMPLEX+, disponibiliza informação e serviços online a marítimos,

	<p>armadores, empresas e demais utilizadores sobre licenças marítimas, registos, pedidos e declarações, mergulho profissional, cursos marítimos e demais Autoridade Marítima Nacional (NMA), incluindo simulação de custos de serviços e pagamento eletrónico.</p> <p>Constitui um balcão único para serviços de NMA e permite a partilha automática de dados com outras entidades governamentais. A aplicação está também acessível através dos Terminais Automáticos localizados nas 28 Capitánias Nacionais, espalhadas por todo o litoral português e nas lotas de pesca.</p> <p>Adicionalmente, está disponível uma app para a Polícia Marítima realizar operações de vigilância, permitindo o acesso à aplicação aos dados registados de marítimos, mergulhadores, embarcações, etc.</p>
<p>Link para o site do governo</p>	<p>https://capitaniaonline .amn.pt/COLWeb/</p>

<p>Área de e-governança</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● e-educação ● e-lazer
<p>Nome da plataforma de e-gov</p>	<p>Instituições de Memória da Defesa Nacional</p>
<p>Principais funções e uso</p>	<p>Em janeiro de 2019, foi disponibilizado o site das Instituições de Memória da Defesa Nacional (NDMI-w). O NDMI-w resultou de um projeto SIMPLEX+ e disponibiliza um acesso online centralizado e uma função de pesquisa especializada aos principais Arquivos Nacionais (6), Museus (10) e Bibliotecas (23) relacionados com a defesa, localizados em todo o território português. Até à data, a plataforma conta com mais de 630 000 entradas, estando em curso o registo e digitalização digital de documentação e artefactos culturais, tanto em 2D como em 3D, em todas as 'instituições de memória'.</p> <p>O objetivo desta plataforma é:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● Possibilitar o acesso a praticamente todos os acervos do património histórico e cultural relacionados com a defesa nacional, através de identificação adequada de meta dados e registo digital; ● Reforçar os mecanismos de conservação, potenciando o processo de digitalização da documentação histórica e dos artefactos culturais; ● Dar escala ao nível da Defesa Nacional e ser uma referência na Administração Pública; ● Criação da Rede de Instituições de Memória da Defesa Nacional e não só, como meio de partilha para ganhar.
<p>Link para o site do governo</p>	<p>https://portalmemoria.defesa.gov.pt/#/</p>

<p>Área de e-governança</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● literacia/serviços de e-governança
<p>Nome da plataforma de e-gov</p>	<p>Balcão do Empreendedor</p>
<p>Principais funções e uso</p>	<p>O Balcão do Empreendedor, que se encontra no Portal ePortugal, é o Ponto de Contacto Único para aceder aos serviços digitais relacionados com o exercício da atividade económica. Os serviços prestados incluem a constituição completa de um negócio através do sítio web ('Negócio Online'), bem como o Dossier Eletrónico Empresarial, onde são recolhidas as diferentes interações de cada negócio com as administrações públicas.</p> <p>Estes estão disponíveis de forma fácil e segura para parceiros de negócios ou seus representantes por meio de autenticação de identidade por certificados avançados de assinatura eletrónica. Este procedimento garante total transparência sobre o andamento dos respetivos processos.</p> <p>O Balcão do Empreendedor também reúne informações de interesse para as atividades empresariais relacionadas à</p>

	<p>gestão, expansão e encerramento de empreendimentos, além de informações sobre oportunidades de negócios.</p> <p>Esta plataforma registou 87 471 candidaturas em 2018 (+6,2% face a 2017) e disponibilizou, no final do ano, um total de 275 serviços transacionais (+116,5%), 148 dos quais corresponderam a novos serviços adicionados em 2018. Em para além desta plataforma digital, existe ainda uma rede nacional de balcões físicos, os Pontos de Negócios e os Centros de Apoio ao Negócio, que prestam atendimento presencial e assistido digitalmente.</p>
Link para o site do governo	https://eportugal.gov.pt/en/inicio/espaco-empresa

Área de e-governança	<ul style="list-style-type: none"> ● e-fatura/e-pagamento ● literacia/serviços de e-governança
Nome da plataforma de e-gov	Informações Empresariais Simplificadas (IES)
Principais funções e uso	<p>A IES é a entrega de obrigações declarativas relacionadas com a contabilidade, fiscalidade e estatísticas por via eletrónica e de forma totalmente desmaterializada. Toda a informação que as empresas têm de prestar sobre as suas contas anuais é transmitida coletivamente e para uma única entidade. A submissão da IES deverá ser efetuada através do portal Empresas, escolhendo a IES e preenchendo diretamente o formulário ou abrindo e enviando o respetivo ficheiro previamente formatado de acordo com as especificações previstas na lei. É então submetido eletronicamente à IES, devendo ser retida a referência multibanco gerada automaticamente para permitir o pagamento do registo de prestação de contas.</p>
Link para o site do governo	https://justica.gov.pt/Servicos/Entregar-declaracao-de-contas-anuais

Área de e-governança	<ul style="list-style-type: none"> ● e-educação ● e-participação ● literacia/serviços de e-governança
Nome da plataforma de e-gov	Acesso ao Portal da Unidade
Principais funções e uso	O Portal da Unidade de Acessos, gerido pela Agência de Modernização Administrativa, tem como finalidade geral promover o desenvolvimento, disponibilização e divulgação de normas e regulamentos de acessibilidade das TIC que permitam aos cidadãos com necessidades especiais ultrapassar as suas dificuldades. Para tanto, visa minimizar as barreiras digitais nas interfaces de conteúdo, software e hardware oferecidas pelo governo central na Internet.
Link para o site do governo	https://www.acessibilidade.gov.pt/quem-somos/

Área de e-governança	<ul style="list-style-type: none"> ● e-lazer
Nome da plataforma de e-gov	És Cultura 18
Principais funções e uso	Este portal foi criado no âmbito da operacionalização do projeto Cultura para Todos, que conquistou, a nível nacional, a primeira Edição do Orçamento Participativo Portugal. O projeto promoveu o acesso gratuito a eventos culturais a jovens a partir dos 18 anos, e foi lançado a 16 de abril de 2018, no Museu Nacional de Arte Antiga. Atualmente disponibiliza cerca de 400 ofertas culturais envolvendo património, artes performativas, artes visuais, livro e cinema, entre outras áreas, em mais de 70 entidades públicas e privadas. No âmbito das agências estatais e até março de 2019, mais de 3 300 jovens aderiram a esta medida, que se prolongará para além de 2019.
Link para o site do governo	https://www.culturaportugal.gov.pt/

Área de e-governança	<ul style="list-style-type: none"> • e-lazer
Nome da plataforma de e-gov	LIVRAR
Principais funções e uso	<p>Esta iniciativa foi também criada no âmbito da operacionalização do projeto “Cultura para Todos”, projeto vencedor a nível nacional da primeira edição do Orçamento Participativo de Portugal. Foi lançado a 13 de dezembro de 2018, na Biblioteca Nacional de Portugal, tendo como principal objetivo a doação de livros às bibliotecas e a partilha de livros entre os seus utilizadores. LIVRAR é o movimento criado quando um livro viaja de um ponto a outro, compartilhando um pouco de cada pessoa que doa um livro. Até maio de 2019, registava 1.363 utilizadores particulares, 31 bibliotecas/entidades, 661 livros registados e 1 216 pedidos de livros. A plataforma continuará a operar após o término do projeto que lhe deu origem.</p>
Link para o site do governo	https://livrar.pt/

Ângulos da divisão digital

Nome da iniciativa	DECO PROTESTE
Pequena descrição	<p>A DECO PROTESTE, criada em 1991, é a maior organização de defesa do consumidor em Portugal. São os únicos a testar produtos, comparar qualidade e entregar os melhores resultados. A missão assenta num vasto trabalho técnico, científico e político, que permite apresentar e entregar soluções reais para problemas reais. Intervêm de forma independente junto de entidades públicas e privadas na defesa dos seus direitos.</p> <p>Para além das análises laboratoriais independentes, disponibilizam o serviço de informação para</p>

	aconselhamento jurídico, a plataforma online de Denúncias (onde fazem a ponte entre empresas e consumidores) e o programa de vantagens do cartão DECO+.
Link para o site do governo	https://www.deco.proteste.pt/info/os-nossos-servicos/quem-somos-eo-que-fazemos

Anexo II

Síntese da pesquisa sobre cidadãos

Link to the document

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/13clk5kMu1dwadnUiJIQBc3C2BpaawFWm/edit?usp=sharing&ouid=110110965798336125114&rtpof=true&sd=truev>

Síntese da pesquisa sobre formadores de adultos de adultos

Link to the document https://docs.google.com/spreadsheets/d/10_UdXKSZlxZ88-hDWIAwZA7kRnoZniLr/edit?usp=sharing&ouid=110110965798336125114&rtpof=true&sd=true