

A Solidariedade Social no âmbito do Programa Aveiro – Cidade Digital

Nelson Pacheco da Rocha, Alexandra Queirós, Anabela Mouro, Fernanda Romão, Mónica Almeida, Clara Sousa, Joaquim Alvarelhão⁽¹⁾, Carlos Ventura⁽³⁾

⁽¹⁾ Núcleo Regional Norte da Associação Portuguesa de Paralisia Cerebral

⁽²⁾ Associação Portuguesa de Pais e Amigos da Criança com Deficiência Mental – Núcleo de Aveiro

Resumo - O artigo apresenta o enquadramento genérico da área de intervenção Solidariedade Social no âmbito do Programa Aveiro – Cidade Digital, os seus objectivos a longo termo e os resultados alcançados durante a primeira fase do Programa.

Abstract - The article presents the generic framework of Social Solidarity intervention within the Programme Aveiro – Digital Town, its long-term objectives and the results achieved during the first stage of the Programme.

I. INTRODUÇÃO

Se, por um lado, a Sociedade da Informação constitui uma oportunidade única para o desenvolvimento económico e social do país, por outro, ela pode constituir igualmente um factor de agravamento do fosso que ainda nos separa dos países mais desenvolvidos. Urge, por isso, procurar as melhores práticas que permitam concretizar a Sociedade da Informação em Portugal. O Programa Aveiro - Cidade Digital procura responder a este importante desafio pela procura das melhores práticas de desenvolvimento e introdução das tecnologias da informação e da comunicação à escala de uma cidade e pela demonstração dos benefícios que elas podem proporcionar. Mais do que disponibilizar infra-estruturas e sistemas, a construção da Cidade Digital passa por uma transformação radical dos hábitos e dos comportamentos dos cidadãos e das Instituições que fazem a cidade. Assim, foi considerada de importância capital que o Programa promovesse a participação voluntária de todos e, simultaneamente, conservasse uma atitude flexível, encorajadora de iniciativas relevantes que nasçam espontaneamente junto de agentes cidadãos interessados e tendo sempre presente que o objectivo último do Programa é a melhoria da qualidade de vida na cidade, em todas as suas vertentes. Nesse sentido, foram consideradas diversas áreas estratégicas: i) Construir a Comunidade Digital; ii) Autarquia e Serviços de Âmbito Concelhio; iii) Escola e Comunidade Educativa; iv) Universidade e

Comunidade Universitária; v) Serviços de Saúde; vi) Solidariedade Social; vii) Tecido Produtivo; viii) Informação Cultural e de Lazer.

O Programa Aveiro – Cidade Digital, em geral, e a implementação dos objectivos definidos para as várias áreas foi planeado para oito anos, subdivididos em duas fases. A primeira fase, já concluída, foi desenvolvida numa base experimental, contou com uma participação de mais do que 4000 utilizadores e deverá ser seguida por uma segunda fase para a qual se deseja um desenvolvimento sustentado.

II. OBJECTIVOS A LONGO TERMO DA ÁREA DE INTERVENÇÃO SOLIDARIEDADE SOCIAL

A Solidariedade Social, nas suas componentes de segurança social e de inserção de pessoas com necessidades especiais, é uma área de intervenção fundamental para a construção da Cidade Digital. As tecnologias da informação e da comunicação devem contribuir para uma sociedade mais justa em que a igualdade de oportunidades seja efectiva, evitando a introdução de novas barreiras e de novos desajustamentos sociais.

A utilização das tecnologias da informação e da comunicação no apoio a grupos populacionais desfavorecidos, em particular deficientes e idosos, devem dar corpo às novas perspectivas de abordagem das pessoas com necessidades especiais: estas, ao colocarem como questão fundamental a participação social das pessoas desfavorecidas, a normalização das suas vidas e o estudo das suas capacidades, esbatem as fronteiras entre o normal e o patológico, demonstrando que, de um ou de outro modo, qualquer pessoa, num momento determinado da sua vida, pode encontrar-se em situação de desvantagem, que se pode definir como discrepância existente entre as capacidades de um indivíduo e os recursos existentes numa comunidade.

Assim, não é tanto a sua deficiência que o incapacita mas o tipo de interacção que a pessoa estabelece com

determinados elementos do meio envolvente. A componente Solidariedade Social do Aveiro – Cidade Digital baseia-se neste paradigma e tem como questão central a autonomia da pessoa desfavorecida, num ambiente o menos restritivo possível. A aplicação deste paradigma deve traduzir-se, por um lado, em novos programas de intervenção específica conducente a uma maior igualdade de oportunidades tendo em vista atingir a normalização da vida quotidiana e uma maior integração social. Por outro lado, há a necessidade de contribuir para uma maior flexibilidade dos sistemas e serviços, de forma a que estes vão cada vez mais ao encontro das necessidades da população, em geral, e, em particular, das pessoas desfavorecidas. Isto implica uma atenção muito especial aos novos desenvolvimentos tecnológicos que, normalmente, estão associados ao aparecimento de novas barreiras. Obviamente, esta preocupação tem que ser encarada de uma forma abrangente, não só na área de Solidariedade Social, mas em todas as áreas de intervenção do Aveiro – Cidade Digital. Estes objectivos genéricos foram substanciados num conjunto de metas que serão de seguida enumeradas.

A. Contribuir para uma maior Acessibilidade dos Sistemas e Serviços

A comunidade só será acessível (ou inclusiva) se todos os seus membros a puderem utilizar, isto é, movimentar-se no seu espaço e utilizar os seus serviços e equipamentos sociais com o máximo de autonomia possível.

Nesta perspectiva há todo um conjunto de situações complexas que necessitam ser alteradas e para cujas alterações as novas tecnologias da informação e da comunicação podem contribuir. Neste particular, a utilização e divulgação das tecnologias de apoio podem ter um papel decisivo.

Em Portugal, a forma de acesso à tecnologia de apoio é anacrónico e necessita de ser profundamente repensado a nível nacional. No entanto, alguma coisa pode ser feita a nível regional, nomeadamente: i) Formação dos agentes institucionais e educativos [1]; ii) Criação de centros de competência integrados, multidisciplinares e orientados à incapacidade (ie, orientados à substituição, "compensação", prevenção das funções necessárias à execução de determinada actividade) e não à deficiência; iii) Um acompanhamento e aconselhamentos efectivos pós-prescrição (follow-up); iv) Uma componente de avaliação e acompanhamento que pode fornecer dados preciosos, sistematizados e de forma regular aos investigadores da área; v) A criação de um conhecimento sistematizado de problemas e soluções que poderão ser úteis noutras regiões do país.

No entanto, tão importante como remover as barreiras existentes, é ter o cuidado de não criar novas barreiras quando se desenvolverem novos serviços. Dado que o grande motivação da Cidade Digital é o de promover a utilização de novos serviços com um grande suporte tecnológico há a necessidade de uma acção transversal ao

Programa que garanta que esses novos serviços não signifiquem novas barreiras para determinados grupos populacionais, para o que deve: i) Consciencializar a sociedade para o problema da acessibilidade; ii) Promover a acessibilidade na Internet; iii) Fomentar o aparecimento nos planos de estudo das escolas tecnológicas de temas relacionados com o Projecto Universal; iv) Apostar na acessibilidade dos novos serviços de carácter digital através da sistematização exaustiva dos requisitos dos utilizadores, criação de uma Provedoria do Excluído como um mecanismo de alerta para sistemas e serviços menos acessíveis e capaz providenciar e disseminar boas práticas.

B. Sistemas de Informação para as Instituições

A Cidade Digital pressupõe também a modernização dos serviços das Instituições de Solidariedade Social, nas suas componentes de facilitação de acesso dos utentes, reorganização dos procedimentos de gestão e administrativos, para além de permitir a provisão de novos serviços. Isso passa não só pela aquisição de equipamentos, mas também pela mudança de atitudes para a qual é necessária financiamento, formação e parcerias estratégicas com entidades possuidoras de competências e saber-fazer que não existem nas Instituições.

Por outro lado, não é fundamentado dizer que não é prioritário introduzir as tecnologias da informação e da comunicação nas Instituições porque há um conjunto de outras necessidades básicas que não estão satisfeitas. Na verdade, sendo o custo dos recursos humanos a componente mais significativa dos orçamentos da Instituições é preciso uma alteração profunda dos procedimentos organizacionais, por forma que os referidos recursos humanos tenham uma maior disponibilidade para a prestação de serviços de qualidade: tudo o que for feito para reduzir as tarefas administrativas e repetitivas é salutar e contribui para aumentar os "momentos de atenção" em relação aos utentes.

É certo que há uma grande necessidade de informatização e implementação de sistemas internos e integrados de informação, não só para a gestão contabilística, mas também com a gestão dos programas de intervenção. Mas, mais do que isso é necessário ter em conta que, decorrendo da sua própria acção de um trabalhador social, ele é, fundamentalmente, um gestor de informação, pelo que as novas tecnologias devem ser utilizadas para introduzir mais objectividade nas diferentes tarefas sociais. No entanto, a alteração de procedimentos não é conseguida pela mera introdução de equipamento. Será necessário: i) Um grande investimento de formação; ii) Criar boas práticas para a introdução das novas tecnologias da informação e da comunicação; iii) Desenvolver parcerias on-line entre as Instituições e entre estas e entidades científicas; iv) Introduzir metodologias de workflow e cooperação remota na realização dos planos educativos individuais (PEIs), desmistificando um pouco a necessidade de um grande número de reuniões

nem sempre produtivas; v) Fazer depender das tecnologias da informação e da comunicação os processos burocráticos, de forma a intensificar a sua utilização generalizada.

A construção de uma Cidade Digital pode também ter um impacto enorme no relacionamento das Instituições com as estruturas locais, regionais e nacionais da Administração Pública: i) Acesso remoto a serviços tão solicitados como o pedido de documentos e preenchimento de declarações por parte de utilizadores finais; ii) Novas formas de relacionamento com as Instituições que intervêm no tecido social local, nomeadamente ao nível da troca de informação e fluxo de documentos; iii) Introdução de metodologias de workflow e cooperação remota no trabalho entre Instituições e a estrutura local da Segurança Social, mais uma vez com o objectivo de minimizar a sobrecarga associada a um sem número de reuniões e, consequentemente, otimizar a produtividade dos recursos humanos; iv) Generalizar a partilha de dados entre as diferentes entidades que intervêm no tecido social, particularmente em respostas que exigem uma estreita cooperação entre os parceiros envolvidos, como são exemplos as intervenções em áreas problemáticas.

C. Promover a Produção de Conteúdos Multimédia Adaptados às Pessoas com Necessidades Especiais

Os conteúdos multimédia podem desempenhar um papel importante no auxílio de pessoas com necessidades especiais, quer para otimizar programas de reabilitação, quer para a aprendizagem de novas capacidades, quer ainda providenciar mecanismos de ajuda como, por exemplo, mecanismos que permitam ultrapassar dificuldades da vida diária [2].

No capítulo dos programas de aprendizagem tem-se notado um interesse crescente na utilização das novas tecnologias e começam a aparecer alguns conteúdos. No entanto, não existindo conteúdos em português, muitas das vezes tenta-se aplicar ou poucos conteúdos em português existentes (por exemplo, conteúdos de programas associados à primeira infância) a grupos populacionais específicos. Tal conduz necessariamente a uma pouca adequação, pelo que o desenvolvimento de conteúdos que satisfaçam os requisitos de determinados grupos populacionais é uma questão extremamente pertinente. Devem ser desenvolvidos conteúdos para programas de orientação e mobilidade (orientação no espaço, adopção das convenções, associação de conceitos e mapeamento do conhecimento cultural com a informação cognitiva), programas de aprendizagem de tarefas do quotidiano (deslocação na casa, deslocação na rua, vestir, comer, comunicar, etc.) e ainda programas adequados à integração no mercado de trabalho.

D. Serviços de Apoio à Distância

As tecnologias da informação e da comunicação podem providenciar centros remotos com um papel relevante no desenvolvimento de estruturas de apoio a idosos, a pessoas portadoras de deficiência que vivem sozinhas, ou a profissionais e famílias vivendo em áreas isoladas, tanto sob o ponto de vista geográfico como social, e que tem a seu cargo utentes ou familiares com qualquer tipo de incapacidade. Isto é particularmente importante, porque Portugal é um país onde há uma falta de profissionais qualificados, uma assimetria marcada entre regiões, em geral, e, em particular, entre algumas áreas rurais e urbanas, relativamente ao acesso e distribuição de cuidados de saúde, educação, serviços de apoio social e recursos [3].

A aplicação do novo paradigma do apoio social pressupõe que existam redes de auxiliares e técnicos com meios eficazes para estabelecer contactos com a Instituição de suporte, nomeadamente durante as prestações de serviços no exterior. No caso particular dos idosos, é também preciso ter em conta a tendência actual da política portuguesa em que alguns lares de menor qualidade estão a ser substituídos por famílias de acolhimento.

Assim: i) As novas tecnologias da informação e da comunicação podem auxiliar a manter o contacto com a rede de profissionais e com todas as unidades elementares envolvidas no apoio social; ii) Por outro lado, é preciso considerar toda uma série de serviços remotos que podem ser realizados para auxiliarem os utentes finais, sejam eles, por exemplo, idosos, indivíduos portadores de deficiências ou famílias com jovens deficientes ou crianças a seu cargo, obviando, igualmente, situações de isolamento (Segurança, Vigilância a pedido, Aconselhamento e acompanhamento, Resposta a situações de emergência, Monitorização de parâmetros clínicos); iii) Os serviços à distância devem também ser utilizados para fomentar as relações inter-Instituições, sejam elas a cooperação entre Instituições semelhantes (cooperação entre pares ou apoio técnico realizado por centros de recursos ou competências), ou a cooperação entre Instituições complementares como, por exemplo, um serviço de telemedicina para apoio de um lar de idosos; iv) Finalmente, é necessário considerar que a realização destes serviços, pressupõe a existência de estudos prévios que avaliam as expectativas dos profissionais e definam boas práticas para a introdução de serviços de apoio à distância.

E. Soluções de Emprego para Pessoas com Necessidades Especiais

Para a promoção do emprego de populações deficientes é preciso, antes de mais defender substanciais alterações legislativas. Nas áreas tecnológicas vemos nascer empresas com poucos trabalhadores. O regime cooperativo, que poderia ser um instrumento excelente,

permite criar cooperativas com um número mínimo de pessoas que não é comportável nas áreas tecnológicas. Por outro lado, é preciso ter em conta que as pessoas portadoras de deficiência, independentemente da sua capacidade produtiva, necessitam, para desempenharem as suas funções, que um conjunto de necessidades básicas seja satisfeito (por exemplo, ajudas à vida diária).

No contexto do Aveiro – Cidade Digital foi considerado essencial a criação de telecentros multi-serviços [4] que deverão ter o apoio de entidades mediadoras, ("operadores sociais") que, de entre as tarefas que poderão desenvolver, destacam-se: i) a constituição, ou pelo menos o apoio à constituição, e o acompanhamento do funcionamento de eventuais telecentros; ii) Funcionamento como "face visível" dos telecentros e como garantia inicial da qualidade dos serviços, aspecto essencial dada a novidade do teletrabalho e alguma desconfiança manifestada pelas empresas; iii) A constituição de uma carteira de clientes e de actividades, numa perspectiva de prospecção activa e constante, e o desenvolvimento da fidelidade comercial desses clientes; iv) Fornecimento de formação adequada, directamente relacionada com as oportunidades identificadas e focando, designadamente, o uso de novas ferramentas de trabalho, a aquisição de autonomia e a organização do trabalho; v) A ajuda ao teletrabalhador na negociação de contratos de trabalho adequados às necessidades e expectativas do empregador e do empregado; vi) A providência de acompanhamento psicológico para o teletrabalhador quando ela se mostra necessária; vii) O estabelecimento de relações fortes e de confiança com os empregadores.

F. Formação

O sucesso de projectos de desenvolvimento como os do Programa Aveiro – Cidade Digital está dependente de factores como: i) Requisitos mínimos de formação em tecnologias da informação e da comunicação; ii) Capacidade dos intervenientes trabalharem em equipas multidisciplinares; iii) Intervenientes com preocupações sociais e imbuídos de um espírito de cidadania.

Nesse sentido, para além da preparação de um plano de formação intensiva dos técnicos das Instituições, no qual mais do que ensinar processamento de texto ou folhas de cálculo, deve estar orientada para a interiorização de novos paradigmas que podem permitir a resolução de problemas reais, é fundamental que as escolas das áreas paramédicas e sociais incluam nos seus planos de estudos uma grande incidência sobre as potencialidades das novas tecnologias da informação e da comunicação, e a uma formação superior signifique também a capacidade de trabalhar com eficiência numa equipa multidisciplinar.

III. RESULTADOS DA PRIMEIRA FASE

O programa Aveiro – Cidade Digital, em geral, e a implementação das metas da área de intervenção

Solidariedade Social, em particular, foram programados para oito anos e subdivididos em duas fases. A primeira fase, com duração de dois anos, já implementada, teve um carácter experimental e deve ser seguida de uma segunda fase de seis anos, a qual deve ter uma grande sustentabilidade. Na primeira fase, a Universidade de Aveiro assumiu, naturalmente, um papel de coordenação da Área de Intervenção relativa à Solidariedade Social, devido, fundamentalmente a uma série de condições únicas: i) Experiência de alguns anos no desenvolvimento de serviços, aplicações e equipamento para pessoas com necessidades especiais, algumas delas funcionando em cenários reais com largas dezenas de utilizadores e durante períodos de tempo alargados; ii) Experiência em lidar com grupos populacionais específicos, nomeadamente indivíduos portadores de deficiência visual, deficiência auditiva, deficiência mental, paralisa cerebral e idosos; iii) Experiência em trabalhar com equipas multidisciplinares envolvendo engenheiros, psicólogos, sociólogos, terapeutas e assistentes sociais; iv) Uma ligação muito forte com diversas Instituições de Solidariedade Social e de reabilitação, quer a nível local, quer a nível nacional; v) Elos estabelecidos com Instituições nacionais e internacionais com investigação reconhecida na área, conseguidos através da participação em diversos projectos de investigação e desenvolvimento de âmbito europeu (nomeadamente dos programas RACE, TIDE, ACTS, Telematics e Horizon); vi) Colaboração internacional com autarquias reconhecidas como exemplares na implementação de serviços de apoio a deficientes e idosos; vii) Possibilidade de criação de equipas multidisciplinares dentro da própria Universidade.

Esta experiência e capacidade da Universidade de Aveiro foi reconhecidamente útil nos quatro projectos que procuraram contribuir para as metas delineadas pelo programa Aveiro - Cidade Digital para a área da Solidariedade Social da área de Intervenção Solidariedade Social: RESEA (Rede de Serviços da APPACDM), NET ALIMENTAR, IST (Integração Social por Teletrabalho) e MEU (Mobilidade no Espaço Urbano).

O RESEA visou sistematizar a introdução das tecnologias da informação e da comunicação ao nível das Instituições de Solidariedade Social. O projecto, ao integrar a formação com a introdução das novas tecnologias, iniciou uma nova dinâmica na APPACDM (Associação Portuguesa de Pais e Amigos da Criança com Deficiência Mental) que promoveu a reorganização dos serviços existentes na Instituição e o aparecimento de novos serviços, em particular a criação de uma rede que permite a resposta a situações de emergência, assegura a telepresença, facilita a comunicação interpessoal e o aconselhamento remoto (comunicação entre lares residenciais e o domicílio do técnico em prevenção). Por último, mas não menos importante, o projecto promoveu a utilização de conteúdos multimédia adaptados a crianças com necessidades especiais, de onde se destacam os de orientação espacial e mobilidade, cores, volume,

aprendizagem de tarefas básicas do quotidiano, comportamento cívico e segurança rodoviária.

Ainda em termos de Instituições de Solidariedade Social o projecto NET ALIMENTAR promoveu a criação de novas formas de interacção entre aquelas e o Banco Alimentar, com recurso às tecnologias da informação e da comunicação, destacando-se uma campanha permanente de recolha de alimentos e recrutamento do voluntariado.

O projecto IST teve como objectivo genérico a utilização das tecnologias da informação e da comunicação para a promoção da qualidade de vida e integração social das pessoas com necessidades especiais. Como resultados do IST destaca-se o ter-se conseguido que um grupo de formandos deficientes motores participassem activamente na sociedade de informação construindo alguns conteúdos multimédia para o Aveiro - Cidade Digital e uma proposta de modelo de teletrabalho que pode ser replicado noutras situações, em particular noutras cidades portuguesas. Tal modelo, pretendeu identificar qual o tipo de tarefas, mais qualificadas ou menos qualificadas, que numa Cidade Digital poderão ser desempenhadas com sucesso por populações marginalizadas, em geral, e deficientes, em particular. Finalmente, houve ainda a oportunidade de analisar o potencial do mercado constituído pelas empresas da região de Aveiro no que respeita à inserção de deficientes pela via do teletrabalho, em particular determinar qual o modelo de teletrabalho percebido como mais adequado pelos decisores nas empresas e quais as actividades com maior probabilidade de virem a ser externalizadas pelas empresas, em regime de teletrabalho.

A comunidade deve ser acessível a todos os seus membros. Os deficientes têm o direito de usufruir de todas as estruturas destinadas às pessoas em geral (...) Art.º38º da "Carta para os Anos 80" da Reabilitação Internacional Este é, no fundo, o princípio filosófico que enquadrou o projecto MEU. Com efeito, a comunidade só será acessível (ou inclusiva) se todos os seus membros a puderem utilizar, isto é, movimentar-se no seu espaço e utilizar os seus serviços e equipamentos sociais com o máximo de autonomia possível. A ideia subjacente ao projecto MEU foi criar um percurso de transportes públicos que demonstrasse as boas práticas em termos de disponibilização de informação acessível a todos os cidadãos e de interface com outros subsistemas de transporte. Por outro lado, o projecto MEU promoveu o exercício de cidadania através da Internet, criando um serviço que permite que o cidadão em geral possa emitir as suas opiniões, os seus elogios e críticas sobre a acessibilidade dos locais públicos (repartições públicas, escolas, Instituições, bancos, hospitais, etc.). A disponibilização dessa informação permite não só o realce dos bons exemplos e a correcção de situações menos acessíveis, mas também que o cidadão deficiente possa saber, à priori, qual a acessibilidade dos locais ou serviços que pretende utilizar.

As sinergias criadas entre os diferentes parceiros e projectos da área de Solidariedade Social promoveram o aparecimento de uma parceria para o futuro que é uma

manifestação inequívoca de um desejo de continuar um trabalho em comum, por forma a criar uma massa crítica e promover uma verdadeira Sociedade de Informação inclusiva. Esta parceria para o futuro tem já visibilidade no portal Reabilitação Rede de Recursos, que pretende ser o ponto integrador de informação sobre reabilitação. Este portal, ainda numa fase embrionária que, entre outras coisas, contém uma biblioteca digital e um centro distribuído de informação sobre ajudas técnicas.

Paradigmaticamente todas as tecnologias que permitem a integração e disseminação do conhecimento estão disponíveis. Por outro lado, há muito conhecimento disperso e muita experiência acumulada, nomeadamente resultante de projectos já desenvolvidos, relativamente aos quais não foi, por vezes, possível tirar as ilações devidas. O que falta são metodologias capazes de sistematizar e divulgar todo esse conhecimento e combater um problema cultural endémico português: a extrema dificuldade em sistematizar os conhecimentos e as experiências, positivas ou negativas, e partilhá-los com os outros. A biblioteca digital entretanto criada e que continua em desenvolvimento, pretende contribuir para uma política de conteúdos portugueses e contém já um conjunto de obras relevantes para a Solidariedade Social, estudos de casos, sistematização de experiências relevantes, a disseminação de boas práticas, uma colectânea de legislação on-line actualizada e comentada, e disponibilização de informações pertinentes sobre todas as Instituições da região, para o que é necessário uma atitude colaborante dessas mesmas Instituições, nomeadamente ao nível da actualização da informação.

Existem necessidades crescentes em obter informação útil e sistematizada sobre tecnologias de apoio, necessitadas essas que vão desde a pessoa individual, que não sabe o que é mais adequado para colmatar a sua capacidade, ou mesmo a quem se dirigir para obter informação; às Instituições de Solidariedade Social, que se deparam com uma imensidão de ajudas técnicas e bastante específicas, sem terem recurso a uma informação descritiva do que existe, qual a sua classificação em termos da norma ISO 9999 e onde pode ser comprado; ao próprio Estado com orçamentos relativamente elevados para ajudas técnicas e que não sabe onde são gastos, quem prescreveu e se, no final, o utente consegue obter a ajuda técnica mais adequada ao seu problema e pelo período de tempo que vai realmente necessitar daquela; até aos próprios fornecedores que muitas vezes comercializam ajudas técnicas sem o saberem. Nesse sentido, para além de um grande esforço de consciencialização para a potencialidade das tecnologias de informação e da comunicação, iniciou-se a implementação de uma rede de recursos de tecnologias de apoio que possibilita a consciencialização para o papel da sociedade de informação, o desenvolvimento de soluções integradas (mais do que a ajuda técnica per si é necessário a definição de solução integradas e adequadas a cada caso específico), eliminar uma visão sectorial (o papel de uma ajuda técnica não é necessariamente diferente numa

situação de emprego, numa situação de educação, ou dentro de uma Instituição), uma ligação à Universidade para uma rápida e eficiente transferência de soluções inovadoras e a criação de um conhecimento sistematizado de problemas e soluções que poderão ser úteis noutras regiões do país.

IV. CONCLUSÕES

Um das metas principais da fase experimental do Aveiro - Cidade Digital foi alcançada: a cidade está consciente de que as tecnologias da informação e da comunicação podem significar uma revolução metodológica e permitem, só por si, que a pessoa portadora de deficiência ultrapasse algumas das suas incapacidades. Por outro lado, deve ser também tido em conta que a cadeia de confiança entretanto criada é tão importante como os novos serviços desenvolvidos e terá necessariamente implicações na implementação da segunda fase do Programa.

V. REFERÊNCIAS

- [1] Rocha, N., et al., "A Distance Training and Telework Experiment for People with Cerebral Palsy", *Assistive Technology on the Threshold of the New Millenium* (Christian Buhler and Harry Knops, ed.), IOS Press, 1999.
- [2] Montgomery, A., et al., "Identifying Computer Assisted Instruction for People with Severe Intellectual Disabilities: A literature review", *European Journal on Mental Disability*, vol. 3, N.9, pages 32 to 46, 1996.
- [3] Pereira, L.M., et al., "Distance Support and Elderly People: Overview on Three Projects", *Assistive Technology on the Threshold of the New Millenium* (Christian Buhler and Harry Knops, ed.), IOS Press, 1999.
- [4] Santana, S., et al., "Teletrabalho e Incapacidade: Análise de um Inquérito a Empresas Portuguesas", a ser publicado na *Revista Portuguesa de Gestão*.