



COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS

Bruxelas, 24.07.1996  
COM(96) 389 final

**LIVRO VERDE**

**VIVER E TRABALHAR**

**NA**

**SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO:**

**Prioridade à dimensão humana**

(apresentado pela Comissão)



## Índice

1. Prioridade à dimensão humana na Sociedade da Informação – resumo
2. Porquê um Livro Verde? – convite a um diálogo político, social e civil
3. Trabalhar na Sociedade da Informação
  - 3.1. As preocupações: revolução de competências e insegurança do emprego
  - 3.2. Os factos: um novo mundo do trabalho
  - 3.3. O primeiro desafio: construir saber e criar consciência das novas formas de organização do trabalho
  - 3.4. O segundo desafio: garantir o máximo aproveitamento da SI por parte das PME
  - 3.5. O terceiro desafio: modernizar as instituições da vida profissional
  - 3.6. Um novo conceito de segurança
  - 3.7. Uma nova cultura de antecipação
  - 3.8. Questões para futura reflexão
4. O emprego na Sociedade da Informação
  - 4.1. As preocupações: crescimento sem emprego e fim do trabalho?
  - 4.2. Os factos: progressão estável dos níveis de emprego desde 1960
  - 4.3. O primeiro desafio: prevenir as políticas "cada um por si"
  - 4.4. O segundo desafio: gerir mais eficazmente o processo de transformação do emprego
  - 4.5. O terceiro desafio: ultrapassar a lacuna de competências
  - 4.6. Rever os sistemas de educação e formação para acompanhar a revolução das TIC
  - 4.7. A plataforma: as novas prioridades dos programas de convergência
  - 4.8. Questões para futura reflexão
5. Coesão: Viver na Sociedade da Informação
  - 5.1. As preocupações: concentração ou coesão?
  - 5.2. Os factos: as políticas públicas fazem a diferença
  - 5.3. O primeiro desafio: tirar o melhor partido do novo quadro regulamentar
  - 5.4. O segundo desafio: a base dos recursos humanos
  - 5.5. O terceiro desafio: autonomia e integração
  - 5.6. Consolidar o progresso
  - 5.7. Questões para futura reflexão
6. A Sociedade da Informação – à maneira europeia

## **1. PRIORIDADE À DIMENSÃO HUMANA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO – RESUMO**

1. Atravessamos hoje um período histórico de mutações tecnológicas, decorrentes do desenvolvimento e da aplicação em larga escala das tecnologias da informação e da comunicação (TIC). Este processo é simultaneamente diferente e mais rápido de tudo a que assistimos até agora, encerrando potencialidades imensas em matéria de criação de riqueza, elevação dos padrões de vida e melhoria dos serviços.

2. As TIC fazem já parte integrante da nossa vida quotidiana, fornecendo-nos ferramentas e serviços de grande utilidade nas nossas casas, locais de trabalho, por todo o lado. A Sociedade da Informação não pertence a um futuro longínquo; é, sim, uma realidade da vida dos nossos dias, acrescentando à sociedade tal como a conhecemos uma nova dimensão que assume uma importância crescente. A produção de bens e serviços assenta cada vez mais no saber.

3. Contudo, a introdução das TIC decorre a ritmos mais ou menos acelerados consoante os países, as regiões, os sectores, as indústrias e as empresas. Os benefícios, na forma de prosperidade, e os custos, na forma de preço da mudança, são repartidos desigualmente entre as diversas zonas da União e entre os cidadãos. Estes manifestam-se compreensivelmente inquietos, exigindo respostas quanto ao impacto das TIC. As suas preocupações podem resumir-se a duas questões fundamentais:

- a primeira diz respeito ao emprego. Não irão estas tecnologias destruir mais postos de trabalho do que conduzir à sua criação? Serão as pessoas capazes do esforço de adaptação às mudanças na sua forma de trabalhar?
- a segunda tem a ver com democracia e igualdade. Não irão a complexidade e o custo das novas tecnologias aumentar o fosso entre as áreas industrializadas e as menos desenvolvidas, entre os jovens e os idosos, entre os que sabem e os que não sabem?

4. Para ir ao encontro destas preocupações, são necessárias políticas públicas que possam ajudar-nos a beneficiar das vantagens do progresso tecnológico, assegurando a igualdade de acesso à Sociedade da Informação e uma distribuição equitativa do potencial de prosperidade. O presente Livro Verde tem por objectivo estimular o debate sobre o desenvolvimento da Sociedade da Informação europeia, colocando a tónica nas questões-chave da organização do trabalho, do emprego e da coesão social.

### **1.1. Trabalhar na Sociedade da Informação (Capítulo 3)**

5. Ao longo dos últimos 50 anos, assistimos a uma considerável redução dos custos de armazenamento e processamento de informação resultante da aplicação das TIC. Actualmente, testemunhamos um decréscimo idêntico do custo da transmissão de informação. É este o advento da revolução da distribuição de informação. As TIC estão, pois, a imprimir uma nova forma à vida profissional, à organização das empresas e a toda a sociedade. As empresas transformam-se, afastando-se das estruturas hierárquicas e complexas caracterizadas pelas tarefas simples, em favor de organizações descentralizadas

e orientadas para as ligações em rede, com funções mais complexas. As empresas de maior êxito apostam na combinação das TIC com a educação e a formação e a transformação organizacional numa abordagem integrada. O incentivo a esta abordagem apresenta um certo número de desafios:

- o primeiro consiste em construir saber e criar consciência do potencial do novo paradigma de organização do trabalho, em termos de aumento da produtividade e da satisfação profissional;
- o segundo desafio é ajudar as PME, as criadoras de emprego na UE, a maximizar o potencial desta mudança, tornando-se mais competitivas;
- o terceiro desafio consiste em modernizar o quadro contratual da vida profissional, por forma a encontrar soluções e meios de conciliar flexibilidade e segurança.

### **1.2. O emprego na Sociedade da Informação (Capítulo 4)**

6. Há várias décadas que a Europa tem vindo a registar uma taxa de emprego em progressão lenta mas estável. A introdução das TIC não parece ter alterado o ritmo da criação de postos de trabalho. O crescimento passou, sim, a ser ligeiramente mais centrado no emprego intensivo. A introdução das TIC produz efeitos consideráveis nas exigências em matéria de qualificações profissionais e a política de emprego deve passar a ser mais orientada para o investimento nos recursos humanos. Este facto é sublinhado pela já existente inadequação entre a oferta de pessoal qualificado e a procura de novas competências: o chamado mercado de trabalho a duas velocidades.

- A Europa precisa de uma revisão substancial dos sistemas de educação e formação que possa encontrar correspondência na revolução das TIC e acompanhar o contínuo desenvolvimento tecnológico nos próximos anos.
- O sistema de educação deve sofrer uma transformação, passando do ensino à aprendizagem. As empresas devem oferecer mais aprendizagem pela prática. Os desempregados deverão beneficiar de programas de reconversão, em substituição do desemprego de longa duração e consequente desqualificação profissional.

### **1.3. Coesão: Viver na Sociedade da Informação (Capítulo 5)**

7. O reforço da coesão económica e social permanece um objectivo primordial da União. Os avanços no sentido da convergência do rendimento *per capita* entre os Estados-membros tem sido positivo, mas lento; no entanto, as disparidades observáveis entre regiões no interior de um mesmo Estado-membro tendem a agravar-se com o tempo. As TIC podem desempenhar um papel importante no apoio ao desenvolvimento regional e local e na promoção da integração e da autonomia; a questão essencial reside em saber como tirar o máximo proveito das oportunidades, minimizando os riscos que as TIC representam para a coesão.

- Um primeiro desafio consiste em assegurar a continuação do processo de liberalização rápida e plena das telecomunicações em toda a União, velando por que o novo quadro legislativo apoie os objectivos da coesão.
- Um segundo desafio consiste em integrar mais estreitamente os fundos estruturais e as políticas no domínio da Sociedade da Informação, de modo a fomentar o acesso e a utilização das modernas TIC. O processo de um maior envolvimento local através de pactos regionais para o emprego pode constituir um importante veículo para uma nova política de coesão mais centrada no emprego intensivo e nos recursos humanos.
- Um terceiro desafio consiste em assegurar que a Sociedade da Informação se transforme num instrumento de criação de uma sociedade global. A Sociedade da Informação deve centrar-se nas pessoas e ser usada por elas e para elas para libertar o poder da informação, e não para criar desigualdades entre os que dispõem de meios para a dominar e os outros.

#### **1.4. Princípios orientadores para a Sociedade da Informação (Capítulo 6)**

8. A forma como desenvolvemos a Sociedade da Informação, mudança fundamental do nosso tempo, deverá reflectir as ideias e valores subjacentes à criação da União Europeia. Estas ideias e valores deverão ser transparentes, de modo a conquistarem e merecerem o apoio global dos cidadãos europeus. Com este objectivo, a Comissão convida todas as partes interessadas a reflectir sobre as possibilidades de formular um conjunto de princípios comuns para o desenvolvimento da Sociedade da Informação europeia.

## **2. PORQUÊ UM LIVRO VERDE? – CONVITE A UM DIÁLOGO POLÍTICO, SOCIAL E CIVIL**

9. A importância da Sociedade da Informação (SI) enquanto força positiva de mudança foi acentuada no Livro Branco da Comissão de 1993 "Crescimento, Competitividade e Emprego"<sup>1</sup>. Este Livro Branco, juntamente com o posterior relatório "A Europa e a Sociedade Global de Informação", lançou – com o pleno apoio do Conselho Europeu – uma importante série de iniciativas visando ajudar a configurar e a promover a SI na Europa.

10. Em 1994, na Comunicação "A via europeia para a Sociedade da Informação – Plano de Acção"<sup>2</sup>, a Comissão apresentou uma visão global do seu programa de trabalho sobre a Sociedade da Informação, colocando uma tônica importante em questões sociais e culturais. Estas questões foram também sublinhadas no Pacto Europeu de Confiança para o Emprego<sup>3</sup> da Comissão. O presente Livro Verde constitui parte de um pacote de iniciativas que estão a ser empreendidas pela Comissão com o objectivo de actualizar o levar a efeito o Plano de Acção de 1994.

11. Por forma a cumprir a função de fornecer novas perspectivas para os desafios sociais da Sociedade da Informação, a Comissão procurou o conselho de alguns dos mais proeminentes peritos europeus sobre a forma de promover a criação de emprego, a solidariedade social, a igualdade de oportunidades e de acesso, assim como a preservação da diversidade cultural da Europa na Sociedade da Informação.

12. Para tal, constituiu dois grupos principais. Um grupo de peritos de alto nível iniciou os seus trabalhos em Maio de 1995, apresentando, em Fevereiro de 1996, um relatório preliminar intitulado "Construir a Sociedade da Informação para todos". Em paralelo, a Comissão criou o Fórum da Sociedade da Informação, que conta com uma base abrangente composta por 128 membros. O primeiro relatório anual do Fórum foi adoptado em Junho de 1996. A SI constituiu, igualmente, um dos quatro principais temas do primeiro Fórum Europeu de Política Social, realizado em Bruxelas em Março de 1996.

13. Os relatórios elaborados pelo grupo de alto nível e pelo Fórum destinaram-se a estimular o debate sobre os novos desafios para lá das comunidades empresariais e académicas que estão já familiarizadas com estas questões. Estes textos estão disponíveis como complementos ao presente Livro Verde, podendo também encontrar-se no final do texto todas as indicações sobre a forma de obter cópias integrais.

14. A Comissão decidiu apresentar um Livro Verde a fim de promover a discussão e sensibilização alargadas sobre as questões sociais e culturais envolvidas. Apenas com a participação activa de uma vasta gama de agentes podem as nossas sociedades estar à altura dos novos desafios e escolhas com os quais se confrontam.

---

<sup>1</sup> Suplemento 6/93 Boletim CE

<sup>2</sup> COM (94) 347 de 19.07.94

<sup>3</sup> CES (96) 1 de 5.06.96

15. O objectivo é, por conseguinte, convidar à apresentação de comentários e a discussões sobre o Livro Verde e sobre os dois relatórios associados elaborados pelo grupo de alto nível e pelo Fórum, até ao final de 1996. Este processo será lançado em Setembro, em colaboração com a Presidência irlandesa, num Colóquio Europeu a realizar em Dublin. Em função das reacções recebidas, a Comissão apresentará propostas de acção em 1997.

16. Todos os Estados-membros estão, de algum modo, empenhados em rever os desafios sociais decorrentes da emergente Sociedade da Informação. O Livro Verde coloca questões que afectam as responsabilidades dos governos e das autoridades regionais e locais, bem como os parceiros sociais e a sociedade civil. No pleno respeito pelo princípio da subsidiariedade, a Comissão analisará em que medida poderá resultar um valor acrescentado da partilha de experiências no quadro de projectos de demonstração ou outras iniciativas, de patrocínios conjuntos à investigação e do intercâmbio sistemático de informação, como contributo complementar e catalítico às políticas e medidas adoptadas pelos Estados-membros. Os fundos estruturais têm um papel fundamental a desempenhar neste processo, em especial o Objectivo 4 da Iniciativa Comunitária ADAPT-BIS.

17. O Livro Verde complementa também uma série de actividades já em curso noutras áreas de trabalho da Comissão, designadamente o Livro Branco "Ensinar e Aprender – rumo à sociedade cognitiva"<sup>4</sup>, que incide nas competências e saber necessários à plena participação dos cidadãos na Sociedade da Informação, assim como a próxima iniciativa "Aprender na Sociedade da Informação".

18. No quadro da cooperação existente, o presente Livro Verde destina-se a:

- aprofundar o diálogo político entre as instituições europeias e os Estados-membros, designadamente sobre as políticas de emprego no quadro do processo de Essen (o relatório único ao Conselho Europeu em Dezembro de 1996 e o desenvolvimento dos programas plurianuais para 1997),
- centrar o diálogo social entre empregadores e sindicatos nestas questões e fomentar iniciativas conjuntas a nível europeu,
- estimular o diálogo civil, nomeadamente com as ONG, com base nas Conclusões do Fórum Europeu de Política Social, realizado em Março de 1996.

Todas as partes interessadas são convidadas a apresentar comentários sobre as questões focadas no presente Livro Verde.

---

<sup>4</sup> COM (95) 590

### **3. TRABALHAR NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**

#### **3.1. As preocupações: a revolução de competências e a insegurança do emprego**

19. Ao longo dos últimos 20 anos, assistimos a uma revolução das TIC muito mais abrangente do que a maioria de nós poderia ter antecipado. Uma das principais consequências das novas TIC tem sido uma redução drástica do custo e tempo de armazenamento, processamento e transmissão de informação. Estas alterações profundas nas relações de preço produziram um impacto fundamental na forma como organizamos a produção e distribuição de bens e serviços e, por conseguinte, no próprio emprego. Estas evoluções estão a imprimir nova forma ao trabalho, às estruturas de qualificações profissionais e à organização das empresas. Daqui decorre uma mudança fundamental no mercado de trabalho e na sociedade como um todo.

20. As alterações resultantes na estrutura de qualificações profissionais, nos modelos de trabalho, nas empresas, assim como nos bens e serviços, assumem dimensões verdadeiramente incríveis, impondo diferentes e novas exigências a trabalhadores e entidades patronais. As competências estáticas baseadas na função desempenhada e os modelos e técnicas de gestão tradicionais tornaram-se inadequadas e inflexíveis num mundo do trabalho que exige de trabalhadores e gestores o esforço contrário – o desenvolvimento de numa nova cultura industrial e organizacional caracterizada pela flexibilidade, confiança, empenho e capacidade de antecipar e gerir a mudança.

21. A taxa de desaparecimento do emprego no final do século vinte não é muito diferente da resultante de mudanças estruturais do passado. Mais problemática é a natureza desse desaparecimento. O novo ritmo de mudança, assim como os novos modos de produção que implica, exigem competências mais vastas e novos processos de produção, por forma a responder a exigências de mercado em constante mutação. Esta situação suscita grandes preocupações em termos de segurança no emprego, satisfação profissional, obsolescência de competências e da relação entre padrões de vida e modelos de trabalho. Ao mesmo tempo, coloca desafios ao objectivo da União em matéria de igualdade de oportunidades e de acesso. Contudo, não significa isto que, no futuro, apenas os trabalhadores altamente especializados nas TI tenham lugar no mercado de trabalho. As actividades tradicionais ou manuais continuarão a existir, mas a sua importância relativa sofrerá uma diminuição.

#### **3.2. Os factos: um novo mundo do trabalho**

22. As nossas economias estão a transformar-se, passando da produção manual padronizada para uma produção de bens e serviços mais diversificada e cognitiva. Por este motivo, as TIC apresentam enormes oportunidades em matéria de melhoria da produtividade e dos salários reais e, por conseguinte, de forte crescimento económico e de novos empregos.

23. Durante muito tempo, a revolução tecnológica não foi sinónimo de crescimento mais rápido da produtividade e dos salários reais. Em simultâneo, o crescimento lento da produtividade conduziu a um aumento limitado dos salários reais e a baixas expectativas

entre os consumidores, que se repercute no desejo de comprar e investir e criar empregos por parte de consumidores e empresas, respectivamente. As principais razões pelas quais as TIC não conduziram a um aumento da produtividade estão agora bem documentadas: no passado, a introdução de novas tecnologias foi prejudicada pela falta de uma adequada transformação organizacional.

24. Pese embora estes problemas, e afirmações ocasionais do contrário, a economia da UE e os sistemas de mercado de trabalho são notavelmente fluidos. Um estudo de investigação empírica da Comissão revela uma taxa global de criação e desaparecimento de empresas europeias na ordem de, pelo menos, 10% ao ano, valor que é consideravelmente superior em alguns sectores, com uma "vida" média de 4-5 anos para um posto de trabalho – o que é comparável à situação registada nos Estados Unidos.

25. Na globalidade, estes dados indicam que, quaisquer que sejam os problemas para garantir a bem sucedida integração das TIC, não estão relacionados com a falta de flexibilidade do emprego a nível das empresas. Ao longo dos últimos anos, assistimos a um número crescente de casos em que a introdução das TIC esteve à altura das expectativas mais optimistas. A lição mais importante a retirar destes exemplos é a necessidade de uma abordagem integrada, associando a introdução das TIC com a educação e a formação e com a transformação organizacional.

26. A organização dessas bem sucedidas "empresas flexíveis" está a tornar-se progressivamente mais baseada nos processos e menos em funções especializadas. Os trabalhadores são chamados a desempenhar várias tarefas, em vez de passar o trabalho ao longo da cadeia de produção. As empresas transformam-se, afastando-se das estruturas complexas caracterizadas por tarefas simples, em favor de organizações menos hierarquizadas, mais descentralizadas e orientadas para as ligações em rede, com funções mais complexas. A nova empresa flexível foi descrita como uma frota de pequenos navios, movimentando-se na mesma rota, por oposição a um petroleiro manobrado a partir de um ponto central. É importante entender esta mudança, não como um "Novo Modelo" de organização do trabalho, mas como um processo no sentido de práticas cada vez mais eficazes na organização do mesmo.

27. A Europa tem consciência desta profunda mudança em matéria de organização. Não temos falta de ideias inovadoras e dispomos já de uma mão-de-obra relativamente bem formada. A nossa deficiência, tal como foi identificada no Livro Verde da Comissão sobre a Inovação<sup>5</sup>, tem sido a combinação da inovação organizacional e tecnológica. As estratégias de elevada qualidade e desempenho exigem formação ao nível da empresa, uma cuidadosa concepção dos postos de trabalho e a rápida implementação das inovações. O Grupo Consultivo sobre Competitividade, presidido pelo Sr. Ciampi, elaborou um estudo de casos das novas formas de organização do trabalho. Os resultados confirmam que estas inovações na organização das empresas conduziram a um desempenho empresarial melhorado, maior protecção no emprego e enriquecimento profissional.

---

<sup>5</sup> COM (95) 688 de 20.12.95

### **3.3. O primeiro desafio: construir saber e criar consciência das novas formas de organização do trabalho**

28. O mais importante obstáculo a este progresso é a falta de sensibilização para as novas formas de organização do trabalho e para o potencial da empresa flexível. As entidades patronais podem também mostrar relutância relativamente a inovações que alteram sistemas e procedimentos que actualmente resultam num desempenho aceitável, por oposição à entrada num reino desconhecido onde grassa a incerteza quanto ao modo de completar o processo de mudança e ao tempo que levará a fazê-lo. Não existem soluções evidentes. A própria flexibilidade das tecnologias significa que, para alcançar uma combinação competitiva de produtividade, desempenho e qualidade, aquelas têm de estar integradas na organização social do local de trabalho. A questão fundamental reside, portanto, em saber como melhor dar a conhecer o potencial das novas abordagens da organização do trabalho.

29. É essencial encontrar o equilíbrio certo entre o que deve ser feito a nível da empresa e o que pode fazer-se aos níveis nacional e europeu. A chave do sucesso está em tornar possíveis e apoiar iniciativas locais, cabendo aos governos e às instituições europeias um papel catalítico de incentivo a essas novas iniciativas. No entanto, o papel das autoridades públicas implica um forte empenhamento e acção a vários níveis. Para tal, é necessário entender as novas formas de organização do trabalho e as suas implicações em termos de política pública e das empresas e responder eficazmente em vários domínios, desde o desenvolvimento económico às políticas comerciais, das políticas de investigação ao desenvolvimento de competências, imbuindo essas respostas dos valores da igualdade de oportunidades e de acesso.

### **3.4 O segundo desafio: garantir o máximo aproveitamento da SI por parte das PME**

30. O novo conceito de abordagem integrada envolvendo as TIC, a educação e formação e a transformação organizacional oferece às empresas um elevado potencial, no sentido de se tornarem mais competitivas e poderem criar melhores condições de trabalho. Apresenta vantagens especiais para as PME, forças motrizes da criação de emprego – e, em especial, para as "micro-empresas" – dado que todo o conceito se constrói sobre a unidade de pequenas dimensões, orientada pelo mercado, descentralizada e assente no trabalho de equipa.

31. A criação de emprego por parte das PME beneficia de todo este processo em termos variáveis. Para as PME mais globalmente orientadas, a SI oferece vantagens importantes. Em alguns casos, a emergência de micro-empresas está directamente relacionada com as TIC. Noutros casos, as micro-empresas são apenas uma extensão dos serviços tradicionais existentes de consultoria profissional. Contudo, os obstáculos que as PME enfrentam e os seus problemas específicos no acesso aos mecanismos de antecipação e formação justificam uma atenção prioritária. Neste contexto, a primeira preocupação deve ser permitir às PME agir sob a sua responsabilidade no que respeita à adaptação à Sociedade da Informação, podendo os seus instrumentos e tecnologias

ajudá-las-à a assim fazer. O novo programa integrado para as PME<sup>6</sup>, recentemente apresentado pela Comissão, propõe lançar uma acção-piloto visando definir as prioridades para as PME e os obstáculos que as impedem de utilizar as tecnologias de informação.

### **3.5. O terceiro desafio: modernizar as instituições da vida profissional**

32. Juntamente com a questão do aumento da sensibilização para o potencial das novas formas de organização do trabalho, é necessário abordar a questão da modernização das instituições e do quadro institucional da vida profissional. Torna-se imperativo organizar o mundo do trabalho segundo métodos que apoiem e facilitem os desenvolvimentos positivos, em vez de os tornarmos mais difíceis. Isto significa, também, melhorar a qualidade das qualificações profissionais e, portanto, a educação e a formação, (cf. Capítulo 4).

33. Significa também providenciar o adequado quadro jurídico e contratual (direito do trabalho, acordos colectivos, relações laborais, etc), a fim de permitir uma maior flexibilidade a empresas e cidadãos, em conjunto com uma segurança adequada para os trabalhadores. As legislações do trabalho nos Estados-membros, baseadas no modelo tradicional de trabalho a tempo inteiro, no emprego por tempo indeterminado centrado no local de trabalho, já deixaram de poder responder inteiramente às necessidades de uma produção de bens e serviços mais baseada nos conhecimentos.

34. As novas práticas de organização do trabalho tendem a esbater o elemento central da relação laboral clássica: a noção de entidade patronal está a tornar-se mais complexa (grupos de empresas, *joint ventures*, redes, subcontratantes); o local de trabalho tem vindo a diversificar-se e as práticas em matéria de horário de trabalho foram individualizadas visando responder a necessidades e exigências específicas; as remunerações baseadas no tempo de trabalho poderão, em alguns casos, ser substituídas por remunerações em função de tarefas específicas e aumentado o grau de autonomia dos trabalhadores. Por outras palavras, o trabalho assalariado e o trabalho independente tendem a convergir, tornando pouco claro o alcance da legislação laboral e reduzindo a sua eficácia em certos domínios (contratos atípicos, teletrabalho e onde o trabalho é outsourced ou externalizado).

---

<sup>6</sup> COM (96) 329

### Centros de Resposta na Europa

O tipo de trabalho realizado pelos cidadãos europeus está a sofrer transformações, sendo os sectores da informação e dos serviços a principal fonte de emprego ao longo da última década. A forma de trabalhar das pessoas está também em mutação, com um forte aumento da redistribuição do trabalho. Por exemplo, mais de 6000 empresas dispõem agora de serviços de "centros de resposta" destinados a fornecer informação a clientes. Nestes centros trabalham já cerca de 130 000 europeus e espera-se que até ao ano 2000 sejam aí criados mais 100 000 postos de trabalho. Este tipo de iniciativas está a conhecer um rápido crescimento na Irlanda, mas o Reino Unido possui já 4000 centros, com rendimentos de 450 milhões de ecus registados em 1996. Em alguns destes centros, as funções são altamente especializadas e exigem o conhecimento de várias línguas estrangeiras. Noutros, o trabalho é mais rotineiro, requerendo, no entanto, competências inter-profissionais e a disponibilidade para trabalhar em horários atípicos.

### 3.6. Um novo conceito de segurança

35. É importante proceder a um debate bem esclarecido sobre estas condições básicas para o desenvolvimento da vida profissional. Contudo, a discussão pública sobre as instituições da vida profissional limita-se, por vezes, a argumentos simplistas sobre regulamentação e desregulamentação. O advento da Sociedade da Informação exige um debate mais profundo e fundamental sobre o quadro institucional que possa dar forma a este novo mundo do trabalho.

36. As TIC integradas com a educação e a formação e com a transformação organizacional oferecem grandes potencialidades em termos de produtividade e de criação de bons empregos bem remunerados. As políticas públicas devem partir deste princípio. É, contudo, necessário deslocar a tónica do debate, afastando-a da dicotomia regulamentação-desregulamentação, rumo à perspectiva mais prometedora de um novo equilíbrio entre flexibilidade e segurança, bem como dos benefícios mútuos para empresas e trabalhadores decorrentes de um equilíbrio entre esses dois elementos. Esta é a nova dimensão que a Comissão introduziu na consulta dos parceiros sociais relativa à questão do horário de trabalho.

37. Este novo equilíbrio entre flexibilidade e segurança envolve, por um lado, o recurso ao trabalho a tempo parcial, ao trabalho temporário, a contratos a termo fixo, ao teletrabalho e a novas formas de relações laborais, sempre que tais soluções se afigurem adequadas. Por outro lado, implica, não apenas a salvaguarda contra despedimentos arbitrários e a discriminação, mas também a segurança que advém de uma maior participação no interior da empresa e a possibilidade de desenvolver competências e aptidões profissionais que beneficiem empresa e trabalhadores. Neste contexto, coloca-se a questão de como criar as condições mais eficazes para o envolvimento dos trabalhadores neste processo.

38. Estes são alguns dos exemplos da renovação que se impõe. Mais fundamentalmente, é necessário repensar radicalmente todos os sistemas pertinentes – protecção do emprego, horário de trabalho, protecção social e segurança e saúde – por forma a adaptá-los a um mundo do trabalho que será organizado diferentemente e onde as fronteiras entre trabalho e lazer, trabalho e aprendizagem, trabalhador assalariado e não-assalariado são, ou podem tornar-se, menos bem definidas. O conceito de segurança para os trabalhadores tem de ser desenvolvido e alargado, incidindo mais na segurança baseada nas aptidões profissionais e no mercado de trabalho, do que na segurança do posto de trabalho individual. Deve centrar-se na segurança na mudança e não na segurança contra a mudança. Neste quadro, é importante prestar especial atenção às questões da igualdade, bem como à forma de garantir que a mudança privilegie os esforços no sentido do fim da segregação do mercado de trabalho e da conciliação das vidas profissional e familiar, para homens e mulheres.

39. Em função destes desenvolvimentos, a Comissão está a preparar um Livro Verde sobre a organização e horário do trabalho que analisará, de um ponto de vista económico, as implicações das mudanças nesses domínios para a União Europeia e os Estados-membros, com o objectivo de iniciar um debate, em especial com e entre os parceiros sociais.

40. A Comissão apresentará, igualmente, no segundo semestre de 1996, uma Comunicação relativa ao impacto do teletrabalho do ponto de vista da legislação laboral, segurança e saúde e protecção social, que visará encorajar os Estados-membros a desenvolver boas práticas e a implementar medidas para melhorar as condições dos teletrabalhadores.

41. As TIC proporcionam também novas oportunidades no domínio da segurança e saúde no trabalho. Designadamente, a aplicação das novas tecnologias pode trazer um valor acrescentado considerável às actividades de avaliação de risco, à recolha, selecção e divulgação de informação, à educação e formação na área da segurança e saúde profissionais, assim como aos utilizadores finais, em especial as PME. O Quarto Programa de Acção sobre Saúde e Segurança (1996-2000)<sup>7</sup> incide activamente sobre questões relativas ao impacto da SI nas condições de vida e de trabalho, estando prevista para 13-15 de Novembro de 1996 a realização, em Bruxelas, de uma conferência sobre estes temas.

### **3.7. Uma nova cultura de antecipação**

42. As intervenções do Fundo Social Europeu no âmbito do Objectivo 4, juntamente com a iniciativa comunitária associada ADAPT, visam principalmente melhorar a gestão dos recursos humanos, através da antecipação das mudanças decorrentes da Sociedade da Informação, reforçando, nomeadamente, o investimento no capital humano. As mudanças estruturais envolvem alterações permanentes ao emprego em termos de volume, estrutura e qualificações. Em especial, torna-se imperativo desenvolver nas empresas uma

---

<sup>7</sup> COM (95) 282 de 12.07.95

capacidade de antecipação que identifique e minimize o impacto negativo dessas mudanças, o que ajudará, igualmente, a criar novas oportunidades de emprego através da formação dirigida a exigências específicas em termos de novas competências.

43. As resultantes necessidades de adaptação sentem-se tanto ao nível macroeconómico como da empresa. Por este motivo, um dos principais objectivos da abordagem de antecipação deverá ser permitir às empresas identificar mais prontamente as suas necessidades quantitativas e qualitativas no que respeita aos recursos humanos, no contexto de um melhor entendimento da mudança global, realçando assim as capacidades interna e externa de adaptação.

### **3.8. Questões para futura reflexão**

44. As transformações na relação entre as novas formas de organização do trabalho e o quadro jurídico neste domínio levantam algumas questões fundamentais a ser discutidas no contexto do diálogo social e do processo de emprego de Essen.

2

- Ao procurar o equilíbrio adequado entre flexibilidade e segurança, há necessidade de uma actividade legislativa aos níveis europeu e nacional assente nos princípios básicos relacionados com os direitos sociais fundamentais, em simultâneo com uma actividade acrescida por parte dos parceiros sociais, de modo a traduzir estes direitos em acordos e práticas de emprego no local de trabalho e no mercado laboral. Será a actual distribuição dos poderes regulamentares entre legislação e acordos colectivos a mais correcta ou terá de ser encontrado um novo equilíbrio?
- No passado, muitas das questões importantes relativas à vida profissional eram da responsabilidade do Estado, tais como o emprego, a segurança e a saúde, as implicações na vida familiar e a luta contra a exclusão. Neste contexto, deverá o alcance dos acordos colectivos ser revisto? A proliferação de novas estruturas de produção podem exigir novas abordagens destes assuntos.
- Dado que o estatuto jurídico dos trabalhadores se altera mais frequentemente (entre trabalho assalariado e independente, entre emprego e aprendizagem, entre profissões e postos de trabalho), como assegurar uma abordagem mais coordenada da legislação laboral, da protecção e da segurança sociais, por forma a ter em consideração estas mudanças, num contexto de justiça social e eficácia económica?

Neste contexto, é também importante reflectir sobre: ➤

- o modo de promover boas práticas em termos da utilização das TIC e da criação de emprego;
- medidas que ajudem as PME a maximizar as oportunidades da Sociedade da Informação; e
- o modo de tirar o máximo proveito do contributo dos fundos estruturais, no sentido de promover boas práticas na utilização das novas tecnologias e desenvolver uma nova cultura de antecipação.

#### **4. O EMPREGO NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**

##### **4.1. As preocupações: crescimento sem emprego e fim do trabalho?**

45. O principal problema económico, social e político na Europa é o elevado e persistente nível de desemprego. 18 milhões de pessoas não têm emprego, metade das quais encontram-se nesta situação há um ano ou mais. Acrescente-se a este número pelo menos 9 milhões de trabalhadores desmotivados que procurariam trabalho se pensassem que o poderiam encontrar.

46. Este contexto deprimente conduziu a um debate sobre o "fim do trabalho" e o "crescimento sem emprego" associados aos efeitos das TIC na vida profissional. Ao longo dos últimos anos, foram efectuados diversos estudos importantes pela OIT e pela OCDE, bem como pela UE, visando chegar a um melhor entendimento da natureza do problema do emprego na Europa, centrando-se em questões específicas, tais como a relação entre

a tecnologia e o emprego e a relação mais geral entre políticas macroeconómicas e estruturais.

47. A transição para a Sociedade da Informação está já em curso, provocando, inevitavelmente, alterações significativas aos modelos de vida e de trabalho dos cidadãos europeus. A aposta está em moldar a emergente Sociedade da Informação, de modo a afrontar os desafios globais sem enfraquecer a solidariedade dos europeus. Três aspectos merecem uma atenção especial no presente Livro Verde:

- o efeito global das TIC no emprego;
- uma gestão mais eficaz do processo de transformação do trabalho;
- o efeito no mercado de trabalho em termos de oferta e procura de qualificações profissionais e competências.

#### **4.2. Os factos: um aumento estável do emprego desde 1960**

48. É sobejamente reconhecido que, ao longo das duas últimas décadas, a UE tem registado, em média, uma taxa de emprego muito inferior à dos EU e do Japão – cerca de 60% contra 70% ou mais – e que, contrariamente a estes países, o nível de desemprego na UE tem permanecido teimosamente próximo dos 10% durante grande parte da última década.

49. Não obstante, em diferentes áreas do mundo desenvolvido, pode também observar-se que a taxa de crescimento do emprego tem permanecido quase inalterada ao longo das últimas três décadas e meia, ainda que em níveis diferentes – cerca de 2% nos EUA, 1% no Japão e 0,3% na Europa. Convém sublinhar que a taxa de crescimento do emprego não conheceu qualquer abrandamento significativo desde 1973, ano do primeiro choque petrolífero que constituiu o ponto de partida para o enfraquecimento do crescimento económico.

50. Por conseguinte, longe de reflectir um declínio na quantidade do trabalho existente, o aumento do desemprego na Europa está largamente associado ao facto de a progressão do emprego (0,3% em média por ano) não ter acompanhado o crescimento da população activa (0,6% por ano em média). A estabilidade registada na taxa de crescimento do emprego ao longo de todo o período de 1960 a 1995 não confirma um desaparecimento inexorável dos postos de trabalho, mas antes uma incapacidade do emprego de crescer o suficiente para acompanhar o aumento da população activa.

51. Contrariamente a algumas afirmações segundo as quais o progresso técnico apenas pode conduzir a economizar mão-de-obra, a informação disponível indica que o crescimento se tornou ligeiramente mais – e não menos – centrado no emprego intensivo, com o ritmo da criação de emprego a manter-se estável face à drástica redução do crescimento económico nas décadas de 70 e 80. Os dados sugerem igualmente que as capacidades relativas das economias americana e europeia de criar emprego não sofreram alteração desde 1973. Até então, era necessário um crescimento anual de 4,3% para a economia começar a criar postos de trabalho na Europa, por oposição a 2% nos Estados Unidos. Actualmente, esses números cifram-se em 2,0% na Europa e 0,6% nos EUA.

52. Este novo padrão de crescimento e de emprego traduz-se num abrandamento do crescimento mensurável da produtividade após 1973. A taxa de crescimento da produtividade e do PIB desceu, apesar de um recurso cada vez maior às TIC, enquanto o crescimento do emprego se manteve sensivelmente ao mesmo ritmo que no passado. Qualquer que seja a explicação para este paradoxo – que continua a suscitar o debate e a análise – é evidente que os dados disponíveis não confirmam a tese do "fim do trabalho" ou mesmo do início do crescimento sem emprego. Os melhores desempenhos em termos de emprego nos EUA, Canadá e Japão não podem explicar-se pela menor utilização das TIC que permitem economizar mão-de-obra.

53. Pelo contrário, o desenvolvimento e a introdução das TIC têm sido, geralmente, mais significativos nesses países – e, em especial nos EU – do que nos países da Europa. Além do mais, no interior da UE, os Estados-membros mais avançados em termos de utilização das TIC são também os que revelam tendência para taxas de emprego mais elevadas. Tal como toda a mudança tecnológica, a generalização das TIC constitui um factor de crescimento, existindo um elo positivo entre o progresso tecnológico, a produtividade e o crescimento económico que oferece potencialidades para o aparecimento de novas formas de emprego. O progresso tecnológico gera inovação, criando assim o potencial para novas oportunidades empresariais, em especial para as PME. Este potencial mais elevado de crescimento deve ser explorado por forma a reduzir o desemprego e evitar que as economias europeias fiquem aquém dos desafios globais.

54. O principal impacto das TIC relativamente ao emprego traduz-se numa reestruturação radical dos postos de trabalho e do mundo laboral. A indústria transformadora sofreu um declínio, mas este não foi uniforme. Os postos de trabalho menos especializados, caracterizados por um menor recurso à tecnologia e salários mais baixos, têm vindo a desaparecer, por oposição à expansão das funções bem remuneradas que exigem maiores competências e uma utilização mais intensa das alta tecnologias.

55. A principal fonte de crescimento de emprego é o sector dos serviços, quer se trate das áreas mais dinâmicas ou mais tradicionais. As vantagens resultantes em termos de emprego, associadas às novas tecnologias, têm compensado largamente eventuais deslocações de trabalho. Na verdade, o crescimento do emprego no sector dos serviços tem sido mais rápido nos países que mais investiram na aplicação das novas tecnologias.

56. Até ao momento, o crescimento do emprego no sector das TCI tem sido bastante reduzido na Europa devido ao declínio da conjuntura empresarial. Contudo, esta situação encobre evoluções assaz heterogéneas. Nas áreas da electrónica e da produção de equipamento para processamento de dados e telecomunicações o emprego desceu claramente, permanecendo estável na indústria de componentes e nos serviços de telecomunicações. Pelo contrário, nos serviços de *software* e informática tem registado um aumento progressivo, quase triplicando o seu número desde 1980, actualmente com cerca de 750 000 efectivos na União Europeia. Este sector continua a ser uma área de grandes expectativas em matéria de crescimento de emprego, especialmente nos novos serviços altamente especializados e intensamente cognitivos, tais como o *software* multimédia e a formação dos utilizadores finais.

57. Na globalidade, espera-se que estas tendências se mantenham a curto prazo, com a excepção dos serviços de telecomunicações, sector onde as perdas de postos de trabalho previstas devido à digitalização e liberalização não serão, num futuro próximo, compensadas pela criação de emprego por parte dos novos agentes. Contudo, estas tendências não têm em conta a criação de postos de trabalho noutras áreas relacionadas com a Sociedade da Informação. O sector dos serviços audiovisuais registou um considerável crescimento de emprego, com um aumento de 37% registado durante o período de 1983-1992, e as perspectivas afiguram-se favoráveis para o futuro. A criação adicional de emprego associada às TIC tem-se registado em áreas tais como os teleserviços, o telebanco e a distribuição a retalho, embora seja difícil precisar números que possam ser tratados estatisticamente. A análise destes novos desenvolvimentos na economia e, em especial, nas indústrias de serviços associadas, constitui um desafio para o sistema estatístico.

58. Além do mais, prevê-se que os efeitos positivos da Sociedade da Informação em termos de emprego não se concentrem apenas nos sectores das TIC e outras áreas da SI. Os estudos realizados pela Comissão revelam que a liberalização das telecomunicações, associada a uma rápida adopção dessas tecnologias, conduzirá à criação de postos de trabalho e a uma prosperidade acrescida do resto da economia. O rápido aumento do investimento em novos equipamentos de telecomunicações e de processamento de dados, combinado com a redução global dos preços e o aumento dos salários reais resultante da diminuição das tarifas de telecomunicações, terá repercussões positivas em termos de emprego e de valor acrescentado no resto da economia a médio e a longo prazo. Estes ganhos de postos de trabalho compensarão largamente qualquer eventual perda no sector das telecomunicações. Este mecanismo aplica-se, não apenas às telecomunicações, mas também à difusão de todas as TIC. O problema, contudo, está em gerir o lapso de tempo entre estes processos e em ajudar os cidadãos a adaptarem-se aos novos desafios e oportunidades do mercado de trabalho.

59. Embora os padrões de criação de emprego na Sociedade da Informação sejam difíceis de quantificar a longo prazo, as previsões mostram que serão criados novos postos de trabalho no conjunto da economia, não apenas na indústria das TIC e nos novos serviços multimédia emergentes, mas também em todos os outros sectores da indústria e dos serviços, incluindo os tradicionais e em declínio. Vários são os exemplos em que a introdução e a utilização das TIC nas empresas teve um substancial impacto positivo no emprego.

60. Durante o período de 1985-1994, a UE registou um aumento na ordem dos 10 milhões de postos de trabalho. Embora 80% deste aumento global do emprego tenha ocorrido entre 1985-1990, a segunda metade do período registou um crescimento de 2 milhões de postos de trabalho nos sectores das empresas, da informática e da investigação, progressão idêntica à do período anterior – com 600 000 postos de trabalho adicionais na área da educação e 900 000 na saúde e saneamento; trata-se, pois, de sectores onde as TIC têm um impacto importante. A única área do sector dos serviços onde se registou uma perda significativa de postos de trabalho no período de 1990-1994 foi o sector grossista e da venda a retalho, onde o declínio no emprego se ficou a dever sobretudo a um declínio acentuado da procura e não a uma produtividade aumentada.

61. Estes novos padrões de emprego estão também a afectar o equilíbrio entre trabalhadores masculinos e femininos no mercado de trabalho. A evolução registada no sector dos serviços proporcionou novas oportunidades de entrada no mercado de trabalho para as mulheres. O emprego feminino sofreu um aumento desde meados da década de 60 até ao início dos anos 90. As mulheres aumentaram a sua participação na mão-de-obra, ocupando uma proporção significativa de empregos a tempo parcial. Em contraste com a tendência para o aumento, a longo prazo, do emprego feminino, o emprego masculino tem vindo a decrescer desde 1965, à excepção de alguns anos no final da década de 80.

#### **4.3 O primeiro desafio: prevenir as políticas "cada um por si"**

62. Em todo o mercado de trabalho, pode tirar-se uma conclusão dos desenvolvimentos passados: a fraca taxa de crescimento do emprego na Europa, cerca de 0,3% ao ano, bem como o desemprego elevado e persistente que a acompanha, devem ser explicados por outros factores que não os tecnológicos. O desemprego na Europa começou a aumentar em meados da década de 70. Até 1985, um número considerável de postos de trabalho desapareceu, ao mesmo tempo que a população activa se desenvolvia a um ritmo nunca antes conhecido. Durante o longo período de crescimento registado na segunda metade dos anos 80, foram criados dez milhões de postos de trabalho, mas metade destes perdeu-se entre 1992-93.

63. Vários factores – incluindo desenvolvimentos macroeconómicos – concorreram para a emergência e dimensão do desemprego. No entanto, é também importante reconhecer a incidência de aspectos estruturais. O elevado nível de desemprego deve-se ao arrastamento do fenómeno, que se transformou em desemprego de longa duração e em exclusão social, em consequência da passividade das políticas de mercado de trabalho. Estas oferecem principalmente um apoio ao rendimento da maioria dos desempregados, não proporcionando, no entanto, oportunidades para a aquisição de novas competências para um recomeço no novo mercado de trabalho, mais especializado e qualificado.

64. Com o mercado único, a Europa está a dar um grande salto no sentido da modernização da economia. Não se trata apenas de uma considerável melhoria estrutural. Proporciona, igualmente, novas condições para o crescimento e para políticas macroeconómicas orientadas para o emprego. Tal como foi sublinhado no Pacto de Confiança da Comissão "Acção para o Emprego na Europa", os Estados-membros devem tirar melhor partido do efeito multiplicador. Neste documento se realça o potencial do processo de integração, ainda não devidamente explorado de forma a atingir um efeito óptimo. Esta afirmação é especialmente verdadeira na luta pelos postos de trabalho.

65. O elevado grau de integração e interdependência económicas foi intensificado. Por conseguinte, uma acção coordenada e sustentada proporcionará maior valor acrescentado do que a soma das medidas individuais e díspares adoptadas pelos Estados-membros. Esta abordagem será privilegiada no relatório estratégico, em preparação a pedido do Conselho Europeu de Florença, sobre as capacidades da União Europeia enquanto entidade para uma política de emprego. Significa isto substituir as políticas estereis do "cada um por si" por uma política de crescimento coordenada e lucrativa, que crie confiança entre consumidores e investidores. Esta política orientada para o crescimento melhoraria

consideravelmente as condições para o desenvolvimento de postos de trabalho na Sociedade da Informação.

#### **4.4. O segundo desafio: uma gestão mais eficaz do processo de transformação do emprego**

66. A destruição e criação de emprego constituem parte integrante do processo de mudança estrutural resultante da introdução das TIC. As empresas modernas muito podem fazer para amortecer estes choques, planeando antecipadamente as exigências em termos de emprego. Assistimos actualmente a vários exemplos de políticas imaginativas negociadas entre os parceiros sociais que envolvem, não apenas a educação e a formação, como já foi referido, mas também a organização do horário de trabalho e a moderação dos salários por forma a manter os postos de trabalho, questões de equidade no processo da mudança e a compensação em termos de criação de emprego nas economias regionais e locais.

67. Para uma gestão eficaz do processo de mudança, é imperativo o envolvimento de todos os agentes económicos e institucionais – entidades patronais, trabalhadores, autoridades públicas a todos os níveis, instituições de educação e formação e serviços de apoio a empresas. O comportamento de uma empresa virada para o futuro terá, em muitos casos, de ser apoiado externamente e a ajuda a este processo poderá provir do desenvolvimento de acordos e parcerias cooperativos entre empresas, assim como de parcerias entre os sectores público-privado que consolidem as estruturas locais de apoio às empresas. Isto é particularmente relevante para as PME que necessitam de ser apoiadas e envolvidas em redes, por forma a estimular as suas capacidades de inovação, definir estratégias empresariais e antecipar as suas necessidades em termos de competências. Os fundos estruturais, em especial o Objectivo 4 e as Iniciativas Comunitárias ADAPT e PME, podem ser também utilizados para facilitar estas mudanças (cf. secção 3.7 anterior).

68. A ideia a reter é que se os trabalhadores devem cooperar no processo de mudança contínua exigida pela Sociedade da Informação, têm de ser encontradas novas formas de lidar com o processo de transformação do emprego. Esta é uma responsabilidade que incumbe a governos e parceiros sociais.

#### **4.5. O terceiro desafio: ultrapassar a lacuna de competências**

69. A revolução das TIC desempenha um papel importante no funcionamento do mercado de trabalho, através da remodelação do trabalho, das estruturas de competências e da organização do trabalho. Dado que a nova tecnologia é uma tecnologia da informação, exige não apenas sólidas competências de base linguísticas e numéricas, mas também uma nova forma de competência básica, ou seja a capacidade de interacção com as novas tecnologias.

70. Os avanços tecnológicos e a concorrência entre empresas estão a estimular a velocidade da mudança estrutural. Cada ano, em média, desaparecem mais de 10% da totalidade dos postos de trabalho, sendo substituídos por diferentes funções em novos processos e em novas empresas, exigindo geralmente novas competências, mais

qualificadas e vastas. Do lado da oferta, o ritmo de aquisição de novas competências é muito mais lento. Cada ano, cerca de 2-3% da população activa abandona a vida profissional por motivos de idade e outros, dando lugar a uma nova vaga de trabalhadores com educação e formação diferentes e novas qualificações profissionais. A grande rapidez de transformação das empresas e a limitada oferta de novas competências traduzem-se num grave desequilíbrio, "um mercado a duas velocidades", caracterizado pela redundância das velhas competências e a escassez de novas qualificações.

71. O verdadeiro desafio para a transformação e melhoria de qualificações reside na readaptação de todos quantos fazem já parte da população activa às novas exigências da Sociedade da Informação. Contudo, muitos dos trabalhadores dispõem de capacidades básicas limitadas em termos de leitura, escrita e cálculo, ainda mais necessárias na Sociedade da Informação, e um grande número não possui qualquer formação em termos de interacção com as novas tecnologias. Pessoas com formação profissional antiquada ou inapropriada encontram dificuldades em reintegrar o mundo do trabalho. A grande maioria dos programas de formação e reconversão destinam-se aos jovens e não às pessoas já integradas no mercado de trabalho ou que trabalharam durante 10, 20 ou 30 anos antes de perderem os seus empregos.

72. A maioria dessas pessoas recebem subsídios de rendimento até encontrarem novo emprego ou enquanto aguardam a reforma antecipada. Mas, não há mercado para novos empregos exigindo velhas competências. Os novos postos de trabalho requerem novas qualificações. O fosso continuará a agravar-se, a menos que governos e entidades patronais adoptem uma política nova e mais radical visando fornecer aos trabalhadores novas qualificações e competências, associadas ao desenvolvimento das novas formas de organização do trabalho e à introdução das novas tecnologias.

73. Governos e parceiros sociais, empresas e trabalhadores, são assim confrontados com um importante desafio, tanto mais que, segundo as previsões, a renovação tecnológica deverá continuar a ocorrer rapidamente e a população a envelhecer. Dentro de 10 anos, 80% das tecnologias que actualmente utilizamos estarão obsoletas e serão substituídas por novas tecnologias mais avançadas. Nessa altura, 80% da mão-de-obra estará a trabalhar com base numa educação e formação formais com mais de 10 anos. As alterações significativas no perfil demográfico servem apenas para sublinhar a dimensão do desafio: a população activa está a envelhecer enquanto a tecnologia rejuvenesce progressivamente.

#### **4.6. Rever os sistemas de educação e formação para acompanhar a revolução das TIC**

74. A Europa precisa de uma revisão substancial dos sistemas de educação e de formação que possa encontrar correspondência na revolução das TIC e acompanhar o ritmo do seu desenvolvimento contínuo ao longo dos próximos anos. Necessitamos de uma nova interacção entre trabalho e formação, em substituição da velha relação entre trabalho e não-trabalho. Uma interacção que confira ao indivíduo a oportunidade de desenvolver novas qualificações e competências e crescer em sintonia com a permanente revolução de competências que acompanha as TIC.

75. A longo prazo, tornar-se-á imperativo desenvolver na Europa uma nova arquitectura de educação e formação ao longo da vida, envolvendo todos os intervenientes nos sistemas de educação e formação, incluindo escolas, que deverá ser desenhada e disponibilizada da melhor forma, prestando especial atenção ao equilíbrio entre os sexos e à integração eficaz de idosos e deficientes. Este esforço está actualmente a ser implementado através da iniciativa "1996 – Ano Europeu da Educação ao Longo da Vida" e do Livro Branco "Ensinar e Aprender – rumo à sociedade cognitiva". No entanto, urgente é parar a crescente obsolescência de competências da população activa adulta, através de uma abordagem pro-activa de adaptação laboral à mudança. A rapidez e a capacidade de previsão são essenciais, na medida em que toda a evidência aponta para uma viciosa espiral descendente de destruição de emprego, desemprego de longa duração e obsolescência de competências que será cada vez mais difícil de corrigir com o tempo.

76. Quatro áreas assumem uma importância fundamental no sentido de realçar as aptidões profissionais para ocupar um posto no mundo do trabalho:

– **construir os melhores alicerces**: as bases dos nossos conhecimentos e competências são construídos durante os primeiros anos de educação e os processos envolvidos nessa construção irão evoluir passo a passo com o desenvolvimento da SI. A qualidade e organização do ensino pré-escolar e escolar será profundamente afectada. Especial atenção deve ser dada a professores e formadores e assegurada a qualidade da sua formação inicial e do seu desenvolvimento profissional contínuo, de modo a serem capazes de explorar as novas TIC. Os programas e as infra-estruturas que visam associar as escolas ao pleno potencial de ligação em rede da SI revestem-se de especial importância, especialmente nas regiões mais remotas onde as infra-estruturas correm riscos. Os Estados-membros, que têm uma responsabilidade inequívoca na organização e conteúdo do ensino escolar, devem continuar a conceber programas adequados orientados para a SI. A UE pode dar o seu contributo, apoiando a congregação de experiências e envolvendo, nomeadamente, as regiões mais desfavorecidas. Além do mais, o Conselho Europeu de Florença solicitou à Comissão que elaborasse rapidamente um plano de acção subordinado ao tema "Aprender na Sociedade da Informação", que incluirá a interconexão de redes de escolas a nível europeu, a promoção de conteúdos curriculares multimédia e o estímulo à sensibilização e formação de professores e formadores para a utilização das novas ferramentas da Sociedade da Informação.

– **do ensino à aprendizagem**: a educação e formação devem, em conformidade com o primeiro relatório anual do Fórum da Sociedade da Informação, ser rapidamente reorientadas de modo a que as instituições de ensino possam ser capazes de melhor responder às mudanças nas necessidades de competências sentidas pelas empresas e pela indústria. Este ponto é fundamental para a criação de empregos e para o crescimento da produtividade. As instituições de ensino superior começaram a construir os alicerces para as comunidades aprendizes do futuro, devendo os seus esforços ser reforçados através de relações de parceria com as indústrias e serviços locais, recomendadas no relatório Ciampi sobre competitividade e dirigidas com êxito pelos programas Comett e Leonardo da Vinci. O sistema de ensino obrigatório tem vindo também a assistir a iniciativas importantes, muitas das quais fomentadas por programas da UE, mas precisa ainda de apoio e recursos consideráveis para construir as alianças necessárias com o mundo do

trabalho. Este aspecto coloca questões de capacidade de investimento e de metodologia e desenvolvimento curricular, com especial atenção às necessidades dos alunos. Mais geralmente, visto a retenção de conhecimentos ser bastante mais elevada (80%) através da prática do que lendo e ouvindo (5-10%), o potencial da auto-aprendizagem através das TIC é imenso e, se explorado correctamente, pode constituir um instrumento-chave para o desaparecimento da própria lacuna de saber. Os princípios básicos da educação e formação têm de assentar mais na noção de capacidades de aprendizagem e menos na educação e formação formais.

– **aprender fazendo:** "a empresa em constante aprendizagem" deve passar a ser uma componente vital da sociedade da aprendizagem. Os trabalhadores dessa empresa usarão o seu acesso electrónico ao saber e à informação para actualizar as suas competências. Isto exige novas formas de parcerias entre empresas, outras organizações e educadores, de modo a garantir a disponibilização das novas competências exigidas. Nesta perspectiva, é fácil entender que a renovação da educação no emprego assumirá maior importância do que a própria redução do horário de trabalho.

#### A utilização das TIC nas escolas

Alguns Estados-membros lançaram planos visando harmonizar os seus sistemas de ensino com a dinâmica da Sociedade da Informação. O Ministro da Educação alemão federal anunciou recentemente uma iniciativa desse tipo, *Schulen ans Netz*, no âmbito da qual 10 000 das 52 000 escolas da Alemanha estarão, ao longo de um período de 3 anos, ligadas a redes nacionais e internacionais e a serviços multimédia. Em alguns dos Länder alemães, decidiu-se interconectar todas as escolas, objectivo que, a longo prazo, é partilhado pelo governo federal. A iniciativa de *Schulen ans Netz* foi tornada possível através de uma parceria inovadora entre governo e empresas privadas. Iniciativas idênticas foram lançadas noutros países, como o Reino Unido, a França, a Itália, a Dinamarca, a Suécia, Portugal e Finlândia.

O cerne desta abordagem assenta no reforço contínuo da aptidão da população activa através da formação. No entanto, à medida que as empresas desenvolvem contratos laborais mais flexíveis, com níveis inferiores de segurança profissional, por forma a adaptarem-se rapidamente às mudanças em termos de necessidades de mão-de-obra, o risco é que a lógica de investimento na formação do pessoal passe para segundo plano. Por exemplo, a propensão das grandes empresas japonesas para investir na formação pode encontrar explicação na política do emprego ao longo da vida, graças à qual os resultados em termos de formação são mantidos no interior da empresa. Na Europa, portanto, não deve partir-se do princípio que a flexibilidade e a insegurança profissionais são uma e a mesma coisa. Na verdade, a capacidade das empresas de se adaptarem continuamente ao mercado e à mudança tecnológica depende da cooperação de um núcleo de efectivos estável e leal. As empresas devem ser encorajadas a investir mais na formação desse núcleo, devendo ser proporcionados incentivos e planos especiais a fim de estender esses instrumentos à mão-de-obra periférica.

– **reconversão em vez de desqualificação profissional**: a questão mais crítica que se coloca é a reinserção na vida profissional das pessoas que perderam os seus postos de trabalho. Ao longo dos últimos vinte anos, os Estados-membros revelaram-se em grande medida incapazes de oferecer recomeços aos desempregados. A resolução deste problema constitui uma das tarefas essenciais da estratégia de reemprego de Essen, confirmada pelos Chefes de Estados e Governos no Conselho Europeu de Madrid em 1995. Em vez de 9 milhões de pessoas em situação de desemprego de longa duração e desqualificação profissional, o que constitui a forma mais onerosa de despesa pública, com o menor rendimento para a economia ou para o indivíduo, a que se juntam muitos mais milhões no caminho para o desemprego de longa duração, os Estados-membros devem dispor de 9 milhões de trabalhadores envolvidos na melhoria e manutenção das suas competências em termos de leitura, escrita, cálculo e interacção com as novas tecnologias. Todos os desempregados deveriam ter o dever e o direito de manter e desenvolver competências básicas no domínio da Sociedade da Informação e de as integrar significativamente no mercado de trabalho real e dinâmico. A reinserção deve começar muito antes de as pessoas enveredarem pela via do desemprego de longa duração e da desmotivação. Aqui reside a diferença fundamental entre as políticas activas e passivas. Neste quadro, os governos devem encontrar formas de transformar as despesas decorrentes de políticas passivas de mercado de trabalho em políticas activas, preparando os que procuram emprego para um padrão de produção de bens e serviços mais cognitivo. A concentração destes recursos financeiros em subsídios de formação e novas qualificações, e não apenas no auxílio financeiro, ajudará a incrementar o dinamismo do mercado de trabalho e das finanças públicas em geral. Neste contexto, os serviços de emprego terão também de ser orientados no sentido de prestarem um apoio mais personalizado e baseado nas TIC a todos quantos desejam entrar no mercado de trabalho.

#### **4.7. A plataforma: as novas prioridades dos programas de convergência**

77. Existe actualmente um consenso alargado na Europa segundo o qual a educação e a formação desempenham um papel fundamental numa política de emprego moderna. Por este motivo, a Comissão congratula-se especialmente pelo facto de, nas conclusões do Conselho Europeu de Florença, ter sido dada nova ênfase ao investimento nos recursos humanos, nas infra-estruturas e na investigação e desenvolvimento. Deste modo, os ministros do trabalho e do emprego, da educação e formação, da investigação e desenvolvimento, dos transportes e comunicações dispõem de uma nova plataforma para iniciativas que são importantes para o crescimento e para o emprego.

78. A apresentação da educação e da formação como elementos centrais para uma nova política de reemprego pode encontrar alguma oposição, visto o problema do emprego, profundamente enraizado na Europa, não poder ser solucionado através da educação e formação se não houver postos de trabalho a ocupar após essa formação. Este argumento é verdadeiro, mas carece de relevância neste contexto. O objectivo de uma nova política de educação e formação não é substituir as políticas macroeconómicas de crescimento e criação de postos de trabalho, mas despoletar uma flexibilidade positiva nas empresas e no mercado de trabalho que permita a adopção de uma política macroeconómica mais orientada para o crescimento. Por conseguinte, a chave para o crescimento do emprego está no desenvolvimento de uma abordagem integrada entre medidas estruturais e

macroeconómicas, tal como foi definido nas orientações económicas; é também por esta razão que a educação e a formação devem ser adaptadas às necessidades dos alunos, com especial atenção ao combate à desigualdade e às desvantagens, de modo a libertar o potencial produtivo de toda a população.

#### **4.8. Questões para futura reflexão**

79. Este desafios colocam várias questões a analisar no quadro do processo de emprego de Essen (relatório conjunto sobre o emprego à Cimeira de Dublin e os Programas Plurianuais de 1997), nomeadamente:

- a capacidade de educação e formação: contra a perspectiva das competências necessárias à Sociedade da Informação, quais são os planos dos Estados-membros para os próximos 5 anos?
- a concepção e a qualidade da educação e formação: como adaptar os sistemas de educação e formação, de modo a ajustá-los às necessidades existentes e emergentes da Sociedade da Informação durante os próximos 5-10 anos?
- a capacidade de reconverter os desempregados, que constitui presentemente a grande desvantagem dos nossos sistemas de educação e formação; como proporcionar às pessoas que perderam os seus postos de trabalho um novo começo na via profissional? e,
- em que medida a igualdade de oportunidades e de acesso pode ser assegurada por forma a garantir a realização do potencial produtivo de toda a população activa?

80. Algumas questões nas quais os parceiros sociais têm uma responsabilidade especial devem também ser discutidas no quadro do diálogo social:

- que iniciativas conjuntas no domínio dos recursos humanos estão os parceiros sociais preparados para realizar, a fim de garantir a melhoria contínua das qualificações e competências dos trabalhadores visando satisfazer as necessidades da "empresa flexível" durante os próximos 5-10 anos?
- que iniciativas estão os parceiros sociais preparados para realizar a fim de proporcionar aos jovens que acabaram o seu período de educação e formação uma entrada no mercado de trabalho real, assim como oportunidades para manter e desenvolver as competências básicas da Sociedade da Informação?

## **5. COESÃO: A VIDA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**

### **5.1. As preocupações: concentração ou coesão?**

81. As TIC encerram poderosas capacidades de encurtar as distâncias e melhorar o acesso à informação e serviços. As novas tecnologias e redes têm o potencial de levar trabalho a áreas de elevado desemprego e reduzir as desvantagens sofridas pelas regiões mais desfavorecidas e periféricas.

82. Não obstante, o impacto das TIC na coesão suscita também alguma preocupação. Muitas pessoas receiam que as novas tecnologias venham reforçar, em vez de reduzir, as desigualdades existentes, conduzindo a uma concentração de postos de trabalho e da produção em algumas regiões centrais. Há também alguma inquietação relativamente ao desenvolvimento de uma sociedade dividida entre os "que têm" e os que "não têm" informação.

### **5.2. Os factos: as políticas públicas fazem a diferença**

83. Nas nossas economias de mercado, existem poderosas forças que conduzem à concentração. É por este motivo que são necessárias políticas públicas fortes e coerentes de distribuição equitativa e coesão social para equilibrar o progresso económico e a justiça social. As mudanças fundamentais, como as que conhecemos no contexto da revolução da informação, tornam essas políticas ainda mais essenciais, mas oferecem igualmente muitas novas oportunidades de utilização das TIC para criar um sociedade global e produtiva.

84. Muitos Estados-membros tomaram consciência da necessidade de políticas activas em matéria das TIC, e estão a ser desenvolvidas estratégias pro-activas de desenvolvimento da Sociedade da Informação aos níveis nacional e regional. Geralmente, as estratégias começam por centrar-se nos aspectos básicos do desenvolvimento de infra-estruturas e na necessidade de apoio às empresas – em especial às PME – na adaptação à Sociedade da Informação. Uma vez concedido o apoio às infra-estruturas, incentiva-se o desenvolvimento de parcerias entre sectores público e/ou privado, a fim de promover uma participação mais alargada na SI. Vários Estados-membros desenvolveram políticas que reconhecem, por exemplo, a importância da integração das escolas e outras instituições de ensino nas infra-estruturas da SI. Exemplo de uma estratégia global é o programa *Info-Sociedade 2000* implementado na Dinamarca, visando promover uma gama de serviços públicos electrónicos para desenvolver a Sociedade da Informação, assim como fomentar a inclusão social no interior desta.

85. Como é óbvio, é difícil isolar o impacto das TIC dos factores mais abrangentes que afectam o desenvolvimento regional e social. Em termos gerais, tem-se registado uma tendência lenta no sentido da convergência do rendimento *per capita* entre os Estados-membros, mas não se tem verificado qualquer alteração significativa nas disparidades globais de rendimento entre as regiões. Enquanto algumas das áreas mais

desfavorecidas têm vindo a convergir para os níveis das restantes, as disparidades entre regiões no interior de um mesmo Estado-membro tendem a agravar-se com o tempo.

86. As políticas da UE têm um papel fundamental a desempenhar no progresso actualmente conseguido nos países da coesão no sentido de se colocarem a par dos restantes. Os fundos estruturais têm sido eficazes na redução das disparidades socioeconómicas, embora os recursos envolvidos não sejam suficientes para compensar plenamente as tendências gerais. As políticas regionais implementadas nos Estados-membros parecem ter sido menos bem sucedidas. Esta situação coloca novos desafios estratégicos que dizem respeito à relativa vantagem económica das regiões periféricas e à melhor forma de maximizar as oportunidades, minimizando os riscos das novas TIC para a coesão na UE.

### **5.3 O primeiro desafio: tirar o melhor partido do novo quadro regulamentar**

87. O primeiro desafio consiste na necessidade de maximizar o potencial da liberalização das telecomunicações e a definição de um novo quadro regulamentar, que é crucial à passagem à SI. O compromisso de plena liberalização até 1 de Janeiro de 1998 terá fortes repercussões no desenvolvimento das TIC, na produtividade e no crescimento. As TIC estão a transformar-se nas principais artérias de criação de riqueza e o acesso a redes eficazes de telecomunicações é condição essencial para tirar pleno partido da SI. Contudo, continuam a persistir diferenças significativas entre Estados-membros e regiões ao nível da implantação das infra-estruturas básicas, do custo e fiabilidade dos serviços e da disponibilidade de serviços avançados.

88. A Comissão está a trabalhar no sentido de assegurar que a combinação das novas tecnologias com a liberalização contribua para reduzir, em vez de agravar, as diferenças regionais existentes. Embora a liberalização não seja ainda total, a experiência em mercados que já a completaram é encorajadora, revelando elevados níveis de penetração das TIC mesmo em áreas mais remotas. Para citar apenas um exemplo, a Finlândia dispõe da melhor ligação à Internet de todos os países em relação à sua população. A capacidade de encurtar distâncias constitui já um importante elemento no desenvolvimento das políticas regionais.

89. Contudo, a liberalização não trará automaticamente esses benefícios a todas as regiões da Comunidade, em parte porque os níveis existentes de infra-estruturas e serviços são significativamente inferiores em algumas áreas, e em parte devido às barreiras educacionais e institucionais que se colocam à utilização das TIC. É necessário evitar o agravamento das disparidades existentes. No entanto, a solução não pode passar pelo abrandamento da liberalização das telecomunicações e pela criação de obstáculos à implementação das TIC. Pelo contrário, é preciso reforçar as políticas marginais de desenvolvimento das infra-estruturas e dos recursos humanos, e os fundos estruturais têm um papel importante a desempenhar neste contexto.

90. O serviço universal, que se define por um conjunto mínimo de serviços oferecidos a preços razoáveis, constitui um contributo essencial para a coesão. A Comissão discutiu

já esta questão na recente Comunicação sobre o Serviço Universal de Telecomunicações<sup>8</sup>. Não obstante, subsistem importantes questões relativas ao nível e qualidade de acesso à completa gama de serviços da SI por parte das regiões mais desfavorecidas e menos povoadas, dos grupos com necessidades específicas e das instituições públicas tais como escolas, hospitais e bibliotecas. Estas e outras questões serão abordadas no primeiro relatório da Comissão sobre o serviço universal, a apresentar em 1998.

#### **5.4. O segundo desafio: a base dos recursos humanos**

91. O segundo desafio consiste em reforçar o desenvolvimento dos recursos humanos, a fim de estimular a formulação de estratégias pro-activas nas regiões da coesão, de modo a que estas possam tirar proveito dos benefícios da Sociedade da Informação. A importância da nova abordagem integrada das TIC e da renovação organizacional foi já discutida no Capítulo 3. A necessidade de uma política actualizada no domínio das qualificações e competências exigidas pela Sociedade da Informação foi objecto do Capítulo 4.

92. Uma conclusão que se impõe é que as políticas de recursos humanos assumirão no futuro uma importância crescente, à medida que a produção de bens e serviços se torne progressivamente mais cognitiva. O equipamento associado às TIC pode ser adquirido e utilizado em todo o mundo. Um factor crucial na determinação do sucesso a longo prazo de uma região é o saber das pessoas e a sua capacidade de utilização das TIC. É necessário reorientar os fundos estruturais no quadro da SI emergente, de modo a ter em conta estes aspectos. As políticas devem ser mais orientadas para fomentar o acesso e a utilização das modernas TIC.

93. As perspectivas de sucesso nas regiões mais desfavorecidas parecem ser mais fortes onde a inovação se traduz por alterações significativas em termos de comportamento organizacional das empresas e instituições públicas. O novo conceito de empresa flexível pode proporcionar grandes oportunidades para o desenvolvimento regional.

94. No Pacto de Confiança "Acção para o Emprego na Europa", a Comissão tomou a iniciativa de desenvolver parcerias locais e regionais em favor do crescimento e do emprego. Sem criar novas estruturas, o objectivo é gerar e promover o impulso político a nível local, centrando-se em objectivos realistas em matéria de economia e de criação de emprego. O elemento mais importante envolve a mobilização de todos os directamente ligados à formação empresarial e à criação de postos de trabalho, para a realização de fóruns de reflexão política e apresentação de propostas. O Conselho Europeu de Florença deu luz verde ao processo de selecção de regiões e cidades-piloto dispostas a participar em pactos territoriais para o emprego.

95. Um envolvimento local mais forte pode constituir um veículo importante no desenvolvimento de uma nova abordagem da política de coesão na Sociedade da Informação, mais centrada no emprego intensivo e orientada para os recursos humanos.

---

<sup>8</sup> Com 96 (73) final of 13.03.96

A Comissão Europeia, nos termos do artigo 10º do FEDER e do artigo 6º do FSE, apoia dois tipos de acções inovadoras nas regiões visando tirar o melhor partido da Sociedade da Informação. Primeiramente, a definição de uma estratégia regional para a Sociedade da Informação e dos planos de acção baseados no estabelecimento de um consenso regional, assente em parcerias locais alargadas quanto ao modo de integrar a Sociedade da Informação nas políticas de desenvolvimento regional (incluindo os aspectos relacionados com os recursos humanos e o mercado de trabalho). Em segundo lugar, o desenvolvimento de aplicações-piloto transnacionais que demonstrem boas práticas. Os parceiros trabalharão em cooperação para preparar e lançar aplicações que contribuam para o desenvolvimento regional e o crescimento do emprego. Será colocada uma tónica especial em aplicações conduzidas pelo utilizador que possam gerar benefícios sociais e económicos e estejam relacionadas com prioridades abrangentes em matéria de desenvolvimento regional (incluindo aplicações destinadas a grupos sociais específicos, serviços de emprego, formação, ensino aberto e à distância, cuidados de saúde e serviços de apoio a empresas). A experiência desta e outras iniciativas pode proporcionar a base para um auxílio mais abrangente através dos fundos estruturais.

### **5.5. O terceiro desafio: autonomia e integração**

96. O terceiro desafio consiste em utilizar a Sociedade da Informação para consolidar a coesão social e despoletar a capacidade das pessoas de participarem plenamente em todos os aspectos da vida económica e social, tornando-a um instrumento para a criação de uma sociedade global. A Sociedade da Informação deve centrar-se nas pessoas e ser usada por elas e para elas para libertar o poder da informação, e não para criar novas desigualdades ou reforçar as existentes entre os que dispõem de meios para a dominar e os outros.

97. A Sociedade da Informação oferece várias novas possibilidades de melhorar a qualidade da vida dos cidadãos da Europa. Proporciona a possibilidade de gerar novos tipos de consumidores e de serviços públicos, assim como novos modos de acesso aos serviços já existentes. Em especial, permite trazer novas soluções para variadas formas de desvantagens.

98. No entanto, para atingir estes resultados, é necessária uma gama de políticas públicas activas em vários domínios. Isto inclui, em especial, a qualificação no local de trabalho e o acesso às salas de aula, integrando o domínio das TIC nas medidas em favor do mercado de trabalho e nas acções de desenvolvimento e apoio às comunidades locais. Esta abordagem implica, igualmente, preparar os cidadãos para compreenderem e apreenderem as mudanças decorrentes das novas tecnologias em domínios tão diversos como a representação democrática e os serviços de retalho, o ensino e o lazer, a saúde e a cultura. A participação, o acesso e a confiança devem ser fomentados tanto para a política pública como para a geração de mercados para as TIC. As preocupações suscitadas e o modo de as abordar englobam o equilíbrio geracional, os deficientes, e os cuidados de saúde em geral. Dizem também respeito ao problema da discriminação baseada no sexo, em termos de acesso e do efeito alargado das TIC no mercado de trabalho.

99. Muitos destas questões foram abordadas mais pormenorizadamente no relatório do grupo de peritos de alto nível e no primeiro relatório anual do Fórum da Sociedade da Informação. Ao nível dos Estados-membros, estão a ser implementadas iniciativas políticas, suscitando uma resposta por parte de empresas e autoridades locais. O acesso à Sociedade da Informação está a melhorar. As TIC estão a tornar-se mais conviviais. A União Europeia tem um papel importante a desempenhar no sentido de estimular este processo, através, por exemplo, da congregação de forças e experiências, da investigação e desenvolvimento, de projectos-piloto comuns, assim como através do apoio dos fundos estruturais.

100. Procurando a realização dos objectivos de autonomia e integração na Sociedade da Informação, o presente Livro Verde incide em quatro questões fundamentais. A primeira é a questão da democracia e da importância do acesso; a segunda diz respeito à igualdade de oportunidades entre mulheres e homens; a terceira prende-se com a questão da promoção da integração social, em especial para grupos com necessidades específicas; a quarta tem a ver com a saúde pública.

101. A **democracia** não se limita à participação em eleições através do direito de voto. Diz respeito à participação e representação numa série de centros de decisões a vários níveis. O modelo europeu está enraizado no conceito de democracia informada. O verdadeiro exercício do direito de voto implica o acesso a informações actuais e precisas nas quais basear as escolhas e decisões democráticas. Para que a verdadeira democracia global seja uma realidade, toda a população deve ter acesso igual à informação, de modo a fazer escolhas de forma eficaz e equitativa. A Sociedade da Informação pode favorecer a democracia, assegurando o acesso público e igual às infra-estruturas das TIC, aos serviços de informação em rede e às competências exigidas para aceder a esses serviços.

102. É importante tomar consciência do grande potencial em matéria de expressão pública e de experimentação da SI, especialmente em áreas acessíveis e de baixo custo para grupos de base. Tal como foi sublinhado no primeiro relatório anual do Fórum da Sociedade da Informação, as novas tecnologias podem ter implicações positivas extraordinárias nas nossas democracias e nos direitos individuais, através da consolidação do pluralismo e do acesso à informação pública, permitindo aos cidadãos participar mais activamente no processo decisório. O debate político pode ser revitalizado através de um recurso acrescido à democracia directa. Ao mesmo tempo, contudo, é também importante contrariar os aspectos mais negativos da SI. A circulação de material racista e pornográfico na Internet, por exemplo, está a suscitar preocupações consideráveis.

103. Um exemplo da criação, por parte das TIC, de novas oportunidades de uma participação pública acrescida em, e sensibilização para, o processo político é a *National Information Infrastructure* (Infra-estrutura Nacional de Informação) do governo dos Estados Unidos, que engloba uma iniciativa de gestão interactiva. Motivado pelo desejo de abertura da relação e do diálogo entre governo federal e o público em geral, este é um importante exemplo da utilização das TIC para alargar a participação democrática. Outro exemplo, desta feita na Europa, é o programa *Infor-Sociedade 2000*, implementado pelo governo dinamarquês, que implica a definição de uma gama de serviços públicos electrónicos visando o desenvolvimento da Sociedade da Informação e a promoção da

inclusão social no seu seio. Inclui igualmente um programa para uma Rede Aberta da Sociedade, rede coerente de informática e telecomunicações que será tão fácil de utilizar e de aceder quanto o actual sistema telefónico.

104. Este tipo de abordagem poderá representar um valor substancial para a União Europeia. Se coordenada numa base comunitária alargada, terá o potencial de favorecer grandemente a coesão social na União, promovendo nos cidadãos um sentido de identidade europeia. Designadamente, seriam substanciais os benefícios decorrentes do envolvimento das próprias instituições europeias em iniciativas de governo aberto.

105. A SI oferece claramente um grande potencial em matéria de serviços mais acessíveis e eficazes. Contudo, a passagem a um sistema de serviços públicos de entrega electrónicos apresenta desafios técnicos e organizacionais. Se aqueles passarem a estar disponíveis em linha, terá de ser garantido um nível de acesso às facilidades técnicas. Além do mais, muitos cidadãos não podem suportar individualmente os custos de assinatura dos serviços da SI. Outros vivem em locais onde as infra-estruturas da SI estão menos bem desenvolvidas. É, pois, necessário criar pontos de acesso público ou centros de informação locais, de modo a completar o desenvolvimento de actividades e serviços da SI sediados na casa de cada um. Além disso, é importante ter em conta as necessidades das pessoas que consideram os serviços baseados nas TIC difíceis de utilizar ou dominar.

106. A igualdade de oportunidades entre mulheres e homens pode ser favorecida pelo potencial das TIC em termos de melhoria do equilíbrio entre vidas familiar e profissional. Mas as mudanças ocorrem no interior de um mercado de trabalho altamente segregado e homens e mulheres sentem de forma diferente as repercussões das TIC. É, pois, importante ter consciência deste diferente impacto em áreas tão diversas como a educação e a formação, a legislação laboral, os padrões de trabalho e perfis de competências, de modo a poder responder eficazmente. Por exemplo, a discriminação baseada no sexo pode ser ultrapassada durante o processo de formação; para tal, é necessário tornar os programas de curso mais "conscientes" desta questão, assegurar ambientes mais agradáveis e confortáveis para as mulheres na educação e na formação, e apoiar a criação de agências de teletrabalho directamente destinadas a apoiar as mulheres trabalhadoras. Além disso, podem alcançar-se outros progressos através da participação das mulheres na concepção e especificação de produtos das TIC. Tem vindo a ser desenvolvida uma actividade importante ao nível da União Europeia na luta contra as desvantagens e a desigualdade, incluindo trabalhos de cooperação com organismos pertinentes em todos os Estados-membros sobre questões de discriminação sexual, e uma acção específica no contexto do Quarto Programa de Acção relativo à igualdade de Oportunidades<sup>9</sup>.

107. Mais geralmente, as mudanças nos sistemas de emprego resultantes dos progressos técnicos devem ser informadas pela necessidade de integrar as questões da igualdade, tanto em termos de competitividade a longo prazo como de justiça social, a fim de

---

<sup>9</sup> COM (95) 381

maximizar o potencial da alteração dos papéis entre mulheres e homens, tanto em termos da vida profissional como familiar,

108. A **integração social** pode também melhorar com as possibilidades oferecidas pelas TIC de alcançar o acesso e a democracia e combater todas as formas de exclusão e isolamento. As TIC facultarão a mais pessoas a possibilidade de trabalhar a partir, ou mais perto, de casa, pelo menos parcialmente, abrindo caminho para uma vida mais agitada de um maior número de comunidades durante o dia de trabalho e permitindo a prestação de mais serviços a nível local – em especial, serviços de educação e comunitários. Tal como foi apontado pelo grupo de peritos de alto nível, estas mudanças poderão contribuir para revitalizar comunidades inteiras e conduzir ao estabelecimento de redes sociais mais fortes e a um sentido de pertença a um lugar. As TIC poderão também ajudar a ultrapassar algumas das desvantagens associadas aos problemas de mobilidade e à falta de acesso. Além do mais, a SI pode incrementar a participação e, como tal, o envolvimento e a co-responsabilidade dos cidadãos numa vasta gama de assuntos, tais como a protecção ambiental.

109. Ao mesmo tempo, contudo, a transição para a Sociedade da Informação coloca igualmente desafios à coesão social. As pessoas que vivem em comunidades rurais isoladas ou em áreas interiores citadinas desfavorecidas, bem como aquelas que não possuem trabalho ou educação dificilmente entrarão em contacto ou acederão às novas tecnologias. Esta situação gera o perigo de criação de uma Sociedade da Informação claramente dividida em duas. É, portanto, necessário acompanhar essa passagem de uma estratégia concebida para favorecer a participação activa no seio das nossas comunidades. É importante revitalizar as comunidades locais e promover um sentido de pro-actividade na Sociedade da Informação porque:

- as comunidades revitalizadas estão mais aptas a gerar oportunidades de emprego e riqueza no mercado global,
- as tendências demográficas evolutivas e as perspectivas em termos de bem-estar social traduzem-se num número crescente de cidadãos que exigirão uma qualquer forma de prestação de cuidados,
- as TIC encerram potencialidades importantes de apoio a comunidades mais coesas e integradas e de redução da exclusão com a qual se confrontam os grupos desfavorecidos,
- para muitas pessoas, a relação entre tempo de trabalho e tempo de lazer está a alterar-se, resultando em implicações importantes aos níveis individual, familiar e comunitário,
- para os desempregados de longa duração, é necessário encontrar novas formas de desempenho de papéis activos na sociedade.

110. A questão da promoção do acesso às TIC nas escolas, assim como da sua utilização, é vital para o desenvolvimento de uma Sociedade da Informação global, e será abordada no próximo plano de acção da Comissão "Aprender na Sociedade da Informação". A aprendizagem já não poder estar confinada à actividade escolar. A Sociedade da Informação será, também, uma sociedade cognitiva na qual a necessidade de uma aprendizagem ao longo da vida – na escola, em casa e no local de trabalho –

assumirá uma dimensão fundamental. Neste contexto, deve ser dada especial atenção às necessidades dos idosos e dos deficientes, grupos muitas vezes considerados como menos aptos à utilização das TIC e incapazes de integrar a SI.

111. Na verdade, as TIC apresentam possibilidades de melhorar a qualidade de vida dos idosos e das pessoas com deficiências, facilitando-lhes uma vida independente na comunidade e ajudando a abrir novas possibilidades de acesso, participação e integração socioeconómica. A materialização deste potencial implica a adaptação das tecnologias às necessidades dos cidadãos. Por exemplo, as aplicações da TIC podem proporcionar formas alternativas de comunicação e apresentação da informação, tais como serviços multimédia destinados a pessoas com lesões sensoriais. Podem também tornar possível a realização de actividades a partir de casa, designadamente o teletrabalho ou o ensino à distância, por parte de pessoas com dificuldades em aceder a oportunidades de emprego e de educação. Podem ainda facilitar o acesso remoto a cuidados médicos e sociais e a outros serviços de apoio.

112. Em várias cidades e regiões da Europa, foram implantados projectos que fazem uma utilização inovadora das TIC com o objectivo de ajudar idosos e deficientes. A importância das TIC enquanto instrumento de apoio à promoção da integração de idosos e deficientes foi também reconhecida em vários programas da UE. O HANDYNET, por exemplo, é um sistema de informação e documentação, computadorizadas a nível europeu sobre auxílios técnicos a deficientes; estão também a ser actualmente promovidas, ao abrigo do programa comunitário TIDE (Telemática ao Serviço da Integração dos Deficientes e dos Idosos), acções de investigação e desenvolvimento no domínio da utilização dos produtos da TIC e das aplicações de ajuda a idosos e deficientes nas suas vidas quotidianas. Deve ser igualmente dada consideração à melhor forma de prosseguir essas actividades no 5º Programa-Quadro de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico (IDT). Estas questões serão também abordadas na próxima Comunicação da Comissão relativa aos deficientes.

113. Contudo, a materialização do pleno potencial destas novas aplicações coloca importantes questões relativas à disponibilidade, custo e acessibilidade das TIC. Embora algumas dessas aplicações exijam apenas uma simples linha telefónica, outras requerem serviços mais avançados que podem não estar ao alcance de todos. Além do trabalho actualmente em curso de desenvolvimento de aplicações conviviais, é também importante velar por que tanto a política social como o quadro legislativo em matéria de telecomunicações e o serviço universal tenham em conta as necessidades mutáveis de idosos e deficientes, de modo a permitir-lhes a participação plena na Sociedade da Informação, tirando dela benefícios. Muitas destas questões serão discutidas no primeiro relatório da Comissão sobre o serviço universal, a apresentar em 1998.

114. A concepção dos **cuidados de saúde**, assim como a sua prestação e alcance, estão a ser remodelados pela SI emergente, havendo grande espaço para inovações. A introdução das TIC no sector da saúde – e particularmente, a telemática para a saúde – facilitará uma melhor abrangência dos serviços de saúde, melhorará a qualidade do diagnóstico e dos cuidados de saúde e ajudará a assegurar a prestação eficaz em termos de custo de serviços de saúde em áreas remotas e pouco povoadas.

115. O desenvolvimento das TIC permite e cria, a todos os níveis, uma necessidade de reorganização do trabalho nos sectores da saúde. Todo o sistema de cuidados sanitários, assim como a prestação e processos dos serviços de saúde, serão afectados. Os postos de trabalho e as competências exigidas ao pessoal afecto aos serviços de saúde serão substancialmente alterados, tornando necessários melhores sistemas de formação e reconversão dos profissionais do sector. Além do mais, os sistemas de telemática para a saúde proporcionam ao médico um maior apoio em termos de capacidade de diagnóstico e informação.

---

### A utilização das TIC no sector de saúde

A utilização de computadores e do registo informatizado de pacientes na prestação dos primeiros cuidados e nos hospitais aumentou rapidamente ao longo dos últimos 10 anos, em países como o Reino Unido, onde 90% dos médicos de clínica geral dispõem de um PC e 79% recorrem a registos electrónicos; a Dinamarca, onde esse número ascende a 65%; e a Holanda, com 80% e 40%, respectivamente. Comparativamente, em outros países o progresso foi muito mais lento. Ao abrigo do Programa de Aplicações telemáticas IDT, têm sido envidados consideráveis esforços na normalização dos cartões de registo informatizado de pacientes no desde o início da década de 90. Em resultado, a comunicação entre hospitais, médicos e laboratórios conheceu melhorias significativas na qualidade dos cuidados, eficiência e eficácia de custo.

116. Na sequência destes desenvolvimentos, será possível uma maior recolha e transferência de relatórios médicos. Assegurar um elevado nível de privacidade e protecção dos dados de saúde será, portanto, uma prioridade fundamental. Serão necessárias novas medidas de salvaguarda de modo a garantir que profissionais e pacientes tenham confiança nos novos sistemas. Tal como foi salientado pelo grupo de peritos de alto nível, talvez haja necessidade, em alguns casos, de proceder a um reexame dos padrões éticos no sector da saúde.

117. A normalização constitui também uma questão importante no domínio dos cuidados de saúde baseados na telemática. Torna-se imperativo desenvolver, aos níveis europeu, nacional, regional e local, um sistema adequado de normalização da telemática e sistemas associados, incluindo *software*, de modo a poder tirar partido dos benefícios potenciais destes sistemas alargados em termos de cuidados de saúde. Este é um domínio no qual a Comissão Europeia, conjuntamente com os órgãos internacionais de normalização adequados, pode prestar um contributo significativo.

118. Por último, é crucial uma avaliação das consequências positivas das TIC, assim como das potencialmente adversas, em vários níveis dos sistemas de saúde. Numerosos projectos-piloto no sector dos cuidados de saúde foram iniciados na Europa mas, até à data, não foi realizada uma avaliação verdadeiramente coerente do impacto das inovações no domínio da telemática. Tal como foi apontado pelo grupo de peritos de alto nível, a informação e experiência adquiridas devem ser sistematicamente reunidas, analisadas e

divulgadas. O grupo recomenda ainda que, no contexto da União Europeia, sejam criados centros de referência responsáveis pela análise e intercâmbio dessas informações.

### **5.6. Consolidar o progresso**

---

- Que mais deve ser feito aos níveis comunitário, nacional e regional para maximizar os benefícios do processo de liberalização e tornar mais fácil a transição para a SI?
- Que grau de prioridade estão as autoridades regionais e locais a dar à SI no contexto das suas responsabilidades? Que lições devem ser retidas do desenvolvimento de estratégias regionais para a SI e de acções-piloto, e de que modo esta experiência pode ser aproveitada e divulgada?
- Que estratégias podem ser desenvolvidas, no contexto dos pactos regionais para o emprego, a fim de proporcionar o acesso e a capacidade de libertar o potencial de recursos humanos, visando maximizar o impacto das TIC em termos de desenvolvimento a nível local? Que tipo de actividades locais, regionais e nacionais podem ser implementadas para promover e facilitar o desenvolvimento de aplicações telemáticas de interesse sociocultural que possam responder às necessidades dos utilizadores?
- Visando favorecer o processo democrático, que acções devem ser realizadas para maximizar o potencial das pessoas para um empenhamento pleno numa sociedade activa?
- Como podemos nós, em especial, velar por que as TIC contribuam para combater as desvantagens e desigualdades e, neste contexto, como pode ser maximizado o contributo prestado pelas acções comunitárias?
- Como podemos facilitar o grande potencial das TIC de desenvolvimento de uma melhor abrangência e prestação dos cuidados de saúde?

---

119. Os Estados-membros estão a desenvolver políticas nos vários domínios relacionados com a realização da coesão social na Sociedade da Informação emergente. A União Europeia desempenha também o seu papel, apoiando as políticas de desenvolvimento e utilizando para tal mecanismos como o presente Livro Verde e as deliberações que lhe deram forma, através da congregação de forças e experiências em questões específicas. Um apoio significativo a todos estes esforços é também dado pelos fundos estruturais.

120. Um importante aspecto deste conjunto de actividades é o trabalho que está a ser realizado no contexto do Quarto Programa-Quadro IDT, visando promover as aplicações sociais das TIC. O objectivo de criação de uma Sociedade da Informação convivial – por exemplo, através de estudos destinados a identificar formas de proporcionar aos cidadãos um acesso mais fácil à informação e à educação ao longo das suas vidas – constitui um

dos temas prioritários identificados na recente Comunicação da Comissão relativa às orientações preliminares para o Quinto Programa-Quadro IDT<sup>10</sup>.

### **5.7 Questões para futura reflexão**

121. Aproveitar o potencial das TIC para reforçar a coesão e alcançar a integração coloca várias questões importantes:

---

<sup>10</sup> COM (96) 332

## **6. A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO – À MANEIRA EUROPEIA**

122. A União Europeia assenta numa sólida tradição de diversidade cultural, democracia política e economia de mercado. Os Estados-membros desenvolveram modelos sociais que apresentam várias características comuns, tais como sólidos direitos sociais e parceiros sociais independentes, capazes de assumir responsabilidade pelas condições laborais e por uma distribuição equitativa. No quadro da União Europeia, os Estados-membros criaram um mercado comum único englobando 370 milhões de consumidores e cerca de 16 milhões de empresas – trata-se, pois, da maior entidade económica do mundo.

123. O modelo social europeu está construído com base na concorrência entre empresas e na solidariedade entre cidadãos e Estados-membros. A Sociedade da Informação europeia deve assentar firmemente nesta força económica, social e cultural, associando aspectos tecnológicos, económicos e sociais à criação de novas oportunidades para todos os cidadãos.

124. A Sociedade da Informação constitui a mudança mais profunda dos nossos tempos, encerrando oportunidades extraordinárias para o conjunto da sociedade, mas também riscos para indivíduos e regiões. O modo como orientamos o seu desenvolvimento deve reflectir as ideias e valores subjacentes à criação da União Europeia. Estas ideias e valores deverão ser transparentes e coerentes com a justiça social, de modo a conquistar o apoio dos cidadãos. Com este objectivo, a Comissão convida todas as partes interessadas a reflectir sobre a possibilidade de formular um conjunto de princípios comuns a nível da Comunidade para o desenvolvimento da Sociedade da Informação europeia.

125. A Comissão sugere que as políticas públicas devem, nomeadamente:

1. reforçar as capacidades da economia da UE de criar postos de trabalho, atingir elevados níveis e taxas sustentáveis de crescimento económico e de emprego, assegurar o máximo aproveitamento da SI por parte das PME, e melhorar a coesão nos Estados-membros e regiões, utilizando o potencial das TIC para aumentar a produtividade da utilização dos recursos humanos, dos capitais e dos meios materiais;
2. favorecer a democracia e a justiça social velando por que os governos, com a participação de organizações não-governamentais, proporcionem um apoio total às possibilidades oferecidas pelas TIC de fornecer informação relevante e actualizada sobre assuntos de interesse comum e permitir aos cidadãos a participação no processo decisório;
3. zelar pela consolidação dos objectivos das políticas de igualdade de oportunidades na vida profissional e familiar, através de uma atenção especial à formação dos jovens nas TIC, e da inclusão de programas de informação e formação na área das TIC nas diferentes políticas e acções destinadas a corrigir os desequilíbrios entre os papéis desempenhados por homens e mulheres;

4. ultrapassar as desvantagens enfrentadas pelos grupos sociais desfavorecidos, e velar por que todos quantos são normalmente privados de perspectivas na sociedade disponham da possibilidade de dominar as TIC, melhorando, assim, a sua situação relativa, em vez de se tornarem progressivamente mais desfavorecidos.
5. apoiar os cidadãos com necessidades específicas, muitas dos quais podem, com a ajuda das TIC, melhorar a sua qualidade de vida e provir as próprias necessidades, valorizando os seus contributos para o conjunto da sociedade;
6. reduzir a burocracia e melhorar a qualidade e eficácia da administração pública aos níveis nacional, regional e local, bem como incrementar os benefícios globais dos serviços do Estado-providência, tais como a saúde e a educação, através de uma maior eficácia e uma melhor adequação entre os serviços oferecidos e as necessidades individuais.

Os comentários sobre o conjunto das questões apresentadas no presente Livro Verde podem ser enviadas para:

**PRIORIDADE À DIMENSÃO HUMANA**  
**Comissão Europeia**  
**Direcção-Geral V**  
**Emprego, Relações Laborais e Assuntos Sociais**  
**DG V/B/5**  
**200, rue de la Loi/ Wetstraat 200**  
**1049 Bruxelas**  
**BÉLGICA**

Até 31 de Dezembro de 1996.

Os comentários podem também ser transmitidos por correio electrónico para:  
*peoplefirst@fse.dg5.cec.be*

Encontram-se também disponíveis exemplares do presente Livro Verde, do Relatório do Grupo de Peritos de Alto-Nível e do Relatório do Fórum da Sociedade da Informação no endereço anteriormente referido, ou no servidor ISPO Web em:

URL: <http://www.ispo.cec.be/infosoc/legreg/docs/people1st.html>  
<http://www.ispo.cec.be/hleg/hleg.html>  
[http://www.ispo.cec.be/info\\_forum/pub.html](http://www.ispo.cec.be/info_forum/pub.html)

O presente Livro Verde está também acessível no *Web site* da União Europeia, clicando os seguintes ícones: *The European Institutions*, *The European Commission*, *Directory of the European Commission*, e *DG V Employment, Industrial Relations and Social Affairs*:

URL: <http://europa.eu.int/>

# DOCUMENTOS

PT

16 15 05

---

N.º de catálogo : CB-CO-96-412-PT-C

ISBN 92-78-07836-0

---

Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias

L-2985 Luxemburgo