



Dina Raquel Guerra Alves de Sousa Pinto

## Sistemas de Informação para a Web na Administração Pública

Relatório do Estágio de Mestrado em Administração Pública, apresentado à Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra

Orientador: Doutor Manuel António Facas Vicente

Coimbra, 2017



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

FACULDADE DE DIREITO

Dina Raquel Guerra Alves de Sousa Pinto

## **Sistemas de Informação para a Web na Administração Pública**

Relatório de Estágio em Administração Pública, apresentado à Faculdade de Direito da  
Universidade de Coimbra para obtenção de grau de Mestre

Trabalho efectuado sob a orientação de:

**Doutor Manuel António Facas Vicente** — Professor da Faculdade de Matemática da Universidade de Coimbra

**Doutor Luis Gaspar da Silva** — Director dos Serviços de Cifra e Informática do Ministério dos Negócios Estrangeiros

Coimbra, 2017



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

## Agradecimentos

Os meus sinceros agradecimentos à Dr.<sup>a</sup> Filipa Mendonça, Dr.<sup>a</sup> Patricia Gaspar e ao Dr. Luis Gaspar da Silva pela orientação, disponibilidade, conselhos úteis e exemplo profissional.

Ao Dr. André Pereira da Silva pela permanente disponibilidade no esclarecimento das minhas dúvidas, particularmente na área da Web e Multimédia.

Ao Professor Doutor Manuel António Facas Vicente, pelo aconselhamento, orientação na elaboração deste relatório.

Aos meus pais e irmã por acreditarem e apoiarem a minhas decisões, muitas vezes não concordando com elas.

Ao meu marido pela força, paciência e constante apoio.

Aos meus amigos, professores e colegas.

Obrigada.

## Resumo

“Sistemas de Informação para *Web* na Administração Pública” é um relatório que valida a exposição do estágio curricular realizado na Direcção de Serviços de Cifra e Informática (DSCI) do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE) em Lisboa, na divisão de apoio informático, departamento de *Web* e Multimédia. Neste relatório pode encontrar-se uma memória descritiva que refere as actividades por nós realizadas, num estágio com a duração de seis meses. Nele contam-se as actividades nas quais colaboramos, tais como a implementação e suporte da nova versão do Sistema de Gestão Documental “*smartDocs V4*”; a concepção de páginas *web* das embaixadas de Portugal no estrangeiro, utilizando a plataforma *Joomla* que permite a criação e gestão de sítios na *web* dinâmicos; a criação de uma página *web* em formato informativo para o Gabinete de Apoio ao Emigrante utilizando o mesmo *Content Management System* (CMS) *Joomla*; a inserção de conteúdos na página da intranet do Ministério dos Negócios Estrangeiros, que assenta em *Sharepoint*, *software* proprietário; presença e acompanhamento dos trabalhos no MNE Digital – gestão integrada da presença do MNE na *Web* que constitui um dos quatro eixos da candidatura “MNE SAMA 2020”.

Encontram-se ainda informações sobre o funcionamento da Direcção de Serviços de Cifra e Informática (DSCI), a sua história, a equipa e respectivas funções e actividades.

Palavras-chave: *Web*, tecnologias da informação, gestão documental, *Joomla*, *smartDOCS V4*, sistemas de código aberto, sistemas de código proprietário, sítios na rede dinâmicos, Administração Pública.

## Abstract

“Systems for Web Information in Public Administration” is a report that aims the description of the traineeship conducted in Direction of Services of Cifra and Informatics (DSCI) at Ministry of Foreign Affairs in Lisbon.

In this report you can find a descriptive memo that refers to the activities carried out by me in a 6-month training period. In it, we describe our collaboration, such as the implementation of the new version of Document Management System "smartDocs V4"; the creation of web pages of abroad Portuguese embassies using Joomla platform, that allows the creation and management of dynamic web sites; the creation of a web page in informative format for the Emigrant Support Office using the same Joomla CMS; insertion of contents in the page of the intranet of the Ministry of the Foreign Affairs, using Sharepoint, proprietary software; presence and follow-up of the work at MNE Digital - integrated management of MNE presence on the Web, which is one of the 4 axes of the "MNE SAMA 2020".

There is also information on the operation of DSCI - Direction of Services of Cifra and Informatics, its history, the team and their functions and activities.

Keywords: Web, information technology, document management, Joomla, smartDOCS V4, open source systems, proprietary code systems, dynamic web sites, AP.

## Lista de abreviaturas

AMA - Agência para a Modernização Administrativa

CMS - Content Management System

DAI – Divisão de Apoio à Informática

DGACCP - Direcção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas

DSCI - Direcção de Serviços de Cifra e Informática

DTI – Divisão de Tecnologias de Informação

ECCE - Entidade Certificadora Comum do Estado

ESPAP - Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P

GAE – Gabinete de Apoio ao Emigrante

LUA - Linha de Atendimento Único

MNE - Ministério dos Negócios Estrangeiros

RNID - Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital

SAMA - Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública

SEO - Search Engine Optimization

# Índice

Agradecimentos.....	v
Resumo.....	vi
Abstract .....	vii
Lista de abreviaturas.....	viii
CAPITULO I – Introdução.....	3
1.1 Contextualização e objectivos do estágio .....	3
1.2 Estrutura do Relatório de Estágio .....	4
1.3 Sobre a Entidade de Acolhimento – Divisão de Serviços de Cifra e Informática do Ministério dos Negócios Estrangeiros .....	5
1.3.1 Divisão de Serviços de Cifra e Informática .....	5
1.3.2 Divisão de Apoio Informático (DAI), departamento Web e Multimédia .....	6
1.3.3 Projetos em curso .....	8
CAPITULO II – Actividades realizadas no âmbito do estágio.....	11
2.1 Intranet do MNE .....	11
2.2 Gestão Documental.....	13
2.3 Portais e sítios Web MNE .....	14
2.4 Gabinetes de Apoio ao Emigrante .....	17
2.5 SAMA 2020 .....	18
CAPITULO III – Gabinete de Apoio ao Emigrante.....	19
3.1 Cláusulas técnicas -Enquadramento do Projecto .....	20
3.2 Âmbito e objectivos dos serviços.....	21
3.3 Desenho funcional e atributos da aplicação a desenvolver .....	21
3.3.1 Página inicial .....	21
3.3.2 Mapa de Centros de Atendimento.....	22
3.3.3 Registo de Utente (Formulário) .....	23
3.3.4 Listagem de atendimentos .....	24
3.3.5 Registo de utilizadores .....	24
3.3.6 Relatórios.....	25
3.3.7 Edição de conteúdos .....	25
3.3.8 Campo para perguntas Frequentes (FAQ) .....	26
3.4 Requisitos técnicos.....	26
3.4.1 Código aberto, normas abertas e legislação na matéria .....	26
3.4.2 Segurança .....	27
3.4.3 Grafismo, acessibilidade, usabilidade e desempenho .....	27
3.4.4 Instalação, Testes e aceitação.....	28
Capítulo IV - Considerações Finais .....	29

Bibliografia .....	31
Anexos.....	32
1. PowerPoint “Ameaças globais e sistema de sanções” .....	32
2. PowerPoint “Atualização para posto 2016” .....	36

# CAPITULO I – Introdução

Com licenciatura em *Design* e Multimédia e tendo já cerca de quinze anos de experiência profissional na área das tecnologias da informação, seis dos quais exercendo funções em organismos da Administração Pública, acabou por desenvolver-se grande interesse em adquirir mais conhecimento tendo em conta os diferentes eixos de aprendizagem.

Uma vez que o mestrado abrange várias sapiências, não aprofundando no entanto questões no âmbito das tecnologias de informação, pensou-se que seria interessante aprofundar conhecimentos numa das áreas que mais fascina. Desta forma, ao inquirirmos sobre as opções para realizar este relatório soubesse que o caminho passaria por um departamento de informática, onde poderíamos colocar ao dispor do mesmo a experiência e conhecimento já adquiridos em determinadas áreas e obter outros tantos ainda desconhecidos.

## 1.1 Contextualização e objectivos do estágio

Existiu a necessidade de escolher uma entidade de acolhimento para a realização do estágio curricular. Uma vez que noutra âmbito da vida já tinha existido uma ligação ao Ministério dos Negócios Estrangeiros no exercício de funções na Divisão de Cifra, a escolha, naturalmente recaiu neste sentido, de voltar a um local já conhecido, mas agora para exercer funções na Divisão de Serviços da Cifra e Informática. Tendo contactado com a chefe de Divisão de Apoio Informático, optou-se pelo departamento Web e Multimédia.

Durante os seis meses de estágio curricular, que decorreu entre Dezembro de 2015 a Junho de 2016, ficou estabelecido que este iria focar-se no contexto do departamento de Web e Multimédia (criação de sítios web e manutenção da intranet do MNE), exercendo ainda funções relativamente à implementação da nova aplicação de Gestão Documental.

Quando foi iniciado o estágio, e relativamente à questão da implementação da nova versão da aplicação de Gestão Documental, já havia sido acordado com a empresa contractada para o efeito, o início do projecto. No entanto, ainda havia questões por resolver e definir. Foi nesta fase que começamos a participar nas reuniões de

preparação para a implementação deste projecto o qual dedicamos parte das funções que foram atribuídas. Em paralelo, tivemos a cargo a construção de diversos sítios *web*<sup>1</sup>, que consistem na imagem das embaixadas de Portugal no estrangeiro, assim como o sítio *web* informativo para o Gabinete do Apoio ao Emigrante<sup>2</sup> que abordaremos com detalhe mais adiante, a manutenção da intranet existente e o acompanhamento dos trabalhos referentes ao eixo MNE Digital - gestão integrada da presença do MNE na Web e que faz parte da candidatura “MNE SAMA 2020”.

Uma vez que pretendia-se que este relatório não se baseasse apenas na descrição de funções exercidas, equacionou-se que seria estimulante pegar numa das tarefas e explorar de forma a deixar claro todo o processo que antecede à execução da mesma. Posto isto, decidiu-se juntamente com a chefe de divisão, que seria interessante pôr em prática a ideia de dar relevo à construção do sítio do Gabinete de Apoio ao Emigrante, expondo todas as necessidades de efectivação do mesmo. Vimo-nos, desta forma, confrontados em desenvolver e identificar os requisitos gerais, para a elaboração de um caderno de encargos para o caso particular do Gabinete de Apoio ao Emigrante, a nível funcional e específico.

## 1.2 Estrutura do Relatório de Estágio

Este relatório baseia-se na descrição das actividades desenvolvidas durante o estágio curricular realizado, com vista a completar o segundo ano do mestrado em Administração

Pública. O estágio foi orientado pelo Professor Doutor Manuel Facas Vicente, docente no mestrado em Administração Pública, da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.

A supervisão e orientação na entidade de acolhimento foram dirigidas pelo Ministro Plenipotenciário, Director de Serviços de Cifra e Informática, no Ministério dos Negócios Estrangeiros, Doutor Luis Gaspar da Silva e pela Dra. Filipa Mendonça, chefe de divisão de apoio informático e do departamento Web e Multimédia.

---

<sup>1</sup> Ex: Disponível em:<https://www.saotome.embaixadaportugal.mne.pt> ; Embaixada de São Tomé.

Disponível em:<https://www.maputo.embaixadaportugal.mne.pt> ; Embaixada de Maputo.

Disponível em:<https://www.paris.embaixadaportugal.mne.pt> ; Embaixada de Paris.

<sup>2</sup> Disponível em:<https://gae.mne.pt/> (sítio desligado, aguarda formulários de registo).

## 1.3 Sobre a Entidade de Acolhimento – Divisão de Serviços de Cifra e Informática do Ministério dos Negócios Estrangeiros

### 1.3.1 Divisão de Serviços de Cifra e Informática

A Direcção de Serviços de Cifra e Informática foi criada em 2012, através da Portaria 33/2012, de 31 de Janeiro de 2012 e representou a fusão de três Serviços - Direcção de Serviços da Cifra, Direcção de Serviços de Informática e Divisão de Apoio Informático aos Postos Consulares (integrada na DGACCP), cumprindo o estipulado na Resolução de Conselho de Ministros nº 12/2012.

Actualmente, a DSCI é constituída por três divisões: Divisão de Cifra, Divisão de Tecnologias de informação (DTI) e Divisão de Apoio Informático (DAI).

A Direcção de Serviços de Cifra e Informática é colocada na directa dependência do secretário-geral. A Divisão de Cifra é aquela que, por tradição, tem uma relação directa com a Diplomacia. Esta assegura a expedição, recepção, processamento dos telegramas e telecópias, enviados e recebidos através do Ministério, bem como garante a segurança, confidencialidade e integridade da informação. Além disso, elabora e, depois de aprovadas pelo secretário-geral, emite instruções e directrizes relativas ao tratamento e à garantia de confidencialidade das comunicações telegráficas e à fiscalização do seu cumprimento pelos serviços do Ministério. A Divisão de Tecnologias de informação (DTI) propõe a definição das políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação do Ministério e garante o planeamento, concepção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e a actualização tecnológica dos respectivos serviços e organismos, assegurando uma gestão eficaz e racional dos recursos disponíveis, bem como a prestação de apoio aos demais serviços integrados no Ministério dos Negócios Estrangeiros.

A Divisão de Apoio Informático (DAI) desenvolve e implementa as soluções informáticas nos postos e secções consulares, assegurando a sua modernização e informatização, nomeadamente através do suporte técnico em matéria de redes, aplicações, comunicações e segurança e da garantia da manutenção e modernização dos equipamentos e sistemas operativos, assegurando, em coordenação com os demais serviços integrados no Ministério dos Negócios Estrangeiros, o funcionamento e actualização dos sistemas de informação *Web*.

Na figura um pode observar-se o organograma da Divisão de Serviços.

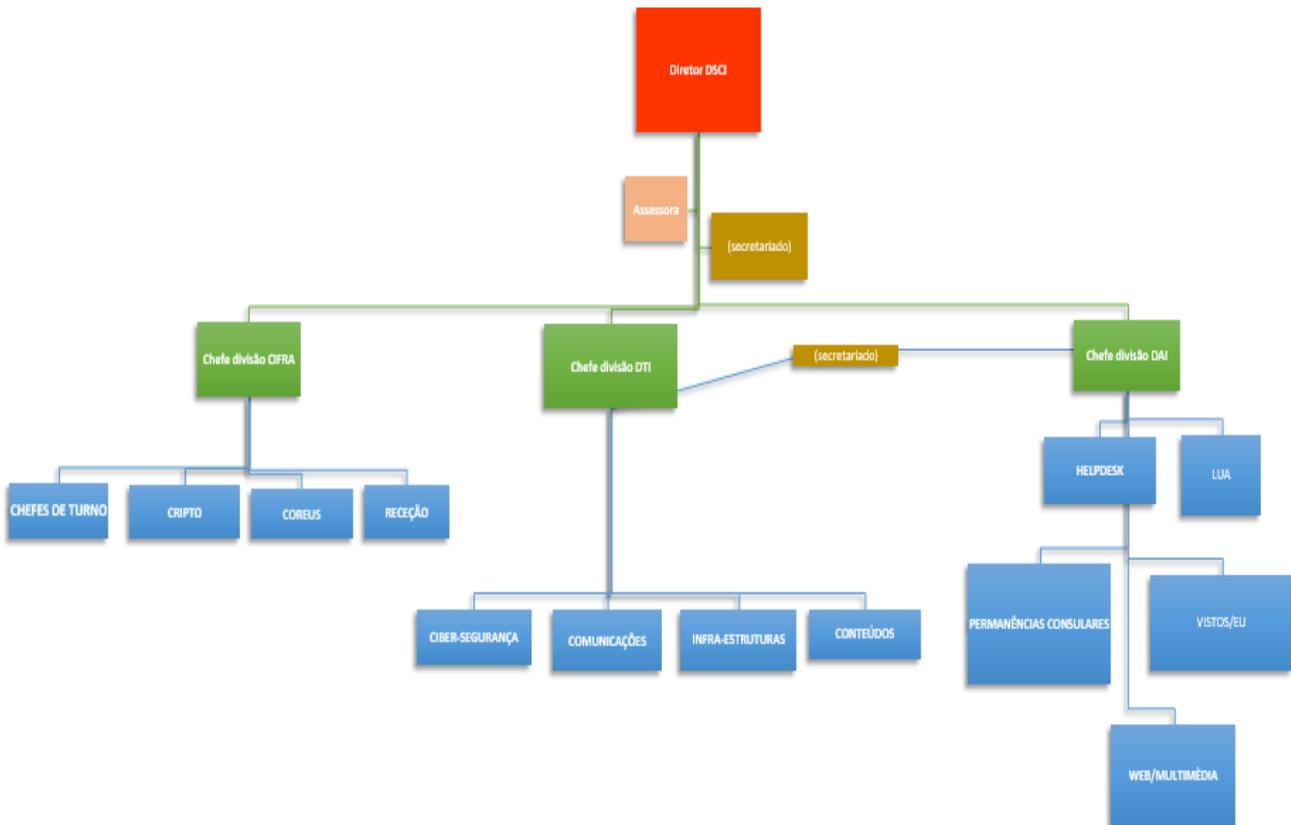


Figura um: Organograma DSCI- por nós criado, no âmbito de uma apresentação para a recepção dos novos adidos da carreira diplomática.

### 1.3.2 Divisão de Apoio Informático (DAI), departamento Web e Multimédia

À Divisão de Apoio Informático, abreviadamente designada por DAI, integrada na Direcção de Serviços de Cifra e Informática, compete: assegurar a gestão do sistema de “helpdesk” aos serviços internos e externos, para todas as aplicações da área TIC e redes; propor a concepção e assegurar o desenvolvimento dos sítios *Web*, manutenção e exploração dos sistemas e conteúdos multimédia, incluindo Internet e Intranet; assegurar o apoio na área TIC a projectos no domínio da imagem corporativa; apoiar, com a DTI, a manutenção e modernização dos equipamentos e dos respectivos sistemas operativos. O “helpdesk” aos serviços internos e externos, para todas as aplicações da

área TIC e redes, funciona com um sistema de *tickets*, denominado de Linha de Atendimento Único (LUA).

O departamento de Web e Multimédia têm a seu cargo a construção e manutenção dos sítios *Web*, tendo até à data quarenta e seis sítios concluídos e dois em construção.

Na figura dois pode observar-se a lista de sítios Web:

Identificador	Tipo de Sítio	Estado
ancara	Embaixada	Online
atenas	Embaixada	Online
banguécoque	Embaixada	Online
berlim	Embaixada	Online
bogota	Embaixada	Online
bruxelas	Embaixada	Online
bucaresteste	Embaixada	Online
buenosaires	Embaixada	Online
cairo	Embaixada	Online
camberra	Embaixada	Online
copenhaga	Embaixada	Online
dakar	Embaixada	Online
doha	Embaixada	Online
havana	Embaixada	Online
kiev	Embaixada	Online
madrid	Embaixada	Online
maputo	Embaixada	Online
moscovo	Embaixada	Online
oslo	Embaixada	Online
paris	Embaixada	Online
praia	Embaixada	Online
rabat	Embaixada	Online
roma	Embaixada	Online
santase	Embaixada	Online
santiago	Embaixada	Online
saotome	Embaixada	Online
telavive	Embaixada	Online
viena	Embaixada	Online
windhoek	Embaixada	Online
zagreb	Embaixada	Online
onu	Missão	Online
ue	Missão	Online
unescoportugal	Outros	Online
anpaq	Outros	Online
portaldascomunidades	Outros	Online
portaldiplomatico	Outros	Online
manuais	Outros	Online
questionarios	Outros	Online
idi	Outros	Online

gae	Outros	Online
gsecp	Outros	Online
formulariosonline	Outros	Online
republicacheca	Outros	Online
reinounido	Outros	Online
irao	Outros	Online
vistos	Outros	Online

Figura dois: lista de sítios Web, por nós criado.

### 1.3.3 Projectos em curso

No âmbito da concepção, aperfeiçoamento e monitorização do desenvolvimento dos sítios Web por parte da DAI, o Ministério dos Negócios Estrangeiros apresentou uma candidatura nos termos do “Aviso para Apresentação de Candidaturas – Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública (SAMA2020<sup>3</sup>)”, relativo à área da “Modernização Administrativa”, que estabelece como entidades beneficiárias deste tipo de apoio a Administração Central do Estado, as entidades públicas empresariais prestadoras de serviços públicos e outros níveis da Administração ou outras entidades públicas e privadas, no âmbito das suas actividades sem fins lucrativos, ao abrigo de protocolos celebrados com a Administração central. Uma vez aprovada a candidatura, foram definidos quatro eixos em áreas informáticas distintas, com vista à criação de uma única plataforma agregadora, conforme a figura três. Na figura três podem observar-se os eixos para execução do projecto Plataforma de Interoperabilidade e Comunicação do MNE.



<sup>3</sup> Disponível em: <http://www.poci-competete2020.pt> - SAMA2020.

Figura três - Quatro Eixos para execução do projeto Plataforma de Interoperabilidade e Comunicação do MNE - diagrama por nós construído, no âmbito da apresentação do seminário diplomático 2016

Pretende-se, assim, desenvolver uma série de iniciativas que permitam reformular a presença do MNE na *Internet*, com a criação do portal que, cumprindo as normas estabelecidas no Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID<sup>4</sup>), seja o integrador dos portais existentes (Portal Diplomático, Portal das Comunidades, Portal dos Gabinetes de Apoio ao Emigrante, do Camões - CICL, do Centro de Informação Europeia Jacques Delors, do Instituto Diplomático / Arquivo Histórico / Catálogo online da Biblioteca, da Comissão Nacional da UNESCO, da Autoridade Nacional para a Proibição das Armas Químicas e demais temáticos) e constituirá o interface de comunicação entre o MNE, o cidadão, as organizações públicas/privadas, nacionais e internacionais, através da disponibilização integrada de serviços, contribuindo para os objectivos de desmaterialização, consolidação da imagem corporativa do MNE na *Internet* e de garantia da sua interoperabilidade com os vários sistemas internos e externos, incluindo os da Agência para a Modernização Administrativa (AMA<sup>5</sup>) e da Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P. (ESPAP<sup>6</sup>), disponibilizando os serviços mediante autenticação, que explicitaremos a seguir.

Portal do MNE – Desenvolvimento de um portal com o intuito de servir de porta da entrada a todos os serviços informativos e transaccionais que o MNE presta a cidadãos, empresas e parceiros, onde figurem, com o devido destaque, as páginas dos Alertas e dos Conselhos aos Viajantes e um livro de reclamações electrónico-online, permitindo ao cidadão efetuar uma classificação do serviço que lhe foi prestado.

Imagem corporativa do MNE – Desenvolver uma imagem corporativa do MNE, coerente, uniforme e inequivocamente distintiva em todos os contactos estabelecidos através de meios electrónicos com os cidadãos, as empresas e demais parceiros. Neste âmbito, será prestado um cuidado especial à uniformização da imagem gráfica dos sítios Web.

Interoperabilidade com o Mapa do Cidadão – Desenvolvimento de serviços Web que permitam exportar, em tempo real, os contactos de locais de atendimento ao público para o sítio “Mapa do Cidadão”<sup>7</sup>. Deste modo, procurar-se-á garantir que os contactos dos centros de atendimento ao público do MNE em Lisboa e no Porto, nos domínios dos

---

<sup>4</sup>Disponível em: <https://ansol.org/normasabertas/rnid> - RNID.

<sup>5</sup>Disponível em: <https://www.ama.gov.pt> – AMA.

<sup>6</sup>Disponível em: <https://www.espap.pt/Paginas/home.aspx> - ESPAP.

<sup>7</sup>Disponível em: <https://www.mapadocidadao.pt/> - Mapa do cidadão.

assuntos consulares, europeus e da investigação científica, dos cem Gabinetes de Apoio ao Emigrante instalados por protocolo em câmaras municipais e das missões diplomáticas e consulares, estejam disponíveis de forma actualizada a todos os cidadãos e empresas no “Portal do MNE”, com ligação deste ao “Mapa do Cidadão”.

Interoperabilidade com o Cartão de Cidadão e a Chave Móvel Digital – Capacitar o sistema para garantir a possibilidade da autenticação do cidadão no Portal do MNE e na interacção deste com as demais plataformas internas e externas.

Área reservada (*intranet*) – Reformulação da área reservada, onde será disponibilizada informação a todos os serviços e funcionários do MNE (por exemplo: software e manuais necessários ao desenvolvimento da actividade e respectiva legislação, formulários, ordens de serviço, acesso a aplicações de uso intra-institucional, entre outros), constituindo-se num meio indispensável de comunicação interna dentro do MNE, incluindo os serviços periféricos (embaixadas, consulados e missões) e os de atendimento ao público em território nacional.

## CAPITULO II – Actividades realizadas no âmbito do estágio

O estágio no departamento Web e Multimédia do DAI decorreu durante os meses de Dezembro de 2015 a Junho de 2016. Graças a esta colaboração foi possível perceber o funcionamento de um departamento de informática da Administração Pública, mas mais precisamente, o departamento de Web e Multimédia.

As funções e trabalho desempenhado passaram naturalmente, por diversas fases. Numa fase inicial, foi necessário perceber quais as tarefas que cabem a cada um e quais as que me estavam destinadas. Após essa primeira análise, foi imprescindível deter de um conhecimento desses contextos.

Foram entregues manuais e informação para que se procedesse ao estudo de alguns conteúdos e adquirisse conhecimentos, de forma a passar rapidamente à implementação dos mesmos.

Foi pedido para se realizarem apresentações e documentos em *PowerPoint* e *Word*, que serviriam como complemento ao Seminário Diplomático 2016, à recepção dos novos adidos que iniciaram funções em 2016, com a apresentação da DSCI e, ainda, um outro documento referente a uma exposição à qual o Director de Serviços Dr. Luis Gaspar da Silva teve de presidir sobre “Ameaças globais e o sistema de sanções nas Nações Unidas.” (ver anexos).

### 2.1 Intranet do MNE

A intranet encontra-se desenvolvida num sistema *Microsoft Sharepoint*<sup>8</sup>. A nível funcional, a Intranet é, na sua essência, uma ferramenta de gestão de conteúdos. No entanto, possui algumas funcionalidades adicionais que devem ser consideradas, como o facto de existir um nível elevado de integração com a *Active Directory*<sup>9</sup>. Ao nível de gestão de sessões, de permissões de administração, edição e visualização e ainda ao nível de alteração de dados e de pesquisa de contactos.

---

<sup>8</sup> Disponível em: <https://support.office.com/pt-pt/article/O-que-%C3%A9-o-SharePoint-97b915e6-651b-43b2-827d-fb25777f446f?fromAR=1&omkt=pt-PT&ui=pt-PT&rs=pt-PT&ad=PT>.

<sup>9</sup> Disponível em: <https://technet.microsoft.com/pt-br/library/jj206711.aspx>.

O acesso de administração, edição e visualização, de acordo com permissões, é realizado, tanto na rede local, como na rede externa dos postos, através do Portal SSL<sup>10</sup> e são efectuadas algumas integrações com outros sítios e aplicações: a título de exemplo, com o Diário da República.

Ficámos encarregues de dar suporte a esta aplicação, assim como a inserção de conteúdos à medida que fosse necessário. Ficámos ainda de investigar uma possível substituição ao sistema onde esta se encontra desenvolvida, por ser considerado obsoleto, (*Sharepoint 2003*). Nesse sentido, foi necessário perceber quais as necessidades a ter em consideração.

Entendeu-se que um projecto de substituição da Intranet deveria contemplar a migração de toda a arquitectura de informação, respectivos conteúdos e permissões. Opcionalmente, também estaria contemplada a migração dos *templates* e *layouts* gráficos. Deveria ainda estar de acordo com a legislação em vigor, nomeadamente no que respeita à adopção de sistemas em código aberto e à utilização de formatos abertos.

O projecto poderia vir a ser desenvolvido de duas formas. A primeira refere-se a *outsourcing* com a contratação de um fornecedor responsável pela concepção técnica e o desenvolvimento, assim como também responsável pela migração de todos os conteúdos e permissões. Deveria aprovisionar formação na gestão de conteúdos e permissões a utilizadores de sistema, dando assim a vantagem de um desenvolvimento conforme requisitos e prazos de execução estabelecidos no caderno de encargos e contrato. A desvantagem seria a existência de custos inerentes e a possível inexistência de conhecimento interno após projecto. Ou, internamente, através de desenvolvimento local de preferência em sistemas de código aberto como defende o decreto-lei n.º 36/2011 de 21 de Junho11, artigo 4 e a concepção técnica e o desenvolvimento serem realizados através dos recursos humanos técnicos especializados do MNE em que as vantagens seriam a nível da inexistência de custos financeiros significativos e preservava-se desta forma a existência de conhecimento interno após projecto. A desvantagem prender-se-á com o prazo de execução e dependerá de operações e projectos actualmente existentes e de outros projectos que possam surgir.

---

<sup>10</sup> Disponível em: <http://www.microeuropa.pt/>.

<sup>11</sup> Documento disponível em :[Lei 36/2011 - Agência para a Modernização Administrativa](#) .

## 2.2 Gestão Documental

O MNE tem a funcionar uma versão de gestão documental designada *smartDOCS V3* e pretende que esta evolua para uma nova versão denominada *smartDOCS V4*. Para a estratégia de adopção da nova versão do gestor documental *smartDOCS V4*, terá de ser criada uma única solução base e transversal adequável a todas as direcções que possibilite a rentabilização de investimento, em cada projecto a realizar, mas sobretudo proporcionando uniformização de conteúdos e processos em toda a organização. A solução base contempla a definição de um conjunto *standard* de tipos documentais (incluindo meta-informação e *templates MS Word*), circuitos genéricos de tratamento dos documentos, pasta (*Case*) de processo genérico e instalação e configuração de software base.

A solução e captura assistida de dados, visa facilitar a digitalização e indexação de documentos com utilização de tecnologia de reconhecimento óptico de caracteres, bem como a sua integração automática no *smartDOCS*.

As nossas funções neste âmbito foram de consultoria de suporte aplicacional do produto, ou seja, suporte, apoio e diagnóstico de incidentes ocorridos no sistema. Numa fase inicial, estivemos presentes nas várias reuniões que tiveram lugar nos diferentes departamentos, de forma a organizar os conteúdos relativos aos processos aquisitivos e garantir, através da configuração de pastas do tipo processo/case, que permitissem a criação de separadores (subpastas) com preenchimento automáticos dos seus metadados, assim como *workflows* para suportar a tramitação/aprovação dos documentos relativos ao processo.

Estivemos presentes na realização de *workshop* de validação da solução com a duração de dois dias, assim como demos apoio aos testes do produto com um esforço total de três dias. Tivemos ainda formação de utilização do *smartDOCS* (cinco sessões de formação com duração de dois dias), formação *on-job* de utilização da solução de *Captiva* (durante um dia), formação de administração da solução (uma sessão com a duração de quatro dias).

Após implementação da nova versão nos diversos departamentos, foi necessário seguir de perto todo o processo e estar disponível para quaisquer dúvidas ou questões que os utilizadores pudessem verificar.

Este suporte manteve-se durante toda a duração do estágio, em que os utilizadores requisitavam apoio através do sistema de *tickets* mencionado anteriormente.

## 2.3 Portais e sítios Web MNE

O Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE) gere os sítios *Web*, com o objectivo de melhorar o acesso do público à informação sobre os serviços neles identificados, pretendendo que estas informações sejam actualizadas e rigorosas e procurando corrigir todos os erros que lhe sejam comunicados.

Os conteúdos presentes nos sítios *Web* não constituem um conselho ou sugestão, nem estabelecem qualquer relação contratual de responsabilização e o MNE não responde por quaisquer perdas ou danos, directos ou indirectos, sofridos por qualquer utilizador, relativamente à informação contida neste Portal.

O MNE não é responsável pela exactidão, qualidade, segurança, legalidade ou licitude, incluindo o cumprimento das regras respeitantes a direitos de autor e direitos conexos, relativamente aos conteúdos, produtos ou serviços contidos neste sítio *Web* que tenham sido fornecidos por outros organismos, anunciantes ou parceiros e não pode garantir que um documento disponível neste sítio *Web* reproduza exactamente um texto adoptado oficialmente. Por conseguinte, só a versão dos actos publicados no Diário da República é considerada autêntica.

O conteúdo dos sítios *Web* é alvo de Direitos de Autor e Direitos Conexos e de Direitos de Propriedade Industrial, não podendo ser utilizado fora das condições admitidas e o MNE não se responsabiliza pela qualidade ou veracidade das afirmações reproduzidas nos sítios *Web* para onde remetem as ligações de hipertexto, também denominadas *hyperlinks* ou *links*, presentes nos sítios *Web* e a lei aplicável no sítio *Web* rege-se pela Lei Portuguesa.

O Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE), entidade responsável pelo sítio *Web*, cumpre os direitos relativos à utilização da informática no que concerne a privacidade e protecção dos dados registados pelos seus utilizadores e assume para com os utilizadores do sítio *Web*, respeitar os direitos dos cidadãos constantes do art.º 35º da Constituição da República Portuguesa e da Lei n.º 67/1998 de 26 de Outubro referente à Protecção de Dados Pessoais.

Todos os colaboradores do MNE estão abrangidos por uma obrigação de confidencialidade relativamente aos dados aos quais tenham acesso no âmbito das operações da respectiva base informática.

As *cookies* são pequenos ficheiros de texto que são colocados no computador pelos sítios *Web* que visita. São particularmente utilizadas para que os sítios *Web* funcionem, ou funcionem de forma mais eficiente, assim como para disponibilizar informação aos proprietários destes sítios. A tabela constante na figura quatro explica que *cookies* são utilizadas e com que intuito.

Designação	<u>Cookie</u>	Objetivo
Gestor de conteúdos (CMS)	<u>cookie de sessão</u> <u>cookie do idioma</u>	O gestor de conteúdos coloca várias <i>cookies</i> no seu computador <u>de forma a que o funcionamento do sítio Web seja mais eficiente</u> . Algumas <i>cookies</i> que guarda são relacionadas com o idioma escolhido e a sua sessão (esta <i>cookie</i> está ativa apenas na sessão atual e é apagada quando o <i>browser</i> é fechado).
YouTube	Várias	Alguns conteúdos têm vídeos do YouTube embebidos. Estes vídeos podem colocar <i>cookies</i> no seu computador. <a href="#">Aceda à política de privacidade do Google</a>
Google <u>Maps</u>	Várias	Alguns conteúdos têm mapas do Google <u>Maps</u> embebidos. Estes mapas podem colocar <i>cookies</i> no seu computador. <a href="#">Aceda à política de privacidade do Google</a>
Google <u>Analytics</u>	<u>_utma</u> <u>_utmb</u> <u>_utmc</u> <u>_utmz</u>	Estas <i>cookies</i> são utilizadas para recolher informação sobre os utilizadores que visitam um sítio. Utilizamos, através do Google <u>Analytics</u> , essa informação para efetuar relatórios e para nos ajudar a melhorar os sítios. Estas <i>cookies</i> recolhem a informação de uma forma anónima, incluindo o número de visitas aos sítios, a origem dos visitantes e de que páginas vieram, etc. <a href="#">Aceda à Política de privacidade do Google</a>

Figura quatro- Tabela explicativa da utilização de *cookies*, cedida pelo Dr. André Pereira da Silva.

Os sítios *Web* estão em conformidade com o artigo 5º da Lei n.º 46/2012 de 29 de Agosto relativamente à utilização de *cookies* nos sítios *Web* e pode ser consultado sem necessidade de revelação de qualquer informação pessoal. São registados os endereços IP de todas as ligações ao sítio *Web*.

O MNE monitoriza toda a informação estatística relativa à utilização do sítio *Web* de forma agregada e anónima e os dados utilizados para este fim não contêm dados de identificação pessoal ou informação privada e as análises efectuadas a partir da

informação estatística agregada serão efectuadas para interpretar os padrões de utilização do sítio *Web* e melhorar, de forma contínua, os níveis de serviço e a satisfação do utilizador. A informação estatística agregada resultante das análises efectuadas poderá ser revelada a terceiros ou publicamente.

De forma a garantir a privacidade das organizações e cidadãos que consultam o sítio *Web*, todas as comunicações (páginas e correio electrónico) entre o sítio *Web* e o utilizador são realizadas de forma encriptada. Outros serviços que possam surgir posteriormente e que requeiram a introdução de dados pessoais e/ou das respectivas entidades estarão abrangidos pela política de privacidade e segurança.

Os sítios *Web* foram otimizados para serem visualizados nos navegadores, também conhecidos por browsers, *Google Chrome* (versão 40 ou superior), *Microsoft Internet Explorer* (versão 11), *Microsoft Edge* (versão 12 ou superior), *Mozilla Firefox* (versão 35 ou superior) *Opera* (versão 30 ou superior) e *Safari*. Embora otimizados para estes navegadores, a forma como os sítios *Web* estão construídos permite que seja visualizado correctamente em praticamente todos os navegadores (exceptuando versões muito antigas do *Microsoft Internet Explorer* - 6 e 7).

Algumas das funcionalidades não funcionarão correctamente se a leitura de *javascript*, *inline frames* e *popups* não estiverem activadas. Por este motivo, é recomendado que estas funcionalidades estejam activas.

Os sítios *Web* foram construídos seguindo os melhores princípios do *responsive web design*, o que permite que seja facilmente acessível em computadores, *smartphones*, *tablets*, *smartTV*, entre outros dispositivos. A estrutura do sítio *Web* foi construída de forma a garantir o cumprimento da Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012 de 8 de Novembro que estabelece o Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID).

De forma a garantir que os sítios se mantêm tecnicamente actualizados, é de realçar que foram utilizados os formatos mais recentes de código HTML (HTML 5) do *World Wide Web Consortium* (W3C) e todas as comunicações do sítio *Web* com o utilizador são encriptadas através de HTTPS (páginas *web*) e através SMTP com STARTTLS (correio electrónico). Para esse efeito, é utilizado um certificado emitido pela Entidade Certificadora Comum do Estado (ECCE).

Em cumprimento do Decreto-Lei n.º 73/2014 de 13 de maio, os sítios disponibilizam mecanismos de *feedback* aos utilizadores, disponibilizando para o efeito um formulário de envio de sugestões, reclamações ou elogios que se encontra localizado

no canto inferior direito dos sítios. A estrutura foi também construída de forma a obter o nível AAA (nível máximo) das *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) 2.0 do *World Wide Web Consortium* (W3C) no que respeita a normas de acessibilidade nos sítios Web.

A estrutura dos sítios foi construída de forma a garantir grande parte das recomendações de usabilidade para sítios *Web*.

Todos estes apanágios fazem parte da constituição dos vários Portais e Sítios elaborados internamente pelo MNE e são ainda obrigatórios para todas as contratações externas que possam vir a existir, como é o caso do sítio do Gabinete de Apoio ao Emigrante como veremos mais adiante na secção 2.4.

## 2.4 Gabinetes de Apoio ao Emigrante

Os Gabinetes de Apoio ao Emigrante (GAE) resultam de Acordos de Cooperação entre a Direcção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas (DGACCP) e as Câmaras Municipais, estabelecidos através de protocolos celebrados entre as duas entidades e que assentam em dois princípios base: a disponibilidade para o atendimento e a proximidade ao utente.

Os GAE têm por missão a criação de uma estrutura de apoio aos munícipes que tenham estado emigrados, que se encontrem em vias de regresso ou que ainda residam nos países de acolhimento. Numa primeira fase, pretendem responder às questões inerentes ao regresso e reinserção em todas as suas vertentes: social, jurídica, económica, investimento, emprego, estudos, entre outras. Numa segunda fase, a médio prazo, pretendem, com o eventual aproveitamento de estruturas pré-existentes, em conjugação com o Gabinete de Apoio ao Investidor da Diáspora (GAID), integrado no Ministério dos Negócios Estrangeiros/Direcção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas, dinamizar as potencialidades económicas dos Concelhos junto das Comunidades Portuguesas e apoiar os emigrantes em matérias da competência das Câmaras Municipais: licenciamento de obras, licenciamento para comércio ou indústria, projectos, etc.

Os destinatários dos GAE são os portugueses que estão emigrados, aqueles que já regressaram, assim como todos os cidadãos que pretendam iniciar um processo migratório.

A nossa função relativamente a este tema será analisada de forma mais detalhada no capítulo terceiro deste relatório, uma vez que se tratou de um tema no qual me debrucei de forma a reunir informação necessária à elaboração de um caderno de encargos, caderno esse que, apesar de reunir a informação e requisitos necessários à implementação do Sítio web do Gabinete de Apoio ao Emigrante, a parte informativa acabou por ser por nós construída, servindo o caderno de cargos para evidenciar uma outra necessidade que irá requerer a presença de uma empresa externa.

## 2.5 SAMA 2020

Após mostrarmos interesse na participação destes projectos, a direcção de serviços DAI/Departamento Web e Multimédia aceitou o nosso contributo em determinadas áreas do MNE Digital – Gestão Integrada da presença do MNE na *Web*. No entanto a quando do término do estágio, apenas tivemos a possibilidade de assistir a algumas reuniões nas quais ficou determinado que, no MNE2020, será necessário um procedimento de contratação com o objectivo de prestar consultoria e elaboração de documentação técnica relativa à especificação de necessidades técnicas dos projectos em causa, processo esse que terá que ser realizado em estreita colaboração com a DSCI.

Devido à elevada quantidade de projectos, ao curto espaço de tempo e à escassez de recursos humanos especializados em Sistemas de Informação para a *Web*, será indispensável incluir o acompanhamento/avaliação da execução dos projectos (a ser realizado em estreita colaboração com a DSCI) no mesmo procedimento de contratação.

## CAPITULO III – Gabinete de Apoio ao Emigrante

São objectivos dos GAE informar todos os portugueses dos seus direitos sobre os países de acolhimento, apoiar no regresso e reinserção em Portugal, contribuindo para a resolução dos problemas apresentados, de forma rápida, gratuita e personalizada, facilitando o seu contacto e articulação com outros serviços da Administração Pública Portuguesa.

O envolvimento do poder local resulta do facto de 90% dos nacionais que regressam a Portugal se fixarem na Freguesia donde partiram, sendo as Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia os seus pontos de referência.

Os GAE estão tecnicamente habilitados para tratar, entre outros: assuntos de segurança social estrangeira, comunitária e extracomunitária; equivalência de estudos; investimentos; dupla-tributação; pedidos de colocação no estrangeiro; informação jurídica geral; legalização de viatura e isenção de imposto automóvel e aconselhamento a quem queira emigrar no âmbito da Campanha Trabalhar no Estrangeiro. Os GAE promovem ainda a articulação com outras entidades e instituições, auxiliando na resolução de outros assuntos.

O estudo que seguidamente se descreve teve por objecto principal o desenvolvimento e implementação de um *Website*, designado de Portal dos Gabinetes de Apoio ao Emigrante – GAE.

Nesse sentido, foi necessário recolher informação de forma a realizar um caderno de encargos, no que respeita às técnicas e que se trata de uma peça do procedimento que contém as cláusulas a incluir no contrato a celebrar<sup>12</sup>. Ou seja, o caderno de encargos deve funcionar como um projecto de contrato, prevendo as obrigações de ambas as partes em sede de execução.

Neste capítulo será abordada a fracção referente às cláusulas técnicas, as quais fomos competidos de efectuar assim como a descrição da criação da parte informativa do sítio *Web*.

---

<sup>12</sup>Nos casos de manifesta simplicidade das prestações que constituem o objeto do contrato a celebrar, as cláusulas do caderno de encargos podem consistir numa mera fixação de especificações técnicas e numa referência a outros aspetos essenciais da execução desse contrato, tais como o preço ou o prazo (cf. n.º 2 do artigo 42.º do CCP).

### 3.1 Cláusulas técnicas -Enquadramento do Projecto

A Direcção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas (DGACCP) é um serviço central do Ministério dos Negócios Estrangeiros que tem por missão assegurar a coordenação e execução da política de apoio à emigração e às comunidades portuguesas no estrangeiro.

No desenvolvimento da sua actividade, a DGACCP tem um papel determinante no relacionamento institucional com os portugueses que se encontram fora do seu país e uma função única no apoio aos emigrantes, enquanto executora das orientações políticas para a comunidade portuguesa, nomeadamente, na preparação da saída para o estrangeiro de portugueses que desejem emigrar, prestando-lhes a informação e o apoio adequados.

Paralelamente, é sua atribuição a prestação de apoio técnico a outros organismos e serviços que prossigam idênticos objectivos de apoio aos portugueses residentes no estrangeiro e seus familiares, regressados temporária ou definitivamente a Portugal, como é o caso de serviços autárquicos.

Os GAE são uma estrutura de apoio ao emigrante, criada pela Direcção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas (DGACCP) em articulação com as Câmaras Municipais, mediante celebração de um acordo de cooperação que disponibiliza aquele serviço nos municípios signatários.

Estes gabinetes destinam-se a prestar um serviço gratuito aos portugueses que foram emigrantes, que ainda vivem no país de acolhimento ou que pretendem residir/trabalhar no estrangeiro, informando-os dos seus direitos e procurando resolver problemas que se lhes coloquem, em articulação, para o efeito, com outras instituições públicas ou privadas.

Os protocolos celebrados com as câmaras municipais assentam em dois princípios base: a proximidade do utente e a disponibilidade de atendimento, e têm por objectivo a criação de uma estrutura de apoio aos munícipes que tenham estado emigrados, que se encontrem em vias de regresso ou que ainda residam nos países de acolhimento, numa primeira fase, a curto prazo, responder às questões inerentes ao regresso e reinserção em todas as suas vertentes: social, jurídica, económica, investimento, Emprego, estudos, etc. Numa segunda fase, a médio prazo, com o eventual aproveitamento de estruturas pré-existentes e em conjugação com a DGACCP, pretendem dinamizar as potencialidades económicas dos conselhos junto das

comunidades portuguesas, através do acesso a bases de dados onde estão registados cento e vinte mil empresários/empresas portuguesas (as) espalhados (as) pelo mundo.

Além disso compete-lhe apoiar ainda os emigrantes em matérias da competência das câmaras municipais: licença de obras, licenciamentos para comércio ou indústria, projectos, etc.

No contexto operacional do exercício das funções descritas, pretende-se criar um Portal num duplo sentido: um Portal (fechado para uso exclusivo da DGACCP com os GAE) e um Portal aberto de acesso público. É neste último contexto que foi executada a criação do sítio informático de acesso público.

## 3.2 Âmbito e objectivos dos serviços

Pretende proceder-se à contratação do desenvolvimento de um sítio *Web* dotado de um sistema de gestão de conteúdos, preparado para dar acesso a outras iniciativas e permitir a interoperabilidade futura com outras soluções informáticas.

O sítio *Web* que se pretende desenvolver deve permitir um circuito fechado para uso exclusivo da DGACCP com os GAE e um circuito aberto de acesso ao público.

Deverá cumprir as regras de acessibilidade<sup>13</sup> e ter um *layout* responsivo e acessível através de várias plataformas: *browser* em PC, *tablets* e *smartphones*, adequando as dimensões, a aparência e a navegação ao tamanho do ecrã e interface do terminal do utilizador. Adicionalmente o sítio *Web* deverá ser optimizado para motores de pesquisa e suportar, no mínimo, duas línguas: Português e Inglês, disponibilizando também dados estatísticos sobre a sua utilização.

## 3.3 Desenho funcional e atributos da aplicação a desenvolver

### 3.3.1 Página inicial

A página inicial deve adoptar uma imagem que siga a estratégia de comunicação do Ministério dos Negócios Estrangeiros, permitindo conteúdos animados e de blocos de

---

<sup>13</sup>Regras de acessibilidade: [www.acessibilidade.gov.pt](http://www.acessibilidade.gov.pt)

informação de fácil gestão e actualização. Notamos que toda esta página (conforme figura cinco) foi por nós desenvolvida no âmbito do estágio.



Figura cinco - Página inicial do Gabinete de Apoio ao Emigrante

### 3.3.2 Mapa de Centros de Atendimento

Este campo deverá ser reflectido num mapa de Portugal com destaque ao nível dos distritos, através do qual o visitante do sítio *web* deverá poder escolher cada um dos distritos e visualizar a lista com os centros de atendimento pertencentes ao distrito seleccionado, contendo os seguintes campos: Nome do Centro de Atendimento, Morada, Distrito, Concelho, Freguesia, Telefone, Correio electrónico, sítio *web*. Notamos que, novamente, esta página (conforme figura seis) também foi por nós desenvolvida no âmbito do estágio.

The screenshot shows the website header with the logo of the Portuguese coat of arms and the text 'GABINETE DE APOIO AO EMIGRANTE' and 'MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS'. Below the header is a navigation menu with 'Início', 'Câmaras', 'Documentos', and 'Ligações úteis'. The main content area is titled 'Início > Câmaras' and features a sidebar with a list of municipalities under the heading 'Norte'. The selected municipality is 'Alfândega da Fé'. To the right of the sidebar, there is a section for 'Horário: Segunda a Sexta | 9AM-5PM', 'Contactos:' (Responsável: Marisa Velho Conceição Pereira, Email: ddesmalfundegafe@gmail.com, Telefone: (+351) 279 463 476), and 'Localização: Praça Município - Edif. Antiga CM, 1º andar 5350 Alfândega da Fé'. Below this is a Google Maps satellite view of the location with coordinates 41°20'39.7"N 6°57'36.6"W and a 'Ver mapa maior' link.

Figura seis - Lista com os centros de atendimento

### 3.3.3 Registo de Utente (Formulário)

Trata-se do primeiro formulário que o operador de atendimento tem de preencher para que possa efectuar um "Atendimento" correctamente. Neste caso, este formulário será desenvolvido por uma empresa externa.

Para tal, deverá existir um formulário com os seguintes campos: identificação utente, nome completo, NIF/BI, data de nascimento, sexo, outros dados, instrumento, distrito, concelho, freguesia, situação (saída/regresso), instrução, última profissão, emigração, país de emigração, data de entrada, data de saída, registo de atendimento (formulário).

Trata-se do segundo passo no atendimento de um utente. Este formulário deve registar o motivo pelo qual o utente se deslocou/contactou o centro de atendimento.

Deverão existir os seguintes campos no formulário: escolha de utente - pesquisa de utentes já registados, nome, NIF/BI; data nascimento, distrito, concelho, freguesia, assunto, descrição resumo - campo de texto livre, listagens de utentes.

Neste campo o operador de atendimento deverá ter a possibilidade de visualizar uma listagem de todos os utentes registados no sítio web.

Além disso, este formulário deverá permitir efectuar filtros das listagens com as seguintes opções: nome do utente, sexo, data de nascimento, NIF/BI e freguesia nascimento. Deverá, ainda, permitir quer a Consulta como a Edição da ficha do utente. O formulário deverá possibilitar a visualização do utilizador que efectuou a última alteração a um determinado utente, bem como a data e hora que foi efectuada essa última actualização. Relembramos que tal tarefa será desenvolvida por uma empresa externa.

### 3.3.4 Listagem de atendimentos

Este campo deverá permitir que o operador de atendimento visualize uma listagem de todos os atendimentos registados no sítio web e efectuar filtros das listagens com as seguintes opções: nome do utente, sexo, data de nascimento, NIF/BI, freguesia nascimento, assunto. Deverá permitir, quer a Consulta, quer a Edição de cada linha de registo e possibilitar a visualização do utilizador que inseriu/editou a última interacção do respectivo atendimento a um determinado utente, bem como a data e hora que foi efectuada essa última actualização. Relembramos que tal tarefa será desenvolvida por uma empresa externa.

### 3.3.5 Registo de utilizadores

A criação de utilizadores será feita na área de administração do site, sendo o utilizador e a *password* definida pelo administrador da aplicação.

Os campos para a identificação de um utilizador do *backoffice* são: nome do operador, tipo de utilizador e centro de atendimento.

O utilizador deste grupo deverá ter permissões apenas para efectuar as intervenções de visualização/edição/inserção de utentes respeitantes ao seu próprio Centro de Atendimento: Administrador Geral e deverá ter permissões para efectuar operações de visualização/inserção/edição em 'nome' de todos os Centros de Atendimento e também do seu próprio.

Após a criação do utilizador, o sistema deverá gerar automaticamente um correio electrónico ao utilizador com os dados de acesso, conforme mostra a figura sete. Notamos novamente que fomos nós a desenvolver esta ferramenta.

Nome	Nome de utilizador	Ativado	Ativado	Grupos de utilizadores	Email	Última visita	Data de registo	ID
Aguiar da Beira	aguiarbeira	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Registered	[Redacted]	Nunca	2016-10-14 15:32:08	978
Alfandega da Fé	alfandegafe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Registered	[Redacted]	Nunca	2016-10-14 15:44:46	979
Aljô	aljô	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Registered	[Redacted]	Nunca	2016-10-14 15:47:16	980

Figura sete- Registo de utilizadores

### 3.3.6 Relatórios

A aplicação deverá contemplar a possibilidade de um utilizador do sítio web (na sua área reservada) poder efectuar relatórios da actividade do seu 'Centro de Atendimento', ou de uma forma generalista para o Administrador Geral.

O gerador de relatórios deverá permitir a elaboração de relatórios de acordo com as opções a seguir indicadas, a definir pelo utilizador:

Por intervalos de datas e centro de atendimento (escolha de todos os centros de atendimento ou um ou alguns específicos), números de atendimentos, datas de nascimento dos utentes, distrito/concelho/freguesia, sexo, instrumento, situação, instrução, última profissão, país de emigração; assunto. Este procedimento será desenvolvido por uma empresa externa.

### 3.3.7 Edição de conteúdos

A aplicação deve possuir uma ferramenta de edição avançada de conteúdos, que permita criar diversas páginas no sítio, com diversas possibilidades de formatação, imagens de diferentes formatos (inclusive *flash*), ficheiros para *download*, tabelas, *links* internos e externos.

O sítio *web* deverá poder ser alimentado de dados estatísticos através da utilização de serviços web e do carregamento de ficheiros. Este procedimento será desenvolvido por uma empresa externa.

### 3.3.8 Campo para perguntas Frequentes (FAQ)

O campo FAQ, por nós desenvolvido, é ilustrado na figura oito.



Figura oito - Menu documentos - Perguntas frequentes.

## 3.4 Requisitos técnicos

### 3.4.1 Código aberto, normas abertas e legislação na matéria

Enunciamos, a seguir, os requisitos técnicos referentes a códigos, normas e legislação aplicáveis.

Em primeiro lugar, tem de ter toda a infraestrutura de *software* (sistema operativo, gestor de conteúdos, base de dados, entre outros) e todos os desenvolvimentos efectuados em código aberto e sem licenciamento.

A criação do sítio *web*, deve cumprir o Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID), publicado em Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012 assim como cumprir a directiva comunitária 2009/136/EC<sup>14</sup> relativamente à utilização de *cookies* e necessita observar uma “Política de privacidade” e “Avisos legais”, cumprindo desta forma toda a outra legislação portuguesa, europeia e internacional na matéria, disponibilizando os dados sobre a forma de serviços *web*, seguindo as boas práticas de interoperabilidade na Administração Pública.

<sup>14</sup> Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:337:0011:0036:En:PDF>.

### 3.4.2 Segurança

O sítio tem de possuir todos os acessos com autenticação exclusivamente em HTTPS, todos os acessos e todos os formulários com dados pessoais em HTTPS e deve funcionar exclusivamente em HTTPS assim como deve utilizar certificados gratuitos da Entidade Certificadora Comum do Estado (ECCE)<sup>15</sup> e deve enviar todos os e-mails com *passwords* ou dados pessoais exclusivamente utilizando o protocolo SMTP com autenticação e a extensão STARTTLS e deve enviar todos os e-mails utilizando o protocolo SMTP com autenticação e a extensão STARTTLS (a utilização do servidor SMTP do MNE pode ser analisada caso a caso).

O sítio *web* deve ainda, seguir as boas práticas de segurança para os sítios *web*.

### 3.4.3 Grafismo, acessibilidade, usabilidade e desempenho

O sítio *web* tem de estar apto a funcionar em ambiente multiplataforma<sup>16</sup> (computador, *tablet*, *smartphone*), através da utilização de HTML5 e CSS *media queries (responsive)* e deve ter compatibilidade com os cinco principais *browsers* do mercado (*desktop*) e nos três principais *browsers* do mercado (*mobile*) e nas últimas duas maiores versões.

No caso específico do *Internet Explorer* o sítio *web* deve funcionar na versão 8 e superiores e tem de cumprir as normas gráficas de identidade do Governo de Portugal<sup>17</sup>

O sítio deverá cumprir as normas de acessibilidade das WCAG 2.0 da W3C<sup>18</sup> e seguir boas práticas de desempenho para os sítios *web*<sup>19</sup> e de usabilidade para os sítios *web*, otimização para motores de busca, deve estar indexado nos principais motores de busca e seguir as boas práticas de (SEO). Além disso, necessita ter *Search Engine Optimization* flexibilidade para permitir alojamento na infraestrutura do MNE ou da ESPAP e de ter plano de *backups* assim como ter estatísticas de acessos no *Google Analytics*.

---

<sup>15</sup> Validação em: <https://www.ssllabs.com/ssltest/> (Tem de ter nota A ou superior).

<sup>16</sup> Validação em <https://www.google.com/webmasters/tools/mobile-friendly/> (tem de passar no teste).

<sup>17</sup> Disponível em: <https://infoeuropa.euroid.pt/files/database/000048001-000049000/000048189.pdf>.

<sup>18</sup> Validação em <http://www.acessibilidade.gov.pt/accessmonitor/> (Tem de atingir nível AAA).

<sup>19</sup> Validação em <https://developers.google.com/speed/pagespeed/insights/> (Tem de atingir 90 ou superior em desktop e 80 ou superior em mobile).

O domínio requer: nomedosite.mne.pt e também funcionar com e sem www.

#### 3.4.4 Instalação, Testes e aceitação

A quando do termino do desenvolvimento do sitio web, e de forma a ser incluído no caderno de encargos a ser elaborado, deverá estar presente a aceitação provisória e definitiva, aceitação definitiva, documentação, plano detalhado do projeto, descrição das actividades do projecto, plano de comunicação institucional, desenho técnico da solução, manual de utilizador, manual de instalação, documentação do código fonte e manual técnico.

Todos estes requisitos foram reportados de forma a incluírem o caderno de encargos no que respeita a dar resposta a funcionalidades que não foram possíveis ser construídas internamente.

## Capítulo IV - Considerações Finais

Pretendeu-se com este relatório de estágio de mestrado que fosse efectuada uma reflexão teórico-prática das actividades que executámos no período de cerca de seis meses, no Ministério dos Negócios Estrangeiros. Neste último capítulo, propondo uma reflexão sobre o que foi esta jornada.

Em Dezembro de 2015 iniciou-se o estágio no Ministério dos Negócios Estrangeiros, a instituição considerada como a melhor opção para finalizar este percurso. A passagem pelo MNE foi essencial para compreender o trabalho que se depara num departamento de informática, destacando a colaboração do Dr. André Pereira da Silva, coordenador da equipa Web e Multimédia e da chefe de divisão, que foram duas pessoas cruciais no desenrolar das actividades efectuadas. Podemos afirmar que foi possível aliar os conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura em Design e Multimédia e do mestrado em Administração Pública, com o trabalho que proposto ao longo do estágio.

Observando agora a versão final do relatório, verificamos que, apesar de se ter referido tudo o que pareceu verdadeiramente relevante, tornou-se difícil expor todas as actividades que foram desenvolvidas, com a acuidade necessária. Procurou-se, sobretudo, desenvolver uma memória descritiva do processo, salientando as acções que pareceram mais pertinentes. Considerando, no entanto, que conseguimos evidenciar as actividades destacadas de forma sucinta.

O trabalho desenvolvido no terceiro capítulo, relativo ao sítio *Web* dos Gabinetes de Apoio ao Emigrante, acabou por se tornar mais complexo. Foi necessário adquirir conhecimentos sobre uma plataforma em código aberto (*Joomla*) e construir, à semelhança de outros sítios já existentes, um sítio, sem nunca esquecer todos os requisitos essenciais aos portais e sítios *web* do MNE.

No entanto, a experiência acaba por se tornar verdadeiramente valiosa, por colocar à prova os conhecimentos adquiridos num curso de Design e Multimédia e poder associar aos conhecimentos adquiridos no mestrado em Administração Pública. Foi importante desafiar as capacidades de análise e de crítica relativamente ao conjunto de requisitos que eram necessários para a produção do dito sítio.

Em resumo, consideramos esta passagem pelo MNE e a escrita deste relatório, duas componentes extremamente importantes para o percurso académico e para aquele que

continuará a ser o nosso futuro profissional. Temos estado em contacto com um departamento que aborda uma temática específica e com a qual, até à data, não tínhamos tido um contacto de proximidade, enriqueceu o entendimento sobre a Web e a Multimédia e a complementaridade que existe com as normas e regras da Administração Pública na sua generalidade, alargando desta forma, os nossos conhecimentos.

## Bibliografia

Arends, R., Austein, R., Larson, M., Massey, D., & Rose, S. (2005). DNS Security Introduction and Requirements. RFC 4033. doi: 10.17487/RFC4033

Bahajji, Z. A., & Illyes, G. (2014, Agosto 6). HTTPS as a ranking signal. Disponível em: <http://goo.gl/GGnrwJ>

Bernstein, D. J. (2008). ChaCha, a variant of Salsa20. Apresentado na SASC 2008: The State of the Art of Stream Ciphers, Workshop Record. Disponível em: <http://goo.gl/nWtr1C>

Braden, R. (1989a). Requirements for Internet Hosts - Application and Support. RFC 1123. doi: 10.17487/RFC1123

Coursey, D., & Norris, D. F. (2008). Models of E-Government: Are They Correct? An Empirical Assessment. Public Administration Review, 68(3), 523–536. doi: 10.1111/j.1540-6210.2008.00888.x

Direção-Geral da Administração e do Emprego Público. (s.d.a). SIOE Public Web Service. Acedido em: 16 de Março de 2016, em: <http://goo.gl/7ZKdEs>

Direção-Geral da Administração e do Emprego Público. (s.d.b). SIOE - Sistema de Informação da Organização do Estado. Acedido em: 16 de Março de 2016, em: <http://goo.gl/5AjcFw>

Grigorik, I. (2013). High Performance Browser Networking: What Every Web Developer Should Know about Networking and Web Performance. O'Reilly Media. Disponível em: <http://goo.gl/8BJPgr>

Open Source Matters, Inc. (s.d.). What is Joomla? Acedido em: 24 de Maio de 2015, em: <http://goo.gl/mZY8AU>

OpenSSL Software Foundation. (s.d.). OpenSSL Ciphers. Acedido em: 24 de Maio de 2015, em: <https://goo.gl/g8utR6>

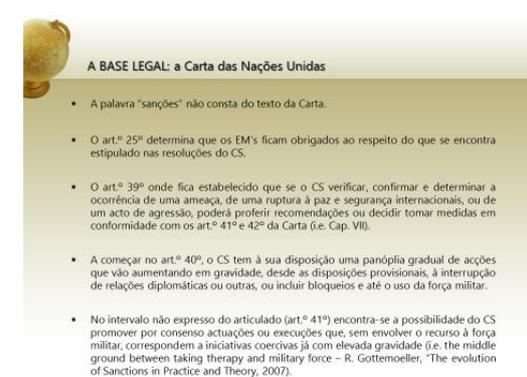
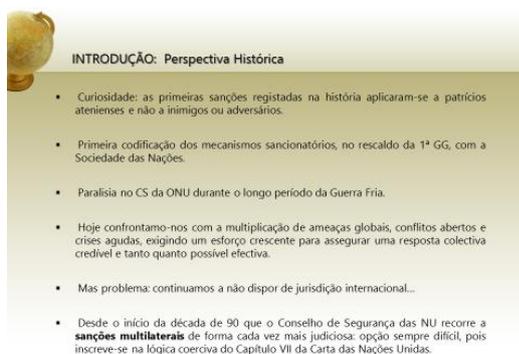
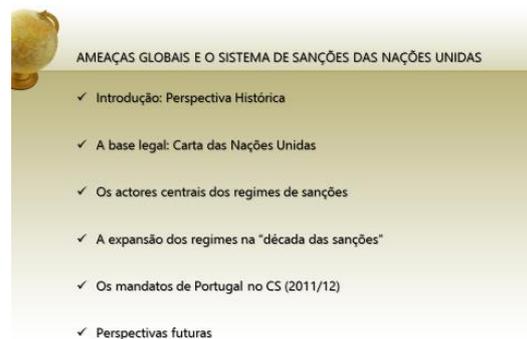
Organização das Nações Unidas. (2015). EGOVKB | United Nations > Data > Country Information. Acedido em: 26 de Maio de 2015, em: <http://goo.gl/XDkoUF>

Qualys, Inc. (2015d, Julho 10). SSL Labs API Documentation: v1.19.27. Acedido em: 25 de Julho de 2015, em: <https://goo.gl/zykjYL>

Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012 de 8 de novembro. (2012). Diário da República 1.ª Série, n.º 216/2012. Presidência do Conselho de Ministros. Lisboa.

# Anexos

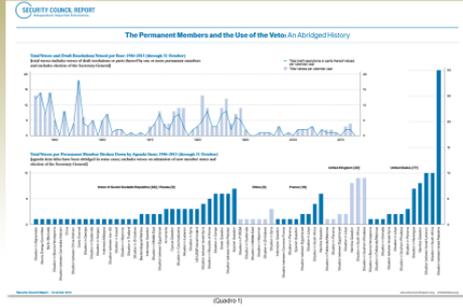
## 1. PowerPoint “Ameaças globais e sistema de sanções”



OS ACTORES: CS, Comitês de Sanções, Peritos e EM's

- O Conselho de Segurança está no centro das decisões políticas e, confrontado com um conflito ou crise internacional, poderá invocar o Capítulo VI para a resolução pacífica dos diferendos, ou o Capítulo VII se for considerada a necessidade de uma acção mais firme.
- Geralmente, nestes casos, o CS elabora e adopta uma resolução negociada entre os membros do CS (P5 e E10) que traduzirá a correlação de forças existente a cada momento (qualquer resolução para ser adoptada requer uma maioria de 9 votos e não ser usado o veto).
- A composição do CS baseia-se num princípio de desigualdade (Quadro 1) entre os seus membros: 5 Estados dispõem de assento permanente e conservam o direito de veto (P5), enquanto os restantes 10 são eleitos por 2 anos (E10) e assumem por inerência a responsabilidade de conduzir os trabalhos dos órgãos subsidiários, como é o caso dos comités de sanções.

OS ACTORES: CS, Comitês de Sanções, Peritos e EM's



OS ACTORES: CS, Comitês de Sanções, Peritos e EM's

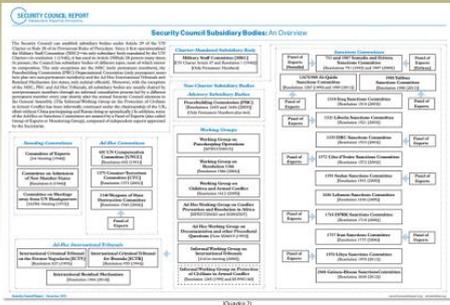
- A evolução da linguagem das resoluções assume uma importância política crucial e as fórmulas utilizadas nas resoluções sancionatórias espelham a sua evolução no tempo: de modelos iniciais muito abrangentes (e.g. sanções comerciais e económicas) para sistemas muito mais finos e com maior precisão (i.e. target sanctions).
- Nos casos de maior resiliência do regime político que se pretende atingir – como a Coreia do Norte, o Irão e a Líbia – a complexidade das situações e a dimensão WMD fizeram com que o CS tivesse de alargar o seu repertório e incluisse infra-estruturas nucleares, instituições do Estado (como o Banco Central na Líbia), ou académicas. Da mesma forma os alvos, para além dos decisores políticos, podem hoje incluir líderes sociais ou religiosos, comerciantes, industriais ou académicos e cientistas.

Comité de Sanções, Painel de Peritos e Estados Membro

Vejamos agora sinteticamente o papel dos outros actores:

- Uma resolução impondo sanções inclui normalmente a criação de um Comité de Sanções presidido sempre por um E10 e reunindo a 15 membros do CS, na maior parte das vezes em formato informal. (Quadro 2)
- A tarefa principal é a de monitorizar a implementação do regime e, frequentemente, é estabelecido um Painel de Peritos para assistir o Comité e tratar de tarefas específicas (visto como reforço político do regime sancionatório e por vezes os seus relatórios podem levantar grande controvérsia).
  - Reportar e apresentar recomendações ao CS;
  - Informar os EM's da ONU e analisar os seus relatórios nacionais;
  - Impulsionar legislação nacional e promover medidas que reforcem o regime;
  - Assegurar a "compliance" por parte de todos os agentes;
  - Dar seguimento a todas as notificações e/ou suspeitas de desrespeito das sanções em vigor.
- Nalguns casos poder-se-ão promover missões de fact-finding.

OS ACTORES: CS, Comitês de Sanções, Peritos e EM's



A expansão dos regimes na "década das sanções"

- Na chamada "década das sanções" (David Cortright/George Lopez 'The Sanctions Decade: Assessing UN Strategies in the 1990's', 2000), sensivelmente de 1991/2 a 2001, verificou-se uma renovada unidade no seio do CS.
- O CS aprofundou os regimes de sanções de forma consistente:
  - Em dois casos de agressão transfronteiriça, contra o Iraque e contra a Ex-Jugoslávia (1991); na guerra civil em Angola contra a UNITA e no conflito interno no Haiti (1993);
  - Em diversas ocorrências de ameaça e/ou de ruptura da paz e segurança internacional no continente africano, na Líbia e na Somália (1992), no Ruanda (1994) e na Serra Leoa contra a Frente Unida Revolucionária/RUF (1997), na Eritreia e na Etiópia devido as disputas fronteiriças (2000), e de novo na Líbia em resposta ao apoio que o PR, Charles Taylor, assegurou à RUF na tentativa de se manter no poder. (Quadro 3)
  - Em meados da década de 2000, o CS também impôs sanções específicas, ou "alvo" (i.e. target sanctions) contra a RDC, a Costa do Marfim e o Sudão (Darfur) que visaram o embargo de armas, restrições financeiras e impedimentos de viagem (e proibição do comércio de diamantes no caso da Costa do Marfim e Líbia).

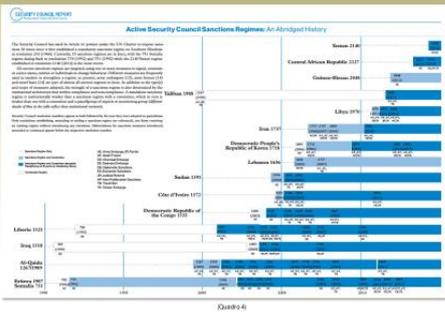
A expansão dos regimes na "década das sanções"

Quadro 3

A expansão dos regimes na "década das sanções"

- As alterações geopolíticas do pós-Guerra Fria e as tensões regionais globalizantes levaram o CS a expandir a sua interpretação do conceito de "ameaça à paz e segurança internacional".
- As sanções alargaram-se para incluir já não só Estados soberanos, mas também organizações terroristas e actividades de terror contra a população civil.
- O outro eixo fundamental da expansão das sanções diz respeito às armas de destruição massiva (WMD), uma vez que por natureza estas armas põem em perigo a estabilidade e a segurança internacionais (se bem que o TNP se baseie num princípio discriminatório, ainda assim é um pilar essencial da ordem jurídica internacional).
- Por fim, uma outra dimensão das sanções toca ao desrespeito dos Direitos Humanos, violações à Lei Internacional Humanitária, e na mesma senda crimes ambientais e pilhagem de recursos naturais, e a violência sexual em conflitos e utilização de crianças em combate.

## A expansão dos regimes na "década das sanções"



## Os mandatos de Portugal no CS (2011/12)

- Não surpreendeu que nos calhasse a presidência do Comité para a Coreia do Norte (C-1718) e do Comité de Sanções à Líbia (C-1970), criado em 26 de Fevereiro 2011, com o propósito de limitar a capacidade do regime de Muammar Kadhaafi no contexto do conflito civil que então se agravava naquele país, no seguimento da chamada "primavera árabe", que se iniciou na vizinha Tunísia.
- Afigurava-se de inegável utilidade, na condução daqueles dois Comités, o apoio que havíamos logrado obter da larga maioria de EM que se consideram sub-representados na ONU. E também terá pesado, dirão alguns, a nossa proverbial vocação para fazer a ponte entre os antagonistas, tanto mais que no caso da Coreia do Norte se tratava de uma região onde o nosso país não prosseguia, nem prossegue, propósitos egoístas ou interesses subjectivos.

## C-1718 – A dinâmica da abordagem dualista

- A "dual-track approach" consiste na abordagem que pretende manter a integridade do regime de sanções vigente para pressionar a RPDC, e em simultâneo considera continuar a desenvolver todos os esforços políticos para que sejam retomadas as negociações no quadro das "six-party talks", que a RPDC abandonou em Abril de 2009 unilateralmente.
- As restantes partes são: EUA, Rússia, China, Japão e Coreia do Sul.
- O início do mandato português na condução deste Comité foi marcado por um recrudescimento da tensão entre as duas Coreias e pelo travão da abordagem dualista: o primado incontestável do político (six-party talks) impunha-se e o reforço das sanções e do C-1718 – que não podem de facto ser concebidos com um fim em si mesmo – ficou obviamente muito cerceado.

## C-1718 – A dinâmica da abordagem dualista

- Contudo este estado das coisas correspondia à tática que a RPDC sempre prosseguiu, alternando manifestações de relativa abertura com posicionamentos de ruptura bem calibrados, que haviam de culminar na crise de 2012.
- Esta situação de avanços e recuos foi sintetizada de forma lapidária no "Security Council Report" de Agosto 2011: "The DPRK tries to maximize leverage by reengaging-in and disengaging-from negotiations at will ... substantive Council action is unlikely to occur while bilateral dialogue continues among six-party participants".

## C-1718 - A dinâmica da codecisão

- A abordagem dualista condicionou grandemente os trabalhos do C-1718 e não facilitou a tarefa da missão portuguesa. A dinâmica de co-decisão resulta geralmente no menor denominador comum a que obriga a regra do consenso. Nestas circunstâncias era imperativo encontrar a cada momento uma plataforma de convergência suficiente para salvaguardar o mais importante; e o mais importante sempre foi a preservação da unidade imanente do Conselho.
- Esta ideia de unidade é extraordinariamente poderosa, porque sem ela o CS não conseguiria preservar a sua autoridade e credibilidade, que vinha em larga medida consolidar a actuação da presidência, a quem cabe fundamentalmente projectar as linhas resultantes desse processo complexo de co-decisão.
- Os países ocidentais com assento no CS, embora sem unanimidade e reconhecendo a validade da abordagem dualista, bem como a premissa da solução política, pretendiam ir mais longe no sentido de promover uma atitude pró-activa do comité, o que só viria a ser possível coma a dinâmica de crise.

## C-1718 - A dinâmica da codecisão

- O grupo ocidental defendeu com persistência:
  - i) A divulgação pública dos relatórios e recomendações apresentadas pelo Painel de Peritos;
  - ii) A elaboração com carácter de urgência de Notas de Assistência para auxiliar os EM, procurando clarificar os procedimentos e garantir a aplicação adequada do regime;
  - iii) por fim tentou consagrar na prática o princípio de revisão regular das listas de bens e entidades que se encontram sujeitos à aplicação das medidas restritivas.
- Na base da co-decisão foram adoptadas seis importantes Notas de Assistência (IAN), de 2009 até hoje3, que constituem o meio mais directo de que dispõe o C-1718 para auxiliar os EM no cumprimento cabal das obrigações que decorrem das resoluções do CS.
- Foi ainda possível ao C-1718 prosseguir investigações que foram levadas a cabo pelos peritos, inclusive no terreno, em treze casos de alegadas violações das sanções, no seguimento de notificações ao CS. O Painel de Peritos, porém, apenas logrou elaborar cinco relatórios circunstanciados sobre estes casos, durante o nosso mandato.

## C-1718 - A dinâmica de crise

- A situação de travão que condicionou o processo de decisão no seio do C-1718 durante o primeiro ano do mandato mudou radicalmente no dia 12 de Abril de 2012, quando a RPDC levou a cabo o lançamento de um "satélite de observação terrestre", supostamente para fins científicos.
- Qualquer lançamento balístico constitui violação das resoluções 1718 (2006) e 1874 (2009), provocando de imediato urgentíssima e firme resposta por parte do CS4.
- A 16 de Abril o C-1718 foi mandatado pelo CS para explicitamente alargar as medidas restritivas, não abrindo o texto a mínima possibilidade das forças em presença poderem ter qualquer veleidade de procrastinação. Concretamente, na sequência de consultas prévias bastante intensas que se prolongaram até ao dia 18, o comité designou três entidades adicionais, corporações com envolvimento confirmado nos programas clandestinos norte-coreanos, actualizando também as listas de bens e equipamentos proibidos (misséis balísticos e tecnologia nuclear).
- Por fim, o programa de trabalho anual foi também reavaliado, conforme o disposto na declaração do CS. O comité reuniu e logrou cumprir o mandato, tendo reportado os resultados ao CS dentro do prazo estipulado: o dia 1º de Maio. (Quadro 5)

## C-1718 - A dinâmica de crise



## C - 1970

- O mandato deste Comité representou uma evolução importantíssima porque foi a primeira vez que se desenvolveu um regime de sanções com base explícita no "R2P"
  - Responsabilidade de Proteger, ou de protecção da população civil.
- Infelizmente, julga-se que será muito difícil voltar a fundamentar acções compulsórias do CS com base no "R2P" no próximo futuro.
- As sanções à Líbia estabeleceram:
  - Embargo de armas incluindo as ligeiras e MANPADS;
  - Restrições financeiras (i.e. assets freeze);
  - Viagens (i.e. travel ban);
  - Inspeções ao tráfego e carga com destino à Líbia
  - Responsabilização penal junto do TI da Haia

## C - 1970

- Pela primeira vez, as restrições financeiras incluíram o Banco Central, a Autoridade Líbia para o Investimento e os "Libyan Foreign Bank" e "Libyan African Investment Portfolio". E introduziu-se a perspectiva de converter parte dos activos cativos ou congelados em bens confiscados (i.e. assets seizure).
- Mas a convergência e o consenso, que permitiram esta evolução do sistema de sanções das Nações Unidas para responder ao conflito civil na Líbia, esgotaram-se no final de 2011. Não deixam de ser graves as consequências no seio do CS e que, de forma mais dramática ainda, impediram a imposição de sanções à Síria de Bashar Al-Assad e ao Iémen do então PR Ali Abdullah Saleh (contra PR Hadi).

## Perspectivas futuras

- Com o processo de afinação do sistema de sanções o CS demonstrou ter capacidade para se adaptar às mudanças regionais fazendo evoluir os regimes:
  - Importa aumentar o rigor das medidas e a precisão dos alvos a atingir, na tentativa de minorar o impacto humanitário indesejado;
  - Flexibilizar os mecanismos de listagem/de-listagem (incluindo o recurso à figura de Ombudsperson para casos de eventuais injustiças ou erros);
  - Melhorar a disciplina no que respeita ao "reporting" por parte dos EM's.
- Mas as sanções "alvo" (i.e. targeted) e os importantes progressos conseguidos não são a panaceia universal. Está em curso, nas N.U., um processo de reflexão bastante profundo e que junta diversos Estados em diferentes formatos, sendo os dois principais:
  - Grupo de Like minded States: Áustria, Bélgica, Costa Rica, Dinamarca, Finlândia, Alemanha, Liechtenstein, Países Baixos, Noruega, Suécia e Suíça submetem propostas regularmente ao CS.
  - "High Level Review of UN Sanctions" (HLR) foi formado em Maio 2014 pela Austrália, Finlândia, Alemanha, Grécia e a Suécia, em estreita colaboração com o SG Adjunto Jan Eliasson, com o objectivo de promover uma reflexão sobre o reforço futuro do sistema de sanções em vigor, no sentido de examinar formas exequíveis de integrar estes modelos no quadro colectivo de segurança das N.U.

## Endereços Web

- UN Security Council  
<http://www.un.org/en/sc/>
- Sanctions Committee Information  
<https://www.un.org/sc/suborg/en/sanctions/information>
- Sanctions Committee on Libya  
<https://www.un.org/sc/suborg/en/sanctions/1970>
- High Level Review of United Nations Sanctions  
<http://www.hlr-unsanctions.org/>
- Security Council Report  
<http://www.securitycouncilreport.org/about-security-council-report.php>

## 2. PowerPoint “Atualização para posto 2016” – Projetos de modernização em curso – DCSI – 8.06.2016

**ATUALIZAÇÃO PARA POSTO 2016**

**PROJETOS DE MODERNIZAÇÃO EM CURSO – DCSI**

**08.06.2016**



DSCI

**1. Estrutura Orgânica**

Face às necessidades atuais existentes no MNE, a DCSI levou a cabo uma reestruturação interna, em 2015, resultando na nova estrutura orgânica da DCSI com as seguintes unidades orgânicas:

- Divisão da Cifra – DCI
- Divisão Tecnologias de Informação – DTI
- Divisão de Apoio Informático – DAI

Linha única de atendimento (LUA) - Criação da Linha Única de Atendimento e helpdesk 24x5  
[apoiotic@mne.pt](mailto:apoiotic@mne.pt)



DSCI

**2. Projetos em curso**

**2.1 – Nova Infraestrutura para salto tecnológico em curso:**

- ✓ Revisão e reforço da infraestrutura dos SPE (Serviços Periféricos Externos) para integração na rede MNE;
- ✓ Upgrade cablagem de rede;
- ✓ Renegociação de contratos de internet;
- ✓ Revisão do acondicionamento da sala técnica;
- ✓ Aquisição de todo um novo parque informático para as missões;
- ✓ Integração completa de 87 serviços externos até esta data;
- ✓ Acompanhamento dos requisitos e lançamento do procedimento nos restantes SPE (Serviços Periféricos Externos);

**Objetivo:** Conclusão até final 2016.



DSCI

**2. Projetos em curso**

**2.2 – Apoio à atividade consular:**

- ✓ Todos os SPE se encontram em estado de prontidão para VIS;
- ✓ Preparação de novos postos para CC e SIRIC, em função da disponibilidade da IRN;
- ✓ Preparação de postos de trabalho para formação à distância;
- ✓ Continuação da preparação e distribuição de quiosques móveis de recolha de dados biométricos – Foram adquiridos 66 QM em 2015 e já foram distribuídos 34 por vários postos;
- ✓ Apoio às permanências consulares;



DSCI

**2. Projetos em curso**

**2.3 - Comunicações:**

- ✓ Preparação da revisão da rede CIFRA – em curso processo de atualização da plataforma de servidores e aplicações (inclui migração do sistema operativo XP para Windows 7);
- ✓ Apoio à ligação de postos ao sistema ACID/EU;
- ✓ Projeto VoIP: distribuição pelos SPE (Serviços Periféricos Externos) dos aparelhos VoIP até agora utilizados na SE (1º Trimestre).



DSCI

**DIREÇÃO DE SERVIÇOS DA CIFRA E INFORMÁTICA**



SALTO TECNOLÓGICO NO MNE

HORIZONTE 2017

**3. Salto Tecnológico MNE – Horizonte 2017**

**3.1 - Candidatura do MNE ao 01/SAMA2020/2015**

✓ A DCSI constitui a nível de todo o MNE, a única entidade orgânica responsável pela gestão das matérias referentes às tecnologias de informação, por conseguinte assume-se como interlocutor da AMA - Agência para a Modernização Administrativa e assegura a centralização da apresentação de uma candidatura também ela única, para o desenvolvimento tecnológico indispensável.



DSCI

**3. Salto Tecnológico MNE – Horizonte 2017**

**3.1 - Candidatura do MNE ao 01/SAMA2020/2015**

- ✓ Setembro de 2015 – MNE apresenta candidatura ao Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública (SAMA2020).
- ✓ Dezembro de 2015 – MNE recebe resposta de aceitação da sua proposta.
- ✓ Janeiro de 2016 a Dezembro de 2017 – Execução do projeto Plataforma de Interoperabilidade e Comunicação do MNE – PICMNE.



DSCI

### 3. Salto Tecnológico MNE – Horizonte 2017



### Salto Tecnológico MNE – Horizonte 2017

MNE Digital  
Gestão Integrada da presença do MNE na Web

#### OBJECTIVOS

✓ Criação do Portal MNE, integrador dos portais existentes (Portal Diplomático, Portal da Comunidades, Camões – CICI, Centro de Informação Europeia Jacques Delors, Instituto Diplomático /Arquivo Histórico/Catálogo Online da Biblioteca, Comissão Nacional da Unesco, Autoridade Nacional para a Proibição das Armas Químicas, e demais temáticos).

✓ Constituído este o interface de comunicação entre o MNE, o cidadão, as organizações públicas /privadas, nacionais e internacionais.

✓ Consolidação da imagem corporativa do MNE na internet.

✓ Interoperabilidade com vários sistemas internos e externos incluindo AMA - Agência para a Modernização Administrativa.