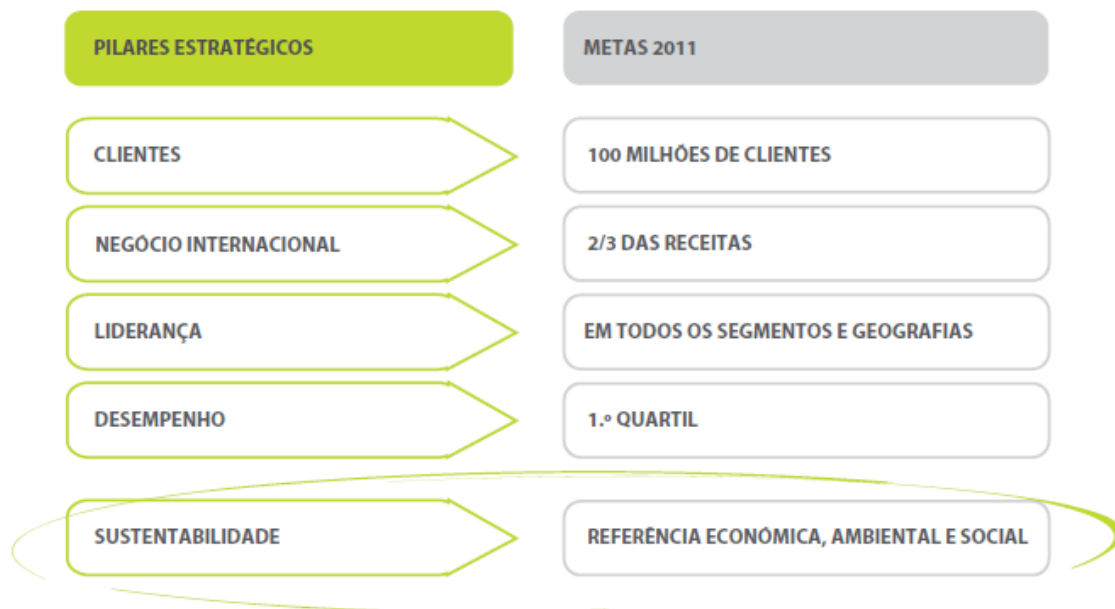


Estratégia de Inclusão Digital da Portugal Telecom

Há muito tempo que estão contidas no ADN da Portugal Telecom significativas contribuições para a sociedade. Por isso não é surpresa que um dos seus cinco objetivos estratégicos definidos em 2009 tenha sido “tornar-se uma referência em sustentabilidade”.



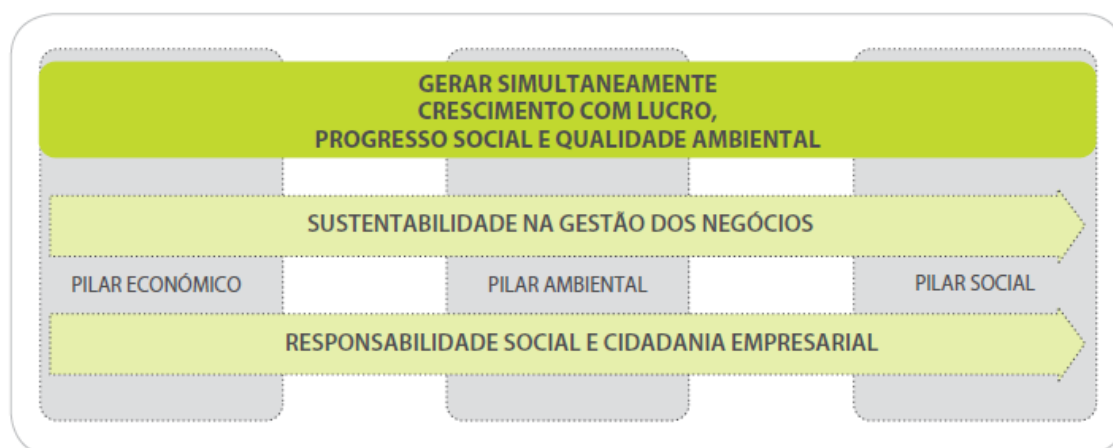
Este memorando resume a Estratégia para a Sustentabilidade da PT e enumera algumas das nossas principais iniciativas que têm por objetivo ajudar a reduzir a lacuna digital que ainda existe e que de algum modo fragmenta a nossa sociedade.

PRINCIPAIS LINHAS CONDUTORAS

A – Educação, Saúde e Inclusão Digital como parte da Estratégia para a Sustentabilidade da PT

O derradeiro objetivo da PT é a criação de valor para o acionista ao mesmo tempo que contribui para a o bem-estar social e para o ambiente. Acreditamos que estes objetivos se reforçam mutuamente. É por isso que a Estratégia para a Sustentabilidade foi desenvolvida com uma base de objetivos tripartida, que deve ser aplicada não só em Portugal como também em todas as geografias onde a empresa opera:

- *) Economia: ênfase na ética e no diálogo / compromisso com os *stakeholders* de forma a atingir resultados lucrativos no longo-prazo;
- *) Ambiente: apresentar a eco-responsabilidade como um elemento-chave na cultura corporativa e na estratégia global da empresa;
- *) Sociedade: aplicar soluções de TIC para reduzir a exclusão digital e contribuir para a melhoria da educação e saúde.



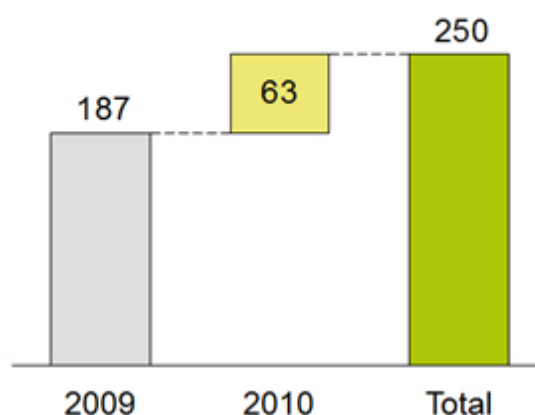
Para garantir o sucesso das nossas iniciativas e assegurar que são sustentáveis no futuro, medimos os impactos diretos e indiretos que estas têm na sociedade através de um conjunto de indicadores-chave.

B – Ênfase na redução da info-exclusão e na contribuição para a Sociedade

Em 2010, a PT investiu 63 milhões de Euros em mais de 100 iniciativas que contribuíram para a Sociedade da Informação e, em última análise, para a melhoria da qualidade de vida de todos os cidadãos.

Em conjunto com o valor de 2009, o investimento da melhoria no acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), da promoção da igualdade de oportunidades e as iniciativas na área da educação e saúde totalizaram 250 milhões de Euros.

Investment in the Information Society
Million Euros



1.MELHORANDO O SISTEMA DE EDUCAÇÃO – a PT lançou vários programas com o objetivo de melhorar a educação tanto das crianças como dos adultos.

1.1.Educação para a Internet – conjunto de iniciativas que pretendem garantir o acesso da comunidade educativa à internet de banda larga. A PT acredita que as pessoas que não têm acesso à internet estão em maior desvantagem face aos que têm acesso, uma vez que estão privados de oportunidades básicas como a procura de emprego online ou manter contacto com familiares e amigos.

1.1.1.Redes Nacionais de Banda Larga – a PT construiu uma rede Nacional (WAN) que liga mais de 6 000 escolas à internet e 100 destas escolas têm uma ligação a 100 Mbps. A PT é também responsável pela instalação de redes locais (LANs) em mais de

1 000 escolas, incluindo conexões Wi-Fi disponíveis em qualquer área do parque escolar.

1.1.2.O Programa e-Escolas – através da sua operadora móvel TMN, a PT associou-se à iniciativa e-Escolas e distribuiu mais de 780 mil computadores portáteis com ligação a banda larga móvel a preços subsidiados (25% do valor de mercado). Esta iniciativa não só granjeou reconhecimento internacional (Best European Project Award da Toshiba) como também colocou Portugal na linha da frente da penetração da banda larga na Europa (é o segundo país da Europa, com 16,1% contra uma média europeia de 5,2%). Outro impacto positivo foi o aumento do número de computadores partilhados pelos alunos, número que aumentou de uma média de 9 computadores por aluno, em 2007, para apenas 2 computadores por aluno, em 2009.

1.2.Formação em TIC – desde sessões individuais sobre como usar os computadores a *road-shows* por todo o país ensinando as boas práticas de utilização das TIC às crianças.

1.2.1.Segurança no uso das TIC – a PT tem vindo a desenvolver um programa ao nível nacional em que os seus colaboradores visitam escolas e ensinam as crianças as regras a seguir para uma boa utilização dos computadores e telemóveis. O programa denomina-se “Comunicar em Segurança” e já atingiu cerca de 6 000 crianças de 40 escolas diferentes, envolvendo mais de 100 colaboradores da PT voluntários. Adicionalmente, todos os materiais partilhados durante as estas sessões ficam disponíveis *online* para os participantes.



1.2.2.Como usar um computador e a internet – em parceria com uma das principais ONGs nacionais (Santa Casa da Misericórdia), os colaboradores PT ensinam os idosos a utilizar o computador e a internet. Para a maioria, estas sessões individuais representam o seu primeiro contacto com um computador e com a internet.

1.2.3.Empreendedorismo – em 2010 a PT patrocinou a iniciativa *Junior Achievement* em Portugal, projeto que tem o objetivo de introduzir os estudantes no ambiente profissional. Neste programa, os estudantes passam um dia na PT, junto de um colaborador, experimentam o ambiente profissional e discutem opções de carreira.

1.3.Videoconferência remota – a PT desenvolveu uma solução denominada TeleAula que permite os estudantes a residir em locais remotos ou impossibilitados de frequentar aulas (hospitalizados) se ligarem à Escola e continuarem os seus estudos mesmo durante os períodos de convalescença. Todos os anos mais de 20 crianças tiram partido desta solução PT e desde o início deste programa, em 1995, já um total de 400 crianças beneficiaram desta iniciativa.



1.4.Plataforma de Programa Educacional – através de uma parceria com o Massachusetts Institute of Technology (MIT), a PT lançou uma plataforma de

programação chamada *Scratch*, onde os estudantes podem desenvolver os seus projetos. Hoje esta plataforma já reúne mais de 14 000 projetos.

1.5.Educação através da Música – em 2010 a PT lançou esta nova iniciativa de suporte à educação musical de cerca de 100 estudantes oriundos de bairros problemáticos. A ideia é que através do desenvolvimento de um *hobby* como a música as crianças desenvolvam a sua autoestima, se mantenham ocupadas reduzindo assim o risco de se envolverem com drogas e álcool.

2.CUIDADOS DE SAÚDE MAIS PRÓXIMOS – desde 1989 que a PT cria soluções tecnológicas que ajudam a melhorar os serviços de saúde, melhorando por essa via a qualidade de vida dos pacientes.

2.1.Obstáculos físico – trata-se de serviços desenvolvidos pela PT que favorecem a eliminação da distância física, aproximando as pessoas.

2.1.1.Telemedicina – já há mais de 10 anos que a PT tem vindo a instalar uma solução de telemedicina criada na empresa que permite aos médicos portugueses fazer diagnósticos remotos, a pacientes que vivem noutros países. Hoje esta solução liga hospitais de 50 locais em Portugal com hospitais em Angola, Cabo Verde e São Tomé e Príncipe e até ao presente já realizou mais de 8 000 sessões remotas de diagnóstico.



2.1.2.Assistência Remota – a PT disponibiliza na sua oferta comercial um telefone com um botão especial de emergência que quando premido liga a pessoa em perigo a um *call centre* disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano. Recentemente a PT também desenvolveu um programa de voluntariado onde convida todos os seus colaboradores a manter uma hora de chamada telefónica por semana com um idoso com mais de 70 anos a viver sozinho.



2.2.Soluções na área dos Cuidados da Saúde – a PT tem um rol de soluções dedicadas à área dos cuidados de saúde que tiram partido das novas tecnologias para melhorarem a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.

2.2.1.Centro de Cuidados de Saúde do Futuro – a PT desenvolveu e implementou um conceito futurista de Centro de Cuidados de Saúde que melhorou exponencialmente a qualidade de vida dos pacientes que diariamente visitam esse centro. A solução da PT inclui, entre outras ferramentas, um portal *online* com cerca de 600 *users* (onde os pacientes podem facilmente marcar uma consulta, requisitar um exame ou uma receita), um exclusivo sistema de registo de pacientes (permitindo uma partilha fácil da informação do paciente entre os vários técnicos de saúde) e ainda um sistema automático de gestão de sala de espera, que reduziu o tempo de espera em 50% (e.g. um paciente que marcou a sua consulta online pode ir diretamente para o consultório do médico assim que chegar).

2.2.2. Babycare vigilância remota – esta solução inovadora foi apresentada pela primeira vez em 2000 e permite aos pais de crianças prematuras verem os seus filhos remotamente, através de uma página disponível na internet. Atualmente existem 40 *webcams* instaladas em três hospitais portugueses onde mais de 700 prematuros nascem todos os anos. Só em 2010, mais de 200 famílias foram beneficiadas por este sistema.



2.2.3. Registo pessoal de saúde – em conjunto com alguns dos seus parceiros, a PT desenvolveu uma ferramenta online gratuita denominada Meu Sapo Saúde que permite às famílias armazenarem e gerirem a sua informação de saúde, tornando-se uma parte essencial no processo de prevenção dos seus cuidados de saúde. Desde o seu lançamento, em Maio de 2010, mais de 1 300 utilizadores registaram-se online e acederam a este serviço cerca de 15 000 vezes. A própria página por si só gerou bastante interesse na comunidade internautica, totalizando mais de 800 000 visitantes.

3.OBJECTIVO: INCLUSÃO DIGITAL 100% – há mais de 20 anos que garantir a igualdade de acesso às TIC tem sido uma prioridade da PT. As iniciativas que a empresa tem vindo a desenvolver são tão variadas que vão desde disponibilizar a rede a nível nacional até produtos e serviços dedicados a cidadãos com necessidades especiais.

3.1. Inclusão Geográfica – as iniciativas desenvolvidas neste âmbito pretendem não só garantir o acesso das zonas rurais e isoladas aos serviços da PT como também definir planos de emergência para os vários cenários de catástrofe.

3.1.1. Serviço Telefónico Universal – através do seu Programa de Serviço Universal, desde 1995 que a PT proporciona serviços de comunicações a zonas remotas e comunidades isoladas em todo o país, garantindo que todos os 10 milhões de cidadãos têm acesso aos serviços de comunicação básicos.

3.1.2. Rede Nacional de Fibra Óptica – as redes de fibra óptica têm um impacto positivo na criação e utilização de novas soluções de comunicação que contribuem para a sustentabilidade social. No final de 2010, a rede FTTH (Fibre to the Home) da PT já cobria 1 milhão de lares e a empresa anunciou então o objetivo de chegar a 1,6 milhões de lares até ao final de 2011, o que representa metade dos lares em Portugal (3,1 milhões) e colocará Portugal na vanguarda da instalação de fibra na Europa.

3.1.3. Plano de Emergência - a PT tem vários planos de emergência, bem como equipas dedicadas e prontas a lidar com catástrofes naturais e humanas. Infelizmente, os planos de emergência foram postos à prova em Fevereiro de 2010 nas inundações da Ilha da Madeira, que obrigaram a PT a restaurar 85% de ligações fixas e sem fios que haviam sido danificadas num tempo *record* de apenas 2 dias.

3.2. Inclusão Social – a PT tem vários planos de preços, pretendendo com eles garantir que os cidadãos com rendimentos mais baixos podem beneficiar dos serviços de comunicação.

3.2.1. Planos para desempregados – perante os desafios colocados pela crise económica, em Abril de 2009 a PT decidiu colocar no mercado um novo tarifário dedicado a consumidores em situação de desemprego, que proporciona um desconto de 50% no plano de preços mensal.

3.2.2. Clientes Reformados – para clientes reformados com baixos rendimentos, i.e. com rendimentos abaixo do salário mínimo nacional, a PT oferece um plano de preços adequado, por metade do preço normal de mercado.

3.2.3. Reciclagem de Computadores – a PT tem vindo a reciclar computadores usados já sem utilidade para as necessidades da empresa e atribuiu-os a pessoas que não têm capacidade para os adquirir.

Todo o processo de limpeza e instalação de novo *software* é realizado pelos colaboradores da PT durante o horário normal de trabalho, ao abrigo de um programa de voluntariado. Desde o início deste programa, em 2009, mais de 2 500 computadores foram distribuídos por cinco países diferentes (Portugal, Cabo Verde, Moçambique, São Tomé e Príncipe, Timor Leste). Só em 2010 a PT doou mais de 300 computadores a ONGs em Portugal e ainda cerca de 1 250 computadores a organizações nos países onde a PT está presente.



3.2.4. Financiamento acompanhado – pela primeira vez em Portugal, a PT desenvolveu em 2010 uma campanha de financiamento acompanhado que envolveu a recolha de donativos entre os seus colaboradores, tendo a PT duplicado o valor final recolhido. Em apenas 2 dias, foram angariados cerca de 20 000 Euros, em favor de uma ONG portuguesa cujo objetivo é satisfazer sonhos de crianças com doenças crónicas. Numa ação semelhante, no final desse ano, a PT lançou outra iniciativa de financiamento acompanhado, desta feita tendo a empresa triplicado o valor final angariado pelos funcionários, totalizando um valor de 25 000 Euros, a distribuir por várias ONGs.



3.3. Pessoas com necessidades especiais – desde 1989 a PT oferece soluções customizadas para consumidores com necessidades especiais com o objetivo de melhorar a sua qualidade de vida. Só em 2010 a PT investiu um milhão de Euros em soluções que melhoraram a vida de mais de 4 000 pessoas.

3.3.1. Equipamentos – todos os anos, a PT subsidia mais de 200 equipamentos a vários dos seus clientes com algum tipo de incapacidade. Estes equipamentos são tão diversos quanto telefones de emergência ou equipamentos móveis especiais para pessoas com audição diminuída.



3.3.2. Software – à semelhança dos equipamentos especiais, a PT também subsidia mais de 300 pacotes de *software* por ano que incluem programas *text-to-speech* para invisuais, *screen grids* para que utilizadores com mobilidade reduzida possam interagir com o computador e assim controlar o ambiente que o rodeia.

3.3.3. Serviços – há mais de 20 anos que a PT oferece reduções (50%) na tabela de preços dos serviços básicos para clientes com necessidades especiais, incluindo o serviço fixo, móvel e banda larga. Hoje mais de 1 500 clientes beneficiam destas reduções no tarifário.

3.3.4. Centros Tecnológicos – de forma a permitir a educação de utilizadores com necessidade de soluções especiais, a PT instalou mais de 120 centros tecnológicos (25 em 2010) em todo o país onde milhares de utilizadores são instruídos todos os anos.

3.4. Design Inclusivo – desejamos que todos os produtos e serviços oferecidos pela PT sejam de utilização simples. Com este objetivo em mente, temos vindo a trabalhar com a Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD) por forma a garantir que os cidadãos conseguem usar facilmente as nossas soluções.

C – PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO DA PT

Tal como referido anteriormente, várias das nossas iniciativas envolvem colaboradores da PT. Tem sido política da empresa todos os anos os colaboradores dedicarem 6 dias de trabalho ao voluntariado sem prejudicarem o seu salário ou bónus anual. Desde a primeira iniciativa de voluntariado, os colaboradores PT já contribuíram com 50 000 horas de voluntariado, que beneficiaram 1 700 instituições. Só em 2010, cerca de 850 voluntários investiram um total de 1 650 horas em iniciativas que ajudaram 7 100 pessoas de 60 diferentes instituições.



O programa de voluntariado da PT é apenas uma das várias iniciativas que contribuem para o bem-estar dos nossos colaboradores. Estas atividades estão agrupadas num programa interno de Recursos Humanos denominado *éConsigo*.

D – MINIMIZANDO A CLIVAGEM DIGITAL E MELHORANDO A EDUCAÇÃO E CUIDADOS DE SAÚDE NAS OPERAÇÕES INTERNACIONAIS

Nas suas subsidiárias em todo o Mundo, a PT lidera várias iniciativas em torno da inclusão digital, educação e cuidados de saúde.

- **Educação:** têm sido levadas a cabo várias iniciativas neste âmbito, incluindo oferta de bolsas de estudo a crianças economicamente desfavorecidas (e.g. Namíbia) e disponibilização de ligações à internet nas escolas (e.g. São Tomé e Príncipe);

- **Cuidados de Saúde:** os programas locais incluem soluções de telemedicina, que ligam hospitais em Portugal com os seus homólogos no estrangeiro (e.g. Angola e São Tomé e Príncipe), e iniciativas dedicadas à prevenção da SIDA, com um programa avançado de rastreio (e.g. Cabo Verde e São Tomé e Príncipe);

- **Inclusão Digital:** nesta área os programas vão desde a criação de centros multimédia em bairros desfavorecidos para dinamizar a utilização da Internet (e.g. Cabo Verde), até à distribuição de computadores recuperados a crianças necessitadas (e.g. Timor Leste).

E – DESENVOLVENDO UM ECOSISTEMA DE PARCERIAS ESTRATÉGICAS

A PT acredita ser importante o estabelecimento de parcerias estratégicas com outros atores do setor tecnológico (para alavancar os conhecimentos especializados de cada um) e trabalhar lado a lado com organizações sem fins lucrativos de forma a compreender de forma clara as necessidades existentes (ninguém percebe melhor o problema).

- **Parceiros Tecnológicos:** durante dois anos consecutivos, a PT e a Qualcomm trabalharam em conjunto para melhorar e aumentar a mobilidade do nosso *portfolio* dedicado a consumidores com necessidades especiais. Em conjunto com hospitais portugueses e clínicas de reabilitação, esta parceria concentrou-se essencialmente nos utilizadores com paralisia e paralisia cerebral.

- **ONGs:** durante mais de 20 anos, a PT tem trabalhado lado a lado com várias organizações sem fins lucrativos. Estas entidades vão desde associações para pessoas com algum tipo de incapacidade, como a ACAPO (para invisuais), com quem a empresa tem desenvolvido soluções como a primeira fatura telefónica em Braille, até a hospitais de referência em Portugal como a Maternidade Dr. Alfredo da Costa (MAC), onde foi lançada pela primeira vez a solução BabyCare (um dos projetos de cuidados de saúde acima descritos).