



Índice

Nota Introdutória	2
Mensagem de Sua Excelência o Presidente da República de Angola	3
Sumário Executivo	4
1. Angola no Caminho para a Governação Electrónica	10
1.1 Contexto de Mudança	10
1.2 Uma Aposta na Promoção da Imagem Internacional	14
1.3 Trunfos, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças	16
2. Uma Alavanca para o Desenvolvimento	17
2.1 Processo de Transformação da Governação	18
2.2 Desenvolvimento Dinâmico da Governação Electrónica	23
3. Uma Referência Universal para o Desenvolvimento	25
3.1 Referências Específicas no Contexto Africano	26
3.2 Principais Conclusões para a Governação Electrónica em Angola	34
4. Eixos de Actuação	36
Eixo 1 – Infra-estruturas Tecnológicas Modernas	44
Eixo 2 – Serviços Públicos Universais e de Qualidade	49
Eixo 3 – Administração Pública Eficiente e Cooperante	54
Eixo 4 – Funcionários Públicos Qualificados e Motivados	61
Eixo 5 – Reforço da Participação dos Cidadãos	67
5. Coordenação e Avaliação Integrada do Desenvolvimento	72
5.1 Modelo de Avaliação da Governação Electrónica	73



Nota Introdutória

A Governação Electrónica é um processo de modernização da governação baseado na utilização das tecnologias de informação e comunicação que coloca o cidadão e as empresas no centro das atenções, permite maior acesso e qualidade da informação pública, promove a melhoria da prestação e da acessibilidade aos serviços públicos, aumenta as oportunidades de participação cívica e democrática, tornando a governação e, em particular, os agentes governativos, mais eficaz e eficiente, menos onerosa e mais responsabilizada.

A Governação Electrónica é o principal pilar de desenvolvimento da Sociedade da Informação em Angola, conforme definido no Plano de Acção para a Sociedade da Informação (PASI), sendo que a sua importância, a sua complexidade de implementação, os riscos associados, e os recursos necessários justificativos de um Plano de Acção específico.

Assim, o presente Plano de Acção para a Governação Electrónica – PAGE detalha o “Pilar 2 – Uma Governação Orientada para o Desenvolvimento” do PASI e tem como objectivo definir a estratégia de Angola para a Governação Electrónica nomeadamente em termos de eixos de actuação, prioridades, objectivos, acções e projectos.

Adicionalmente, o PAGE visa promover a concertação de esforços e de recursos em torno destas prioridades e objectivos identificados.

A política de desenvolvimento de capacidade institucional e financeira de suporte à Governação Electrónica e não só, encontra-se apresentada no PASI.

Existem duas versões do PAGE, nomeadamente:

- “versão completa” que inclui todo o detalhe em termos de modelo conceptual e referências que estiveram subjacentes à definição da estratégia para a Governação Electrónica;
- “versão curta” que sintetiza os aspectos operacionais da estratégia para a Governação Electrónica, dando particular relevo às acções e projectos que a integram.

O presente documento corresponde à versão completa do PAGE. No entanto, encontra-se estruturado de forma a permitir a consulta directa das acções e projectos, incluídos no Capítulo 4 – Eixos de Actuação, sem necessidade de ler os capítulos de enquadramento.



Mensagem de Sua Excelência o Presidente da República de Angola



Sumário Executivo

A Governação Electrónica assume-se, nos dias de hoje, como um instrumento imprescindível na modernização da actividade governativa e como uma alavanca fundamental no processo de consolidação e desenvolvimento económico e social das Nações.

O enfoque é em “melhor governo” e não em “mais tecnologia”, ou seja, o focus não é “o bit e o byte”, mas o impacto positivo que a implementação de soluções tecnológicas terá ao nível da qualidade da prestação do serviço, da eficiência do funcionamento da Administração Pública, da transparência dos actos governativos e da redução dos custos de funcionamento.

O modelo associado à Governação Electrónica impõe assim a necessidade de modernizar o modelo de Governação, apostando em critérios de conveniência e satisfação dos cidadãos e empresas, no aumento da eficiência do funcionamento da máquina do Estado, na transparência dos actos governativos e no estímulo à participação democrática.

Neste contexto, a Governação Electrónica é um processo de âmbito lato, marcado por um forte cariz transformacional, nomeadamente ao nível: i) da cultura; ii) da organização; iii) dos relacionamentos; iv) da filosofia de gestão; v) dos métodos de trabalho; vi) dos recursos humanos; e vii) das infra-estruturas utilizadas.

A aposta de Angola no desenvolvimento da Governação Electrónica está alinhada com os objectivos gerais do Programa de Governo, que consiste numa Governação propiciadora da reconstrução, da estabilidade e do desenvolvimento do país, amplamente participada pela sociedade.

Neste contexto, a Governação Electrónica em Angola aposta em cinco prioridades estratégicas:

1. Apetrechamento tecnológico dos Organismos Públicos;
2. Melhoria da qualidade dos serviços públicos, incluindo a acessibilidade e a conveniência da sua utilização;
3. Modernização da Administração Pública, nomeadamente ao nível do modelo de gestão, dos processos de trabalho e na forma de relacionamento entre as instituições;
4. Qualificação dos funcionários públicos;
5. Estímulo à participação e ao envolvimento dos Cidadãos.



Estas prioridades materializam-se em cinco eixos de actuação que caracterizam o presente Plano de Acção.



Estes eixos de actuação abordam os vários níveis de relacionamento subjacentes à actividade governativa:

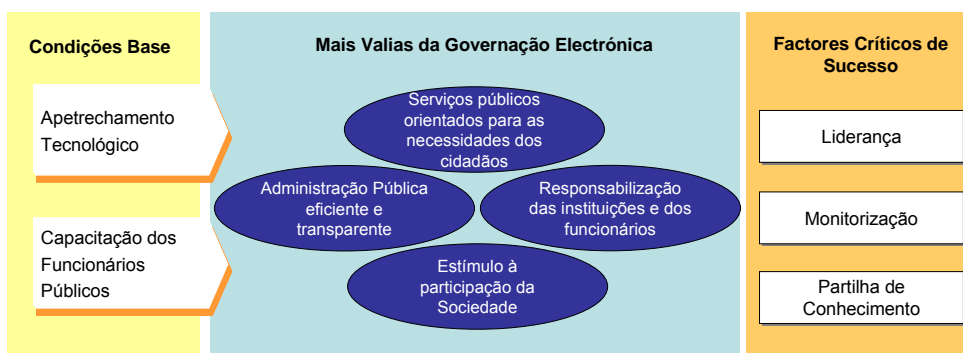
- Relacionamento do Governo/Administração Pública com o próprio Governo/Administração Pública, designados de G2G (Government to Government) – designadamente os eixos 1 e 3;
- Relacionamento do Governo/Administração Pública com os cidadãos e as empresas, designados de G2C (government to citizens) e G2B (government to business) – designadamente os eixos 2 e 5;
- Relacionamento do Governo/Administração Pública com os funcionários públicos, designados de G2E (government to employee) – designadamente o eixo 4.

Adicionalmente, seguindo a experiência internacional, é preconizada uma evolução faseada da Governação Electrónica, uma vez que se trata de um processo de transformação que deve ser realizado em função da capacidade de resposta das entidades e dos funcionários públicos:

- Fase 1 – Presença na Internet, de 2005 a 2006;
- Fase 2 – Interacção, 2007 a 2009;
- Fase 3 – Transacção, em 2010;
- Fase 4 – Transformação, pós-plano.



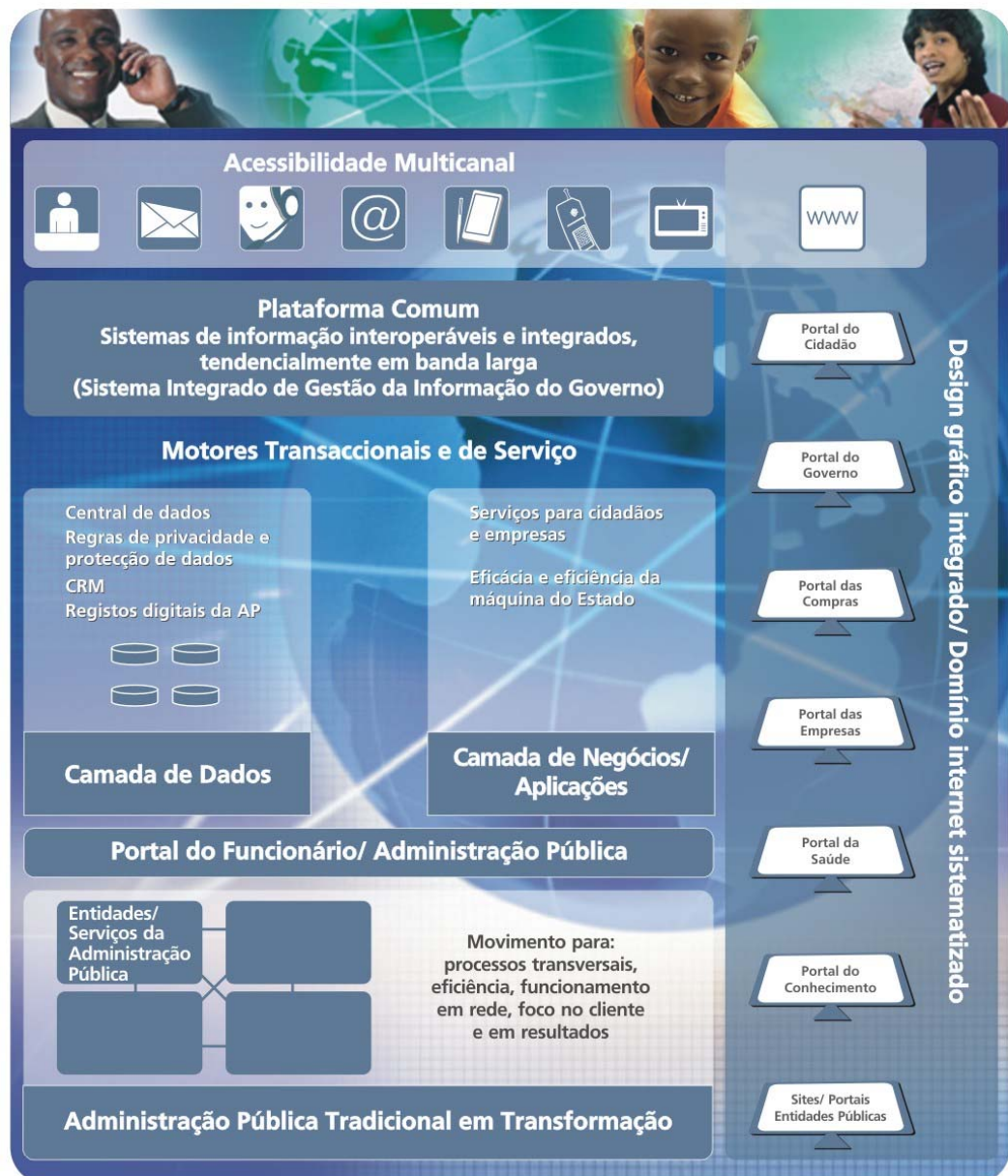
O PAGE tomou em consideração toda uma experiência internacional já existente em termos de implementação da Governação Electrónica, estando sumariadas na figura seguinte as principais orientações.





Modelo da Governação Electrónica em Angola

O modelo preconizado está sumariado no diagrama a seguir.





Propõe-se um sistema de acessibilidade multi-canal integrado entre si, focalizado nos cidadãos e nas empresas, onde a Governação Electrónica servirá acima de tudo para aumentar os canais de acesso com a Administração Pública e o Governo e a qualidade da interacção, em todo o território nacional e para todas as camadas sócio-económicas – balcão tradicional, correio, telefone e Internet, através de um conjunto de terminais (PC e PDA's, TV, quiosques, postos públicos, unidades móveis, centros comunitários, aldeias tecnológicas). O modelo de acessibilidade está descrito no PASI, e inclui uma aposta em sete portais, onde se destaca o Portal do Cidadão, e num design gráfico integrado e domínios Internet sistematizados. Os portais deverão suporta-se, tanto quanto possível, na mesma plataforma tecnológica por forma a reduzir custos e a otimizar recursos.

O modelo preconiza também uma plataforma tecnológica comum para toda a Administração Pública - baseada numa rede de comunicações nacional que interligue todos os ministérios, numa primeira fase, e todos os governos provinciais, numa segunda fase, em sistemas de informação interoperáveis, motores transaccionais, e numa central de dados -, sobre a qual possa operar um sistema integrado de gestão de informação do Governo e da Administração Pública (Eixo 1 do PAGE).

Adicionalmente, propõe-se o desenvolvimento de um conjunto de aplicações orientadas para os cidadãos e as empresas, que aumentem a qualidade do serviço prestado e a qualidade da interacção. Este desenvolvimento envolve uma vertente na camada de apresentação/comunicação com o cidadão e empresas e uma vertente de reorganização dos processos que suportam estes serviços e interacções. (Eixos 2 e 5 do PAGE).

O modelo adoptado incorpora ainda uma política de transformação da administração pública tradicional no sentido de um maior funcionamento em rede (networked government), suportado por processos transversais e novas aplicações de negócio, que permitam um foco no cliente final e na eficácia de resultados, em todo o território e em todas as vertentes da Administração Pública. Destacam-se dois tipos de aplicações: i) genéricas, nomeadamente, de gestão financeira e de reporte, de gestão administrativa e legal, de gestão de workflows, de gestão de arquivo e de conhecimento, de gestão de recursos humanos, de compras e, em alguns casos, de indicadores de gestão, ii) especializadas, associadas à actividade de cada ministério, como por exemplo, na saúde, nas finanças, nas obras públicas, etc. (eixo 3 do PAGE).

Por último, o modelo consagra um elemento fundamental para o sucesso de todo o processo que é a capacitação dos funcionários públicos através da sua qualificação e de um Portal do Funcionário que facilite e ordene o acesso interno a aplicações e sirva de suporte à gestão da mudança. Este portal deverá suportar-se num sistema de autenticação e de chaves públicas de acesso proporcionado pela plataforma tecnológica comum ou pela tecnologia do próprio portal (Eixo 4).



A prossecução dos objectivos definidos para a Governação Electrónica e a realização dos diversos projectos identificados tem subjacente a necessidade de criação de capacidade institucional e de gestão, bem como de monitorização.

Neste contexto, o PAGE:

- i. Pressupõe a criação de uma entidade coordenadora de todo o processo, a Agência para o Desenvolvimento das Tecnologias de Informação, bem como toda a arquitectura organizacional e financeira apresentada no PASI;
- ii. Apresenta um conjunto de indicadores de monitorização e avaliação focalizados na Governação Electrónica, baseado em quatro vertentes: Infra-estrutura Tecnológica, Serviços Públicos, Administração Pública e Cidadania.

Vertente 1 Infra-estrutura Tecnológica 	Vertente 2 Serviços Públicos 
Vector 1.1 – Infra-estruturas <i>Capacidade tecnológica das infra-estruturas de comunicação e informação</i>	Vector 2.1 – Maturidade <i>Serviços abrangidos, grau de desenvolvimento, capacidade de resposta e adesão</i>
Vector 1.2 – Periféricos <i>Qualidade e quantidade dos equipamentos terminais</i>	Vector 2.2 – Adaptação e Disponibilidade <i>Acessibilidade e disponibilidade para utilização</i>
Vector 1.3 – Software <i>Qualidade das aplicações e grau de uniformização e integração</i>	Vector 2.3 – Conteúdos <i>Qualidade dos conteúdos</i>
Vertente 3 Administração Pública 	Vertente 4 Cidadania 
Vector 3.1 – Poupança e Receita <i>Retorno dos investimentos tecnológicos face ao impacto na poupança e receita</i>	Vector 4.1 – Adesão <i>Adesão aos websites e aos serviços públicos on-line</i>
Vector 3.2 – Redução de Tempos <i>Retorno do investimento em termos de redução dos tempos de resposta</i>	Vector 4.2 – Interação <i>Níveis de interação com o cidadão permitidos pelos Organismos Públicos</i>
Vector 3.3 – Modernização <i>Impacto na organização, na transparência, na interação e articulação dos organismos e na qualificação dos funcionários</i>	Vector 4.3 – Segurança <i>Nível de segurança da informação e das políticas de protecção de dados</i>



1. Angola no Caminho para a Governação Electrónica

O reconhecimento das TIC como alavanca fundamental no processo de desenvolvimento económico e social, inseridas numa abordagem abrangente de reforma do exercício governativo, é já uma realidade em Angola e está patente num conjunto de políticas e projectos já desenvolvidos e em curso. Sendo um processo gradual importa consolidar esta aposta, promover a obtenção de resultados e desenvolver uma estratégia integrada de comunicação interna e de promoção da imagem do País no contexto internacional.

1.1. Um Contexto de Mudança

Alcançada a paz e estabilizado o ambiente político-democrático, Angola enfrenta novos desafios relacionados com o seu processo de reconstrução e desenvolvimento.

O Programa Geral do Governo para o biénio 2005-2006 estabelece seis objectivos gerais orientados para a constituição das condições fundamentais que tornam sustentável e irreversível o crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) e a melhoria dos indicadores sociais.

Figura 1.1. Objectivos Gerais do Programa Geral do Governo para 2005-2006

Objectivos Gerais do Programa Geral do Governo 2005-2006

- Consolidação da paz e da reconciliação nacional;
- Edificação das bases para a construção de uma economia nacional integrada e auto sustentada;
- Restabelecimento da Administração Central do Estado em todo o território nacional;
- Desenvolvimento dos Recursos Humanos;
- Desenvolvimento harmonioso do território;
- Consolidação do processo democrático.

Fonte: Programa Geral do Governo 2005-2006, Out. 2004



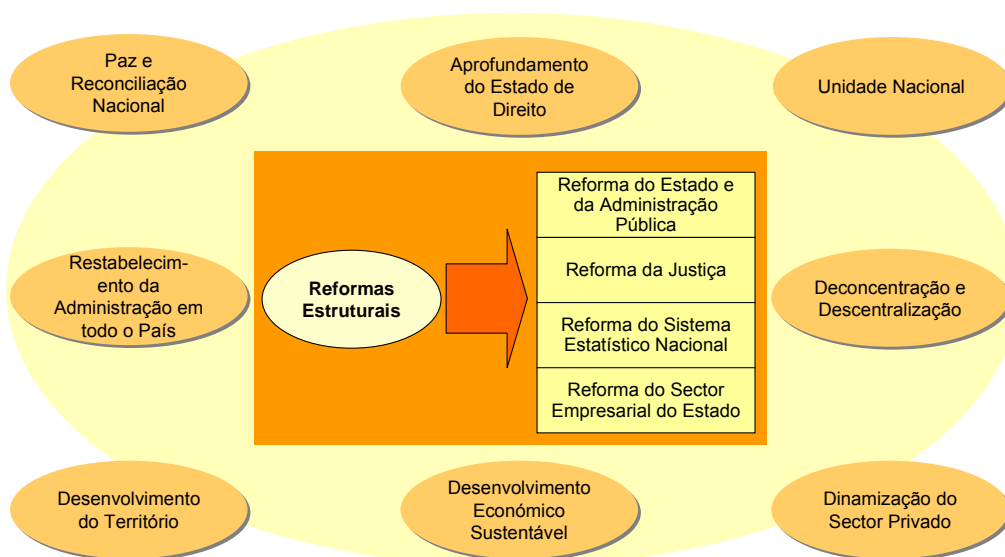
A concretização destes objectivos assenta na definição de um conjunto de medidas sectoriais e na aposta na boa governação como prioridade estratégica e elemento central do desenvolvimento económico e social do País, conforme definido no Plano de Acção para a Sociedade da Informação (PASI).

Um Processo Abrangente de Transformação da Governação

No âmbito desta aposta na boa Governação, está em curso um processo ambicioso, abrangente e profundo de transformação da Governação, no sentido de a orientar para os cidadãos e para a promoção do interesse público e dos objectivos de desenvolvimento económico e social.

O processo de reforma contempla quatro vertentes estruturais: i) Reforma do Estado e da Administração Pública; ii) Reforma da Justiça; iii) Reforma do Sistema Estatístico Nacional; e iv) Reforma do Sector Empresarial do Estado, e está orientado para oito objectivos fundamentais, conforme seguidamente se apresenta.

Figura 1.2. Áreas Prioritárias para as Reformas Institucionais e Jurídicas



Fonte: Programa Geral do Governo 2005-2006, Out. 2004

A prossecução destas reformas tem subjacente um conjunto de iniciativas, concretizadas e em curso, cujos resultados começam já a ser visíveis, nomeadamente:



- A construção de capacidade institucional e organizacional, pressupondo a racionalização e reestruturação dos serviços, a gestão integrada dos Recursos Humanos e a valorização do Serviço Público;
- A desconcentração e descentralização administrativas, nomeadamente através da criação das Autarquias Locais, a normalização e administração local do Estado, a formação e capacitação dos recursos humanos;
- A reforma do quadro legal existente;
- A criação de condições para a realização de eleições gerais.

O Reconhecimento da Importância das TIC

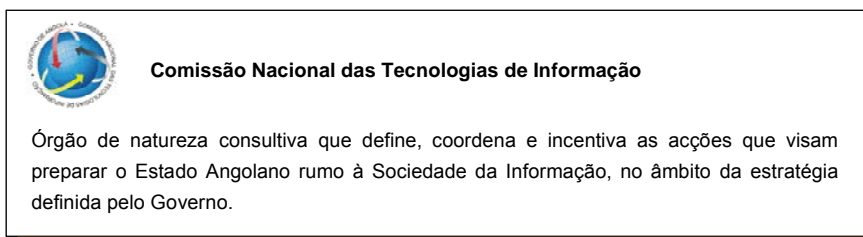
As TIC representam um papel de destaque a nível mundial, assumindo-se como uma alavanca fundamental na modernização e reorganização da Administração Pública.

Angola não está alheia a esta realidade. Apesar de, ainda hoje, uma parte significativa das instituições públicas não ter um programa de investimento em matéria de tecnologias de informação, o Governo tem assumido um papel activo neste domínio.

Das iniciativas realizadas destaca-se:

- i) A criação da Comissão Nacional das Tecnologias de Informação (CNTI);

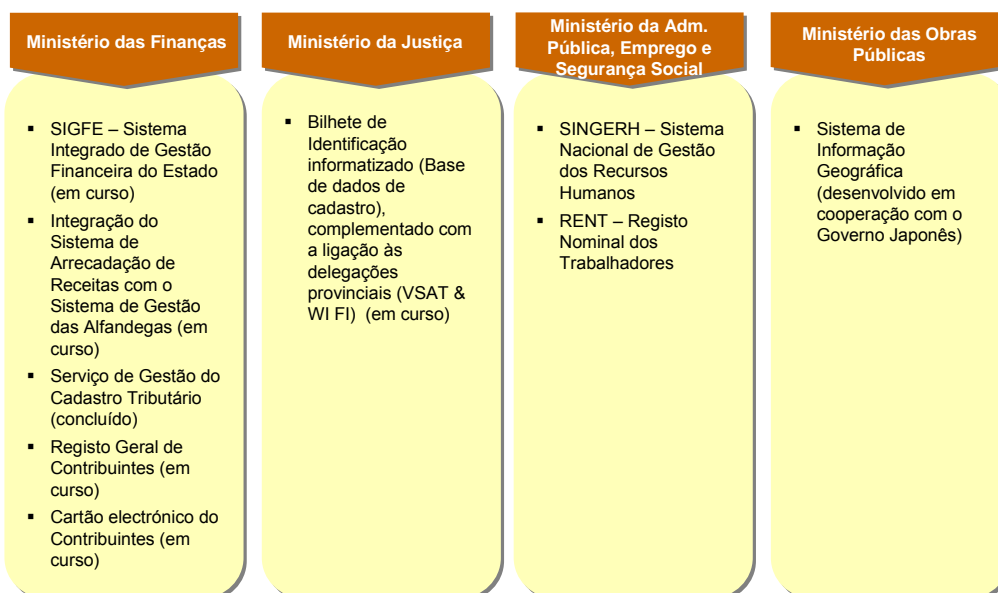
Figura 1.3. Âmbito de Actuação da Comissão Nacional das Tecnologias de Informação (CNTI)





- ii) A definição da Estratégia de Desenvolvimento das TIC para o período 2000/2010 (revista no âmbito do Plano de Acção para a Sociedade da Informação e deste Plano de Acção para a Governação Electrónica);
- iii) As iniciativas transversais, conduzidas pela CNTI, no âmbito da Governação Electrónica;
- iv) As iniciativas verticais conduzidas pelos organismos da Administração Pública, no âmbito da Governação Electrónica.

Figura 1.4. Exemplo de algumas Iniciativas Verticais Coordenadas pelos Organismos Sectoriais





Angola apresenta já alguns casos de sucesso no desenvolvimento de ferramentas transversais. Um exemplo relevante materializa-se na criação do SGCT – Serviço de Gestão do Cadastro Tributário.

Tabela 1.1. Caso Estudo

SGCT – Serviço de Gestão do Cadastro Tributário



Este sistema tem como objectivo gerir, a nível do Ministério das Finanças e das Repartições Fiscais, as situações tributárias dos contribuintes, facultar um melhor conhecimento do seu universo e descentralizar os procedimentos de identificação e actualização dos dados cadastrais, que passarão a ser efectuados pelas Repartições Fiscais informatizadas.

Com este sistema é também possível melhorar a recolha e a disponibilização centralizada dos dados referentes à actividade de Contribuintes (inícios, alterações e cessações), efectuar o seu enquadramento global face às obrigações fiscais e emitir um Cartão Electrónico de Contribuinte (para Pessoas Singulares e Colectivas), com tecnologia chip-card.

O registo traduz-se na identificação fiscal de cada contribuinte através do Número de Identificação Fiscal que fornece informação relativa ao nome, endereço, enquadramento e, identificação das obrigações tributárias que periodicamente deve cumprir.

Fonte: Ministério das Finanças

1.2. Uma Aposta na Promoção da Imagem Internacional

Apesar da dinâmica de transformação criada em Angola é patente que é necessário desenvolver um significativo trabalho, não só a nível interno mas também em termos internacionais.

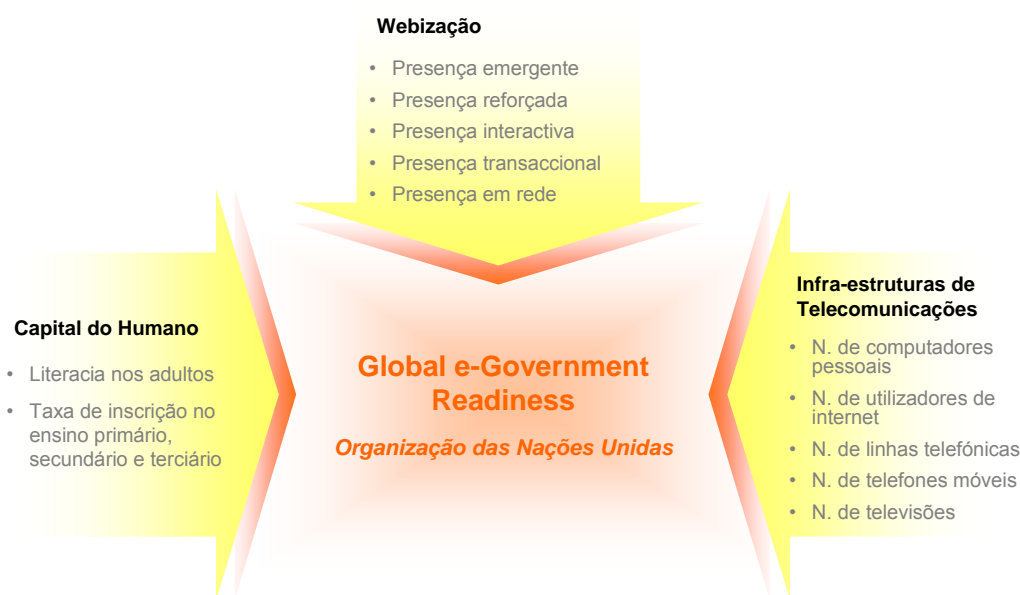
De facto, a imagem de Angola a nível internacional não reflecte ainda a aposta empreendida pelo País no que concerne ao desenvolvimento da Governação Electrónica.

Uma das mais relevantes referências no âmbito da Governação Electrónica é o Global e-Government Readiness Survey da Organização das Nações Unidas (ONU).



Este estudo, realizado anualmente, visa medir a preparação dos governos para a Governação Electrónica, de acordo com três vertentes, nomeadamente: i) webização; ii) infra-estruturas de telecomunicações; e iii) capital humano, conforme seguidamente se detalha.

Figura 1.5. Vertentes do *Global e-Government Index*



Fonte: Global e-Government Readiness Report, ONU, 2004

Os resultados publicados no relatório de 2004 são ainda fortemente condicionados pela instabilidade vivida no País nas últimas décadas e não reflectem a aposta e os esforços empreendidos.

Num universo de 191 países analisados, Angola posiciona-se na centésima quinquagésima primeira posição.

Angola apresenta um significativo potencial de desenvolvimento, sendo necessário uma estratégia que permita, a curto prazo, a obtenção de resultados tangíveis e mensuráveis relativamente às iniciativas já realizadas, em curso e a realizar.



1.3. Trunfos, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças

Tendo em conta o enquadramento anteriormente apresentado é patente que, em termos globais, o Governo e as Instituições Públicas angolanas estão empenhadas no desenvolvimento da Governação Electrónica.

No entanto, é fundamental consolidar e reforçar esta aposta através de uma abordagem abrangente e integrada que assente na utilização das TIC como elemento estrutural.

Seguidamente, apresenta-se uma análise de trunfos, oportunidades, fraquezas e ameaças. Esta análise apresenta uma forte similaridade com a apresentada no âmbito do Plano de Acção para a Sociedade da Informação (PASI) embora contemple particularidades específicas relacionadas com a Governação Electrónica.

Figura 1.6. – Análise TOFA (Trunfos, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças)

Trunfos	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">• Reconhecimento generalizado das TIC como alavanca fundamental para o desenvolvimento;• Existência de vontade política de impulsionar o desenvolvimento da Governação Electrónica;• Existência de capacidade organizacional para a mobilização e coordenação integrada das iniciativas a desenvolver (CNTI);• Rede de comunicações do Estado em fase de arranque perspectivando-se o seu alargamento a toda a Administração Pública nos próximos 3 anos;• Elevado número de aplicações em fase de implementação para a modernização da Administração Pública;• Capacidade para a mobilização de recursos financeiros de suporte ao investimento.	<ul style="list-style-type: none">• Face ao reduzido número de sistemas de informação existentes na Administração Pública (sistemas legados), a introdução de um sistema transversal e integrado poderá ser rápida e sem elevados custos de integração;• Elevados índices de crescimento da utilização de instrumentos tecnológicos <i>wireless</i> (Redes WI-Fi; Telemóveis,...);• Projectos estruturantes de reconstrução do país (reabilitação da rede de estradas) que deverão contribuir para o desenvolvimento das infra-estruturas de comunicação;• População jovem, receptiva à absorção rápida de uma cultura digital, possibilitando um salto de desenvolvimento no curto prazo.



2. Uma Alavanca para o Desenvolvimento de Angola

A Governação Electrónica assume-se como uma das prioridades na definição de uma estratégia consistente de desenvolvimento económico e social de Angola uma vez que constitui uma oportunidade para modernizar a lógica governativa, orientando-a para as necessidades dos cidadãos e das empresas, capacitando as instituições públicas para uma resposta efectiva aos desafios de reconstrução e desenvolvimento do País.

O desenvolvimento económico e social dos países reflecte diversos factores de influência, quer de natureza interna, quer externa. No entanto, é particularmente relevante a intervenção dos Estados e a capacidade evidenciada para adoptarem políticas de transformação dos seus modelos de governação, nomeadamente no contexto Africano e, em particular em Angola, face à necessidade de reconstrução do País.

Este protagonismo do Estado verifica-se a dois níveis interdependentes no processo de desenvolvimento: i) o Estado como principal agente de dinamização das iniciativas e mobilização das diversas entidades (públicas, privadas e sociedade civil); e ii) como referência/ modelo de actuação.

É neste contexto que a Governação Electrónica se assume como uma alavanca para o desenvolvimento sustentado a nível económico e social.

A Governação Electrónica contribui de forma significativa para a criação de uma dinâmica de modernização do sector público e para uma imagem positiva em torno da sua actuação, fundamental para a mobilização generalizada de toda a sociedade e obtenção do necessário reconhecimento externo.

O modelo associado à Governação Electrónica impõe a necessidade de modernizar o modelo de Governação, apostando em critérios de conveniência e satisfação dos cidadãos e empresas, no aumento da eficiência do funcionamento da máquina do Estado, na transparência dos actos governativos e no estímulo à participação democrática.

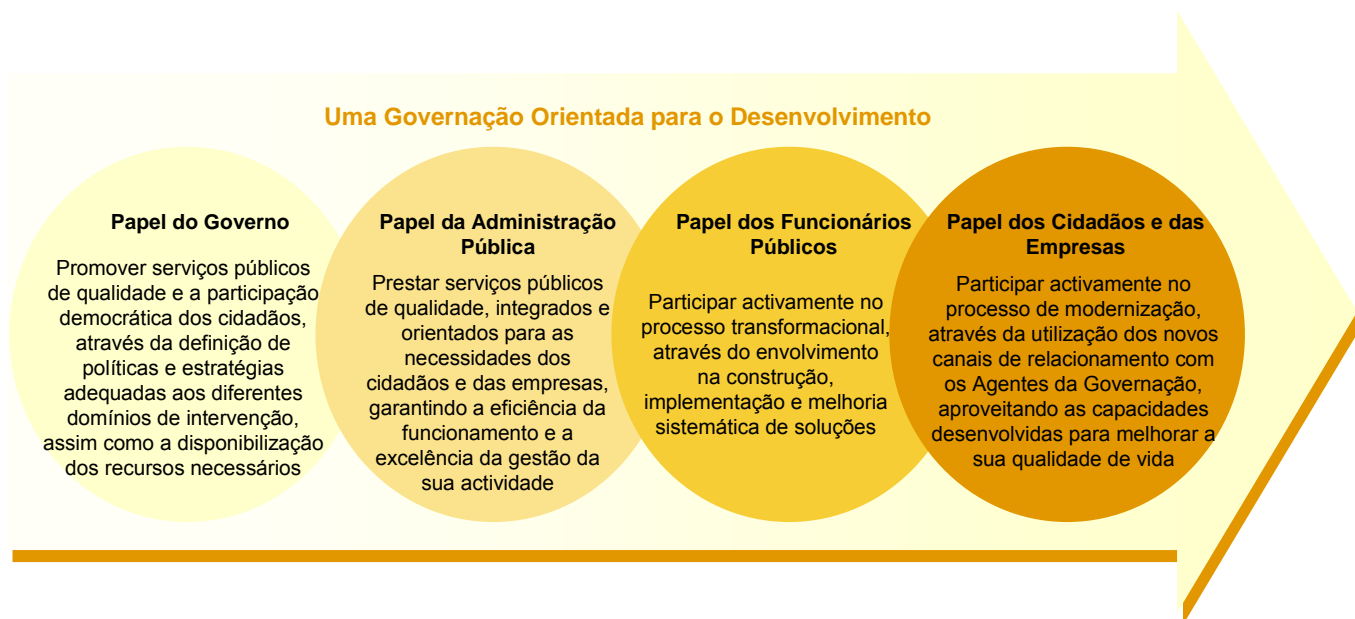


Como base de partida é importante reforçar que este é um conceito cujo enfoque é o “melhor governo” e não “mais tecnologia”, ou seja, o focus não é “o bit e o byte”, mas o impacto positivo que a implementação de soluções tecnológicas terá ao nível da qualidade da prestação do serviço, da eficiência do funcionamento da Administração Pública, da transparência dos actos governativos e da redução dos custos de funcionamento.

O desenvolvimento da Governação Electrónica não é, por isso, um processo simples. Trata-se de uma abordagem abrangente cuja principal motivação é a modernização da Administração Pública, em todas as suas vertentes, nomeadamente, legal, organizacional e administrativa.

Neste sentido, é fundamental um empenho activo e focalizado de todos os intervenientes do processo governativo.

Figura 2.1. Diferentes Papéis dos Intervenientes do Processo Governativo na Implementação da Governação Electrónica



2.1. Processo de Transformação da Governação

A Governação Electrónica é, conforme referido anteriormente, um processo ambicioso, de âmbito lato, marcado por um forte cariz transformacional, nomeadamente ao nível: i) da cultura; ii) da organização; iii) dos relacionamentos; iv) da filosofia de gestão; v) dos métodos de trabalho; vi) dos recursos humanos; e vii) das infra-estruturas utilizadas, conforme seguidamente se apresenta.



Figura 2.2. Dimensões da Transformação Inerente à Governação Electrónica



A Governação Electrónica assume-se como uma oportunidade única de construir uma estrutura organizativa baseada em princípios sólidos e modernos do novo milénio, uma vez que Angola se encontra num processo de reconstrução e desenvolvimento das estruturas do Estado.

A maioria dos países debate-se com um problema inverso. A principal preocupação passa por eliminar as pesadas máquinas burocráticas, herdadas de séculos passados, desadequadas em relação aos desafios e tecnologias do século XXI.

Mas, apesar de não ter uma máquina instalada (uma vantagem), Angola herdou uma cultura antiga de Estado, burocrática e analógica, que se impõe agora transformar.

Transformação Cultural

A crescente pressão sobre as máquinas governativas para fornecerem uma resposta efectiva às necessidades dos cidadãos e das empresas desencadeou a necessidade de repensar a lógica de funcionamento no sentido de centralizar a actividade nessas mesmas necessidades.

É neste âmbito que se torna um imperativo da governação uma clara orientação para o “conceito de cliente” e para as satisfação das necessidades por este evidenciadas.



O desenvolvimento do conceito de cliente permitirá ainda a consolidação de uma cultura própria de serviço público, suportada por uma interacção multi-canal integrada, privilegiando um relacionamento “um para um”.

Neste contexto, o desempenho da máquina do Estado mede-se essencialmente pela qualidade dos serviços prestados a todos os angolanos, incluindo os mais desfavorecidos.

Transformação Organizacional

A Administração Pública está associada a uma imagem de funcionamento departamental, com limitações significativas ao nível da integração dos serviços.

Neste sentido, é fundamental garantir a focalização nas actividades geradoras de valor, dando prioridade às que respondem directamente às necessidades dos clientes, permitindo uma clara orientação para a gestão por processos, uma integração transversal dos serviços, a agilização da articulação entre o front-office e o back-office, assim como a criação de uma cultura de responsabilização e cooperação entre os diversos agentes da governação.

Transformação dos Relacionamentos

A Governação Electrónica é um conceito abrangente que tem subjacente uma intervenção concreta nos diversos níveis de relacionamento subjacentes à actividade governativa, eliminando os silos departamentais.

Figura 2.3. Relacionamentos Bidireccionais no Âmbito da Governação Electrónica





A principal transformação ao nível destes relacionamentos reside nos canais utilizados. Esta transformação implica a adaptação do funcionamento a canais de relacionamento multi-plataforma, integrada, permitindo condições de acessibilidade claramente orientadas para as necessidades dos cidadãos e das empresas.

É desde já identificável um conjunto de ganhos decorrentes da adequação dos canais de relacionamento entre os diversos intervenientes na governação, conforme seguidamente se apresenta.

Tabela 2.1. Benefícios da Governação Electrónica nos Relacionamentos Bidireccionais

G2G	G2C	G2B	G2E
<ul style="list-style-type: none">▪ Redução dos custos de funcionamento▪ Aumento da receita▪ Orientação da actividade para as necessidades dos cidadãos e empresas▪ Aumento da responsabilização e da transparência▪ Ganhos de eficiência operacional	<ul style="list-style-type: none">▪ Redução dos tempos de resposta▪ Facilidade e conveniência de acesso▪ Aumento da equidade▪ Proximidade do cidadão▪ Redução dos custos de transacção▪ Aumento da transparência	<ul style="list-style-type: none">▪ Redução dos custos de transacção▪ Redução dos tempos de resposta▪ Maior acesso a informação▪ Maior satisfação▪ Acesso descentralizado aos serviços▪ Melhoria da comunicação	<ul style="list-style-type: none">▪ Maior autonomia e responsabilização▪ Motivação e reconhecimento▪ Formação e desenvolvimento de novas competências▪ Aumento da participação nos processos de reforma



Transformação da Filosofia de Gestão

A necessidade de uma utilização racional dos recursos como elemento fundamental de modernização acentua a necessidade da aposta em sistemas rigorosos de gestão, tendo em vista a racionalização dos custos de funcionamento e o aumento da eficiência operacional.

A aposta nas TIC, quando inserida num processo global de transformação da máquina do Estado, pode constituir um instrumento privilegiado para a adopção de uma filosofia de gestão, tendo subjacente o acesso a informação fidedigna, de suporte à tomada de decisão, em tempo útil, assim como o aumento da transparência dos actos de gestão subjacentes ao exercício governativo.

Transformação dos Métodos de Trabalho

Ao modelo tradicional da Governação está associado uma imagem de complexidade dos processos, orientação para actividades internas, dispersão das fontes de informação e burocracia.

Neste âmbito, a Governação Electrónica, através das potencialidades proporcionadas pela utilização das TIC, está claramente orientada para a simplificação e automatização dos processos de trabalho, horizontais e transversais, eliminando redundâncias.

Desta forma, é possível orientar o desenvolvimento para as actividades que geram valor acrescentado, para a eficácia do desempenho e para a intervenção focalizada em cada serviço.

Transformação dos Funcionários Públicos

A concretização de um processo desta natureza apenas é possível com uma intervenção relevante ao nível da qualificação e aposta na melhoria da imagem dos funcionários públicos.

Neste sentido, importa definir uma estratégia clara ao nível da qualificação dos funcionários públicos, nomeadamente no que diz respeito à formação em TIC. Esta aposta justifica-se uma vez que permite uma maior autonomia e responsabilização, contribuindo de forma significativa para o seu envolvimento activo no processo de transformação, assim como para a sua motivação e reconhecimento.

Transformação das Infra-estruturas

Conforme referido anteriormente, a aposta nas infra-estruturas não constitui um fim em si mesmo, embora seja uma componente fundamental para a implementação de uma estratégia consistente para a Governação Electrónica.



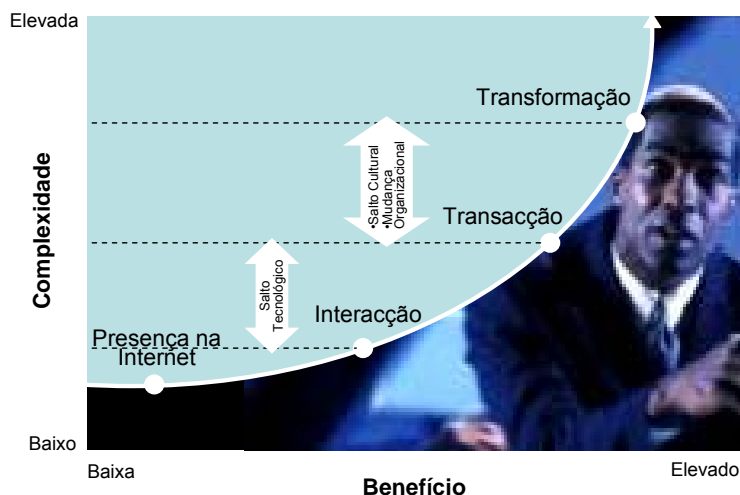
Assim, é fundamental garantir o apetrechamento tecnológico das instituições, capacitando-as para responder às exigências e desafios, assegurar a interoperabilidade e a integração dos sistemas utilizados ao nível da Administração Pública e a implementação de mecanismos de segurança geradores de uma confiança generalizada na utilização das TIC.

2.2. Desenvolvimento Dinâmico da Governação Electrónica

A implementação da Governação Electrónica tem de ser realizada de forma faseada, uma vez que se trata de um processo profundo, com implicações de natureza organizacional e cultural e que deve ser realizado em função da capacidade de resposta das entidades públicas no que concerne à incorporação e assimilação de todas as transformações subjacentes.

De facto, podem ser identificadas quatro fases de desenvolvimento da Governação Electrónica, directamente relacionadas com o benefício e a complexidade que lhes está associada, que importa ter em conta, na concepção do desenvolvimento da Governação Electrónica.

Figura 2.4. Fases de Desenvolvimento da Governação Electrónica



Fonte: Global Perspectives on e-Government , ONU, Dez. 2001



Tabela 2.2. Detalhe das Fases de Desenvolvimento da Governação Electrónica

Fase 1 Presença na Internet	Disponibilização de informação pública estática acessível na internet; Inexistência de comunicação em linha entre o Estado e os cidadãos/ empresas.
Fase 2 Interacção	Disponibilização de formulários para download e informação crítica na internet; Possibilidade de contacto dos cidadãos/ empresas via correio electrónico, podendo ou não obter resposta.
Fase 3 Transacção	Disponibilização de aplicações informáticas na internet, operando sem assistência; Alargamento do portfolio de serviços disponíveis; Partilha de serviços entre entidades; Possibilidade de comunicação via internet.
Fase 4 Transformação	Disponibilização de serviços completos, integrados e transversais, incluindo a possibilidade de pagamento; O relacionamento é feito independentemente da entidade prestadora do serviço.

O processo de desenvolvimento da Governação Electrónica é dispendioso em termos financeiros, de esforço de gestão e de impacto organizacional, pelo que existe uma necessidade imperativa da maior selectividade nas prioridades e nos investimentos a realizar em cada fase, orientando as abordagens e os investimentos, por um lado, para a obtenção de resultados concretos visíveis aos utilizadores dos serviços públicos (cidadãos e empresas) e, por outro lado, com impacto directo na eficiência interna de cada agente da governação.



3. Uma Referência Universal para o Desenvolvimento

A definição de uma estratégia sólida para a Governação Electrónica acentua a necessidade de garantir o alinhamento com as políticas promovidas pelas instituições internacionais e organismos regionais de referência no actual contexto de Angola.

As principais referências para o desenvolvimento da Sociedade da Informação, em termos internacionais e, em particular, no contexto africano, são a Iniciativa Africana para a Sociedade da Informação (African Information Society Initiative – AISI¹) e a Cimeira Mundial sobre a Sociedade da Informação (World Summit on the Information Society – WSIS²).

Apresentando linhas de actuação a adoptar pelos países para o desenvolvimento da Sociedade da Informação, estas iniciativas incluem propostas específicas para a Governação Electrónica que constituíram uma referência na elaboração do presente plano.

Complementarmente a estas duas referências importa, na elaboração do presente Plano de Acção, incorporar algumas orientações preconizadas quer ao nível do contexto africano, quer por entidades relevantes no desafio do desenvolvimento económico e social de Angola.

¹ www.uneca.org/aisi/

² www.itu.int/wsis/



3.1. Referências Específicas no Contexto Africano

As entidades consideradas como referência e com linhas de orientação estabelecidas no âmbito da Governação Electrónica, adoptadas no âmbito do desenvolvimento do PAGE, foram:

- Southern African Development Community (SADC);
- Iniciativa e-Africa;
- Fórum para o Desenvolvimento Africano;
- Organização das Nações Unidas (ONU);
- União Europeia (UE);
- Grupo dos Sete Países mais Industrializados do Mundo e a Rússia (G8).

A análise detalhada de cada uma das referências é apresentada seguidamente.

Southern African Development Community

A Southern African Development Community (SADC³) é a entidade de referência na promoção do desenvolvimento de Angola, no contexto de sinergias regionais.

Resultando da aliança de vários países africanos, a SADC tem como objectivo proporcionar a criação de condições de bem estar económico, melhoria da qualidade de vida, promoção da liberdade e justiça social, assim como da paz e da segurança das pessoas nos Estados Membros.

Neste âmbito, estabeleceu um plano orientador do desenvolvimento regional a 15 anos, Regional Indicative Strategic Development Plan (RISDP), onde é reforçado o comprometimento com a boa governação, a nível político, económico e corporativo, como elemento fundamental para a cultura democrática, a ampla participação da sociedade civil, a transparência e o respeito pelas leis.

Este plano apresenta quatro prioridades de actuação a considerar, nomeadamente:

- Comércio, indústria, finanças e investimento;
- Alimentação, agricultura e recursos naturais;

³ www.sadcreview.com



- Infra-estruturas e serviços;
- Desenvolvimento Humano e Social.

As mais valias proporcionadas pela Governação Electrónica, apresentadas no Capítulo 2 – Uma Alavanca para o Desenvolvimento de Angola, estão claramente sintonizadas com as prioridades estabelecidas no âmbito da SADC.

Este facto acentua a necessidade de uma aposta clara na Governação Electrónica como factor crítico de sucesso na prossecução do objectivo de consolidação e desenvolvimento de Angola.

Iniciativa e-Africa

A principal referência de desenvolvimento da Governação Electrónica em África é a Iniciativa e-Africa para a Boa Governação (e-Africa Initiative for Good Governance⁴).

Criada em 2002, esta iniciativa tem como objectivo a definição, implementação e acompanhamento de uma estratégia de alto nível para o desenvolvimento da Governação Electrónica nos países africanos.

A iniciativa e-Africa é promovida em conjunto por três entidades, nomeadamente:

- Centro Africano de Formação e Investigação na Administração para o Desenvolvimento (Centre Africain de Formation et de Recherche Administratives pour le Developpment – CAFRAD⁵);
- Novo Partenariado para o Desenvolvimento Africano (New Partnership for Africa's Development – NEPAD⁶); e
- Organização das Nações Unidas (ONU).

⁴ www.unpan.org/africa.asp

⁵ www.cafrad.org

⁶ www.nepad.org



A actuação no âmbito desta iniciativa está orientada para o alcance de cinco objectivos estratégicos que, de forma integrada, visam contribuir para a criação de sistemas africanos de governação mobilizadores e participativos que sejam capazes de exercer o seu poder e funções, fornecendo bens e serviços públicos eficazes e eficientes, de forma transparente e responsável, utilizando as TIC, com o objectivo de redução de pobreza, promoção do desenvolvimento sustentável, a segurança e a satisfação dos direitos sociais, económicos, culturais, cívicos e políticos.

Os objectivos estratégicos da Iniciativa e-Africa encontram-se descritos na tabela que seguidamente se apresenta.

Tabela 3.1. Objectivos Estratégicos da Iniciativa e-Africa (e-Africa Framework for Action)

Objectivos Estratégicos
Reforço da governação como força motriz do desenvolvimento social e económico, reforçando as instituições através da utilização das TIC para o trabalho conjunto com a sociedade civil e o sector privado para a reunião das necessidades expressas pela sociedade.
Desenvolvimento de um processo de governação responsável, eficiente e eficaz, orientado para a redução dos custos de transacção com enfoque na coordenação da política entre os diferentes agentes da governação.
Prestação de serviços públicos eficazes através de um eficiente sistema administrativo e financeiro, assegurando a qualidade, a acessibilidade e a sustentabilidade.
Aumento da capacidade dos governos para incorporar a participação e a consulta nos processos de tomada de decisão dos cidadãos a título individual, das comunidades e das organizações, simplificando e aumentando a interacção e a transacção através do fornecimento de serviços on-line e canais de participação.
Redução dos espaços e dos tempos existentes entre os prestadores de serviços e bens públicos e os seus utilizadores através da aplicação de TIC.

Fonte: Plan of Action for the Implementation of the e-Africa Initiative for Good Governance, Out. 2003

Estes objectivos estratégicos são corporizados num plano de acção orientado para a promoção da Governação Electrónica como instrumento de: i) promoção da criatividade dos africanos e melhoria do seu nível de vida e capacidade de escolha; ii) Reconhecimento das necessidades nacionais, expressas pelos stakeholders (governos, cidadãos, sociedade civil e instituições empresariais); iii) Suporte de uma reforma e desenvolvimento abrangente do sector público; iv) Estimulo de uma nova dinâmica para o processo de democratização e boa governação; v) Promoção de uma África pacífica e globalmente competitiva; e iv) Promoção global da excelência e dos objectivos dos países africanos.



No Plano de Acção foram estabelecidas acções a desenvolver no imediato, assim como iniciativas a concretizar no médio prazo. No entanto, é dado um especial enfoque à necessidade destas iniciativas serem acompanhadas de reformas administrativas e da necessidade de contribuir para a criação de potencialidades naturais para a criação e o desenvolvimento da indústria das TIC em África.

Tabela 3.2. Súmula do Plano de Acção da Iniciativa e-Africa

Acções Imediatas (a 6 meses)	
Criação do Portal e-Africa; Desenvolvimento de uma campanha de comunicação; Construção de capacidades; Desenvolvimento de mecanismos de partilha de conhecimento; Promoção de projectos bilaterais e multilaterais.	
Acções de Longo Prazo (de 1 a 3 anos)	
A nível nacional: Avaliar as prioridades de actuação para a governação Electrónica; Avaliar das <i>necessidades</i> de desenvolvimento tecnológico; Promover a interligação entre os agentes da governação; Promover o diálogo político e da governação democrática; Promover e proteger a liberdade de expressão; Desenvolver projectos de governação electrónica de acordo com uma abordagem faseada e tendo em conta as prioridades nacionais; Realização de inquéritos sobre a qualidade dos serviços públicos prestados e bens fornecidos; Desenvolvimento de mecanismos de maximização de disseminação e acesso; Desenvolvimento da estrutura política e legal; Monitorização e avaliação.	A nível regional e sub-regional (NEPAD): Criação do Comité Ministerial para África; Criação de um programa para o Prémio e-Africa; Criação de uma unidade de monitorização e assistência técnica para as TIC; Criação de observatórios sub-regionais e regionais.
Reformas Administrativas	
Desenvolvimento de planos de modernização da Administração Pública, com particular destaque para a simplificação dos processos administrativos, a orientação para os resultados, a melhoria da participação das mulheres nos serviços públicos e para a promoção do profissionalismo e ética do serviço público.	



Aumento da abrangência da base social para a tomada de decisão das políticas públicas.
Demonstração do claro comprometimento com a utilização das TIC nas operações realizadas pelos governos.
Introdução de sistemas de avaliação e controlo da qualidade dos serviços públicos.

Criação de Potencialidades Naturais para a Indústria das TIC em África

Construir e normalizar uma infra-estrutura TIC com potencialidades de actualização.
Promover o desenvolvimento natural da indústria das TIC, incluindo um sistema de incentivos.
Suportar a inovação local, a investigação e o desenvolvimento ao nível dos softwares e dos conteúdos.
Dar prioridade aos empreendedores, a título individual e às empresas no design, produção e prestação de serviços públicos que venham "externalizados".
Estimular a criação e o suporte das associações profissionais na área das TIC.
Promover a "exportação" do know-how africano em termos de Governação Electrónica.

Fonte: Plan of Action for the Implementation of the e-Africa Initiative for Good Governance, Out. 2003

Fórum para o Desenvolvimento Africano

O Fórum para o Desenvolvimento Africano é uma iniciativa liderada pela ECA (Economic Commission for Africa⁷) das Nações Unidas, que tem como objectivo a definição de uma agenda africana para o desenvolvimento, com resultados efectivos, capazes de mobilizar parceiros, regionais e internacionais, em torno deste desafio.

Uma das prioridades estabelecidas pelo Fórum para o Desenvolvimento Africano (African Development Forum – ADF⁸) como factor crítico de sucesso para o desenvolvimento é a aposta na boa governação. Neste sentido, deve ter por base:

- A liberalização dos espaços políticos;
- O respeito pelos direitos humanos;
- A promoção da legislação e regulamentação.

Do trabalho desenvolvido no âmbito do Fórum foi elaborado um plano que identifica as orientações preconizadas, nomeadamente:

⁷ www.uneca.org

⁸ www.uneca.org/adf



- Melhoria das iniciativas legislativas e regulamentares e de desenvolvimento dos equilíbrios sociais;
- Reforço dos *media* africanos;
- Apetrechamento das instituições de governo tradicionais;
- Combate à corrupção;
- Melhoria do sector público, governos locais e serviços prestados;
- Promoção do potencial do sector privado;
- Combate ao HIV/ SIDA como aspecto da Governação;
- Alinhamento dos interesses de desenvolvimento nacionais e regionais com os aspectos de natureza social;
- Constituição de um partenariado forte e efectivo em África;
- Transformação das parcerias internacionais.

No que concerne ao desenvolvimento da Governação Electrónica, aspecto chave do presente Plano de Acção, importa destacar que foram estabelecidos cinco aspectos prioritários, que podem contribuir decisivamente para a concretização das orientações anteriormente apresentadas, nomeadamente:

- O acesso dos cidadãos à máquina do Estado;
- O reforço da participação social no exercício da governação;
- O incremento da transparência dos actos governativos;
- A melhoria efectiva do sector público em termos da eficiência e da qualidade do serviço prestado;
- A aposta na melhoria das condições de saúde dos cidadãos.

Organização das Nações Unidas (ONU)

A ONU⁹ tem assumido um papel de destaque na promoção do desenvolvimento económico e social, com particular enfoque nas regiões mais carenciadas.

O desenvolvimento da Sociedade da Informação, em geral, e da Governação Electrónica, em particular, tem sido uma das apostas como suporte a esta estratégia global.



Assim, no contexto da Governação Electrónica, a ONU destaca três factores críticos para o seu desenvolvimento:

- Liderança – garantindo o patrocínio político e a integração das diversas iniciativas, garantindo uma eficaz gestão dos conflitos e minimizando os riscos da gestão da mudança;
- Reformas das instituições – promovendo a responsabilização, através de uma reestruturação das organizações, do redesenho dos processos de trabalho, orientando-os para uma resposta eficaz e para a cooperação entre instituições;
- Gestão eficiente – definindo estratégias consistentes para o desenvolvimento da Governação Electrónica, garantindo a resposta a necessidades efectivas, a normalização de procedimentos de actuação e a capacitação dos recursos humanos.

Neste âmbito, é ainda reforçado que o desenvolvimento da Governação Electrónica deve claramente ser potenciado pelas TIC, mas o objectivo primordial é a construção e implementação de soluções e abordagens inovadoras, tendo em vista a melhoria da governação, quer na sua perspectiva interna, quer nas formas de relacionamento e participação da sociedade.

União Europeia

A União Europeia¹⁰ assumiu o desenvolvimento e a promoção de novas formas de Governação como um dos seus objectivos estratégicos. Na prossecução deste objectivo desenvolveu um Plano de Acção específico para a Sociedade da Informação, designado por e-Europe, que revela um forte compromisso com o desenvolvimento da Governação Electrónica nos países europeus.

Esta aposta na Governação Electrónica contempla uma intervenção específica no âmbito da orientada para: i) redução dos custos dos serviços públicos e de funcionamento das instituições; ii) aumento da transparência dos actos de governação; iii) orientação da actividade das instituições para a resposta efectiva às necessidades dos clientes, privilegiando a comodidade, a acessibilidade, a celeridade, a integração e a eficácia.

⁹ www.un.org

¹⁰ www.europa.eu.int



Grupo dos Sete Países mais Industrializados do Mundo e a Rússia (G8)

O G8 assumiu como uma das suas prioridades a promoção da utilização das TIC do exercício governativo, como elemento fundamental para o reforço da democracia através da habilitação dos cidadãos e da disponibilização de serviços públicos mais eficientes e, conseqüentemente, para o desenvolvimento.

Para a concretização desta aposta foi estabelecido um Plano de Acção que visa promover a Governação Electrónica nos países em vias de desenvolvimento.

Este documento orientador tem por base o efeito positivo que a Governação Electrónica pode ter ao nível dos sistemas governativos, nomeadamente ao nível da eficiência do seu funcionamento, da eficácia dos serviços prestados e de estímulo à responsabilização e comprometimento entre o sector público e a sociedade civil.

No entanto, ao mesmo tempo que é reconhecido o potencial das TIC, é reforçada a necessidade de que o processo de desenvolvimento da Governação Electrónica não seja encarado, exclusivamente, na perspectiva da implementação tecnológica. Efectivamente, este deve ser suportado por um processo de transformação profunda de todo o sector público.

O desenvolvimento da Governação Electrónica deve ser antecedido de um planeamento detalhado que contemple:

- O enquadramento actual do País (e-government readiness);
- O estabelecimento de uma visão para a Governação Electrónica e seu contributo para o desenvolvimento sustentado;
- A definição de objectivos concretos e mensuráveis;
- A identificação de prioridades de actuação;
- A projecção dos impactos esperados.

Tendo em conta uma perspectiva abrangente da Governação Electrónica a estratégia e as linhas de orientação definidas devem contemplar:

- O patrocínio político e a liderança dos processos, tendo em conta que se trata de um processo de transformação que requer uma liderança forte;
- A criação de um quadro legal e regulamentar adequado à introdução das novas tecnologias;
- A promoção de condições organizacionais e de gestão apropriadas;
- A aposta na qualificação dos funcionários públicos;
- Os recursos financeiros necessários;



- A comunicação, como estímulo ao envolvimento de todos os intervenientes no processo governativo;
- A criação de condições tecnológicas apropriadas;
- A monitorização, avaliação e reporte, do desempenho dos agentes da governação e das iniciativas.

3.2. Principais Conclusões para a Governação Electrónica em Angola

A análise das linhas de orientação das entidades anteriormente apresentadas revela uma mensagem comum e transversal na qual se constata que a Governação Electrónica se pode assumir, claramente, como um dos pilares do desenvolvimento económico e social.

Esta constatação assenta nas mais valias que a Governação Electrónica pode proporcionar, nomeadamente ao nível: i) dos serviços públicos; ii) do funcionamento da máquina governativa e da transparência; iii) da responsabilização dos agentes; e iv) no estímulo à participação da sociedade no processo governativo.

No entanto, o alcance destas mais valias é condicionado pelo apetrechamento tecnológico das instituições públicas e pela necessidade de capacitação dos funcionários públicos para responderem aos novos desafios.

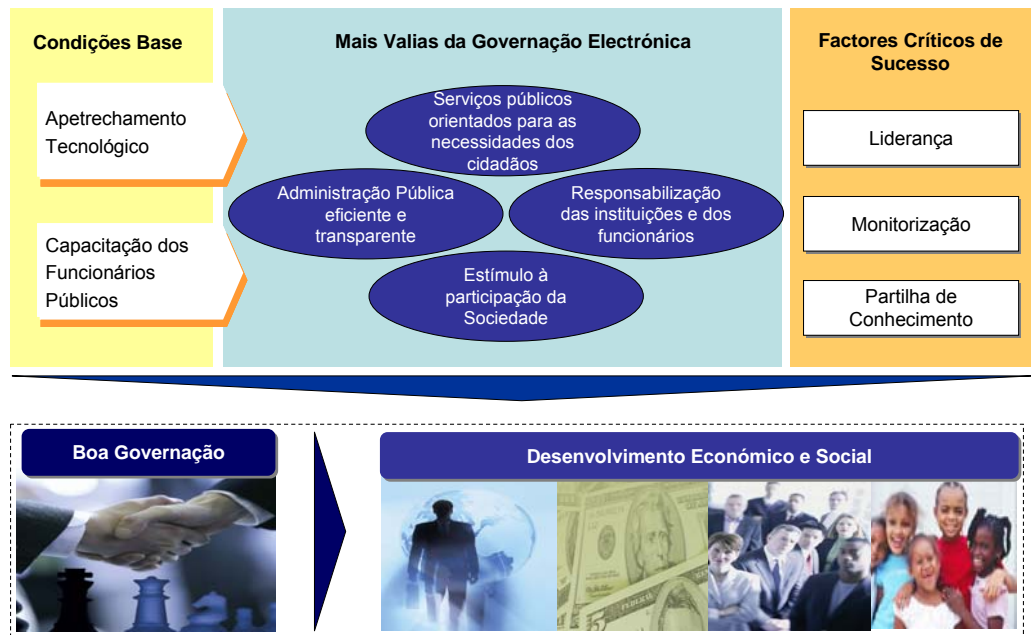
Neste âmbito, resulta da experiência internacional que um dos erros comuns na implementação de abordagens desta natureza é a excessiva e desequilibrada orientação para a tecnologia, sem qualquer integração numa abordagem global que integre as dimensões económica, sócio-cultural e política.

Adicionalmente, são também explicitados como factores críticos de sucesso desta estratégia: a necessidade de uma liderança forte, com capacidade de mobilização; a aposta na monitorização como elemento de controlo e instrumento de identificação de oportunidades de melhoria; assim como a partilha de conhecimento e experiências, potenciando lições aprendidas e promovendo as iniciativas e os resultados deste processo.



A figura seguinte sintetiza as principais conclusões da análise realizada.

Figura 3.1. Síntese das Referências Internacionais





4. Eixos de Actuação

O desenvolvimento económico e social de Angola requer um papel interventivo do Estado, enquanto principal referência e elemento chave na estabilidade, na reconstrução do País e na mobilização de toda a Sociedade, alavancado por uma estratégia sólida de aproveitamento das potencialidades das TIC, assente numa base tecnológica moderna e segura, promotora da prestação de serviços públicos de qualidade, uma gestão eficiente e cooperante dos agentes da Governação, focalizada na resposta às necessidades dos cidadãos e das empresas e no estímulo ao envolvimento activo de toda a sociedade angolana.

Visão

Uma governação propiciadora da reconstrução, da estabilidade e do desenvolvimento do país, amplamente participada pela sociedade, e assente numa Administração Pública eficiente, cooperante, responsável e descentralizada, prestadora de serviços públicos de qualidade em todo o território nacional, suportada pela modernização da gestão dos seus processos internos, pela qualificação e motivação dos recursos humanos, e devidamente apetrechada de uma infra-estrutura tecnológica moderna.

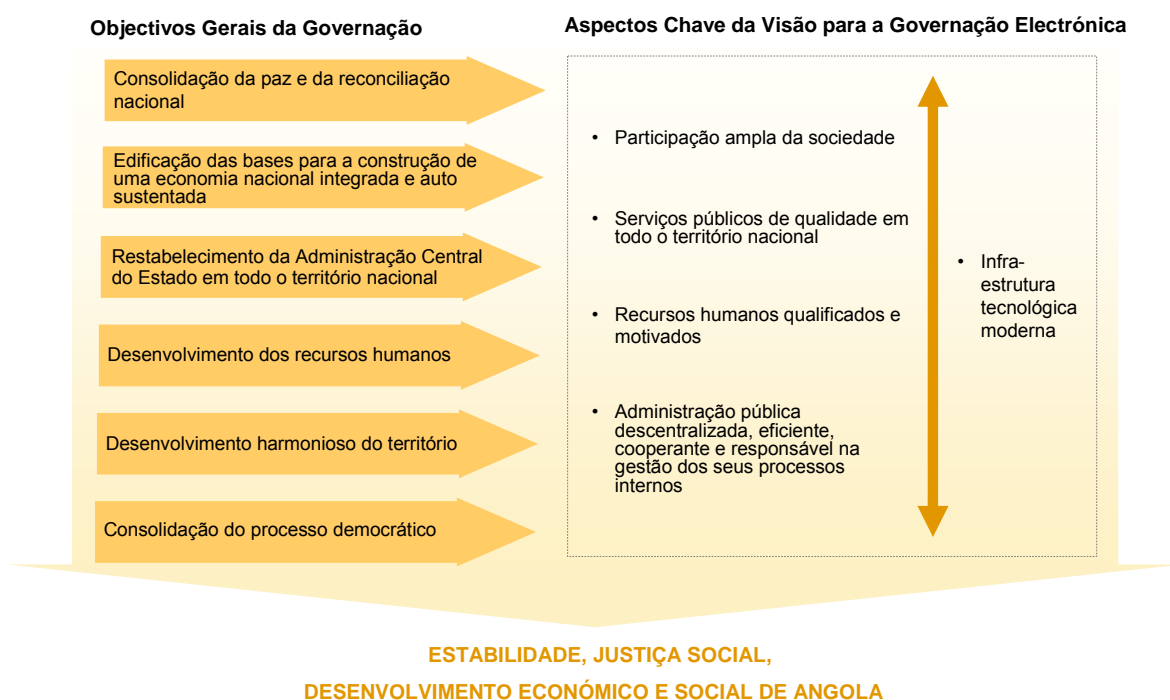
A visão para a Governação Electrónica está alinhada com o actual contexto de Angola e visa contribuir de forma efectiva para o alcance dos objectivos gerais definidos para o país, enunciados no Programa Geral do Governo 2005-2006, nomeadamente:

- Consolidação da paz e da reconciliação nacional;
- Edificação das bases para a construção de uma economia nacional integrada e auto sustentada;
- Restabelecimento da Administração Central do Estado em todo o território nacional;
- Desenvolvimento dos recursos humanos;



- Desenvolvimento harmonioso do território;
- Consolidação do processo democrático.

Figura 4.1. Alinhamento da Visão para a Governação Electrónica com os Objectivos de Angola



Neste contexto, tendo em conta o enquadramento do Plano de Acção para a Sociedade da Informação e as práticas de referência internacionais, assumem-se cinco prioridades estratégicas para a Governação Electrónica em Angola:

1. Apetrechamento tecnológico dos Organismos Públicos;
2. Aposta na melhoria da qualidade dos serviços públicos em todo o território nacional, em termos de acessibilidade e conveniência da utilização;
3. Modernização da Administração Pública, nomeadamente ao nível do modelo de gestão, dos processos de trabalho e na forma de relacionamento entre as instituições;
4. Aposta na qualificação dos funcionários públicos;
5. Estímulo à participação e ao envolvimento dos Cidadãos no processo de desenvolvimento do País.



Estas prioridades estratégicas materializam-se, em termos de Plano de Acção para a Governação Electrónica, em cinco eixos de actuação que lhe conferem um carácter interventivo e operacional, na prossecução do objectivo comum de orientar a Governação para o desenvolvimento económico e social de Angola, a estabilidade e a justiça social.

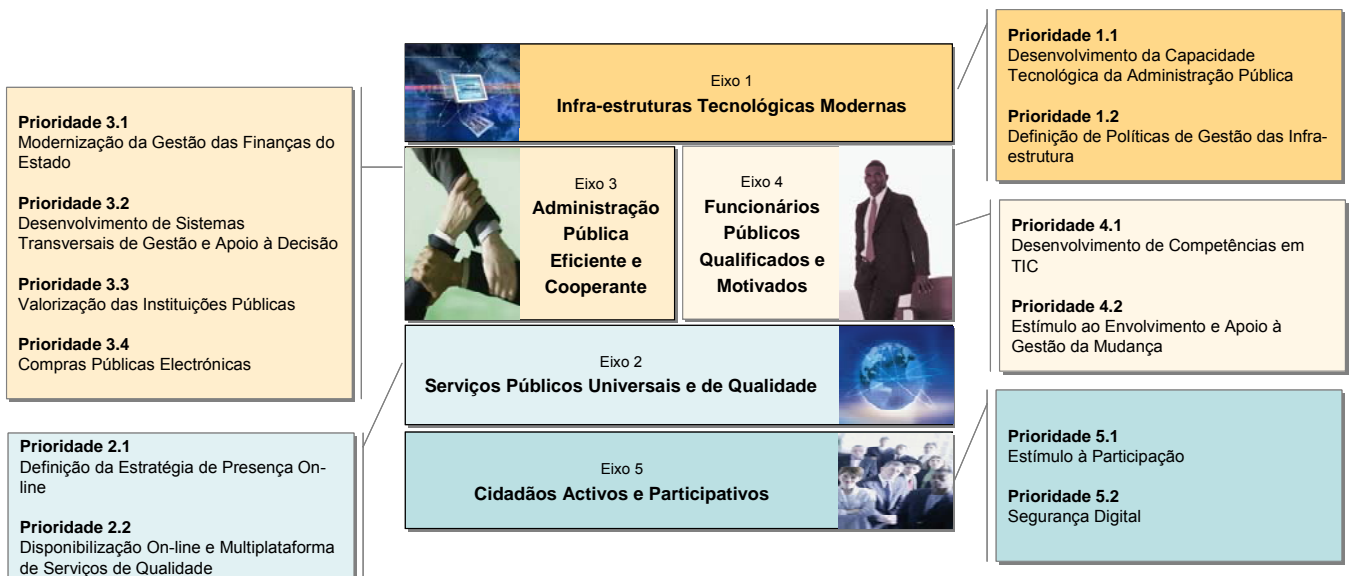
Figura 4.2. Eixos de Actuação da Governação Electrónica



Os eixos de actuação da Governação Electrónica são complementares entre si. No entanto, a cada um dos eixos corresponde uma visão própria, bem como prioridades específicas.



Figura 4.3. Prioridades da Governação Electrónica



A cada uma das prioridades identificadas correspondem objectivos e projectos e acções específicos.

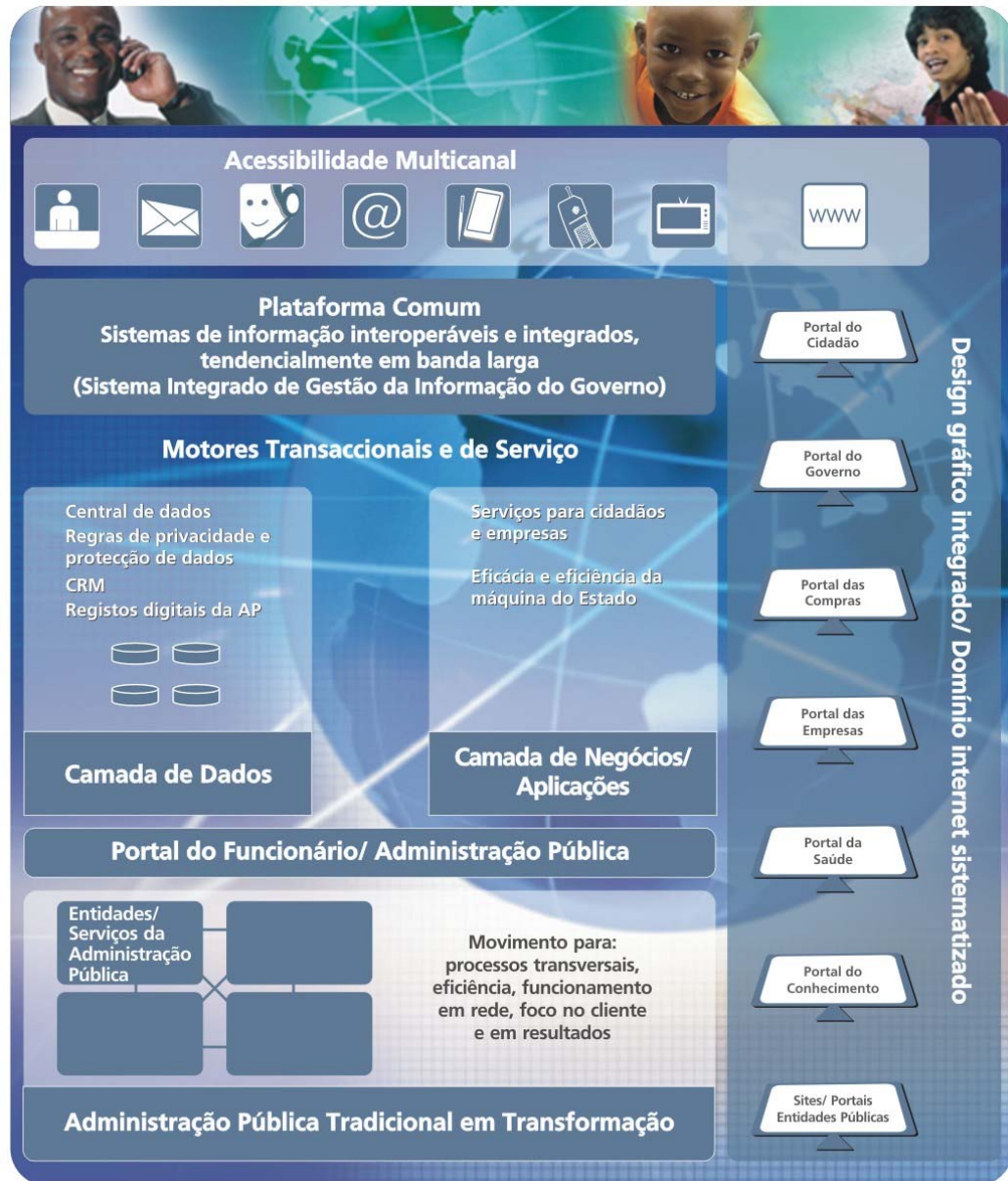
Modelo da Governação Electrónica em Angola

O modelo preconizado está sumariado no diagrama a seguir.

Propõe-se um sistema da acessibilidade multi-canal integrado entre si, focalizado nos cidadãos e nas empresas, onde a Governação Electrónica servirá acima de tudo para aumentar os canais de acesso com a Administração Pública e o Governo e a qualidade da interacção, em todo o território nacional e para todas as camadas sócio-económicas – balcão tradicional, correio, telefone e Internet, através de um conjunto de terminais (PC e PDA's, TV, quiosques, postos públicos, unidades móveis, centros comunitários, aldeias tecnológicas). O modelo de acessibilidade está descrito no PASI, e inclui uma aposta em sete portais, onde se destaca o Portal do Cidadão, e num design gráfico integrado e domínios Internet sistematizados. Os portais deverão suporta-se, tanto quanto possível, na mesma plataforma tecnológica por forma a reduzir custos e a otimizar recursos.



Figura 4.4. Estratégia Integrada de Presença On-line





O modelo preconiza também uma plataforma tecnológica comum para toda a administração pública - baseada numa rede de comunicações nacional que interligue todos os ministérios, numa primeira fase, e todos os governos provinciais, numa segunda fase, em sistemas de informação interoperáveis, motores transaccionais, e numa central de dados -, sobre a qual possa operar um sistema integrado de gestão de informação do Governo e da Administração Pública (Eixo 1 do PAGE).

Adicionalmente, propõe-se o desenvolvimento de um conjunto de aplicações orientadas para os cidadãos e as empresas, que aumentem a qualidade do serviço prestado e a qualidade da interacção. Este desenvolvimento envolve uma vertente na camada de apresentação/comunicação com o cidadão e empresas e uma vertente de reorganização dos processos que suportam estes serviços e interacções. (Eixos 2 e 5 do PAGE).

O modelo adoptado incorpora ainda uma política de transformação da administração pública tradicional no sentido de um maior funcionamento em rede (networked government), suportado por processos transversais e novas aplicações de negócio, que permitam um foco no cliente final e na eficácia de resultados, em todo o território e em todas as vertentes da Administração Pública. Destacam-se dois tipos de aplicações: i) genéricas, nomeadamente, de gestão financeira e de reporte, de gestão administrativa e legal, de gestão de workflows, de gestão de arquivo e de conhecimento, de gestão de recursos humanos, de compras e, em alguns casos, de indicadores de gestão, ii) especializadas, associadas à actividade de cada ministério, como por exemplo, na saúde, nas finanças, nas obras públicas, etc. (eixo 3 do PAGE).

Por último, o modelo consagra um elemento fundamental para o sucesso de todo o processo que é a capacitação dos funcionários públicos através da sua qualificação e de um Portal do Funcionário que facilite e ordene o acesso interno a aplicações e sirva de suporte à gestão da mudança. Este portal deverá suportar-se num sistema de autenticação e de chaves públicas de acesso proporcionado pela plataforma tecnológica comum ou pela tecnologia do próprio portal (Eixo 4).







A síntese de cada um dos eixos de actuação, prioridades e projectos é apresentada na tabela 4.1. a seguir.



Tabela 4.1. Matriz Resumo dos Projectos de Governação Electrónica

EIXOS	VISÃO	PRIORIDADES	PROJECTOS/ ACÇÕES
Eixo 1 Infra-estruturas Tecnológicas Modernas	Organismos Públicos dotados de infra-estruturas tecnológicas modernas, ligados em banda larga e com sistemas interoperáveis e seguros, capazes de alavancar o processo de reconstrução e de reforma da máquina do Estado, facilitando a sua descentralização para todo o território nacional, tornando-a mais ágil, eficiente e orientada para as necessidades dos cidadãos e das empresas	<p>Prioridade 1.1</p> <p>Desenvolvimento da Capacidade Tecnológica da Administração Pública</p>	<p>Projectos</p> <p>▶ 1.1.1 Definição e Operacionalização da Estratégia de Modernização Tecnológica da Administração Pública</p> <p>Fase 1 – Definição da Arquitectura Tecnológica;</p> <p>📁 Fase 2 – Sistema Integrado de Gestão da Informação do Governo</p> <p>Fase 3 – Apetrechamento dos Organismos Públicos</p>
		<p>Prioridade 1.2</p> <p>Definição de Políticas de Gestão das Infra-estruturas</p>	<p>Projectos</p> <p>1.2.1 Política e Normas de Utilização de Softwares nos Organismos Públicos</p> <p>📁 1.2.2 Política e Normas de Interoperabilidade</p> <p>1.2.3 Política e Normas de Segurança para a Utilização dos Serviços Públicos On-line</p>
Eixo 2 Serviços Públicos Universais e de Qualidade	Serviços públicos de qualidade orientados para as necessidades dos cidadãos e das empresas, acessíveis a qualquer momento, em qualquer local, de forma cómoda e segura, incluindo os mais carenciados, contribuindo para a justiça social e a modernidade e excelência do desempenho, como suporte fundamental ao desenvolvimento do País	<p>Prioridade 2.1</p> <p>Definição da Estratégia de Presença On-line</p>	<p>Projectos</p> <p>2.1.1 Uniformização da Imagem e Normas de Construção de <i>Websites</i> dos Organismos da Administração Pública</p> <p>📁 2.1.2 Programa "Administração Pública On-line"</p>
		<p>Prioridade 2.2</p> <p>Disponibilização On-line e Multiplataforma de Serviços de Qualidade</p>	<p>📁 2.2.1 Portal do Cidadão/ Loja do Cidadão</p> <p>2.2.2 Programa de Adaptação dos Serviços de <i>Back-office</i> às Novas Formas de Interação com os Cidadãos e as Empresas</p>
Eixo 3 Administração Pública Eficiente e Cooperante	Uma Administração Pública eficiente, orientada para a geração de valor, assim como para a cooperação transversal entre os organismos, com processos de gestão ágeis e integrados	<p>Prioridade 3.1</p> <p>Modernização da Gestão das Finanças do Estado</p>	<p>Projectos</p> <p>📁 3.1.1 Sistema Integrado de Gestão das Finanças do Estado</p> <p>▶ 3.1.2 Sistema de Gestão do Cadastro Tributário</p> <p>📁 3.1.3 Sistema de Gestão dos Impostos</p> <p>3.1.4 Sistema Integrado de Gestão Patrimonial dos Bens do Estado</p> <p>3.1.5 Sistema de Pagamentos e Recebimentos Electrónicos</p> <p>3.1.6 Sistema Integrado de Gestão e Controlo de Alfândegas</p>
		<p>Prioridade 3.2</p> <p>Desenvolvimento de Sistemas Transversais de Gestão e Apoio à Decisão</p>	<p>Projectos</p> <p>3.2.1 Sistema Integrado de Gestão do Território</p> <p>📁 3.2.2 Sistema Nacional do Registo e Notariado</p> <p>3.2.3 Sistema de Informação de Gestão das Províncias e Municípios</p> <p>3.2.4 Sistema de Gestão Documental na Administração Pública</p> <p>3.2.5 Base de Dados de Legislação</p> <p>3.2.6 Sistema Integrado de Assistência e Reinserção Social</p> <p>3.2.7 Informatização dos Processos Judiciais</p> <p>3.2.8 Biblioteca Diplomática</p>



		Prioridade 3.3 Valorização das Instituições Públicas	Projectos 3.3.1 Monitorização Integrada do Desempenho dos Organismos do Estado 3.3.2 Prémio Anual "Melhores Práticas de Governação Electrónica na Administração Pública de Angola"
		Prioridade 3.4 Compras Públicas Electrónicas	Projectos  3.4.1 Plano Estratégico para as Compras Públicas Electrónicas 3.4.2 Portal/ Sistema Informático de Compras no Âmbito das Tecnologias da Informação 3.4.3 Generalização das Compras Públicas Electrónicas
Eixo 4 Funcionários Públicos Qualificados e Motivados	Funcionários Públicos capacitados para a utilização das TIC, motivados e empenhados no papel de dinamizadores da Administração Pública no desafio de desenvolvimento do País	Prioridade 4.1 Desenvolvimento de Competências em TIC	Projectos  4.1.1 Programa de Formação para os Funcionários Públicos
		Prioridade 4.2 Estímulo ao Envolvimento e Apoio à Gestão da Mudança	Projectos  4.2.1 Portal da Administração Pública e do Funcionário Público 4.2.2 Gestão Integrada de Projectos de Governação Electrónica  4.2.3 SINGERH – Sistema Nacional de Gestão dos Recursos Humanos
Eixo 5 Cidadãos Activos e Participativos	Sociedade Civil coesa e integrada, com um papel interventivo na consolidação do processo democrático e alinhada com o desafio de desenvolvimento económico e social de Angola	Prioridade 5.1 Estímulo à Participação	Projectos  5.1.1 Portal do Governo de Angola  5.1.2 Diário da República na Internet 5.1.3 Modernização do Processo Eleitoral Fase 1 – Registo Eleitoral Nacional; Fase 2 – Informatização do Processo Eleitoral Fase 3 – Experiência-piloto de Voto Electrónico 5.1.4 Campanha de Promoção da Governação Electrónica
		Prioridade 5.2 Segurança Digital	Projectos 5.2.1 Política Nacional de Protecção de Dados Pessoais 5.2.2 Política Nacional de Privacidade 5.2.3 Sistema Nacional de Credenciação, Certificação e Factura Digital

Legenda:  Projectos Bandeira  Projecto em curso

A descrição detalhada de cada um dos eixos de intervenção, nomeadamente em termos de visão, prioridades e objectivos, assim como em termos de projecto e acções, incluindo responsáveis e calendário de execução, é apresentada de seguida.



Eixo 1 – Infra-estruturas Tecnológicas Modernas

A infra-estrutura tecnológica potencia fortemente o desempenho da Administração Pública, em termos de serviços prestados, assim como na gestão eficiente dos serviços de retaguarda e no relacionamento entre os diversos agentes, pelo que é fundamental assegurar o apetrechamento tecnológico dos Organismos Públicos, de acordo com prioridades identificadas assim como a definição de políticas de gestão dessas infra-estruturas.

Visão, Prioridades e Objectivos

Organismos Públicos dotados de infra-estruturas tecnológicas modernas, ligados em banda larga e com sistemas interoperáveis e seguros, capazes de alavancar o processo de reconstrução e de reforma da máquina do Estado, facilitando a sua descentralização para todo o território nacional, tornando-o mais ágil, eficiente e orientado para as necessidades dos cidadãos e das empresas.

A aposta no desenvolvimento das infra-estruturas de informação e comunicação assume-se como um dos factores críticos de sucesso para a implementação de uma estratégia consistente de Governação Electrónica e insere-se num objectivo global de reabilitação e reforço das infra-estruturas de todo o País.

Neste âmbito, é fundamental dotar os agentes da Governação de meios tecnológicos adequados e modernos, que permitam o acesso rápido a informação fidedigna, o fluxo contínuo da informação entre os diversos agentes e a garantia da segurança dos dados processados.

O actual estado de desenvolvimento da infra-estrutura tecnológica da Administração Pública de Angola reforça a necessidade da aposta na construção dessa capacidade, quer ao nível de cada organismo, quer ao nível transversal, como elemento base à definição e implementação de uma estratégia sólida de desenvolvimento da Governação Electrónica.



Importa garantir que a concretização da estratégia inerente a este eixo de actuação está alinhada e orientada para dar resposta aos desafios subjacentes aos demais eixos, nomeadamente no que diz respeito a:

- Prestação de serviços multi-plataforma;
- Aumento da eficiência das instituições;
- Redução dos custos;
- Interoperabilidade e integração tecnológica.

Como ponto de partida recomenda-se a construção de uma Plataforma Tecnológica Comum, segura, em banda larga e capaz de garantir interoperabilidade entre toda a Administração Pública Central e descentralizada. Esta plataforma comum deve assentar sobre uma rede de comunicações que , numa primeira fase (2 anos), integre todos os ministérios entre si e, numa segunda fase (4 anos), integre todos os governos provinciais com a Administração Central.

Adicionalmente, esta Plataforma Comum, deve estar suportada por uma Central de Dados e por Web Serviços que permitam a agregação e a federação de dados centralmente e em cada ministério e província. Uma central de dados permitirá a optimização de recursos, armazenamento, segurança, disponibilidade de informação e qualidade de dados.

O desenvolvimento de aplicações transversais e de motores transaccionais e de serviço permitirá o desenvolvimento de um Sistema Integrado de Gestão da Informação do Governo/ Administração Pública.

É fundamental que esta aposta ao nível das infra-estruturas de informação e comunicação seja acompanhada pelo estabelecimento de políticas e normas de gestão dessa infra-estrutura, garantindo a segurança da informação, a interoperabilidade entre os vários sistemas e aplicações existentes e a coerência ao nível dos softwares utilizados, em termos de aquisição, manutenção e desenvolvimento.

Neste contexto, são definidas duas prioridades de actuação ao nível das infra-estruturas.



Tabela 4.2. Eixo 1 – Infra-estruturas Tecnológicas Modernas – Prioridades de Actuação e Objectivos

PRIORIDADES	OBJECTIVOS
1.1 – Desenvolvimento da Capacidade Tecnológica da Administração Pública	<ul style="list-style-type: none"> Definição da arquitectura tecnológica de suporte à Governação (incluindo a conceptualização do modelo de interligação e relacionamento dos organismos da Administração Pública); Definição das necessidades de apetrechamento dos Organismos Públicos; Construção de uma infra-estrutura que garanta o funcionamento ininterrupto do fluxo de informação a todos os níveis do sector público, permitindo a conectividade entre esses mesmos organismos, e destes com os clientes (cidadão e empresas).
1.2 – Definição de Políticas de Gestão das Infra-estruturas	<ul style="list-style-type: none"> Definição de políticas de gestão das infra-estruturas, em termos de hardware, software e de segurança.

Do conjunto de acções e projectos identificados por cada uma das prioridades, são definidos os seguintes projectos bandeira:

- Definição da Arquitectura Tecnológica para a Administração Pública;
- Política e Normas de Interoperabilidade.

Adicionalmente, são definidas as seguintes metas:

Tabela 4.3. Eixo 1 – Infra-estruturas Tecnológicas Modernas – Metas

2005	2006	2007	2008	2009
<ul style="list-style-type: none"> Definição da Arquitectura Tecnológica para a Administração Pública Elaboração do Guia de Interoperabilidade da Administração Pública Angolana (Angola Interoperável) 	<ul style="list-style-type: none"> Início da construção da Rede do Estado (Plataforma Comum) Início da Construção da Central de Dados Elaboração dos planos directores de sistemas de informação de 50% dos Organismos Públicos Centrais e Locais (Tecnologia Planeada) Apetrechamento de 50% dos Organismos Públicos Centrais e Locais Definição da política e normas de utilização de softwares na Administração Pública 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboração dos planos directores de sistemas de informação de 100% dos Organismos Públicos (Centrais e Locais) Ligação de todos os Organismos da Administração Central à rede do Estado Apetrechamento de 50% dos Organismos Públicos Centrais e Locais Finalização da Central de Dados 	<ul style="list-style-type: none"> Ligação dos Organismos da Administração Central e Local Apetrechamento de 75% dos Organismos Públicos Centrais e Locais 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema Integrado de Gestão da Informação do Governo Apetrechamento de 100% dos Organismos Públicos Centrais e Locais



Acções e Projectos

Tabela 4.4. Eixo 1 – Infra-estruturas Tecnológicas Modernas – Acções e Projectos

Acções e Projectos	Descrição	Calendário de Execução	Entidades Responsav.
Prioridade 1.1 – Desenvolvimento da Capacidade Tecnológica da Administração Pública			
1.1.1 Definição e Operacionalização da Estratégia de Modernização Tecnológica da Administração Pública	Fase 1 Definição da Arquitectura Tecnológica para a Administração Pública Elaboração de um Plano Director global para a Administração Pública definindo as opções tecnológicas (plataforma única e centralizada) base em termos de: i) aplicações; ii) redes; iii) hardware; iv) estrutura de dados; v) camada de apresentação (Arquitectura Tecnológica do Estado); vi) <i>Disaster Recovery</i> .	2005-06	CNTI
	Fase 2 Sistema Integrado de Gestão da Informação do Governo Implementação da Arquitectura Tecnológica (única e centralizada) da Administração Pública de acordo com as prioridades identificadas. Acompanhamento e reporte.	2006-09	CNTI/ Organismos Públicos
	Fase 3 Apetrechamento dos Organismos Públicos Desenvolvimento de um programa de apetrechamento dos Organismos da Administração Pública Central e Local (Províncias, Municípios, etc.), incluindo hardware, software, comunicação, dados e apresentação. O programa contemplará a elaboração de planos específicos para cada organismo, de forma a garantir uma resposta efectiva às necessidades específicas e aos desafios de desenvolvimento futuro.		
	Elaboração de Guia.	2005	CNTI
	Elaboração dos planos directores (incluindo o levantamento das necessidades e o modelo de actuação).	2006-07	Ministérios/ Organismos Públicos
Implementação dos Planos Directores de Desenvolvimento dos Sistemas de Informação	2006-09	Ministérios/ Organismos Públicos	



Acções e Projectos	Descrição	Calendário de Execução	Entidades Responsav.
	dos Organismos Centrais e Locais.		
Prioridade 1.2 – Definição de Políticas de Gestão das Infra-estruturas			
1.2.1 Políticas e Normas de Utilização de Softwares nos Organismos Públicos	Definição de políticas para a utilização de softwares na Administração Pública, incluindo a identificação e o planeamento de necessidades, a definição de regras específicas para a aquisição e o desenvolvimento e a manutenção de software (proprietário e livre).	2005-06	CNTI
1.2.2 Políticas e Normas de Interoperabilidade	Elaboração do guia de interoperabilidade da Administração Pública, incluindo as normas e mecanismos que possibilitem a comunicação entre os diversos sistemas de informação e utilização ao nível dos agentes da governação.	2005-06	CNTI
1.2.3 Políticas e Normas de Segurança para a Utilização dos Serviços Públicos On-line	Elaboração de uma política e normas de segurança que sistematizem todos os requisitos funcionais de segurança no acesso e utilização dos serviços públicos on-line.	2006	CNTI



Eixo 2 – Serviços Públicos Universais e de Qualidade

A aposta na melhoria dos serviços públicos assume-se como uma das faces mais relevantes de estímulo ao desenvolvimento, devido à elevada visibilidade e por constituírem um meio privilegiado de interacção do Estado com os seus clientes, os cidadãos e as empresas, requerendo a definição clara de uma estratégia, baseada numa abordagem faseada com definição clara de prioridades.

Visão, Prioridades e Objectivos

Serviços públicos de qualidade orientados para as necessidades dos cidadãos e das empresas, acessíveis a qualquer momento, em qualquer local, de forma cómoda e segura, incluindo os mais carenciados, contribuindo para a justiça social e a modernidade e excelência do desempenho, como suporte fundamental ao desenvolvimento do País.

Os serviços públicos constituem a principal interacção do Estado com os Cidadão e as Empresas e apresentam um peso relevante na imagem transmitida e, conseqüentemente, percebida.

No desafio de desenvolvimento económico e social de Angola é fundamental assegurar um Estado prestador de serviços de qualidade gerador de um sentimento de confiança generalizada.

Este objectivo pressupõe a adopção de novos canais de relacionamento com os cidadãos e as empresas, privilegiando a conveniência da utilização, a comodidade do acesso em todo o território nacional, a integração dos serviços e a orientação para a resposta eficaz.

Estes novos canais de relacionamento constituem também uma alavanca para o restabelecimento da Administração Central do Estado em todo o território nacional, uma vez que permitem a provisão e o acesso globalizado aos serviços públicos de forma mais barata e conveniente.

No entanto, esta abordagem coloca novos desafios, uma vez que requer a adaptação das instituições às novas formas de relacionamento, sendo fundamental a integração e modernização dos processos transversais e a criação de uma lógica colaborativa entre as diversas instituições.



As TIC podem, de facto, constituir um suporte importante em matéria de integração e agilização dos processos, contribuindo de forma significativa para um Estado prestador de serviços de qualidade.

Neste contexto, são definidas duas prioridades de actuação ao nível dos serviços públicos.

Tabela 4.5. Eixo 2 – Serviços Públicos Universais e de Qualidade – Prioridades de Actuação e Objectivos

PRIORIDADES	OBJECTIVOS
2.1 – Definição da Estratégia para a Presença On-line	<ul style="list-style-type: none">▪ Identificação dos serviços públicos mais relevantes para os cidadãos e as empresas;▪ Definição da uniformização da imagem do Estado e das suas instituições perante a Sociedade;▪ Estratégia da presença on-line dos Organismos Públicos.
2.2 – Disponibilização On-line e Multiplataforma de Serviços de Qualidade	<ul style="list-style-type: none">▪ Promoção do relacionamento e interacção multi-canal dos Organismos Públicos com os cidadãos e as empresas;▪ Simplificação do acesso e utilização dos serviços públicos;▪ Aposta na transversalidade, integração e optimização dos serviços de back-office associados à prestação de serviços públicos.

Do conjunto de acções e projectos identificados por cada uma das prioridades, são definidos os seguintes projectos bandeira:

- ▣ Programa “Administração Pública On-line”;
- ▣ Portal do Cidadão.



A estratégia para a presença dos Organismos Públicos on-line será integrada e claramente orientada para responder às necessidades dos cidadãos e empresas.

Adicionalmente, são definidas as seguintes metas:

Tabela 4.6. Eixo 2 – Serviços Públicos Universais e de Qualidade – Metas

2005	2006	2007	2008	2009	2010
<ul style="list-style-type: none"> Uniformização da imagem e definição das normas de construção de websites dos Organismos da Administração Pública 	<ul style="list-style-type: none"> Criação dos websites de 25% dos organismos públicos Portal do Cidadão (Fase 1) Programa de adaptação dos serviços de back-office: identificação de prioridades 	<ul style="list-style-type: none"> Criação do Contact Center do Cidadão Portal do Cidadão (Fase 2) Implementação de 5 Casas do Cidadão Adaptação de 25% dos serviços de back-office 	<ul style="list-style-type: none"> Portal do Cidadão (Fase 3) Criação dos websites de 50% dos organismos públicos Implementação de 10 Casas do Cidadão 	<ul style="list-style-type: none"> Adaptação de 50% dos serviços de back-office 	<ul style="list-style-type: none"> Adaptação de 75% dos serviços de back-office.

Acções e Projectos

Tabela 4.7. Eixo 2 – Serviços Públicos Universais e de Qualidade – Acções e Projectos

Acções e Projectos	Descrição	Calendário de Execução	Entidades Responsav.
Prioridade 2.1 – Estratégia e Políticas de Presença On-line			
2.1.1 Uniformização da Imagem e Normas de Construção de Websites dos Organismos da Administração Pública	<p>Definição das normas gráficas e de conteúdo para o desenvolvimento dos websites dos Organismos Públicos, garantindo a uniformização da imagem e a rápida identificação por parte dos cidadãos e das empresas.</p> <p>Estas normas envolvem a uniformização do design, links disponíveis, uniformização dos endereços.</p>	2005-06	CNTI/ Ministérios/ Organismos Públicos Centrais e Locais
2.1.2 Programa “Administração Pública On-line”	Definição do programa de massificação da presença dos Organismos Públicos On-line, envolvendo a criação dos respectivos websites, com funcionalidades ao nível da informação e interacção, de acordo com as políticas definidas.	Contínuo	CNTI/ Ministérios/ Organismos Públicos



Acções e Projectos	Descrição	Calendário de Execução	Entidades Responsav.
	<p>Este programa contemplará a identificação de prioridades de disponibilização on-line dos serviços públicos prestados aos cidadãos e às empresas, tendo em conta a sua relevância, o grau de preparação dos organismos, as interacções existentes, etc..</p> <p>Implementação.</p>		
Prioridade 2.2 – Disponibilização On-line e Multiplataforma de Serviços de Qualidade			
2.2.1 Portal do Cidadão/ Loja do Cidadão	Componente 1 Portal do Cidadão		CNTI/ MAPESS/ Organismos Públicos
	Definição da estratégia do portal, incluindo as componentes informativa e de funcionalidades, as opções tecnológicas e organizacionais.	2006-09	
	O Portal do Cidadão será integrado numa estratégia global de acessibilidade multi-canal aos serviços públicos tendo em conta os serviços a disponibilizar por cada organismo público bem como com a estratégia de acessibilidade definida nomeadamente na componente de telecentros (ver PASI).		
	Lançamento de um protótipo.	2006	
	Construção e operação do Portal.		
	Fase 1 – Informativo		
	Fase 2 – Interactivo	2006	
	Fase 3 – Integrado	2007 2008	
	Operação dos postos de acesso, nomeadamente telecentros, quiosques multimédia (embaixadas e áreas remotas).	2007-08	
	Componente 2 Loja do Cidadão		CNTI/ MAPESS/ Organismos Públicos
Criação de unidades de atendimento aos cidadãos e às empresas, agregadoras do portfólio de serviços dos diversos Organismos Públicos, centralizando o atendimento nas necessidades dos cidadãos e permitindo uma prestação de serviços integrada.			
Aprofundamento do conceito. Definição do plano de acção.	2006		
Angariação de Parceiros. Criação da Equipa de Projecto.	2007-08		



Acções e Projectos	Descrição	Calendário de Execução	Entidades Responsav.
	Implementação. Componente 3 Contact Center do Cidadão Criação de um <i>contact centre</i> do cidadão para atendimento especializado, com um carácter marcadamente informativo, ligado ao Portal do Cidadão, tendo em atenção a tradição africana da "oralidade" e iliteracia formal e digital.	2006-07 2007	CNTI/ MAPESS/ Organismos Públicos
2.2.2 Programa de Adaptação dos Serviços de Back-office às Novas Formas de Relacionamento com os Cidadãos e as Empresas	Desenvolvimento de um programa tendo em vista a melhoria do funcionamento do back-office dos serviços públicos on-line. Este programa é uma das bases fundamentais para a criação de uma cultura de orientação dos serviços públicos para as necessidades dos cidadãos e das empresas, e focalizar-se-á em aspectos de natureza organizacional, reengenharia de processos, gestão da documentação, workflows, etc., tendo em contas as prioridades de disponibilização de serviços on-line e multi-canal definidas. Prioritização (ligado ao 2.1.1) Implementação (ligado ao 2.1.1) Fase 1 Fase 2 Fase 3	2006-10 2006 2007/08 2009/10	CNTI/ MAPESS/ Ministérios/ Organismos Públicos



Eixo 3 – Administração Pública Eficiente e Cooperante

A modernização administrativa constitui uma das prioridades de Angola e requer a racionalização da gestão pública, nomeadamente da gestão financeira do Estado, a construção de sistemas de monitorização e suporte à tomada de decisão, assim como a aposta na valorização das instituições públicas.

Visão, Prioridades e Objectivos

Uma Administração Pública eficiente, orientada para a geração de valor, assim como para a cooperação transversal dos diversos organismos, com processos de gestão ágeis e integrados.

A reforma da Administração Pública, assente num processo de modernização administrativa envolvendo medidas de estímulo à produtividade e qualidade, assume-se como uma das prioridades do país e resulta da necessidade de garantir a capacidade de resposta dos organismos ao desafio do desenvolvimento económico e social.

Esta modernização assenta fundamentalmente na reformulação do funcionamento dos diversos organismos, numa óptica de:

- Apoio à desconcentração e descentralização administrativas;
- Normalização da Administração local;
- Desburocratização e simplificação dos procedimentos administrativos;
- Racionalização das estruturas organizativas e integração horizontal dos processos de trabalho;
- Aumento da eficiência interna;
- Racionalização dos recursos e redução dos custos de funcionamento;
- Adopção de novas práticas de gestão;



- Aumento da transparência dos actos de gestão.

As TIC podem constituir uma mais valia significativa, através da implementação de sistemas transversais de funcionamento, focalização nas actividades de valor acrescentado e agilização do funcionamento, permitindo a criação de uma dinâmica e uma nova imagem, em detrimento da actual, associada a processos burocráticos.

As preocupações generalizadas ao nível da gestão financeira dos Estados e a necessidade de optimização do sistema fiscal constituem uma prioridade generalizada. O actual contexto de modernização do sistema financeiro de Angola acentua essa importância e reforça a pertinência de aproveitamento das mais valias proporcionadas pela utilização das TIC.

Numa óptica global de reforma da Administração Pública, é fundamental assegurar a uniformização da actuação dos diversos organismos, nomeadamente ao nível da gestão financeira e orçamental, da gestão de recursos humanos, dos modelos de monitorização do desempenho.

Adicionalmente, a adopção de suportes electrónicos nos processos de aquisição pública gerará poupanças e ganhos de eficiência, estimulando o sector privado, através da facilitação do acesso das empresas ao mercado das compras públicas e estimulando a adesão global para o processo de compras electrónicas.

De salientar, que os vários organismos devem investir em aplicações básicas de gestão, nomeadamente:

- Gestão financeira e de reporte;
- Gestão administrativa e legal;
- Gestão de workflows;
- Gestão de arquivo e de conhecimento;
- Gestão de recursos humanos;
- Gestão de compras; e,
- Indicadores de gestão.

Neste contexto, são definidas quatro prioridades de actuação ao nível da Eficiência da Administração Pública:



Tabela 4.8. Eixo 3 – Administração Pública Eficiente e Cooperante – Prioridades de Actuação e Objectivos

PRIORIDADES	OBJECTIVOS
3.1 – Modernização da Gestão das Finanças do Estado	<ul style="list-style-type: none">▪ Optimização do planeamento e gestão da execução orçamental e gestão de receitas.
3.2 – Desenvolvimento de Sistemas Transversais de Gestão e de Apoio à Decisão	<ul style="list-style-type: none">▪ Integração de actividades comuns;▪ Utilização de sistemas transversais;▪ Identificação e optimização de actos e procedimentos passíveis de desburocratização.
3.3 – Valorização das Instituições Públicas	<ul style="list-style-type: none">▪ Monitorização do desempenho dos Organismos Públicos;▪ Divulgação e reconhecimento público das boas práticas.
3.4 – Compras Públicas Electrónicas	<ul style="list-style-type: none">▪ Promoção da poupança e da eficiência, potenciando sinergias de compras conjuntas;▪ Incremento da qualidade dos bens e serviços adquiridos;▪ Incremento da transparência das compras públicas;▪ Suporte às TIC nacionais;▪ Dinamização do sector privado.

Do conjunto de acções e projectos identificados por cada uma das prioridades, são definidos os seguintes projectos bandeira:

- ☞ Sistema Integrado de Gestão das Finanças do Estado;
- ☞ Sistema de Gestão dos Impostos;
- ☞ Sistema Nacional de Registo e Notariado;
- ☞ Plano Estratégico para as Compras Públicas Electrónicas.



Adicionalmente, são definidas as seguintes metas:

Tabela 4.9. Eixo 3 – Administração Pública Eficiente e Cooperante – Metas

2005	2006	2007	2008	2009	2010
<ul style="list-style-type: none">Plano estratégico para as compras públicas electrónicas	<ul style="list-style-type: none">Implementação do Sistema integrado de Gestão das Finanças Públicas do Estado	<ul style="list-style-type: none">Informatização dos processos judiciais – Concepção	<ul style="list-style-type: none">Definição conceptual do Sistema integrado de Gestão do TerritórioInformatização de 25% dos processos judiciais	<ul style="list-style-type: none">Implementação do Sistema nacional de registo e notariadoInformatização de 50% dos processos judiciais	<ul style="list-style-type: none">Informatização de 100% dos processos judiciais

Acções e Projectos

Tabela 4.10. Eixo 3 – Administração Pública Eficiente e Cooperante – Acções e Projectos

Acções e Projectos	Descrição	Calendário de Execução	Entidades Responsav.
Prioridade 3.1 – Modernização da Gestão Financeira do Estado			
3.1.1 Sistema Integrado de Gestão das Finanças Públicas do Estado	Concepção e implementação de um sistema integrado de gestão orçamental e financeira, de suporte à elaboração e controlo da execução do Orçamento de Estado.	2006-08	MF
3.1.2 Sistema de Gestão do Cadastro Tributário	Criação de um sistema que tem como objectivo gerir, a nível do Ministério das Finanças e nas Repartições Fiscais, as situações tributárias dos contribuintes, facultar um melhor conhecimento do seu universo e descentralizar os procedimentos de identificação e actualização dos dados cadastrais.	2005-07	MF
3.1.3 Sistema de Gestão dos Impostos	Desenvolvimento de um sistema de gestão da conta-corrente do contribuinte com o Estado.	2006-07	MF
3.1.4 Sistema Integrado de Gestão Patrimonial dos Bens do Estado	Desenvolvimento de um sistema de informação de gestão dos bens patrimoniais do Estado, contemplando o seu cadastro e inventário.	2007-08	MF



Acções e Projectos	Descrição	Calendário de Execução	Entidades Responsav.
3.1.5 Sistema de Pagamentos e Recebimentos Electrónicos	Desenvolvimento de um sistema de utilização de meios de pagamento electrónicos para os pagamentos e recebimentos do Estado, nomeadamente a cobrança de impostos e pagamentos a fornecedores.	2006-07	MF
3.1.6 Sistema Integrado de Gestão e Controlo de Alfândegas	Desenvolvimento de uma aplicação para a gestão das operações aduaneiras incluindo funções como a gestão da desalfandegação das mercadorias, a contabilidade aduaneira e a gestão das estatísticas do Comércio Externo.	2006	MF
Prioridade 3.2 – Desenvolvimento de Sistemas Transversais de Gestão e Suporte à Decisão			
3.2.1 Sistema de Integrado de Gestão do Território	Criação de um sistema de informação que permita a coordenação das diferentes políticas de equipamento sectorial e institucional, ao nível da gestão do território, do parque habitacional, etc. Definição/ conceptualização. Implementação.	2008 2010	CNTI (Coord.)/ MINUA/ MAT/ MINEA/ MGM/ MINOP
3.2.2 Sistema Nacional de Registo e Notariado	Desenvolvimento de um sistema de informação, de âmbito nacional, para a gestão dos Registos e Notariado.	2006-09	CNTI/ MJ
3.2.3 Sistema de Informação de Gestão das Províncias e Municípios	Criação de um sistema de informação de suporte à gestão das províncias e municípios, nomeadamente em termos financeiros, recursos humanos, serviços prestados, etc.	2006-07	CNTI/ Governos Provinciais/ Municípios
3.2.4 Sistema de Gestão Documental da Administração Pública	Concepção e implementação de um sistema de gestão documental de suporte às actividades dos Organismos Públicos.	2006-07	CNTI/ Ministérios/ Organismos Públicos
3.2.5 Base de Dados de Legislação	Criação de um repositório de informação legislativa acessível para consulta por parte dos Organismos do Estado, numa primeira fase e de utilização por toda a sociedade à posteriori.	2006	CNTI/ PCM



Acções e Projectos	Descrição	Calendário de Execução	Entidades Responsav.
3.2.6 Sistema Integrado de Assistência e Reinserção Social	<p>Concepção de um sistema de informação de suporte ao Sub-programa Geral de Assistência Social que visa contribuir para a melhoria das condições de vida da população.</p> <p>Este sistema assume um carácter prioritário dado do contexto actual do país e está articulado com a estratégia nacional de combate à pobreza.</p> <p>O sistema de informatização permitirá o carregamento e a gestão dinâmica de informação relevante, ao nível do apoio às crianças e adolescentes, ex-militares, antigos combatentes, etc.</p>	2006-08	MINARS (Coord.)/ MAPESS/ MACVG
3.2.7 Informatização dos Processos Judiciais	<p>Integrado na reforma e capacitação institucional da justiça este projecto visa a digitalização dos processos judiciais e o desenvolvimento de um sistema de acompanhamento e rastreabilidade dos processos.</p>	2007-10	CNTI/ MJ
3.2.8 Biblioteca Diplomática	<p>Criação de uma base de dados de informação relativa a protocolos e convenções estabelecidos por Angola no âmbito de projectos de cooperação internacional.</p>	2007	CNTI/ MINREX
Prioridade 3.3 – Valorização das Instituições Públicas			
3.3.1 Monitorização Integrada do Desempenho dos Organismos do Estado	<p>Definição de um modelo de indicadores chave para a boa gestão da Administração Pública.</p> <p>Este modelo deverá produzir resultados a nível global da Administração Pública e ser aplicável à realidade de cada organismo, de forma a permitir um posicionamento relativo do desempenho de cada organismo face aos demais estimulando, assim, a competição e a partilha de experiências entre eles.</p> <p>Será orientado para a acção, através do acompanhamento sistemático de um conjunto de indicadores que suportarão a tomada de decisão.</p> <p>Criação da equipa de projecto; Implementação.</p>	2007-08	CNTI (Coord.)/ MAPESS/ MF
3.3.2 Premo Anual “Melhores Práticas de	<p>Criação de um prémio a atribuir com uma periodicidade anual de reconhecimento das boas práticas dos organismos públicos relativamente à governação electrónica.</p>		CNTI (Coord.)/ MAPESS



Acções e Projectos	Descrição	Calendário de Execução	Entidades Responsav.
Governação Electrónica na Administração Pública de Angola	A atribuição do prémio funcionará num sistema de candidaturas analisadas por um júri independente.		
	Definição de Parceiros.		
	Concepção.	2006	
	Implementação.	2007	
		2008	
Prioridade 3.4 – Compras Públicas Electrónicas			
3.4.1 Plano Estratégico para as Compras Públicas Electrónicas	Definição da estratégia para as compras públicas electrónicas, tendo em conta as possibilidades de agregação existentes, assim como o grau de preparação dos organismos públicos e os constrangimentos legais. Realização de uma experiência-piloto num ministério	2005-06	CNTI/ MF
3.4.2 Portal/ Sistema Informático de Compras no Âmbito das Tecnologias de Informação	Desenvolvimento de um portal de suporte às compras públicas electrónicas, incluindo os catálogos electrónicos de produtos.	2006	Todos os Ministérios/ Organismos Públicos
3.4.3 Generalização das Compras Públicas Electrónicas	Extensão das compras públicas electrónicas aos demais Organismos Públicos, tendo em vista a multiplicação das poupanças, a optimização das áreas afectas às compras, o desenvolvimento de competências e a adaptação tecnológica dos organismos.	2007-10	Todos os Ministérios/ Organismos Públicos



Eixo 4 – Funcionários Públicos Qualificados e Motivados

A dinâmica de transformação inerente à Governação Electrónica requer competências específicas ao nível da utilização das TIC e a participação e envolvimento activo dos Funcionários Públicos, pelo que é fundamental uma aposta clara no desenvolvimento de competências no estímulo dessa participação.

Visão, Prioridades e Objectivos

Funcionários Públicos capacitados para a utilização das TIC, motivados e empenhados no papel de dinamizadores da Administração Pública no desafio de reconstrução, estabilidade, justiça social e desenvolvimento do País.

A implementação de uma estratégia consistente de Governação Electrónica tem obrigatoriamente de considerar o papel preponderante e o contributo dos Funcionários Públicos neste desafio.

De facto, é factor crítico de sucesso assegurar que, em termos de conhecimento e atitude, os Funcionários Públicos estão capacitados para dar suporte ao desenvolvimento económico e social do País, envolvendo-se activamente em todas as iniciativas desenvolvidas.

A aposta na capacitação deve, no entanto, estar alinhada com a estratégia global de qualificação da Sociedade (ver Pilar 3 – Desenvolver as Competências para o Futuro, do PASI), nomeadamente no que diz respeito ao desenvolvimento de uma plataforma nacional de e-learning, que conjugue a formação presencial com a formação a distância, que possa dar resposta às necessidades específicas dos Funcionários Públicos angolanos.

Neste âmbito, importa garantir que o desenvolvimento de competências dos Funcionários Públicos não se limita exclusivamente à utilização de hardware e software.



As iniciativas no âmbito da capacitação devem incluir o desenvolvimento de um conjunto de aptidões tecnológicas, de gestão e liderança, de gestão da mudança, etc. Propõe-se a definição rigorosa de um programa de formação integrado para a Administração Pública e para Membros do Governo.

No entanto, apresenta-se a seguir uma súmula indicativa, seguindo orientações da OCDE, Nações Unidas, AISI e Comissão Europeia.

Para além da formação tecnológica, essencial em todos os níveis da Administração Pública, é necessário desenvolver competências adicionais ao nível: da liderança e da gestão da mudança, das técnicas de gestão, da gestão da informação e sobre o paradigma da Sociedade da Informação. Adicionalmente, cada grande projecto, deverá ter associado um pacote de formação, nomeadamente, o Portal do Funcionário e o Portal do Cidadão.

Esta formação terá mais impacto se for programada de uma forma integrada e interdependente para um universo definido e pré-seleccionado de acordo com critérios de selecção rigorosos. Deste modo, todos os elementos no universo seleccionado deverão receber um conjunto de acções formativas, em contraste com um modelo em que os formandos participam esporadicamente em algumas acções de formação.

Figura 4.5. Tipologia da Formação por Segmentos de Formandos

Altos Dirigentes (200)	Apresentação e Debate	Nível Avançado	Nível Avançado	-	Nível Básico (Optativo)
Dirigentes Intermédios (500)	Apresentação	Nível Intermédio	Nível Intermédio	Nível Avançado	Nível Básico (Optativo)
Funcionários (5000)	Apresentação	-	-	Nível Básico	Nível Básico
Técnicos de Sistemas de Informação (250)	Apresentação e Debate	Nível Técnico	-	Nível Básico	Níveis Intermédio e Avançado
	PAGE/ PASI	Sociedade da Informação e Governação Electrónica	Liderança, Gestão e Inovação	Gestão	Tecnologias de Informação



Tabela 4.11. Descrição das Acções de Formação

ACÇÕES DE FORMAÇÃO	DESCRIÇÃO
PASI/ PAGE	Todos os elementos do universo seleccionado deverão ser sensibilizados para os objectivos do PASI e do PAGE e as suas implicações para si. Esta formação poderá demorar um dia, sendo a parte da manhã dedicada à apresentação e a parte da tarde dedicada a aprofundar aspectos mais direccionados para as áreas de actuação do conjunto de formandos em cada sessão. Por este motivo, se recomenda que os grupos de formação sejam organizados por áreas de actuação, como por exemplo, saúde, finanças, etc..
Sociedade da Informação/ Governação Electrónica	Formação de alto nível sobre o significado e o potencial da Sociedade da Informação e da Governação Electrónica, suas implicações e identificação de desafios de aplicação na sua área de intervenção. Aprendizagem sobre as novas competências necessárias na gestão da informação e os novos desafios.
Liderança, Gestão e Inovação	Formação de alto nível, para formação de competências de liderança, de gestão da mudança, de identificação e aplicação de inovação na administração pública, incluindo apresentação de casos práticos internacionais.
Gestão	Formação em ferramentas básicas de gestão, associadas à administração pública, em termos de gestão de projectos, gestão da mudança, gestão de projectos de tecnologias de informação, gestão de pessoas, capacidade de gestão de relacionamentos contratuais externos e internos, competências básicas de gestão, entre outros.
Tecnologias de Informação	Competências base em TIC – na óptica do utilizador, especialmente nas ferramentas de trabalho do dia a dia e optimização da utilização da Internet. Competências avançadas e especializadas em TIC – na óptica do técnico, nas diversas especialidades necessárias para a correcta implementação do PASI e PAGE na Administração Pública.

Esta formação deverá estar articulada com:

- os programas de formação de institutos públicos, universidades, centros de competências especializada, que deverão fornecer uma oferta mais sofisticada e aprofundada;
- com o programa de apetrechamento tecnológico da Administração Pública;
- com as ferramentas de formação existentes, em termos de plataforma nacional de e-learning e outros suportes existentes.

Complementarmente à aposta na qualificação dos Funcionários Públicos, é fundamental, para o sucesso da estratégia de Governação Electrónica, promover o envolvimento activo dos Funcionários Públicos na definição, planeamento e implementação das iniciativas a implementar.



No sentido de assegurar este envolvimento, as acções e projectos a desenvolver devem estar orientados para a valorização do papel dos Funcionários Públicos, assim como para o reconhecimento do mérito, como elementos de estímulo ao envolvimento, à inovação e ao aumento da sua motivação, tendo em consideração os seus anseios.

Neste contexto, são definidas duas prioridades de actuação ao nível da qualificação e motivação dos Funcionários Públicos:

Tabela 4.12. Eixo 4 – Funcionários Públicos Qualificados e Motivados – Prioridades de Actuação e Objectivos

PRIORIDADES	OBJECTIVOS
4.1 – Desenvolvimento de Competências em TIC	<ul style="list-style-type: none">Adequação das competências dos Funcionários Públicos;Minimização da resistência à mudança.
4.2 – Estímulo ao Envolvimento e Apoio à Gestão da Mudança	<ul style="list-style-type: none">Reconhecimento de iniciativas relevantes;Gestão integrada dos projectos de Governação Electrónica.

Do conjunto de acções e projectos identificados por cada uma das prioridades, são definidos os seguintes projectos bandeira:

- Programa de Formação para os Funcionários Públicos;
- Portal da Administração Pública e do Funcionário Público.

Adicionalmente, são definidas as seguintes metas:

Tabela 4.13. Eixo 3 – Funcionários Públicos Qualificados e Motivados – Metas

2005	2006	2007	2008	2009	2010
<ul style="list-style-type: none">Definição do programa de formação para os Funcionários Públicos	<ul style="list-style-type: none">Execução de 20% do programa de formaçãoDefinição e implementação da ferramenta de gestão integrada de projectos de Governação Electrónica	<ul style="list-style-type: none">Implementação do Portal da Administração Pública e do Funcionário Público – 1ª Fase – Informação	<ul style="list-style-type: none">Implementação do Portal da Administração Pública e do Funcionário Público – 2ª Fase – InteracçãoConclusão do programa de formação	<ul style="list-style-type: none">Implementação do Portal da Administração Pública e do Funcionário Público – 3ª Fase – Integração	-



	<ul style="list-style-type: none">Plano Estratégico do Portal da Administração Pública e do Funcionário Público				
--	---	--	--	--	--

Acções e Projectos

Tabela 4.14. Eixo 4 – Funcionários Públicos Qualificados e Motivados – Acções e Projectos

Acções e Projectos	Descrição	Calendário de Execução	Entidades Responsav.
Prioridade 4.1 – Desenvolvimento de Competências em TIC			
4.1.1 Programa de Formação para os Funcionários Públicos	Desenvolvimento de um programa de formação para os trabalhadores da Administração Pública (Central, Governos Provinciais e Municípios) sobre a utilização das TIC na gestão, articulado com o Programa de Formação de Responsáveis, Técnicos e Administrativos.	2005-07	CNTI/ INAP/ IFAL
	Desenho do programa: currículo, equipamentos; Definição de plano de implementação, duração e custos.		
	Definição de Parceiros; Obtenção de financiamento.	2006-07	
	Implementação.		
Prioridade 4.2 – Estímulo ao Envolvimento e Apoio à Gestão da Mudança			
4.2.1 Portal da Administração Pública e do Funcionário Público	Portal Corporativo Criação de um portal corporativo para a Administração Pública e para os Funcionários Públicos. Este portal visa integrar e uniformizar actividades comuns a toda a Administração Pública (ex. marcação de férias, justificação de faltas, etc.), dar a conhecer e facilitar a utilização dos sistemas de gestão utilizados por cada organismo público e ser o principal instrumento de gestão da mudança.	2007-09	CNTI/ MAPESS/ MF
	Bolsa de Emprego Público Divulgação electrónica, no Portal, de oportunidades de emprego público, junto da comunidade em geral (promovendo a integração de novos funcionários públicos) e	2007-09	CNTI/ MAPESS



Acções e Projectos	Descrição	Calendário de Execução	Entidades Responsav.
	<p>dos actuais funcionários públicos, estimulando a mobilidade.</p> <p>Definição do modelo de funcionamento da Bolsa de Emprego Público.</p> <p>Avaliação da opção de desenvolvimento vs. outsourcing em plataformas existentes.</p> <p>Criação de equipa de projecto; Implementação.</p>		
4.2.2 Gestão Integrada de Projectos de Governação Electrónica	<p>Definição e implementação de uma ferramenta colaborativa, acessível no Portal da Administração Pública e do Funcionário Público, de suporte à gestão dos projectos de governação electrónica.</p> <p>Esta ferramenta disponibilizará informação relevante relativamente a cada projecto, nomeadamente uma breve descrição, o calendário de execução, o status, os resultados obtidos, os contactos dos responsáveis, etc..</p>	2006	CNTI/ MAPESS
4.2.3 SINGERH – Sistema Nacional de Gestão dos Recursos Humanos	<p>Desenvolvimento de um sistema de informação para toda a Administração Pública que proporcione uma gestão racional e integrada dos recursos humanos na óptica global de capacitação e valorização.</p> <p>O sistema será desenvolvido em ambiente web e permitirá a gestão das faltas, férias, processos de admissão, transferências, gestão dos quadros de pessoal, etc.</p> <p>Concepção.</p> <p>Implementação.</p>	Em curso 2005-07	MAPESS/ Ministérios/ Organismos Públicos



Eixo 5 – Cidadãos Activos e Participativos

A definição de uma estratégia consistente para a Governação Electrónica requer a criação de um ambiente favorável à participação dos cidadãos e das empresas, como forma de garantir o lançamento de bases sólidas em prol do desafio de desenvolvimento sustentado.

Visão, Prioridades e Objectivos

Sociedade Civil coesa e integrada, com um papel interventivo na consolidação do processo democrático e alinhada com o desafio de desenvolvimento económico e social de Angola.

A aposta na reconciliação nacional e o desafio de desenvolvimento de Angola requerem uma mobilização massiva de toda a Sociedade Civil em torno destas duas prioridades.

A Governação Electrónica pode contribuir de forma significativa para esta mobilização, nomeadamente através de uma maior orientação dos actos de Governação relativamente às necessidades dos cidadãos e das empresas, da dinamização de novos canais de interacção com a Sociedade Civil e consequente facilitação do acesso à informação, do aumento da transparência da actividade governativa e do incentivo à participação nos processos de tomada de decisão.

Esta mobilização é atingida através da adopção de medidas no âmbito da democracia electrónica. Este conceito tem subjacente a existência de um relacionamento directo entre os cidadãos e os seus representantes e pode assumir diversas formas, que vão desde mecanismos simples de transmissão de informação, até participação generalizada no processo legislativo.

Numa primeira fase, tendo em conta o actual contexto de Angola, é fundamental a dinamização de novos canais de relacionamento e a troca de informação entre os agentes da governação e a Sociedade Civil angolana.

As TIC podem assumir-se como mecanismo privilegiado de divulgação de informação e de aproximação aos cidadãos e às empresas.



Outro dos aspectos relevantes de estímulo à participação da sociedade civil está relacionado com a actividade legislativa que deve, gradualmente, ser encarada numa óptica interactiva, estimulando o debate e a concertação no processo de tomada de decisão, suportada pela divulgação dos conteúdos legislativos.

Os processos eleitorais constituem outro meio privilegiado para estimular a participação dos cidadãos na vida política de Angola. Neste sentido, será desenvolvida uma aposta nas TIC enquanto suporte aos processos eleitorais.

Um dado que importa considerar, relativamente à utilização das TIC como suporte à interacção com os cidadãos, está relacionado com a garantia de privacidade e a segurança dos dados processados.

Assim, é fundamental garantir a definição de uma política de privacidade que garanta uma gestão eficaz da informação, nomeadamente no que diz respeito à sua divulgação e partilha.

No que concerne à utilização dessa informação, é relevante salvaguardar uma utilização criteriosa, assegurando, em simultâneo, a confidencialidade da informação e a sua utilização fácil.

Neste contexto, são definidas duas prioridades de actuação ao nível do reforço da participação dos cidadãos:

Tabela 4.15. Eixo 5 – Cidadãos Activos e Participativos – Prioridades de Actuação e Objectivos

PRIORIDADES	OBJECTIVO
5.1 – Estímulo à Participação	<ul style="list-style-type: none">Desenvolvimento de novos canais de interacção com os cidadãos e as empresas;Apoio na criação de condições para a implementação e consolidação dos processos eleitorais.
5.2 – Segurança Digital	<ul style="list-style-type: none">Garantia da privacidade e protecção dos dados dos cidadãos e das empresa, estimulando gradualmente a sua confiança.

Do conjunto de acções e projectos identificados por cada uma das prioridades, são definidos os seguintes projectos bandeira:

- Portal do Governo de Angola;
- Diário da República na Internet.



Adicionalmente, são definidas as seguintes metas:

Tabela 4.16. Eixo 5 – Cidadãos Activos e Participativos – Metas

2006	2007	2008	2009	2010
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criação do Portal do Governo ▪ Informatização do processo eleitoral ▪ Definição das políticas nacionais de protecção de dados e privacidade ▪ Concepção da campanha de promoção da Governação Electrónica 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diário da República na internet 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiência-piloto de voto electrónico 	-	-

Acções e Projectos

Tabela 4.17. Eixo 5 – Cidadãos Activos e Participativos – Acções e Projectos

Acções e Projectos	Descrição	Calendário de Execução	Entidades Responsav.
Prioridade 5.1 – Estímulo à Participação			
5.1.1 Portal do Governo de Angola	<p>Criação do Portal do Governo, de acordo com a política estabelecida para os websites dos organismos públicos, dotando-o de novas capacidades informativas e funcionalidades de interacção com os cidadãos.</p> <p>Criação de um espaço de participação democrática, através de um fórum de discussão dos projectos-lei no portal do governo, no sentido de promoção da participação activa dos cidadãos no processo legislativo.</p>	2006	CNTI
5.1.2 Diário da República na Internet	Criação de um site oficial para a disponibilização do Boletim Oficial, aumentando a divulgação e a transparência da legislação em vigor e, por conseguinte, minimizando a subjectividade dos actos governativos.	2007	CNTI/ PCM
5.1.3	Fase 1	2006-07	CNTI/ CNE



Acções e Projectos	Descrição	Calendário de Execução	Entidades Responsav.
Modernização do Processo Eleitoral	Registo Eleitoral Nacional Criação de uma base de dados com informação relativa aos eleitores, nomeadamente, local de residência, local de voto, participação nos processos eleitorais, etc., que suporte o processo eleitoral e permita e possibilite a experiências de voto electrónico no futuro.		
	Fase 2 Informatização do Processo Eleitoral Actualização dos sistemas de suporte aos processos eleitorais normais, nomeadamente dos cartões de eleitor e da base de dados de recenseamento.	2006-07	CNTI/ CNE
	Fase 3 Experiência-piloto de Voto Electrónico Realização de um projecto-piloto de teste do voto electrónico presencial nas próximas eleições legislativas, tendo em vista a sua posterior generalização.	2007	CNTI/ CNE
5.1.4 Campanha de Promoção da Governação Electrónica	<p>Desenvolvimento de uma campanha de comunicação, sensibilização e mobilização dos organismos públicos para a Governação Electrónica, incluindo a realização de workshops genéricos (transversais a toda a Administração Pública) e temáticos (relativos à actividade de cada agente público), conferências, seminários, fóruns, etc., bem como campanhas média.</p> <p>Estas iniciativas deverão ser focalizadas em segmentos específicos da população em articulação com a disponibilização de novos serviços electrónicos implementados.</p> <p>Adicionalmente, serão definidos incentivos de discriminação positiva para os utilizadores dos serviços públicos on-line, através da implementação de condições mais vantajosas de utilização (ex. alargamento de prazos, descontos financeiros, disponibilização antecipada de informação, etc.).</p>	Contínuo	CNTI/ MF/ MAPESS
Prioridade 5.2 – Segurança Digital			
5.2.1 Política Nacional de Protecção de Dados Pessoais	Definição de uma política nacional e de um organismo competente no âmbito da protecção de dados pessoais, em termos regulamentares e de supervisão.	2007	CNTI/ MJ



Acções e Projectos	Descrição	Calendário de Execução	Entidades Responsav.
5.2.2 Política Nacional de Privacidade	<p>Definição e divulgação de políticas de privacidade que protejam a informação obtida pelos organismos públicos relativamente aos cidadãos.</p> <p>Apoio à identificação e implementação de tecnologias de protecção da privacidade.</p>	2007	CNTI/ MJ
5.2.3 Sistema Nacional de Credenciação e Certificação Digital	<p>Implementação do Sistema Nacional de Credenciação, Certificação e Factura Digital, que garanta a segurança das transacções digitais, assegurando o respectivo enquadramento legal.</p>	2007	CNTI/ MJ



5. Coordenação e Avaliação Integrada do Desenvolvimento

A prossecução dos objectivos definidos para a Governação Electrónica tem subjacente a necessidade de criação de capacidade de monitorização e a adopção de metodologias de avaliação, de aplicação sistemática, que permitam uma avaliação efectiva do seu contributo para a reconstrução, para a estabilidade, para a unidade nacional e, conseqüentemente, para o desenvolvimento económico e social.

O contributo da Governação Electrónica para o desenvolvimento económico e social de Angola, em todas as suas vertentes, só pode ser efectivamente implementado através da construção de capacidade de coordenação e operacionalização das acções e projectos previstos.

De facto, é fundamental assegurar a criação de um sistema global de monitorização, avaliação e reporte, devidamente integrado com os demais sistemas existentes no país.

A importância da criação da capacidade organizacional e do sistema de monitorização justifica-se pela necessidade de garantir o desenvolvimento integrado e articulado dos projectos, pela abrangência e pela ambição inerente aos objectivos definidos, assim como pelo volume de investimento estimado (*vide* Plano de Acção para a Sociedade da Informação).

O Plano de Acção para a Sociedade da Informação (PASI) prevê a criação de uma Agência para o Desenvolvimento das Tecnologias de Informação e de um Observatório para a Sociedade da Informação. Este observatório inclui, no seu abrangente âmbito de intervenção a vertente da Governação Electrónica, estando contemplada a actuação ao nível da monitorização, análise e reporte dos resultados alcançados.

O detalhe organizacional e operacional da Agência e do Observatório encontra-se descrito no Plano de Acção para a Sociedade da Informação.

No entanto, é fundamental, no âmbito do presente Plano de Acção detalhar o modelo de avaliação no que diz respeito às acções no âmbito da Governação Electrónica.



5.1. Modelo de Avaliação da Governação Electrónica

O modelo a adoptar no âmbito da Governação Electrónica está em perfeita sintonia com o modelo global do Sistema Integrado de Observação da Sociedade da Informação (descrito no PASI).

O modelo deverá permitir a comparabilidade entre os vários Organismos Públicos de Angola, assim como a partilha de informações e experiências.

Adicionalmente, é fundamental que o modelo esteja preparado para evidenciar, através de resultados tangíveis, o empenho de Angola relativamente ao desenvolvimento da Governação Electrónica, contribuindo para a melhoria da imagem do país a nível internacional.

Estrutura do Modelo Proposto

O modelo proposto baseia-se numa metodologia internacional e tem por base quatro vertentes de avaliação que estão alinhadas com os eixos de actuação definidos no âmbito do presente plano de acção:

- Infra-estrutura tecnológica;
- Serviços públicos;
- Administração Pública;
- Cidadania;



Cada uma das vertentes de análise desdobra-se em vectores de avaliação, complementares entre si, que possibilitam uma visão integrada dos impactos da Governação Electrónica. As vertentes de monitorização e respectivos vectores são apresentados de seguida.





Figura 5.1. Vertentes e Vectores do Modelo de Avaliação





A título de exemplo apresenta-se de seguida alguns indicadores a contemplar nestas vertentes.

Figura 5.2. Indicadores do Modelo de Avaliação

<p>Vertente 1 Infra-estrutura Tecnológica</p>  <p>Vector 1.1 – Infra-estruturas</p> <ul style="list-style-type: none">• N. de organismos ligados em rede• N. de ligações à internet <p>Vector 1.2 – Periféricos</p> <ul style="list-style-type: none">• N. de PC por funcionário• % de funcionários que utilizam PC <p>Vector 1.3 – Software</p> <ul style="list-style-type: none">• % de actividades suportadas por aplicações• Grau de interoperabilidade	<p>Vertente 2 Serviços Públicos</p>  <p>Vector 2.1 – Maturidade</p> <ul style="list-style-type: none">• % de organismos públicos on-line• % de serviços públicos on-line• Nível de interacção com os utilizadores• Tempos de resposta• Relação serviços on-line/ tradicionais <p>Vector 2.2 – Adaptação e Disponibilidade</p> <ul style="list-style-type: none">• % de serviços disponibilizados em canais não tradicionais• Indisponibilidade dos serviços <p>Vector 2.3 – Conteúdos</p> <ul style="list-style-type: none">• % de serviços com ajuda on-line• Periodicidade de actualização• Qualidade global dos conteúdos
<p>Vertente 3 Administração Pública</p>  <p>Vector 3.1 – Poupança e Receita</p> <ul style="list-style-type: none">• Custos de operação dos novos canais vs. canais tradicionais• Custos com pessoal• Novas receitas <p>Vector 3.2 – Redução de Tempos</p> <ul style="list-style-type: none">• Número de recursos• Tempos de resposta <p>Vector 3.3 – Modernização</p> <ul style="list-style-type: none">• % de processos actualizados• % de actividades automatizadas• N. de tarefas internas	<p>Vertente 4 Cidadania</p>  <p>Vector 4.1 – Adesão</p> <ul style="list-style-type: none">• N. de visitantes por website• Natureza da utilização <p>Vector 4.2 – Interacção</p> <ul style="list-style-type: none">• % de websites com possibilidade para reclamações, comentários e sugestões• % de reclamações <p>Vector 4.3 – Segurança</p> <ul style="list-style-type: none">• % de websites certificados• % de websites protegidos com firewalls• % de BD com sistemas de disaster recovery