

**2013**  
**2017**

# Plano Estratégico para a Governação Electrónica



SOBRE ESTA VERSÃO



<b>Versão</b>	<b>1.2</b>
<b>Data</b>	<b>5 de Fevereiro de 2014</b>
<b>Notas sobre esta Versão</b>	<b>Versão com Alterações Propostas pelo MTTI</b>
<b>Principais Alterações Efectuadas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reforço da Interoperabilidade que passou a dar nome à linha de actuação 4 – “Garantir a Interoperabilidade e Segurança das TI do Estado”</li><li>• Eliminação do projecto ligada à Rede Privativa do Governo que passou para o Plano Nacional da Sociedade da Informação</li><li>• Revisão do programa 10 que passou a Serviços e Equipamentos para Comunicação na Administração Pública</li><li>• Alinhamento dos projectos do programa 10 com o seu âmbito revisto</li><li>• Revisão da visão tirando o enfase da componente infra-estruturas</li></ul>

## ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO .....	4
<b>1   CONTEXTUALIZAÇÃO DO PLANO.....</b>	<b>8</b>
<b>2   A RELEVÂNCIA DA GOVERNAÇÃO ELECTRÓNICA EM ANGOLA.....</b>	<b>14</b>
<b>3   ANÁLISE DA SITUAÇÃO ACTUAL .....</b>	<b>24</b>
<b>4   VISÃO E PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS .....</b>	<b>36</b>
<b>5   ESTRATÉGIA PARA O DESENVOLVIMENTO DO E-GOV .....</b>	<b>40</b>
A. FOCAR A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO CIDADÃO COMUM .....	48
B. MELHORAR A EFICIÊNCIA E EFICÁCIA DA MÁQUINA DO ESTADO.....	56
C. CAPACITAR OS FUNCIONÁRIOS E INSTITUIÇÕES PÚBLICAS.....	62
D. GARANTIR INFRA-ESTRUTURAS TECNOLÓGICAS MODERNAS E SEGURAS .....	68
<b>6   FACTORES CRÍTICOS DE SUCESSO.....</b>	<b>75</b>
<b>7   MODELO DE GOVERNAÇÃO E DE IMPLEMENTAÇÃO.....</b>	<b>81</b>
<b>GLOSSÁRIO .....</b>	<b>86</b>

## SUMÁRIO EXECUTIVO

O Plano Estratégico para a Governação Electrónica (PEGE) 2013 - 2017 apresenta a visão e a estratégia para a utilização das TIC como instrumento para uma melhor Governação em Angola e responde aos desígnios do artigo 39º da Lei das Comunicações Electrónicas e dos Serviços da Sociedade da Informação que estipula a revisão periódica do Plano de Acção para a Governação Electrónica.

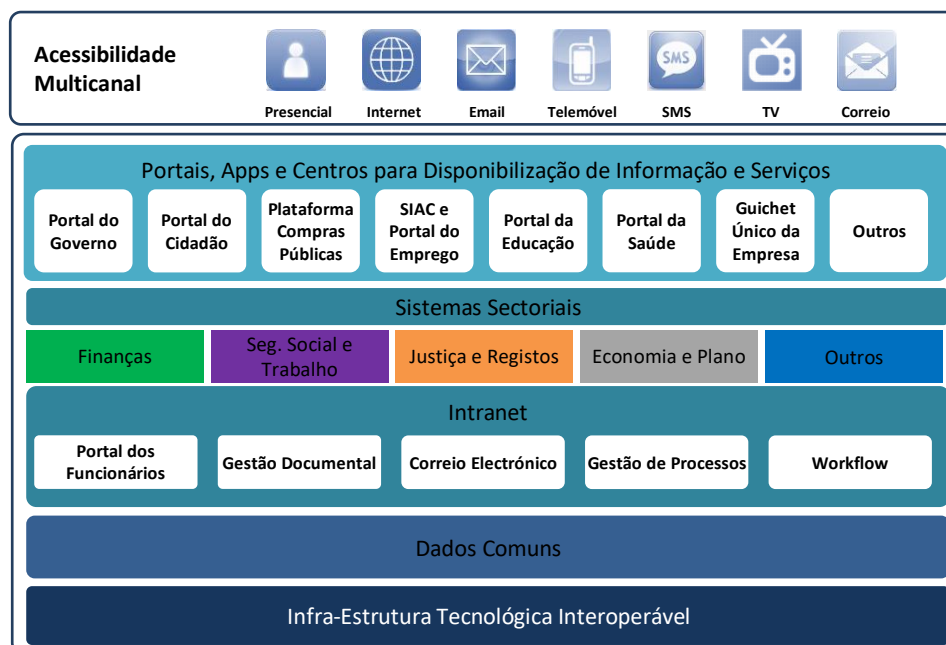
No contexto da próxima fase de desenvolvimento de Angola, as políticas de Governação Electrónica devem focar-se em tornar os serviços públicos mais orientados para o cidadão comum, com particular atenção aos mais desfavorecidos e na modernização da máquina do Estado. Para atingir este objectivo, o país tem que conseguir:

- 1. Uma maior integração dos esforços** – Para tirar máximo partido do potencial da Governação Electrónica importa promover uma maior coordenação e articulação de esforços para o período 2013-2017;
- 2. Chegar ao cidadão comum** – em 2011 segunda as estimativas da UIT, 85 em cada 100 angolanos estavam fora dos utilizadores directos de serviços de Governação Electrónica por não utilizar internet. É importante que o Estado promova a sua inclusão e aposte no redesenho dos processos e automatismos internos para melhorar os serviços prestados, sejam eles presenciais ou *online*;
- 3. Colocar a prestação de serviços e a capacitação antes da tecnologia** - O maior desafio de Angola em termos de Governação Electrónica está nas componentes de transformação organizacional e de processos, sendo a capacitação dos recursos humanos e o foco no desenho dos serviços públicos a prestar os factores chave.

Neste contexto, o Plano Estratégico para a Governação Electrónica 2013-2017 tem por **visão**: *“Uma governação focada em tornar os serviços públicos mais orientados, relevantes e acessíveis ao cidadão comum e às empresas, em todo o território nacional, com particular atenção aos mais desfavorecidos, suportada pela modernização dos processos, pela qualificação dos funcionários públicos e por serviços interoperáveis e seguros.”*

Para garantir a concretização da visão foi definido um modelo de Governação Electrónico próprio, que deriva do modelo definido no Plano de Acção para a Governação Electrónica de 2005, e assenta num sistema de **acessibilidade multicanal** que permitirá aumentar os canais de acesso à Administração Pública e ao Governo e a qualidade da interacção, em todo o território nacional e para todas as camadas socioeconómicas. O sistema de acessibilidade tem por base um conjunto de portais e de centros físicos, que deverão ser complementados por aplicações para dispositivos móveis, bem como serviços de mensagens curtas.

Figura 1. Modelo de Governação Electrónica



A estratégia tem subjacentes 4 linhas de actuação que se desagregam em 10 programas e respectivos projectos.

Figura 2. Linhas de Actuação e Programas

Linhas de Actuação	Programas
<b>A</b> Focar a Prestação de Serviços no Cidadão Comum	1. Centralização de Serviços ao Cidadão Comum
	2. Comunicação e Informação ao Cidadão
	3. Serviços Partilhados
<b>B</b> Melhorar a Eficiência e Eficácia da Máquina do Estado	4. Modernização dos Sistemas e Processos de Suporte aos Cidadãos
	5. Sistemas e Processos para Melhoria do Funcionamento Interno da AP
<b>C</b> Capacitar os Funcionários Públicos e Instituições Públicas	6. Funcionário Público “Online”
	7. Mobilização e Capacitação da AP
<b>D</b> Garantir a Interoperabilidade e Segurança das TI do Estado	8. Interoperabilidade na Administração Pública
	9. Cibersegurança
	10. Serviços e Equipamentos para Comunicação na Administração Pública

Os programas apresentados agregam projectos de diferentes Ministérios. Contudo o documento pretende ser vivo e agregador podendo ser adicionados anualmente outros projectos que visem o desenvolvimento da Governação Electrónica.



1

# Contextualização do Plano



## 1 | CONTEXTUALIZAÇÃO DO PLANO

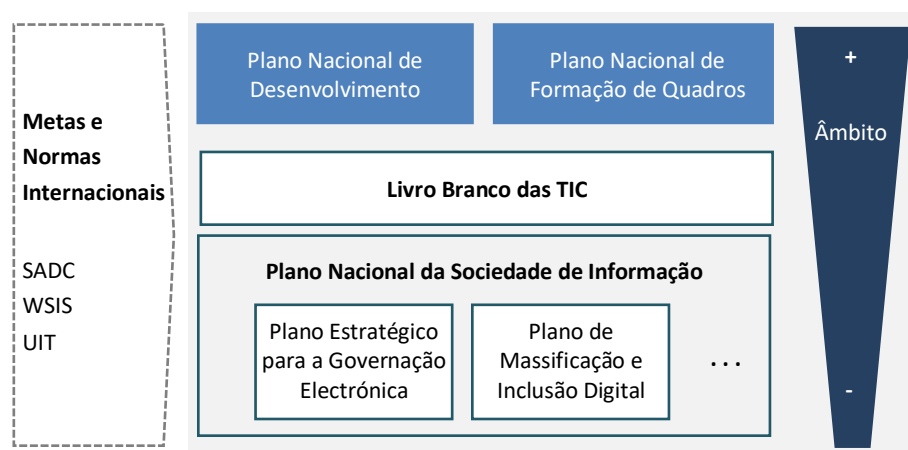
***O Plano Estratégico para a Governação Electrónica 2013 - 2017 (PEGE) apresenta a visão e a estratégia para a utilização das TIC como instrumento para uma melhor Governação em Angola. O presente Plano parte do balanço da implementação do Plano de Acção para a Governação Electrónica 2005-2010 e segue as linhas orientadoras definidas no Plano Nacional da Sociedade da Informação.***

### Enquadramento nos Documentos Nacionais e Sectoriais

O Plano Estratégico para a Governação Electrónica (PEGE) 2013-2017 revê e actualiza o Plano de Acção para a Governação Electrónica (PAGE) desenvolvido em 2005 pelo Governo de Angola respondendo assim aos desígnios do artigo 39º da Lei das Comunicações Electrónicas e dos Serviços da Sociedade da Informação que estipula a revisão periódica do PAGE.

O novo plano está alinhado com o Plano Nacional de Desenvolvimento e com o Plano Nacional de Formação de Quadros, enquanto documentos estruturantes da actuação global de Angola no próximo quinquénio, e com o Livro Branco das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e o Plano Nacional da Sociedade de Informação enquanto documentos orientadores.

Figura 3. Documentos Orientadores da Sociedade de Informação organizados por Âmbito





### **Plano Nacional de Desenvolvimento (PND)**

A Sociedade de Informação e a Governação Electrónica devem ter por base os desígnios do Plano Nacional de Desenvolvimento e promover os objectivos nacionais de médio prazo, nomeadamente:

- Preservação da unidade e coesão nacional
- Garantia dos pressupostos básicos necessários ao desenvolvimento
- Melhoria da qualidade de vida
- Inserção da juventude na vida activa
- Desenvolvimento do sector privado
- Inserção competitiva de Angola no contexto internacional

Assim, este Plano está alinhado com os objectivos e medidas definidos no Plano que digam respeito às Tecnologias de Informação e Comunicação e é instrumental à concretização dos demais objectivos.

O PND 2013 - 2017 estabelece as principais orientações da Governação incluindo a Sociedade de Informação

### **Plano Nacional de Formação de Quadros (PNFQ)**

O Plano Nacional de Formação de Quadros (PNFQ) é o instrumento de implementação da Estratégia Nacional de Formação de Quadros para o período 2013-2020, que se encontra inserida na Política Nacional de Promoção do Emprego e de Valorização dos Recursos Humanos Nacionais, estabelecida no Programa do Governo.

O PNFQ subdivide-se em 7 programas de acção que apresentam uma estrutura comum incluindo objectivos, projectos, resultados esperados e medidas de política:

1. Formação de Quadros Superiores
2. Formação de Quadros Médios
3. Formação e Capacitação de Professores e de Investigadores para o Ensino Superior e Sistema Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação
4. Formação de Quadros Docentes e de Especialistas e Investigadores em Educação
5. Formação de Quadros para a Administração Pública
6. Formação de Quadros para o Empreendedorismo e Desenvolvimento Empresarial
7. Apoio à Procura de Formação Superior: Política Pública de Bolsas de Estudos

### Alinhamento entre os Documentos Orientadores do Sector

O Livro Branco das Tecnologias de Informação e Comunicação 2010-2015 é o documento que define as orientações estratégicas de alto nível para as TIC em Angola. Ao nível da Sociedade de Informação é consubstanciado pelo Plano Nacional da Sociedade da Informação (PNSI) sendo que deste derivam planos Operacionais como o Plano Estratégico para a Governação Electrónica (PEGE) ou o Plano de Massificação e Inclusão Digital (PMID) .

O PNSI está alinhado com a Lei das Comunicações Electrónicas e dos Serviços da Sociedade de Informação e o Regulamento das Tecnologias e dos Serviços da Sociedade de Informação que estabelecem as bases normativas e legais para o desenvolvimento da Sociedade de Informação e da Governação Electrónica no país.

O Plano Nacional da Sociedade da Informação (PNSI) tem por objectivo central criar uma “sociedade onde a informação e o conhecimento tem um papel chave na promoção do desenvolvimento do país, das comunidades e dos indivíduos”<sup>1</sup>. O PNSI é transversal aos diferentes sectores de actividade, mas tem por enfoque áreas chave para o desenvolvimento sustentável do país, nomeadamente a educação, a saúde e a Governação Electrónica. Esta última, pela sua dimensão e importância, é alvo de abordagem detalhada no PEGE.

O PNSI e o PEGE actualizam os Planos de Acção para a Sociedade de Informação e Governação Electrónica

O Plano Estratégico para a Governação Electrónica (PEGE) tem por enfoque “a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação, e em especial da internet, como um instrumento para uma melhor governação”<sup>2</sup>.

O PEGE abrange a disponibilização de serviços pelo Estado no seu dia-a-dia, tendo subjacente os relacionamentos directos do Estado com os Cidadãos (G2C), as Empresas (G2B), os Funcionários Públicos (G2E) e com o próprio Estado (G2G). Dado tratar-se de um plano de acção, o PEGE apresenta os projectos concretos a desenvolver no âmbito da Governação Electrónica.

Tendo por base as definições atrás apresentadas considera-se que:

- **PNSI** – Inclui todos os programas para a promoção da Sociedade da Informação. Os programas podem ter objectivos distintos, desde a prestação de serviços públicos até à promoção de factores indutores do desenvolvimento do sector privado.
- **PEGE** – Inclui os projectos específicos que têm por enfoque a prestação de serviços públicos e o relacionamento do Estado com os cidadãos, empresas, funcionários e com o próprio estado no âmbito da governação.
- **PMID** – Detalha os projectos específicos relativos a infra-estruturas tecnológicas e inclusão digital.

---

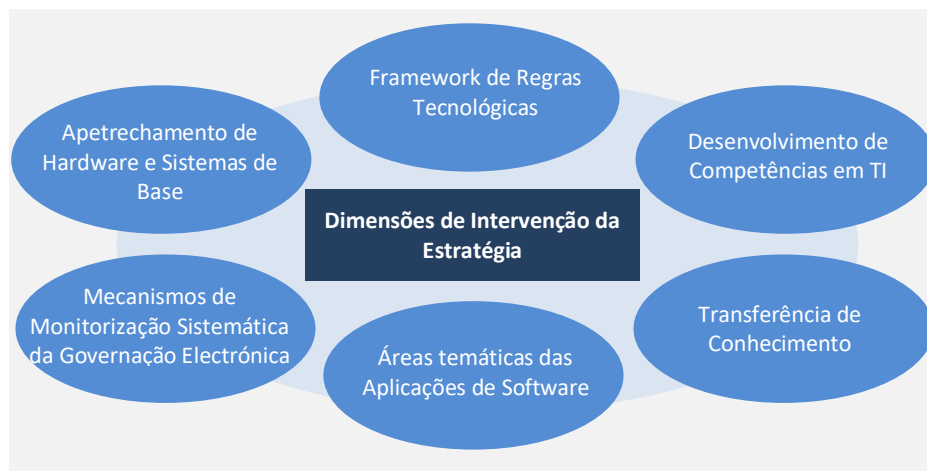
<sup>1</sup> Conceito retirado do documento “Towards Inclusive Knowledge Societies” da UNESCO, 2010

<sup>2</sup> Conceito retirado do documento OECD *The e-Government Imperative*, 2003

### Plano para a Modernização das TI na Administração Pública

Na sequência do Plano de Acção para a Governação Electrónica (PAGE) de 2005 foi elaborada a Estratégia para a Modernização das Tecnologias da Informação na Administração Pública, que constitui a base para as iniciativas ao nível dos sistemas de informação do Governo de Angola, estabelecendo as regras e critérios para a concepção e utilização de Sistemas e Tecnologias de Informação e Comunicação.

Figura 4. Dimensões de intervenção estratégica



Fonte: Estratégia para a Modernização das TI na Administração Pública, 2005

## Estrutura do Plano Estratégico para a Governação Electrónica (PEGE)

O Plano Estratégico para a Governação Electrónica 2013-2017 tem como pontos de partida:

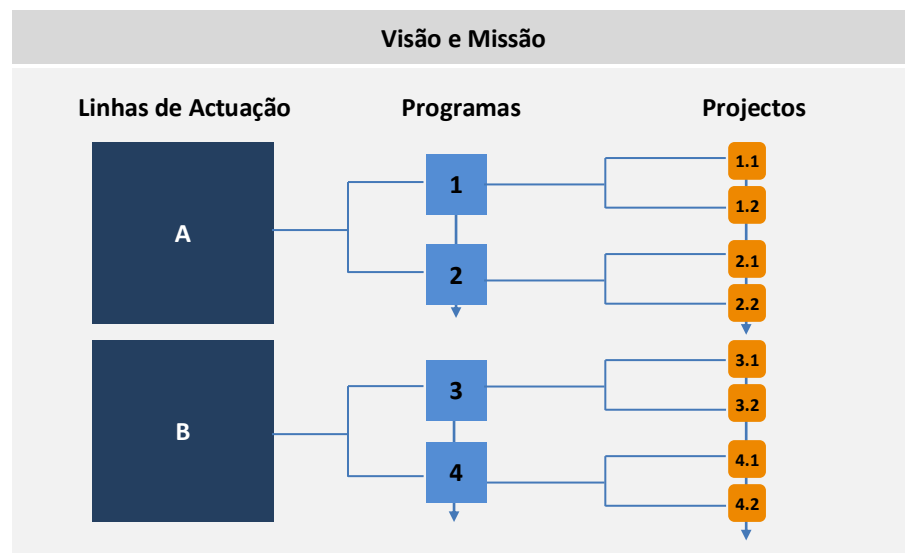
- A análise das políticas recentes de desenvolvimento do país e da Sociedade da Informação e das novas práticas e tendências a nível internacional;
- O posicionamento do país nos indicadores internacionais de Governação Electrónica e o balanço e aprendizagem decorrentes da implementação do Plano de Acção para a Governação Electrónica 2005-2010.

Com base nas principais tendências internacionais e no posicionamento e trajecto de Angola são inferidos os desafios do país no quinquénio 2013-2017 que vão suportar a definição da visão e da missão para a Governação Electrónica.

A Visão e Missão é por sua vez consubstanciada através de um conjunto de linhas de actuação que correspondem às grandes áreas de acção.

Cada linha de actuação desagrega-se em programas, e estes em projectos, e tem subjacente um conjunto de indicadores e metas para o período 2013-2017.

Figura 5. Estrutura do Plano Estratégico para a Governação Electrónica



# 2

## A Relevância da Governança Electrónica em Angola



## 2 | A RELEVÂNCIA DA GOVERNAÇÃO ELECTRÓNICA EM ANGOLA

***A Governação Electrónica é uma alavanca para o desenvolvimento económico e social de Angola ao possibilitar, por um lado, modernizar a Administração Pública aumentando a sua eficiência, eficácia e transparências e, por outro, centrar a governação e os serviços prestados nas necessidades dos cidadãos e das empresas.***

### Definição e Tipos da Governação Electrónica

---

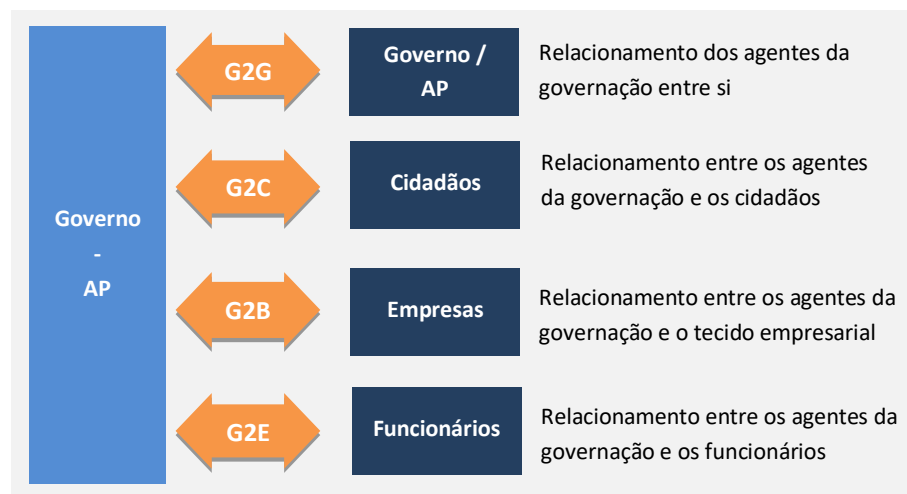
Governação Electrónica define-se como o “Processo de modernização da governação baseado na utilização das TIC”	<b>Definição</b> <p>A Governação Electrónica é um processo de modernização da governação através da utilização das tecnologias de informação e comunicação e que tem como figura central os cidadãos e as empresas. Este processo 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 e contribui para tornar os agentes governativos e a governação em geral mais eficaz e eficiente, menos onerosa e mais responsável.</p> <p>Os projectos de Governação Electrónica podem ser específicos a uma só organização, multiorganizacionais, específicos a um sector ou multissetoriais. A definição concreta do que é a Governação Electrónica e do que são projectos de Governação Electrónica é difícil e está em evolução constante.</p> <p>Os termos “networked government” e “mobile government” são também utilizados no contexto da Governação Electrónica com o objectivo de salientar, por um lado, que a Governação Electrónica está baseada na conectividade entre todos e no funcionamento em rede e, por outro, que a componente do acesso digital móvel se está a tornar cada vez mais importante, nomeadamente em África.</p>
--	--

#### Tipos de Governação Electrónica

A abordagem à Governação Electrónica pode ser subdividida de acordo com as relações bidireccionais que o Estado estabelece: entre si, com os cidadãos, com as empresas e com os funcionários públicos.

A figura abaixo sintetiza os relacionamentos bidireccionais no âmbito da Governação Electrónica.

Figura 6. Relacionamentos Bidireccionais do Governo/Administração Pública



O Plano Estratégico para a Governação Electrónica (PEGE) toma em consideração as quatro vertentes da Governação Electrónica.

O foco principal é o **G2C** (*Government to Citizen*), ou seja, o serviço aos cidadãos, e o **G2B** (*Government to Business*), ou seja, o serviço às empresas, bem como a maior participação dos cidadãos no processo democrático.

As outras duas dimensões da Governação Electrónica (G2G e G2E) são instrumentais a estas duas mas têm propósitos próprios e válidos por si só.

O **G2G** (*Government to Government*), independentemente de melhorar a prestação dos serviços aos cidadãos e empresas, deve contribuir para reduzir custos e tornar os processos internos mais eficientes e transparentes para os dirigentes políticos.

O **G2E** (*Government to Employee*), independentemente de melhorar a prestação dos serviços aos cidadãos e empresas, deve contribuir para motivar e mobilizar os funcionários públicos, capacitando-os e tornando-os mais eficazes e eficientes.

## Benefícios da Governação Electrónica em Angola

A Governação Electrónica aporta um conjunto de benefícios transversais aos relacionamentos entre o Estado e deste com os cidadãos, as empresas e os funcionários públicos que no seu conjunto contribuem para desenvolvimento económico e social do país.

Figura 7. A Importância da Governação Electrónica para o Desenvolvimento Económico e Social



Entre os principais impactos da Governação Electrónica destacam-se:

- Maior **disponibilidade, qualidade e conveniência** dos serviços prestados aos cidadãos e empresas, essencialmente pela desburocratização e pela redução ou eliminação de interações desnecessárias com o Estado;
- **Aumento de eficácia** da Administração Pública e do Estado, ou seja, capacidade de cumprirem as respectivas atribuições com qualidade e de prestarem serviços que antes não estavam disponíveis;
- **Aumento da eficiência**, ou seja, maior rapidez, maior segurança e menor utilização de recursos pela Administração Pública e pelo Estado no cumprimento das suas atribuições;
- **Aumento da transparência** da Administração Pública e do Estado perante os cidadãos, que podem receber mais informação e de maior qualidade, e perante os decisores políticos, que podem monitorizar melhor a acção da Administração Pública e do Estado;
- **Aumento dos níveis de responsabilização** das instituições e funcionários, como corolário dos benefícios acima, uma vez que há mais informação e maior capacidade de gestão de todo o aparelho público;
- **Redução de custos** do funcionamento interno e da prestação dos serviços da Administração Pública e do Estado aos seus diferentes “clientes”.



São igualmente identificáveis ganhos associados a cada dimensão da Governação Electrónica.

**Figura 8. Benefícios da Governação Electrónica nos Relacionamentos Bidireccionais**

<b>G2G</b>	<b>G2C</b>
<b>Governo para Governo</b>	<b>Governo para Cidadãos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redução dos custos de funcionamento</li> <li>• Aumento da receita</li> <li>• Orientação da actividade para as necessidades dos cidadãos e empresas</li> <li>• Aumento da responsabilização e da transparência</li> <li>• Ganhos de eficiência operacional</li> <li>• Uma máquina do Estado ágil e moderna com maior capacidade operacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redução dos tempos de resposta</li> <li>• Facilidade e conveniência de acesso</li> <li>• Aumento da equidade</li> <li>• Proximidade do cidadão</li> <li>• Redução dos custos de transacção</li> <li>• Aumento da transparência</li> <li>• Maior capacidade para ir ao encontro das crescentes expectativas dos cidadãos</li> <li>• Aumento da participação democrática</li> </ul>
<b>G2B</b>	<b>G2E</b>
<b>Governo para Empresas</b>	<b>Governo para Funcionários</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redução dos custos de transacção</li> <li>• Redução dos tempos de resposta</li> <li>• Maior acesso a informação facilita a competitividade económica e gera oportunidades</li> <li>• Maior satisfação das empresas</li> <li>• Acesso descentralizado aos serviços</li> <li>• Melhoria da comunicação</li> <li>• Melhoria do clima de negócios e de investimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maior autonomia e responsabilização</li> <li>• Maior motivação e reconhecimento</li> <li>• Melhor formação e desenvolvimento de novas competências</li> <li>• Aumento da participação nos processos de modernização</li> </ul>

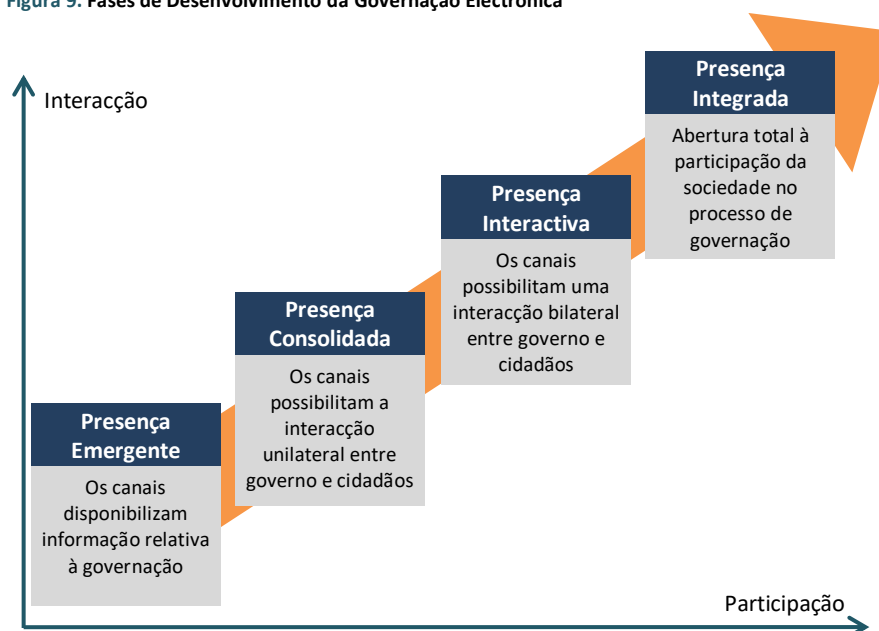
## Os Desafios da Implementação da Governação Electrónica

A implementação da Governação Electrónica é um processo longo e complexo que deve ser faseado no tempo, que deve ter subjacente o rebalanceamento dos funcionários públicos entre o *back office* e o *front office* e que deve permitir alcançar um elevado grau de interoperabilidade na Administração Pública.

### Fasear a Implementação

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.

Figura 9. Fases de Desenvolvimento da Governação Electrónica



Fonte: E-Government Survey 2012, Organização das Nações Unidas

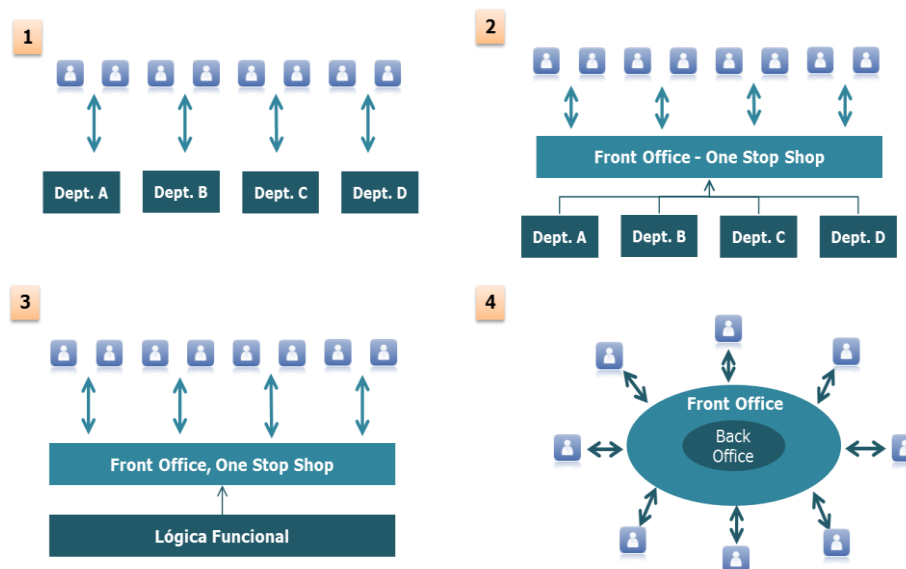
### Rebalancear os funcionários públicos entre *back office* e *front office*

A Governação Electrónica implica normalmente um rebalanceamento de recursos que tem como objectivo tornar a Administração Pública mais dinâmica e eficiente. Esta transformação materializa-se geralmente no:

- **Downsizing (e por vezes centralização) das funções de *back office***, tirando partido de plataformas tecnológicas transversais e modernas, níveis elevados de segurança tecnológica, interoperabilidade de processos e serviços integrados, etc.. A criação de unidades de *Middle Office* e Centros de Serviços Partilhados são passos geralmente tomados com vista à centralização de *back-office*. A dimensão do *back-office* torna-se assim mais reduzida mas também mais eficiente;
- **Up-sizing (e por vezes descentralização) das funções de *front office*** de forma a providenciar serviços simples, convenientes, de alta qualidade e focados nos cidadãos e empresas. O *front office* torna-se assim maior e com mais qualidade.

Importa salientar que a Governação Electrónica não implica um *downsizing* de recursos de governação mas sim um rebalancear de recursos públicos entre o *back office* o *front office* e tem associada uma mudança de serviços “voltados para dentro” para serviços focados nos cidadãos e empresas.

Figura 10. Reengenharia do Serviço ao Cidadão – Estágios de Desenvolvimento



Fonte: OECD E-Government Project, 2010

## Garantir a Interoperabilidade

Um dos grandes desafios da Governação Electrónica é o de aumentar a eficiência e eficácia interna da Administração Pública. Uma das formas de o alcançar é atingindo elevados níveis de interoperabilidade, isto é, desenvolvendo *frameworks* ou arquitecturas comuns aos sistemas e à Administração Pública que contribuam para uma maior produtividade e eficiência e que simultaneamente salvaguardem a integrabilidade e a fiabilidade dos sistemas e da informação.

Figura 11. Domínios de Interoperabilidade

<b>Político</b>	Parceiros cooperantes com visões compatíveis, prioridades alinhadas e objectivos claramente definidos
<b>Legal</b>	Legislação que garanta a protecção legal dos dados e da sua privacidade
<b>Organizacional</b>	Processos coordenados entre as diferentes entidades para atingir objectivos pré-determinados e partilhados
<b>Semântica</b>	O significado preciso da informação trocada é compreendido por qualquer sistema, aplicação ou entidade
<b>Técnica</b>	Planeamento das questões técnicas envolvidas na ligação dos diferentes sistemas e serviços

Fonte: *European Interoperability Framework (EIF)*

A nível político é essencial garantir uma visão e uma estratégia comum para a interoperabilidade e Governação Electrónica, partilhada pelos principais agentes de governação e que garanta estabilidade a longo-prazo na implementação das soluções e sistemas.

A interoperabilidade coloca ainda desafios ao nível da protecção legal e da privacidade da informação. Assim, deverá ser criada legislação para protecção de dados pessoais que garanta a segurança dos cidadãos e do Estado.

A nível organizacional deverá ser promovido um modelo de governação que promova a cooperação e partilha de informação entre as diferentes entidades, eliminando assim possíveis silos ministeriais ou locais. É também essencial conferir poder a uma entidade coordenadora.

Para garantir a interoperabilidade semântica deverá existir uma linguagem comum de descrição das estruturas semânticas.

## Tendências Internacionais da Governação Electrónica

---

Serviços multicanal orientados para as necessidades dos cidadãos ao longo da vida

A nível internacional têm sido adoptadas várias estratégias de desenvolvimento de Governação Electrónica de acordo com as especificidades de cada país e o grau de desenvolvimento da Governação Electrónica. Verifica-se, no entanto, um enfoque comum dos países em:

- **Adaptar os serviços de e-Gov aos cidadãos** de acordo com as suas cada vez mais elevadas exigências e expectativas;
- **Integrar os serviços** disponibilizados, reduzindo o número de interações com o Estado de forma a maximizar a eficiência dos serviços e a reduzir o custo e tempo despendido pelos cidadãos, numa tentativa de alcançar um **one-stop-government**;
- Organizar os serviços aos cidadãos de acordo com o **ciclo de vida** (nascimento, casamento, etc.) facilitando quer a pesquisa de informação relevante quer a disponibilização dos serviços;
- Utilizar **serviços multicanal** para interagir com os cidadãos e as empresas. Neste ponto, destaca-se o nível de utilização crescente dos dispositivos móveis, nomeadamente telemóvel e *tablet PC*;
- Apostar no potencial de comunicação das **redes sociais** em complemento de canais de comunicação tradicionais.

### Continente Africano

No continente africano os Estados têm apostado na Governação Electrónica como forma de reduzir o fosso digital para os países mais desenvolvidos. A aposta tem recaído em:

- Instalar **infra-estruturas** de telecomunicações que possibilitem uma melhor comunicação entre as estruturas governamentais e que permitam alcançar também a população rural;
- Criar **legislação e regulação** que enquadre a Governação Electrónica;

No entanto, os Estados Africanos debatem-se agora com um conjunto de desafios para tornarem a Governação Electrónica inclusiva, nomeadamente:

- Abranger a maior percentagem de população possível na Governação Electrónica, com enfoque na adaptação da informação e serviços para a **população mais desfavorecida (mulheres, população rural, pobres)**;
- Capitalizar o crescimento exponencial da utilização de **dispositivos móveis** (telemóvel, *tablet*, etc.) no país proporcionando informação e serviços através destes;
- Utilizar a Governação Electrónica para fomentar a **democratização** e a estabilização e desenvolvimento social.



# 3

## Análise da Situação Actual



## 3 | ANÁLISE DA SITUAÇÃO ACTUAL

*O país abordou a Governação Electrónica com uma visão estratégica clara, contudo a sua implementação tem sido um desafio complexo. A evolução do contexto de Angola faz com que as políticas de Governação Electrónica se devam focar no desenvolvimento social do país contribuindo para reforçar a inclusão dos menos favorecidos e para criar competências em toda a população.*

### Evolução de Angola e Comparação Internacional

---

#### Contexto Político e Social de Angola

Desde o final da Guerra, Angola tem vindo a procurar criar as bases para um país mais próspero e desenvolvido. A aposta do país nesta fase de reconstrução incidiu muito em investimentos e projectos de infra-estruturas, de estruturas do Estado e de relançamento económico.

Contudo começa a fazer-se sentir a pressão para que os investimentos e os benefícios gerados cheguem mais rapidamente às classes mais desfavorecidas (mulheres, população rural e população carenciada) e à grande massa de jovens urbanos, periurbanos e rurais.

Adicionalmente, o país enfrenta como grande desafio para o seu crescimento económico e social sustentável, o desenvolvimento das competências dos angolanos.

Neste contexto, importa que a Governação Electrónica seja capaz de criar um impacto verdadeiro na vida de toda a população, mas sobretudo na:

- **População carenciada** – minimizar as disparidades económicas e sociais providenciando o acesso generalizado aos serviços públicos e criando serviços para responder aos que mais precisam;
- **População rural** – utilizar a Sociedade da Informação e a Governação Electrónica como meio para reduzir distâncias entre pessoas e serviços e promover a actividade económica;
- **Mulheres** – promover a igualdade de oportunidades;
- **Jovens** – apoiar os jovens que têm por objectivo aceder a melhores condições de vida através da criação de competências tecnológicas e de condições favoráveis ao empreendedorismo e à inovação.

A Governação  
Electrónica  
deve focar-se  
na população  
mais  
necessitada

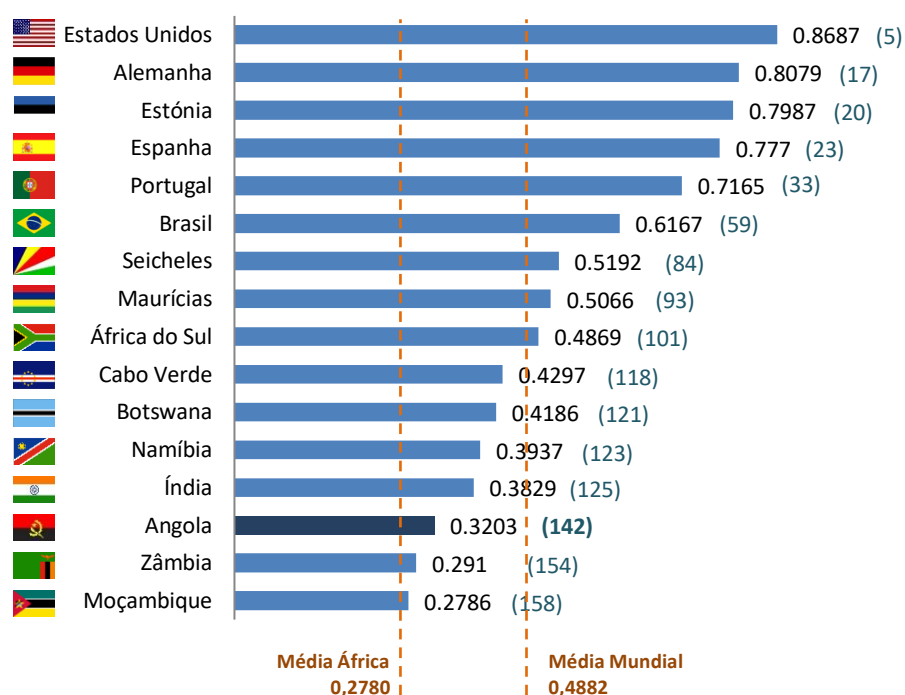


## Evolução de Angola nos Índices Internacionais

O Índice de Desenvolvimento da Governação Electrónica das Nações Unidas foi utilizado como base para a análise dado ser um índice internacional de referência e ter sido anteriormente utilizado no Plano de Acção para a Governação Electrónica (PAGE) de 2005. Este índice visa medir a capacidade e vontade dos governos nacionais de disponibilizarem aos cidadãos serviços públicos com recurso às tecnologias da informação e comunicação.

O estudo tem por base os 193 países-membros da Organização das Nações Unidas.

Figura 12. Índice de Desenvolvimento da Governação Electrónica, 2012 (Nações Unidas)



Fonte: E-Government Survey 2012, Organização das Nações Unidas

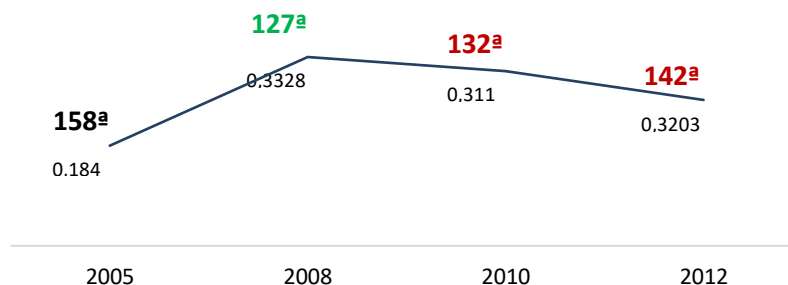
Analisando os resultados é possível verificar que em 2012 **Angola**:

- Ficou na **142ª posição** entre 193 países;
- Obteve um valor global (0,3203) **superior à média africana** (0,2780), mas **inferior à média mundial** (0,4882);
- Posicionou-se 58 posições abaixo das Seicheles (1º país Africano) e **41 posições abaixo da África do Sul** (1º país africano comparável).

Em termos relativos, Angola obteve a sua melhor classificação na componente de “serviços online” e a pior classificação na componente “capital humano”.

Figura 13. Evolução de Angola no Índice de Desenvolvimento da Governação Electrónica

Após subir 31 posições entre 2005 e 2008, Angola desacelerou e caiu 15 até 2012

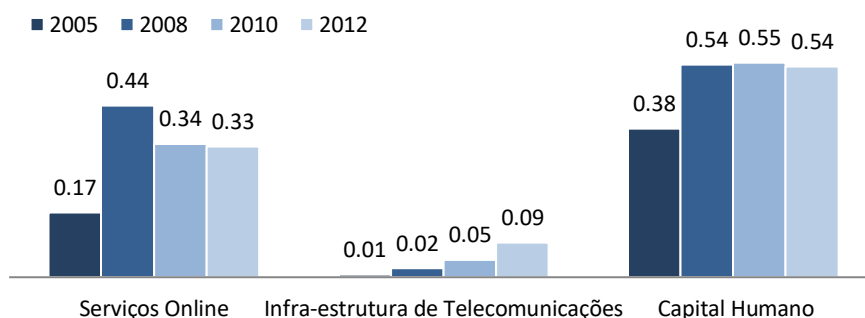


Fonte: E-Government Survey 2012, Organização das Nações Unidas  
Análise: Leadership BC

É possível verificar que após uma evolução muito favorável entre 2005 e 2008, na qual subiu 31 posições no ranking, Angola tem vindo a piorar os seus resultados, tendo descido 10 posições face a 2010. Isto ilustra a desaceleração de Angola e a evolução que outros países estão a fazer. No saldo do período de 2005 a 2012, Angola subiu 16 lugares.

Analisando os dados de forma desagregada é possível verificar que depois de uma evolução positiva transversal a todas as componentes entre 2005 para 2008, Angola regrediu na componente serviços online, estabilizou na componente capital humano e melhorou de forma sustentada na componente infra-estruturas de telecomunicações.

Figura 14. Evolução das Componentes do Índice de Desenvolvimento da Governação Electrónica

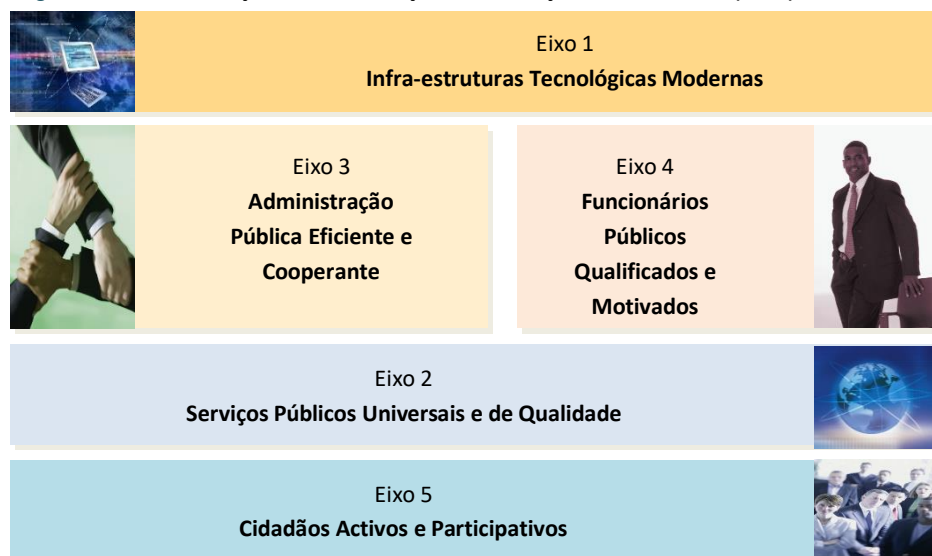


Fonte: E-Government Survey, Organização das Nações Unidas

## PAGE e o Caminho Percorrido desde 2005

O Plano de Acção da Governação Electrónica (PAGE), desenvolvido em 2005 pelo Governo de Angola, definiu 5 eixos de actuação, complementares entre si, que de forma integrada contribuíram não só para o desenvolvimento da Governação Electrónica como também para o progresso económico e social de Angola.

Figura 15. Eixos de Actuação do Plano de Acção da Governação Electrónica 2005 (PAGE)



Angola tem vindo desde então a desenvolver um conjunto de sistemas e interfaces no âmbito da Governação Electrónica.

Na componente de relacionamento com os cidadãos (G2C) e as empresas (G2B) foram desenvolvidos um conjunto de projectos previsto no PAGE, nomeadamente:

Angola desenvolveu vários Portais para comunicação com o cidadão



**Portal do Cidadão**, que centraliza a informação disponibilizada aos cidadãos sobre os serviços públicos (inclui informação útil, formulários, entre outros).

O Portal do Cidadão conta já com alguns serviços informativos bem como com formulário para *download*, não sendo possível realizar qualquer serviço totalmente online.



**Portal do Governo**, que juntamente com a uniformização dos portais dos ministérios numa interface consistente e similar, permite uma navegação simples a partir de um repositório central. O Portal permite ao cidadão contactar o Governo de Angola.



**Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão (SIAC)**, comumente apelidado de “*one stop shop*”, agrega no mesmo espaço serviços de diferentes entidades com o intuito de facilitar a vida aos cidadãos minimizando o tempo despendido na interação com as diferentes entidades do Estado.

Nos balcões do SIAC os cidadãos angolanos poderão encontrar serviços como pedido e renovação de bilhete de identidade, cartão de contribuinte, carta de condução, registo de imóveis, pensão de reforma ou título de propriedade automóvel.

Neste espaço o cidadão tem ainda ao seu dispor um conjunto de outros serviços como bancos, agências de viagens, empresas de telecomunicações, seguros, etc.

O SIAC tem um *website* associado que conta com alguns serviços como pesquisar a localização do Bilhete de Identidade ou outros documentos ou agendamento de visitas. O website apresenta também informação relativa aos outros serviços disponibilizados no SIAC.



**Guichet Único da Empresa (GUE)**, tem como objectivo simplificar e desburocratizar o processo de constituição jurídica de empresas. A ideia é concentrar no mesmo local todos os organismos necessários à constituição de uma empresa garantindo maior comodidade aos cidadãos.

No Guichet Único o cidadão poderá encontrar todos os organismos necessários para a criação de uma empresa: Cartório Notarial, Conservatória do Registo, Ficheiro Central de Denominações Sociais, Direcção Nacional de Impostos, Instituto Nacional de Segurança Social e Instituto Nacional de Estatística e a Imprensa Nacional.



**Portal do Emprego**, plataforma que compila informação sobre oportunidades de emprego e de formação e que é disponibilizada através do SIAC.

Foram também introduzidos **sistemas para melhoria da eficácia e eficiência da Administração Pública e dos serviços ao cidadão**, entre outros:

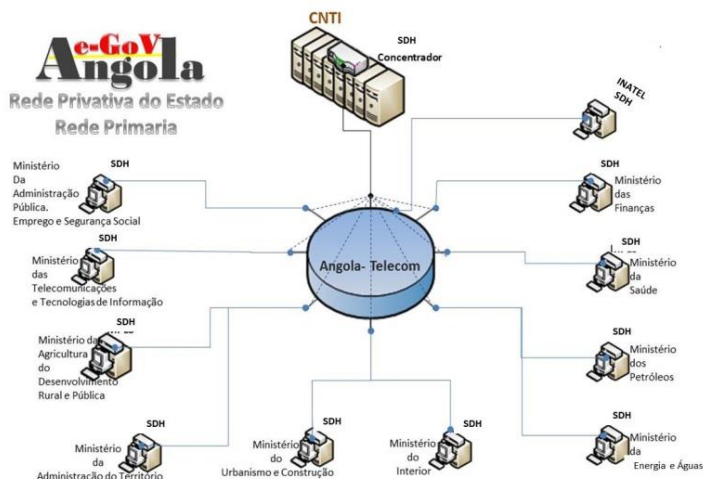
MINISTÉRIO	SISTEMAS IMPLEMENTADOS
<b>Finanças</b>	Sistemas de Gestão das Finanças, Tributação e Património
	Sistema de Gestão de Impostos
	Sistema Integrado Aduaneiro
<b>Justiça e Registos</b>	Sistemas de Registos e Notariado, Bilhete de Identidade e Cadastro
	Sistema do Serviço de Migração e Estrangeiros
	Sistema de Registo e Suporte ao Processo Eleitoral
<b>Trabalho e Segurança Social</b>	Registo Nominal dos Trabalhadores
	Sistema Nacional de Gestão dos Recursos Humanos
	Sistema Informático da Inspeção Geral do Trabalho

Na componente G2G foram desenvolvidos vários projectos dentro do Programa da Governação Electrónica, desenvolvido pela CIEGOV:

- A construção de um **Data Center** com alta capacidade de processamento e armazenamento de dados, localizado no Centro Nacional de Tecnologias de Informação (CNTI), que é complementado pelo Data Center do Km7;
- A implementação nos Ministérios da **Rede Privativa do Governo**, que utiliza a rede da Angola-Telecom e que possui um link Ponto a Ponto sem qualquer interferência da operadora. Actualmente, 22 Ministérios têm o sistema instalado;

O investimento em infra-estruturas deve ser rentabilizado com serviços

Figura 16. Estrutura de Comunicação da Rede Privativa do Governo



Fonte: Projecto de Infra-estrutura e Rede Privativa do Estado, CIEGOV

- A implementação do sistema de **videoconferência** em 12 ministérios e do sistema **VoIP** - voz sobre IP em 9.
- O desenvolvimento dos serviços de **automação de escritório**, que inclui ferramenta de apoio à gestão documental entre a Administração Central e Local, e que se encontra pronta a ser implementada.

Por fim, foram também dados os primeiros passos para o desenvolvimento do **ambiente regulatório** com a aprovação dos seguintes diplomas:

- Lei nº 23/11 das Comunicações Electrónicas e dos Serviços da Sociedade da Informação;
- Lei nº 22/11 da Protecção de Dados Pessoais;
- Decreto Presidencial nº202/11 que aprova o Regulamento das Tecnologias e dos Serviços da Sociedade da Informação;
- Decreto Presidencial nº225/11 que aprova o Regulamento das Comunicações Electrónicas.

## Balanço e Principais Conclusões

### Análise SWOT

A análise SWOT apresenta de forma resumida os trunfos, fraquezas, oportunidades e ameaças para a implementação do presente plano em Angola

Figura 17. Análise SWOT da Governação Electrónica em Angola

Trunfos	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Existência de uma visão e estratégia para a Governação Electrónica</li> <li>Aprovação dos primeiros diplomas legais reguladores do sector</li> <li>Implementação das “one stop shops” através de vários portais, do SIAC e do GUE</li> <li>Capacidade de investimento e forte dinâmica dos Ministérios na aquisição de equipamentos e sistemas</li> <li>Investimento em Infra-estruturas e serviços de base (G2G)</li> <li>Existência de um ministério (MTTI) com a tutela da área</li> <li>Criação dos Gabinetes de Tecnologias de Informação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de alinhamento entre os projectos e implementação de sistemas e infra-estruturas isoladas</li> <li>Reduzida ênfase dada ao redesenho dos processos por contraponto com as infra-estruturas e sistemas</li> <li>Falta de conhecimentos tecnológicos e de gestão dos funcionários públicos</li> <li>Falta de capacidade institucional e demasiada burocracia nos processos e serviços</li> <li>Concetração das infra-estruturas e equipamentos nos centros urbanos</li> <li>Falta de conhecimento dentro da Administração Pública sobre TIC e sobre Governação Electrónica</li> </ul>
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elevado ritmo de crescimento do país previsto para os próximos anos</li> <li>Aumento da penetração dos dispositivos móveis em Angola</li> <li>Redução do preço do cabaz TIC em % do PIB pc</li> <li>Emergência do poder local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de capacidade de investimento</li> <li>Falta de literacia e de literacia TIC da população</li> <li>Escassez de mão-de-obra qualificada</li> <li>Comunicações dispendiosas e com falhas no serviço do incumbente</li> <li>Baixa utilização da internet</li> <li>Falta de confiança da população nos serviços <i>online</i></li> </ul>

## Principais Conclusões

Da análise do estado actual da Governação Electrónica e da implementação dos projectos do PAGE 2005 decorrem três grandes conclusões:

- 1 Apesar de existir uma visão comum para a Governação Electrónica no país, a implementação decorreu maioritariamente puxada por sectores ou projectos isolados, sendo reduzida a comunicação entre entidades públicas e a integração de infra-estruturas e sistemas.**

Uma maior articulação entre o Estado permitirá muito mais proveitos para o país

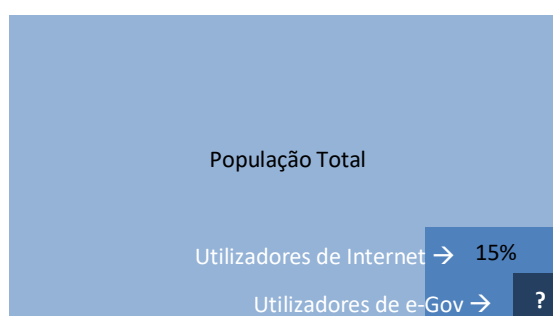
No período 2005-2013 foram desenvolvidos não só os projectos de Governação Electrónica que estão no PAGE como outros suscitados por necessidades sentidas, o que é um factor positivo pela dinâmica e iniciativa demonstrada. No entanto, uma maior articulação da visão de Governação Electrónica entre todos os agentes do Governo e do Estado, a vários níveis, irá permitir tirar muito mais da introdução das TIC na governação do país. Adicionalmente, em muitos casos, a actuação não coordenada leva à duplicação de esforços e de recursos e à implementação de tecnologias não convergentes que, a prazo, dificultam a desburocratização, a eficiência de processos e a melhoria de prestação de serviços aos cidadãos e empresas. Tanto mais que este movimento da Governação Electrónica envolve precisamente a introdução de processos transversais a vários organismos da Administração Pública e do Estado, ou seja, transformação de processos e de canais de relacionamento com os cidadãos e empresas e harmonização ou partilha de bases de dados.

- 2 A maioria da população está fora dos utilizadores potenciais de serviços online, visto apenas 15% ter acesso à internet e dentro destes apenas uma parte estar sensível às vantagens do canal online, pelo que é chave melhorar os processos de prestação de serviços para chegar ao “cidadão comum”**

A maioria dos angolanos ainda não são utilizadores potenciais de serviços online

Uma parte substancial da população angolana não é utilizadora potencial de serviços *online*, dado não ter acesso a equipamentos e serviços ou não ter conhecimento para aceder à internet (segundo a União Internacional de Telecomunicações em 2011 apenas 15% da população era utilizadora de internet).

Figura 18. População Total vs Utilizadores de Serviços Online



Fonte: União Internacional das Telecomunicações, 2011



Dentro dos utilizadores de internet existe ainda uma parte que não utiliza os serviços de Governação Electrónica por vários motivos: falta de conhecimento sobre a informação e serviços disponíveis; falta de confiança nos serviços *online* devido à segurança da informação ou a falhas técnicas; falta de interesse; falta de competências para utilização; custos da internet, etc. Decorre daqui que para ter impacto sobre o cidadão comum é essencial redesenhar, integrar e automatizar os processos de prestação de serviços que poderão ser multicanal, mas deverão privilegiar o contacto com o cidadão.

**3** As componentes “soft”, ligadas à capacitação dos recursos humanos e a criação de uma cultura de “bem servir” estão num estágio de maturidade inferior às infra-estruturas, precisando de uma aposta continuada no tempo

A capacitação continuada dos RH é um factor crítico de sucesso

Os projectos desenvolvidas por Angola até ao momento tiveram um grande enfoque na relação G2G (entre o Governo), sobretudo na criação de condições infra-estruturais e no desenvolvimento de sistemas e portais de base para o serviço ao cidadão. Contudo o país tem uma grande necessidade de capacitar e atrair recursos humanos e de criar uma cultura de serviço ao cidadão entre os funcionários públicos.

## PEGE 2013-2017 versus PAGE 2005-2012

O contexto e os desafios da Governação Electrónica em Angola entre 2005 e 2013 mudaram de forma substancial fruto de um rápido crescimento que possibilitou o investimento em infra-estruturas, sistemas e portais de base, das novas tendências internacionais e do actual estágio de maturidade da Governação Electrónica no país.

Assim, o Plano Estratégico para a Governação Electrónica (PEGE) 2013-2017 não só actualiza o PAGE 2005-2010, como também responde aos novos desafios:

### Desafios 2013-2017

- Definição do **“cidadão comum”** enquanto **principal público-alvo**, com destaque para franjas da população mais desfavorecidas;
- Maior enfoque na **garantia de prestação de serviços específicos aos cidadãos e empresas**, em vez de grandes projectos de infra-estrutura;
- Priorização do redesenho, integração e automatização de **processos de serviço ao cidadão** e de **capacitação dos funcionários** para melhor servir;
- Reforço da **comunicação e sensibilização dos funcionários do Estado** e dos Cidadãos para as novas modalidades de prestação de serviços e respectivas vantagens;
- Criação de **capacidade de coordenação e articulação** operacional a todos os níveis do aparelho do Estado e da Administração Pública, com centros de implementação em cada ministério e província;
- Alargamento da **Governação Electrónica ao Poder Local**, promovendo sistemas e plataformas centralizados;
- Introdução de soluções de **serviços partilhados**, beneficiando da Rede Privativa do Estado;
- Maior enfoque na **comunicação e na interacção através de dispositivos móveis** (ex. *smartphones*);
- Maior aposta em *call centres* em complementaridade aos portais;
- Maior esforço de **gestão e de partilha do conhecimento**;
- Introdução de medidas de **promoção da soberania tecnológica de Angola**.

O PEGE tem por principal chegar com impacto aos cidadãos

# 4

## Visão e Princípios Fundamentais



## 4 | VISÃO E PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

***O Plano Estratégico para a Governação Electrónica 2013-2017 tem como visão “Uma governação focada em tornar os serviços públicos mais orientados, relevantes e acessíveis ao cidadão comum e às empresas, em todo o território nacional, dando particular atenção aos mais desfavorecidos”.***

### Princípios Fundamentais

---

O entendimento da visão do Plano Estratégico para a Governação Electrónica (PEGE) começa pela compreensão dos seus princípios fundamentais, delineados na Lei das Comunicações Electrónicas e dos Serviços da Sociedade de Informação. Estes princípios partem do contexto actual do país e do trajecto traçado deste 2002 e têm subjacente o caminho que Angola deve seguir a médio e longo em termos de Governação Electrónica.

#### Princípio da Qualidade e Eficiência dos Serviços Públicos

O Executivo, na implementação de infra-estruturas e recursos electrónicos, acautela que a prestação de serviços públicos seja orientada para os cidadãos e para as empresas, de forma simples, segura e conveniente, com o objectivo de eliminar burocracias, redundâncias e ineficiências.

#### Princípio da Coordenação e Convergência

Com o objectivo de permitir a comunicação e interacção de forma articulada entre os órgãos e serviços da Administração Pública e entre estes e a sociedade civil, promovendo o alinhamento e complementaridade de políticas, devem ser desenvolvidos mecanismos e infra-estruturas técnicas convergentes, interoperáveis e racionalizadas.

#### Princípio da Transparência

A implementação de instrumentos e processos de governação electrónica garante a transparência dos serviços públicos bem como dos processos políticos, administrativos e legislativos, tornando-os mais próximos dos cidadãos e das empresas.

Os princípios da Governação Electrónica devem guiar a implementação das diversas iniciativas

### **Princípio da Democracia Electrónica**

Os cidadãos desempenham um papel fundamental na definição das políticas do Estado, o qual deve ser alcançado mediante o desenvolvimento e implementação de meios electrónicos através dos quais os cidadãos possam obter informação completa e detalhada sobre as políticas e estratégias do Executivo e participar na definição das mesmas.

### **Princípio da Coesão Digital**

O Estado deve promover o acesso aos recursos electrónicos pela população, com o objectivo de fomentar a utilização em larga escala dos mesmos pelos cidadãos e pelas empresas, ultrapassando as assimetrias territoriais e socioeconómicas que subsistam neste domínio.

### **Princípio da Promoção Cultural**

A implementação de processos de governação electrónica assegura a promoção eficiente, coordenada e universal do Estado angolano, nomeadamente da sua cultura, história, língua e tradições, permitindo o reconhecimento de Angola a nível internacional.

## A Visão da Governação Electrónica em Angola

---

A aposta de Angola na Governação Electrónica pretende não só funcionar como um suporte ao desenvolvimento dos processos governação mas também transformar a máquina do Estado em várias dimensões:

- **Cultural:** de orientação interna para orientação para o cliente (cidadãos e empresas), dando primazia à criação de relacionamentos “um para um” e à qualidade do serviço, que deve ser medida de forma contínua;
- **Organizacional:** de silos departamentais para processos transversais a várias instituições e departamentos com estruturas comuns de *front office* e *back office*;
- **Social:** de serviços para os cidadãos e empresas que conseguem aceder para serviços inclusivos que garantam que todos têm acesso, em especial os mais desfavorecidos por condicionantes sociais e económicas;
- **Relacionamentos:** de balcão físico para plataformas multicanal, que combinam o balcão com o acesso através do computador, do *smartphone*, etc. e que são acessíveis 24 horas/ 365 dias do ano, em qualquer local;
- **Filosofia de Gestão:** de cumpridores das tarefas diárias em estruturas com objectivos e metas claras e que disponibilizam informação para garantir a monitorização dos resultados e a transparência dos processos;
- **Funcionários Públicos:** de executores de tarefas em recursos capacitados, autónomos e responsabilizados pelos serviços prestados;
- **Tecnológica:** de infra-estruturas e sistemas isolados em infra-estruturas e sistema interoperáveis ou integrados com elevados padrões de segurança superior para garantir a confiança do Estado e dos cidadãos e empresas.

A **visão** para a Governação Electrónica inspira-se nas dimensões acima e é definida como:

**Uma governação focada em tornar os serviços públicos mais orientados, relevantes e acessíveis ao cidadão comum e às empresas, em todo o território nacional, com particular atenção aos mais desfavorecidos e suportada pela modernização dos processos, pela qualificação dos funcionários públicos e por sistemas interoperáveis e seguros.**

Para concretizar a visão foi definida enquanto **missão**:

**Transformar os serviços aos cidadãos e às empresas através do enfoque nos serviços críticos, da implementação de sistemas e processos mais eficientes e transparentes, da mobilização e qualificação dos funcionários públicos e da implementação de tecnologias interoperáveis e seguras.**

5

# Estratégia para o Desenvolvimento do E-Gov



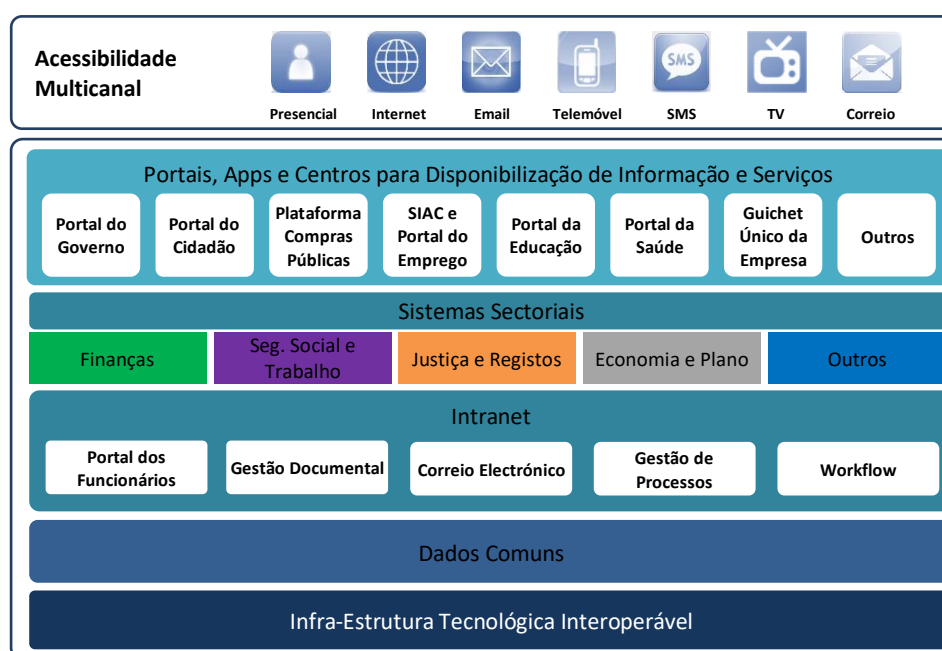
## 5 | ESTRATÉGIA PARA O DESENVOLVIMENTO DO E-GOV

**A Estratégia para o Desenvolvimento da Governação Electrónica visa melhorar a prestação de serviços a todos os cidadãos, actuando para tal sobre os serviços, os sistemas e processos de suporte, a capacitação dos funcionários públicos e a arquitectura tecnológica.**

### Modelo de Governação Electrónica

O modelo de Governação Electrónica do Estado Angolano está subjacente à visão e às linhas de actuação definidas. A figura abaixo ilustra o modelo, que parte do modelo definido em 2005 no PAGE, complementando-o para uma resposta mais directa aos desafios e necessidades actuais dos cidadãos e empresas aquando do relacionamento com o Estado.

Figura 19. Modelo de Governação Electrónica



O modelo assenta num sistema de **acessibilidade multicanal** (presencial, telemóvel, sms, email, internet, televisão e correio) integrado entre si, focalizado nos cidadãos e nas empresas, onde a Governação Electrónica serve para aumentar os canais de acesso à Administração Pública e ao Estado e a qualidade da interacção, em todo o território nacional e por todas as camadas socioeconómicas.

O modelo de acessibilidade inclui seis portais e dois centros físicos, que serão complementados por aplicações para *tablets* e *smartphones* e serviço de sms:



É importante  
dinamizar a  
utilização dos  
Portais já  
existentes

- **Portal do Governo** – Consolida toda a informação sobre o governo angolano e estabelece a ligação aos *websites* ministeriais;
- **Portal do Cidadão** – Acesso Único para informação útil sobre os serviços prestados aos Cidadãos, deverá evoluir para ter serviços *online*;
- **Portal do Emprego** – Comunica as oportunidades disponíveis de emprego e formação profissional em todo o país, fazendo a ponte entre cidadãos e empregadores. Actualmente é acessível via SIAC;
- **Plataforma de Compras Públicas** – Apresenta informação sobre concursos do Estado para contratação de pessoas, bens e serviços, devendo ser obrigatório comunicar o lançamento, concorrentes e resultados;
- **Portal da Educação** – Estabelece a ponte com o sector da educação, tendo informação útil para os alunos de todos os níveis de ensino, investigadores e outros públicos e devendo evoluir para comportar biblioteca *online* e plataforma de *e-learning* (mais informação no PNSI).
- **Portal da Saúde** – Ligação ao sector da saúde, deverá ter informação útil sobre o sector da saúde em Angola e sobre os cuidados de saúde a ter nos diferentes momentos de vida (recém nascidos, crianças, jovens, adultos, idosos). Deverá evoluir para permitir esclarecer dúvidas com profissionais especializados, bem como agendar consultas. Será complementado por um sistema de sms (mais informação no PNSI).
- **Guichet Único da Empresa** - Serviço público que visa facilitar o processo de constituição, alteração ou extinção de empresas e actos afins. Deverá evoluir para se tornar no ponto de contacto multicanal entre as empresas e o Estado, sendo para tal criado um portal com serviços *online*.
- **Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão (SIAC)** – Deverá funcionar de forma articulada com o Portal do Cidadão, permitindo o contacto presencial com o Estado num só local.

O modelo preconiza também uma **plataforma tecnológica comum** à Administração Pública. O modelo adoptado reforça a política de transformação da Administração Pública tradicional no sentido de um maior funcionamento em rede (*networked government*), suportado por processos transversais e novos sistemas 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 sector, como por exemplo, na saúde, nas finanças, etc..

Por último, o modelo consagra a **capacitação dos funcionários públicos** enquanto elemento fulcral para a concretização do Plano e para a qual concorre o Portal do Funcionário que deverá facilitar o acesso a aplicações e a gestão da mudança.

## Linhas de Actuação

As 4 linhas de actuação do PEGE desagregam em 10 programas cujos projectos se encontram alinhados com o estabelecido na secção 1 (Governação Electrónica) do Regulamento das Tecnologias e dos Serviços da Sociedade da Informação.

Conforme o Regulamento incumbe aos titulares dos departamentos ministeriais que tutelam a Administração Pública e as Comunicações Electrónicas a dinamização dos programas e/ou projectos de carácter transversal. Já os projectos sectoriais são da incumbência do departamento ministerial que tutela o respectivo sector.

Figura 20. Linhas de Actuação e Programas

Linhas de Actuação	Programas
<b>A</b> Focar a Prestação de Serviços no Cidadão Comum	1. Centralização de Serviços ao Cidadão Comum
	2. Comunicação e Informação ao Cidadão
	3. Serviços Partilhados
<b>B</b> Melhorar a Eficiência e Eficácia da Máquina do Estado	4. Modernização dos Sistemas e Processos de Suporte aos Cidadãos
	5. Sistemas e Processos para Melhoria do Funcionamento Interno da AP
<b>C</b> Capacitar os Funcionários Públicos e Instituições Públicas	6. Funcionário Público “Online”
	7. Mobilização e Capacitação da AP
<b>D</b> Garantir a Interoperabilidade e a Segurança das TI do Estado	8. Interoperabilidade na Administração Pública
	9. Cibersegurança
	10. Serviços e Equipamentos para Comunicação na Administração Pública

### **A** Focar a Prestação de Serviços no Cidadão Comum

A Governação Electrónica tem como fim último satisfazer as necessidades dos cidadãos e empresas no seu relacionamento com o Estado. Para tal, o enfoque deverá ser o de transformar a prestação de serviços:

- Estruturando os serviços sob ponto de vista do utilizador e das suas necessidades ao longo do **ciclo de vida** (Educação, Saúde, Bem Estar Social, Segurança e Justiça, etc.);
- Dando prioridade à **optimização interna dos serviços**, isto é, melhorando os processos e sistemas de suporte para reduzir e simplificar as interacções com os cidadãos;
- Implementando **soluções multicanal** que garantam a partilha de informação com o cidadão e introdução de forma gradual dos serviços online.

## **B** Melhorar a Eficiência e Eficácia da Máquina do Estado

O papel das TIC na Governação Electrónica passa também pela **melhoria da eficiência e eficácia da máquina estatal**, quer em interações internas quer nas interações com os cidadãos.

A nível interno as TIC devem facilitar a **desburocratização e a redução do peso administrativo e documental**. Devem promover a transparência de processos e eliminar redundâncias existentes.

Na relação com os cidadãos as TIC devem permitir, por um lado, **eliminar interações desnecessárias entre Estado e cidadão** através da reengenharia de processo e da introdução de tecnologia. Por outro, nas interações indispensáveis, as TIC devem permitir a prestação de serviços com maior qualidade e conveniência.

## **C** Capacitar os Funcionários Públicos e Instituições Públicas

Os funcionários e as instituições do Estado assumem um papel chave nos processos de governação, sendo essencial a existência de instituições fortes e autónomas e funcionários motivados e que reúnam as competências necessárias ao bom desempenho das suas atribuições.

Dado o actual nível de literacia TIC dos funcionários e instituições públicas é essencial uma **aposta consolidada na capacitação** para utilização das Tecnologias de Informação (TI) e no reforço das carreiras dos profissionais de TI.

A capacitação dos funcionários deverá ser transversal aos diferentes níveis hierárquicos e acompanhada pela disponibilização de informação útil sobre os serviços mais frequentes prestados aos cidadãos e empresas. Em simultâneo devem ser implementados instrumentos e acções para garantir a mobilização dos funcionários.

## **D** Garantir a Interoperabilidade e a Segurança das TI do Estado

A aposta na interoperabilidade e na segurança é essencial ao sucesso da Governação Electrónica em Angola. Assim, o desenvolvimento de *software* e conteúdos deve promover a interoperabilidade, garantindo simultaneamente a segurança e privacidade dos dados e dos utilizadores. Para tal, será importante expandir as actuais políticas, normas e regulação do sector.

Deverá ser promovida a utilização de sistemas de comunicação comuns à Administração Pública, que devem garantir uma qualidade elevada de comunicações.



Figura 21. Linhas de Actuação, Programas e Projectos de Governação Electrónica

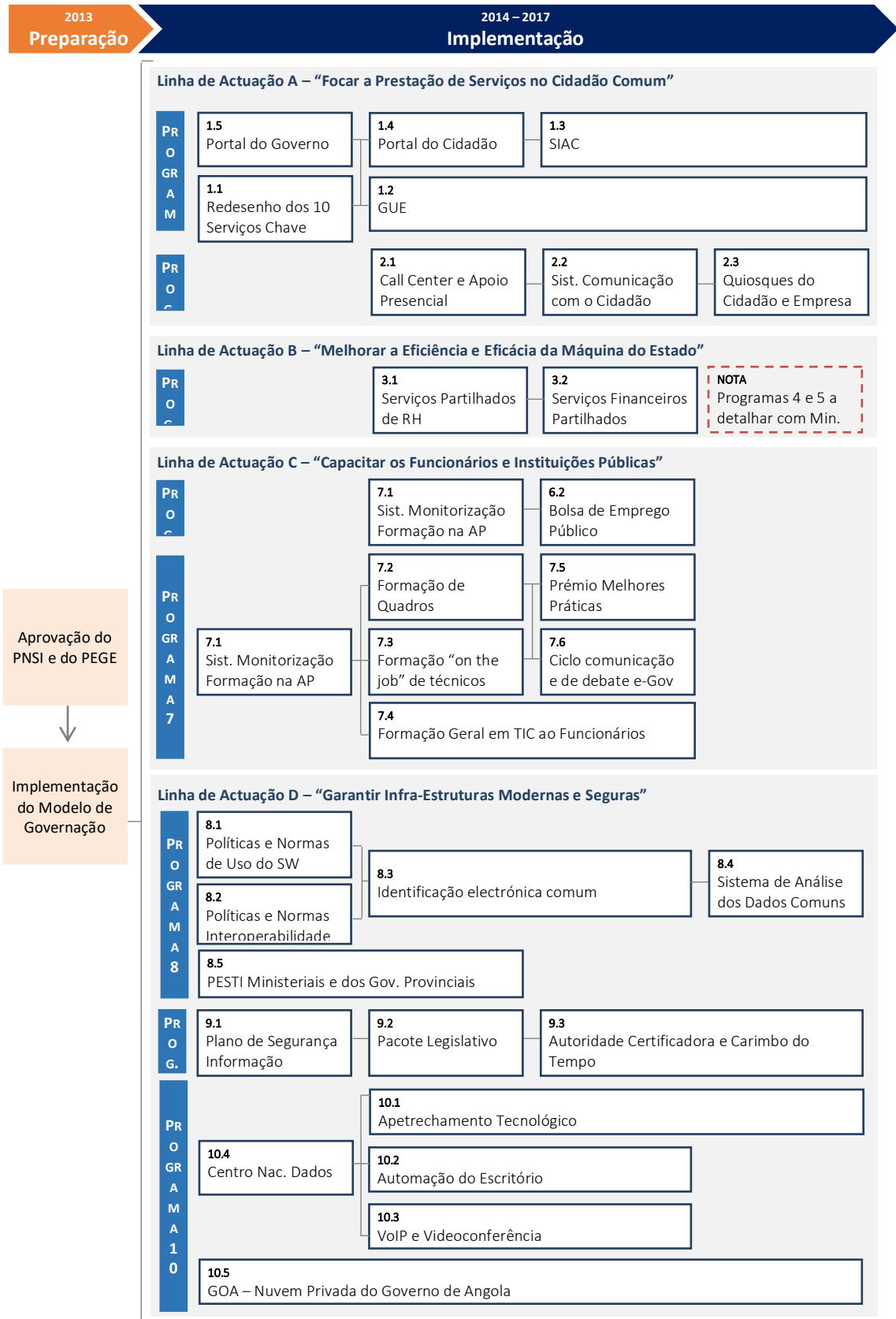
<u>Linhas de Actuação</u>	<u>Programa</u>	<u>Projecto</u>
<b>A</b>  Focar a Prestação de Serviços no Cidadão Comum	<b>1</b>  Centralização de Serviços no Cidadão Comum	<b>1.1</b> Redesenho dos serviços chave ao cidadão e empresas
		<b>1.2</b> Guichet Único da Empresa (GUE)
		<b>1.3</b> Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão (SIAC)
		<b>1.4</b> Portal do Cidadão
		<b>1.5</b> Portal do Governo
	<b>2</b>  Comunicação e Informação ao Cidadão	<b>2.1</b> Call Center e Apoio Presencial
	<b>2.2</b> Sistema de Comunicação com o Cidadão	
	<b>2.3</b> Quiosques do Cidadão e da Empresa	
<b>B</b>  Melhorar a Eficiência e Eficácia da Máquina do Estado	<b>3</b>  Serviços Partilhados	<b>3.1</b> Serviços Partilhados de Recursos Humanos
		<b>3.2</b> Serviços Financeiros Partilhados
	<b>4</b>  Modernização dos Sistemas e Processos de Suporte aos Cidadãos e Empresas	<b>4.1</b> Sistemas e Processos de Finanças <sup>1</sup>
		<b>4.2</b> Sistemas e Processos de Segurança Social e Trab. <sup>1</sup>
		<b>4.3</b> Sistemas e Processos de Justiça e Registos <sup>1</sup>
		<b>4.4</b> Outros Sistemas e Processos <sup>1</sup>
	<b>5</b>  Sistemas e Processos para Melhoria do Funcionamento Interno da Administração Pública	<b>5.1</b> Sistemas e Processos de Finanças <sup>1</sup>
		<b>5.2</b> Sistemas e Processos de Segurança Social e Trab. <sup>1</sup>
		<b>5.3</b> Sistemas e Processos de Justiça e Registos <sup>1</sup>
		<b>5.4</b> Sistemas e Processos de Economia e Planeamento <sup>1</sup>
<b>5.5</b> Outros Sistemas e Processos <sup>1</sup>		

<p><b>C</b></p> <p>Capacitar os Funcionários e Instituições Públicas</p>	6	Funcionário Público “Online”	6.1	Portal do Funcionário Público	
			6.2	Bolsa de Emprego Público	
	7	Mobilização e Capacitação da Administração Pública	7.1	Sistema de Avaliação e Monitorização da Formação de Quadros na AP	
			7.2	Curso de formação para quadros dirigentes	
			7.3	Formação on the job aos quadros técnicos de TI	
			7.4	Formação em TIC a todos os funcionários públicos	
			7.5	Prémio Melhores Práticas em Governação Electrónica	
			7.6	Ciclo de Comunicação e Debate do e-Gov	
	<p><b>D</b></p> <p>Garantir a Interoperabilidade e a Segurança das TI do Estado</p>	8	Interoperabilidade na Administração Pública	8.1	Políticas e Normas de Utilização de Softwares nos Organismos Públicos
				8.2	Políticas e Normas de Interoperabilidade
				8.3	Identificação Electrónica Comum
				8.4	Sistema integrado de gestão e análise dos dados comuns dos cidadãos
				8.5	PESTI Ministeriais e Provinciais
9		Cibersegurança	9.1	Plano Nacional de Privacidade e Segurança de Informação	
			9.2	Pacote Legislativo	
			9.3	Autoridade Certificadora e Carimbo do Tempo	
10		Serviços e Equipamento para Comunicação na Administração Pública	10.1	Apetrechamento Tecnológico da Administração Pública	
			10.2	Automação do Escritório	
	10.3		VoIP e Videoconferência		
	10.4		Centro Nacional de Dados		
	10.5		GOA - Nuvem Privada do Governo de Angola		

<sup>1</sup> Os programas “Modernização dos Sistemas e Processos de Suporte aos Cidadãos” e “Empresas e Sistemas e Processos para Melhoria do Funcionamento Interno do aparelho público” apresentam sub-programas dada a sua implementação ser dispersa por diferentes ministérios

A infografia abaixo apresenta o esquema de precedencias dos projectos acima listados.

Figura 22. Plano de Implementação



## A. FOCAR A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO CIDADÃO COMUM

*A Governação Electrónica tem como fim último satisfazer as necessidades dos cidadãos e das empresas no seu relacionamento com o Estado. Assim, o enfoque será transformar os serviços orientando-os para os cidadãos e as empresas.*

### Objectivo e Prioridades

---

#### Objectivo:

Disponibilizar informação e serviços aos cidadãos e às empresas que respondam às suas principais necessidades aquando do relacionamento com o Estado.

#### Prioridades:

- Redefinir e implementar os “Serviços chave” com maior impacto directo no dia-a-dia dos cidadãos e empresas;
- Desenvolver os Portais, para que permitam a interacção bidireccional com os cidadãos e empresas (presença integrada);
- Desenvolver e alargar a presença territorial das *one-stop-shops* do cidadão (SIAC) e da empresa (GUE) e aumentar os seus serviços;
- Criar aplicações que permitam o acesso a informação e serviços através de dispositivos móveis (*mobile government*);
- Garantir um sistema de comunicação próximo ao cidadão através de SMS e *call centers*.



## Programas

Figura 23. Programas e Projectos de Focar a Prestação de Serviços no Cidadão Comum

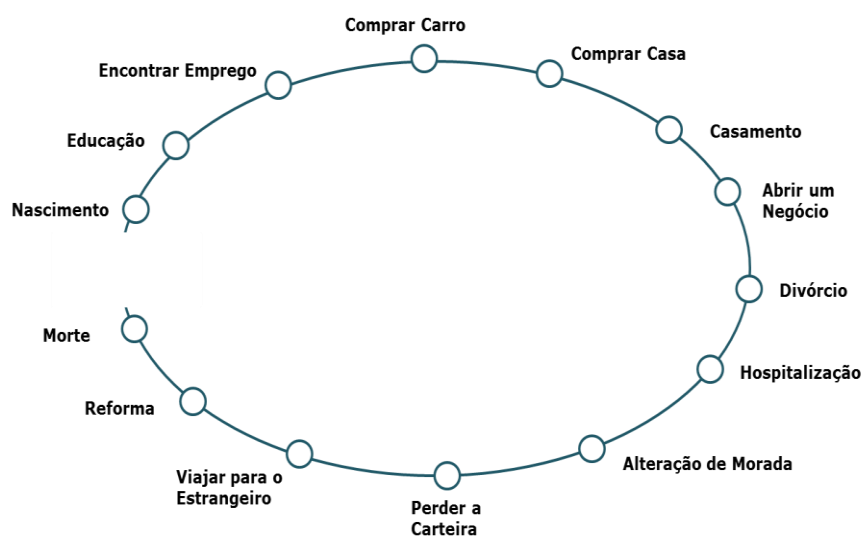


## 1 Centralização de Serviços no Cidadão Comum

Definição, redesenho e implementação de um conjunto de serviços chave orientados para as necessidades dos cidadãos e das empresas numa lógica de *one stop shop* e apostando na disponibilização multicanal, com enfoque nos dispositivos móveis, para garantir assim maior conveniência e facilidade ao cidadão/empresa na interacção com o Estado.

Os serviços devem ser desenvolvidos e agregados de forma a responder às necessidades do cidadão ao longo do seu ciclo de vida.

Figura 24. Eventos do Ciclo de Vida



Fonte: OECD E-Government Project, 2010

## 2 Comunicação e Informação ao Cidadão

Utilização das tecnologias TIC para alcançar uma comunicação bilateral rápida e prática entre Estado e cidadãos, garantindo que a informação imprescindível chega aos cidadãos e que estes podem aceder aos serviços e informações básicas.

## Projectos

A linha de actuação Focar a Prestação de Serviços no Cidadão engloba 8 projectos.

Figura 25. Descrição dos Projectos de Focar a Prestação de Serviços no Cidadão Comum

Projecto	Descrição
<b>1</b>	<b>Centralização de Serviços no Cidadão Comum</b>
<b>1.1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definição dos serviços prioritários para os cidadãos e empresas, atendendo ao ciclo de vida, análise de necessidades e redesenho de cada um dos serviços para melhorar a qualidade, conveniência e facilidade de acesso.</li> </ul>
<b>1.2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforço dos serviços prestados no GUE e da sua presença ao longo do país e passagem do serviço para multicanal colocando à disposição das empresas, através do browser da internet e/ou de aplicação própria (GUE Online), informação sobre todos os serviços, bem como a possibilidade de efectuar serviços online.</li> </ul>
<b>1.3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforço dos serviços prestados nos SIAC e da sua presença ao longo do país e passagem do serviço para multicanal reforçando a utilização da internet e do telemóvel como forma de transmissão de informação.</li> <li>Alinhamento dos serviços e da informação prestados no SIAC com os serviços e informação do Portal do Cidadão.</li> </ul>
<b>1.4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforço e reorganização da informação e dos serviços disponibilizados no Portal seguindo uma lógica de ciclo de vida do cidadão. Deverão ser colocados online de forma gradual os serviços de governação essenciais ao cidadão.</li> <li>O Portal do Cidadão deverá ser o portal agregador de todos os <i>websites</i> que disponibilizam serviços e/ou informação direcionada para o cidadão.</li> <li>Evolução do Portal do Emprego e Formação Profissional e alojamento dentro do Portal do Cidadão.</li> <li>Criação de espaços nas Mediatecas para acesso ao Portal do Cidadão onde funcionários especializados apoiarão os cidadãos nos serviços prestados através do Portal.</li> </ul>
<b>1.5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evolução do Portal do Governo para um portal que privilegie a interacção bilateral entre Estado e cidadãos e onde os cidadãos poderão aceder a informação da Governação.</li> </ul>

2 Comunicação e Informação ao Cidadão	
<p><b>2.1</b></p> <p><b>Call Center e Apoio Presencial</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento de um <i>call center</i> e pontos de apoio presencial ao cidadão, preferencialmente nas <i>one stop shops</i>, onde os cidadãos poderão ser auxiliados e redireccionados relativamente aos serviços de governação disponibilizados.</li> <li>O apoio prestado deve ter base os serviços chave ao cidadão e às empresas alvo de redesenho.</li> </ul>
<p><b>2.2</b></p> <p><b>Sistema de Comunicação com o Cidadão</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento de um sistema de comunicação com o cidadão por SMS, através do qual os cidadãos, após registo, receberão as informações relevantes sobre os serviços do Estado e de forma gradual informações respectivas aos seus processos nas <i>one stop shops</i>.</li> </ul>
<p><b>2.3</b></p> <p><b>Quiosques do Cidadão e da Empresa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Criação de Quiosques multimédia em locais públicos como Centros Comunitários, Governos Provinciais, etc. onde os cidadãos poderão aceder a informação sobre os serviços e esclarecer dúvidas. A criação dos Quiosques será predominantemente nas zonas rurais, podendo os mesmos ser móveis.</li> </ul>

A centralização dos serviços tem subjacente uma plataforma electrónica e um canal físico para cada público. Os cidadãos têm o Portal do Cidadão com a informação e os serviços online e o Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão enquanto local físico centralizador dos serviços. Já as empresas deverão recorrer ao Guichet Único da Empresa (GUE) que deverá complementar os actuais balcões físicos com uma plataforma online para comunicação e prestação de serviços às empresas.


Figura 26. Portais e Pontos de Contacto Presencial dos Serviços de Governação Electrónica



No que concerne ao redesenho dos serviços chave aos cidadãos e empresas importa no momento inicial colocar o enfoque nos serviços com maior impacto no dia-a-dia destes públicos.

Abaixo é apresentado um ilustrativo de serviços de elevado impacto nas populações e são expostos exemplos da sua implementação.


Figura 27. Serviços Prioritários ao Cidadão Angolano (G2G) – Ilustrativo e Não Exaustivo

**“Nascer Angolano”**


O serviço “Nascer Angolano” deve integrar dois tipos de serviços: o primeiro dedicado aos nascimentos nas unidades de saúde e o segundo dedicado aos nascimentos fora das unidades de saúde.

O primeiro serviço deverá permitir registar os recém-nascidos imediatamente na própria maternidade ou unidade de saúde logo após o nascimento num posto dedicado do registo civil.

No caso dos nascimentos fora de qualquer unidade de saúde deverá existir um serviço no Portal do Cidadão que possibilite o pré-registo dos recém-nascidos, sendo necessário posteriormente deslocar-se a um posto do registo civil para a emissão definitiva da certidão de registo civil.

**“Ser Aluno”**

Sistema de registo e acompanhamento escolar dos jovens. O sistema deverá ligar as instituições de ensino e as famílias com recurso às TIC e aos dispositivos móveis para promover a inscrição automática das crianças na escola, quando completam idade para iniciar a frequência, e a sua permanência durante a escolaridade obrigatória, bem como nos anos subsequentes quando o jovem demonstra bom aproveitamento escolar.

**“A Minha Carteira”**

Apoio à renovação ou pedido de segundas vias dos documentos pessoais como Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte e outros documentos. Este serviço deverá permitir aos cidadãos que percam ou que lhes é roubado algum ou vários documentos fazer o pedido de segunda via dos documentos de forma agrupada. Para alguns documentos o processo poderá ser realizado totalmente online, através de um sistema de identificação electrónica.


Os serviços considerados prioritários para as empresas visam corresponder às principais lacunas identificadas na competitividade da economia angolana, espelhados no indicador *Doing Business* 2013.

Os pontos onde Angola tem um caminho maior a percorrer são “Cumprir Contractos” (posição 183 em 185), “Começar um negócio” (170), “comércio Internacional” (165) e “resolver insolvências” (162) e “Pagamentos de Impostos” (154).

Para garantir o cumprimento de contractos e a resolução de insolvências devem ser efectuados progressos em termos de legislação e tramitação judicial. Já nas outras três áreas importa criar e/ou dinamizar serviços que permitam agilizar e simplificar o serviço às empresas.

Abaixo são apresentados ilustrativos de serviços de elevado impacto nas empresas e que visam responder às principais lacunas acima identificadas.

**Figura 28. Serviços Prioritários às Empresas Angolanas (G2E) – Ilustrativo e Não Exaustivo**




**Empresa na Hora (Em Implementação)**

Simplificação do processo de registo das empresas de forma a permitir registar uma empresa numa só visita ao Guichet Único da Empresa.


Deverá ainda ser alargado o número de serviços disponibilizados às empresas nos GUE, de forma a tornar o GUE no ponto agregador da prestação de serviços de governação às empresas.

O portal do GUE Online deverá evoluir para integrar também os serviços disponibilizados nos GUE, quer serviços informativos quer alguns serviços transaccionais.



**Pagamento de Impostos**

Serviço que deverá permitir realizar o pagamento dos diferentes impostos sobre a actividade das empresas pela internet, nomeadamente o Imposto Industrial. Este serviço deverá integrar o GUE Online.



**Apoio à Importação e Exportação**

Serviço de apoio às actividades de importação e exportação para empresas que pretendam iniciar o seu processo de importação ou exportação ou que já exportando necessitem de algum apoio. Deve iniciar-se como um serviço interactivo podendo posteriormente contar com alguns serviços transaccionais.

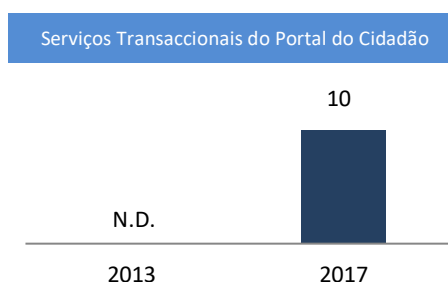
## Indicadores de Execução e Metas para 2017

Abaixo são apresentados os indicadores e metas concretas da linha de actuação que visam aferir o seu impacto na sociedade.

### 1 Focar a Prestação de Serviços no Cidadão Comum

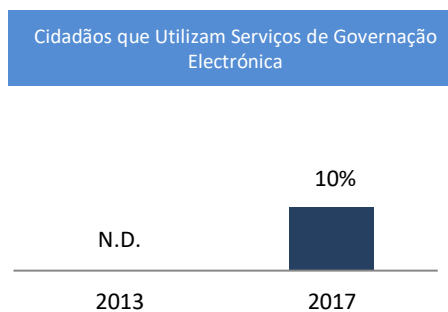
A meta estabelecida é a de o Portal do Cidadão integrar 10 serviços de Governação Electrónica transaccionais, isto é, totalmente online. Os serviços a integrar devem ser os serviços definidos como prioritários aos cidadãos e empresas.

Fonte: Levantamento a conduzir pelo CNTI



A maior disponibilização de serviços de governação electrónica, juntamente com o aumento do acesso às TIC deverá permitir que, em 2017, 10% da população utilize anualmente um ou mais serviços online.

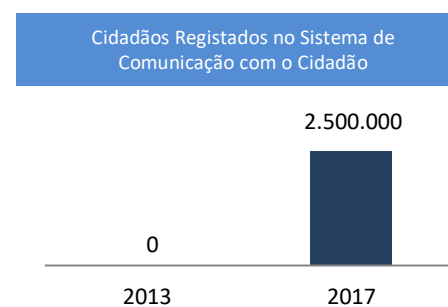
Fonte: Inquérito ao uso das TI - AP



### 2 Comunicação e Informação ao Cidadão

A meta para 2017 é a de que estejam registados no sistema de comunicação com o cidadão 2,5 milhões de cidadãos angolanos.

Fonte: Ministério da Administração Pública, Trabalho e Segurança Social



## B. MELHORAR A EFICIÊNCIA E EFICÁCIA DA MÁQUINA DO ESTADO

*A nível interno as TIC devem facilitar a desburocratização e a redução do peso administrativo e documental. Devem ainda promover a transparência de processos e eliminar redundâncias existentes quer a nível interno quer nas interações com os cidadãos.*

### Objectivos e Prioridades

---

#### Objectivo:

Automatizar e integrar os sistemas e processos do Estado para garantir uma maior eficiência e eficácia do sector público e reduzir as interações com os cidadãos.

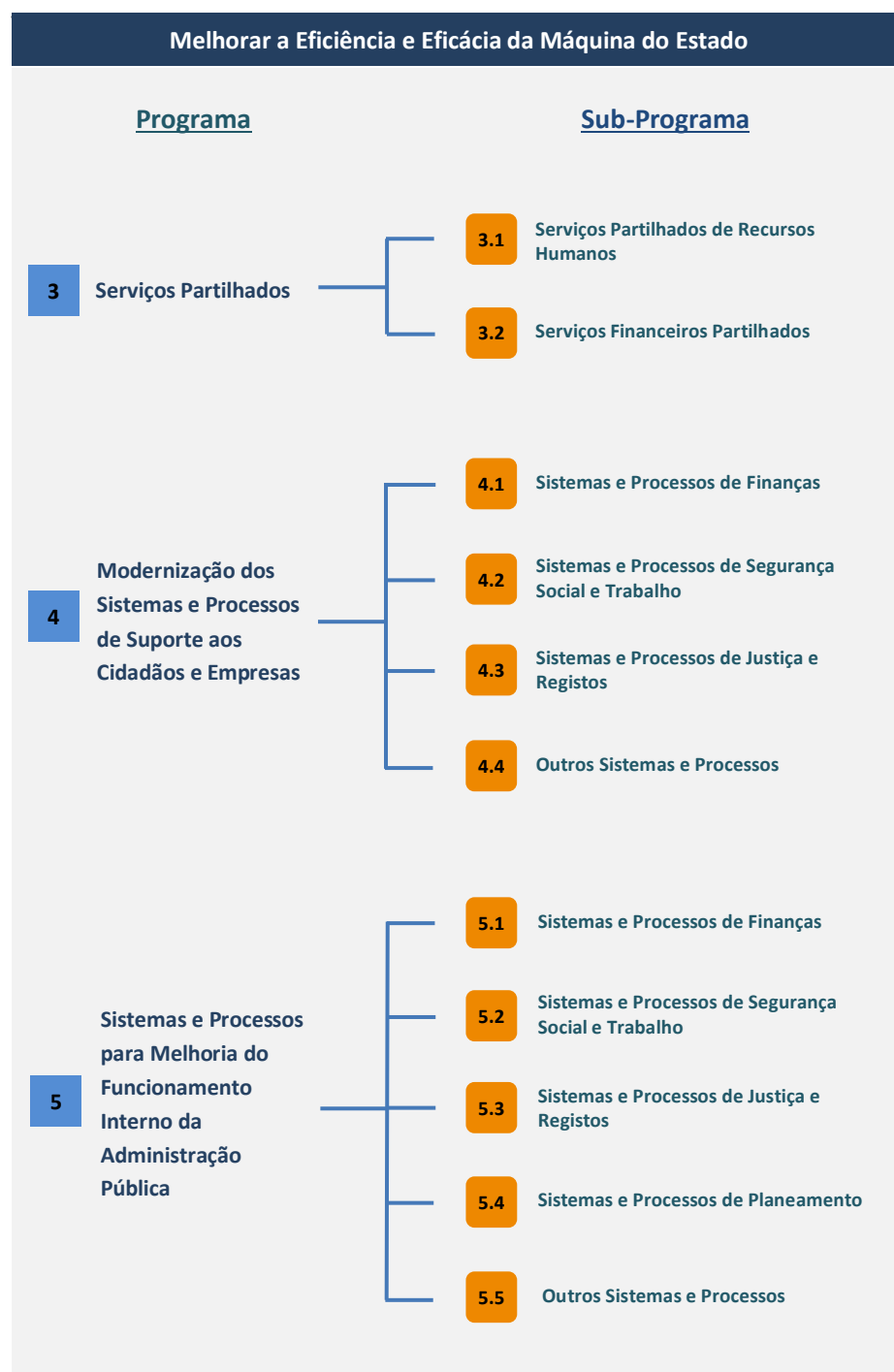
#### Prioridades:

- Redesenhar os processos G2G, G2B e G2C com vista a agilizar a sua execução e reduzir o número de interações do cidadão e das empresas com o Estado;
- Desenvolver sistemas transversais e integrados de suporte às actividades do Estado e aos processos de serviço ao público;
- Desenvolver uma lógica de serviços partilhados entre as actividades G2G, transversais aos diferentes organismos públicos;
- Alinhar os sistemas sectoriais em torno de uma visão comum garantindo a sua interoperabilidade.



## Programas

Figura 29. Programas e Sub-Programas para Melhorar a Eficiência e Eficácia da Máquina do Estado



### 3 Serviços Partilhados

Criação de unidades de serviços partilhados, nomeadamente nas áreas de recursos humanos e financeira, transversais à Administração Pública com o objectivo de através de uma maior integração dos serviços aumentar a sua eficiência e reduzir os custos. Os processos a integrar, centralizar e uniformizar estão definidos no artigo 6º do Regulamento das Tecnologias e dos Serviços de Informação e incluem:

- a) Processos de recrutamento, selecção e colocação de funcionários;
- b) Processos de gestão de substituição e transferência de funcionários;
- c) Processo de remuneração e de gestão de despesas;
- d) Processo de gestão de assiduidade, nomeadamente justificação de faltas, submissão de pedidos de licenças e marcação de férias;
- e) Processos disciplinares;
- f) Processos de gestão logística, de infra-estruturas, de compras e existências, financeira e contabilística, bem como documental.

### 4 Modernização dos Sistemas e Processos de Suporte aos Cidadãos e Empresas

Modernização dos processos e sistemas de *back office* de suporte aos serviços G2C e G2B, que permitirão autonomizar e agilizar processos e procedimentos, permitindo um melhor serviço ao cidadão e às empresas.

### 5 Sistemas e Processos para Melhoria do Funcionamento Interno da Administração Pública

Desenvolvimento e melhoramento de processos e sistemas internos, promovendo a coordenação e articulação dos diferentes sistemas e processos da Administração Pública de forma a melhorar a eficiência e produtividade das relações G2G.

**Nota:**

Os programas 4 e 5 estão sempre abertos e procurarão agregar anualmente não só os projectos já previstos, como os que venham a surgir como resultado da dinâmica do país e dos diferentes sectores de actividade e que se integrem no âmbito da Governação Electrónica.

## Sub-Programas

A linha de actuação Melhorar a Eficiência e Eficácia da Máquina do Estado conta com 12 sub-programas, que deverão ser detalhados em projectos.

Figura 30. Descrição dos Sub-Programas de Melhorar a Eficiência e Eficácia da Máquina do Estado

Sub-Programa	Projectos/ Descrição
<b>3</b>	<b>Serviços Partilhados</b>
<b>3.1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento de uma unidade de serviços partilhados para os recursos humanos da Administração Pública, incluindo o desenho, uniformização e informatização dos processos chave (num primeiro momento a gestão administrativa dos recursos humanos e dos vencimentos e gradualmente os demais processos de gestão de RH) e o recrutamento e formação das equipas.</li> </ul>
<b>3.2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento de uma unidade de serviços financeiros partilhados para a Administração Pública incluindo o desenho, uniformização e informatização dos processos chave (gestão logística, orçamental, financeira e patrimonial) e o recrutamento e formação das equipas.</li> </ul>
<b>4</b>	<b>Modernização dos Sistemas e Processos de Suporte aos Cidadãos e Empresas</b>
<b>4.1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema Integrado de Gestão das Finanças Públicas do Estado (SIGFE)</li> <li>Plataforma de Compras Electrónicas</li> <li>Certificação Digital</li> <li>Comunicação e Sensibilização para a Contratação Pública</li> </ul>
<b>4.2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>RENT – Registo Nominal de Trabalhadores</li> </ul>
<b>4.3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Registos e Notariado (Civil, Predial, Comercial, Automóvel)<sup>PND</sup></li> <li>Sistema de Identificação Civil</li> <li>Sistema do Registo Criminal</li> </ul>

5

4.4	Outros Sistemas e Processos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIMIND – Sistema Integrado de Gestão da Indústria <sup>PND</sup></li> <li>• SIMINCO – Sistema Integrado do Ministério do Comércio <sup>PND</sup></li> <li>• Sistema de Registo Eleitoral</li> <li>• Sistema de Voto Electrónico</li> </ul>
<b>Sistemas e Processos para Melhoria do Funcionamento Interno do Aparelho Público</b>		
5.1	Sistemas e Processos de Finanças	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Gestão das Finanças Municipais <sup>PND</sup></li> </ul>
5.2	Sistemas e Processos de Segurança Social e Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIIGT – Sistema Informático da Inspeção Geral do Trabalho</li> <li>• Sistema de Informação sobre Assistência e Reinserção Social <sup>PND</sup></li> </ul>
5.3	Sistemas e Processos de Justiça	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatização das Varas Judiciais</li> <li>• Ficheiro Central de Dados</li> </ul>
5.4	Sistemas e Processos de Economia e Planeamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIPIP – Sistema Informático dos Projectos de Investimento Público</li> <li>• SMPN - Sistema de Monitorização do Plano Nacional</li> <li>• Sistema Integrado de Gestão da Informação do Sector Empresarial Público <sup>PND</sup></li> <li>• Sistema de Gestão de Informação dos Processos de Privatização <sup>PND</sup></li> </ul>
5.5	Outros Sistemas e Processos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Gestão Integrada dos Projectos de Governação Electrónica</li> <li>• SIIGAT - Sistema Integrado de Informação e Gestão da Administração do Território</li> <li>• Sistema de informação sobre formação, recrutamento e carreira de professores <sup>PND</sup></li> <li>• Sistema de Informação e Gestão Sanitária <sup>PND</sup></li> <li>• Sistema de Informação Geológico-Mineiro <sup>PND</sup></li> </ul>

Nota: PND – Sistemas referenciados no Plano Nacional de Desenvolvimento 2013-2017

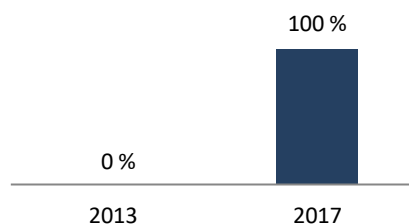
## Indicadores de Execução e Metas para 2017

### 3 Serviços Partilhados

A meta para 2017 é a de integrar 100% dos Ministérios na estrutura de serviços partilhados de recursos humanos e na estrutura de serviços financeiros partilhados.

Fonte: Ministério da Administração Pública, Trabalho e Segurança Social (MAPTSS)

#### Ministérios Integrados na Estrutura de Serviços Partilhados

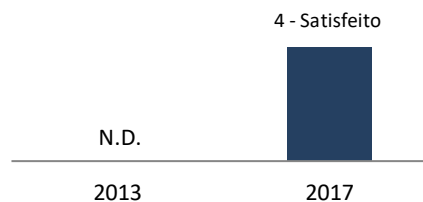


### 4 Modernização dos Sistemas e Processos de Suporte aos Serviços aos Cidadãos e Empresas

Para avaliar o nível de satisfação dos cidadãos e empresas deverá ser conduzido um inquérito avaliando o seu nível de satisfação, numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 5 (Muito Satisfeito), face aos 10 serviços mais requisitados.

Fonte: Inquérito do MAPTSS

#### Nível de Satisfação 10 Serviços Chave aos Cidadãos e Empresas

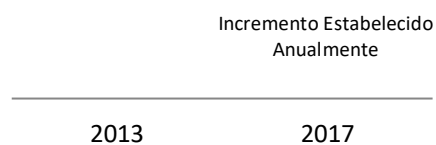


### 5 Sistemas e Processos para Melhoria do Funcionamento Interno da AP

Para avaliar o funcionamento interno da AP deverá ser realizado um levantamento do tempo médio de resposta dos serviços mais requisitados por cidadãos e empresas. Anualmente, deverá ser estabelecida uma meta concreta para cada serviço a avaliar.

Fonte: Inquérito do MAPTSS

#### Tempo Médio de Resposta nos Serviços Chave



## C. CAPACITAR OS FUNCIONÁRIOS E INSTITUIÇÕES PÚBLICAS

*Os funcionários e as instituições do Estado assumem um papel chave na governação, sendo essencial a existência de instituições fortes e autónomas e funcionários motivados e que reúnam as competências necessárias ao bom desempenho das suas atribuições. Dado o actual nível de literacia TIC dos funcionários públicos é essencial uma aposta consolidada na capacitação para a utilização das TIC para incremento da soberania tecnológica das TIC.*

### Objectivo e Prioridades

---

#### Objectivo:

Reforçar as competências e o nível de motivação dos funcionários públicos e incluir os cidadãos no processo de Governação Electrónica.

#### Prioridades:

- Garantir a qualificação internacional em *e-government* de um grupo de quadros dirigentes de topo do Estado Angolano;
- Disponibilizar aos funcionários cursos de e-learning, tutoriais, formulários e procedimentos padronizados sobre os serviços;
- Reforçar as competências genéricas de TIC de todos os funcionários do Estado e criar competências técnicas para suporte aos projectos de Governação Electrónica;
- Reforçar as carreiras de Tecnologias de Informação (TI) na Administração Pública;
- Premiar as melhores práticas da Administração Pública em termos de *e-government*;
- Formar os directores TIC em liderança e gestão;
- Sessões de sensibilização, comunicação e debate sobre o PNSI e o PEGE.

## Programas

Figura 31. Programas e Projectos de Capacitar os Funcionários e Instituições Públicas



## 6 Funcionário Público “Online”

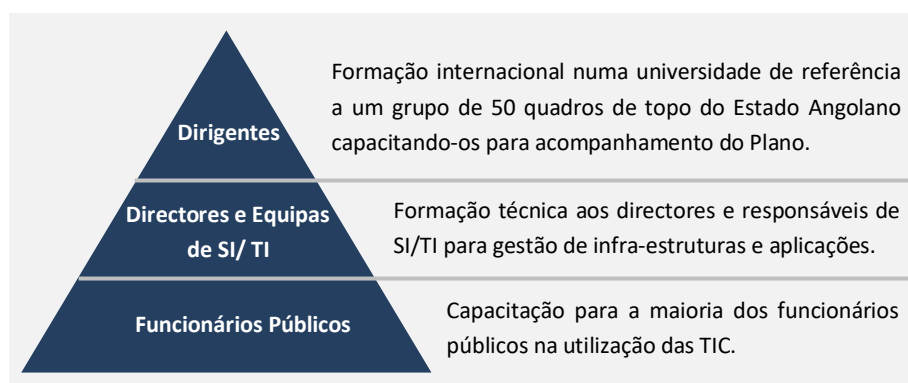
Criação de um Portal do Funcionário Público que deverá ser um espaço privilegiado para interacção entre Estado e Funcionários Públicos. Deverá incluir a Bolsa de Emprego Público onde se apresentam as vagas disponíveis na Administração Pública.

## 7 Mobilização e Capacitação da Administração Pública

A capacitação e reforço do quadro de pessoal do Estado é chave para o sucesso do plano e deve decorrer de forma enquadrada com o Plano Nacional de Formação de Quadros, garantindo o alinhamento e a actualização cruzada dos documentos, bem como a sistematização da informação sobre formação e competências num sistema próprio.

A capacitação terá três níveis: Dirigentes de alto perfil; Directores, Responsáveis de SI/TI e Quadros Técnicos Especializados e demais Funcionários Públicos.

Figura 32. Capacitação dos Funcionários do Estado



Os dirigentes de alto perfil serão os promotores da mudança pelo que deverão incluir elementos dos departamentos ministeriais e institutos público de referência responsáveis pelas telecomunicações e pelas tecnologias da informação, bem como elementos dos demais departamentos ministeriais que venham a funcionar como pivôs para o reforço da utilização das TIC nos seus sectores.

A formação deverá incidir em áreas como estratégia de negócios e de sistemas de informação



## Projectos

A linha de actuação Capacitar os Funcionários e as Instituições Públicas conta com 8 projectos que se inserem nos dois programas da linha de actuação.

Figura 33. Descrição dos Projectos de Capacitar os Funcionários e as Instituições Públicas

Projecto	Descrição
<b>6</b>	
<b>Funcionário Público “Online”</b>	
<b>6.1</b> Portal do Funcionário Público	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento do Portal do Funcionário Público 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.</li> <li>O Portal deverá permitir aos funcionários acederem aos processos de recursos humanos trabalhados pela unidade de serviços partilhados de RH.</li> </ul>
<b>6.2</b> Bolsa de Emprego Público	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento da Bolsa de Emprego Público, onde os Funcionários Públicos poderão encontrar e candidatar-se a novas posições. A Bolsa de Emprego Público poderá estar integrada no Portal do Funcionário Público</li> </ul>
<b>7</b>	
<b>Mobilização e Capacitação da Administração Pública</b>	
<b>7.1</b> Sistema de Avaliação e Monitorização da Formação de Quadros na AP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento de um sistema de avaliação e monitorização da formação de quadros que faça o balanceamento entre as competências requeridas para determinada posição e competências reais dos funcionários públicos. O sistema deverá indicar as áreas com necessidade de contratação e desenvolvimento de competências, bem como registar os nomes dos formandos e as formações atendidas.</li> </ul>
<b>7.2</b> Curso de Formação para Quadros Dirigentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa executivo de formação numa universidade internacional de referência em Governação Electrónica a um grupo de altos dirigentes do Estado Angolano que serão responsáveis pela gestão, monitorização e actualização do plano de Governação Electrónica</li> </ul>
<b>7.3</b> Formação <i>on the job</i> aos quadros dirigentes TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concepção e implementação de um programa de formação <i>on the job</i> aos quadros técnicos das áreas de sistemas e tecnologias de informação responsáveis pela gestão de redes, infra-estruturas e sistemas</li> </ul>

---

<b>7.4</b> <b>Formação em TIC a todos os funcionários</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desenvolvimento de um programa de formação para os trabalhadores da Administração Pública (Central, Governos Provinciais e Municípios) sobre a utilização das TIC na sua actividade do dia-a-dia</li></ul>
<b>7.5</b> <b>Prémio Melhores Práticas em e-Gov</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Criação de um prémio a atribuir com uma periodicidade anual de reconhecimento das boas práticas dos organismos públicos relativamente à Governação Electrónica. Para serem premiados os projectos devem provar que contribuem para que Angola atinja as metas internacionais nos principais indicadores relativos à Governação Electrónica.</li></ul>
<b>7.6</b> <b>Ciclo de Comunicação e Debate do e-Gov</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Campanha de comunicação, debate e sensibilização multicanal que exponha o impacto das TIC e promova os projectos de e-Gov junto dos dirigentes e funcionários públicos.</li></ul>

---

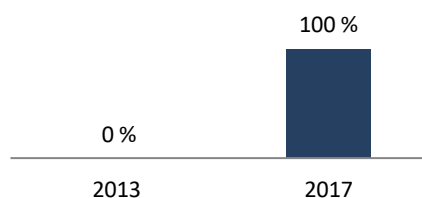
## Indicadores de Execução e Metas para 2017

### 6 Funcionário Público “Online”

Sendo o Portal do Funcionário Público uma Plataforma Central para interacção entre Estado e Cidadãos a meta para 2017 é que 100% dos Funcionários Públicos com acesso a computador e internet estejam registados no Portal.

Fonte: MTTI

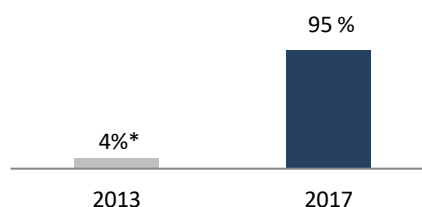
Funcionários Públicos Registados no Portal do Funcionário Público



Em 2017, 95% dos Funcionários Públicos com acesso a computador e à internet deverão utilizar o email institucional. Actualmente, estima-se que apenas 4% dos funcionários dos Ministérios de Angola utilizem o email institucional.

Fonte: Inquérito ao uso das TI - AP

Funcionários Públicos com Email Institucional

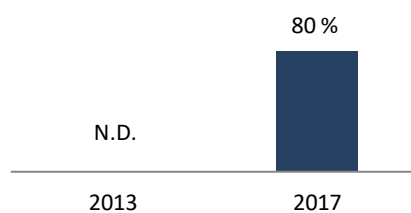


### 7 Mobilização e Capacitação da Administração Pública

O objectivo para 2017 é que 80% dos Funcionários Públicos detenham competências básicas nas TIC.

Fonte: Inquérito ao uso das TI – AP

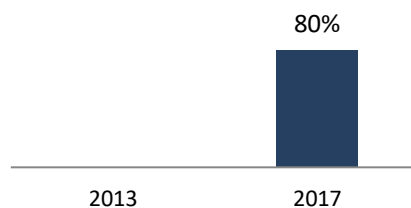
Funcionários Públicos com Conhecimento Básico TIC



Em 2017, 80% dos quadros TI empregues na Administração Pública deverão ter completado formação média ou superior em TIC.

Fonte: Inquérito ao uso das TI – AP

Quadros TI c/ Formação Média ou Superior



## D. GARANTIR A INTEROPERABILIDADE E A SEGURANÇA DAS TI DO ESTADO

*O investimento em infra-estruturas tecnológicas deverá ser realizado de forma a garantir a integrabilidade e interoperabilidade dos sistemas e a permitir uma comunicação entre a Administração Pública rápida, de qualidade e com segurança e privacidade.*

### Objectivos e Prioridades

---

#### Objectivo:

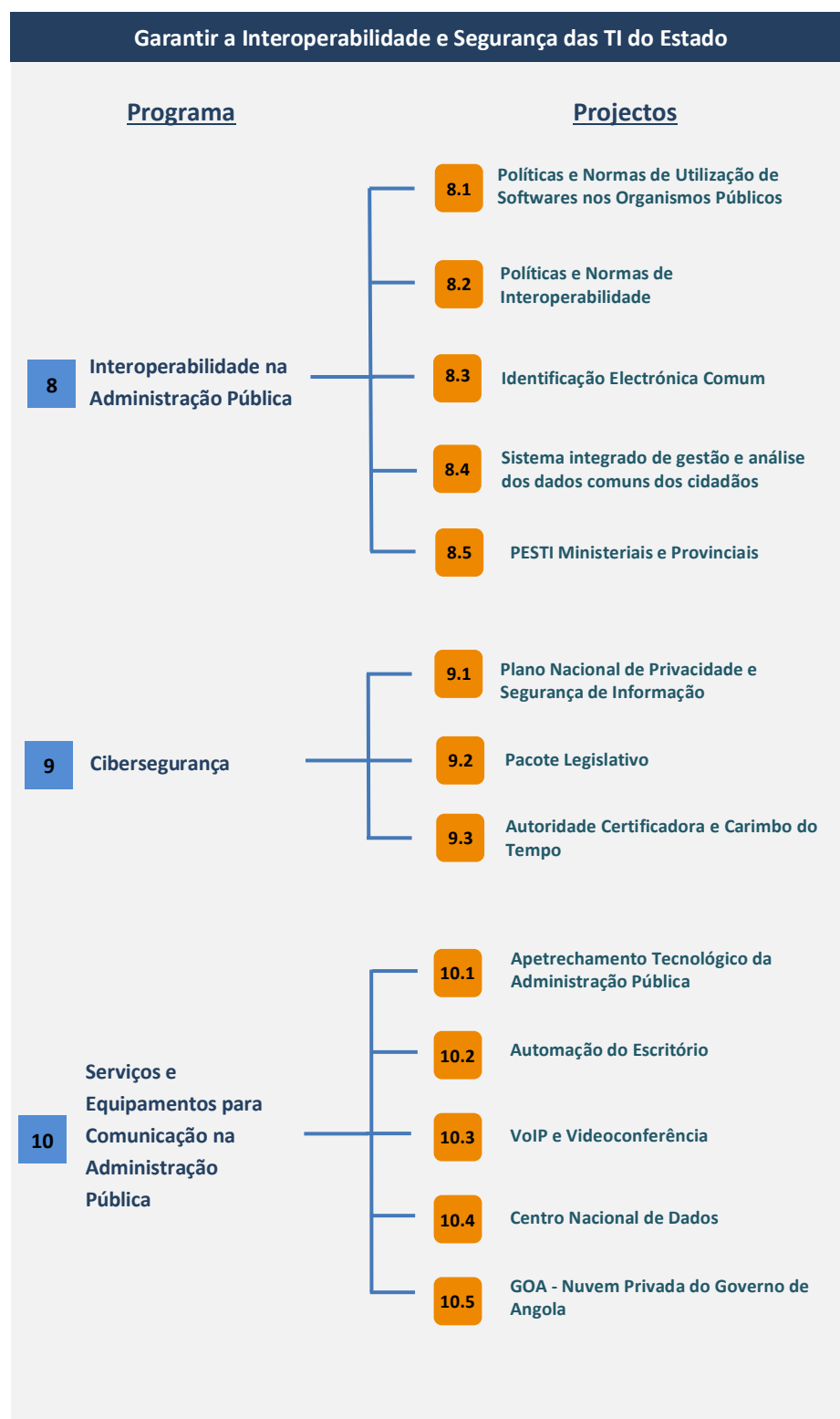
Garantir a existência de uma plataforma comum e interoperável, assente numa infra-estrutura tecnológica moderna, que permita a comunicação entre o aparelho público com qualidade, transparência, segurança e privacidade.

#### Prioridades:

- Garantir o planeamento prévio de sistemas e tecnologias de informação;
- Garantir a interoperabilidade necessária entre sistemas;
- Garantir a adopção do sistema de automação de escritório;
- Introduzir a identificação electrónica comum;
- Implementar uma estratégia de Cibersegurança;
- Permitir a partilha de informação agregada, a rastreabilidade e a pesquisa avançada, através da camada de dados comuns;
- Continuar com a regulamentação do sector de forma a garantir a transparência e a privacidade dos utilizadores;
- Garantir que os investimentos em infra-estruturas são precedidos por uma análise custo-benefício focada nos utilizadores.

## Programas

Figura 34. Programas e Projectos de Garantir a Interoperabilidade e Segurança das TI do Estado



## **8** Interoperabilidade na Administração Pública

Desenvolvimento de *frameworks* e arquitecturas comuns na Administração Pública que visam salvaguardar a integrabilidade e a interoperabilidade dos sistemas e da informação.

## **9** Cibersegurança

Desenvolvimento de políticas, normas e regulamentos do sector que visam assegurar aspectos de confiabilidade (redundância), funcionalidade (integração de sistemas e aplicações), segurança e protecção de dados (privacidade).

## **10** Serviços e Equipamentos para Comunicação na Administração Pública

Desenvolvimento e expansão de serviços e equipamentos de comunicação comuns no aparelho público para permitir uma comunicação mais rápida e eficiente entre os diferentes organismos e a eliminação de redundâncias para permitir ganhos de eficiência.

## Projectos

A linha de actuação Garantir a Interoperabilidade e a Segurança das TI do Estado conta com 13 projectos que se inserem nos 3 programas da linha de actuação.

Figura 35. Descrição dos Projectos de Garantir Infra-estruturas Tecnológicas Modernas e Seguras

Projecto	Descrição
<b>Interoperabilidade na Administração Pública</b>	
<b>8.1</b>  <b>Políticas e Normas de Utilização de Softwares na AP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> </ul>
<b>8.2</b>  <b>Políticas e Normas de Interoperabilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração do guia de interoperabilidade da Administração Pública, incluindo o modelo de dados e as normas e os mecanismos que possibilitem a comunicação entre os diversos sistemas de informação.</li> <li>O Guia deverá especificar a arquitectura comum e o modelo conceptual pretendido para a AP Central assim como os critérios para os diferentes sistemas a implementar. O Guia deverá ainda focar-se não só na componente técnica mas também nos aspectos legais e organizacionais, considerados factores críticos para o sucesso da interoperabilidade.</li> </ul>
<b>8.3</b>  <b>Identificação Electrónica Comum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definição de um sistema simples e transversal à Administração Pública que garanta a identificação electrónica comum de todos os cidadãos perante o Estado e a partilha segura dos dados comuns.</li> </ul>
<b>8.4</b>  <b>Sistema de Gestão e Análise de Dados dos Cidadãos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementação de mecanismos de <i>data analysis</i> que permitam o cruzamento de informação sobre os cidadãos e a sua análise crítica.</li> </ul>
<b>8.5</b>  <b>PESTI Ministeriais e Provinciais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento de Planos Estratégicos de Sistemas e Tecnologias de Informação em cada Ministério e Província, que deverão, à luz das prioridades da Governação Electrónica e dos desafios da própria entidade, fazer um balanço das infra-estruturas e sistemas existentes e especificar as necessidades de implementação futura, respectiva calendarização e investimento.</li> </ul>

Cibersegurança	
<p><b>9.1</b></p> <p><b>Plano Nacional de Privacidade e Segurança de Informação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de um Plano Nacional de Privacidade e Segurança de Informação, e respectivas normas, que sistematize os requisitos de segurança e privacidade no acesso e utilização dos serviços públicos online e da Rede do Estado.</li> </ul>
<p><b>9.2</b></p> <p><b>Pacote Legislativo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento e expansão da regulamentação do sector das TIC, através da criação de actos normativos, entre os quais a Lei do Ficheiro e Arquivo Electrónico e a Lei da Administração ou Procedimento Administrativo Electrónico.</li> </ul>
<p><b>9.3</b></p> <p><b>Autoridade Certificadora e Carimbo do Tempo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de uma autoridade certificadora que através de implementação de sistemas especializados garanta a autoria, por meio de certificado digital, a integridade, não retroactividade, privacidade, auditoria, não-repúdio, garantia de entrega e o carimbo do tempo de documentos electrónicos.</li> </ul>
Serviços e Equipamentos para Comunicação na AP	
<p><b>10.1</b></p> <p><b>Apetrechamento Tecnológico da AP</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apetrechamento tecnológico dos serviços e organismos da Administração Pública para promover a modernização e a simplificação de processos internos.</li> </ul>
<p><b>10.2</b></p> <p><b>Automação de Escritório</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operacionalização dos Serviços de Automação de Escritório nos Ministérios disponibilizando de forma agregada sistemas de gestão documental, correio electrónico, gestão de processos e workflow, entre outras.</li> </ul>
<p><b>10.3</b></p> <p><b>VoIP e Videoconferência</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operacionalização de serviços de videoconferência e de Voz sobre IP nos principais Ministérios.</li> </ul>
<p><b>10.4</b></p> <p><b>Centro Nacional de Dados</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operacionalização e rentabilização dos Centros de Dados do CNTI e do km 7, funcionando um como centro transversal à Administração Pública (com o alojamento dos portais e dos serviços do governo) e podendo o outro disponibilizar serviços a privados.</li> </ul>
<p><b>10.5</b></p> <p><b>GOA - Nuvem Privada de Angola</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento da Nuvem (<i>cloud</i>) Privada do Governo de Angola, que deverá ser utilizada como ferramenta transversal à Administração Pública para armazenamento de documentos e informação.</li> </ul>



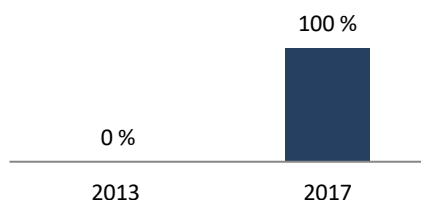
## Indicadores de Execução e Metas para 2017

### 8 Interoperabilidade na Administração Pública

Para 2017 o objectivo é que 100% dos Ministérios e Governos Provinciais tenham implementado o respectivo Plano Estratégico de Sistemas e Tecnologias de Informação.

Fonte: Inquérito ao uso das TI - AP

Ministérios com Planos Estratégicos Sectoriais para a Sociedade de Informação

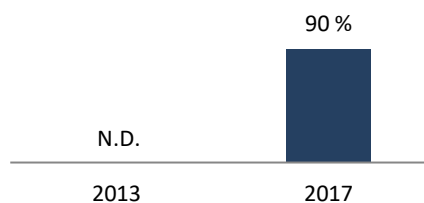


### 9 Cibersegurança

A segurança da informação será medida por via de auditorias especializadas aos principais websites públicos atendendo ao tráfego e risco da informação. Em 2017, 90% dos websites auditados devem ser “muito seguros”.

Fonte: Auditoria a realizar coordenada pelo MTTI

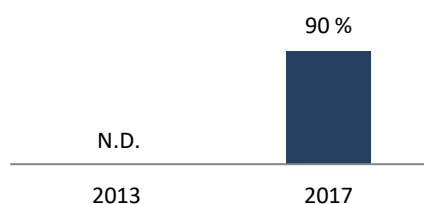
Percentagem de Websites do Governo classificados como muito seguros



Até 2017 deverá ser aumentado o nível de redundância das bases de dados das entidades públicas para que toda a informação crítica esteja garantida.

Fonte: Inquérito ao uso das TI - AP

Entidades Públicas com Redundância de Informação

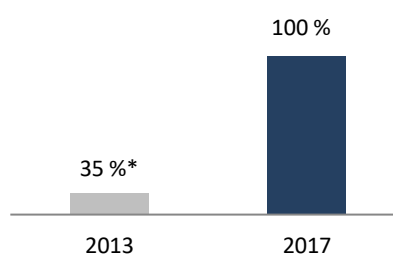


### 10 Serviços e Equipamentos para Comunicação entre a AP

A meta para 2017 é que todos os Ministérios utilizem de forma activa os serviços disponibilizados na Rede Privativa do Estado. Actualmente, cerca de 35% dos Ministérios estão ligados, mas ainda não utilizam a rede.

Fonte: MTTI

Ministérios com utilização activa dos Serviços disponibilizados na Rede Privativa do Estado



(\*) Ligados, mas não activos

# 6

## Factores Críticos de Sucesso



## 6 | FACTORES CRÍTICOS DE SUCESSO

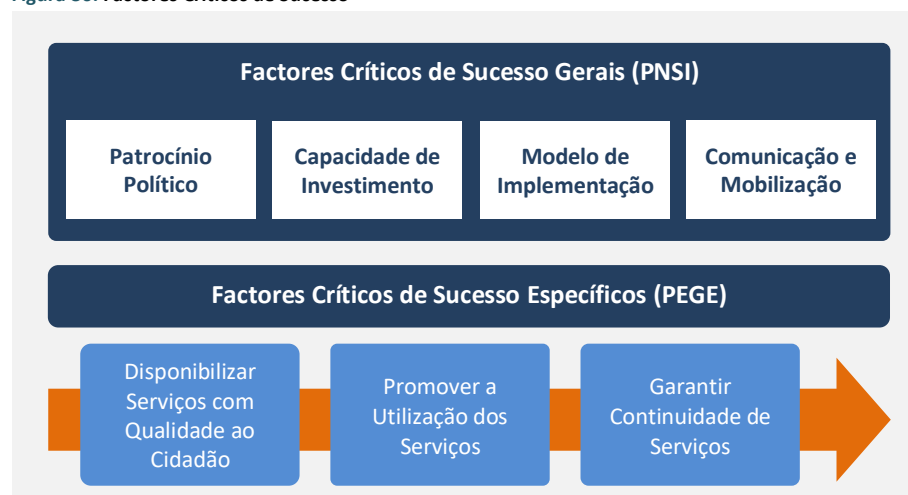
***O sucesso da Governação Electrónica resulta não só do patrocínio político, da capacidade de investimento, do modelo de implementação e da comunicação e mobilização do Estado e dos cidadãos, mas sobretudo dos serviços disponibilizados e do seu grau de utilização e de continuidade ao longo do tempo.***

Os factores críticos de sucesso transversais à Sociedade de Informação encontram-se definidos no Plano Nacional da Sociedade de Informação, designadamente:

- Patrocínio político de longo prazo e liderança política ao mais elevado nível;
- Captação de financiamento e investimento que suporte e sustente o processo de implementação;
- Desenvolvimento de um modelo de governação com capacidade de implementação transversal;
- Comunicação e Mobilização para a participação activa na Sociedade de Informação.

Contudo na componente de Governação Electrónica existem um conjunto de factores adicionais mais restritos e focados e que podem ser divididos em três grandes grupos: Disponibilizar serviços ao cidadão, promover a sua utilização e garantir a sua continuidade.

Figura 36. Factores Críticos de Sucesso



## Disponibilizar Serviços com Qualidade ao Cidadão

Para que os serviços sejam disponibilizados ao cidadão existem um conjunto de premissas prévias que devem ser verificadas.

Como ponto de partida é importante garantir que os serviços de e-Gov assentam em **infra-estruturas seguras e interoperáveis** capazes de garantir a segurança e a privacidade da informação.

Contudo a instalação de tecnologia por si só não servirá os interesses dos cidadãos e não produzirá os efeitos necessários. Assim, e em primeiro lugar, é necessário garantir a capacidade adequada de **desenhar e simplificar processos no back office** que sustentem os instrumentos tecnológicos a implementar.

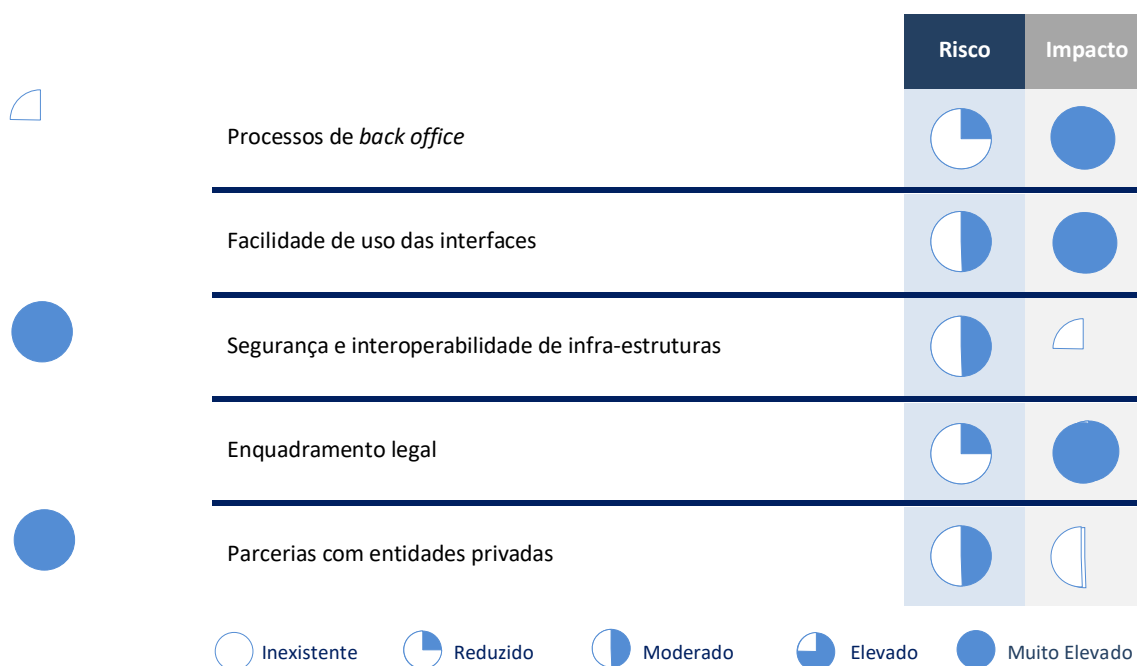
Importa também que as soluções tecnológicas implementadas tenham **interfaces acessíveis e simples de utilizar** pela maioria da população angolana. Um elevado nível de complexidade tornará os serviços de Governação Electrónica em serviços para um nicho da população com maior formação e literacia digital.

O **enquadramento legal** deve ser transversal aos domínios da Governação Electrónica e das TIC e deve evitar situações de “vazio legal”, que possam colocar em causa a segurança da informação e dos cidadãos.

A implementação das diferentes iniciativas não deverá estar apenas a cabo de entidades públicas. Deverão ser consideradas **parcerias com entidades privadas** no sentido de apoiar o Estado na operacionalização das diferentes iniciativas, nomeadamente através de parcerias público-privadas, *outsourcing*, etc..

A simplificação de processos de back office é chave para que o e-Gov chegue à maioria dos cidadãos

Figura 37. Principais Factores Críticos de Sucesso – Disponibilizar Serviços ao Cidadão



## Promover a Utilização dos Serviços

A massificação do acesso às TIC é um passo necessário para a maior utilização da informação e serviços online

Tão ou mais importante do que a disponibilização dos serviços e informação é a garantia da sua utilização pelos cidadãos angolanos.

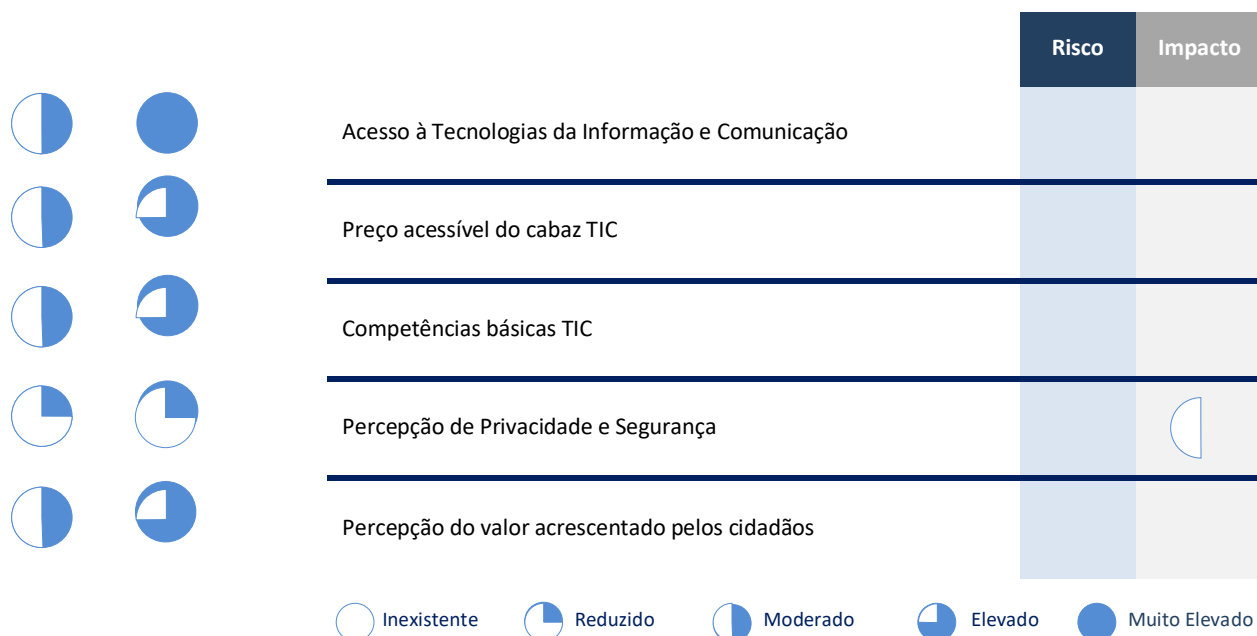
Para que os cidadãos possam beneficiar da informação e dos serviços disponíveis *online* é essencial garantir condições **de acesso às TIC** e à internet, que ainda não estão disponíveis para a maioria da população angolana.

Um dos factores determinantes para o acesso às TIC e à internet é o seu **preço**. Adicionalmente, os cidadãos necessitam de ter **competências básicas** de literacia, nomeadamente de literacia digital para poderem usufruir da informação e serviços disponibilizados online.

Os utilizadores dos serviços de e-Gov, especialmente os mais avançados, terão ainda que ter uma percepção de **segurança e privacidade** durante a utilização. A falta de confiança é, de acordo com estudos internacionais, uma das principais razões para a não utilização dos serviços de Governação Electrónica.

Finalmente, os serviços de Governação Electrónica na sua globalidade devem apresentar vantagens relevantes para os cidadãos que os façam preferir estes serviços a serviços, por exemplo, presenciais. Isto é, deve existir a **percepção de valor acrescentado** pelos cidadãos em relação a outras alternativas, em especial, a realização de serviços presencialmente.

Figura 38. Principais Factores Críticos de Sucesso – Promover a Utilização dos Serviços



## Garantir Continuidade dos Serviços

Após a implementação dos projectos e serviços de e-gov é essencial garantir a sua continuidade e desenvolvimento contínuo.

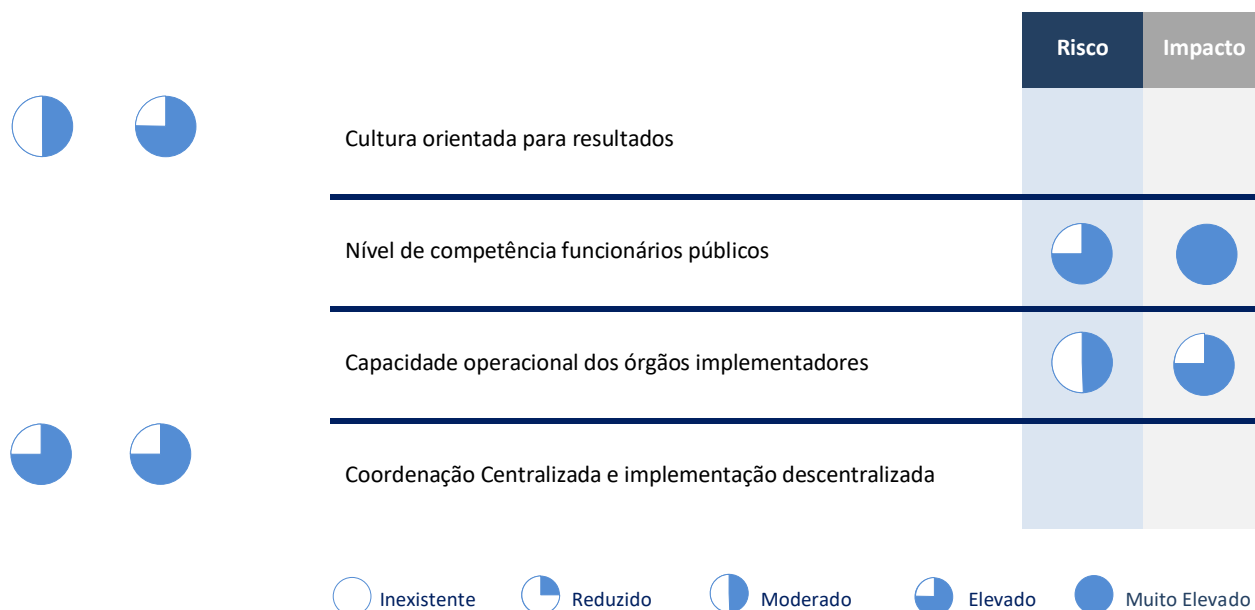
Para tal é fulcral que se estimule uma **cultura orientada para resultados** tangíveis, monitorizando de forma constante os principais indicadores de cada projecto ou serviço. Apenas assim será possível garantir que os projectos se tornam em processos e que têm impacto real na população, promovendo um ciclo virtuoso onde a qualidade dos serviços é incremental.

O nível de **competência dos funcionários públicos** é também um factor decisivo para a qualidade dos serviços prestados ao cidadão e para a obtenção de elevados níveis de eficiência interna.

A continuidade dos serviços está ainda fortemente ligada à **capacidade operacional** dos órgãos implementadores que devem desde o momento inicial preocupar-se com a sustentabilidade futura dos serviços. Para tal é importante criar processos de **coordenação centralizados e de implementação descentralizados**.

A capacitação e motivação dos funcionários são críticas à continuidade dos serviços

Figura 39. Principais Factores Críticos de Sucesso – Garantir Continuidade dos Serviços





# 7

## Modelo de Governação e de Implementação





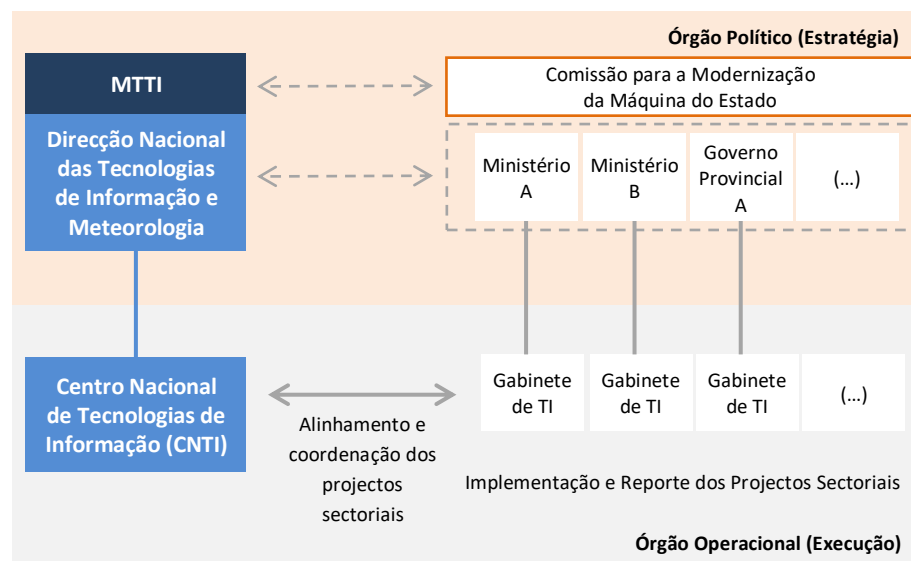
## 7 | MODELO DE GOVERNAÇÃO E DE IMPLEMENTAÇÃO

**A concretização do Plano Nacional da Sociedade de Informação e do Plano Estratégico para a Governação Electrónica implica a existência de uma liderança forte e transversal que seja capaz não só de garantir o alinhamento de políticas e projectos em torno de uma visão comum, mas também de promover a operacionalização dos Planos.**

Nota: O modelo de governação e de implementação do Plano Estratégico para a Governação Electrónica (PEGE) resulta do modelo do Plano Nacional da Sociedade da Informação (PEGE). Neste capítulo é apresentada uma súmula do modelo de governação e implementação, sendo a versão completa apresentada no PNSI.

A situação actual de Angola, pela complexidade da implementação dos projectos no âmbito da Sociedade da Informação e Governação Electrónica leva a que seja importante garantir uma visão estratégica partilhada, coordenação transversal sistematizada, maior harmonização dos projectos e uma forte capacidade de operacionalização.

Figura 40. Modelo de Governação



O Ministério das Telecomunicações e Tecnologias de Informação é o Ministério responsável por coordenar o desenvolvimento da Sociedade da Informação e do Conhecimento.

A definição de propostas de políticas e a actividade de medição, avaliação e reporte sistematizado de indicadores e estatísticas relativos às tecnologias de informação e comunicação ficará a cargo do próprio MTTI, na figura da Direcção Nacional de Tecnologias de Informação e Meteorologia (DNTIM), podendo esta actuar em articulação com o CNTI.

Face à necessidade de maior capacidade de execução operacional o actual CNTI evolui para uma estrutura com mais recursos, competências e atribuições, munido de autonomia, passando a ser um órgão dedicado a “fazer as coisas acontecerem”.

O CNTI deverá ter uma estrutura tendencialmente projectizada, como contraponto à estrutura funcional clássica dos ministérios, para garantir a coordenação e execução dos projectos. A existência de uma estrutura de *Program Management Office* (PMO) no CNTI permitirá a promoção e partilha melhores práticas de gestão de projecto, bem como a definição de planos, processos e procedimentos para gestão do âmbito, tempo, custo, qualidade, risco, recursos humanos, fornecedores, *stakeholders* e comunicação.

A nível sectorial existirão em cada Ministério estruturas de tecnologias de informação coordenadas pelo Director de Tecnologias de Informação (CIO). Estas estruturas são responsáveis pela coordenação e execução dos projectos do ministério e pela articulação com o CNTI.

A actuação dos GTI será complementar à da DNTIM e do CNTI garantindo-se dessa forma a coordenação e a articulação entre as estratégias, políticas, normas, programas e projectos no âmbito das tecnologias de informação promovidos pelo MTTI e os programas e projectos sectoriais no âmbito das TI desenvolvidos pelos diferentes departamentos ministeriais.

Os GTI deverão também zelar pela implementação e bom funcionamento dos sistemas e tecnologias de informação dos respectivos departamentos ministeriais.

## Modelo de Implementação do PEGE

---

O PEGE é um plano de acção que tem por enfoque uma das áreas específicas definidas nos pilares do Plano Nacional para a Sociedade da Informação (PNSI), a Governação Electrónica. Como definido no modelo de implementação do PNSI, o PEGE analisa de forma detalhada o desenvolvimento da Governação Electrónica em Angola, à luz das tendências e melhores práticas internacionais, e desagrega as linhas de orientação e os programas do PNSI definindo projectos concretos. Este plano apresenta também os indicadores específicos para a Governação Electrónica.

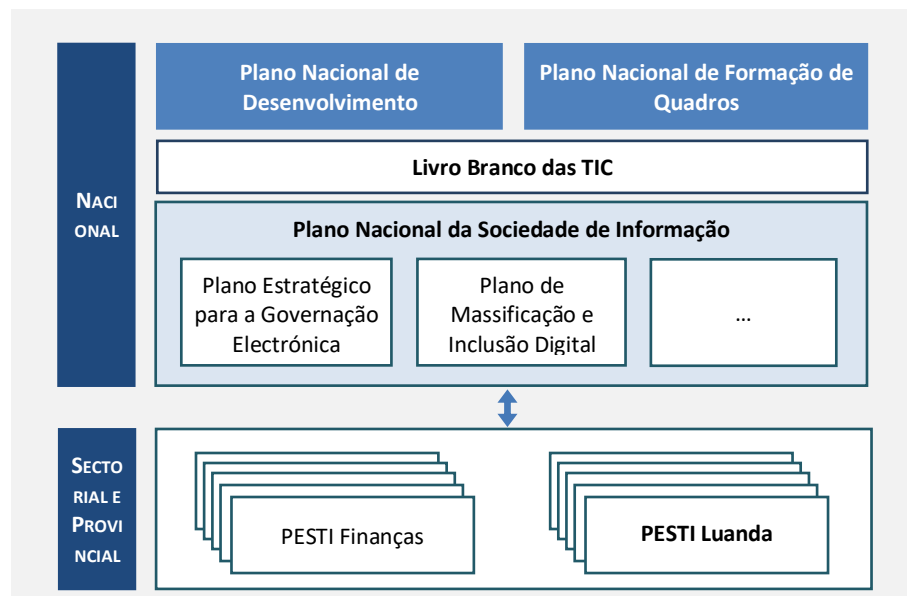
Este plano tem anexo o respectivo relatório de implementação com o detalhe dos projectos e o respectivo cronograma de execução e responsáveis.

De acordo com o Regulamento das Tecnologias e dos Serviços da Sociedade da Informação a implementação do Plano Estratégico da Governação Electrónica (PEGE) é responsabilidade dos Departamentos ministeriais que tutelam as comunicações electrónicas e a administração pública, complementados pelos demais departamentos ministeriais em projectos de índole sectorial.

De forma complementar ao PEGE e de acordo com o definido no projecto 8.5 deste documento deverão ser também desenvolvidos **Plano Estratégicos de Sistemas e Tecnologias de Informação (PESTI)** de âmbito sectorial/ ministerial e provincial. Estes planos deverão ser instrumentos de acção no terreno pelos Ministérios e Governos Provinciais, contendo por um lado os projectos que derivam dos planos nacionais e por outro os projectos de infra-estruturação (Conectividade, redes, hardware, software) e de criação de capacidade no Ministério ou no Governo Provincial e nas unidades orgânicas sob a sua tutela.

Os PESTI são planos sucintos que deverão partir das linhas de actuação dos planos nacionais, da análise dos serviços prestados pelo Ministério ou Governo Provincial e da inventariação das infra-estruturas e equipamentos, para definir objectivos e metas futuras, em termos de nível de serviço interno e ao cidadão, bem como os projectos a desenvolver com vista à sua prossecução. Cada um dos projectos deverá ser alvo de uma análise custo/ benefício e deverá apresentar o respectivo cronograma de implementação e ter responsáveis alocados. Os projectos deverão ser também orçamentados e cabimentados nos orçamentos anuais.

Figura 41. Modelo de Implementação dos Planos



Os Planos nacionais definem as linhas de orientação, os programas e os principais projectos sendo uma parte da implementação consubstanciada através de planos de proximidade (sectoriais e provinciais).

Para garantir a implementação dos PESTI deverá ser garantido o apoio na sua elaboração, governação e monitorização. Assim:

- **Na elaboração,** deverão ser definidos e disponibilizados guias para suporte à elaboração dos PESTI;
- **Na governação,** o CNTI deverá funcionar como o órgão de articulação e apoio na produção dos PESTI; e
- **Na monitorização,** o SIMTIC através da componente de acompanhamento de projectos, deverá monitorizar a execução e o impacto dos programas e projectos previstos nos planos de acção transversais e sectoriais.

## Modelo de Monitorização

O modelo de monitorização das Tecnologias de Informação tem por base não só acompanhamento dos projectos (planeados, em curso e desenvolvidos), mas também um conjunto sistematizado de indicadores do sector que permite acompanhar o seu desenvolvimento e responder às necessidades nacionais e internacionais de informação.

Os indicadores que constam do modelo de indicadores estão categorizados por tipologia de utilizadores (categoria 1) e por tipo de indicadores (categoria 2).

Figura 42. Modelo de Indicadores da Sociedade de Informação

	Categoria 1	Categoria 2
Tecnologias de Informação	<b>Público</b>	
	Administração Pública	Acesso
	Sector Público Empresarial	
	Educação	Competências
	Saúde	Infra-estrutura
	Cultura	
	<b>Privado</b>	Utilização
	Sector Empresarial Privado	

O instrumento de base para a monitorização dos indicadores e dos programas e projectos previstos no PEGE e nos documentos que destes derivam é o SIMTIC.

O sistema apresenta dois módulos independentes:

### 1. Módulo de Monitorização de Projectos

O módulo de monitorização de projectos permite carregar informação e acompanhar o nível de concretização física e financeira dos programas e dos projectos que concorrem para o desenvolvimento do sector. Desta forma, será possível avaliar a taxa de execução global do PNSI e dos documentos que deste derivam.

O SIMTIC permite também visualizar e analisar, através de vários *dashboards*, os desvios entre o planeamento e a realização dos projectos, as taxas de execução física e orçamental, entre outros indicadores.

### 2. Módulo de Monitorização de Indicadores

O módulo de monitorização de indicadores visa não só aferir o Estado das Tecnologias de Informação em Angola e o seu impacto nos cidadãos e empresas como também responder aos indicadores internacionais do sector e aos principais índices internacionais.

Com o SIMTIC, o MTTI pode acompanhar o estado dos indicadores e dos projectos chave para o desenvolvimento do sector.

## GLOSSÁRIO

<b>Back Office</b>	Departamentos administrativos de uma empresa, mantêm geralmente muito pouco contacto com os clientes
<b>Base de Dados</b>	A colectânea de obras, dados ou outros elementos independentes, dispostos de modo sistemático ou metódico e susceptíveis de acesso individual por meios electrónicos ou outros
<b>Browser</b>	Programa desenvolvido para permitir a navegação pela internet
<b>Cibersegurança</b>	O conceito de cibersegurança numa visão alargada cobre todas as dimensões de segurança que afectam o designado "ciberespaço" ou espaço cibernético. Se entendermos o ciberespaço como todo o espaço ou "território" que integra as redes electrónicas ou de comunicação que constituem a infra-estrutura sobre a qual são criados, tratados, armazenados e distribuídos fluxos de informação, então a cibersegurança deve de igual modo ser entendida como a "segurança" deste mesmo espaço cibernético
<b>CIO</b>	<i>Chief Information Officer</i> – Responsável numa organização pela área das Tecnologias da Informação e Comunicação
<b>Cloud</b>	A <i>cloud</i> assenta na lógica da partilha de recursos através da rede Web, apresentando um leque integrado de serviços disponíveis a qualquer momento e em qualquer lugar
<b>Cluster</b>	Concentração de empresas que se juntam por possuírem características semelhantes e coabitarem no mesmo local e colaboram entre si
<b>Consumidor</b>	A pessoa singular que utiliza ou solicita um serviço de comunicações electrónicas acessível ao público para fins não profissionais
<b>Comunicação Electrónica</b>	Qualquer informação trocada ou enviada entre um número finito de partes mediante a utilização de um serviço de comunicações electrónicas acessível ao público
<b>Data Center</b>	Local onde são concentrados os equipamentos de processamento e armazenamento de dados de uma empresa ou organização
<b>Dados Pessoais</b>	Toda e qualquer informação, independentemente da sua natureza e do seu suporte relativos a uma pessoa física identificada ou identificável
<b>Dashboard</b>	Apresentação visual das informações mais importantes e necessárias para alcançar objectivos de negócio, consolidadas e ajustadas num único painel para

	fácil acompanhamento do seu negócio
<b>Downsizing</b>	Processo de reestruturação organizacional que passa pela eliminação de burocracia administrativa desnecessária
<b>Endereço Electrónico</b>	Identificação de um equipamento informático adequado para receber e arquivar documentos electrónicos
<b>e-Gov</b>	Governação Electrónica (e-government)
<b>e-Learning</b>	O <i>e-learning</i> , ou ensino electrónico, corresponde a um modelo de ensino não presencial suportado por tecnologia. Actualmente, o modelo de ensino/aprendizagem assenta no ambiente <i>online</i> , aproveitando as capacidades da Internet para comunicação e distribuição de conteúdos.
<b>Estratégia</b>	Um grupo de planos, programas e projectos para otimizar a realização de uma agenda específica
<b>Estrutura de Informação</b>	A estrutura de dados, conteúdos e aplicações que não incluem <i>hardware</i> , conectividade e equipamento
<b>Framework</b>	Estrutura conceptual básica que permite o homogeneizar diferentes objectos de negócio. Serve para incrementar a disciplina de gestão e predefinir entregáveis comuns de e para cada objecto de negócio
<b>G2B</b>	Relacionamento entre Governo e o tecido empresarial
<b>G2C</b>	Relacionamento entre Governo e cidadãos
<b>G2E</b>	Relacionamento entre Governo e Funcionários Públicos
<b>G2G</b>	Relacionamento entre agentes da governação
<b>Governação Electrónica</b>	É a utilização das tecnologias de informação e comunicação para promover uma governação mais eficiente e eficaz, promover serviços públicos mais acessíveis, permitir maior acesso a informação pública e tornar os governos mais responsabilizados perante os Cidadãos
<b>Índice de Desenvolvimento da Governação Electrónica</b>	Índice desenvolvido pela Organização das Nações Unidas e que visa medir o grau de desenvolvimento da Governação Electrónica em cada um dos países membros
<b>Interface</b>	Ponto de interacção dos utilizadores com os dispositivos informáticos
<b>Interligação</b>	Ligação física e lógica de redes públicas de comunicações electrónicas utilizadas

	por um mesmo operador ou por operadores diferentes, de modo a permitir a utilizadores de um operador comunicarem com utilizadores deste ou de outros operadores ou acederem a serviços oferecidos por outro operador
<b>Interoperabilidade</b>	Habilidade de dois ou mais sistemas (computadores, meios de comunicação, redes, software e outros componentes de tecnologia de informação) de interagir e de trocar dados de acordo com um método definido, de forma a obter os resultados esperados
<b>Know-how</b>	Conhecimento prático sobre como fazer alguma coisa
<b>Literacia TIC</b>	Capacidade de utilizar dispositivos tecnológicos como meio de aceder, criar e comunicar informação
<b>mHealth</b>	Utilização das tecnologias de informação e meios de comunicação para a prática de medicina e serviços de saúde
<b>Mobile Government</b>	Extensão da Governação Electrónica e do acesso a serviços e informação através de dispositivos móveis (telemóvel, <i>tablet PC</i> , etc..)
<b>Networked Government</b>	Governação Electrónica baseada na interligação, conectividade e funcionamento em rede das diferentes plataformas através das TIC
<b>One Stop Shop</b>	Integração de diferentes serviços aos clientes num só local
<b>One Stop Government</b>	Integração dos diferentes serviços de governação a cidadãos e empresas num só local
<b>PESTI</b>	Plano Estratégico de Sistemas e Tecnologias de Informação
<b>PEGE</b>	Plano Estratégico para a Governação Electrónica
<b>PNSI</b>	Plano Nacional da Sociedade de Informação
<b>Política de Segurança de Informação</b>	Uma política bem documentada formulada pelo Governo, o qual define claramente as regras e procedimentos para a manipulação de dados e informação do Governo Electrónico
<b>Rede</b>	Rede que permite estabelecer comunicação entre computadores espalhados por todo o mundo. A Internet tem uma vasta gama de aplicações, entre as quais se podem destacar o correio electrónico, as listas de discussão, o <i>world wide web</i> (www)
<b>Rede Básica</b>	Rede de comunicações electrónicas detida pelo Estado, que tem como finalidade induzir o desenvolvimento integrado e sustentável das infra-estruturas de comunicações electrónicas em todo o território nacional, como meio privilegiado para assegurar o acesso universal às TIC, reduzir as assimetrias e facilitar a



	interligação entre operadores de comunicações electrónicas, ao mesmo tempo que deve contribuir para generalizar o acesso aos serviços de banda larga, aos novos serviços e às aplicações e conteúdos para as empresas e cidadãos
<b>Serviço da Sociedade de Informação</b>	<p>Serviço prestado à distância por via electrónica, no âmbito de uma actividade económica na sequência de pedido individual do destinatário, considerando-se, para efeitos da presente definição:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviço - a disponibilização de conteúdos, bens (materiais e imateriais) e serviços, independentemente de a sua entrega ou prestação ser efectuada por via electrónica;</li> <li>• À distância - sem que as partes estejam simultaneamente presentes;</li> <li>• Por via electrónica - enviado da origem e recebido no destino através de meios electrónicos de processamento e de armazenamento de dados, incluindo a via informática, o cabo, rádio, meios ópticos e meios electromagnéticos, excluindo o telefone, telecópia, telex e teletexto televisivo;</li> <li>• Pedido individual do destinatário - a solicitação do destinatário para que lhe seja prestado um serviço da sociedade da informação, incluindo o mero acesso ao sítio/página do prestador do serviço da sociedade da informação</li> </ul>
<b>Serviço Telefónico</b>	<p>Qualquer um dos seguintes serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Os serviços de chamada, incluindo as chamadas vocais, o correio vocal, a teleconferência ou a transmissão de dados;</li> <li>• Os serviços suplementares, incluindo o reencaminhamento e a transferência de chamadas; e</li> <li>• Os serviços de mensagens e multimédia, incluindo os serviços de mensagens curtas (SMS), os serviços de mensagens melhoradas (EMS) e os serviços multimédia (MMS)</li> </ul>
<b>Smartphones</b>	Telemóvel com funcionalidades avançadas que podem ser estendidas por meio de programas executados pelo seu sistema operacional
<b>Sociedade do Conhecimento</b>	Sociedade onde cidadãos, usando informação e conhecimento, melhoram a qualidade das suas vidas.
<b>Stakeholders</b>	Todas as entidades, pessoas e organizações envolvidas em um processo
<b>Stocks</b>	Mercadorias, produtos (finais ou inacabados) ou outros elementos na posse de um agente económico
<b>Tablet/ Tablet PC</b>	Dispositivo pessoal que pode ser usado para acesso à Internet, organização pessoal, visualização de fotos, vídeos, leitura de livros, jornais e revistas e para

	entretenimento com jogos
<b>TIC</b>	Tecnologias de Informação e Comunicação
<b>Utilizador ou Usuário</b>	Qualquer pessoa singular ou colectiva que utilize um serviço de comunicações electrónicas acessível ao público para fins privados ou comerciais, não sendo necessariamente assinante desse serviço.
<b>Upsizing</b>	Processo de reestruturação organizacional que passa pela expansão da capacidade administrativa da empresa ou de determinada área da empresa
<b>Workshops</b>	Curso prático sobre uma actividade ou um assunto específico

