

Sua Excelência Senhor Ministro da Comunicação Social
Senhores Vice-Ministros
Senhores Directores

Minhas Senhoras e meus Senhores

A **Comissão Nacional de Tecnologias de Informação** sente-se honrada pelo convite a nós dirigido para participar neste dia de mais um aniversário do Ministério da Comunicação Social através da apresentação de uma comunicação relacionada com a Governação Electrónica *versus* – PORTAL DO GOVERNO DE ANGOLA.

Vocacionada para estimular uma cultura propícia ao aparecimento de soluções inovadoras para o desenvolvimento da Administração Pública, a CNTI reconhece que o uso estratégico e intensivo da Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, quer nas relações internas dos próprios organismos governamentais, quer nas suas relações com o cidadão e empresas na oferta dos seus serviços públicos, em suma o aparecimento do GOVERNO ELECTRÓNICO, como uma das principais formas de modernização do País.

A criação desse importante mecanismo de comunicação, interacção e promoção da cidadania representa um grande avanço em direcção à transparência, à responsabilização e à avaliação de resultados que caracterizam a nova governação.

As principais balizas deste projecto resultam de um amplo estudo exploratório de GOVERNOS ELECTRÓNICOS com práticas associadas à nova governação.

A metodologia participativa envolveu sessões conjuntas de explicação do modelo, validadas em visitas e entrevistas com o Ponto Focal de cada Ministério que compõe o Governo.

Para a elaboração do modelo funcional procurou-se tirar o máximo de proveito da experiência de relacionamento com o cidadão existente na Administração actual, bem como da interacção entre os organismos governamentais.

Partindo destas premissas foram elaboradas recomendações para a implementação do modelo de gestão da TIC no Governo, base para implantação da INTRANET DOS MINISTÉRIO E PORTAL DO GOVERNO DE ANGOLA.

A Comissão Nacional das Tecnologias de Informação orgulha-se de participar neste momento tão importante na história de Angola.

GOVERNO ELECTRÓNICO

O uso pelos governos das novas tecnologias da informação na prestação de serviços e informações para os cidadãos, os fornecedores e os servidores constitui o que se convencionou chamar de *governo electrónico*. Embora este termo tenha uma associação mais estreita com a Internet, o seu conceito, num sentido mais amplo, compreende uma série de actividades que vão para além da simples presença de unidades governamentais na grande rede.

O papel fundamental do governo numa *SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO* deve ser o de universalizar as oportunidades individuais, institucionais e regionais, ao mesmo tempo que deve dar suporte ao desenvolvimento de tecnologias que promovam o salto necessário para atender às demandas dessa nova sociedade.

No contexto da economia globalizada, os governos dependem de uma componente que sirva de elo de ligação entre os serviços e o cidadão. As tecnologias da informação e comunicação - "TIC", desempenham o papel principal desta componente, transformando-se numa das principais engrenagens de articulação dos processos operacionais dos governos para o fornecimento dos fluxos de informação e dos serviços. Esta engrenagem, quando apoiada por um plano de governo, alinhado aos anseios da sociedade, cria o ambiente propício para à implantação de programas de governo electrónico.

O governo electrónico pode ser entendido como uma das principais formas de modernização do estado e está fortemente apoiado numa nova visão do uso das novas tecnologias para a prestação de serviços públicos, mudando a maneira com que o governo interage com o cidadão, empresas e outros governos. Governo electrónico não se restringe à simples automação dos processos e disponibilização de serviços públicos através de serviços *on-line* na Internet, mas sim na transformação da maneira com que o governo, através da TIC, atinge os seus objectivos para cumprimento do papel do Estado.

Os programas de governo electrónico objectivam a modernização do Estado e atendem à necessidade de mostrar maior transparência na gestão económica e fiscal da administração pública, procurando maior eficiência e melhoria da qualidade dos serviços públicos. Estes factores podem levar também ao incremento do processo de democratização, contribuindo para o aumento da legitimação dos governos e estabelecimento de novas maneiras de gerir as actividades públicas. Estes programas procuram atender aos desafios para a criação de ambiente propício à inclusão social e fortalecimento da capacidade de formulação e implementação de políticas públicas.

As relações entre governos e cidadãos têm ocasionado grandes movimentos de mudança na gestão pública, por meio de políticas públicas voltadas para a eficiência, a transparência das acções governamentais e a profissionalização dos servidores e gestores públicos. Esta nova realidade tem estimulado a adopção e uso intensivo da TIC para viabilizar a implantação de modelos de relacionamento condizentes com este novo ambiente.

Em particular, o desafio de promover o desenvolvimento económico e social sustentável, impõe às administrações públicas a necessidade de repensar a questão da governação e do modelo de gestão, ao mesmo tempo em que vai exigir mecanismos inovadores de relacionamento com a sociedade, sobretudo quando este relacionamento se apoia fortemente no uso das novas tecnologias. O objectivo é encontrar alternativas para superar as desigualdades, ampliando o espaço de inclusão na vida social, política e económica na direcção do desenvolvimento, a partir da interiorização e fortalecimento dos conceitos de cidadania, equidade e transparência, além da própria gestão contemporânea que pressupõe maior eficiência e qualidade no tratamento das questões de interesse público. Isto, seguramente, força a adopção de acções não convencionais na construção de estratégias para enfrentar a crise, o que tem implicações no fortalecimento de mecanismos de interacção *estado – sociedade*.

Desta interacção formam-se núcleos de disseminação do conceito de uso da informação pela sociedade, surgindo o embrião da *sociedade da informação*, sistema socio-político e económico em que o conhecimento e a informação constituem fontes fundamentais de bem-estar e progresso. Para que este movimento se consolide é imprescindível que a sociedade possa obter o conhecimento necessário para fazer uso, com um mínimo de proficiência, dos recursos de TIC. Temos assim a visão da **INCLUSÃO DIGITAL**, que tem por

objectivo disseminar o uso instrumental dos recursos de TIC por toda a sociedade, permitindo a aprendizagem contínua e autónoma. O desenvolvimento social, económico e cultural na sociedade da informação passa pelo domínio da TIC. O binómio *inclusão social da informação* deve fazer parte do modelo de referência de governo electrónico.

Para atender aos anseios de uma gestão profissional na administração pública, o governo electrónico traz de uma maneira estruturada respostas às questões ligadas à capacidade dos governos em fornecer uma infra-estrutura tecnológica que permita aos organismos governamentais oferecerem, de maneira eficiente, os seus serviços à comunidade utilizadora.

O modelo a ser apresentado neste trabalho leva em consideração quatro pilares de sustentação para a implementação do governo electrónico – ***governança de TIC, arquitectura de tecnologia de informação, segurança da informação e provedores de infra-estrutura tecnológica.***

Considerando o objectivo fundamental do Governo em fornecer serviços ao cidadão, o modelo apresentado considera as relações contidas em diferentes contextos. No contexto externo – *foco no CIDADÃO* – as premissas baseiam-se na eficácia e qualidade dos serviços públicos, estímulo ao desenvolvimento da sociedade da informação, inclusão digital e controle social. No contexto interno – *foco na GESTÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA* – as premissas baseiam-se na desburocratização, uma transparência, uma “desintermediação” e uma eficiência operacional.

Em última análise, o modelo auxilia o governo no cumprimento das suas obrigações como gestor dos recursos públicos, provedor dos serviços públicos essenciais, agente de desenvolvimento económico e agente regulador dos serviços de utilidade pública.

O modelo proposto, considera a tecnologia de informação como o indutor e catalisador do processo de transformação do governo e tem como filosofia os princípios do governo centrado no cidadão, na qualidade e uma produtividade dos serviços públicos. Identifica e discute os meios através dos quais os serviços públicos podem ser oferecidos aos cidadãos e trata das questões ligadas ao relacionamento entre entidades governamentais e não governamentais – G2B, G2C, G2E e G2G.



Figura 1 - Modelo de Referência para Implementação do Governo Electrónico

O modelo de referência explora as quatro categorias de relacionamento entre o governo e a sociedade caracterizado pelos cidadãos, pelas empresas, pelos servidores públicos e pelos próprios organismos governamentais além de outros governos, estabelecendo critérios distintos baseados numa infra-estrutura tecnológica comum, para atender às relações:

- a) **G2B (Governo-Empresa)** – caracterizada pela interacção do governo com as empresas na troca de informações e processamento de transacções electrónicas buscando reduzir ao máximo as barreiras para se fazer negócios com o governo;
- b) **G2C (Governo-Cidadão)** – caracterizada pela interacção do governo com o cidadão, fornecendo informações e serviços públicos que atendam as suas necessidades ao longo do ciclo de sua vida – infância, adolescência, maioridade e terceira idade;

- c) **G2E (Governo-Servidor Público)** – caracterizada pela interacção do governo com os funcionários do serviço público, fornecendo informações e prestação de serviços necessários para o desenvolvimento de suas actividades profissionais e benefícios decorrentes da sua relação com o governo;
- d) **G2G (Governo-Governo)** – caracterizada pela interacção dos diferentes organismos governamentais provendo informações, prestação de serviços e processamento de transacções para o desenvolvimento das suas actividades.

As questões ligadas à infra-estrutura de TIC, tais como rede de voz e dados, infra-estrutura pública de Internet, infra-estrutura tecnológica, serviços de uso geral e sistemas de informação, permitem que o governo garanta a disseminação de padrões de excelência junto dos organismos governamentais. A adopção deste modelo permite que o governo ofereça, nas diferentes categorias de relacionamento, serviços de classe mundial, apoiados num fluxo de informações e transacções de serviços de forma homogénea, consistente e integrada, suportando o modelo de governo electrónico.

No contexto da entrega de serviços e informações através de um canal virtual, o modelo abrange o PORTAL GOVERNAMENTAL e os seus SERVIÇOS WEB disponibilizados através das redes INTRANET e INTERNET.

PORTAL GOVERNAMENTAL – Canal único na rede mundial onde o cidadão pode obter informações e solicitar serviços aos mais diferentes organismos governamentais de uma maneira simples e interactiva. O PORTAL deve ser orientado com base num padrão de identidade visual a ser utilizado por todos os organismos governamentais, criando assim uma MARCA DE GOVERNO ELECTRÓNICO que transmita os valores, a missão e a visão futura do governo.

O PORTAL GOVERNAMENTAL deve orientar-se para a categorização dos serviços e informações de acordo com as necessidades dos seus utilizadores, facilitando o acesso, permitindo fluidez na navegação, com o intuito de reduzir o tempo necessário para alcançar o serviço ou a informação desejada. Para tanto, os critérios de categorização de informações e serviços devem ser definidos a partir de uma visão externa ao governo, com foco no cidadão, nas empresas, nos governos e nos servidores públicos.

O PORTAL deve também cumprir o papel de agente de divulgação institucional e de comunicação social, sendo um dos instrumentos de transparência da gestão da administração pública.

SERVIÇOS WEB – Transparente ao utilizador do PORTAL, este serviço permite a integração das mais variadas plataformas sistémicas através de componentes de *softwares* disponíveis na Internet, baseados em padrões abertos, implementados em arquitectura com mecanismos de controlo e segurança que possibilitam aplicações de negócios. Esta arquitectura permite a criação de economias significativas na implementação de infra-estrutura tecnológica para os organismos governamentais, o que pode ser traduzido em novas oportunidades de cooperação entre o governo e o sector privado.

Além da abordagem da entrega de serviços via PORTAL GOVERNAMENTAL, o modelo proposto prevê um amplo e não – restritivo uso de canais onde haja a interacção do cidadão com o funcionário público, transformando este num facilitador do uso das TIC pela sociedade:

- a) **Centrais de Atendimento** – permitem oferecer serviços públicos focados nas necessidades do cidadão, funcionando num único espaço físico e com o objectivo explícito de garantir a prestação integrada e eficiente de serviços públicos dos diferentes organismos governamentais;
- b) **Centros de Contacto** – permite ao cidadão ter acesso a todos os serviços e informações através de um único número telefónico, que apoiado pela TIC, permite ao cidadão contactar um servidor público, que desempenhará o papel de agente facilitador na prestação do serviço;
- c) **Canal de reclamações** – cria um canal condutor de opiniões, reclamações e denúncias, garantindo o cumprimento do princípio da ética, da eficiência e da transparência nas relações do governo com a sociedade. O Canal de reclamações actua no pós – atendimento, na mediação de conflitos entre o cidadão e os organismos governamentais, procurando personalizar o atendimento ao cidadão através de uma interface puramente tecnológica – Canal de reclamações electrónica ou através do centro de contacto ou das centrais de atendimento.

Para encaminhar todas estas questões, é necessário fazer uso de instrumentos, muitos deles novos para a administração pública, fundamentais na revisão dos processos administrativos e operacionais, na gestão do orçamento, na motivação e na capacitação dos recursos humanos envolvidos.

Neste contexto, surge a necessidade de formular uma política de Gestão dos Recursos de TIC dentro do Governo. A governação da TIC propõe-se a cumprir este papel, dando a sustentação necessária para garantir que se partilha a gestão de recursos entre os organismos governamentais.

A governação da TIC deve permitir a obtenção de ganhos no desenvolvimento, na implantação e na operacionalização de soluções, bem como nos processos de aquisição e gestão de recursos humanos e de infra-estrutura, de modo a garantir que a estrutura da gestão da infra-estrutura tecnológica esteja adequadamente preparada para responder às necessidades e objectivos do programa de governo electrónico de Angola com produtividade crescente.

A reforma e modernização do Governo de Angola, que tem como seu principal propulsor a vontade política de mudança, será um processo complexo e contínuo, pois traz uma nova concepção do Governo e do seu papel junto a sociedade que é a profissionalização da administração pública.

O impacto das novas tecnologias na administração pública irá exigir que os organismos ofereçam serviços de melhor qualidade, assertividade, velocidade e pontualidade como nunca haviam sido avaliados, criando assim medidas de desempenho do governo.

Contudo, é importante destacar que a base de todas estas questões não reside apenas no facto de se disponibilizar as informações e serviços do governo na INTERNET, ***mas na maneira como o governo encaminhará todas as questões ligadas manuseamento da tecnologia***, tais como fomentar o domínio sobre as informações, a preparação de pessoal capacitado para o seu manuseamento, a criação de processos que garantam a interacção entre os diferentes organismos que compõem o governo, o focalização na definição do público que procura atender, a maximização dos recursos existentes, a minimização dos custos envolvidos, a transparência de como as acções são desenvolvidas e, não menos importante, a perpetuação destes esforços ao longo do tempo.

No contexto actual, o conceito de governo electrónico deve ultrapassar a barreira da rede mundial e colocar em discussão diferentes canais, que certamente terão maiores hipóteses de atender o híbrido cenário que compõem as entidades desta nação.

Por outro lado, o maior de todos os desafios é a alfabetização digital da população, sem a qual a infoexclusão virá somente reforçar as demais graves desigualdades da sociedade angolana. De facto, fomentar a universalização de serviços públicos electrónicos significa conceber soluções e promover acções que envolvam desde a ampliação e melhoria da infraestrutura de acesso até à formação do cidadão, para que, informado e consciente, possa utilizar os serviços disponíveis na rede.

Será necessário, por um lado, criar as Centrais de Atendimento e Centros de Contacto. Por outro, não se pode negligenciar o enorme esforço que será necessário para educar a população para a utilização consciente e responsável das novas tecnologias de informação e comunicação, e aqui neste ponto é que nós pensamos que os jornalistas devem participar e apoiar o Governo nesta caminhada.