

Governança Electrónica, e-Gov
Proposta de Plano de Acção Nacional

(Versão 0 – Draft doc)

Praia, Abril de 2003
Jorge Lima Delgado Lopes



A. Introdução

B. Visão Estratégica

C. Eixos Estratégicos

- C1. Nova Postura do Governo na Economia Digital**
- C2. Fornecimento de Serviços Electrónicos integrados**
- C3. Ser Proactivo e ter boa capacidade de respoata**
- C4. Estribar nas Tecnologias de Informação para criar Capacidades e Competências**

D. Programas Estratégicos

- D1. Apropriação dos conhecimentos e das Novas Teconologias de Informação e Comunicações**
- D2. Provimento de Serviços Electrónicos**
- D3. Criação de uma capacidade endógena de acompanhamento da Evolução das TIC**
- D4. Melhoramento da Eficiência Operacional e instalação de infra-estruturas de telecomunicações sólidas**
- D5. Educação e Tecnologias de Informação e Comunicação**

A. Introdução

A Sociedade de Informação é um conceito envolvente já assumido e assimilado, de forma diferenciada, por diversos países, verificando-se uma permanente permuta de experiências e de aprendizagens entre eles.

A Comunidade Internacional e em particular o Sistema das Nações Unidas, através da União Internacional das Telecomunicações - UIT, tem dispensado especial atenção a este tema, já várias vezes discutido em Reuniões internacionais. Considerando que a Sociedade de Informação atingiu níveis diferentes de desenvolvimento entre países e regiões do mundo, a UIT considera necessário, porque mais efectivo, a concepção de um Plano de Acção flexível, que pode ser utilizado como uma estrutura de referência e um guião para os níveis regional e nacional, desenhado de acordo com as «Metas da Declaração do Milénio».

O conceito de Estado Nação também passa por transformações profundas. A compreensão deste processo e o papel do Governo como agente activo de formulação de políticas e da construção de consensos, continuam a ser elementos fundamentais da nova sociedade e da nova economia.

No mundo em transformação ao Estado cabe papel importante como agente estratégico, gerador e gestor da permanente contradição entre a demanda de maior participação directa dos cidadãos e a necessidade de decisões centrais estratégicas e rápidas.

A boa governação, princípio já absorvido entre nós, é indispensável para maximizar os benefícios económicos e sociais da Sociedade de Informação. Com efeito é necessário um ambiente político transparente e merecedor da confiança dos cidadãos, capaz de promover a inovação tecnológica e a competitividade, facilitando os necessários investimentos, sobretudo do sector privado, no desenvolvimento das infra-estruturas de suporte e dos novos serviços.

A eficácia das infra-estruturas de telecomunicações e a disponibilidade de serviços de telecomunicações são pré-requisitos para se alcançar o propósito da massificação das tecnologias de informação e comunicações. A competitividade,

designadamente no acesso a redes locais, deve ser promovida por ser a única forma para a baixa de preços e para a modernização de redes e serviços.

Ao Governo cabe papel preponderante no estabelecimento de e-estratégias claras, voltadas para o futuro e sustentáveis, adaptadas às necessidades e aos desafios do país e reflectindo o estado de desenvolvimento e as características estruturais da economia cabo-verdiana.

Para enfrentar os desafios desta década, o Governo está a empreender um conjunto de acções que visem a criação, no país, de um novo ambiente de desenvolvimento, mais característico da era da informação. As políticas públicas têm que ser continuamente adaptadas ao novo ambiente e das novas geração deve-se suscitar uma maior apreensão da essência da vida na sociedade de informação.

Os sectores público e privado são chamados a otimizar os seus conhecimentos básicos, sintonizando o seu papel com as novas formas e estilos de produção e de prestação de serviços, pela adopção e manipulação das tecnologias de informação.

O ponto de viragem de Cabo Verde está precisamente na criação de uma comunidade multimédia nacional. O lançamento de um Plano de Acção para o estabelecimento do Governo electrónico constitui a principal estratégia para atingir este desígnio.

B. Visão Estratégica

O fenómeno da globalização e o rápido desenvolvimento das tecnologias de informação e das comunicações (TIC), provocaram transformações profundas nas relações sociais e económicas das sociedades modernas.

Os avanços tecnológicos associados às tecnologias da informação e das comunicações vêm possibilitando e conferindo importância progressiva à criação, circulação e utilização de informação no contexto da actividade económica e social, o que tem levado ao emergir da sociedade da informação e do conhecimento.

A sociedade moderna enfrenta um processo de reestruturação global do modelo de desenvolvimento dominante industrial para um modelo informacional, que

conforma uma nova arquitectura tecnológica, económica, política, organizacional e de gestão colectiva.

Considera o Programa do Governo que Cabo Verde não está isento dos impactos da Terceira Revolução industrial, fenómeno promovido pelo novo paradigma tecnológico – as Novas Tecnologias de Informação – e que provocou profundas alterações na organização do trabalho na indústria, no comércio, na prestação de serviços, nas pesquisas, na vida particular dos cidadãos, na saúde e na educação etc. Em síntese, eventos sociológicos que configuram um novo modelo social – a sociedade da informação e do conhecimento.

Estas oportunidades tecnológicas vêm conduzindo, igualmente, a uma redifinição da natureza do Governo e da governação bem como das suas relações com os cidadãos.

Os serviços públicos da nova era emergem do desafio de «reinventar a organização do Estado» na chamada economia digital, devendo as transformações do Governo e da governação interceptar todos os aspectos e valências do sector público, que deve assumir a liderança na prestação dos serviços públicos electrónicos quer para o funcionamento interno do Governo quer ainda para o reforço da competitividade económica.

A reforma da administração pública, uma das maiores apostas do Governo, só é possível, com o estabelecimento do Governo electrónico – «e-Gov», e com uma cultura de prestação centrada nas necessidades do cidadão e não nas estruturas organizativas dos departamentos do Estado, que se revelam rígidas e dogmáticas.

Reconhecer a importância das novas tecnologias de informação, e valorizar os vectores da inovação e do conhecimento implica a sua utilização nos espaços de trabalho públicos, como instrumentos indispensáveis para a melhoria da qualidade dos serviços num sistema de produção reorientado para as necessidades dos cidadãos.

A sociedade da informação e do conhecimento é, acima de tudo, uma oportunidade para alterar as relações entre os cidadãos e o Estado, e para reforçar a competitividade económica, com relevância para o sector de tecnologias de informação e comunicação. Ela deve induzir a uma cultura empreendedora e criar um clima favorável à inovação, elementos determinantes para um novo modelo de desenvolvimento baseado no aumento da produtividade.

Para a concretização desta aposta fundamental importa definir uma visão estratégica global que associe o desenvolvimento da sociedade da informação aos

principais desafios da sociedade cabo-verdiana e, sobretudo, concentrar esforços na operacionalização das políticas definidas.

Este desiderato, requer a adopção de uma perspectiva integrada e transversal a toda a actividade do Governo bem como a articulação política e operacional entre os seus membros.

C. Eixos Estratégicos

C1. Nova Postura do Governo na Economia Digital

« O sector público deve cultivar, de forma sistemática, o entendimento do impacto das novas tecnologias de informação nas decisões relevantes em todos os aspectos da governação e ter uma permanente atitude de inovação por forma a fazer repercutir os benefícios das tecnologias de informação nos serviços públicos.»

O Governo electrónico é uma excelente oportunidade e a melhor via para desencadear um processo de transformação das estruturas organizacionais do Estado, com o objectivo de assegurar a melhoria dos serviços prestados aos cidadãos, a redução dos custos de funcionamento do Estado e a criação de valor acrescentado na economia, promovendo múltiplas e variadas oportunidades de negócio.

O Governo electrónico deverá contribuir para alterar radicalmente a percepção que os cidadãos têm da administração pública, conferindo-lhe a oportunidade de ser moderna, inovadora e empreendedora.

Os sistemas de informação podem ser poderosos mas não serão nunca eficazes se forem centralizados e pouco integrados. A nova postura implica que eles sejam focalizados no processo e não na função.

A nova postura do Governo na economia digital consiste em alinhar todos os departamentos da Administração com a visão de Governo Electrónico para melhor servir o cidadão.

C2. Fornecimento de Serviços Electrónicos integrados

Os cidadãos terão acesso a cada vez mais serviços públicos, fornecidos «online» a qualquer momento e em qualquer lugar. O sector público terá que promover uma autêntica catálise na criação de uma «e-based society» na economia digital, criando serviços públicos electrónicos integrados e com foco no cidadão/cliente.

Cada vez mais serviços serão providos com os avanços das TIC.

Este desígnio implica uma profunda readaptação da estrutura organizacional da Administração Pública assente nos princípios de racionalidade de recursos e da eficiência operacional.

Pressupõe ainda uma verdadeira mudança de escala e uma aceleração sem precedentes na difusão das tecnologias de informação na sociedade cabo-verdiana, exigindo uma nova e forte parceria entre o sector público e o sector privado e apelando para uma mobilização exigente das pessoas e das organizações.

Os eixos prioritários de intervenção serão a formação de competências, a promoção de acessibilidades e conteúdos, o desenvolvimento da investigação científica e tecnológica para a sociedade de informação e a promoção do funcionamento em rede à escala regional e nacional.

A meta a alcançar será o lançamento de um «portal do cidadão», uma espécie de «guichet» único onde, com uma única paragem e de um só posto, o cidadão poderá ter acesso aos serviços, independentemente do número de agentes ou agências envolvidas.

C3. Ser Proactivo e ter boa capacidade de resposta

O sector público deverá adoptar uma nova postura de «percepção e de resposta». Os serviços devem ser fornecidos à velocidade da «internet» e o esforço de aperfeiçoamento deve ser contínuo para assegurar o «feedback» em tempo útil às necessidades dos clientes.

O estímulo à oferta competitiva de serviços destinados ao grande público será um meio para a aceleração da assunção desta nova postura que, por si, representa uma contribuição de valor para o programa de desburocratização apoiado nas oportunidades abertas pelas tecnologias de informação.

O desenvolvimento de serviços públicos «online» promove modos de atendimento não presenciais e propiciam sistemas de interacção com os serviços públicos, que contribuem de forma significativa para aumentar a adesão, a confiança e a motivação no acesso ao Governo electrónico.

C4. Estribar nas Tecnologias de Informação para criar Capacidades e Competências

As tecnologias de informação não devem ser utilizadas pelo sector público só como um sistema, devendo-se ainda promover inovações contínuas para a radical reengenharia e total transformação da forma de fazer as coisas. Elas oferecem inúmeras oportunidades para a criação de novos valores, para o melhor aproveitamento e partilha de conhecimentos e para saltos qualitativos na melhoria da qualidade dos serviços.

A política proposta deve incluir programas permanentes que possibilitem a formação e o treinamento permanentes, nomeadamente não presenciais e interactivos, para os servidores públicos.

Implica ainda uma forte parceria entre o Governo e a iniciativa privada no desenvolvimento da capacidade técnica e científica necessária à sustentabilidade das novas tecnologias de informação e à sua aplicabilidade na sociedade de informação.

D. Programas Estratégicos

A estratégia para a instalação do Governo electrónico está centrada em três componentes fundamentais que derivam das relações: Governo – cidadão; Governo-operadores económicos; Governo-servidores públicos.

As duas primeiras componentes estão viradas para o público - pessoas individuais ou colectivas. A nova postura dos agentes públicos, seja na formulação de políticas seja na prestação de serviços, deve ser focalizada nas necessidades dos utentes. Para tal será necessário uma reformulação da nossa maneira de lidar com o «cliente» e como os «negócios», uma re-engenharia dos processos e o desenvolvimento de uma cultura de efectiva colaboração horizontal entre os departamentos.

A componente Governo-servidores públicos visa apetrechar os agentes da administração de todas ferramentas e instrumentos necessários para o estilo de produção na sociedade de informação.

O estabelecimento do Governo electrónico exige um reforço particular de coordenação a todos os níveis.

Para a realização do Plano de Acção com vista à implementação do Governo Electrónico, no quadro dos eixos estratégicos definidos, são identificados os seguintes programas:

D1. Apropriação dos conhecimentos e das Novas Tecnologias de Informação e Comunicações

«Os agentes da Administração Pública, a todos níveis, devem apropriar-se das potencialidades das tecnologias de informação para remodelar e modernizar os processos de produção, de provimento de serviços públicos e de trabalho em equipa.»

Para melhor servir o público na economia digital de hoje, é necessário que sejam operadas «transformações digitais» profundas nos serviços públicos e que os

agentes sejam dotados de competências técnicas e de importantes ferramentas das TIC.

O trabalhadores públicos são a chave do sucesso da implementação das novas políticas e da provisão dos novos serviços públicos. A ênfase deve ser colocada na capacitação do agente público, para utilizar as TIC's como facilitador.

Um «Governo electrónico» assumido deve abraçar mudanças que, a prazo, sejam capazes de alterar profundamente o «modus operandi» dos servidores públicos, implicando igualmente as seguintes intervenções:

- Reformulação de políticas e re-engenharia processual para assegurar a relevância e a aplicabilidade dos processos;
- Potencialização dos conhecimentos através da criação de um ambiente de aprendizagem mútua e de partilha das práticas bem sucedidas;

Para isso, o Governo deverá assumir uma decisão inabalável de tornar o serviço público eficiente e com custos operacionais moderados, com recurso às novas tecnologias de informação.

Um Programa de Formação nas Novas Tecnologias de Informação e Comunicações deverá ser concebido por forma a dotar os servidores públicos das competências e conhecimentos necessários para a participação activa na formação do Governo electrónico.

O Programa deverá ser sensível às funções dos agentes e diversificar as competências a serem transferidas.

O conteúdo destes programas são já universalmente conhecidos bastando apenas a sua adaptação às especificidades da realidade cabo-verdiana.

D2. Provimento de Serviços Electrónicos

« Os serviços electrónicos devem ser organizados em pacotes integrados e ter enfoque nas necessidades dos cidadãos.»

As inovações tecnológicas e o surgimento da Internet criaram nos cidadãos novas expectativas em relação ao Governo e aos seus serviços. Para responder a estes desafios e posicionar-se na vanguarda da modernização do país, o Governo tem que redobrar esforços no sentido de *e-capacitar* todas as suas estruturas que prestam serviço ao público e aos empreendedores económicos.

O cidadão deve poder realizar «transações completas» com o Governo e não com várias das sua agência individualmente.

Pretende-se construir um Governo «conectado» electronicamente, onde todos os serviços sejam facilmente acessíveis e fornecidos de forma integrada e em tempo útil. A integração dos serviços que se propõe, deverá traduzir-se num maior conforto e comodidade para os cabo-verdianos na medida em que irá reduzir drasticamente os pontos de atendimento e simplificar consideravelmente os procedimentos administrativos.

O levantamento e a hierarquização dos serviços passíveis de serem prestados pela via electrónica deverá dar origem a um programa faseado para a sua disponibilização num «Portal do Cidadão» que será uma espécie de «guichet» único digital onde cada vez mais serviços e informações serão disponibilizados de forma integrada aos cabo-verdianos.

Os serviços e informações serão agrupados por categorias, - as avenidas ou cidades, abrangendo todas as vertentes da vida do cidadão: saúde, educação, negócios, família, habitação, transportes etc. Etc.

Os e-serviços terão como denominador comum um conjunto de princípios básicos e genéricos que constituem os pressupostos indispensáveis para a satisfação dos intentos do Governo electrónico:

- A simples publicação da informação é importante mas não é suficiente - a meta é minimizar o número de visitas físicas que o cliente tem que fazer para completar uma operação ou um expediente. Todos os serviços «online» serão transacionais;
- O enfoque do serviço será no cliente e não na agência ou no agente - os e-serviços não podem de forma alguma ser a versão «online» dos clássicos serviços dos balcões de atendimento. Há que reinventar todo o sistema processual especialmente para os serviços providos por mais do que uma agência;
- Um único sistema de identificação para todos os serviços da Administração - um cartão digital - o «cartão do cidadão» - fornecido pela autoridade certificadora digital competente, (um sistema central especializado para o efeito) permitirá o acesso do cidadão/cliente aos serviços devendo ser o único para todos os serviços do Governo;

- Passar de serviços com base em formulários para serviços transacionais - o preenchimento e a assinatura física de formulários deverá ceder lugar a sistemas electronicamente mais apropriados e mais céleres.

A generalização do acesso à Internet, por merecer tratamento especializado, será obviamente tratado num programa específico do Plano de Acção para o Governo Electrónico.

No entanto, o acesso aos e-serviços não será privilégio dos cidadãos que possuem meios próprios para o efeito. Serão criadas em todas as localidades **Centros de Atendimento ao Cidadão** (Lojas do Cidadão), com pessoal qualificado para atendimento e que constituem os pontos de acesso ao portal, independentemente de outros serviços conexos que possam ser prestados.

O Governo electrónico só será um valor acrescentado para o cidadão se os serviços forem organizados da forma como os cabo-verdianos deles necessitam e não da forma como está organizado o Governo.

A componente Governo-operadores económicos, tem por finalidade «Promover a interacção electrónica entre o Governo e os operadores económicos para garantir o sucesso dos negócios». Nela deverão ser desenvolvidos sistemas designadamente para: a gestão transparente do processo de aquisição de bens e serviços para o sector público, a gestão da transferência electrónica de dados com as empresas no âmbito da administração fiscal, o processo de preenchimento e troca electrónicos de formulários para as diversas transações económicas.

Esta componente contempla ainda a promoção e o incentivo ao desenvolvimento de um pacote integrado para o sector empresarial abrangendo actividades de comércio electrónico, banca, seguros, segurança social, administração fiscal entre outros.

Um excelente serviço público será o resultado da nossa criatividade e da efectiva gestão dos nossos recursos, em combinação com o desenvolvimento de uma cultura de prestação com enfoque no cidadão e uma organização muito coesa e forte do Governo.

D3. Criação de uma capacidade endógena de acompanhamento da Evolução das TIC

«O desenvolvimento e a sustentabilidade da Comunidade Multimédia Nacional dependem da instalação de uma boa capacidade tecnico-científica endógena, no domínio das TIC's.»

O desígnio do Governo electrónico impõe a necessidade de fortalecer a nossa capacidade de rápida adaptação às mudanças tecnológicas e, por esta via, entre outros, reduzir as probabilidades de elevados investimentos em decisões erradas.

Todos os esforços devem ser feitos no sentido de garantir uma maior apropriação das tecnologias de informação e comunicação pelas instituições vocacionadas para a investigação técnica e científica, nomeadamente as de ensino.

Este objectivo reclama uma forte parceria entre os sectores público e privado, devendo o Governo assumir posição de vanguarda na congregação dos esforços e na promoção do desenvolvimento das TIC.

Este propósito passa necessariamente pela efectiva assunção, pelo Governo, da administração e da regulação do sector das comunicações, afinal, o suporte principal do desenvolvimento da economia digital.

A efectiva regulação das telecomunicações transcende a mera possibilidade de encaixe financeiro. As suas componentes técnica e económico/financeira não podem ser dissociadas (à semelhança aliás do que acontece em todo o mundo) sob pena de abordagens diferenciadas da temática das telecomunicações que é cada vez mais um sector de integração e de convergência.

A principal parceira tecnológica seria naturalmente a agência para a regulação das comunicações e tecnologias de informação.

Sabendo que o desenvolvimento do Governo electrónico e da economia digital no seu todo, gira à volta do desenvolvimento da Internet, a primeira e a mais elementar das medidas tem a ver com a «nacionalização» e plena assunção da gestão no Nome do Domínio da Internet de Cabo Verde – a “CV”. Convém aqui lembrar que, muitos países assumem a gestão do respectivo domínio da Internet como elemento de soberania.

O fortalecimento das capacidades e das competências nacionais é a forma mais genuína de acompanhar a evolução das TIC. O Governo tomará, por isso, um conjunto de medidas de incentivo, nomeadamente no que respeita: à aquisição de

computadores e uso da Internet pelas famílias; uso da internet em locais públicos; uso da internet pelas empresas; condições estruturais de acessibilidade e de difusão.

D4. Melhoramento da Eficiência Operacional e instalação de infra-estruturas de telecomunicações sólidas

«A actualização do hardware, dos engenhos técnicos de trabalho e do sistema de processamento de dados constituem a espinha dorsal de um eficiente e eficaz sector público electrónico.»

Em Cabo Verde não existe ainda uma estratégia, propriamente dita, para a implantação do Governo electrónico. No entanto reconhece-se que, embora um pouco à vulso, passos importantes foram já dados em direcção a este objectivo, tanto do ponto de vista infra-estrutural como no do desenvolvimento de soluções aplicacionais para determinadas áreas da administração.

O parque de equipamentos, o número de utilizadores e o tráfego actual da rede do Governo são indicadores seguros de que existem condições para o desenvolvimento de uma cultura de prestação electrónica.

Em termos de infra-estruturas a base de partida é bastante considerável, tendo suportado de forma satisfatória esta fase inicial. No entanto, opções tecnológicas de maior porte têm que ser assumidas, até porque a problemática das comunicações constitui um dos maiores constrangimentos actuais, inibindo qualitativa e quantitativamente a prestação de serviços.

As insuficiências a nível das telecomunicações não são próprias da actual infra-estrutura do Governo. Trata-se de um constrangimento nacional que carece de um debate muito mais profundo e alargado, envolvendo actores variados.

Aliás, o «take off» para a Sociedade de Informação e para a Economia Digital dependerá da reformulação e reconfiguração que formos capazes de desenvolver no domínio das telecomunicações.

A rápida convergência das telecomunicações, do audiovisual e das tecnologias de informação é uma realidade, que já exige uma aproximação e interacção entre os

sectores e as entidades relacionados. A Plataforma de Convergência e Desenvolvimento deve, desde logo, constituir, nesse contexto, uma sede de discussão alargada.

Esta convergência abre amplas possibilidades para o estabelecimento de uma rede Governamental com performance técnica suficiente para os propósitos da governação electrónica, a custos bastante moderados. Uma infra-estrutura bem concebida, fiável, modular e progressiva é a condição indispensável para a iniciativa de e-Governo.

O conceito de acesso universal e de combate ao fosso digital defendido e suportado pelas Nações Unidas através da UIT deve ser assumido e descodificado em Cabo Verde por forma a que novos desafios sejam lançados. Este conceito encerra, em primeira mão, o desenvolvimento das infra-estruturas de informação e comunicação de forma sustentada e capaz de suportar o desenvolvimento e fornecimento dos e-serviços da economia digital.

O desenvolvimento da sociedade de informação só é possível num ambiente tecnológico caracterizado pela disponibilização, em larga escala, de infra-estruturas de banda larga, pois só desta forma o Governo será capaz de estimular os investimentos privados, e promover a parceria público/privado.

D5. Educação e Tecnologias de Informação e Comunicação

«O acesso à e-educação e ao conhecimento das TIC é essencial para o desenvolvimento económico social e cultural da sociedade de informação»

As tecnologias de informação e comunicações propiciam aplicações orientadas para a promoção e o desenvolvimento em todos os sectores da vida em sociedade. Vários são já os exemplos da sua aplicabilidade directa e do seu potencial: e-Governo, e-negócio, e-ensino, e-saúde, e-emprego, e-ambiente etc.

Pelo papel que tem no contexto do desenvolvimento da sociedade de informação, a educação deve merecer tratamento destacado. Sem negligenciar as

tradicionais e clássicas habilitações, elas não são contudo suficientes para a entrada na era da informação.

É necessário uma nova abordagem, inovadora e ambiciosa, na capacitação dos recursos humanos e na formação das novas gerações para que sejam potencializadas todas as vantagens e oportunidades proporcionadas pelas novas tecnologias de TIC's.

Os programas devem ultrapassar o simples conhecimento de sistemas e aplicações para evidenciar a sua aplicabilidade na modernização dos processos de produção e de prestação de serviços.

Por outro lado, o recurso às tecnologias de informação constitui uma forte mais-valia para melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços da educação.

Além de incorporadas nos «currícula» escolares, as TIC's devem ser utilizadas na formação de formadores por forma a promover o alargamento da educação a todos os níveis, nomeadamente fora das estruturas físicas das escolas.

Deve ser promovida uma integração, em larga escala, das TIC's na educação por forma a gerar uma forte dinâmica no sentido da e-formação.

É importante que sejam criadas as condições infra-estruturais e promovidos fortes incentivos para que o «tele-ensino» ganhe dinâmica própria. Benefícios especiais devem ser atribuídos a pessoas ou organizações que decidam ultrapassar os tradicionais sistemas de ensino para abraçar as amplas possibilidades do e-ensino.

A plurificação de cursos «online» e de comunidades virtuais de interacção e aprendizagem espelham bem a potencialidade e as oportunidades de desenvolvimento da educação na sociedade de informação.