Resolução do Conselho de Ministros n.º 108/2003

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 135/2002, de 20 de Novembro, definiu o novo enquadramento institucional da actividade do Governo em matéria de sociedade da informação, governo electrónico e inovação. Nos termos do n.º 13 do referido diploma, a Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC) elaborou, em conjunto com os vários ministérios, o Plano de Acção para o Governo Electrónico, principal instrumento de coordenação estratégica e operacional das políticas do XV Governo Constitucional para o desenvolvimento do governo electrónico em Portugal. Este Plano de Acção foi apresentado e aprovado na segunda reunião da Comissão Interministerial para a Inovação e Conhecimento (CIIC), de acordo com o disposto nas alíneas *a*), *b*) e *c*) do n.º 14 da mencionada resolução do Conselho de Ministros.

O governo electrónico é um processo suportado no desenvolvimento das tecnologias de informação, que coloca o cidadão e as empresas no centro das atenções, melhora a qualidade e a comodidade dos serviços e reforça os meios de participação activa no exercício de cidadania. Simultaneamente, aumenta a eficiência, reduz custos e contribui para a modernização do Estado.

A visão do governo electrónico para Portugal consiste em colocar o sector público entre os melhores prestadores de serviços no nosso país. Para que tal se concretize, as entidades públicas devem focalizar-se no essencial — o cidadão individual (pessoas) e colectivo (empresas), os clientes dos serviços públicos.

Assim, o Plano de Acção para o Governo Electrónico tem por missão proporcionar serviços públicos integrados, de qualidade, centrados no cidadão e com ganhos de eficiência, de transparência e de racionalização de custos, cumprindo directamente o Programa do XV Governo, que estabelece a elaboração de um Plano Estratégico Info 2005.

Neste contexto, o Plano de Acção para o Governo Electrónico tem como objectivos nucleares: *i*) o aumento da conveniência e satisfação dos cidadãos; *ii*) a promoção da eficiência com menores custos; *iii*) o aumento da transparência do aparelho do Estado, e *iv*) a promoção da participação democrática por parte dos cidadãos.

Para o desenvolvimento da estratégia de governo electrónico foram definidas acções e projectos calendarizados, agrupados em sete eixos de actuação, correspondendo à estrutura geral do Plano de Acção:

Eixo n.º 1 — Serviços públicos orientados para o cidadão — visa atingir a melhoria progressiva da prestação de serviços públicos, facilitando o relacionamento entre o Estado e o cidadão, de forma simplificada, segura e conveniente, através de uma visão integrada dos canais de interacção, de forma articulada e transversal aos organismos públicos, aumentando, simultaneamente, a eficiência da Administração Pública;

Eixo n.º 2 — Administração Pública moderna e eficiente — visa mobilizar o potencial das tecnologias de informação e comunicação para apoiar a modernização da Administração Pública;

Eixo n.º 3 — Nova capacidade tecnológica — visa promover a evolução da actual infra-estrutura tecnológica de modo a tornar realidade a implementação do governo electrónico;

Eixo n.º 4 — Racionalização de custos de comunicações — visa racionalizar recursos, partilhar informações de forma segura e definir políticas comuns para uma utilização mais eficiente das infra-estruturas de comunicações. Desta forma, será possível eliminar redundâncias e ineficiências, libertando capacidade de investimento para garantir maior largura de banda nas redes da Administração Pública;

Eixo n.º 5 — Gestão eficiente das compras — visa a utilização de procedimentos electrónicos no processo aquisitivo público, de modo a gerar poupanças estruturais e ganhos de eficiência nas compras do Estado, aumentando, simultaneamente, a transparência e a qualidade do serviço prestado. As compras públicas electrónicas irão facilitar e alargar o acesso das empresas, qualquer que seja a sua dimensão, ao mercado das compras públicas;

Eixo n.º 6 — Serviços próximos dos cidadãos — visa garantir que o governo electrónico não esteja restrito à administração central, mas que envolva, igualmente, a administração local;

Eixo n.º 7 — Adesão aos serviços públicos interactivos — visa garantir a comunicação, confiança e medição da satisfação relativamente aos serviços públicos electrónicos.

Os projectos emblemáticos a desenvolver no domínio do governo electrónico são: o portal do cidadão; a definição das normas de interoperabilidade; a racionalização de custos de comunicação; as compras electrónicas, com o lançamento de sete projectos piloto já em 2003; a criação do portal da Administração e do funcionário público; o sistema de informação nacional e único da segurança social; o documento único do registo automóvel, e os sistemas integrados dos registos de identificação civil, comercial, predial e notarial.

A participação de todos os ministérios na elaboração do Plano de Acção contribuiu fortemente para o seu cariz operacional, transformando-o num instrumento central de alinhamento das acções ministeriais a desenvolver neste domínio, no contexto de uma visão coordenada de desenvolvimento do governo electrónico em Portugal.

Assim:

Nos termos da alínea *g*) do artigo 199.º da Constituição, o Conselho de Ministros resolve:

Aprovar o Plano de Acção para o Governo Electrónico, publicado em anexo à presente resolução e que dela faz parte integrante.

Presidência do Conselho de Ministros, 26 de Junho de 2003. — O Primeiro-Ministro, *José Manuel Durão Barroso.*

Plano de Acção para o Governo Electrónico

Qualidade e eficiência dos serviços públicos

A visão do governo electrónico para Portugal consiste em colocar o sector público entre os melhores prestadores de serviços do País. Esta visão deve ser traduzida em serviços públicos de qualidade, transparentes e eficientes, suportados por soluções tecnológicas racionalizadas.

Nota introdutória

O governo electrónico é um processo suportado no desenvolvimento das tecnologias de informação que coloca o cidadão e as empresas no centro das atenções, melhora a qualidade e a comodidade dos serviços e reforça os meios de participação activa no exercício de cidadania. Simultaneamente, aumenta a eficiência, reduz custos e contribui para a modernização do Estado.

Este Plano de Acção ([1]) tem como principais objectivos definir a estratégia nacional para o governo electrónico e apresentar acções e projectos calendarizados, agrupados em eixos de actuação.

No que se refere ao primeiro objectivo — definir a estratégia nacional para o governo electrónico — pretende-se definir de forma pragmática e concisa o caminho a percorrer e quais as orientações basilares para o desenvolvimento do governo electrónico em Portugal. No que se refere ao segundo objectivo — apresentar acções e projectos calendarizados — pretende-se concentrar esforços e recursos nas medidas de maior impacte.

O presente Plano de Acção responde directamente ao Programa do XV Governo, que estabelece a elaboração de um Plano Estratégico Info 2005, com o objectivo de promover os benefícios da sociedade da informação na Administração Pública.

Este Plano de Acção para o governo electrónico é parte integrante do Plano de Acção para a Sociedade da Informação, que será o principal instrumento de coordenação estratégica e operacional das políticas para o desenvolvimento da sociedade da informação em Portugal. O Plano de Acção para a Sociedade da Informação é composto por sete pilares: 1.º, «Uma sociedade da informação para todos»; 2.º, «Novas capacidades»; 3.º, «Qualidade e eficiência dos serviços públicos»; 4.º, «Melhor cidadania»; 5.º, «Saúde ao alcance de todos»; 6.º, «Novas formas de criar valor económico»; 7.º, «Conteúdos atractivos».

O Plano de Acção para o Governo Electrónico corresponde ao detalhe do pilar 3, «Qualidade e eficiência dos serviços públicos», do Plano de Acção para a Sociedade da Informação.

1 — Sumário executivo

A visão do governo electrónico para Portugal consiste em colocar o sector público entre os melhores prestadores de serviços do País. Esta visão deve ser traduzida em serviços públicos de qualidade e eficientes, suportados por soluções tecnológicas racionalizadas.

As entidades públicas devem focalizar-se no essencial — o cidadão individual (pessoas) e colectivo (empresas), os clientes dos serviços públicos.

Os objectivos nucleares do governo electrónico em Portugal são o aumento da:

Conveniência e satisfação dos cidadãos;
Eficiência com menores custos;
Transparência do aparelho do Estado;
Participação democrática por parte dos cidadãos.

Para o desenvolvimento da estratégia de governo electrónico foram definidos sete eixos de actuação:

1) Serviços públicos orientados para o cidadão;
2) Administração Pública moderna e eficiente;
3) Nova capacidade tecnológica;
4) Racionalização de custos de comunicações;
5) Gestão eficiente das compras;
6) Serviços próximos dos cidadãos;
7) Adesão aos serviços públicos interactivos.

FIGURA 1

O funcionamento do governo electrónico

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Os projectos emblemáticos a desenvolver no domínio do governo electrónico são o portal do cidadão, a promoção da interoperabilidade, a racionalização de custos de comunicação, as compras públicas electrónicas, a criação do portal da Administração e do funcionário público, o sistema de informação nacional e único da segurança social, o documento único do registo automóvel e o sistema integrado do registo de identificação civil.

O portal do cidadão será a face mais visível do governo electrónico e tem os seguintes objectivos: *i*) colocar os serviços públicos cada vez mais próximos e disponíveis ao cidadão; *ii*) tornar a Administração Pública mais eficiente, eficaz e respeitada pelo cidadão, e *iii*) desenvolver um portal Internet, enquadrado numa plataforma multicanal, como ponto de acesso por excelência dos cidadãos aos serviços públicos.

A sua materialização passa pela disponibilização do acesso aos serviços públicos interactivos através do portal do cidadão, em qualquer momento, em qualquer local, de forma simples e segura, segundo as necessidades do cidadão (enquanto indivíduo, empresa ou comunidade). O portal do cidadão será lançado em Dezembro de 2003, disponibilizando desde logo pelo menos 50 serviços. O portal do cidadão estará integrado numa estratégia global de portais da Administração Pública denominada «Portugal.gov.pt».

Através da promoção da interoperabilidade (com destaque para o guia normativo — na nomenclatura internacional, «eGovernment interoperability framework») a Administração Pública vai poder reforçar a sua capacidade tecnológica, invertendo a tendência de gestão dispersa e sem critérios normalizados das tecnologias de informação e comunicação. Este guia normativo de interoperabilidade estará concluído em 2003 e será composto por mecanismos que permitam a comunicação entre os sistemas de informação dos vários agentes envolvidos na utilização e prestação dos serviços públicos interactivos (cidadãos, empresas, funcionários públicos e entidades da Administração Pública).

A racionalização de custos de comunicação será uma das formas de o governo electrónico contribuir para o objectivo nacional de redução estrutural da despesa pública. A Administração Pública tem um potencial de redução de 25 % de custos de comunicação, para o mesmo nível de serviço. Para combater os efeitos negativos da gestão dispersa será definido, já a partir do 2.º semestre de 2003, um guia normativo para as comunicações na Administração Pública.

As compras públicas electrónicas têm como objectivo a racionalização de custos e o aumento da transparência e da eficiência no sector público e a generalização das compras electrónicas no tecido empresarial português. Este projecto arrancou no 1.º semestre de 2003 com a definição estratégica do modelo de compras públicas electrónicas e irá avançar com projectos piloto na Presidência do Conselho de Ministros e nos Ministérios da Defesa Nacional, da Justiça, da Educação, da Saúde, da Segurança Social e do Trabalho e das Obras Públicas, Transportes e Habitação.

Com o portal da Administração e do funcionário público pretende-se criar um ponto privilegiado de prestação de serviços internos, por forma a consolidar o acesso à informação e proporcionar a standardização de processos internos e de serviços prestados aos funcionários públicos (por exemplo, programas de formação, marcação de férias, reporte de despesas com deslocações, apresentação de baixas), possibilitando uma centralização nas actividades geradoras de valor.

O sistema de informação nacional e único da segurança social vai integrar o relacionamento global do cidadão com a segurança social, nomeadamente em termos da concessão atempada das prestações, da cobrança das contribuições e do combate à fraude e à evasão contributiva, resultando benefícios evidentes para o cidadão e para o Estado.

O documento único do registo automóvel visa substituir o actual livrete e registo de propriedade por um documento único. Este é um exemplo prático de como o governo electrónico pode ser um meio para prestar um melhor serviço ao cidadão, melhorando simultaneamente o funcionamento da Administração Pública.

O sistema integrado do registo de identificação civil faz parte de um pacote de quatro novos sistemas que têm por objectivo a criação de um sistema centralizado que permita acessos descentralizados para a elaboração de registos, alterações e consulta de dados e emissão de documentos. Este sistema, em particular, avançará com um conjunto de funcionalidades: a transposição dos assentos de registo civil para suporte electrónico e o envio automático, para a conservatória competente, dos autos e pedidos de certidão efectuados noutros serviços. Inclui ainda alguns subsistemas destinados à gestão dos assentos do registo civil, à contabilidade e à gestão de processos.

2 — Governo electrónico: a alavanca da mudança

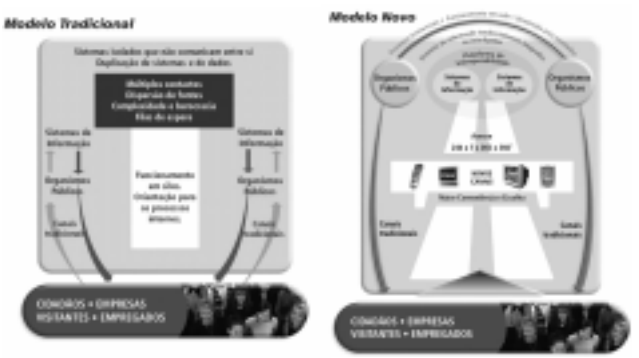
2.1 — Foco nos clientes dos serviços públicos

As entidades públicas devem focalizar-se no essencial — o cidadão individual (pessoas) e colectivo (empresas), os clientes dos serviços públicos.

A Administração Pública deve melhorar o modelo de prestação de serviços ao cliente, criando novas formas (canais) alternativas para o contacto e prestação de serviços, deixando ao critério de cada cliente a escolha final da forma como deseja ser servido. Para este efeito, tem de modificar os seus métodos de trabalho, assim como os seus processos de aprendizagem.

FIGURA 2

Novo modelo para a prestação de serviços do governo electrónico



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Visão

Portugal necessita de uma visão estruturante, ambiciosa e mobilizadora para o governo electrónico de forma a impulsionar o País para novos níveis de qualidade.

A visão do governo electrónico para Portugal consiste em colocar o sector público entre os melhores prestadores de serviços do País.

Esta visão deve ser traduzida em serviços públicos de qualidade e eficientes, suportados por soluções tecnológicas racionalizadas. A ênfase é nos «serviços de qualidade e eficientes» e não na tecnologia em si mesmo:

«A estratégia para o governo electrónico vai, em última análise, permitir que os cidadãos sejam servidos de forma eficiente sem terem de perceber como o Estado se organiza.»

Missão

A missão do governo electrónico é proporcionar serviços públicos integrados, de qualidade, centrados no cliente e com ganhos de eficiência, de transparência e de racionalização de custos.

A missão deve traduzir as orientações de acção para o futuro. Deste modo, os principais intervenientes no processo de implementação do governo electrónico devem ter missões específicas e claras, mas articuladas, de modo a serem atingidos os objectivos estratégicos definidos.

TABELA N.º 1

Missão dos vários intervenientes no governo electrónico

Missão do Governo	O Governo, através do Governo Electrónico, vai promover a disponibilização de serviços públicos interactivos e a participação democrática dos Cidadãos, mediante a definição de políticas e estratégias para esta área específica e a dotação dos recursos necessários às entidades públicas, para estas desempenharem a sua missão.
Missão dos Organismos Públicos	As entidades públicas vão prestar serviços públicos integrados, centrados no cliente, com maior qualidade e eficiência.
Missão dos Cidadãos e das Empresas	Os Cidadãos e as Empresas devem adoptar uma nova abordagem na utilização dos serviços públicos electrónicos, baseada na proactividade, aproveitando as capacidades e potencialidades desenvolvidas para melhorar a sua qualidade de vida.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Objectivos estratégicos

O governo electrónico tem como objectivos Estratégicos para Portugal:

TABELA N.º 2

Objectivos estratégicos do governo electrónico

Objectivos Nucleares	**1. Conveniência e Satisfação**	Serviços fornecidos a toda a hora, de várias formas e acessíveis em todo o lado. Os Cidadãos e Empresas terão a possibilidade de escolher quais os canais de informação e interacção que desejam utilizar de acordo com as suas preferências e conveniências.
	2. Eficiência com menores de custos	Serviços com processos redesenhados, com maior eficiência e menores custos para o Estado e Cidadão. Os serviços e as informações estarão integrados, agrupados e apresentados de forma a facilitar o acesso aos serviços para os Cidadãos, Empresas e outras Entidades Públicas.
	3. Transparência	Serviços com processos transparentes a todos. Os Cidadãos conseguirão perceber os processos, aumentando a confiança nos serviços públicos.
	4. Participação Democrática	Participação na governação. Os Cidadãos estarão melhor informados e em melhores condições para participar através de um fácil acesso a informação governamental e maior conhecimento dos procedimentos.
	5. Liderança do Sector Público	O Estado português promove a Sociedade da Informação através da inovação do sector público. Os Portugueses reconhecerão o Estado como um dos motores da Sociedade da Informação e do Conhecimento.
	6. Reconhecimento de Portugal	Portugal será reconhecido, nos benchmarks internacionais, pelo seu desenvolvimento em termos de Governo Electrónico. Os Portugueses terão orgulho no funcionamento dos serviços públicos nacionais.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Através do impacte positivo do governo electrónico na vida dos cidadãos, empresas e Administração Pública, os Portugueses poderão avaliar o sucesso da actual política. No entanto, serão definidos indicadores para medir o progresso destes seis objectivos.

Para o desenvolvimento da estratégia de governo electrónico foram definidos sete eixos de actuação:

1) Serviços públicos orientados para o cidadão;
2) Administração Pública moderna e eficiente;
3) Nova capacidade tecnológica;
4) Racionalização de custos de comunicações;
5) Gestão eficiente das compras;
6) Serviços próximos dos cidadãos;
7) Adesão aos serviços públicos interactivos.

FIGURA 3

Desenvolvimento do governo electrónico

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Dentro de cada um dos eixos de actuação foi identificado um conjunto de prioridades:

TABELA N.º 3

Sumário das prioridades do Plano de Acção para o Governo Electrónico

Eixo 1 **Serviços Públicos Orientados para o Cidadão**	Eixo 2 **Administração Pública Moderna e Eficiente**	Eixo 3 **Nova Capacidade Tecnológica**	Eixo 4 **Racionalização de Custos de Comunicações**	Eixo 5 **Gestão Eficiente de Compras**	Eixo 6 **Serviços Próximos dos Cidadãos**	Eixo 7 **Adesão aos Serviços Públicos Interactivos**
Prioridade 1.1 **Promover e assegurar Serviços Públicos Interactivos** (Processo contínuo)	Prioridade 2.1 **Agilizar a Gestão Pública** (Sistemas de informação de apoio à gestão, gestão do conhecimento, comunicação electrónica)	Prioridade 3.1 **Definir a Arquitectura Tecnológica** (Diagnóstico, intranet da Administração Pública, Plano Estratégico)	Prioridade 4.1 **Desenvolver um Guia Normativo para as comunicações na Administração Pública**	Prioridade 5.1 **Definir a Estratégia, Objectivos e Monitorização**	Prioridade 6.1 **Promover e assegurar Serviços Públicos Locais**	Prioridade 7.1 **Comunicar Serviços** (Campanhas multimédia)
Prioridade 1.2 **Adaptar Serviços de Retaguarda (*back-office*) aos novos canais de relacionamento** (Integrar processos)	Prioridade 2.2 **Valorizar os Trabalhadores da Administração Pública** (Formação em TIC, suporte à mobilidade)	**Prioridade 3.2** **Definir Normas de Interoperabilidade** (Definição do guia de normas de interoperabilidade)	Prioridade 4.2 **Renegociar as Condições Contratuais dos Serviços de Comunicações** (Processo centralizado)	Prioridade 5.2 **Implementar Compras Públicas Electrónicas**	Prioridade 6.2 **Modernizar a Administração Pública Local**	Prioridade 7.2 **Promover a Confiança nos Serviços Electrónicos** (Política de protecção de dados e privacidade, manual de imagem e design comum)
Prioridade 1.3 **Criar o Portal do Cidadão e Portugal.gov.pt (...)**	Prioridade 2.3 **Massificar a Administração Pública Electrónica** (Portal da Administração e do Funcionário Público)	Prioridade 3.3 **Definir Normas de Segurança** (Plano Nacional de Segurança: inclui normas e infra-estrutura nacional de chaves públicas)	Prioridade 4.3 **Racionalizar as Infra-estruturas de Comunicações da Administração Pública** (Planos de Acção intra e inter-ministerial)	Prioridade 5.3 **Implementar Compras Electrónicas no Tecido Empresarial**	Prioridade 6.3 **Promover a descentralização apoiada pelo Governo Electrónico Local**	Prioridade 7.3 **Promover a Utilização e a Experimentação** (Manual de boas práticas, standardização de moradas, avaliação de sítios)
		Prioridade 3.4 **Definir Políticas de utilização de Software** (Diagnóstico e definição de políticas, depósito do código de fonte)	Prioridade 4.4 **Criar novo modelo de gestão das comunicações** (Análise de estrutura organizacional de coordenação)	Prioridade 5.4 **Criar Condições de Base para a Generalização das Compras Electrónicas**	Prioridade 6.4 **Promover a utilização de uma Infra-estrutura tecnológica**	Prioridade 7.4 **Medir a Satisfação** (Incluído no Plano de Acção Sociedade da Informação)
			Prioridade 4.5 **Melhorar os perfis de utilização das infra-estruturas**		Prioridade 6.5 **Promover as Compras Electrónicas Locais**	
					Prioridade 6.6. **Garantir a adesão aos Serviços Públicos Locais**	

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Metas a atingir

Para todos os eixos de actuação foram definidas metas concretas, calendarizadas em três conjuntos temporais: 2003, 2004 e até 2006:

TABELA N.º 4

Metas a atingir no âmbito do Plano de Acção para o Governo Electrónico

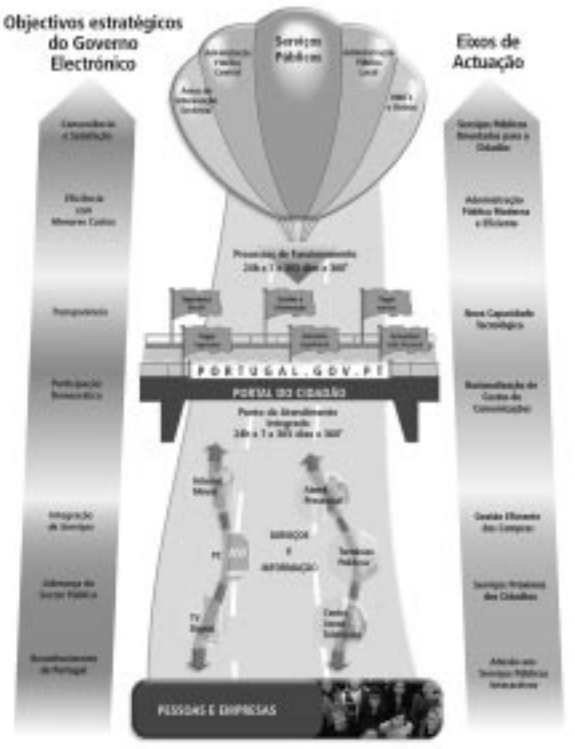
	2003	2004	até 2006
Eixo 1 Serviços Públicos Orientados para o Cidadão	▪ Estrutura organizacional de gestão do eixo de actuação; ▪ Disponibilização do Portal do Cidadão, sobre os canais de Internet fixa e móvel, incluindo: ▪ Acesso a pelo menos 50 serviços interactivos, incluindo a mudança de morada; ▪ Catálogo de informação dos serviços prestados pela Administração Pública; ▪ Mecanismos de informação e de participação no exercício da cidadania. ▪ Implementação da plataforma tecnológica do Portal e de mecanismos fundamentais de interoperabilidade e de metadata (2003 e 2004).	▪ Cumprimento dos objectivos eEurope 2002 e 2005; ▪ Expansão dos serviços públicos interactivos disponíveis com cada vez maior integração dos serviços de retaguarda; ▪ Expansão dos mecanismos de participação e cidadania; ▪ Consolidação e expansão dos mecanismos de interoperabilidade e de metadata; ▪ Disponibilização do Portal do Cidadão sobre o canal telefónico: Contact Center da Administração Pública; ▪ Implementar a Estratégia de CRM e sistema de identificação e autenticação.	▪ Disponibilização alargada dos serviços prestados pela Administração Pública, sob a forma de serviços públicos interactivos, no seu nível máximo de sofisticação; ▪ Expansão da utilização dos mecanismos de interoperabilidade e de metadata para integração transversal de serviços entre Organismos da Administração Pública.
Eixo 2 Administração Pública Moderna e Eficiente	▪ Definição do Plano Nacional para a Modernização dos Serviços da Administração Pública; ▪ Implementação da Bolsa de Emprego da Administração Pública; ▪ Definição de uma nova estratégia de modernização da gestão financeira dos Serviços Públicos.	▪ Implementação do Portal da Administração/ Funcionário Público; ▪ Implementação do Plano Nacional para a Modernização dos Serviços da Administração Pública; ▪ Desenvolver uma solução para o POCP integrada com a Tesouraria do Estado e extensível a todo o Sector Público Administrativo; ▪ Implementação de sistemas de apoio à decisão aos diferentes níveis: sectorial e central; ▪ Prémios anuais para os "Funcionários e Entidades Públicas Inovadoras".	▪ Acções de formação na Administração Pública, assegurando que cerca de 75% dos funcionários públicos utilizem as tecnologias de informação em 2006; ▪ Implementação do novo Sistema de Informação da Administração Financeira do Estado; ▪ Implementação da solução POCP a todos os Serviços e Fundos Autónomos.
Eixo 3 Nova Capacidade Tecnológica	▪ Criação de um Plano Nacional de Segurança.	▪ Consolidação da Intranet (rede interna de comunicações) da Administração Pública; ▪ Definição de mecanismos normalizados de interoperabilidade e de metadata entre os vários sistemas e aplicações existentes; ▪ Optimização do uso de software na Administração Pública.	▪ Ligação em Banda Larga de toda a Administração Pública até 2005; ▪ Criação de uma plataforma de interoperabilidade e de metadata para a Administração Pública.
Eixo 4 Racionalização de Custos de Comunicações	▪ Criação de um Guia normativo para as comunicações da Administração Pública; ▪ Renegociação das condições contratuais.	▪ Estudo de viabilidade para a criação de uma infra-estrutura nacional de comunicações na Administração Pública; ▪ Novo modelo de gestão das comunicações; ▪ Racionalização da Infra-estrutura de Comunicação da Administração Pública.	▪ Redução de custos relativos de comunicação da Administração Pública em 25%; ▪ Implementação de uma infra-estrutura nacional de chaves públicas.
Eixo 5 Gestão Eficiente de Compras	▪ Definição de metas de poupança na Administração Pública resultante do Programa Nacional de Compras; ▪ Concepção e implementação de um sistema de monitorização; ▪ Criação da Unidade Nacional de Compras; ▪ Disponibilização de um portal informativo sobre compras electrónicas; ▪ Actualização da Legislação; ▪ Operacionalização de 7 projectos-piloto de compras electrónicas em Ministérios; ▪ Criação de sistemas centrais de: Registo Nacional de Fornecedores, concursos públicos electrónicos e gestão de catálogos electrónicos; ▪ Operacionalização do Grupo de Trabalho para Interoperabilidade e Estandardização das Compras Electrónicas.	▪ Incorporação de funções transaccionais no Portal Informativo de Compras; ▪ Lançamento do processo de implementação de compras electrónicas nos Ministérios; ▪ Introdução de sistemas de negociação electrónica, pagamentos electrónicos, informação de compras, gestão e partilha de conhecimento; ▪ Redução dos custos do processo de consulta ao mercado entre 10 a 20%; ▪ Redução das compras fora de contrato entre 5 e 10%; ▪ Realização electrónica de 15 a 30% dos processos de compra; ▪ Actualização da Legislação.	▪ Realização electrónica de mais de 50% dos processos de compra; ▪ Redução dos custos das transacções entre 10% e 20%, (no período 2003-2006); Informação electrónica sobre 70 a 100% dos processos de compra pública.
Eixo 6 Serviços Próximos dos Cidadãos	▪ Redefinir o Programa "Cidades e Regiões Digitais (Eixo 2 do Plano Operacinal para a Sociedade da Informaçãol); ▪ Definir serviços electrónicos mínimos a disponibilizar futuramente pelas autarquias; ▪ Mobilizar o apoio das tecnologias de informação e comunicação no processo de descentralização (Academia da Descentralização).	▪ Assegurar serviços públicos locais electrónicos mínimos em todo o país; ▪ Implementar o Portal das Autarquias; ▪ Dinamizar Novos Modelos de Gestão Autárquica ▪ Assegurar uma Infra-estrutura tecnológica mínima nas Câmaras Municipais; ▪ Implementar seis projectos-pilotos de Compras Electrónicas Locais; ▪ Promover Campanhas de divulgação	▪ Generalizar as Compras Electrónicas a nível local: ▪ Alargar a disponibilização dos serviços electrónicos prestados pelas Autarquias Locais; ▪ Generalizar a utilização dos mecanismos de interoperabilidade e de metadata para integração transversal de serviços entre as Autarquias Locais.
Eixo 7 Adesão aos Serviços Públicos Interactivos	▪ Dar a conhecer a todos os Portugueses os benefícios do Governo Electrónico; ▪ Normalizar os endereços de Internet das entidades públicas.	▪ Implementar uma política de incentivos e de discriminação positiva dos serviços públicos interactivos.	▪ Assegurar que os Serviços Públicos Electrónicos representem 40% da utilização dos serviços da Administração Pública.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Todas as metas previamente estabelecidas concorrem para que a forma como o Estado se apresenta perante os seus clientes reflicta o que eles necessitam — um sector público a trabalhar de forma unificada e integrada.

FIGURA 4

O funcionamento do governo electrónico



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

2.2 — O caminho para o sucesso

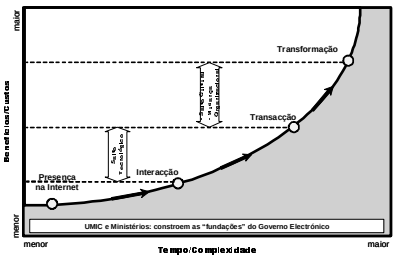
A mudança que se pretende iniciar não acontecerá na forma de uma revolução — o princípio evolutivo vai estar na base de todas as mudanças. Caminharemos, progressivamente, de um modelo baseado em «silos» para um modelo em rede, assumindo as transformações necessárias na estrutura organizacional do Estado.

O princípio evolutivo norteia a promoção da qualidade e da eficiência nos serviços públicos.

Existem quatro fases de desenvolvimento do governo electrónico, em que os benefícios que lhes são associados estão directamente correlacionados com o tempo e a complexidade associada à implementação.

FIGURA 5

Fases de desenvolvimento do governo electrónico



Fonte: Adaptação do *Gartner Group*, *Gartner's Four Phases of eGovernment Model*, Novembro 2000; UMIC, Fevereiro de 2003.

TABELA N.º 5

Caracterização das fases de desenvolvimento do governo electrónico

Fase 1: Presença na Internet/ Informação	Sítios Internet que disponibilizam informação básica ao público. A grande parte dos organismos públicos portugueses já ultrapassou esta fase, passando a publicar informação tendo em conta os públicos-alvo. No entanto, ainda há melhorias a fazer, nomeadamente no que se refere à actualização regular dos sítios Internet e à acessibilidade.dos mesmos.
Fase 2: Interacção	Disponibilização em linha de informação crítica e formulários, podendo os interessados contactar a entidade através do correio electrónico. No entanto, há que evitar a colocação de informação redundante e burocrática na Internet. Alguns organismos públicos já atingiram esta fase.
Fase 3: Transacção/ Interacção bi-direccional	Sítios Internet com aplicações informáticas que os utilizadores operam sem assistência, completando uma transacção em linha. A partir deste ponto, a Internet passa a complementar os canais de prestação de serviços tradicionais, proporcionando serviços alargados e a partilha de serviços entre entidades. A grande parte dos projectos do Governo Electrónico, agora despoletados, estão desenhados para ajudar as entidades públicas a passar para esta fase.
Fase 4: Transformação	Nesta fase, a prestação de serviços públicos e as operações do próprio Estado são redefinidas. Os serviços disponibilizados são cada vez mais integrados, sobrepondo-se à lógica de fronteiras entre entidades públicas. A identidade do organismo que presta o serviço torna-se irrelevante para o utilizador dado que a informação se encontra organizada de acordo com as suas necessidades. O Governo Electrónico revolucionará as relações entre o Governo, Administração Pública, Cidadãos e Empresas.

Fonte: UMIC, adaptação do *Gartner Group, Gartner's Four Phases of eGovernment Model*, Novembro 2000; UMIC, Fevereiro de 2003.

As transformações da Administração Pública através do governo electrónico são impulsionadas pela existência de diversas forças, muitas delas externas ao próprio Governo:

FIGURA 6

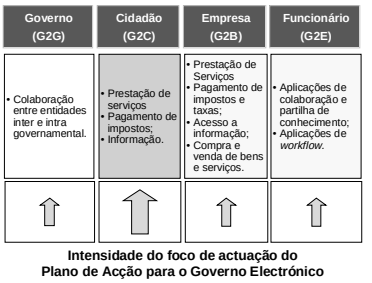
Forças impulsionadoras do governo electrónico

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Dado o nível de desenvolvimento do governo electrónico em Portugal e a estratégia preconizada neste Plano de Acção, grande parte das acções definidas têm o seu foco no cidadão, não descurando as outras partes interessadas.

FIGURA 7

Foco da implementação do governo electrónico



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

2.3 — Um meio para atingir objectivos

No processo contínuo de mudança a que Portugal está sujeito, o desenvolvimento de uma estratégia de governo electrónico é geradora de efeitos positivos, quer para os cidadãos, quer para as empresas, criando valor para o País como um todo.

TABELA N.º 6

Efeitos positivos do governo electrónico para os cidadãos, empresas e País

Cidadãos	A qualidade de vida dos Cidadãos aumenta por via da maior rapidez, conveniência e eficiência na prestação de serviços. Através da redução de custos internos na prestação desses mesmos serviços, o Estado pode realocar recursos a outras necessidades por satisfazer, o que contribui igualmente para o aumento da qualidade de vida.
Empresas	O Governo Electrónico possibilita à Administração Pública a prestação de serviços públicos com maior eficácia, velocidade e qualidade. Como resultado da utilização das tecnologias de informação, novos serviços públicos podem ser desenhados, contribuindo para uma melhor relação entre o Estado e as empresas. A implementação de políticas de Governo Electrónico leva ao aumento da eficiência das empresas privadas, estimulando igualmente os negócios electrónicos.
Portugal	O Governo Electrónico vai ter consequências positivas quer para os portugueses, quer para o tecido empresarial e, por isso, para Portugal como um todo. Com o desenvolvimento de políticas de Governo Electrónico, Portugal torna-se mais competitivo e, desta forma, mais atractivo para o investimento estrangeiro. Adicionalmente, à medida que o Governo Electrónico se vai desenvolvendo, indústrias relacionadas com as tecnologias de informação são estimuladas, e assim contribuem para o crescimento global da nossa economia.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Em última análise, o governo electrónico vai alterar a forma como os cidadãos, empresas e funcionários da Administração Pública interagem com o sector público.

TABELA N.º 7

Significado do governo electrónico para cidadãos, empresas e funcionários públicos

Em 2006 os Cidadãos poderão dizer:	**Em 2006 as Empresas poderão dizer:**
Encontrei facilmente o que queria	Os **serviços** electrónicos são **fiáveis, convenientes e rápidos**
Consigo a informação ou os serviços que desejo **da forma que mais me convém**	O **relacionamento** com o Estado é mais **fácil**
Consigo utilizar os serviços em linha **onde e quando quiser**	O Estado **responde** de forma mais **rápida** às minhas necessidades
Facilmente faço comentários acerca do serviço que me está a ser prestado	Os serviços públicos electrónicos têm **condições mais atraentes**
Posso influenciar o rumo de determinada política	
Sei que a minha **privacidade está a ser preservada**	
Sei que o **Governo está a proteger** a minha informação pessoal e a entregar os serviços aos destinatários adequados	

Em 2006 os funcionários da Administração Pública poderão dizer:		
a) Nos Pontos de Atendimento	**b) Nos Processos de Retaguarda**	**c) No Geral**
Fornecemos informação, serviços e processos **integrados** que se **adequam às necessidades** das pessoas	A entidade para a qual trabalhamos está a **ganhar novas capacidades e competências**	Tenho **maior autonomia e responsabilidade**
Fornecemos **serviços criados à medida** das necessidades individuais e somos proactivos no seu fornecimento	Temos uma **cultura** que valoriza a **colaboração** com **outras entidades**	Tenho **maior reconhecimento social** e respeito das pessoas que sirvo
Disponibilizamos ao público **mais formas** de nos contactarem	Os nossos **processos** de **retaguarda** estão integrados e simplificados	Estou **mais motivado** porque tenho maior capacidade de participar e influir na mudança e a organização funciona cada vez melhor
Os serviços que prestamos são **mais transparentes** para o Cidadão, que tem mecanismos de **aferição da qualidade** do trabalho prestado	Estamos a evoluir no sentido de **utilizar infra-estruturas comuns**	

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

3 — Aprender com os melhores

A Administração Pública tem demonstrado, através de exemplos inovadores, possuir capacidade para a implementação de novos serviços interactivos. Contudo, a existência destes exemplos parcelares e sectoriais confirma, também, a existência de alguma desarticulação organizacional e operacional.

Portugal vive hoje uma oportunidade única de acelerar o passo e posicionar-se entre os melhores, aproveitando as sinergias e a vontade de concretizar.

No entanto, só capitalizando a experiência de outros países, através do conhecimento das consequências dos diferentes caminhos já trilhados, Portugal pode ambicionar convergir e alcançar o grupo de países líderes nestas temáticas. A aprendizagem é feita através de grandes linhas, nomeadamente as grandes tendências internacionais, factores constrangedores e elementos de promoção do governo electrónico e projectos de sucesso.

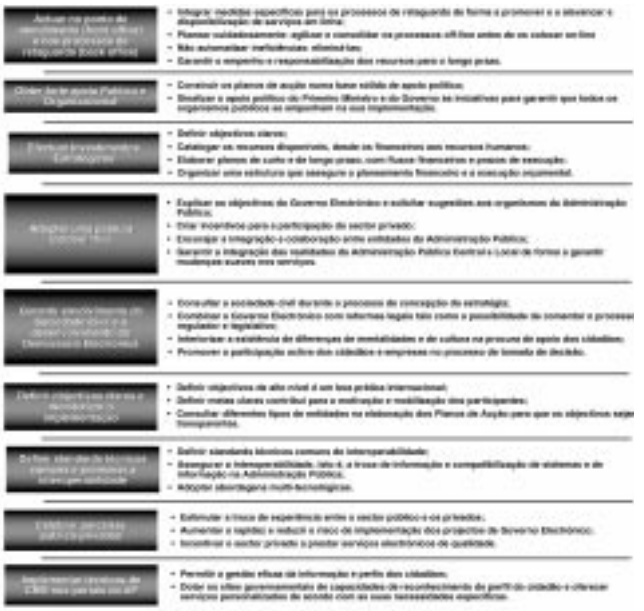
A maioria dos países ocidentais realizaram, ou estão a realizar, planos de acção, contendo a definição de onde querem chegar e o mapeamento de como o vão fazer. Através desta abordagem, a utopia de visões académicas e de expectativas irrealistas sobre o governo electrónico estão progressivamente a dar lugar a considerações mais pragmáticas e voltadas para a acção.

Factores críticos de sucesso do governo electrónico

Portugal deve observar as melhores práticas internacionais e adaptá-las para a realidade nacional, definindo uma estratégia que permita implementar o desenvolvimento por saltos qualitativos. Neste âmbito, foram definidos para Portugal 10 grandes factores críticos de sucesso que determinam o sucesso do desenvolvimento do governo electrónico.

FIGURA 8

Factores críticos de sucesso para o desenvolvimento do governo electrónico



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Os factores críticos de sucesso para o desenvolvimento do governo electrónico enunciados interagem de uma forma dinâmica com forças impulsionadoras internas e ou externas à acção do Governo.

FIGURA 9

Relacionamento dinâmico entre os factores críticos de sucesso e as forças impulsionadoras do governo electrónico

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

4 — Eixos de actuação

Foram definidos sete eixos de actuação prioritários para o desenvolvimento do governo electrónico em Portugal, que por sua vez se subdividem em prioridades e em projectos, devidamente calendarizados.

FIGURA 10

Eixos de actuação do governo electrónico

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Os eixos de actuação do governo electrónico funcionam de forma complementar entre si e procuram responder aos objectivos estratégicos e aos factores críticos de sucesso do governo electrónico previamente identificados.

Estes eixos de actuação englobam várias vertentes de actuação intervindo, quer do lado dos canais de disponibilização, quer estimulando alterações nos serviços de retaguarda.

Dentro de cada um dos eixos de actuação foi identificado um conjunto de prioridades e de projectos:

TABELA N.º 8

Sumário dos projectos do Plano de Acção para o Governo Electrónico

Eixo 1 Serviços Públicos Orientados para o Cidadão	Eixo 2 Administração Pública Moderna e Eficiente	Eixo 3 Nova Capacidade Tecnológica	Eixo 4 Racionalização de Custos de Comunicações
Prioridade 1.1 **Promover e assegurar serviços Públicos Interactivos** • Identificação e faseamento dos serviços públicos interactivos a disponibilizar • Mobilização dos Organismos Públicos para a disponibilização dos serviços públicos interactivos	Prioridade 2.1 **Agilizar a Gestão Pública** • Sistemas de Informação de Apoio à Gestão • Sistema de Informação da Administração Financeira do Estado • Prémios "Funcionários / Org. Públicos Inovadores" • Optimização dos Recursos Humanos da AP • Sistema de suporte à decisão • Doc. único do Registo Autom. • Sist. Integ. de Registo e Ident. Civil, Com., Predial e Notarial	Prioridade 3.1 **Definir a Arquitectura Tecnológica** • Definição da Arquitectura Tecnológica • Ligação em Banda Larga de toda a AP	Prioridade 4.1 **Definir Guia normativo para as comunicações na AP** • Criação de um Guia normativo para as comunicações da AP • Promoção do processo de divulgação de medidas a aplicar • Acompanhamento e monitorização dos impactos do processo
Prioridade 1.2 **Adaptar Serviços de Retaguarda (back-office) aos novos canais de relacionamento** • Adaptação dos serviços de retaguarda dos Organismos Públicos aos novos canais de relacionamento • Gestão da Mudança Interna	Prioridade 2.2 **Valorizar os Trabal. da AP** • Formação para Dirigentes • Qualificar os Recursos Humanos da AP para a SI • Programa de formação contínua através de ferramentas de e-Learning • Bolsa de Emprego Público	Prioridade 3.2 **Definir Normas de Interoperabilidade** • Adopção do Guia normativo de interoperabilidade / definição e-GIF (Maio a Julho de 2003)	Prioridade 4.2 **Renegociar condições contratuais dos serviços de comunicações** • Renegociação das Condições Contratuais
Prioridade 1.3 **Criar o Portal do Cidadão e "Portugal.gov.pt"** • Definição e concepção do Portal do Cidadão (incluindo um protótipo) • Construção e Operação do Portal do Cidadão • Vertente Portugueses residentes no estrangeiro • Contact Center interligado com o Portal do Cidadão • Portal do Governo • Portal da Cultura • Portais Temáticos • Desenvolvimento do Portal das Autarquias	Prioridade 2.3 **Massificar a Administração Pública Electrónica** • Criação do Portal da Administração e do Funcionário Público • Plano de Comunicação das Boas Práticas da Administração Pública nas TIC • Novo referencial de informação e tecnológico para a AP (projecto NORTE) • Sistema de informação para gestão dos processos dos Tribunais Administrativos e Tributários (projecto SITAT) • Sistema de informação nacional e único da Segurança Social	Prioridade 3.3 **Definir Normas de Segurança** • Plano nacional de segurança digital	Prioridade 4.3 **Racionalizar as Infra-estruturas de Comunicações da AP** • Avaliação global da situação das infra-estruturas de comunicações dos vários Ministérios • Racionalização da infra-estrutura de comunicação da AP • Elaboração de um plano de concepção e estudo de viabilidade para criação de uma infra-estrutura Nacional de Comunicações • Implementação da infra-estrutura nacional de comunicações
		Prioridade 3.4 **Definir políticas de utilização de Software** • Optimizar o uso do software na Administração Pública	Prioridade 4.4 **Criar Novo Modelo de Gestão das Comunicações** • Definição e Criação de Novo Modelo para Gestão das Comunicações • Criação de instrumentos motivadores para a melhoria do funcionamento das infra-estruturas de comunicação • Melhoria dos perfis de comunicação
			Prioridade 4.5 **Melhorar perfis de utilização das infra-estruturas** • Implementação de uma infra-estrutura nacional de chaves públicas

Eixo 5 Gestão Eficiente de Compras	Eixo 6 Serviços Próximos dos Cidadãos	Eixo 7 Adesão aos Serviços Públicos Interactivos
Prioridade 5.1 **Definir a Estratégia, Objectivos e Monitorização** • Definição do Programa Nacional de Compras Electrónicas • Quantificação de Benefícios	Prioridade 6.1 **Promover e assegurar Serviços Públicos Locais** • Portal das Autarquias • Cidades e Regiões Digitais • Criação / Implementação de novos serviços em linha	Prioridade 7.1 **Comunicar Serviços** • Campanha multimédia de promoção do governo electrónico • Campanhas anuais de comunicação de cada ministério das acções desenvolvidas
Prioridade 5.2 **Implementar Compras Públicas Electrónicas** • Concepção de um novo modelo para as compras do Estado • Definição das soluções tecnológicas e estabelecimento de standards e princípios de interoperabilidade • Projectos-piloto na AP Central e Autarquias • Definição e implementação de um registo nacional de fornecedores • Actualização da Classificação Nacional de Compras • Normalização da documentação sobre compras electrónicas • Gestão da Mudança	Prioridade 6.2 **Modernizar a Administração Pública Local** • Modernização Administrativa das Autarquias • Cultura de Qualidade no Modelo de Gestão Autárquica • Desenvolver competências dos funcionários públicos municipais na área da Sociedade da Informação • Desenvolver competências dos munícipes na área da Sociedade da Informação	Prioridade 7.2 **Promover a Confiança nos Serviços Electrónicos** • Definição de um manual de Imagem e Design para os sítios Internet dos Organismos Públicos
Prioridade 5.3 **Implementar Compras Electrónicas no Tecido Empresarial** • Programa de acreditação de fornecedores da AP • Estruturação do modelo de suporte ao incentivo da PME • Monitorização do progresso e performance da economia em geral na adopção de compras electrónicas	Prioridade 6.3 **Promover a descentralização apoiada no Governo Electrónico Local** • Academia da Descentralização • Realizar acções de formação presencial	Prioridade 7.3 **Promover a Utilização e a Experimentação** • Actualização do Manual de boas práticas online • Padronização dos endereços electrónicos dos Organismos Públicos • Definição de uma política de incentivos à utilização de novos serviços provenientes da política do Governo Electrónico • Avaliação dos Sítios Internet da Administração Directa e Indirecta do Estado
Eixo 5 Gestão Eficiente de Compras	Eixo 6 Serviços Próximos dos Cidadãos	Eixo 7 Adesão aos Serviços Públicos Interactivos
Prioridade 5.4 **Criar Condições de Base para a Generalização das Compras Electrónicas** • Lançamento do Portal Informativo • Adaptação do enquadramento legal • Programa de comunicação e sensibilização para as compras electrónicas • Constituição de um centro de excelência de compras	Prioridade 6.4 **Promover a utilização de uma Infra-estrutura tecnológica Local** • Infra-estrutura mínima nas Câmaras Municipais	Prioridade 7.4 **Medir a Satisfação** **(incluído no Plano de Acção Sociedade da Informação)**
	Prioridade 6.5 **Promover as Compras Electrónicas Públicas** • Seis projectos piloto de compras electrónicas locais • Generalização das compras electrónicas	
	Prioridade 6.6 **Garantir a adesão aos Serviços Públicos Locais** • Campanha de promoção do Governo Electrónico Local	

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 1 — Serviços públicos orientados para o cidadão

Enquadramento

Num contexto de novas oportunidades resultantes da tecnologia digital — de que a Internet e as comunicações móveis de terceira geração são paradigma — juntam-se factores de pressão como a escassez de recursos e a forte competição económica internacional. O resultado é um cenário de necessidade imperiosa de mudança, em resposta ao qual se pretende actuar de forma a:

i) Colocar os serviços públicos cada vez mais próximos e disponíveis ao cidadão;
ii) Tornar a Administração Pública mais eficiente, eficaz e respeitada pelo cidadão;
iii) Desenvolver um portal de Internet, enquadrado numa plataforma multicanal, como ponto de acesso por excelência dos cidadãos aos serviços públicos.

Estes objectivos fundamentais irão materializar-se na disponibilização do acesso aos serviços públicos interactivos através do portal do cidadão, em qualquer momento, em qualquer local, de forma simples e segura, segundo as necessidades do cidadão (enquanto indivíduo, empresa ou comunidade).

FIGURA 11

Modelo de ligação entre cidadãos e a Administração Pública

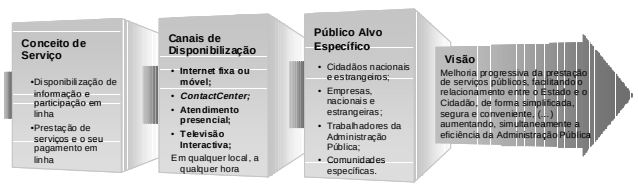
Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Visão

Através do eixo de actuação «Serviços públicos orientados para o cidadão» pretende-se atingir a melhoria progressiva da prestação de serviços públicos, facilitando o relacionamento entre o Estado e o cidadão, de forma simplificada, segura e conveniente, através de uma visão integrada dos canais de interacção, de forma articulada e transversal aos organismos públicos, aumentando, simultaneamente, a eficiência da Administração Pública.

FIGURA 12

Conceito, canais, públicos e visão do eixo de actuação «Serviços públicos orientados para o cidadão»



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Objectivos

Os benefícios decorrentes da concretização deste eixo de actuação podem ser sistematizados em torno dos seus beneficiários principais, de forma esquemática:

TABELA N.º 9

Benefícios dos serviços públicos orientados ao cidadão

Cidadãos, Empresas e Comunidades	Administração Pública (como um todo)	Organismos Públicos	Funcionários Públicos
Comodidade	Eficácia	Orientação	Formação e desenvolvimento
Conveniência	Articulação	Integração	Autonomia e responsabilização
Simplificação	Racionalização de meios	Apoio	Simplificação de tarefas
Eficácia	Aumento de transparência	Eficiência interna	Motivação
Participação	Melhoria da imagem	Reconhecimento	
Acesso facilitado			

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Metas

O Governo propõe-se, no âmbito do eixo de actuação «Serviços públicos orientados para o cidadão», atingir as seguintes metas:

TABELA N.º 10

Metas dos serviços públicos orientados para o cidadão

2003	2004	até 2006
▪ Estrutura organizacional de gestão do eixo de actuação; ▪ Disponibilização do Portal do Cidadão, sobre os canais de Internet fixa e móvel, incluindo: ▪ Acesso a pelo menos 50 serviços interactivos, incluindo a mudança de morada; ▪ Catálogo de informação dos serviços prestados pela Administração Pública; ▪ Mecanismos de informação e de participação no exercício da cidadania. ▪ Implementação da plataforma tecnológica do Portal e de mecanismos fundamentais de interoperabilidade e de metadata (2003 e 2004).	▪ Cumprimento dos objectivos eEurope 2002 e 2005; ▪ Expansão dos serviços públicos interactivos disponíveis com cada vez maior integração dos serviços de retaguarda; ▪ Expansão dos mecanismos de participação e cidadania; ▪ Consolidação e expansão dos mecanismos de interoperabilidade e de metadata; ▪ Disponibilização do Portal do Cidadão sobre o canal telefónico: Contact Center da Administração Pública; ▪ Implementar a Estratégia de CRM e sistema de identificação e autenticação.	▪ Disponibilização alargada dos serviços prestados pela Administração Pública, sob a forma de serviços públicos interactivos, no seu nível máximo de sofisticação; ▪ Expansão da utilização dos mecanismos de interoperabilidade e de metadata para integração transversal de serviços entre Organismos da Administração Pública.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

A estratégia de actuação deste eixo irá concretizar-se em três prioridades de actuação, articuladas entre si e com os organismos que constituem a Administração Pública:

1.ª prioridade — Promover e assegurar serviços públicos interactivos — «que serviços disponibilizar em linha»;
2.ª prioridade — Adaptar serviços de retaguarda (*back-office*) aos novos canais de relacionamento — «como fazer para disponibilizar serviços em linha»;
3.ª prioridade — Criar o portal do cidadão e «Portugal.gov.pt» — «onde disponibilizar os serviços em linha».

A articulação entre as três prioridades de actuação abaixo descritas será crucial e fundamenta-se num sistema de constante re-alimentação onde a identificação de serviços a disponibilizar é sempre acompanhada da respectiva acção e análise de impacte nos serviços de retaguarda, disso resultando a sua materialização no portal do cidadão.

FIGURA 13

Modelo dos serviços públicos orientados ao cidadão

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

TABELA N.º 11

Prioridades do eixo serviços públicos orientados para o cidadão

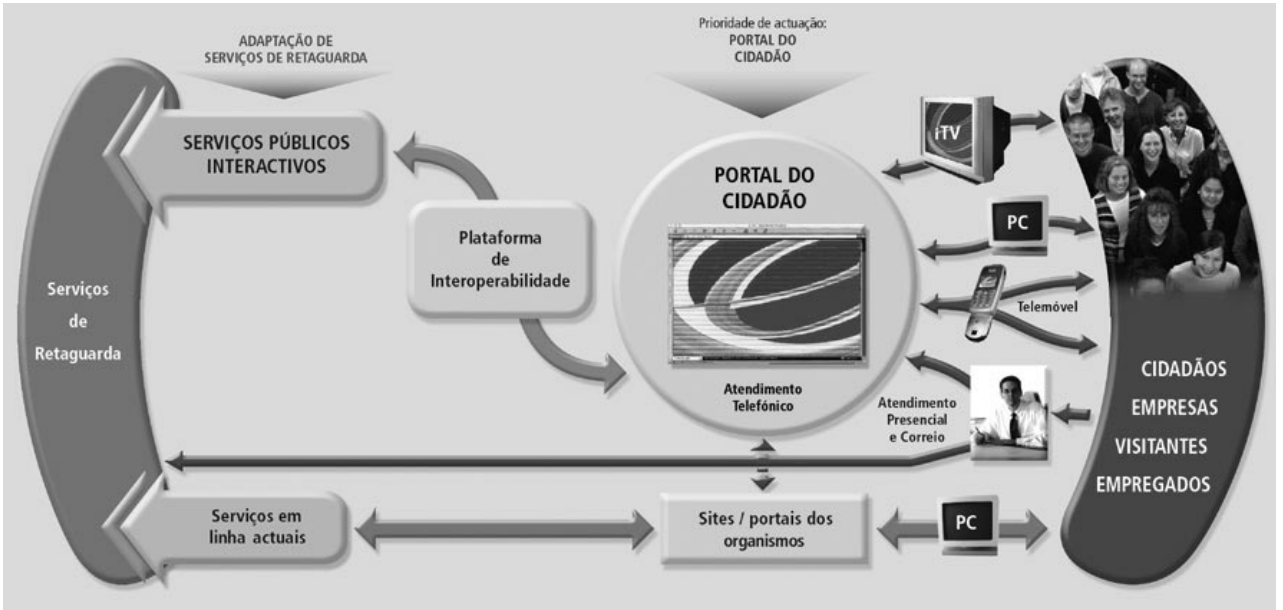
1ª Prioridade: **Promover e assegurar Serviços Públicos Interactivos**	**Definir a estratégia** de disponibilização dos serviços públicos através de portais, nomeadamente do Portal do Cidadão, e assegurar o seu cumprimento; **Articular a execução** da prioridade com os Organismos Públicos prestadores dos serviços públicos a disponibilizar, mobilizando-os para a acção; **Acompanhar o levantamento** e análise a efectuar pelos Organismos Públicos, previamente à disponibilização dos serviços em linha, com o objectivo de conseguir a desmaterialização das trocas de informação e a revisão dos processos de interacção com o Cidadão, a fim de os orientar para as suas necessidades;
2ª Prioridade: **Adaptar Serviços de Retaguarda (back-office) aos novos canais de relacionamento**	**Garantir a articulação** dos Organismos Públicos com o Portal do Cidadão, no âmbito da disponibilização de serviços públicos através desse meio; **Ajudar a gerir o impacto da mudança** causada pela disponibilização de serviços públicos através do Portal; **Facilitar o acesso a meios** para concretizar a mudança: formação, conhecimento, meios financeiros; **Ajudar a ultrapassar obstáculos** que transcendam a esfera de cada Organismo (por ex. barreiras legislativas ou articulação com outras entidades).
3ª Prioridade: **Criar o Portal do Cidadão e "Portugal.gov.pt"**	O Portal do Cidadão, a par com o "Portugal.gov.pt", será a **face mais visível** de todo o trabalho a efectuar no contexto dos Serviços Públicos orientados para o Cidadão. O Portal do Cidadão irá agregar duas vertentes fundamentais: • Permitir o acesso rápido, conveniente, fiável e seguro, em qualquer momento e em qualquer local, ao maior número possível de **serviços públicos** em linha, utilizando para tal todos os canais de comunicação electrónica disponíveis; • Permitir o acesso a toda a **informação** do Estado em linha, bem como o exercício da cidadania no seu sentido lato.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Não é objectivo efectuar esta transformação para lá do âmbito da disponibilização dos serviços públicos através de novos canais de interacção. Tal deverá ocorrer num plano muito mais vasto de modernização da Administração Pública.

FIGURA 14

Esquema funcional do portal do cidadão



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

O portal do cidadão será integrado numa estratégia global de portais da Administração Pública, que será denominado «Portugal.gov.pt».

Para além do portal do cidadão, serão desenvolvidos portais temáticos que agregam a informação e canais electrónicos dos vários ministérios. Adicionalmente será desenvolvido um portal da cultura que assegure o acesso electrónico a informação sobre o património cultural e linguístico. Simultaneamente será reestruturado o portal do Governo, de forma a dotá-lo de capacidades informativas e conceder oportunidades de participação dos cidadãos.

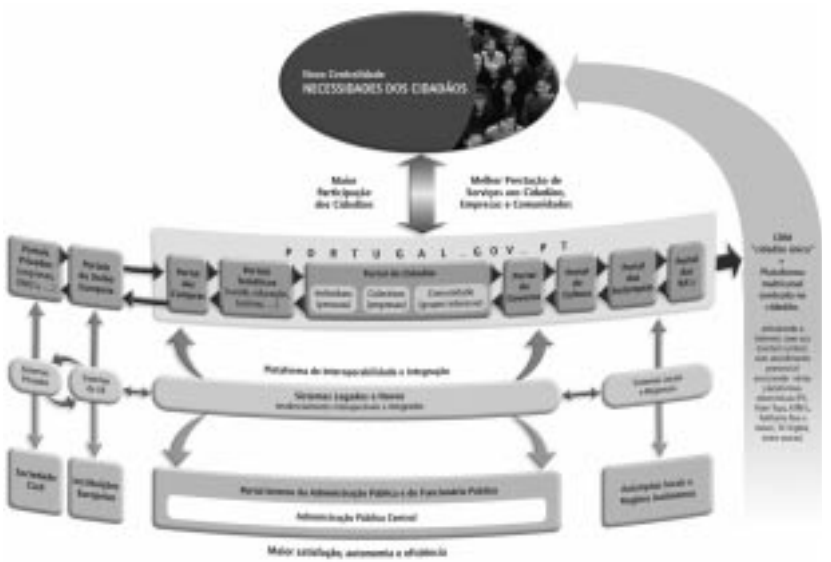
Será assegurada uma plataforma de interoperabilidade e integração que permita a conectividade entre todos os portais da administração pública central, regional e local. Adicionalmente, a plataforma de interoperabilidade permitirá também a comunicação dos portais da Administração Pública com o sector privado e com as instituições europeias.

Será definido um *standard* gráfico comum a todo o «Portugal.gov.pt».

Adicionalmente, estes portais estarão interligados com o funcionamento de um centro de atendimento telefónico (*contact center*) de prestação de serviços públicos e com o atendimento presencial — principalmente com as Lojas do Cidadão.

FIGURA 15

Estratégia integrada de portais da Administração Pública



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

TABELA N.º 12

Papel dos diferentes portais presentes na estratégia integrada

Portal do Cidadão	Portal do Governo	Portal da Cultura	Portal das Autarquias	Portal das Regiões Autónomas	Portal das Compras
Prestação de Serviços e de informação relevante.	Informação sobre actividade governativa, transparência e democracia electrónica.	Promoção do património cultural e linguístico português.	Prestação de serviços da Administração Local.	Promoção do turismo e da Sociedade da Informação nas Regiões Autónomas.	Portal Informativo e Transaccional dirigido à Administração Pública e ao Sector Privado

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

A fim de concretizar esta estratégia, será constituída pela Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC) uma estrutura organizacional adequada, que terá o papel de mobilização e articulação dos organismos públicos, no âmbito das prioridades de actuação, além de garantir a realização das actividades transversais estruturantes do eixo de actuação.

A listagem de serviços pré-identificados a disponibilizar no portal do cidadão, à data da sua entrada em funcionamento, está apresentada a seguir. Esta identificação será continuada e actualizada à medida que se for processando o contacto directo com cada entidade.

TABELA N.º 13

Listagem preliminar dos serviços a disponibilizar no âmbito do portal do cidadão na fase 1

Serviços Existentes (46):

Rubrica / Área	Serviço	Rubrica / Área	Serviço
Consulta aos Cadernos Eleitorais	Consulta	Certidão de Nascimento	Pedido e Consulta
Edital de Incorporação	Consulta - só último ano	Certidão de Casamento	Pedido e Consulta
SIPIE - Incentivos / Subsídios	Candidatura	Certidão de Óbito	Pedido e Consulta
SIME - Incentivos / Subsídios	Candidatura	Teor da Matrícula e de todas as Inscrições	Pedido e Consulta
SIVETUR - Incentivos / Subsídios	Candidatura	Teor da Matrícula e de todas as Inscrições	Pedido e Consulta
NEST - Incentivos / Subsídios	Candidatura, email do formulário	Teor da Matrícula e actos determinados (Comercial)	Pedido e Consulta
EQUAL - FSE	Candidatura, Acompanhamento e Execução	Teor da Matrícula e actos determinados (Predial)	Pedido e Consulta
PRODEP - FSE	Candidatura, Acompanhamento e Execução	Teor da Descrição (Predial)	Pedido e Consulta
Informação Estatística	Não é feito o pagamento online	Teor da Descrição e da Inscrição a favor do último proprietário (Predial)	Pedido e Consulta
Concurso de professores	Consulta a Vagas e Resultados	Certidão de Prédio Não Descrito (Predial)	Pedido e Consulta
Candidaturas ao Ensino Superior	Consulta aos resultados	Certificado de admissibilidade de Firma de empresário individual	Pedido, alteração e Consulta ao Estado
Registo de um domínio Internet	Pedido	Certificado de Admissibilidade de Firma	Pedido, alteração e Consulta ao Estado
Património Predial - Contribuição Autárquica	Consulta	Cartão Provisório de Pessoa Colectiva	Pedido (obrigatório realizar o CAF) só pessoas colectivas
Isenções Vigentes - Contribuição Autárquica	Consulta	Resolução de pequenos conflitos	Reclamação
Modelo 10	Consulta	Defesa do Cidadão - Reclamações	Reclamação
Declaração Anual	Entrega, Consulta e Comprovativo	Formulários - Vários	Preenchimento e compra, só visa
IRS	Entrega, Consulta e Comprovativo	Diário da República Electrónico	Consulta e Pagamento
IRC	Entrega, Consulta e Comprovativo	Prontuário Terapêutico	Pesquisa
IVA	Entrega e Consulta	Farmácias	Pesquisa
Obrigações Acessórias	Entrega e Consulta	Procura de Emprego	Construção e Submissão de CV
Imposto Especial Consumo	Entrega, Consulta e Gestão	Oferta de Emprego	Disponibilização de empregos e consulta de candidatos adequados
Requerimentos e declarações para as Finanças	Consulta e Preenchimento	Simulador de Pensões	Simulação
Requerimentos e declarações para a Segurança Social	Consulta - sem preenchimento	Declaração de Remunerações	Entrega

Serviços Novos Candidatos à Primeira Fase (15):

Rubrica / Área	Serviço
Mudança de Morada	Pedido
Licença de Pesca	Pedido
Re-Emissão Licença de Caça	Pedido
Recenseamento Eleitoral	Pedido
Recenseamento Militar	Pedido
Inquéritos com Finalidade Estatística	Entrega
Declaração de Cessação de Actividade	Entrega
Re-Emissão do NIF	Pedido
Certificado de Residência Fiscal	Pedido
Declaração de Início de Actividade	Entrega

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Acções

No âmbito do eixo de actuação «Serviços públicos orientados para o cidadão» estão previstas as seguintes acções:

TABELA N.º 14

Acções e projectos do eixo «Serviços públicos orientados para o cidadão»

Prioridades	Acções	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/ Semestre	Ano	
1.1 Promover e assegurar Serviços Públicos Interactivos	1.1.1. Identificação e faseamento dos serviços públicos interactivos a disponibilizar	Executado		UMIC / Ministérios
	1.1.2. Mobilização dos Organismos Públicos para a disponibilização dos serviços públicos interactivos	Caso a caso – orientada pela disponibilização dos serviços públicos interactivos		
1.2. Adaptar Serviços de Retaguarda (back-office) aos novos canais de relacionamento	1.2.1. Adaptação dos serviços de retaguarda dos Organismos Públicos aos novos canais de relacionamento	Caso a caso – orientada pela disponibilização dos serviços públicos interactivos		UMIC / Ministérios
	1.2.2. Gestão da Mudança Interna	Contínuo		
1.3. Criar o Portal do Cidadão e "Portugal.gov.pt"	1.3.1. Definição estratégica e concepção do Portal do Cidadão, incluindo o lançamento de um protótipo		2003	UMIC
	1.3.2. Construção e Operação do Portal do Cidadão	Contínuo com arranque do portal em Dezembro de 2003		UMIC e Organismos Públicos
	1.3.3. Vertente Portugueses Residentes no Estrangeiro		2004	UMIC / MNE
	1.3.4. Contact Center interligado com o Portal do Cidadão (Implementação da estratégia CRM)	1º Semestre	2004	IGLC / UMIC
	1.3.5. Portal do Governo	1º Semestre	2003	UMIC / CEGER
	1.3.6. Portal da Cultura		2004	MC / UMIC
	1.3.7. Portais Temáticos		2003-2006	Ministérios
	1.3.8. Desenvolvimento do Portal das Autarquias		2004	UMIC / SEAP / Autarquias
	1.3.9. Portais das Regiões Autónomas		2004	Regiões Autónomas / UMIC
	1.3.10. Interligação a Portais Europeus	Contínuo		Coordenação UMIC
	1.3.11. Interligação com o Portal das Compras Electrónicas	Contínuo		Coordenação UMIC
	1.3.12. DIGESTO - Gestão do Sistema de Base de Dados		2003	IIMF / PCM

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 2 — Administração Pública moderna e eficiente

Enquadramento

A estratégia de governo electrónico, através das tecnologias de informação, vai ser um instrumento de apoio na modernização da Administração Pública, designadamente na forma como se organiza, interage com os seus destinatários e as novas possibilidades que cria, por exemplo ao nível da mudança de processos interna e a evolução para novos paradigmas de gestão pública orientados para os resultados e para a avaliação do desempenho.

É importante ter em conta que os esforços de modernização impostos pelo topo, sem o envolvimento das unidades operacionais, não produzem resultados eficazes. Devem ser as próprias unidades operacionais a pensar na modernização dos seus serviços e na conceptualização e implementação das suas iniciativas.

Simultaneamente, é importante dar oportunidade à sociedade civil de participar no processo de reestruturação, para expressar as suas reacções ao funcionamento da Administração e legitimar assim o movimento de modernização.

Visão

Uma administração pública moderna e eficiente deve ser baseada num novo paradigma para a gestão pública, assente numa cultura de cooperação em rede e na colocação do cidadão e das suas necessidades no centro da prestação de serviços e focada nos resultados.

Metas

Como forma de tornar concretos os objectivos apresentados, o Governo propõe-se atingir as seguintes metas:

TABELA N.º 15

Metas a atingir no âmbito do eixo «Administração Pública moderna e eficiente»

2003	2004	até 2006
▪ Definição do Plano Nacional para a Modernização dos Serviços da Administração Pública;	▪ Implementação do Portal da Administração/ Funcionário Público; ▪ Implementação do Plano Nacional para a	▪ Acções de formação na Administração Pública, assegurando que cerca de 75% dos funcionários públicos

2003	2004	até 2006
▪ Implementação da Bolsa de Emprego da Administração Pública; ▪ Definição de uma nova estratégia de modernização da gestão financeira dos Serviços Públicos.	Modernização dos Serviços da Administração Pública; ▪ Desenvolver uma solução para o POCP integrada com a Tesouraria do Estado e extensível a todo o Sector Público Administrativo; ▪ Implementação de sistemas de apoio à decisão aos diferentes níveis: sectorial e central; ▪ Prémios anuais para os "Funcionários e Entidades Públicas Inovadoras".	utilizem as tecnologias de informação em 2006; ▪ Implementação do novo Sistema de Informação da Administração Financeira do Estado; ▪ Implementação da solução POCP a todos os Serviços e Fundos Autónomos.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

Existem três prioridades de actuação para o eixo «Uma Administração Pública moderna e eficiente», que são:

TABELA N.º 16

Prioridades de actuação no âmbito do eixo «Administração Pública moderna e eficiente»

1ª Prioridade: **Agilizar a gestão pública**	Promoção da **inovação na liderança da Administração Pública**; **Identificação e modernização de sistemas de informação** de suporte à gestão da Administração Pública. **Simplificação do funcionamento** da Administração Pública (criação de redes de contactos entre organismos públicos para melhoria da eficiência no tratamento de processos e a integração de sistemas de informação dentro e entre as organizações públicas através da adopção de sistemas compatíveis). Desenvolvimento de um novo modelo de gestão pública baseado na utilização de novas ferramentas de gestão financeira e de recursos humanos que possibilite um melhor controlo dos custos e dos resultados.
2ª Prioridade: **Valorizar os trabalhadores da Administração Pública**	Promoção do **desenvolvimento de competências** em tecnologias de informação e comunicação dos funcionários públicos através da realização de acções de formação e da utilização de ferramentas de ensino em linha; Promoção da mobilidade dos trabalhadores públicos através da criação de uma **Bolsa de Emprego da Administração Pública**, de base nacional e territorial, com vista à gestão do sistema de mobilidade geográfica, departamental e profissional, constituindo um elo privilegiado entre a procura e oferta de emprego público.
3ª Prioridade: **Massificar a Administração Pública electrónica**	Criação de um ponto interno de prestação de serviços electrónicos, o **Portal da Administração e do Funcionário Público**, com os objectivos de: • **Integrar actividades comuns entre Organismos** – actividades similares na prestação de serviços aos funcionários públicos (relatórios de despesas, marcação de férias, apresentação de baixas médicas, entre outras); • **Facilitar sistemas de gestão comuns** – dar a conhecer e facilitar a reutilização de sistemas de gestão já utilizados por outros organismos da Administração Pública; • **Integrar programas de Recursos Humanos** – dotar os sistemas de gestão de recursos humanos das capacidades necessárias para estimular e motivar os funcionários públicos e reter os quadros mais qualificados.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Acções

No âmbito do eixo de actuação «Uma Administração Pública moderna e eficiente» estão previstas as seguintes acções:

TABELA N.º 17

Acções e projectos do eixo «Administração Pública moderna e eficiente»

Prioridades	Acções	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/ Semestre	Ano	
2.1. Agilizar a Gestão	2.1.1. Desenvolver Sistemas de Informação de Apoio à Gestão	Contínuo		DGAP / IIMF / DGO
	2.1.2. Prémios "Funcionários / Organismos Públicos Inovadores"	1ª Atribuição no 1º Semestre 2004		DGAP / UMIC
	2.1.3. Optimização dos Recursos Humanos da AP (Base de Dados de Efectivos da AP)		2004	DGAP / IIMF
	2.1.4. Promover Sistemas de Suporte à Decisão principalmente ao nível da Administração Financeira do Estado		2005	IIMF / DGO
	2.1.5. Implementar Documento Único do Registo Automóvel		2006	DGRN / DGV / ITIJ / DGAIEC
	2.1.6. Implementar Sistema Integrado do Registo e Identificação Civil (SIRIC)		2006	DGRN / ITIJ
	2.1.7. Implementar Sistema Integrado do Registo Comercial (SIRCOM)		2006	DGRN / ITIJ
	2.1.8.Implementar Sistema Integrado do Registo Predial (SIRP)		2006	DGRN / ITIJ
	2.1.9. Implementar Sistema Integrado do Registo Notarial (SIN)		2006	DGRN / ITIJ
2.2. Valorizar os trabalhadores da Administração Pública	2.2.1. Formação para Dirigentes	Contínuo		SEAP / INA
	2.2.2. Qualificar os Recursos Humanos da AP para a Sociedade da Informação	1º Semestre	2004	DGAP / INA / UMIC
	2.2.3. Programa de formação contínua através de ferramentas de e-Learning	Contínuo		SEAP / INA / UMIC
	2.2.4. Bolsa de Emprego da AP		2003	DGAP / IIMF
2.3. Massificar a Administração Pública electrónica	2.3.1. Criação do Portal da Administração e do Funcionário Público		2004	DGAP / SEAP
	2.3.2. Plano de Comunicação das Boas Práticas da Administração Pública nas TIC		2004	DGAP / Ministérios / IGAP
	2.3.3. Novo Referencial de Informação e Tecnológico para a AP (NORTE)	2º Semestre	2003	IIMF / DGAP / UMIC
	2.3.4. Sistema de Informação para Gestão dos Processos dos Tribunais Administrativos e Tributários (SITAT)		2006	ITIJ
	2.3.5. Sistema de Informação Nacional e Único da Segurança Social		2004	IIES
	2.3.6. Sistema Participação ao IMOPPI via Internet		2005	UMIC / MOPTH
	2.3.7. Implementação do POCP nos serviços do Sector Público Administrativo		2006	DGO / IIMF

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 3 — Nova capacidade tecnológica

Enquadramento

A gestão das tecnologias de informação e comunicação (TIC) na Administração Pública tem sido efectuada de uma forma dispersa e sem critérios normalizados, conduzindo a uma infra-estrutura ineficiente, rígida, heterogénea e dispendiosa, dificultando fortemente a disponibilidade de serviços públicos em linha.

As tendências internacionais, no que diz respeito à capacidade tecnológica, são:

Criação de entidades responsáveis pelo desenvolvimento de uma estratégia global e coerente para todas as TIC da Administração Pública;

Disponibilização centralizada de instrumentos de trabalho que capacitem tecnicamente os vários organismos no desenvolvimento adequado das suas TIC;

Desenvolvimento de infra-estruturas comuns de comunicação que permitam a inter-conectividade entre os vários sistemas de informação dos organismos;

Definição de mecanismos normalizados de interoperabilidade entre os vários sistemas e aplicações existentes, normalmente designados por e-GIF (e--Government Interoperability Framework).

Estas tendências devem ser aplicadas pela Administração Pública Portuguesa, de modo a dotá-la de uma infra--estrutura nacional adequada à construção da sociedade da informação e que proporcione a aproximação do Governo aos cidadãos.

Consequentemente, deverão ser concretizadas as seguintes medidas:

Definição de uma estratégia global para a infra-estrutura nacional da Administração Pública;

Implementação de uma infra-estrutura nacional de comunicações que assegure a conectividade entre as diversas entidades do Estado, com base em mecanismos de segurança adequados;

Definição dos mecanismos necessários para assegurar a interoperabilidade entre os sistemas e aplicações de toda a Administração Pública.

Visão

A infra-estrutura nacional assume um papel determinante na disponibilização de serviços públicos em linha, dado que actua como agente facilitador da comunicação entre os diversos sistemas de informação da Administração Pública e destes com o exterior, através de mecanismos adequados de interoperabilidade e segurança.

Neste contexto, o processo de modernização da infra--estrutura nacional deve basear-se numa abordagem estruturada, enriquecida por uma visão global do desafio, que requer o estabelecimento de uma arquitectura tecnológica e de estruturas que enderecem as problemáticas da interoperabilidade e da segurança.

FIGURA 16

Cadeia de valor para modernização das TIC na Administração Pública

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Os objectivos de actuação identificáveis no contexto do presente eixo centram-se em três vertentes: *i*) infra-estrutura nacional robusta que suporte a modernização da Administração Pública orientada para o cidadão; *ii*) redes eficientes e seguras de forma a suportar serviços públicos interactivos; e *iii*) maior comunicação entre as diversas entidades e serviços da Administração Pública e entre estes e o exterior (cidadãos, empresas e comunidades).

Metas

Como forma de tornar concretos os objectivos apresentados, o Governo propõe-se atingir as seguintes metas:

TABELA N.º 18

Metas a atingir no âmbito do eixo «Nova capacidade tecnológica»

2003	2004	até 2006
▪ Criação de um Plano Nacional de Segurança.	▪ Consolidação da Intranet (rede interna de comunicações) da Administração Pública; ▪ Definição de mecanismos normalizados de interoperabilidade e de metadata entre os vários sistemas e aplicações existentes; ▪ Optimização do uso de software na Administração Pública.	▪ Ligação em Banda Larga de toda a Administração Pública até 2005; ▪ Criação de uma plataforma de interoperabilidade e de metadata para a Administração Pública.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

A definição de prioridades neste eixo de actuação tem em vista a criação de uma infra-estrutura nacional coerente, funcional, normalizada e facilmente acessível aos cidadãos e empresas. Deste modo, existem quatro prioridades de actuação para o eixo «Nova capacidade tecnológica», que são:

TABELA N.º 19

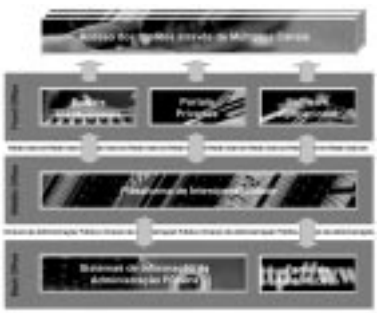
Prioridades de actuação no âmbito do eixo «Nova capacidade tecnológica»

1ª Prioridade: **Definir a Arquitectura Tecnológica**	Conceptualizar o **modelo base** para o contacto entre a Administração Pública e os Cidadãos, empresas e comunidades e definir os **mecanismos** que assegurem a **integração** entre os vários sistemas de informação da Administração Pública. A actuação nesta prioridade centra-se em cinco vertentes principais: *front office, middle office, back office*, intranet da Administração Pública e Internet**.**
2ª Prioridade: **Definir Normas de Interoperabilidade**	Estabelecer normas e mecanismos que permitam a **comunicação entre os sistemas de informação** dos vários agentes envolvidos na utilização e prestação dos serviços públicos interactivos (Cidadãos, empresas, funcionários públicos e entidades da Administração Pública). A actuação nesta prioridade implica a definição de mecanismos normalizados de interoperabilidade entre os vários sistemas e aplicações existentes na Administração Pública (definição de um e-GIF – *eGovernment interoperability framework).*
3ª Prioridade: **Definir Normas de Segurança**	Criar uma **política de segurança da informação da Administração Pública** que sistematize todos os requisitos funcionais de segurança. Estes requisitos serão definidos e coordenados por um grupo de trabalho temático.
4ª Prioridade: **Definir Políticas de utilização de Software**	Optimizar a utilização de software na Administração Pública através da **previsão de necessidades** e a definição de **regras específicas** para a aquisição, desenvolvimento e manutenção do mesmo.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

FIGURA 17

1.ª Prioridade — Modelo de arquitectura tecnológica de suporte aos serviços do governo electrónico



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Acções

No âmbito do eixo de actuação «Nova capacidade tecnológica» estão previstas as seguintes acções:

TABELA N.º 20

Acções e projectos do eixo «Nova capacidade tecnológica»

Prioridades	Acções	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/ Semestre	Ano	
3.1. Definir a Arquitectura Tecnológica	3.1.1. Definição da Arquitectura Tecnológica		2004	UMIC / IIMF/ FCCN / ITIJ
	3.1.2. Ligação em Banda Larga de toda a AP		2005	Ministérios
3.2. Definir Normas de Interoperabilidade	3.2.1. Adopção do Guia de Normas de Interoperabilidade/ Definição e-GIF		2004	UMIC / FCCN / IIMF / ANACOM / ITIJ
3.3. Definir Normas de Segurança	3.3.1. Plano Nacional de Segurança Digital		2003	UMIC / Nova Entidade / IIMF/ FCCN / ITIJ
3.4. Definir Políticas de utilização de Software	3.4.1 Optimizar o uso do Software na Administração Pública	contínuo		UMIC / Nova Entidade / IIMF

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 4 — Racionalização de custos de comunicações

Enquadramento

As comunicações da Administração Pública têm sido geridas de uma forma bastante dispersa e sem uma estratégia global, o que tem conduzido a multiplicações des-

necessárias de recursos, a um funcionamento caracterizado por um grau de eficiência limitado e a custos de exploração elevados, não permitindo:

Desenvolver uma visão global e integrada;
Normalizar arquitecturas, racionalizar recursos e partilhar informação de uma forma segura;
Definir políticas comuns para uma utilização mais eficiente das infra-estruturas e facilitar a sua interoperabilidade;
Obter economias de escala no desenvolvimento das arquitecturas, já que a maior parte dos desafios que cada organização tem de resolver no contexto das comunicações é semelhante a todos os outros;
Exercer um poder negocial significativo junto dos prestadores de serviços de comunicações e fornecedores de produtos de *hardware* e *software;*
Obter mais valias importantes em termos de redução de custos.

Em diversos países, principalmente naqueles onde a sociedade da informação está mais avançada, como os EUA, o Reino Unido, a Austrália, entre outros, têm sido desenvolvidos projectos de racionalização das infra-estruturas de comunicações das respectivas administrações públicas.

Tendências

Actualmente existe uma tendência crescente para a concentração de recursos, com as economias de escala e de experiência que daí advêm.

Visão

As infra-estruturas de comunicações da Administração Pública representam um dos pilares que sustentam o processo de modernização dos serviços prestados pelo Estado ao cidadão. Para isso, é necessário melhorar a eficiência, racionalizar e reduzir os custos.

À semelhança do papel das vias de comunicação no desenvolvimento de um país, as telecomunicações devem servir de suporte à construção da sociedade da inovação e conhecimento que se pretende para Portugal.

Os objectivos de actuação identificáveis no contexto do presente eixo centram-se em três vertentes: *i*) adequar as estruturas das telecomunicações às reais necessidades (visão integrada da racionalização de custos, considerando as questões de *software, hardware, desktop*, periféricos e comunicações); *ii*) encarar as telecomunicações como um activo estratégico no processo de modernização da Administração Pública; e *iii*) efectivar a contribuição das telecomunicações para o desenvolvimento da sociedade da informação.

Metas

A análise dos dados de *benchmarking* oferece indicações claras de que é possível obter reduções significativas dos custos de comunicações através da racionalização das infra-estruturas existentes e da renegociação de tarifários com os operadores de telecomunicações.

Por outro lado, nos projectos considerados foi comum registar a existência de outros benefícios adicionais, como sejam a melhoria da eficiência das várias infra-estruturas e, nalguns casos, foi possível aumentar significativamente a capacidade da largura de banda disponibilizada, apesar do esforço acrescido para desenvolver e proteger este tipo de ligações, nomeadamente nos casos em que se recorreu à implementação de soluções de comunicações sem fios (*wireless*).

Assim, de acordo com os dados compilados, afigura-se razoável considerar que na Administração Pública Nacional se poderão obter médias de redução de custos situadas nos 25 % nas áreas intervencionadas.

TABELA N.º 21

Redução de custos na Administração Pública Nacional

2003	2004	até 2006
▪ Criação de um Guia normativo para as comunicações da Administração Pública; ▪ Renegociação das condições contratuais.	▪ Estudo de viabilidade para a criação de uma infra-estrutura nacional de comunicações na Administração Pública; ▪ Novo modelo de gestão das comunicações; ▪ Racionalização da Infra-estrutura de Comunicação da Administração Pública.	▪ Redução de custos relativos de comunicação da Administração Pública em 25%; ▪ Implementação de uma infra-estrutura nacional de chaves públicas.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

Uma vez que a Administração Pública possui um conjunto de infra-estruturas de comunicações vasto e complexo, a abordagem para a sua optimização e redução dos custos associados caracterizar-se-á pela execução faseada de acções nos planos tecnológico, negocial e organizacional.

Assim, as prioridades de actuação estabelecidas para a redução dos custos de comunicações na Administração Pública assentam em cinco prioridades de actuação:

FIGURA 18

Prioridades de actuação do eixo «Racionalização de custos de comunicações»

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

TABELA N.º 22

Prioridades de actuação no âmbito do eixo «Racionalização de custos de comunicações»

1ª Prioridade: **Desenvolver um Guia Normativo para as comunicações na Administração Pública**	Definir **medidas** que todas as entidades da Administração Pública possam adoptar **de imediato** na sua esfera de actuação e que sejam geradoras de **mais valias**, sem colocar em causa a estratégia global adoptada. As medidas a adoptar por todos os organismos compõem-se por: • Definição de políticas de novas aquisições de serviços de comunicações; • Melhoria da eficiência de utilização de infra-estruturas; • Melhoramento dos perfis de utilização das infra-estruturas.
2ª Prioridade: **Renegociar as condições contratuais dos serviços de comunicações**	A renegociação dos preços dos serviços de comunicações representa uma oportunidade importante de redução dos custos e deverá ser **assegurada por uma única entidade**, de forma a **concentrar todo o poder negocial** da Administração Pública, até agora diluído por uma multiplicidade de intervenientes. Este processo requer um **patrocínio político ao mais alto nível**, a definição de um **modelo de negociação global para a Administração Pública** e a **articulação operacional** dos interesses das várias entidades públicas.
3ª Prioridade: **Racionalizar as Infra-estruturas de Comunicações da AP**	A racionalização das comunicações é um processo que tem por objectivo **maximizar a qualidade de serviço e minimizar os custos de exploração** para um determinado **perfil de utilização.** Este processo implica um esforço **contínuo** no sentido de garantir a permanente **adequação da infra-estrutura à dinâmica de uso**.
4ª Prioridade: **Criar novo modelo de gestão das comunicações**	A racionalização dos custos de comunicações não é sustentável sem uma alteração **radical da forma de pensar e agir.** A definição de um novo modelo de gestão de comunicações implica várias vertentes, nomeadamente: operações, organização, recursos humanos, desenvolvimento, compras e planeamento e controlo.
5ª Prioridade: **Melhorar os perfis de utilização das infra-estruturas**	Os perfis de comunicação representam **padrões de utilização** das infra-estruturas de comunicações por pessoas, sistemas e aplicações informáticas. A optimização dos perfis de comunicação pode representar um mecanismo importante de racionalização de custos sempre que se adoptem **formas mais eficientes e menos dispendiosas** para suportar os **mesmos processos** de comunicação.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Acções

No âmbito do eixo de actuação «Racionalização de custos de comunicações» estão previstas as seguintes acções:

TABELA N.º 23

Acções e projectos do eixo «Racionalização de custos de comunicações»

Prioridades	Acções	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/ Semestre	Ano	
4.1. Desenvolver um Guia Normativo para as comunicações na Administração Pública	4.1.1. Criação de um conjunto de um Guia Normativo para as comunicações da AP		2003	UMIC
	4.1.2. Promoção do processo de divulgação de medidas a aplicar		2003	UMIC
	4.1.3. Acompanhamento e monitorização dos impactos do processo		2004	UMIC
4.2. Renegociar as Condições Contratuais dos Serviços de Comunicações	4.2.1. Renegociação das Condições Contratuais		2003	UMIC / Ministérios
4.3. Racionalizar as Infra-estruturas de Comunicações da Administração Pública	4.3.1. Avaliação global da situação das infra-estruturas de comunicações nos vários Ministérios		2003	UMIC / Ministérios
	4.3.2. Racionalização da infra-estrutura de comunicação da AP	Contínuo		UMIC/ Ministérios / IIMF
	4.3.3. Elaboração de um plano de concepção e estudo de viabilidade para criação de uma Infra-estrutura Nacional de Comunicações		2004	UMIC/ IIMF/ ANACOM
	4.3.4. Implementação da infra-estrutura nacional de comunicações		2005	UMIC / IIMF
4.4. Criar novo modelo de gestão das comunicações	4.4.1. Definição e Criação de Novo Modelo para Gestão das Comunicações		2004	UMIC / IIMF
	4.4.2. Criação de instrumentos motivadores para a melhoria do funcionamento das infra-estruturas de comunicação e serviço prestado ao utilizador		2004	UMIC / IIMF
	4.4.3. Melhoria dos Perfis de Comunicação		2004	UMIC / Ministérios
4.5. Melhorar os perfis de utilização das infra-estruturas	4.5.1.Estudo de Viabilidade e Implementação de uma infra-estrutura nacional de chaves públicas		2003/06	UMIC/ IIMF

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 5 — Gestão eficiente de compras

Enquadramento

O Governo entende ser necessário acelerar a adopção dos procedimentos electrónicos no procedimento aquisitivo público e no tecido empresarial português tendo em consideração a importância da matéria e a nossa desvantagem face a outros Estados membros. Estes países já definiram uma estratégia nacional e executaram ou estão a executar projectos piloto relevantes. Este atraso tornar-se-á mais evidente quando o trabalho preparatório que tem sido desenvolvido noutros países começar a dar frutos que lhes trarão vantagens competitivas cumulativas.

A Irlanda — país europeu com uma economia comparável à portuguesa — definiu uma estratégia de compras públicas electrónicas com um investimento associado de 43 milhões de euros e prevê vir a gerar poupanças de 400 milhões de euros entre 2002 e 2007 e, posteriormente, 170 milhões de euros anualmente. Este montante representa um ganho/poupança de 2 % da despesa total de compras de 8,8 biliões de euros.

O Estado, não obstante reservar para o sector privado e para as forças de mercado o papel de motor do desenvolvimento da sociedade da informação e, nomeadamente, do comércio electrónico, deve assumir um papel impulsionador. Deste modo, o Estado deverá actuar primordialmente nas seguintes vertentes:

- Liderar, dando o exemplo, o processo de adopção das compras electrónicas, deste modo actuando como catalisador para toda a economia nacional;
- Promover a confiança dos cidadãos e das organizações nos mecanismos de aquisição electrónica;
- Utilizar os meios necessários para sensibilizar, instruir e apoiar as empresas na adopção das compras electrónicas;
- Garantir uma infra-estrutura tecnológica de suporte às necessidades nacionais, nomeadamente através da criação de um portal nacional de compras electrónicas;
- Fortalecer o mercado, promovendo a qualidade da oferta de serviços de suporte às compras electrónicas;
- Assegurar a actualização do enquadramento legal necessário ao desenvolvimento das compras electrónicas;
- Mobilizar as capacidades do sector privado para a implementação deste programa nacional.

A utilização das tecnologias de informação e de métodos de aquisição electrónica de bens e serviços:

- Gera ganhos de eficiência consideráveis e poupanças significativas no aparelho do Estado, facilitando, simultaneamente, as tarefas a realizar pelos funcionários públicos;
- Contribui decisivamente para aumentar a eficácia do processo de compras e, consequentemente, a qualidade do serviço prestado às empresas e aos cidadãos;
- Aumenta significativamente a transparência das compras públicas do Estado;
- Estimula a estruturação da procura e, concomitantemente, estabelece condições de maior equidade em relação a potenciais fornecedores;
- Generaliza o acesso ao mercado de compras públicas à grande maioria das empresas, nomeadamente às pequenas e médias empresas (PME);
- Dinamiza oportunidades económicas para as empresas tecnológicas;
- Promove a competitividade e produtividade da economia em geral e das empresas aderentes em particular.

Visão

A utilização de meios electrónicos no processo aquisitivo público (compras electrónicas) irá gerar poupanças estruturais e ganhos de eficiência nas compras do Estado, aumentar a transparência e a qualidade de serviço prestado pelo Estado e facilitar e alargar o acesso das empresas, grandes e pequenas, ao mercado das compras públicas.

As compras públicas irão facilitar e alargar o acesso das empresas, qualquer que seja a sua dimensão, ao mercado das compras públicas.

Os objectivos de actuação a que este eixo de actuação se propõe centram-se em duas grandes vertentes:

- Dinamização das compras públicas electrónicas — a dinamização das compras electrónicas na Administração Pública contribuirá directamente para a redução de custos, o aumento da produtividade e o incremento significativo da transparência nos processos de aquisição;
- Generalização das compras electrónicas no tecido empresarial português — com particular enfoque

nas PME — através da eliminação de barreiras à adopção e da dinamização de redes de valor em sectores chave da economia nacional, com o objectivo de aumentar a sua eficiência e a sua competitividade no contexto europeu.

Metas

A definição das metas a atingir está estreitamente ligada com os objectivos estratégicos preconizados.

TABELA N.º 24

Metas para as compras públicas electrónicas

2003	2004	2006
▪ Definição de metas de poupança na Administração Pública resultante do Programa Nacional de Compras; ▪ Concepção e implementação de um sistema de monitorização; ▪ Criação da Unidade Nacional de Compras; ▪ Disponibilização de um portal informativo sobre compras electrónicas; ▪ Actualização da Legislação; ▪ Operacionalização de 7 projectos-piloto de compras electrónicas em Ministérios; ▪ Criação de sistemas centrais de: Registo Nacional de Fornecedores, concursos públicos electrónicos e gestão de catálogos electrónicos; ▪ Operacionalização do Grupo de Trabalho para Interoperabilidade e Estandardização das Compras Electrónicas.	▪ Incorporação de funções transaccionais no Portal Informativo de Compras; ▪ Lançamento do processo de implementação de compras electrónicas nos Ministérios; ▪ Introdução de sistemas de negociação electrónica, pagamentos electrónicos, informação de compras, gestão e partilha de conhecimento; ▪ Redução dos custos do processo de consulta ao mercado entre 10 a 20%; ▪ Redução das compras fora de contrato entre 5 e 10%; ▪ Realização electrónica de 15 a 30% dos processos de compra; ▪ Actualização da Legislação.	▪ Realização electrónica de mais de 50% dos processos de compra; ▪ Redução dos custos das transacções entre 10% e 20%, (no período 2003-2006); ▪ Informação electrónica sobre 70 a 100% dos processos de compra pública.

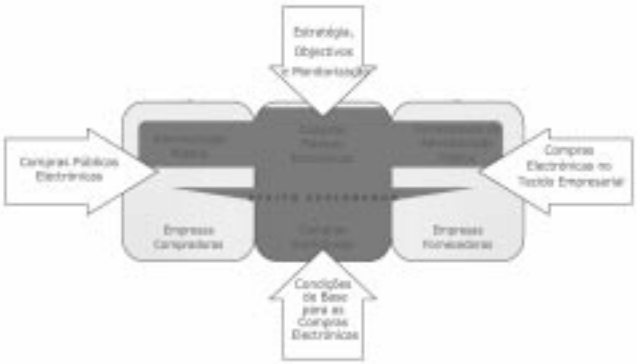
Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

A generalização das compras electrónicas na economia nacional implica actuar nas quatro vertentes apresentadas abaixo, que se detalham de seguida:

FIGURA 19

Prioridades de actuação do eixo «Gestão eficiente de compras»



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

TABELA N.º 25

Prioridades de actuação

1ª Prioridade: **Definir a Estratégia, Objectivos e Monitorização**	Esta vertente de actuação concretiza-se na definição da Estratégia Nacional de Compras Electrónicas. Para assegurar a relevância e adequação desta Estratégia, haverá que monitorizar de perto o desempenho das compras electrónicas nacionais, de modo a sustentar a tomada de decisões de dois tipos: • Decisões estratégicas, que devem consistir num exercício regular de re-avaliação da conjuntura, interna e externa, reflectida na redefinição de metas, objectivos ou mesmo componentes da Estratégia; • Decisões operacionais, que permitam re-orientar as iniciativas, os processos, a organização e a tecnologia de modo a assegurar que efectivamente contribuem para a Estratégia e respectivos objectivos.
2ª Prioridade: **Implementar Compras Públicas Electrónicas**	**Simplificação do Processo de Compras:** • Abordagem gradual à transformação do processo de compras, orientação para as melhores práticas de mercado; • Utilização de pilotos para construir o futuro modelo operacional das compras através do teste de melhores práticas ao caso específico de Portugal; • Simplificação e automatização dos processos de compras na Administração Pública; • Padronização da categorização e codificação de produtos e serviços; • Gestão integrada de relações com fornecedores. **Optimização de Estruturas:** • Criação de uma estrutura interina para assumir a responsabilidade de liderar o processo de compras electrónicas, no imediato; • Criação, no curto prazo, de uma estrutura interina para assumir a responsabilidade de liderar o processo de compras electrónicas (futura Unidade Nacional de Compras); • Definição de objectivos e responsabilidades dos diferentes elementos da estrutura de compras; • Optimização das estruturas operacionais de compras e adaptação organizacional às exigências de um modelo de processos electrónicos; • Agregação de estruturas onde existam economias de escala e/ou de aprendizagem. **Desenvolvimento de Competências:** • Desenvolvimento de competências internas na área das compras; • Criação de agentes de inovação ao nível das várias estruturas do Estado; • Gestão integrada do portfolio de competências de compras. **Adopção Tecnológica:** • Integração crescente de toda a plataforma tecnológica de compras electrónicas do Estado; • Articulação dos fornecedores tecnológicos e de serviços de suporte às compras electrónicas; • Enfoque da concorrência dos fornecedores em termos de inovação ao nível de novos serviços de valor acrescentado. **Gestão da Mudança:** • Envolvimento de todos os colaboradores chave para o sucesso do processo de mudança; • Desenvolvimento de um plano de formação e comunicação sobre compras electrónicas para os colaboradores da Administração Pública.
3ª Prioridade: **Implementar Compras Electrónicas no Tecido Empresarial**	**Gestão do Conhecimento:** • Alavancar as capacidades e conhecimento nacional e internacional sobre o tema através de acordos de parceria; • Gerir o conhecimento sobre redes electrónicas de criação de valor e compras electrónicas de forma articulada e integrada. **Comunicação/ Sensibilização:** • Massificar o conhecimento sobre compras electrónicas; • Comunicar os benefícios de modernização tecnológica num contexto de rede de criação de valor; • Facilitar o acesso a informação sobre compras electrónicas em geral e no Estado em particular.
4ª Prioridade: **Criar Condições de Base para a Generalização das Compras Electrónicas**	**Adequação da Legislação:** • Reenquadrar o modelo organizacional das compras do Estado; • Criar um regime que incentive a migração das compras para um ambiente electrónico, através de procedimentos simplificados; • Redefinir e simplificar o quadro regulamentar dos procedimentos de aquisição do Estado, com base na experiência adquirida durante as várias fases de evolução do processo de compras; • Consolidar e simplificar o enquadramento legal que suporta e legitima as transacções, os mecanismos e os organismos necessários à realização de transacções electrónicas. **Estruturação de Incentivos:** • Definir os objectivos e âmbito do financiamento; • Desenvolver instrumentos de financiamento estruturados; • Operacionalizar uma estrutura de acompanhamento contínuo das empresas financiadas.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Acções

TABELA N.º 26

Sumário das acções e projectos do eixo «Gestão eficiente de compras»

Prioridades	Acções	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/ Semestre	Ano	
5.1. Definir a Estratégia, Objectivos e Monitorização	5.1.1. Quantificação de poupanças e de benefícios qualitativos		2003	UMIC / MInistérios
	5.1.2. Concepção e implementação de um sistema de monitorização		2004	UMIC
	5.2.1. Adaptação do modelo organizacional para as compras do Estado		2003	UMIC / Ministérios
	5.2.2. Definição das soluções tecnológicas e estabelecimento de padrões e princípios de interoperabilidade		2003	UMIC / MF
	5.2.3. Projectos-piloto (bens indirectos) na Administração Central		2003/ 2004	UMIC / MF / PCM / MDN / MJ / Med / MS/ MSST/ MOPTH
	5.2.4. Portal das Empreitadas		2004	UMIC / MOPTH

Prioridades	Acções	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/ Semestre	Ano	
5.2. Implementar Compras Públicas Electrónicas	5.2.5. Projectos-piloto em Autarquias		2003	MCOTA/ UMIC/ Autarquias
	5.2.6. Portal Transaccional Autarquias		2004	MCOTA/ UMIC/ Autarquias
	5.2.7. Portal Sectorial da Saúde		2004	UMIC/ MS
	5.2.8. Definição e Implementação de um Registo Nacional de Fornecedores		2003	UMIC / MF
	5.2.9. Actualização da Classificação Nacional de Compras		2003	UMIC / MF
	5.2.10. Normalização da documentação referente ao processo de compras electrónicas		2003	UMIC / Entidades Públicas / Entidades Privadas
	5.2.11. Implementação de um programa de formação em gestão estratégica de compras para a Administração Pública	Contínuo		UMIC
	5.2.12. Gestão da Mudança	Contínuo		UMIC / Ministérios
5.3. Implementar Compras Electrónicas no Tecido Empresarial	5.3.1. Programa de acreditação de fornecedores da Administração Pública		2004	UMIC
	5.3.2. Estruturação do modelo de suporte ao incentivo das PME		2003	UMIC / ME
	5.3.3. Monitorização do progresso e performance da adopção de compras electrónicas na economia		2004	UMIC
5.4. Criar Condições de Base para a Generalização das Compras Electrónicas	5.4.1. Lançamento do portal informativo de compras públicas		2003	UMIC
	5.4.2. Adaptação do Enquadramento legal	Contínuo		UMIC / MF / MOPTH
	5.4.3. Programa de comunicação e sensibilização para as compras electrónicas	Contínuo		UMIC
	5.4.4. Constituição de um Centro de Excelência de compras, para a geração e partilha de melhores práticas	Contínuo		UMIC / Entidades Privadas / Organ. Públicos / Assoc. Nac.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 6 — Serviços próximos dos cidadãos

Enquadramento

O eixo «Serviços próximos dos cidadãos» pretende assegurar que os objectivos de governo electrónico tenham uma expressão consistente e integrada na perspectiva do cidadão e empresas a vários níveis de administração, nomeadamente na administação local.

Para que os objectivos nacionais se cumpram é crítica uma abordagem integrada e colaborativa entre todos os intervenientes.

Visão

Com a implementação das políticas de governo electrónico local, o munícipe vai estar no centro das atenções, passando as autarquias a prestar serviços mais convenientes e integrados, aproveitando economias de escala. Ao mesmo tempo, as autarquias vão dispor de modelos de gestão eficazes e eficientes.

Os objectivos de actuação do presente eixo centram-se em três vertentes: melhor prestação de serviços ao munícipe, aumentar as qualificações em tecnologias de informação e comunicação e apoiar a transferência de novas atribuições e competências para as autarquias locais (no âmbito do processo de descentralização).

Metas

Como forma de tornar concretos os objectivos apresentados, propõe-se atingir as seguintes metas:

TABELA N.º 27

Metas no âmbito do eixo «Serviços próximos dos cidadãos»

2003	2004	até 2006
▪ Redefinir o Programa "Cidades e Regiões Digitais (Eixo 2 do Plano Operacinal para a Sociedade da Informaçãol);	▪ Assegurar serviços públicos locais electrónicos mínimos em todo o país; ▪ Implementar o Portal das Autarquias;	▪ Generalizar as Compras Electrónicas a nível local: ▪ Alargar a disponibilização dos serviços electrónicos prestados pelas Autarquias Locais;
▪ Definir serviços electrónicos mínimos a disponibilizar futuramente pelas autarquias; ▪ Mobilizar o apoio das tecnologias de informação e comunicação no processo de descentralização (Academia da Descentralização).	▪ Dinamizar Novos Modelos de Gestão Autárquica ▪ Assegurar uma Infra-estrutura tecnológica mínima nas Câmaras Municipais; ▪ Implementar seis projectos-pilotos de Compras Electrónicas Locais; ▪ Promover Campanhas de divulgação	▪ Generalizar a utilização dos mecanismos de interoperabilidade e de metadata para integração transversal de serviços entre as Autarquias Locais.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

Para colocar os «Serviços próximos do cidadão» vai ser necessário intervir em seis prioridades:

TABELA N.º 28

Prioridades de actuação do eixo «Serviços próximos dos cidadãos»

1ª Prioridade: **Serviços públicos Locais**	Os serviços públicos locais deverão reflectir o objectivo governamental de os tornar mais próximos e disponíveis do Munícipe. Esta proximidade será reforçada com a disponibilização dos serviços de forma eficiente e eficaz. Todos os conteúdos comuns a nível nacional e que se apliquem às Autarquias em particular serão disponibilizados através do Portal do Cidadão. O Munícipe terá acesso aos serviços por meio de plataformas multi-canal disponíveis e adequadas à realidade regional das Autarquias (Ex. Internet – Portal das Autarquias, Contact Center, Help desk, etc.).
2ª Prioridade: **Modernização da Administração Pública Local**	Os munícipes requerem da administração pública local níveis de qualidade de prestação de serviço cada vez mais altos, colocando pressão para a sua rápida modernização. Esta modernização deve passar pela maior prestação de serviços por via electrónica e pelo suporte das tecnologias de informação e comunicação à modernização da gestão autárquica. O desenvolvimento de uma estratégia de Governo Electrónico Local que abranja a definição de novos modelos de gestão autárquica e de novos canais de prestação de serviço tem obrigatoriamente que contemplar o reforço de competências em tecnologias de informação e comunicação através da formação dos Funcionários Municipais e Munícipes.
3ª Prioridade: **Descentralização apoiada pelo Governo Electrónico Local**	Portugal está vinculado à directiva constitucional da descentralização e ao princípio fundamental comunitário da subsidiariedade, constituindo, para o Governo Central, um imperativo nacional adoptar uma nova atitude política, capaz de realizar aquela directiva. A descentralização torna-se um factor decisivo para atingir melhores e mais eficazes níveis de satisfação das necessidades colectivas pela capacidade de gerir bem os recursos disponíveis. Neste sentido, irá ser mobilizado o apoio das tecnologias de informação e comunicação no processo de descentralização.
4ª Prioridade: **Infra-estrutura tecnológica**	A implementação do Governo electrónico local terá como consequência a criação, a nível Autárquico, de novas redes de comunicações, estruturas de dados e transacções para darem suporte à disponibilização dos serviços electrónicos aos Munícipes.
5ª Prioridade: **Compras electrónicas locais**	A implementação das compras electrónicas locais passará pela concretização, a nível local, de uma estratégia definida para todo o país (Ver Capítulo Gestão eficiente das Compras). Estão previstos seis projectos pilotos de compras electrónicas a nível autárquico com início em 2003. Estes projectos pilotos serão complementados com o Portal das Autarquias que terá uma forte componente transaccional.
6ª Prioridade: **Adesão aos Serviços Públicos Locais**	Tal como os serviços públicos interactivos nacionais, os serviços públicos locais só serão considerados um sucesso se forem amplamente utilizados pelos Munícipes. Tal como descrito no Capítulo "Adesão aos Serviços Públicos Interactivos", a Comunicação dos Serviços, a Promoção da Confiança dos Cidadãos, da Utilização e da Experimentação e a Medição da Satisfação são actividades críticas para o sucesso dos Serviços Públicos Locais.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Acções

TABELA N.º 29

Sumário das acções e projectos do eixo «Serviços próximos dos cidadãos»

Prioridades	Acções	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/ Semestre	Ano	
6.1. Promover e assegurar Serviços Públicos Locais	6.1.1. Implementação do Portal das Autarquias (em articulação com o Portal do Cidadão e a estratégia de Portais Portugal.gov.pt)	Contínuo		UMIC / MCOTA / Autarquias
	6.1.2. Redefinição do Programa Cidades e Regiões Digitais		2003	UMIC / Promotores
	6.1.3. Criação/ Implementação de novos serviços online	Contínuo		UMIC / Autarquias
6.2. Modernizar a Administração Pública Local	6.2.1. Modernização Administrativa das Autarquias	Contínuo		UMIC / MCOTA / Promotores
	6.2.2. Promoção de uma Cultura de Qualidade no Modelo de Gestão Autárquica	Contínuo após Implementação		UMIC / MCOTA
	6.2.3. Desenvovimento de Competências dos Funcionários Públicos Municipais na área da Sociedade da Informação	Contínuo		UMIC / MCOTA
	6.2.4. Desenvolvimento das Competências dos Munícipes na área da Sociedade da Informação		2003	MCOTA

Prioridades	Acções	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/ Semestre	Ano	
6.3. Promover a descentralização apoiada pelo Governo Electrónico Local	6.3.1. Colocar as TIC ao serviço do Processo de Descentralização (Academia da Descentralização)		2003/2004	MCOTA
	6.3.2. Promoção de acções de formação à distância		2003/2004	MCOTA
	6.3.3. Promoção de acções de formação presencial		2003/2004	MCOTA
6.4. Promover a utilização de uma Infra-estrutura tecnológica	6.4.1. Desenvolvimento de uma Infra-estrutura Mínima nas Câmaras Municipais		2004	UMIC / MCOTA / Autarquias
6.5. Promover as Compras Electrónicas Locais	6.5.1. Implementação de Seis projectos pilotos de Compras Electrónicas Locais		2003/2004	UMIC / Autarquias
	6.5.2. Generalização das compras electrónicas nas Autarquias	Contínuo		UMIC / Autarquias
6.6. Garantir a adesão aos Serviços Públicos Locais	6.6.1. Promoção de Campanhas de Promoção do Governo Electrónico Local	1º Semestre	2004	UMIC / SEAP / Autarquias

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 7 — Adesão aos serviços públicos interactivos

Enquadramento

O esforço que agora está a ser realizado na implementação do governo electrónico só vai ter um impacte estrutural na sociedade portuguesa se os cidadãos e as empresas percepcionarem uma melhoria efectiva na sua qualidade de vida.

Desta forma, os serviços públicos interactivos só serão considerados um sucesso se forem amplamente utilizados pelos cidadãos e empresas.

Globalmente, a Administração Pública tem de ultrapassar alguns obstáculos no contacto com os cidadãos e empresas que, em traços gerais, se configuram da seguinte forma:

Adequação da oferta às necessidades dos cidadãos;
Desconfiança em canais alternativos ao presencial;
Iliteracia electrónica;
Escassez de acessos à Internet;
Dificuldade de encontrar o que é procurado;
Desconhecimento dos serviços já instalados.

As linhas orientadoras para a prestação de serviços públicos interactivos são a racionalização de processos e a adequação dos serviços às necessidades dos cidadãos, e não a corrida desenfreada à colocação de serviços públicos em linha.

Visão

Cativar e fidelizar os cidadãos e as empresas nos novos canais electrónicos de prestação dos serviços públicos interactivos.

A melhor garantia de sucesso para o governo electrónico é a existência de cidadãos e empresas activos, utilizadores de serviços electrónicos, que exigem melhorias contínuas e apreciam esforços em prol do seu bem-estar.

Os objectivos de actuação identificáveis no contexto do presente eixo centram-se em quatro vertentes: *i*) comunicação dos serviços públicos interactivos; *ii*) promoção da confiança dos cidadãos e empresas; e *iii*) promoção da utilização e promoção da satisfação.

Metas

Como forma de tornar concretos os objectivos apresentados, propõe-se atingir as seguintes metas:

TABELA N.º 30

Metas a atingir com o eixo «Adesão aos serviços públicos interactivos»

2003	2004	até 2006
▪ Dar a conhecer a todos os Portugueses os benefícios do Governo Electrónico; ▪ Normalizar os endereços de Internet das entidades públicas.	▪ Implementar uma política de incentivos e de discriminação positiva dos serviços públicos interactivos.	▪ Assegurar que os Serviços Públicos Electrónicos representem 40% da utilização dos serviços da Administração Pública.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

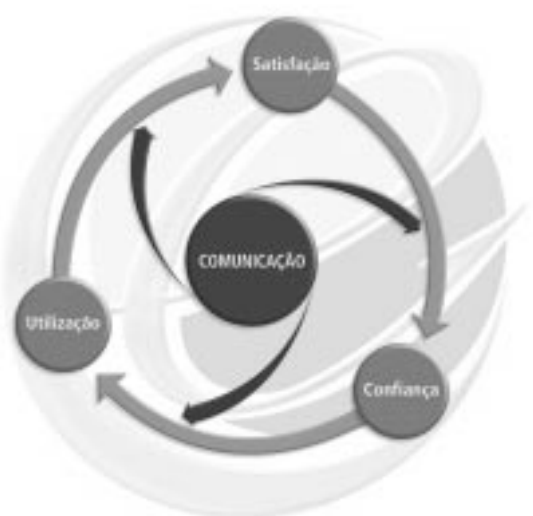
A promoção do aumento da utilização dos serviços públicos interactivos só vai ser atingida se introduzirmos os cidadãos no ciclo virtuoso da experimentação.

Para que sejam cativados pelos benefícios deste ciclo os cidadãos necessitam, em primeiro lugar, de tomar conhecimento da existência destes serviços, através de um qualquer meio de comunicação que transmita confiança nos canais electrónicos e prestadores de serviços ao seu alcance, passando por uma fase de experimentação, correspondente à primeira utilização.

Se o resultado dessa experiência for positivo, então o cidadão fica satisfeito, potenciando uma nova utilização e passando a palavra a outros.

FIGURA 20

Ciclo virtuoso da experimentação



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Nota. — Naturalmente, para que os cidadãos utilizem os serviços públicos interactivos necessitam de ter acesso à Internet e um nível de formação em TIC adequado. Questões ligadas ao acesso à Internet e à formação da população em TIC e acesso à Internet são abordadas no Plano de Acção para a Sociedade da Informação.

TABELA N.º 31

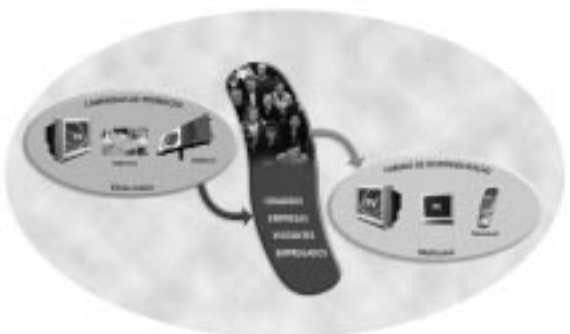
Prioridades de actuação no âmbito do eixo «Adesão aos serviços públicos interactivos»

1ª Prioridade: **Comunicar os serviços**	As **campanhas de promoção generalistas e temáticas** relativas ao Governo Electrónico vão recorrer a **diversos meios de comunicação** de acordo com o **público-alvo** a atingir. Os serviços estarão disponíveis através de **múltiplos canais** para facilitar o acesso e a conveniência.
2ª Prioridade: **Promover a confiança nos serviços electrónicos**	**Privacidade**: a utilização da informação pessoal deve ser criteriosa e ter em conta um balanço entre a protecção da mesma e a prestação de serviços personalizados. **Previsibilidade**: os utilizadores têm expectativas acerca da consistência temporal dos sítios Internet no que diz respeito à gama, profundidade e imagem dos serviços prestados em linha. A previsibilidade torna-se, então, um factor importante a ter em conta na construção da confiança. **Conveniência**: sítios Internet institucionais devem possuir toda a informação necessária para o utilizador e estar organizados em torno das suas necessidades.
3ª Prioridade: **Promover a utilização e a experimentação**	**Facilitação do acesso**: disponibilização dos serviços de forma simples, intuitiva e através de uma multiplicidade de portas de entrada. Muitos podem não escolher o Portal do Cidadão e entrar directamente nos sítios Internet das entidades públicas; **Motivação**: incentivo e discriminação positiva dos serviços electrónicos através de implementação de condições de acesso mais favoráveis (disponibilização de informação antecipada e alargada, descontos nos pagamentos, alargamento nos prazos, entre outros).
4ª Prioridade: **Medir a satisfação**	**Acompanhamento e monitorização do nível de qualidade** dos serviços públicos interactivos, nomeadamente através da medição do nível de **prontidão, adopção e utilização e impacto nos Cidadãos**.

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

FIGURA 21

Promoção e disponibilização dos serviços públicos electrónicos



Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Acções

No âmbito do eixo de actuação «Adesão aos serviços públicos interactivos» estão previstas as seguintes acções:

TABELA N.º 32

Acções e projectos do eixo «Adesão aos serviços públicos interactivos»

Prioridades	Acções	Conclusão		Entidades Responsáveis
		Mês/ Semestre	Ano	
7.1. Comunicar Serviços	7.1.1. Campanha Multimédia de Promoção do Governo Electrónico	Contínuo		UMIC
	7.1.2. Campanhas Anuais de Comunicação de cada Ministério das Acções Desenvolvidas	caso a caso		Ministérios
7.2. Promover a Confiança nos Serviços Electrónicos	7.2.1. Definição de um manual de Imagem e Design para os sites dos Organismos Públicos		2003	UMIC
7.3. Promover a Utilização e a Experimentação	7.3.1. Actualização do Manual de Boas Práticas Online		2003	UMIC / Un. Minho
	7.3.2. Padronização dos endereços electrónicos dos sítios dos Organismos Públicos		2003	UMIC / FCCN / Organismos Públicos
	7.3.3. Definição de uma política de incentivos à utilização de novos serviços provenientes da política do Governo Electrónico		2003	UMIC / MF / Organismos Públicos
	7.3.4. Avaliação dos sítios da Administração Directa e Indirecta do Estado	Maio	2004	UMIC
7.4. Medir a satisfação	Incluído no Plano de Acção para a Sociedade da Informação			

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

4 — Condições de implementação

A correcta implementação dos projectos definidos requer um elevado nível de suporte político, articulação e colaboração organizacional e mobilização dos recursos financeiros e humanos adequados.

O capítulo «Liderança e coordenação» do Plano de Acção para a Sociedade da Informação endereça os aspectos políticos e organizacionais associados à implementação deste Plano de Acção, bem como os relacionados com o Plano de Acção para a Sociedade da Informação.

Uma componente determinante da capacidade de implementação conjunta será a crescente clarificação da definição de responsabilidades da UMIC e dos restantes organismos públicos, processo que envolve uma definição a dois tempos: *i*) À partida (já realizado); e *ii*) À medida que se vão construindo as várias soluções.

A componente financeira constitui parte integrante da definição das acções/projectos definidos neste Plano de Acção. Deste modo, para cada acção/projecto foram identificados pela UMIC os potenciais investimentos e fontes de financiamento.

As principais fontes de financiamento são o Programa Operacional Sociedade da Informação (POSI), o PIDDAC e as componentes da sociedade da informação dos vários programas operacionais. Adicionalmente, serão utilizados os vários programas europeus relacionados com esta área.

Será igualmente necessário apostar na utilização da capacidade do sector privado no âmbito de parcerias público-privadas.

([1]) Uma das principais atribuições da Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC), de acordo com o diploma que a constituiu (Resolução do Conselho de Ministros n.º 135/2002, de 20 de Novembro), consiste na apresentação deste Plano de Acção para o Governo Electrónico em Portugal, documento que, em conjunto com o Plano de Acção para a Sociedade da Informação, traduz a política para o desenvolvimento da sociedade da informação do XV Governo Constitucional.