

CONTRIBUTO PARA UMA **ESTRATÉGIA NACIONAL** PARA A **GOVERNAÇÃO DIGITAL** EM **SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE**

JUNHO / 2020



REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DE SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE



UNITED NATIONS
UNIVERSITY

UNU-EGOV

SUMÁRIO EXECUTIVO

Este documento resume o trabalho conjunto entre o Governo de São Tomé e Príncipe, através do Instituto de Inovação e Conhecimento (INIC) e a Unidade Operacional em Governação Electrónica da Universidade das Nações Unidas (UNU-EGOV) com vista à proposta de uma estratégia nacional para a governação digital para o país, que permita enquadrar o seu planeamento, desenvolvimento e monitorização de forma segura, realista e efectiva. Visa esta traçar um caminho que possa harmonizar e alinhar os objectivos das políticas públicas orientadas para a transformação digital da Administração entre os diferentes sectores da governação, e mobilizar os recursos, materiais e humanos, necessários para a sua implementação.

Propõe-se que uma Estratégia Nacional para a Governação Digital em São Tomé e Príncipe integre e oriente um conjunto de iniciativas de transformação digital nos vários sectores da governação de modo a promover e melhorar a prestação de serviços públicos digitais centrados nas necessidades e expectativas dos cidadãos. Deste modo, nove eixos temáticos de serviços digitais, acompanhados com a sugestão de medidas associadas de implementação, são elencados a partir de uma análise da realidade do país e da revisão das melhores práticas internacionais. São eles: *saúde; educação; área fiscal e tributária; proteção social; meio ambiente; turismo; justiça e cidadania; trabalho e emprego; e agricultura, pecuária e pesca.*

Para suportar o desenvolvimento destas iniciativas, é proposta uma série de eixos estruturantes organizados em três classes: estruturantes de índole *tecnológica, legislativa e administrativa.* A proposta de estruturantes tecnológicos inclui:

- O *Serviço de Mensagens SMS* transversal a toda a Administração Pública são-tomense, oferecendo um mecanismo unificado, adaptável e de fácil integração para uma comunicação regular e a custo reduzido entre Estado e cidadãos.
- O *Centro de Dados Governamental* para consolidar recursos computacionais, humanos e financeiros hoje altamente fragmentados e insuficientes, permitindo a planificação de investimentos, a exploração de economias de escala e uma operação confiável, planeada e monitorizada do suporte à infra-estrutura digital.
- O *Portal Único GOV.ST* para disponibilizar um único ponto de entrada para todos os serviços online da Administração Pública são-tomense e paulatinamente, fomentar a adopção de uma mesma imagem e padrões de interacção e usabilidade.
- A *Plataforma Móvel GOV.ST* capitalizando na forte penetração de equipamentos de comunicação móvel entre a população de São Tomé e Príncipe, para oferecer um canal cómodo e fiável de acesso a serviços públicos online e envio de notificações.
- O *E-Mail Institucional GOV.ST*, com um serviço de directoria e ferramentas associadas, para gestão de contas de correio electrónico para todos os dirigentes e funcionários públicos são-tomenses.
- A *Identidade Digital* proporcionando o desenvolvimento e operação de uma infra-estrutura confiável de certificação do Estado são-tomense, assim como a disponibilização de serviços de assinatura digital qualificada e, por essa via, a produção de documentos com valor legal reconhecido nos sectores público como privado.
- A *Plataforma de Autenticação* baseada num mecanismo *single sign-on* para autenticação e registo, completamente integrada com a gestão da Identidade Digital e suportada pela Plataforma de Interoperabilidade.

- A *Plataforma de Interoperabilidade* para sustentar uma resposta eficaz à diversidade de requisitos de integração, coordenação, reengenharia, desenho, manutenção e evolução dos serviços existentes e propostos, de reconhecimento e validação de múltiplas identidades do cidadão, e de monitorização e garantia de elevada confiabilidade e escalabilidade de toda a infraestrutura digital.
- A *Plataforma de Pagamento Electrónicos* para disponibilizar mecanismos desmaterializados de pagamento ao Estado integráveis com diferentes soluções bancárias.
- O *Portal da Transparência*, fornecendo mecanismos de pesquisa e acesso a informação, de acordo com o princípio de Dados Abertos, para suporte ao escrutínio da gestão pública, monitorização e credibilização da acção governativa e execução de políticas públicas.
- O *Portal da Participação* para facilitar a participação cívica do cidadão em processos colaborativos e democráticos de consulta e tomada de decisão a nível central e local.

Por sua vez, os estruturantes administrativos elegem:

- A *Equipa de Simplificação de Serviços*, uma vez que a transformação digital no sector público deve resultar não apenas na desmaterialização de processos, mas também numa substancial simplificação, automatização e integração de procedimentos.
- O *Programa de Capacitação em Transformação Digital* para captação de recursos humanos especializados.
- O *Centro de Serviços Partilhados* para combater a ineficiência e custo da fragmentação corrente e fornecer uma resposta eficaz no domínio da operação confiável de infra-estruturas informáticas para o sector público.
- O *Centro de Excelência em Desenvolvimento* para assegurar a disponibilidade de equipas especializadas, com experiência e massa crítica, capazes de dar resposta às múltiplas necessidades de desenvolvimento de projectos de software decorrentes da execução da estratégia para a governação digital proposta.

Por fim, os estruturantes legislativos, em articulação com a legislação de protecção a dados pessoais já existente, incluem a produção de enquadramentos legais e normativos claros para:

- A *instituição da assinatura digital*;
- A *partilha de dados*; e
- A *transparência de informações governamentais*.

Desenhar uma estratégia é fazer opções. A sua concretização supõe um *compromisso institucional* claro por parte do poder político, com base num consenso alargado e capaz de perdurar à sucessão de legislaturas, uma *liderança robusta e coesa*, um *plano de investimentos sustentável*, suportado por *parcerias internacionais favoráveis*; e um *esforço concertado de partilha de recursos e serviços*.

EXECUTIVE SUMMARY

This document summarises the joint work between the Government of São Tomé and Príncipe, through the Institute of Innovation and Knowledge (INIC) and the United Nations University Operating Unit on Policy-Driven Electronic Governance (UNU-EGOV), to frame the planning, development and monitoring of a national strategy for the country's digital governance. Such a strategy aims at articulating the goals of public policies across different sectors of governance for the digital transformation of the public administration and mobilising the material and human resources necessary for its implementation.

It is proposed that a National Strategy for Digital Governance in São Tomé and Príncipe frames and integrates a set of digital transformation initiatives in the different sectors of governance, in order to promote and improve the provision of digital public services focused on the needs and expectations of the citizens. In this way, nine thematic axes of digital services, accompanied by the suggestion of associated implementation measures, are listed based on an analysis of the country's reality and the review of best international practices. They are *health; education; fiscal and tax area; social protection; environment; tourism; justice and citizenship; work and employment; and agriculture, livestock, and fishing.*

To support the development of these initiatives, a series of structuring or enabling pillars is proposed organised into three classes: *technological, legislative, and administrative.* The technical pillar includes:

- The *SMS Message Service*, structured across the entire Public Administration, offering a unified, adaptable, and easy-to-integrate mechanism for regular, low-cost communication between the State and the citizens.
- The *Government Data Centre* to consolidate computational, human, and financial resources, currently highly fragmented and insufficient, allowing for investment planning, the exploitation of economies of scale and a reliable, planned, and monitored operation to support the digital infrastructure.
- The *GOV.ST Single Portal* to provide a single-entry point for all online services of São Tomé and Príncipe's Public Administration and gradually promote the adoption of the same corporate image and patterns of interaction and usability.
- The *GOV.ST Mobile Platform* to capitalise on the strong penetration of mobile communication equipment among the population of São Tomé and Príncipe, to offer a convenient and reliable channel for accessing public online services and sending notifications.
- The *Institutional E-Mail GOV.ST* with a directory service and associated tools, for managing email accounts for all Public Administration officials and civil servants.
- The *Digital Identity* to provide the development and operation of a reliable infrastructure for certification of the State, as well as the provision of qualified digital signature services and, through this, the production of documents with recognised legal value in both the public and private sectors.
- The *Authentication Platform* based on a single sign-on mechanism for authentication and registration, wholly integrated with the management of Digital Identity and supported by the Interoperability Platform.
- The *Interoperability Platform* to support an effective response to the diversity of

requirements for integration, coordination, reengineering, design, maintenance, and evolution of existing and proposed services, the recognition and validation of multiple citizen identities, as well as to monitor and guarantee the reliability and scalability of the entire digital infrastructure.

- The *Electronic Payment Platform* to provide dematerialised payment mechanisms to the State that can be integrated with different banking solutions.
- The *Transparency Portal* to provide search mechanisms and access to information according to the principles of Open Data, to support the scrutiny of public management, monitoring and crediting government action, and the implementation of public policies.
- The *Participation Portal* to facilitate citizens' civic participation in collaborative and democratic consultation and decision-making processes at both the central and local levels.

On the other hand, the administrative pillar comprises:

- The *Service Simplification Team*, since the digital transformation in the public sector must result not only in the dematerialisation of processes, but also in a substantial simplification, automation, and integration of procedures.
- The *Digital Transformation Training Program* to attract specialised human resources.
- The *Shared Services Centre* to combat the inefficiency and cost of current fragmentation and provide an adequate response in the field of reliable operation of IT infrastructures for the public sector.
- The *Centre for Excellence in Development* to ensure the availability of specialised teams, with experience and critical mass, capable of responding to the multiple development needs of software projects resulting from the execution of the proposed digital governance strategy.

Finally, the legislative pillar, suitably articulated and taking advantage of the already existing personal data protection legislation, includes the production of legal and regulatory frameworks for:

- The *institution of the digital signature*;
- *Data sharing*; and
- The *transparency of governmental information*.

The design of a strategy entails the need for making options. Its implementation implies a clear *institutional commitment* on the part of the political power based on a broad consensus and capable of enduring the succession of legislatures, a *robust and cohesive leadership*, a *sustainable investment plan*, supported by *favourable international partnerships*, and a concerted effort to *share resources and services*.

SUMÁRIO

O presente contributo resume o trabalho conjunto entre o Governo de São Tomé e Príncipe, através do **Instituto de Inovação e Conhecimento**, INIC e a **Unidade Operacional em Governação Electrónica da Universidade das Nações Unidas** (UNU-EGOV) com vista à proposta de uma estratégia nacional para a Governação Digital para o país, que permita enquadrar o seu planeamento, desenvolvimento e monitorização de forma realista e efectiva.

Trata-se de um documento aberto, uma versão preliminar para discussão, melhoramento e detalhe no contexto nacional, por um período que o Governo de São Tomé e Príncipe irá determinar, de forma a ser possível confluír numa estratégia assumida por todos, como um verdadeiro desígnio nacional.

Pretende-se, deste modo, traçar um caminho concreto focado não apenas na introdução sistemática das tecnologias de informação e comunicação nas esferas do Governo e da Administração Pública, mas a sua combinação com processos de mudança organizacional e de desenvolvimento de competências no Estado para a melhoria dos serviços públicos, o incremento da participação cidadã, o aprofundamento da democracia e o desenvolvimento sustentável do país e das suas comunidades.

EQUIPA

INIC - Constâncio Andrade, Kiltioson Viegas

UNU-EGOV - Luís Soares Barbosa, Vítor Fonte, Wagner Araújo

ÍNDICE

Sumário Executivo	2
Executive Summary	4
Sumário	6
Equipa	6
1. Introdução	8
1.1. Intróito	8
1.2. Transformação digital e governação	8
1.3. Âmbito e objectivos	8
1.4. Metodologia	11
1.5. Estrutura do documento	13
2. Contexto	14
2.1. Histórico	14
2.2. Rankings Internacionais	16
2.3. Pirâmide Populacional de São Tomé e Príncipe	20
3. Princípios, Oportunidades e Desafios	21
4. Eixos Temáticos de Serviços Digitais: Proposta de Iniciativas	24
4.1. Saúde	26
4.2. Educação	28
4.3. Trabalho e Emprego	30
4.4. Protecção Social	32
4.5. Meio Ambiente	34
4.6. Turismo	35
4.7. Agricultura, Pecuária e Pesca	38
4.8. Área Fiscal e Tributária	40
4.9. Justiça e Cidadania	42
5. Estruturantes para a Oferta dos Serviços Públicos Digitais	47
5.1. Estruturantes Tecnológicos	47
5.1.1. Serviço de SMS	47
5.1.2. Centro de Dados Governamental	49
5.1.3. Portal Único GOV.ST	52
5.1.4. Plataforma Móvel GOV.ST	54
5.1.5. E-Mail Institucional GOV.ST	55
5.1.6. Identidade Digital	57
5.1.7. Plataforma de Autenticação	59
5.1.8. Plataforma de Interoperabilidade	61
5.1.9. Plataforma de Pagamento Electrónicos	63
5.1.10. Portal da Transparência	64
5.1.11. Portal da Participação	66
5.2. Estruturantes Legislativos	68
5.2.1. Legislação de Instituição de Assinatura Digital	68
5.2.2. Legislação de Partilha de Dados	69
5.2.3. Legislação de Transparência	70
5.2.4. Legislação de Participação	72
5.3. Estruturantes Administrativos	73
5.3.1. Equipa de Simplificação de Serviços	73
5.3.2. Programa de Capacitação em Transformação Digital	75
5.3.3. Centro de Serviços Partilhados	76
5.3.4. Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)	77
6. Plano de Acção, Monitorização e Avaliação	79
6.1. Plano de Iniciativas orientadas aos Eixos de Serviço	80
6.2. Plano de Iniciativas dos Estruturantes	81
6.3. Possível Impacto em Rankings Internacionais	83
7. Conclusão	85
Referências	86

1. Introdução

1.1. Intróito

*Queremos unir as nossas mãos milenárias,
das docas dos guindastes
das roças, das praias
numa liga grande, comprida
dum pólo a outro da terra
p'los sonhos dos nossos filhos
para nos situarmos todos do mesmo lado da canoa.*

Alda Espírito Santo, em “É nosso o solo sagrado da terra”. 1978.

É objectivo deste documento enunciar as traves mestras de uma estratégia nacional para a Governação Digital em São Tomé e Príncipe, que permita enquadrar o seu planeamento, desenvolvimento e monitorização de forma realista e efectiva.

Nada mais apropriado, porém, do que pedir de empréstimo à voz apaixonada da poeta maior do arquipélago o mote para este exercício. De facto, o que se pretende é uma estratégia enraizada no contexto nacional (“*das docas, das roças e das praias*”), sustentada por uma vontade forte e larga (de “*unir as nossas mãos milenárias*”), comprometida com a construção do futuro (“*p'los sonhos dos nossos filhos*”) e com um caminho de coesão e inclusão (“*para nos situarmos todos do mesmo lado da canoa*”).

Este capítulo introdutório propõe-se caracterizar o que se entende por Governação Digital e os objectivos que devem nortear uma estratégia nacional correspondente. De seguida descreve-se a metodologia que informou a escrita deste documento e sumaria-se a sua estrutura.

1.2. Transformação digital e governação

A expressão Governação Digital designa não apenas a introdução sistemática das tecnologias de informação e comunicação (TIC) nas esferas do Governo e da Administração Pública, mas a sua combinação com processos de mudança organizacional e de desenvolvimento de competências no Estado para a melhoria dos serviços públicos, o incremento da participação cidadã, o aprofundamento da democracia e o desenvolvimento sustentável do país e das suas comunidades.

Em verdade, as tecnologias digitais têm um enorme potencial para transformar as relações entre cidadãos, o Estado e o tecido socio-económico. Mais ainda, os Governos confrontam-se hoje com uma enorme pressão para encontrar soluções para problemas prementes e globais: do crescimento das desigualdades à crise climática, da desregulação do sistema financeiro ao desemprego e à pobreza, da necessidade de responder com eficácia a situações de emergência (e.g. em desastres naturais) à capacidade de ir de encontro às expectativas cada vez mais exigente da sociedade. Uma resposta articulada e efectiva a estes desafios não pode prescindir de uma utilização estratégica das tecnologias digitais na esfera da governação.

Ao longo das últimas duas décadas, o modo de equacionar este caminho por parte dos Governos, e os correspondentes objectivos do investimento público em TIC, têm evoluído de modo significativo. Assim, o foco da Governação Digital não se restringe já ao aumento da qualidade e eficiência das operações internas à Administração Pública, através da dispo-

nibilização de melhores serviços públicos por canais tradicionais e digitais. Mas visa também, a mais longo prazo, potenciar e facilitar a reforma administrativa e institucional do Estado, enriquecer/aprofundar a relação com a economia e a sociedade, e suportar directamente objectivos concretos de políticas públicas na saúde, na educação, na economia, na segurança e em muitos outros sectores.

O último **UN E-Government Survey**¹, publicado em 2018, sublinha o potencial da Governação Digital para a construção de sociedades sustentáveis e resilientes. Na realidade a Governação Digital não apenas constitui uma componente central no processo de transformação digital da Administração Pública, mas é simultaneamente condição e agente catalisador do desenvolvimento sustentável do país.

Assim, alargar a disponibilização de dados para melhorar as actividades do sector privado e simplificar a vida dos cidadãos, ampliar os serviços públicos digitais e melhorar os níveis de qualidade da sua prestação, incentivar a participação da sociedade no processo de tomada de decisão e elevar os níveis de responsabilidade, transparência e efectividade do Estado, são as metas que uma Estratégia para a Governação Digital deve fazer suas.

Importa, porém, ser realista e reconhecer as dificuldades que os Governos frequentemente enfrentam em termos de recursos e capacidade instalada para pôr em marcha uma agenda deste tipo. Torna-se, pois, necessário o envolvimento activo de agentes não estatais — sector privado, universidades, sociedade civil, cidadãos — na formulação e implementação dos objectivos de políticas públicas de desenvolvimento mais adequadas ao contexto nacional. Também nesse processo de transformação de estruturas rígidas e hierarquizadas de Governo, em sistemas de governação em rede, entrecruzando sectores e fronteiras, o uso estratégico das tecnologias digitais é fundamental.

No contexto de um país em desenvolvimento, como São Tomé e Príncipe, pleno de potencial mas num quadro de recursos limitados, torna-se ainda mais premente a capacidade de formular opções, decidir e prosseguir com determinação e vontade política na sua concretização.

1.3. Âmbito e objectivos

Desenhar uma estratégia é fazer opções. O desafio seguinte será monitorizar a sua concretização e avaliar o seu impacto no país. O uso inteligente das tecnologias digitais no Governo e na Administração Pública há-de certamente tornar mais simples a abertura e gestão de negócios, reduzir a carga administrativa sobre os cidadãos e as empresas, tornar o Estado mais ágil, escrutinável e efectivo.

A Estratégia Nacional para a Governação Digital constitui o documento orientador deste caminho. Assim, é seu objectivo

- harmonizar e alinhar os objectivos das políticas públicas orientadas para a transformação digital da Administração Pública entre os diferentes sectores da governação;
- definir um conjunto coerente e sequenciado de acções, tanto políticas como operacionais, que os concretizem;
- mobilizar os recursos, materiais e humanos, necessários para a sua implementação;
- definir os mecanismos de governação necessários para apoiar e monitorizar a implementação desta estratégia de forma coerente e sustentável ao longo do tempo.

¹ <https://collections.unu.edu/view/UNU:7261>

Neste quadro, a Estratégia Nacional para a Governação Digital irá integrar e orientar um conjunto de iniciativas de transformação digital nos vários sectores da governação de modo a

- promover e melhorar a prestação de serviços públicos digitais centrados nas necessidades e expectativas dos cidadãos.

Este primeiro objectivo é dominante na proposta de estratégia aqui apresentada. Trata-se de uma opção por uma linha de trabalho com impacto imediato na vida dos cidadãos e, por isso mesmo, capaz de cativar e mobilizar para uma agenda digital mais vasta os diferentes sectores da sociedade são-tomense. Mas é também, na medida em que supõe o desenvolvimento de sólidos pilares de suporte — *os estruturantes* — um catalisador efectivo da mudança institucional. Assim, ao mesmo tempo que o cidadão percepção uma melhoria acentuada na sua interacção com a Administração Pública e o Governo, a consolidação dos estruturantes desta estratégia contribui para

- integrar e partilhar dados e conhecimento no sector público e torná-los progressivamente acessíveis de forma ampla à sociedade são-tomense para dinamizar o desenvolvimento e simplificar a vida dos cidadãos;
- incrementar a participação cidadã na vida do país e nos processos de tomada de decisão;
- aprofundar os níveis de responsabilidade, transparência e efectividade da Administração Pública.

Estes objectivos tornam claro que a Estratégia aqui desenhada não se orienta de forma cega para objectivos tecnológicos, mas antes se apresenta como uma agenda para melhorar a governação e centrá-la no cidadão e na comunidade. Na sua definição pretendeu-se partir sempre do contexto nacional e formular objectivos alcançáveis, realistas e mensuráveis.

É importante ter consciência, porém, que não raro os processos de transição digital no quadro de países em desenvolvimento podem ser desordenados e sujeitos a retrocessos.

Por isso mesmo, a presente Estratégia comporta um alcance alargado nos eixos temporal e espacial. No eixo temporal porque assume um horizonte de cinco anos, prazo que se entende realista para a concepção e implementação de uma estratégia efectiva, merecedora de um consenso nacional e, por isso mesmo, não limitada ao ciclo de legislatura corrente. No eixo espacial, por outro lado, porque os princípios que a informam e as medidas que a concretizam abrangem, potencialmente, a totalidade dos sectores da Administração Pública de São Tomé e Príncipe.

A sua concretização supõe

- A aposta clara na formação de profissionais no sector das tecnologias da informação e comunicação. A Administração Pública em São Tomé e Príncipe conta com um conjunto de profissionais qualificados e motivados, no entanto em número insuficiente. A formação, por um lado, e a maximização do potencial existente, por exemplo através da coordenação entre equipas, por outro, são elementos essenciais para o sucesso desta estratégia;
- A definição de uma liderança efectiva. A coordenação estratégica deste plano deverá ser assumida por uma Instituição pública com um mandato claro e o necessário apoio político para a sua implementação e monitorização;
- A definição de alavancas de políticas públicas para desenvolver os estruturantes desta estratégia enquanto facilitadores-chave das diversas iniciativas e projectos de Governação Digital. Citam-se, a título de exemplo, os processos de aquisição estratégica de tecnologias de informação e comunicação e os modelos de cofinanciamento associados;

- A consolidação de um quadro regulamentar e legislativo equilibrado e estável para garantir o desenvolvimento coerente dos estruturantes para a Governação Digital aqui identificados;
- O desenvolvimento de práticas e instrumentos sectoriais de observação sistemática e medida de desempenho dos serviços que permitam monitorizar a implementação da Estratégia proposta e introduzir, ao longo do tempo, os necessários ajustes e correcções.

Um último proviso se torna necessário. A fixação de metas e medidas para o desenvolvimento harmonioso do domínio da Governação Digital em São Tomé e Príncipe deverá ser parte de um esforço estratégico alargado que oriente uma agenda digital mais ampla para o conjunto da sociedade são-tomense.

Na realidade, a transformação digital, i.e. a capacidade de um país utilizar de forma inteligente as tecnologias relevantes, para gerar, processar e partilhar conhecimento, é hoje um instrumento fundamental para o desenvolvimento sustentável de um país. Nos últimos anos, São Tomé e Príncipe tem dado passos importantes nesse caminho no domínio das infra-estruturas e das políticas públicas. A aprovação de uma Lei de Protecção dos Dados Pessoais e a criação de uma comissão que simultaneamente a promove e supervisiona, é disso mesmo um excelente exemplo.

Este documento, porém, foca-se apenas na componente da Governação Digital tal como definida na secção anterior. Há neste domínio mais específico um importante caminho a percorrer. Caminho que certamente beneficiará dos recursos que o país lhe tem alocado, desde logo com a criação do Instituto da Inovação e Conhecimento (INIC), a promoção de equipas de trabalho em diversos sectores, a implementação de algumas medidas sectoriais que estão a dar frutos no terreno. São Tomé e Príncipe tem aqui um ponto de partida para o futuro.

Mas mais do que isso, a experiência internacional mostra que a persecução de uma estratégia segura para a Governação Digital é um motor essencial de uma agenda mais vasta. É-o precisamente pela ubiquidade e o impacto dos seus efeitos em todas as áreas da vida do país — da erradicação da pobreza à qualidade da educação, dos serviços de saúde à cultura e à vida quotidiana, da economia à justiça, da segurança à soberania nacional.

1.4. Metodologia

Este documento foi elaborado por integrantes do Governo de São Tomé e Príncipe em conjunto com investigadores da Unidade Operacional em Governação Electrónica da Universidade das Nações Unidas (UNU-EGOV), localizada em Guimarães, Portugal.

A UNU-EGOV, parte da Universidade das Nações Unidas, é um laboratório dedicado à Governação Electrónica, um núcleo de investigação, assessoria e formação cujo intuito é estabelecer uma ponte entre a investigação e as políticas públicas, e apoiar a Organização das Nações Unidas e respectivos Estados-Membros.

Entre os meses de Setembro e Novembro de 2019, altos funcionários do Instituto de Inovação e Conhecimento (INIC), de São Tomé e Príncipe, actuaram como *Government Fellows* e iniciaram a elaboração, em conjunto com três investigadores da UNU-EGOV, da Estratégia Nacional para a Governação Digital do país para o período 2020/2024. O documento foi então apresentado às autoridades governamentais do país em Janeiro de 2020. A partir de então, entre os meses de Fevereiro e Maio, contribuições de diversas áreas do governo foram coletadas, em um exercício de validação da Estratégia. Em Junho de 2020 o documento foi apresentado em sua versão final.

Os propósitos da Governação Digital foram seleccionados de produções científicas realizadas no âmbito da UNU-EGOV, em especial o trabalho de Alarabiat et al. (2018), sendo eles: **i)** melhorar o desempenho do Governo; **ii)** aumentar a efectividade dos serviços públicos; **iii)** diminuir a assimetria informacional entre Governo e sociedade; **iv)** fortalecer a interacção entre Governo e sociedade; **v)** aumentar a participação da sociedade nas decisões governamentais; e **vi)** promover um Governo aberto, transparente e responsável.

O projecto foi desenvolvido no âmbito da linha de investigação “*Managing e-Governance for a Successful Digital Transformation: Planning, Designing, Assessing, and Monitoring*”. No período foram elaborados dois questionários de diagnóstico para preenchimento por cerca de 80 funcionários do Governo de São Tomé e Príncipe, denominados “Pontos Focais de Governação Eletrónica”. Foram também realizadas nove reuniões por videoconferência para levantamento de informação complementar, com as seguintes unidades governamentais: Ministério da Educação; Ministério da Saúde; Ministério das Finanças – Área Fiscal; Ministério das Finanças – Área Alfandegária; Ministério do Trabalho; Ministério da Agricultura, Pescas e Desenvolvimento Rural; Instituto Nacional de Segurança Social; Direcção Geral de Registos Notariais; Direcção Geral de Turismo e Hotelaria; e Direcção de Regulação e Controlo das Actividades Económicas.

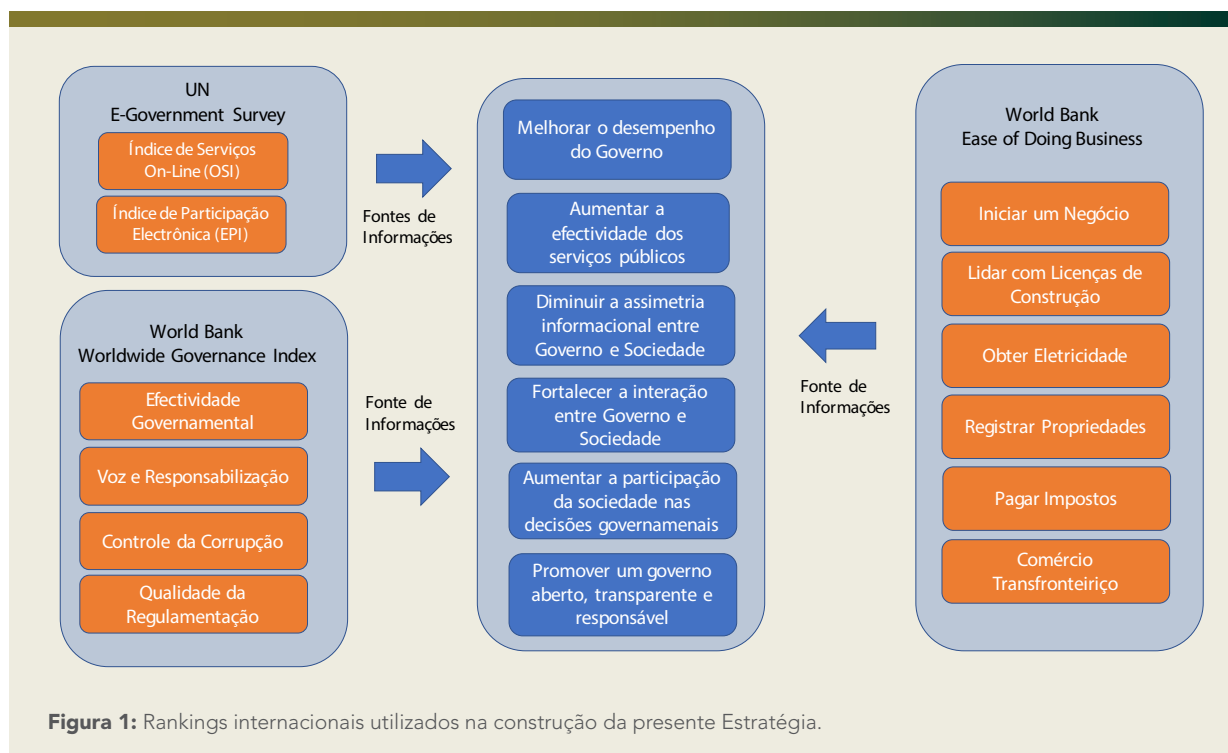
A equipa ancorou-se no objectivo de desenvolver uma estratégia simples e pragmática, com propósitos claros e viáveis, com facilidade de avaliação e acompanhamento da sua execução. Para tal, utilizou como premissas, sempre que foi possível, a identificação de serviços públicos - perceptíveis ao cidadão de São Tomé e Príncipe - que pudessem ser transformados pelo uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC). Tanto os questionários como as entrevistas visaram esclarecer, junto dos Órgãos Públicos, os seguintes itens:

- Serviços públicos mais relevantes, sob a óptica do cidadão de São Tomé e Príncipe;
- ordem de prioridade de eventual transformação digital dos serviços com uso das TIC;
- possíveis riscos de crise em caso de interrupção de determinado serviço público;
- novos serviços públicos, prestes a serem lançados, com ou sem uso das TICs;
- acções de transparência e prestação de contas à população que poderiam ser melhoradas pelo uso das TICs;
- acções de participação da população, a exemplo de consultas públicas ou actividades de co-criação de políticas públicas, que poderiam ser ancoradas no uso das TICs.

Para identificar outros serviços públicos candidatos a transformação digital foram analisados os seguintes rankings internacionais produzidos pela Organização das Nações Unidas e pelo Banco Mundial: *Electronic Government Survey*, *Ease of Doing Business* e *Worldwide Governance Index*. Estes rankings são produzidos utilizando dimensões e variáveis que podem ser relacionados com os propósitos da Governação Digital, de modo que o sucesso na execução da Estratégia de Governação Digital de São Tomé e Príncipe poderá, eventualmente, reflectir em melhores posições do país nas avaliações internacionais.

No que diz respeito ao *Electronic Government Survey* duas componentes foram seleccionadas: índice de serviços on-line (OSI) e o índice de participação electrónica (EPI). Quanto ao ranking *Ease of Doing Business* foram seleccionados os subíndices em que a participação do Governo – como prestador de serviços – é fundamental: facilidade de iniciar um negócio, lidar com licenças de construção, obter electricidade, registrar propriedades, pagar impostos e realizar comércio transfronteiriço. Finalmente, no que diz respeito ao *Worldwide Governance Index*, quatro dimensões foram seleccionadas por semelhantes motivos: efectividade governamental, voz e responsabilização, controlo da corrupção e qualidade da regulamentação.

Esta relação, utilizada como uma das fontes de informação para a presente Estratégia, pode ser observada na figura 1.



1.5. Estrutura do documento

O presente documento organiza-se em sete capítulos. Após a apresentação da metodologia utilizada e fixação do âmbito e objectivos de uma Estratégia Nacional para a Governança Digital em São Tomé e Príncipe neste capítulo introdutório, o capítulo 2 sumaria o contexto deste exercício enquadrando-o no contexto da evolução da aplicação das tecnologias da informação e comunicação no país, nas balizas proporcionadas pelos diferentes rankings internacionais, e na caracterização da pirâmide populacional à qual esta Estratégia se dirige. Princípios, oportunidades e desafios são, de seguida, enunciados no capítulo 3.

Os capítulos 4 e 5 contém o essencial da proposta aqui apresentada que, como acima se indicou, tem o seu centro mobilizador na operacionalização de um conjunto alargado e efectivo de serviços públicos digitais. O capítulo 4 detalha os respectivos eixos temáticos e enuncia um conjunto de iniciativas identificadas em diálogo com os agentes locais que os corporizam. O capítulo seguinte, por outro lado, introduz os estruturantes, ou facilitadores-chave, da Estratégia de transformação digital do Governo e da Administração Pública, organizados ao longo de três conjuntos: tecnológico, legislativo e administrativo.

Finalmente, o capítulo 6 relaciona as acções previstas para a execução das iniciativas propostas, sua monitorização e avaliação. A breve conclusão apresentada no capítulo 7, encerra o documento, mas sublinha o seu carácter eminentemente aberto. Gostaríamos de enfatizar aqui esse mesmo aspecto.

Uma estratégia nacional só pode ser fruto de um processo de maturação em diálogo com o Governo, os responsáveis e agentes dos diversos sectores da Administração Pública que este documento apenas pretende iniciar. Por isso o consideramos um ponto de partida, um primeiro esboço, aberto, por um período a decidir pelo Governo de São Tomé e Príncipe, à discussão e melhoramento, para ser possível confluir numa versão assumida por todos como um verdadeiro designio nacional. Tal supõe, porém, a validação das propostas aqui apresentadas e, sobretudo, a introdução de uma calendarização precisa e de um plano de alocação de diferentes tipos de recursos, que não foram ainda incorporados nesta primeira versão.

2. Contexto

2.1. Histórico

As iniciativas de governação electrónica em São Tomé e Príncipe tiveram início em 2002, com a criação do Comité de Governação Electrónica e Gestão de Conhecimento. Nesse mesmo ano foi criado o Centro de Competências em TIC (CCTIC), para apoio a projectos no domínio das tecnologias da informação e comunicação. O projecto, entretanto, não sobreviveria devido a falta de sustentabilidade financeira. Sublinhe-se que nessa altura outros países seguiam caminho semelhante, possivelmente fruto da aprovação, pela Assembleia Geral das Nações Unidas, da resolução 56/183, que endossava a realização da Cúpula Mundial da Sociedade da Informação (*World Summit on Information Society*), com o intuito de criar um espaço para discussão das oportunidades e dos desafios emergentes.

Ainda em 2002 surgem iniciativas características da “Sociedade da Informação”, capitaneadas principalmente pelo sector privado, como por exemplo o “*Internet 4All*”. Surgem também cybercafés, como alternativa para acesso à Internet com menores custos. Em diversos serviços do sector público foram instalados novos equipamentos com acesso à Internet. Acesso análogo surge em Instituições de ensino, nomeadamente no Liceu Nacional.

Em 2005 é criada a Comissão para Sociedade de Informação e Comunicação (COSIC) sem, contudo, dispor de sustentabilidade financeira para o desenvolvimento de projectos. Em 2007, a lei nº 03/2007 sobre o Sistema de Administração Financeira do Estado (SAFE) é promulgada. O SAFE apresenta-se com o objectivo de evidenciar a execução orçamental, financeira e patrimonial, bem como apresentar o resultado do exercício e a avaliação do desempenho dos órgãos do poder central, regional, local e das Instituições públicas.

Em 2008 é criado o Instituto de Inovação e Conhecimento (INIC), tendo como finalidade “implantar a Sociedade de Informação e do Conhecimento em São Tomé e Príncipe e promover a Investigação Científica, Desenvolvimento e Inovação Tecnológica”. Com o apoio da Agência de Cooperação Brasileira e do Serviço de Processamento de Dados do Governo Federal do Brasil (SERPRO), o INIC consegue implementar um Centro de Dados e a Rede do Governo, infra-estrutura de rede oficial do Estado de São Tomé e Príncipe.

Ainda em 2008 o Serviço de Migração e Fronteiras (SMF) lança o passaporte biométrico, com suporte informático. Em 2010 tem início o funcionamento do sistema SIDONIA para gestão aduaneira, o que permitiu a gestão de todo o processo de desalfandegamento das mercadorias, interligando alfândegas, despachantes e bancos.

Estes desenvolvimentos estão presentes na realização em 2009 do Kitembu Digit@l, primeiro congresso internacional sobre as TIC, com a presença de países convidados, como Portugal e Cabo Verde.

O ano de 2010 é marcado pelo lançamento, por parte do INIC, do programa “STP em Rede”, direccionado ao período 2010-2014, com o objectivo de “impulsionar a governação electrónica; integrar a informática no currículo escolar; integrar as PME na era da sociedade de informação; democratizar o acesso à informação e ao conhecimento; e dotar o Instituto de Inovação e Conhecimento de competências e capacidades para a execução do programa”. Como em outros casos, a reduzida disponibilidade de recursos e iniciativa operacional limitou o potencial impacto deste programa.

Em 2011, São Tomé e Príncipe adere à amarração do cabo submarino ACE, com efectiva entrada em funcionamento em 2012. Neste mesmo ano, a Internet 3G passa a ser oferecida pela Companhia São-tomense de Telecomunicações e é lançado o E-VisaST, serviço electrónico de solicitação

de vistos para entrada no país. O mercado de telecomunicações abre-se em 2013, ano que marca a entrada em operação da segunda operadora do país, a UNITEL STP, o que contribuiu para a melhoria dos serviços e também para a queda dos preços praticados.

No mesmo ano uma parceria com o Governo da República da China (Taiwan) permite o desenvolvimento do projeto G-net, a instalação de rede de dados e VoIP interligando todos os Ministérios. O projecto permitiu também a instalação de telecentros nas capitais dos distritos, contribuindo para massificar o acesso às TIC por meio de cursos de informática e acesso à Internet pela população em geral. O posterior corte de relações diplomáticas interromperia a colaboração entre os dois países, suspendendo o suporte técnico então fornecido por Taiwan.

Em 2016, a Direção Geral de Registo e Notariado (DGRN) em colaboração com o INIC participa activamente no projecto de apoio às melhorias e proximidade dos serviços públicos (PASP PALO-P-TL), com o apoio da União Europeia, iniciando o desenvolvimento de um sistema de registo electrónico de nascimento, com consequente emissão das certidões respectivas. O Sistema Integrado de Gestão de Assentos (SIGA) encontra-se em produção, apesar do contínuo desenvolvimento de melhorias, e funciona em plataforma cloud a partir da Universidade de Aveiro, Portugal. Neste mesmo ano é aprovada a lei no. 3/2016, de Protecção de Dados Pessoais.

Em 2017, com financiamento do Banco Africano de Desenvolvimento (BAD), tem início a construção de backbone de fibra óptica governamental, acção integrante do programa “STP em Rede”. Com prazo de conclusão previsto para 2019, o projecto já se encontra parcialmente concluído e em operação, disponibilizando uma infra-estrutura de comunicação para 82 Instituições e um Centro de Dados para o Estado. Ainda em 2017 é aprovada a Lei no. 15/2017 sobre cibercrime.

Em 2018 é lançado o passaporte electrónico, substituindo os passaportes biométricos utilizados desde 2008. Em 2019, o Governo de São Tomé e Príncipe convida a Unidade de Governação Electrónica da Universidade das Nações Unidas (UNU-EGOV) para participar na construção da Estratégia de Governação Digital do país.

A evolução temporal deste conjunto de iniciativas está representado na figura 2.

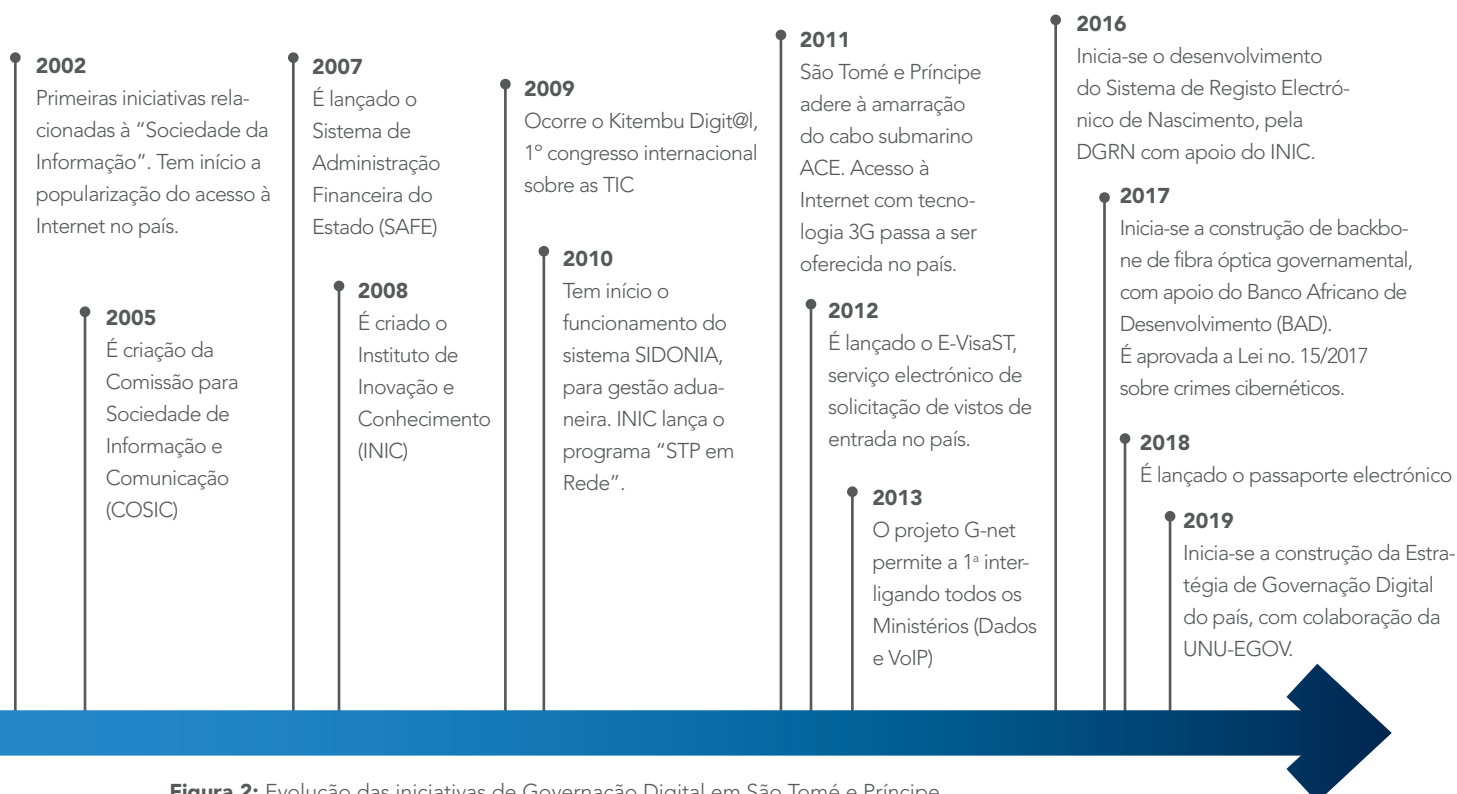


Figura 2: Evolução das iniciativas de Governação Digital em São Tomé e Príncipe.

2.2. Rankings Internacionais

A avaliação de qualquer iniciativa governamental é importante para a monitorização da implementação das políticas públicas propostas, de modo a permitir que Governos celebrem os avanços alcançados ou realizem eventuais correcções de rota. O procedimento ajuda a determinar o nível de desenvolvimento do país em Governação Digital, além de permitir um diálogo franco entre Governo e sociedade quanto ao retorno dos investimentos realizados.

As avaliações serão mais robustas em função da disponibilidade de indicadores seleccionados adequadamente, medidos (measurement) com frequência, permitindo comparações (benchmarking) do país com outros países. É um facto que algo que não pode ser medido não pode ser gerido nem melhorado (Walrad & Moss, 1993).

As medições são associações sistemáticas de valores quantitativos ou descrições qualitativas ao grau de desenvolvimento do país em determinado aspecto, por exemplo, em Governação Digital. As comparações ou benchmarkings são o resultado de medições periódicas, realizadas repetidas vezes, que permitem comparações entre o próprio país ao longo do tempo, ou deste com outros. Estas actividades permitem a criação de rankings entre países em diversas áreas.

Organismos internacionais como a Organização das Nações Unidas (ONU) ou o Banco Mundial produzem regularmente rankings de países classificando-os numa ampla gama de aspectos. Esses rankings são usados com propósitos diversos, entre eles o de suporte à decisão de alocação de investimento estrangeiro, ou mesmo o de determinar se tais Estados cumpriram as obrigações contratuais ou tratados internacionais a que estão obrigados. Alguns destes rankings têm as suas dimensões e variáveis associadas aos propósitos da Governação Digital. É o caso dos Índice de Desenvolvimento de Governo Electrónico – EGDI (*Electronic Government Development Index – EGDI*) e o de Participação Electrónica (*E-Participation Index – EPI*) produzidos pela ONU; o *Ease of Doing Business Index* e o *Worldwide Governance Index*, produzidos pelo Banco Mundial.

A presente proposta apresenta iniciativas e acções de Governação Digital que procuram atender prioritariamente ao contexto e aos cidadãos de São Tomé e Príncipe. Não obstante, sempre que possível, é procurado um alinhamento com as dimensões e variáveis avaliadas pela ONU nos rankings respectivos. As posições assumidas por São Tomé e Príncipe nestes rankings serão analisadas nos tópicos seguintes.



O Departamento de Assuntos Económicos e Sociais da Organização das Nações Unidas (UN DESA) é responsável por publicar, a cada dois anos, um relatório sobre a evolução dos 193 estados-membros da ONU quanto às suas iniciativas e programas em Governo electrónico.

O estudo *United Nations E-Government Survey* avalia os estados-membros de acordo com o Índice de Desenvolvimento de Governo Electrónico (EGDI). Actualmente, São Tomé e Príncipe encontra-se classificado na posição 154^º, conforme pode ser observado na figura 3.

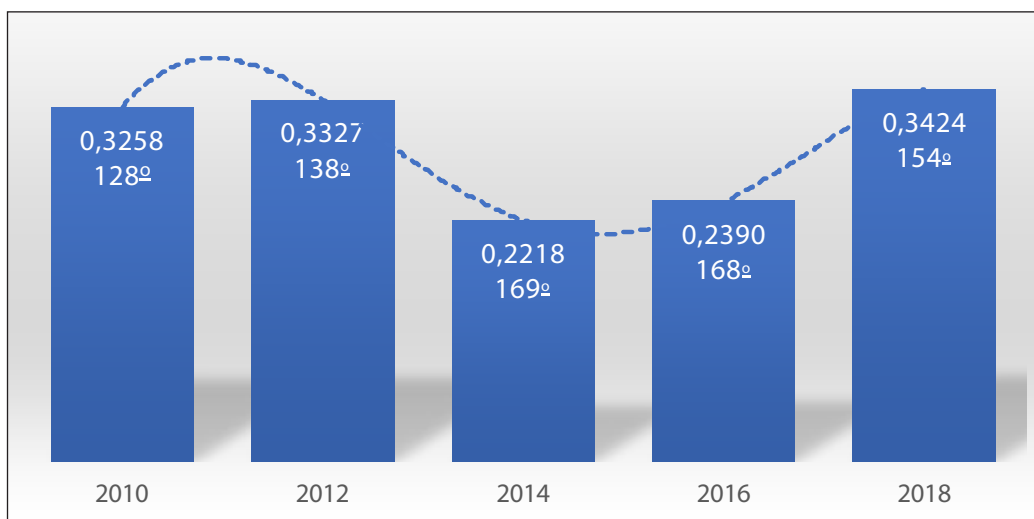


Figura 3: Evolução de São Tomé e Príncipe no Índice de Desenvolvimento de Governo Electrónico (EGDI).
Fonte: UN DESA

Observando as avaliações de São Tomé e Príncipe desde 2010, pode-se afirmar que o país, não obstante a queda ocorrida nos anos de 2012 e 2014, encontra-se desde então numa vertente positiva. Nas últimas 3 avaliações, o país pontua melhor a cada biênio, de modo consistente, o que simboliza certa evolução no que diz respeito à Governação Digital.

Quando observado o índice de participação da sociedade por meios electrónicos (*E-Participation Index*), São Tomé e Príncipe ocupa hoje a posição 176º. Desde 2010 o país apresentou avanços neste índice, saindo de 0,0143 em 2010 para 0,1573 em 2018, tendo ocupado a melhor posição no ranking em 2012 (134º lugar). Os resultados, porém, não foram suficientes para assegurar uma melhoria consistente de posições, uma vez que o país foi superado ao longo dos anos pelos demais. Os resultados podem ser observados na figura 4.

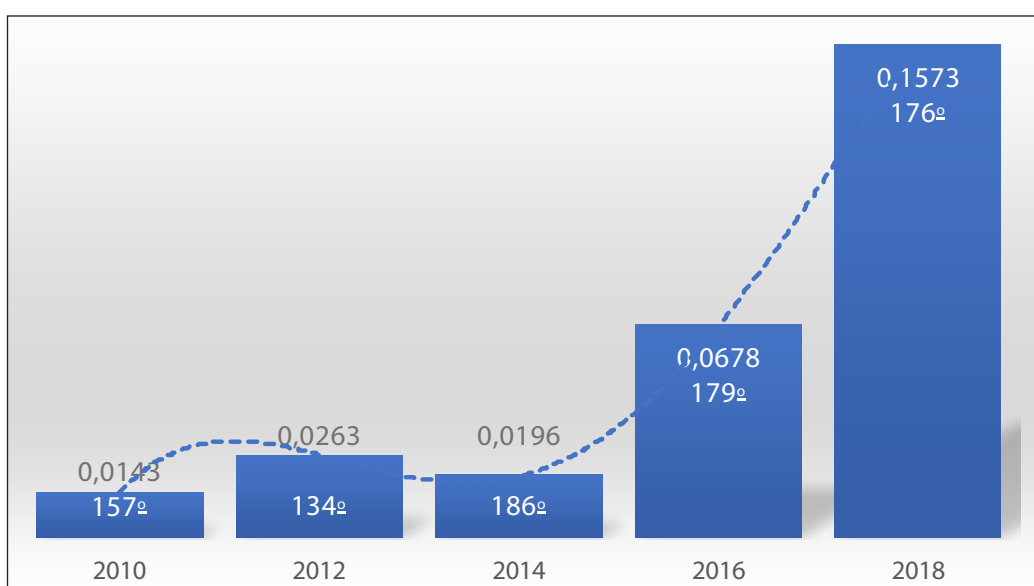


Figura 4: Evolução de São Tomé e Príncipe no Índice de Participação Electrónica (EPI). Fonte: UN DESA

O Banco Mundial é a Instituição responsável pela publicação do *Worldwide Governance Index*. De acordo com informações disponíveis no website oficial (<https://info.worldbank.org/governance/wgi/>) "o relatório agrega indicadores de governança para mais de 200 países e territórios por seis dimensões da governança". Quatro destes indicadores foram seleccionados para este capítulo de contextualização, e utilizados como fonte de informação para a formulação da Estratégia de Governança Digital de São Tomé e Príncipe, iniciada neste documento. São eles: Voz e Responsabilização (*Voice and Accountability*); Efectividade Governamental (*Government Effectiveness*); Qualidade da Regulamentação (*Regulatory Quality*) e Controlo da Corrupção (*Corruption Control*).

Conforme pode ser observado na figura 5, São Tomé e Príncipe apresenta seus melhores índices – embora modestos, classificando-se abaixo do percentil 60 – nos componentes Voz e Responsabilização (*Voice and Accountability*) e Controlo da Corrupção (*Corruption Control*). Os tópicos relacionados com a Efectividade Governamental (*Government Effectiveness*) e Qualidade da Regulação (*Regulatory Quality*) apresentam valores ainda mais modestos, abaixo do percentil 30. Todos eles possuem enorme potencial de melhora com acções de TIC e serão alvo das iniciativas consideradas na presente Estratégia.

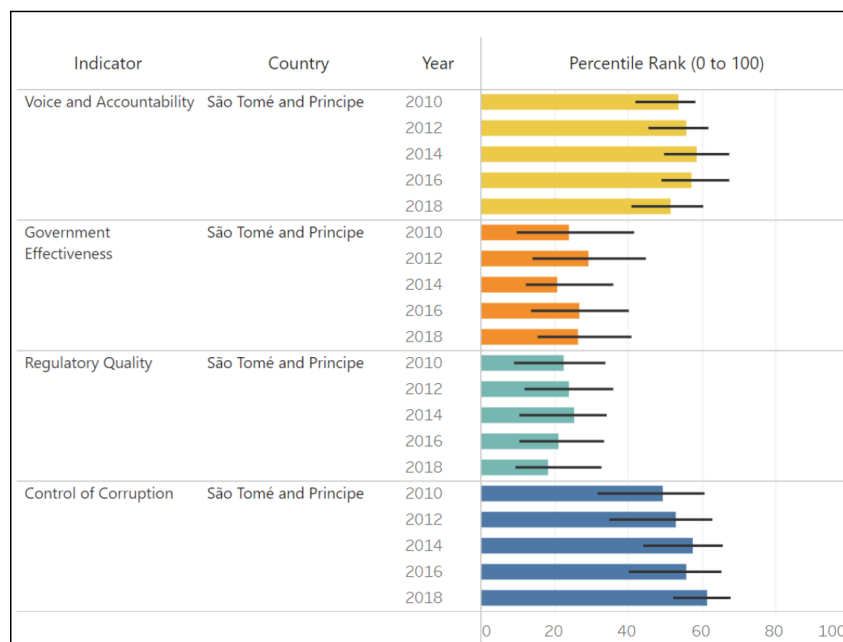


Figura 5: Evolução de São Tomé e Príncipe no Worldwide Governance Index (WGI).

Fonte: World Bank

Indicadores seleccionados do WGI (Banco Mundial)	I Posição no ranking WGI, no percentil correspondente				
	2010	2012	2014	2016	2018
Voz e Responsabilização (<i>Voice and Accountability</i>)	53,55	55,87	58,62	57,14	51,72
Efectividade Governamental (<i>Government Effectiveness</i>)	23,92	29,38	20,67	26,92	26,44
Qualidade da Regulação (<i>Regulatory Quality</i>)	22,49	24,17	25,48	21,15	18,27
Controlo da Corrupção (<i>Corruption Control</i>)	49,52	53,08	57,69	66,77	61,54

O Banco Mundial também é a Instituição responsável pelo relatório "*Ease of Doing Business*". De acordo com o site oficial, este é publicado anualmente, correntemente na 16ª edição, "apresentando indicadores quantitativos sobre regulamentos comerciais e protecção de direitos de propriedade que pode ser comparado em 190 economias - do Afeganistão ao Zimbábue - e ao longo do tempo" (Banco Mundial, 2019, p.iii).

O relatório avalia regularmente 11 áreas de negócio: iniciar um negócio, lidar com licenças de construção, obter electricidade, registrar propriedades, obter crédito, proteger investidores minoritários, pagar impostos, comércio transfronteiriço, cumprimento de contratos, resolução de insolvências e regulação do mercado de trabalho. Os indicadores são usados para analisar resultados económicos e identificar quais as reformas da regulamentação empresarial que funcionaram, onde e por quê (Banco Mundial, 2019).

Estudos recentes desenvolvidos no âmbito da UNU-EGOV (Martins & Veiga, 2018), com o objectivo de quantificar a relação entre Governança Digital e o "*Ease of Doing Business Report*" sugerem que esta pode influenciar positivamente algumas dessas áreas de negócio.

Os índices alcançados por São Tomé e Príncipe desde 2010, a cada dois anos, podem ser observados na figura 6.

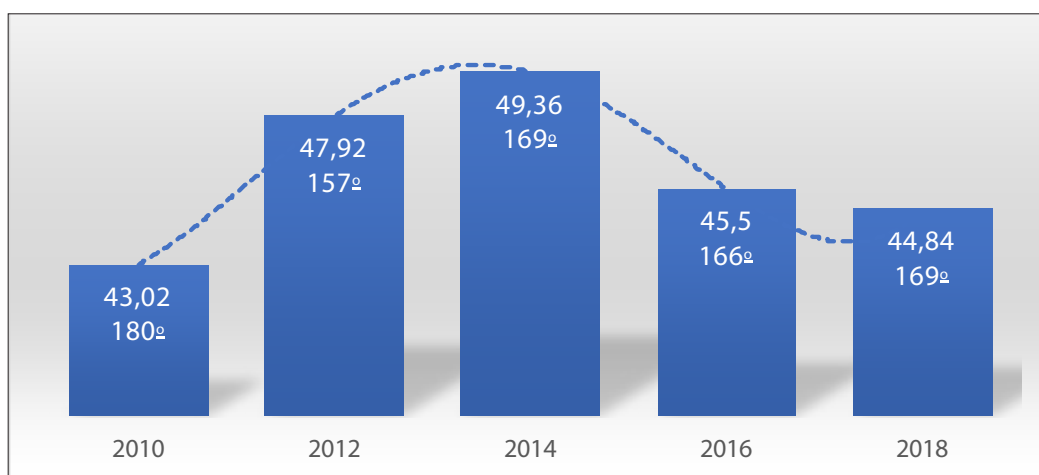


Figura 6: Evolução de São Tomé e Príncipe no ranking Ease of Doing Business. Fonte: World Bank.

A apresentação dos rankings produzidos por organismos internacionais nesta secção visam evidenciar a relação entre alguns de seus componentes com os propósitos da governação digital, de acordo com a literatura. Exemplos de índices aqui apresentados, a exemplo daqueles produzidos pela ONU e pelo Banco Mundial buscam evidenciar esta relação, bem como ratificar a importância destes rankings no cenário internacional.

2.3. Pirâmide Populacional de São Tomé e Príncipe

A distribuição populacional em São Tomé e Príncipe é bastante favorável às acções de Governação Digital. O país possui uma população jovem e relativamente pequena. O cenário favorece, por exemplo, o consumo de serviços por canais digitais, uma vez que pessoas mais jovens tendem a privilegiar o relacionamento por meios digitais. Isso inclui não apenas os contactos pessoais, mas também com empresas e entidades governamentais.

O facto da população ser relativamente pequena, em torno dos 215,000 São-tomenses, conforme pode ser observado na figura 7, também favorece a disseminação das plataformas digitais de Governo, uma vez que acções específicas podem alcançar grande parcela da população com relativa rapidez e com boa relação custo X benefício.

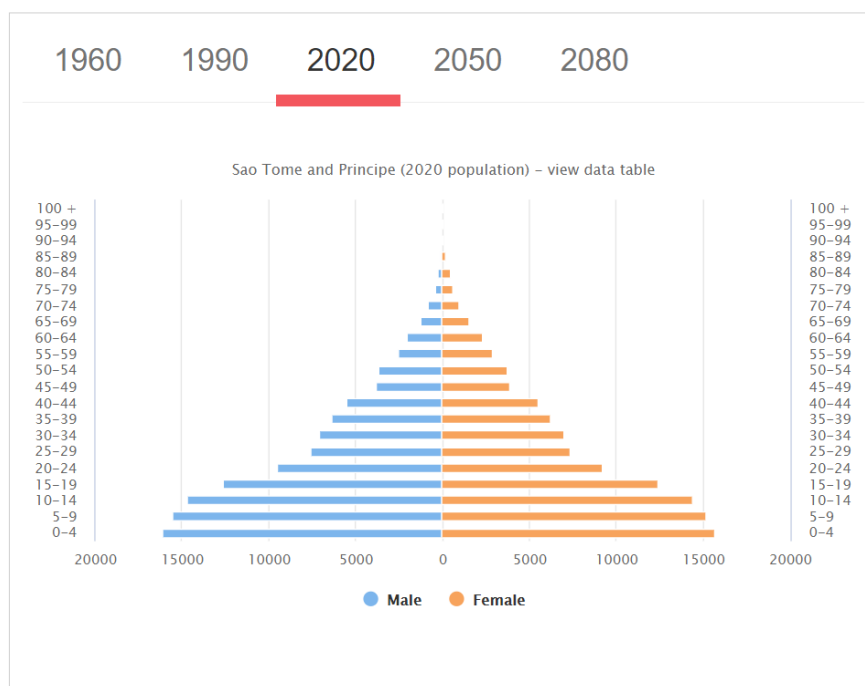


Figura 7: Pirâmide populacional de São Tomé e Príncipe 2020.

Fonte: <https://www.worldometers.info/demographics/sao-tome-and-principe-demographics/#population-pyramid>"

Os dados combinados com outras informações, a exemplo daqueles produzidos pela agência especializada em Tecnologias da Informação e Comunicação da ONU, o *International Telecommunication Union* - ITU, também favorecem acções de Governação Digital. De facto, quanto mais jovem a população, em geral, mais disponível estará para o uso da tecnologia, sugerindo uma boa relação entre os investimentos que o Estado deve fazer com os benefícios trazidos à população.

Os dados mais recentes, provenientes de fontes como o ITU, UNESCO e World Bank, apontam que 31% da população (66,000) do país possui acesso à Internet, 28% destes por telemóvel (60.000). Dados combinados das 3 fontes apontam que o país ainda apresenta um formidável potencial: enquanto a população cresce à taxa média de 2.2%, o número de linhas móveis habilitadas cresce a 5.3%, a percentagem de indivíduos que acedem à Internet cresce anualmente à ordem de 14%, e o número de utilizadores de redes sociais cresce 18% ao ano.

3. Princípios, Oportunidades e Desafios

A Estratégia para a Governação Digital de São Tomé e Príncipe, cuja versão preliminar se esboça neste documento, adoptou, desde os primeiros momentos da sua formulação, princípios que devem nortear também a sua execução, acompanhamento e avaliação.

Por “princípio” deve-se entender aquilo que constitui a base, ou raiz da Estratégia. É também uma espécie de “porto seguro”, aquilo a que se deve recorrer em caso de dúvidas sobre a correcta execução da Estratégia. Tais princípios são:

- A. Liderança Robusta:** a execução da Estratégia necessitará de uma liderança forte e coesa, seja por meio de um Comité Estratégico composto por decisores governamentais ou por meio de um *Chief Information Officer* governamental. O importante é que as decisões sejam claras e coerentes.
- B. Compromisso Institucional:** A adesão à Estratégia pelas Instituições do país é fundamental e defenderá naturalmente da robustez e coerência da liderança do processo. Nem sempre acontece de forma imediata, mas deve ser sobretudo consistente. Em geral, a transformação digital também tem como base a transformação das Instituições.
- C. Investimentos sustentáveis:** O país tem um histórico de iniciativas relacionadas com a aplicação das tecnologias da informação no Governo. É necessário revisar estas iniciativas, detectando quais foram as lacunas de sustentabilidade, sejam elas financeiras, de capacidade/capacitação de equipas, legislativas, entre outras. É importante que os investimentos nas iniciativas de transformação digital sejam, sobretudo, sustentáveis no maior número de aspectos possíveis.
- D. Parcerias internacionais favoráveis:** As características de países como São Tomé e Príncipe favorece a execução de políticas públicas por intermédio de parcerias internacionais. Independente do tipo de parceria internacional, devem-se procurar as mais favoráveis ao pleno desenvolvimento desta Estratégia.
- E. Recursos tecnológicos partilhados:** Instituições governamentais devem privilegiar a partilha – sem prejuízo da segurança e privacidade – das suas capacidades tecnológicas, incluindo equipamentos, serviços e dados. Deve ser um propósito a não-proliferação de “silos” tecnológicos que tardem a transformação digital ou prejudiquem a sua sustentabilidade.
- F. Serviços públicos prioritariamente digitais:** Deve-se buscar um inventário dos serviços públicos oferecidos pelo Estado. Novos serviços públicos devem ser idealizados prioritariamente em meio digital. Serviços públicos não percebidos pela população devem ser eliminados ou transformados para que gerem “valor público”. O serviço público em canais digitais deve ser oferecido tendo em mente que toda a população tem capacidade de utilizá-lo, ainda que com apoio de funcionários públicos, por telefone ou nos tradicionais balcões de atendimento.

Os princípios acima enunciados informarão uma Estratégia que deve ser igualmente alicerçada no quadro de oportunidades e desafios concretos que condicionam o seu planeamento e execução.

No que às oportunidades concerne sublinha-se, antes de mais, que São Tomé e Príncipe é um país relativamente homogéneo, em paz, com taxa de alfabetização elevada, governado num quadro democrático estável. Trata-se ainda de um país com uma forte camada de população jovem, com nível de literacia digital elevado, e, conseqüentemente, com grande potencial para utilizar e tirar proveito da digitalização dos serviços públicos e da modernização administrativa.

No que concerne à Governação Digital, o país tem vindo a desenvolver diversas iniciativas ao longo dos últimos quinze anos, como se detalhou no capítulo anterior. Mais importante ainda, identifica-se no país um consenso alagado em torno da importância da simplificação administrativa, da melhoria dos serviços públicos e sua adequação às necessidades dos cidadãos e empresas, da promoção de uma cultura de responsabilização na Administração Pública, e de uma maior eficácia desta a nível central e local.

O Governo considera explicitamente a necessidade de introduzir e consolidar políticas e programas de Governo digital como uma prioridade estratégica para o desenvolvimento^[1]. Preocupação análoga encontra-se, de resto, na análise dos programas de Governos anteriores, independentemente dos partidos políticos que os lideraram.

Neste âmbito, enumeram-se as seguintes oportunidades directamente relacionadas com o desenvolvimento das capacidades de Governação Digital:

- Rápido crescimento da penetração da internet na sociedade são-tomense, e progresso assinalável na literacia digital, sobretudo entre as camadas populacionais mais jovens;
- Existência de diversas peças legislativas enquadradoras de aspectos básicos para suporte do processo de transformação digital. Salienta-se, em particular, a Lei de Proteção de Dados Pessoais, cuja implementação é supervisionada por uma comissão nacional já operante no terreno. Refira-se também a legislação sobre ciber-segurança e o debate em curso para criação de uma cartão único do cidadão;
- Existência de alguns serviços públicos fornecidos, pelo menos parcialmente, através de canais digitais, por exemplo, nos domínios da Segurança Social, das Alfândegas e da Economia, onde sobressai um serviço on-line para criação de empresas;
- Existência, em alguns sectores, nomeadamente na Justiça, de estruturantes fundamentais para a consolidação e expansão do processo de Governação Digital e que poderão ser expandidos a todo o sector público com baixo investimento. É o caso, por exemplo, do Portal do Cidadão e o Portal de Reclamações no Ministério da Justiça;
- Existência de algumas infra-estruturas de relevo, embora insuficientes, nos domínios das comunicações, armazenamento e processamento de informação (e.g. rede de fibra óptica do Governo; diversos centros de dados);

^[1] Foi, de resto, neste contexto e nessa convicção que o Governo de São Tomé e Príncipe solicitou a colaboração da UNU-EGOV no acompanhamento dos seus técnicos no processo de elaboração de uma Estratégia de Governação Digital.

- Existência de um órgão de coordenação/planeamento para a sociedade da informação e do conhecimento — o Instituto de Inovação e Conhecimento (INIC), que assume progressivas responsabilidades na Governação Digital. O INIC reporta directamente ao Governo e é dotado de um apoio político claro que facilmente se poderá traduzir na formulação de um mandato mais detalhado e em sintonia orgânica com outras estruturas de relevo;
- Existência, quer no INIC, quer em núcleos de informática dispersos por diferentes sectores, de equipas de desenvolvimento competentes e motivadas, embora em número insuficiente e sem coordenação entre elas.

Em contrapartida, a situação actual comporta algumas fragilidades e ameaças que constituem desafios importantes a qualquer implementação de uma Estratégia para a Governação Digital, nomeadamente:

- Número insuficiente e dispersão de quadros técnicos relevantes por diversos sectores da Administração Pública, que requer, entre outras medidas, um esforço concertado de formação de líderes para a Governação Digital e profissionais em desenvolvimento informático, assim como de capacitação genérica de todos os funcionários públicos;
- Dispersão de iniciativas na ausência de uma política integradora, monitorizada por entidade dedicada;
- Dispersão de centros de dados na Administração Pública e sectores afins;
- Recurso a alojamento externo de dados e serviços estruturantes, incluindo dados pessoais dos cidadãos;
- Gestão privada do domínio .st.;
- Necessidade de reforço adicional dos requisitos básicos para a utilização estratégica de tecnologias digitais incluindo, nomeadamente, a melhoria das redes de comunicação governamental, a utilização consistente de contas de e-mail e a recolha, gestão, partilha e reutilização de dados públicos;
- Necessidade de ultrapassar um histórico de falta de sustentabilidade em projetos de Governação Digital. Factores determinantes nesses processos parecem ser liderança insuficiente ou dispersa, falta de políticas inovadoras de alocação e gestão de recursos, inexistência de modelos de (co-)financiamento adequados.

4. Eixos Temáticos de Serviços Digitais: Proposta de Iniciativas

A Estratégia de Governação Digital de São Tomé e Príncipe foi elaborada tendo como prioridade a oferta de serviços públicos em formato digital.

No intuito de viabilizar uma organização sustentável para os futuros serviços digitais procurou-se evitar a replicação da estrutura organizacional do Governo no documento. As estruturas governamentais naturalmente se alteram conforme a necessidade de rearranjos institucionais que viabilizem o funcionamento do Governo num determinado momento político do país e, portanto, vincular um documento estratégico de longo prazo à estrutura actual não seria adequado.

Nessa linha, nove eixos temáticos de serviços digitais foram elencados a partir da revisão de literatura, bem como da realidade contextual de São Tomé e Príncipe. São: saúde; educação; área fiscal e tributária; proteção social; meio ambiente; turismo; justiça e cidadania; trabalho e emprego; e agricultura, pecuária e pesca. Para cada um dos nove eixos temáticos, diversas iniciativas são propostas conforme os subitens desta secção.

No intuito de oferecer suporte ao desenvolvimento destas iniciativas, uma série de estruturantes também foi idealizada. Eles estão dispostos em três eixos temáticos a saber: tecnológico, legislativo e administrativo. Cada componente será detalhada oportunamente no capítulo 5.

A figura 8 explicita a organização proposta.

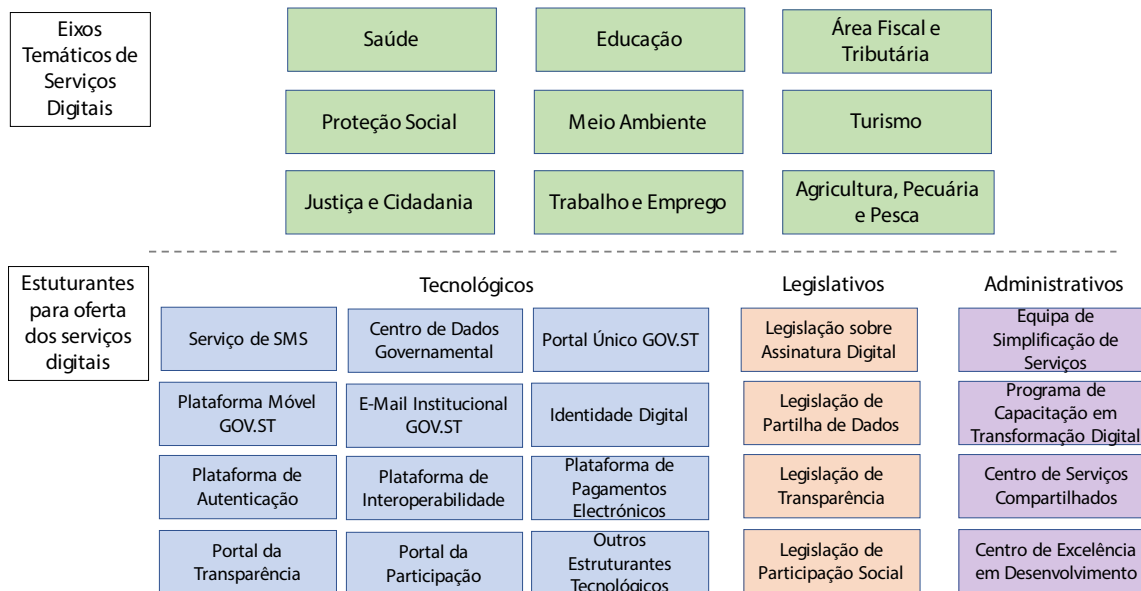


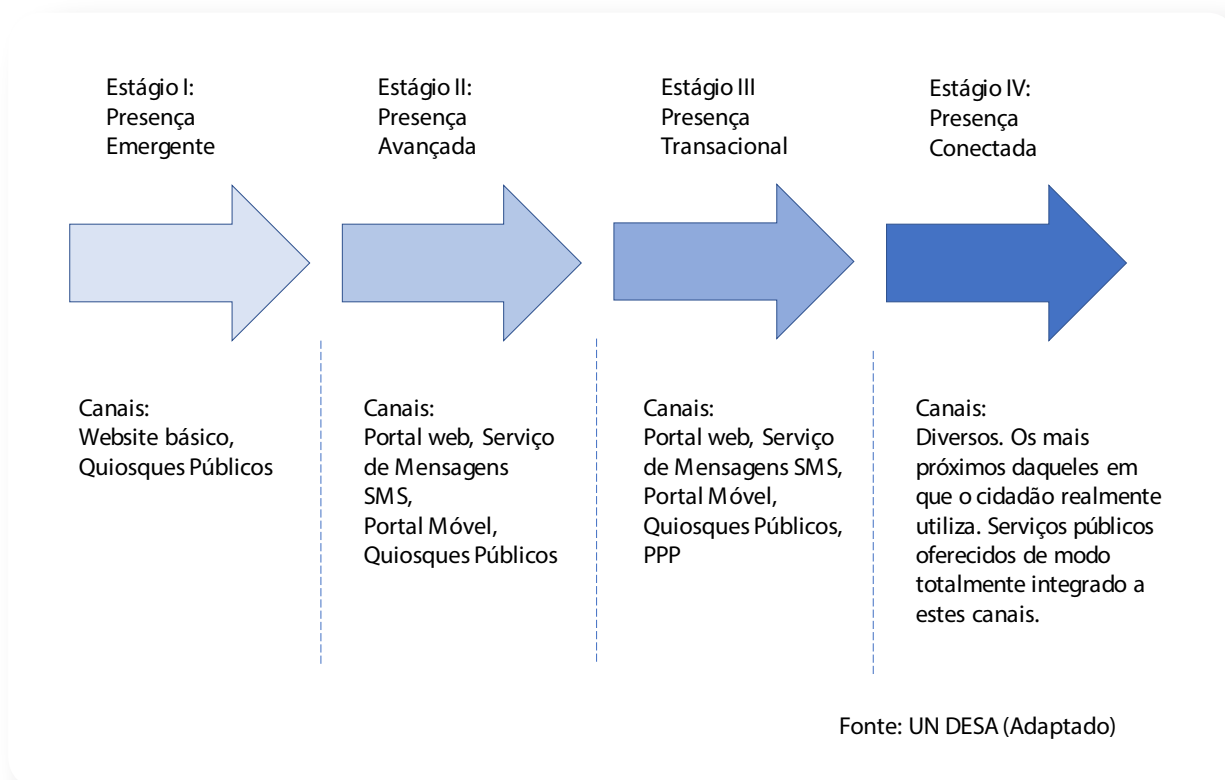
Figura 8: Eixos Temáticos de Serviços Digitais e Estruturantes Tecnológicos, Legislativos e Administrativos

As iniciativas correspondentes a cada Eixo Temático de Serviços Digitais foram estabelecidas tendo como fonte questionários e entrevistas a funcionários públicos do Governo, além de componentes avaliados por rankings internacionais. No intuito de compatibilizar a proposta de novos serviços também foram analisados os websites disponíveis no país, conforme cada

um dos temas dos eixos temáticos, classificando os serviços públicos identificados em quatro estágios de desenvolvimento adotando critérios semelhantes aos utilizados pelo *United Nations Department of Economic and Social Affairs* (UN DESA):

- **Estágio I:** São disponibilizadas informações sobre o serviço, mas não há qualquer interação com o cidadão e o serviço é disponibilizado num website;
- **Estágio II:** Há grande quantidade de informações, uma presença mais aprimorada, com alguma interação e ferramentas electrónicas com formulários on-line e outras;
- **Estágio III:** Há interação bidireccional, oferecendo serviços totalmente on-line que podem incluir até mesmo transacções financeiras. Neste estágio, vários canais são usados de forma coordenada;
- **Estágio IV:** Integração entre órgãos governamentais, prestando serviços completamente on-line de uma forma transparente para os cidadãos como uma única entidade. A forma como o Governo opera neste estágio modifica-se completamente. Serviços públicos são prestados por diversos canais de forma integrada.

A figura 9 resume a classificação proposta.



Por fim, dois pontos importantes devem ser ressaltados. Primeiramente, deve-se ter em consideração na oferta dos serviços públicos em formato digital, a satisfação dos seguintes pressupostos baseados na *Ministerial Declaration on e-Government* (Tallin declaration) da Comissão Europeia: confiança, segurança, inclusão, acessibilidade, abertura, transparência, interoperabilidade de dados e informações, oferta por padrão em formato e canal digital, solicitação de serviços “uma única vez (*only once*)”, eliminando etapas burocráticas desnecessárias. Em segundo lugar, deve assegurar-se que as iniciativas constantes dos eixos temáticos e dos estruturantes bem como a associação entre cada uma delas necessitarão ser apuradas em harmonia com o cenário em que serão executadas.

http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=47559

4.1. Saúde

A proposta de serviços públicos na área da Saúde a serem transformados em serviços digitais foi realizada em conjunto com profissionais do Ministério da Saúde.

Preliminarmente, cabe ressaltar como aspecto positivo, o fato do país contar com um Plano Nacional de Desenvolvimento da Saúde, documento que formaliza as intenções de curto, médio e longo prazo no sector, consistindo em importante fonte de informação para decisores envolvidos na transformação digital.

O Plano Nacional de Desenvolvimento da Saúde (Figura 10) aborda, por exemplo, o Sistema de Informação Sanitária (SIS) cujo objectivo é apoiar a tomada de decisões estratégicas, apoiar o planeamento e a gestão de programas, monitorizar o desempenho diário e fornecer avaliações periódicas para os objectivos fixados pelo Plano Nacional de Desenvolvimento da Saúde. Apesar de não ter como objectivo oferecer serviços digitais, o sistema pode ser considerado um importante sistema de bastidor – ou *backoffice* – que pode viabilizar diversos serviços públicos de saúde em formato digital.

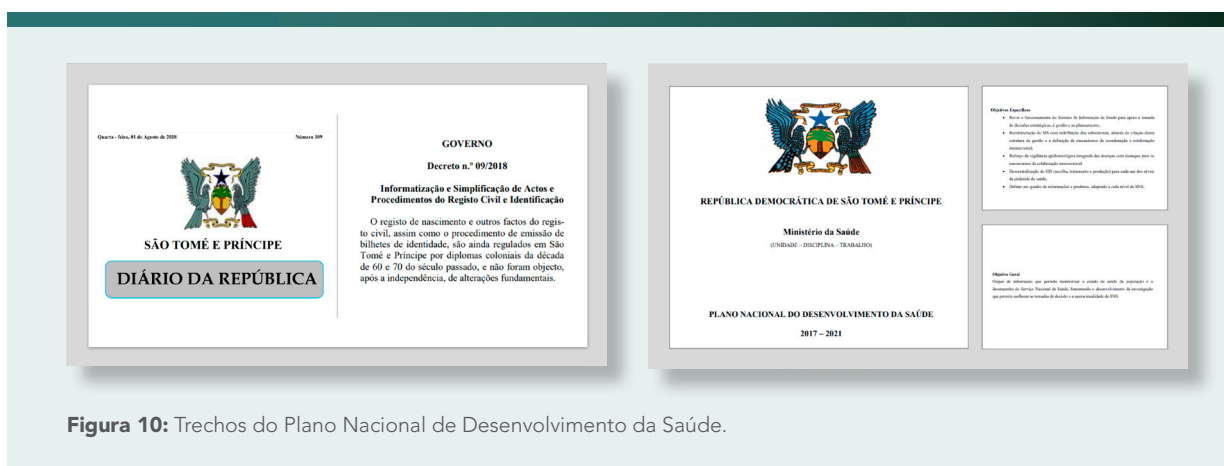


Figura 10: Trechos do Plano Nacional de Desenvolvimento da Saúde.

Na reunião ocorrida com a equipa do Ministério da Saúde foram elencadas as prioridades de serviços a serem digitalizados: programa de vacinação, programa de saúde reprodutiva; gestão hospitalar (agendamento, processo clínico electrónico, entre outros); programa de saúde materno-infantil (PMI); e gestão de pacientes com SIDA, Tuberculose e Malária.

A relação de iniciativas da área temática de Saúde foi construída tendo por base: **i)** a análise do website <http://ms.gov.st/>; **ii)** análise das respostas aos questionários da UNU-EGOV relativo aos serviços públicos oferecidos na área; **iii)** informações colhidas em reunião com a equipa do Ministério da Saúde; **iv)** componentes de rankings internacionais. A relação consolidada de iniciativas, com os respectivos estruturantes está apresentada a seguir:

Serviços	Estruturante Tecnológico	Estruturante Administrativo	Estruturante Legislativo	Origem
Alerta de Datas de Vacinas ¹	Serviço de Mensagens SMS	Equipa de Simplificação de Serviços; Programa de Capacitação em Transformação Digital	N/A	Equipa do Ministério da Saúde ⁴ Rankings Internacionais
Caderneta Electrónica do Programa de Saúde Materno Infantil (PMI)	Portal Único GOV.ST; Plataforma Móvel GOV.ST; Plataforma de Autenticação; Plataforma de Interoperabilidade; <i>Centro de Dados Governamental</i>	Equipa de Simplificação de Serviços; Programa de Capacitação em Transformação Digital;	Legislação de Partilha de Dados	Equipa do Ministério da Saúde ⁴
Marcação <i>on-line</i> de Consultas e/ou via SMS	Serviço de Mensagens SMS; Portal Único GOV.ST; Plataforma Móvel GOV.ST; Plataforma de Autenticação; Plataforma de Interoperabilidade; <i>Centro de Dados Governamental</i>	Equipa de Simplificação de Serviços; Programa de Capacitação em Transformação Digital; Centro de Serviços Partilhados; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)	Legislação de Partilha de Dados	Equipa do Ministério da Saúde ⁴ Rankings Internacionais
Processo Clínico Electrónico ²	Portal Único GOV.ST; Plataforma Móvel GOV.ST; Plataforma de Autenticação; Plataforma de Interoperabilidade; <i>Centro de Dados Governamental</i> ; E-Mail Institucional GOV.ST	Equipa de Simplificação de Serviços; Programa de Capacitação em Transformação Digital; Centro de Serviços Partilhados; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)	Legislação de Partilha de Dados	Equipa do Ministério da Saúde ⁴ Rankings Internacionais
Alerta de Epidemia	Serviço de Mensagens SMS; E-Mail Institucional GOV.ST	Equipa de Simplificação de Serviços; Programa de Capacitação em Transformação Digital		Rankings Internacionais
Publicidade dos Gastos com a Saúde / Especialidades ³	Portal da Transparência	Equipa de Simplificação de Serviços	Legislação de Transparência	Equipa do Ministério da Saúde ⁴ Rankings Internacionais Website: http://ms.gov.st/

¹ O serviço pode estar baseado no Sistema de Vacinação e no Sistema de Gestão do Programa Materno Infantil, sistemas de *backoffice* em desenvolvimento.

² Atualmente, nos casos de urgência não é possível ter acesso ao historial clínico do paciente, visto que tudo está em papel e arquivado no arquivo central do maior hospital do país. Este facto contribui para aumentar o tempo necessário para que o médico tome a melhor decisão em casos urgentes.

³ Podem planear-se acções para tornar transparente os gastos do Estado com saúde, uma vez que cidadãos reclamam que gastos com contrapartida são elevados. As contas dos anos de 2012 a 2015 estão publicadas no *website* do Ministério da Saúde, mas tal publicação foi interrompida nos últimos anos.

⁴ Reunião ocorrida em 04.11.2019, por videoconferência.

Por fim, cabe ressaltar oportunidades de Governação Digital, como as relacionadas com o iminente lançamento do Sistema de Saúde Reprodutiva, já desenvolvido porém dependente do serviço de interoperabilidade para carregar informações da base de dados do cidadão proveniente da Direcção Geral de Registos Notariais (DGRN). Outra oportunidade é a utilização de ferramentas de tecnologia da informação para promover a participação da sociedade no ciclo de políticas públicas de Saúde.

4.2. Educação

Os serviços públicos passíveis de transformação digital correspondentes à área da Educação foram catalogados em conjunto com profissionais do Ministério da Educação e Ensino Superior, em reunião por videoconferência. O órgão é o responsável máximo pela temática no país.

O Ministério da Educação e Ensino Superior possui um website oficial, acessível em <https://www.mecc.gov.st/>. O website encontra-se actualizado com informações de diversas Instituições sob a sua tutela, assim como informações de interesse público como as estratégias, boletins estatísticos e alguns serviços.

A Instituição conta com um Sistema de Gestão Escolar para apoio à matrícula dos alunos, bem como às actividades docentes. Entretanto, por falta de capacidade técnica para operacionalizar e manter o sistema neste momento, algumas das suas funcionalidades não estão em uso, por exemplo, as matrículas para o corrente ano lectivo foram realizadas “manualmente”. Apesar de à primeira vista parecer uma má notícia, tornar o sistema novamente operacional pode constituir uma oportunidade de transformação digital com pequeno investimento.

O Ministério da Educação e Ensino Superior é um dos poucos órgãos oficiais a contar com um sistema de correio electrónico institucional (@mecc.gov.st). Apesar de não ter sido possível levantar as informações completas sobre custos de provimento deste serviço, é importante avaliar a viabilidade de estendê-lo a todo o Governo de São Tomé e Príncipe por meio de um serviço partilhado, conforme detalhado no capítulo 5, relativo aos “Estruturantes”.

Na reunião ocorrida com a equipa do Ministério foram elencadas as prioridades de serviços a serem digitalizados, nomeadamente aqueles já oferecidos nos balcões presenciais “Guichê do Aluno” e “Casa do Professor”: declarações de habilitação, como certidões e diplomas; matrículas; concessão de passe escolar; candidatura a bolsas de estudo, serviço que no passado já foi oferecido na modalidade digital; pedidos de equivalência de grau; e candidatura dos professores, também oferecido na modalidade digital no passado recente. Os serviços que no passado já foram oferecidos na modalidade digital indicam oportunidades de resultado com baixo investimento.

Durante o processo de validação da Estratégia por integrantes do Ministério da Educação e Ensino Superior, integrantes da Direcção de Inovação Educativa confirmaram a necessidade de priorizar a digitalização dos serviços de matrícula e de emissão de certidões.

A relação de iniciativas da área temática de Educação foi construída tendo por base: **i)** a análise do website <http://mecc.gov.st/>; **ii)** análise das respostas questionários da UNU-EGOV relativo aos serviços públicos oferecidos na área; **iii)** informações colhidas em reunião com a equipa do Ministério da Educação e Ensino Superior; **iv)** componentes avaliados em rankings internacionais; e **v)** informações colhidas durante a validação da Estratégia com integrantes do governo. A relação consolidada de iniciativas, com os respectivos estruturantes está apresentada a seguir:

Serviços	Estruturante Tecnológico	Estruturante Administrativo	Estruturante Legislativo	Origem
Declaração de Habilitação, como Certidões e Diplomas ¹	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Autenticação; Plataforma de Interoperabilidade; Plataforma de Pagamentos Electrónicos; <i>Centro de Dados Governamental</i>	Equipa de Simplificação de Serviços	Legislação sobre Assinatura Digital	Equipa do Ministério da Educação e Ensino Superior ³
Matrículas	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Autenticação; Plataforma de Interoperabilidade; Plataforma de Pagamentos Electrónicos; <i>Centro de Dados Governamental</i> ; E-Mail Institucional GOV.ST	Equipa de Simplificação de Serviços		Equipa do Ministério da Educação e Ensino Superior ³ Rankings Internacionais Reuniões de Validação da Estratégia
Concessão de Passe Escolar ⁴	Portal Único do Governo GOV.ST; Plataforma de Autenticação; Plataforma de Interoperabilidade; Plataforma de Pagamentos Electrónicos; <i>Centro de Dados Governamental</i> ; E-Mail Institucional GOV.ST	Equipa de Simplificação de Serviços		Equipa do Ministério da Educação e Ensino Superior ³
Candidatura a Bolsas de Estudo no Exterior ²	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Autenticação; Plataforma de Interoperabilidade; Plataforma de Pagamentos Electrónicos; <i>Centro de Dados Governamental</i> ; E-Mail Institucional GOV.ST	Equipa de Simplificação de Serviços		Equipa do Ministério da Educação e Ensino Superior ³ Rankings Internacionais Website www.mecc.gov.st/
Candidatura a Bolsas Internas ²	Portal Único GOV.ST; E-Mail Institucional GOV.ST	Equipa de Simplificação de Serviços		Equipa do Ministério da Educação e Ensino Superior ³ Rankings Internacionais Website www.mecc.gov.st/
Candidatura dos Professores ⁵	Portal Único GOV.ST; E-Mail Institucional GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços		Equipa do Ministério da Educação e Ensino Superior ³
Pedido de Equivalência	Portal Único do Governo GOV.ST; E-Mail Institucional GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços		Equipa do Ministério da Educação e Ensino Superior ³

Lista de Beneficiários de Bolsas	Portal da Transparência	Equipa de Simplificação de Serviços	Legislação de Transparência	Rankings Internacionais
Boletim Estatístico			Legislação de Transparência	Rankings Internacionais Website www.mecc.gov.st/
Publicidade das Informações sobre Bolsistas, Alunos Matriculados, Lista de Professores, bem como Gastos com Educação	Portal da Transparência	Equipa de Simplificação de Serviços	Legislação de Transparência	Rankings Internacionais

¹ O serviço atual é solicitado até 150 vezes/dia em épocas de pico, levando em média 45 dias para ser concluído, entre a análise do pedido pelo director, levantamento de informações e subsequente emissão pelos técnicos. Os serviços de emissão de certidões e diplomas possuem custos entre 110 e 150 dobras/pedido.

² O serviço já se encontra no *Estágio I de desenvolvimento*, aquele em que “são disponibilizadas informações sobre o serviço, mas não há qualquer interação com o cidadão e o serviço disponibilizado no website”. Entretanto, já foram oferecidas em suporte

digital no passado. O serviço de candidatura à bolsa de estudos tem custo de 60 dobras. Há também um sistema de informação que automatiza os bastidores (*backoffice*) do serviço.

³ Reunião ocorrida em 30.10.2019, por videoconferência.

⁴ O serviço de emissão do passe escolar tem custo de 180 dobras, com necessidade de renovação a cada 3 meses.

⁵ Há um sistema de informação que automatiza o “*backoffice*” do serviço de candidatura de professores.

Há na listagem serviços que oferecem risco se não oferecidos adequadamente, por exemplo das candidaturas de professores, o qual era disponibilizado em canal digital até recentemente. O serviço de matrículas de alunos em suporte totalmente digital, caso oferecido, deve prever alternativas de canais presenciais, mais uma vez por factores relacionados com o risco de interrupção dos serviços.

O lançamento do Novo Cartão do Estudante pode-se caracterizar como uma oportunidade para avanços na Governança Digital. O projecto já prevê a disponibilização de um QR Code indicativo de direito ao passe escolar. Entretanto, poderia ser base para a oferta de muitos outros serviços em canal digital. Outra oportunidade, assim como em outras áreas temáticas, é a utilização de ferramentas de tecnologia da informação para promover a participação da sociedade no ciclo de políticas públicas da Educação e do Ensino Superior.

4.3. Trabalho e Emprego

Os serviços públicos da área temática do Trabalho e Emprego são responsabilidade do Ministério do Trabalho, Emprego e Solidariedade. Uma selecção desses serviços, observada a oportunidade de transformação digital, foi levantada em conjunto com profissionais do órgão.

O uso da tecnologia para a transformação destes serviços é bem vista pelos entrevistados, que no entanto ressaltam que todos os processos são feitos de forma tradicional, existindo necessidade de uma completa reestruturação dos bastidores (*backoffice*) preliminar a qualquer transformação planeada. Não foi identificado na construção desta Estratégia, por exemplo, um *website* oficial do Ministério.

Duas áreas se destacam nas funções ministeriais: a Direção de Trabalho, responsável pelas políticas públicas de emprego e regulação do trabalho; e a Direção de Inspeção de Trabalho, responsável pelas actividades de fiscalização. Em ambas há oportunidades de transformação digital de serviços e actividades.

A Direção de Trabalho tem se esforçado para superar dificuldades em cumprir as suas atribuições, inclusive com iniciativas inovadoras. No ano de 2016, este sector levou a cabo uma campanha de sensibilização, via televisão, para a inscrição das pessoas em busca de emprego. Inicialmente um sucesso, a campanha foi interrompida pois a não adesão por parte das empresas em comunicar disponibilidade de vagas fez com que o órgão perdesse a credibilidade perante os inscritos.

A Direção da Inspeção de trabalho, responsável entre outras questões por garantir as condições de higiene e segurança no local de trabalho, conduz inspeções locais rotineiras para análise de conformidade, podendo ainda receber denúncias de violação destas condições.

Na reunião ocorrida com a equipa do Ministério foram elencadas as prioridades de serviços a serem digitalizados: emissão de carteira de trabalho; mediação de conflitos laborais; serviço de emprego; e validação de contratos de trabalho.

Durante o processo de validação da Estratégia, integrantes das Direcções de Trabalho e da Inspeção de Trabalho sugeriram incluir na lista de prioridades o serviço de emissão de declaração de contratos, descendentes e da época colonial.

A relação de iniciativas da área temática foi, complementada através da **i)** análise das respostas dos questionários da UNU-EGOV relativamente aos serviços públicos oferecidos na área; **ii)** outras informações colhidas em reunião com a equipa do Ministério do Trabalho, Emprego e Solidariedade; **iii)** componentes avaliados em rankings internacionais; e **iv)** informações colhidas durante a validação da Estratégia com integrantes do governo. A relação consolidada de iniciativas, com os respectivos estruturantes está apresentada a seguir:

Serviços	Estruturante Tecnológico	Estruturante Administrativo	Estruturante Legislativo	Origem
Pedido de Carteira de Trabalho	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Interoperabilidade; Plataforma de Autenticação; E-Mail Institucional GOV.ST	Equipa de Simplificação de Serviços		Equipa do Ministério do Trabalho, Emprego e Solidariedade ¹
Mediação de Conflitos Laborais	Portal Único GOV.ST; E-Mail Institucional GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços		Equipa do Ministério do Trabalho, Emprego e Solidariedade ¹
Inscrição para Emprego	Portal Único GOV.ST; E-Mail Institucional GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços		Equipa do Ministério do Trabalho, Emprego e Solidariedade ¹ Rankings Internacionais
Oferta de Emprego	Portal Único GOV.ST; E-Mail Institucional GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços		Equipa do Ministério do Trabalho, Emprego e Solidariedade ¹ Rankings Internacionais
Validação de Contratos de Trabalho	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços		Equipa do Ministério do Trabalho, Emprego e Solidariedade ¹
Denúncia de Violação de Lei de Trabalho e de Acidentes de Trabalho	Portal Único GOV.ST; E-Mail Institucional GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços		Rankings Internacionais ⁵ Reuniões de Validação da Estratégia

Publicidade de Listas de Vagas de Emprego Publicidade de Concursos Públicos	Portal da Transparência	Equipa de Simplificação de Serviços	Legislação de Transparência	Rankings Internacionais
Declaração de contratos, descendentes e da época colonial	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços		Reuniões de Validação da Estratégia

¹ Reunião ocorrida em 20.11.2019, por videoconferência.

É oportuno ainda promover a participação da sociedade na formulação, acompanhamento e avaliação das políticas públicas do trabalho e emprego, utilizando as facilidades oferecidas pela tecnologia da informação. Um exemplo recente foi o ocorrido na elaboração da Lei 6/19, ocasião em que se ouviu presencialmente a sociedade civil organizada, algo que seria mais eficiente se realizado com uso das tecnologias da informação.

4.4. Protecção Social

Os serviços públicos objeto de transformação digital correspondentes à área de Protecção Social foram identificados junto a profissionais do Ministério do Trabalho, Emprego e Solidariedade. O Órgão é o responsável pela temática no país juntamente com assuntos relacionados com o trabalho e emprego. Para tal, possui em sua estrutura a Direcção da Protecção Social.

A Direcção da Protecção Social é encarregada dos projetos sociais destinados aos cidadãos mais desfavorecidos, por exemplo, famílias carenciadas, pessoas com necessidade especiais, vítimas de catástrofes, entre outros. Para apoio às suas actividades, conta com uma base de dados de beneficiários, peça fundamental para o novo projecto de apoio a famílias carenciadas, financiado pelo Banco Mundial. A Direcção da Protecção Social, neste momento, ainda não possui um *website* sequer informacional, o que se por um lado trouxe dificuldades de levantamento de informações detalhadas por outro, culminou na identificação de uma iniciativa de governação electrónica relativamente simples de implementar.

Outra Instituição responsável pelas actividades de protecção social é o Instituto Nacional de Segurança Social (INSS). O INSS é o órgão encarregado de garantir o pagamento de pensões e reformas, assim como de prestações pontuais, como os subsídios de maternidade, óbito, a vítimas de acidente de trabalho, entre outros. Para suporte e apoio aos seus trabalhos, o INSS conta com sistema elaborado em parceria com uma Instituição de Cabo Verde, o Núcleo Operacional da Sociedade de Informação (NOSI). O INSS conta ainda com um *website* acessível em <http://inss.gov.st/>, onde é possível identificar informações sobre os serviços prestados pela Instituição.

Na reunião ocorrida com a equipa do INSS foram elencadas as prioridades de serviços a serem digitalizados: emissão de relatório de contribuições; concessão de subsídio à maternidade; concessão de pensões por idade; concessão de subsídio por doença; concessão de subsídio por acidente de trabalho; concessão de pensão por invalidez; concessão de pensão para sobrevivência; concessão de subsídio para funeral; cadastro de novos contribuintes como funcionários, de empresas e/ou por conta própria. Todos esses, na opinião dos entrevistados, poderiam ser realizados ao menos parcialmente por canal digital. Para atendimento presencial há quatro postos em São Tomé e outros dois em Príncipe.

A relação de iniciativas da área temática foi construída tendo por base: **i)** a análise do *website* <http://inss.gov.st/>; **ii)** análise das respostas dos questionários da UNU-EGOV relativo aos serviços públicos oferecidos na área; **iii)** informações colhidas em reunião com a equipa do INSS; **iv)** componentes avaliados em rankings internacionais. A relação consolidada juntamente com os respectivos estruturantes está apresentada a seguir:

Serviços	Estruturante Tecnológico	Estruturante Administrativo	Estruturante Legislativo	Origem
Consulta da Situação do Contribuinte (Relatório de Contribuições, entre outros)	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Interoperabilidade; Plataforma de Autenticação; E-Mail Institucional GOV.ST	Equipa de Simplificação de Serviços		Equipa do Instituto Nacional de Segurança Social ¹
Solicitação/ Concessão de Pensões e Subsídios	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Autenticação; E-Mail Institucional GOV.ST	Equipa de Simplificação de Serviços		Equipa do Instituto Nacional de Segurança Social ¹ Rankings Internacionais
Aviso da Disponibilidade de Pensões e Subsídios	Serviço de Mensagem SMS; Plataforma de Interoperabilidade; E-Mail Institucional GOV.ST	Equipa de Simplificação de Serviços		Equipa do Instituto Nacional de Segurança Social ¹ Rankings Internacionais
Cadastro de Novos Contribuintes	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Interoperabilidade; Plataforma de Autenticação; E-Mail Institucional GOV.ST	Equipa de Simplificação de Serviços		Equipa do Instituto Nacional de Segurança Social ¹
Alertas sobre Benefícios	Serviço de Mensagens SMS; Plataforma de Interoperabilidade; E-Mail Institucional GOV.ST	Equipa de Simplificação de Serviços		Rankings Internacionais
Prova de Vida	Plataforma de Interoperabilidade			Equipa do Instituto Nacional de Segurança Social ¹
Publicidade sobre os Gastos com Segurança Social	Portal da Transparência	Equipa de Simplificação de Serviços	Legislação de Transparência	Rankings Internacionais

¹ Reunião ocorrida em 28.10.2019, por videoconferência.

Um serviço de elevado impacto social presente na lista acima é a “prova de vida”. Anualmente, é solicitada aos pensionistas uma prova de vida como condição para usufruir deste direito. Tal solicitação pode tornar-se desnecessária caso haja intercâmbio de informações, por meio de uma plataforma de interoperabilidade, com a Direcção Geral de Registos Notariais (DGRN). Essa iniciativa de transformação digital impactaria positivamente a qualidade de vida dos pensionistas, além de oferecer maior eficiência ao serviço, uma vez que os óbitos são cadastrados no sistema da DGRN.

Outras oportunidades levantadas são aquelas proporcionadas pelo lançamento, em breve, do “Módulo do Trabalhador Independente” no Sistema do INSS, a exemplo da oferta de “Cadastro de Novos Contribuintes” pela Internet; acções de transparência e publicidade dos dados do sector, dependente apenas de decisão superior. Outra possibilidade é a participação da sociedade nas políticas públicas da área, a exemplo do seminário dos 40 anos do INSS, ocasião em que ficou demonstrado o interesse dos contribuintes e beneficiários na temática.

4.5. Meio Ambiente

A temática do Meio Ambiente é muito importante para um país insular e climaticamente vulnerável com São Tomé e Príncipe. A responsabilidade por políticas e serviços públicos neste âmbito é do Ministério das Obras Públicas, Infra-estruturas, Recursos Naturais e Ambiente. Na Instituição, a Direção Geral do Ambiente (DGA) é a Unidade dedicada a formular e executar as políticas públicas na matéria.

A DGA utiliza o website <http://dga.st/pt> para divulgar as suas acções de sensibilização e capacitação. O mesmo canal é utilizado para disponibilizar o serviço de biblioteca virtual, onde se pode aceder a documentos como programas, projectos, estratégias, documentos académicos sobre o tema, entre outros.

O país também instituiu um Comité Nacional para as Mudanças Climáticas (CNMC), órgão de “concertação, formação, sensibilização e facilitação na concessão, financiamento, implementação, validação e seguimento das diferentes actividades (programas e projectos) a serem desenvolvidas no quadro da implementação da Convenção Quadro das Nações Unidas sobre a Mudança Climática (CQNUMC) e seus instrumentos jurídicos adicionais em São Tomé e Príncipe.” As suas actividades podem ser consultadas num website específico no endereço <http://www.cnmc.gov.st/index.php/pt/>.

Durante o processo de validação da Estratégia, integrantes da Direção Geral do Ambiente lembraram a existência da plataforma DRClima, desenvolvida pelo Banco Mundial e disponível através do endereço hudd.com.br:8181. Trata-se de uma plataforma de apoio à tomada de decisão sobre resiliência climática. A sugestão é que as plataformas existentes sejam unificadas para que haja uma consolidação de suas informações.

A relação de iniciativas da área temática do Meio Ambiente foi construída tendo por base: **i)** a análise do website <http://dga.st/pt>; **ii)** análise das respostas aos questionários da UNU-EGOV relativo aos serviços públicos oferecidos na área; **iii)** componentes avaliados em rankings internacionais; e **iv)** informações colhidas durante a validação da Estratégia com integrantes do governo. A relação consolidada de iniciativas, com os respectivos estruturantes está apresentada a seguir:

Serviços	Estruturante Tecnológico	Estruturante Administrativo	Estruturante Legislativo	Origem
Biblioteca Virtual do Meio Ambiente ¹	Portal Único GOV.ST			Rankings Internacionais Website: http://dga.st/pt
Sistema de Seguimento de Projectos Ambientais ¹	Portal Único GOV.ST			Website: http://dga.st/pt
Alerta de Risco Meteorológico	Serviço de Mensagens SMS; Portal Único GOV.ST; E-Mail Institucional GOV.ST	Equipa de Simplificação de Serviços; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Rankings Internacionais
Fornecimento de Informações Meteorológicas	Portal Único GOV.ST; Serviço de Mensagens SMS; Plataforma Móvel GOV.ST; E-Mail Institucional GOV.ST	Equipa de Simplificação de Serviços; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Rankings Internacionais
Publicidade dos Gastos com Iniciativas Ambientais	Portal da Transparência.	Equipa de Simplificação de Serviços	Legislação de Transparência	Rankings Internacionais

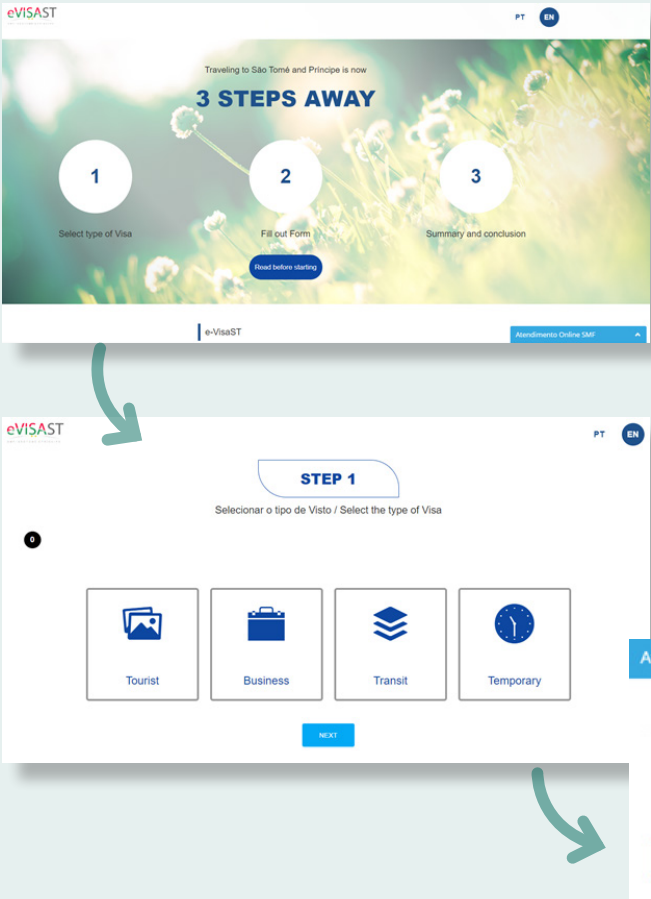
¹ O serviço já se encontra no Estágio I (para referências, vide introdução deste capítulo) de desenvolvimento, aquele em que “são disponibilizadas informações sobre o serviço, mas não há qualquer interação com o cidadão e o serviço disponibilizado no website”.

A participação da sociedade na discussão de políticas públicas relacionadas ao meio ambiente pode ser constatada na consulta pública para apresentação e discussão do “Instrumento de Salvaguardas Ambientais do Projecto de Desenvolvimento do Sector de Transportes e Protecção Costeiras”, realizado no Centro Cultural Brasil - São Tomé e Príncipe em 21 de Setembro de 2018. Um exemplo mais recente foi a consulta pública sobre a “Requalificação da Marginal da Cidade de São tomé”, realizada na Cacao no dia 13 de Fevereiro de 2019. Os exemplos citados podem ser alvo de avaliação quanto à conveniência em se utilizar ferramentas tecnológicas para maior efectividade da participação social na construção das políticas públicas.

4.6. Turismo

O sector de Turismo é fulcral para o país, dado o seu potencial económico só parcialmente explorado. São Tomé e Príncipe possui uma Estratégia de Turismo para o período de 2018 a 2025 com projecções que indicam participação do sector em e até 10% do Produto Interno Bruto. O Órgão responsável é o Ministério do Turismo, Cultura, Comércio e Indústria, onde funciona uma Unidade dedicada ao tema, a Direcção Geral de Turismo e Hotelaria (DGTH).

Cabe ressaltar a relação entre as Unidades Governamentais do Turismo e de Migração e Fronteiras, uma vez que o potencial de turistas provenientes do Exterior é evidente. O Serviço de Migração e Fronteiras disponibiliza o website <http://www.smf.st/> com informações de interesse para quem pretende visitar o País. O website oferece um serviço *on-line* de solicitação e concessão de autorização de entrada no País, chamado e-VisaST (Figura 11).



Preocupação com a expectativa do utilizador: apresenta-se imediatamente os três passos que o usuário irá percorrer. Cada passo é evidenciado “Passo 1”, “Passo 2”, “Passo 3”, visando despertar tranquilidade durante o processo;

- Disponível nnos idiomas português e inglês;
- Flexível: atende a 4 tipos distintos de público;

Por fim, apresenta um “chat” on-line

Figura 11: Serviço de solicitação e concessão de vistos e-VisaST, exemplo de serviço digital disponível no país

Não obstante o exemplo da emissão electrónica de vistos, a presença *on-line* do sector é relativamente limitada. O *website* oficial da DGTH, por exemplo, não está funcional actualmente devido a deficiências de equipa técnica. Há, entretanto, um *website* privado, acessível em <https://servicosturisticosstp.net/>, com informações similares ao que se esperaria de um sítio oficial. Nele é possível encontrar muitas informações turísticas sobre São Tomé e Príncipe, além de um serviço de *chat* interactivo funcional.

Há que ressaltar duas oportunidades neste ponto. Por um lado, a eventual existência de uma parceria formal entre o sector público e a iniciativa privada para o fornecimento de informações seria uma opção positiva, o que é cada vez mais comum entre cidades/países no mundo, ressalvada a necessidade de evidenciar os ganhos do Estado com a opção. Por outro lado, a viabilização do serviço apenas pelo sector público pode valer-se da utilização do Centro de Serviços Partilhados (vide capítulo 5), fazendo com que as capacidades existentes no Governo do país sejam partilhadas com o sector de turismo, possibilitando o funcionamento do *website* oficial.

Na reunião ocorrida com a equipa da DGTH foram listadas as prioridades de serviços a serem digitalizados: licenciamento dos serviços relacionados com o turismo, tais como hotéis, agentes de viagens, empresas de aluguer de veículos (*rent-a-car*), guias turísticos e investidores da área; serviço de informação turística; e publicidade das estatísticas relacionadas com o Turismo.

Durante o processo de validação da Estratégia, integrantes da DGTH confirmaram, como serviços mais relevantes, aqueles relacionados ao fornecimento de informações turísticas, incluindo aqueles sobre licenciamento de atividades, neste caso destinadas aos investidores e promotores.

A relação das demais iniciativas sobre o tema, foi elaborada tendo por base: **i)** a análise do *website* <http://www.smf.st>. O *website* <https://servicosturisticosstp.net/> não foi considerado fonte oficial de informações pois não foi possível confirmar relação formal com a DGTH; **ii)** informações colhidas em reunião com a equipa da DGTH; **iii)** análise das respostas dos questionários da UNU-EGOV relativo aos serviços públicos oferecidos na área; **iv)** componentes avaliados em rankings internacionais; e **v)** informações colhidas durante a validação da Estratégia com integrantes do governo. A relação está apresentada a seguir.

Serviços	Estruturante Tecnológico	Estruturante Administrativo	Estruturante Legislativo	Origem
Provisionamento de Informações Turísticas, com Apoio ao Turista para Reservas <i>on-line</i> , Inclusive por <i>chat</i>	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Interoperabilidade; <i>E-Mail</i> Institucional GOV.ST	Programa de Capacitação em Transformação Digital; Centro de Serviços Partilhados		Equipa da Direcção Geral de Turismo e Hotelaria – DGTH ¹
Emissão de Vistos <i>on-line</i> , Integrado ao <i>website</i> Oficial de Turismo	<i>E-Mail</i> Institucional GOV.ST Plataforma de Interoperabilidade	Equipa de Simplificação de Serviços; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		<i>Website</i> http://www.smf.st/ Reuniões de Validação da Estratégia
Solicitação de Licenças para Operar	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Interoperabilidade; Plataforma de Autenticação; <i>E-Mail</i> Institucional GOV.ST	Equipa de Simplificação de Serviços; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Equipa da Direcção Geral de Turismo e Hotelaria – DGTH ¹
Informações Turísticas <i>on-line</i>	Portal Único GOV.ST; <i>E-Mail</i> Institucional GOV.ST	Equipa de Simplificação de Serviços		Equipa da Direcção Geral de Turismo e Hotelaria – DGTH ¹

Estatísticas de Turismo	Portal Único GOV.ST Plataforma de Interoperabilidade			Equipa da Direcção Geral de Turismo e Hotelaria – DGTH ¹ Rankings Internacionais
Publicidade dos Gastos na Área do Turismo	Portal da Transparência	Equipa de Simplificação de Serviços	Legislação de Transparência de Informações Governamentais	Equipa da Direcção Geral de Turismo e Hotelaria – DGTH ¹ Rankings Internacionais
Publicidade das Receitas do Turismo	Portal da Transparência	Equipa de Simplificação de Serviços	Legislação de Transparência de Informações Governamentais	Equipa da Direcção Geral de Turismo e Hotelaria – DGTH ¹ Rankings Internacionais

¹ Reunião ocorrida em 04.11.2019, por videoconferência.

Entre as oportunidades identificadas estão a de melhoramento das estatísticas relacionadas com o turismo, cuja efectividade pode ser assegurada com o intercâmbio electrónico de informações com o Serviço de Migração e Fronteiras, operação que pode apoiar também o Boletim de Alojamento Local (BOAL), cujo lançamento é iminente. Este intercâmbio pode ter como suporte a plataforma de interoperabilidade do Estado.

A transparência de dados do sector também pode ser melhorada, a exemplo de publicidade quanto ao volume e utilização das chamadas “Taxas de Turismo” e “Taxas de Ocupação”. Há, de facto, grande dificuldade em recolher essas informações junto aos operadores turísticos, algo que também pode ser aprimorado com a plataforma de interoperabilidade.

Um ponto positivo que merece destaque é a participação da sociedade na definição das políticas do sector. No passado recente houve uma iniciativa de sucesso na criação do Plano Estratégico de Turismo, com colecta de sugestões com uso da tecnologia da informação. Houve consultas *on-line* também por ocasião da discussão sobre o destino das Taxas de Turismo.



Figura 12: Exemplo de consulta pública realizada pela Internet

Por fim, uma iniciativa de âmbito financeiro, com impacto na governação electrónica deve ser mencionada. A inexistência de um sistema de pagamento digital no país inviabiliza a criação de uma plataforma de pagamentos on-line, o que acaba por prejudicar não só o fluxo turístico, mas o pagamento de taxas e serviços por meio digital.

4.7. Agricultura, Pecuária e Pesca

O Órgão responsável pelo tema em São Tomé e Príncipe é o Ministério da Agricultura, Pesca e Desenvolvimento Rural, por meio das Direcções de Pescas, de Florestas, de Assuntos Fundiários, de Pecuária, além da Direcção de Agricultura e Desenvolvimento Rural, sendo esta a que ofereceu o maior número de contributos para a construção deste capítulo.

No âmbito da Direcção de Agricultura e Desenvolvimento Rural há oportunidades de transformação digital criadas pelo recente Sistema de Licenciamento Agrícola, que prevê a emissão do “Cartão Agrícola” concomitante ao cadastramento e recenseamento digital de agricultores e criadores de animais. A acção permitirá fazer uma melhor gestão dos apoios que o Ministério oferece, garantindo ainda a integridade dos dados e das informações provenientes das Delegações Regionais de Agricultura, espécie de Unidades Ministeriais mais próximas dos agricultores.

Entretanto, a conectividade entre a Direcção de Agricultura e Desenvolvimento Rural e as Delegações Regionais de Agricultura é precária, a Internet apresenta funcionamento deficiente, fazendo com que as actividades sejam desempenhadas na sua maior parte “em papel”. A Direcção chegou a possuir um *website* contendo legislação, descrição de projectos e apresentação da organização administrativa do Ministério, mas no momento não está funcional devido a problemas de manutenção.

A Direcção das Pescas é a que possui bases e serviços mais avançados. Tem o papel de fiscalizar actividades relacionadas com a pesca em geral, por exemplo, a emissão de certificados e licenciamento de barcos. A Direcção foi incorporada no Ministério há menos de um ano, de modo que ainda restam actividades administrativas por integrar, algo preliminar às actividades de transformação digital. Já a Direcção de Assuntos Fundiários é a responsável pela emissão de títulos de propriedades de terras no país, porém a actividade não conta com procedimentos informatizados.

A Direcção das Florestas, responsável pela gestão de assuntos como concessão de licenças para abate de árvores e de transporte de produtos madeireiros, conta com um sistema de apoio à prestação de seus serviços, o Sistema de Monitorização das Florestas. Este sistema, inclusive, já funciona no centro de dados do Governo. Não houve informações sobre a Direcção de Pecuária.

Cabe destaque à existência de um Centro de Formação Profissional e Investigação (CIAT), que conta com boa infra-estrutura e bons equipamentos. O Centro pode eventualmente ser parte integrante de um Centro de Serviços Partilhados (vide secção 5.3.3), de modo a atender outras unidades governamentais, por exemplo para formação de equipas de transformação digital.

Na reunião ocorrida com a equipe da Direcção de Agricultura e Desenvolvimento Rural foram listados os serviços a serem digitalizados: emissão de títulos de terras agrícolas, uma vez que impacta todas as vertentes do Ministério; elaboração de estatísticas da agricultura, por ser fonte de informação para subsidiar financiamento externo; concessão de licença para abate de árvores; concessão de licenças relacionadas com a actividade da pesca; e concessão para transporte de madeiras. A existência de áreas bem definidas, separadas administrativamente, na Instituição, foi reconhecida como origem de repetições e retrabalhos, o que justificaria o redesenho por uma equipa de simplificação de serviços.

Na mesma reunião foi reconhecida como oportunidade para a transformação digital o apoio à gestão de insumos agrícolas, na sua maioria importados e subsidiados pelo Governo, cuja venda é restrita a agricultores credenciados.

No que diz respeito a acções de transparência, poderiam ser publicitados dados e informações

sobre financiamentos externos, acordos internacionais, destino de impostos de propriedade de terras, cadastros de agricultores, pescadores e criadores de animais, observada naturalmente a protecção de dados pessoais.

Eventuais acções de participação da sociedade na formulação de políticas públicas por meio digital, poderiam complementar as actividades de sensibilização que já ocorrem em feiras agrícolas, rádio e televisão. Isso poderia auxiliar na formação do “hábito” de participação social na regulação de actividades do Ministério, algo que é incomum para o cidadão de São Tomé e Príncipe.

Neste capítulo também foram incluídas actividades da Direcção de Regulação e Controlo das Actividades Económicas (DRCAE) do Ministério do Turismo, Cultura, Comércio e Indústria, uma vez que desempenha actividades de fiscalização relacionadas com o consumo do que é produzido na agricultura, pesca e pecuária. A Unidade é a responsável, por exemplo, pela fiscalização do comércio de produtos alimentares e abate ilegal de animais.

A DRCAE possui, no momento, todas as actividades registadas em papel ou em computadores de forma isolada, não havendo nenhuma base oficial de informação. Não existe também um website para disponibilizar as informações de interesse público. Na reunião ocorrida com a equipa, o Director confirmou que o uso da tecnologia pode vir a melhorar a eficiência do sector, trazer uma maior colaboração da população em denúncias de infrações, melhorando assim a segurança alimentar. Permitiria ainda a realização de campanhas de sensibilização a menor custos e de maior alcance. Iniciativas de interoperabilidade poderiam facilitar a ligação com outros sectores, a exemplo da Unidade de Inspeção do Ministério das Finanças, objectivando o intercâmbio de informação para permitir fiscalizações dirigidas e detectar com maior probabilidade a ocorrência de infracções. O serviço identificado para ser digitalizado foi a recepção de denúncias de irregularidades.

Durante o processo de validação da Estratégia, as Direcções de Pecuária, das Pescas, de Assuntos Fundiários, e a das Florestas apresentaram complementos a lista de serviços oferecidos ao cidadão. A Direcção de Pecuária incluiu o serviço de controlo e inspeção de todos os produtos de origem animal, assistência técnica aos criadores, emissão de licenças aos criadores de animais, emissão de autorização para porte de animais ou produtos de origem animal, emissão de certificados para aquisição de criações, denúncias sanitárias, campanhas de vacinação das criações e fiscalização de certificados para porte de animais e produtos de origem animal que entram no país. A Direcção das Pescas incluiu os serviços de emissão de certificados sanitários para produtos de pesca e para barcos pesqueiros que atuem em águas territoriais do país. Por sua vez, a Direcção de Assuntos Fundiários listou os serviços de delimitação de área, de cadastro de beneficiários e o de emissão de título de posse. Por fim, a Direcção das Florestas solicitou a inclusão dos serviços de autorização para desbravamento, importação e registos para motosserra, atribuição de licenças aos vianteiros e venda de mudas florestais para plantio e decoração.

A lista consolidada de iniciativas sobre o tema foi elaborada tendo por base: **i)** informações colhidas em reunião com a equipa da Direcção de Agricultura e Desenvolvimento Rural **ii)** informações colhidas em reunião com a equipa da DRCAE; **iii)** análise das respostas dos questionários da UNU-EGOV relativo aos serviços públicos oferecidos na área; **iv)** componentes avaliados em rankings internacionais e **v)** informações colhidas durante a validação da Estratégia com integrantes do governo.. A relação está apresentada a seguir.

Serviços	Estruturante Tecnológico	Estruturante Administrativo	Estruturante Legislativo	Origem
Cadastro dos Agricultores	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Interoperabilidade; Plataforma de Autenticação; E-Mail Institucional GOV.ST	Programa de Capacitação em Transformação Digital; Centro de Serviços Partilhados; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Equipa da Direcção de Agricultura e Desenvolvimento Rural ¹ Reuniões de Validação da Estratégia

Emissão de Títulos de Terras Agrícolas	Portal Único GOV.ST; E-Mail Institucional GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Equipa da Direcção de Agricultura e Desenvolvimento Rural ¹ Rankings Internacionais
Publicação de Estatísticas da Agricultura	Portal da Transparência	Equipa de Simplificação de Serviços; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)	Legislação de Transparência	Equipa da Direcção de Agricultura e Desenvolvimento Rural ¹ Rankings Internacionais
Concessão de Licenças para Abate de Árvores	Portal Único GOV.ST; E-Mail Institucional GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Equipa da Direcção de Agricultura e Desenvolvimento Rural ¹
Concessão de Licenças e Certificados Sanitários de Pesca	Portal Único GOV.ST; E-Mail Institucional GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Equipa da Direcção de Agricultura e Desenvolvimento Rural ¹ Reuniões de Validação da Estratégia
Concessão de Licença para Transporte de Madeiras	Portal Único GOV.ST; E-Mail Institucional GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Equipa da Direcção de Agricultura e Desenvolvimento Rural ¹
Alerta sobre Disponibilidade de Insumos Agrícolas	Portal Único GOV.ST; Serviço de Mensagens SMS; E-Mail Institucional GOV.ST	Equipa de Simplificação de Serviços; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Equipa da Direcção de Agricultura e Desenvolvimento Rural ¹
Publicidade De Informações Sobre Financiamentos Externos, Acordos Internacionais, Destinação de Impostos de Propriedade de Terras, Cadastros de Agricultores, Pescadores e Criadores de Animais, além de Campanhas de Vacinação as Criações de Animais.	Portal da Transparência	Equipa de Simplificação de Serviços	Legislação de Transparência	Equipa da Direcção de Agricultura e Desenvolvimento Rural ¹ Rankings Internacionais
Denúncias Sanitárias e de Infracções Relacionadas com a Segurança Alimentar	Portal Único GOV.ST	Equipa de Simplificação de Serviços; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Equipa da Direcção de Regulação e Controle da Actividade Económica ² Reuniões de Validação da Estratégia
Emissão de licenças e certificados da Direcção de Pecuária, a exemplo de licenças aos criadores de animais, autorização para porte de animais, de produto de origem animal, de certificados para aquisição de criação	Portal Único GOV.ST; E-Mail Institucional GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Reuniões de Validação da Estratégia
Emissão de licenças e certificados da Direcção de Assuntos Fundiários, a exemplo da Delimitação de Área, de Cadastro de Beneficiários e o de Emissão de Título de Posse	Portal Único GOV.ST; E-Mail Institucional GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Reuniões de Validação da Estratégia

¹ Reunião ocorrida em 21.11.2019, por videoconferência.² Reunião realizada em 14.11.2019, por videoconferência.

4.8. Área Fiscal e Tributária

O Órgão responsável pela área Fiscal e Tributária em São Tomé e Príncipe é o Ministério do Planeamento, Finanças e Economia Azul. O Órgão conta com três direcções: Direcção dos Impostos; Direcção das Alfândegas; e Direcção do Orçamento. Todas essas unidades contam com sistema tecnológico para apoio às suas actividades, o que pode configurar uma oportunidade para a transformação digital de vários serviços. O Ministério conta com um *website* acessível em <http://www.financas.gov.st>.

A Direcção dos Impostos, responsável por proceder à execução da política fiscal e à administração fiscal do Estado, conta com um sistema de Gestão dos Impostos (SIGAR), que poderia ter suas actividades aprimoradas caso existisse intercâmbio de informações, via plataforma de interoperabilidade, com o sistema do Banco Central. A mesma Direcção conta com o Sistema de Facturas Electrónicas – eFactura, desenvolvido por uma equipa própria com apoio de um consultor internacional. Ainda nesta linha, está previsto o desenvolvimento de uma aplicação móvel para validar as compras junto aos vendedores informais.

A Direcção das Alfândegas está vocacionada para o desembaraço aduaneiro, ou seja, o desalfandegamento de mercadorias no processo de importação e exportação. Estas operações são feitas no sistema SIDONIA World, que constitui o Guichê Único do comércio exterior (Importação e Exportação). Os Despachantes oficiais e das empresas têm acesso ao sistema para efetuarem todas as operações necessárias ao processo de desalfandegamento das mercadorias. No entanto, por falta de um sistema de pagamento electrónico capaz, o pagamento dos impostos é feito via balcão.

A Direcção do Orçamento, conta com o sistema SAFE - Sistema Administrativo e Financeiro do Estado, que auxilia na elaboração do OGE (Orçamento Geral do Estado) e na execução de despesas.

Para elaboração desta secção foram realizadas reuniões com as equipas da Direcção das Alfândegas e da Direcção dos Impostos. Nas reuniões foram elencados os seguintes serviços a serem digitalizados: recolha de impostos sobre veículos, recolha de imposto de selo sobre facturas; recolha on-line de impostos (e-Factura); emissão de certidões de situação fiscal; recolha de impostos aduaneiros; recolha de imposto sobre rendimento de pessoa singular; e recolha de imposto sobre rendimento de pessoa colectiva.

Durante o processo de validação da Estratégia, as Direcções de Alfândegas e de Impostos apresentaram novas contribuições, devidamente incluídas neste documento. Cabe destaque, dentre as contribuições realizadas, a menção aos mais de 15.000 despachos aduaneiros a cada ano, e a necessidade de uma plataforma de pagamentos electrónico para suporte às suas actividades, tal como previsto nos “estruturantes” (vide capítulo 5).

As demais iniciativas sobre o tema, da mesma forma que os demais eixos temáticos, foi elaborada tendo por base: **i)** a análise do *website* <http://www.financas.gov.st>; **ii)** informações colhidas em reunião com as equipas da Direcção das Alfândegas e da Direcção dos Impostos; **iii)** análise das respostas dos questionários da UNU-EGOV relativo aos serviços públicos oferecidos na área; **iv)** componentes avaliados em rankings internacionais e **v)** informações colhidas durante a validação da Estratégia com integrantes do governo. A relação está apresentada a seguir.

Serviços	Estruturante Tecnológico	Estruturante Administrativo	Estruturante Legislativo	Origem
Recolha de Impostos sobre Veículos ¹	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Interoperabilidade; Plataforma de Autenticação	Programa de Capacitação em Transformação Digital; Centro de Serviços Partilhados		Equipa da Direcção de Impostos ²

Pagamento de Impostos On-line (Automóvel; Predial; Selo; SISA; IRS; IRC; Consumo)	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Autenticação; Plataforma de Interoperabilidade; Plataforma de Pagamentos Electrónicos	Equipa de Simplificação de Serviços; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Equipa da Direcção de Impostos ² Website http://www.financas.gov.st Rankings Internacionais
Emissão de Certidões de Situação Fiscal ³	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Pagamentos Electrónicos; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Equipa da Direcção de Impostos ² Website http://www.financas.gov.st
Recolha de Impostos Aduaneiros	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Pagamentos Electrónicos; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Equipa da Direcção de Impostos ² Website http://www.financas.gov.st Rankings Internacionais Reuniões de Validação da Estratégia
Recolha On-line de Impostos (eFatura) ⁴	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Interoperabilidade; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED))		Equipa da Direcção de Impostos ² Website http://www.financas.gov.st
Publicidade da Relação de Despesas e Receitas ⁵	Portal da Transparência	Equipa de Simplificação de Serviços	Legislação de Transparência	Website http://www.financas.gov.st Rankings Internacionais
Importação com Verificação de Informações On-line entre os Sistemas das Finanças	Plataforma de Interoperabilidade			Equipa da Direcção de Alfândegas ⁶

¹ Serviço com até 1000 atendimentos/semana entre os meses de Fevereiro a Abril.

² Reunião ocorrida em 11.11.2019, por videoconferência.

³ Os serviços de emissão de diversas certidões, e mesmo o de oferta de diversos formulários, já se encontram no *Estágio I* (para referências, vide introdução deste capítulo) de desenvolvimento, aquele em que "são disponibilizadas informações sobre o serviço, mas não há qualquer interacção com o cidadão e o serviço disponibilizado no *website*".

⁴ A expectativa é que o sistema entre em produção no mês de Janeiro/2020.

⁵ No *website* do Ministério era prática publicar essas informações até o ano de 2011, quando se publicavam também informações em formato gráfico. Entretanto, tal prática deixou de se verificar a partir de 2012.

⁶ Reunião ocorrida em 12.11.2019, por videoconferência.

Entre outras oportunidades de transformação digital ressaltam-se acções de publicidade/ transparência das informações de receitas e despesas, dada a relativa procura por parte dos cidadãos bem como do Fundo Monetário Internacional. No rol dessas oportunidades foi elencada ainda o intercâmbio de informações com o Banco Central, via plataforma de interoperabilidade, o que viabilizará o pagamento de impostos por meio digital. A restrição de operadores bancários poderia ser resolvida por parceria com o sector financeiro, a exemplo do que acontece com o Banco Inter-

nacional BISP, por exemplo, para possibilitar o pagamento de impostos sobre importações.

Quanto a acções de participação da sociedade nas políticas públicas do sector, há uma procura relevante por parte da sociedade civil organizada, nomeadamente do corpo profissional dos contabilistas.

4.9. Justiça e Cidadania

O Ministério da Justiça, Administração Pública e Direitos Humanos é a Instituição responsável pelo tema “Justiça e Cidadania” em São Tomé e Príncipe. A Instituição é um dos poucos Ministérios que conta com um plano estratégico sectorial, algo relevante e positivo do ponto de vista da Governação Digital. A harmonização entre os planos de Governo digital com os planos sectoriais é algo importante para haver coerência entre políticas públicas, independentemente do canal em que é prestado o serviço público ao cidadão. O Plano Estratégico 2017 – 2021 foi uma das fontes utilizadas como base para a elaboração do presente tópico.

Segundo o mencionado documento, a Justiça é um pilar fundamental num Estado de direito democrático, garantindo assim as liberdades e direitos de cada cidadão. Essa garantia passa também pelo acesso a mais informações e melhores serviços públicos, assim como mecanismos que permitam uma efectiva participação do mesmo na gestão e nas decisões públicas. O documento prevê no seu texto o “desenvolvimento de um sistema de qualidade visando um serviço célere e seguro para o cidadão e de um ambiente favorável aos negócios.”

O Ministério possui um *website* acessível em <http://www.justica.gov.st/>, funcional e devidamente actualizado. O órgão tem realizado avanços para organizar suas estruturas orgânicas com uso eficiente da tecnologia.

Em todo o mundo, as Instituições que compõem o chamado Sistema de Justiça são inúmeras e diversas. Muitos órgãos de Governo estão ligados ao tema, directa ou indirectamente, incluindo as Instituições não-governamentais, o Ministério Público e o Poder Judiciário. O ideal, portanto, seria que a análise da temática fosse feita de modo abrangente, porém neste documento analisamos apenas o próprio Ministério, em especial a Direcção Geral de Registos Notariais – DGRN e o Guiché de Empresas.

Todos eles já possuem o *backoffice* organizado e digitalizado e, apesar do potencial a ser trabalhado para a oferta de serviços em canal digital, há evidência de estruturas tecnológicas “estruturantes” (vide capítulo 5) que, com alguma adaptação, poderão ser utilizadas por todo o Governo. Exemplos disso são o Portal de Serviços ao Cidadão, o Portal de Reclamações e o Serviço on-line para Criação de Empresas, como pode ser observado na figura 13.

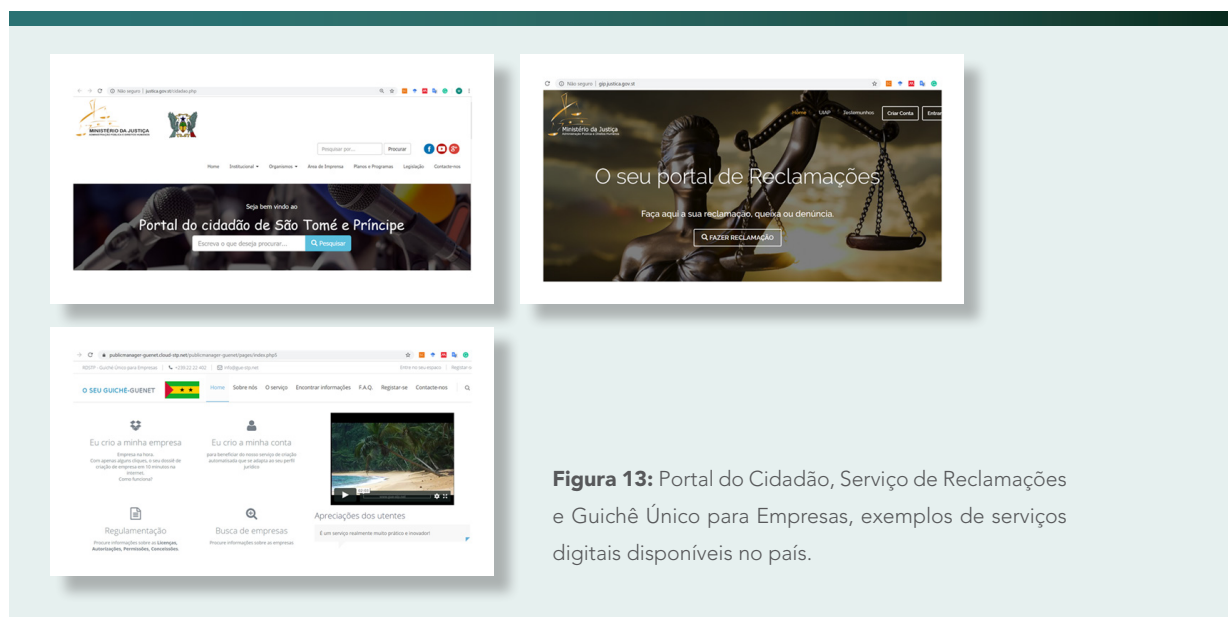


Figura 13: Portal do Cidadão, Serviço de Reclamações e Guiché Único para Empresas, exemplos de serviços digitais disponíveis no país.

Na reunião ocorrida com a equipa da Direcção Geral de Registos Notariais (DGRN) foram listados os serviços a serem digitalizados, por ordem de prioridade:

Serviço	Número	Custo Unitário (Dbs)
Certidão narrativa completa	13.000	75 a 97,50
Certidão para efeito de nacionalidade	3.000	300 a 390,00
Certidão para emissão de 1ª via de bilhete de identificação	7.500	125 a 185,00
Bilhete de Identificação	7.500	125 a 185,00
Renovação de Bilhete de Identificação	17.000	125 a 185,00
Registo Criminal de Nacional	8.000	85 a 125,00
Registo Criminal de Estrangeiro	7.500	130,00
Semelhança	30.000	20,00
Conferência de Fotocópia	26.000	15,00

Durante o processo de validação da Estratégia, as Direcções Gerais de Registos e Notariado, da Administração Pública, e de Transportes Terrestres apresentaram novas contribuições à construção da Estratégia. Além dessas, a Comissão Eleitoral Nacional (CEN) também apresentou sugestões. Foi solicitada a inclusão dos seguintes serviços: apoio e consulta jurídica, apoio e aconselhamento contra violência doméstica, guichê único de serviços relativos a automóveis e cartas de condução. Na área eleitoral foram sugeridos o serviço de registo eleitoral e o de emissão de certidão eleitoral.

A lista das demais iniciativas foi elaborada tendo por base: **i)** a análise do website <http://www.justica.gov.st/>; **ii)** informações colhidas em reunião com a equipa da Direcção Geral de Registos Notariais; **iii)** análise das respostas dos questionários da UNU-EGOV relativo aos serviços públicos oferecidos na área; **iv)** componentes avaliados em rankings internacionais e **v)** informações colhidas durante a validação da Estratégia com integrantes do governo. A relação está apresentada a seguir.

Serviços	Estruturante Tecnológico	Estruturante Administrativo	Estruturante Legislativo	Origem
Certidões <i>on-line</i> : de Registo; de Documentos; para Efeito de Nacionalidade; de Nascimento; de Óbito; Narrativa Completa; de Casamento ¹	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Interoperabilidade Plataforma de Pagamentos Electrónicos; E-Mail Institucional GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços		Equipa da Direcção Geral de Registos Notariais ² Website http://www.justica.gov.st Rankings Internacionais
Processos de Nacionalidade; de Casamento; de Alteração de Nome ¹	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Pagamentos Electrónicos; E-Mail Institucional GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços		Website http://www.justica.gov.st Rankings Internacionais

Registo Criminal ¹	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Pagamentos Electrónicos; E-Mail Institucional GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Website http://www.justica.gov.st Rankings Internacionais
Emissão / Renovação de Bilhete de Identidade ¹	Portal Único GOV.ST; Serviço de Mensagens SMS; Plataforma de Pagamentos Electrónicos; E-Mail Institucional GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Equipa da Direcção Geral de Registos Notariais Website http://www.justica.gov.st Rankings Internacionais
Reconhecimento de Assinatura ¹	Plataforma de Pagamentos Electrónicos; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)	Legislação sobre assinatura digital	Equipa da Direcção Geral de Registos Notariais ² Website http://www.justica.gov.st
Escrituras Públicas ¹	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Pagamentos Electrónicos; E-Mail Institucional GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Website http://www.justica.gov.st Rankings Internacionais
Autenticação on-line de Documentos ¹	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Pagamentos Electrónicos; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Equipa da Direcção Geral de Registos Notariais ²
Procurações ¹	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Pagamentos Electrónicos; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Equipa da Direcção Geral de Registos Notariais ²
Emissão de Registo de Automóveis ¹	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Pagamentos Electrónicos; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Website http://www.justica.gov.st Rankings Internacionais
Emissão de Registo Predial ¹	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Pagamentos Electrónicos; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Website http://www.justica.gov.st Rankings Internacionais
Guiché Único de Empresa ³	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Interoperabilidade Plataforma de Pagamentos Electrónicos; E-Mail Institucional GOV.ST	Equipa de Simplificação de Serviços Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Website http://www.justica.gov.st Rankings Internacionais

Publicidade dos Gastos com a Justiça	Portal da Transparência	Centro de Serviços Partilhados	Legislação de Transparência	Rankings Internacionais
Solicitação de Carta de Condução ⁵	Portal Único GOV.ST; Plataforma de Interoperabilidade Plataforma de Pagamentos Electrónicos Serviço de Mensagens SMS; E-Mail Institucional GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Rankings Internacionais
Portal de Reclamações sobre Administração Pública ³	E-Mail Institucional GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Centro de Serviços Partilhados; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Website http://www.justica.gov.st Rankings Internacionais
Consulta do Diário da República ³		Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Website http://www.justica.gov.st
Consulta de Legislação dos PALOP e Timor Leste ⁴				Website http://www.justica.gov.st
Registo e Emissão de Certidões Eleitorais	Portal Único GOV.ST; E-Mail Institucional GOV.ST; Plataforma de Autenticação	Equipa de Simplificação de Serviços; Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)		Reuniões de Validação da Estratégia

¹ Serviços que já se encontram no Estágio I (para referências, vide introdução deste capítulo) de desenvolvimento, aquele em que “são disponibilizadas informações sobre o serviço, mas não há qualquer interacção com o cidadão e o serviço disponibilizado no *website*”.

² Reunião ocorrida em 28.10.2019, por videoconferência.

³ Serviço disponível, mas com potencial para aprimoramentos.

⁴ Serviço em Estágio IV de desenvolvimento (para referências, vide introdução deste capítulo), em que “há integração entre Agências Governamentais, prestando serviços completamente *on-line*”.

Observe-se que acções relacionadas com a participação social no ciclo de políticas públicas podem ser idealizadas, de modo similar aos serviços listados nos demais tópicos.

5. Estruturantes para a Oferta dos Serviços Públicos Digitais

5.1. Estruturantes Tecnológicos

5.1.1. Serviço de SMS

DESCRIÇÃO

A entrega de informação relevante ao cidadão de forma eficaz, atempada, conveniente e económica é um requisito transversal aos serviços prestados por qualquer administração pública, independentemente do domínio concreto em apreço. A resposta tradicional a esta necessidade assenta em serviços de correio postal, frequentemente morosos e com custos que, em volume, podem ser elevados. Como tal, estes tendem a ser usados com especial parcimónia, situação que inevitavelmente se traduz numa menor qualidade do serviço prestado e numa percepção de alheamento do Estado face ao cidadão.

Uma resposta adequada a esta necessidade é, por conseguinte, um elemento estruturante no desenvolvimento da Estratégia Nacional para a Governação Digital de São Tomé e Príncipe.

A elevada penetração dos serviços de comunicação móvel entre a população e a igualmente elevada cobertura da rede móvel pelos operadores existentes representam uma incontornável oportunidade para o desenvolvimento e operacionalização de um serviço de notificação digital ao cidadão, unificado e acessível a toda a Administração Pública. Nesse sentido, de modo a abranger a maior percentagem possível da população e poder entrar em produção num período relativamente curto, sugere-se que este serviço seja, numa primeira fase, baseado nos serviços de SMS disponibilizados pelos operadores móveis em actividade no país.

Este Serviço de Mensagens SMS deverá então oferecer à Administração Pública são-tomense um canal de comunicação eficaz, conveniente e económico, não só contribuindo para a prestação de serviços com mais qualidade, como também para uma percepção de maior proximidade entre o Estado e o cidadão. Por último, o Serviço de Mensagens SMS será um bloco construtivo fundamental no desenvolvimento de serviços inovadores propostos no âmbito da Estratégia para a Governação Digital de São Tomé e Príncipe. Um exemplo concreto de uso do SMS é o serviço da Direcção das Pescas de alerta sobre as condições de mar, disponibilizado em parceria com uma operadora de telecomunicações local.

JUSTIFICAÇÃO

A proposta deste projecto justifica-se fundamentalmente pelas seguintes razões:

1. Contexto de acesso e operação de redes de comunicação móvel: O acesso cada vez mais generalizado a equipamentos de comunicação móvel por parte da população são-tomense e a elevada cobertura do território por parte dos operadores móveis existentes constituem uma oportunidade que pode ser explorada para desenvolver um serviço de comunicação eficaz e abrangente entre a Administração Pública e o cidadão;
2. Custo de desenvolvimento moderado: O projecto deverá envolver uma pequena equipa multidisciplinar de programadores durante um período de tempo relativamente curto;
3. Custo operação moderado: Os custos operacionais deste projecto deverão ser

compostos por custos de recursos de hardware e de recursos humanos especializados decorrentes da utilização de uma infra-estrutura de servidores alojada num centro de dados governamental (vide 5.1.2). Esta infra-estrutura será partilhada e rentabilizada por múltiplas entidades da Administração Pública são-tomense. Uma segunda componente dos custos operacionais decorrerão do uso dos serviços de envio de SMS disponibilizados pelos operadores móveis existentes no país. Estes custos deverão ser sujeitos a negociação em volume por parte do Estado, devendo o custo unitário do envio de SMS ser, por conseguinte, muito inferior ao praticado em contratos para particulares e empresas. Acordos de parceria entre esses operadores e o Estado são-tomense poderão ainda explorar eventuais oportunidades de parceria que permitam reduzir ainda mais estes custos operacionais;

4. Melhoria da qualidade de serviço prestado: Na maior parte dos casos a comunicação por SMS é mais adequada e conveniente do que o correio postal tradicional, tanto do ponto de vista da Administração Pública como do próprio cidadão. Esta conveniência e o seu custo moderado (ou mesmo reduzido) potenciarão o contacto mais frequente com o cidadão e, combinada com a quase instantaneidade da entrega da informação, o Serviço de Mensagens SMS contribuirá para uma real melhoria da qualidade do serviço público prestado;
5. Componente de infra-estrutura: A execução deste projecto é essencial ao desenvolvimento de outros serviços inovadores, como poderá ser o caso, por exemplo, do envio automático de notificações de agendamentos de consultas e actos médicos ou da disponibilização de resultados de exames relevantes para os utentes do Serviço Nacional de Saúde são-tomense;
6. Conveniência e redução de custos para o cidadão: Este serviço minimizará a necessidade de deslocação por parte do cidadão, reduzindo gastos em transporte e alojamento, e evitando quebras de produtividade. Simultaneamente, proporcionará-lhe-á informação útil e atempada no que potencialmente diz respeito a todos os aspetos da sua cidadania.

CONTEXTUALIZAÇÃO

O Serviço de Mensagens SMS deverá ser extensiva e transversalmente utilizado pela generalidade dos serviços digitais da Administração Pública são-tomense. Oferecerá um mecanismo unificado, adaptável e de fácil integração que permitirá uma comunicação conveniente, atempada, regular e a custo reduzido entre Estado e cidadãos.

O serviço poderá ser preferencialmente usado nas situações em que o conteúdo e tipo da informação a transmitir ao cidadão sejam considerados adequados. Será o caso, por exemplo, de mensagens de texto sem necessidade de confirmação de recepção pelo seu destinatário.

Este serviço deverá ser integrado na Plataforma de Interoperabilidade (vide 5.1.8) alojada no Centro de Dados Governamental (vide 5.1.2) e, por essa via, ser disponibilizado a todas as entidades da Administração Pública que o pretendam usar. Por sua vez, este serviço poderá fazer uso de mecanismos de integração para envio de SMS a definir e disponibilizar pelos operadores de comunicações móveis. O serviço poderá ainda integrar com a componente de Identidade Digital (vide 5.1.6) de modo a usar informação sempre actualizada relativa ao contacto telefónico (ou outro) de cada cidadão.

Não obstante a proposta constante deste documento ser baseada no envio de SMS, esta plataforma poderá ser concebida de modo a vir a suportar outros canais de comunicação com

o cidadão, como por exemplo será o caso do envio de notificações “push” para aplicações móveis (vide 5.1.4) que permitirão o acesso a serviços on-line da Administração Pública a partir de *smartphone*.

Finalmente, o projecto poderá vir ainda a incorporar uma componente de contabilidade que permitiria uma eventual repartição justa dos custos da sua utilização por cada uma das entidades da Administração Pública são-tomenses.

OPERACIONALIZAÇÃO

A operacionalização deste projecto deverá envolver os seguintes aspectos:

1. Identificação de todas as entidades e respectivos pontos-focais relevantes ou interessadas no desenho ou integração com este serviço;
2. Constituição de uma equipa responsável pelo levantamento de requisitos funcionais e não-funcionais, dimensionamento de hardware e comunicação, planeamento das actividades de desenvolvimento, teste e operacionalização do projecto, em articulação com as entidades e pontos-focais relevantes;
3. Constituição de uma equipa multidisciplinar de programadores, a qual deverá reunir – entre outras – competências de engenharia de aplicações, programação de serviços confiáveis (segurança, escalabilidade, disponibilidade), integração com a infra-estrutura de serviços do sistema operativo que vier a ser selecionado, bases de dados e comunicações em rede;
4. Constituição de uma equipa de negociação comercial com os operadores móveis relevantes para este projecto;
5. Definição e implementação dos mecanismos de integração com os operadores de comunicações móveis para envio de SMS e definição dos mecanismos de interoperabilidade com a Plataforma (vide 5.1.8) e integração com as entidades envolvidas desde logo nesta fase do projecto;
6. Realização de testes funcionais, não-funcionais e de interoperabilidade, e de integração limitada com um conjunto inicial de serviços das entidades envolvidas;
7. Entrada em produção do serviço.

5.1.2. Centro de Dados Governamental

DESCRIÇÃO

Todos os projectos de desenvolvimento e operacionalização de serviços digitais para a Administração Pública são-tomense necessitam invariavelmente de um conjunto de recursos computacionais, de armazenamento, de comunicação, e humanos especializados em todas as fases dos seus ciclos de vida. O uso eficaz e eficiente dos recursos financeiros a mobilizar pelo Estado requiere inevitavelmente um planeamento ponderado de investimentos, plano esse que deverá incluir: não só a aquisição de equipamento mas também a sua permanente manutenção; não só a aquisição de eventuais licenças de software mas também a sua atempada renovação; e finalmente, tão ou mais importante, o dimensionamento e constante formação de recursos humanos dedicados e qualificados. Tudo isto em áreas tão díspares e especializadas como os sistemas de armazenamento de dados, bastidores de servidores, equipamento

de comunicações, monitorização e segurança física de instalações, equipamentos, redes e de infra-estruturas de serviços.

A Administração Pública de São Tomé e Príncipe dispõe de um muito limitado conjunto recursos humanos especializados no desenvolvimento e operação deste tipo de infra-estruturas. Ainda assim, é possível encontrar vários exemplos de centros de dados de pequena e média dimensão operados por diferentes entidades do Estado. Estas situações levam a que esses centros sejam normalmente operados com recursos humanos e materiais insuficientes e sem tirar partido de economias de escala que poderiam advir de uma concertação de estratégias entre as várias entidades.

A necessidade de operacionalização de um Centro de Dados Governamental surge, portanto, como um elemento importante de racionalização de recursos e estruturante no planeamento de investimentos relativos ao desenvolvimento da Estratégia para a Governação Digital de São Tomé e Príncipe. Este centro de dados deverá permitir a operação profissional, confiável e consolidada não só de uma parte da infra-estrutura de servidores, de serviços e de comunicações existente em múltiplas entidades da Administração Pública, mas também dos novos serviços a desenvolver.

JUSTIFICAÇÃO

A proposta de operacionalização de um Centro de Dados Governamental justifica-se fundamentalmente pelas seguintes razões:

- 1. Redução dos custos associados a equipamentos:** A consolidação de múltiplos centros de dados num único Centro de Dados Governamental permitirá a racionalização das infra-estruturas de hardware e de comunicações actuais, potenciando uma operação mais profissional e confiável, e permitindo planificar investimentos de forma a diminuir os custos de manutenção e agilizar sua evolução. Esta redução poderá ser ainda mais potenciada por um eventual esforço de convergência tecnológica que contribuirá para economias de escala em futuras aquisições de equipamento;
- 2. Redução dos custos associados a licenças:** A consolidação dos centros de dados potenciará ganhos adicionais em termos de aquisição e renovação de licenças de software. Tal poderá acontecer em virtude de uma centralização de gestão das mesmas que permitirá identificar eventuais problemas (como licenças não usadas ou licenças em falta), e tirar partido de economias de escala na negociação de licenças em volume;
- 3. Redução dos custos associados a recursos humanos:** A consolidação dos centros de dados deverá permitir operar a infra-estrutura com base num quadro de recursos humanos mais estável. Essa estabilidade deverá permitir uma gestão mais eficaz e eficiente desses recursos no sentido de um dimensionamento de competências adequado às actuais e previsíveis necessidades futuras, dimensionamento que passará necessariamente pelo permanente planeamento e execução de acções de formação e certificação dos seus profissionais;
- 4. Operação confiável desta infra-estrutura:** A consolidação tecnológica (hardware e software) e de recursos humanos deverá contribuir decisivamente para uma operação de infra-estruturas de equipamentos e serviços críticos para o Estado são-tomense, em virtude da estabilidade e qualidade de formação do seu quadro de profissionais, e da manutenção e evolução dos seus equipamentos.

CONTEXTUALIZAÇÃO

Entre as várias entidades da Administração Pública são-tomense é possível encontrar vários centros de dados de pequena ou de média dimensão, apresentando uma substancial diversidade tecnológica combinada com um quadro de recursos humanos e financeiros geralmente pouco ajustados às necessidades. Estas situações potenciam uma gestão menos eficaz e eficiente destes recursos, dificultando economias de escala na aquisição e operação destas infra-estruturas e na formação dos seus profissionais.

A proposta de um Centro de Dados Governamental surge portanto com objectivo de consolidar todos estes recursos, permitindo a planificação de investimentos, a exploração de economias de escala e uma operação mais confiável destas infra-estruturas de equipamentos e serviços.

Este Centro de Dados deverá ser preferencialmente utilizado pela generalidade das entidades da Administração Pública são-tomense. Para o efeito, deverá ser desde logo seleccionada uma infra-estrutura física com conectividade e redundâncias adequadas e definido um quadro de recursos humanos com as competências necessárias à sua gestão e operação. O projecto deverá ainda definir um plano de gestão tecnológica e um plano de formação ajustado às necessidades dos seus profissionais. Em virtude das características apresentadas e dos investimentos já realizados, o centro de dados já operado pelo INIC parece ser uma opção adequada para instalação e operação deste Centro de Dados Governamental de São Tomé e Príncipe.

O projecto de Centro de Dados Governamental deverá ainda prever a instalação e operação de uma segunda infra-estrutura que funcione como backup da infra-estrutura principal, e que, em caso inoperacionalidade desta, possa assegurar a continuidade de operação dos serviços com um período de interrupção o mais curto possível.

OPERACIONALIZAÇÃO

A operacionalização deste projecto deverá envolver os seguintes aspectos:

- 1.** Selecção da infra-estrutura onde deverá ser instalado e operado o novo Centro de Dados Governamental de São Tomé e Príncipe;
- 2.** Eventual reforço das condições do edificado, equipamento servidor, software, conectividade, de recursos humanos e das suas qualificações, de modo a operacionalizar este novo Centro de Dados Governamental;
- 3.** Identificação de um conjunto de entidades interessadas na migração das suas infra-estruturas para o novo centro de dados central. Identificação dos correspondentes pontos-focais;
- 4.** Definição de planos de migração dos equipamentos e serviços dessas entidades para o novo centro de dados central, incluindo testes de conectividade e permanente coordenação entre os responsáveis pelo novo centro de dados e os pontos-focais nas várias entidades;
- 5.** Entrada em produção do Centro de Dados Governamental.

5.1.3. Portal Único GOV.ST

DESCRIÇÃO

Existe actualmente um conjunto de serviços on-line oferecidos por diversas entidades da Administração Pública de São Tomé e Príncipe. Em todo o caso, parece evidente que muitos desses serviços são desconhecidos pela generalidade da população e, em muitos casos, pelas demais entidades da esfera do Estado. Por outro lado, cada um desses serviços apresenta uma imagem e esquemas de utilização totalmente independentes e é acessível num endereço totalmente não relacionado. Não existe, portanto, uma forma simples de um cidadão são-tomense tomar conhecimento e aceder aos serviços existentes nem aos que se pretendam vir a desenvolver.

A proposta de Portal Único GOV.ST aparece precisamente no sentido de, desde logo, oferecer um único ponto de entrada para todos os serviços on-line da Administração Pública são-tomense e paulatinamente, fomentar a adopção de uma mesma imagem e padrões de interacção e usabilidade. Dessa forma, este Portal deverá progressivamente contribuir para uma experiência de utilização facilitada e homogénea por parte do cidadão.

Por outro lado, este Portal deverá permitir o desenvolvimento mais ágil e simplificado de novos serviços on-line. Para o efeito adoptará e disponibilizará às entidades da Administração Pública um sistema de gestão de conteúdos (CMS), personalizável e programável, que deverá assegurar os elementos visuais e de linguagem de utilização considerados unificadores e presentes em todos os serviços on-line. Mais, este gestor de conteúdos deverá ainda oferecer mecanismos de integração dos novos serviços com os demais serviços on-line através de mecanismos visuais e programáticos de integração com a Plataforma de Interoperabilidade (vide 5.1.8) a desenvolver.

JUSTIFICAÇÃO

A proposta de desenvolvimento e operacionalização do Portal Único GOV.ST justifica-se fundamentalmente pelas seguintes razões:

1. Ponto único de acesso aos serviços on-line: O cidadão passará a ter um ponto único de entrada no universo dos serviços on-line disponibilizados pela Administração Pública são-tomense. Este ponto de acesso único facilitará a divulgação do Portal, dos serviços existentes e dos que serão desenvolvidos;
2. Linguagem visual e de interacção homogénea: Este projecto deverá definir e disponibilizar um conjunto de elementos visuais, regras de disposição desses elementos (tomando em conta a necessidade de adaptação automática a dispositivos móveis), informação obrigatória, normas de acessibilidade, de boas práticas de interacção e usabilidade, bem como outras normas técnicas que venham a ser consideradas relevantes. No seu conjunto, estes aspectos oferecerão uma experiência de utilização homogénea e de mais rápida aprendizagem por parte dos seus utilizadores;
3. Simplificação da operacionalização de novos serviços: O Portal deverá disponibilizar um sistema de gestão de conteúdos que facilitará o desenvolvimento de novos serviços não só em conformidade com as normas e boas práticas que vierem a ser definidas, mas também a sua integração na Plataforma de Interoperabilidade e, por essa via, com os demais serviços da Administração Pública;
4. Redução de custos de desenvolvimento e operacionalização de serviços: A adopção

generalizada do sistema de gestão de conteúdos oferecido pelo Portal, traduzir-se-á na desenvolvimento de uma comunidade de programadores com experiência consolidada, permitindo a redução do tempo de desenvolvimento, manutenção e evolução de novos serviços on-line.

CONTEXTUALIZAÇÃO

Vários casos existem já de disponibilização de serviços on-line por parte da Administração Pública são-tomense. No entanto, parece existir um desconhecimento generalizado desses serviços por parte não só da população como também de muitas das entidades do Estado. Esta situação prende-se com a dificuldade de comunicação e popularização do acesso a serviços que estão acessíveis em endereços on-line completamente não relacionados. Por outro lado, cada serviço apresenta uma linguagem visual e padrões de interacção próprios contribuindo para sucessivas curvas de aprendizagem e experiências de utilização distintas.

O Portal Único GOV.ST surge como um projecto que pretende oferecer um ponto de entrada único e uma linguagem visual e de interacção uniforme para todos os serviços da Administração Pública são-tomense. Pretende desta forma facilitar as estratégias de comunicação e divulgação de serviços públicos on-line, o seu acesso e utilização por parte do cidadão.

Por outro lado, o Portal pretende facilitar e reduzir custos de desenvolvimento de novos serviços on-line, adoptando e oferecendo a todas as entidades da Administração Pública um sistema de gestão de conteúdos versátil que facilita a conformidade com as regras e boas práticas definidas, e simplifica a sua integração com os demais serviços.

O Portal Único GOV.ST, uma vez entrando em produção, deverá passar a ser a plataforma preferencial de desenvolvimento de serviços públicos on-line para as entidades da Administração Pública são-tomense.

OPERACIONALIZAÇÃO

A operacionalização deste projecto deverá envolver os seguintes aspectos:

1. Desenho e desenvolvimento dos elementos gráficos, definição de informação obrigatória, normas técnicas e legais, e de boas práticas que devem ser observados no desenvolvimento de serviços públicos on-line;
2. Selecção de um sistema de gestão de conteúdos e a sua personalização de acordo com as regras e práticas anteriormente definidas;
3. Registo de subdomínio em gov.st para disponibilização do Portal Único (por exemplo cidadão.gov.st);
4. Desenho de uma página de entrada e disponibilização de um directório com os serviços actualmente existentes;
5. Desenvolvimento dos mecanismos de criação e de integração de novos serviços públicos on-line em coordenação com os responsáveis da Plataforma de Interoperabilidade (vide 5.1.8);
6. Desenvolvimento e disponibilização de serviços piloto baseados no mecanismos de criação e integração de novos serviços agora desenvolvido;
7. Operacionalização de novos serviços públicos on-line.

5.1.4. Plataforma Móvel GOV.ST

DESCRIÇÃO

Tal como na generalidade dos países, São Tomé e Príncipe regista uma forte penetração de equipamentos de comunicação móvel entre a população, bem como um acelerado aumento do número de subscrições de acesso a dados móveis. Ou seja, o uso de *smartphones* entre a população são-tomense é cada vez mais uma realidade que abre a possibilidade de utilização deste tipo de dispositivos para acesso cómodo do cidadão a serviços públicos on-line. Esta realidade pode ainda ser vista como uma oportunidade para configurar um canal de comunicação simultaneamente mais versátil e mais económico para o Estado do que o envio de um simples SMS ao cidadão (vide 5.1.1).

O projecto da Plataforma Móvel GOV.ST surge portanto com o propósito de explorar o *smartphone* como meio de comunicação cada vez mais utilizado entre a população são-tomense. Para o efeito, será desenvolvida uma aplicação móvel que não só permitirá o acesso cómodo a serviços públicos on-line, como o envio de notificações “push” a partir do serviço de notificação digital inicialmente baseado exclusivamente no envio de mensagens SMS.

JUSTIFICAÇÃO

A proposta de desenvolvimento da Plataforma Móvel GOV.ST justifica-se fundamentalmente pelas seguintes razões:

1. Acesso mais cómodo a serviços públicos on-line: o uso de *smartphones* e subscrição de planos de dados móveis é uma realidade na sociedade são-tomense. A exploração do *smartphone* é, portanto, uma oportunidade para fomentar o acesso aos serviços públicos on-line;
2. Redução de custos e meio versátil de envio de mensagens: no caso do envio de notificações “push”, o custo para as entidades do Estado é praticamente negligenciável sendo também baixo para o cidadão, uma vez que o tamanho de uma notificação é também ele muito reduzido. O acesso do cidadão aos serviços públicos disponíveis através da aplicação a desenvolver deverá ser optimizado para o cenário de conectividade móvel, minimizando o tráfego transferido entre o *smartphone* a aplicação de *backend*.

CONTEXTUALIZAÇÃO

Apesar do cada vez mais prevalente acesso a dispositivos móveis por parte da população são-tomense poucos serão os casos de serviços on-line bem adaptados a interacção com o cidadão através de *smartphone*. O desenvolvimento de uma aplicação móvel para este tipo de equipamento constitui uma oportunidade para fomentar, tornando-o mais cómodo, o acesso a serviços públicos on-line. Por outro lado, tal aplicação que permitirá o envio de notificações “push”, muito versáteis (podendo incluir imagens, por exemplo), comportará uma redução dos custos de notificação do cidadão por parte das entidades do Estado.

Como forma de mitigar o risco de exclusão pela parte da população ainda sem acesso a *smartphones* (ou que ainda não subscreve um plano de dados móveis), este projecto poderá prever o desenvolvimento de um *backend* baseado em *Unstructured Supplementary Service Data (USSD)*. Este tipo de tecnologia permite que um telemóvel tradicional possa aceder

a serviços muito simples disponibilizados em parceria com os operadores de comunicação móvel. O acesso nada mais requer que um número especial que invoca o menu de um serviço disponível integralmente através de um interface textual e navegação por teclas dos dispositivo.

OPERACIONALIZAÇÃO

A operacionalização deste projecto deverá envolver os seguintes aspectos:

1. Desenvolvimento de uma aplicação que permita o acesso a um conjunto de serviços essenciais da Administração Pública são-tomense. Entre eles contam-se a gestão de contactos do cidadão utilizados para correspondência postal, envio de SMS de activação e desactivação de uma aplicação móvel para, por exemplo, autenticação em serviços e acesso e gestão do conjunto de notificações enviadas pelo Estado ao cidadão;
2. Integração do mecanismo de notificações “push” no serviço de notificação digital proposto em (vide 5.1.1).

5.1.5. E-Mail Institucional GOV.ST

DESCRIÇÃO

Apesar da actual tendência de diminuição do uso de correio electrónico um pouco por todo o mundo, do ponto de vista institucional mais do que uma necessidade é um verdadeiro imperativo, sem o qual pode ser colocada em causa a credibilidade de quem comunica e das Instituições que representa.

No cenário actual, uma parte substancial dos altos dirigentes e funcionários da Administração Pública são-tomense vêm-se na contingência de terem que utilizar endereços de correio pessoais completamente alheios ao domínio do país e das suas Instituições.

O projecto E-Mail Institucional GOV.ST surge, portanto, como uma resposta a esta necessidade premente de dotar de mecanismos práticos de gestão de endereços de correio electrónico institucionais, ou seja, na dependência de um sub-domínio de gov.st.

Nesse sentido, o projecto passa por criar um serviço de directoria e ferramentas associadas para criação e gestão de contas de correio electrónico para todos os dirigentes e funcionários públicos são-tomenses.

JUSTIFICAÇÃO

As razões que justificam este projecto incluem:

1. Fomento da percepção de confiança: Um endereço de correio electrónico pressupõe o reconhecimento de uma legítima identidade por parte de uma terceira parte a um determinado nível da hierarquia de serviços do Estado (por exemplo, na Instituição ao qual pertence). Nesse sentido, um endereço electrónico institucional permite estabelecer confiança na identidade de quem o usa;
2. Fomento da percepção de organização: A inexistência de um endereço de correio electrónico institucional pode ser facilmente percebido como falta de profissionalis-

mo de quem o usa ou de desorganização dos serviços da Instituição à qual pertence ou representa;

3. Soberania sobre os dados e serviços utilizados: A utilização não controlada de serviços de correio electrónico pode ser encarada como um risco de quebra de confidencialidade, integridade ou disponibilidade de acesso a informação considerada sensível. A decisão de utilizar serviços de correio electrónicos externos pode ser uma opção totalmente legítima mas deve ser tomada de forma explícita, coordenada e em consciência.

CONTEXTUALIZAÇÃO

Uma parte significativa dos dirigentes e funcionários públicos são-tomenses não dispõem de endereços de correio electrónico institucionais e como tal vêm-se condicionados a utilizar endereços pessoais em serviços externos à Administração Pública. Esta situação não contribui para uma percepção de confiança na legitimidade da identidade associada ao titular desse endereço e pode mesmo ser entendida como falta de organização dos serviços associados. Mais, a utilização de serviços de correio electrónico externos, quando deixada ao critério de cada utilizador, pode ser entendido como um risco de segurança no que diz respeito a informação potencialmente sensível e uma ameaça à soberania do Estado.

Este projecto visa oferecer serviços e ferramentas para a catalogação e gestão de contactos e credenciais de todos os dirigentes e funcionários de serviços públicos, e eventualmente, a integração automática desta directoria com um serviço de gestão de correio electrónico para toda a Administração Pública são-tomense.

OPERACIONALIZAÇÃO

A operacionalização deste projecto deverá envolver os seguintes aspectos:

1. Selecção de software de serviço de directoria e definição da sua arquitectura de operação (por exemplo, multi-nível);
2. Selecção do software de serviço de correio electrónico (recepção, armazenamento e envio);
3. Dimensionamento dos recursos de hardware, definição das configurações necessárias para a integração destes softwares na infra-estrutura do Centro de Dados Governamental e entrada em produção;
4. Introdução da informação de contacto (nome completo, entidade associada), credenciais de autenticação (nome de utilizador, senha e validade). O endereço de e-mail pode ser automaticamente derivado do nome do utilizador e da entidade associada;
5. Integração com eventuais serviços internos em operação nas entidades da Administração Pública (por exemplo, partilha de ficheiros).

5.1.6. Identidade Digital

DESCRIÇÃO

A identidade do cidadão é um elemento essencial no planeamento e prestação de serviços de qualquer Administração Pública. A identidade digital do cidadão é por isso uma componente essencial no desenvolvimento da Estratégia para a Governação Digital de São Tomé e Príncipe.

O desenvolvimento deste estruturante traduzir-se-á numa plataforma de suporte de gestão e consolidação das múltiplas identidades do cidadão junto dos diferentes sectores da Administração Pública (por exemplo identidade civil, fiscal, sistema de saúde). Mais, essa plataforma deverá permitir a gestão partilhada de um conjunto canónico de dados pessoais do cidadão (por exemplo atributos físicos, estado civil), de dados de contacto (por exemplo telefónicos, correio-electrónico) e ainda de eventuais atributos profissionais (por exemplo ordens profissionais, papéis desempenhados no contexto do sector público). Paralelamente, deverá servir de base ao desenvolvimento e operação de uma infra-estrutura confiável de certificação do Estado são-tomense, baseada na tecnologia de chave pública. Esta infra-estrutura deverá, por sua vez, permitir a disponibilização de serviços de assinatura digital qualificada e por essa via a produção de documentos com valor legal reconhecido tanto pelo sector público como privado.

O desenvolvimento deste estruturante comporta um conjunto significativo de desafios técnicos relativamente ao desenho, desenvolvimento e operacionalização de uma infra-estrutura com requisitos de elevada confiabilidade. No mesmo sentido será necessário uma perfeita articulação com os estruturantes Plataforma de Autenticação (vide 5.1.7) e Plataforma de Interoperabilidade (vide 5.1.8). A operação de infra-estruturas de certificação de chave pública, por seu lado, requiere uma resposta adequada no domínio administrativo e de capacitação de recursos humanos. Finalmente, este estruturante exige respostas adequadas no domínio do enquadramento legal do valor da assinatura digital e da protecção dos dados do cidadão.

JUSTIFICAÇÃO

A justificação da proposta do desenvolvimento deste estruturante tecnológico inclui:

1. O carácter essencial da identidade digital do cidadão no planeamento, dimensionamento e prestação de serviços on-line à população em geral e ao cidadão em particular;
2. A necessidade de relacionamento e tratamento consolidado de múltiplas identidades junto dos diferentes serviços do sector público (identificação civil, fiscal, sistema de saúde, etc.);
3. Permitir a gestão partilhada e acesso sempre actualizado ao conjunto de dados pessoais do cidadão, os quais incluirão atributos de identificação, físicos, contactos (por exemplo telefónicos e de correio electrónico, etc.) e outros que venham a ser entendidos como relevantes (por exemplo profissionais ou papéis desempenhados em serviços da Administração Pública);
4. Permitir a associação da identidade consolidada do cidadão a certificados qualificados geridos no contexto de uma infra-estrutura de chave pública do Estado são-tomense. Esta infra-estrutura deverá, por sua vez, permitir o desenvolvimento e disponibilização de serviços on-line de assinatura qualificada (bem como serviços de selo temporal ou de atributos profissionais) que permitirão a produção de docu-

mentos digitais com valor legal perante os serviços do Estado e as entidades do sector privado.

CONTEXTUALIZAÇÃO

A realidade do acesso do cidadão a diferentes serviços da Administração Pública passa frequentemente pelo uso de identidades independentemente atribuídas pelos múltiplos sectores envolvidos. Por exemplo, o cidadão utiliza nuns casos a sua identidade civil, noutros a fiscal, e noutros ainda a sua identidade no serviço nacional de saúde. Esta multiplicidade de identidades radica tipicamente no desenvolvimento, ao longo de anos, de sistemas de informação totalmente independentes e que normalmente não partilham informação. Este cenário traduz-se invariavelmente em duplicação e uso de informação desactualizada, duplicação de procedimentos internos dos serviços e do cidadão, e enorme dificuldade de coordenação dos serviços do Estado.

O desenvolvimento e operacionalização deste estruturante tecnológico deverá permitir, desde logo, a consolidação da multiplicidade de identidades atribuídas ao cidadão são-tomense. Com base nessa consolidação, será iniciado um processo que permitirá a gestão e partilha de informação actualizada do cidadão entre os vários serviços, a simplificação de procedimentos internos dos serviços, da sua relação com o cidadão e coordenação com os demais sectores públicos.

No contexto deste estruturante, deverá ainda ser desenvolvida uma infra-estrutura de certificação do estado que permitirá a produção de documentos digitais com reconhecido valor legal, e que potenciará uma ainda maior simplificação de processos e redução de custos para o Estado e cidadão.

OPERACIONALIZAÇÃO

O desenvolvimento deste estruturante tecnológico envolverá desde logo uma forte coordenação com a componente de produção legislativa no domínio da assinatura digital e protecção de dados do cidadão.

Por outro lado, será também necessário encontrar um consenso sobre quais as identidades que deverão ser objecto deste processo de consolidação digital, bem como os dados pessoais coligidos relativos a cada cidadão. Será ainda importante ter em conta desde a fase de desenho, a capacidade de evolução e incorporação de atributos adicionais que venham a ser identificados como relevantes numa fase posterior de desenvolvimento da infra-estrutura de Identidade Digital.

Por último, em coordenação com o Centro de Dados Governamental (vide 5.1.2), será necessário dimensionar um conjunto de recursos de hardware e software específicos, não só para a componente de gestão federada de identidades e atributos do cidadão, mas também para a componente da infra-estrutura de certificação digital do estado. Em ambos os casos será necessário dimensionar um conjunto de recursos humanos adequados à sua operação profissional e confiável. No caso da componente de certificação digital, acresce ainda a necessidade de capacitação e certificação específica num domínio que abrange aspectos técnicos, administrativos e legais.

5.1.7. Plataforma de Autenticação

DESCRIÇÃO

A prestação de serviços digitais de forma eficaz e confiável pressupõe o conhecimento da identidade do cidadão e a verificação do seu legítimo uso. A resposta à conjugação destes requisitos baseia-se numa plataforma de serviços genericamente designados de “autenticação” que se constitui como um bloco construtivo essencial na entrega de serviços personalizados e seguros.

Um processo de transformação digital acaba sempre por levar ao desenvolvimento de uma multiplicidade de novos serviços, bem como a transformação de serviços on-line já disponibilizados ao cidadão. Independentemente das funcionalidades e domínios específicos, estes serviços partilham a necessidade de incorporação e disponibilização ao cidadão de mecanismos de autenticação adequados. Como tal, a plataforma de autenticação deverá ser desenhada e implementada de forma a dar resposta tanto à realidade actual como à da futura infra-estrutura de serviços on-line da administração pública são-tomense. Deverá também contribuir para o esforço de consolidação tecnológica e obtenção de economias de escala no desenvolvimento e operação de toda a infra-estrutura de serviços. Por último, deverá oferecer uma experiência uniforme de utilização por parte do cidadão, contribuindo para uma maior usabilidade e para minimizar a curva de aprendizagem relativa aos serviços on-line.

Nesse sentido, a Plataforma de Autenticação deverá seguir uma abordagem de mecanismo único (“single sign-on”) não só para autenticação, mas também para registo de novos utilizadores nos diferentes serviços por integração com o estruturante Identidade Digital (vide 5.1.6) e suporte da Plataforma de Interoperabilidade. O seu desenho, desenvolvimento e operação deverão seguir reconhecidas boas práticas neste domínio, devendo nortear-se pelo emprego de arquitecturas, protocolos e formatos abertos.

JUSTIFICAÇÃO

As razões que justificam este projecto incluem:

1. Uniformidade de integração: De modo a potenciar economias de escala no desenvolvimento e operacionalização de serviços on-line, esta plataforma deverá ser capaz de oferecer os seus mecanismos de autenticação como se de um bloco construtivo simples se tratasse, compatível mas independente do domínio específico de cada serviço. O objectivo será pois que todos os serviços on-line façam uso dessa mesma componente de autenticação, reforçando-se desta forma a aposta na consolidação tecnológica nas vertentes do desenho, desenvolvimento e operação de toda a infra-estrutura de serviços;
2. Uniformidade de utilização: A integração dos serviços on-line com esta plataforma significa também que o procedimento de autenticação do cidadão realizar-se-á do mesmo modo e com os mesmos requisitos de segurança em toda essa mesma infra-estrutura de serviços. Ou seja, a experiência do processo de autenticação por parte do cidadão será exactamente a mesma, independentemente do serviço concreto a que esteja a aceder. Obtém-se desta forma uma maior uniformidade e conveniência de uso dos serviços por parte do cidadão, tornando-se mais uma vez patente o esforço de concertação subjacente à estratégia de transformação digital proposta neste documento;
3. Flexibilidade e capacidade evolutiva: A separação do processo de autenticação e da

funcionalidade concreta dos serviços on-line contribuirá para uma maior capacidade evolutiva destes mecanismos. Esta independência facilitará a futura integração e disponibilização de novos mecanismos que eventualmente se venham a identificar como desejáveis. Esta expansibilidade poderá ser obtida com nenhum ou mínimo impacto da implementação e operação dos demais componentes da infra-estrutura de serviços;

4. **Confiabilidade:** O uso das melhores práticas reconhecidas, nomeadamente o emprego de arquitecturas, protocolos e formatos abertos e maduros permitirão obter um elevado grau de confiança no correcto funcionamento e legítimo uso de identidade por parte do cidadão no acesso aos múltiplos serviços públicos on-line.

CONTEXTUALIZAÇÃO

A prestação de serviços on-line requiere o reconhecimento e uso legítimo da identidade por parte do cidadão. Só com base numa resposta adequada a estes requisitos será possível a prestação de serviços simultaneamente personalizados e que garantam a privacidade dos seus dados pessoais. Por outro lado, estes requisitos não são exclusivos dos novos serviços a desenvolver no contexto desta proposta de estratégia de transformação digital, mas também dos actuais serviços já prestados on-line ao cidadão são-tomense.

Tendo em conta a multiplicidade dos serviços que virão a ser oferecidos, é tido como particularmente relevante a necessidade de uma aposta arquitectural e tecnológica que potencie a capacidade de integração dos mecanismos de autenticação de uma forma confiável, flexível e com capacidade evolutiva, fomentando-se, desse modo, o uso eficiente de recursos financeiros e humanos no desenvolvimento e operação de toda a infra-estrutura de serviços on-line.

Por outro lado, essa consolidação deverá oferecer uma uniformidade e ponto único de autenticação do cidadão, contribuindo para melhor boa experiência de utilização dos serviços on-line. Esta plataforma deverá explorar os estruturantes propostos nas vertentes de Identidade Digital e da Plataforma de Interoperabilidade para potenciar não só a sua facilidade de integração, mas também a partilha segura de informação do cidadão entre os vários serviços. Esta partilha não só deverá garantir o acesso sempre actualizado aos dados pessoais do cidadão, mas também deverá permitir sempre no respeito pela legislação de protecção de dados em vigor.

OPERACIONALIZAÇÃO

O desenvolvimento deste estruturante envolverá desde logo a definição de uma solução arquitectural e tecnológica adequada às necessidades de integração simples e uniforme de um mecanismo único de autenticação do cidadão nos múltiplos serviços da Administração Pública. Por outro lado, estes mecanismos de autenticação devem ter em conta a necessidade de partilha informada e consentida de informação do cidadão no momento de activação do seu acesso a um novo serviço.

Também em estreita coordenação com as várias entidades públicas relevantes, deverá ainda ser acordado e desenvolvido um conjunto de mecanismos de integração da plataforma de autenticação em portais e serviços públicos on-line. Estes mecanismos deverão permitir uma experiência simples e uniforme de autenticação por parte dos cidadãos, independentemente dos serviços concretos que pretendam aceder.

No desenho, desenvolvimento e operacionalização desta plataforma, deverão ser seguidas

as melhores práticas reconhecidas neste domínio, e deverão ser adoptadas arquitecturas, protocolos e formatos de dados aberto de forma a potenciar a facilidade de manutenção e evolução desta plataforma. Por último, em coordenação com o Centro de Dados Governamental (vide 5.1.2), será necessário dimensionar recursos de hardware, software e humanos devidamente capacitados, por forma a ser assegurada uma operação profissional e confiável desta plataforma.

5.1.8. Plataforma de Interoperabilidade

DESCRIÇÃO

O desenvolvimento de uma estratégia para a Governação Digital tem a si associado um importante conjunto de requisitos que abrange, entre outras, as necessidades de integração, coordenação, reengenharia, desenho, manutenção e evolução de uma multiplicidade de serviços existentes e propostos, de reconhecimento e validação de múltiplas identidades do cidadão, e de monitorização e garantia de elevada confiabilidade e escalabilidade de toda a esta infra-estrutura.

Nesse sentido, a Plataforma de Interoperabilidade apresenta-se como uma proposta estrutural que permite sustentar uma resposta eficaz a este conjunto de requisitos. Constitui-se como uma infra-estrutura central, monitorizada, orientada a serviços, que visa dotar a Administração Pública de um conjunto de ferramentas partilhadas, transversais para a interligação de sistemas, federação de identidades, provedor de autenticação, envio de mensagens SMS, pagamentos, entre outras, que permitam de uma forma ágil e com economia de escala, a composição e disponibilização de serviços electrónicos multicanal mais próximos das necessidades do cidadão, e inexoravelmente também das empresas.

Esta plataforma poderá ainda, de futuro, vir a permitir a disponibilização de alguns dos seus serviços a entidades privadas, contribuindo para fomentar a modernização e transformação digital não só do sector público mas também do tecido económico são-tomense.

JUSTIFICAÇÃO

A proposta de desenvolvimento e operacionalização deste estruturante justifica-se pelas seguintes razões:

1. Esta infra-estrutura de serviços transversais permitirá a disponibilização de blocos construtivos fundamentais para o desenho e operacionalização de serviços digitais, numa primeira fase, para as entidades associadas do sector público e, posteriormente, para entidades do sector privado;
2. Uma infra-estrutura confiável de integração permitirá a operacionalização de um conjunto coerente de serviços, monitorizados, seguros, escaláveis e bem mantidos, alicerçada em recursos administrados de forma profissional e racional;
3. A sua operacionalização potenciará um melhor uso de recursos e importantes economias de escala. A partilha de recursos de hardware, de serviços e recursos humanos envolvidos no dimensionamento e operacionalização da plataforma deverá permitir uma substancial rentabilização dos investimentos. A consolidação tecnológica associada permitirá por seu lado importantes economias de escala também na negociação com fornecedores de hardware e licenças associadas.

CONTEXTUALIZAÇÃO

A coordenação e simplificação de processos e procedimentos, a partilha e actualização permanente da informação, a privacidade dos dados do cidadão e protecção dos recursos associados, são requisitos fundamentais à prestação de serviços públicos de forma eficaz, eficiente e confiável, tanto para o Estado como para o cidadão. Estes requisitos são incompatíveis com uma realidade de serviços desenhados e operados de forma totalmente independente, com pouca ou nenhuma interligação.

Nesse sentido, este estruturante deverá constituir-se como uma plataforma integradora de serviços essenciais interligados num barramento de interoperabilidade entre portais e serviços oferecidos pelas várias entidades do Estado. Permitirá igualmente a construção de novos serviços tendo por base a composição e adaptação de serviços mais elementares.

Não obstante o papel de integração e interoperabilidade de serviços, esta Plataforma é perfeitamente conciliável, sempre que necessário, com uma eventual necessidade de reserva de autonomia tecnológica e de gestão de cada sector do Estado. Ela oferece um conjunto de serviços essenciais que deverão ser integrados pelos diferentes serviços digitais oferecidos, mas tal não deverá condicionar necessariamente as escolhas tecnológicas das entidades públicas por eles responsáveis. O único aspecto a ter necessariamente em conta pela entidade responsável pelo desenho e desenvolvimento de um novo serviço é a necessidade de integração dos serviços essenciais (por exemplo Identidade, Autenticação, ou Envio de Mensagens SMS) através de protocolos e esquemas de dados abertos e bem definidos pela Plataforma.

Com a operacionalização desta Plataforma deverá iniciar-se uma fase de acelerada simplificação de processos em toda o sector público, e a disponibilização de serviços on-line inovadores.

OPERACIONALIZAÇÃO

Tal como nos restantes estruturantes tecnológicos, o desenho, desenvolvimento e operacionalização desta Plataforma deve assentar no emprego de reconhecidas boas práticas da área, de arquitecturas, protocolos e esquemas de dados abertos, de ferramentas e componentes de software maduras, aprovisionamento de recursos de hardware, software e humanos adequados, bem como a sua indispensável capacitação e certificação específica.

Sublinha-se que o carácter fundamental deste estruturante é espelhado na necessidade de profunda articulação não só com os demais estruturantes tecnológicos, como também com os legislativos e administrativos. Como tal, será essencial um intenso e aprofundado trabalho de reflexão e de procura de consenso entre as entidades envolvidas, especialmente na fase inicial do seu desenho.

Embora o foco inicial de actuação da Plataforma de Interoperabilidade esteja colocado nos organismos da Administração Pública, esta poderá vir a alargar a sua área de actuação a entidades privadas que demonstrem interesse na sua utilização

5.1.9. Plataforma de Pagamentos Electrónicos

DESCRIÇÃO

Em muitas situações, a relação do cidadão com o Estado envolve a necessidade de pagamento de impostos, multas ou taxas de serviço. Ou seja, numa situação típica actual, a execução e conclusão atempada de um procedimento entre o Estado e o cidadão depende em muitos casos de um pagamento na tesouraria do serviço correspondente, ou eventualmente, o pagamento bancário e apresentação do correspondente comprovativo em papel ao balcão desse mesmo serviço. Em ambas as situações, os serviços têm necessidade de alocar recursos humanos a este aspecto da sua interacção com o cidadão, de gerir valores monetários, ou de conservar documentos físicos para atestam o pagamento realizado. Para o cidadão, o pagamento ao balcão pode ser inconveniente e moroso, e a necessidade de entrega de um comprovativo de pagamento realizado envolve uma deslocação e perda de tempo adicional. Tanto para o Estado como para o cidadão, a burocracia associada às necessidades de pagamento traduz-se em inconveniência e apreciáveis perdas de produtividade.

A necessidade de simplificação e automatização da gestão de pagamentos é ainda mais relevante no contexto da progressiva disponibilização on-line de serviços públicos decorrentes do desenvolvimento da estratégia de Governação Digital proposta neste documento. Na verdade, a existência de uma Plataforma de Pagamentos Electrónicos que dê resposta a estas necessidades pode ser entendida como um bloco construtivo essencial no desenho e operacionalização de novos serviços, contribuindo de forma determinante para maior eficácia, eficiência, segurança e conveniência tanto para o Estado como para o cidadão.

O objectivo desta Plataforma é pois a disponibilização de mecanismos de pagamento ao Estado integráveis tanto com as soluções de banca electrónica (por exemplo móvel ou via web) como com a actual rede de terminais ATM. Essa integração deverá permitir associar automática e univocamente cada pagamento solicitado pelo Estado e realizado pelo cidadão, conseguindo-se desta forma a desmaterialização destes processos, redução de burocracia associada, e potencial aumento de produtividade de todas as partes envolvidas.

JUSTIFICAÇÃO

A proposta de desenvolvimento e operacionalização deste estruturante justifica-se pelas seguintes razões:

1. Simplificação de processos e redução de custos para o Estado: As entidades do sector público passam a dispor de um mecanismo de pagamento que permite a gestão simplificada e automática de todo os procedimentos associados. A plataforma permitirá a iniciação de um pagamento, o seu acompanhamento, execução, e finalização sem a necessidade de intervenção manual de funcionários do serviço correspondente, libertando-os desse modo para a execução de tarefas de maior valor acrescentado. Esta plataforma contribuirá, por conseguinte, não só para apreciáveis ganhos de produtividade como potencial redução de custos associados a estes procedimentos;
2. Comodidade e redução de custos para o cidadão: Os serviços públicos disponibilizados on-line passam a poder ser pagos num contexto independente da prestação do serviço, permitindo ao cidadão escolher a forma e o momento de pagamento mais conveniente. A flexibilidade conferida ao cidadão permitirá também a ele reduções de custos em deslocações e quebras da sua própria produtividade.

CONTEXTUALIZAÇÃO

A inexistência de mecanismos integrados e automáticos de emissão de guias e recepção de comprovativos de pagamento electrónicos são um obstáculo a uma eficaz e eficiente prestação on-line de serviços públicos. Existe, no entanto, um contexto de serviços privados – nomeadamente financeiros e de telecomunicações – com balcões físicos e on-line que apresentam um grande potencial de integração com um eventual serviço de gestão de pagamentos ao Estado e, simultaneamente, apresentam uma grande conveniência de uso para o cidadão. Os operadores de serviços bancários, com as suas redes de balcões físicos, de postos ATM e os seus serviços on-line (web e móvel) são desde logo os candidatos mais naturais a esta integração.

A Plataforma de Pagamentos Electrónicos ao Estado apresenta-se precisamente como uma resposta à necessidade de automatização do ciclo de vida desses pagamentos. Deverá ser desenhada, desenvolvida e operacionalizada como um bloco construtivo disponível para integração com serviços da Administração Pública são-tomense através da Plataforma de Interoperabilidade (vide 5.1.8) proposta neste documento.

OPERACIONALIZAÇÃO

O desenvolvimento deste estruturante tecnológico deverá envolver a definição de mecanismos de associação universal entre os processos de pagamento despoletados pelos diferentes serviços das Administração Pública, e as correspondentes guias e comprovativos da sua realização.

Por outro lado, deverão ser contactadas as entidades privadas com potencial interesse na integração com esta Plataforma de Pagamentos Electrónicos ao Estado. Será certamente fundamental não só uma boa preparação do trabalho técnico prévio que facilite a integração desta entidades com a Plataforma, como também preparar o trabalho que permita uma negociação favorável das eventuais condições comerciais.

Além de mecanismos automáticos de notificação de pagamentos realizados, a Plataforma deverá ainda fornecer uma aplicação para consulta do estado dos pagamentos individuais. O acesso a esta informação deverá ser restrito, no entanto, não só aos funcionários autorizados pelas diferentes entidades do sector público, como aos pagamentos emitidos pela entidade à qual o funcionário está associado.

No desenho e desenvolvimento desta Plataforma deverão ser utilizadas as melhores práticas específicas do domínio, e empregues arquitecturas, protocolos e esquemas de dados abertos. Esta componente de Pagamentos Electrónicos ao Estado será integrada e disponibilizada através da Plataforma de Interoperabilidade (vide 5.1.8) proposta nesta estratégia de Governação Digital.

5.1.10. Portal da Transparência

DESCRIÇÃO

No desenvolvimento de uma estratégia de Governação Digital é fundamental o objectivo da transparência da gestão da “coisa pública” como reforço decisivo de monitorização e credibilização da acção governativa e execução de políticas públicas, indicadores de gestão sectoriais dos vários serviços públicos e do sector empresarial do Estado. Este objectivo de

transparência está, aliás, espelhado na generalidade dos indicadores utilizados internacionalmente para benchmarking da qualidade da governação, sendo visto como fundamental na avaliação de políticas públicas e combate à corrupção.

Nesse sentido, este estruturante pretende disponibilizar uma plataforma de agregação e disponibilização ao cidadão de peças e indicadores de gestão relevantes para a transparência da administração do Estado. Como todas as iniciativas neste domínio, o Portal da Transparência poderá começar por focar a sua atenção num subconjunto limitado de aspectos de interesse. Poderá, por exemplo, recolher e publicar informação relativa à contratação de recursos humanos ou à aquisição de bens e serviços para o sector público, porventura começando por aqueles que apresentam um valor superior a um montante que venha a ser definido. Progressivamente deverá agregar e publicar informação que abranja uma cada vez mais vasta área de actuação dos vários níveis de governação e da Administração Pública são-tomenses.

No sentido de potenciar este objectivo, o Portal de Transparência deverá disponibilizar mecanismos de pesquisa e acesso a informação seguindo o princípio de Dados Abertos (Open Data). A informação acessível por estes mecanismos permitirá a sua integração automatizada em ferramentas e serviços que venham a ser desenvolvidos no futuro, tanto no contexto do sector público, como no privado e não-governamental.

Não obstante o objectivo de transparência, a informação divulgada por este Portal terá sempre de ter em conta a conformidade com a legislação de protecção de dados do cidadão.

JUSTIFICAÇÃO

A proposta de desenvolvimento e operacionalização deste estruturante justifica-se pelas seguintes razões:

1. A transparência dos actos de gestão da Administração Pública contribui para uma mais eficaz monitorização e avaliação da execução de políticas e prestação de serviço público tanto a nível central como local e o seu impacto no território. Esta transparência tem um valor importante para o cidadão mas também fundamental no desenvolvimento de instrumentos mais sofisticados de gestão para a própria Administração Pública;
2. Credibilização do Estado junto do cidadão, parceiros e organismos internacionais. O valor da transparência fomenta a credibilização interna e externa do sistema político e da administração de serviços públicos, estando frequentemente reflectido em indicadores internacionais relacionados com a qualidade da gestão de políticas públicas e combate à corrupção. Como tal, este valor pode mesmo ser visto como um instrumento fundamental na captação de investimento e financiamento internacional, essenciais para o desenvolvimento do sector público e da economia privada são-tomense.

CONTEXTUALIZAÇÃO

A generalidade dos sistemas de gestão e de prestação de serviço público em São Tomé e Príncipe assenta em sistemas de informação em grande medida isolados e baseados em papel. Este tipo de sistemas dificulta a monitorização e avaliação de indicadores de gestão dos serviços e da execução das políticas públicas, e contribui para uma percepção de opacidade de processos, quer por parte do cidadão, quer dos demais sectores da Administração Pública, e, por último, de parceiros e organizações internacionais.

Nesse sentido, a estratégia de Governação Digital proposta neste documento engloba o desenvolvimento de um portal que tem como objectivo a progressiva transparência de todos os actos de gestão do sector público são-tomense. Pretende-se desta forma contribuir para a credibilização interna e externa da gestão e execução de políticas públicas em todos os sectores da sua actuação.

OPERACIONALIZAÇÃO

A operacionalização deste estruturante tecnológico deverá envolver não só o desenvolvimento de uma plataforma agregadora de informação, como também um Portal que permita a sua consulta pública de forma prática e flexível, permitindo, por exemplo, a pesquisa e filtragem de informação por âmbito sectorial ou geográfico, e a sua ordenação por valor ou cronológica.

Este estruturante deverá também oferecer mecanismos de integração e exportação de informação seguindo, nomeadamente uma abordagem de Dados Abertos (Open Data).

A operacionalização deste eixo requererá ainda a articulação e conformidade do objectivo de transparência com o enquadramento e imperativo legal de protecção de dados privados. Tal implicará a análise e classificação do tipo de informação que poderá ser divulgada em cada contexto, e mesmo em que momento poderá ser divulgada (eventual diferimento no tempo). Nesse sentido, especialmente na fase de desenho, será necessário o envolvimento não só das várias entidades que se constituirão como fontes de informação, mas também os recursos humanos que possam produzir eventuais pareceres jurídicos que confirmem o suporte legal à divulgação destas informações.

O desenvolvimento deste estruturante deve empregar as melhores práticas das correspondentes áreas técnicas e jurídicas, bem como deverá empregar arquitecturas, protocolos e esquemas de dados em formatos abertos e bem definidos. Este Portal e necessários mecanismos de agregação, pesquisa e exportação de informação, deverão integrar e ser disponibilizados no contexto da Plataforma de Interoperabilidade (vide 5.1.8) proposta neste documento.

5.1.11. Portal da Participação

DESCRIÇÃO

O resultado do desenvolvimento e operacionalização da estratégia de Governação Digital de São Tomé e Príncipe traduzir-se-á, incontornavelmente, em ganhos significativos de eficiência, conveniência e na disponibilização on-line de serviços públicos inovadores. Estes ganhos serão seguramente patentes tanto do ponto de vista interno ao sector público, como também, e acima de tudo do ponto de vista do cidadão.

Tendo em conta que o cidadão deverá ser o beneficiário último e mais importante de toda esta estratégia, considera-se fundamental aproveitar esta oportunidade para fomentar a sua participação, sempre que possível, nos processos de formulação de políticas e monitorização da prestação de serviços públicos, na denúncia de deficiências encontradas e também no contributo de sugestões para a melhoria desses mesmos serviços.

Nesse sentido, é proposta a operacionalização de um Portal que deverá permitir e facilitar a participação cívica do cidadão em processos colaborativos e democráticos de consulta e tomada de decisão por parte de entidades da Administração Pública central e local.

Considera-se ainda essencial que o Portal garanta que é dada sequência, em tempo útil, à generalidade dos contactos e ao envolvimento dos cidadãos nos vários mecanismos de participação utilizados. Esta garantia requer seguramente um comprometimento de recursos por parte dos serviços relevantes da Administração Pública sem os quais a participação do cidadão pode ser entendida como inconsequente.

JUSTIFICAÇÃO

A proposta de desenvolvimento e operacionalização deste estruturante justifica-se pelas seguintes razões:

1. Necessidade de dinamização da participação do cidadão nos processos de consulta e de decisão relativos à formulação e execução de políticas públicas, tanto a nível da administração central como local;
2. Necessidade de fomento do envolvimento do cidadão na monitorização, denúncia de deficiências e sugestões de melhoria no âmbito da prestação de serviços públicos, com especial ênfase nos serviços on-line e nos de proximidade;
3. Necessidade de reforço da percepção de apropriação e co-responsabilização do cidadão relativamente à prestação de serviços públicos, reforço da participação cívica e democrática da sociedade são-tomense.

CONTEXTUALIZAÇÃO

A percepção de real apropriação dos serviços prestados pelo Estado por parte do cidadão é um aspecto essencial no fomento da sua participação cívica e contribuição consciente para a melhoria de todo o processo democrático. O valor dessa apropriação aproxima efectivamente o cidadão do Estado, coresponsabilizando-o pela qualidade dos serviços por estes prestados.

Este estruturante tecnológico é proposto como um eficaz contributo neste sentido, potenciando a participação do cidadão em processos de consulta e formulação de políticas públicas, e na monitorização, denúncia de deficiências e de sugestão de melhorias dos serviços públicos.

OPERACIONALIZAÇÃO

A operacionalização deste estruturante tecnológico deverá passar pelo desenho e desenvolvimento de um Portal que disponibilizará mecanismos de consulta, de colaboração e de decisão participativa, bem como de mecanismos de denúncia e sugestões de melhoria de prestação dos serviços públicos. O Portal deverá suportar ainda mecanismos de registo e acompanhamento dos contactos e participações dos cidadãos, notificando as partes envolvidas e promovendo a resposta das entidades relevantes em tempo útil.

O Portal deverá ainda prever mecanismos de garantia de anonimato do cidadão, especialmente relevantes no âmbito da denúncia de funcionamento dos serviços públicos.

Este estruturante deverá ser desenhado, desenvolvido e operacionalizado com base em reconhecidas boas práticas em cada um destes domínios, recursos humanos, hardware e software devidamente provisionados e capacitados, e empregando arquitecturas, protocolos e esquemas de dados abertos. O Portal deverá ser disponibilizado no âmbito do Portal Único GOV.ST (vide 5.1.3) proposto nesta estratégia.

5.2. Estruturantes Legislativos

5.2.1. Legislação sobre Assinatura Digital

DESCRIÇÃO

A assinatura digital é um dos estruturantes mais importantes para a oferta de serviços públicos digitais. De facto, sua inexistência dificulta a oferta de inúmeros serviços, nomeadamente aqueles considerados mais burocráticos. A disponibilidade deste estruturante, amparado por uma legislação de boa qualidade, possibilita vencer esses entraves burocráticos gerando economia de recursos ao Estado e ao cidadão, particularmente àqueles sujeitos a onerosos deslocamentos até os usuais balcões de atendimento.

Entretanto, nada será possível sem o devido suporte legal. O processo de oferta de serviços públicos exige que o Estado se proteja, e ofereça proteção, contra as possibilidades de fraudes. No atendimento tradicional os riscos são minimizados devido ao contacto pessoal com o cidadão, momento no qual é possível a identificação formal daquele que está sendo atendido. O contacto pessoal também oferece outras possibilidades de confirmação de dados.

Na oferta de serviços pelo canal digital o procedimento de identificação do cidadão consumidor do serviço, bem como do representante do Estado, é uma actividade complexa. Deve assegurar-se, por um lado, e por exemplo, a identificação única e inequívoca do cidadão. Por outro lado, deve oferecer-se ao cidadão segurança quanto aos processos de criação, emissão, arquivo, reprodução, cópia e transmissão de documentos eletrónicos que formalizem atos do Estado.

JUSTIFICAÇÃO

As razões que justificam o lançamento de um projecto que contextualize a operacionalização de identidade digital no quadro legal São-tomense, incluem:

1. Necessidade de harmonizar as possibilidades oferecidas pela tecnologia com a legislação em vigor no país. Há uma possibilidade de haver necessidade de uma revisão de diversos diplomas legais que exigem a assinatura tradicional ou mesmo dos diplomas legais que fazem referência nominal aos documentos tradicionais impressos;
2. Necessidade de avaliar a relação entre custo e benefício das tecnologias existentes para assegurar a identificação única e inequívoca dos cidadãos. Há países que optaram por cartões inteligentes, outros por aplicativos em telemóveis e outros ainda por parcerias com o sector privado, neste caso, com o sector financeiro;
3. Necessidade de avaliar a relação entre o custo da assinatura digital com o serviço a ser prestado. Em muitos serviços há exigência da assinatura por questões culturais ou mesmo históricas. Recorde-se que o procedimento de colecta de assinatura, tradicional ou digital, apresenta sempre um custo. Este custo deve ser avaliado mediante o risco envolvido à oferta do serviço público. Se o risco for pequeno, pode-se optar pela não exigência da assinatura digital em favor da oferta desburocratizada do serviço;
4. Necessidade de discussão ampla não só entre as entidades governamentais mas também com as do sector privado e/ou do 3º sector que são impactadas por todo e qualquer tipo de documentos produzido pelo Estado que possa eventualmente ter a sua validade jurídica consubstanciada, a partir de determinado período, por meio

de assinatura eletrónica;

5. Necessidade de assegurar dispositivo legal que favoreça e assegure a integridade dos documentos assinados digitalmente, criando uma espécie de imutabilidade documental por meio tecnológico, de modo que qualquer tipo de alteração no arquivo original torne a assinatura digital inválida;
6. Necessidade de assegurar a autoria de quem assina o documento, bem como inviabilizar que o signatário negue a sua responsabilidade sobre eventual documento assinado digitalmente.

CONTEXTUALIZAÇÃO

As entrevistas conduzidas com as equipas de São Tomé e Príncipe demonstraram que o país já possui investimentos realizados em tecnologia que podem viabilizar a substituição gradual de diversos documentos tradicionais pelo formato digital a partir da existência do amparo legislativo. A Direcção Geral de Registos Notariais – DGRN, possui um amplo cadastro em formato digital, sendo que muitos destes documentos poderiam ser emitidos via Internet.

Outros serviços de menor complexidade poderiam ser oferecidos digitalmente após criteriosa avaliação dos custos e benefícios envolvidos ao, por exemplo, não se exigir qualquer assinatura, mas a simples confirmação de dados que o Estado já possui em seu poder. Tal atitude levaria a uma diminuição de custos ao Estado e aos cidadãos.

OPERACIONALIZAÇÃO

A operacionalização das modificações legislativas mencionadas neste tópico dependerá da análise que o Governo fará de modo a avaliar a introdução gradual do processo de assinatura eletrónica. Tal processo, complexo como acima mencionado, pode ser implementado por diversos instrumentos legislativos, compatíveis com o ritmo das mudanças que se pretendam impor.

5.2.2. Legislação de Partilha de Dados

DESCRIÇÃO

A Legislação de partilha de dados visa, prioritariamente, melhorar o nível de prestação de serviços públicos. É importante observar que essa melhoria, obtida através da partilha de dados, acontece em diversos momentos, não necessariamente durante sua oferta ao cidadão.

A partilha pode ser utilizada para “saneamento” dos dados utilizados pelo serviço, ainda na fase de bastidor (“backoffice”), por meio de mecanismos de conferência e consolidação de informações provenientes de outras bases de dados existentes na Administração Pública.

Este intercâmbio de dados requer legislação específica para suportar o Estado. Há situações onde a partilha de dados pode acarretar até mesmo a cessação de direitos a que os cidadãos fazem jus. Um exemplo típico é a concessão de benefícios sociais a cidadãos de baixos rendimentos. A partir do momento em que o Estado pode compartilhar dados entre as suas diversas Instituições, dados fiscais e tributários por exemplo, podem passar a auxiliar na identificação de inconsistências, interrompendo o pagamento de benefícios.

É importante ressaltar entretanto que São Tomé e Príncipe possui legislação de proteção a dados pessoais. Haverá, pois, necessidade de avaliar e, sendo pertinente, harmonizar os diversos diplomas legais.

JUSTIFICAÇÃO

As razões que justificam este projecto incluem:

1. Necessidade de se implantar um processo de governança de dados, definindo mecanismos de autoridade e controle da partilha, da arquitectura, da segurança, da qualidade, da operação e de outros aspectos;
2. Necessidade de estabelecer um mecanismo de gestão do custo da partilha de dados, de modo a assegurar o equilíbrio entre custos e benefícios, bem como o controle dos valores dispendidos para viabilizar a criação e a sustentação da plataforma utilizada na partilha de dados.

CONTEXTUALIZAÇÃO

São Tomé e Príncipe possui alguma experiência na partilha de recursos tecnológicos entre as suas Instituições Públicas. Entretanto, acções de partilha de dados ainda são raras apesar do enorme potencial de economia que podem gerar.

Os desafios incluem a harmonização legislativa, mas também a formação de equipas competentes para exercício da tarefa, além da disponibilização dos recursos tecnológicos necessários.

OPERACIONALIZAÇÃO

A operacionalização das modificações legislativas mencionadas neste tópico dependerá da análise que o Governo fará sobre como deve ocorrer o processo de partilha de dados entre organismos da Administração Pública.

Muitos países optam por publicar uma legislação que fortalece o lado do cidadão, na medida que torna desnecessário para este fornecer ao Estado informações que este último já possui. Nesta linha, os serviços públicos que para serem prestados exigem informações dos cidadãos, devem prioritariamente buscá-las por mecanismos de partilha de dados entre Órgãos do próprio Estado, desonerando o cidadão de tal obrigação. O órgão público pode, entretanto, solicitar o consentimento prévio do cidadão para tal procedimento.

A operacionalização em São Tomé e Príncipe pode acontecer tendo por base a experiência em outros países, sendo tal decisão dependente de escolhas de profissionais competentes na actividade legislativa do país.

5.2.3. Legislação de Transparência

DESCRIÇÃO

Atualmente diversos países têm utilizado as facilidades oferecidas pela tecnologia para dar publicidade aos mais variados atos governamentais. O mais comum é a divulgação dos contratos da Administração Pública publicando detalhes como: motivação da contratação, fornecedor escolhido, forma de escolha do fornecedor, recursos públicos utilizados, data e pagamentos realizados.

Há exemplos na área de pessoal da Administração pública, como oferta de oportunidades de trabalho ou divulgação dos salários e benefícios dos servidores públicos. As acções de transparência podem incluir ainda transferência de recursos para organizações não-governamentais e operações de fomento, subsídios e incentivos realizadas no país.

De facto, toda e qualquer informação pertinente produzidas no âmbito da execução das políticas públicas pode ser objeto de análise para ações de transparência, com uso ou não da tecnologia da informação.

JUSTIFICAÇÃO

Em breve resumo, as razões que justificam este projecto incluem:

1. Necessidade de se estabelecer como o Estado exercerá as actividades promotoras de transparência, prestação de contas e de responsabilização;
2. Necessidade de se estabelecer regras de transparência que não coloquem em risco a segurança nacional nem a proteção as informações de cunho pessoal. A chave para este equilíbrio é o interesse público, devendo-se adequar ao contexto do país;
3. Necessidade de dar clareza às Instituições Públicas sobre o conjunto mínimo de informações que estas estão obrigadas a publicar;
4. Necessidade de preservar dados e informações de cunho pessoal, buscando harmonizar o interesse público com a preservação da vida privada das pessoas.

CONTEXTUALIZAÇÃO

São Tomé e Príncipe já estabeleceu no passado regras de transparência de dados e informações no Setor Público. Entretanto, não se pode reconhecer que este processo foi institucionalizado. Diversos órgãos governamentais, por exemplo, possuem em seus websites informações amplas sobre arrecadação ou gastos do sector, cuja publicação foi interrompida abruptamente.

É necessário, portanto, revisitar aquilo que motivou as publicações da época. Se for uma legislação específica, realizar a devida análise dos motivos que interromperam o atendimento da legislação, podendo até mesmo ser a revogação expressa da mesma. Sendo o caso, analisar o porquê de tal revogação.

O processo de dar publicidade às informações é demasiado custoso em termos políticos e financeiros, de modo que o país – cidadãos e representantes – precisam ter clareza do que se pretende em termos de transparência, no curto, médio e longo prazos.

OPERACIONALIZAÇÃO

A construção da “Legislação de Transparência de Informações Governamentais”, usualmente, envolve integrantes do Governo, inclusive dos órgãos de controle, bem como representantes de organizações da sociedade civil organizada, das media. A intenção é envolver tanto aqueles que disponibilizarão as informações quanto aqueles que as utilizarão.

A condução de seminários com os diversos interessados é bastante recomendada, visando angariar contributos para produzir uma legislação realista, pragmática e sobretudo viável em termos dos custos envolvidos. A busca por uma sustentabilidade da legislação no longo prazo deve permear todo o processo.

A harmonização com outras legislações em vigor não deve ser deixada de lado, com destaque especial para aquelas relacionadas com a proteção aos dados pessoais. A fixação de prazos e responsáveis é fundamental para que as ações não sejam apenas de transparência, mas alcance os propósitos de responsabilização e de prestação de contas.

5.2.4. Legislação de Participação

DESCRIÇÃO

Governos de diversos países do mundo tem sido provocados a criar espaços de recolha de contribuições da sociedade para apoio às decisões governamentais. A ideia é facilitar o diálogo ou mesmo a atuação conjunta entre Governo e sociedade.

A proposta é bastante complexa, em especial quando se observa a característica representativa das democracias. Em uma primeira abordagem, argumenta-se a favor dos representantes eleitos, processo com alguma maturidade e que apresentou bons resultados ao longo da história.

Entretanto, a sociedade em muito se modificou ao longo dos anos, e a tecnologia é um dos grandes propulsores desta mudança. As ferramentas tecnológicas, a exemplo dos aplicativos móveis ou as redes sociais, modificaram completamente as relações sociais e tornaram a vida dos integrantes do Governo bastante mais complicada. A boa notícia é que estes mesmos mecanismos também podem ser utilizados pelo Governo para aprimorar sua relação com os cidadãos.

JUSTIFICAÇÃO

Em breve resumo, as razões que justificam este projecto incluem:

1. Necessidade de atualizar a processo decisório governamental com as novas formas de interação utilizada pela sociedade. A participação no processo democrático pode acontecer na forma de consultas públicas on-line, interações por meio das redes sociais ou utilização de aplicativos móveis. Cada uma das formas apresenta custos e propósitos distintos, que devem ser analisados e escolhidos conforme o contexto em que se pretende aplicar;
2. Possibilidade de aproveitar a mais valia oferecida pelas ferramentas tecnológicas, notadamente a capacidade de contato direto e resposta tempestiva a questionamentos da sociedade. Infelizmente, a expectativa dos cidadãos quanto ao tempo de resposta tem sido cada vez mais incompatível com os tempos característicos dos ambientes burocráticos de Governo;
3. Os índices dos Governos em todo o mundo têm sofrido quedas consistentes. A aproximação Governo e sociedade, por intermédio de ferramentas tecnológicas ou não, pode vir a atenuar a queda destes índices.

CONTEXTUALIZAÇÃO

São Tomé e Príncipe tem uma população relativamente jovem, com adequado potencial para uso de ferramentas tecnológicas para o intercâmbio entre Governo e sociedade.

Desta forma, caso o Governo opte por estabelecer uma política que viabilize a participação da sociedade na construção e execução das políticas públicas, pode contar com a possibilidade de êxito derivada desta característica contextual do país.

OPERACIONALIZAÇÃO

A operacionalização deste tipo de política dependerá da capacidade de articulação do Governo com os representantes eleitos do povo. Trata-se de ação estratégica uma vez que

estes representantes são aqueles que naturalmente exercem uma espécie de “ponte” entre o cidadão e a entidade “Governo”. É necessária habilidade para demonstrar que há espaço para as duas vertentes e que isso não prejudica o processo político, mas o aprimora.

O instrumento legislativo mais adequado também precisa ser amplamente discutido, sendo inadequado a escolha de qualquer diploma legal que não seja amplamente debatido com o parlamento, de modo a assegurar que a inserção de novos mecanismos de diálogo entre Governo e sociedade não seja interpretada negativamente.

5.3. Estruturantes Administrativos

5.3.1. Equipa de Simplificação de Serviços

DESCRIÇÃO

Uma estratégia de Governança Digital constitui-se como uma oportunidade cuja exploração em muito deve ultrapassar o mero exercício de migração de uma realidade limitada por procedimentos e sistemas de informação baseados em papel. Mais do que a desmaterialização de processos, a transformação digital no sector público deve resultar numa substancial simplificação, automatização e integração de procedimentos com impacto não só na organização interna do trabalho mas também, e acima de tudo, na qualidade e inovação do serviço prestado ao cidadão.

Esta simplificação deverá passar por aspectos como a definição de novos fluxos de trabalho, o preenchimento e cruzamento automático de informação, a promoção da interligação e coordenação intersectorial, a partilha segura de informação, a integração com a infra-estrutura de novos serviços disponibilizados via Plataforma de Interoperabilidade e a progressiva utilização de assinatura digital qualificada, tanto por parte dos serviços como do cidadão.

Nesse sentido, é proposta a criação de uma equipa específica para o domínio da simplificação de processos, equipa essa que deverá não só reunir recursos humanos especializados na infra-estrutura tecnológica subjacente a esta estratégia de transformação digital, mas também especialistas no domínio da organização do trabalho e dos sistemas de informação. A equipa assim criada deverá estar capacitada para prestar um apoio eficaz às iniciativas de desmaterialização de processos e definição de novos serviços digitais levadas a cabo pelas múltiplas entidades da Administração Pública são-tomense.

JUSTIFICAÇÃO

A proposta de desenvolvimento e operacionalização deste estruturante justifica-se pelas seguintes razões:

- 1.** Necessidade de garantir que os processos de transformação digital dos serviços públicos possam tirar o máximo partido das oportunidades para simplificação dos seus procedimentos, explorar mecanismos de integração, coordenação e partilha de informação entre serviços de diferentes sectores do Estado, bem como com os demais serviços e com os serviços disponibilizados através da Plataforma de Interoperabilidade;
- 2.** Necessidade de fomentar uma melhor qualidade dos serviços prestados ao cidadão, procurando encurtar o tempo e eficácia da sua resposta;

3. Necessidade de garantir a disponibilidade de recursos humanos qualificados, com conhecimentos técnicos e experiência no domínio da organização do trabalho, sistemas de informação e Plataforma de Interoperabilidade, capazes de prestar apoio às iniciativas de transformação e inovação digital do sector público são-tomense.

CONTEXTUALIZAÇÃO

As iniciativas de transformação digital para o sector público são frequentemente confundidas com meras desmaterializações de processos, ficando por isso mesmo muito aquém do potencial de simplificação dos processos de trabalho, suportados agora por sistemas de informação muito mais sofisticados e versáteis.

No entanto, estes objectivos de simplificação e melhoria de qualidade dos serviços prestados require o contributo de um conjunto significativo de recursos humanos qualificados em domínios que, na maior parte das situações, não estarão disponíveis numa só entidade. Em concreto, estas iniciativas de transformação digital deverão contar com o contributo de especialista com conhecimento e experiência nos domínios da organização do trabalho, sistemas de informação e da integração com a infra-estrutura de serviços da Plataforma de Interoperabilidade (vide 5.1.8) proposta neste documento.

OPERACIONALIZAÇÃO

A constituição desta equipa deverá passar pela selecção de recursos humanos intimamente ligados ao desenho e desenvolvimento do conjunto de serviços descritos neste documento como estruturantes tecnológicos. Esses recursos serão essenciais para potenciar a integração e coordenação do serviço em apreço com os disponibilizados através da Plataforma de Interoperabilidade.

A equipa deverá reunir ainda um conjunto de especialistas na organização do trabalho e em sistemas de informação, essenciais à definição de novos fluxos de trabalho, identificação de potenciais constrangimentos e necessidades de capacitação de recursos humanos.

Esta equipa deverá estar disponível para contribuir nas iniciativas de transformação digital e desenho de novos serviços levadas a cabo pelas várias entidades do sector público são-tomenses.

A equipa assim constituída para a área de simplificação de serviços deverá actuar com expresso comprometimento e apoio dos responsáveis políticos das entidades públicas envolvidas e em estreita articulação com as suas direcções técnicas dos serviços.

5.3.2. Programa de Capacitação em Transformação Digital

DESCRIÇÃO

A operacionalização de uma estratégia abrangente de Governança Digital comporta, inevitavelmente, um significativo conjunto de desafios que advêm de profundas alterações dos processos de trabalho e da introdução de novas tecnologias de informação e comunicação. Estas alterações impactam, desde logo, os recursos humanos envolvidos mas também o próprio nível de gestão das organizações sujeitas a estes processos. Por outro lado, a nova infra-estrutura de serviços digitais do Estado são-tomense terá de ser dotada de recursos humanos com formação e certificação específicas num conjunto de tecnologias e processos essenciais ao seu desenvolvimento e operacionalização.

JUSTIFICAÇÃO

A proposta de desenvolvimento e operacionalização deste estruturante justifica-se pelas seguintes razões:

1. O desenvolvimento e operação da nova infra-estrutura de serviços digitais do Estado são-tomense requer que os recursos humanos associados possuam conhecimentos, preferencialmente certificados, num conjunto de ferramentas e tecnologias específicas, em domínios que abarcam o hardware, o software, o desenvolvimento de serviços, a segurança e a operação de infra-estruturas;
2. Os recursos humanos cuja organização do trabalho será fortemente impactada pela transformação digital dos respectivos serviços necessitarão de formação que lhes permita participar de forma eficaz e eficiente nesse processo. Nestes casos, a capacitação passará pela garantia de literacia tecnológica de base, organização dos novos processos de trabalho e utilização concreta dos serviços digitais com os quais deverá interagir.

CONTEXTUALIZAÇÃO

A realidade de funcionamento de grande parte do sector público são-tomense ainda assenta numa organização do trabalho e procedimentos internos suportados por sistemas de informação baseados em papel. O esforço de transformação digital para a generalidades destas organizações será significativo e dependerá de forma crucial na adequada capacitação dos seus recursos humanos.

OPERACIONALIZAÇÃO

A operacionalização do Programa de Capacitação em Transformação Digital terá de oferecer uma resposta efectiva às necessidades de formação de todos os recursos humanos envolvidos. Nesse sentido, o programa deverá identificar as necessidades concretas de formação e/ou certificação – tando de índole genérica como específica, seleccionar as entidades e modalidades de formação mais adequadas, estimar os seus custos, assim como programar e assegurar o investimento necessário.

Se por um lado é verdade que algumas das formações e certificações terão de ser obtidas junto de entidades externas – por exemplo, no que diz respeito aos recursos humanos associados ao Centro de Dados Governamental – por outro, formações focadas na utilização dos novos serviços digitais e nova organização do trabalho poderão ser, em grande medida, asseguradas por recursos humanos internos ao Estado são-tomense.

5.3.3. Centro de Serviços Partilhados

DESCRIÇÃO

A implementação de uma estratégia para a Governação Digital em São Tomé e Príncipe traduzir-se-á num apreciável conjunto de iniciativas de desenho, desenvolvimento e operacionalização de novos serviços. Estes projectos necessitarão da dedicação de um considerável número de recursos humanos especializados nos mais diferentes domínios tecnológicos. A realidade, no entanto, é que esses recursos são muito limitados e encontram-se fragmentados por múltiplas entidades do sector público são-tomense. Esta situação traduz-se inevitavelmente numa fragmentação tecnológica, e numa perda de oportunidade em termos de economias de escala. Por outro lado, estes novos serviços, independentemente de onde estejam alojados, partilharão necessidades em domínios como a permanente monitorização, operacionalização e segurança das infra-estruturas digitais subjacentes. Uma resposta adequada a estas necessidades é um aspecto crítico para o sucesso de toda a estratégia de Governação Digital.

A resposta a esta necessidade deverá passar pela criação de um Centro de Serviços Partilhados para fornecer uma resposta eficaz no domínio da operação confiável de infra-estruturas informáticas para o sector público são-tomense. Este Centro deverá prestar serviço e operar em permanência e ser constituído por uma equipa adequadamente dimensionada de colaboradores capacitados – formação e certificação – nas áreas tecnológicas acima referidas.

JUSTIFICAÇÃO

A proposta de desenvolvimento e operacionalização deste estruturante justifica-se pelas seguintes razões:

1. Necessidade de garantir uma permanente, profissional e confiável operação dos serviços digitais resultantes da estratégia de Governação Digital para o Estado são-tomense;
2. Necessidade de aprovisionamento e consolidação de recursos humanos necessários à garantia de operacionalidade da infra-estrutura de serviços digitais são-tomenses;
3. Necessidade de rentabilização do investimento na capacitação dos recursos humanos associados a estas funções.

CONTEXTUALIZAÇÃO

A garantia de operação confiável dos novos serviços digitais requererá a permanente e profissional monitorização, manutenção e segurança de toda a infra-estrutura associada. Os recursos humanos mais habilitados para estas funções são muito limitados, acumulam frequentemente outras responsabilidades, e encontram-se dispersos por várias entidades do sector público são-tomense.

A criação de um Centro de Serviços Partilhados pretende oferecer uma resposta a estas necessidades, reunindo e aprovisionando de forma adequada o conjunto de recursos humanos necessários à operação profissional e confiável destas infra-estruturas.

OPERACIONALIZAÇÃO

A operacionalização do Centro de Serviços Partilhados deverá passar pela identificação e reafecção, assim como pelo eventual recrutamento, de um conjunto de recursos humanos adequados às diferentes dimensões da garantia de operação confiável de toda a infra-estrutura de suporte aos novos serviços digitais. Este quadro de recursos humanos poderá ainda resultar da articulação e partilha entre as múltiplas entidades do sector público onde estes recursos podem ser actualmente encontrados.

O Centro deverá ver explicitado o conjunto de competências e responsabilidades a ele associadas, o dimensionamento do quadro de colaboradores e a garantia de capacitação dos mesmos.

5.3.4 Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)

DESCRIÇÃO

Tal como referido no estruturante administrativo anterior, o sector público são-tomense apresenta uma relativa exiguidade de recursos humanos com formação e experiência no domínio do desenvolvimento do software e de bases de dados. Para mais, esses recursos encontram-se dispersos pelos diferentes sectores da Administração Pública são-tomense, acumulando frequentemente outras funções e responsabilidades. Esta dispersão resulta numa inevitável fragmentação tecnológica, com impacto nos custos de desenvolvimento e operação desses serviços, bem como de formação dos recursos humanos associados.

Nesse sentido, é proposta a Criação de um Centro de Excelência em Desenvolvimento, com o objectivo de assegurar a disponibilidade de equipas especializadas, com experiência e massa crítica, capazes de dar resposta às múltiplas necessidades de desenvolvimento de projectos de software decorrentes da execução da estratégia para a Governação Digital proposta.

Este Centro deverá procurar a reafecção – porventura parcial – dos recursos existentes, em articulação com as entidades às quais estão actualmente associados. Por outro lado, deverá estimular a participação da comunidade académica são-tomense, promovendo o seu envolvimento em projectos bem definidos, ou na proposta e planeamento de novos projectos nesta área.

JUSTIFICAÇÃO

A proposta de desenvolvimento e operacionalização deste estruturante justifica-se pelas seguintes razões:

1. Necessidade de garantir uma equipa permanente, profissional e experiente que permita dar resposta às necessidades de desenvolvimento de software decorrentes da execução da estratégia de transformação digital;
2. Necessidade de contribuir para uma consolidação tecnológica com impacto na redução do esforço de investimento, manutenção e evolução dos novos serviços digitais;
3. Necessidade de rentabilização do investimento na capacitação dos recursos humanos associados a estas funções.

CONTEXTUALIZAÇÃO

A execução da estratégia proposta neste documento implicará um considerável desafio em termos de número e complexidade de projectos de desenvolvimento de software e bases de dados. Na situação actual, o sector público são-tomense apresenta um cenário de dispersão tecnológica e dos recursos humanos mais habilitados a estas funções que dificulta a sua rentabilização.

OPERACIONALIZAÇÃO

A operacionalização deste Centro de Excelência em Desenvolvimento deverá passar pela identificação e reafecção – e eventual recrutamento – de um conjunto de recursos humanos adequados às diferentes dimensões do desenvolvimento de projectos de software resultantes da aplicação da estratégia proposta neste documento. Este quadro de recursos humanos poderá ainda resultar da articulação e partilha entre as múltiplas entidades do sector público onde, pelo menos uma parte, estes recursos pode ser actualmente encontrada.

O Centro deverá ver explicitado o conjunto de competências e responsabilidades a ele associadas, o dimensionamento do quadro de colaboradores, assim como a garantia de capacitação dos mesmos.

6. Plano de Acção, Monitorização e Avaliação

Neste capítulo relacionamos as acções previstas para execução das iniciativas, monitorização e avaliação da Estratégia para a Governação Digital de São Tomé e Príncipe. Trata-se de uma relação dos indicadores necessários para demonstrar se as iniciativas relacionadas com os Eixos Temáticos de Serviços Digitais e/ou aos Estruturantes são executadas como previsto.

De facto, como em qualquer política pública, o ciclo de desenvolvimento prevê uma fase de avaliação, subsequente à fase de implementação. Uma boa avaliação será também um insumo (*input*) para a configuração de uma nova agenda com conseqüente formulação/adoção de novas políticas públicas, fechando o ciclo defendido por diversos autores, conforme demonstrado na figura 14.

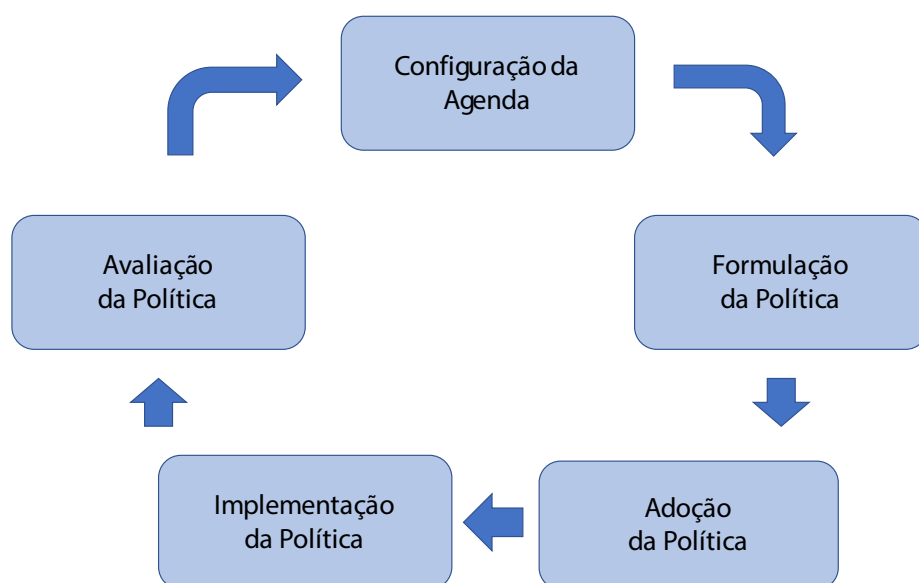


Figura 14: Ciclo das Políticas Públicas. Fonte: Christoph Knill, Tosun & Jale (2008)

Walrad e Moss (1993) são autores que alertam sobre a importância da avaliação, defendendo que algo que não pode ser medido não pode ser gerido nem melhorado. Conceptualmente, avaliação é um criterioso estudo que visa apresentar uma fotografia representativa do estado em que se encontra a implementação da Estratégia, em determinado momento, de modo a apoiar o Governo na sua monitorização. Preferencialmente deve estar baseada em critérios objectivos que podem ser quantitativos (numéricos) ou qualitativos (descritivos), desde que não ofereçam prejuízo de clareza e coesão.

Os indicadores utilizados na presente estratégia estão associados aos serviços públicos oferecidos/a serem oferecidos por canais digitais. Estão, portanto, listados conforme os eixos temáticos de serviços, bem como aos estruturantes necessários para a oferta destes.

No final do capítulo está incluído um tópico relacionado com a expectativa de melhoria no posicionamento de São Tomé e Príncipe nos rankings internacionais.

6.1. Plano de Iniciativas dos Eixos Temáticos de Serviço

A presente proposta de estratégia para a Governação Digital em São Tomé e Príncipe prevê nove Eixos Temáticos de Serviços: Saúde; Educação; Trabalho e Emprego; Protecção Social; Meio Ambiente; Turismo; Agricultura, Pecuária e Pesca; Área Fiscal e Tributária; e Justiça e Cidadania.

Para cada um destes eixos temáticos foram relacionadas iniciativas a partir de quatro fontes de informação: entrevistas por videoconferência, componentes de avaliação presentes em rankings internacionais, questionários aos pontos focais do país e análise dos *websites* atuais das diversas Instituições governamentais, conforme detalhado no capítulo 4 deste documento. É relevante salientar a necessidade de apurar essa lista no momento adequado, harmonizando-a com o contexto de execução da estratégia, conforme ressalva expressa no mesmo capítulo.

O plano de acção para execução das iniciativas ao longo de cinco anos foi desenvolvido de acordo com o propósito de:

- assegurar pelo menos uma iniciativa de cada tema no primeiro ano, de modo a fomentar o interesse dos diversos segmentos governamentais na execução da estratégia;
- divisão equitativa das demais iniciativas ao longo dos quatro anos restantes;
- nos casos em que não for possível a divisão matematicamente equitativa, concentração de um maior número de iniciativas no segundo e terceiro ano, de modo a minimizar o risco de queda de apoio aos projectos.

Em resumo, a lógica está centrada na entrega de resultados com o intuito de assegurar sustentabilidade técnica e política à estratégia.

Eixo Temático de Serviços	Total de Iniciativas	Número de iniciativas previstas no ano				
		2020	2021	2022	2023	2024
Saúde	6	1	2	1	1	1
Educação	10	1	3	2	2	2
Trabalho e Emprego	7	1	2	2	1	1
Protecção Social	7	1	2	2	1	1
Meio Ambiente	5	1	2	1	1	-
Turismo	7	1	2	2	1	1
Agricultura, Pecuária e Pesca	9	1	3	2	2	1
Área Fiscal e Tributária	7	1	2	2	1	1
Justiça e Cidadania	16	1	4	4	4	3
Total	74 (100%)	9 (12%)	22 (30%)	18 (24%)	14 (19%)	11 (15%)

6.2. Plano de Iniciativas dos Estruturantes

A presente proposta de estratégia para a Governação Digital prevê 19 Estruturantes dividido em três conjuntos: Tecnológicos, Legislativos e Administrativos. Cada conjunto contém serviços estruturantes capazes de oferecer “estrutura” para a oferta dos serviços públicos digitais. Mais uma vez, salienta-se a necessidade de apurar essa lista compatibilizando-a com o contexto da etapa de execução, conforme ressalvado no mesmo capítulo.

O plano de ação para execução das iniciativas ao longo de cinco anos é flexível, permitindo escolher o ano em que será disponibilizado cada estruturante, a depender do critério escolhido pela autoridade competente. Este, no entanto, deverá ter em conta as necessidades dos serviços/iniciativas que busca estruturar. Um exemplo de plano anual de implementação encontra-se nas tabelas a seguir:

Estruturantes Tecnológicos						
Serviço Estruturante	Total de Serviços que estrutura	2020	2021	2022	2023	2024
Serviço de Mensagens SMS	10		x			
Centro de Dados Governamental	7	x				
Portal Único GOV.ST	48	x				
Plataforma Móvel GOV.ST	4		x			
E-Mail Institucional GOV.ST	38	x				
Identidade Digital	N/A*		x			
Plataforma de Autenticação	41		x			
Plataforma de Interoperabilidade	23		x			
Plataforma de Pagamentos Electrónicos	19			x		
Portal de Transparência	9				x	
Portal de Participação	9					x

* A identidade digital ajuda a estruturar quase todos os serviços públicos digitais, aprimorando-os significativamente.

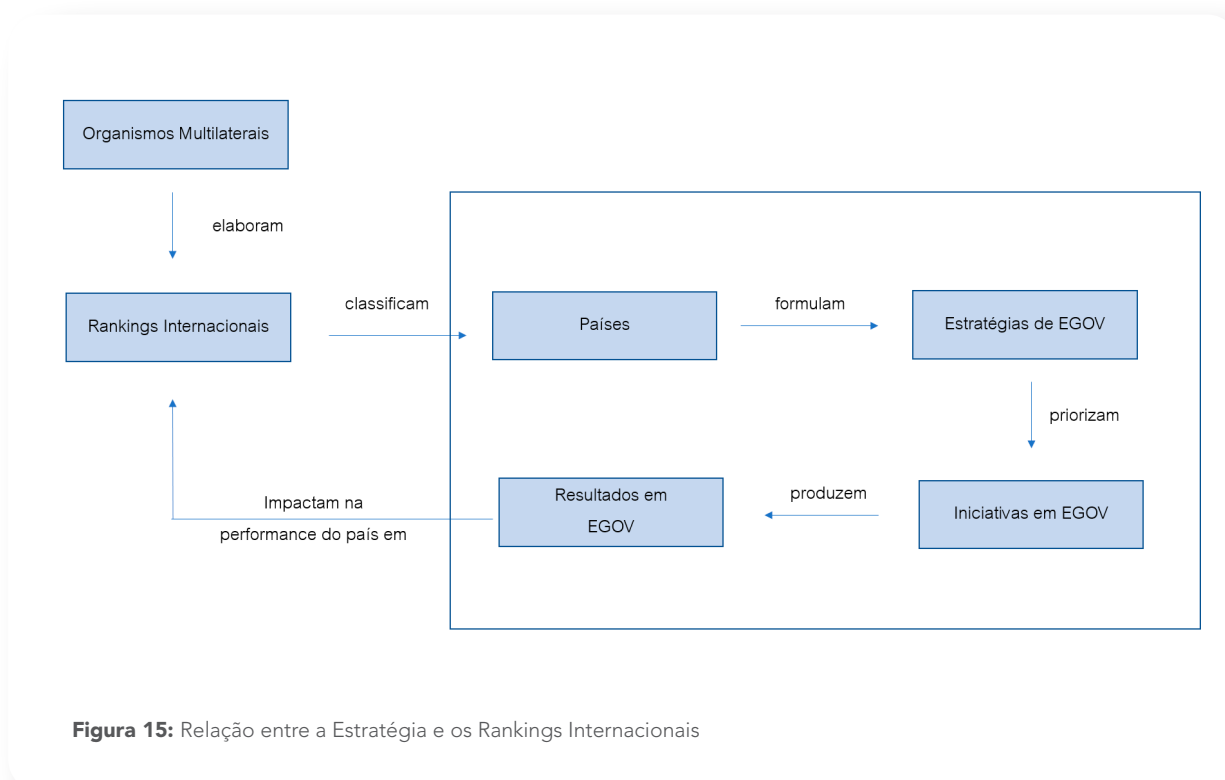
Estruturantes Legislativos						
Serviço Estruturante	Total de Serviços que estrutura	2020	2021	2022	2023	2024
Legislação de Instituição da Assinatura Digital	2		x			
Legislação de Partilha de Dados	3		x			
Legislação de Transparência de Informações Governamentais	13			x		
Legislação de Participação da Sociedade na Formulação de Políticas Públicas	9				x	

Estruturantes Administrativos						
Serviço Estruturante	Total de Serviços que estrutura	2020	2021	2022	2023	2024
Criação da Equipa de Simplificação de Serviços	54	x				
Programa de Capacitação em Transformação Digital	8		x			
Criação do Centro de Serviços Partilhados	7			x		
Criação do Centro de Excelência em Desenvolvimento (CED)	31			x		

6.3. Possível Impacto em Rankings Internacionais

A Estratégia de Governação Digital de São Tomé e Príncipe utilizou como fonte de informações componentes de avaliação que compõe os rankings produzidos por Organismos Multilaterais como a ONU, responsável pela produção do relatório *United Nations E-Government Survey*, e o Banco Mundial, responsável pela produção dos relatórios *Ease of Doing Business* e *Worldwide Governance Index*.

Desta forma a execução da estratégia pode produzir efeitos que impactem os resultados do país nos rankings internacionais, conforme ilustrado na figura 15.



Entretanto, ao mesmo tempo em que São Tomé e Príncipe avança nas suas políticas de transformação digital, outros países também estão a avançar por meio da execução das suas próprias estratégias. Como os rankings são formados tendo como base a pontuação do líder da edição – posicionando os demais países em relação a esta pontuação “máxima” – estabelecer metas de reposicionamento nos rankings é tarefa complexa.

É possível, contudo, tomar como base as pontuações de países cujo contexto é semelhante, por exemplo aquele que é o país líder da região ou da sub-região. A tabela a seguir, a título de exercício, exemplifica o estabelecimento de metas tendo como base pontuação dos índices dos rankings internacionais.

Por certo, a localização geográfica é apenas uma das características de contexto. A escolha de qualquer meta de reposicionamento de São Tomé e Príncipe nos rankings internacionais, para ser coesa e consistente, deve estar baseada no contexto do país.

Ranking Internacional	Linha de Base	Meta para 2022 (Exemplo)	Meta para 2024 (Exemplo)
United Nations EGOV Development Index (EGDI)	0,3424 ¹ (154ª posição)	0,4313 ²	0,6678 ³
United Nations E-Participation Index (EPI)	0,1573 ⁴ (176ª posição)	0,4326 ⁵	0,8483 ⁶
World Bank Ease of Doing Business	44,84 ⁷ (169ª posição)	47,08 ⁹	49,3 ¹⁰
World Bank Worldwide Governance Index	26,44 ⁸	27,76 ⁹	29,08 ¹⁰

¹ Índice EGDI de São Tomé e Príncipe, de acordo com a avaliação de 2018

² Índice EGDI do Gabão, líder da sub-região, de acordo com a avaliação de 2018

³ Índice EGDI das Ilhas Maurício, líder da região, de acordo com a avaliação de 2018

⁴ Índice EPI de São Tomé e Príncipe de acordo com a avaliação de 2018

⁵ Índice EPI de Angola, líder da sub-região, de acordo com a avaliação de 2018

⁶ Índice EPI da África do Sul, líder da região, de acordo com a avaliação de 2018

⁷ Doing Business Score de São Tomé e Príncipe de acordo com a avaliação de 2018

⁸ *Government Effectiveness Indicator*, posição no percentil correspondente, de 2018

⁹ Valor estipulado tomando a "Linha de Base", acrescida de 5%

¹⁰ Valor estipulado tomando a "Linha de Base", acrescida de 10%

7. Conclusão

Pretendeu-se com este documento enunciar as traves mestras de uma Estratégia Nacional para a Governação Digital em São Tomé e Príncipe.

De forma muito concreta, procurou-se ancorar tal Estratégia num conjunto alargado de serviços públicos digitais, desenhados a partir das necessidades detectadas mas também daquilo que já existe embrionariamente no terreno. A cada um dos nove eixos temáticos foram associadas iniciativas específicas, identificadas em diálogo com os agentes locais que lhes dão forma. Cada uma destas iniciativas é ainda articulada com os estruturantes, ou facilitadores-chave, da estratégia de transformação digital do Governo e da Administração Pública, organizados ao longo de três eixos base: tecnológico, legislativo e administrativo. Esta estrutura permite oferecer ao país um caminho concreto e efectivo para o desenvolvimento da Governação Digital.

No entanto, não tem este documento a pretensão de fixar desde já todos os detalhes desse caminho. Pelo contrário, como referido oportunamente, trata-se de um texto aberto, concebido para ampla discussão com as autoridades de São Tomé e Príncipe e que se prevê possa confluir nos próximos meses para um documento orientador que enquadre e monitorize o planeamento e desenvolvimento da Governação Digital nos diversos níveis da Administração Pública do país de forma segura, realista e efectiva.

Para o fazer torna-se necessário aprofundar o diálogo com o contexto nacional de São Tomé e Príncipe, continuando o trabalho já feito entre o INIC e a equipa da UNU-EGOV. Tratou-se de um trabalho muito intenso, envolvendo três meses de colaboração com a direcção do INIC e diversas reuniões com agências no país. O reduzido horizonte temporal disponível não tornou possível, porém, validar exaustivamente as diversas opções que se abrem. Esse apuramento, em diálogo continuado e cada vez mais intenso, é o objectivo da próxima fase deste projecto.

Um caminho que a UNU-EGOV se disponibiliza para continuar a acompanhar com o Governo de São Tomé e Príncipe.

REFERÊNCIAS

Alarabiat, A., Soares, D., Ferreira, L., & De Sá-Soares, F. (2018). Analyzing e-governance assessment initiatives: An exploratory study. In ACM International Conference Proceeding Series. Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3209281.3209309>

Christoph Knill; Tosun, & Jale. (2008). Policy making. Political and Civic Leadership: A Reference Handbook, 287–296. <https://doi.org/10.4135/9781412979337.n33>

Martins, J., & Veiga, L. (2018). Electronic government and the ease of doing business. In ACM International Conference Proceeding Series (pp. 584–587). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3209415.3209438>

The Worldwide Governance Indicators: Methodology and Analytical Issues (September 2010). World Bank Policy Research Working Paper No. 5430. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1682130>

The World Bank. (2018). Doing Business 2018: Reforming to Create Jobs. file:///C:/Users/USER/Documents/Desktop/from comp 2/PHD/urbanisation and world bank/KENYA-HOUSING-MARKET-MAPPING-FINAL- and value chain analysis.pdfCESifo Forum (Vol. 15, pp. 1–312). <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1146-3>

UNITED NATIONS. (2018). E-Government Survey 2018: Gearing E-Government to support transformation towards sustainable and resilient societies. New York, 270. <https://doi.org/e-ISBN: 978-92-1-055353-7>

Walrad, C., & Moss, E. (1993). Measurement. The key to application development quality. IBM Systems Journal, 32(3), 445–460. <https://doi.org/10.1147/sj.323.0445>



UNITED NATIONS
UNIVERSITY

UNU-EGOV

UNU-EGOV

Campus de Couros,
Rua de Vila Flor 166
4810-445 Guimarães,
Portugal

📍 egov.unu.edu

✉ egov@unu.edu