

Resolução do Conselho de Ministros 108/2003, de 12 de Agosto - I Série B

Aprova o Plano de Acção para o Governo Electrónico

NÚMERO : 185 SÉRIE I-B

EMISSOR : Presidência do Conselho de Ministros

DIPLOMA/ACTO : Resolução do Conselho de Ministros n.º 108/2003, de 12 de Agosto

[\(Rectificações\)](#)

SUMÁRIO : Aprova o Plano de Acção para o Governo Electrónico

TEXTO :

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

O governo electrónico é um processo suportado no desenvolvimento das tecnologias de informação, que coloca o cidadão e as empresas no centro das atenções, melhora a qualidade e a comodidade dos serviços e reforça os meios de participação activa no exercício de cidadania. Simultaneamente, aumenta a eficiência, reduz custos e contribui para a modernização do Estado. A visão do governo electrónico para Portugal consiste em colocar o sector público entre os melhores prestadores de serviços no nosso país. Para que tal se concretize, as entidades públicas devem focalizar-se no essencial - o cidadão individual (pessoas) e colectivo (empresas), os clientes dos serviços públicos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Assim:

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

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

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

Plano de Acção para o Governo Electrónico

Qualidade e eficiência dos serviços públicos

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

Nota introdutória

O governo electrónico é um processo suportado no desenvolvimento das tecnologias de informação que coloca o cidadão e as empresas no centro das atenções, melhora a qualidade e a comodidade dos serviços e reforça os meios de participação activa no exercício de cidadania. Simultaneamente, aumenta a eficiência, reduz custos e contribui para a modernização do Estado. Este Plano de Acção (ver nota 1) tem como principais objectivos definir a estratégia nacional para o governo electrónico e apresentar acções e projectos calendarizados, agrupados em eixos de actuação.

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

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

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

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

1 - Sumário executivo

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

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

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

Conveniência e satisfação dos cidadãos;

Eficiência com menores custos;

Transparência do aparelho do Estado;

Participação democrática por parte dos cidadãos.

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

1) Serviços públicos orientados para o cidadão;

2) Administração Pública moderna e eficiente;

3) Nova capacidade tecnológica;

4) Racionalização de custos de comunicações;

5) Gestão eficiente das compras;

6) Serviços próximos dos cidadãos;

7) Adesão aos serviços públicos interactivos.

FIGURA 1

O funcionamento do governo electrónico

(ver figura no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

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

O portal do cidadão será a face mais visível do governo electrónico e tem os seguintes objectivos:

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

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

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

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

As compras públicas electrónicas têm como objectivo a racionalização de custos e o aumento da transparência e da eficiência no sector público e a generalização das compras electrónicas no tecido empresarial português. Este projecto arrancou no 1.º semestre de 2003 com a definição

estratégica do modelo de compras públicas electrónicas e irá avançar com projectos piloto na Presidência do Conselho de Ministros e nos Ministérios da Defesa Nacional, da Justiça, da Educação, da Saúde, da Segurança Social e do Trabalho e das Obras Públicas, Transportes e Habitação.

Com o portal da Administração e do funcionário público pretende-se criar um ponto privilegiado de prestação de serviços internos, por forma a consolidar o acesso à informação e proporcionar a standardização de processos internos e de serviços prestados aos funcionários públicos (por exemplo, programas de formação, marcação de férias, reporte de despesas com deslocações, apresentação de baixas), possibilitando uma centralização nas actividades geradoras de valor. O sistema de informação nacional e único da segurança social vai integrar o relacionamento global do cidadão com a segurança social, nomeadamente em termos da concessão atempada das prestações, da cobrança das contribuições e do combate à fraude e à evasão contributiva, resultando benefícios evidentes para o cidadão e para o Estado.

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

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

2 - Governo electrónico: a alavanca da mudança

2.1 - Foco nos clientes dos serviços públicos

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

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

FIGURA 2

Novo modelo para a prestação de serviços do governo electrónico

(ver figura no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Visão

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

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

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

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

Missão

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

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

TABELA N.º 1

Missão dos vários intervenientes no governo electrónico

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Objectivos estratégicos

O governo electrónico tem como objectivos Estratégicos para Portugal:

TABELA N.º 2

Objectivos estratégicos do governo electrónico

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

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

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

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

FIGURA 3

Desenvolvimento do governo electrónico

(ver figura no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

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

TABELA N.º 3

Sumário das prioridades do Plano de Acção para o Governo Electrónico

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Metas a atingir

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

TABELA N.º 4

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

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

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

FIGURA 4

O funcionamento do governo electrónico

(ver figura no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

2.2 - O caminho para o sucesso

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

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

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

FIGURA 5

Fases de desenvolvimento do governo electrónico

(ver figura no documento original)

Fonte: Adaptação do Gartner Group, Gartner's Four Phases of eGovernment Model, Novembro

2000; UMIC, Fevereiro de 2003.

TABELA N.º 5

Caracterização das fases de desenvolvimento do governo electrónico

(ver tabela no documento original)

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

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

FIGURA 6

Forças impulsionadoras do governo electrónico

(ver figura no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

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

FIGURA 7

Foco da implementação do governo electrónico

(ver figura no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

2.3 - Um meio para atingir objectivos

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

TABELA N.º 6

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

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

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

TABELA N.º 7

Significado do governo electrónico para cidadãos, empresas e funcionários públicos

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

3 - Aprender com os melhores

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

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

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

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

Factores críticos de sucesso do governo electrónico

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

FIGURA 8

Factores críticos de sucesso para o desenvolvimento do governo electrónico
(ver figura no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

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

FIGURA 9

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

(ver figura no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

4 - Eixos de actuação

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

FIGURA 10

Eixos de actuação do governo electrónico

(ver figura no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

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

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

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

TABELA N.º 8

Sumário dos projectos do Plano de Acção para o Governo Electrónico

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

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

Enquadramento

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

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

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

FIGURA 11

Modelo de ligação entre cidadãos e a Administração Pública

(ver figura no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Visão

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

FIGURA 12

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

cidadão»

(ver figura no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Objectivos

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

TABELA N.º 9

Benefícios dos serviços públicos orientados ao cidadão

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Metas

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

TABELA N.º 10

Metas dos serviços públicos orientados para o cidadão

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

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

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

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

FIGURA 13

Modelo dos serviços públicos orientados ao cidadão

(ver figura no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

TABELA N.º 11

Prioridades do eixo serviços públicos orientados para o cidadão

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

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

FIGURA 14

Esquema funcional do portal do cidadão

(ver figura no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

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

Para além do portal do cidadão, serão desenvolvidos portais temáticos que agregam a informação e canais electrónicos dos vários ministérios. Adicionalmente será desenvolvido um portal da cultura que assegure o acesso electrónico a informação sobre o património cultural e linguístico.

Simultaneamente será reestruturado o portal do Governo, de forma a dotá-lo de capacidades informativas e conceder oportunidades de participação dos cidadãos.

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

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

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

FIGURA 15

Estratégia integrada de portais da Administração Pública

(ver figura no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

TABELA N.º 12

Papel dos diferentes portais presentes na estratégia integrada

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

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

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

TABELA N.º 13

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

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Acções

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

TABELA N.º 14

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

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 2 - Administração Pública moderna e eficiente

Enquadramento

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

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

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

Visão

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

Metas

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

TABELA N.º 15

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

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

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

TABELA N.º 16

Prioridades de actuação no âmbito do eixo «Administração Pública moderna e eficiente»
(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Acções

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

TABELA N.º 17

Acções e projectos do eixo «Administração Pública moderna e eficiente»
(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 3 - Nova capacidade tecnológica

Enquadramento

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

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

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

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

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

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

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

Consequentemente, deverão ser concretizadas as seguintes medidas:

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

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

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

Visão

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

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

FIGURA 16

Cadeia de valor para modernização das TIC na Administração Pública

(ver figura no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

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

Metas

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

TABELA N.º 18

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

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

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

TABELA N.º 19

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

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

FIGURA 17

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

(ver figura no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Acções

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

TABELA N.º 20

Acções e projectos do eixo «Nova capacidade tecnológica»

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 4 - Racionalização de custos de comunicações

Enquadramento

As comunicações da Administração Pública têm sido geridas de uma forma bastante dispersa e sem uma estratégia global, o que tem conduzido a multiplicações desnecessárias de recursos, a um funcionamento caracterizado por um grau de eficiência limitado e a custos de exploração elevados, não permitindo:

Desenvolver uma visão global e integrada;

Normalizar arquitecturas, racionalizar recursos e partilhar informação de uma forma segura;

Definir políticas comuns para uma utilização mais eficiente das infra-estruturas e facilitar a sua interoperabilidade;

Obter economias de escala no desenvolvimento das arquitecturas, já que a maior parte dos desafios que cada organização tem de resolver no contexto das comunicações é semelhante a todos os outros;

Exercer um poder negocial significativo junto dos prestadores de serviços de comunicações e fornecedores de produtos de hardware e software;

Obter mais valias importantes em termos de redução de custos.

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

Tendências

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

Visão

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

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

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

Metas

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

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

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

TABELA N.º 21

Redução de custos na Administração Pública Nacional

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

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

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

FIGURA 18

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

(ver figura no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

TABELA N.º 22

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

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Acções

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

TABELA N.º 23

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

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 5 - Gestão eficiente de compras

Enquadramento

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

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

compras de 8,8 biliões de euros.

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

Liderar, dando o exemplo, o processo de adopção das compras electrónicas, deste modo actuando como catalisador para toda a economia nacional;

Promover a confiança dos cidadãos e das organizações nos mecanismos de aquisição electrónica;

Utilizar os meios necessários para sensibilizar, instruir e apoiar as empresas na adopção das compras electrónicas;

Garantir uma infra-estrutura tecnológica de suporte às necessidades nacionais, nomeadamente através da criação de um portal nacional de compras electrónicas;

Fortalecer o mercado, promovendo a qualidade da oferta de serviços de suporte às compras electrónicas;

Assegurar a actualização do enquadramento legal necessário ao desenvolvimento das compras electrónicas;

Mobilizar as capacidades do sector privado para a implementação deste programa nacional.

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

Gera ganhos de eficiência consideráveis e poupanças significativas no aparelho do Estado, facilitando, simultaneamente, as tarefas a realizar pelos funcionários públicos;

Contribui decisivamente para aumentar a eficácia do processo de compras e, conseqüentemente, a qualidade do serviço prestado às empresas e aos cidadãos;

Aumenta significativamente a transparência das compras públicas do Estado;

Estimula a estruturação da procura e, concomitantemente, estabelece condições de maior equidade em relação a potenciais fornecedores;

Generaliza o acesso ao mercado de compras públicas à grande maioria das empresas, nomeadamente às pequenas e médias empresas (PME);

Dinamiza oportunidades económicas para as empresas tecnológicas;

Promove a competitividade e produtividade da economia em geral e das empresas aderentes em particular.

Visão

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

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

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

Dinamização das compras públicas electrónicas - a dinamização das compras electrónicas na Administração Pública contribuirá directamente para a redução de custos, o aumento da produtividade e o incremento significativo da transparência nos processos de aquisição;

Generalização das compras electrónicas no tecido empresarial português - com particular enfoque nas PME - através da eliminação de barreiras à adopção e da dinamização de redes de valor em sectores chave da economia nacional, com o objectivo de aumentar a sua eficiência e a sua competitividade no contexto europeu.

Metas

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

TABELA N.º 24

Metas para as compras públicas electrónicas

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

A generalização das compras electrónicas na economia nacional implica actuar nas quatro

vertentes apresentadas abaixo, que se detalham de seguida:

FIGURA 19

Prioridades de actuação do eixo «Gestão eficiente de compras»

(ver figura no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

TABELA N.º 25

Prioridades de actuação

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Acções

TABELA N.º 26

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

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 6 - Serviços próximos dos cidadãos

Enquadramento

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

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

Visão

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

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

Metas

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

TABELA N.º 27

Metas no âmbito do eixo «Serviços próximos dos cidadãos»

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

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

TABELA N.º 28

Prioridades de actuação do eixo «Serviços próximos dos cidadãos»

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Acções

TABELA N.º 29

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

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Eixo n.º 7 - Adesão aos serviços públicos interactivos

Enquadramento

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

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

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

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

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

Visão

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

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

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

Metas

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

TABELA N.º 30

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

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Prioridades de actuação

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

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

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

FIGURA 20

Ciclo virtuoso da experimentação

(ver figura no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

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

TABELA N.º 31

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

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

FIGURA 21

Promoção e disponibilização dos serviços públicos electrónicos

(ver figura no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

Acções

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

TABELA N.º 32

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

(ver tabela no documento original)

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003.

4 - Condições de implementação

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

O capítulo «Liderança e coordenação» do Plano de Acção para a Sociedade da Informação endereça os aspectos políticos e organizacionais associados à implementação deste Plano de Acção, bem como os relacionados com o Plano de Acção para a Sociedade da Informação. Uma componente determinante da capacidade de implementação conjunta será a crescente clarificação da definição de responsabilidades da UMIC e dos restantes organismos públicos, processo que envolve uma definição a dois tempos: i) À partida (já realizado); e ii) À medida que se vão construindo as várias soluções.

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

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

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

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