



Ministério Dos Negócios Estrangeiros Comunidades e Cooperação

Plano Estratégico de Transformação Digital

Gabinete de Assessoria

São Tomé e Príncipe Janeiro 2026



Missão, Visão e Valores



Missão

Assegurar a condução eficaz, moderna e transparente da política externa do Estado, promovendo serviços diplomáticos e consulares acessíveis, seguros e centrados no cidadão e na diáspora, através da adopção estratégica de soluções digitais, em plena articulação com a Estratégia Nacional de Governação Digital.



Visão

Afirmar o MNECC como uma instituição de referência na modernização do Estado, plenamente integrada no ecossistema nacional de governação digital, capaz de prestar serviços diplomáticos e consulares digitais de elevada qualidade, reforçar a confiança dos cidadãos e parceiros internacionais.



Valores Fundamentais

A actuação do MNECC rege-se por princípios de serviço público, transparência, inovação, segurança digital, inclusão e cooperação institucional, garantindo que todos os cidadãos têm acesso igualitário aos serviços do Estado.



Enquadramento Político-Estratégico

O presente Plano Estratégico de Transformação Digital do Ministério dos Negócios Estrangeiros, Cooperação e Comunidades (MNECC) constitui o instrumento sectorial de concretização, no domínio da política externa, consular e da diáspora, da Estratégia Nacional de Governação Digital de São Tomé e Príncipe. Este documento representa um compromisso institucional com a modernização profunda dos serviços do Estado, alinhando-se com as melhores práticas internacionais de governação digital.

Contexto Estratégico

O MNECC assume um papel determinante na projecção externa de um Estado moderno, confiável e digitalmente competente. Enquanto ministério de contacto directo com cidadãos no exterior, parceiros internacionais e organismos multilaterais, a sua transformação digital é essencial para o posicionamento estratégico do país no cenário internacional.

Objectivos Nacionais

- Reforçar a eficiência, transparência e credibilidade da Administração Pública
- Melhorar a prestação de serviços públicos digitais centrados no cidadão
- Garantir a integração, interoperabilidade e segurança dos sistemas do Estado
- Promover a inclusão efectiva da diáspora santomense no desenvolvimento nacional



Diagnóstico Estratégico Consolidado

O diagnóstico técnico e funcional realizado pelo MNECC revela desafios estruturais significativos que impedem a prestação eficiente de serviços diplomáticos e consulares. Esta análise abrangente identificou vulnerabilidades críticas em múltiplas dimensões operacionais, desde a infraestrutura tecnológica até aos processos administrativos, passando pela segurança da informação e pela capacidade de resposta às necessidades da diáspora santomense.

Infraestrutura Obsoleta

Tecnologia desatualizada sem redundância e com riscos elevados de segurança, comprometendo a continuidade operacional e a protecção de dados sensíveis

Processos Manuais

Forte dependência de processos presenciais e baseados em papel, gerando ineficiências operacionais e limitando o acesso aos serviços

Diáspora Desconectada

Dificuldades estruturais graves no atendimento remoto das comunidades santomenses no exterior, prejudicando a inclusão

Sistemas Fragmentados

Fraca integração com sistemas centrais do Estado, impossibilitando a interoperabilidade e a partilha segura de informação

Controlo Financeiro Limitado

Fragilidades na prestação de contas e controlo das receitas consulares, afectando a transparência e a eficiência fiscal

Imperativo da Transformação

O contexto diagnosticado evidencia que a transformação digital funcional do MNECC exige, de forma indissociável, a modernização estrutural profunda da sua base tecnológica e organizacional. Não se trata apenas de digitalizar processos existentes, mas de reimaginar fundamentalmente a forma como o Ministério opera, serve os cidadãos e se relaciona com parceiros internacionais.

A ausência de acção coordenada neste domínio continuará a comprometer a capacidade do Estado de servir adequadamente a sua população, especialmente as comunidades no exterior, e prejudicará a imagem internacional de São Tomé e Príncipe enquanto parceiro moderno e confiável.



85%

Processos Manuais

Percentagem de processos ainda não digitalizados

12

Missões Diplomáticas

Postos consulares a integrar no sistema digital



Valores Institucionais em Detalhe

A transformação digital do MNECC fundamenta-se num conjunto sólido de valores que orientam todas as decisões estratégicas e operacionais, garantindo que a modernização tecnológica serve verdadeiramente o interesse público e os objectivos nacionais de desenvolvimento sustentável.

Serviço Público

Centralidade do cidadão, da diáspora e dos interesses estratégicos do Estado em todas as iniciativas

Transparência

Prestação de contas, rigor na gestão pública e integridade institucional absoluta

Inovação

Uso estratégico da tecnologia como instrumento de reforma administrativa profunda

Segurança Digital

Protecção da informação diplomática, dos dados pessoais e dos sistemas críticos do Estado

Inclusão

Igualdade de acesso aos serviços públicos, independentemente da localização geográfica

Cooperação

Articulação efectiva com os restantes órgãos do Estado e parceiros internacionais



Objectivos Estratégicos do Plano

O Plano Estratégico de Transformação Digital do MNECC estabelece seis objectivos estratégicos fundamentais que orientarão todas as iniciativas de modernização nos próximos cinco anos. Estes objectivos foram concebidos para garantir uma abordagem holística, equilibrando as necessidades de modernização tecnológica com os imperativos de governação, segurança e inclusão social.

01

Digitalização de Serviços

Digitalizar os serviços diplomáticos e consulares prioritários, tornando-os acessíveis remotamente

03

Integração Sistémica

Integrar plenamente o MNECC no ecossistema digital do Estado santomense

05

Inclusão da Diáspora

Melhorar significativamente o acesso da diáspora santomense aos serviços do Estado

02

Continuidade e Segurança

Garantir a continuidade operacional, segurança e resiliência tecnológica de todos os sistemas

04

Transparência Institucional

Reforçar a transparência, a prestação de contas e a confiança dos cidadãos

06

Governação Digital Nacional

Contribuir activamente para a implementação da Estratégia Nacional de Governação Digital



Eixos Estratégicos de Transformação

A execução do Plano estrutura-se em seis eixos estratégicos interdependentes, cada um abordando dimensões críticas da transformação digital. Esta arquitetura garante uma abordagem integrada que reconhece as múltiplas facetas da modernização institucional, desde a infraestrutura física até à mudança cultural e organizacional.

Infraestrutura Digital Segura

Base tecnológica resiliente e protegida

Avaliação, Otimização e Digitalização de Processos Internos

Avaliação de processos, otimização, automação e digitalização de fluxos de trabalho e procedimentos internos.

Capacitação

Competências e mudança cultural



Serviços Digitais

Digitalização dos serviços prioritários

Integração Sistémica

Interoperabilidade com o Estado

Transparência

Prestação de contas e governação



Infraestrutura Digital Segura e Resiliente

O primeiro eixo estratégico foca-se na criação de uma base tecnológica robusta, segura e resiliente que suporte todos os serviços digitais do MNECC. Esta infraestrutura constitui o alicerce fundamental sobre o qual assentará todas as demais iniciativas de transformação digital, garantindo disponibilidade, segurança e desempenho adequados.

Componentes Principais

- Modernização completa da rede e cablagem estruturada em todas as instalações
- Implementação de sistemas de energia redundante e proteção contra falhas
- Consolidação e virtualização de servidores com eliminação de pontos únicos de falha
- Reforço da segurança física e lógica dos centros de dados
- Implementação de sistemas de backup e recuperação de desastres

Prioridade Crítica: A infraestrutura digital segura é pré-requisito essencial para todos os serviços digitais. Sem esta base sólida, qualquer iniciativa de digitalização estará comprometida desde a origem.



Digitalização dos Serviços Consulares e Diplomáticos

O segundo eixo concentra-se na transformação dos serviços consulares e diplomáticos prioritários, tornando-os acessíveis digitalmente aos cidadãos santomenses em qualquer parte do mundo. Esta digitalização representa a materialização mais visível da transformação digital para os utilizadores finais, impactando directamente a qualidade de vida da diáspora e a eficiência operacional das missões diplomáticas.

Documentos de Registo Civil e Actos Notariais

Processamento digital e emissão de certidões de nascimento, casamento, óbito e serviços notariais para a comunidade da diáspora

Passaportes Eletrónicos

Sistema integrado de emissão e renovação de passaportes com componentes biométricos e rastreamento completo

Certidões Digitais

Emissão online de certidões consulares, certidões de vida e documentos administrativos com assinatura digital

Vistos Online

Plataforma digital completa para pedido, processamento e pagamento de vistos eletrónicos

Agendamento Digital

Sistema de marcação online de atendimentos consulares com gestão inteligente de filas e notificações



Integração no Ecossistema de Governança Digital

O terceiro eixo estratégico assegura que o MNECC não opera como uma ilha digital isolada, mas sim como parte integrante do ecossistema nacional de governação digital. Esta integração é essencial para garantir a eficiência operacional, evitar a duplicação de esforços e proporcionar uma experiência de utilizador coerente e unificada aos cidadãos que interagem com diferentes serviços do Estado.

Portal Único do Estado

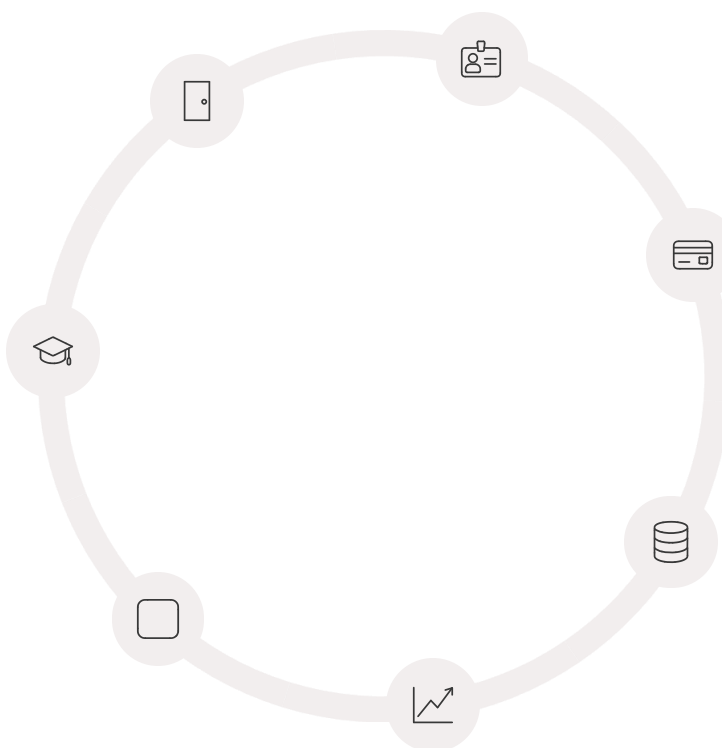
Integração total com a plataforma central de serviços públicos digitais

Ministério da Educação

Integração com o Ministério da Educação para validação de credenciais académicas, diplomas e certificados educacionais para serviços consulares.

Serviço de Emigração e Fronteiras

Integração com serviços de controlo de imigração e fronteiras para processamento de vistos, registos de entrada/saída e sistemas de gestão de fronteiras.



Identidade Digital

Adoção do sistema nacional de autenticação e identificação eletrónica

Pagamentos Eletrónicos

Integração com as plataformas nacionais de pagamento digital e mobile money

Registos Centrais

Interoperabilidade com registo civil, criminal e sistemas judiciais

Sistemas Transversais

Ligação com plataformas de gestão financeira, recursos humanos e procurement



Transparência, Prestação de Contas e Boa Governança

O quarto eixo estratégico reforça os mecanismos de transparência, prestação de contas e boa governança através de ferramentas digitais. A transformação digital não serve apenas para aumentar a eficiência, mas também para fortalecer a integridade institucional e a confiança dos cidadãos nas instituições públicas.

Componentes de Transparência


- Integração com plataformas nacionais de reporte e auditoria digital
- Sistemas automatizados de controlo financeiro e gestão de receitas consulares
- Dashboards públicos de desempenho e indicadores de serviço
- Rastreamento completo de processos e documentos com trilhos de auditoria
- Mecanismos digitais de reclamação e feedback dos cidadãos



100%

Rastreabilidade

Processos completamente auditáveis



24/7

Transparência

Acesso permanente a informação pública



Capacitação Institucional e Mudança Organizacional

O quinto eixo estratégico reconhece que a tecnologia por si só não garante o sucesso da transformação digital. É essencial investir nas pessoas, nos processos e na cultura organizacional para assegurar a adoção efetiva das novas ferramentas e metodologias de trabalho. A capacitação institucional é o elemento que transforma investimento tecnológico em valor público real.



Formação Contínua

Programas estruturados de capacitação em competências digitais para funcionários diplomáticos e consulares



Simplificação de Processos

Redesenho e otimização de procedimentos administrativos eliminando redundâncias



Competências Internas

Criação de equipes especializadas em gestão de sistemas e suporte digital



Gestão da Mudança

Programa estruturado de acompanhamento da transição organizacional e cultural



Avaliação, Otimização e Digitalização de Processos Internos

O sexto eixo foca na transformação da eficiência operacional do Ministério através da revisão profunda dos seus processos internos. Ao otimizar e digitalizar fluxos de trabalho, garantimos maior agilidade, transparência e capacidade de resposta, libertando recursos para missões mais estratégicas.



Diagnóstico e Mapeamento

Análise exaustiva e documentação dos processos existentes para identificar ineficiências e oportunidades de melhoria.



Otimização e Reengenharia

Redesenho de fluxos de trabalho e procedimentos administrativos para maximizar a eficiência, agilidade e qualidade.



Automação e Digitalização

Implementação de sistemas BPM e automação de tarefas repetitivas para acelerar operações e reduzir erros manuais.



Monitorização e Melhoria Contínua

Definição de KPIs e metodologias para acompanhar o desempenho dos processos e assegurar a evolução constante.



Governança e Articulação Institucional

A implementação bem-sucedida do Plano Estratégico de Transformação Digital exige uma governança coordenada e articulada entre múltiplas instituições do Estado e parceiros externos. Este modelo de governança assegura alinhamento estratégico, evita duplicação de esforços, maximiza sinergias e garante que as soluções desenvolvidas são interoperáveis e sustentáveis.



INIC

Governança técnica geral, orientação em arquitetura de sistemas, padrões de interoperabilidade e cibersegurança nacional



Ministério das Finanças

Integração de receitas consulares, sistemas de pagamento, controlo orçamental e gestão financeira



Justiça e Registos

Interoperabilidade com registos civil e criminal, certidões e sistemas de identidade digital



Tribunal de Contas

Fiscalização, auditoria digital e verificação da conformidade das soluções implementadas



Missões Diplomáticas

Operacionalização dos serviços digitais e atendimento direto às comunidades no exterior



Parceiros Internacionais

Apoio ao financiamento, assistência técnica e transferência de conhecimento e boas práticas



Roadmap de Implementação

O Plano Estratégico estrutura-se num horizonte temporal de cinco anos, dividido em três fases progressivas que garantem uma abordagem sequenciada, realista e sustentável. Cada fase constrói sobre os alicerces estabelecidos na anterior, permitindo aprendizagem contínua, ajustamentos estratégicos e demonstração de valor incremental.

Curto Prazo 0–12 meses

- Modernização da infraestrutura tecnológica crítica e segurança
- Implementação do núcleo digital consular prioritário
- Estabelecimento das bases de governação e coordenação
- Primeiras integrações com sistemas centrais do Estado

1

2

3

Longo Prazo 36–60 meses

- Serviços 100% digitais e disponíveis remotamente
- Otimização baseada em dados e analytics avançado
- Implementação de serviços proativos baseados em eventos de vida
- Consolidação como referência regional em diplomacia digital

Médio Prazo 12–36 meses

- Integração completa no Portal Único do Estado
- Expansão da oferta de serviços digitais consulares
- Consolidação da interoperabilidade institucional
- Programa abrangente de capacitação e mudança cultural



Fases de Implementação em Detalhe

Fase Fundacional (Anos 1-2)

Nos primeiros 12-24 meses, o foco centra-se nos alicerces: infraestrutura resiliente, serviços consulares essenciais digitalizados e estruturas de governação estabelecidas. Esta fase é crítica para criar as condições necessárias ao sucesso de todas as iniciativas subsequentes.

- Avaliação e diagnóstico completo da infraestrutura existente
- Estabilização dos sistemas críticos e correção de vulnerabilidades
- Procurement de equipamentos e software essenciais
- Consolidação da infraestrutura de rede e servidores
- Modernização inicial dos sistemas prioritários
- Implementação de medidas básicas de cibersegurança
- Formação inicial das equipas técnicas

Estimativa: €2,5M

Fase de Expansão (Anos 3-4)

Entre os meses 12 e 36, o Plano expande significativamente a oferta de serviços digitais, consolida integrações com todo o ecossistema estatal e implementa programas abrangentes de capacitação. É a fase de maior transformação visível para cidadãos e funcionários.

- Digitalização completa dos serviços consulares prioritários
- Integração com sistemas interinstitucionais
- Expansão da infraestrutura para todas as missões diplomáticas
- Implementação de plataformas de gestão documental
- Desenvolvimento de portais de serviços online
- Formação avançada e capacitação contínua
- Optimização de processos internos

Estimativa: €2M

Fase de Consolidação (Ano 5)

Nos últimos 12 meses do horizonte de planeamento, o MNECC alcança maturidade digital plena, com serviços completamente digitalizados, otimizados por dados e capazes de antecipar necessidades dos cidadãos através de serviços proactivos.

- Sustentabilização dos sistemas implementados
- Optimização e ajustes baseados em feedback
- Expansão de serviços digitais avançados
- Implementação de analytics e business intelligence
- Automatização avançada de processos
- Certificações e auditorias de segurança
- Transferência completa de conhecimento

Estimativa: €0,5M



Sustentabilidade e Impacto do Plano

A transformação digital do MNECC não constitui apenas um investimento tecnológico, mas uma aposta estratégica no desenvolvimento nacional com retornos múltiplos e sustentáveis. O Plano foi concebido para gerar valor económico, social e institucional mensurável, garantindo que os investimentos realizados se traduzem em benefícios concretos para o Estado, os cidadãos e a diáspora santomense.

Impactos Económicos

- Redução significativa de custos operacionais através da automação
- Melhoria substancial da cobrança de receitas consulares com pagamentos digitais
- Diminuição de deslocações presenciais e custos associados
- Retorno do investimento demonstrável num horizonte de médio prazo



Redução de Custos Operacionais



Melhoria na Cobrança



Satisfação da Diáspora

Impactos Sociais

- Inclusão efectiva da diáspora no desenvolvimento nacional
- Acesso universal e equitativo aos serviços do Estado
- Redução de barreiras geográficas e temporais

Impactos Institucionais e Estratégicos



Para além dos benefícios económicos e sociais directos, o Plano Estratégico de Transformação Digital do MNECC gera impactos profundos na capacidade institucional, na reputação internacional do Estado e na qualidade da governação democrática. Estes impactos são fundamentais para o posicionamento estratégico de São Tomé e Príncipe no cenário regional e internacional.



Credibilidade Internacional

Reforço significativo da imagem internacional do Estado como parceiro moderno, fiável e tecnologicamente competente, atraindo investimento e cooperação.



Segurança e Soberania

Fortalecimento da segurança da informação diplomática e da soberania digital nacional através de sistemas resilientes e protegidos.



Governança Democrática

Aumento da transparência, prestação de contas e confiança dos cidadãos nas instituições públicas através de mecanismos digitais.



Capacidade Institucional

Desenvolvimento de competências digitais internas e criação de uma cultura organizacional moderna, ágil e orientada para a inovação.



Garantia de Sustentabilidade Financeira

A sustentabilidade financeira do Plano assenta num modelo equilibrado que combina investimento inicial estratégico, financiamento internacional, melhorias na arrecadação de receitas e redução progressiva de custos operacionais. Este modelo foi concebido para garantir que o Plano não apenas se paga a si próprio ao longo do tempo, mas gera valor líquido positivo para o Estado.



Fontes de Financiamento

1. Orçamento nacional para infraestrutura crítica e operações essenciais
2. Cooperação internacional e assistência técnica de parceiros bilaterais e multilaterais