

GOVERNAÇÃO ELECTRÓNICA E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO CONSELHO MUNICIPAL DA CIDADE DA BEIRA (2017-2020)

Data de aceite: 03/06/2024

Domingos Francisco Manuel Simbe

Geógrafo e Administrador
Docente na Universidade Zambeze
Beira, Moçambique

não obstante terem passado por um treinamento.

PALAVRAS-CHAVE: Governação Electrónica, TICs e Serviços Públicos.

RESUMO: O presente trabalho analisa o contributo da governação electrónica para a melhoria de serviços aos utentes no Conselho Municipal da Beira, um tema bastante discutido no âmbito académico. Para o efeito foi adoptada uma abordagem qualitativa e dados foram obtidos a partir da aplicação de uma entrevista aos respondentes, num universo amostral de 16 e a técnica de análise de dados foi a análise de conteúdo, com ela foi possível identificar e descrever os contributos da Governação electrónica na melhoria da prestação de serviços aos utentes no Município. No que tange ao objectivo, foi possível constatar que as ferramentas de gestão electrónica como SIGEMU e CADIQUE e MOPA trouxeram mais-valia no funcionamento pleno na administração dos vários processos de gestão autárquica, porém muito se tem que fazer para melhorar ainda mais, se tivermos em linha de conta de que ainda há situações que devem ser melhorados, nomeadamente a formação dos funcionários em matéria de manuseamento dos sistemas introduzidos,

ABSTRACT: This work analyzes the contribution of electronic governance to improving services for users in the Beira Municipal Council, a topic widely discussed in academia. For this purpose, a qualitative approach was adopted and data were obtained from the application of an interview to respondents, in a sample universe of 16 and the data analysis technique was content analysis, with which it was possible to identify and describe the contributions of Electronic governance in improving the provision of services to users in the Municipality. Regarding the objective, it was possible to verify that electronic management tools such as SIGEMU and CADIQUE and MOPA brought added value in the full functioning of the administration of the various municipal management processes, however much needs to be done to improve even further, if we have online Please note that there are still situations that need to be improved, namely the training of employees in handling the introduced systems, despite having undergone training.

KEYWORDS: Electronic Governance, ICTs and Public Services

INTRODUÇÃO

Com o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TICs), principalmente a internet, as comunidades tradicionais migraram para uma era de informação. Nesse processo, com o intuito de se adequarem às novas realidades sociais, vários estados, depois do primeiro fórum de 1999, em Washington, adoptaram os governos electrónicos como parte da reforma das suas administrações (Siteo Júnior, 2022). Neste âmbito Castells (2000) citado por Carvalho (2021) alerta para não nos enganarmos pensando que existe um determinismo tecnológico nessa relação entre tecnologia e sociedade, ou seja, que a tecnologia determina a sociedade. Mas, antes esclarece que “a tecnologia é sociedade” e que esta não pode ser entendida sem aquela. Assim, a introdução de um novo paradigma tecnológico no penúltimo quartel do século passado, marcado sobejamente pelo uso de tecnologias de informação e do conhecimento para a geração, processamento e transmissão de informação, deu origem a um novo modelo de produção, de comunicação e de compartilhamento de experiências de poder. Numa economia que se apresenta como uma economia global, alteram-se os processos e elementos do sistema económico, o mercado e a divisão do trabalho, surgem novos produtos e insumos e novas formas de organização (Lastres: Ferraz, 1999 apud Siteo Júnior, 2022).

No entanto, foi a partir de 2014 que começa a ser cunhado o termo Quarta Revolução Industrial para sinalizar efectivamente uma mudança sistemática e profunda da sociedade baseada no aprofundamento em escala, escopo e velocidade das transformações em andamento, provocadas pela fusão de diversas tecnologias e sua integração aos domínios físicos, digitais e biológicos (Schwab, 2016 apud Siteo Júnior, 2022). O mesmo autor dizia que os impactos dessa nova revolução prometem ser profundos e afectar de maneira significativa como os governos se relacionam com os cidadãos, como as empresas se relacionam com os seus empregados, accionistas, clientes e fornecedores, e como os países interagem.

MAS O QUE SERÁ GOVERNAÇÃO ELECTRÓNICA?

Este é um conceito que tem merecido variadas definições, as quais são a seguir apresentadas algumas. Para começar, as Organização das Nações Unidas definem governo electrónico como a utilização da internet e da world-wide-web para a entrega de informação governamental e de serviços aos cidadãos e, desde o ano de 2001, vêm, sistematicamente, acompanhando e analisando as diferentes iniciativas e práticas adoptadas pelos países membros. Este conceito reforça a visão de que sistemas baseados na internet sustentam o governo electrónico.

Para a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico vinca que o governo digital utiliza as TICs como parte integrante das estratégias de modernização dos governos para criar valor público (OECD, 2014). E para fazer isso, baseia-se num sistema

composto por actores governamentais, organizações não governamentais, empresas, associações de cidadãos e indivíduos, que apoiam a produção e o acesso a dados, serviços e conteúdos através de interações com o governo. Já para Sobreira e Netto; Fischer; Gouvêa (2004) apud Carvalho (2021) trata-se de um governo ágil e aberto para melhor atender à sociedade, utilizando-se a telemática (TI e telecomunicações) para melhorar a cidadania, aumentar a transparência de gestão pública, facilitar o controlo popular do poder público e democratizar o acesso do cidadão aos meios electrónicos. Por outro lado, de maneira geral, pode-se definir governo electrónico como o conjunto de plataformas tecnológicas de comunicação, informação e aplicações em uso pelo sector público.

Abramson & Means (2001) dizem que além de ser uma das principais formas de modernização do Estado, o e-governo está fortemente apoiado numa nova visão do uso das tecnologias para a prestação de serviços públicos, mudando a maneira pela qual o governo interage com o cidadão, empresas e outros governos, não se restringindo a simples automação dos processos e disponibilização de serviços *on-line* na internet. Enquanto Dufloth (2002) diz que governo electrónico são transformações das relações internas e externas do sector público, por meio de operações internas e externas do sector público, por meio de operações apoiadas em tecnologia de informação, telecomunicações e internet, com o objectivo de melhorar os serviços prestados ao cidadão, aumentar sua participação no governo e na sociedade, e tornar eficientes seus serviços internos.

ENQUADRAMENTO

A Estratégia de Governo Electrónico de Moçambique resulta de um longo trabalho de colaboração exemplar entre a Comissão para a Política de Informática (CPInfo) e a Comissão Interministerial para reforma do Sector Público (CIRESP), através das suas unidades técnicas – a Unidade Técnica de Implementação da Política de Informática (UTICT) e a Unidade Técnica da Reforma do Sector Público (UTRESP), num exercício apoiado por uma equipa de consultores nacionais e internacionais e financiado pelo Departamento dos Assuntos Económicos e Sociais da Nações Unidas (UNDESA).

Para o caso particular de Moçambique, governo electrónico significa uma evolução da governação – uma transformação que ajuda os cidadãos e o sector privado a encontrarem oportunidade na nova economia de conhecimento. Para ter êxitos e ser efectivo, o governo electrónico tem de ser parte de um programa mais alargado de forma de governo e do sector público em geral – nos aspectos como funciona, como gere a informação, como gere as suas funções internas, como serve os cidadãos e o sector privado. Governo electrónico é uma forma de pensar o papel do Governo e pode torna-se numa ferramenta para catalisar o desenvolvimento económico e boa governação. Importa, no entanto, reconhecer que o Governo Electrónico por si só não leva de imediato ao desenvolvimento económico, disponibilização de serviços públicos e redução dos custos operacionais ou à transparência

e eficiência dos governos, nem é necessariamente um acontecimento que vá de imediato alterar a natureza do Governo. Tais transformações apenas acontecem quando a adopção das tecnologias é acompanhado de vontade política de mudança de atitude (República de Moçambique, 2006).

O Governo Electrónico ajuda, pois, a enfrentar e vencer o desafio da construção de uma sociedade de conhecimento formada por indivíduos comprometidos e pró-activos, ligados por redes que promovem o espírito empreendedor nas áreas cultural, social e económica. Através do Governo Electrónico, o Governo pode tornar-se num integrador e facilitador da participação da sociedade na educação, na saúde, na agricultura, nas novas tecnologias, na indústria e na economia em geral, oferecendo informação e serviços centrados no cidadão para catalisar o desenvolvimento.

Como se pode depreender, a política de governo electrónico é tida como subdomínio das políticas de informação visando, sobretudo, permitir uma maior proximidade e interactividade entre o Estado e a Sociedade. Desta maneira, perspectiva-se que esta forma de governação minore a complexidade dos processos administrativos de modo a facultarem um serviço público mais eficiente e de maior transparência e responsabilidade ressonante em cada acção e em cada decisão tomada na gestão pública (Dias, 2012).

Actualmente, a utilização de recursos de informação para o fluxo das directrizes institucionais, tem sido um dos pilares mais sólidos para que a informação flua entre os colaboradores da mesma tanto a nível horizontal e vertical. Os avanços das tecnologias de informação e comunicação mantem a sociedade conectada diariamente evidenciando um fluxo maior de informações e flexibilidade nos processos de financiamento institucional, baseado em plataformas que permitem a eficiência e eficácia na gestão de pacotes da instituição. Urge a necessidade de uma mudança a nível estrutural das instituições, o que pressupõe a criação de mecanismos tecnológicos que facilitem os diferentes processos, onde a profissionalização dos diferentes quadros da mesma deve estar preparada para que se enquadre a esta realidade, num mundo globalizado, virando-se para a rápida resolução das diferentes acções que se reflectam na melhoria das condições de vida dos cidadãos.

Ao se pretender servir o cidadão com muita qualidade, é importante que os servidores estejam providos de recursos de tal forma que as suas acções sejam alinhadas as políticas emanadas pela instituição se usando recursos, flexibilizando as informações que devem dar primazia a troca de informações em diferentes departamentos da instituição.

O PROBLEMA CONSTATADO

A prestação de serviços públicos oferecidos pelo Conselho Municipal da Beira, em princípio com a introdução de Governo electrónico muitos problemas relacionados com a dupla ocupação de espaços e a digitalização de terras, introdução de cobranças electrónicas de receitas para a redução de corrupção e de tempo de espera para atendimento, deveriam reduzir a ocorrências dos referidos casos, mas, entretanto, ainda prevalecem.

Tendo constatado que ainda existem factos que colocam em dúvida a eficácia, a eficiência e efectividade do governo electrónico, sendo que ainda se verifica o sofrimento dos utentes para obter os serviços públicos pela edilidade, percorrendo longas distâncias, formação de filas longas, esperando várias horas para ter acesso a um atendimento ou informação que precisa, a pergunta a investigar é formulada como a seguir se indica: Quais são as razões/factores que fazem com que o atendimento ao público no conselho municipal da Beira, embora com a introdução do governo electrónico, seja marcado por filas longas, dupla ocupação de espaços e cadastro e ainda actos de corrupção?

Para o efeito, definimos como objectivo geral analisar o contributo da governação electrónica para a melhoria de prestação de serviços aos utentes no Conselho Municipal da Beira. Como objectivos específicos foram eleitos: identificar as práticas da Governação Electrónica que permitam a melhoria de prestação de serviços aos utentes; descrever os contributos que advêm das práticas de governação electrónicas; conhecer as causas/factores que estão na origem da prevalência dos problemas e propor medidas conducentes a melhorar os serviços prestados. Para responder os objectivos foram eleitas as seguintes perguntas de pesquisa: Quais são as práticas de governação electrónica que permitem a melhoria de prestação de serviços aos utentes? Quais são os contributos que advêm das práticas de governação electrónica no Município da Beira? Quais são os factores que estão na origem da prevalência dos problemas de atendimento ao cliente?

METODOLOGIA

Para que esta pesquisa tivesse um cunho científico, há uma série de procedimentos metodológicos que foram seguidos, nomeadamente uma pesquisa qualitativa que segundo Gil (1996) “é a interpretação dos fenómenos e a atribuição de significados que são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte directa para a colecta de dados, e o pesquisador é o instrumento-chave”. Para dar mais suporte a pesquisa qualitativa, recorreu-se a pesquisa descritiva, que segundo Gil (2008) consiste num método onde são recolhidas informações mais específicas e detalhadas, ou seja, descreve uma realidade e ao mesmo tempo expõe os dados de algo. A aplicação deste método permitiu descrever as características, práticas de governação electrónica, impacto das tecnologias no Conselho Municipal da Beira e descrever igualmente os contributos que advêm da prática de governação electrónica.

Corporizaram a fonte de dados para a efectivação deste artigo a pesquisa bibliográfica (artigos científicos e literatura diversa como relatórios e consulta do Google scholar) e as entrevistas que se cingiram numa comunicação verbal entre o pesquisador e os respondentes com o intuito de obter informações de pesquisa. Aplicamos nesta pesquisa uma entrevista estruturada que segundo Gil (2006) é o desenvolvimento de uma relação fixa de perguntas, cuja ordem e redacção permanecem invariáveis para todos os entrevistados. As entrevistas foram realizadas nos departamentos de Administração e Finanças, Comunicação e Tecnologia e Recursos Humanos e ainda com os utentes que procuram pelos serviços. Para a selecção da amostra da pesquisa neste estudo foi aplicada a amostragem não probabilística, onde sem se apoiar de técnicas estatísticas, retirou-se um total de 16 respondentes, sendo 10 funcionários do Município da Beira e 6 utentes que acorreram ao Município no dia da entrevista.

Para analisar as informações recolhidas nas entrevistas, foi aplicada à análise de conteúdo, considerada por Bardin (1995) como uma das técnicas mais comuns nas investigações empíricas realizadas pelas diferentes ciências sociais e humanas. A aplicação desta técnica permitiu descrever as situações identificadas durante o processo de recolha de dados e interpretar o sentido do que foi dito pelos entrevistados.

APRESENTAÇÃO DE DISCUSSÃO DE RESULTADOS

De acordo com Dencker (2000) “a análise dos dados pode ser de carácter quantitativo ou qualitativo e utilizar várias técnicas para o tratamento de dados. Em todas as pesquisas, é conveniente a realização de uma análise dos dados cruzados, que possibilita perceber as relações entre as categorias de informação e da análise interpretativa”. Com vista a analisar o contributo da governação electrónica na melhoria da prestação de serviços aos utentes dos Serviços do Conselho Municipal da Beira, a partir das técnicas de entrevista, que permitiu levantar dados relacionados a pesquisa e as informações que constam na pesquisa foram descritas na base de respostas dos funcionários e utentes. Para o efeito, os entrevistados foram atribuídos códigos como E1, E2, ...E16, numa clara tentativa de salvaguardar a identidade dos mesmos.

Do trabalho de campo realizado, constatamos os seguintes aspectos em relação aos quais passamos a nos debruçar:

- a. Práticas de governação eléctrica introduzida no Conselho Municipal da Beira

De entre várias práticas introduzidas com o governo electrónico, destaca-se a implementação do Sistema de Gestão Municipal Tributária (SIGEMU) e pouco recentemente foi também introduzido o Sistema MOPA (Monitoria participativa) que é um sistema de reporte da situação dos resíduos sólidos nos Bairros da Cidade da Beira. Entretanto, foi possível identificar o melhoramento das redes informáticas, que visam melhorar a prestação

dos serviços aos municípios da Beira. O respondente E2 relativamente a esta matéria declarou que todo o processo de governação electrónica iniciou com o melhoramento das redes informáticas, internet e trabalhos afins.

“Uma das práticas de governação electrotónica introduzida no Município foi o Sistema de Gestão Municipal Tributária (SIGEMU. Foi também introduzida neste âmbito o Sistema MOPA (Monitoria Participativa) que é um sistema de reporte da situação dos resíduos sólidos”. E3

Ainda neste âmbito, constatamos a implementação do sistema CADIQUE, que é um sistema que faz o controlo das parcelas existentes ao nível dos bairros, como se pode compreender, este sistema surge para resolver os conflitos de terras que são frequentemente reportados pelos serviços municipais da Cidade da Beira.

O SIGEMU e CADIQUE foram introduzidos para ajudar os funcionários na efectuação de cadastro de contribuintes, controlo das obrigações fiscais dos municípios, efectuar cobrança de impostos e taxas municipais, cadastro ou registro de terras, emissão de recibos, licenças e declarações, emissões de avisos, cotações e relatórios. Estes serviços, de forma particular, realizam continuamente serviços a partir de plataformas digitais que com eficiência e eficácia fazem um excelente trabalho, reduzindo, com efeito, os processos burocráticos, ou seja, papéis que por vezes se perdem, acabam trazendo uma gestão eficaz dos processos, maior transparência e prestação de contas.

De acordo com os respondentes, relativamente as práticas de boa governação electrónica, parte significativa dos utentes entrevistado, dirigem-se ao Conselho Municipal para tratar de certificados, pagamento de manifesto e pagamento de licenças de Construção, os quais são digitalizados, mas constatou-se que alguns utentes desconhecem essas ferramentas horizontalizadas, facto que faz constatar que a edilidade tem dificuldades em fazer esta advocacia juntos dos utentes.

Outrossim, quando o utente estiver informado busca-se uma vantagem para os serviços municipais, pois aqueles podem contribuir para a melhoria das funcionalidades das tecnologias introduzidas. Nesta perspectiva, Souza (2014) diz que é deveras importante “o envolvimento participativo das pessoas em processos sociais, económicos, culturais e políticos que afectam as suas vidas como uma colectividade”. É por conta disso que se compreende efectivamente que deve haver uma participação social na acção governativa em questões que afecta a vida dos cidadãos residentes na circunscrição municipal, com a introdução destas novas tecnologias que auxiliam a comunicação.

b. Constrangimentos ligados ao processo de implementação das novas tecnologias no Conselho Municipal da Beira

Em relação a esta matéria, apraz dizer que é necessário que o processo de mudanças numa organização, seja acompanhado por um processo de capacitação do capital humano com diversas matérias relativas ao manuseamento das tecnologias de informação e comunicação, sempre com a intenção de melhorar a prestação de serviços. Uma vez ter sido constatado que, segundos os respondentes, eles enfrentavam problemas que se cingiam na falta de habilidades em manusear as TICs, sobretudo no período da sua implementação, e igualmente pelas falhas no fornecimento de electricidade, dos sistemas de internet.

Segundo os respondentes, no processo de informatização dos serviços municipais, foram capacitados muitos funcionários em matéria de TICs, numa tentativa de inculcar uma nova dinâmica no seio dos colaboradores no seu dia-a-dia. Entretanto, hoje observa-se ainda que mesmo com as capacitações, prevalecem funcionários com dificuldades no manuseio dos sistemas informáticos introduzidos na organização, facto que afecta sobremaneira o processo de atendimento ao utente, que se manifesta pela morosidade na tramitação dos processos. Nesta vertente, alguns respondentes (E9-E10) disseram que,

“...um dos constrangimentos foi a falta de domínio ou dificuldade no manuseamento do Sistemas Tecnológicos de Gestão Municipal”. E9-E10

Em adição, o entrevistado E10 afiançou dizendo que,

“Um dos constrangimentos constatados foi a falta de habilidades em operar com as tecnologias implementadas no Conselho Municipal”. E10

c. Contributo da governação electrónica na prestação dos serviços no Conselho Municipal da Beira

Para a consecução desse objectivo, foram entrevistados todos os que compunham a amostra, e constatou-se que com a introdução dos Sistemas de Gestão Municipal contribuiu de forma positiva na prossecução dos serviços públicos prestados pela edilidade, trazendo assim, maior eficiência e eficácia dos serviços, maior transparência e boa organização dos processos.

Os respondentes (E1-E10) quando questionados sobre o contributo da governação electrónica, apontaram que as tecnologias introduzidas trouxeram grandes melhorias na gestão e controlo da coisa pública, através da flexibilização na tramitação dos processos, uma vez que outrora levava muito tempo para serem resolvidos, como por exemplo o pagamento de salários, registo e controlo de móveis e imóveis, gestão e controlo de contribuintes e impostos, entre outras.

“As tecnologias implementadas pela edilidade, visaram na melhoria da flexibilidade na resolução dos problemas, onde agora é mais rápido e eficaz, já que antes levava muito tempo na solução de um determinado problema, e com a introdução do Sistema Municipal tudo mudou para o melhor, veio para facilitar na rápida resposta de certos processos complexos”. E1 –E10

Este facto comprova que, as práticas de governação electrónica instituídas, apenas trouxeram vantagens e que foi uma acção governativa assertiva, nomeadamente a boa governação, transparência, prestação de contas e maior controlo e gestão dos recursos do Estado.

Com a implementação das práticas de governação electrónica no Município da Beira, na perspectiva de melhorar a prestação de serviços a nível da urbe, registaram-se melhorias nos processos municipais através do uso das TICs, facto que ajudou na criação de sistemas de registo de contribuintes, emissão de recibos, emissão de licenças e declarações, efectuar registo de pagamentos de impostos autárquicos e gestão de arquivo de terras. Estes serviços no passado eram feitos de forma manual e obedeciam a vários procedimentos burocráticos, porém com a implementação das práticas de governação electrónica, estes serviços passaram a ser digitalizados, facto que trouxe mais-valia aos utentes, que por muito tempo ansiavam por melhoria.

Para o efeito, foi implementado o sistema de plataformas digitais para a partilha de informação institucional, como o caso do uso de email institucional, em que passou a ser comum reportar certas situações e resolver problemas inerentes a actividades desenvolvidas pelos funcionários. Foi citado para o exemplo o E7-E10 que disseram:

“os sistemas introduzidos pela edilidade, contribuíram significativamente na eficácia e eficiência dos serviços prestados pelo Município”.

Por outro lado, sobre o mesmo assunto, E1-E10 referiram-se que,

“o uso destas tecnologias na Câmara Municipal da Beira melhorou certos problemas enfrentados pela edilidade, ou seja, houve melhorias na gestão organizacional dos processos e informações, fácil acesso aos serviços oferecidos”.

Conforme os depoimentos dos utentes entrevistados, constatou-se que há uma satisfação enorme no seio deles, visto que no passado tinham dificuldades em aceder aos serviços municipais devido à falta daqueles recursos tecnológicos, por isso testemunharam favoravelmente a melhoria dos serviços prestados.

Paralelamente a isso, através do departamento de Comunicação e imagem, foi adoptado o uso das redes sociais como *Facebook*, *Instagram* e *X*, como forma de interagir com os munícipes e, saber ainda quais as suas dificuldades de modo a resolvê-las, um facto inovador. Para isso, o entrevistado E12 dizia,

“a digitalização de serviços municipais trouxe a celeridade no atendimento, a informação toda é digitalizada, contribuiu na diminuição de arquivos físicos e redução dos processos burocráticos”. E12

A outra vantagem decorrente dos sistemas de digitalização é a redução dos conflitos de terras, as quais poderiam pertencer a duas ou mais pessoas e todos eles com documentos passados pelo Município. E o cadastro solucionou sobremaneira este imbróglio. Como asseveraram os entrevistados E11, E13-E16 que disseram que,

“Este novo sistema de gestão municipal melhorou a resolução de conflitos de terra, já que agora o cadastro é feito a partir de um sistema”. E11, E13-E16

CONCLUSÃO

As práticas introduzidas no Conselho Municipal da Beira trouxeram experiências novas como o Sistema de Gestão Municipal (SIGEMU) que é um sistema de gestão municipal relacionada com as finanças e receitas tributárias a nível da autarquia. Na mesma altura foi, igualmente, introduzido o CADIQUE que é um sistema integrado que permite o registo e controlo de terras, e ainda o MOPA (Monitoria Participativa) que é o sistema integrado de gestão usado para reportar situações de resíduos sólidos. E ainda o email institucional.

Estas práticas contribuíram positivamente na prestação de serviços públicos aos utentes, designadamente a eficiência e a eficácia, maior transparência, redução dos processos burocráticos e maior organização dos processos, sobretudo com a digitalização dos serviços e transmissão de segurança.

Embora estas inovações representem maior valia, ainda subsistem constrangimentos como a falta de manuseamento pleno das diversas ferramentas que a governação electrónica exige. Daí que advertimos que haja com frequência actividades de formação dos funcionários ou refrescamento, já que as ferramentas se auto actualizam. Outro constrangimento se prende com, por um lado, o desconhecimento das ferramentas de atendimento online, por causa da não divulgação das referidas ferramentas tecnológicas. Outro factor não menos importante, é a oscilação de energia eléctrica que para além de danificar os equipamentos, contribui na morosidade do atendimento.

REFERÊNCIAS

Abramson, A.M. and Means, E.G (2001) *E-Government, PriceWaterhouse Coopers, ADF IV (2004), Fourth African Development Forum, Governance for a Progressing Africa*, 11-15th October 2004, Addis Ababa, Ethiopia, http://www.uneca.org/adf/adfiv/adf_4_report_final_sml.pdf.

Bardin, L. (1995) *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições Dom Quixote.

Carvalho, A. M. A. de (2021) *Governo electrónico*. Brasília: PNAP; Recife: UPE / NEAD. ISBN 978-65-89954-16-3.

Castells, M. (2002) *A era da informação: Economia, Sociedade e cultura volume I*. A sociedade em Rede. 6ª Ed. Paz e Terra S/A.

Dias, A. & Pinheiro, M. M. K. (2012) Política de governo electrónico em Moçambique. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação- Escola de Ciência da Informação/ UFMG. Disponível em <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/10292> acesso em 23/04/24.

Denker, A.F.M (2000) *Métodos e técnicas de Pesquisa em turismo*. 4ª Ed. São Paulo.

DUFLOTH, S. C.; FREITAS, D. R. R.; ROCHA, E. M. P. (2014) *Portais de governo dos estados brasileiros: serviços e informações a um clique (?)*. In: BRASIL. Comitê Gestor da Internet no Brasil. Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no sector público brasileiro: TIC Governo Electrónico 2013. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil.

GIL, A.C. (1996) *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 4ª Edição. São Paulo. Editora Atlas.

GIL, A.C. (2006) *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 5ª Edição. São Paulo. Editora Atlas.

GIL, A.C. (2008) *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 6ª Edição. São Paulo. Editora Atlas.

MOÇAMBIQUE (2006) *Estratégia de Governo Electrónico de Moçambique*. Maputo: República de Moçambique.

OECD (2014) Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. Organisation for Economic Cooperation and Development.

Sitoe Júnior, A. B. (2022) *Governos electrónicos em Moçambique e os dilemas de accountability vertical no contexto da COVID-19*. <https://www.revistas.usp.br/africa/article/view/203471> acesso em 23/04/24.