

**UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE**

**FACULDADE DE LETRAS E CIÊNCIAS SOCIAIS**

**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA POLÍTICA E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**Licenciatura em Administração Pública**

**A Lei do Direito à Informação em Moçambique: Uma Avaliação sobre a sua Implementação (2016-2019).**

Licencianda: Jéssica Tamele

Supervisor: Eduardo J. Siteo PhD

Maputo, Novembro de2020.

**UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE**

**FACULDADE DE LETRAS E CIÊNCIAS SOCIAIS**

**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA POLÍTICA E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**Licenciatura em Administração Pública**

Jéssica Tamele

**A Lei do Direito à Informação em Moçambique: Uma Avaliação sobre a sua Implementação(2016-2019).**

Trabalho de Fim do Curso apresentado à Faculdade de Letras e Ciências Sociais da Universidade Eduardo Mondlane, em cumprimento do requisito parcial para a obtenção do grau de Licenciatura em Administração Pública.

Supervisor: Eduardo J. Siteo PhD

Maputo, Novembro de 2020.

**Jéssica Tamele**

Trabalho de Fim de Curso apresentado em cumprimento dos requisitos exigidos para a obtenção do grau de Licenciatura em Administração Pública Faculdade de Letras e Ciências Sociais da Universidade Eduardo Mondlane.

**A Lei do Direito à Informação em Moçambique: Uma Avaliação sobre a sua Implementação (2016-2019).**

**BANCA EXAMINADORA**

**Presidente**

(Universidade Eduardo Mondlane)

---

**Supervisor**

(Universidade Eduardo Mondlane)

---

**Oponente**

(Universidade Eduardo Mondlane)

---

Maputo, Novembro de2020.

## **DECLARAÇÃO DE HONRA**

Declaro por minha honra que este Trabalho de Fim de Curso nunca foi apresentado, na sua essência, para a obtenção de qualquer grau acadêmico, e que constitui o resultado da minha investigação pessoal, estando indicadas no texto e nas referências bibliográficas as fontes que utilizei para a elaboração do mesmo.

A licencianda

---

(Jéssica Tamele)

## **Dedicatória**

À minha querida Mãe, Glória Francisco Macia.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço, em primeiro lugar à Deus pelo dom da vida, protecção, entendimento e força ao longo de todo meu percurso estudantil.

À minha Mãe, pelo apoio, amor e carinho, pela sua dedicação a mim, por me ter dado forças, suporte emocional e financeiro que foi basilar a continuação dos meus estudos.

Ao meu supervisor, Eduardo J. Siteo que para além das incríveis lições durante a elaboração do presente trabalho foi e é uma iminente fonte de inspiração para mim. Igualmente, a Dra Sécia Lumbela pelos ensinamentos fascinantes que depositara em mim durante o meu processo estudantil, o meu muito obrigada.

Aos Professores, Adelino Pimpão, Heródoto Fuel, Nobre de Jesus Varela Canhangá e Salvador Watata pelos ensinamentos ao longo do meu percurso académico.

Ao meu esposo José Alfredo Massango pelo suporte moral e financeiro durante este percurso longo que por vezes sacrificara alguns momentos familiares.

Aos colegas de turma de Ciência Política e Administração Pública 2015, em especial aos meus amigos do grupo 5 (Cristina Júlio Brito, Nélia Sulancha Novela, Zuhair Taurete e Rafael Chibamo) pelas discussões e ensinamentos, por estarem presentes em minha vida, pela amizade e apoio.

Ao Adriano Tchauque, pelo auxílio dado ao longo do processo de elaboração do presente trabalho. Igualmente, aos colegas Toner Benhane, Alide Amade e Euclides da Flora por terem sido tão companheiros ao longo da formação.

Aos meus amigos, Teresa Djambo e José Raul, pelo suporte moral, apoio incondicional e ensinamentos.

Por fim, à todos que de forma directa ou indirecta contribuíram para a minha formação académica, o meu kxanimambo.

## Epígrafe

*“A objectividade científica só é possível se recusarmos a sedução da primeira escolha.”*

*(Gaston Bachelard,2008).*

## RESUMO

O presente estudo debruça-se sobre a avaliação do grau de implementação da “Lei do Direito à Informação – (LEDI)” no concernente à disponibilização de informação, transparente e a tempo útil, pelo Secretariado Técnico de Administração Eleitoral (STAE), dentro do período compreendido entre 2016-2019. O estudo tem como objetivos específicos: (i) *descrever* o processo de implementação da LEDI no Secretariado Técnico de Administração Eleitoral; (ii) *analisar* a percepção do nível de cumprimento dos compromissos estabelecidos na LEDI, nos funcionários e utentes do Secretariado Técnico de Administração Eleitoral; (iii) *e propor recomendações* em torno dos desafios identificados no âmbito da implementação da LEDI, para a melhoria do serviço de disponibilização de Informação transparente e a tempo útil no Secretariado Técnico de Administração Eleitoral. Através do *institucionalismo histórico*, como teoria de base, e com emprego da metodologia qualitativa e quantitativa, o estudo procura medir o cumprimento dos compromissos estabelecidos na LEDI para prestação de serviços no STAE. Na descrição e análise dos dados são usados os seguintes indicadores de qualidade: (i) *os valores de urbanidade, integridade e imparcialidade*, (ii) *o tempo de espera e de resposta*, assim como (iii) *o indicador referente a dimensão de controlo social*, que é a forma de submissão de queixas, reclamações e sugestões. O estudo fornece evidência de que há uma deficiência significativa no cumprimento dos indicadores supracitados, o que pressupõe a não observância do estabelecido na LEDI, assim como há uma fragilidade no estabelecimento de um mecanismo de controlo social. Assim, concluiu-se que a LEDI no STAE não têm sido dada a devida importância, e tem funcionado como simples instrumento resultante da trajetória histórica, contendo uma cultura de secretismo já institucionalizada na disponibilização de informação. Deste modo, recomenda-se a implementação de um “Plano de Comunicação” abrangente sobre a LEDI, a observação e inclusão de alguns elementos que faltam na implementação da LEDI e a realização de uma pesquisa de satisfação dos utentes a nível local.

**Palavras-Chave:** *Lei do Direito à Informação, Informação de interesse público, Transparência e Prestação de contas.*



## Lista de Ilustrações

### Lista de Gráficos

<b>Gráfico 1:</b> Orientação sobre a LEDI.....	36
<b>Gráfico 2:</b> Nível de conhecimento da LEDI pelos utentes.....	37
<b>Gráfico 3:</b> Identificação dos funcionários pela urbanidade, integridade e imparcialidade.....	39
<b>Gráfico 4:</b> Percepção dos utentes sobre a observância da urbanidade, integridade e imparcialidade.....	39
<b>Gráfico 5:</b> Avaliação feita pelos funcionários sobre o tempo de espera e de resposta na concepção da informação.....	41
<b>Gráfico 6:</b> Avaliação feita pelos utentes sobre o tempo de espera e de resposta na concepção da informação.....	42

### Lista de Tabela

<b>Tabela 1:</b> Modelo de Análise.....	17
<b>Tabela 2:</b> Tamanho da população e da amostra.....	29
<b>Tabela 3:</b> Disposição dos mecanismos de submissão de queixas, reclamações e sugestões.....	45

## **Lista de Abreviaturas e Siglas**

**ARM-** Assembleia da República de Moçambique

**CNE-** Comissão Nacional de Eleições

**CRM-** Constituição da República de Moçambique

**LEDI-** Lei de Direito à Informação

**MAEFP-** Ministério da Administração Estatal e Função Pública

**MDM-** Movimento Democrático de Moçambique

**OCDE-** Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

**RELEDI-** Regulamento da Lei de Direito à Informação

**STAE-** Secretariado Técnico de Administração Eleitoral

**TQM-**Total Quality Management

## SUMÁRIO

DECLARAÇÃO DE HONRA.....	i
Dedicatória.....	ii
AGRADECIMENTOS.....	iii
Epígrafe.....	iv
RESUMO.....	v
Lista de Ilustrações.....	vi
Lista de Abreviaturas e Siglas.....	vii
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1. Contextualização.....	2
1.1.1. Contexto Nacional do surgimento da Lei do Direito à Informação.....	2
1.1.2. Enquadramento da Lei do Direito à Informação nas normas internacionais.....	5
1.1.3. Aplicação da Lei do Direito à Informação.....	5
1.2. Problema de Pesquisa.....	7
1.2.1 Perguntas de partida:.....	9
1.2.2 Hipótese.....	9
1.3. Objectivos.....	9
1.4 Delimitação do tema.....	10
1.5 Justificativa.....	10
<b>CAPÍTULO II: QUADRO TEÓRICO E CONCEPTUAL.....</b>	<b>12</b>
2.1 Teoria de Base.....	12
2.2 Conceptualização.....	14

2.2.1. Informação.....	14
2.2.2. Informação de interesse público.....	15
2.2.3. Transparência.....	15
2.2.4. Prestação de Contas.....	16
<b>CAPÍTULO III: REVISÃO DA LITERATURA.....</b>	<b>18</b>
3.1. Políticas Públicas.....	18
3.3. Avaliação de políticas públicas.....	19
3.4. Características da avaliação.....	21
3.5. Importância da avaliação de políticas.....	21
3.6. Tipologias de avaliação.....	22
3.6. Critérios de avaliação.....	24
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGIA.....</b>	<b>27</b>
4.1. Tipo de Pesquisa.....	27
4.2. Método de abordagem.....	28
4.3. Método de procedimento.....	28
4.4. Técnicas de Pesquisa.....	28
4.5. População e Tipo de Amostragem.....	29
4.6. Análise do Conteúdo.....	30
4.7. Limitações do estudo.....	31
<b>CAPÍTULO V: DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	<b>32</b>
5. Caracterização geral da Cidade de Maputo.....	32
5.1 Localização geográfica e população.....	32
5.2 Breve Descrição do STAE.....	32
5.3. Quadro Jurídico-Legal sobre o Direito à Informação em Moçambique.....	33
5.4. A situação da LEDI em Moçambique.....	35

5.4.1. O processo da sua implementação no STAE.....	35
5.4.2. Percepção do cumprimento dos compromissos estabelecidos na LEDI pelos funcionários e utentes.....	37
5.4.2.1. Nível de conhecimento da LEDI pelos utentes.....	38
5.4.2.2. Identificação e avaliação dos valores de urbanidade, integridade e imparcialidade.....	39
5.4.3. Tempo de espera e de resposta para a concepção da informação solicitada.....	41
5.4.4. Formas de submissão de queixas, reclamações e sugestões.....	45
5.4.5. Avaliação de Resultados Intermédios no âmbito da Implementação da LEDI.....	47
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>50</b>
6.1. Conclusão.....	50
6.2. Recomendações.....	51
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52
Apêndice I. Inquéritos por questionário.....	57
Apêndice II. Guiões de entrevista.....	63
Apêndice III. Lista de Entrevistados.....	64

## CAPÍTULO I

### 1. INTRODUÇÃO

No quadro da Reforma do Sector Público, um dos desafios da Administração Pública é a prestação de serviços de qualidade que vão ao encontro das expectativas dos cidadãos. Esta questão tornou-se cada vez mais preocupante com a introdução de reformas gerenciais na Administração Pública, particularmente o surgimento da Nova Gestão Pública que trouxe o molde de Administração Pública voltada para o cidadão, que procura colocá-lo no centro das suas acções através de uma diversidade de mecanismos, entre eles, as Leis que regulam a prestação eficaz dos serviços públicos.

Neste sentido, como forma de materializar esta nova visão da Administração Pública, em Novembro de 2014, a Assembleia da República de Moçambique (ARM) aprovou, por consenso, a Lei do Direito à Informação (LEDI) (Lei nº 34/2014, de 31 de Dezembro), após vários anos de advocacia e *lobby* de organizações da sociedade civil, encabeçadas pelo MISA Moçambique. O objectivo central da LEDI era de tornar os processos decisórios e os arquivos de informação de interesse público, colectada e processada pela Administração Pública e por outras entidades relevantes, incluindo de direito privado, mais acessíveis aos cidadãos, como condição *sine quanon* para a sua participação no debate democrático sobre assuntos públicos (MISA; 2020).

Dentro do contexto da Administração Pública voltada para o cidadão e da percepção teórica supracitada, o presente estudo tem como título, “**A Lei do Direito à Informação em Moçambique: Uma Avaliação sobre a sua Implementação (2016-2019)**”, cujo objectivo geral é avaliar o grau de implementação da Lei do Direito à Informação na melhoria do serviço de disponibilização de informação transparente e a tempo útil no Secretariado Técnico de Administração Eleitoral.

Partindo do entendimento sobre os processos normativos que regem a conduta das organizações públicas, onde é esclarecida toda a informação inerente aos serviços prestados por estas, o estudo procura entender a influência da LEDI na melhoria do serviço de disponibilização de informação transparente e a tempo útil no secretariado técnico de administração eleitoral, com base no institucionalismo histórico e na metodologia qualitativa e quantitativa. No que diz respeito

à estrutura, o presente estudo está organizado em capítulos onde, no primeiro capítulo, referente à introdução, em primeira instância é apresentada a contextualização, onde se argumenta sobre o contexto nacional do surgimento da lei do direito à informação, enquadramento da lei do direito à informação nas normas internacionais e aplicação da lei do direito à informação; em segunda perspectiva, é apresentado o problema de pesquisa, seguido da pergunta de partida, hipótese do estudo, objetivos, delimitação do tema e a justificativa do estudo. No segundo capítulo, apresenta-se o quadro teórico e conceptual, onde são estabelecidos os pressupostos do institucionalismo histórico, como teoria de base, e são definidos os conceitos de informação, informação de interesse público, transparência e prestação de contas.

No terceiro capítulo, faz-se a revisão da literatura, onde é feita uma súmula sobre políticas públicas, a sua avaliação, tipologias de avaliação, classificações e os seus critérios. No quarto capítulo, é apresentada a metodologia que serviu de auxílio para o desenvolvimento do estudo. Ela inclui os itens referentes ao tipo de pesquisa, método de abordagem, método de procedimento, técnicas de pesquisa, população e amostra, tratamento estatístico, método de análise e as limitações do estudo.

No quinto capítulo, é feita a descrição e análise dos dados, começando por fazer uma caracterização geral da Cidade de Maputo; descrição do STAE, enquadramento jurídico-legal da LEDI; o debate sobre a LEDI, onde se analisa o processo da sua implementação, a percepção dos funcionários e utentes sobre o cumprimento dos compromissos estabelecidos na LEDI, a disposição das formas de submissão de queixas, reclamações e sugestões, e a avaliação intermédia da implementação da LEDI. No sexto capítulo, é apresentada a conclusão do estudo e as recomendações; e, por fim, as referências bibliográficas e os apêndices.

## **1.1. Contextualização**

### **1.1.1. Contexto Nacional do surgimento da Lei do Direito à Informação**

Moçambique viveu por muitos anos num sistema centralizado, o que não permitia o acesso à informação e maior participação dos cidadãos nos processos políticos. A partir de 1990 várias Políticas Públicas têm sido elaboradas com vista à adequação da realidade actual em prol do desenvolvimento sócio-económico do País. Com a aprovação da Constituição da República de

1990 observou-se a primeira menção do Direito à Informação, tem sido plasmado que “todos cidadãos têm direito à liberdade de expressão, à liberdade de imprensa, bem como o direito à informação” (CRM, Cap.II, art.48).

Um ano depois foi aprovada a lei nº18/91 de 10 de Agosto, Lei de Imprensa, esta lei abriu espaço para que o cidadão se informe, e divulgue as informações através da imprensa. Mas, segundo o MISA esta lei ainda carregava consigo um certo secretismo no acesso à informação, o que levou com que vários grupos da sociedade civil e grupos de pressão começassem a reivindicar os seus direitos, pois havia a necessidade de se ter informações sem restrições.

Segundo o Relatório Anual sobre o Direito à Informação elaborado pelo MISA (2005), vários debates aconteceram a volta do tema, esses debates envolveram grupos nacionais, regionais e até internacionais. Nesses debates, os principais assuntos discutidos incluíram a falta de transparência e a conseqüente falta de prestação de contas. Levantou-se também a necessidade de se olhar para o acesso à informação como um problema de todos cidadãos e não só de jornalistas, as discussões estenderam-se para questões como a falta de participação activa da população na coisa pública, falta de distinção entre o público e o privado, o que permitiu com que aos 30 de Novembro de 2005, o MISA entregasse o Anteprojecto da Lei sobre o Direito à Informação.

Em 2012, através de vários grupos de pressão a Assembleia da República discutiu a proposta da melhoria da lei o que culminou com a aprovação da Lei nº.34/2014 de 31 de Dezembro, a Lei do Direito à Informação.

A Lei do Direito à Informação regula o exercício de dois direitos fundamentais vinculados na CRM: acesso à informação de interesse público e direito à participação política dos cidadãos. Sobre o primeiro direito fundamental, no nº.1 do art.48 da CRM se estabelece que, “todos os cidadãos têm direito à liberdade de expressão, à liberdade de imprensa, bem como o direito à informação”.

Relativamente ao direito à participação política, “o povo moçambicano exerce o poder político através do sufrágio universal, directo, igual, secreto e periódico para a escolha dos seus representantes, por referendo sobre as grandes questões nacionais e pela permanente participação democrática dos cidadãos na vida da Nação” (Art.73 da CRM). É importante ressaltar que o conceito de participação política tem um significado vinculado à conquista e exercício dos



direitos da cidadania. Envolve também a possibilidade de influenciar de forma efectiva as políticas locais, regionais, nacionais e internacionais. Ela ocorre pela participação nas estruturas, actividades e no trabalho partidário, em grupos organizados e em manifestações orientadas a exercer influência na pauta dos actores políticos e institucionais dos governos.

O objectivo central da LEDI é tornar os processos decisórios e os arquivos de informação de interesse público, colectada e processada pela Administração Pública e outras entidades relevantes – incluindo de direito privado – mais acessíveis aos cidadãos, como condição *sine qua non*, para a sua participação no debate democrático sobre assuntos públicos (MISA; 2020).

Em Outubro de 2015, o Conselho de Ministros aprovou através do Decreto nº35/2015 o Regulamento da Lei do Direito à Informação, um instrumento que estabelece as regras de aplicação desta Lei. Este Regulamento foi produto da contribuição do Governo e outras instituições da sociedade civil como CEDIMO, SEKELEKANI, entre outros. Sobre o Direito à informação o número 1 do artigo 3 do presente Regulamento dita que: os cidadãos, pessoas colectivas públicas ou privadas e órgãos de comunicação social interessados, gozam do direito de solicitar, procurar, consultar, receber e divulgar a informação de interesse público que está em poder das entidades públicas e privadas mencionadas no artigo 3 da Lei do Direito à Informação e no presente Regulamento.

O segundo capítulo do Regulamento, fala do Exercício do direito à informação, onde o artigo número 6 do RELEDI refere que:

1. A faculdade de procurar informação compreendida no conteúdo do direito à informação importa a prerrogativa de o cidadão investigar e solicitar informação sobre quaisquer assuntos, salvo as limitações previstas na lei;
2. A consulta de informação faculta ao cidadão o direito de acesso aos arquivos ou outras formas de conservação de informação, ressalvadas as limitações legais;
3. O direito de receber informação impõe o dever de resposta aos pedidos de informação no prazo legal e a sua disponibilização ao cidadão na forma solicitada, nomeadamente, por via oral, escrita, sinais, reprodução de documentos, emissão de declarações autênticas, consulta de processos, arquivos e a passagem de certidões.

De forma a garantir melhor implementação da LEDI, em 2015 aprovou-se o manual de procedimentos da LEDI para que as pessoas pudessem entender mais sobre o direito de acesso à informação.

### **1.1.2. Enquadramento da Lei do Direito à Informação nas normas internacionais**

Com vista à adequação da realidade vivida ao longo dos anos a nível internacional bem como mundial, Moçambique vê-se na obrigatoriedade de ratificar leis que abrem espaço para que o cidadão exerça melhor a sua cidadania, neste âmbito, com a aprovação da LEDI, Moçambique observou as normas internacionais dos direitos humanos:

Todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão (Art.19, DUDH).

Toda e qualquer pessoa terá direito à liberdade de expressão; esse direito incluirá a liberdade de procurar, receber e difundir informações e ideias de toda espécie, consideração de fronteiras, sob forma escrita ou oral, em forma impressa ou artística, ou qualquer outro meio de sua escolha (nº.2 Art.19 do Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos).

### **1.1.3. Aplicação da Lei do Direito à Informação**

Em termos de aplicação a lei do direito à informação, aplica-se aos órgãos e instituições do Estado, da Administração directa e indirecta, representação no estrangeiro e às autarquias locais, bem como às entidades privadas que, ao abrigo da lei ou de contrato, realizem actividades de interesse público ou que, na sua actividade beneficiem de recursos públicos de qualquer proveniência e tenham em seu poder informação de interesse público. Por conseguinte, o exercício do direito à informação rege-se, entre outros, pelos princípios seguintes:

Respeito à dignidade da pessoa humana; Máxima divulgação da informação; Interesse público; Transparência da actividade das entidades públicas e privadas; Permanente prestação de contas aos cidadãos; Administração pública aberta; Proibição de excepções ilimitadas; Promoção do exercício da cidadania; Permanente participação democrática dos cidadãos na vida pública;

Simplicidade e celeridade dos procedimentos legais e regulamentares; Respeito pela informação classificada (LEDI, art. 4, nº 2).

Com vista a uma implementação eficaz a LEDI determina entidades que devem monitorar a sua implementação. Assim, o artigo 42º fala sobre o Relatório das comissões de avaliação de documentos:

O órgão director do Sistema Nacional de Arquivos do Estado presta ao Provedor de Justiça, para inclusão na Informação Anual à Assembleia da República, o relatório anual sobre a implementação da presente Lei, incluindo especialmente, os pedidos recebidos, concedidos e denegados, bem assim como os constrangimentos tidos e outras informações relevantes.

Por conseguinte, a LEDI afirma no artigo 29 que:

1. As comissões de avaliação de documentos a que se refere o artigo 35 da Lei do Direito à Informação elaboram e remetem relatórios periódicos ao dirigente competente para posterior envio ao órgão director do Sistema Nacional de Arquivos do Estado.

2. Os Relatórios a que se refere o número anterior devem conter a informação sobre:

a) O número de pareceres elaborados no âmbito do recurso hierárquico das decisões de recusa da informação; b) As matérias que serviram de fundamento de recusa de acesso à informação e de fundamento à impugnação da recusa; c) A opinião das comissões sobre dificuldades na implementação da Lei do Direito à Informação e gestão do sistema de avaliação de documentos no contexto de acesso à informação; d) Processos, mecanismos e políticas visando facilitar e melhorar o exercício do direito à informação e; e) Outras informações julgadas úteis.

3. Com base na informação recebida das comissões de avaliação de documentos, o órgão director do Sistema Nacional de Arquivos do Estado elabora relatório anual sobre a implementação da Lei do Direito à Informação, mencionando, especialmente, os pedidos recebidos, concedidos e denegados, bem como os constrangimentos tidos e outras informações relevantes.

4. Para além da informação referida no número anterior, o Relatório do órgão director do Sistema Nacional de Arquivos deve incluir informação sobre as dificuldades de gestão de

arquivos no contexto do exercício do direito à informação, apresentação de propostas de aperfeiçoamento legislativo e administrativo do sistema para facilitar o acesso à informação.

5. O relatório referido no número anterior é remetido ao Provedor de Justiça, para inclusão na sua Informação Anual à Assembleia da República.

Contudo, dos princípios supracitados, a nossa avaliação terá como foco sobretudo na transparência da actividade das entidades públicas e privadas, administração pública aberta e simplicidade e celeridade dos procedimentos legais e regulamentares.

## **1.2. Problema de Pesquisa**

O direito à informação é um direito nuclear, permite exercer outros direitos, o cidadão torna-se o proprietário da informação. Só os cidadãos e cidadãs informados podem fazer boas escolhas e garantirem a participação de forma substantiva em qualquer debate público.

O Estado aprova a Lei do Direito à Informação que, dentre outros fins, visa obrigar às diferentes instituições do Estado, e privadas, a tornar público as informações das actividades desenvolvidas sobre o interesse Público, e aclara que a transparência é uma imposição.

O acesso à informação torna-se uma condição primária para o exercício pleno da cidadania, ancorado na participação política do Estado, bem como na requisição de direitos inerentes ao ser humano. Trata-se de um direito humano através do qual atinge-se outros direitos igualmente fundamentais (Sociedade Aberta; 2016).

Nesta vertente, Tomás Vieira Mário (2017), salienta que a implementação da Lei do Direito à Informação, representa uma “revolução” no país, pois visa na essência, permitir a participação do cidadão na governação e na fiscalização da gestão da coisa pública, para além de garantir ainda que o cidadão tenha acesso à informação para que, dessa forma, possa influenciar na tomada de decisões.

Todavia, apesar da pertinência desta política pública para os direitos fundamentais dos cidadãos, existe um défice de disseminação da Lei do Direito à Informação, quer junto dos funcionários públicos, quer ao nível das comunidades. Numa intervenção feita no seminário Anual sobre o Papel do Estado na facilitação e acesso à informação, promovido em Maputo pela Sociedade

Aberta (2016), Alice Mabote, da plataforma da sociedade civil, afirmou que muitos funcionários públicos não entendem nada sobre esse direito, defendendo a necessidade da sua capacitação.

Na mesma senda, a Lei do Direito à Informação, traz consigo alguns desafios que dificultam o acesso à informação, nomeadamente: a existência de arquivos devidamente organizados de modo a responder às solicitações em tempo útil; maior proactividade na divulgação da informação de interesse público; cumprimento integral dos prazos previstos na lei para a disponibilização da informação ao cidadão e tolerância zero aos casos de corrupção na consulta de informação.<sup>1</sup>

Entretanto, o Relatório do MISA (2017) sobre o direito à informação concluiu que a lei do direito à informação não é totalmente respeitada, a recusa de informação continua a se verificar em alguns órgãos do Estado, há ainda respostas tardias e manipuladas. As informações disponíveis nas comunicações sociais revelam que a colaboração na disponibilização da informação ainda não está no nível que se pretende, porque a administração pública ainda não tem a cultura de divulgar as suas actividades.

Não obstante, dois relatórios de monitoria sobre a prontidão de instituições públicas e privadas para a implementação da LEDI, avaliaram de forma negativa a implementação deste diploma legal, isto é, dos 10 pedidos de informação enviados ao mesmo número de instituições, apenas uma respondeu dentro do prazo estipulado pela lei e duas disponibilizaram informação satisfatória. As restantes apenas reagiram perante impugnação judicial e, mesmo assim, sem responder aos pedidos que lhes foram enviados, sem fundamentos legalmente válidos.<sup>2</sup>

Consubstanciando o supracitado, no estudo realizado pelo MISA (2017), denotou-se que de 2016 para 2017 não houve uma evolução considerável, seja na disponibilização da informação como na forma como as organizações públicas ou privadas se estão a estruturar para atender aos pedidos de informação.

Um outro estudo desenvolvido pelo MISA durante o ano de 2017 e 2018, demonstrou, também, existirem obstáculos nas instituições públicas para a implementação efectiva deste instrumento legal, desde a falta de organização, dificuldade na gestão das suas páginas da Internet, actualização de suas agendas e respostas atempadas a pedidos de informação (CIVILINFO; 2018).

---

<sup>1</sup>Sociedade Aberta; op.cit.

<sup>2</sup>Idem

A informação suprareferida ilustra o panorama geral da implementação da LEDI em Moçambique e, sectorialmente, importa destacar que os serviços públicos de disponibilização de informação, apesar de terem intensificado acções de aprimoramento legal, ainda registam morosidades na disponibilização da informação requerida pelos utentes, excedendo os prazos estabelecidos na LEDI. Sendo assim, é neste contexto que se levanta a seguinte pergunta de partida:

### **1.2.1 Pergunta de partida:**

- Em que medida a Lei do Direito à Informação contribui para a melhoria do serviço de disponibilização de Informação transparente e a tempo útil no Secretariado Técnico de Administração Eleitoral?

### **1.2.2 Hipótese**

Como resposta provisória à pergunta de partida, construiu-se a seguinte hipótese:

- A Lei do Direito à Informação pode estar a funcionar como um instrumento resultante da trajectória histórica aliada a osecretismo e autoritarismo administrativo, do que como um mecanismo que possa realmente contribuir para a melhoria do serviço de disponibilização de informação transparente e a tempo útil no Secretariado Técnico de Administração Eleitoral.

## **1.3. Objectivos**

### **1.3.1. Geral**

- Avaliar o grau de implementação da Lei do Direito à Informação na melhoria do serviço de disponibilização de informação transparente e a tempo útil no Secretariado Técnico de Administração Eleitoral.

### **1.3.2. Específicos**

- Descrever o processo de implementação da LEDI no Secretariado Técnico de Administração Eleitoral;
- Analisar a percepção do nível de cumprimento dos compromissos estabelecidos na LEDI, nos funcionários e utentes do Secretariado Técnico de Administração Eleitoral;
- Propor recomendações em torno dos desafios identificados no âmbito da implementação da LEDI, para a melhoria do serviço de disponibilização de Informação transparente e a tempo útil no Secretariado Técnico de Administração Eleitoral.

#### **1.4 Delimitação do tema**

O presente estudo, cujo título é **“A Lei do Direito à Informação em Moçambique: Uma avaliação sobre a sua implementação (2016-2019)”**, revela ser uma discussão que se enquadra na vertente de uma Administração Pública voltada para o cidadão. Seguindo a lógica de classificação de serviços públicos apresentada por Amaral (2006), particularmente quanto à perspectiva funcional, isto é, de acordo com os seus fins, este estudo restringe-se apenas aos serviços do Secretariado Técnico de Administração Eleitoral. Quanto à perspectiva estrutural, que procura distinguir os serviços, antes de mais, segundo o tipo de actividades que desenvolvem, então, os serviços públicos referidos neste estudo são serviços principais-operacionais de prestação institucional. Como estudo de caso, se procurou olhar para o Secretariado Técnico de Administração Eleitoral ao nível da Cidade de Maputo, em um período compreendido entre 2016 à 2019, onde se tomou em consideração apenas a LEDI, na dimensão da observância dos compromissos estabelecidos nesta.

#### **1.5 Justificativa**

A administração pública tem como um dos princípios a transparência, a prestação de contas aos cidadãos, e a celeridade dos serviços públicos. É com base nesses pressupostos que surge a motivação de avaliar a lei do direito à informação com vista a perceber em que medida a sua implementação prossegue os princípios supracitados. Assim sendo, para que haja transparência na condução da coisa pública é necessário que se tenha um acesso completo à informação, pois a informação é poder, e só cidadãos bem informados podem fazer boas escolhas. Desta feita, esta pesquisa é relevante sob o ponto de vista teórico e social.

Numa outra perspectiva, denotam-se vários debates teóricos em torno das políticas que são desenhadas e aprovadas no contexto moçambicano. Apesar da sua adopção, nem sempre são implementadas. Neste sentido, o presente estudo possibilitará perceber quais são as possíveis limitações na implementação eficaz da LEDI. Ademais, esta permitirá conjugar aspectos vigentes na Lei do Direito à Informação e a sua *práxis* no que respeita aos serviços públicos como forma de melhorar estes últimos com maior dinamismo e flexibilidade, garantindo a participação do cidadão e celeridade nos processos administrativos.

Sobre o ponto de vista social, este estudo permitirá perceber de forma específica, qual é o impacto da Lei do Direito à Informação na sociedade moçambicana. Igualmente, identificará o nível de abertura para a participação dos cidadãos na condução da coisa pública, na prestação de contas pelos decisores políticos ena melhoria da implementação da lei.

A escolha do Secretariado Técnico da Administração Eleitoral ao nível da Cidade de Maputo, deveu-se pelo facto desta desempenhar uma função central no processo eleitoral e assim sendo, a qualidade da participação política, do exercício da cidadania bem como a qualidade das eleições em grande medida dependem da qualidade do desempenho desta instituição. Neste sentido, para que esta qualidade no desempenho seja assegurada, é necessário que haja acesso completo e total das actividades desenvolvidas, transparência e a tempo útil. Outro ponto importante é que o reconhecimento da legitimidade dos resultados eleitorais e, por consequência, do poder saído das eleições depende muito da neutralidade e da abertura total desta instituição à informação.

A delimitação temporal do tema (2016-2019),justifica-se pelo facto da lei do direito à informação ter sido aprovada em 2014, período suficiente para que condições para sua implementação eficaz pudessem ter sido criadas. Outro aspecto importante é que o regulamento da LEDI foi aprovado em 2015 e que volvidos 5 anos torna-se possível fazer uma avaliação de resultados intermédios. No capítulo que se segue apresenta-se o quadro teórico e conceptual.

## **CAPÍTULO II: QUADRO TEÓRICO E CONCEPTUAL**

### **2.1 Teoria de Base**

Para se estudar o nível de implementação da LEDI no STAE, se utilizou o institucionalismo Histórico que é uma vertente do neo-institucionalismo. Assim, o institucionalismo Histórico teve



origem em resposta a teorias políticas vinculadas ao estrutural–funcionalismo, bastante proeminente nas décadas de 60 e 70, que foi amplamente desenvolvido nos estudos da área de Ciência Política (HALL & TAYLOR, 2003).

No institucionalismo histórico, as instituições são vistas como procedimentos formais e informais, rotinas, normas e convenções incorporadas em estruturas políticas, económicas e sociais; são estreitamente relacionadas a regras criadas e impostas por organizações formais em jurisdições particulares; e, na medida em que são criadas e perpetuadas, produzem consequências não intencionais, trajetórias de dependência, e conjunturas críticas, todas numa perspectiva de desenvolvimento histórico (PROCOPIUCK, 2013).

As organizações assumem regras, procedimentos ou símbolos para definir como as sociedades comportam-se, além disso, as organizações formais são importantes para as estratégias individuais dos actores porque lhe oferece uma certeza de como os outros actores se comportam.<sup>3</sup>

Para os teóricos desta vertente, as estruturas institucionalizadas tendem a não ser neutras quanto aos intercâmbios entre indivíduos ou grupos, elas sistematicamente tendem a privilegiar alguns em detrimento de outros; as interações e conflitos importantes não ocorrem em função de situações que emergem a partir de relações do dia a dia, mas de contextos estruturados por condicionantes históricos; trajetórias são desenvolvidas em função de resultados passados incorporados continuamente em políticas e sociedades; os resultados em políticas podem ser fruto de consequências não previsíveis e, por consequência não intencionais.<sup>4</sup>

Continuando, os defensores do neo-institucionalismo histórico tendem a formar uma concepção do desenvolvimento institucional que privilegia as trajetórias, as situações críticas e as consequências imprevistas. E por essa razão tornaram-se ardentes defensores de uma causalidade social dependente da trajetória percorrida - *path dependent* ao rejeitarem o postulado tradicional de que “as mesmas forças activas produzem em todo lugar os mesmos resultados” em favor de uma concepção segundo a qual “essas forças são modificadas pelas propriedades de cada contexto local, propriedades essas herdadas do passado”.<sup>5</sup>

---

3 Hall e Taylor; op.cit.

4Procopiuck; op.cit.

5 Hall e Taylor; op.cit.

O conceito de *path dependence* pode ser visto como um elemento explicativo da mudança institucional na medida em que a partir da sua aplicação pode-se identificar as origens de instituições cuja sua implementação constitui um processo de substituição ou superação de arranjos institucionais vigentes (Pires: 2001) que não estão a surtir os resultados esperados devido à forte influência da dependência da trajetória. Nessa lógica, a teoria de *path dependence* parece ser a melhor abordagem para explicação das razões por detrás dos resultados encontrados na disponibilização da informação transparente e a tempo útil, enquanto mecanismo de prestação de serviços públicos de qualidade.

Deste modo, percebe-se que os pressupostos desta teoria ajudam a compreender as dinâmicas da disponibilização de informação transparente e a tempo útil no STAE, na medida em que denunciam este processo como sendo originário da paisagem histórica, isto é, uma prática herdada de secretismo e autoritarismo administrativo na disponibilização da informação atempada. A esta, para o caso específico dos órgãos de administração eleitoral, Hanlon (2020) apelida de uma cultura de secretismo exacerbado já institucionalizada como forma de os politizar. Por um outro lado, desde a introdução das eleições multipartidárias em Moçambique tem se registado um *modus operandi* de secretismo no STAE como forma de encobrir as fraudes eleitorais, podendo deste modo inviabilizar o estipulado na LEDI, que é a disponibilização da informação transparente e a tempo útil.

## **2.2 Conceptualização**

Os principais conceitos definidos para o estudo são: *Informação, Informação de interesse público, Transparência e Prestação de Contas.*

### **2.2.1. Informação**

Conforme o supracitado, urge a necessidade de dissertar em torno de conceitos-chave que nortearão o estudo em causa para a sua detalhada compreensão. Neste âmbito, existe um debate

profundo no que respeita, em primeiro lugar a informação, onde se estabelece uma visão legislativa e estrita do termo.

Nesta vertente, a Informação designa conhecimento, estatísticas, relatórios e várias formas e modos de expressão que são registados ou codificados incluindo livros, fitas magnéticas, videogramas e digitação electrónica, inclui todos os registos mantidos por um organismo público ou privado definido na presente Lei, independentemente da forma como ela é arquivada em documentos, fita, gravação electrónica e outras formas legalmente permitidas, da sua fonte pública ou privada e a data da sua produção (Lei n.º.34/2014).

Entretanto, sob uma perspectiva mais teórica, Padoveze (2000:43), evidencia que “informação é o dado que foi processado e armazenado de forma compreensível para seu receptor e que apresenta valor real percebido para suas decisões correntes ou prospectivas”.

Não obstante, Oliveira (1992) refere que a informação auxilia no processo decisório, pois, quando devidamente estruturada é de crucial importância para a organização, associa os diversos subsistemas e capacita a impetrar seus objectivos.

Contudo, para o presente estudo a informação é entendida como sendo aquele dado ou conhecimento disponibilizado pelo STAE de forma transparente e a tempo útil como forma de prestar serviços de qualidade no âmbito do cumprimento do estabelecido na LEDI e na Administração Pública virada ao cidadão.

### **2.2.2. Informação de interesse público**

Conforme o estabelecido na definição anterior, o mesmo se sucederá neste ponto, no entanto o exercício é profundo pois para além de se procurar saber o que é informação, há uma necessidade de compreender a de interesse público.

Assim, Informação de interesse público é a que se encontra na posse das entidades públicas e privadas que contribua para o exercício da cidadania, ou na manutenção ou construção de valores

na sociedade, que promova o bem-estar pessoal ou social do cidadão, que contribua para o bem comum.<sup>6</sup>

Desta feita, para o trabalho em alusão este conceito remete-nos a ideia segundo a qual o STAE no processo de disponibilização da informação estabelece um dos pressupostos basilares da função pública que é o interesse público, ou seja, voltado ao cidadão.

### **2.2.3. Transparência**

No âmbito do estabelecimento dos princípios de uma Administração Pública voltada ao cidadão e do modus operandi inclusivo da função pública, constitui um dos elementos imprescindíveis a transparência. É nesta lógica que Flórez (2008), argumenta que a transparência permite aos diferentes sujeitos sociais conhecerem o que fazem uns e outros, sendo o mais importante conhecer o que faz o Estado, uma vez que toda sua acção é de interesse público.

Por sua vez, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), definiu a transparência como abertura sobre as intenções, formulações e implementação de políticas.

Apesar destas duas diferentes abordagens, Papenfuss e Schaefer (2010) atestam que existe uma questão comum em relação ao conceito de transparência e diz respeito à extensão na qual todas as partes interessadas possuem um entendimento comum e acesso a toda informação requisitada, sem perda, ruído, atraso ou distorção.

Deste modo, o conceito de transparência apresenta algumas características que lhe são inerentes, nomeadamente: informação livre, disponível, compreensível, directamente acessível aos que serão afectados pelas decisões delas decorrentes, e prestada de forma completa em meios de comunicação adequados. Uma informação incompleta não poderá dar a transparência devida, e como consequência, existirão lacunas que impedirão os interessados de terem acesso ao conteúdo necessário para a compreensão dos fatos administrativos.

Com este entendimento sobre a transparência, é mister referir que para o presente estudo a disponibilização de informação consiste na ausência de uma cultura de secretismo no STAE.

---

<sup>6</sup>Idem

#### 2.2.4. Prestação de Contas

O termo prestação de contas é definido por vários autores, alguns referem que o termo prestação de contas se assemelha ao termo accountability.

Accountability pode ser entendida como a responsabilização democrática dos agentes públicos por meio de dois mecanismos: accountability vertical, na qual a sociedade controla de forma ascendente os governantes (mediante o voto em representantes, os plebiscitos e os conselhos de usuários de serviços públicos, entre outros mecanismos) e accountability horizontal, definida como aquela que se efectiva mediante a mútua fiscalização entre os poderes (checks and balances) e por meio de órgãos governamentais que controlam a actividade pública (O'DONNELL; 1998).

Também, de acordo com Abrucio (2005), podemos definir accountability como a construção de mecanismos institucionais por meio dos quais os governantes são constrangidos a responder, ininterruptamente, por seus actos ou omissões perante os governados.

Nessa mesma linha, Miguel (2005:27) argumenta que a accountability “diz respeito à capacidade que os constituintes têm de impor sanções aos governantes, notadamente reconduzindo ao cargo aqueles que se desincumbem bem de sua missão e destituindo os que possuem desempenho insatisfatório”. E completa afirmando que o seu exercício se dá mediante o “controle que os poderes estabelecidos exercem uns sobre os outros (accountability horizontal), mas, sobretudo, à necessidade que os representantes têm de prestar contas e submeter-se ao veredicto da população (accountabilityvertical)”.

Mas, independentemente da direcção (vertical ou horizontal) pretendida para a accountability, é condição necessária, ainda que não suficiente, para a sua realização que as informações sobre a actuação governamental estejam disponíveis para que os legisladores, o governo, a sociedade, os cidadãos e os próprios gestores públicos saibam se: (1) os recursos governamentais são utilizados apropriadamente e os gastos efectuados de acordo com as leis e regulamentos, (2) os programas e projectos governamentais são conduzidos de acordo com seus objectivos e efeitos desejados, e (3) os serviços governamentais são providos eficientemente, economicamente e efectivamente (ROCHA; 2010).

De qualquer forma, pode-se entender a accountability como um processo de avaliação e responsabilização permanente dos agentes públicos (que abrange tanto os eleitos quanto os nomeados ou os de carreira) em razão dos actos praticados em decorrência do uso do poder que lhes é outorgado pela sociedade. Será institucional quando esse processo de avaliação e responsabilização for praticado no âmbito do próprio aparato estatal, ou social quando praticado fora dos limites estatais. Em outras palavras, é saber o que os agentes públicos (STAE) estão fazendo, como estão fazendo, que consequências resultam das suas acções e como estão sendo responsabilizados. Daí a necessidade de um fluxo de informações amplo e aberto, capaz de subsidiar e incentivar a discussão e o debate em torno das questões públicas.

### 2.3 Modelo de Análise

Com vista a orientar a fase de recolha, descrição e análise de dados, partindo da hipótese estabelecida através da pergunta de partida, construiu-se um modelo de análise, composto pelas variáveis. O modelo de análise construído faz uma interligação entre o cumprimento do estabelecido na LEDI e, a disponibilização de informação transparente e a tempo útil, no qual a interpretação passa a ser a seguinte: quando estiver em cumprimento o estabelecido na LEDI, então verificar-se-á uma disponibilização de informação transparente e a tempo útil, e o inverso seria, quando tiver incumprimento do estabelecido na LEDI, então não verificar-se-á uma disponibilização de informação transparente e a tempo útil.

**Tabela1:** Modelo de Análise

Variável independente	Correspondência	Variável dependente
Cumprimento do estabelecido na LEDI	a	Disponibilização de informação transparente e a tempo útil
Incumprimento do estabelecido na LEDI	→	Não disponibilização de informação transparente e a tempo útil

**Fonte:** Elaborado pela Autora

No capítulo posterior é estabelecido um conjunto de estudos que abordam a questão da avaliação de políticas públicas nas suas variadas dimensões, classificações, características e critérios.

## **CAPÍTULO III: REVISÃO DA LITERATURA**

### **3.1. Políticas Públicas**

Segundo Lopes et al, (2008: 8) “Políticas Públicas são um conjunto de acções e decisões do governo, voltadas para a solução (ou não) de problemas da sociedade.”

Na mesma lógica, estas podem ser entendidas como sendo aquelas decisões que são tomadas pelo Governo ou Sector Público, num sentido mais geral que de forma intencional e significativa afectam uma actividade ou sector da sociedade (SITOE, 2006:2).

Para Dye (2012:3), políticas públicas reflectem tudo aquilo que o governo decide ou não fazer.

Por sua vez Heywood (2002), refere que a política pública é uma ligação entre a intenção, acção e resultados. Na medida em que no nível da intenção a política é reflectida no Governo, ou seja, decisões do Governo, aquilo que decidem que irão fazer. No nível da acção, a política pública reflecte o comportamento do Governo, ou seja, aquilo que o Governo realmente faz. Ao nível de resultados a política pública reflecte as acções do Governo, ou seja, seu impacto na sociedade.

Observa-se que o conceito de políticas públicas é historicamente lato, existe uma multiplicidade de definições, assim sendo, é importante reter que as várias definições dos autores nos remetem em primeiro lugar a considerar que políticas públicas são numa primeira instância decisões, que são tomadas pelo Governo, no entanto, mais do que tomar decisões estas devem ser implementadas e devem surtir algum efeito na sociedade, de forma intencional ou não.

### **3.3. Avaliação de políticas públicas**

O processo de políticas públicas segue algumas fases, a avaliação é o estágio que decorre depois da implementação das políticas públicas. Os diversos autores têm perspectivas ligeiramente diferentes em relação à avaliação de políticas públicas.

Como refere Theodoulou (2012), a avaliação tem como objectivo central determinar se as políticas, programas, projectos implementados que estão a alcançar os objectivos pré-determinados. Através da avaliação podemos determinar se os efeitos das políticas, programas, projectos são intencionais ou não intencionais e se os resultados são positivos ou negativos para o grupo-alvo e para a sociedade como um todo.

Para Dye (2012:63), avaliar é aprender em relação às consequências de uma política pública.

Deste modo, Siteo e Lumbela (2013), acrescentam ainda que este aprender é, na verdade, um exame objectivo, sistemático e empírico dos efeitos das políticas/programas/projectos existentes para os seus grupos-alvo em termos das metas a serem alcançadas, onde se procura determinar até que ponto as acções implementadas vão de encontro aos objectivos previamente estabelecidos.

No entanto, Aguilar e Ander (1994) apud Cotta (1998), a avaliação é uma forma de pesquisa social aplicada, sistemática, planejada e dirigida; destinada a identificar, obter e proporcionar, de maneira válida e confiável, dados e informação suficiente e relevante para apoiar um juízo sobre o mérito e o valor dos diferentes componentes de um programa (tanto na fase de diagnóstico, programação ou execução), ou de um conjunto de actividades específicas que se realizam, foram realizadas ou se realizarão, com o propósito de produzir efeitos e resultados concretos. Visam comprovar a extensão e o grau em que se deram essas conquistas, de forma tal que sirva de base ou guia para uma tomada de decisões racionais e inteligentes entre cursos de acção, ou para solucionar problemas e promover o conhecimento e a compreensão dos factores associados ao êxito ou ao fracasso de seus resultados.

Vários autores afirmam que o ciclo de políticas públicas segue várias fases, deste modo:

A avaliação pode e deve ser feita concomitantemente às outras fases do ciclo das políticas públicas, a saber, construção da agenda, formulação e implementação, dado que em todas elas há decisões importantes a serem tomadas. Assim, dependendo do momento em que é realizada e das necessidades de quem a encomenda, a pesquisa avaliativa serve a múltiplos propósitos, como, por exemplo, orientar ajustes em programas em andamento, determinar até que ponto foram alcançados os objectivos previamente estabelecidos, apontar as razões dos êxitos e fracassos de um programa e investigar os efeitos positivos ou negativos da intervenção (COTTA; 1998).



Para Parsons (1995), a avaliação tem dois aspectos inter-relacionados: A avaliação da política e seus programas constituintes; e a avaliação das pessoas que trabalham nas organizações responsáveis pela implementação das políticas e programas.

Nesta senda, quando avaliamos, procuramos olhar para vários aspectos, a saber: avaliação das actividades implementadas versus objectivos previamente estipulados; avaliação da qualidade do programa/projecto implementado; e colecta de informação para a decisão futura. Contudo, importa realçar que fazer avaliação só é útil quando a informação recolhida pode fornecer aos *decision-makers* ou *policy-makers* e aos gestores dos programas/projectos, considerações tangíveis sobre o desempenho do programa ou projecto, e com base nisso, tomar a decisão de continuar, alterar ou terminar.<sup>7</sup>

Com base nos conceitos acima mencionados podemos concluir que avaliar significa classificar o estágio da implementação da política pública, significa fazer um exame objectivo, minucioso dos efeitos das políticas públicas em relação aos objectivos previamente estabelecidos e aos seus grupos-alvo.

### **3.4. Características da avaliação**

Nas características da avaliação há um aspecto que vale a pena frisar é de que a avaliação tem algumas características peculiares:<sup>8</sup>

- Ela é centrada nos valores: a avaliação difere da monitoria pois faz juízos de facto e de valor dos programas/projectos implementados. Na verdade, a avaliação depende tanto dos juízos de facto assim como dos juízos de valor, havendo assim uma interdependência entre juízos de facto e juízos de valor;
- A avaliação procura perceber qual a utilidade de um determinado programa/projecto e não simplesmente recolher informação sobre os resultados esperados (ou não) com as acções. É aqui onde se procura determinar a relevância do exercício.

---

<sup>7</sup>Idem

<sup>8</sup>Sitoe, op.cit.

### 3.5. Importância da avaliação de políticas

Quando falamos de avaliação de políticas públicas, a primeira questão que surge é: por que avaliamos as políticas públicas? E a resposta não é linear. Contudo, podemos concordar que avaliamos as políticas para:<sup>9</sup>

- Medir o progresso em relação aos objectivos pré-estabelecidos;
- Ter lições aprendidas do projecto/programa para futura revisão, redesenho ou estratégias de implementação;
- Testar a viabilidade dos pressupostos, princípios, modelos, teorias e estratégias; e
- Fazer advocacia de uma determinada causa.

Neste processo, a avaliação procura responder à duas dimensões: como é que o programa ou projecto pode ser medido em relação aos objectivos que se esperavam alcançar; e qual é o impacto do programa ou projecto (efeito como um todo) nos grupos-alvo.<sup>10</sup>

### 3.6. Tipologias de avaliação

A literatura científica apresenta várias tipologias de avaliação, entretanto, pode-se ter a seguinte tipologia de avaliação:<sup>11</sup>

- Avaliação do processo;
- Avaliação dos outcomes;
- Avaliação de impacto.

**Avaliação do processo:** segundo esta autora, este tipo de avaliação está preocupada com a implementação do programa. Procura analisar até que ponto o programa está a atingir o grupo-alvo e como é que está a ser gerido. Uma avaliação do processo procura olhar para os seguintes aspectos: determinar porquê a política/programa/projecto está com o nível actual de desempenho; Identificar possíveis problemas que ocorrem durante a implementação; Desenvolver soluções para os problemas; e Melhorar o desempenho através das recomendações.

---

<sup>9</sup>Idem

<sup>10</sup>Idem

<sup>11</sup>Theodoulou; op.cit.

**Avaliação dos *outcomes* (*outcome evaluation*):** focaliza a sua atenção para o nível em que a política está a atingir os seus objectivos em relação ao grupo-alvo. Está preocupada com os outputs e até que ponto estes vão assegurar atingir os resultados esperados; Para tal, pode se fazer análise da efectividade, incluindo os custos.<sup>12</sup>

**Avaliação de impacto:** este tipo de avaliação, que normalmente é feito após término da implementação da política/programa/projecto procura verificar até que ponto o programa está a ter impacto na população-alvo. Este tipo de avaliação (impacto) responde às preocupações dos gestores dos programas e os elaboradores das políticas.

Na avaliação de impacto há uma preocupação do impacto da política/programa/projecto no problema previamente identificado. Uma avaliação de impacto deve identificar o seguinte:

- Os objectivos teóricos do programa/política;
- Os objectivos actuais;
- Os objectivos do programa/política;
- Os resultados do programa/política e explicar se eles são intencionais, não intencionais, positivos e negativos.

Nesta lógica, a avaliação de impacto difere da avaliação dos resultados intermédios pois esta última está preocupada em avaliar se os objectivos e as metas estão a ser alcançados, enquanto a avaliação de impacto procura analisar até que ponto a população-alvo está a ser afectada de algum modo pela implementação da política.<sup>13</sup>

Assim sendo, os resultados intermédios (*outcome*) consistem numa mudança possível de medir ou descrever (mensurável) nas condições ou comportamento de um grupo-alvo que resulta do resultado imediato. Resultam de uma relação causa-efeito (se-então) induzida por uma intervenção. Dito de outras palavras, os resultados intermédios reflectem os efeitos dos resultados imediatos num determinado grupo de beneficiário ou grupo-alvo.<sup>14</sup>

---

12Idem

13Idem

14Siteo e Lumbela, op.cit.

Deste modo, a avaliação de resultados intermédios procura olhar se os objectivos estão ou não a ser alcançados, ajuda a perceber também se os objectivos alcançados estão ou não a fazer efeito no grupo-alvo. Se a política esta a fazer aquilo que se propõe fazer.

De acordo com Parsons (1995), há duas principais tipologias de avaliação, dependendo do período em que a mesma ocorre (se durante a implementação da política/programa/projecto ou se após término da implementação). Assim, para ele, é possível ter dois principais tipos de avaliação: Avaliação formativa e sumativa.

**Avaliação formativa**, normalmente, é aquela que acontece durante a implementação do programa/projecto e procura analisar até que ponto o programa/projecto está a ser implementado e se as condições que podem garantir uma implementação de sucesso estão criadas. Na avaliação formativa monitora-se o modo como o programa/projecto está a ser gerido, o que no final do dia pode servir para melhorar o desempenho do programa/projecto e o processo de implementação. Esta avaliação procura ver até que ponto os objectivos estratégicos estão (ou podem) ser alcançados.<sup>15</sup>

**Avaliação sumativa** – é aquela que é feita após a implementação do programa/projecto e que procura medir até que ponto o programa/projecto teve algum impacto no problema que se pretendia resolver. Este tipo de avaliação visa também determinar se o projecto foi implementado de forma eficiente e se alcançou/atingiu os beneficiários pretendidos. Neste tipo de avaliação, usa-se normalmente o método comparativo, fazendo uma análise do antes e do depois: o que é que mudou como efeito directo das intervenções feitas/motivadas por este programa/projecto?<sup>16</sup>

### **3.6. Critérios de avaliação**

No âmbito da categorização da avaliação, surgiram várias abordagens pelo que a mais incontornável é pertencente a OCDE, que desenvolveu e aprovou critérios de avaliação, nomeadamente: relevância, eficácia, eficiência, efectividade, impacto e sustentabilidade.

---

15 Idem

16 Idem

**Relevância:** analisa até que ponto o programa/projecto em causa é relevante para o problema e para o grupo-alvo.<sup>17</sup> Esta é a medida em que a actividade de ajuda é adaptada às prioridades e políticas do grupo-alvo, OCDE (1991). Ao avaliar a relevância de um programa ou um projecto, é útil considerar as seguintes questões: até que ponto os objectivos do programa continuam válidos? Se as actividades e os resultados do programa estão em conformidade com o objectivo geral e a realização dos seus objectivos? Se as actividades e os resultados do programa estão de acordo com os impactos e efeitos pretendidos?

**Eficácia:** eficácia é olhar para as metas propostas e as metas alcançadas pelo programa ou entre os instrumentos previstos para sua implementação e aqueles efectivamente empregados (ARRETCHE; 1998). Eficácia analisa até que ponto os objectivos traçados foram alcançados é um indicador que garante aferir se os propósitos, estratégias e execução do programa estão sendo realizados segundo as definições previamente estabelecidas (TULLOCK; 1978). Sendo empregado para a aferição do sucesso ou fracasso do programa, permitindo medir se a diferença entre a meta atingida e a proposta está dentro de limites toleráveis, isto é, se as metas atingidas são iguais, superiores ou inferiores às metas propostas (WILDAVISKY; 1968).

**Efectividade** é sinónima de racionalidade técnica e é medida em termos de unidades de produção ou serviços ou valor do dinheiro. Ajuda a qualificar a relevância do programa/projecto (OCDE; 1991). É a relação entre os resultados e o objectivo, é a medida do impacto ou do grau de alcance dos objectivos. Ela está relacionada ao impacto social e procura identificar os efeitos produzidos sobre uma população-alvo de um programa social (COSTA e CASTANHAR; 2003).

**Eficiência:** é sinónima de racionalidade económica, consiste na melhor maneira de determinar a eficiência é comparar os custos de oportunidade de uma determinada alternativa versus outra existente. Além de que o programa pode ser ineficiente em termos de custos, mas ser muito bom em termos de atingir os objectivos de longo prazo.<sup>18</sup> É a avaliação da relação entre o esforço empregado na implementação de uma dada política e os resultados alcançados. Envolve a avaliação da relação custo-benefício, sendo a mais necessária tendo em vista a escassez de recursos públicos e a dimensão dos universos populacionais a serem cobertos (FIGUEIREDO; 1998).

---

<sup>17</sup>Sitoe e Lumbela; Op.cit.

<sup>18</sup>Sitoe e Lumbela; op.cit.

Ela estabelece a correlação entre os efeitos dos programas (benefícios) e os esforços (custos) empreendidos para obtê-los. Traz como referência o montante dos recursos envolvidos, buscando aferir a otimização ou desperdício dos insumos utilizados na obtenção dos resultados (FAGUNDES; 2009).

Quanto ao **Impacto**: implica procurar perceber quais as mudanças positivas e negativas produzidas por um determinado programa/projecto, directa ou indirectamente, intencionalmente ou não. O exame deve referir-se tanto aos resultados desejados como os indesejados e deve incluir os aspectos positivos e negativos.<sup>19</sup>

De acordo com Draibe (2001), avalia as alterações ou mudanças efectivas na realidade sobre a qual o programa intervém e por ele são provocadas. Este tipo de avaliação tem como objectivo medir os resultados dos efeitos de uma política ou determinar se houve modificação, a magnitude desta modificação, quais os seguimentos que afectou e em que medida, e quais foram essas contribuições dos distintos componentes da política para lograr os seus objectivos.<sup>20</sup>

A **Sustentabilidade**, visa aferir/medir a dimensão em que os benefícios de uma actividade podem continuar após a retirada/término do financiamento original/inicial.<sup>21</sup> Para a UNICEF (1990) apud Draibe (2001), sustentabilidade, mede a capacidade de continuidade dos efeitos benéficos alcançados através do programa social, após o seu término.

Como se pode observar, são várias as tipologias e critérios que podem ser usados para a avaliação de uma política pública, assim sendo, para o presente estudo procede uma avaliação de resultados intermédios, esta que está preocupada em avaliar se os objectivos e as metas estão a ser alcançados. Dentro desta lógica classificativa, se privilegiarão os seguintes critérios: eficiência, eficácia, relevância e efectividade. Neste sentido, a justificativa por detrás da escolha deste tipo de avaliação reside no facto da lei do direito à informação ter sido aprovada em 2014, período suficiente para que condições para sua implementação eficaz pudessem ter sido criadas. Outro aspecto importante é que o regulamento da LEDI foi aprovado em 2015 e que volvidos 4 anos torna-se possível fazer uma avaliação de resultados intermédios.

---

19 Site e Lumbela; op.cit.

20 OCDE; op.cit.

21 Site e Lumbela; op.cit.

Assim, no capítulo que se segue é apresentada a metodologia que delineará a base de acção do estudo.

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGIA**

A metodologia é uma das partes de extrema relevância no que diz respeito à elaboração de um estudo, pois é nesta fase em que são delineadas as bases de acção. Sem esta fase, é impossível a elaboração de um trabalho científico, correndo deste modo o risco de fazer inferências inseguras, obter resultados limitados e até conclusões incoerentes. Neste sentido, importa trazer as linhas de acção do estudo, ilustrando o método de abordagem, procedimento, técnicas de pesquisa, delimitação do universo e tipo de amostragem que serão usados na pesquisa.

### **4.1. Tipo de Pesquisa**

O tipo de pesquisa destacado para este estudo toma como base os critérios de classificação apresentados em Prodanov & Freitas (2013). Para o presente estudo, particularmente, identificou-se quanto à natureza e aos objectivos.

**No que concerne a natureza:** o estudo é uma pesquisa aplicada, que é aquela que objectiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos, envolvendo verdades e interesses locais.<sup>22</sup> Seguindo esta lógica e a própria natureza da Administração Pública, que é utilitarista, o interesse deste estudo é a sua aplicação prática, na

---

<sup>22</sup> Id; Ibid, p.51.

tentativa de dar algum contributo ao nível de implementação da LEDI na Administração Pública em Moçambique. **No que tange aos objetivos:** a pesquisa é descritiva, que procura classificar, explicar e interpretar o fenómeno do nível de implementação da LEDI que é o objecto de estudo.<sup>23</sup>

**Quanto a abordagem do problema:** o estudo é uma pesquisa qualitativa e quantitativa. Qualitativa por ser uma pesquisa em que a maior preocupação é a interpretação dos fenómenos e a atribuição de significados.<sup>24</sup> Então, valendo-se das técnicas qualitativas, foi possível interpretar e comentar o fenómeno de promulgação e o nível de implementação da LEDI para a melhoria dos serviços públicos. Quantitativa, na medida em que se recorreu ao uso de técnicas estatísticas, convertendo as opiniões dos utentes e funcionários do STAE e MAEFP em dados numéricos.

#### **4.2. Método de abordagem**

O método de abordagem que se usou neste estudo é o indutivo. De acordo com Gil (2008:10), este método parte do particular e coloca a generalização como um produto posterior do trabalho de coleta de dados particulares, o que pressupõe que, através deste se procurou avaliar o nível de implementação da LEDI nos serviços públicos em um caso específico, o STAE. Possivelmente, poderá permitir fazer uma generalização com outros casos similares a este, tendo em conta que a LEDI deveria ou está sendo implementada por uma multiplicidade de organizações públicas. Acrescentando, nesta parte, como forma de obter uma compreensão exaustiva do objecto em estudo e entrelaçar ao primeiro método acima exposto, de acordo com Rhodes (1995), concebeu-se, o método institucionalista, que permite avaliar o grau de autenticidade entre aquilo que o quadro jurídico normativo (a LEDI) subscreve e a conduta das instituições de governação eleitoral, isto é, o STAE.

---

23 Id; Ibid, p.52.

24 Idem



### **4.3.Método de procedimento**

Quanto ao procedimento, fez-se o uso do método monográfico ou estudo de caso, que parte do princípio de que o estudo de um caso em profundidade pode ser considerado representativo de muitos outros ou mesmo de todos os casos semelhantes, que podem ser indivíduos, instituições, grupos, comunidades, etc.<sup>25</sup>, por meio deste método, o STAE constituiu o centro de desenvolvimento do estudo, onde foi efectivada a parte empírica.

### **4.4. Técnicas de Pesquisa**

Para o desenvolvimento do presente estudo, aplicou-se as técnicas de pesquisa qualitativa e quantitativa. Desta forma, em primeira instância, a efectivação da pesquisa foi mediante a documentação indirecta, que incluiu a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental.

Na pesquisa bibliográfica se recorreu ao material já escrito sobre a LEDI, particularmente a sua correlação com a melhoria na prestação de serviços públicos, onde abrangeu livros, artigos científicos, dissertações e teses. Na pesquisa documental se recorreu aos documentos publicados pelas diversas instituições credíveis. Podendo ser documentos de primeira mão, que são aqueles que ainda não receberam qualquer tratamento analítico; e os documentos de segunda mão, que são aqueles que, de alguma forma, já receberam algum tratamento analítico.<sup>26</sup>

Assim, nos documentos de primeira mão, o principal destaque vai para as políticas sobre a LEDI difundidas no STAE que é o objecto do estudo, e os documentos oficiais sobre a LEDI elaborados em Moçambique. Nos documentos de segunda mão, o destaque vai para os relatórios do Ministério da Administração Estatal e Função Pública (MAEFP).

Em segunda instância, foram usadas as fontes relativas a documentação directa, através da observação directa intensiva (MARCONI E LAKATOS; 2009), que consistiu na realização de entrevistas focalizadas, onde o enfoque é um tema bem específico, neste caso a LEDI, permitindo com que o entrevistado falasse livremente sobre o assunto.<sup>27</sup> A técnica de entrevista foi aplicada para poder colher de forma profunda as opiniões dos superiores hierárquicos do STAE, as opiniões dos actores do nível estratégico (MAEFP) e dos partidos políticos. Esta

---

<sup>25</sup>Gil; op.cit. p.18

<sup>26</sup>Idem

<sup>27</sup>Gil; op.cit.

técnica foi combinada com a observação directa extensiva,<sup>28</sup> por meio de inquérito por questionário, que foi dirigido aos utentes e os restantes funcionários do STAE, com vista a colher o maior número de opiniões possíveis sobre o nível de implementação da LEDI. Quanto aos utentes, no momento de recolha de dados se privilegiou os partidos políticos que já tenham requisitado algum tipo de informação relevante no STAE.

#### 4.5. População e Tipo de Amostragem

Neste sentido, a amostra<sup>29</sup> escolhida foi a estratificada proporcional. Com base neste tipo de amostragem, se dividiu a população em três estratos: superiores hierárquicos, restantes funcionários e os utentes atendidos pelo STAE no que respeita à aquisição de informação. Desta forma, a população presente passa a ser composta por um número de 37 indivíduos.

No que respeita a amostra como um subconjunto total da população, se definiu uma amostra de 19 indivíduos a nível do STAE, seleccionada com base na amostragem estratificada proporcional. Com base neste tipo de amostragem, se dividiu a população em três estratos: Superiores hierárquicos, restantes funcionários e os utentes (Renamo, MDM e Frelimo) atendidos pelo STAE no que respeita a aquisição de informação, conforme a tabela abaixo.

**Tabela 2:** Tamanho da população e da amostra

População por estrato				Amostra por estrato (50% da população)			
Sup. Hierárquicos	Outros Func.	Utentes	Total	Sup. Hierárquicos	Outros Func.	Utentes	Total
8	26	3	<b>37</b>	6	10	3	<b>19</b>
A. em % Pr.				31.58%	52.63%	15.79%	<b>100%</b>

**Fonte:** Elaborado pela Autora

A escolha da população deriva dos seguintes factores basilares: os partidos políticos constituem os principais actores do jogo político e o STAE enquanto órgão de governação eleitoral, presta

<sup>28</sup>Marconi e Lakatos; op.cit.

<sup>29</sup>A amostra foi efectuada com base na população total do STAE a nível da Cidade de Maputo.

serviços a estes com alguma frequência. Como forma de subsidiar a análise, foi entrevistado intencionalmente 1 outro actor, estrategicamente colocado, isto é o MAEFP.

#### **4.6. Análise do Conteúdo**

Os dados recolhidos através do inquérito por questionário foram submetidos a um tratamento estatístico que consistiu em processá-los através do programa *SPSS statistics (Statistical Package for Social Sciences)*, em que a comparação de frequência foi por percentagem, apresentando os dados em formato de gráficos, e depois foram submetidos ao texto no programa *Office Word* juntamente com os resultados das entrevistas.

Os dados foram tratados de forma uniforme, sem fragmentá-los. Isto pressupõe que os dados recolhidos pela técnica já descrita foram analisados com recurso a análise estatística dos dados, que foi auxiliada com recurso à análise de conteúdo para fazer face aos dados das entrevistas. Ressaltando que, a análise de conteúdo facilita tratar seguramente a informação complexa e profunda, de forma metódica e sistemática (QUIVY E CAMPENHOUDT, 2008). No processo de análise dos dados colhidos pelos inquéritos e pelas entrevistas, se procurou explorar os indicadores referentes a variável independente (cumprimento com o estabelecido na LEDI) para explicar a variável dependente (disponibilização de informação transparente e a tempo útil), na perspectiva de que há uma relação assimétrica, onde a variável independente exerce efeito sobre a variável dependente.<sup>30</sup> Neste caso, os indicadores que foram considerados são: os valores de integridade, imparcialidade e urbanidade; o tempo de espera e de resposta para a concepção da informação; e a forma de submissão de queixas, reclamações e sugestões.

#### **4.7. Limitações do estudo**

Apesar da opinião levantada do conhecimento da LEDI pela maioria dos utentes e, não menos importante, pelos superiores hierárquicos do STAE, ainda é notável um constrangimento pelos mesmos na concepção da informação sobre o assunto. Este facto, fez com que, o pesquisador, em algum momento, se preocupasse com as questões que mediam os compromissos da LEDI, que eram por eles conhecidos. Igualmente, registou-se que os outros funcionários não tinham

---

<sup>30</sup>Marconi e Lakatos; op.cit.

conhecimento dos pressupostos estabelecidos na LEDI, cingindo-se no conhecimento da disponibilização da informação. Este factor, fez com que o pesquisador levasse muito tempo no processo da entrevista, pois este tinha que explicar alguns conteúdos plasmados na LEDI.

Outrossim, a disponibilidade dos funcionários e utentes para responderem os inquéritos também constituiu um obstáculo, dada a natureza das actividades desenvolvidas no STAE, onde os funcionários estavam quase sempre ocupados com o trabalho e outros de férias, para o caso dos superiores hierárquicos. Esta questão, condicionou veementemente o tamanho da amostra do estudo em alusão.

Em seguida, apresenta-se o capítulo referente a descrição e análise dos dados, começando por fazer uma caracterização geral da cidade de Maputo enquanto urbe que encontra-se o nosso objecto de estudo (STAE a nível da cidade).

## **CAPÍTULO V: DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS**

### **5. Caracterização geral da Cidade de Maputo**

#### **5.1 Localização geográfica e população**

A Cidade de Maputo, localizada na região sul de Moçambique, é a capital e a maior cidade do país. Possui uma área de 346.77 km<sup>2</sup> e os seus limites geográficos são maioritariamente dominados pela província de Maputo. Onde se constata que a norte faz fronteira com o distrito de Marracuene; a sul, com o distrito de Matutuíne; a este, é limitada pelo Oceano Índico; e a oeste, faz fronteira com o distrito de Boane e a Cidade da Matola (INE, 2011). Quanto à população, de acordo com o censo de 2007, a Cidade de Maputo possui um total de cerca de 1.094.315 habitantes, onde 532.429 são homens e 561.886 são mulheres (CMM, 2010), e a maior parte desta população é jovem, em que a metade tem idade que varia entre 19 a 22 anos.<sup>31</sup> Até 2017 previa-se uma evolução do total da população desta cidade para 1.350.642 habitantes.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup>INE; op.cit.

<sup>32</sup>CMM; op.cit.

## 5.2 Breve Descrição do STAE

O Secretariado Técnico da Administração Eleitoral a nível da Cidade de Maputo, localiza-se na Avenida Karl Marx, 1440, R/C, assim de acordo com o artigo 48da Lei Orgânica da CNE são estabelecidas as funções, composição, organização, competências e o seu funcionamento, onde se define que este é um serviço público personalizado para a administração eleitoral.

Neste sentido, organiza, executa e assegura as actividades técnico-administrativas dos recenseamentos e processos eleitorais. Conforme o exposto no presente estudo, cingimo-nos ao STAE a nível da Cidade que de acordo o artigo 58 da mesma lei, apresenta a seguinte estrutura: a) Direcção distrital ou de cidade; b) Sector de Organização e Operações Eleitorais; c) Sector de Formação e Educação Cívica; d) Sector de Administração e Finanças (art. 58).

Independentemente da sua circunscrição, o STAE contém conforme o artigo 52 atribuições, a destacar:

- a) Elaborar a proposta do cronograma e do calendário eleitoral, uma vez marcada a data das eleições, contendo as datas e a indicação dos actos sujeitos a prazo;
- b) Realizar o recenseamento eleitoral;
- c) Assegurar a produção, o transporte e a distribuição de todo o material de recenseamento e de votação em tempo útil;
- d) cumprir e fazer cumprir os regulamentos, instruções e directivas da Comissão Nacional de Eleições;
- e) Recrutar e formar agentes eleitorais;
- f) Assegurar o transporte e a distribuição de todo o material de recenseamento e votação em tempo útil;
- g) Organizar, acompanhar, executar e controlar os processos eleitorais;
- h) Informar e emitir pareceres sobre matéria eleitoral;

- i) Organizar as estatísticas eleitorais e efectuar estudos sobre processos eleitorais e garantir a sua publicação, após a aprovação pela Comissão Nacional de Eleições;
- j) Elaborar a proposta do seu regulamento de funcionamento para aprovação da Comissão Nacional de Eleições;
- k) Desempenhar as demais funções que se situem na esfera das suas atribuições e que lhe sejam determinadas por lei.

### **5.3. Quadro Jurídico-Legal sobre o Direito à Informação em Moçambique**

Como o estabelecido na conceptualização do presente estudo, informação designa conhecimento, estatísticas, relatórios e várias formas e modos de expressão que são registados ou codificados incluindo livros, fitas magnéticas, videogramas e digitação electrónica, inclui todos os registos mantidos por um organismo público ou privado definido na presente Lei, independentemente da forma como ela é arquivada em documentos, fita, gravação electrónica e outras formas legalmente permitidas, da sua fonte pública ou privada e a data da sua produção (Lei n.º.34/2014).

Neste âmbito, de acordo com a Lei n.º 34/2014 de 31 de Dezembro, título I, capítulo I, artigo 1, n.º 1, o STAE como qualquer outra instituição pública é obrigatório e tem por objecto os seguintes factos: o exercício do direito à informação, a materialização do princípio constitucional da permanente participação democrática dos cidadãos na vida pública e a garantia de direitos fundamentais conexos. Assim sendo, de acordo com o artigo 18, o exercício do direito à informação passa justamente por:

- a) Disponibilização oral, por escrito ou por meios gestuais;
- b) Reprodução de documentos;
- c) Declaração autenticada, passada pelos serviços;
- d) Consulta gratuita de processo, efectuada nos respectivos serviços;
- e) Passagem de certidões.

Contudo, este processo de exercício do direito à informação torna-se exequível se olharmos para outros pressupostos que a lei rege, tais como:

- Prazo para disponibilização da informação (art.16);
- Acesso à informação(art.15);
- Princípio da transparência, da Administração Pública aberta e da celeridade na disponibilização da informação (arts.7, 10 e 12).

## **5.4. A situação da LEDI em Moçambique**

### **5.4.1.O processo da sua implementação no STAE**

No âmbito de junção de esforços rumo a prestação de serviços públicos de qualidade, há que ressaltar o processo de implementação da LEDI no STAE, que segue uma lógica de cima para baixo (*top down*), em que o Governo, através do MAEFP está na dianteira de todo o processo, incluindo a formação dos funcionários públicos.

Entretanto, no que respeita a disponibilização de informação transparente e a tempo útil denota-se que no STAE, de acordo com os funcionários<sup>33</sup>, tem sido eficaz, tendo maior demanda no período eleitoral, que é de apenas um dia. No que respeita a cobrança dos utentes pela informação, esta tem sido tratada de forma célere com o cumprimento necessário. Neste sentido, todas as actividades encontram-se programadas por isso deve-se observar os compromissos estabelecidos na lei, sobretudo no período eleitoral onde cobra-se mais transparência do STAE.

Contudo, a visão dos utentes<sup>34</sup> dita o contrário do estabelecido pelos funcionários do STAE, onde de acordo com o membro da Renamo a implementação da LEDI é negativa, tanto sob o ponto de vista dos intervenientes políticos com interesse directo assim como de forma geral. Segundo este,

---

<sup>33</sup>Hilaria Benzane, Afonso Jeque Novunga e Janete Manjate- Superiores Hierárquicos.

<sup>34</sup> Venâncio Mondlane- Membro do Partido Renamo.

em todo o ciclo eleitoral desde o recenseamento, a votação e até o apuramento, este Órgão não só é uma instituição fechada em “copas”, onde também trata tudo como “informação classificada”.

A título de exemplo, nas últimas eleições (2019) houve um recenseamento problemático e sem informação pertinente dada atempadamente aos partidos e ao povo, sucedeu-se um desinteresse para reclamações e esclarecimentos cruciais de questões de preocupação pública. Em suma, o STAE não respeita a LEDI pelo facto da mesma estar politicamente condicionada e com uma dupla subordinação (vertical - CNE) e (Horizontal - Governo) sendo que efectivamente acaba prevalecendo e preveligiando a subordinação (informal e ilegal, mas de facto ao Governo).

Consubstanciando o supracitado, o Delegado do MDM refere que há disponibilização tardia da informação, não há cumprimento dos prazos na disponibilização da informação, por vezes nem cartas são respondidas, como exemplo claro disto, no ano passado submeteu-se uma carta de reclamação que até hoje não foi respondida.<sup>35</sup>

Apesar da posição positivista do STAE com relação a implementação da LEDI, os argumentos dos utentes podem ser explicados pelo poder de subordinação em que vários sectores estão sujeitos, levando a uma cultura secretista na disponibilização da informação. Desta forma, olhando para a lógica de prestação de serviços, pode-se dizer que o não cumprimento do anterior referido gera um reflexo negativo naquilo que é a Administração Pública voltada para o cidadão.

Assim, se possibilita tirar a ilação de que a forma como a LEDI foi e é implementada reflecte aquilo que o institucionalismo histórico salienta que “(...) trajetórias são desenvolvidas em função de resultados passados incorporados continuamente em políticas e sociedades”.<sup>36</sup>

A título de exemplo, no período eleitoral o STAE torna-se, comparativamente a outros períodos secretista do que propriamente aberta. Este acontecimento é fruto da paisagem histórica, onde a cultura de fraudes que caracterizam as eleições moçambicanas acabam comprometendo a disponibilização de informação aos utentes. Como referencia Hanlon (2020), este aspecto deve-se ao facto de garantir vitória aos incumbentes nas eleições e, para tal o STAE tem o seu papel preponderante, inclusive de limitação de informação no período eleitoral. Ademais, refere-se que

---

35 Elísio Freitas- Delegado do MDM.

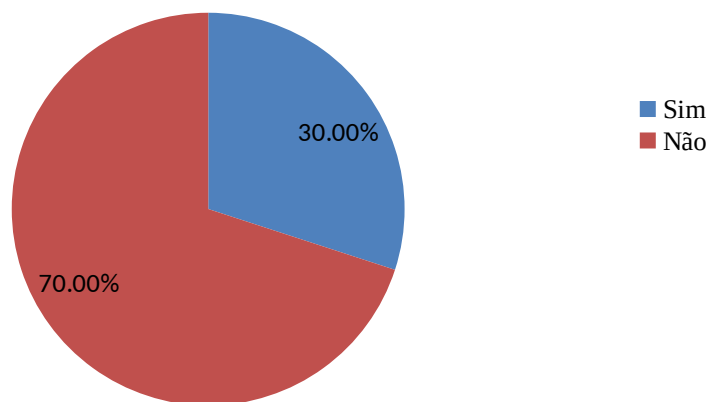
36 Hall e Taylor, op.cit; p. 212.



todo trabalho efectuado pelo STAE que não seja público é secreto, contudo não se classifica a pública da secreta. Esta ideia secunda esta cultura historicamente enraizada.

Neste sentido, uma vez elaborada a LEDI é implementada sob um controlo omnipresente do Governo, aos diferentes níveis, enquanto era suposto que a LEDI não fosse restrita apenas a esta relação, mas também na sua socialização ao nível dos funcionários, utentes e demais actores que devem ser os verdadeiros cumpridores dos compromissos estabelecidos. Esta socialização normalmente é feita através da orientação. Mas no caso do STAE revela que houve mínima orientação sobre a LEDI nos funcionários, conforme ilustra o gráfico a seguir.

**Gráfico 1: Orientação sobre a LEDI**



**Fonte:** Elaborado pela autora.

O gráfico acima ilustra que apenas 30% dos funcionários inquiridos teve alguma orientação sobre a LEDI, e os restantes 70% dos inquiridos não teve uma orientação sobre o assunto em alusão. Isto mostra que uma parcela significativa dos funcionários a nível do STAE, não teve a oportunidade de saber o que é a LEDI na íntegra, e porque é que está a se implementar a nível da função pública, incluindo como é que deveriam se comportar perante um instrumento legal que reflecte aquilo que é a prestação do serviço virado ao cidadão.

Esta forma de actuação pode ter implicações na forma como os funcionários se deparam perante aquele instrumento, na medida em que o valor que é dado a uma determinada instituição reflecte a forma como os indivíduos se identificam perante tal instituição. Este elemento pode ser

garantido pelo processo de orientação, para além da participação, onde se esclarece a real importância do instrumento.

A observação deste estudo sobre a implementação da LEDI no STAE, mostra-nos uma frágil participação dos actores directamente ligados com a prestação dos serviços, e analiticamente vem reflectir aquilo que foi observado na Índia em 2001, onde os funcionários afectados tinham recebido pouca orientação (McCourt, 2013).

Desta forma, entende-se que questões desta natureza sobre a implementação da LEDI, que já foram reveladas em outros contextos, devem ser levadas em consideração para que se previna os possíveis efeitos nefastos.

Tendo-se debruçado sobre a implementação da LEDI no STAE, em seguida faz-se uma análise em torno da percepção dos funcionários e utentes sobre o cumprimento dos compromissos estabelecidos na LEDI.

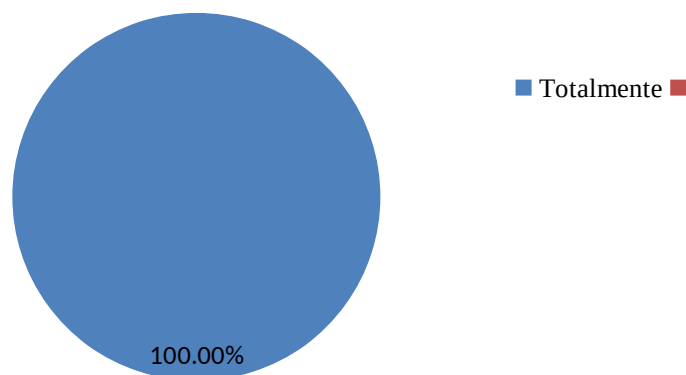
#### **5.4.2. Percepção do cumprimento dos compromissos estabelecidos na LEDI pelos funcionários e utentes**

Uma vez elaborada a LEDI, como compromissos da organização perante o cidadão que procura pelos serviços do STAE, é importante observar o nível no qual os respectivos compromissos são cumpridos, com particular destaque para a sua implementação. É dentro desta lógica que se estrutura o argumento que se segue, partindo da observação sobre o nível de conhecimento da LEDI pelos utentes.

##### **5.4.2.1. Nível de conhecimento da LEDI pelos utentes**

Estabelecer o nível de conhecimento da LEDI pelos utentes do STAE foi importante porque permite saber o grau de conhecimento deste regulamento pelos utentes inquiridos, como também permite fazer ilações sobre a forma como é gerida pelo STAE. É desta forma que foi possível perceber que a maioria dos inquiridos tinha uma noção total sobre a LEDI. O gráfico abaixo ilustra esta leitura:

**Gráfico 2: Nível de conhecimento da LEDI pelos utentes**



**Fonte:** Elaborado pela autora.

O gráfico acima ilustra que 100% dos utentes inquiridos conhece totalmente a LEDI. Este elemento revela que há um certo interesse por parte dos utentes em se informar sobre a LEDI a nível do órgão de gestão eleitoral, na medida que estes buscam a informação precisa junto ao STAE. Apesar da reclamação destes por parte da concepção da informação de qualidade a tempo útil, é perceptível que o conhecimento destes sobre o assunto é vasto.

Apesar dos resultados revelarem um alto conhecimento dos utentes e sem uma evidência sobre a sua orientação no que respeita a LEDI, há que ressaltar que a justificativa pode estar inerente ao facto da natureza da informação requerida, período da sua afluência e o modo como é veiculada a informação no STAE.

Assim, é possível procurar entender a avaliação que os funcionários e utentes fazem dos compromissos estabelecidos nestes instrumentos. É desta forma que em seguida se analisa a reacção dos funcionários e utentes perante os valores estabelecidos nesta Lei, aqueles que reflectem a disposição no atendimento.

#### **5.4.2.2. Identificação e avaliação dos valores de urbanidade, integridade e imparcialidade**

Assumindo que a LEDI constitui um instrumento legal e regulamenta as formas de atendimento e padrões de qualidade no atendimento, tomou-se em consideração os valores referentes a disposição no atendimento. Neste caso, a urbanidade, integridade e imparcialidade, para perceber

a identificação dos funcionários perante estes valores e a avaliação que os utentes fazem da sua respectiva observância no STAE, no quadro de concepção da informação de qualidade e a tempo útil.

Dentro desta lógica, assumiu-se que quando a organização estabelece o valor de urbanidade, ela estaria a garantir que vai actuar dentro dos parâmetros da gentileza ou cortesia. O valor de integridade estaria aliado à não cobrança de valores ilícitos ou, como normalmente se diria, à incorruptibilidade. A imparcialidade estaria normalmente ligada à não privilegiar familiares, amigos ou conhecidos na prestação do serviço de acesso à informação de qualidade e a tempo útil. Normalmente tem sido reconhecida a existência de uma deficiência na observância destes valores na cultura administrativa moçambicana. Neste âmbito, os gráficos que se seguem indicam e identificam qual é a real percepção dos funcionários assim como dos utentes com relação a estes valores indicados.

Gráfico 3: Identificação dos funcionários pela urbanidade, integridade e imparcialidade

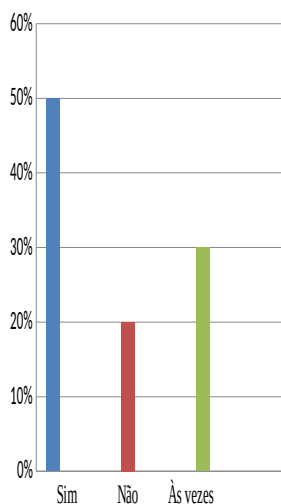
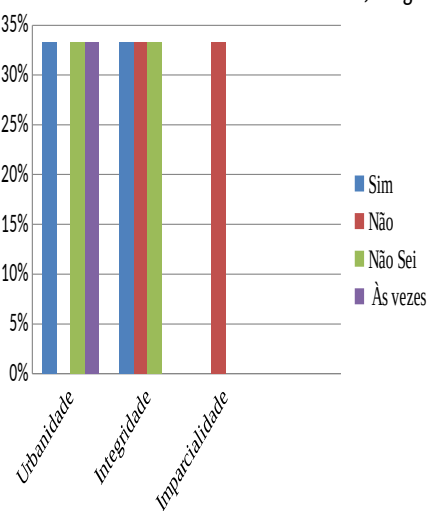


Gráfico 4: Percepção dos utentes sobre a observância da urbanidade, integridade e imparcialidade



**Fonte:** Elaborado pela autora.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

O gráfico 3 mostra que 50% dos funcionários inquiridos diz estar dentro dos parâmetros dos valores de urbanidade, integridade e imparcialidade, e 20% dizem que não estão, e ademais, é

interessante observar que uma margem de 30% duvida da sua observância nestes valores, submetendo a uma inconstância (às vezes). Olhar este gráfico isoladamente, sem a concatenação com a opinião dos utentes, que são os verdadeiros avaliadores dos prestadores de serviços, remeteria a conclusões não muito adequadas sobre o ponto de vista da rigorosidade analítica.

É dentro desta ordem que, reconhecendo a questionável fiabilidade das opiniões dos funcionários quanto à questão de valores, o gráfico 4 coloca em destaque a avaliação feita pelos utentes. No gráfico 4, constata-se que há um reconhecimento sobre a manifestação do valor de urbanidade no STAE, no qual 33.3% dos utentes inquiridos admite, enquanto 33.3% dos utentes inquiridos salienta que às vezes há observância deste valor, e os restantes 33.3% não sabe. O mesmo não se pode dizer sobre a integridade e imparcialidade nos funcionários deste órgão de gestão eleitoral.

Quanto ao valor de integridade, observa-se que 33.3% dos inquiridos admite este valor nos prestadores de serviços do STAE, enquanto 33.3% não acredita na observância deste valor, e 33.3% não sabe. A percepção sobre a não observância deste valor pelos utentes iguala o que eles revelaram sobre a urbanidade. Mas a avaliação sobre a imparcialidade ilustra uma situação mais tendente para a sua não observância, comparativamente aos antecedentes valores. A percentagem dos utentes inquiridos que revelou a não observância da imparcialidade na sua plenitude, reflectindo que ela é nula numa percentagem de 100%. Desta forma, percebe-se que há um reconhecimento de existência de uma deficiência na observância dos valores estudados a nível do STAE, sobretudo no último valor, facto que acaba por colocar em causa o estabelecido na LEDI, como compromisso que as organizações têm o dever de cumprir na sua plenitude.

Para além desta questão, reconhece-se que, ao se admitir que não se tem observado o valor de imparcialidade no STAE, conforme o apontado pelos verdadeiros beneficiários do serviço de acesso à informação, se coloca em causa a questão da qualidade dos serviços. Na medida em que, sobre o ponto de vista da TQM, a qualidade envolve a orientação das acções da organização para a satisfação do cliente (neste caso, o utente), e a não observância da imparcialidade implica com que haja uma situação inversa. Isto é, para além de se orientar para o utente, passa a se orientar para a própria satisfação individual do funcionário. Seguir esta perspectiva, significa que, embora haja uma significativa urbanidade e integridade na prestação do serviço de acesso à informação, a não observância da imparcialidade faz com que os funcionários coloquem em primeiro lugar os seus próprios interesses.

Esta situação implica um distanciamento com o aludido por Coutinho (2000) que, no contexto da Administração Pública voltada para o cidadão, a TQM faz com que se coloque em segundo lugar os interesses dos que prestam os serviços nas organizações. É certo e necessário que este órgão estabeleça estes valores sobre a disposição no atendimento, rumo à uma Administração responsável, mas também é necessário que se garanta a sua respectiva observância, para não se incorrer a uma atitude ilógica. Após uma análise sobre os valores referentes a disposição no atendimento, em seguida se analisa a avaliação que os funcionários e utentes fazem sobre o tempo de espera e de resposta para a concepção da informação conforme o estabelecido na Lei.

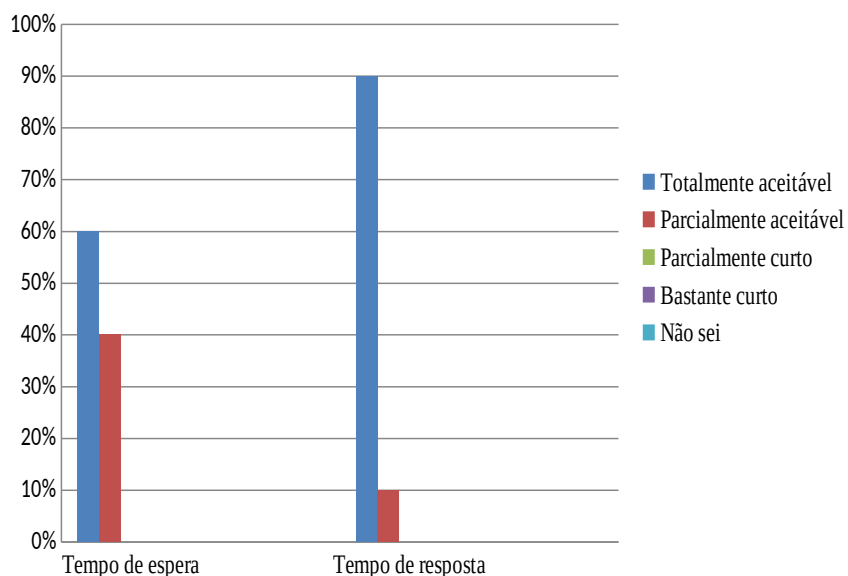
#### **5.4.3. Tempo de espera e de resposta para a concepção da informação solicitada**

A aposta na qualidade de serviços públicos é uma tarefa que envolve o estabelecimento dos respectivos padrões que os cidadãos poderão encontrar ao demandar os serviços. Estes padrões de serviços envolvem o tempo de espera para ser atendido e o tempo limite para a obtenção de resposta. É neste contexto que se atem o seguinte:

Consoante o estabelecido na LEDI, o artigo 16 referente ao prazo para disponibilização da informação, refere que as autoridades administrativas competentes devem facultar a consulta de documentos ou processos e passar certidões solicitadas, no prazo máximo de vinte e um dias, a contar da data de entrada do pedido.

Entretanto, percebe-se que esta variável sobre o tempo na disponibilização da informação permite entender o nível de eficiência na prestação de serviços ao utente. Para além de entender esta questão através dos utentes, inquerir os funcionários sobre a sua percepção quanto ao tempo de espera e de resposta tornou-se importante, na medida em que permite revelar a adequabilidade destas variáveis ao seu trabalho diário, como verdadeiros prestadores de serviço. Assumindo que o STAE não foi envolvido no processo de elaboração da LEDI e teve mínima orientação. De forma genérica, a avaliação feita pelos funcionários sobre o tempo na disponibilização da informação mostrou que o tempo de espera e resposta é aceitável. O gráfico abaixo ajuda a fazer esta análise:

**Gráfico 5: Avaliação feita pelos funcionários sobre o tempo de espera e de resposta na concepção da informação**

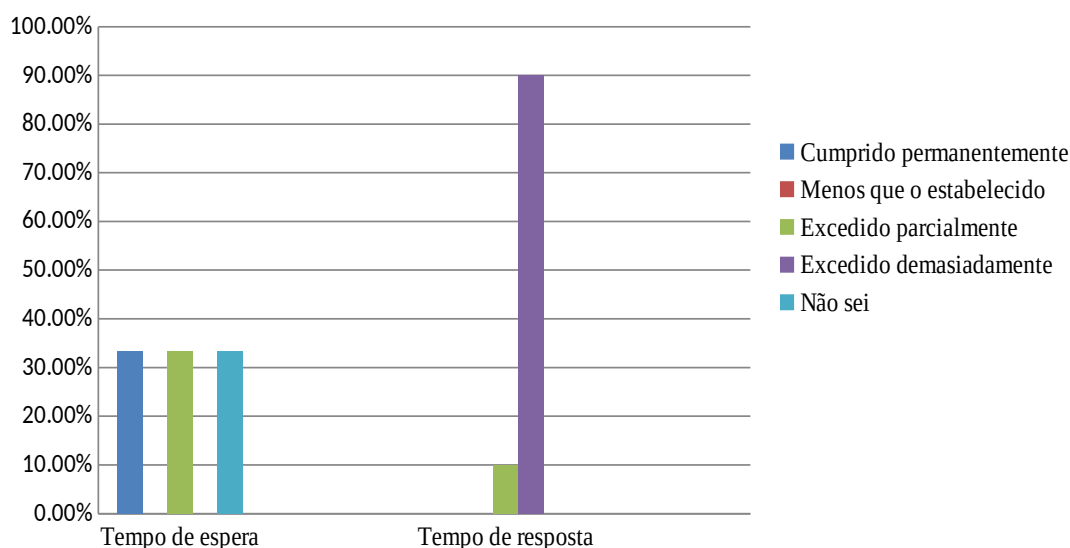


**Fonte:** Elaborado pela autora.

O gráfico acima ilustra que o tempo de espera é entendido pelos funcionários inquiridos como sendo um tempo totalmente e parcialmente aceitáveis (40% parcialmente aceitável e 60% totalmente aceitável), com baixa percentagem dos inquiridos a inclinarem para a sua fraca adequabilidade (0% parcialmente curto, bastante curto e não sei, respectivamente). Na mesma senda, o gráfico ainda ilustra que, quanto ao tempo de resposta, a maioria dos funcionários inquiridos reconhece que é aceitável (90% totalmente aceitável e 10% parcialmente aceitável), e uma percentagem de 0% para parcialmente curto, bastante curto e não sei, respectivamente. Para além da avaliação feita pelos funcionários, o gráfico abaixo ilustra a avaliação feita pelos utentes:



**Gráfico 6: Avaliação feita pelos utentes sobre o tempo de espera e de resposta na concepção da informação**



**Fonte:** Elaborado pela autora.

A avaliação feita pelos utentes traz uma visão diferente do apontado pelos funcionários sobre a adequabilidade do tempo de espera e, embora a maioria dos funcionários inquiridos tenha apontado que o tempo de resposta e espera são aceitáveis, uma percentagem significativa dos utentes inquiridos admite que este tempo não tem sido observado a nível do STAE. Sobre este assunto, o gráfico 6 elucida a análise mostrando que, quanto ao tempo de espera, 33.3% dos utentes inquiridos aponta que tem sido cumprido permanentemente, 33.3% indica que tem sido excedido parcialmente, 33.3% referem que não sabem, 0% revelou que tem sido excedido demasiadamente e menos que o estabelecido. Esta situação vem revelar que o tempo de espera do utente ainda é um desafio no que tange a sua observância.

Quanto ao tempo de resposta, o gráfico 6 mostra que a maioria dos utentes inquiridos tende a dizer que este tempo tem sido excedido (90% excedido demasiadamente e 10% excedido parcialmente). Nesta senda, uma margem reduzida dos inquiridos, para as restantes variáveis o gráfico registou 0%. Olhando para a percepção dos funcionários e utentes, entende-se que o tempo estabelecido na LEDI não está, até certo ponto, em conformidade com o que tem acontecido na prática. Por um lado, os funcionários têm uma percepção positivista quanto ao

tempo de espera e resposta, contudo os utentes possuem uma visão negativista no que tange a este serviço.

Sobre estas variáveis, o Chefe do departamento de organizações e operações eleitorais reconhece que:

“Nós cumprimos [com o tempo de resposta] quando os requisitos estejam reunidos (...), mas quando a pessoa não tem os elementos suficientes para facilitar o trabalho aí leva mais tempo (...), assim cabe ao cidadão perceber sobre a sua petição, actividades que não pode-se divulgar, para que o processo em vez de levar mais tempo leve menos dias, (...) não depende só [disto], mas também tem a ver com a época, temos épocas altas e épocas baixas, quando chega época das eleições não é possível nós satisfazermos os utentes de acordo com o estipulado na LEDI [tempo de resposta], contudo (...), procuramos satisfazer a demanda a tempo real”.<sup>37</sup>

Embora em primeira instância se perceba através das declarações supracitadas que tende a se cumprir com o tempo, também ao longo das declarações se dá a entender um certo reconhecimento da deficiência no cumprimento deste tempo, apesar de estar a mercê de circunstâncias. Assim, associando com o revelado pelos funcionários e utentes inquiridos, se possibilita tirar a ilação de que o tempo de espera e de resposta estabelecidos na LEDI não têm sido cumpridos de forma significativa, apesar da LEDI estabelecer um tempo de espera e resposta no prazo máximo de vinte e um dias, a contar da data de entrada do pedido (Lei n. °34/2014de 31 de Dezembro).

Neste sentido, percebendo a existência de uma fragilidade, na observância do tempo de espera e resposta, deve-se salientar que a LEDI está a mercê de várias vicissitudes no âmbito da sua implementação. Sobre esta questão, tem se a dizer que o Governo precisa exercer efectivamente o seu poder regulador. Para além desta questão, a análise sobre o tempo de espera e de resposta na concepção da informação estabelecidos na LEDI, mostra que as organizações devem planificar estes padrões de serviços com a participação dos respectivos funcionários. Tendo recorrido acerca da percepção sobre o tempo de espera e de resposta, como indicadores da qualidade do serviço, em seguida faz-se uma análise em torno da capacidade da LEDI ser usada como mecanismo de controlo das formas de submissão de queixas, reclamações e sugestões.

---

37Afonso Jeque Novunga- Chefe do departamento de organizações e operações eleitorais no STAE.

#### 5.4.4. Formas de submissão de queixas, reclamações e sugestões

A discussão sobre as formas de submissão de queixas, reclamações e sugestões, a nível do STAE tornou-se importante devido ao facto destas estabelecerem o mecanismo de controlo da eficiência, eficácia, relevância e efectividade das actividades desenvolvidas no âmbito da LEDI, onde os utentes teriam a possibilidade de exigir o cumprimento (ou reposição) do estabelecido na LEDI, em caso de uma inobservância.

Quanto aos mecanismos de exposição de reclamações, já foram assunto de análise em Alves (2014), como instrumentos de participação funcional na Administração Pública, no qual o autor mostrou que há uma fragilidade no seu estabelecimento nas dependências da Electricidade de Moçambique, E.P., a nível da Cidade de Maputo. Complementando o autor supracitado, a análise deste estudo procura mostrar a forma como estes instrumentos estão instituídos a nível do STAE (objecto em causa). O argumento é estruturado partindo do pressuposto de que, a situação do STAE revela que há um cumprimento significativo no estabelecimento destes mecanismos.

Entretanto, se olharmos para o STAE e para o disposto no Decreto n. ° 30/2001, de 15 de Outubro, o cidadão pode exercer o controlo social directo a nível dos serviços através dos seguintes mecanismos formais: linha verde, livro de sugestões e reclamações, caixa de reclamações e sugestões, e reclamação oral. Assim, a tabela abaixo ajuda a fazer a análise do caso:

**Tabela 3:** Disposição dos mecanismos de submissão de queixas, reclamações e sugestões

STAE a nível da Cidade	<b>Linha verde</b>	<b>Livro de Sugestões e Reclamações</b>	<b>Caixa de Reclamações e Sugestões</b>	<b>Local de acessibilidade para o utente</b>
	Não existe	Existe	Existe	Existe

**Fonte:** Elaborado pela autora.

Com base na tabela acima, quanto à linha verde, observa-se que há inexistência de uma linha telefónica reconhecível e fixa no STAE. Quanto ao livro de sugestões e reclamações, a tabela 3 mostra que este mecanismo existe a nível desta instituição. Apesar da existência deste instrumento, é notável que há uma certa deficiência deste mecanismo de controlo das actividades dos funcionários.

Quanto a este assunto, o Delegado do MDM refere que:

(...) há disponibilização tardia da informação, não há cumprimento dos prazos na disponibilização da informação, por vezes nem cartas não nos são respondidas, como exemplo claro disto no ano passado submetemos uma carta de reclamação que até hoje não nos foi respondida.<sup>38</sup>

Quanto à caixa de reclamações e sugestões, a tabela 3 mostra que este também é um serviço existente no STAE, contudo a sua aplicabilidade equipara-se ao livro de reclamações e sugestões. Observados estes mecanismos, apenas resta a questão da reclamação oral e, quanto a este mecanismo, reconhece-se que tem sido o mais recorrente, onde *“quando há reclamações (...) sobre qualquer coisa que não esteja a correr bem de acordo com os nossos compromissos (...), a pessoa dirige-se, apresenta a sua questão, sobretudo no período eleitoral (...)”*.<sup>39</sup>

No próximo subtítulo faz-se uma avaliação dos resultados intermédios no âmbito da implementação da LEDI, obedecendo os quatro critérios.

#### **5.4.5. Avaliação de Resultados Intermédios no âmbito da Implementação da LEDI**

O objectivo central da LEDI é tornar os processos decisórios e os arquivos de informação de interesse público, colectada e processada pela Administração Pública e por outras entidades relevantes, incluindo de direito privado, mais acessíveis aos cidadãos, como condição *sine qua non* para a sua participação no debate democrático sobre assuntos públicos (MISA; 2020). Neste sentido, urge a necessidade de efectuar a avaliação da sua implementação no STAE, baseando-se nos critérios de avaliação de resultados intermédios conforme a OCDE.

---

<sup>38</sup>Elisio Freitas- Delegado do Partido Político MDM.

<sup>39</sup>Amélia Leonor de Figueredo- Chefe da repartição de unidade de gestão de aquisições do STAE.

Nesta perspectiva, de acordo com a Directora de planificação do MAEFP<sup>40</sup> a implementação da LEDI é incipiente. Para esta, a LEDI apresenta muitos desafios no que respeita a necessidade de se fazer trabalhar com os serviços de monitoria, tem de se traçar uma estratégia aos websites. Não obstante, existe uma herança de secretismo de informação, há problema de classificação da informação proveniente da fraca capacidade de interpretação da lei, o que dificulta a divulgação da informação pretendida, existem superiores hierárquicos que necessitam de autorização para disponibilização da informação pois os mesmos não sabem se a informação pode ser veiculada ou não.

Para o Delegado do MDM, a LEDI em Moçambique está longe de atingir uma implementação eficaz, isto porque há falta de divulgação desta, por outro lado os cidadãos moçambicanos não sabem exigir seus direitos, pois quanto menos for conhecida e implementada a lei, mais vantagens para o partido no poder.<sup>41</sup>

Neste sentido, quanto a **Relevância** pode-se referir que o programa/projecto em causa é relevante para o problema e para o grupo-alvo, todavia, a actividade de ajuda é deficientemente adaptada às prioridades e políticas do grupo-alvo, isto é, os partidos políticos. Assim sendo, denota-se que os objectivos estabelecidos na LEDI continuam válidos, mas a sua aplicabilidade apresenta certas vicissitudes de ordem técnica e política, o que em consequência gera efeitos e impactos negativos dos esperados aquando da sua elaboração.

No que respeita a **Eficácia**, denota-se que há uma incongruência entre as metas propostas e as metas alcançadas pelo programa, e entre os instrumentos previstos para sua implementação e aqueles efectivamente empregados, na medida em que com a LEDI seria suposto o acesso à informação sem fronteiras, no entanto a sua implementação dita o contrário do exposto inicialmente, registando certas barreiras ou dificuldades.

No que concerne a **Efectividade**, pode-se aferir que apesar do seu impacto social ser conhecido, o mesmo não pode-se dizer sobre a sua relação entre os resultados e o objectivo, ou seja, entre o nível do impacto ou do grau de alcance dos objectivos, na medida em que, primeiro, a percepção do cumprimento dos compromissos estabelecidos na LEDI mostram que há um significativo descumprimento com relação a imparcialidade, em segundo, quanto ao tempo de espera e

---

40 Candida Moiane- Directora de Planificação do MAEFP.

41Elisio Freitas- Delegado do MDM

resposta na concepção da informação registou-se que a maior parte dos utentes entende que este tem sido excedido demasiadamente, indo desta feita os resultados em contrariedade com um dos objectivos primários que é tornar a informação mais acessível aos cidadãos, como condição *sine qua non* para a sua participação no debate democrático sobre assuntos públicos. Contudo, apesar da visão positivista dos implementadores da LEDI no STAE, o supracitado leva-nos a uma ilação contrária, atendendo em consideração que o grupo-alvo apresenta um nível de satisfação baixo, e que de acordo com o Delegado do MDM salvaguarda o interesse do partido no poder em encobrir certas fraudes de âmbito eleitoral.

Não obstante, quanto a **Eficiência** constata-se que o esforço empregado no âmbito da sua elaboração e implementação envolveu várias partes, incluindo Organizações da Sociedade Civil, entretanto a sua relação com os resultados alcançados reflecte uma apreciação negativa da eficiência. A título de exemplo, de acordo com o Chefe do departamento de administração e finanças<sup>42</sup>, existem limitações dos RH'S, na sua especialização e falta de domínio da lei. As leis que mais interessam são as que tem a ver com a funcionalidade institucional. Na mesma lógica, há falta de domínio em distinguir informação ostensiva da classificada, quais são as informações que devem se dar ao público ou não.

Este tipo de ideia coloca-nos a acreditar que os esforços empreendidos com vista a tornar a lei viável em termos custo-benefício, não estão sendo levados ao pé da letra na justa medida em que os objectivos pretendidos não são alcançados, levando a um dispêndio em formações dos RH's, o que poderia ter sido ultrapassado se os objectivos fossem cumpridos.

Uma outra análise sobre os factores por detrás desta percepção céptica, podem ser listados nos seguintes pontos:

- Fraca monitoria do desempenho da LEDI;
- Necessidade de se intensificar as acções dos funcionários e agentes do Estado;
- Fraco apoio técnico ao STAE na implementação da LEDI;
- Fraco apoio às lideranças intermédias no asseguramento da implementação da LEDI.

---

<sup>42</sup>Eugénio José Sefane- Chefe do departamento de administração e finanças.

No capítulo seguinte se expõe a conclusão do estudo e as recomendações.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES**

### **6.1. Conclusão**

Este estudo sobre a avaliação da implementação da LEDI, estabelecida no quadro da prossecução de uma Administração Pública voltada para o cidadão, permite concluir que no âmbito do processo da implementação da LEDI, não se tem cumprido com os compromissos estabelecidos na mesma, particularmente o valor da imparcialidade, o tempo de espera e de resposta, facto que foi revelado pela tendência de percentagem dos inquéritos dirigidos aos funcionários e utentes. Estas variáveis, conjugadas com a deficiência no estabelecimento de mecanismos de submissão de queixas, reclamações e sugestões, e avaliação dos resultados intermédios (eficiência, eficácia, efectividade e relevância) fazem com que se saliente que a LEDI não tem exercido um papel significativo na melhoria da prestação do serviço de disponibilização da informação a tempo útil e de qualidade. Este entendimento permite que a hipótese estabelecida no estudo, segundo a qual “a lei do direito à informação pode estar a funcionar como um instrumento resultante da trajectória histórica aliada ao secretismo e autoritarismo administrativo, do que como um mecanismo que possa realmente contribuir para a melhoria do serviço de disponibilização de informação transparente e a tempo útil no secretariado técnico de administração eleitoral”, seja confirmada.

Através da hipótese ora confirmada, dentro de uma perspectiva do institucionalismo histórico, em que a LEDI aparece como um conjunto de instituições formais adoptadas pelas organizações públicas, entende-se que ela é uma representação de que está a se cumprir com as directivas do Governo do dia, com vista a garantir a continuação de uma cultura de secretismo na disponibilização da informação. Então, a LEDI não está sendo implementada dentro da lógica de um mecanismo que teria um papel significativo na melhoria da prestação dos serviços ao cidadão, e também não está sendo encarada dentro desta lógica. Estabelecidas as deduções lógicas e a veracidade da hipótese, na secção seguinte são feitas algumas recomendações com vista a suprir algumas limitações reveladas ao longo do estudo.



## 6.2. Recomendações

Com base nos desafios identificados ao longo do estudo e na conclusão, faz-se as seguintes recomendações:

➤ *Para futuras pesquisas*

Pesquisas futuras poderão procurar perceber empiricamente sobre as implicações da LEDI na imagem da Administração Pública, tomando como exemplo casos de organizações específicas.

➤ *Para o STAE*

A elaboração e implementação de um Plano de Comunicação sobre a LEDI. O plano deve tomar em conta os funcionários, utentes e deve se estender para outras organizações públicas. No caso dos funcionários, deve-se realizar uma orientação sobre a LEDI, com conteúdos que debruçam sobre a sua necessidade e como eles devem se posicionar perante os compromissos estabelecidos;

Implementação de uma pesquisa contínua de satisfação do usuário a nível local, para que o STAE possa ficar actualizada sobre a satisfação dos seus utentes e o nível de cumprimento dos compromissos estabelecidos na LEDI;

Especificamente, quanto a linha verde, recomenda-se a verificação e implementação deste mecanismo de controlo social directo;

Deve-se profissionalizar os funcionários em matéria de informação classificada;

Seja estimulada a criação, no STAE, de gabinetes de informação dotados de recursos humanos, técnicos e financeiros adequados.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRUCIO, Fernando Luiz; LOUREIRO, Maria Rita. *Finanças públicas, democracia e accountability*. In: ARVATE, Paulo Roberto; BIDERMAN, Ciro. *Economia do Sector Público no Brasil*. Rio de Janeiro: Elsevier/Campus, 2004.

ALVES, Bruno Carlos. *Institucionalizar “Maria Queixinhas”? Implicações das Denúncias e Reclamações na Prestação dos Serviços Públicos da EDM, E.P. – Cidade de Maputo (2012-2014)*. Monografia, Licenciatura, Faculdade de Letras e Ciências Sociais da UEM, Maputo: 2014.

AMARAL, Diogo F. do. *Curso de Direito Administrativo*. 3ª ed., Vol. I, 5.ª Reimpressão, Coimbra: Almedina, 2006.

AZEVEDO, Alfredo. *Administração Pública: modernização administrativa, gestão e melhoria dos processos administrativos, CAF e SIADAP*. VidaEconómica, 2007.

CMM (2010). *Perfil Estatístico do Município de Maputo 2007-2008*. Maputo: CMM.

COLE, Belchior Pedro. et all. *Transparência Pública Mediada por Computadores: Como estão os ministérios de Moçambique à luz da legislação?* Cadernos de Estudos Africanos 2017.

COTTA, Tereza Cristina. *Metodologias de Avaliação de Programas e de Projectos sociais: Análise de resultados e Impactos*. RSP.v.1, n.1— Ano 49, n.2 (Abr-Jun/1998). Brasília: ENAP,1998.

COUTINHO, Marcelo James V. *Administração Pública Voltada para o Cidadão: quadro teórico-conceitual*. Ano 51, n.º 3, RSP. 2000.

CUNHA, C. *Avaliação De Políticas Públicas E Programas Governamentais: tendências recentes e experiências no Brasil*, Washington:George Washington University,2006.

DYE, Thomas. *Understanding public policy*. 14ª ed. New York: Longman. 2012. Pp. 3-11.

\_\_\_\_\_. *Understanding Public Policy*.14ª ed. New York: Pearson education, 2013.

FARIA, Carlos Aurélio Pimenta. *A Políticas da Avaliação de Políticas Públicas*. Revista Brasileira De Ciências Sociais - Vol. 20 n° 59, 2005.

FEREJOHN, John; PASQUINO, Pasquale. *A Teoria da Escolha Racional na Ciência Política: conceitos de racionalidade em teoria política*. Revista Brasileira de Ciências Sociais, Vol. 16 n.º 45, 2001. pp. 5-24.

FLÓREZ, M. *En busca de mayores niveles de transparencia en la gestión municipal Índice de Transparencia Municipal*. In J. L. Álvarez Org. *Transparencia y lucha contra la corrupción en el ámbito iberoamericano: Experiencias y recomendaciones*, 2008. Madrid Transparency International España.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HALL, Peter; TAYLOR, Rosemary. *As Três Versões do Neo-institucionalismo*. Lua Nova, 58, 2003.

HANLON, Joseph. *Integridade Eleitoral em Moçambique: Uma Perspectiva Política e Histórica*. In: ROSÁRIO, Domingos do; GUAMBE, Egídio; SALEMA, Ercinio (Orgs). *Democracia Multipartidária em Moçambique*, Maputo: EISA, 2020.

HEYWOOD, Andrew. *Politics*. New York: Palgrave, 2002.

HOWLETT, M, RAMESH, M & PERL, A. *Studying public policy: Policy cycles & policy subsystems*. Canada: Oxford University Press. 2009.

LOPES, Brenner, AMARAL, Jefferson, CALDAS, Ricardo. *Políticas Públicas: conceitos e práticas*. Vol.1. Belo Horizonte: Sebrae MG, 2008. Pp. 5-13.

MAHONEY J. *Path Dependence in Historical Sociology*. Theory and Society. 2000.

MARCONI, Mariana de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Metodologia do Trabalho Científico: Procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, publicações e trabalhos científicos*. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

McCOURT, Willy. *Models of Public Service Reform: a problem-solving approach*. Policy Research Working Paper n.º 6428, The World Bank: Poverty Reduction and Economic Management Unit, East Asia and the Pacific Region, 2013.

MEIJER, A.J. "Transparent government: Parliamentary and legal accountability in an information age", Information Polity. 2003.

MIGUEL, Luís Felipe. *Impasses da Accountability: Dilemas e Alternativas da Representação Política*. Revista de Sociologia e Política. Curitiba, UFPR, nº 25, nov. 2005.

MISA. *Relatório Anual sobre o Direito à Informação elaborado pelo MISA*, 2005.

\_\_\_\_\_. *Lei de Direito à Informação-Cadeas de Valor: Relatório de Monitoria de Implementação da Lei n.º.35/14, de 30 de Outubro de 2014*, 2020.

O'DONNELL, Guillermo. *Accountability horizontal e novas poliarquias*. Revista Lua Nova. São Paulo: CEDEC, Nº 44, 1998.

OECD Organisation for Economic Cooperation and Development. *OECD best practices for budget transparency*. Paris OECD.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. *Sistemas de informação gerenciais: estratégias, táticas, operacionais*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

PADOVEZE, Clóvis Luís. *Contabilidade gerencial: um enfoque e sistemas de informação contábil*. São Paulo: Atlas, 1997.

PAPENFUSS, U. & SCHAEFER, C. *Improving public accountability by aligning reporting to organizational changes in public service provision – In empirical Internet study of all Austrian, German and Swiss towns and states from an agency-theory perspective*. International Review of Administrative Sciences. 2010.

PARSONS, Wayne. *An introduction to the theory and practice of policy analysis*. Edward Elgar, Aldershot, UK & Brookfield, US. 1995.

PEDONE, Luiz. *Formulação, Implementação e Avaliação de Políticas Públicas*. Brasília: FUNCEP, 1986. Pp. 7-42.

PIERSON. *Limits of Design: Explaining institutional origins and change*. *Governance: and international Journal of Policy and Administration*, 2000.

PIRES, Roberto Rocha Coelho. *Orçamento Participativo e Planejamento Municipal: Uma Análise Neoinstitucional a partir do caso da prefeitura de Belo Horizonte*. Belo Horizonte, 2001.

PROCOPIUCK, Mario. *Políticas Públicas e Fundamentos da Administração Pública: análise e avaliação, governança e redes de políticas, administração judiciária*. São Paulo: Atlas, 2013.

PRODANOV, Claber C.; FREITAS, Ernani. *Metodologia do Trabalho Científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. 2ª ed., Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van. *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. 5ª ed., Lisboa: Gradiva, 2008.

RHODES, R.A.W. *The Institutional Approach*. In: Marsh, D; Stoker, G. *Theory and Method in Political Science*. Palgrave, 1995.

ROCHA, Arlindo Carvalho. *Accountability na Administração Pública: a Actuação dos Tribunais de Contas*. 2009

SITOE, Eduardo. *Políticas Públicas*. Maputo: Texto não publicado, 2006.

SITOE, Eduardo; LUMBELA, Sélcia. *Módulo de Planificação, Análise e Avaliação de Políticas Públicas*. Maputo: Universidade Eduardo Mondlane, 2013.

STEINMO, Sven; THELEN, Kathleen & LONG- STRETH, Frank. *Structuring politics: historical institutionalism in comparative analysis*. Cambridge University Press. 1997.

THELEN K. *Historical Institutionalism in Comparative Politics*. *Annu Rev of Polit Science*. 1999.

THEODOULOU, Stella. *Public policy: The essencial Reading*. 2ªedição. New Jersey: Prentice Hall. 2012.

THÈRET B. *As instituições entre as estruturas e as acções*. *Lua Nova: Revista de Cultura e Política*. 2003.

### **Legislação e Documentos**

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE (2004).

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS.

MOÇAMBIQUE. Lei nº.34/14 de 31 de Dezembro. Aprova a Lei do Direito à Informação. Boletim da República, 1.ª Série, n.º 105, de 31 de Dezembro de 2014.

MOÇAMBIQUE. Lei n.18/91 de 10 de Agosto. Aprova a Lei de Imprensa. Boletim da República, 1.ª Série, de 10 de Agosto de 1991.

PACTO INTERNACIONAL SOBRE DIREITOS CIVIS E POLÍTICOS.

### **Fontes da Imprensa**

*ONLINE* Notícias. Sociedade Aberta. Maputo, 31 de Agosto de 2016.

*ONLINE* Notícias, Tomás Vieira Mário. Maputo, 17 de Setembro de 2017.

CIVILINFO, Agência de Informação da Sociedade Civil, Maputo, 02 de Outubro de 2018.

## APÊNDICES

### Apêndice I. Inquéritos por questionário

#### Universidade Eduardo Mondlane Inquérito por questionário para os utentes

O presente inquérito, dirigido por Jessica Tamele, tem como objectivo recolher informações para sustentar o estudo de Trabalho de Final do Curso de licenciatura em Administração Pública, subordinado ao título “*A Lei do Direito à Informação em Moçambique: Uma Avaliação sobre a sua Implementação*”. Então, pede-se a sua colaboração através de respostas às questões estabelecidas, que serão usadas apenas para fins estritamente académicos, garantindo-se o seu anonimato.

**Marque com “X” a opção que lhe convém.**

#### I. Dados pessoais do inquirido

1. Género: Masculino                      Feminino

#### II. Conhecimento Sobre a LEDI

2. Já ouviu falar da LEDI? Sim                      Não

2.1. Se sim, qual é o nível de entendimento sobre a LEDI?

Alto \_\_\_\_\_                      Parcial \_\_\_\_\_ Baixo \_\_\_\_\_

#### III. Avaliação da LEDI

3. A LEDI reflecte o que você desejaria dos serviços do STAE? Totalmente \_\_\_\_\_  
Parcialmente \_\_\_\_\_                      Não reflecte \_\_\_\_\_                      Não sei \_\_\_\_\_

4. Cumprimento do tempo de espera para o atendimento (5 minutos)

4.1. Pensa que o tempo de espera tem sido:

Cumprido permanentemente \_\_\_\_\_ Menos que o estabelecido \_\_\_\_\_

Excedido parcialmente \_\_\_\_\_ Excedido demasiadamente \_\_\_\_\_ Não sei \_\_\_\_\_

5. Cumprimento do tempo de resposta na divulgação da informação pretendida (21 dias)

5.1. Pensa que o tempo de resposta tem sido:

Cumprido permanentemente \_\_\_\_\_ Menos que o estabelecido \_\_\_\_\_ Excedido  
parcialmente Excedido demasiadamente \_\_\_\_\_ Não sei \_\_\_\_\_

6. Cumprimento dos valores (Disposição no atendimento)

6.1. URBANIDADE

6.1.1. Pensa que os funcionários têm atendido com gentileza e cortesia?  
Sim \_\_\_\_\_ Não \_\_\_\_\_

6.1.1.1. Se sim: Permanentemente \_\_\_\_\_ As vezes \_\_\_\_\_ Não sei \_\_\_\_\_

6.2. INTEGRIDADE

6.2.1. Pensa que os funcionários têm sido íntegros, isto é, não cobram valores adicionais para além do estabelecido? Sim \_\_\_\_\_ Não \_\_\_\_\_ Não sei \_\_\_\_\_

6.2.1.1. Se sim: Permanentemente \_\_\_\_\_ As vezes \_\_\_\_\_ Não sei \_\_\_\_\_

6.3. IMPARCIALIDADE

6.3.1. Pensa que os funcionários têm sido imparciais, isto é, não ajudam seus familiares, amigos ou conhecidos, tratam todos de igual forma?

Sim \_\_\_\_\_ Não \_\_\_\_\_ Não sei \_\_\_\_\_

6.3.1.1. Se sim: Permanentemente \_\_\_\_\_ As vezes \_\_\_\_\_ Não sei \_\_\_\_\_



7. Mecanismos de submissão de queixas, reclamações e sugestões

7.1. Já submeteu alguma queixa, reclamação ou sugestão? Sim\_\_\_\_\_ Não\_\_\_\_\_

7.2. Pensa que os mecanismos de submissão de queixas, reclamações e sugestões são:

Totalmente abertos e funcionais\_\_\_\_\_ Parcialmente abertos e funcionais\_\_\_\_\_

Abertos e não funcionais\_\_\_\_\_ Fechados e funcionais\_\_\_\_\_

Parcialmente fechados e não funcionais\_\_\_\_\_ Demasiadamente fechados e não funcionais\_\_\_\_\_

**IV. Avaliação geral do serviço**

8. Qual é a avaliação que faz da qualidade do serviço da LEDI no STAE nos últimos 5 anos?

Melhorou significativamente\_\_\_\_\_ Melhorou parcialmente\_\_\_\_\_

Permaneceu inalterado\_\_\_\_\_ Piorou parcialmente\_\_\_\_\_

Piorou significativamente\_\_\_\_\_

**Universidade Eduardo Mondlane**

**Inquérito por questionário para os funcionários do Secretariado Técnico de Administração  
Eleitoral (Maputo)**

O presente inquérito, dirigido por Jessica Tamele, tem como objectivo recolher informações para sustentar o estudo de Trabalho de Final do Curso de licenciatura em Administração Pública, subordinado ao título “*A Lei do Direito à Informação em Moçambique: Uma Avaliação sobre a sua Implementação*”. Então, pede-se a sua colaboração através de respostas às questões estabelecidas, que serão usadas apenas para fins estritamente académicos, garantindo-se o seu anonimato.

**Marque com “X” a opção que lhe convém.**

**I. Dados pessoais e profissionais do inquirido**

- a) Género: Masculino\_\_\_\_\_ Feminino\_\_\_\_\_
- b) Nível de escolaridade: Básico\_\_\_\_\_ Médio\_\_\_\_\_ Superior\_\_\_\_\_
- c) Tempo de Serviço: 1 -2 anos\_\_\_\_\_ 3-8 anos\_\_\_\_\_ 9-14 anos\_\_\_\_\_ Mais  
de 15 anos\_\_\_\_\_
- d) Categoria profissional: Auxiliar Administrativo\_\_\_\_\_ Técnico administrativo\_\_\_\_\_  
Técnico superior\_\_\_\_\_ Outro\_\_\_\_\_

**II. Percepção a cerca da Implementação da LEDI**

1. Tem se implementado a LEDI no STAE? Sim\_\_\_\_\_ Não\_\_\_\_\_
2. Formação ou orientação sobre a LEDI
- 2.1. Já teve ou tem tido constantemente uma formação/orientação sobre a LEDI? Sim\_\_\_\_\_  
Não\_\_\_\_\_

2.2. Se sim, esta formação foi: Bastante útil \_\_\_\_\_ Útil \_\_\_\_\_ Não foi útil \_\_\_\_\_ Não sei \_\_\_\_\_

3. Identificação com os valores estabelecidos na LEDI sobre a disposição no atendimento (urbanidade, integridade e imparcialidade):

3.1. Identifica-se com os valores de urbanidade, integridade e imparcialidade? Sim \_\_\_\_\_ Não \_\_\_\_\_ As vezes \_\_\_\_\_

3.2. Se sim, consegue segui-los? Sim \_\_\_\_\_ Não \_\_\_\_\_ As vezes \_\_\_\_\_

3.3. Pensa que os valores são? Excelentes \_\_\_\_\_ Normais \_\_\_\_\_ Rígidos \_\_\_\_\_ Muito rígidos \_\_\_\_\_ Não sei \_\_\_\_\_

4. Identificação com o tempo de espera para o atendimento (5 minutos)

4.1. Pensa que o tempo de espera é: Totalmente aceitável \_\_\_\_\_ Parcialmente aceitável \_\_\_\_\_ Parcialmente curto \_\_\_\_\_ Bastante curto \_\_\_\_\_ Não sei \_\_\_\_\_

4.2. Pensa que conseguem cumprir com o tempo de espera? Sim \_\_\_\_\_ Não \_\_\_\_\_ As vezes \_\_\_\_\_

5. Pensa que o tempo de resposta é: Totalmente aceitável \_\_\_\_\_ Parcialmente aceitável \_\_\_\_\_ Parcialmente curto \_\_\_\_\_ Bastante curto \_\_\_\_\_ Não sei \_\_\_\_\_

5.1. Pensa que conseguem cumprir com o tempo de resposta? Sim \_\_\_\_\_ Não \_\_\_\_\_ As vezes \_\_\_\_\_

### **III. Impactos da LEDI**

6. Qual é a sua opinião em relação às vantagens da LEDI para o STAE?

---

---

---

---

---

## **Apêndice II. Guiões de entrevista**

### **Guião de entrevista para os Superiores Hierárquicos do Secretariado Técnico de Administração Eleitoral (Maputo)**

1. Identificação do entrevistado (nome e função).
2. Como é que decorreu o processo de implementação da LEDI no STAE?
3. Qual é a avaliação que faz quanto ao cumprimento dos compromissos estabelecidos na LEDI?
4. Como e com que frequência os utentes cobram do STAE a obediência dos compromissos estabelecidos na LEDI?
5. Como têm sido tratadas estas cobranças dos utentes em relação a observância dos compromissos estabelecidos na LEDI?
6. Olhando para a LEDI, quais têm sido os principais casos de queixa e reclamações, ou sugestões?
7. Quais são os desafios que se impõem no âmbito do uso da LEDI NO STAE?
8. Gostaria de acrescentar mais algo? Se sim, sinta-se a vontade!

### **Guião de entrevista para o Ministério de Administração Estatal e Função Pública**

1. Identificação do entrevistado (nome, função).
2. Tendo em conta que a abordagem da LEDI se enquadra no âmbito das reformas do sector público, gostaria de saber qual é a avaliação que faz do estágio actual da LEDI em Moçambique?
3. Qual é a avaliação que faz quanto ao cumprimento dos compromissos estabelecidos na LEDI?
4. Quais são os desafios que se impõem no âmbito da abordagem da LEDI na Administração Pública moçambicana?

### Apêndice III. Lista de Entrevistados

#### Dados pessoais e profissionais dos funcionários e utentes inquiridos

<b>Designação</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Número de funcionários</b>
<b>Género</b>	Masculino	4
	Feminino	6
	<b>Total</b>	<b>10</b>
<b>Nível de escolaridade</b>	Básico	1
	Médio	4
	Superior	5
	<b>Total</b>	<b>10</b>
<b>Tempo de serviço</b>	1-2 anos	1
	3-8 anos	4
	9-14 anos	5
	+ 15 anos	0
	<b>Total</b>	<b>10</b>
<b>Categoria profissional</b>	Auxiliar	1
	Administrativo	
	Técnico	4
	Administrativo	
	Técnico Superior	5
	Outro	0
	<b>Total</b>	<b>10</b>

<b>Utentes inquiridos</b>		
<b>Designação</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Número de utentes</b>
<b>Género</b>	Masculino	3
	Feminino	0
	<b>Total</b>	<b>3</b>

## Lista dos entrevistados

<b>Nome</b>	<b>Instituição</b>	<b>Cargo ocupado na instituição</b>	<b>Data da entrevista</b>
Eugénio José Sefane	STAE	Chefe do departamento de Administração e finanças	29.09.19
Hilaria Benzane	STAE	Chefe dos Recursos Humanos	18.08.2020
Afonso Jeque Nuvunga	STAE	Chefe do Departamento de organizações e operações eleitorais	31.08.2020
Janete Manjate	STAE	Chefe do Departamento de Formação e Educação Cívica	01.09.2020
Helena David	STAE	Chefe da Secretaria	22.09.2020
Amelia Leonor de Figueredo	STAE	Chefe da Repartição de unidade de Gestão de Aquisições	22.09.2020
Candida Moiane	MAEFP	Directora de planificação e Cooperação	17.08.2020