



Universidade Eduardo Mondlane
Faculdade de Letras e Ciências Sociais
Departamento de Ciência Política e Administração Pública
Licenciatura em Administração Pública

**Avaliação da Eficácia da Estratégia de Implementação da Política de
Informática na Melhoria dos Serviços de Identificação Civil: o Caso dos
Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota
(2017-2019)**

Licencianda: Nilza Mena António Ntseco

Supervisor: Salvador Jeremias

Maputo, Junho de 2023

Universidade Eduardo Mondlane
Faculdade de Letras e Ciências Sociais
Departamento de Ciência Política e Administração Pública
Licenciatura em Administração Pública

**Avaliação da Eficácia da Estratégia de Implementação da Política de
Informática na Melhoria dos Serviços de Identificação Civil: o Caso dos
Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota
(2017-2019)**

Licencianda: Nilza Mena António Ntseco

Trabalho de Fim de Curso a ser apresentado ao Departamento de Ciência Política e Administração Pública, da Faculdade de Letras e Ciências Sociais, da Universidade Eduardo Mondlane, em cumprimento de um dos requisitos exigidos para a obtenção do grau académico de Licenciatura em Administração Pública, supervisionado pelo Dr. Salvador Jeremias.

Maputo, Junho de 2023

FOLHA DE APROVAÇÃO

Trabalho de Fim de Curso a ser apresentado ao Departamento de Ciência Política e Administração Pública, da Faculdade de Letras e Ciências Sociais, da Universidade Eduardo Mondlane, em cumprimento de um dos requisitos exigidos para a obtenção do grau académico de Licenciatura em Administração Pública.

Mesa de Júri

O Presidente

O Supervisor

O Oponente

Maputo, Junho de 2023

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, o mesmo, constitui o resultado da minha investigação, estando indicadas no texto e nas referências bibliográficas as fontes que consultei.

Licencianda

(Nilza Mena António Ntseco)

DEDICATÓRIA

*Ao António Fafetine Ntseco,
meu pai (em memória),
e à Diamantina André Mondlane,
minha mãe, por tudo o que tem feito por mim.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço, em primeiro lugar, a Deus, pelo dom da vida, saúde e por todas as bênçãos que me tem concedido.

À minha família, nomeadamente: António Fafetine Ntseco, meu pai (em memória), que em vida tudo fez para concretizar o sonho de me formar; à Diamantina Adré Mondlane, minha mãe, que é a minha fonte de inspiração, aos meus irmãos, Fernando, Viriato, Sandra, Dene, pelo apoio, compreensão e confiança que depositaram em mim, durante a minha formação.

Aos meus amigos, nomeadamente: Ilda Guirruço, pelo carinho, apoio e esclarecimento dado na elaboração deste trabalho; ao Zélio, meu grande amigo, por tudo o que tem feito por mim, principalmente, por contribuir de forma incondicional para materializar o sonho de formação.

Ao meu supervisor, Dr. Salvador Jeremias, pelo acompanhamento, rigor, disciplina, paciência, e pelas inúmeras correcções que fez durante toda a trajetória da elaboração deste trabalho, o meu profundo agradecimento. A todo o corpo docente da FLCS, em particular ao do Departamento de Ciência Política e Administração Pública, pelos ensinamentos transmitidos durante o percurso académico. Obrigada!

Aos funcionários dos Serviços Provinciais de Identificação civil do Distrito Municipal KaMavota, que me concederam informações úteis para a realização da presente pesquisa. Obrigada!

Para terminar, agradeço a todos os que, directa ou indirectamente, contribuíram para a materialização deste trabalho. Obrigada!

LISTA DE ABREVIATURAS

AP.....	Administração Pública
DNIC.....	Direcção Nacional de Identificação Civil
SPIC.....	Serviços Provinciais de Identificação Civil
SP.....	Serviços Públicos
TICs.....	Tecnologias de Informação e Comunicação
TQM.....	Teoria de Qualidade Total
UEM.....	Universidade Eduardo Mondlane

LISTAS DE TABELAS E GRÁFICOS

Lista de Tabelas

Tabela 1: Indicadores tecnológicos e processuais da reengenharia de Processos de Negócios no sector público	24
Tabela 2: Indicadores para aferir a qualidade dos serviços prestados nos SPIC do Distrito Municipal de Ka Mavota	27
Tabela 3: Cálculo do Alfa de Cronbach para as expectativas.....	37
Tabela 4: Cálculo do Alfa de Cronbach para as percepções.....	37
Tabela 5: Estatística global do período entre 08/10/2018 a 17/3/2019.....	47
Tabela 6: Itens Avaliados.....	49
Tabela 7: Dimensões Avaliadas.....	49
Tabela 8: Caracterização demográfica.....	53
Tabela 9: Síntese dos níveis de satisfação por itens e por dimensões	75
Tabela 10: Síntese dos níveis de satisfação por variáveis demográficas	76

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Gaps por itens – Global	51
Gráfico 2: Expectativas e percepções por dimensões – Global	52
Gráfico 3: Gaps por dimensões – Global	52
Gráfico 4: Expectativas por itens – Género	54
Gráfico 5: Percepções por itens – Género.....	55
Gráfico 6: Gaps por itens – Masculino	55
Gráfico 7: Gaps por itens – Feminino.....	56
Gráfico 8: Expectativas e percepções por dimensões – Masculino	57
Gráfico 9: Expectativas e percepções por dimensões – Feminino	57
Gráfico 10: Expectativas e percepções – Género.....	58
Gráfico 11: Gaps por dimensões – Masculino	59
Gráfico 12: Gaps por dimensões – Feminino.....	59
Gráfico 13: Expectativas por itens – Faixa etária	60
Gráfico 14: Percepções por itens – Faixa etária.....	61
Gráfico 15: Gaps por itens – < 25 anos.....	62
Gráfico 16: Gaps por itens – 25-34 anos.....	62
Gráfico 17: Gaps por itens – 35-44 anos.....	63
Gráfico 18: Gaps por itens – 45-54 anos.....	64
Gráfico 19: Gaps por itens – 55-64 anos.....	64
Gráfico 20: Gaps por itens – >65 anos.....	65
Gráfico 21: Expectativas e percepções por dimensões – <25 anos.....	66
Gráfico 22: Expectativas e percepções por dimensões – 25-34 anos.....	67
Gráfico 23: Expectativas e percepções por dimensões – 35-44 anos.....	68
Gráfico 24: Expectativas e percepções por dimensões – 45-54 anos.....	69
Gráfico 25: Expectativas e percepções por dimensões – 55-64 anos.....	70

Gráfico 26: Expectativas e percepções por dimensões – >65 anos.....	71
Gráfico 27: Gaps por dimensões – <25 anos	71
Gráfico 28: Gaps por dimensões – 25-34 anos	72
Gráfico 29: Gaps por dimensões – 35-44 anos	72
Gráfico 30: Gaps por dimensões – 45-54 anos	73
Gráfico 31: Gaps por dimensões – 55-64 anos	73
Gráfico 32: Gaps por dimensões – >65 anos	74
Gráfico 33: Expectativas e percepções – Faixa etária.....	75

RESUMO

A presente pesquisa tem como tema *Avaliação da Eficácia da Estratégia de Implementação da Política de Informática na Melhoria dos Serviços de Identificação Civil: o Caso dos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota (2017-2019)*. O estudo partiu da constatação de que há persistência dos problemas ligados à qualidade dos Serviços de Identificação Civil prestados aos cidadãos nos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota. O problema identificado levou à formulação da seguinte pergunta de partida: De que modo a Estratégia de Implementação da Política de Informática contribui na melhoria da qualidade dos Serviços de Identificação Civil, nos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota, no período de 2017-2019? Para explicar os resultados da pesquisa, recorreu-se às seguintes teorias de suporte: Teoria da Qualidade Total e Teoria de Reengenharia de Processos de Negócios. O estudo serviu-se do método hipotético-dedutivo como o de abordagem, o monográfico, como o de procedimento; da entrevista semi-estruturada, experiência de vida, e observação não participativa, como técnica de recolha de dados. A implementação da Política de Informática nos SPIC do Distrito Municipal KaMavota é uma iniciativa importante para modernizar os Serviços de Identificação Civil e garantir a segurança e a confiabilidade dos Documentos de Identificação Civil emitidos pelo Governo. A Implementação da Política de Informática nos SPIC do Distrito Municipal KaMavota envolve a adopção de TIC's para melhorar a eficiência, segurança e qualidade dos serviços prestados. Isso inclui a utilização de sistemas informatizados para processar pedidos de identificação civil, a criação de bases de dados para armazenar informações de identificação civil dos cidadãos, a implantação de sistemas de verificação biométrica, para garantir a autenticidade dos documentos de identificação, entre outras medidas. Os resultados alcançados foram: De 1999 ao presente ano, o BI sofreu três grandes modificações: informatizado, biométrico com código de barras e o biométrico com *chip*. A introdução do Bilhete Informatizado veio imprimir outra dinâmica no trabalho de brigadas que já vinha sendo efectuado no BI manual. As brigadas móveis vinham sendo feitas desde os tempos do bilhete manuscrito, porém, já no bilhete informatizado, o objectivo, para além de aproximar o serviço aos locais residenciais dos utentes, servia para a diminuição das enchentes nos postos de emissão de bilhetes.

Palavras-chave: Avaliação da Eficácia; Estratégia de Implementação da Política de Informática; Serviços de Identificação Civil; Serviços Provinciais de Identificação Civil e Distrito Municipal KaMavota.

ABSTRACT

The present research has as its theme Evaluation of the effectiveness of the implementation strategy of the Informatics Policy in the improvement of civil identification services: the case of the Provincial Civil Identification Services of the Ka Mavota Municipal District, 2017-2019. The study was based on the observation of the persistence of problems related to the quality of Civil Identification services provided to citizens in the Provincial Civil Identification Services of the Ka Mavota Municipal District. The problem led to the formulation of the following starting question: how does the IT policy implementation strategy effectively contribute to improving the quality of civil identification services in the provincial civil identification services of the Ka Mavota Municipal District in the period of 2017-2019? To explain the research results, the following supporting theories were used: total quality theory and Business Processes reengineering theory. The study used the hypothetical deductive or approach method, the monographic as the procedure, semi-structuralist interviews, life experience, non-participatory observation, as a data collection technique. The implementation of IT policy in Spic Kamavota involves the adoption of databases to store citizens' civil identification information, the implementation of biometric verification systems to guarantee the authenticity of identification documents, among other measures. The results achieved were: from 1999 to the present year, the BI has undergone three major computerized modifications, the BI with barcodes and the BI with a chip computerized, biometric with barcode and biometric with chip The introduction of the computerized ticket came to print another dynamic in the work of the brigades that had already been carried out in the manual BI, the mobile brigades had been doing since the days of the handwritten ticket, however, already in the computerized ticket, the objective, in addition to bringing the service closer to the residential premises of the users served to reduce the floods at the points of issue of the identity card.

Keywords: Efficacy evaluation; IT Policy Implementation Strategy; Civil Identification services; Provincials Civil Identification Services; Municipal District and Ka Mavota

ÍNDICE

FOLHA DE APROVAÇÃO	i
DECLARAÇÃO DE HONRA.....	ii
1 DEDICATÓRIA.....	iii
2 AGRADECIMENTOS	iv
3 LISTA DE ABREVIATURAS.....	v
4 LISTAS DE TABELAS E GRÁFICOS	vi
RESUMO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
1.1. Delimitação do tema.....	4
1.2. Problema.....	4
1.2.1. Pergunta de partida	4
1.3. Hipótese.....	5
1.4. Objectivos do trabalho	5
1.4.1. Geral.....	5
1.4.2. Específicos:	5
1.5. Justificativa.....	5
CAPÍTULO II: ENQUADRAMENTO TEÓRICO-CONCEPTUAL	7
2.1. Revisão da literatura.....	7
2.1.1. Avaliação da Eficácia	7
2.1.2. Estratégia Organizacional	12
2.1.3. Política de Informática	14
2.1.4. Serviços Públicos	15
2.1.5. Serviços de Identificação Civil	18

2.1.6.	Serviços Provinciais de Identificação Civil	20
2.2.	Teorias de base	20
2.2.1.	Teoria Reengenharia de Processos de Negócios.....	21
2.2.2.	Teoria da Gestão de Qualidade Total.....	24
CAPÍTULO III: METODOLOGIA		28
3.1.	Caracterização da pesquisa.....	28
3.2.	Metódo de abordagem, de procedimento e técnicas de pesquisa.....	31
3.3.	Universo da população e amostra.....	35
3.4.	Técnicas de análise de dados.....	36
CAPITULO IV: APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS		38
4.1.	Descrição geográfica e administrativa do Distrito Municipal KaMavota.....	38
4.1.2.	Organização e estrutura dos SPIC	39
4.4.	Nível de satisfação dos cidadãos usuários dos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota	48
4.4.2.	Resultados globais	50
4.4.3.	Caracterização demográfica dos inquiridos	53
4.4.4.	Análise das variáveis.....	53
4.5.	Síntese analítica.....	75
4.6.	Constrangimentos surgidos da Estratégia de Implementação da Política de Informática nos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota	78
5.1.	5.1 Conclusão.....	81
5.2.	Recomendações	83
6.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
APÊNDICES.....		91
APÊNDICE A: Guião de entrevista dirigido aos funcionários da DNIC		92

APÊNDICE B: Inquérito dirigido aos utentes da SPIC 97

CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como tema *Avaliação da Eficácia da Estratégia de Implementação da Política de Informática na Melhoria dos Serviços de Identificação Civil: o Caso dos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota (2017-2019)*.

O tema enquadra-se no contexto dos debates sobre as TIC's, que se iniciaram, a partir dos finais dos anos 1970 e princípios dos anos 1980, quando o mundo conheceu uma nova revolução tecnológica, com implicações profundas na forma de organização produtiva e social do trabalho. Ferreira (2016) considera que a revolução tecnológica baseada nos computadores, na electrónica, nas TIC's (Intertet, Facebook, WhatsApp, Instagram, Twiter, etc.), na biotecnologia, está na base da automatização do sector industrial, da reestruturação do processo do trabalho e da organização do trabalho, substituindo, progressivamente, o processo do trabalho manual por magnas ferramentas. Nesta senda, está, entre outros, Antunes (2008) que, igualmente, considera que a década de 1980 foi marcada pelo grande salto tecnológico que permitiu o surgimento de novos processos de trabalho assentes na flexibilização da produção, na sua expansão flexível, permitindo a difusão do saber e a partilha de informação, experiências e recursos, numa velocidade nunca antes vista. E a experiência mostra que o acesso e uso efectivo destas tecnologias são factores determinantes para o desenvolvimento económico e social de indivíduos, comunidades e nações, e para o aumento da sua relevância e capacidade competitiva na vida e economia mundial.

O advento e crescimento exponencial das TIC's, sobretudo a Internet, hoje a maior rede de comunicação electrónica no mundo, sintetiza e otimiza a realidade da sociedade global de informação, em que a troca de ideias e as trocas comerciais se processam em tempo real, ultrapassando fronteiras físicas entre países e outro tipo de barreiras.

Moçambique não podia ficar à margem desta revolução tecnológica mundial, por isso o Governo adoptou a Política de Informática, através da Lei n.º 28/2000, de 12 de Dezembro. Deu-se, assim, um passo importante no reconhecimento das oportunidades que o uso efectivo das TIC's oferecem para a melhoria da governação, elevação da eficácia e eficiência das instituições do Estado e de utilidade pública na prestação de serviços.

A Política de Informática põe em destaque as oportunidades que as TIC's oferecem para a melhoria das operações do Governo, tanto a nível central como a nível local, provendo melhores serviços, actuando com maior rapidez, eficiência e menores custos e colocando a informação pública ao dispor dos cidadãos e melhorando a comunicação entre estes e os governantes. Trata-se da Lei n.º 28/2000, de 12 de Dezembro.

Entre outros benefícios susceptíveis de serem alcançados com o apoio das TIC's, incluem-se o combate à burocracia excessiva, à corrupção e, por outro lado, a promoção da boa imagem do país, a melhoria do clima de negócios e do nível competitivo, condições fundamentais para a atracção de investimentos.

Trata-se de um desafio que exigirá esforços redobrados e investimentos significativos no planeamento e reengenharia de processos, vencendo as barreiras departamentais, usando, aproveitando ou reorientando os recursos existentes. Por isso, entre as possíveis acções na área de governo electrónico ou *e-Government*, a Política de Informática aponta para a criação de uma rede que interligue os serviços do Estado, a informatização dos serviços públicos, a formação básica em informática para dirigentes a todos os níveis e a presença dos órgãos do Estado na Internet.

Em 2002, o Governo aprovou a Estratégia de Implementação da Política de Informática que estava centrada no contributo que pode advir da informática para a redução da pobreza absoluta no país. A Estratégia de Governo Electrónico dá ênfase a uma maior interligação e conexão entre os diferentes sistemas, de modo que todos os sistemas do Governo possam partilhar os dados básicos comuns sobre os cidadãos.

Um dos objectivos basilares da Estratégia de Implementação da Política de Informática é o de criar uma rede electrónica do Governo que concorra para aumentar a eficácia das instituições do Estado e contribua para a redução dos custos operacionais e melhoria da qualidade de serviços prestados ao público. Outrossim, são os objectivos a curto prazo: aumentar a eficácia e a eficiência dos serviços prestados pelas instituições do Estado e outras entidades através do uso das TIC's.

No âmbito do Governo Electrónico, estabeleceu-se como projecto o Sistema de Identificação Civil, que visa tornar mais produtivas as actividades dos Serviços Provincias de Identificação Civil (SPIC), graças ao uso de tecnologias de processamento de informação mais adequadas e recursos humanos com capacidade para responder às exigências de exploração e uso de sistemas que manipulam grandes volumes de dados. Os SPIC pretendem, com este projecto, estabelecer um sistema de registo electrónico baseado num único identificador alfanumérico, contendo, entre outros dados, identificação pessoal, fotografia, impressões digitais e estado civil de todo o cidadão moçambicano (Ibidem).

Este sistema permitirá que as actividades de registo, tais como emissão de bilhetes de identidade, cédulas, certidões de nascimento, registo criminal, de óbito e casamento sejam realizadas de forma mais eficiente e eficaz, diminuindo, deste modo, o tempo necessário para a disponibilização destes documentos aos cidadãos. Para além de melhorar a qualidade dos serviços prestados pelos SPIC, este registo será, mais tarde, usado pelos Serviços de Migração e Consulares na emissão de passaportes e vistos, pelo Serviço Nacional de Saúde, para a identificação do paciente por um só e mesmo número, pelo Instituto Nacional de Viação, na emissão de cartas de condução, pelo STAE, na gestão dos processos eleitorais e por outras instituições que, pela natureza dos seus serviços, utilizam a informação pessoal dos cidadãos. Pelo que é neste contexto que se deve compreender o tema e abordagem da presente pesquisa (Ibidem).

Este trabalho, quanto à estrutura, abarca IV capítulos. O primeiro é referente à introdução; o mesmo, para além das notas introdutórias, traz a delimitação do tema, formula o problema e a respectiva pergunta de partida, apresenta hipóteses enquanto respostas provisórias à pergunta de partida, apresenta a justificativa e, por fim, define os objectivos. O segundo capítulo trata essencialmente do enquadramento teórico-conceptual que, por sua vez, é constituído pela revisão da literatura e teoria(s) de base. O terceiro diz respeito à metodologia, este abarca: i) a caracterização da pesquisa; ii) definição dos métodos de abordagem, de procedimentos e técnicas de pesquisa; iii) amostra e amostragem, para além da operacionalização das variáveis. E, por fim, o quarto capítulo apresenta e analisa os resultados, seguido da conclusão, recomendações e dos elementos pós-textuais.

1.1. Delimitação do tema

A presente pesquisa, quanto ao espaço, foi realizada nos Serviços Provinciais de Identificação Civil (SPIC) do Distrito Municipal KaMavota, na província de Maputo, e quanto ao tempo a mesma foi realizada no período de 2017-2019.

1.2. Problema

Tal como se disse na introdução, um dos objectivos basilares da Estratégia de Implementação da Política de Informática é criar uma rede electrónica do Governo que concorra para o aumento da eficácia e eficiência das instituições do Estado e contribua para a redução dos custos operacionais e melhoria da qualidade de serviços prestados ao público.

A Política de Informática põe em destaque as oportunidades; sem paralelo que, as TIC's oferecem, para a melhoria das operações do Governo, tanto a nível central como a nível local, melhores serviços, actuando com maior rapidez, maior eficiência e menores custos, colocando a informação pública ao dispor dos cidadãos e melhorando a comunicação entre estes e os governantes, (Lei no 28/2000, de 12 de Dezembro). No entanto passado 16 anos, os resultados dos estudos avaliativos (decorrentes da pesquisa exploratória) mostram que prevalecem ainda problemas relativos à qualidade nos SPIC de KaMavota (arrogância dos funcionários, morosidade no atendimento), burocracia excessiva, atraso dos funcionários, provocando, deste modo, a insatisfação dos utentes, estes problemas arrolados foram também secundados pela pesquisa realizada por Nhambire (2012) afirmando que nos SPIC predomina o sistema de favoritismo no atendimento aos utentes, morosidade, arrogância dos funcionários os primeiros a chegar são os últimos a serem atendidos, a lentidão dos funcionários, reclama-se, mas a reclamação meramente fica entre os utentes, pois no dia seguinte ficarão sujeitos a mesmas condições de atendimento

1.2.1. Pergunta de partida

O problema identificado permite formular a seguinte pergunta de partida: *de que modo a Estratégia de Implementação da Política de Informática contribui na melhoria da qualidade dos Serviços de Identificação Civil nos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota, no período de 2017- 2019?*

1.3. Hipótese

Uma vez que a Política de Informática põe em destaque as oportunidades que as TIC's oferecem para a melhoria das operações do Governo, tanto a nível central como a nível local, provendo melhores serviços, actuando com maior rapidez, maior eficiência e menores custos, colocando a informação pública ao dispor dos cidadãos e melhorando a comunicação entre estes e os governantes, a Implementação da Estratégia de Política de Informática contribui eficazmente na melhoria dos serviços prestados.

1.4. Objectivos do trabalho

1.4.1. Geral:

- Analisar a contribuição eficaz da Estratégia de Implementação da Política de Informática para a melhoria da qualidade dos Serviços de Identificação Civil nos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota.

1.4.2. Específicos:

- Descrever o Processo de Implementação da Estratégia da Política de Informática nos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota entre 2017 e 2019;
- Verificar os resultados alcançados com a Implementação da Política de Informática nos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota entre 2017 e 2019;
- Verificar o nível de satisfação dos cidadãos usuários dos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota em torno da qualidade dos serviços entre 2017 e 2019;
- Apresentar os constrangimentos que surgiram da Estratégia de Implementação da Política de Informática nos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota entre 2017 e 2019.

1.5. Justificativa

A Implementação de Políticas de Informática é um tema relevante, uma vez que a tecnologia está cada vez mais presente em nosso dia-a-dia. A Política de Informática tem como objectivo garantir que os recursos de tecnologia da informação sejam utilizados de forma eficiente e eficaz, de acordo com as necessidades da organização e dos usuários.

O Serviço Provincial de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota é um exemplo de órgão que implementou essa política, no entanto, é importante avaliar a eficácia dessa estratégia. Um estudo nessa área permite identificar quais foram as principais mudanças promovidas pela Política de Informática, bem como analisar os impactos dessas mudanças na qualidade dos serviços oferecidos pelo órgão.

Do ponto de vista teórico, o presente estudo constitui uma ferramenta importante para discussões académicas no que concerne às TIC's, à qualidade de atendimento, com maior enfoque na melhoria dos Serviços de Identificação Civil. A avaliação permite que sejam identificados os pontos fortes e fracos da estratégia de implementação adoptada, o que pode ser utilizado para aprimorar e otimizar futuras implementações.

Além disso, a avaliação da eficácia da Estratégia de Implementação da Política de Informática na melhoria dos Serviços de Identificação Civil pode contribuir para a compreensão de como as TIC's podem ser utilizadas para melhorar a eficiência e eficácia dos serviços públicos, especialmente em áreas como a Identificação Civil.

Do ponto de vista prático, a avaliação da eficácia da Estratégia de Implementação da Política de Informática na melhoria dos Serviços de Identificação Civil pode fornecer informações valiosas para os gestores públicos responsáveis pela implementação de Políticas de Informática em outras áreas, bem como para os pesquisadores interessados em entender como as TIC's podem ser utilizadas para melhorar os serviços públicos.

A escolha do Distrito Municipal KaMavota como local de estudo deve-se ao facto de ser uma das instituições que implementaram a Política de Informática e, também, por situar próximo de onde o pesquisador reside, o que vai facilitar o processo de colecta de informação.

O período de análise foi de 3 (três) anos (2017-2019), período em que houve algumas mudanças nos SPIC como, por exemplo, a introdução do *chip* nos Bilhetes de Identidade e, igualmente, por se ter registado maior procura pelos Serviços de Identificação Civil, em particular no Distrito Municipal KaMavota, e pelo facto de os anos subsequentes terem sido de muitas metamorfoses, devido à pandemia da Covid-19.

CAPÍTULO II: ENQUADRAMENTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

O presente capítulo ocupa-se de dois aspectos fundamentais, nomeadamente, revisão da literatura, onde se discutem conceitos e perspectivas relacionadas com o pano de fundo da pesquisa e as teorias de base, às quais se recorre para o desenvolvimento da pesquisa.

2.1. Revisão da literatura

A revisão de literatura é uma etapa importante na pesquisa científica, que consiste na busca e análise sistemática de estudos e publicações relacionados com o tema de interesse do pesquisador. Segundo Fink (2014:53), a revisão de literatura é uma "análise crítica da literatura relevante à questão de pesquisa".

De acordo com Bardin (2011:97), a revisão da literatura tem como objectivo fornecer ao pesquisador uma visão ampla e actualizada do conhecimento existente sobre o tema de sua pesquisa, permitindo que ele identifique lacunas e questões em aberto na área. Além disso, a revisão da literatura é uma etapa importante para avaliar a qualidade metodológica e os resultados dos estudos anteriores, assim como para identificar as principais abordagens e teorias que orientam as pesquisas na área.

Para orientar a presente pesquisa, foram desenvolvidos os conceitos de: Avaliação da Eficácia, Estratégia Organizacional, Política de Informática, Serviços Públicos, Serviços de Identificação Civil e Serviços Provinciais de Identificação Civil.

2.1.1. Avaliação da Eficácia

Para explicar a Avaliação da Eficácia, importa, primeiro, trazer o conceito de *avaliação*, assim como de *eficácia*, que provêm de um processo gramatical denominado derivação sufixal, que consiste em acrescentar o sufixo *-ção* ao radical/base *avalia*, que, então, ficou “avaliação”. Por sua vez, Luckesi (2002:81) afirma que “a avaliação é um julgamento de valor sobre manifestações relevantes da realidade, tendo em vista uma tomada de decisão.

Bradfield e Moredock (1993:177) definem avaliação como a atribuição de valor a uma dimensão mensurável do comportamento em relação a um padrão de natureza social ou científica. De um

modo geral, a palavra eficácia tem origem do Latim e, para Chiavenato (2003:155), é uma medida do alcance de resultados.

As primeiras pesquisas científicas sobre as avaliações das políticas públicas tiveram início no Século XX, sobretudo em 1948, nos Estados Unidos de América, e assentavam-se em testes, descrições, métodos experimentais e técnicas de análise quantitativas para apreender a eficácia de variáveis de impacto, em amostras de beneficiários e não beneficiários dos programas governamentais, entre outros procedimentos.

As mesmas, de acordo com Guba & Lincoln (1989:24), eram caracterizadas por testes de medição, seja de aspectos relativos a componentes curriculares das escolas, seja a coeficientes de inteligência. Enquanto a ênfase política, entre os anos 40 e 60, era buscar informação (exercer a função de informação), visando melhorar programas. A avaliação funcionava como instrumento de feedback. Durante a década de 1990, a tônica política, na avaliação de políticas, passa a ser a função de legitimação. A influência da nova administração pública é percebida quando os avaliadores se convertem em auditores que privilegiavam a medição dos resultados (Faria, 2005:537).

Para Mény & Thoenig (1989:76), existem dois tipos de avaliações: i) a avaliação *ex-ante* ou *a priori* e ii) a avaliação *ex-post* ou *a posteriori*. A avaliação *a priori* é a perspectiva e constitui um instrumento de ajuda à decisão. Esse tipo de avaliação ajuda os decisores a efectuarem escolhas sobre investimento muito elevado (como armamento militar, estradas, meios de transporte, entre outros).

Quanto à avaliação *ex-post*, é a chamada de retrospectiva. Esse tipo de avaliação busca apreender o impacto gerado por uma política pública, a relação entre as realizações públicas e os seus impactos nos meios sociais e natural.

Trata-se da eficácia externa da acção pública. Este tipo de avaliação consiste em identificar e medir os efeitos de uma acção pública, com vista a estabelecer um julgamento sobre o êxito ou o fracasso da mesma. Trata-se do exame sistemático e objectivo de um projecto ou programa finalizado ou em curso, que contemple o seu desempenho, implementação e resultados, almejando a determinação da sua eficácia, efectividade, impacto, sustentabilidade e a relevância

dos seus objectivos. Portanto, é neste contexto da avaliação *ex-post* que se situa o tema desta pesquisa.

Eficácia provem do latim *efficacia*, a eficácia está ligada aos resultados, mas principalmente, ao cumprimento de objectivos originados desses resultados (GRATERON, 1999; GUZMÁN, 2003). A eficácia está relacionada aos outputs, isto é, com a realização dos resultados e com o cumprimento de objectivos e, assim, as metodologias para eficácia devem construir indicadores que utilizem técnicas baseadas em outputs (AECA, 1997).

De acordo com Heidemann e Salm (2006:23), a avaliação de políticas públicas constitui a quarta etapa do processo de políticas. A primeira refere-se às decisões políticas tomadas para resolver problemas sociais previamente estudados. Depois de formuladas, as políticas decididas precisam ser implementadas, pois, sem acções, elas não passam de boas intenções. Numa terceira etapa, procura-se verificar se as partes interessadas numa política foram satisfeitas em suas demandas. E, por fim, as políticas devem ser avaliadas, com vista à sua continuidade, aperfeiçoamento, reformulação ou, simplesmente, descontinuidade.

Por seu turno, Heywood (2013:14) destaca que a avaliação da política consiste fundamentalmente em encontrar a melhor alternativa; e, para o efeito, o processo político culmina com a avaliação e revisão da política, conduzindo, em termos teóricos, para uma decisão sobre a manutenção, sucessão ou alteração ou mesmo término da mesma. Neste sentido, tomando em consideração que a política pública é levada a cabo através do uso da análise custo-benefício dos diferentes intervenientes, a avaliação poderá também cobrir questões e procedimentos tais como a forma de organização do estágio da formulação, que ocorre quando é consultado como a implementação é controlada.

No caso do modelo racional, ocorre o oposto. Uma vez que indicadores adequados foram definidos, e que critérios *ex-ante*, endógenos ao processo foram explicitamente adoptados, a verificação de atingimento das metas, resultados e impactos esperados dá-se de modo transparente e inequívoco. Ao contrário do caso anterior, em que o parâmetro de avaliação é o grau de satisfação das elites que dominam o processo de elaboração da política desde a sua formulação, a avaliação pode ser realizada através da comparação entre metas e resultados,

conduzindo a mudanças significativas no próximo “ciclo da elaboração de política”. Assim, avaliar uma política significa apreciar os efeitos atribuídos a uma intervenção governamental, no domínio da vida social e do meio ambiente físico. O analista poderia ter o suporte de técnicas de exploração próprias das Ciências Sociais, como, por exemplo, estudos de caso, planos de investigação.

Por sua vez, Mény & Thoenig (1989: 103) entendem que a avaliação pode ser diferenciada segundo a atitude do avaliador e as suas funções junto do processo avaliativo. Neste sentido, haverá:

i) *A atitude descritiva* (realização de inventário e lista dos efeitos num período de tempo e o avaliador procura apenas fornecer dados, busca a neutralidade, não estabelece o julgamento sobre o êxito ou o fracasso da intervenção);

ii) *A atitude clínica* (aqui se aprofunda mais do que na atitude anterior, porque, além do registo dos resultados, explica-se por que um objectivo proposto foi alcançado e por que outro objectivo não. Estabelece prioridade para os parâmetros correspondentes ao objectivo buscado e ignora os efeitos ligados a outros parâmetros, além de procurar descobrir as diferenças entre a meta perseguida e a realizada);

iii) *A atitude normativa* (o avaliador adopta os valores eleitos por ele mesmo para se referenciar na medição dos resultados observáveis; isso pode ocorrer por diversas razões, até pela falta de clareza dos objectivos da política);

iv) *A atitude experimental* (procura relações estáveis de causalidade em termos do conteúdo da política e o conjunto de efeitos no terreno, adoptam-se as variáveis independentes como causas e as dependentes como efeito).

Estes autores indicam que são raras as políticas públicas que dispõem desde o início de dispositivos de colecta de dados sobre os seus impactos. Em consequência, os avaliadores devem construir efeitos, de forma directa, ou indicadores indirectos provenientes de outras fontes como a estatística.

Avaliar um programa ou política significa aferir o grau da sua consistência e os resultados da sua implementação. De acordo com Cloete & Coning (2011: 210), a avaliação de políticas públicas é o estudo sistemático da implementação e resultados sobre as decisões do sector público, para aprimorar a percepção social. O principal objectivo da avaliação do impacto das políticas é determinar e medir as mudanças significantes nas áreas que constituem alvo das políticas, grupos ou sectores, como resultados da implementação de políticas ao longo do tempo (Ibidem).

Schneider *apud* Hedeman & Salm (2006: 34) clarifica que a avaliação envolve a análise de programas ou políticas em termos do seu nível de desempenho. Ela procura responder a uma questão que aparentemente é simples: estão eles ou elas a funcionar? O desempenho pode ser determinado em termos de conceitos indicados nominalmente na legislação pertinente ou nas directrizes, ou ainda, em relação às expectativas da clientela ou pela identificação de prováveis consequências, tanto positivas quanto negativas. Na verdade, nem todas as reformas têm atingido os objectivos pelos quais foram instituídos, i. e, outras fracassam.

A avaliação da eficácia no sector público é um tema amplamente discutido na literatura académica e em relatórios governamentais. Segundo Freeman e Sturdy (2015:75), a avaliação da eficácia é fundamental no sector público para garantir a transparência, prestação de contas e aprendizado organizacional. Estes autores argumentam que a Avaliação da Eficácia deve ser vista como um processo contínuo e integrado na gestão de políticas públicas, de forma a garantir que os programas e políticas governamentais estejam alinhados com as necessidades dos cidadãos e produzam os resultados esperados.

Outros autores também destacam a importância da avaliação da eficácia no sector público. Por exemplo, Osborne e Gaebler (1992:83) argumentam que a avaliação da eficácia é fundamental para a gestão pública orientada para resultados e que as políticas públicas devem ser avaliadas com base na sua capacidade de produzir resultados mensuráveis. Além disso, o relatório da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) (2014:1), sobre a avaliação da eficácia no sector público, destaca a importância da avaliação da eficácia para a gestão de programas governamentais e para garantir a efectividade e eficiência dos gastos públicos.

2.1.2. Estratégia Organizacional

Estratégia é um termo complexo e multifacetado que tem sido abordado por vários autores ao longo dos anos. Em geral, a estratégia refere-se a um plano de acção a longo prazo, projectado para alcançar um objectivo específico ou uma série de objectivos num ambiente incerto e em constante mudança.

De acordo com Porter (1996:73), a estratégia envolve a escolha de uma posição competitiva única e valiosa, envolvendo diferentes actividades de criação de valor e requerendo um compromisso a longo prazo. Por seu turno, Mintzberg (1978:938) argumenta que a estratégia é um padrão de decisões que revelam a organização em sua totalidade e que oferece uma visão unificada de suas actividades.

Além disso, Hamel e Prahalad (1990:82) consideram a estratégia como uma forma de redefinir as regras do jogo em uma indústria e criar novas oportunidades, enquanto Ansoff (1990:17) afirma que a estratégia envolve a escolha de opções de acção que determinam a direcção da organização a longo prazo.

A estratégia organizacional pode ser definida como um conjunto de acções planeadas e coordenadas que uma empresa adopta para atingir os seus objectivos a longo prazo, levando em consideração as condições do ambiente em que está inserida e os seus recursos internos.

Segundo Porter (1996:75), a estratégia deve ser formulada a partir da análise do ambiente externo e interno da empresa, e deve ser única para cada organização, de forma a criar uma vantagem competitiva sustentável. Mintzberg *et al.* (2006:8), por sua vez, defendem que a estratégia deve ser entendida como um processo contínuo de aprendizado e adaptação, que envolve não apenas a alta gerência, mas toda a organização.

Para Ansoff (1990:15), a estratégia organizacional é a definição do escopo da empresa, ou seja, as áreas de negócio em que ela actua e como essas áreas se relacionam entre si. Já Chandler (1962:23) destaca a importância da estratégia na organização da estrutura empresarial, ou seja, na definição das actividades que serão realizadas internamente e aquelas que serão terceirizadas ou subcontratadas.

No sector público, a estratégia organizacional é particularmente importante, uma vez que as organizações governamentais, muitas vezes, precisam responder a múltiplos interessados, incluindo cidadãos, grupos de interesse e outras organizações públicas e privadas. A estratégia organizacional também é importante para ajudar as organizações públicas a enfrentar desafios complexos e em constante mudança, como as mudanças na legislação, as limitações orçamentais e a demanda por serviços de alta qualidade.

Alguns autores que se dedicam ao estudo da estratégia organizacional no sector público incluem Christopher Hood (1991:13), que discute a importância da gestão estratégica em organizações governamentais, no seu artigo "*A public management for all seasons?*"; argumenta que a gestão pública precisa de se adaptar às mudanças sociais, políticas e económicas que ocorrem ao longo do tempo, e que a estratégia organizacional é uma ferramenta crucial para garantir que as organizações públicas estejam preparadas para enfrentar essas mudanças. Enfatiza ainda que a gestão estratégica deve levar em consideração o contexto político e social em que as organizações públicas operam, bem como a necessidade de equilibrar a eficiência e a responsabilidade no uso dos recursos públicos.

Bryson (2011:57), por seu turno, faz referência à importância da colaboração e do envolvimento de múltiplos interessados na definição da estratégia organizacional, ele enfatiza a importância da colaboração e do envolvimento de múltiplos interessados na definição da estratégia organizacional. Ele argumenta que as organizações públicas devem trabalhar em conjunto com outras organizações públicas e privadas, bem como com os cidadãos, para definir os seus objectivos e metas e desenvolver estratégias eficazes para alcançá-los. Faz menção, igualmente, à importância da flexibilidade e da adaptação à medida que as circunstâncias mudam ao longo do tempo.

Além disso, autores como Pollitt e Bouckaert (2011:91) discutem a importância da implementação eficaz da estratégia organizacional, eles destacam a importância da implementação eficaz da estratégia organizacional e defendem que a implementação bem-sucedida da estratégia organizacional requer uma abordagem holística que leve em consideração factores como a cultura organizacional, a liderança, as capacidades dos funcionários e a estrutura

organizacional. Para eles, a implementação da estratégia organizacional deve ser vista como um processo contínuo que requer monitoramento e avaliação constantes.

Enquanto Stone (2004:550) destaca a necessidade de se considerar as questões políticas e sociais ao desenvolver a estratégia organizacional no sector público. Este autor argumenta que as questões políticas e sociais podem influenciar a forma como as políticas são desenvolvidas e implementadas em diferentes contextos nacionais e internacionais. Para este autor, a estratégia organizacional deve levar em consideração as pressões políticas e sociais que influenciam a tomada de decisão em diferentes contextos.

2.1.3. Política de Informática

Uma Política de Informática de um país é um conjunto de directrizes, objectivos e medidas estabelecidas pelo Governo para orientar o desenvolvimento, o uso e a regulamentação das TIC's em todo o território nacional.

Segundo O'Neil e Martin (2006:10), a Política de Informática "é um processo que abrange a identificação, o estabelecimento, a implementação e a avaliação de estratégias, planos e programas de informática e telecomunicações, com o objectivo de promover o desenvolvimento económico, social e tecnológico do país".

De acordo com Goldstein e Kahin (1998:8), a Política de Informática tem como objectivo "promover a utilização estratégica da informação e das tecnologias de comunicação para melhorar a qualidade de vida da população e para fomentar o desenvolvimento económico e social".

Esses autores ainda destacam que a Política de Informática deve incluir a formulação de estratégias para a construção de infra-estrutura de TIC's, para a criação de um ambiente propício ao desenvolvimento de empresas de base tecnológica e para o estímulo à inovação e à pesquisa científica.

Bélanger e Carter (2009:12) afirmam que a política de informática "é uma tentativa de alinhar os investimentos em TIC's com as necessidades da sociedade e da economia, buscando promover a inclusão digital, a competitividade e a inovação".

Esses autores ainda destacam que a Política de Informática deve ser actualizada regularmente para acompanhar as mudanças tecnológicas e as demandas sociais e económicas do país.

2.1.3.1. Política de informática de Moçambique

A política de informática de Moçambique foi aprovada através da Lei n.º 28/2000, de 12 de Dezembro, que põe em destaque as oportunidades que as tecnologias de informação e comunicação oferecem para a melhoria das operações do Governo, tanto a nível central como a nível local, provendo melhores serviços, actuando com maior rapidez, maior eficiência e menores custos, colocando a informação pública ao dispor dos cidadãos e melhorando a comunicação entre estes e os governantes. Entre outros benefícios susceptíveis de ser alcançados com o apoio das tecnologias de informação e comunicação, incluem-se o combate à burocracia e à corrupção, a promoção da boa imagem do país, a melhoria do clima de negócios e do nível competitivo, condições fundamentais para a atracção de investimentos. Trata-se de um desafio que requererá esforços redobrados e investimentos significativos no planeamento e reengenharia de processos, vencendo as barreiras departamentais e usando, aproveitando ou reorientando os recursos existentes. Por isso, entre as possíveis acções na área de governo electrónico ou *e-Government*, a Política de Informática aponta para a criação de uma rede que interligue os serviços do Estado, a informatização dos serviços públicos, a formação básica em informática para dirigentes a todos os níveis e a presença dos órgãos do Estado na Internet.

2.1.4. Serviços Públicos

A abrangência do conceito de serviço público é influenciada pela época e pela noção de Estado e pela relação entre este e a sociedade, a noção de serviço público há-de ser essencialmente evolutiva, condicionada pela época e pelo meio social (Cezne, 2005:335).

Para Silvestre (2010:29), os serviços públicos são todas as organizações desenvolvidas que visam a satisfação de necessidades colectivas individualmente sentidas, através de fornecimento de bens e serviços distribuídos: gratuitamente (sem cobrança de um preço directo), a preço inferior ao custo de produção ou a preço superior ao custo de produção, mas inferior ao que seria praticado no mercado.

Segundo Amaral (1989:620), os serviços públicos são organizações humanas criadas no seio de cada pessoa colectiva pública, com o fim de desempenhar as atribuições desta sob a direcção dos respectivos órgãos.

Para Filho (1998:102), o serviço público é toda a actividade prestada pelo Estado ou pelos seus delegados, basicamente sob seu regime de direito público, com vista à satisfação das necessidades essenciais ou secundárias da colectividade.

Para que um serviço seja considerado público, na perspectiva de Mello (2005:699), deve obedecer cumulativamente aos seguintes requisitos: tratar-se de uma prestação de actividade singularmente usufruída pelos usuários, consistir em actividade material, destinar-se à satisfação da colectividade em geral, ser reputada pelo Estado como particularmente importante para a satisfação dos interesses da sociedade, ter sido havida como insusceptível de ser relegada tão só aos empreendimentos da livre iniciativa, razão por que a assume como pertinente a si próprio (ainda que nem sempre com exclusividade) e submetê-la a uma específica disciplina de direito público.

Os serviços públicos podem ser classificados segundo duas perspectivas diferentes: a perspectiva funcional e a perspectiva estrutural (Amaral, 1989:622) (destaque nosso):

- **Os serviços públicos como unidades funcionais** – do ponto de vista funcional, os serviços públicos distinguem-se de acordo com os seus fins, como é o caso dos serviços de educação, serviços de saúde, etc;
- **Os serviços públicos como unidades de trabalho** – do ponto de vista estrutural, os serviços públicos distinguem-se segundo o tipo de actividade que desenvolvem. Neste sentido, em cada direcção, diferenciam-se consoante a natureza das tarefas que desempenham. Aqui, os serviços são vistos não como unidades funcionais ou departamentos, mas como verdadeiras unidades de trabalho, cuja missão consiste em levar a cabo diversas actividades, tornadas necessárias para a prossecução normal e regular das atribuições da pessoa colectiva pública a que pertencem.

Os serviços públicos, quando considerados do ponto de vista estrutural, podem ser de dois tipos: serviços principais e serviços auxiliares (Amaral, 1989:622):

- Os serviços principais são aqueles que desempenham as actividades correspondentes às atribuições de pessoa colectiva pública a que pertencem;
- Os serviços auxiliares são os que desempenham actividades secundárias ou instrumentais, que visam tornar possível ou mais eficiente o funcionamento dos serviços principais.

Os serviços públicos organizam-se segundo 3 (três) critérios (Ibidem) (destaque nosso):

- **Organização horizontal** – atende à distribuição dos serviços pelas pessoas colectivas públicas e, dentro destas, há especialização dos serviços segundo o tipo de actividades a desempenhar;
- **Organização territorial** – faz uma distinção entre serviços centrais e serviços periféricos, consoante os mesmos tenham um âmbito de actuação nacional ou meramente local. Trata-se de uma organização dos serviços públicos na qual o topo é preenchido pelos serviços centrais, e os diversos níveis à medida que se caminha para base, por serviços daqueles dependentes e actuando ao nível de circunscrições, ao nível gradualmente menor;
- **Organização vertical ou hierárquica** – traduz-se na estruturação dos serviços em razão da sua distribuição por diversos graus ou escalões do topo à base, que se relacionam entre si em termos de supremacia e subordinação.

Tratando das diversas formulações de serviço público, e da sua relação com o contexto histórico do Estado naquele momento, percebeu-se que algumas características podem ser traçadas até o modelo relacional actual (Cezne, 2005:335). Nesse sentido, permanecem, os serviços públicos, com a titularidade estatal, no sistema moçambicano, ao contrário de outros sistemas em que a titularidade foi transferida juntamente com a execução dos serviços. Permanece a titularidade estatal como uma forma de garantir protecção a essas actividades que se revestem de especial interesse público, exigindo do Estado um controlo maior sobre a sua execução.

As características do serviço público ou de utilidade pública, segundo Meirelles (2003:83), são sintetizadas, modernamente, em cinco princípios que a administração deve ter sempre presentes,

para exigí-los de quem os preste: o princípio da permanência impõe continuidade no serviço; o da generalidade impõe serviço igual para todos; o da eficiência exige actualização do serviço; o da modicidade exige tarifas razoáveis; e o da cortesia traduz-se em bom tratamento para com o público. Faltando qualquer desses requisitos num serviço público ou de utilidade pública, é dever da administração intervir para restabelecer o seu regular funcionamento ou retomar a sua prestação.

2.1.5. Serviços de Identificação Civil

Os Serviços de Identificação Civil referem-se a um conjunto de procedimentos e práticas realizados por autoridades governamentais ou outras organizações autorizadas para verificar e confirmar a identidade de um indivíduo. Esses serviços são essenciais para garantir a segurança e protecção dos indivíduos e da sociedade em geral, bem como para facilitar o acesso a serviços governamentais e privados.

Os Serviços de Identificação Civil são definidos como "a prestação de serviços de identificação, autenticação e verificação de identidade de indivíduos, para uso em uma ampla gama de transacções governamentais e comerciais" (World Bank, 2016:2).

Segundo Clarke (2016:46), os Serviços de Identificação Civil são "um conjunto de processos, políticas e práticas por meio dos quais a identidade dos indivíduos é estabelecida e confirmada, e a identidade é usada para autorizar o acesso a serviços governamentais e privados, bem como para garantir a segurança e a privacidade dos indivíduos".

De acordo com a International Civil Aviation Organization (ICAO) (2018:5), os Serviços de Identificação Civil são "os processos e tecnologias usados para verificar a identidade de um indivíduo, estabelecer a autenticidade de um documento de identificação e garantir que o portador de um documento de identificação é realmente a pessoa a quem ele pertence".

A Identificação Civil é um serviço público integrado no Ministério do Interior, constituindo uma das suas áreas de actividade, de acordo com as disposições conjugadas da alínea c) do artigo 2, do Decreto Presidencial nº04/2017, de 21, e da alínea c) do artigo 5 da Resolução nº 8/2018, de 21 de Março.

- a) Missão: Estabelecer a identidade civil e pessoal individualizador de cada cidadão moçambicano e emitir o respectivo Bilhete de Identidade.
- b) Visão: Assegurar a identificação do cidadão nacional, de acordo com os princípios, objectivos e prioridades definidos pelo Governo.
- c) Valores: Responsabilidade; Profissionalismo; Integridade; Honestidade; Eficiência e Colaboração.
- d) Formas de atendimento: Presencial; Cortesia; Aprumo; Simpatia; Imparcialidade e Interajuda.
- e) Requisitos para a obtenção do bilhete de identidade:
 - Nacionalidade moçambicana;
 - Certidão de Nascimento, tratando-se da 1ª vez, averbamento ou 2ª via;
 - Anterior BI, tratando-se de renovação;
- f) Taxa praticada:

Pela concessão, renovação ou substituição do Bilhete de Identidade Biométrico são cobradas as seguintes taxas:

- 85 Mt – De 0 a 17 anos de idade;
- 160 Mt – A partir de 18 anos de idade.

g) Validade:

O Bilhete de Identidade é válido por 5 ou 10 anos, conforme tenha sido emitido antes ou depois de o titular atingir os 40 anos de idade, e é vitalício quando emitido depois de o titular perfazer 50 anos.

h) Tempo de espera:

Capitais Provinciais.....	15 dias
Distritos.....	30 dias

i) Horário de atendimento:

De segunda a sexta-feira, das 7h30 às 15h30.

2.1.6. Serviços Provinciais de Identificação Civil

De acordo com o Relatório do Banco Mundial (*Identification for Development (ID4D): An Agenda for the World Bank Group*, de 2016), a descentralização dos serviços de identificação civil é uma tendência global e pode ser uma estratégia eficaz para expandir o acesso a serviços de identificação e atender às necessidades locais. O relatório destaca que as autoridades locais têm um papel importante na emissão de documentos de identificação, especialmente em áreas remotas ou de difícil acesso.

Os Serviços de Identificação Civil referem-se aos serviços prestados por autoridades governamentais ou outras organizações autorizadas a nível provincial ou regional para verificar e confirmar a identidade de um indivíduo. Esses serviços são essenciais para garantir a segurança e protecção dos indivíduos e da sociedade em geral, bem como para facilitar o acesso a serviços governamentais e privados em uma determinada província ou região.

Os Serviços Provinciais de Identificação Civil geralmente incluem a emissão de documentos de identificação como carteiras de identidade provincial, cartões de identificação nacional, entre outros. Esses documentos, geralmente contêm informações pessoais do indivíduo, como nome completo, data de nascimento, foto e outras informações de identificação exclusivas.

Os Serviços Provinciais de Identificação Civil também podem envolver a verificação de antecedentes criminais, verificação de identidade em transacções financeiras e outras actividades que requerem a comprovação da identidade do indivíduo a nível provincial ou regional. É importante que esses serviços sejam realizados de forma segura e eficiente, para evitar fraudes e proteger a privacidade e os direitos dos indivíduos numa determinada província ou região.

2.2. Teorias de base

Duas teorias explicam os resultados da pesquisa: para analisar o Processo de Implementação da Política de Informática, recorreu-se à Teoria Reengenharia de Processos de Negócios (BPR) e para medir a eficácia nos serviços prestados, usou-se a Teoria da Qualidade Total.

2.2.1. Teoria Reengenharia de Processos de Negócios

A Reengenharia é o acto de repensar e reprojectar de forma radical a estrutura de uma empresa, levando em conta tudo o que lhe diz respeito, como a sua estrutura administrativa, os seus empregados e até a sua escala de valores (Melo e Neto, 1995:69). Hammer e Champy (1994:86) definiram Reengenharia como a reestruturação radical dos processos, com o objectivo de alcançar melhorias nos indicadores de desempenho.

Posteriormente, Hammer e Champy (1994) *apud* Monteiro (2003:112) defendem que os processos são mais importantes que o carácter radical que se imprimiu à Reengenharia. Davenport (1994:92) conceitua Reengenharia como a adopção de uma inovação que provoque uma mudança relevante na organização.

A Reengenharia não é apenas um ponto de vista ou um quadro conceitual: ela possui a vantagem de ser também uma metodologia de ataque aos problemas e vai, portanto, além da mera definição dos problemas a que se propõe a resolver. Ela coloca à disposição dos dirigentes uma metodologia de trabalho que já se revelou útil em várias ocasiões.

Hammer e Champy (1994:91) apresentam 6 (seis) passos imprescindíveis para a implantação do processo:

Passo 1: Determinar as necessidades do cliente e os objectivos do processo que passam pela Reengenharia. Objectivos mais comuns: reduzir custos, minimizar o ciclo de tempo, eliminar defeitos. Não importa que o cliente seja externo ou interno, é importante entender onde o processo falha no atendimento.

Passo 2: Mapear e medir o processo actual. Perguntas típicas: Como é o processo? Quanto custa o processo? Quanto tempo o processo toma? E que tipo de resultados estamos a conseguir?

Passo 3: Analisar e modificar o processo existente. Nesse ponto, a empresa deve decidir por pequenas alterações no processo ou, alternativamente, por reprojectá-lo de novo.

Passo 4: Promover *Benchmarking* para descobrir alternativas comprovadamente inovadoras. A análise interna do processo pode levar a grandes melhorias, mas a Reengenharia inovadora, às vezes, só é conseguida fazendo *Benchmarking* de processos semelhantes às melhores organizações.

Passo 5: Promover a Reengenharia do processo. Nesse ponto, já foram identificados os potenciais melhores no processo existente, bem como as práticas inovadoras, através do *Benchmarking*.

Passo 6 - Implementar o novo processo. Treinar empregados, fazer processo-piloto, implementar em escala ampla e monitorar os resultados. Assim, as etapas básicas da Reengenharia resumem-se em: (i) definir objectivos; (ii) analisar os processos existentes; (iii) inventar novas formas de trabalhar e implementar os novos processos.

2.2.1.1. Princípios da Reengenharia de Processos de Negócios

A Reengenharia de Processo desafia todo e qualquer paradigma: tudo pode e deve ser modificado. Qualquer ponto ou área da empresa está susceptível a mudanças. Hammer e Champy (1994:82) apresentam alguns princípios básicos da Reengenharia:

- Organizar o trabalho em função de resultados e não de tarefas;
- Recolher dados apenas uma vez: quando são gerados;
- Incluir pontos de decisão no lugar onde o trabalho é executado;
- Introduzir controles no processo de informação;
- Fazer com que as pessoas que usam o processo executem o trabalho;
- Trabalhar em paralelo, em vez de sequencialmente e, depois, integrar os resultados;
- Tratar recursos geograficamente dispersos de forma integrada.

2.2.1.2. Consequências da Implantação da Reengenharia de Processos de Negócios

Quando uma empresa passa pela Reengenharia, obviamente o perfil dos empregados mudará, isto porque a Reengenharia impõe mudanças tanto na configuração estrutural da empresa como na sua cultura.

A Reengenharia exige que os seus empregados acreditem que eles trabalham mais para os seus clientes do que para os seus chefes. Por outro lado, o trabalho é organizado em torno de processos e das equipas que tocam nesses processos.

As pessoas passam a se comunicar apenas com quem precisam de se comunicar e, conseqüentemente, a estrutura organizacional que sobra, após a Reengenharia, tende a ser flexível, na medida em que o trabalho é feito por equipas de pessoas, essencialmente em pé de

igualdade, operando com grande autonomia e apoiadas por pequeno número de gestores (Lima e Pessoa de Aquino, s/d.).

Os gestores tradicionais ficam, de certa forma, deslocados após a Reengenharia. Eles devem esquecer os seus papéis de supervisão e agir como facilitadores do processo. O seu trabalho agora é o desenvolvimento de outras pessoas e suas habilidades, para que elas possam conduzir os processos que adicionam valor. Após a Reengenharia, os gestores precisam de ser mais hábeis na relação interpessoal e ter orgulho pelo sucesso das suas equipas. Desta forma, o gestor é um mentor que deve prover recursos para responder a perguntas e para cuidar da carreira a longo prazo dos seus funcionários.

2.2.1.3. Reengenharia de Processos de Negócios no sector público

É fundamental adaptar soluções modernas para os processos do sector público e prestar um serviço eficaz aos cidadãos do país. O conceito da Reengenharia ajuda a identificar a situação actual dos SPIC e vai permitir fornecer soluções necessárias para superar os problemas identificados nos processos organizacionais. Portanto, a Reengenharia será usada para analisar a alteração de procedimentos na qualidade dos serviços prestados pelo SPIC do Distrito Municipal KaMavota.

Tabela 1: Indicadores tecnológicos e processuais da Reengenharia de Processos de Negócios no sector público

Indicadores tecnológicos	Indicadores processuais
Rede de computadores – é essencial que todos os computadores estejam interligados, seja qual for a sua localização.	Centralização no órgão máximo das políticas e directrizes de carácter estratégico, bem como a coordenação das actividades de acompanhamento, avaliação e de controlo.
Base de dados – é usada para armazenar informações de forma organizada, permitindo que várias pessoas situadas em locais diferentes tenham acesso simultâneo às mesmas.	Descentralização das acções operacionais, permitindo maior agilidade para a decisão e execução.
Ferramentas electrónicas – as principais são a planilha electrónica, o processador de textos, o processador de gráficos, sistema de arquivos pessoais, agenda electrónica e correio electrónico.	Racionalização da estrutura organizacional, com eliminação de níveis hierárquicos, tornando-a ágil e competitiva.
<i>Rad</i> – uma técnica usada, que visa acelerar o desenvolvimento de programas de computador através de uma combinação de modelagem de dados, projectos interactivos, cooperação entre analistas de sistemas e usuários, além de ferramentas automáticas de programação.	Prioridade das actividades voltadas para o atendimento ao público.
----	Redução das despesas operacionais;
----	Implementação de programas
----	Melhoria da eficiência operacional da empresa, notadamente nos segmentos de atendimento ao público e da prestação de serviços.

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

2.2.2. Teoria da Gestão de Qualidade Total

Como forma de melhorar o desempenho de uma organização, os princípios da Gestão da Qualidade Total (TQM) têm sido amplamente utilizados pelo sector público desde o final da década de 1980. Por meio dessa abordagem de gestão, a maioria das organizações do sector público buscou dois propósitos principais: primeiro, reconfigurar os sistemas administrativos, de forma a melhorar os serviços públicos e, segundo, estabelecer uma operação simplificada para aumentar a eficiência e eficácia do seu desempenho (Park, 197:10).

Segundo Utai e Harahap (2019:251), o conceito TQM consiste em três componentes, a saber: primeiro, o termo “total” assume que todos os indivíduos associados à organização contribuem para a gestão da qualidade (funcionários, cidadãos e fornecedores), em segundo lugar, a

“qualidade” é parte integrante da filosofia da empresa e, em terceiro lugar, o termo “gestão” refere-se à responsabilidade executiva e ao comprometimento da gestão.

2.2.2.1. Dimensões da Teoria da Gestão da Qualidade Total

Percorrendo a literatura, a seguir estão as dimensões mais citadas de Gestão da Qualidade Total, segundo Zubair (2013:37):

- Liderança (L): A liderança em qualquer subdisciplina de gestão é considerada um aspecto importante. Da mesma forma, na TQM, o compromisso dos principais tomadores de decisão ou da alta administração foi identificado como uma construção importante para a implementação da TQM. O conhecimento de qualquer conceito, apoio e envolvimento da gestão de topo ajuda na implementação de qualquer ideia numa organização;
- Visão (V): Uma Visão ou Declaração de Visão é uma descrição de como uma organização deseja que os outros a vejam. Visão é a meta ou objectivo de uma organização de onde ela quer chegar. Uma visão orientada para a qualidade certamente guiará o sector público para alcançar a excelência em termos de padrões de qualidade;
- Medição e Avaliação (M): Sempre e onde quer que os recursos e investimentos estejam envolvidos, a avaliação deve receber grande importância. *Benchmarking*, auditorias de qualidade e avaliação de desempenho de funcionários são exemplos de avaliação em TQM. Antes da avaliação em si, deve haver algumas ferramentas de medição confiáveis ou dimensões-padrão contra as quais uma pessoa ou serviço será avaliado;
- Controlo e Melhoria de Processos (PI): São termos que, inicialmente, nos fazem pensar em máquinas e no seu funcionamento. Refere-se às operações e gestão do dia-a-dia de uma instituição e à prestação de certos serviços básicos;
- Melhoria do Sistema de Qualidade (QI): Um sistema de qualidade explicitamente escrito e disponível pode actuar como um guia na implementação da estratégia TQM;
- Envolvimento dos Funcionários (E): À semelhança do envolvimento e compromisso da gestão de topo, também é importante o envolvimento e compromisso dos colaboradores responsáveis pela implementação de políticas e estratégias ao nível operacional. Uma organização orientada para TQM promove o envolvimento dos funcionários e valoriza as suas sugestões;

- Reconhecimento e Recompensa (R): A fim de incentivar o comportamento de contribuição positiva e desencorajar práticas ilícitas, recompensas e penalidades são uma ferramenta importante. Recompensas são dadas pelo reforço das acções desejadas. Mas, é importante, no TQM, ter um mecanismo transparente para recompensar e punir os funcionários;
- Educação e Treinamento (ET): Vivemos em um mundo dinâmico, onde novas pesquisas, novos conhecimentos e novas práticas estão sempre batendo em nossas portas, por isso é importante treinar a força de trabalho para mantê-los em pé de igualdade com essas novas práticas em todo o mundo. Teoricamente falando, a própria comissão de ensino superior e as universidades também estão a gastar grandes quantias para treinar os seus funcionários académicos (principalmente) e não académicos, várias bolsas e programas de desenvolvimento docente são exemplos dessas iniciativas.

2.2.2.2. Aplicação da TQM no sector público

Sousa (2009:21) faz uma retrospectiva histórica sobre o conceito da TQM no sector público em três fases:

A primeira caracteriza-se, essencialmente, pela preocupação com o cumprimento dos diplomas legais e normas, correspondendo, no sector privado, à fase da conformidade com as especificações técnicas dos produtos industriais; a segunda fase surge a partir dos anos 60, com a divulgação da gestão por objectivos e faz corresponder o conceito de qualidade, com o de eficácia e o de ausência de erros. Nesta fase, a preocupação centra-se no objectivo do serviço e na aptidão para ser utilizado.

Na linha do *New Public Management* surge, nos anos 80, a terceira fase da evolução da qualidade no sector público. Esta etapa, coincidente com o aparecimento da TQM nos EUA, transporta consigo o redireccionamento de atenções para a satisfação do cliente.

Segundo Rutkowski (1998:294), as limitações encontradas nas metodologias da TQM, referentes à sua origem nas organizações industriais, com conseqüente ênfase no controlo de processos para a busca de menor variabilidade e maior lucratividade dentro de um mercado, cujo comportamento é razoavelmente previsível, diminuem a sua adequação à aplicação em órgãos do serviço público. Ou seja, a TQM, por si só, não será capaz de criar ou difundir estratégias que

possam direccionar a organização pública para a eficiência e balizada por uma avaliação política e técnica desse atendimento.

As principais barreiras para a aplicação da TQM no sector público prendem-se com as dificuldades inerentes à definição de cliente público, com o facto de estarmos perante serviços com a inexistência de orientação para a aferição e medição de resultados na administração e com o contexto político (Sousa, 2009: 33).

Mas, a metodologia da TQM poderá ser utilizada para auxiliar o controlo de processos rotineiros de trabalho, liberando esforços para a construção da mudança situacional necessária, bem como auxiliando no controle de custos e resultados das actividades de rotina (Rutkowski, 1998:294).

A Gestão da Qualidade Total é alcançável a longo prazo, mas envolverá o comprometimento de toda a organização. Embora a tecnologia tenha evoluído no sector público, a cultura não evoluiu, e cabe aos líderes definir o tom que levará toda a organização da mediocridade para a qualidade.

Tabela 2: Indicadores para aferir a qualidade dos serviços prestados

Visão e estratégia: devem ser interligadas, porque a TQM não é uma estratégia de gestão que possa estar dissociado da visão e estratégia da organização pública.
Política de uso: assegurar que a visão e estratégia são incorporados em planos precisos e aplicados a todos os membros.
Mensuração dos objectivos: para que este modelo seja efectivado, os funcionários devem saber quais os objectivos a alcançar, e isso pode ser realizado através da satisfação dos consumidores, da redução dos ciclos de produção, da redução dos custos, da redução da duplicação de funções e nos erros de produção.
Mensuração dos objectivos: para que este modelo seja efectivado, os funcionários devem saber quais os objectivos a alcançar, e isso pode ser realizado através da satisfação dos consumidores, da redução dos ciclos de produção, da redução dos custos, da redução da duplicação de funções e nos erros de produção.
Decisões com base em informações precisas sobre as necessidades e expectativas dos utilizadores.

Fonte: Silvestre (2010:224) (destaque nosso)

CAPÍTULO III: METODOLOGIA

Antes de mais nada, é fundamental conceptualizar o termo metodologia. Esta palavra é composta por dois termos independentes: *métodos*, do grego, que significa (caminho para chegar a um objectivo) + *logos* (conhecimento).

De acordo com Richardson *et al.* (2012:21), seguindo a sua origem, método é o caminho ou a maneira para chegar a determinado fim ou objectivo, distinguindo-se assim do conceito de metodologia.

Para a materialização do presente trabalho de pesquisa, observaram-se os seguintes procedimentos metodológicos: i) Caracterização da pesquisa, ii) Método de abordagem, iii) Método de procedimento e iv) Técnicas de pesquisa.

3.1. Caracterização da pesquisa

Nesta secção, explicitam-se a natureza do problema, objectivos, procedimento técnico e forma de abordagem, que auxiliam na caracterização da pesquisa.

Uma pesquisa científica pode ser classificada, quanto à natureza do problema, segundo Gil (2088: 45), como básica ou aplicada. A presente pesquisa é classificada como básica (também conhecida como pesquisa pura ou fundamental), ou seja, ela tem como objectivo gerar conhecimento teórico ou conceptual sobre um determinado tema, sem preocupação imediata com a aplicação prática desse conhecimento.

Quanto aos objectivos, a pesquisa é descritiva, esta permitiu descrever os factores que ditaram a implementação da Política de Informática para a melhoria dos Serviços de Identificação Civil: o caso dos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota (2017-2019) e suas implicações para a melhoria deste serviço.

O procedimento técnico é a maneira como a pesquisa é conduzida, ou seja, são as etapas e as técnicas utilizadas para colectar, analisar e interpretar os dados.

Para a pesquisa em questão, o procedimento técnico pode incluir as seguintes etapas:

1. Revisão bibliográfica: É importante realizar uma revisão bibliográfica sobre o tema da pesquisa, a fim de identificar as principais teorias, conceitos e estudos relacionados à

implementação da política de informática e à melhoria dos Serviços de Identificação Civil;

2. Pesquisa Documental: a pesquisa documental vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objectivos da pesquisa. Foram consultados, para este trabalho, leis, decretos, estratégias do Governo, relatórios de actividade da SPIC e carta de serviços da SPIC.

Quando se trata de pesquisa científica, a forma de abordagem pode ser qualitativa, quantitativa ou mista.

A abordagem qualitativa tem como objectivo compreender e interpretar fenómenos sociais, explorando a subjectividade dos indivíduos envolvidos. Ela é utilizada quando se busca uma compreensão mais aprofundada sobre as experiências, percepções, valores e comportamentos das pessoas em relação a um determinado tema. A abordagem qualitativa, geralmente envolve a colecta de dados através de entrevistas, observações e análise de documentos.

A abordagem quantitativa, por sua vez, busca mensurar e descrever fenómenos sociais por meio de números e estatísticas. Ela é utilizada quando se busca obter dados precisos e objectivos sobre um determinado tema, permitindo uma análise estatística dos resultados. A abordagem quantitativa geralmente envolve a colecta de dados por meio de questionários e outras técnicas padronizadas.

A abordagem mista combina elementos das abordagens qualitativa e quantitativa, permitindo uma compreensão mais completa e abrangente do fenómeno estudado. Essa abordagem envolve a colecta e análise de dados quantitativos e qualitativos, permitindo uma triangulação dos resultados obtidos.

No caso da presente pesquisa, intitulada "Avaliação da Eficácia da Estratégia de Implementação da Política de Informática na Melhoria dos Serviços de Identificação Civil: o Caso dos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota (2017-2019)", foi possível utilizar tanto a abordagem qualitativa quanto a quantitativa. Por exemplo, foram utilizadas entrevistas para colectar dados qualitativos sobre a percepção dos usuários sobre a eficácia da implementação da Política de Informática, bem como questionários para colectar dados quantitativos sobre o acesso à tecnologia da informação e à qualidade de atendimento. A

abordagem mista também pode ser utilizada para integrar os resultados obtidos por meio das diferentes técnicas de colecta de dados.

A presente pesquisa serviu-se do método monográfico, que consiste na observação de determinados indivíduos, profissões, condições, instituições, grupos ou comunidades, com a finalidade de obter generalizações.

O método monográfico é um método de pesquisa científica que se centra na análise detalhada de um único objecto de estudo. Esse objecto pode ser uma pessoa, um grupo de pessoas, uma instituição, uma obra de arte, um evento histórico, entre outros. O método monográfico é utilizado em diversas áreas do conhecimento, como Ciências Sociais, História, Filosofia, Literatura, entre outras.

De acordo com alguns autores, o método monográfico é caracterizado pela sua profundidade e detalhamento na análise do objecto de estudo, permitindo uma compreensão ampla e aprofundada sobre o assunto abordado. Para Silva e Menezes (2001:75), "o método monográfico é uma técnica de pesquisa que se caracteriza pela análise minuciosa e detalhada de um único objecto de estudo".

Já para Lakatos e Marconi (2003:115), o método monográfico é um procedimento de estudo que permite ao pesquisador analisar um objecto específico, "explorando-o até suas últimas consequências, o que, muitas vezes, leva à generalização de conclusões".

O método monográfico é uma abordagem qualitativa que se concentra num estudo de caso específico. É adequado para investigar um problema ou fenómeno em profundidade, colectando e analisando dados detalhados de fontes variadas, como documentos, entrevistas e observações.

Por conseguinte, com a avaliação da eficácia da estratégia de Implementação da Política de Informática para a melhoria dos Serviços de Identificação Civil que parte de uma unidade particular, neste caso os SPIC na Cidade de Maputo, no Distrito Municipal KaMavota, pretende-se oferecer ferramentas importantes sobre o uso das TIC's como instrumento para a melhoria da qualidade da prestação de serviços públicos naquele distrito em particular e, em geral, em instituições da administração pública.

O método comparativo foi aplicado nesta pesquisa para avaliar a satisfação dos usuários dos SPIC na Cidade de Maputo, no Distrito Municipal KaMavota, tendo em conta o género e a idade dos usuários entrevistados.

3.2. Método de abordagem, de procedimento e técnicas de pesquisa

Método de abordagem é aquele que se caracteriza por uma abordagem mais ampla, em nível de abstracção mais elevado, dos fenómenos da natureza e da sociedade (Marconi e Lakatos, 2003:105). Por sua vez, Gil (2008:9) avança que o método de abordagem possibilita ao pesquisador decidir acerca do alcance de sua investigação, das regras de explicação dos factos e da validade de suas generalizações.

Na presente pesquisa, o método de abordagem em alusão é o hipotético-dedutivo. Para aplicar o método hipotético-dedutivo nesta pesquisa, foram tomados os seguintes passos:

- Observação: Identificar a situação actual dos Serviços de Identificação Civil e as possíveis razões que levaram à Implementação da Política de Informática;
- Formulação da hipótese: Formular uma hipótese explicativa para a relação entre a Implementação da Política de Informática e a melhoria dos Serviços de Identificação Civil;
- Dedução: A partir da hipótese formulada, deduzir as possíveis consequências e implicações que poderão ser observadas na realidade;
- Teste da hipótese: Proceder à colecta de dados e informações para testar a hipótese formulada, por meio de pesquisas de campo, entrevistas, análise de documentos, entre outros métodos;
- Verificação: Analisar os dados colectados para verificar se a hipótese formulada foi confirmada ou não.

O método hipotético-dedutivo é uma abordagem sistemática que pode ser aplicada para testar hipóteses e obter conclusões baseadas em evidências empíricas. No caso da avaliação da eficácia da Estratégia de Implementação da Política de Informática na melhoria dos Serviços de Identificação Civil, a abordagem pode ajudar a identificar lacunas e oportunidades para melhorias na Política de Informática e na Implementação de Serviços de Identificação Civil mais eficazes.

O método de procedimento é a etapa mais concreta da investigação, com finalidade mais restrita em termos de explicação geral dos fenómenos menos abstractos, ou seja, pressupõe uma atitude concreta em relação ao fenómeno e estão limitadas a um domínio particular (Marconi e Lakatos, 2003:221).

O método de procedimento visa fornecer a orientação necessária à realização da pesquisa social, sobretudo no referente à obtenção, processamento e validação dos dados pertinentes à problemática que está sendo investigada (Gil, 2008:15).

A presente pesquisa tem como suporte o método estatístico. Os processos estatísticos permitem obter, de conjuntos complexos, representações simples e constatar se essas verificações simplificadas têm relações entre si. Assim, o método estatístico significa redução de fenómenos a termos quantitativos e a manipulação estatística, que permite comprovar as relações dos fenómenos entre si, e obter generalizações sobre sua natureza, ocorrência ou significado (Marconi e Lakatos, 2003:108).

O procedimento estatístico, segundo Richardson *et al* (2012:35), caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de colecta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples até às complexas.

Deste modo, aos usuários dos serviços prestados pelos SPIC na Cidade de Maputo, no Distrito Municipal KaMavota, foi dirigido um questionário para analisar o grau de satisfação dos mesmos e, posteriormente, será apresentado em forma de gráficos e tabelas, para a sua interpretação.

Nem sempre um método é adoptado rigorosa ou exclusivamente numa investigação, com frequência, dois ou mais métodos podem ser combinados. Isto porque nem sempre um único método é suficiente para orientar todos os procedimentos a serem desenvolvidos ao longo da investigação (Gil, 2008:15).

Torna-se importante realçar que, apesar do estudo ser qualitativo, auxiliar-se-á da estatística, que é eminentemente quantitativa, no sentido de garantir maior rigor e pluralismo metodológicos. Estes dois tipos de abordagem e os dados deles advindos não são incompatíveis, entre eles, há uma oposição complementar, que quando bem trabalhada teórica e empiricamente, produz

riqueza de informações, aprofundamento e maior fidedignidade interpretativa (Minayo, 2009:22).

Técnica é um conjunto de preceitos ou processos de que se serve uma ciência ou arte, é a habilidade para usar esses preceitos ou normas, para o alcance dos resultados da pesquisa, correspondem, portanto, à parte prática de colecta de dados, apresentam duas grandes divisões: documentação indirecta e documentação directa (Marconi e Lakatos, 2003:202).

A documentação indirecta abrange a pesquisa documental e a bibliográfica. A pesquisa bibliográfica, nas palavras de Gil (2002:44), é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. A sua principal vantagem reside no facto de permitir ao investigador a cobertura de uma vasta gama de fenómenos muito mais amplos do que aquela que poderia pesquisar directamente. Esta técnica permitiu fazer uma leitura crítica e interpretativa sobre a bibliografia que trata de serviços públicos, qualidade de serviços públicos, governo electrónico e pesquisa de satisfação.

A pesquisa documental assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A diferença essencial entre ambas está, segundo Gil (2002:45), na natureza das fontes; enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente nas contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objectos da pesquisa. Foram consultados, para este trabalho, leis, decretos, estratégias do Governo, relatórios de actividade e carta da SPIC.

A documentação directa deu-se pela aplicação das seguintes técnicas: entrevista e questionário. Pode-se definir entrevista como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objectivo de obtenção dos dados que interessam à investigação, a entrevista é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca colectar dados e a outra se apresenta como fonte de informação (Gil, 2008:109).

Na presente pesquisa, foram entrevistados alguns funcionários dos SPIC da Cidade de Maputo - KaMavota. Os instrumentos de recolha de dados de que se serviu são: a entrevista semi-estruturada e entrevista focalizada.

Para Manzini (1990:154), a entrevista semi-estruturada está focalizada em um assunto sobre o qual confeccionamos um roteiro com perguntas principais, complementadas por outras questões inerentes às circunstâncias momentâneas à entrevista. Desse modo Gil, (2002) destaca que as entrevistas semi-estruturadas também permitem que o entrevistador retome a questão original ao perceber desvios, ao passo que o entrevistado tem a liberdade de falar abertamente sobre o assunto elencado. A entrevista foi realizada de acordo com um formulário (Apêndice A) e foi conduzida aos funcionários dos SPIC da Cidade de Maputo, em KaMavota, de modo a saber o modo de funcionamento, as estratégias de atendimento ao cidadão e desafios que se impõem no funcionamento da SPIC.

Entrevista focalizada, segundo Gil (2008:112), é aquela em que o entrevistador permite ao entrevistado falar livremente sobre o assunto, mas, quando este se desvia do tema original, esforça-se para a sua retomada. Porque as questões previamente formuladas podem não ser suficientemente capazes de captar todas as nuances do objecto em análise e, porque surgiram novas questões derivadas da dinâmica da técnica anterior, foi, também, aplicada a entrevista focalizada.

Além da entrevista, foi aplicado um questionário para medir o nível de satisfação dos cidadãos usuários dos SPIC da Cidade de Maputo, no distrito KaMavota, em torno da qualidade dos serviços públicos. O questionário é composto por perguntas abertas, fechadas, de múltipla escolha e de estimacão ou avaliação (Apêndice B).

Segundo Lundin (2016:136), o questionário é um instrumento usado para a recolha de dados, composto por uma série de questões dispostas em blocos, sistematicamente arrumadas, de maneira a responder às questões de pesquisa formuladas.

De acordo com Silva e Menezes (2001:34), um questionário é uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante e acompanhadas de instruções que esclareçam o propósito e importância da sua aplicacão.

A construção do questionário foi baseada no modelo SERVQUAL, onde a qualidade do serviço prestado é calculada pela diferença entre as expectativas do serviço (ES) e as percepções do serviço (PS). Da expressão $ES < PS$ (expectativas inferiores às percepções), resulta a insatisfacão com o serviço prestado. Pelo contrário, $ES = PS$ (expectativas iguais às percepções) e $ES > PS$

(expectativas superiores às percepções) traduzem satisfação com o serviço recebido, com a diferença que $ES > PS$ indica satisfação acima do esperado (Parasuraman *et al.* 1988: 42).

O SERVQUAL consiste num inquérito por questionário, composto por duas partes – a primeira, constituída por 22 itens, respeitantes às expectativas, preenchida pelos clientes antes de experienciarem o serviço. A segunda parte, constituída por 22 itens, mede as percepções dos utentes face ao serviço prestado. A pontuação dos 22 itens do serviço é feita através de uma escala de concordância que varia de 1 “discordo totalmente” a 7 “concordo totalmente” (Parasuraman, *et al.* 1988: 45).

O modelo SERVQUAL é também denominado por modelo de *gaps*, isto é, baseia-se na diferença entre as percepções e as expectativas dos clientes em relação ao serviço prestado, bem como as percepções e expectativas que o serviço tem em relação aos clientes.

Esta escala é agrupada em 5 (cinco) dimensões: A *dimensão tangibilidade* consiste em avaliar a qualidade das instalações físicas, a qualidade dos equipamentos e a aparência dos funcionários. A *dimensão fiabilidade* refere-se à capacidade de prestação do serviço, de forma confiável, segura e precisa. A *dimensão prontidão* diz respeito à disposição de ajudar e prestar um serviço rápido. Na *dimensão confiança*, é avaliada a qualidade através do conhecimento do prestador de serviço, bem como a interacção deste com os clientes. Por último, a *dimensão empatia* pertence ao cuidado e atenção individualizada prestada aos clientes (Parasuraman, *et al.* 1988: 48) (itálico nosso).

Nesta pesquisa, o questionário aplicou-se como um instrumento de reforço à entrevista na recolha de informações nos diferentes municípios que são usuários dos serviços prestados pelos Serviços Provinciais de Identificação Civil no Distrito Municipal de KaMavota sobre o nível de satisfação com a qualidade dos serviços prestados.

3.3. Universo da população e amostra

O universo ou população é um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características (Gil, 2008:89). Comumente, fala-se de população como referência ao total de habitantes de determinado lugar, no caso do presente trabalho, considera-se população o número de usuários dos serviços dos SPIC no Distrito Municipal KaMavota. Considerou-se como

universo o número de usuários que acederam aos serviços durante 1 (um) mês, ou seja, 4 (quatro) semanas, e com um número médio de 100 usuários/diário, durante quatro semanas, a população é de 2000 usuários.

A amostra, segundo Gil (2008:90), é o subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população. A amostra foi definida de modo a aplicar o questionário dirigido aos usuários dos SPIC no Distrito Municipal KaMavota, devido à dificuldade de se estudar o universo, optou-se por definir uma amostra.

Na pesquisa social, segundo Gil (2008:90), são utilizados diversos tipos de amostragem, que podem ser classificados em dois grandes grupos: amostragem probabilística e não-probabilística.

Dada a natureza qualitativa da pesquisa, utilizou-se a amostragem não-probabilística por acessibilidade e saturação, onde o pesquisador selecciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo. Aplica-se este tipo de amostragem em estudos exploratórios ou qualitativos, onde não se requer um elevado nível de precisão estatística (Gil, 2008:94).

O universo populacional da pesquisa é de 2000 usuários dos SPIC no Distrito Municipal KaMavota, que constitui o nosso objecto de análise. A amostra foi gerada de forma aleatória e o valor da amostra inicialmente definido foi de 200 usuários, que equivalem a 10% da população.

3.4. Técnicas de análise de dados

A técnica a ser usada na sistematização dos dados é a análise de conteúdo. Ela é uma técnica para produzir inferências de um texto focal para seu contexto social de maneira objectiva. A análise de conteúdo, contrastando a isso, reduz a complexidade de uma colecção de textos. A classificação sistemática e contagem de unidades do texto destilam uma grande quantidade de material em uma descrição curta de algumas de suas características (Bauer & Gaskell, 2002:191).

O tratamento dos dados foi fundamentado em análises estatísticas baseadas nas entrevistas e nos questionários, com vista a confrontar estes dados com os já existentes para poder-se fazer as generalizações e, mais uma vez, confrontados com os fundamentos teóricos que suportam a presente pesquisa.

Dada por concluída a recolha dos questionários, os dados foram manualmente introduzidos numa base de dados em Excel. Posteriormente, foram analisados através do Pacote Estatístico SPSS.

No SPSS, foi calculado o Alfa de Cronbach, para assegurar a consistência interna da escala SERVQUAL. O resultado do Alfa de Cronbach das expectativas é de 0,912 (Tabela 3) e o das percepções é de 0,936 (Tabela 4). Os elevados valores de Alfa de Cronbach asseguram, assim, a confiabilidade dos dados e a sua respectiva adequação a este estudo.

Tabela 3: Cálculo do Alfa de Cronbach para as expectativas

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,912	,923	22

Fonte: Elaborado pela autora com base no Modelo SERVQUAL

Tabela 4: Cálculo do Alfa de Cronbach para as percepções

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,936	,943	22

Fonte: Elaborado pela autora com base no Modelo SERVQUAL

Após a validade do instrumento SERVQUAL, procedeu-se à análise estatística dos dados de caracterização socioeconómica dos utentes da DNIC. Através do Microsoft Office Excel, foram elaborados gráficos e tabelas das percepções, expectativas e *gaps* por itens e dimensões para as variáveis respeitantes aos dados de caracterização demográfica: géneros e faixas etárias.

CAPITULO IV: APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O presente capítulo dedica-se à apresentação, análise e interpretação dos dados recolhidos no campo de pesquisa, referentes ao objecto da pesquisa, com intenção de submeter a hipótese a um teste empírico, constituindo, deste modo, a parte prática do trabalho. Assim sendo, encontra-se subdividido em três momentos: o primeiro faz a descrição e caracterização do local do estudo, o segundo momento faz a apresentação e análise de dados e, por fim, o terceiro momento trata da interpretação dos dados colectados, de acordo com as técnicas e métodos arrolados no capítulo anterior.

4.1. Descrição geográfica e administrativa do Distrito Municipal KaMavota

O Distrito Municipal KaMavota situa na Cidade de Maputo e, por sua vez, encontra-se no sul de Moçambique. A Cidade de Maputo possui uma área de 346,77 quilómetros quadrados e faz divisão com o Distrito de Marracuene, a norte; com o Município da Matola, a noroeste e oeste; com o Distrito de Boane, a oeste, e o Distrito de Matutuine, a sul, todas pertencentes à Província de Maputo. A Cidade de Maputo está situada a 120 quilómetros da fronteira com a África do Sul e 80 quilómetros da fronteira com a Suazilândia.

Segundo os resultados dos Censo de 2017, o Distrito Municipal KaMavota possui uma população total de 331,968,00 ((INE, 2017).

O Distrito Municipal KaMavota limita-se a norte com o Distrito de Marracuene, partindo da ponta de Macaneta por uma linha imaginária até à Costa, por um carreiro e pela estrada do limite entre o Município de Maputo e a Província de Maputo até um ponto no entroncamento com a Av. Cor. Gen. Sebastião Mabote; a Sul, com o Distrito Municipal KaMaxaquene, pela Rua 4.500, por uma linha imaginária que atravessa sucessivamente uma casa de construção espontânea, um caniçal, Campo de Golfe, canavial/bananal e pela Av. Acordos de Lusaka; a Este, com a Baía de Maputo; a Oeste, com o Aeroporto Internacional de Maputo e Distrito Urbano de KaMubukwana pela Av. Das F.P.L.M, pela Rua 4.865, por um caminho e por uma linha imaginária que atravessa uma casa de construção espontânea e um canavial/bananal. Com uma população total de 323.394 habitantes, dos quais homens e mulheres (CEURBE, 2017).

O distrito é composto pelos Bairros: Mavalane A; Mavalane B; F.P.L.M; Hulene A; Hulene B; Ferroviário; Laulane; 3 de Fevereiro; Mahotas; Costa do Sol; Albazine; Ilha da Xefina do Meio e Ilha da Xefina Grande.

De acordo com o Eng^o.Walzi (2021), o Distrito Municipal KaMavota funciona com as seguintes direcções:

- Administração do Distrito Municipal KaMavota;
- Direcção Distrital de Saúde;
- DIC-Distrital;
- Direcção Distrital de Educação;
- Direcção Distrital de EDM;
- Serviços Distritais da FIPAG;
- Direcção da Juventude e Desportos;
- Direcção de Agricultura;
- Governo da Cidade de Maputo;
- Comité Distrital do Partido Frelimo;
- Direcção Distrital da Mulher e Acção Social.

4.1.2. Estrutura Organica dos SPIC

A identificação Civil tem a seguinte estrutura orgânica:

- a) Serviços Distritais de Identificação Civil (SDIC);
- b) Posto de Atendimento ao Público.

São funções dos Serviços Provinciais de Identificação Civil:

- Emitir e renovar Bilhetes de Identidade (BI's) de cidadãos Nacionais;
- Proceder averbamentos nos Bilhetes de Identidade a requerimento dos interessados;
- Proceder a identificação biográfica, biométrica, fotográfica e da sinalética antropométrica dos cidadãos requerentes de BI's;
- Criar e gerir um banco de dados dos cidadãos Nacionais.

A Identificação Civil é dirigida por um Director Nacional, Coadjuvado por 2 (dois) Directores Nacionais Adjuntos que o substituem nas suas ausências e impedimentos, e:

- a) Os Serviços Provinciais de Identificação Civil são chefiados por um chefe de Serviço Provincial;
- b) Os Serviços Distritais de Identificação Civil são chefiados por um chefe de Serviço Distrital;
- c) O Posto de Atendimento Público é chefiado por um chefe equiparável a chefe da Secção Distrital.

Os Serviços Provinciais de Identificação Civil compreendem:

Responsável por:

- Realizar a comparação e validação biométrica dos elementos identificadores dos cidadãos requerentes de bilhetes de identidade;
- Proceder à personalização e impressão de BI's requeridos pelos cidadãos;
- Proceder à distribuição pelos CRPDI's e o controlo sistemático dos cartões em branco utilizados para a personalização de BI's;
- Conceder autorização aos CRPDI's para a emissão de BI's requeridos na respectiva área de jurisdição;
- Garantir a interoperabilidade do sistema com os demais subsistemas intervenientes no processo de identificação civil dos cidadãos;
- Assegurar o funcionamento de central *backup* do sistema;
- Prover os meios adequados para a realização periódica do *upgrade* do *software* e do *hardware* de modo a manter continuado o sistema;
- Gerar a base de dados dos cidadãos:
 - a) Ao Departamento de Identificação;
 - b) Ao Departamento de Administração e Gestão.

4.2. Implementação da Política de Informática nos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota

A implementação da Política de Informática nos SPIC do Distrito Municipal KaMavota é uma iniciativa importante para modernizar os Serviços de Identificação Civil e garantir a segurança e a confiabilidade dos Documentos de Identificação Civil emitidos pelo Governo.

A Implementação da Política de Informática nos SPIC do Distrito Municipal KaMavota envolve a adopção de TIC's para melhorar a eficiência, segurança e qualidade dos serviços prestados. Isso inclui a utilização de sistemas informatizados para processar pedidos de identificação civil, a criação de bases de dados para armazenar informações de identificação civil dos cidadãos, a implantação de sistemas de verificação biométrica, para garantir a autenticidade dos documentos de identificação, entre outras medidas.

Além disso, a Política de Informática também envolve a capacitação dos funcionários responsáveis pelos Serviços de Identificação Civil, para utilizarem as TIC's de forma eficaz e segura. Isso inclui treinamento sobre a utilização dos sistemas informatizados, segurança da informação, proteção de dados pessoais, entre outros aspectos.

A implementação da Política de Informática nos SPIC do Distrito Municipal KaMavota envolveu a criação de:

- Rede de computadores é essencial que todos os computadores estejam interligados, seja qual for a sua localização; Rede;
- Base de dados é usada para armazenar informações de forma organizada, permitindo que várias pessoas situadas em locais diferentes tenham acesso simultâneo às mesmas;
- Ferramentas electrónicas – as principais são a planilha electrónica, o processador de textos, o processador de gráficos, sistema de arquivos pessoais, agenda electrónica e correio electrónico.
- Rad – uma técnica usada, que visa acelerar o desenvolvimento de programas de computador através de uma combinação de modelagem de dados, projectos interactivos, cooperação entre analistas de sistemas e usuários, além de ferramentas automáticas de programação

Visão e estratégia: computadores interligadas, porque a TQM não é uma estratégia de gestão que possa estar dissociado da visão e estratégia da organização pública.

Política de uso: assegurar que a visão e estratégia são incorporados em planos precisos e aplicados a todos os membros.

Mensuração dos objectivos: para que este modelo seja efectivado, os funcionários devem saber quais os objectivos a alcançar, e isso pode ser realizado através da satisfação dos consumidores, da redução dos ciclos de produção, da redução dos custos, da redução da duplicação de funções e nos erros de produção.

Mensuração dos objectivos: para que este modelo seja efectivado, os funcionários devem saber quais os objectivos a alcançar, e isso pode ser realizado através da satisfação dos consumidores, da redução dos ciclos de produção, da redução dos custos, da redução da duplicação de funções e nos erros de produção.

Decisões com base em informações precisas sobre as necessidades e expectativas dos utilizadores.

4.3. Resultados alcançados com a Implementação da Política de Informática nos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota

O compromisso do Governo de Moçambique em adoptar o uso das TIC's, entrando desse modo para a era do Governo electrónico, é firmado a partir do ano de 1998, aquando a criação da Comissão para a Política de Informática, através do Decreto Presidencial n.º 2/98 de 26 de Maio. Com a aprovação da Política de Informática de Moçambique, adoptada pela resolução do Conselho de Ministros n.º 28/2000 de 12 de Dezembro, deu-se, assim, um passo no reconhecimento das oportunidades que o uso efectivo das TIC's oferecem para a melhoria da governação.

De 1999 ao presente ano, o BI sofreu três grandes modificações: informatizado, biométrico com código de barras e o biométrico com *chip*.

A introdução do Bilhete Informatizado veio imprimir outra dinâmica no trabalho de brigadas que já vinha sendo efectuado no BI manual.

As brigadas móveis vinham sendo feitas desde os tempos do bilhete manuscrito, porém, já no bilhete informatizado, o objectivo, para além de aproximar o serviço aos locais residenciais dos utentes, servia para a diminuição das enchentes nos postos de emissão de bilhetes no Distrito Municipal KaMavota.

Contudo, havia uma necessidade de se criar uma equipa conjunta que compunha a Identificação Civil, o Registo Civil e o fotógrafo.

Uma das dificuldades na execução das brigadas do bilhete informatizado foi a colagem das fotografias. Uma vez que as fotografias eram tiradas no local e reveladas nas sedes distritais, era muito frequente a troca da foto de uma pessoa para outra.

O sistema era, por um lado, bom, porque possibilitava o atendimento de todos os utentes no local, mas, por outro lado, a falha de um nome na sequência do fotógrafo concorria à troca de fotografias para todos os utentes.

O BI informatizado veio dar um novo nome e estatuto ao BI, porque o manuscrito já tinha perdido literalmente o seu controle em termos de segurança.

Havia uma necessidade de Moçambique adoptar os padrões internacionais de Identificação Civil, saindo, desta forma, do Bilhete informatizado, que também já era uma conquista. Esta realidade foi alcançada com a introdução do Bilhete Biométrico, pelo Decreto 11/2008 de 29 de Abril em Moçambique.

O BI biométrico veio melhorar a segurança de identificação das pessoas. Por um lado, iniciou-se com a centralização da produção, isto é, todos os bilhetes passaram a ser produzidos no único Centro de Produção de Documentos de Identificação, situado na Direcção Nacional de Identificação Civil em Maputo. Por outro lado, introduziu-se o sistema de dados digitais arquivados num servidor ligado ao sistema central por via de *internet*. A fabricação do Bilhete Biométrico foi adjudicada à empresa Semelex, com sede na Bélgica.

A Política de Informática tem como principais objectivos:

- Elevar a eficácia e eficiência das instituições do Estado na prestação dos seus serviços;
- Melhorar a governação e a administração pública;

- Proporcionar acesso universal à informação a todos os cidadãos.

O sistema permite, assim, a integração de todos os dados sobre o registo de identificação civil, numa fonte autorizada comum para uso por todos os órgãos do sector público, incluindo, entre outros documentos, o Bilhete de Identidade, o Passaporte, a Autorização de Residência para estrangeiros, o Número Único de Identificação do Contribuinte (NUIT), o Registo Automóvel, a Gestão de Recursos Humanos. Portanto, para a área de identificação civil, foram definidos os seguintes objectivos até o ano de 2010:

- Introduzir Bilhetes de Identidade (BI's) para os cidadãos envolvidos com capacidade para dados de registo e identificação civil assim como funcionalidade para o acesso seguro à GovNet e capacidade para realizar verificação e transacção seguras de identidade;
- Reengenharia dos processos de requerimento e emissão de documentos de registo e identificação civil;
- Desenhar e disponibilizar aplicações para tratar de situações de busca e emissão de documentos pelo próprio ou com assistência.

O BI informatizado foi introduzido pelo Decreto 4/99 de 02 de Março e tinha em vista a busca pela segurança do documento, tanto em resistência do próprio documento como na segurança dos dados que o compõem.

A grande novidade deste Bilhete foi a introdução da digitalização dos dados, o uso da fotografia *scanada* no lugar de colá-la e o seu arquivamento electrónico a nível central. Ao nível da instituição, foi com a introdução deste bilhete que se criou o Centro de Produção dos Documentos de Identificação (CPDI).

Desde a sua introdução em 1999, o sistema foi de recolher os dados através do preenchimento manual do impresso do Processo do Bilhete de Identidade (PBI) e o envio destes processos em *hard copy* para o CPDI. Por causa da necessidade de *scanar* a fotografia, torna-se imperioso o envio de todos os PBI's preenchidos, embalados em caixas e esses só retornavam à proveniência depois da produção dos BI's.

Para além de segurança de dados e do próprio documento, o BI informatizado trouxe como novidade a atribuição do número do BI na base da codificação da topografia nacional em províncias e distritos. Assim, dos nove dígitos que compunham o número do bilhete informatizado, na codificação da toponímia nacional, significavam:

- Os primeiros dois dígitos da província de emissão do BI;
- O terceiro e quarto dígitos, o distrito;
- Os últimos cinco dígitos retractavam a verdadeira numeração, incluindo a letra.

Essa numeração era feita de forma automática no CPDI, mas a codificação partia das províncias e era feita manualmente.

O novo Bilhete de Identidade Biométrico foi introduzido em 2008 e é regulado pelo Decreto nº 11/2008, de 29 de Abril, do Conselho de Ministros. O Bilhete de Identidade Biométrico é emitido pela Direcção Nacional de Identificação Civil e é atribuído à nascença, mediante os seguintes requisitos:

- Aos cidadãos nascidos antes da entrada em vigor do Decreto nº 11/2008, de 29 de Abril, exige-se a Certidão de Nascimento ou a Cédula Pessoal ou o Bilhete de Identidade antigo;
- Os cidadãos nascidos depois da entrada em vigor do Decreto supracitado, devem apresentar a Certidão comprovativa de Registo de Nascimento ou documento equivalente;
- Os cidadãos nascidos no estrangeiro podem obter o Bilhete de Identidade nas missões diplomáticas e consulares, mediante apresentação de prova de nascimento, Certidão de Nascimento ou documento equivalente emitido pelas autoridades do país de nascimento;
- Aos cidadãos estrangeiros que tenham adquirido a nacionalidade moçambicana é atribuído o Bilhete de Identidade mediante a apresentação da certidão de registo de nacionalidade;
- Para os pedidos de renovação ou 2ª via do Bilhete de Identidade, deve-se apresentar o Bilhete de Identidade caducado ou o número do Bilhete de Identidade novo.

O BI biométrico veio melhorar a segurança de identificação das pessoas. Por um lado, iniciou-se com a centralização da produção, isto é, todos os bilhetes passaram a ser produzidos no único

Centro de Produção de Documentos de Identificação, situado na Direcção Nacional de Identificação Civil em Maputo. Por outro lado, introduziu-se o sistema de dados digitais arquivados num servidor ligado ao sistema central por via da *internet*.

O BI biométrico com o código de barras teve uma vigência de 10 anos pois, entrou em vigor em 2009 e em Fevereiro de 2019 foi actualizado e substituído com o BI com *Chip*. Em termos estruturais, o novo Bilhete agrega os dados do cidadão no dispositivo (*chip*) localizado no verso do documento. Isto significa que as instituições que usam o leitor (*laser*) para *scannear* o documento, podem identificar todos os dados a partir da leitura criptográfica deste dispositivo.

Em termos de segurança, a colheita da impressão digital nos cinco dedos permite com que a identificação do cidadão na base pupiloscóptica seja eficaz. A fotografia tirada nos padrões de ICAO (*International Civil Aviation Organization*) permite também uma comparação mais nítida entre todos os indivíduos com aparências.

O seu aspecto físico menos amarelado em comparação com o BI de código de barras e a resistência do cartão no qual é impresso são também elementos não menos importantes na inovação.

Em suma, o século XXI está sendo marcado por uma pressão desenfreada de digitalização e a Identificação Civil não está alheia a este processo. De 1999 até ao presente ano, o BI sofreu três grandes modificações: informatizado, biométrico com código de barras e o biométrico com *chip*.

I. Introdução do Bilhete de Identidade baseado em elementos biométricos à luz do Decreto nº11/2008, de 29 de Abril

Foi introduzido o BI com características biométricas, a partir do dia 8 de Outubro de 2009, fruto de uma parceria público-privada, entre o Governo da República de Moçambique e a empresa Semlex. O lançamento teve lugar na cidade de Maputo e o processo de Expansão do sistema de recolha de dados à escala nacional teve a duração de cinco (5) meses (Março a Julho).

II. Transformação do Centro Regional Sul em Centro Nacional de Produção de Documentos de Identidade

Na Sequência da introdução deste documento, a produção passou a ser centralizada em Maputo, o que levou à transformação do Centro Regional Sul em Centro Nacional de Produção de

Documentos de Identidade, com uma capacidade potencial de produção de 22.000 bilhetes por dia.

III. *Aumento dos índices de Produção de Bilhetes de Identidade*

Durante o período entre 2018 e 2019, foram produzidos Bilhetes de Identidade, distribuídos da seguinte forma (Tabela 5):

Tabela 5: Estatística global do período entre 08/10/2018 a 17/3/2019

Posto	Data de início	Bilhetes produzidos
DIC-SEDE	08/10/2018	173.245
Distrito M. N2	11/01/2019	26.665
Distrito M. N3	16/11/2018	23.442
Distrito M. N4	26/01/2019	14.784
Distrito M. N5	02/01/2019	47.832
SPIC sede de Maputo	14/10/2018	74.102
SPIC SEDE DE GAZA	14/10/2018	83.395
SPIC SEDE DE INHAMBANE	02/12/2019	51.950
SPIC SEDE DE MANICA	23/12/2019	41.842
SPIC SEDE DE SOFALA	27/10/2018	46.605
SPIC SEDE DE TETE	15/01/2019	45.611
SPIC SEDE DE ZAMBÉZIA	29/10/2018	47.687
SPIC SEDE DE NAMPULA	21/10/2019	49.782
SPIC SEDE DE C. DELGADO	23/11/2018	26.319
SPIC SEDE DE NIASSA	23/11/2018	22.281
POSTO MÓVEL	27/10/2018	100.767
POSTO DE A. INDIVIDUALIDADES	22/10/2018	34.834
TOTAL	14/01/2011	911.143

Fonte: DNIC (2022)

IV. *Aprovação do Diploma Ministerial que fixa a taxa a cobrar pela emissão do BI biométrico*

A 30 de Novembro de 2009, os Ministros de Interior e das Finanças aprovaram o Diploma Ministerial que fixa a tabela de taxas a cobrar pela emissão do BI biométrico, bem como o destino a dar aos valores arrecadados ao abrigo do nº 2, do artigo 5 do Decreto nº 11/2008, de 29 de Abril e publicado no Boletim da República, nº 5, I Série, de 3 de Fevereiro, com o nº33/2010, porém revisto à luz do Diploma Ministerial 261/2010 de 24 de Dezembro.

V. *Expansão do Sistema Biométrico de Recolha de Dados à escala nacional*

No âmbito da operacionalização do plano de expansão do modelo em referência, foram abertos postos de atendimento para a recolha electrónica de elementos identificadores a nível das capitais provinciais e sedes distritais, com excepção de vinte e quatro distritos, devido a restrições no fornecimento da corrente. O programa de expansão do novo sistema teve o seu término em Julho de 2010.

VI. Criação de brigadas que operam nas capitais provinciais para a recolha electrónica de dados

Agregado aos postos, foram constituídas quarenta brigadas móveis, das quais 20 na cidade de Maputo e 20 distribuídos pelas capitais provinciais, a razão de 2 (dois) cada.

VII. Criação de condições para a redução do tempo de espera do bilhete de identidade

O tempo de espera desde a recolha de dados, tramitação, emissão e entrega do BI ao cidadão reduziu para 15 dias a nível das capitais provinciais e 30 para os distritos.

4.4. Nível de satisfação dos cidadãos usuários dos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota

A análise dos resultados será apresentada da seguinte forma: em primeiro lugar, serão analisados os resultados globais; de seguida, os dados de caracterização demográfica, para determinar se existem diferenças entre géneros e faixas etárias; por fim, far-se-á uma síntese de conclusões.

A análise dos resultados será apresentada em dois eixos: os itens avaliados (Tabela 6) e as dimensões avaliadas (Tabela 7).

Tabela 6: Itens Avaliados

1.	Os equipamentos devem ser modernos. Por exemplo, os funcionários devem utilizar equipamentos (computadores, impressoras, etc.) que garantam rapidez no atendimento.
2.	As instalações físicas devem ser atractivas e adaptadas a pessoas com necessidades especiais.
3.	Os funcionários devem vestir-se de forma adequada.
4.	A aparência das instalações deve estar de acordo com o serviço prestado.
5.	Os funcionários devem cumprir com as suas promessas, ou seja, quando os funcionários prometem fazer algo, devem fazê-lo.
6.	Quando os utentes têm um problema a resolver, os funcionários devem mostrar um sincero interesse em resolvê-lo.
7.	O Serviço da DNIC deve ser de confiança.
8.	Os funcionários devem atender os utentes nos tempos estabelecidos.
9.	Os registos acerca das informações dos utentes devem estar actualizados e isentos de erros.
10.	Os funcionários devem informar, de forma exacta, aos utentes de quando é concluído o serviço.
11.	Os funcionários devem oferecer um serviço rápido aos utentes.
12.	Os funcionários devem manifestar sempre disponibilidade para ajudar os utentes.
13.	Os funcionários nunca deverão estar demasiado ocupados para responderem às questões dos utentes.
14.	O comportamento dos funcionários deve transmitir confiança aos utentes.
15.	Os utentes devem ser capazes de sentir segurança através do atendimento prestado pelos funcionários.
16.	Os funcionários devem ser educados.
17.	Os funcionários devem possuir conhecimento necessário para responder aos pedidos dos utentes.
18.	Os funcionários devem prestar atendimento individual aos utentes.
19.	Os funcionários devem compreender as necessidades específicas dos utentes.
20.	Os Serviços do DNIC devem possuir atendimento personalizado. Por exemplo, existência de atendimento personalizado para pessoas com necessidades especiais.
21.	Os funcionários devem preocupar-se com os melhores interesses dos utentes.
22.	O horário de funcionamento do DNIC deve ser conveniente para os utentes.

Fonte: Elaborado pela autora com base no Modelo SERVQUAL

Tabela 7: Dimensões Avaliadas

Tangibilidade	Aparência das instalações físicas, equipamentos e funcionários
Fiabilidade	Capacidade de prestação do serviço pelos funcionários de forma confiável, segura e precisa.
Prontidão	Disposição dos funcionários para ajudar os utentes e prestar um serviço rápido.
Confiança	Conhecimento e capacidade de resolução das questões dos utentes
Empatia	Cuidado e atenção individualizada prestada aos utentes.

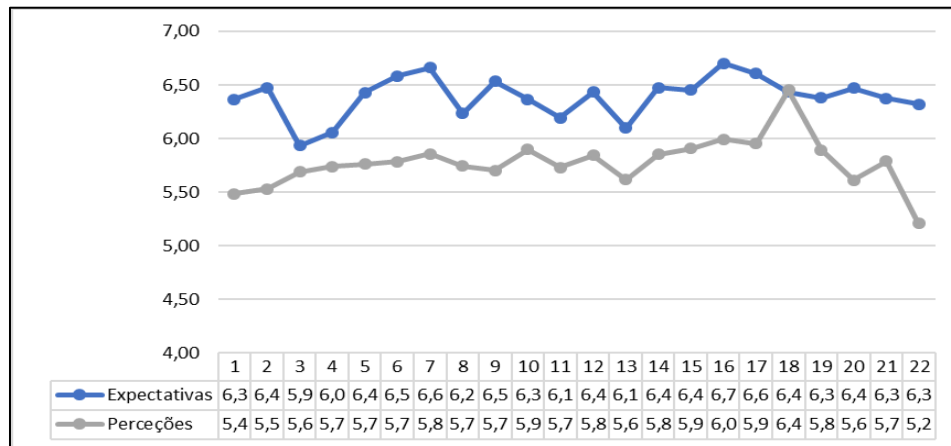
Fonte: Elaborado pela autora com base no Modelo SERVQUAL (2022)

4.4.2. Resultados globais

II. Análise por itens:

- a) **Expectativas:** através do cálculo das médias (Gráfico 1), verifica-se que as expectativas dos utentes são positivas. As expectativas com valores mais elevados correspondem à educação dos funcionários (item 16) e à confiança que o serviço transmite aos utentes (item 7). Por outro lado, as expectativas com valores mais baixos correspondem à aparência dos funcionários (item 3) e à aparência das instalações do serviço (item 4);
- b) **Percepções:** através do cálculo das médias (Gráfico 1), verifica-se que as percepções dos utentes são positivas. As percepções com valores mais elevados pertencem à prestação de atendimento individual aos utentes (item 18) e à educação dos funcionários (item 16). Entretanto, as médias com valores mais baixos pertencem à conveniência do horário de funcionamento do serviço (item 22) e à modernidade dos equipamentos do serviço (item 1);

Gráfico 1: Expectativas e percepções por itens – Global

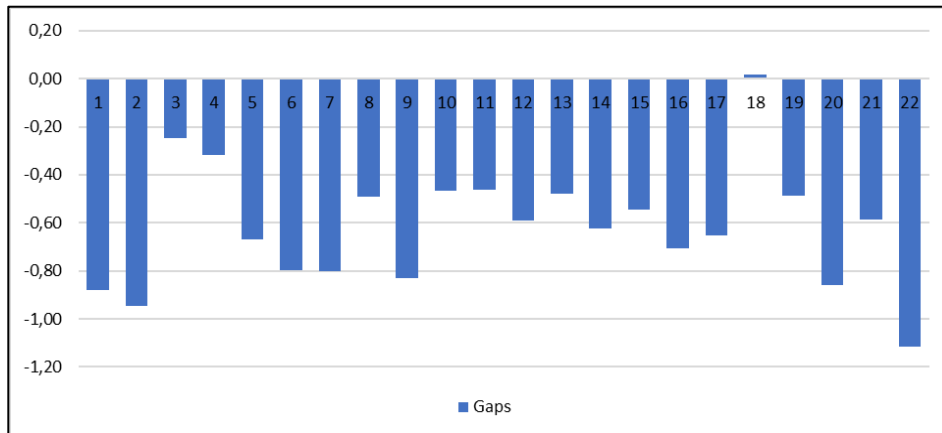


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

- **Desvios-padrão:** os desvios-padrão exibem valores mais elevados nas percepções, pois a dispersão é maior nas percepções do que nas expectativas. Contudo, a dispersão das respostas obtidas é baixa, inferior a 1,49.

- c) **Gaps:** através do cálculo dos *gaps* (Gráfico 2), constata-se que o único item com percepções acima das expectativas corresponde à prestação de atendimento individual aos utentes (item 18). Destaca-se ainda o *gap* pertencente à conveniência do horário de funcionamento do serviço (item 22) com o valor mais negativo.

Gráfico 1: Gaps por itens – Global

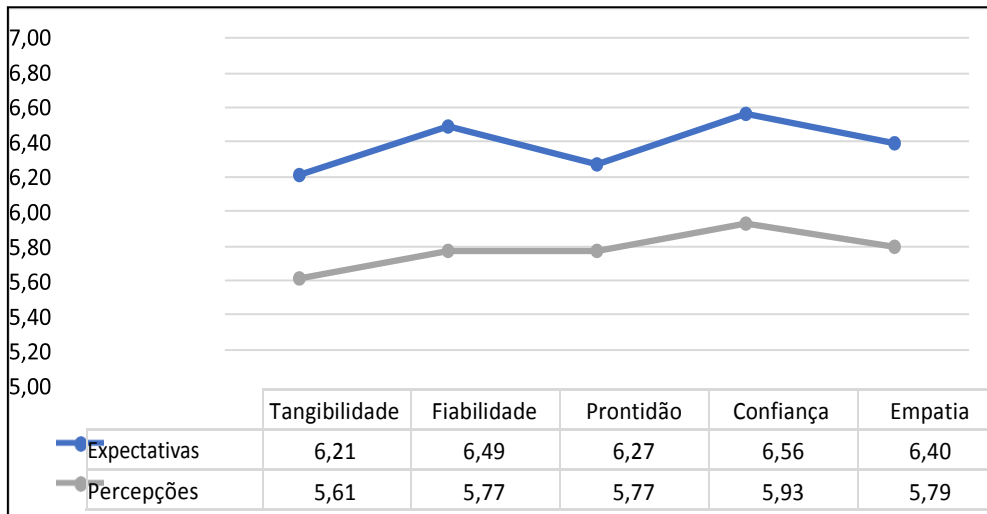


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

II. Por dimensões

- a) **Expectativas:** com o cálculo das médias (Gráfico 3), verifica-se que as expectativas exibem valores elevados, sendo a dimensão Confiança que apresenta a média mais elevada. A média mais baixa diz respeito à dimensão Tangibilidade;
- b) **Percepções:** pelo cálculo das médias das percepções (Gráfico 3), verifica-se que os utentes atribuíram nota de 5,80 em 7 (sete) possíveis, sendo a SPIIC percebida como um bom serviço. A dimensão Tangibilidade obteve a média mais baixa, e a dimensão Confiança, a mais elevada.

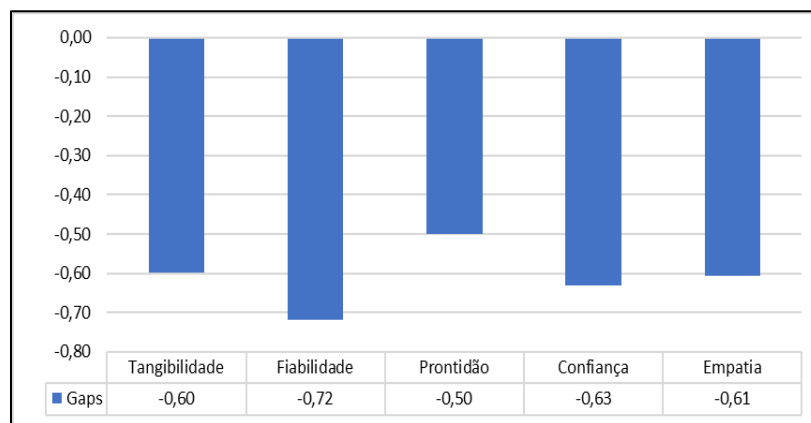
Gráfico 2: Expectativas e percepções por dimensões – Global



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

c) **Gaps:** os cálculos dos *Gaps* (Gráfico 4) evidenciam que as percepções estão abaixo das expectativas em todas as dimensões, isto significa que o serviço prestado não corresponde às expectativas dos utentes. Com efeito, todas as dimensões do serviço podem ser melhoradas, em especial, as dimensões Fiabilidade e Confiança, porque detêm os *gaps* com valores mais negativos.

Gráfico 3: Gaps por dimensões – Global



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

4.4.3. Caracterização demográfica dos inquiridos

Relativamente ao género, constata-se que 59% dos inquiridos são do género feminino e 41%, masculino.

Em relação às idades, predominam utentes com idades compreendidas entre os 35 e os 44 anos (37%), seguido das idades 25 e 34 (23%) e 45 a 54 anos (21%). Os mais idosos, com idades iguais ou superiores a 65 anos, e os mais jovens, com idades inferiores a 25 anos, representam 6% e 5%, respectivamente. Por último, com 8%, encontram-se os utentes com idades compreendidas entre os 55 e os 64 anos.

Tabela 8: Caracterização demográfica

		N. °	%
Género	M	41	40,87
	F	59	59,13
	Total	100	100,00
Idade	<25	5	5
	25-34	23	23
	35-44	37	37
	45-54	21	21
	55-64	8	8
	>65	6	6
	Total	100	100,00

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

4.4.4. Análise das variáveis

4.4.4.1. Género

I. Por itens

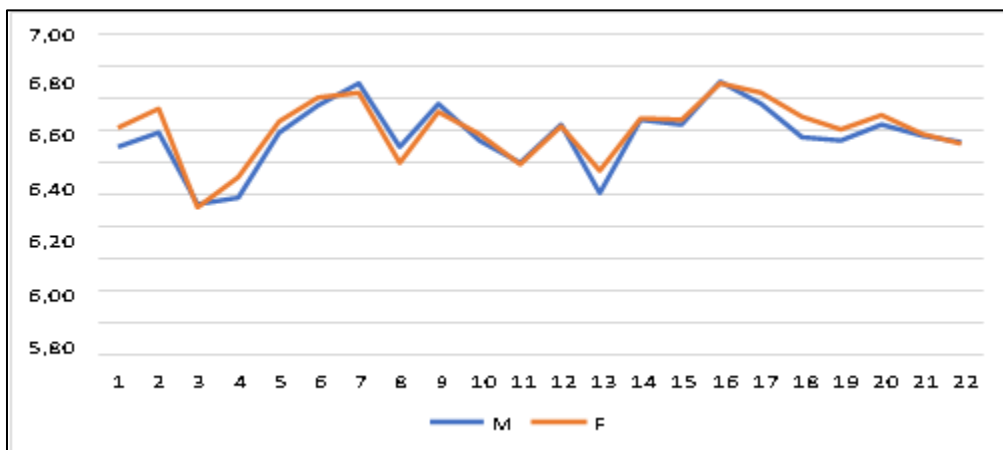
- **Comparação entre géneros**

- a) **Expectativas:** pela observação das médias das expectativas (Gráfico 5), percebe-se que os géneros masculino e feminino têm praticamente as mesmas exigências em relação às características da SPIC. Porém, as expectativas das mulheres são um pouco superiores em relação à dos homens, para a maioria dos itens do serviço. Não obstante, os homens são mais exigentes em relação às mulheres em determinados itens; destacam-se aqueles com as maiores diferenças: 7 (O Serviço da SPIC é de confiança), 8 (O(s) funcionário(s) do

Serviço da SPIC atende(m) os utentes nos tempos estabelecidos) e 9 (Os registos da SPIC são actualizados e isentos de erros), pertencentes à dimensão Fiabilidade (Capacidade de prestação do serviço pelos funcionários de forma confiável, segura e precisa.).

Em suma, os itens 2 (O Serviço da SPIC é dotado de instalações visualmente atractivas e adaptadas a pessoas com necessidades especiais), 4 (A aparência das instalações físicas da SPIC adapta-se ao tipo de serviços prestados) e 13 (O(s) funcionário(s) da SPIC não está (estão) ocupado(s) para responder às questões dos utentes) são aqueles em que se verifica uma maior divergência entre os géneros.

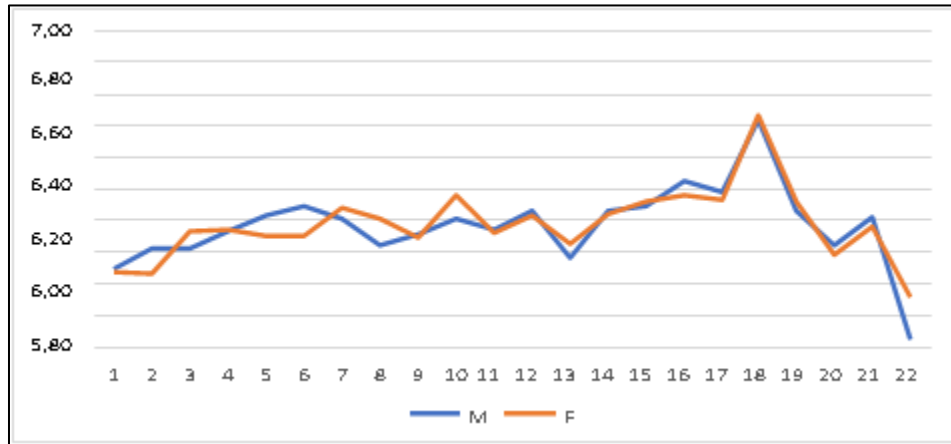
Gráfico 4: Expectativas por itens – Género



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

b) Percepções: quanto às percepções sobre a prestação do serviço (Gráfico 6), verifica-se que os homens e as mulheres avaliam a qualidade da SPIC em traços gerais parecidos. Ainda assim, nota-se que as mulheres têm uma percepção um pouco mais elevada para a generalidade dos itens em comparação aos homens. Os itens 8 (O(s) funcionário(s) da SPIC atende(m) os utentes nos tempos estabelecidos), 9 (Os registos da SPIC são actualizados e isentos de erros) e 22 (O horário de funcionamento da SPIC é conveniente) destacam-se pela avaliação das utentes com melhores notas em relação aos homens. Por outro lado, os itens 2 (O Serviço da SPIC é dotado de instalações visualmente atractivas e adaptadas a pessoas com necessidades especiais) e 6 (O(s) funcionário(s) demonstram capacidade na resolução de problemas) salientam-se pela melhor classificação efectuada pelo género masculino em comparação com o género feminino.

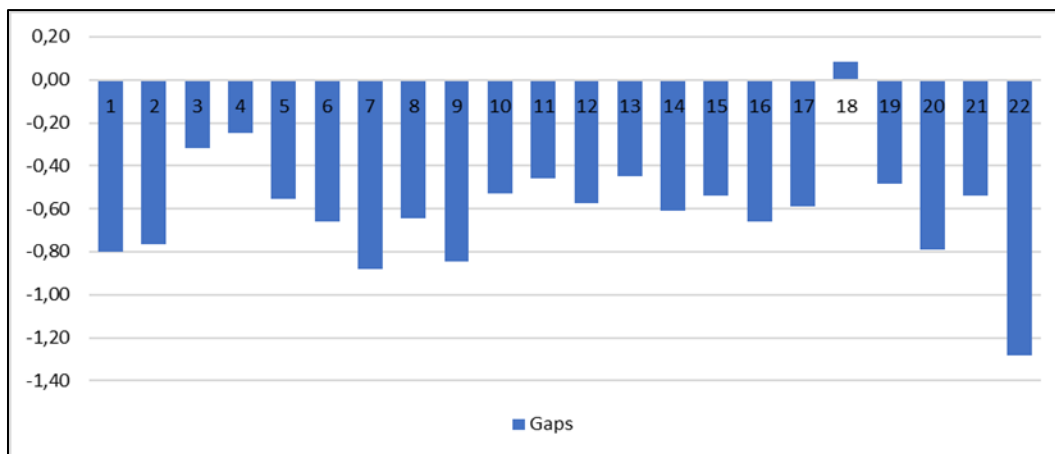
Gráfico 5: Percepções por itens – Género



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

- c) **Gaps: Género Masculino:** a análise da diferença entre as percepções e as expectativas (Gráfico 7) permite verificar que em todos os itens as percepções ficam aquém das expectativas, excepto no item correspondente à prestação de atendimento individual aos utentes (item 18). O item respeitante à conveniência do horário de funcionamento do serviço (item 22) apresenta-se como o item com o valor mais negativo.

Gráfico 6: Gaps por itens – Masculino

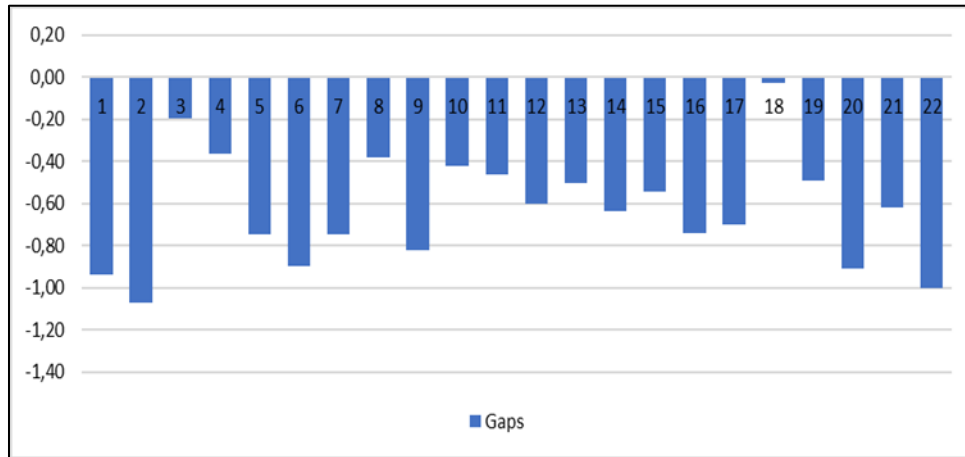


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

- **Género Feminino:** também as expectativas das mulheres são superiores às percepções em todos os itens (Gráfico 8). O item que concerne à prestação de atendimento individual aos

utentes (item 18) é o que mais se aproxima do positivo. O item com valor mais negativo corresponde à aparência do serviço e às condições para pessoas com necessidades especiais (item 2).

Gráfico 7: Gaps por itens – Feminino



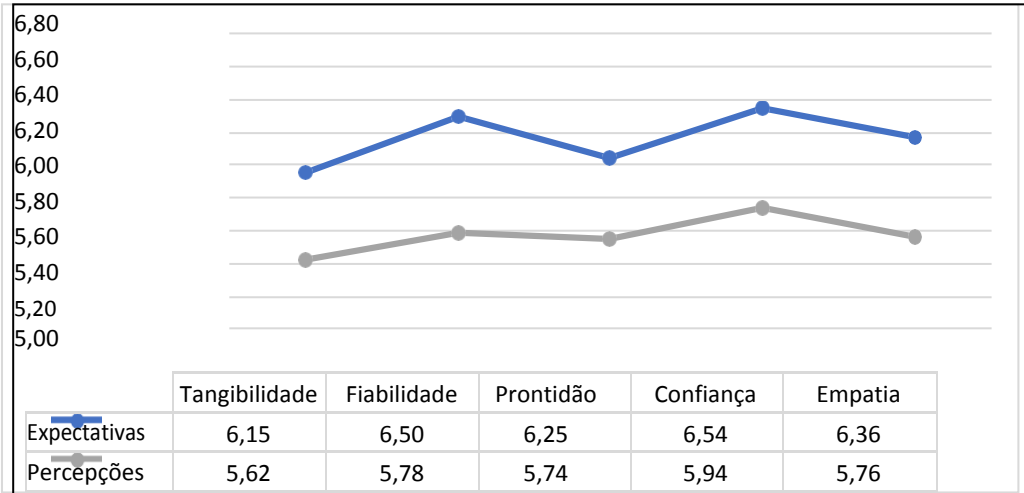
Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

II. Por dimensões

- Género Masculino

- Expectativas:** através da análise das médias (Gráfico 9), é possível aferir que os utentes têm expectativas altas quanto aos serviços, sendo que os utentes do género masculino têm maiores expectativas relativamente à dimensão Confiança e menores em relação à dimensão Tangibilidade;
- Percepções:** através da análise das médias (Gráfico 9), constata-se que os utentes do género masculino atribuem as médias mais elevadas à dimensão Confiança e as mais baixas à dimensão Tangibilidade.

Gráfico 8: Expectativas e percepções por dimensões – Masculino

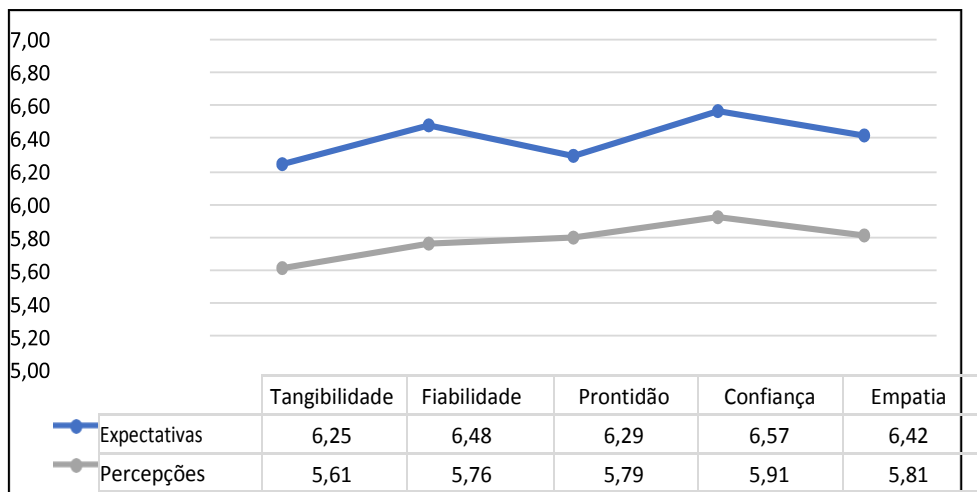


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

• **Género Feminino**

- a) **Expectativas:** pelo cálculo das médias das expectativas (Gráfico 10), verifica-se que as utentes avaliam a dimensão Confiança com os valores mais altos e a dimensão Tangibilidade com os valores mais baixos;
- b) **Percepções:** os resultados das médias das percepções (Gráfico 10) denotam que as utentes atribuem as médias mais elevadas à dimensão Confiança e as mais baixas à dimensão Tangibilidade.

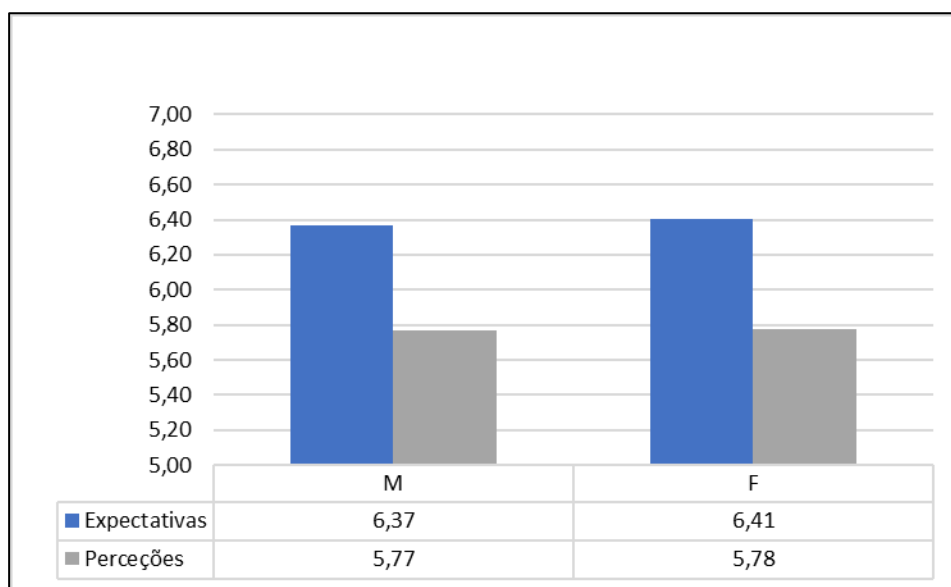
Gráfico 9: Expectativas e percepções por dimensões – Feminino



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

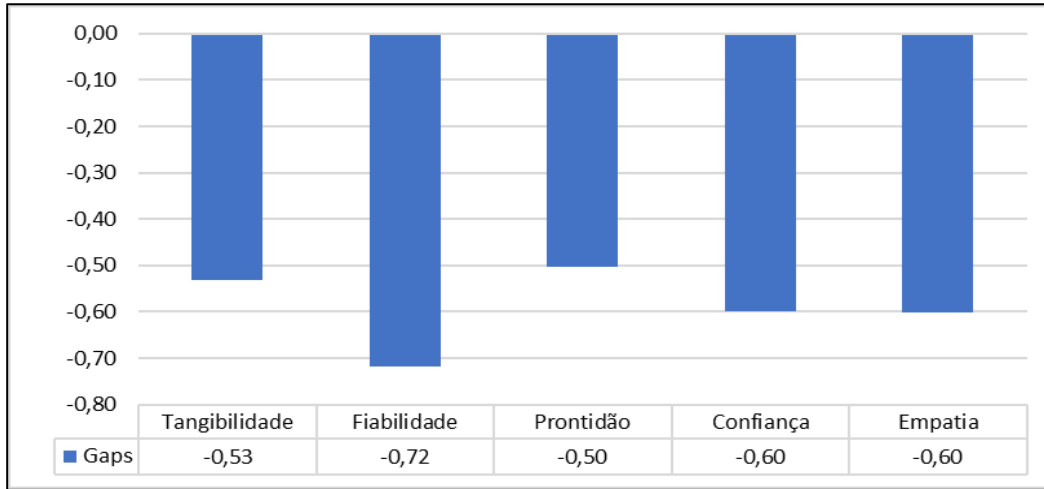
- c) **Gaps:** *Género Masculino:* através da diferença entre as percepções e as expectativas do género masculino (Gráfico 12), é percebido que todos os *gaps* são negativos. O *gap* com valor mais negativo pertence à dimensão Fiabilidade e com o valor menos negativo à dimensão Prontidão. *Género Feminino:* através dos *gaps* (Gráfico 13) é perceptível que as expectativas das utentes apresentam-se acima das percepções para todas as dimensões do serviço. Assim, a dimensão que mais desaponta as utentes é a dimensão Fiabilidade e a que desaponta menos é a dimensão Prontidão.
- **Diferenças entre géneros:** através dos *gaps* (Gráfico 11), verifica-se que as expectativas são mais elevadas em relação às percepções tanto para o género masculino como para o feminino. Isto significa que os utentes do género masculino e feminino não ficam satisfeitos pela forma que os serviços são prestados. Com uma ligeira diferença, os homens ficam um pouco menos insatisfeitos com a qualidade do serviço em relação às mulheres.

Gráfico 10: Expectativas e percepções – Género



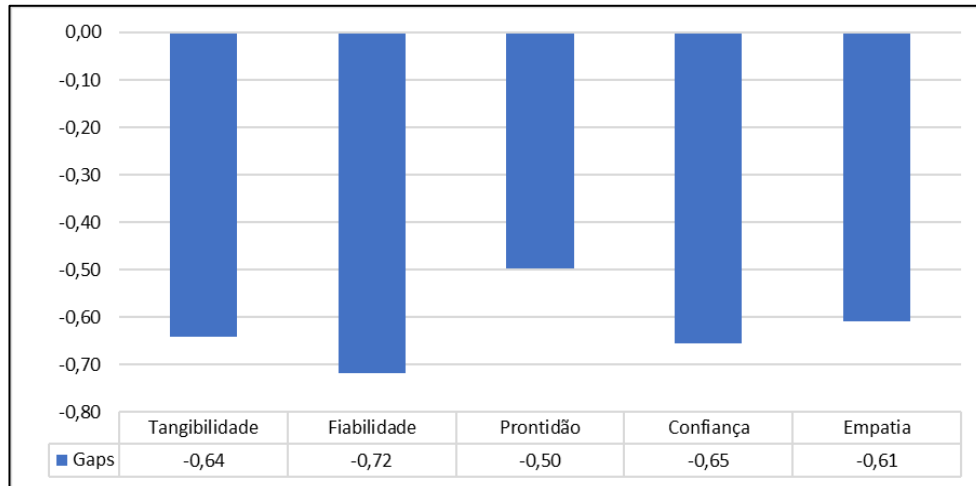
Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

Gráfico 11: Gaps por dimensões – Masculino



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

Gráfico 12: Gaps por dimensões – Feminino



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

4.4.4.2. Faixa etária

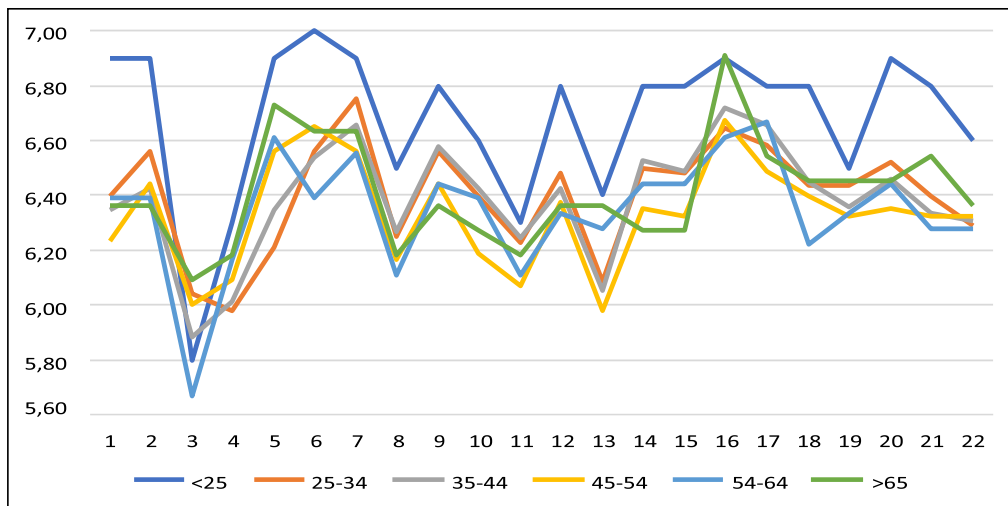
I. Por itens

- **Comparação entre faixas etárias**

a) **Expectativas:** através da análise das expectativas (Gráfico 14), constata-se que existem divergências quanto ao nível de exigência para cada item do serviço de acordo com cada faixa etária. Destaca-se a faixa etária até os 24 anos, sendo estes os utentes mais

exigentes, e os utentes com idades compreendidas entre os 45 e os 54, como sendo os menos exigentes. Verificou-se, ainda, que são vários os itens que os utentes mais jovens julgam ser bem mais importantes em relação às restantes faixas etárias, entre os quais os itens 1 (Equipamentos modernos fazem parte da SPIC), 2 (SPIC é dotado de instalações visualmente atractivas e adaptadas a pessoas com necessidades especiais), 6 (O(s) funcionário(s) demonstram capacidade na resolução de problemas), 15 (O(s) funcionário(s) transmite(m) segurança), e 20 (A SPIC presta atendimento personalizado). No entanto, o item 19 (O(s) funcionário(s) compreende(m) as necessidades específicas dos utentes) é a questão que exhibe os níveis de exigências mais convergentes.

Gráfico 13: Expectativas por itens – Faixa etária

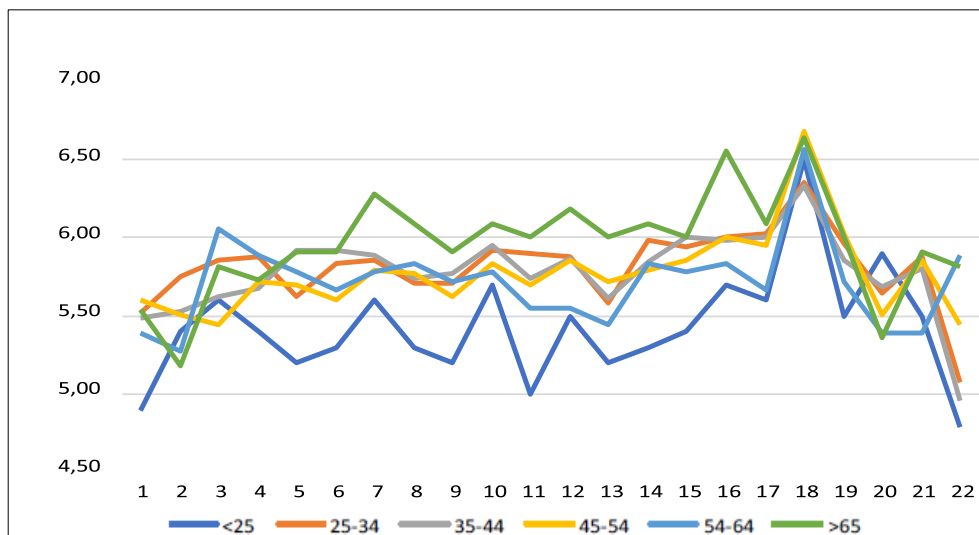


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

b) **Percepções:** relativamente às percepções (Gráfico 15), observa-se que a avaliação efectuada pelos utentes varia de acordo com as faixas etárias no qual se encontram, sendo os utentes com idade até os 24 anos os que percebem a qualidade do serviço com valores mais baixos e os utentes com idade superior a 65 anos os que avaliam a SPIC com as notas mais elevadas. Os itens 1 (Equipamentos modernos fazem parte da SPIC), 11 (Os) funcionário(s) da SPIC presta(m) um atendimento rápido), 14 (O(s)

funcionário(s) transmite(m) confiança) e 22 (O horário de funcionamento da SPIC é conveniente) são as características do serviço a que os utentes apresentam as percepções mais divergentes e são mais consensuais relativamente ao item 18 (O)(s) funcionário(s) presta(m) atendimento individual aos utentes).

Gráfico 14: Percepções por itens – Faixa etária

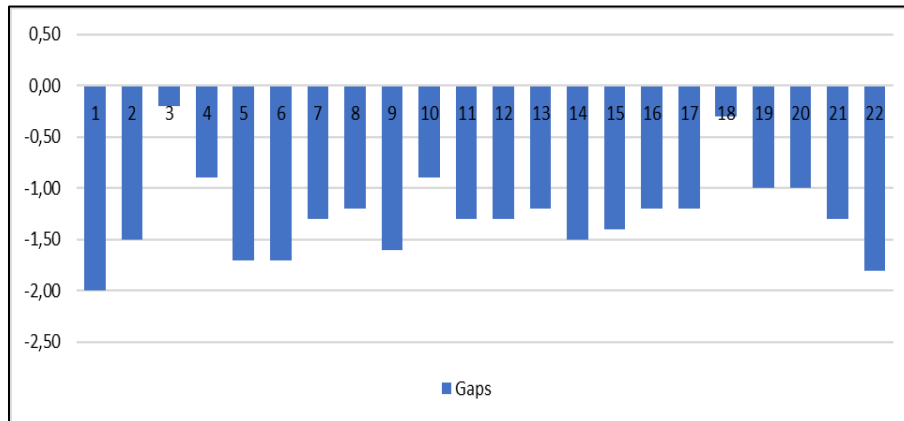


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

- **Menores de 25 anos**

c) **Gaps:** através do cálculo da diferença entre percepções e expectativas (Gráfico 16), é possível aferir a satisfação dos utentes. No caso dos utentes com idade inferior a 25 anos, nenhum item satisfaz os utentes. Embora com valor negativo, o item que mais satisfaz os utentes mais jovens é o item respeitante à aparência dos funcionários (item 3) e o que mais desaponta é o item relativo à existência de equipamentos modernos no serviço (item 2).

Gráfico 15: Gaps por itens – < 25 anos

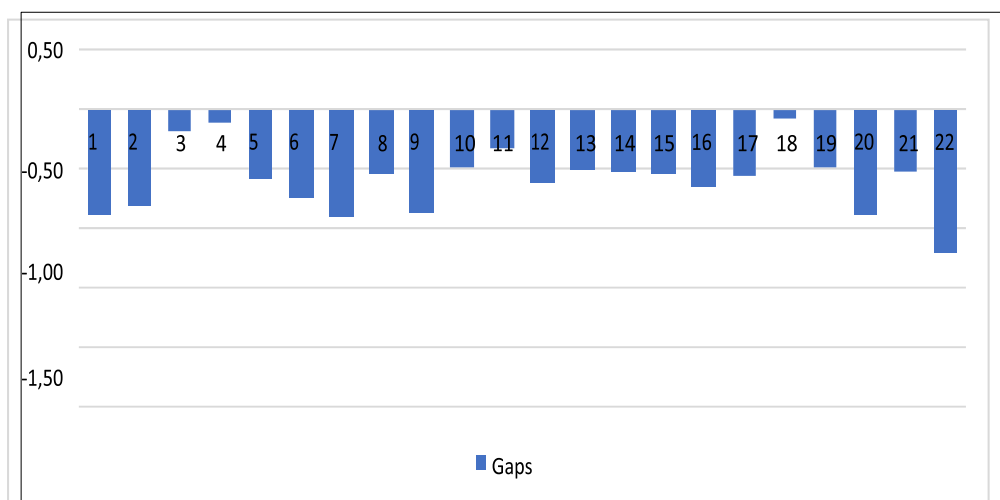


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

- **Entre 25 anos e 34 anos**

a) Gaps: através do cálculo da diferença entre percepções e expectativas (Gráfico 17), verifica-se que nenhum item do serviço supera as expectativas dos utentes com idade compreendida entre os 25 e os 34 anos, sendo o horário de funcionamento do serviço (item 22) a característica que mais desaponta. Porém, o item com menor diferença entre percepções e expectativas corresponde ao atendimento individual (item 18).

Gráfico 16: Gaps por itens – 25-34 anos

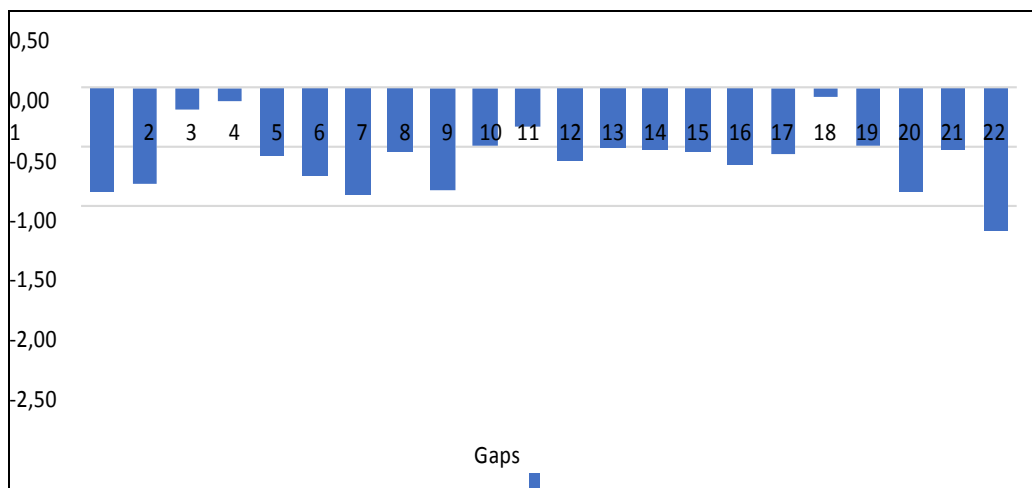


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

- **Entre 35 anos e 44 anos**

c. **Gaps:** pela diferença entre percepções e expectativas (Gráfico 18), é concluído que nenhuma característica satisfaz os utentes com idade entre os 35 e os 44 anos. No entanto, o atendimento individual (item 18) apresenta-se como a característica mais satisfatória. Como característica mais insatisfatória encontra-se o horário de funcionamento do serviço. (item 22)

Gráfico 17: Gaps por itens – 35-44 anos

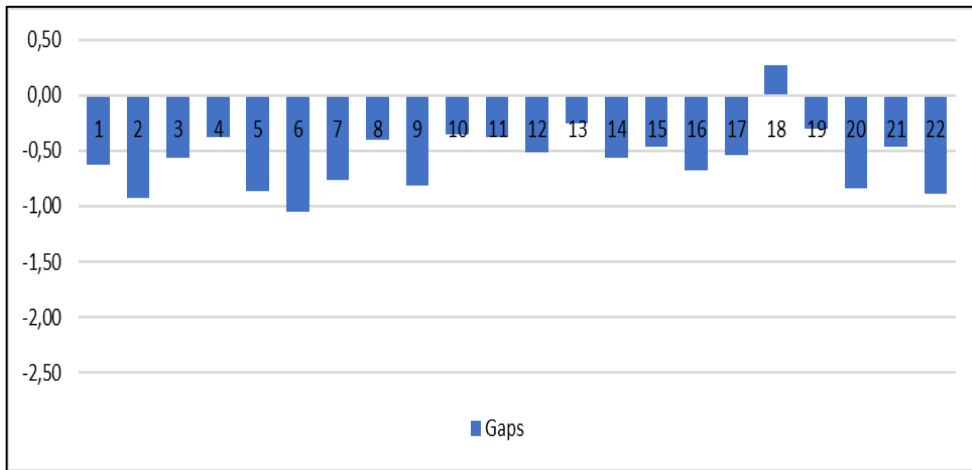


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

- **Entre 45 anos e 54 anos**

c. **Gaps:** através da diferença entre percepções e expectativas (Gráfico 19), verifica-se que o item respeitante ao atendimento individual (item 18) é o único que supera as expectativas dos utentes com idade entre os 45 e 54 anos. Como item que menos satisfaz os utentes encontra-se o item pertencente à capacidade de resolução de problemas (item 6).

Gráfico 18: Gaps por itens – 45-54 anos

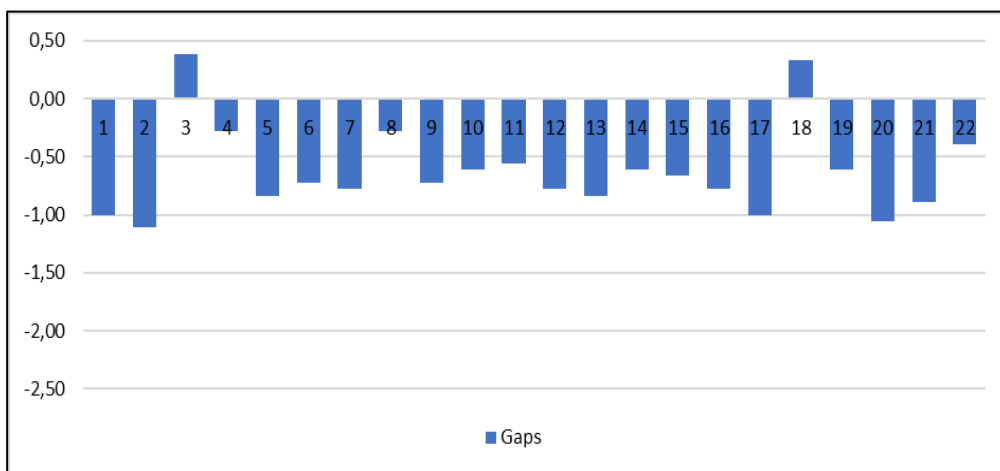


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

- **Entre 55 anos e 64 anos**

- c. **Gaps:** relativamente à diferença entre percepções e expectativas (Gráfico 20), verifica-se que os itens relativos ao atendimento individual (item 18) e à aparência dos funcionários (item 3) superam as expectativas dos utentes com idade compreendida entre os 55 e 64 anos, ou seja, estes dois itens satisfazem os utentes. Contudo, o item sobre a aparência das instalações e condições a pessoas com necessidades especiais (item 2) é a característica indicada como a menos satisfatória.

Gráfico 19: Gaps por itens – 55-64 anos

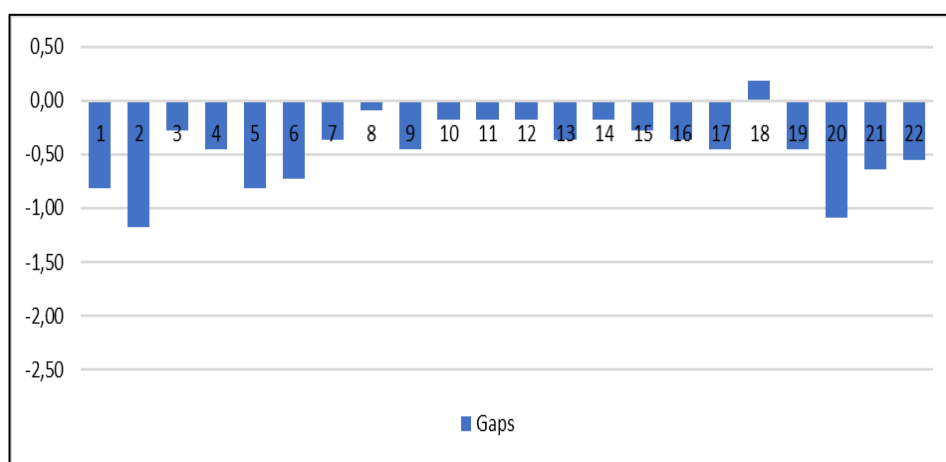


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

- **Maiores de 65 anos**

c. **Gaps:** quanto à diferença entre percepções e expectativas (Gráfico 21), verifica-se que somente o item pertencente ao atendimento individual (item 18) satisfaz os utentes idosos. Constata-se, ainda, que os itens acerca da aparência das instalações e das condições a pessoas com necessidades especiais (item 2) são as características do serviço menos satisfatórias.

Gráfico 20: Gaps por itens – >65 anos



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

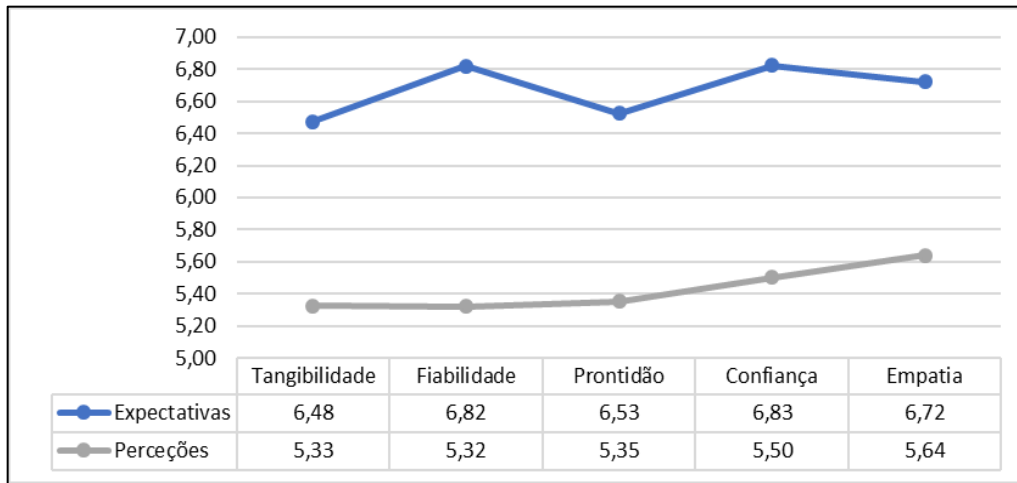
II. Por dimensões

- **Menores de 25 anos**

a) **Expectativas:** através da análise das médias (Gráfico 22), é possível perceber que a dimensão Tangibilidade obtém a média mais baixa, sendo, ainda assim, as expectativas dos utentes mais jovens elevadas. A dimensão Confiança conta com a média mais elevada entre as restantes dimensões;

b) **Percepções:** através da análise das médias (Gráfico 22), é possível verificar que as percepções dos utentes menores de 25 anos variam entre 5 (cinco) e próximo de 6. A dimensão com nota mais elevada corresponde à dimensão Empatia e a mais baixa, à dimensão Fiabilidade.

Gráfico 21: Expectativas e percepções por dimensões – <25 anos

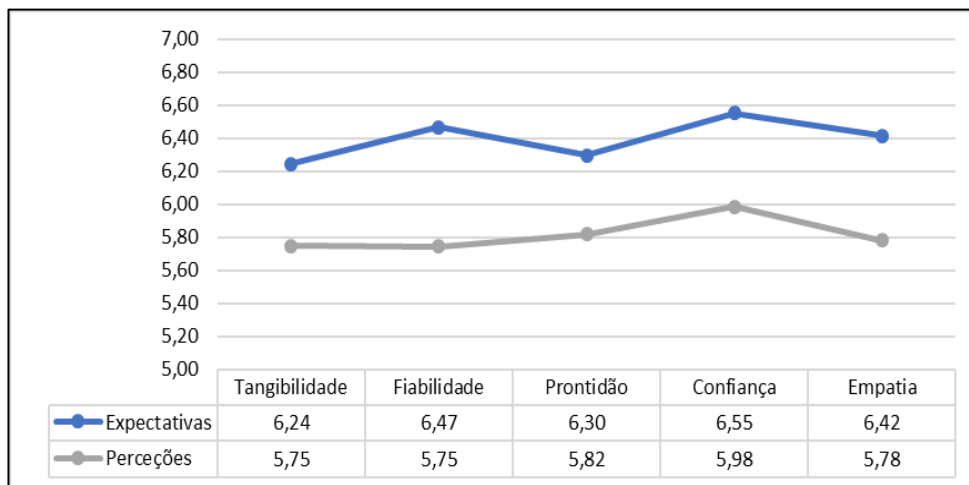


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

- **Entre 25 anos e 34 anos**

- Expectativas:** através da análise das médias (Gráfico 23), verifica-se que os utentes com idades compreendidas entre os 25 e os 34 anos têm expectativas altas em relação ao serviço, sendo a dimensão Confiança a que detém as expectativas mais altas e a dimensão Tangibilidade as mais baixas;
- Percepções:** pelo cálculo das médias das percepções (Gráfico 23), sabe-se que os utentes com idades entre os 25 e os 34 anos avaliam o serviço com notas boas. A dimensão Confiança é avaliada com a nota mais elevada ao invés das dimensões Tangibilidade e Fiabilidade, classificadas com as notas mais baixas.

Gráfico 22: Expectativas e percepções por dimensões – 25-34 anos

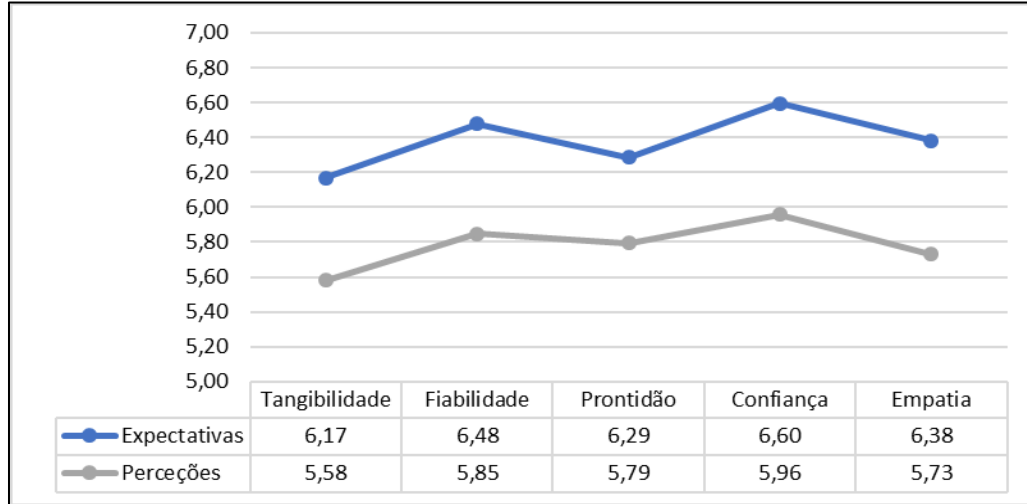


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

- **Entre 35 anos e 44 anos**

- a) **Expectativas:** através da análise das médias (Gráfico 24), constata-se que os utentes com idades entre os 35 e os 44 anos têm expectativas altas em relação à prestação do serviço. Depositam maiores expectativas na dimensão Confiança e menores na dimensão Tangibilidade;
- b) **Percepções:** através da análise das médias (Gráfico 24), é percebido pelos utentes com idades entre os 35 e os 44 anos que a dimensão Confiança é a dimensão com o melhor desempenho, ao contrário da dimensão Tangibilidade.

Gráfico 23: Expectativas e percepções por dimensões – 35-44 anos

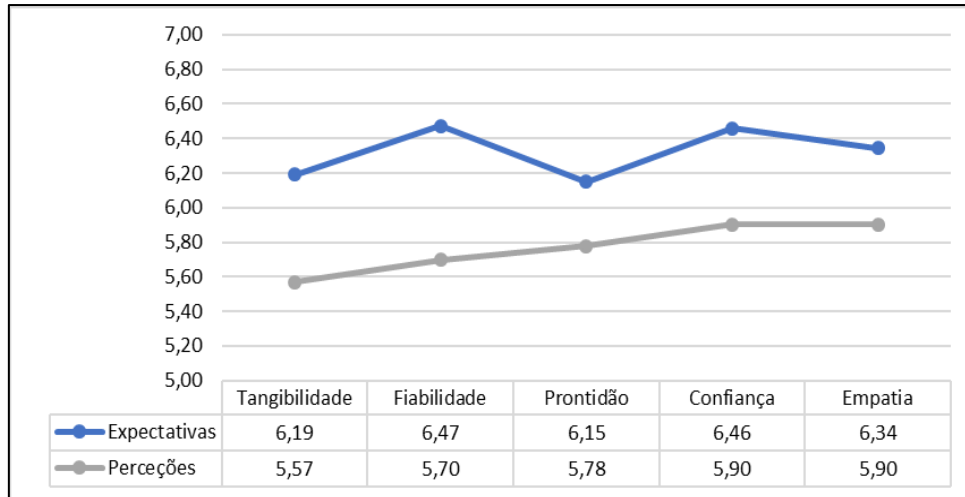


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

- **Entre 45 anos e 54 anos**

- Expectativas:** quanto à análise das médias (Gráfico 25), verifica-se que os utentes com idades entre os 45 e os 54 anos têm expectativas altas em relação à qualidade do serviço. Sendo a dimensão Fiabilidade a dimensão em que os utentes depositam maior exigência e a dimensão Tangibilidade aquela com importância menor;
- Percepções:** através da análise das médias das percepções (Gráfico 25), percebe-se que, para os utentes com idades compreendidas entre os 45 e os 54 anos, a dimensão Empatia revela o melhor desempenho, ao contrário da dimensão Tangibilidade. Mesmo assim, as percepções são, no geral, boas.

Gráfico 24: Expectativas e percepções por dimensões – 45-54 anos

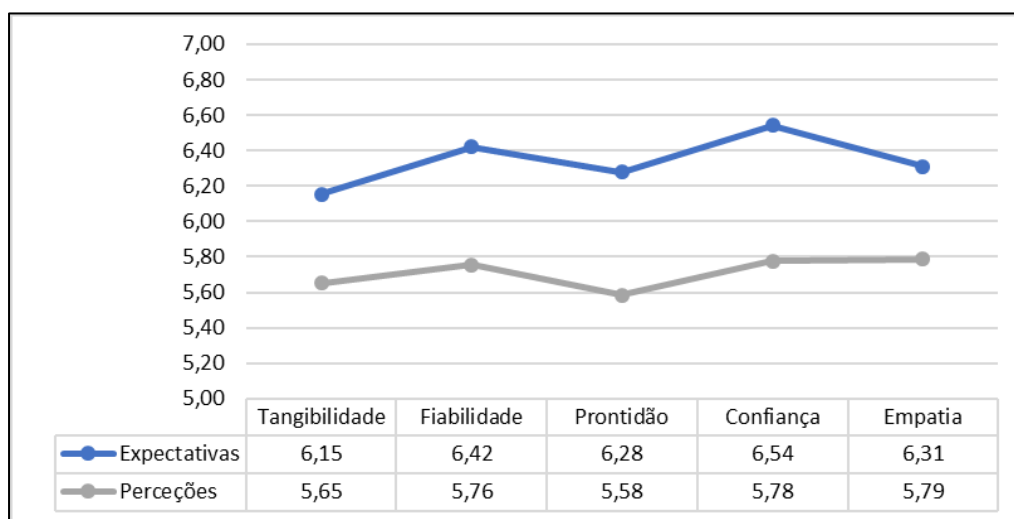


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

- **Entre 55 anos e 64 anos**

- Expectativas:** através da análise das médias das expectativas (Gráfico 26), verifica-se que os utentes com idade entre os 55 e os 64 anos têm altas expectativas em relação ao desempenho do serviço. Estes classificam a dimensão Confiança como a dimensão mais relevante e a dimensão Tangibilidade como a menos relevante;
- Percepções:** através da análise das médias (Gráfico 26), é percebido a dimensão Empatia com a melhor prestação e a dimensão Prontidão como a prestação mais baixa. No entanto, na generalidade, a qualidade do serviço é percebida como sendo boa.

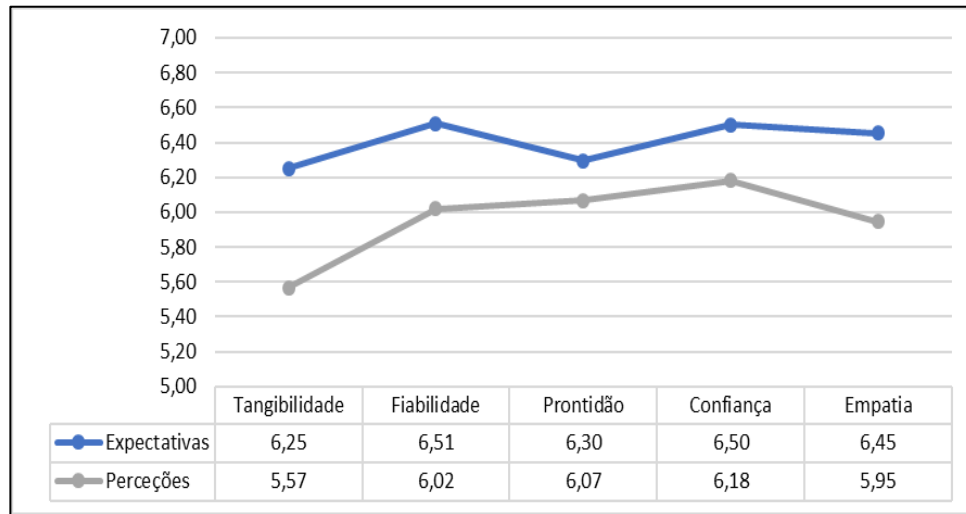
Gráfico 25: Expectativas e percepções por dimensões – 55-64 anos



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

- Maiores de 65 anos
 - Expectativas:** pelo cálculo das médias (Gráfico 27), percebe-se que os utentes idosos têm expectativas elevadas no que concerne à qualidade do serviço, sendo a dimensão Fiabilidade a que merece destaque em relação às restantes. Ao contrário, a dimensão Tangibilidade é vista como a menos significativa;
 - Percepções:** pela leitura das médias (Gráfico 27), verifica-se que os utentes idosos aferem a qualidade do serviço com notas a rondar os 6 e 7. Entre as dimensões, salienta-se a Confiança com a melhor pontuação, e a Tangibilidade com a pontuação mais baixa.

Gráfico 26: Expectativas e percepções por dimensões – >65 anos



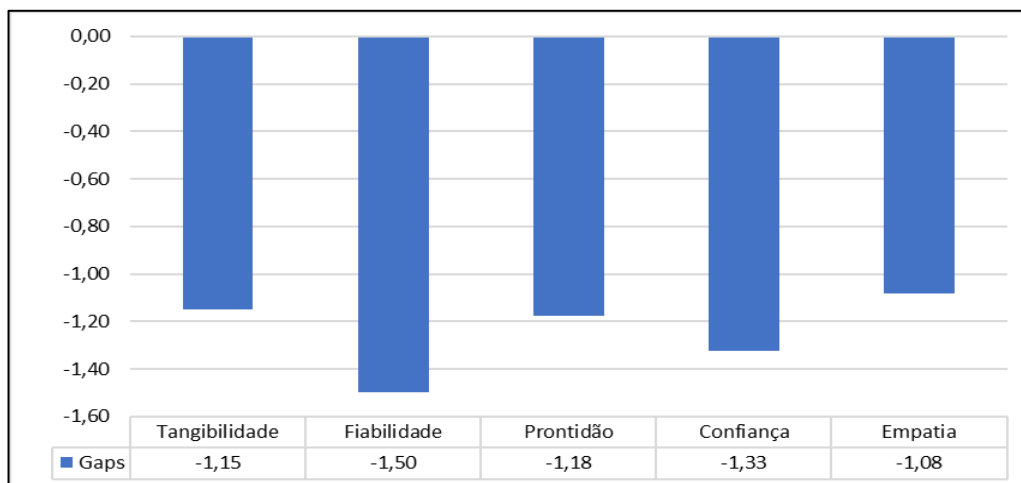
Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

c) Gaps

- Menores de 25 anos**

Pela diferença entre percepções e expectativas, são obtidos os *gaps* (Gráfico 28). A avaliação feita pelos utentes mais jovens evidencia que estes estão insatisfeitos com todas as dimensões do serviço, sendo a dimensão Fiabilidade a que mais desaponta e a dimensão Empatia a que desaponta menos.

Gráfico 27: Gaps por dimensões – <25 anos

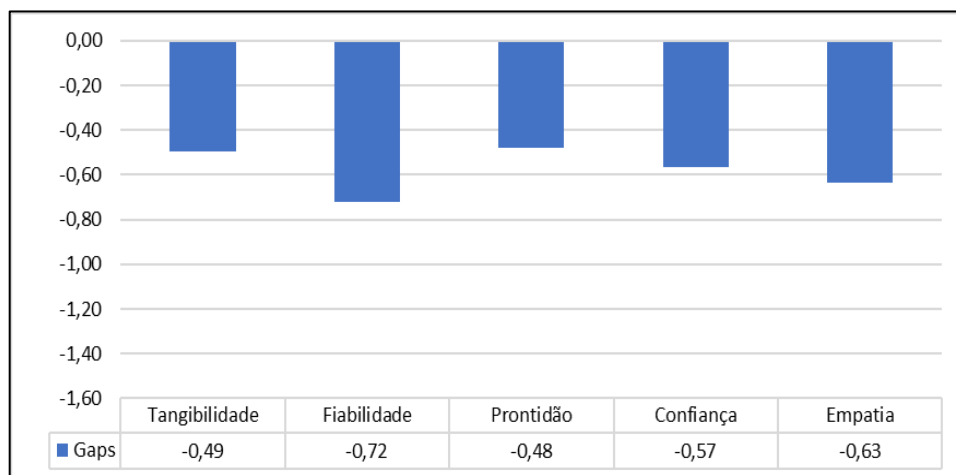


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

- **Entre 25 anos e 34 anos**

Pela análise dos *gaps* (Gráfico 29), verifica-se que nenhuma dimensão do serviço satisfaz os utentes com idade compreendida entre os 25 e os 34 anos. A dimensão Fiabilidade é a dimensão que fica mais aquém do esperado. Por outro lado, a dimensão Prontidão é a que mais se aproxima do esperado.

Gráfico 28: Gaps por dimensões – 25-34 anos

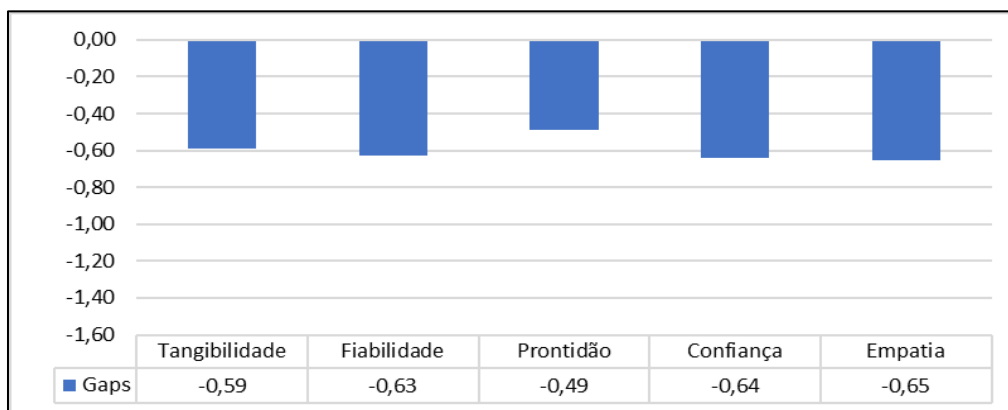


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

- **Entre 35 anos e 44 anos**

Pela leitura dos *gaps* (Gráfico 30), percebe-se que nenhuma dimensão do serviço supera as expectativas dos utentes com idades entre os 35 e os 44 anos. A dimensão que mais se aproxima é a dimensão Prontidão, sendo a dimensão Confiança a que mais se distancia.

Gráfico 29: Gaps por dimensões – 35-44 anos

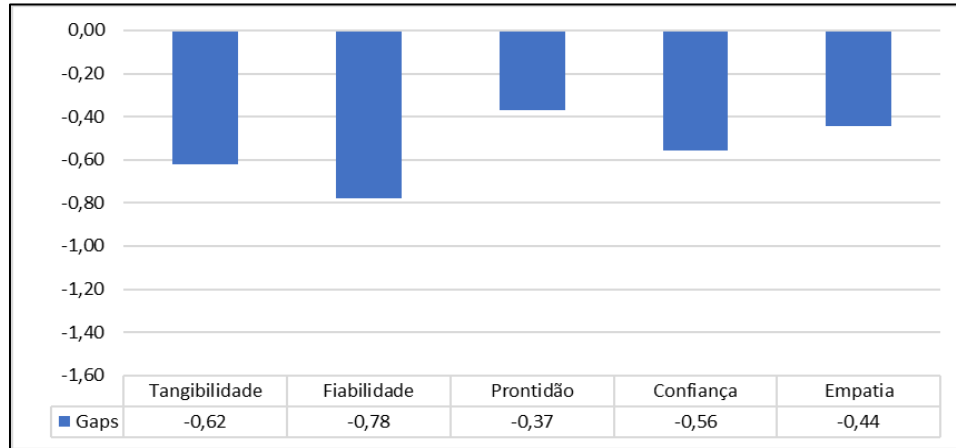


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

- **Entre 45 anos e 54 anos**

Através da análise dos *gaps* (Gráfico 31) dos utentes com idades entre os 45 e os 54 anos, verifica-se que todas as dimensões obtiveram desempenho negativo. A dimensão *Fiabilidade* obtém o valor mais negativo e a *Prontidão* o menos negativo.

Gráfico 30: Gaps por dimensões – 45-54 anos

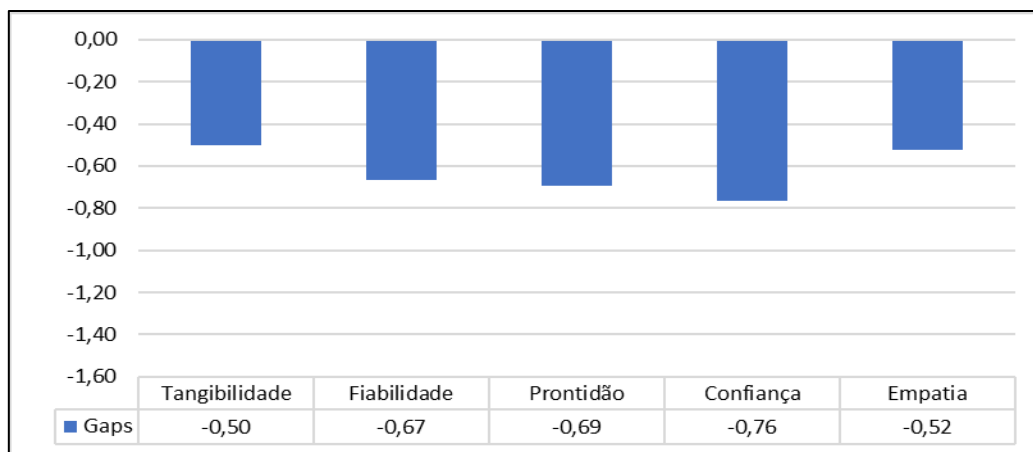


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

- **Entre 55 anos e 64 anos**

Da análise dos *gaps* (Gráfico 32), conclui-se que nenhuma dimensão supera as expectativas dos utentes com idades entre os 55 e os 64 anos, sendo a dimensão *Confiança* a que obteve a maior diferença entre as percepções e as expectativas e a dimensão *Tangibilidade* a que obteve o menor *gap*.

Gráfico 31: Gaps por dimensões – 55-64 anos

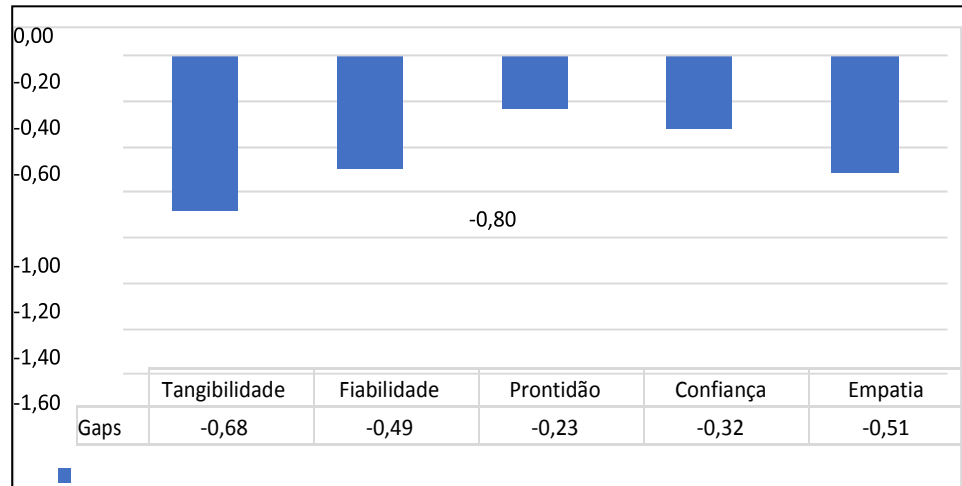


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

- **Maiores de 65 anos**

Pela interpretação dos *gaps* (Gráfico 33), observa-se que todas as dimensões são negativas, ou seja, nenhuma dimensão atinge o desempenho ao nível das expectativas dos utentes idosos. A dimensão Tangibilidade é a que menos satisfaz os utentes mais idosos e a dimensão Prontidão a que desilude menos.

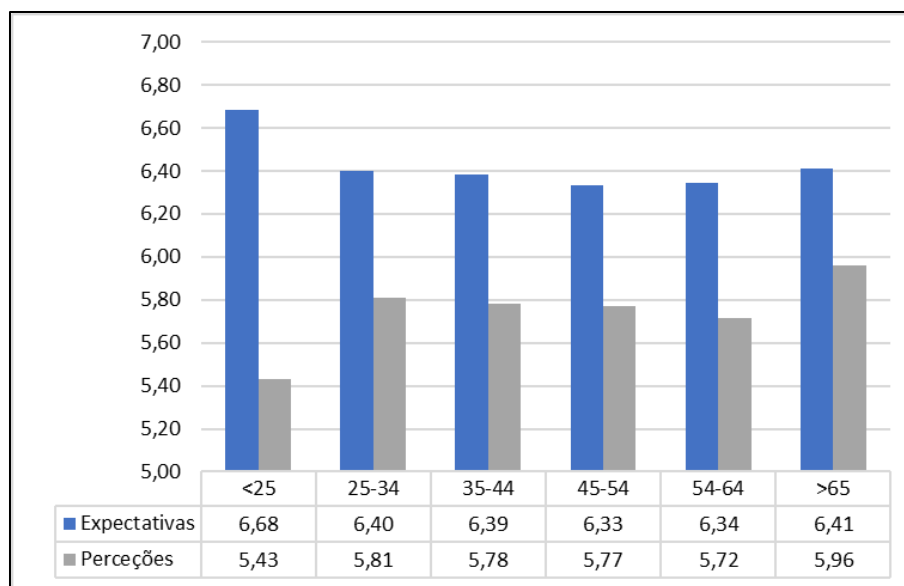
Gráfico 32: Gaps por dimensões – >65 anos



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

- **Diferenças entre faixas etárias:** através dos *gaps* (Gráfico 34), é possível concluir que, independentemente da faixa etária na qual os utentes se encontram, todos têm expectativas superiores às percepções. Porém, os utentes idosos são os utentes menos insatisfeitos, pois as expectativas desta faixa etária foram as que ficaram mais próximas das percepções. Pelo contrário, os utentes mais jovens viram as suas expectativas mais distantes das percepções, sendo, portanto, os mais insatisfeitos.

Gráfico 33: Expectativas e percepções – Faixa etária



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

4.5. Síntese analítica

Esta tabela sintetiza os níveis de satisfação dos utentes, por via dos itens e da sua agregação, pelas cinco dimensões. Os “mais satisfeitos” correspondem aos *gaps* com valores mais baixos e os “menos satisfeitos” os *gaps* com valores mais elevados.

Tabela 9: Síntese dos níveis de satisfação por itens e por dimensões

		Mais satisfeito por itens	Menos satisfeito por itens	Mais satisfeito por dimensões	Menos satisfeito por dimensões
Género	Masculino	18	22	Prontidão	Fiabilidade
	Feminino	18	2	Prontidão	Fiabilidade
Faixa Etária	<25 anos	3	1	Empatia	Fiabilidade
	25-34 anos	18	22	Prontidão	Fiabilidade
	35-44 anos	18	22	Prontidão	Confiança
	45-54 anos	18	6	Prontidão	Fiabilidade
	55-64 anos	3	2	Tangibilidade	Confiança
	>65 anos	18	2	Prontidão	Tangibilidade

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

Constata-se que a prestação de atendimento individual (item 18) é o item mais vezes enumerado como o mais satisfatório. Este item, não somente atende como supera as expectativas dos utentes. Ao contrário, o horário de funcionamento do serviço (item 22) surge com maior frequência como o item menos satisfatório, com os valores negativos mais altos, ou seja, com médias de percepções abaixo das expectativas.

Entre as várias categorias, notam-se algumas divergências na avaliação dos itens que mais satisfazem e dos que menos satisfazem. Porém, é nas dimensões que se notam maiores diferenças. Ainda assim, é notória a frequência da dimensão Prontidão (Disposição dos funcionários para ajudar os utentes e prestar um serviço rápido) como a mais satisfatória e a dimensão Fiabilidade (Capacidade de prestação do serviço pelos funcionários de forma confiável, segura e precisa) como a menos satisfatória. Importa lembrar que, apesar da dimensão Prontidão ser a mais satisfatória, as expectativas para esta dimensão exibem *gaps* negativos, ou seja, os valores das médias das percepções encontram-se abaixo das médias das expectativas.

Para a construção da próxima tabela (Tabela 10), verificaram-se os valores extremos, ou seja, os valores mais elevados e os mais baixos de cada variável demográfica (género e faixa etária) e dos itens e dimensões, relativamente às expectativas, às percepções e *gaps* (o termo “satisfação” representa os *gaps*).

Tabela 10: Síntese dos níveis de satisfação por variáveis demográficas

	Expectativas mais Elevadas	Expectativas mais baixas	Percepções mais elevadas	Percepções mais baixas	Maior satisfação	Menor satisfação
Género	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Masculino	Feminino
Faixa etária	<25 anos	45-54 anos	>65 anos	<25 anos	>65 anos	<25 anos

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2022)

O **perfil de utentes mais exigentes** (com expectativas mais elevadas) é constituído pelas seguintes características demográficas:

- É do género feminino;
- Tem idade inferior a 25 anos de idade.

O **perfil de utentes menos exigentes** (com expectativas mais baixas) é constituído pelas seguintes características demográficas:

- É do género masculino;
- Tem idade compreendida entre os 45 e os 54 anos de idade.

O **perfil de utentes mais agradados** (com percepções mais altas) é constituído pelas seguintes características demográficas:

- É do género feminino;
- Tem idade superior a 65 anos de idade.

O **perfil de utentes menos agradados** (com percepções mais baixas) é constituído pelas seguintes características demográficas:

- É do género masculino;
- Tem idade inferior a 25 anos de idade.

O **perfil de utentes mais satisfeitos** (com *gaps* mais baixos) é constituído pelas seguintes características demográficas:

- É do género masculino;
- Tem idade superior a 65 anos de idade.

O **perfil de utentes menos satisfeitos** (com *gaps* mais elevados) é constituído pelas seguintes características demográficas:

- É do género feminino;
- Tem idade inferior a 25 anos de idade.

Como já concluído anteriormente, a prestação de atendimento individual (item 18) é o item que gera maior satisfação entre os utentes. Em contrapartida, o horário de funcionamento do serviço (item 22) é o que provoca o maior descontentamento. Ao nível das dimensões, é a dimensão Prontidão (Disposição dos funcionários para ajudar os utentes e prestar um serviço rápido) a mais satisfatória e a dimensão Fiabilidade (Capacidade de prestação do serviço pelos funcionários de forma confiável, segura e precisa) a menos satisfatória.

Relativamente às expectativas, os utentes dão maior importância à educação dos funcionários (item 16) e menor à aparência dos funcionários (item 3). Quanto às dimensões, a dimensão Confiança (Conhecimento e capacidade de resolução das questões dos utentes) é a mais relevante para os utentes em detrimento da dimensão Tangibilidade (Aparência das instalações físicas, equipamentos e funcionários).

Por fim, pelas percepções, os utentes avaliam com pontuações mais elevadas o atendimento individual (item 18) e atribuem pontuações mais baixas ao horário de funcionamento do serviço (item 22). Quanto às dimensões, a Confiança (Conhecimento e capacidade de resolução das questões dos utentes) é avaliada com melhores notas ao contrário da Tangibilidade (Aparência das instalações físicas, equipamentos e funcionários), com as notas mais baixas.

4.6. Constrangimentos surgidos da Estratégia de Implementação da Política de Informática nos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota

A adopção das TIC's nos Serviços da Administração Pública, por si só, não garantem o sucesso da Governação Electrónica, sendo necessário ter em consideração aspectos como o envolvimento dos líderes políticos, utilizadores e beneficiários, para além das infra-estruturas adequadas, competências do capital humano do aparelho do Estado, entre outros.

Assim sendo, podem ser elencados alguns constrangimentos tais como:

- Falta de levantamento do documento que teria a ver com a demora no processo de obtenção do BI;

- Os utentes relatam constantes falhas técnicas e lentidão no sistema de pré-marcação do B.I.;
- Alguns utentes não têm comparecido para o levantamento do B.I. quando são notificados;
- A DNIC diz ainda que o sistema de transmissão de dados individualizados recolhidos a nível dos distritos e postos administrativos ainda está aquém do desejado;
- Alguns funcionários da SPIIC denunciam que o sector de VRF (verificação) tem enfrentado diversas dificuldades no seu dia-a-dia nos processos de consulta e análise de dados de pedidos de BI para a devida validação

O artigo 5 do Estatuto Geral dos Funcionário e Agentes do Estado, aprovado pela Lei n.º 10/2017 de 1 de Agosto, no exercício das suas funções na Administração Pública, pressupõe que os funcionários e demais agentes do Estado estejam exclusivamente ao serviço do interesse público, vinculados à Constituição da República e às leis, no exercício das funções públicas, os funcionários e agentes do Estado actuam com isenção e imparcialidade.

Nhambirre (2012:1) procede, afirmando que os funcionários dos SPIC interessam-se simplesmente em cumprir as suas tarefas e não em satisfazer também os utentes, as chances de um utente receber um bom atendimento tende a reduzir cada vez mais. De um modo geral, a prestação de serviços pelos SPIC, assim como a alguma parte das instituições públicas, enfrenta dois desafios: por um lado, o atendimento e, por outro, a qualidade dos serviços prestados.

Entretanto, o atendimento ao Público nos SPIC do Distrito Municipal de KaMavota, na Cidade de Maputo, tem sustentado muita controvérsia dos utentes face às condições de atendimento encontradas no contacto com a instituição. Nesta instituição, tem vigorado um mau atendimento, morosidade e um sistema de favoritismo (Nhambirre, 2012:1).

Ainda segundo este autor, nos SPIC, geralmente, não se obedece à ordem de chegada dos utentes, as filas nos bancos de espera tendem a aumentar cada vez mais; enquanto vão atendendo os privilegiados, os primeiros a chegar têm sido os últimos a serem atendidos.

Os utentes queixam-se da arrogância de alguns funcionários, quando estes solicitam alguma informação ou esclarecimento, ou, também, por ausência do pessoal de atendimento no horário

de trabalho, e alguns funcionários passam maior parte do tempo conversando entre si ou ao telemóvel.

Apesar dos esforços com vista a encurtar distâncias dos requerentes do Bilhete de Identidade ao nível da cidade de Maputo, por sinal onde se observa a maior procura no país, os Serviços Provinciais de Identificação Civil alastraram os serviços, instalando mais postos nos distritos municipais de KaTembe, KaNhaca, e dois novos postos em funcionamento no Zimpeto e em Magoanine, apesar de ainda persistirem muitos desafios.

Uma pesquisa do CIP, conduzida por Mabunda (2015: 4), demonstra que o número de BI's que estão a ser produzidos tende a reduzir. Com mais pedidos e menos BI's produzidos, o congestionamento e os atrasos aumentam. Embora o sistema tenha capacidade para produzir um BI em cinco minutos e, às vezes, isso é feito para pessoas importantes, o sistema não tem capacidade de produzir BI's suficientes. Enquanto as figuras públicas podem obter BI's em poucos minutos, o cidadão comum espera meses.

O Código de Conduta do Funcionário e Agente do Estado, aprovado pela Resolução n.º 15/2018 do Conselho de Ministros, estabelece que a conduta do funcionário e agente do Estado, para além dos deveres decorrentes da Constituição e demais legislação aplicável, deve observar os seguintes princípios: a) Legalidade, b) Interesse público, c) Lealdade, d) Bem servir, e) Princípio da colaboração e Boa-fé, f) Neutralidade político-partidária, g) Profissionalismo, h) Excelência no serviço, i) Probidade, j) Transparência, k) Prestação de contas, l) Meritocracia, m) Reserva e discrição, n) Uso adequado dos fundos e bens do Estado, o) Trabalho em equipa e p) Conduta privada exemplar fora do local do trabalho.

Diante desse desiderato legal, cabe analisar a postura dos funcionários dos SPIC, porque se pode constatar que alguns funcionários têm estado a facilitar a obtenção do bilhete por indivíduos não elegíveis, no caso concreto, pessoas estrangeiras.

Aproveitando-se de algumas fragilidades, quer seja humanas ou institucionais, recorrem a meios fraudulentos para a obtenção dos documentos, a começar pela contratação dos assentos de nascimento. Dez funcionários dos SPIC foram expulsos, o ano passado, em conexão com esquemas de cobranças ilícitas para a obtenção de Bilhetes de Identidade.

CAPÍTULO V: CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

5.1. Conclusão

A presente pesquisa avaliou a eficácia da Estratégia de Implementação da Política de Informática na melhoria dos Serviços de Identificação Civil, concretamente nos Serviços Provinciais de Identificação Civil (SPIC) do Distrito Municipal KaMavota. A partir da análise e interpretação dos dados recolhidos aquando da pesquisa, foi possível constatar o seguinte:

Em primeiro lugar, o Bilhete de Identidade informatizado foi introduzido pelo Decreto n.º 4/99, de 2 de Março, para garantir a segurança do documento, tanto sob o ponto de vista de robustez do próprio documento como de segurança dos dados que o constituem.

O novo Bilhete de Identidade biométrico foi introduzido em 2008 e rege-se pelo Decreto n.º 11/2008 do Conselho de Ministros de 29 de Abril. Os cartões de identificação biométricos são emitidos pela Agência Nacional de Identificação do Cidadão e são atribuídos desde o nascimento. O BI Biométrico com o código de barras, válido por 10 anos, entrou em vigor em 2009 e foi actualizado e substituído por BI com *chip* em Fevereiro de 2019.

Estruturalmente, a nova carteira de identidade agrega os dados do cidadão em um *chip* localizado no verso do documento. Isso significa que as instituições que digitalizam documentos com um *scanner a laser* podem identificar todos os dados da leitura criptográfica do dispositivo.

Em segundo plano, quanto aos resultados alcançados com a Implementação da Política de Informática nos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota, destacam-se os seguintes:

Introdução do Bilhete de Identidade baseado em elementos biométricos, à luz do Decreto n.º 11/2008, de 29 de Abril, transformação do Centro Regional Sul em Centro Nacional de produção de documentos de identidade, aumento dos índices de produção de Bilhetes de Identidade, aprovação do Diploma Ministerial que fixa a taxa a cobrar pela emissão do Bilhete de Identidade Biométrico e criação de condições para redução do tempo de espera pelo Bilhete de Identidade.

Em terceiro lugar, com a hipótese anteriormente estabelecida na pesquisa: *Uma vez que a Política de Informática põe em destaque as oportunidades que as TIC's oferecem para a melhoria das operações do Governo, tanto a nível central como a nível local, provendo melhores serviços, actuando com maior rapidez, maior eficiência e menores custos, colocando a informação pública ao dispor dos cidadãos e melhorando a comunicação entre estes e os governantes, a Implementação da Estratégia de Política de Informática contribui eficazmente na melhoria dos serviços prestados*, conclui-se que ela não é validada, pois, quanto à satisfação, os utentes, embora tenham tido uma boa opinião sobre o Serviço Provincial de Identificação Civil no Distrito Municipal KaMavota (média 5,77 em 7 possíveis), consideraram que, ainda assim, ficou aquém das expectativas (média 6,39).

Prestar cuidados pessoais (item 18) foi o item que gerou maior satisfação entre os usuários. Em contrapartida, o horário de funcionamento dos serviços (item 22) foi o motivo de maior insatisfação. Em termos de dimensões, a dimensão Prontidão (disposição dos funcionários em atender os usuários e prestar pronto atendimento) foi a mais satisfatória, enquanto a dimensão Confiabilidade (capacidade dos funcionários em prestar serviços de maneira confiável, segura e precisa) foi a menos satisfatória.

Em relação às expectativas, os usuários dão mais importância à educação do funcionário (item 16) do que à aparência do funcionário (item 3). Quanto às dimensões, a dimensão Confiança (conhecimento e capacidade de resolver problemas do usuário) é a mais relevante para os usuários, em detrimento da dimensão tangível (aparência das instalações físicas, equipamentos e funcionários).

Com base na percepção, os usuários avaliaram melhor o cuidado pessoal (item 18) e atribuíram notas inferiores ao horário de atendimento (item 22). Quanto às dimensões, a Confiança (conhecimento e capacidade de resolver problemas do usuário) teve a pontuação mais alta, enquanto a Tangibilidade (aparência das instalações físicas, equipamentos e funcionários) teve a pontuação mais baixa.

Por fim, quanto aos constrangimentos da Implementação da Política de Informática nos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota, de um modo geral, a

prestação de serviços pela SPIC enfrenta dois desafios: por um lado, o atendimento e, por outro, a qualidade dos serviços prestados.

5.2. Recomendações

Partindo do problema identificado ao longo da presente pesquisa e chegados a este ponto, são apresentadas as seguintes propostas de solução:

- Intensificar o uso das TIC's no processo de emissão do B.I;
- Actualizar continuamente os funcionários em matérias relacionadas com as TIC's;
- Aumentar as campanhas de educação cívica e de literacia digital.

De modo a atender às expectativas dos utentes e até mesmo superar, todas as dimensões e itens do serviço podem ser melhorados. A gestão dos SPIC deve focar-se em melhorar as dimensões referentes à Fiabilidade (Capacidade de prestação do serviço pelos funcionários de forma confiável, segura e precisa) e à Confiança (Conhecimento e capacidade de resolução das questões dos utentes).

Relativamente aos itens, deve preocupar-se em melhorar os itens correspondentes às dimensões Confiança e Fiabilidade, ou seja, os itens 14 a 17 (Confiança) e 5 a 9 (Fiabilidade). Deste modo, deve focar a atenção aos seguintes itens, respectivamente: “os registos da SPIC são actualizados e isentos de erros” (item 9), “o(s) funcionário(s) demonstram capacidade na resolução de problemas” (item 6), “a SPIC é de confiança” (item 7), “o(s) funcionário(s) da DNIC cumpre(m) promessas.” (item 5) e “o(s) funcionário(s) da SPIIC atende(m) os utentes nos tempos estabelecidos” (item 8), pertencentes à dimensão Fiabilidade.

Relativamente à dimensão Confiança, deve surgir uma preocupação com os seguintes itens, respectivamente: “o(s) funcionário(s) são educados” (item 16), “o(s) funcionário(s) detém/detêm conhecimento para responder aos pedidos dos utentes” (item 17), “o(s) funcionário(s) transmite(m) confiança” (item 14) e “o(s) funcionário(s) transmite(m) segurança” (item 15). Estes itens atrás mencionados devem ser atendidos a curto-prazo.

Apesar da conveniência do horário de funcionamento do serviço (item 22) e o atendimento personalizado (item 20), pertencentes somente à terceira dimensão mais relevante do serviço (Empatia), merecem atenção da gestão devido aos elevados *gaps* (maior discrepância entre

percepções e expectativas). O mesmo concerne aos equipamentos modernos (item 1) e o serviço ser dotado de instalações visualmente atractivas e adaptadas a pessoas com necessidades especiais (item 2), relativos à dimensão Tangibilidade. Devendo, os itens atrás mencionados, ser atendidos a longo-prazo. Destes, merece maior atenção a conveniência do horário de funcionamento do serviço.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, J. P. / PINTO, J. M. (1990). *A Investigação nas Ciências Sociais*. Lisboa. Presença.
- AMARAL, D. F. (1989). *Curso de Direito Administrativo*. Volume I. 2ª edição. Livraria Almedina: Coimbra.
- ANSOFF, H. I. (1990). *Corporate strategy*. New York: McGraw-Hill, 1990.
- ANTUNES, R. (2008). *Adeus ao Trabalho? Ensaio sobre as Metamorfoses e a Centralidade do Mundo do Trabalho*. São Paulo. Cortez.
- AUGUSTO, J. A. (2008). *Ética e Qualidade do Serviço Público*. DRCIE. Outubro.
- BARDIN, L. (2011). *Análise de conteúdo*. (6ª Ed.). Lisboa. Edições 70..
- BARON, G. / MONNIER, E. (2003). Une approche pluralista et participative: corproduire l'évaluation avec la société civile. *Revue informations Sociales*, n° 110.
- BÉLANGER, F., / CARTER, L. (2009). *Information technology in the workplace: An overview of research methods and trends*. In Handbook of research on information technology management and clinical data administration in healthcare (pp. 1-26). IGI Global.
- BAUER, M. W. / GASKELL, G. (2012). *Pesquisa qualitativa com texto: imagem e som: um manual prático*. 2ª edição. Petrópolis. RJ. Vozes.
- BRYSON, J. M. (2011). *Strategic planning for public and nonprofit organizations: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement*. John Wiley & Sons.
- CEZNE, A. N. (2005). O conceito de serviço público e as transformações do Estado contemporâneo. *Revista de Informação Legislativa*, Brasília a. 42 n. 167 jul./set., 315-337.
- CHANDLER JR, A. D. (1962). *Strategy and structure: Chapters in the history of the industrial enterprise*. MIT press.

- CLARKE, R. (2016). *Privacy, identity, and security: Civilizing the identity management landscape*. Springer.
- CLOETE, F. & DE CONING, C. (2011). *Improving public policy: theory practice and results* (3rd ed.). Van Schaik.
- COUTINHO, M. / V. (2000). Administração Pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual, *Revista do Sector Público*, Brasília.
- DAVENPORT, T. H. (1994). *Reengenharia de processos: como inovar na empresa através da tecnologia da informação*. Rio de Janeiro. Campus.
- ENAP (2001). *Experiências internacionais voltadas para a satisfação dos usuários-cidadãos com os serviços públicos*. Brasília. DF. Maio.
- FERREIRA, J. (2016). *A Crise no Mundo do Trabalho*. Lisboa. Clássica Editora.
- FILHO, J. S. C. (1998). *Manual de Direito Administrativo*. 3º Ed. Editora Lúmen Júris. Rio de Janeiro.
- FINK, A. (2014). *Conducting research literature reviews: from paper to the internet*. (4th ed). Los Angeles. Sage Publications.
- FREEMAN, R. E., / STURDY, A. (2015). *Stakeholder Theory: Concepts and Strategies*. Cambridge University Press.
- GIL, A. C. (2003). *Métodos e Técnicas de pesquisa Social*. 6ª ed. São Paulo. Editora Atlas.
- _____. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4ª ed. São Paulo. Atlas.
- GODOY, A. (1995). Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. *Revista de Administração de Empresas*, vol.35, São Paulo, 20-29.
- GOLDSTEIN, J., / KAHIN, B. (1998). *Introduction to the Information Infrastructure*. In *Understanding the Digital Economy: Data, Tools, and Research* (pp. 5-16). MIT Press.
- GUBA, E. G / LINCOLN, Y. S. (1989). *Fourth generation evaluation*. California: Sage Publications.

- HAMEL, G., / PRAHALAD, C. K. (1990). *The core competence of the corporation*. Harvard Business Review, 68(3), 79-91.
- HAMMER, M. e CHAMPY, J. (1994). *Reengenharia: revolucionando a empresa em função dos clientes, da concorrência e das grandes mudanças da gerência*. 30 ed. Rio de Janeiro. Campus.
- HEIDEMANN, F. G. & SALM, J. F. (2006). *Políticas públicas e desenvolvimento: bases epistemológicas e modelos de análise*. Brasília. UNB.
- HEYWOOD, A. (2013). *Politics*. 4th Ed. UK. Palgrave MacMillan.
- HOOD, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3-19.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2018). ICAO TR 31st edition: Machine readable travel documents. Montreal.
- KOTLER, P. (2009). *Marketing essencial: conceitos, estratégias e casos*. 2ª edição. São Paulo. Prentice Hall.
- LIMA, V. M. S. e PESSOA DE AQUINO, P. M. L. (s.d.). *Princípios da reengenharia aplicáveis à administração pública*. Disponível em: Acesso em: 11 nov. 2022.
- LOBOS, J. (1991). *Qualidade através das pessoas*. São Paulo. Câmara brasileira do livro.
- LÖFFLER, E. (2002). *Defining Quality in Public Administration, Working Group on Better Quality Administration for the Public Building Quality Administration for the Public in Central and Eastern Europe*. NISP Acee Conference. May 10-13. Riga. Latvia.
- LUNDIN, I. B. (2008). *Metodologia de Pesquisa em Ciências Sociais*. Maputo. Escolar Editora.
- MARCONI, M. A. & LAKATOS, E. M. (2003). *Metodologia Científica*. 5ª edição. São Paulo. Editora Atlas.
- MEIRELLES, H. L. (2003). *Direito Administrativo Brasileiro*. 28 ed. São Paulo: Malheiros.
- MELO NETO F. P. (1995). *Reengenharia (Estudos de Casos de Empresas Brasileiras)*. Rio de Janeiro. Record.

MELLO, C. A. B. (2005). *Curso de direito administrativo*. 10ª edição. São Paulo. Malheiros.

MENY, Y. / THOENIG, J.-C. (1989). *Politiques Publiques*. Paris: Presses Universitaires de France.

MINAYO, M. C. S. (2009). ‘O Desafio da Pesquisa Social’. In: MINAYO, M. C. S. *et al* (org.) *Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade*. 28ª edição. Rio de Janeiro. Vozes.

MINTZBERG, H. *et al*. (2006). *Safári de estratégia: um roteiro pela selva do planejamento estratégico*. Bookman Editora.

MINTZBERG, H. (1978). Patterns in strategy formation. *Management Science*, 24(9), 934-948.

MONTEIRO, W. R. (20003). *Implementação da reengenharia de processos do negócio: estudo de caso de organizações no Brasil*. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade de São Paulo. São Paulo.

MORAIS, I. C. S. (2005). *Gestão da Qualidade Total*. Escola Superior de Tecnologia e Gestão da Guarda.

NHAMBIRRE, A. S. A. (2012). *Avaliação do atendimento dos utentes dos serviços públicos da Direcção de Identificação Civil da Cidade de Maputo*. Licenciatura em Estatística, da Universidade Eduardo Mondlane. Maputo.

O'NEIL, M., / MARTIN, P. (2006). *Information Technology and Competitive Advantage in Small Firms*. In Handbook of Small Business Information Systems Research (pp. 1-30). Idea Group Inc.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2014). *The OECD Guide on Evaluating and Strengthening Policies*. OECD Publishing.

OSBORNE, D./GAEBLER, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A., & BERRY, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.

- PARK, B. (1997). *Total Quality Management operation in public organizations: Empirical assessment of critical success factors*. ETD collection for University of Nebraska - Lincoln.
- PERRET, V. et SEVILLE, M. (2007), Fondements épistémologiques de la recherche, in R.A. Thietart, *Recherche en management*, Dunod, p. 13-36.
- POLLITT, C., /BOUCKAERT, G. (2011). *Public management reform: A comparative analysis: new public management, governance, and the neo-weberian state*. Oxford University Press.
- PORTER, M. E. (1996). What is strategy? *Harvard Business Review*, 74(6), 61-78.
- RICHARDSON, R. J., et al. (2012). *Pesquisa social. Métodos e técnicas*. 3ª edição. São Paulo: Editora Atlas, 2012.
- RUTKOWSKI, Jacqueline. (1998). Qualidade no serviço público - um estudo de caso. *Gestão & Produção*, v. 5, n. 3, pp. 284-297.
- SILVA, L. S. & MENEZES, E. M. (2001). *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação. Manual de orientação*. Florianópolis.
- SILVESTRE, H. C. (2020). *Gestão Pública: Modelos de Prestação no Serviço Público*. Lisboa. Escolar Editora.
- SOUSA, M. I. da S. H. F. (2009). *Qualidade nos serviços públicos: a avaliação da satisfação dos colaboradores do atendimento do centro distrital de Viana do Castelo*. Dissertação de Mestrado apresentada à Universidade Fernando Pessoa como parte dos requisitos para obtenção do grau de Mestre em Ciências da Comunicação, especialização em Relações Públicas.
- STONE, D. (2004). Transfer agents and global networks in the ‘transnationalization’ of policy. *Journal of European Public Policy*, 11(3), 545-566.
- UTAMI, D, / HARAHA, M. (2019). Critical Success Factors of Total Quality Management and Their Impact on Performance in the Indonesian Public Service Sector. *Advances in Economics, Business and Management Research*, volume 72, 250-257.

WORLD BANK. (2016). Identification for development (ID4D): An agenda for the World Bank Group. World Bank.

ZUBAIR, Syed Sohaib (2013). Total Quality Management in Public Sector Higher Education Institutions. *Journal of Business & Economics*, Vol.5, No.1, pp. 24-55.

APÊNDICES

APÊNDICE A: Guião de entrevista dirigido aos funcionários da DNIC

Prezado (a) Senhor (a),

Esta pesquisa subordina-se ao tema: **Avaliação da eficácia da Estratégia de Implementação da Política de Informática na Melhoria dos Serviços de Identificação Civil: o caso dos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota**, a ser desenvolvida por mim, Nilza Ntseco, e a ser apresentada na Universidade Eduardo Mondlane, Faculdade de Letras e Ciências Sociais, como requisito parcial para a obtenção do grau de Licenciatura em Administração Pública.

PARTE I – PERFIL DO ENTREVISTADO

1.1. Sexo: M____, F_____

1.2. Idade: _____ anos _____

1.3. Escolaridade:

1.3.1. Ensino elementar () 1.3.2. Ensino Básico () 1.3.3. Ensino Médio Geral ()

1.3.4. Ensino Técnico Profissional () 1.3.5. Bacharel () 1.3.6. Licenciatura ()

1.3.7. Mestrado () 1.3.8. Doutoramento ()

1.4. Cargo actual _____

1.5. Área de trabalho _____

1.6. Principais responsabilidades _____

1.7. Tempo de trabalho no cargo _____

1.8. Tempo de trabalho na organização _____

PARTE II: SERVIÇOS FORNECIDOS PELA DNIC

1. Em que ano a DNIC introduziu a Política de Informática, baseando-se na Estratégia de Implementação?

2. Quais são as vantagens da implementação da Política de Informática?

3. Quais são os desafios encontrados na implementação da Política de Informática?

4. Para si, a Política de Informática melhorou os serviços prestados na DNIC-SPIC (KaMavota)?

5. Se a política melhorou os serviços, quais são as melhorias que a mesma trouxe?

6. Como avaliam o sistema de marcação para a emissão do BI?

7. Quais são os principais constrangimentos encontrados na introdução do sistema de marcação?

8. Como avaliam o sistema de SMS na melhoria dos serviços prestados?

9. Quais são as vantagens e desvantagens de uso das tecnologias de informática na melhoria dos serviços prestados?

10. Quais foram as principais razões que levaram a DNIC a mudar de processos de tramitação de B.I. do antigo para o biométrico?

11. Quais foram os processos críticos que foram substituídos e quais são os novos?

12. Quais foram ou são os objectivos que se pretendem alcançar com a nova forma de emissão de B.I.?

13. Quais são os principais resultados alcançados no âmbito da implantação do B.I. biométrico?

14. Que resultados foram ou estão a ser alcançados?

15. Como são avaliados, acompanhados ou monitorados os resultados?

16. Quais têm sido os maiores desafios na emissão de B.I?

17. Um dos problemas registados é a demora no levantamento de B.I. ou mesmo a desistência por parte dos cidadãos. Que razões podem estar por detrás desse comportamento? Que acções têm sido levadas a cabo pela DNIC para colmatar esse flagelo?

18. Poderia descrever o processo de atendimento ao público desde a chegada até o levantamento do B.I. (antes do actual sistema de marcação) (?)

19. Poderia fazer uma análise comparativa entre o processo actual de emissão de B.I. com o antigo, evidenciando as vantagens e desvantagens bem como os ganhos e benefícios (?)

20. Existe um mecanismo pelo qual os cidadãos podem apresentar as suas reclamações? Se sim, qual é, como funciona e qual é o nível de adesão dos cidadãos?

21. Como avaliaria a satisfação dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados pela DNIC, numa escala de 1 a 5?

- a) 0 _____
- b) 1 _____
- c) 2 _____
- d) 3 _____
- e) 4 _____
- f) 5 _____

22. Quais são os padrões ou indicadores de qualidade dos serviços prestados pela DNIC?

23. Como é feita a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela DNIC e com que frequência ocorre?

APÊNDICE B: Inquérito dirigido aos utentes da SPIC

Prezado (a) Senhor (a),

Esta pesquisa subordina-se ao tema: **Avaliação da eficácia da Estratégia de Implementação da Política de Informática na Melhoria dos Serviços de Identificação Civil: o caso dos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota**, a ser desenvolvida por mim, Nilza Ntseco, e a ser apresentada na Universidade Eduardo Mondlane, Faculdade de Letras e Ciências Sociais, como requisito parcial para a obtenção do grau de Licenciatura em Administração Pública.

PARTE I – PERFIL DO ENTREVISTADO

1.9. Sexo: M____, F____

1.10. Idade: _____ anos _____

PARTE II: INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

As questões que se seguem têm como objectivo obter a sua opinião relativamente à qualidade dos serviços prestados pelo DNIC.

Por isso, indique qual o seu grau de concordância relativamente às características que este serviço deve possuir. Assinale com uma cruz, em cada opção, o número que corresponde ao seu grau, em acordo ou em desacordo com a afirmação. A sua resposta pode variar de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente), como é possível verificar na escala abaixo apresentada.

Considere a seguinte escala

1	2	3	4	5	6	7
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

PARTE III: AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

	Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente
	1	2	3	4	5	6	7
1. Os equipamentos são modernos. Por exemplo, os funcionários utilizam equipamentos (computadores, impressoras, etc.) que garantam rapidez no atendimento.							
2. As instalações físicas são atractivas e adaptadas a pessoas com necessidades especiais.							
3. Os funcionários vestem-se de forma adequada.							
4. A aparência das instalações está de acordo com o serviço prestado.							
5. Os funcionários cumprem com as suas promessas, ou seja, quando os funcionários prometem fazer algo, fazem-no.							
6. Quando os utentes têm um problema a resolver, eles mostram um sincero interesse em resolvê-lo.							
7. O Serviço da DNIN é de confiança.							
8. Os funcionários atendem os utentes nos tempos estabelecidos.							
9. Os registos acerca das informações dos utentes estão actualizados e isentos de erros.							
10. Os funcionários informam, de forma exacta, os utentes quando é concluído o serviço.							
11. Os funcionários oferecem um serviço rápido aos utentes.							
12. Os funcionários manifestam sempre disponibilidade para ajudar os utentes.							
13. Os funcionários nunca estão demasiado ocupados para responder às questões dos utentes.							
14. O comportamento dos funcionários transmite confiança aos utentes.							
15. Os utentes são capazes de sentir segurança através do atendimento prestado pelos funcionários.							
16. Os funcionários são educados.							
17. Os funcionários possuem conhecimento necessário para responder aos pedidos dos utentes.							
18. Os funcionários prestam atendimento individual aos utentes.							
19. Os funcionários compreendem as necessidades específicas dos utentes.							
20. Os Serviços do DNIC possuem atendimento personalizado. Por exemplo, existência de atendimento personalizado para pessoas com necessidades especiais.							

21. Os funcionários preocupam-se com os melhores interesses dos utentes.							
22. O horário de funcionamento do DNIC é conveniente para os utentes.							

Instruções de preenchimento:

1º Observe a lista das cinco dimensões abaixo exibida.

2º Na tabela à direita, faça corresponder em frente a **cada par, o número da dimensão** que considerar ser a mais importante.

Considere o seguinte exemplo:

1. Tangibilidade vs 2. Fiabilidade 1

Para o caso de considerar a dimensão 1 mais importante em relação à dimensão 2.

1. Tangibilidade vs 2. Fiabilidade 2

Para o caso de considerar a dimensão 2 mais importante em relação à dimensão 1.

1. Tangibilidade: Aparência das instalações físicas, equipamentos e funcionários.

2. Fiabilidade: Capacidade de prestação do serviço pelos funcionários de forma confiável, segura e precisa.

3. Prontidão: Disposição dos funcionários para ajudar os utentes e prestar um serviço rápido.

4. Confiança: Conhecimento e capacidade de resolução das questões dos utentes.

5. Empatia: Cuidado e atenção individualizada prestada aos utentes.

1.Tangibilidade vs 2. Fiabilidade	
1.Tangibilidade vs 3. Prontidão	
1.Tangibilidade vs 4. Confiança	
1.Tangibilidade vs 5. Empatia	
2.Fiabilidade vs 3. Prontidão	
2.Fiabilidade vs 4. Confiança	
2.Fiabilidade vs 5. Empatia	
3.Prontidão vs 4. Confiança	
3.Prontidão vs 5. Empatia	
4.Confiança vs 5. Empatia	

	1 (Totalmente insatisfeito)	2	3	4 Nem Insatisfeito, Nem Satisfeito	5	6	7 (Totalmente satisfeito)
Instalações do serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Materiais/recursos tecnológicos utilizados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agilidade e rapidez no atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidade para o atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacidade para esclarecimento de questões (dúvidas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesia no atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horário de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entendimento das necessidades do utente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumprimento do serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prazo de realização do serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>