



FACULDADE DE LETRAS E CIÊNCIAS SOCIAIS

Departamento de Ciência Política e Administração Pública

Licenciatura em Administração Pública

**O Papel do Ministério da Administração Estatal e Função Pública na Implementação da
Lei de Transacções Electrónicas (2019-2023)**

Licenciando: Sebastião David Mawai

Supervisor: Salvador Jeremias, MA

Maputo, Abril de 2025

UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE
FACULDADE DE LETRAS E CIÊNCIAS SOCIAIS

Departamento de Ciência Política e Administração Pública

Licenciatura em Administração Pública

LICENCIANDO: SEBASTIÃO DAVID MAWAI

**O Papel do Ministério da Administração Estatal e Função Pública na Utilização da Lei de
Transacções Electrónicas em Moçambique (2019-2023)**

Trabalho de Final do Curso a ser apresentado, em cumprimento parcial dos requisitos exigidos para obtenção do grau académico de Licenciatura em Administração Pública, na Faculdade de Letras e Ciências Sociais, da Universidade Eduardo Mondlane, sob supervisão do Dr. Salvador Jeremias.

Maputo, Abril de 2025

SUMÁRIO

FOLHA DE APROVAÇÃO	ii
DECLARAÇÃO.....	vii
DEDICATÓRIA.....	viii
AGRADECIMENTOS	xi
EPÍGRAFE	xii
LISTA DE SIGLAS E ACRÓNOMOS	xiii
QUADROS.....	xiv
FIGURAS	xiv
GRÁFICOS	xiv
RESUMO	xv
ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO I- ENQUADRAMENTO TEÓRICO E CONCEPTUAL.....	15
1.1.1. Enquadramento teórico.....	15
1.1.2. Introdução.....	15
1.1.3. Contextualização	17
1.1.4. Problema.....	19
1.1.5. Hipótese.....	20
1.1.6. Objectivos do trabalho.....	20
1.1.7. Geral	20
1.1.8. Específicos.....	20
1.1.9. Justificativa.....	21
1.2.1. Quadro legal e cronológico e legal da lei de transacções electrónicas.....	22
1.2.2. Enquadramento conceptual	23

1.2.3. Conceitos chaves	23
1.2.4. Governo electrónico (<i>e-Gov</i>).....	23
1.2.5. Modelos de estágios do governo electrónico e suas características	25
1.2.6. Governo Electrónico em Moçambique.....	26
1.2.7. Os Pilares do governo electrónico.....	29
1.2.8. Transacções electrónicas	30
1.2.9. Lei de transacções electrónicas em Moçambique	31
1.3. Implantação da LTE em Moçambique	33
1.3.1. Surgimento da Lei de transacções electrónicas.....	34
1.3.2. Ministério da Administração Estatal e Função Pública.....	35
1.3.3. Visão.....	36
1.3.4. Missão	36
1.3.5. Outros conceitos relevantes ao tema	36
1.3.6. Tecnologia da informação e comunicação	36
1.3.7. Eficácia.....	38
CAPÍTULO II- REVISÃO DA LITERATURA	40
2.1. Teorias de base	40
2.2. Teoria do programa	40
2.3. Indicadores da teoria do programa	44
2.4. Teoria da eficácia	45
2.5. Critério da produtividade.....	47
2.6. Critério da adaptabilidade	48
CAPÍTULO III- METODOLOGIA	49
3.1. Quanto à natureza	49
3.2. Quanto aos objectivos	49

3.3. Quanto à abordagem.....	50
3.4. Método de procedimento.....	51
3.5. Técnica de pesquisa.....	51
3.6. População	53
3.7. Delimitação da amostra	53
3.7.1. Fórmula:	54
3.7.2. Cálculo da amostra	54
3.8. Amostragem da pesquisa.....	54
3.9. Operacionalização das variáveis	55
3.9.1. Limitações de estudo	56
CAPÍTULO IV- APRESENTAÇÃO, ANÁLISE, DISCUSSÃO E INTERPRETAÇÃO ...	57
4.1. Processo de implementação da Lei de transacções electrónicas no Ministério da Administração Estatal e Função Publica durante o período de 2019 à 2023	57
4.2. Riscos de não utilização de endereços electrónicos de domínio gov.mz	58
4.3. Resultados alcançados com a implementação da lei de transacções electrónicas no.....	61
4.4. Constrangimentos decorrentes da implementação da Lei de transacções electrónicas..	64
4.5. CONCLUSÕES E SUGESTÕES.....	67
4.5.1. Conclusão	67
4.5.4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
APÊNDICES E ANEXOS	xiv

FOLHA DE APROVAÇÃO

Trabalho de Final do Curso a ser apresentado, em cumprimento parcial dos requisitos exigidos para obtenção do grau académico de Licenciatura em Administração Pública, na Faculdade de Letras e Ciências Sociais, da Universidade Eduardo Mondlane.

Mesa de Júri:

O Presidente

O Supervisor

O Oponente

Data de aprovação: ____/____/____

Maputo, Abril de 2025

DECLARAÇÃO

Declaro que este trabalho de final de curso, destinado a obtenção do grau académico de Licenciatura em Administração Pública, nunca foi apresentado na sua essência, nesta ou em qualquer outra instituição de ensino superior e que o mesmo, constitui resultado da minha investigação, estando indicadas no texto e nas referências bibliográficas, as fontes que utilizei.

Licenciando

(Sebastião David Mawai)

Maputo, Abril de 2025

DEDICATÓRIA

À toda minha família, em particular a nuclear por apoiar cada passo da minha vida, no intento de alcançar cada um dos meus objectivos, entre os quais, o académico.

AGRADECIMENTOS

Acima de tudo e de todos, em primeiro lugar, agradeço a Deus pelo fôlego que me concede!

Seguidamente, aos meus pais, Benjamim António e Angélica Boane, que têm investido incansavelmente em mim, como pessoa e como estudante e, por terem sido os meus pilares quando sempre precisei, por terem-me ajudado em muitos momentos da minha vida e por sempre terem-me feito sentir que sou capaz de alcançar todos os meus sonhos de forma honesta, com trabalho árduo, dedicação e persistência.

Aos meus irmãos, Manuel, Laura e Vasco, por sempre terem-me feito sentir o irmão-mais velho da casa, pela força e por acreditarem que poderia alcançar todas as metas da vida, com esforço e profissionalismo.

À minha esposa Raquel Muianga, pelo apoio moral, financeiro e material durante o percurso da formação e pela compreensão das minhas ausências em alguns momentos de convívio familiar.

Às minhas primogénitas Karen e Letícia, às minhas sobrinhas Kest, Ágata e Kailane, pela compreensão da minha ausência em várias ocasiões, por motivos académicos.

Ao meu Supervisor Principal, Dr. Salvador Jeremias, por ter-se empenhado com toda a seriedade, energia e recursos na orientação deste trabalho.

Ao Dr. Tomás Heródoto Fuel, por ter sido o primeiro Supervisor, agradeço-o pelo acolhimento para a supervisão do trabalho, e pela vontade demonstrada em trabalharmos juntos, ainda em fase lectiva, facto que não se efectivou por motivos académicos. Ao Dr. António Emílio Tabuela Chiziane, por ter co-supervisionado o trabalho, pelos comentários críticos e pelo encorajamento. A minha gratidão é extensiva ao saudoso Dr. João Mangachaie, pelas aulas de sapiência partilhadas ao no decurso da formação.

Ao Dr. Odibar João Lampeão, amigo e motivador, por ter-me ajudado a traçar a linhas básicas desta pesquisa, e por estado à disposição para auxiliar-me a ultrapassar os momentos de dúvida advindas da pesquisa.

EPÍGRAFE

*“ Ciência é saber; tecnologia é fazer; e
pesquisa é a busca do desconhecido
(Yanai Lopez, 2013, p.39).”*

LISTA DE SIGLAS E ACRÓNOMOS

- **BSC**- Balanced Scorecard
- **CIRAP**- Comissão Interministerial para a Reforma da Administração Pública
- **CTO**- Commonwealth Telecommunications Organizations
- **EGRSP**- Estratégia Global da Reforma do Sector Público
- **EGEM**- Estratégia de Governo Electrónico de Moçambique
- **ERDAP**- Estratégia da Reforma de Desenvolvimento da Administração Pública
- **e-GOV**- Governo Electrónico
- **FAE,s**- Funcionários e Agentes do Estado
- **GovNET**- Rede Electrónica do Governo
- **INAGE**- Instituto Nacional de Governo Electrónico
- **INTIC**- Instituto Nacional de Tecnologia de Informação e Comunicação
- **IP**- Instituto Público
- **LTE**-Lei de Transacções Electrónicas
- **MCTEST**- Ministério da Ciência e Tecnologia, Ensino Superior e Técnico Profissional
- **MAEFP**- Ministério da Administração Estatal e Função Pública
- **ML**-Método Lógico
- **OCDE** – Organização para Cooperação e Desenvolvimento Económico
- **ONU**- Organização das Nações Unidas
- **PES**- Plano Económico e Social
- **PPP**-Parceria Pública Privada
- **RT**-Revolução Tecnológica
- **RI**- Revolução Industrial
- **TSU**- Tabela Salarial Única
- **TP**-Teoria de Programa
- **TI**- Tecnologia de Informação
- **TIC's**- Tecnologias de Informação e Comunicação
- **ZOPP**- Método de Planeamento de Projectos Orientados Por Objectivos

QUADROS

Quadro 1- Características de Governo electrónico.....	28
Quadro 2- Indicador da teoria de programa.....	44
Quadro 3- Modelos da eficácia organizacional	46
Quadro 4- Relações de causa e efeito	48
Quadro 5- Distribuição do universo e amostra de estudo.....	55
Quadro 6- Operacionalização das variáveis	55

FIGURAS

Figura 1- Teoria do programa.....	42
Figura 2- As três técnicas metodológicas da teoria do programa	43
Figura 3- Diagrama lógico de uma rede ponto-a-ponto... ..	60
Figura 4- Organograma do MAEFP.....	xx

GRÁFICOS

Gráfico 1- Segurança e classificado de informação partilhada.....	60
Gráfico 2- Constrangimentos da implementação da Lei de transacções electrónicas	65

RESUMO

A presente pesquisa tem como tema: *O Papel do Ministério da Administração Estatal e Função Pública na Utilização da Lei de Transacções Electrónicas em Moçambique (2019-2023)*. É uma pesquisa não-teórica, básica, descritiva, monográfico e qualitativa com triangulação de elementos estatísticos. Ela parte da constatação que no Ministério da Administração Estatal e Função Pública há problemas relacionados com as tecnologias de informação e comunicação, concretamente no uso de *e-mails* e *sites* institucionais no âmbito da lei de transacções electrónicas. Os funcionários no momento da troca de mensagens de domínio gov.mz entre o MAEFP e outras instituições recorrem aos *e-mails* pessoais em detrimento dos institucionais, violando dessa forma o ditame legal. O problema identificado leva à formulação da seguinte pergunta de partida: *De que forma a implementação da Lei de transacções electrónicas contribui para o uso de endereço electrónico de domínio gov.mz no Ministério da Administração Estatal e Função Pública e noutras instituições no período de 2019-2023?* Para o alcance dos resultados da pesquisa, privilegiou-se o cruzamento de diferentes técnicas e métodos de pesquisa, tendo como base a teoria de programa e teoria da eficácia os quais permitiram concluir que a implementação da lei de transacções electrónicas foi pouco eficaz na instituição, dado que o uso de *e-mails* de domínio gov.mz não é frequente no MAEFP, por falta de adaptação aos *e-mails* institucionais, criados no âmbito da lei em estudo.

Palavras-Chaves: *Governo Electrónico, Transacções Electrónicas, Ministério da Administração Estatal e Função Pública e Moçambique.*

ABSTRACT

The theme of this research is: The Role of the Ministry of State Administration and Civil Service in the Utilisation of the Electronic Transactions Law in Mozambique (2019-2023). It is a non-theoretical, basic, descriptive, monographic and qualitative research with triangulation of statistical elements. It starts from the realisation that in the Ministry of State Administration and Civil Service there are problems related to information and communication technologies, specifically in the use of emails and institutional websites within the scope of the electronic transactions law. When exchanging messages under the gov.mz domain between the MAEFP and other institutions, officials use personal emails rather than institutional ones, thus violating the law. The problem identified leads to the formulation of the following starting question: How does the implementation of the Electronic Transactions Act contribute to the use of the gov.mz domain email address in the Ministry of State Administration and Civil Service and other institutions in the period 2019-2023? In order to achieve the results of the research, different research techniques and methods were used, based on programme theory and effectiveness theory, which led to the conclusion that the implementation of the electronic transactions law was not very effective in the institution, given that the use of emails with the gov.mz domain is not frequent in the MAEFP, due to a lack of adaptation to the institutional to the institutional emails created under the law under study.

Keywords: Electronic Government, Electronic Transactions, Ministry of State Administration and Civil Service and Mozambique.

CAPÍTULO I- ENQUADRAMENTO TEÓRICO E CONCEPTUAL

1.1.1. Enquadramento teórico

1.1.2. Introdução

O presente trabalho intitulado *O Papel do Ministério da Administração Estatal e Função Pública na Utilização da Lei de Transacções Electrónicas em Moçambique (2019-2023)*, enquadra-se no âmbito das discussões teóricas sobre o impacto das tecnologias de informação e comunicação (TIC's), enquanto um conjunto de ferramentas e técnicas electrónicas que actualmente são usadas para tratar a informação e auxiliar na comunicação das organizações.

No quadro das mesmas discussões, Braga *et al.*,(2008), consideram que as novas tecnologias de informação e comunicação (TIC's), entre as quais se destacam, a *internet*, as redes de computadores, a transmissão via satélite e a telefonia móvel, criaram condições para o surgimento de sociedade de informação e comunicação. Concordando com Braga *et al.*,(2008) Braga *et al.*,Gouveia (2004) reafirma que as sociedades actuais estão baseadas nas tecnologias de informação e comunicação que envolvem a aquisição, o armazenamento, o processamento e a distribuição da informação por meios electrónicos: como a rádio, a televisão, o telefone, os computadores, entre outros. Essas tecnologias não só transformam a sociedade, como também, criam uma nova comunidade local-global: sociedade de informação e comunicação.

As TIC's, sobretudo a *internet*, têm sido uma das estratégias e importante motor para impulsionar as diferentes iniciativas de modernização das administrações públicas (CARAPETO e FONSECA, 2009).

De acordo com a EGEM (2005), as TIC's têm o potencial de melhorar a eficiência e a eficácia na prestação dos serviços públicos; assegurar a transparência e responsabilidade dos servidores públicos; e dar acesso à informação para também melhorar as actividades do sector privado; simplificando a vida dos cidadãos, como forma de promover maior eficiência e eficácia governamentais e por conseguinte lidar com as mudanças da Era de Informação.

Reconhecendo as vantagens das TIC's, o governo moçambicano aprovou a Política de Informática, através da Resolução n° 28/2000 de 12 de Dezembro, cujo objectivo era

modernizar os serviços na Administração Pública. Ademais, foi no âmbito da Estratégia Global da Reforma do Sector Público (EGRSP, 2001-2011), que o governo aprovou em 2005, a Estratégia Governo Electrónico de Moçambique (EGEM), cuja implementação iniciou em 2006, visando, de entre vários objectivos, a melhorar a eficiência e eficácia na prestação de serviços públicos (PROGRAMA DA REFORMA DO SECTOR PÚBLICO-FASE II-2006-2011).

Segundo a EGEM (2005), o governo electrónico consiste na modernização dos serviços públicos, através do uso efectivo das tecnologias de informação e comunicação, para a melhoria das operações dos governos no mundo, a nível central e local, oferecendo aos cidadãos serviços melhores e mais rápidos, colocando a informação pública ao dispor dos cidadãos, facilitando a comunicação entre estes e seus governantes bem como, contribuindo positivamente nas áreas da educação, saúde, combate à corrupção, promoção da imagem de países, atracção de investimentos, melhoria do ambiente de negócios, em suma, promovendo a boa governação.

Foi no contexto do governo electrónico, que o governo moçambicano aprovou a Lei de Transacções Electrónicas, que estabelece como princípio básico a obrigatoriedade do uso de *e-mails* de domínio “gov.mz”, tal como estatuído no n° 3 do Artigo 48 da Lei n° 3/2017, de 9 de Janeiro: “Para assuntos da Administração Pública, é obrigatória a troca de mensagens através de endereços electrónicos com a terminação «gov.mz» em todas as entidade do Estado, incluindo dirigentes, a todos os níveis e os funcionários e agentes do Estado.” É nesse quadro, que a presente pesquisa pretende analisar o tema proposto, visando avaliar a eficácia da Lei, que é o objecto de estudo nesse trabalho.

Em termos de estrutura, o trabalho é composto por quatro (4) capítulos, sendo que o primeiro capítulo diz respeito ao enquadramento teórico-conceptual, que incorpora a introdução, a contextualização, o problema, formulação das hipóteses, apresentação dos objectivos da pesquisa, justificativa e principais conceitos do tema. O segundo capítulo diz respeito à revisão da literatura e a teoria do programa e da eficácia constituem a teoria de base do trabalho. O terceiro é composto por questões metodológica, tais como: método de abordagem, de procedimento, técnica de pesquisa, população da pesquisa, delimitação, cálculo da amostra, amostragem e operacionalização das variáveis. No quarto e último capítulo destacam-se os

seguintes elementos: apresentação, discussão, análise dos resultados, conclusão, sugestões, referências bibliográficas, apêndices e anexos.

1.1.3. Contextualização

É indubitável abordar qualquer área relacionada ao uso e aplicação de meios tecnológicos actuais sem, no entanto, trazer ao de cima a questão da Revolução Industrial (RI), pois todos os ganhos que se relatam com proeza hoje são consequência inequívoca desse fenómeno. Ela foi e continua sendo fundamental para compreender o estágio actual do desenvolvimento social, político e económico da humanidade a partir do século XVIII, pois foi nessa altura que, precisamente na Inglaterra, se iniciou mudanças paradigmáticas do trabalho.

Enfatizam Cavalcante e Silva (2011), que a RI inglesa foi o momento “precursor do capitalismo, porque se deu a transformação do capitalismo comercial para o capitalismo industrial.” Os mesmos autores referem que as mudanças ocorridas naquela época configuraram uma revolução tecnológica de então. Portanto, é fundamental perceber que as diferentes etapas de revoluções envolvendo a acção humana no ambiente laboral, desde logo, constituíram revoluções tecnológicas, respeitando os ganhos que cada fase trazia em função das circunstâncias e condições; ou seja, a história da industrialização está directamente relacionada com o processo de inovação que, por consequência, pode-se afirmar que “cada era de inovação e desenvolvimento tecnológico sempre esteve dependente da anterior (FLAMINO, s.d)”.

Nesse sentido, é impossível falar da revolução industrial sem referir-se à revolução tecnológica, uma vez que houve, desde o princípio daquela, um autêntico paralelismo com a segunda, pois

Historicamente, a indústria passou por transformações marcantes, caracterizadas por importantes marcos no processo de industrialização, conhecidos como Revoluções Industriais, e nos avanços tecnológicos paralelos, frequentemente referidos como Revolução Tecnológicas (FLAMINO, s.d, p.9).

Vasta literatura aborda o processo evolutivo que enforma os estágios das revoluções e suas implicações. Sumariamente refere-se que desde o princípio das transformações industriais e tecnológicas até hoje, destacam-se quatro principais momentos.

De acordo com Flamino (s.d); Cavalcante e Silva (2011), a primeira fase decorreu na Inglaterra como se fez menção acima. Ocorreu por volta dos anos 1760 e baseou-se na introdução de equipamentos de produção mecânicos impulsionados por força hidráulica e máquina a vapor. A

segunda era da RI deu-se cerca de um século depois, isto é, segundo Flamino (s.d.), foi por volta de 1870 que assistiu-se a um novo paradigma. O principal enfoque nesta fase esteve virado na produção em massa e linha de montagem alicerçada ao princípio da divisão de trabalho e ao uso da energia eléctrica. Igualmente, consolidou-se a eficiência laboral com a implementação de práticas de gestão da qualidade em processos e produtos de qualidade total. Por sua vez, a terceira RI dá-se já no século XX, precisamente por volta de 1973, quando desenvolveu e se iniciou a aplicação electrónica e informática (TI) com o objectivo de promover a produção automatizada. FLAMINO (s.d.) trazendo HOBBSAN (2010); RODRIGUES (2021) e LASI et al., (2014), augura que esta era,

Foi definida pelo uso intensivo de electrónica e Tecnologias de informação e comunicação (TIC's), que elevaram a automação a novos patamares com a introdução do primeiro Controlador Lógico Programável, possibilitando a programação digital e a flexibilidade dos sistemas de automação. A sinergia de tecnologias avançadas, especialmente com o surgimento da *internet*, está mais uma vez transformando o panorama industrial, sinalizando o amanhecer de uma nova era na indústria.

A quarta e última revolução- até, pelo menos, à actualidade- é a mais recente e remonta, de acordo com Flamino (s.d.), do ano 2011. Está baseada essencialmente na utilização das TIC's no seu estágio mais avançado, ou simplesmente na aplicação da inteligência artificial, servindo de alicerce para a integração de tecnologias disruptivas, frequentemente denominadas tecnologias habilitadoras (ROJKO, 2017) *apud* (FLAMINO, s.d.).

Foi tendo em conta, as oportunidades que as tecnologias de informação e comunicação tem oferecido para a melhoria das operações dos governos no mundo, que o Governo de Moçambique aprovou a aprovou a Política de Informática, através da Resolução nº 28/2000, de 12 de Dezembro, cujo objectivo era oferecer aos cidadãos melhores serviços de forma eficaz e célere, colocando a informação pública à disposição dos cidadãos, facilitando a comunicação entre estes e seus governantes (ESTRATÉGIA GOVERNO ELECTRÓNICO DE MOÇAMBIQUE, 2005).

1.1.4. Problema

Os cidadãos ainda enfrentam grandes dificuldades para obter serviços desejados, foi em reconhecimento a esses desafios que o Governo Moçambicano, aprovou a Lei de transacções electrónicas, visando padronizar as comunicações nas instituições públicas, por meio da obrigatoriedade da troca de mensagens usando-se endereços electrónicos de domínio gov.mz.

O nº 3 do Artigo 48 da Lei nº 3/2017, de 9 de Janeiro, que aprova a Lei de transacções electrónicas, estabelece o seguinte: “ Para assuntos da Administração Pública, é obrigatória a troca de mensagens através de endereços electrónicos com a terminologia «gov.mz» em todas as entidade do Estado, incluindo dirigentes, a todos os níveis e os funcionários e agentes do Estado”, e o nº 5 do mesmo Artigo, estabelece que as autoridades competentes devem criar uma plataforma de comunicação electrónica.

Foi em cumprimento desses ditames legais, que o MAEFP, com vista a aumentar a confiança do seu quadro de pessoal na utilização das transacções electrónicas, especificamente no uso de *e-mails* de domínio gov.mz, a partir do ano 2019, começou o processo de implementação da LTE, através da realização de diversas formações de domínio das TIC's e palestras sobre a LTE. No entanto, apesar deste imperativo legal, segundo os dados encontrados a quando da realização da pesquisa, mostram que no Ministério da Administração Estatal e Função Pública, há problemas relacionados com as tecnologias de informação e comunicação, concretamente no uso de *e-mails* e *sites* institucionais, criados no âmbito da lei de transacções electrónicas, pois cerca de 95% num universo de 27 funcionários, no momento da troca de mensagens entre o MAEFP e outras instituições, recorre aos endereços electrónicos pessoais em detrimento dos institucionais, violando dessa forma, o ditame da lei, facto que conduz à formulação da seguinte pergunta de partida: *De que forma a implementação da Lei de transacções electrónicas contribui para o uso de endereço electrónico de domínio gov.mz no Ministério da Administração Estatal e Função Pública e noutras instituições no período de 2019-2023?*

1.1.5. Hipótese

- Tendo como premissa o nº 3 do Artigo 48 da Lei de transacções electrónicas, que estabelece a obrigatoriedade de uso de endereço electrónico de domínio “gov.mz” entre as instituições públicas, a implementação da Lei de transacções electrónicas contribui eficazmente na utilização de endereços electrónicos de domínio gov.mz entre o Ministério da Administração Estatal e Função Pública e outras instituições.

1.1.6. Objectivos do trabalho

1.1.7. Geral

- Analisar a contribuição da Lei de transacções electrónicas no uso de endereço electrónico de domínio gov.mz na troca de mensagens entre o MAEFP e outras instituições no período de 2019 à 2023.

1.1.8. Específicos

- Descrever o processo de implementação da Lei de transacções electrónicas no Ministério da Administração Estatal e Função Pública no período de 2019 à 2023;
- Explicar os riscos de não utilização de endereços electrónicos de domínio gov.mz;
- Verificar os resultados da implementação da Lei de transacções electrónicas no Ministério da Administração Estatal e Função Pública;
- Identificar os constrangimentos decorrentes da implementação da Lei de transacções electrónicas no Ministério da Administração Estatal e Função Pública.

1.1.9. Justificativa

A implementação da Lei de transacções electrónicas é um tema pertinente, uma vez que as tecnologias de informação e comunicação têm sido a tónica dos vários debates sobre a melhoria da prestação dos serviços públicos e estão cada vez mais presentes no nosso quotidiano.

Trazendo Marconi e Lakatos (2003), as razões da concepção e desenvolvimento de uma pesquisa encontram-se, normalmente alicerçadas em três principais pilares, designadamente: razão teórica, de ordem prática e pessoal.

Do ponto de vista teórico, urge a necessidade de estudo da LTE no âmbito da gestão e transferência de informação pública, devido a sua importância na melhoria da organização e funcionamento das entidades públicas, com vista a prestação de serviços de qualidade aos cidadãos. Esta lei foi aprovada no contexto da criação de estratégias de desenvolvimento tecnológico e facilitação no uso dos serviços de transacções electrónicas, comerciais e governamentais no País, em busca da prestação de serviços de qualidade, centrados no cidadão, de maneira segura e eficiente, como também, contribuir nos estudos científicos ulteriores dessa temática.

Sob ponto de vista prático, torna-se necessário analisar a LTE a fim de entender a sua aplicabilidade e eficácia na relação entre o governo e o cidadão, e entre as instituições governamentais no uso de *e-mails* de domínio gov.mz, bem como, compreender como as TIC's podem ser utilizadas para melhorar os serviços públicos, considerando a sua praticidade e celeridade no processo de troca de correspondências por meio de endereços electrónicos institucionais. Do ponto de vista pessoal, a escolha do tema deve-se à necessidade de compreender o impacto da LTE no MAEFP, concretamente na padronização de *e-mails* institucionais, visto que a mesma tem vinculado as instituições públicas no uso de *e-mails* de forma integrada na administração pública moçambicana há mais de 7 anos. Quanto ao horizonte temporal da pesquisa, compreendido entre os anos de 2019-2023, deve-se ao facto do MAEFP, ser uma instituição do órgão central do governo, que gere o processo da reforma do sector público, bem como, da governação no País. Como também, chamar atenção aos tomadores de decisão em Moçambique, particularmente no MAEFP, sobre a necessidade de fiscalizar as recomendações legais no trâmite de expedientes, por intermédio de plataformas oficiais, sob risco de se comprometer a segurança do País.

1.2.1. Quadro legal e cronológico e legal da lei de transacções electrónicas

A Lei n° 3/2017 de 9 de Janeiro, surge da necessidade de regular as transacções electrónicas, o correio electrónico e o governo electrónico, bem como, garantir a segurança dos provedores e utilizadores das tecnologias de informação e comunicação. Assim, o quadro legal da lei de transacções electrónicas de Moçambique é combinado com várias políticas que regulam o uso das TIC's em diferentes contextos na administração pública, destacando-se:

Resolução n° 28/2000 de 12 de Dezembro (*Aprova a política de informática*), 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 menos custos, colocando a informação pública ao dispor dos cidadãos e melhorando a comunicação entre estes e governantes;

2002- (*Aprovação da estratégia de implementação da política de informática*), com objectivo de aplicar as novas tecnologias de informação e comunicação na materialização dos programas quinquenais do governo, bem como fazer das tecnologias de informação e comunicação uma verdadeira alavanca para o desenvolvimento sustentável do País;

2005- (*Aprovação da estratégia de governo electrónico de Moçambique*), essa estratégia, visa contribuir para a redução da pobreza, expandir a cobertura nacional e melhorar a qualidade de ensino através do uso das TIC's, particularmente no poder da *internet*, bem como, criar uma rede electrónica do governo que concorra para aumentar a eficácia e eficiência das instituições públicas;

A Lei n° 3/2017 de 9 de Janeiro- (*Aprova a lei de transacções electrónicas*), a lei visa garantir a protecção, segurança dos provedores e utilizadores das TIC's;

Decreto n° 67/2017 de 1 de Dezembro- (*Aprova o regulamento do quadro de interoperabilidade de governo electrónico*), o presente regulamento estabelece os princípios e normas de implementação e funcionamento do quadro de interoperabilidade de governo para a prestação dos serviços electrónicos pelas instituições do Estado;

Resolução n° 17/2018 de 21 de Junho- (*Aprova a política para a sociedade de informação*), essa política estabelece as linhas orientadoras para o desenvolvimento sustentável, visando tornar Moçambique numa sociedade inclusiva e competitiva através da massificação do uso das tecnologias de informação e comunicação;

Resolução nº 5/2019 de 20 de Junho- *(ratifica a convenção da União Africana sobre cibersegurança e protecção de dados pessoais)*, através da incorporação dos compromissos existentes dos Estados-Membros da União Africana no plano sub-regional, regional e internacional, com vista a construção da Sociedade de Informação.

1.2.2. Enquadramento conceptual

1.2.3. Conceitos chaves

1.2.4. Governo electrónico (*e-Gov*)

Segundo Braman (2006), através do uso intensivo de ferramentas tecnológicas, os actuais governos buscam, por intermédio de programas e ou políticas de informação, o controle, fluxos e usos de toda uma cadeia de produção da informação para a exercitação do poder, quer no contexto do poder, quer no contexto nacional, como no internacional. Dentre esses programas, destaca-se o governo electrónico (*e-Gov*) como um dos principais instrumentos de aplicação.

Ainda na mesma abordagem, Dias e Pinheiro (2012) enfatizam que, epistemologicamente, a expressão Governo electrónico (*e-Gov*), formalizou-se internacionalmente nos Estados Unidos da América em 1999, não apenas com objectivo de dar maior eficiência e eficácia às práticas internas do Estado, com vista a prestação de serviços públicos de qualidade, mas para proporcionar através das TIC's, uma boa relação com a sociedade na participação e controle das actividades do Estado.

Parafraseando Banco Mundial (s.d.), Romão (2023) afirma que o governo electrónico é o uso das TIC's pelas agências governamentais. Este serviço, possibilita que as agências transformem as relações com os cidadãos, com as empresas e com as outras áreas do governo, melhorarem a qualidade de serviços governamentais à sociedade e promovendo a participação e interacção dos cidadãos e das empresas. Assim, com este serviço, busca-se reduzir a corrupção, promover a transparência, a convivência e racionalização dos custos.

Neste caso, o governo electrónico seria visto como a incorporação das funções do governo nas TIC's, como suporte administrativo que garante uma participação mais estratégica nas tomadas

de decisão, auxiliando o governo, os cidadãos e a sociedade civil na implementação e avaliação de políticas governamentais (MEDEIROS, 2004).

Segundo o Relatório da Organização das Nações Unidas (2022), o governo electrónico de forma ampla, inclui virtualmente todas as aplicações e plataformas de TIC's usadas no sector público. De forma restrita, refere-se ao “uso da *internet* e da *Web* para disponibilizar informação e serviços aos cidadãos”. Para a OCDE (2003), governo electrónico é definido como o uso das TIC's, em particular a *internet*, como ferramenta para levar a um melhor governo.

Na visão da Comunidade Europeia (2003), governo electrónico relaciona-se ao uso das TIC's na administração pública combinado com mudança organizacional e novas práticas, a fim de melhorar os serviços públicos, os processos democráticos e fortalecer o suporte as políticas públicas. O órgão responsável pelo controle externo no Reino Unido, atribui ao governo electrónico o significado de prover, via *internet*, acesso público a informações sobre todos os serviços oferecidos pelos departamentos centrais do governo e suas agências, assim como de possibilitar ao público a condução e a conclusão de transacções relativas a todos esses serviços (NATIONAL AUDIT OFFICE, 2022).

De acordo com a ERDAP (2012-2025), estudos internacionais sobre o governo electrónico em Moçambique apresentam os seguintes indicadores evolutivos:

- **Evolução da governação electrónica-** estimativa governação electrónica do (*e-Government Survey*) das Nações Unidas, indica que o Moçambique, atingiu 0,2288 em 2010 (161^a posição). No ano de 2024, o País atingiu a média dos países da sub-região Este de África (0,2782), sendo a meta para 2024 (0,3430).
- **Evolução da participação electrónica (*e-Participation*)-** o estudo das Nações Unidas destaca que entre os anos 2005 e 2008, Moçambique subiu da posição 16º do 30º e 25º lugar a nível global. No entanto, em 2020 caiu para 97º posição global com 0,1143 pontos.

De acordo com a Estratégia do Governo Electrónico de Moçambique (2005), o Governo electrónico é testado com base em projectos definidos, devendo apoiar a reforma do sector público (RSP), colocando como foco o uso e aplicação das TIC's às prioritárias. Os projectos vão demonstrar a efectividade e os objectivos da reforma do sector público nos Ministérios e

nas instituições que operam em áreas prioritárias, através de reengenharia dos seus processos, formação, serviços e generalização do uso das novas tecnologias.

Na perspectiva de Langa (2021), o Governo electrónico de Moçambique apresenta a sua visão no objectivo de permitir que o cidadão moçambicano tenha sempre acesso à informação relacionada às actividades realizadas pelas instituições públicas, assim por forma a auxiliar o alcance da visão do governo electrónico de moçambicano, definiram-se certos objectivos, a saber:

- i. Melhorar a eficiência na prestação de serviços públicos;
- ii. Assegurar a transparência e responsabilidade dos servidores públicos;
- iii. Dar acesso à informação para melhorar as actividades do sector privado e simplificar a vida dos cidadãos.

1.2.5. Modelos de estágios do governo electrónico e suas características

Para Heywood (2013), o governo electrónico não é um processo de uma única etapa e nem pode ser implementado como se fosse um único projecto. O governo electrónico é de natureza evolutivo e envolve várias fases de desenvolvimento. Na mesma ordem de pensamento Heywood (2013), assegura que vários são os modelos usados na avaliação dos estágios do governo electrónico no mundo, muitos dos quais com inúmeras similaridades, o que dispensa a sua apresentação. Porém, levando em conta os objectivos da pesquisa e várias constatações em relação aos avanços e recuos na implementação da política de informática e os desafios no acesso não só de informação, mas dos órgãos governamentais nos moldes tradicionais, torna-se pertinente apresentar a proposta da ONU que sugere um modelo de desenvolvimento do governo electrónico baseado em cinco etapas, nomeadamente:

- a) **Presença emergente-** quando um único ou alguns *sites* de governos que fornecem informações oficiais, mas são limitadas e estáticas. Neste estágio, alguns elementos que podem ser verificados são contactos telefónicos; endereços electrónicos; oferta de serviços públicos (mandatos judiciais, questões e respectivas respostas, estrutura organizacional, entre outros.);

- b) **Presença reforçada**- os *sites* do governo fornecem informações dinâmicas, especializadas e actualizadas regularmente. Aqui as questões são verificadas através de actualizações feitas no período dos últimos dois meses, disponibilidade de formulários (*html, word, zip, pdf*), função de pesquisa ou *Site map*, Quadro para mensagem, comentários e formulários para feedback, revistas, jornais, publicações e informações de processos de compra e venda;
- c) **Presença interactiva**- os *sites* do governo agem como um portal para conectar os usuários e prestadores de serviços e a interacção ocorre num nível mais sofisticado. Neste estágio, as questões a verificar são: disponibilidade de formulários para submissão *online*, elementos interactivos (*ChatRoom*), Fórum, *Discussion Board*, Autenticação de usuários (internos ou públicos);
- d) **Presença transaccional**- os usuários tem a capacidade de realizar transacções completas e seguras, como renovação de vistos, obtenção de passaportes e actualização de registos de nascimento e mortes, através de um único *Website* do governo. Neste estágio, pode-se verificar: autenticação de usuários (não exclusivo aos usuários internos), segurança (*Secure sockets layer*), pagamentos *online*, confirmação de pedidos (por via de *e-mail* ou recibos), amostra da política de segurança e privacidade;
- e) **Presença completa ou totalmente integrada**- os governos utilizam um *site* único e universal para fornecer um portal *one-stop* em que os usuários podem aceder de forma imediata e conveniente todos os tipos de serviços disponíveis.

1.2.6. Governo Electrónico em Moçambique

Segundo a Estratégia da Reforma e Desenvolvimento da Administração Pública (2012-2025), a Administração Pública de Moçambique resulta do amplo processo no sector público iniciado em 2001, com o lançamento pelo Governo, da Estratégia Global da Reforma do Sector Público (EGRSP), o qual orienta as instituições públicas para a melhoria da qualidade dos seus serviços e rápida resposta às demandas dos serviços públicos, visando criar uma cultura pública direccionada à integridade, transparência, eficiência e eficácia.

Nesta senda, de acordo com a Estratégia do Governo Electrónico de Moçambique (2005), o passo posterior foi no sentido de integrar as TIC's na Administração Pública, pois com base delas e da *internet* em particular, resultaram em mudanças nos sistemas administrativos, resultando em transparência na gestão, no manuseamento de dados, na monitoria e no acompanhamento, focalizando nas acções formativas que elevem as habilidades de saber fazer no sector público. A materialização disso, assenta-se nas seguintes premissas: (i) melhorar a eficiência e eficácia na prestação de serviços públicos; (ii) assegurar a transparência e responsabilidade dos servidores públicos e (iii) ter acesso à informação para melhorar as actividades do sector privado e simplificar a vida dos cidadãos (EGEM, 2005).

Governo electrónico é a utilização das TIC's na administração pública com vista a melhorar a prestação dos serviços públicos e aproximá-los aos cidadãos (Balbe, 2010) *apud* (NHADOMO, 2022). A reflexão de Nhadomo (2022) é consubstanciada por Langa (2021), ao afirmar que a estratégia do *e-Gov* em Moçambique, foi desenvolvida na primeira fase da Estratégia Global da Reforma do Sector Público (2001-2011), com objectivo de melhorar a eficiência e eficácia na prestação de serviços públicos, assegurar a transparência e prestação de contas governo (responsabilidade) por parte do Governo e dar acesso a informação para facilitar as actividades do sector privado e simplificar a vida do cidadão com ênfase para os seguintes projectos âncora: (i) Plataforma comum de comunicação e interoperabilidade, (ii) Ambiente transparente e seguro de transacções financeiras, (iii) Sistema de registo e identificação civil, (iv) Sistemas de registo e licenciamento de empresas, (v) Sistema de gestão da terra e (vi) Sistema de integração horizontal dos Governos locais. Importa referir que, que o objecto de estudo em análise enquadra-se na *Plataforma Comum de Comunicação e Interoperabilidade* (NHADOMO, 2022).

O governo electrónico encontra-se na intersecção de três áreas do conhecimento, a saber:

1. Políticas públicas;
2. Gestão e comportamento organizacional;
3. Tecnologia da informação, NHADOMO (2022).

Conforme os estudos de Fernando (2016), o termo *governo electrónico* tem foco no uso das novas tecnologias de informação e comunicação, aplicadas a um amplo arco das funções do

governo e, em especial, deste para com a sociedade. Em termos gerais, pode-se pensar nas seguintes relações sustentadas pelo governo electrónico:

- 1) Aplicações *Web* com foco para o segmento governo-negócio;
- 2) Aplicações *Web* voltadas para a relação governo-cidadão;
- 3) Aplicações *Web* referentes a estratégias governo-governo.

Em conjunto, tecnicamente, o governo electrónico, além de promover essas relações em tempo real e de forma eficiente, poderia ainda ser potencializador de boas práticas de governação e catalisador de uma mudança profunda nas estruturas de governo, proporcionando mais eficiência, transparência e desenvolvimento, além do provimento democrático de informações para decisão (FERNANDO, 2016). O quadro abaixo, ilustra as características de Governo electrónico.

Quadro 1 -Características de Governo electrónico

Governo electrónico	Resultados
	Prestação de serviços electrónicos
	Fluxo electrónico
	Votação electrónica
	Produtividade electrónica

Fonte: Baseado em ZYZAK (2014) *apud* FERNANDO (2016).

O quadro supracitado, representa algumas características do governo electrónico, com destaque para os resultados que este produz, focalizam para uma estrutura funcional com processos de comunicação bidireccionais com foco no desempenho e coordenação, entre vários actores que levam aos resultados almejados.

Conforme Fernando (2016), apesar de existirem muitos modelos de desenvolvimento do Governo electrónico, nenhum deles indica um horizonte temporal que um estágio deveria levar para passar ao outro.

De acordo com, Langa (2021), a adopção de novas tecnologias bem como as transições de diferentes revoluções obedecem a uma evolução condicionada aos respectivos contextos, de tal forma que o curso de implementação do governo electrónico, apresenta vários estágios como podemos ver *à priori*. Esta situação leva-nos a compreensão do porque, o desenvolvimento das diversas iniciativas no âmbito do Governo Electrónico em Moçambique não é homogéneo.

Em concordância com Langa (2021), Fernando (2016) argumenta que:

“ Com certeza, muitas são as barreiras para que esta situação ocorra (...) e, para delinear algumas dessas barreiras que na óptica de alguns autores, pensam para a efectiva implementação do governo electrónico. Outro aspecto que podemos notar é uma dispersão de posicionamentos, no sentido de que um mesmo governo, pode estar em vários estágios ao mesmo tempo, ou seja, algumas instituições podem estar mais avançadas que outras dependendo do tipo de liderança e carácter prioritário que se dá na atribuição de condições para um envolvimento e implementação efectiva. No nosso ver, esta pode ser a imagem real do Governo Electrónico em Moçambique”.

Ainda na reflexão de Fernando (2016), a heterogeneidade das instituições dentro do mesmo governo leva a que algumas instituições estejam mais desenvolvidas que as outras no âmbito do governo electrónico. Mesmo em termos de implementação de iniciativas progressistas, pode-se notar uma evolução maior em certos sectores da sociedade que nos outros.

1.2.7. Os Pilares do governo electrónico

Na perspectiva de Yadav e Singh (2012) *apud* FERNANDO (2016), na governação electrónica, o governo faz o melhor uso possível da tecnologia da *internet* para se comunicar e fornecer informações aos cidadãos comuns e empresários. Hoje em dia, com o avanço da tecnologia, alguns serviços como a electricidade, a água, o telefone e muitas outras transacções podem ser possíveis pagar através da *internet*. Esta é uma realidade actual tanto nos governos, como nos cidadãos em geral. Portanto, está a haver aqui uma espécie de dependência e quando se chega a este extremo em que quase todos os cidadãos dependem de serviços de *internet* do governo, está-se perante uma governação electrónica (FERNANDO, 2016). Mas para esta dependência acontecer, há elementos importantes que devem ser levados em consideração, aqueles que são os pilares para que a governação electrónica seja efectiva, assim, os quatros pilares da e-Governance, são:

a) **Conectividade:** que é necessária para conectar as pessoas para os serviços do governo. Deve haver uma conectividade para um governo electrónico eficaz. Este princípio, implica maior investimento nas infra-estruturas para garantir que todo governo esteja ligado a uma rede ligado a uma rede e os cidadãos possam acedê-los em qualquer lugar e qualquer momento;

- b) **Conhecimento:** refere-se ao conhecimento de tecnologias. O Governo deve empregar engenheiros com habilidades completas que podem lidar com o *e-Gov* de forma eficiente. Esses engenheiros também devem saber lidar com todo tipo de falhas que possam ocorrer durante o funcionamento do *e-Gov*. Mas outro lado, o cidadão, igualmente precisa saber como usar essas tecnologias para ir ao encontro do Governo;
- c) **Conteúdos:** refere-se à partilhar qualquer tipo de conhecimento ou informação através da *internet*, e a necessidade de existência de um banco de dados, que abarcam conteúdos que relacionados com os serviços do governo e que esses dados tenham um valor acrescentado, mais do que respondem às necessidades dos órgãos;
- d) **Capital:** O capital pode estar em Parceria Pública-Privada. Refere ao dinheiro usado pelo governo para fornecer os serviços ou naquele em que o sector da economia se baseia a sua operação Yadav e Singh (2012) *apud* FERNANDO (2016).

Segundo o autor em referência, aliado a isto, deve-se pensar na priorização de acções, visando a plena implementação do governo electrónico e não se limitar em criar políticas que nunca chegam a ser implementadas por falta de meios, como é o caso da Estratégia do Ensino Secundário Geral, que remete às escolas a possibilidade de introduzir o ensino das TIC's.

Estes quatro “C’s”: *Conectividade, Conhecimento, Conteúdo e Capital*, inter-relacionam-se e complementam-se, ou seja, são a chave para o sucesso de qualquer política pública no âmbito do governo electrónico, no entanto o referente ao “conhecimento”, mais do que engenheiros para fazer funcionar o sistema, precisa-se de artesãos para saberem operar e manter usuários que saibam tirar proveito do que existe do melhor desses mesmos sistemas, se não seria inútil qualquer esforço neste sentido FERNANDO (2016).

1.2.8. Transacções electrónicas

Na óptica de Baptista (1999), *transacções electrónicas* refere-se ao comércio electrónico, através de operações de compra e venda na rede e fora dela e os pagamentos efectuados através de documento electrónicos. Para fundamentar sua posição, o autor supracitado, salienta que nas transacções electrónicas abordam-se os critérios distintivos das operações, quais sejam a presença do elemento electrónico, a ausência de suporte físico e as questões envolvendo a

segurança do negócio BAPTISTA (1999). Por sua vez, segundo a Estratégia do Governo Electrónico (2000), a Lei de transacções electrónicas visa estabelecer um ambiente seguro de colaboração e troca de dados (incluindo dados financeiros e outros), baseado em padrões abertos.

Na perspectiva de Teixeira (2010), etimologicamente, a palavra *transacções* advém do latim *transactiōne*, que significa acto ou efeito de transigir ou transaccionar; combinação; arranjo; compromisso; contrato pelo qual as partes previnem ou terminam num litígio mediante concessões recíprocas; negócio operação comercial; acção de acabar.

De acordo com Teixeira (2010), etimologicamente, a palavra *Electrónicas* é latina e significa ciência de estudo do comportamento dos electrões sob a acção de campos electrónicos, ou campos magnéticos, ou de uma combinação de uns e outros, bem como as suas aplicações; ciência que trata dos aspectos físicos fundamentais da emissão de electrões das válvulas electrónicas à engenharia (rádio, radar, etc.).

Transacções electrónicas são qualquer comunicação ou actividade entre partes conduzida por meios electrónicos (Lei n° 3/2017 de 9 de Janeiro).

Sobre o conceito de *transacções electrónicas*, pode-se depreender que encontra-se vinculado no conceito de *GovNET*, que refere-se ao “fornecimento de informações e serviços governamentais electronicamente 24 horas por dia, 7 dias por semana (NORRIS, 2010)”.

A ideia vai além de uma simples ferramenta tecnológica que envolve o trabalho com cidadãos, empresas e outros governos. Funciona de maneira bidireccional-*tecnologia e inovação*, produzem novas formas de governar e administrar, mas as formas pelas quais as organizações governam e administram também o potencial de crescimento e as formas como a tecnologia pode ser usada (*Ibidem*).

1.2.9. Lei de transacções electrónicas em Moçambique

“ O mundo de hoje está profundamente marcado pela revolução das tecnologias de informação e comunicação (...). Nesta era da informação, é a capacidade de utilizar eficaz e eficientemente as tecnologias de informação e comunicação que cada vez mais, determinam a conectividade

e relevância de um país na economia global (ESTRATÉGIA DE IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICA DE INFORMÁTICA DE MOÇAMBIQUE) ”.

À luz dessa abordagem (Marcelino, 2021), discorre que nos sistemas digitais em redes, as ameaças não aparecem por vias tradicionais dos *firewalls* de perímetro onde poderiam ser detectados; os ataques tornam-se mais sofisticados, surgem disfarçados de tráfico legítimo através de *smartphones*, *tablets* usando diversificadas aplicações como *whatsapp*, *facebook*, *twitter*, *instagram*, *skype*, *badoo*, *snapchat*, *sarahah*, *tumblr* e outras plataformas, infectando toda comunidade em rede.

Deste modo, urge a necessidade de se criar mecanismos de protecção desses dados uma vez que o mundo vive hoje a revolução da informação, na qual é o domínio e o uso das tecnologias de informação e comunicação que determinam o ritmo de desenvolvimento, a relevância e conectividade das nações à escala mundial (CÉSAR, 2018).

Foi neste âmbito, que o Governo moçambicano aprovou a Lei nº3/2017 de 9 de Janeiro (Lei de transacções electrónicas), com vista a estabelecer os portais do governo e outras páginas de *internet*, como meios de partilha de informação ao público, sobre as actividades e serviços prestados pelo Governo, à todos os servidores públicos a ter um padrão de comunicação, por intermédio do uso de endereços electrónicos de domínio “gov.mz”. Ainda no epicentro da discussão sobre as inovações das tecnologias de informação e comunicação, particularmente no caso de Moçambique, Daniel (2017), fundamenta que:

“A Lei das transacções electrónicas é conferida previsão legal à protecção de dados pessoais em Moçambique, embora, de uma forma sectorial. Esta lei, visa garantir a segurança dos provedores e utilizadores das tecnologias de informação e comunicação, tem por objectivo estabelecer um ordenamento jurídico em que o comércio electrónico, as mensagens de dados, as comunicações electrónicas e serviços do governo electrónico se processem com a necessária celeridade e segurança jurídica, aumentando a confiança do cidadão na utilização das transacções electrónicas como meio de comunicação em massa e promover o investimento público e privado no sector das tecnologias de informação e comunicação”.

No cômputo geral, a essência da lei de transacções electrónicas é a protecção de dados pessoais no decurso das comunicações electrónicas nas instituições públicas e privadas, através do uso do domínio “mz”.

1.3. Implantação da LTE em Moçambique

Como já fora referenciado em diferentes momentos ao longo da pesquisa, a LTE enquanto programa foi instituída com base na Lei nº3/2017 de 9 de Janeiro que estabelece os princípios, normas gerais e o regime jurídico das transacções electrónicas em geral, do comércio e do governo electrónico, em particular, tendo como principal objectivo, garantir a protecção e utilização das TIC's.

O nº 1 do Artigo 10 da Lei nº3/2017 (LTE), refere-se ao “provedor primário de serviços” neste sector, as instituições públicas governamentais ou delegadas pela entidade reguladora das tecnologias de informação e comunicação que enviam, recebem ou armazenam dados institucionais, colectivos ou individuais. Embora assim, o nº 2 do mesmo Artigo remete ao facto de que o provedor primário de serviços, desde que a entidade delegada respeite a lei previamente estabelecida. É por via disso, que no nº 2 do Artigo 11 da LTE se estabelece que o Instituto Nacional de Tecnologia de Informação e Comunicação (INTIC, IP) é a entidade reguladora no âmbito das transacções electrónicas no país.

Para fazer valer a atribuição de funções a uma entidade reguladora estabelecida na LTE e prevista ao abrigo do Artigo 11, através do Decreto nº 60/2017 de 6 de Novembro, é criado o INTIC, IP para viabilizar a regulação, supervisão e fiscalização das TIC's a nível nacional, podendo criar e extinguir delegações sempre que as razões justifiquem.

De entre várias competências no Decreto nº 60/2017 de 6 de Novembro, o Artigo 6, alínea *f)* estabelece que compete ao INTIC, IP apresentar ao órgão de tutela a proposta de regulamentos e outros diplomas de implementação da Lei das transacções electrónicas.” Por sua vez, a alínea *g)* refere que o INTIC, IP deve “garantir a implementação e fiscalização do quadro de interoperabilidade do Governo Electrónico.” Mas, não menos importante é a alínea *l)* do mesmo artigo que ordena ao INTIC, IP a: “propor os princípios e regras que devem orientar a informatização dos serviços do Estado e sistemas de informação nas instituições públicas”. Portanto, com estas premissas legais aqui apresentadas, é possível notar que esta entidade é doptada de atribuições e competências suficientes para tornar os serviços do Estado informatizados, flexíveis e mais abrangentes, tornando o Governo mais electrónico. É nesse âmbito que de acordo com o Artigo 47 da LTE, está previsto que compete ao Governo de

Moçambique definir políticas, estratégias e a coordenação da implementação do governo electrónico.

Foi nesse pressuposto que a partir do Decreto nº 61/2017 de 6 de Novembro, criou-se o INAGE, IP como uma entidade de prestação de serviços do Governo Electrónico, isto é, como está assegurado na alínea *b)* do Artigo 4 do mesmo decreto que deve “elaborar e implementar soluções tecnológicas transversais para a Administração Pública e prestação de serviços o Governo Electrónico” devendo, igualmente, *c)* “gerir a plataforma comum de comunicação de dados e interoperabilidade de sistema de Governo Electrónico, de alto débito, fiável, segura e eficiente”

Se analisadas as alíneas *g)* do Artigo 6 do Decreto nº 60/2017 e alíneas *c)* do Artigo 4 do Decreto nº 61/2017 ambos de 6 de Novembro, vamos perceber que a necessidade de interoperabilidade das instituições públicas através da troca de informações oficiais no quadro do funcionamento da administração pública por meio das TIC's, é premente.

Aludindo ao acima exposto, através do Decreto nº 90/2020 de 9 de Outubro, revoga-se o Decreto nº 60/2017 de 6 de Novembro, e aprova-se o Estatuto Orgânico do INTIC, IP que, no seu Artigo 7, sobre as competências deste, dentre várias estabelece-se nas alíneas: *d)* assegurar a implementação do quadro de interoperabilidade do governo electrónico; *e)* aplicar sanções decorrentes da lei de transacções electrónicas e demais legislação aplicável; *f)* divulgar e promover a aplicação das transacções electrónicas, do comércio electrónico e do governo electrónico; *h)* assegurar a gestão do domínio “gov.mz”

1.3.1. Surgimento da Lei de transacções electrónicas

Na visão de Medeiros e Rocha (2004), as revoluções industriais, provocadas por uma sequência de importantes invenções ocorridas a partir do século XVIII, foram responsáveis por reestruturações nos meios de produção, nas relações sociais e nas condições de trabalho. A terceira revolução industrial, como se viu acima, teve os seus primórdios na década de 1970, cujo cerne é a tecnologia da informação. A expansão das inovações tecnológicas, provocou a adopção de ferramentas da rede mundial de computadores para processos produtivos e ofertas

de serviços de em diversos sectores da economia, da sociedade e dos governos (Medeiros e Rocha, 2004). Os autores supracitados, afirmam ainda que esta fase da RI tem por base a alta tecnologia, por outras palavras, a tecnologia de ponta (*high-tech*) e, no que diz respeito à política e à economia, gerou o chamado neoliberalismo e a era da globalização. Essa transformação afectou o mundo das organizações, sobretudo na produção fabril, por um lado, substituiu a força humana pelas máquinas, facto que acelerou os índices de desemprego na sociedade, por causa da base de produção da RI estar assente no uso de tecnologias, da *internet* e das máquinas, que por outro lado trouxe ganhos significativos e continua contribuindo na qualidade de prestação de serviços públicos, através da automatização da produção e prestação de serviços.

Ainda na esteira da modernização dos serviços públicos de Moçambique, reconhecendo as vantagens dessas tecnologias, o Governo moçambicano elabora ano de 2000, a Política de Informática, por intermédio da Resolução nº 28/2000 de 12 de Dezembro, com objectivo de permitir que as tecnologias de informação e comunicação sejam o motor de vários aspectos de desenvolvimento nacional, seguido da aprovação da Estratégia do Governo Electrónico de Moçambique em 2005, que de acordo a EGEM (2005), surge como um instrumento mais adequado para a colocação dos serviços ao alcance dos cidadãos, a qualquer momento e em qualquer lugar, para uma prestação de serviços públicos, mais eficaz e eficiente e menos dispendiosa, assim como na redução da burocracia e oportunidades de corrupção. Em consequência disso, determinou-se, a elaboração da Lei nº 3/2017 de 9 de Janeiro, que aprova a Lei de transacções electrónicas Moçambique (LTE).

1.3.2. Ministério da Administração Estatal e Função Pública

O Ministério da Administração Estatal e Função Pública (MAEFP), foi criado através do Decreto nº 1/2015 de 16 de Janeiro, e redefinidas as suas atribuições e competências pelo Decreto nº 39/2020 de 28 de Dezembro. O mesmo funciona em dois espaços diferentes, sendo que o primeiro edifício localiza-se no Distrito Municipal de Kampfumo, na Rua da Rádio Moçambique nº 112, Caixa Postal nº 4116 e o segundo no mesmo Distrito Municipal, Bairro Central, na Avenida 10 de Novembro, nº 110, Parcela nº 1196, Cidade de Maputo, respectivamente. Em concordância com o Artigo 1 do Estatuto Orgânico do MAEFP, “o Ministério da Administração Estatal e Função Pública é o órgão central do aparelho do Estado

que, segundo os princípios, objectivos e tarefas definidas pelo Governo é responsável pela organização, funcionamento da administração pública, inspecção da administração pública, organização territorial-administrativa, toponímia, nomes geográficos e pela gestão estratégica dos recursos humanos do Estado.”

Por seu turno, conforme a Resolução nº 12/2021 de 28 de Fevereiro, constituem dentre outras atribuições do MAEFP, as seguintes:

- a) Gestão da reforma do sector público;
- b) Promoção da melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos órgãos da Administração Pública, aos cidadãos e às pessoas colectivas;
- c) Organização do sistema de informação, documentação e arquivos do Estado;
- d) Formação e capacitação dos recursos humanos do Estado.

1.3.3. Visão

Ser uma Administração Pública descentralizada, promotora do desenvolvimento e vocacionada para a prestação de serviços de qualidade ao cidadão.

1.3.4. Missão

Formular políticas, definir estratégias, regulamentar e implementar acções no âmbito da organização e funcionamento da Administração Pública, assegurando a prestação de serviços públicos de qualidade centrados no cidadão.

1.3.5. Outros conceitos relevantes ao tema

1.3.6. Tecnologia da informação e comunicação

De acordo com Nhadomo (2022), citando Laudon e Laudon (2011), os objectivos que as empresas pretendem atingir ao investir em tecnologias de informação são: excelência operacional, novos produtos, serviços e modelos de negócio, relacionamentos mais estreitos com clientes e fornecedores, melhor tomada de decisão, vantagem competitiva e sobrevivência.

As tecnologias de informação e comunicação se referem ao papel da comunicação, seja por fios, cabos ou sem fio, na moderna tecnologia de informação. Entende-se por TIC's, todos os

meios técnicos usados para tratar a informação e auxiliar na comunicação, o que inclui o *hardware* de computadores, redes e telemóveis, isto é, as TIC's consistem em TI, bem como, quaisquer formas de transmissão de informações e correspondem a todas as tecnologias que interferem e medeiam os processos informacionais e comunicativos dos seres (POLÍTICA DE INFORMÁTICA DE MOÇAMBIQUE, 2000).

As tecnologias de informação e comunicação, são hoje, universalmente reconhecidas como motor determinante da sociedade global de informação e da economia baseada no conhecimento, assim como numa alavanca decisiva para promover o crescimento rápido e sustentável dos países em vias de desenvolvimento (POLÍTICA DE INFORMÁTICA DE MOÇAMBIQUE, 2000).

Para Mambo (2010), a popularização da tecnologia e o avanço do negócio digital, colocaram as TIC's como um dos focos centrais nas organizações para dinamizar o negócio, fazendo com que elas exerçam um papel importante na capacidade de gerar valor na execução das actividades. Na mesma senda, o autor em destaque, propões como definição das TIC's o seguinte:

- *Tecnologia* é o conjunto de conhecimento que são utilizados para operacionalizar as actividades que levam ao alcance dos objectivos;
- *Informação* é o dado trabalhado que permite tomar decisões;
- *Comunicação* é a transferência de informação, entre usuários ou processos, de acordo com convenções estabelecidas.

Na perspectiva de Rezende (2005), as TIC's são recursos tecnológicos para geração e uso da informação através de recursos tecnológicos. Por sua vez, concordando com o autor retro, Foina (2001) sustenta que as TIC's são um conjunto de metodologias e procedimentos que actuam na colecta, tratamento, disseminação da informação na organização, destacando seus componentes e recurso, a saber:

- *Harware, software* e seus recursos;
- Sistemas de telecomunicações;
- Gestão de dados e informação.

As TIC's são definidas por Afonso, *et al* (2010), como procedimentos, métodos e equipamentos electrónicos referidos acima, pela sua rapidez na difusão da informação e pelo facto de suportarem diferentes formatos (tipos) de informações que têm sido incorporadas em diferentes ramos de actividades para divulgarem informações relacionadas com os seus serviços ou produtos e esta utilização é também verificada no sector público, para divulgar informações sobre os serviços prestados pelas instituições públicas.

Na mesma linha de pensamento, Fernandes (2023) defende que as TIC's ainda podem ser entendidas como conjunto de recursos tecnológicos integrados entre si, que proporcionam por meio de funções de *hardware*, *software*, telecomunicação, automação, comunicação, facilitação de processos de negócios, da pesquisa científica, de ensino e aprendizagem, entre outras. As TIC's são utilizadas em diversas maneiras e em vários ramos de actividade, podendo se destacar nas indústrias (processos de automação), no comércio (gerenciamento e publicidade), no sector de investimentos (informações simultâneos), entre outros.

Nessa perspectiva, Nhadomo (2022), afirma que o principal responsável pelo crescimento e potencialização da utilização das TIC's, em diversos campos foi a popularização da *internet*. Na mesma linha de reflexão, Sérgio (2003), enfatiza que as TIC's são responsáveis por executar, operar, administrar e gerir componentes e recursos tecnológicos, e a sua actuação traz seguintes vantagens:

- Aumento da capacidade de tratamento de informação;
- Rapidez na obtenção de informação;
- Integração de subsistemas;
- Maior controlo sobre a organização.

1.3.7. Eficácia

O conceito de *eficácia* é por diversos autores e cada um tomando suas especificidades, mas geralmente ele está relacionado ao alcance dos objectivos ou resultados propostos à realização das actividades que propiciem o alcance das metas estabelecidas. Neste âmbito, Silva (2023),

refere que eficácia “significa fazer as coisas certas, de modo certo, de forma que os resultados sejam bons quanto o programado”. Portanto, segundo o autor aludido acima, a eficácia está preocupada com a ênfase nos resultados, alcance os objectivos, acerto na solução proposta e trabalho realizado correctamente.

Se olhado sob o ponto de vista organizacional, a eficácia administrativa está relacionada ao uso dos recursos organizacionais, de modo que resultem em alto desempenho de saída e em altos níveis de satisfação entre as pessoas que fazem o trabalho necessário (SILVA, 2013). A eficácia, pode ser entendida ainda como o “grau em que se alcançam os objectivos e metas do projecto da população beneficiária, em um determinado período de tempo, independentemente dos custos implicados” (COHEN e FRANCO, 1993) *apud* (MONDLANE, 2022).

Corroborando com (Mondlane, 2022), Fernandes salienta que, a eficácia organizacional é um fenómeno que apresenta elevado grau de complexidade além de possuir um aspecto multidimensional. Ou seja, é dependente de vários aspectos distintos para acontecer. Ademais, eficácia está no centro das discussões teóricas e práticas de qualquer processo de gestão (FERNANDES, 2008).

Já Neely e Gregory (1995) *apud* Maxwell (s.d.), argumentam que o sistema de medição de desempenho é uma técnica usada para quantificar a eficiência e eficácia das actividades do negócio. O segundo elemento, eficácia, “avalia o resultado de um processo no qual as expectativas dos diversos clientes são ou não atendidas” ou seja, a eficácia está relacionada aos resultados, qualidade e cumprimento das metas em que na medida em que ela vai preocupar-se com os resultados esperados e os de facto obtidos pela organização. Sintetizam os autores referindo que “ a organização até pode ter resultados impressionantes e importantes, porém só será eficaz se esses resultados estiverem relacionados aos objectivos da organização”. Portanto, quanto maior o alcance dos objectivos, mais a organização é eficaz.

Desta forma, a eficácia de uma política pública está relacionada aos resultados que o programa produz sobre a sua população beneficiária (efeitos) e sobre o conjunto da população e do meio ambiente (impactos). Atendendo e considerando as definições dos autores acima, na vertente deste trabalho, eficácia é um indicador que garante aferir se os propósitos, estratégias e execução do programa estão sendo realizadas segundo as definições previamente estabelecidas,

ou seja, fazer as coisas certas, do modo certo, de forma que os resultados sejam bons quanto os programados.

CAPÍTULO II- REVISÃO DA LITERATURA

2.1. Teorias de base

Duas teorias são usadas como suporte desta pesquisa, designadamente: Teoria do Programa e Teoria de Eficácia. A primeira serve para analisar o processo de implementação da Lei de transacções electrónicas no Ministério da Administração Estatal e Função Pública. A segunda serve para explicar a eficácia do uso de endereço electrónico na troca de mensagens entre o MAEFP e outras instituições.

2.2. Teoria do programa

De acordo com Ribas (2016), citado por Cirino; Silva; Melo (2020), a Teoria do programa teve os seus primórdios nas duas últimas décadas do século XX, a partir dos pesquisadores Chen e Rossi que delinearam a *Program Theory*, com objectivo de identificar e quantificar as variáveis que desempenham influência sobre programas. Aquando da sua criação, a Teoria do Programa, para além de avaliar variáveis, analisava, igualmente, as opiniões de actores-chaves para a consecução dos objectivos do programa (*Ibidem*).

Nos últimos tempos, principalmente em países do primeiro mundo, tem-se observado um grande interesse dos *policymakers* em avaliar os resultados das políticas públicas, após sua implementação, precisamente porque esse exercício permite conhecer os resultados conseguidos, bem como uma percepção real daqueles, por meio do feedback das políticas ou programas CIRINO; SILVA; MELO (2020).

Parafraseando Domingos (2012); Silva (2018) e Weiss (1998), Cirino; Silva; Melo (2020), a Teoria do programa (TP) mostra-se como uma importante ferramenta analítica na avaliação de políticas públicas, porque permite aos *policymakers* a compressão integral do programa, uma vez que “pode ser utilizada na formulação de questões avaliativas, na qualificação de resultados e verificação de informações” advindos da sua implementação porque essencialmente, a TP, tem por objecto, reconhecer acções e prováveis resultados e a cadeia causal entre esses elementos Weiss (1998), *apud* (CIRINO; SILVA; MELO, 2020).

Complementam os mesmos autores referindo-se a Silva (2007) que “a ideia de avaliar a qualidade da teoria, trata-se basicamente de identificar se o desenho do programa é oportuno para atingir os resultados pretendidos, por isso, existe a necessidade de sistematizar hipóteses, ideias e expectativas que servem de respaldo para o programa”.

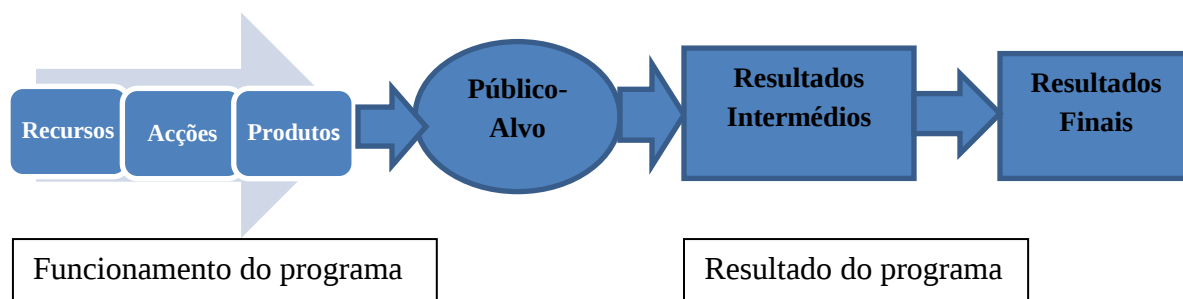
Santos (2013), citando Weiss (1998), refere que a TP, “é o conjunto de pressupostos capazes de verificar uma política ou programa que se dá com os seus beneficiários, e como elabora estratégias capazes de atingir objectivos definidos” pois continua o autor a firmando que na TP, quanto maior for a compreensão acerca de como o programa funciona, maior será a qualidade e utilidade das avaliações.

Visando compreender melhor sobre o funcionamento de um programa, Weiss (1998) apontada por Santos (2013), sugere que é preciso atender a dois principais critérios de avaliação. Por um lado, é necessário recorrer às publicações oficiais existentes acerca do programa ou, na ausência destes, olhar para as discussões com a equipa que gere programa. Desse modo, acrescenta o autor que uma definição de objectivos ambíguos afecta directamente a implementação do programa comprometendo, assim, a sua avaliação.

Cirino; Silva; Melo (2020), sintetizam que a TP para além de avaliar variáveis, analisa as opiniões dos actores-chave para a consecução dos objectivos estabelecidos por determinada política pública, pois ela “ é um constructo analítico entre meios e fins, uma vez que a partir dela é possível analisar que recursos, actividade e estratégias deverão ser desenvolvidos para atingir os resultados esperados” (DOMINGOS e SILVA, 2018) *apud* Cirino; Silva; Melo (2020).

Os mesmos autores referem que a TP, trata de um conjunto de informações que descrevem um programa, expondo-o como o porquê um programa opera, sendo que normalmente, a TP indica, as exigências para o alcance dos resultados almejados por meio de uma estratégia metodológica de avaliação de programas que culminam com a elaboração de Modelos Lógicos (ML) como um “método sistemático para colectar, analisar e usar informações para responder perguntas e solucionar questões referentes ao programa, sobretudo no que concerne à eficiência, eficácia e efectividade” (RIBAS, 2016) citado por CIRINO; SILVA; MELO (2020).

Figura 1- Teoria do programa



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de (Guerrero, 2020) *apud* (CIRINO; SILVA; MELO, 2020).

É possível notar a partir do esquema acima que, aplicando a Teoria do programa para avaliar uma política pública, poder-se-á analisar a sua eficácia ou não, contando todos os seus elementos (recursos, suas ações, produtos, os *stakeholders*, entre outros) até à análise do problema visado, ou ao alcance dos objectivos desejados.

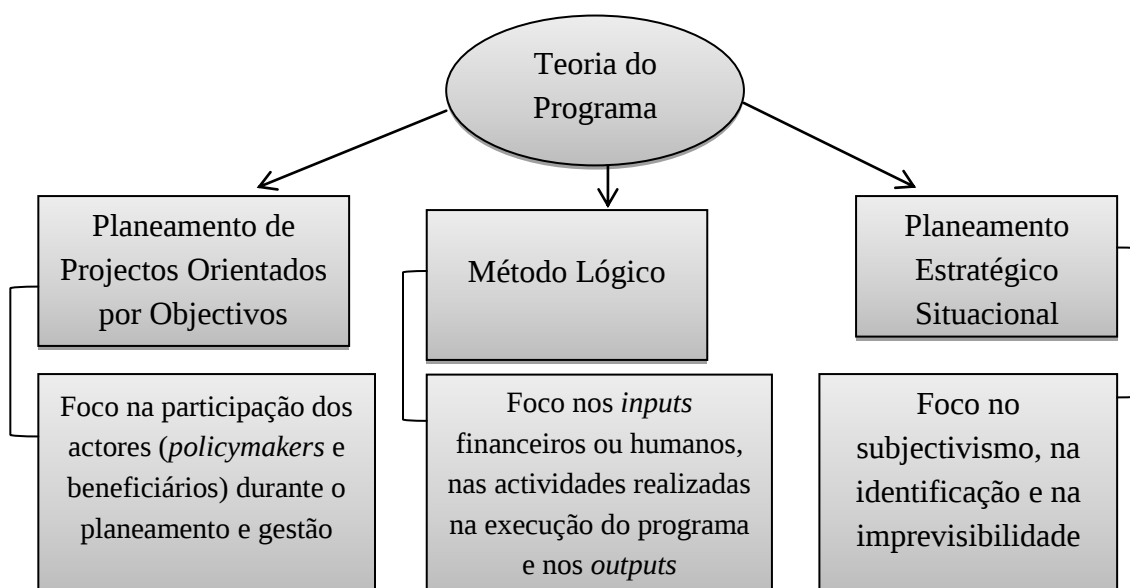
Nesta ordem de ideias, Weiss (1998), Cirino; Silva; Melo (2020) referem que a aplicação da TP também oferece desafios porque em algumas vezes as informações obtidas sobre o programa não possibilitam avaliações claras, mas embora assim, mesmo se os dados não permitem conclusões claras, a TP fornecerá, no final, mais conhecimento sobre o programa do que já se dispunha e, desta feita, vai compreender-se a TP como um conjunto de pressupostos capazes de verificar como uma política lida com seus beneficiários, e como ela elabora estratégias para alcançar seus objectivos.

Diferentes autores referem que existem várias abordagens analíticas acerca do processo avaliativo na teoria do programa. Das análises feitas, constatou-se que embora haja diferença na estruturação dos modelos de análise dos programas aplicando a TP, a maioria concorda que geralmente são três níveis de análise. Nessa perspectiva, Weiss (1998) é trazida por Santos (2013) augurando que as abordagens centradas na TP são *i)* a teoria do programa; *ii)* a teoria da implementação e *iii)* a teoria da mudança. Sendo que

A teoria do programa enfatiza a relação existente, as ações implementadas e o alcance dos objectivos do programa. A teoria da implementação, por sua vez, preocupa-se com a materialização dos objectivos nos processos e na prestação de serviços por parte do programa. O terceiro nível refere-se à combinação das duas teorias que dão origem à teoria da mudança, um poderoso recurso para a organização de uma avaliação (SANTOS, 2013).

Por sua vez, Cirino; Silva; Melo (2020), sustentam que existem, também, três metodologias de análise da Teoria do programa, a saber: i) Planeamento de projectos orientados por objectivos (ZOPP); ii) Método lógico (ML); e iii) Planeamento estratégico situacional (PES). Portanto, assumem os autores que a TP é compreendida como o arranjo das três técnicas metodológicas, como afigura-se abaixo.

Figura 2- As três técnicas metodológicas da teoria do programa



Fonte: Elaborado pelo autor, a partir Domingos e Silva (2018) *apud* CIRINO; SILVA; MELO (2020).

Na representação gráfica apresentada, os autores constataam que o primeiro modelo tem como principal característica, a participação dos actores envolvidos durante o processo de planeamento e gestão, sendo que tanto os *policymakers*, como aos beneficiários do programa, participaram na elaboração compartilhando informações.

Entretanto, o Método lógico, apresenta-se como tendo a característica principal expor de modo sistemático e visual, os elementos do programa, que são: i) recursos ou *inputs* financeiros ou humanos; ii) actividades realizadas durante a execução do programa; e iii) resultados obtidos ou *outputs*. Tem como objectivo, segundo os autores, ser um desenho funcional de como o programa poderá desenvolver-se, da sua possível execução num determinado cenário e como pretende resolver os problemas identificados (Guerrero, 2010) *apud* CIRINO; SILVA; MELO (2020).

A terceira técnica, tem como pressuposto básico, a complexidade e incerteza dos problemas sociais e por isso possui três principais características: *i)* subjectivismo- que consiste na análise das percepções dos actores sobre um evento; *ii)* identificação do problema- consiste em reconhecer uma situação incómoda passível de uma solução; e *iii)* imprevisibilidade- que é a existência de inúmeros desafios e possibilidade que podem ocorrer (DOMINGOS; SILVA, 2018) *apud* CIRINO; SILVA; MELO (2020).

Olhando para a LTE em particular, esta teoria encontra melhor enquadramento para avaliar os impactos advindos da sua implementação, precisamente aos resultados que ela gera ou vem gerando ao longo do período de vigência na função pública, em particular no MAEFP, uma vez que a Lei de transacções electrónicas, foi concebida para melhorar a actuação dos funcionários e agentes do Estado na prestação de serviços.

Portanto, a partir do fluxograma da TP, procura-se compreender as acções desenvolvida pelo Governo de Moçambique, representado por entes desconcentrados (INTIC, IP e INAGE, IP) para avaliar as implicações ou resultados advindos da implementação da LTE aplicando o ML defendido por Domingos e Silva (2018).

2.3. Indicadores da teoria do programa

À luz da Teoria do programa, o ciclo de implementação de política pública, pode ser avaliada quanto à sua eficácia através dos recursos, acções (actividades realizadas), produtos e *stakeholders*.

Quadro 2- Indicadores da teoria do programa

Recursos	Treinamento	Actividades realizadas
-Recursos humanos: 140 Funcionários do MAEFP.	-Formações; -Seminários de sensibilização; -Capacitações em diversas matérias de uso de tecnologias de informação e comunicação;	-Cadastro dos funcionários nos <i>e-mails</i> institucionais -Aquisição de equipamento informático; -Melhorias das infra-estruturas das TIC's (concretamente da <i>internet</i>);
Financeiros		Financiamento das actividades

Fonte: Adaptado pelo autor, com base na Teoria do programa.

2.4. Teoria da eficácia

Os teóricos em ciências organizacionais (Henry Fayol, Max Weber, Frederick Taylor, Luin Bertalanffy, Edgar Schein, Daniel Katz, Robert Kahn, Elton Mayo, entre outros), consideram frequentemente, que é impossível descrever a eficácia das organizações de maneira simples. Ao nível da interpretação deste conceito, a atitude pluralista é mesmo a mais corrente. A interpretação escolhida dependeria da teoria da organizacional e dos interesses específicos nos quais se inspiram aqueles que põem a questão da eficácia (CAMERONE, 1983, FAERMAN e QUINN, 1985). Com essa abordagem, a interpretação escolhida dependeria teoria organizacional. Scheerens (1992) afirma que maior parte dos estudos empíricos sobre a eficácia, verificou que na prática, a produtividade é o principal critério a ter em conta. A justificação desta escolha repousa numa classificação dos critérios de meios e fins, sendo a produtividade, neste caso, o último critério.

Ainda na mesma reflexão, (Cheng, 1993) defende que se admitirmos que a eficácia é, por essência um conceito no qual as relações entre os meios e os fins equivalem à relações de causa e efeito, pode considerar-se que o estudo da eficácia organizacional articula-se em torno de três grandes componentes, a saber: *i)* Amplitude dos efeitos, *ii)* Os meios de acção utilizados para produzir efeitos particulares, *iii)* As funções e os mecanismos subjacentes explicam por que motivo certas acções produzem efeito.

Trazendo (Pinto e Coronel, 2017), a eficácia tem o seu surgimento na teoria da Administração em um momento posterior ao da eficiência, isso porque a preocupação, nos primeiros anos da estruturação da ciência administrativa, era de focar nos meios e na organização do trabalho.

A eficiência teve o seu surgimento com as primeiras teorias da área da administração, como na Teoria da Administração Científica, na qual Frederick Taylor, investiu em estudos de tempos e movimentos para melhorar a eficiência do trabalhador e por Marx Weber, na Teoria Burocrática, que aborda as questões de eficiência e eficácia quanto à forma organizacional, isso porque essa primeira abordagem teórica da Administração tinha preocupação de organizar os meios de produção e de trabalho (*Ibidem*, 2006).

O foco nos resultados e objectivos foi sendo destacado em abordagens teóricas mais recentes como, por exemplo, a abordagem contingencial, que buscou modelos organizacionais mais eficazes (WITT,1998; MATOS; PIRES; 2008). Nas questões de desempenho, nota-se que a eficácia faz parte da evolução do pensamento em administração, isto porque ela é a noção de desempenho mais atrelada à teorias contemporâneas da administração (UHLMANN, 2002).

Ao longo do século XX, a visão clássica da administração foi dando espaço a uma realidade que acreditava que o ambiente não estava mais em equilíbrio, mas em constantes perturbações que tendiam naturalmente a retornar a um equilíbrio. Assim, a noção de eficiência foi dando espaço à questão da eficácia (NAVERA, 1998).

Diante desse contexto, a teoria da eficácia é um instrumento de utilização cuja finalidade é indicar até que ponto uma organização realizou seus objectivos. Este conceito está mais orientado ao alcance de resultados. A partir disso, quanto mais alto for o grau de alcance dos objectivos, mais a organização é eficaz (MOUZAS, 2006).

A orientação de qualquer processo para a eficácia pode ser identificada a partir das expressões: foco em resultados, estabelecimento de metas e alcance de objectivos (BRULON; VIEIRA; DARBILLY, 2013). A eficácia está ligada ao fim, ao objectivo ou solução referente a algo, sendo estritamente ligada ao resultado.

O quadro abaixo, apresenta as principais características dos modelos teóricos relativos à eficácia organizacional.

Quadro 3- Modelos da eficácia organizacional

Fundamento Teórico	Critério de Eficácia	Escalão que Coloca a Questão da Eficácia	Principais Domínios de Estudo
Racionalidade económica (industrial)	<i>Produtividade</i>	A organização	<i>Output</i> e seus determinantes
Teoria do sistema orgânico	<i>Adaptabilidade</i>	A organização	Aquisição de <i>input</i> essencial
Abordagem orientadora para as relações humanas	Participação	Membros da organização	Motivação
Teoria burocrática: teoria orientadora para os membros do sistema; teorias social, psicológica,	Continuidade	A organização + o indivíduo	Estrutura formal

hemostática			
Teoria política sobre o modo de funcionamento das organizações	Capacidade de resposta para parceiros exteriores	Subgrupos e indivíduos	Independência, poder

Fonte: Adaptado pelo autor com base em JAAP SCHEERENS, 2004

Assim, para explicar o critério da eficácia, iremo-nos apoiar nos critérios da *produtividade* e da *adaptabilidade*.

2.5. Critério da produtividade

Segundo Gomes (2018), o critério da *produtividade* fundamenta-se na Teoria da racionalidade económica (industrial) que actua através da redução dos custos de estrutura e pelo uso mais eficiente dos activos, reduzindo as necessidades de capitais para um determinado nível de actividade. A produtividade é definida pela diferença entre os resultados obtidos e a quantidade de recursos utilizados, ou seja, “*o rácio entre o output e o input*”. Dai que a eficiência compõe o conceito de produtividade, mas não o substitui, Barata (s.d.) citado por (SILVESTRE, 2010).

Produtividade = **eficácia** + **eficiência**

Sendo,

$$\text{Eficácia} = \frac{[(\text{oque se fez}) \text{ resultados}]}{\text{objectivos}}$$

E,

$$\text{Eficiência} = \frac{[(\text{resultados})]}{\text{o que se consumiu}}$$

Sob ponto de vista do critério da produtividade, este princípio consiste em aumentar a capacidade de produção do homem/organização no mesmo período através da especialização de uma linha de montagem. Olhando para a LTE no MAEFP, à luz do princípio da *produtividade*, houve treinamento de quadros da instituição em diversas matérias, atinentes à sensibilização e uso de *e-mails* institucionais com terminologia “gov.mz” na troca de mensagens e no uso das TIC’s, para facilitar o uso das plataformas digitais, desenvolvida no âmbito da implementação da LTE no MAEFP.

2.6. Critério da adaptabilidade

Para percebermos o alinhamento do critério da *adaptabilidade*, iremos nos apoiar nos preceitos teóricos de *Balanced Scorecard* (BSC), como uma opção de auxiliar a gestão organizacional, um instrumento que visa auxiliar no processo de tomada de decisão, frente a directores estratégicos (MAGNO *et al.*, 2013).

O BSC é uma medida de mensuração, como um instrumento de apoio a tomada de decisões por proporcionar perspectivas para o futuro promissor, o mesmo foi criado nos Estados Unidos da América, em 1997, para além de ser criado para a mensuração de desempenho empresarial, denominado “*measuring performance in the organization of future*”, a mesma estende-se a conceitos de esclarecimento, comunicação e integração de planos e metas estratégicas, englobando toda a organização (MAGNO *et al.*, 2013).

O BSC desenvolveu-se com a finalidade de resolver problemas de medição de desempenho, através de estratégias organizadas por meio de indicadores sobre os vectores de sucesso actual e futuro de uma organização (MAGNO *et al.*, 2013).

À luz do BSC, o indicador que mede o critério da eficácia da LTE é a frequência do uso correio electrónico institucional no MAEFP.

Quadro 4- Relações de causa e efeito

Causa	Efeito
Maior frequência do uso de <i>e-mail</i> institucional	Maior adaptabilidade
Menor frequência do uso de <i>e-mail</i> institucional	Menor adaptabilidade

Fonte: Adaptabilidade pelo autor, baseado em Kaplan e Norton (1997).

CAPÍTULO III- METODOLOGIA

De acordo com Marconi e Lakatos (2007), a metodologia nasce da concepção sobre o quê pode ser realizado a partir da tomada de decisão. Isto é, fundamenta-se naquilo que se afigura como lógico, racional, eficiente e eficaz. Por sua vez, Oliveira (2011) salienta que no método, busca-se explicitar os motivos pelos quais o pesquisador escolheu determinados caminhos e não outros. São estes motivos que determinam a escolha de fazer ciência. Já Vergara (2000) define a metodologia como estudo que se refere a instrumentos de captação ou manipulação da realidade, ou seja, está associada a caminhos, formas, maneiras, procedimentos para atingir determinado fim. Neste capítulo é feita a apresentação da metodologia usada na pesquisa. Assim em 3.1, caracterizar-se-á a pesquisa quanto à natureza; em 3.2, caracterizar-se-á a pesquisa quanto aos objectivos; em 3.3, caracterizar-se-á a pesquisa à abordagem; em 3.4, tratar-se-á do método de procedimento; em 3.5, apresentar-se-ão as técnicas de pesquisa usadas na pesquisa; em 3.6, tratar-se-á da população da pesquisa; em 3.7, delimitar-se-á população, amostra, fórmula e cálculo da amostra; em 3.8, abordar-se-á em torno da amostragem da pesquisa, em 3.9, apresentar-se-ão as limitações do estudo.

3.1. Quanto à natureza

A pesquisa é básica. Para Gil (2010), a pesquisa básica aglutina estudos como objectivo de completar uma lacuna no conhecimento. A pesquisa básica objectiva gerar conhecimento novo para o avanço da ciência, busca gerar verdades, ainda que temporárias e relativas, de interesses mais amplos (universalidade), não localizados, não tendo, porem, compromisso de aplicação prática do resultado (GIL, 2010). Portanto, o presente estudo, procura gerar conhecimento relativo à eficiência da implementação da LTE no MAEFP, podendo perceber-se os ganhos (ou não) que são gerados pelo instrumento legal em referência que, por sua vez, poderão constituir mais-valia no campo científico da aplicação das TIC's no quadro da governação electrónica.

3.2. Quanto aos objectivos

A pesquisa é descritiva, na medida em que, por um lado, descreve as características de uma determinada população, fenómeno ou estabelecimento de relações entre variáveis, usando técnicas padronizadas de colecta de dados. Por outro lado, procura conhecer a realidade

estudada, suas características e seus problemas. Portanto, pretende descrever com exactidão os factos e fenómenos de uma determinada realidade (GIL,1991). No caso prático, pretende-se fazer uma descrição da realidade encontrada no MAEFP sobre a implementação da LTE, relativamente à acção dos funcionários no seu *modus operandi* e, por via disso, perceber se há avanços definidos por lei ou se há regressão.

3.3. Quanto à abordagem

A pesquisa é de carácter qualitativo com triangulação de técnicas quantitativas, o que possibilitou o uso de procedimentos estatísticos. Nesta senda, Gerhardt e Silveira (2009) entendem que a pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas sim com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, entre outras. Nesta pesquisa, optou-se pela abordagem *qualitativa e quantitativa*. Por um lado, pelo facto da abordagem qualitativa, fundamentar-se na discussão e correlação de dados interpessoais, na comparticipação das situações dos informantes, analisadas a partir da significação que estes dão aos seus actos na forma de experimentação empírica, a partir da análise feita de forma detalhada, abrangente, consistente e coerente, assim como na argumentação lógica das ideias, sendo que o pesquisador participa, compreende e interpreta a solução dos problemas identificados, através de entrevistas ou questionários (MICHEL, 2005). Por outro lado, pelo facto da abordagem quantitativa focar-se em comprovar a verdade através da representatividade numérica ou estatisticamente.

Por sua vez, Gil (2008) avança que o método de abordagem possibilita ao pesquisador decidir a cerca do alcance da sua investigação, das regras de explicação dos factos e da validade de suas generalizações. Na presente pesquisa, o método é o hipotético-dedutivo, em que foram tomados seguintes passos:

- Observação: identificar a situação actual do uso de correio electrónico institucional no âmbito da implementação da LTE;
- Formulação de hipóteses: formular uma hipótese explicativa para a relação entre a eficácia da LTE e o uso de tecnologias de informação e comunicação no sector público;
- 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 documental, 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 se aplica para testar e obter conclusões em evidências empíricas. No caso do Papel do Ministério da Administração Estatal e Função Pública na Utilização da Lei de Transacções Electrónicas em Moçambique, a abordagem pode ajudar a identificar lacunas e oportunidade para melhoria das tecnologias de informação e comunicação e de dispositivos legais que regulam a sua operacionalização eficiente e eficaz.

3.4. Método de procedimento

Quanto ao método de procedimento, optou-se pela utilização do método monográfico, que segundo Gil (2008), parte do princípio de que o estudo de um caso em profundidade, pode ser considerado representativo de muitos outros ou mesmo de todos os casos semelhantes. Trazendo Silva e Menezes (2001), “o método monográfico é uma técnica de pesquisa que se caracteriza pela análise minuciosa e detalhada de um único objecto de estudo”. O método monográfico é uma abordagem multimétodo ou quantitativa, combinada com elementos da abordagem qualitativa, permitindo dessa forma, uma compreensão mais completa e abrangente do fenómeno estudado.

3.5. Técnica de pesquisa

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 (GIL, 2002). Assim, os procedimentos utilizados na presente pesquisa são:

- a) *Pesquisa bibliográfica:* Para Gil (2002), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Dessa forma, o presente trabalho consistiu na utilização de livros, artigos científicos, estudos monográficos e teses, bem como, a consulta de páginas Web (*internet*) para colecta de todo

tipo de material teórico, relativo ao Governo electrónico, com ênfase no uso das TIC's no sector público e na operacionalização da Lei de transacções electrónicas no contexto da padronização de endereços electrónicos nas comunicações interinstitucionais;

- b) *Pesquisa documental*: segundo o estudo realizado por Gil (2008), a diferença entre ambas está na natureza das fontes, ou seja, enquanto a pesquisa bibliográfica utiliza fundamentalmente as contribuições de diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental, vale de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objectivos da pesquisa. Incluem-se inúmeros documentos como cartas pessoais, diários, fotografias, gravações, memorandos, regulamentos, ofício e boletins;

Importa mencionar que, através da pesquisa documental, foram utilizadas informações além da pesquisa bibliográfica. Ou seja, recorreu-se a documentos oficiais e governamentais tais como: leis, decretos, regulamentos, planos estratégicos sectoriais e outros que aplicam e operacionalizam a LTE no contexto moçambicano. Neste prisma, não se fez somente o uso ou análises de estudos feitos pelos organismos que tutelam a administração electrónica de Moçambique, neste caso do INTIC, IP e do INAGE, IP, mas também, recorreu-se a entrevistas, inquéritos, observação participativa e experiências de vida;

- c) *Entrevista*- conforme Severino (2007), é uma técnica que consiste em apresentar perguntas directamente e previamente estabelecidas com determinada articulação interna. Com base nessa técnica, foi possível conversar com (7) funcionários do MAEFP, que ocupam diversos cargos administrativos, sendo: Chefes de Departamento de Governação Digital, das Tecnologias de Informação e Comunicação, de Recursos Humanos e de Assuntos Jurídicos e Eleitorais, bem como de Chefes de Repartição de Estudos e Monitoria, de Telecomunicações e Cifras e da Secretaria-geral, com objectivo de obter resultados em relação ao problema em estudo;
- d) Segundo Marconi e Lakatos (2003), *Questionário*- é um conjunto de perguntas a serem respondidas sem a presença dos pesquisados. Ademais, Severino (2007) salienta que é uma técnica que consiste em apresentar pergunta directa e previamente estabelecidas com determinada articulação interna. Com base nessa técnica, foi aplicada a 20 funcionários do

MAEFP, do INAGE, IP e do INTIC, IP, que ocupam diversos cargos administrativos, com intuito de obter resultados do problema em estudo;

- e) *Observação directa (observação participativa)*, é um acto de verificação e anotação “*in loco*” no terreno onde decorre o trabalho MARCONI e LAKATOS (2003). Esta técnica permitiu observar e analisar em tempo real a questão da eficácia da Lei de transacções electrónicas na troca de mensagens interinstitucional no órgão central do MAEFP, no período em análise.

3.6. População

No presente estudo, o grupo-alvo da pesquisa são os funcionários do MAEFP, que perfazem um universo de 140 funcionários públicos, que através de técnicas estatísticas seleccionou-se uma amostra de representação de 27 funcionários (cf. o Quadro 5).

Para Gil (2008), “ de modo geral, as pesquisas sociais abrangem um universo de elementos tão grande que se torna impossível considerá-los em sua totalidade. Por essa razão, nas pesquisas sociais é muito frequente trabalhar com uma amostra. Ou seja, com uma pequena parte dos elementos que compõem o universo”. E para este autor, *população* é um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características. Deste modo, a população da pesquisa foi constituída por funcionários de todos os escalões profissionais do MAEFP.

3.7. Delimitação da amostra

Na visão de Gil (2010), para se classificar a amostra da população, deve-se ter em conta a extensão do universo da pesquisa, que pode ser classificado em finitos e infinitos. Na mesma linha de raciocínio, o autor em alusão afirma que, *universos finitos são aqueles cujo número de elementos não excede a 100.000, por sua vez, universos infinitos são aqueles que apresentam elementos em número superior a esse.*

Assim, o universo desta pesquisa é constituído por 140 funcionários e uma amostra de 27 funcionários da instituição de ambos sexos, de acordo com a acessibilidade. Importa referir que a estratificação da amostra baseou-se na escolha aleatória dos funcionários, a qual permitiu colher diferentes sensibilidade dos colaboradores sobre as acções desenvolvidas no MAEFP, no

processo de implementação da lei em análise. Portanto, para fazer-se uma inferência estatística sobre a população finita, procedeu-se com a selecção de uma amostra aleatória simples, proporcional à composição populacional, de tamanho n , que de acordo com Gil (2010), é calculada pela seguinte fórmula:

3.7.1. Fórmula:

$$n = \frac{\sigma^2 p \cdot q \cdot N}{e^2 (N - 1) + \sigma^2 p \cdot q}$$

Sendo que:

n = Número de elementos amostrais;

N = Tamanho da população;

p = Percentagem com o qual o fenómeno se verifica;

q = $(1 - p)$ proporção populacional complementar;

e = Erro de estimação;

e^2 = Erro máximo permitido.

3.7.2. Cálculo da amostra

DADOS:

$n = ?$

$\alpha = 5\%$

$\sigma = Z_{\frac{\alpha}{2}} = 1,96$

$p = 0,5$

$q = 0,5$

$N = 140$

$$n = \frac{\sigma^2 p \cdot q \cdot N}{e^2 (N - 1) + \sigma^2 p \cdot q} = n = \frac{1.96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 140}{0,02^2 (140 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = 26,5 \approx 27$$

3.8. Amostragem da pesquisa

Para a realização da presente pesquisa, recorreu-se à amostragem por conveniência. Assim, de acordo com Gil (2010), constitui o menos rigoroso de todos os tipos de amostragem, pois o pesquisador selecciona os elementos a que tem acesso admitindo que estes possam de alguma forma representar o universo. Na mesma orbita de ideia, encontra-se Vergara (2004), afirmando que a amostragem por conveniência, para além de usar poucos procedimentos estatísticos, selecciona elementos pela facilidade de acesso a eles, o que requer profundo conhecimento dessa população.

Quadro 5-Distribuição do universo e amostra

Unidade de análise	População	Amostra
MAEFP	140	20

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa.

A pesquisa, envolveu um total de 27 participantes, sendo que alguns ocupam cargos de direcção, chefia e confiança, e outras funções técnico-administrativos. Nesse âmbito, 15 são do sexo masculino e 12 do sexo feminino. Deste universo, no que diz respeito ao nível académico, obtivemos os seguintes dados: 4 funcionários de nível básico; 7 de nível médio; 9 de nível bacharel e licenciatura; e 7 de nível de pós-graduação. Portanto, desse universo, 20 fizeram parte da pesquisa, tendo sido submetidos a um questionário e os restantes 7 passaram por uma entrevista.

3.9. Operacionalização das variáveis

A operacionalização das variáveis é o processo que uma variável (ou conceito) sofre afim de se encontrar correlatos empíricos que possibilitem sua mensuração ou classificação (GIL, 2012). Nesta senda, Matsena (2022) afirma que a operacionalização das variáveis na pesquisa social é muito importante, pois permite uma inserção empírica aos factos a observar. Dessa forma, nesta pesquisa, consideram-se variáveis de causa e efeito as seguintes: *Implementação da lei de transacções electrónicas* como variável independente, visto ser a causa da problematização neste estudo, procurando explicações e implicações de sua implementação, e a *utilização de e-mails de domínio gov.mz*, como variável dependente, pelo facto de poder ser a causa que explica o alto ou baixo índice de troca de mensagens interinstitucional, usando o domínio “gov.mz” e a falta de operacionalização, sendo que o âmbito da aprovação da LTE pelo governo visa, harmonizar a troca de endereços electrónicos nas instituições públicas e esses pressupostos podem ser melhor interpretados a partir da ilustração gráfica abaixo.

Quadro 6- Operacionalização das variáveis

Variável independente (X)	Variável dependente (Y)
lei de transacções electrónicas	Utilização de e-mails de domínio gov.mz

Fonte: Elaborado pelo autor.

3.9.1. Limitações de estudo

No processo de realização do trabalho, o pesquisador deparou-se com várias limitações, que de certa forma, penderam nos resultados da pesquisa, com maior destaque para:

- Dificuldade de inquerir a população abrangida pela pesquisa, alguns por motivos laborais e outros por não querer ser conotados com a função que ocupam na instituição, como motivo de esgrimir sua opinião em relação ao tema abordado;
- Barreiras burocráticas das instituições solicitadas para a recolha de informação que, notabilizaram-se em morosidade para concederem entrevistas, junto ao INTIC, IP, INAGE, IP e MAEFP, facto que constituiu inércia na dinâmica da pesquisa;
- No cômputo geral, os funcionários abrangidos pela pesquisa, demonstraram um conhecimento moderado sobre a Lei em análise, no entanto, por temerem represálias por parte da instituição ou da unidade orgânica que se encontram afectos, optaram por abster-se das entrevistas ou qualquer outra informação relevante ao tema em estudo.

CAPÍTULO IV- APRESENTAÇÃO, ANÁLISE, DISCUSSÃO E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

4.1. Processo de implementação da Lei de transacções electrónicas no Ministério da Administração Estatal e Função Pública durante o período de 2019 à 2023

De acordo com a teoria de programa, para analisar o processo de implementação da Lei de transacções electrónicas no Ministério da Administração Estatal e Função Pública, deve compreender-se os seguintes indicadores: Recursos (humanos e financeiros, treinamento e actividades realizadas), nesse contexto, no MAEFP, foram observados esses indicadores, pese embora, tardiamente, pois essas acções tiveram auge no ano de 2022. Assim, o MAEFP, enquanto órgão central do governo que gere a reforma do sector público, no cumprimento das demandas da ERDAP (2012-2025), na sua componente nº 4- melhoria na prestação de serviços- definiu como prioridade a simplificação de procedimentos e processos nos órgãos e instituições do Estado, passando, dentre vários paradigmas, pela informatização dos serviços públicos, uma vez que as tecnologias de informação e comunicação oferecem condições que garantem rapidez e eficiência na comunicação intra e interinstitucional.

Fazendo jus as estratégias do governo, no MAEFP, iniciam acções visando a materialização da LTE por meio dos institutos públicos criados, no ano de 2017. Nesse momento, começa-se, acordo com o nosso entrevistado *“a criação de e-mails institucionais para os funcionários como forma de permitir que as informações sejam partilhadas a partir deles, evitando-se o uso de correios electrónicos singulares no âmbito da LTE, mas que desde então até à actualidade, torna-se difícil a necessária efectivação porque não há sequer acção concreta de fiscalização do seu uso, portanto, sou de opinião que devia fazer-se uma avaliação e monitoria da implementação dos mesmos e depois optar-se por soluções radicais, que sejam de sancionar o seu incumprimento.”*

Esta situação veio evidenciar o que parte dos entrevistados do MAEFP esgrimiou quando questionada sobre as medidas efectivas adoptadas pela instituição para materializar os princípios prescritos na LTE, tendo sido referido por eles que desconhecem efectivamente o que tenha sido feito no âmbito da operacionalização do programa em causa. Contrariamente, os que afirmaram haver algum movimento nesse sentido, enfatizaram que o processo decorre lentamente e, propriamente, o que tem sido notório é a divulgação da LTE.

Segundo a realidade encontrada no MAEFP, após a criação dos *e-mails* institucionais em 2019, não tendo havido acompanhamento concreto, durante a vigência do VIII Conselho Coordenador do sector no ano de 2022, o INTIC, IP e o INAGE, IP respectivamente, questionaram no geral o porquê não se estava a massificar o uso da plataforma desenvolvida para a troca de informações intra e interinstitucionais. A partir daí, particularmente o MAEFP, começou a dar maior atenção ao *Govnet*, instando internamente o uso dos *e-mails* institucionais, devido à pressão daquelas duas entidades de gestão da governação electrónica, em Moçambique.

É por via disso, que em Abril de 2022, começou com o processo de cadastro dos FAE,s aos *e-mails* de domínio “gov.mz”, realização de diversas acções formativas no domínio das TIC’s com enfoque para o uso eficaz dos correios electrónicos de domínio “gov.mz” no processo de troca de informações laborais, pela natureza, não podem ser partilhados com o público e de outros expedientes na prossecução de serviços públicos.

4.2. Riscos de não utilização de endereços electrónicos de domínio gov.mz

No que concerne aos riscos decorrentes do não uso do *e-mail* institucional, um funcionário do MAEFP, respondeu nos seguintes termos:

“Os riscos decorrentes do não uso do *e-mail* institucional são vários, cujo destaque é a exposição inconsciente de informações sensíveis do Estado ou País, ou seja, fuga de informação que propiciem boatos, como foi por exemplo, a quando da implementação da reforma salarial no sector publico, no caso da TSU, que houve muitas informações que corriam nos media, se calhar antes mesmo da aprovação dos regulamentos que iriam operacionalizar a reforma salarial”.

Um outro funcionário, desta vez do INAGE,IP sobre os riscos que corre-se pelo não uso dos *e-mails* institucionais, acrescentou que essa situação abre espaço para vulnerabilidade de informação do Estado (documentos, dossiers, entre outros), isto é, questões de segurança cibernética, comprometendo sobremaneira a própria segurança do Estado, porque com alguma facilidade pode propiciar a espionagem pelos servidores particulares usados pelos funcionários que relevem o correio governamental.

Nesta mesma linha de pensamento, um outro interlocutor considerou que “os riscos decorrentes do não uso de *e-mails* corporativos sejam, de dispersão de informação, no sentido dela parar em

mãos alheios e estes por sua vez fazerem o mau uso”. Assim sendo, o risco que pode resultar de não uso desses *e-mails* é da fuga ou desvio de informação”.

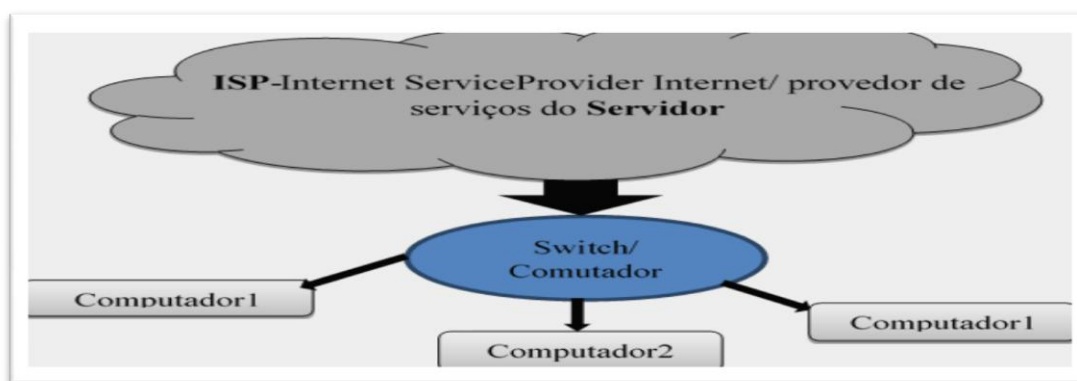
Por sua vez, os nossos entrevistados, sendo um do INAGE, IP e outro do MAEFP, sobre a mesma temática, referiram-se de forma consensual que, o não uso de mecanismo oficial para troca de informações:

“Corre-se o risco de expor informações do Estado, de forma deliberada, para entidades estrangeiras. Ademais, as pessoas pensam que essas plataformas não oficiais tais como: *gmail, hotmail, yahoo, whatsapp* entre outros, facilitam o processo de comunicação, e os funcionários no geral pensam que essa comunicação ocorre de forma directa, ou seja, que não haja outros intervenientes que corporizam o processo. Porém esquecem que os computadores estão ligados a um sistema *peer-to-peer*, que está vinculado ao ISP, que é um servidor de internet de origem estrangeira, e nele existem vários intervenientes informáticos e diante desse cenário quem pode assegurar que os proprietários dos servidores não praticam os serviços de espionagem dos Estados?”

Desse modo, face às constatações acima, depreende-se dos inquiridos que enfatizam os riscos do não uso do *e-mails* institucional como ameaça à segurança do Estado, na medida em que o “gov.mz” é uma plataforma local e segura, o seu uso reduz significativamente invasões frequentes, sendo que facilmente pode-se identificar as ameaças e de forma rápida intervencioná-las, contrariamente ao que ocorre quando o provedor do serviço é estrangeira, que não permite uma intervenção rápida em casos de invasão do sistema de *internet* devido à multiplicidade de distribuição do servidor.

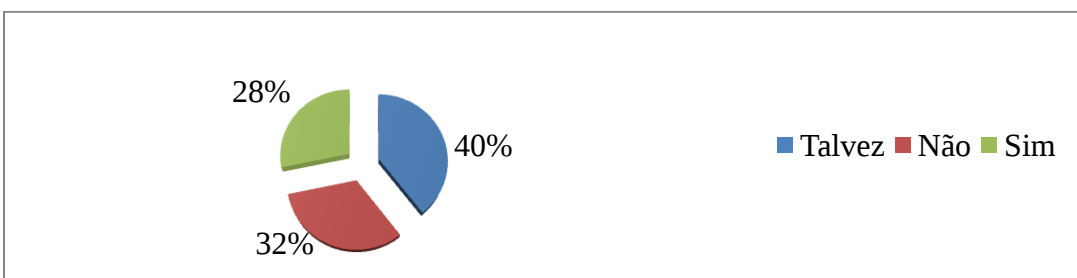
Conforme Gouveia e Magalhães (2007), o termo *peer-to-peer*, refere-se às redes ponto-a-ponto de computadores que ocorre quando estes estão conectados na mesma rede de internet e em que actuam como sendo iguais, isto é, não existe nenhum ponto central de controlo ou administração da rede, como ilustra a figura 1.

Figura 3 – Diagrama lógico de uma rede ponto-a-ponto



Fonte: Adaptado pelo autor a partir de Gouveia e Magalhães (2007).

Gráfico 1 – Segurança e classificação da informação partilhada



Fonte: Elaborado pelo autor.

Como se pode constatar, no MAEFP, a possibilidade de comprometer ou não a troca de informações sob alegação de confidencialidade no quadro da implementação da LTE, carrega consigo posições diversificadas, pois, 32% dos entrevistados afirmaram não saber se a partilha de informações usando os *e-mails* institucionais pode perigar a segurança da informação estatal ou não, 28% afirmaram que a partilha de informações usando os *e-mails* institucionais constitui um perigo na segurança da informação estatal e 40% dos entrevistados afirmaram não saber se a partilha não saber se a partilha, e 40% mostraram-se reticentes, afirmando que a partilha de informações usando *e-mails* institucionais talvez perigue a segurança da informação estatal.

Ademais, os entrevistados refiram-se ao facto de por um lado, o uso se dos entrevistados afirmaram não saber se o uso dos *e-mails* corporativos pode estar a ser negligenciado por razões políticas, uma vez que nos últimos tempos, particularmente no MAEFP, tem sido notória uma movimentação de pessoal nesse sentido, assim como referiram-se dois dos interlocutores que a fraca implementação da LTE deve-se:

“Ao facto de a instituição focar-se mais nos assuntos políticos e não nas atribuições da instituição, que são de prover cada vez mais e melhores serviços ao cidadão”, e acrescentou um outro entrevistado que a cultura do MAEFP é caracterizada por assuntos que não são sua competência, isto é, a instituição tem sido mais para atender assuntos políticos do que para a sua carta de serviços”.

Por outro lado, quando analisado ao pormenor o mecanismos comunicacional no respeito à sua harmonização no âmbito da implementação da LTE, os nossos entrevistados foram maioritariamente unânimes ao afirmar que a existência de uma comunicação padronizada, aplicando os princípios da LTE, no MAEFP, falha devido à falta de sensibilização para o uso de *e-mails* corporativos. É nessa ordem que o Chefe de Departamento das TIC's no MAEFP entende que a obsolência comunicacional periga sobremaneira a implementação da LTE e, isso

“Deve-se à falta de domínio no uso de tecnologias de informação e comunicação por parte dos dirigentes (liderança) dos sectores, pelo facto dos mesmos apresentarem dificuldade de usar tecnologias no trabalho e consequentemente, ficam desabilitadas em exigir por uma mudança, porque já estão acomodados com o uso dos *e-mails* não institucionais ou outras plataformas não credenciadas que no seu entender, são de fácil e prático manuseio.”

Portanto, a partir da colocação dos entrevistados e atrelando-se à análise dos factos, compreende-se sem muito esforço que, as acções levadas a cabo para a operacionalização da LTE no MAEFP, mostram-se desafiadoras para que se alcance a sua eficácia.

4.3. Resultados alcançados com a implementação da lei de transacções electrónicas no Ministério da Administração Estatal e Função Pública

Para compreendermos os resultados alcançados com a implementação da Lei de transacções electrónicas no MAEFP no uso de endereços electrónicos de domínio gov.mz no processo de troca de mensagens entre aquela e outras instituições, recorreu-se à Teoria da eficácia, através do critério da produtividade e da adaptabilidade.

Sob ponto de vista da *produtividade*, importa realçar que este princípio consiste em aumentar a capacidade de produção do homem na organização, no mesmo período através da especialização de uma linha de montagem. Olhando para LTE no MAEFP, à luz do princípio da produtividade, houve treinamento de quadros da instituição em diversas matérias atinentes à

sensibilização de uso de *e-mails* institucionais de domínio “gov.mz”, na troca de mensagens, bem como de uso das TIC’s para facilitar o uso de plataformas digitais, desenvolvidas no âmbito da implementação da LTE no MAEFP.

Para percebermos o alinhamento entre a adaptabilidade e a LTE, apoia remo-nos preceitos teóricos de *Balanced scorecard* (BSC), conforme referenciado na teoria da eficácia, que é um instrumento de mensuração. O BSC desenvolveu-se com a finalidade de resolver problemas de mensuração de desempenho, através de estratégias organizadas por meio de indicadores sobre os vectores do sucesso actual e futuro de uma organização. À luz do BSC, o indicador que mede a eficácia da LTE é a *frequência do uso do e-mail institucional* no MAEFP, sendo que, de acordo com os dados obtidos aquando da realização da pesquisa, foi possível constatar que a frequência do uso desses e-mails é baixa, facto que nos remete a pouca adaptabilidade do mesmo na instituição.

Por um lado, as entrevistas dirigidas aos gestores do nosso interesse, afectos ao MAEFP, tinham por objecto, perceber as acções que a instituição desenvolveu para a operacionalização da LTE. O que se pode colher na sua maioria foi que no Ministério em coordenação com MCTES, através do INTIC, IP e INAGE, IP, vêm desenvolvendo acções no quadro da efectivação dos princípios do programa de transformação e modernização dos serviços públicos, sendo destaque as campanhas de mobilização que o INTIC, IP e INAGE, IP levam a cabo com objectivo de mobilizar e sensibilizar aos diferentes organismos do Estado, a nível central e local para o uso de correios electrónicos institucionais, como mecanismos de salvaguarda das informações e facilidade na transmissão e partilha de informações com vista a aproximar os serviços aos cidadãos. No primeiro semestre de 2023, o MAEFP iniciou com o processo de cadastro dos FAE,s e na formação dos mesmos em diversas matérias relativas às TIC’s, objectivando a prestação de serviços cada vez modernizados e célere aos cidadãos, o INAGE, IP órgão técnico da efectivação da governação electrónica em Moçambique, na apresentação à CIRAP do documento de “Operacionalização do CorreioGOV-Sistema de Correio Electrónico do Governo” em Maio de 2023, refere que com as transformações

“Das versões de Correio Electrónico do Governo, que assentava em tecnologias de código aberto (...) para facilitar a troca de mensagens entre as instituições até 2004, houve necessidade de actualizar (*upgrade*) do sistema devido ao incremento vertiginoso da ligação de mais instituições à GovNET e, por conseguinte, o registo de mais

utilizadores dos serviços electrónicos, tendo-se passado, em 2016, para a implementação de um novo sistema no Centro de Dados do Governo (CDG) com recurso à tecnologia proprietária designada *Exchange Server 2016*, (INAGE, IP. 2023).”

Actualmente, de acordo com o documento em alusão, o CorreioGOV esta na fase 3, implementando tecnologias mais avançadas que contrariamente ao anterior sistema, abandona as tecnologias proprietárias, o que evita a dependência do fabricante à partida, mas também aos altos custos com o licenciamento de *software*. Com esta nova tecnologia, o INAGE, IP pretendeu sofisticar o equipamento de gestão do governo electrónico e, é por isso que ao longo do país, instalou materiais ou terminais de suporte do serviço de *e-mail* “ em cinco polos, representado 3 regiões do país, nomeadamente: sul, centro e norte, nas províncias e cidades de Maputo, Beira, Tete e Nampula”. Portanto, de acordo com a mesma fonte, esta distribuição visa essencialmente que o CorreioGOV não dependa simplesmente de única localização como era antes, mas que uma ou outra não esteja disponível e, isso permite que cada instituição que esteja cadastrada no sistema possa criar, remover e reactivar as senhas, *de per se*, as suas respectivas contas de *e-mail*, sem precisar recorrer ao INAGE, IP, como era nos anteriores sistemas.

As medidas de sofisticação que vem sendo empreendidas pelo INAGE, IP enquanto órgão técnico de implementação da LTE, têm o principal objectivo de reduzir a concentração das actividades operacionais e, distribuindo os servidores a nível do país, pretende desconcentrar os procedimentos e estender as infra-estruturas localmente para flexibilizar a gestão do governo electrónico. Todavia, lamenta-se pelo facto de até hoje ser largamente notória a utilização, pelos FAEs, dos *e-mails* não institucionais, preferindo os correios electrónicos gratuitos como o caso de *gmail*, *Yahoo*, entre outros provedores de *internet* e, até, do uso das redes sociais como *whatsApp* para a partilha de informação e documento oficiais.

Assim, fazendo uma análise precisa de dados disponíveis até 2023, de acordo com o INAGE, IP, o uso dos serviços electrónicos do governo por meio da implementação do correio GovNET no país tem uma tendência de evoluir quantitativa e qualitativamente em termos da crescente demanda para a criação de contas de correio, pese embora constitua um desafio para operacionalização do serviço e os funcionários que possuem endereços electrónicos corporativos, não as usam, alegando lentidão dos sistemas, entre outros problemas que afectam o fluxo normal do próprio serviço. Reconhecendo as dificuldades do baixo desempenho do

sistema existente no quadro da implementação da LTE, o principal factor que, à luz do INAGE, IP explica que essa realidade, está na instabilidade dos circuitos do provedor da rede de dados móveis- Tmcel (Moçambique Telecom, SA) -instalados nas províncias, facto que propicia, em consequência a difícil sincronização de serviços e base de dados do CorreioGOV.

4.4. Constrangimentos decorrentes da implementação da Lei de transacções electrónicas no Ministério da Administração Estatal e Função Pública

Aa luz da implementação da e operacionalização da LTE no sector publico moçambicano, no geral e no MAEFP, em especial, registou-se e ainda são notórios vários desafios. A iniciar, e de acordo com as sensibilidade colhidas e encontradas no campo de estudo, um dos factores que influencia negativamente na implementação da LTE tem a ver, em primeiro lugar com o desconhecimento do próprio instrumento legal que obriga a adopção, por todos os FAEs, do correio electrónico de domínio “gov.mz”, enquanto o estabelecido por lei para toda a Administração publica. Isto é, se os visados não sabem da existência dessa lei dificilmente poderão mostrar-se abertos a adoptá-lo mesmo que ouçam falar que tal existe. De acordo com os nossos entrevistados, no MAEFP, pouco tem-se feito em prol da LTE e, pelo facto ressentir-se da sua materialização, uma vez que não existem acções práticas de operacionalização.

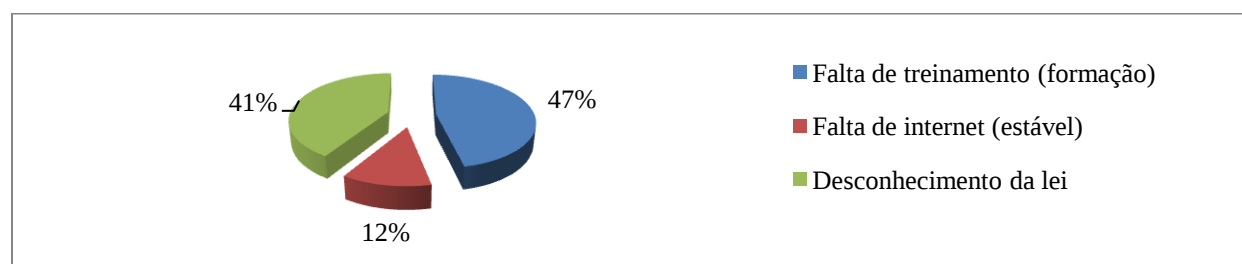
Directamente ligado ao problema anterior, pode-se constatar que no MAEFP há necessidade de se melhorar as infra-estruturas técnicas e materiais para que se implemente eficazmente os propósitos da LTE, uma vez ser de carácter linearmente electrónico e, precisa-se de meios técnicos actuais e em melhores condições para o funcionamento adequado. Os nossos entrevistados, tendo reclamado da obsolência dos meios técnicos, mostra-se de forma inequívoca, a necessidade de melhora-los para os devidos efeitos. Porque não basta melhorar apenas os meios internos, fazendo parte também as infra-estruturas externas para a prossecução do governo electrónico há, igualmente, a necessidade de se juntar sinergias com os provedores desses serviços no sentido de disponibilizar serviços melhorados. Neste caso, chama-se à razão, a entidade provedora dos sistema de rede de dados que, por sinal, é igualmente, um ente público, a encontrar mecanismos de sofisticar os seus serviços para concorrer no melhoramento dos objectivos propostos pela LTE.

Por outro lado, foi referido por diferentes actores inquiridos, que maioritariamente, o correio corporativos não se mostra de fácil manuseio, se equiparado com outras plataformas tradicionais (*yahoo, gmail, etc.*), pelo que consta dos desafios do MAEFP, o treinamento dos recursos humanos, para a utilização dessas ferramentas e assim diminuir as assimetrias existentes entre os mais hábeis e flexíveis, por um lado, e entre os mais “acomodados” com as ferramentas digitais, por outro lado.

Internamente, a ausência de uma estratégia orientadora para a implementação da LTE constitui igualmente um entrave para o sucesso desta, pese embora seja uma estratégia nacional, há necessidade de desenhar algumas linhas norteadoras sectorialmente para o sucesso de todo e qualquer propósito. Portanto, a definição de formas de actuação para logra os intentos prescritos na LTE mostra-se pertinente no MAEFP e deve ser tomado em conta.

A este factor, atrela-se à diminuta mobilização e sensibilização do *staff* aos seus subordinados para a aderência aos *e-mails* corporativos em desfavor dos particulares, devendo, para o efeito, capacitar os técnicos que vão manusear a plataforma, bem como os demais funcionários que lidam com a página no seu dia-a-dia. Graficamente, os principais constrangimentos decorrentes da implementação da LTE no MAEFP destacam-se os seguintes: falta de treinamento (formação), falta de *internet* (estável) e desconhecimento da lei, conforme ilustra o gráfico 2.

Gráfico 2 – Constrangimentos na implementação da Lei de transacções electrónicas



Fonte: Elaborado pelo autor.

Nessa questão, procura-se compreender de forma genérica os constrangimentos existentes na implementação da LTE ao nível de MAEFP. Assim, em resposta, 47% dos inquiridos afirmaram que a falta de formação em TIC's constitui a principal causa dos constrangimentos na implementação da LTE, seguido de 41%, que desconhecem a lei de transacções electrónicas

e 12% dos funcionários consideram que o que está por detrás dos desafios de implementação da LTE é a instabilidade de internet, ou seja, a qualidade desta.

De modo geral, a percentagem relacionada com a categoria de falta de formação é elevada, comparativamente a outras, contudo, de acordo com os resultados acima, percebe-se que a falta de treinamento em matérias de uso e aperfeiçoamento das TIC's tem forte influência nos funcionários do MAEFP e nas lideranças da instituição. Neste prisma, num total de 20 funcionários, mais do que a metade (12), correspondendo à 51,3% referiram que, genericamente, a introdução da LTE visa flexibilizar os procedimentos administrativos da administração pública moçambicana, possibilitando o acesso fácil aos serviços pelos cidadãos, ou seja eficiência na troca de informações, disponibilização de dados em tempo real e, espera-se igualmente que pudesse massificar a formação e investimento em TIC's, com vista a dotar os FAEs em matérias de uso e manuseio das TIC,s entre outros.

Mas tal não acontece e isso é impulsionado pela ausência de uma estratégia clara para operacionalização desses objectivos, pois como referiu o nosso entrevistado “usamos PC ou Laptops ultrapassados, bem como há fraca mobilização dos funcionários e agentes do Estado para o uso de correios electrónicos institucionais em desfavor dos pessoais ”

4.5. CONCLUSÕES E SUGESTÕES

4.5.1. Conclusão

O estudo procurou analisar a eficácia da implementação da Lei de transacções electrónicas de Moçambique no Ministério da Administração Estatal e Função Pública, especificamente no quadro da troca de mensagens interinstitucionais como ferramenta de flexibilização na prestação de serviços públicos, partindo da hipótese que a implementação da Lei de transacções electrónicas contribui eficazmente na troca de mensagens interinstitucional como ferramenta de flexibilização na prestação de serviços públicos, partindo da hipótese que a implementação da Lei de transacções electrónicas contribui eficazmente na troca de mensagens entre o Ministério da Administração Estatal e Função Pública e outras instituições.

Assim, no que tange ao processo da implementação da Lei de transacções electrónicas no Ministério da Administração Estatal e Função Pública e outras instituições durante o período de 2019 à 2023, foi possível constatar que existem, a nível do Governo de Moçambique como um todo, desafios de diversa ordem para a eficácia dessa lei, uma vez que diversas acções precisam ser tomadas para viabilizar a estratégia da governação electrónica. No caso do MAEFP, conclui-se que apesar do aparente interesse da criação de capacidades internas para tornar viável a implementação da Lei de transacções electrónicas de Moçambique no Ministério da Administração Estatal e Função Pública, a instituição não está preparada para acelerar a governação electrónica no seu sector que, por inerência, tornariam eficazes os serviços por ele prestados e os desejados pelos utentes.

Quanto aos riscos de não utilização de endereços electrónicos de domínio gov.mz na troca de correspondências inter-institucionais dos funcionários e agentes do Estado, conclui-se que o Ministério continua sem acções concretas ou pelo menos, viáveis para concretizar os objectivos definidos pela LTE, porque continua enviando mensagens, usando outras plataformas, não credenciadas na Administração Pública Moçambicana tais como: *hotmail*, *gmail*, *yahoo*, *whatsapp*, entre outras, facto que, pode incorrer à exposição ingénua ou deliberada de informações sensíveis do Estado ou do País. Por outras palavras, fuga de informação de documentos, projectos (dossiers) de segurança cibernética, segurança interna (por exemplo o

número efectivo das Forças de Segurança e Defesa do País, número exacto de bases militares existentes no País), comprometendo sobremaneira a própria segurança do Estado, bem como propiciar espionagem por intermédio de endereços electrónicos particulares, usados pelos funcionários.

Portanto, Weiss (1998), assumindo que nem sempre a teoria é eficaz na sua aplicação devido, essencialmente, à escassez de informações disponibilizados pelos actores para uma efectiva avaliação, o nosso estudo não se mostrou oposto à tal realidade, contudo, acredita-se que os resultados alcançados poderão contribuir para que os *policymakers* tenham mais conhecimento sobre os contornos e desafios na implementação da LTE.

Assim, em relação aos resultados alcançados com a implementação da Lei de transacções electrónicas no MAEFP, atinentes ao uso de e-mails de domínio gov.mz na troca de correspondências entre aquela e outras instituições, à luz da teoria de eficácia, conclui-se pese embora a instituição tenha aprimorado internamente, acções de treinamento da mão da obra, reforço de meios técnicos através de meios quadros e materiais para operacionalização desta política, entre outros, na implementação da LTE, dos 140 funcionários, que perfazem o universo da pesquisa, cerca de 80% não se beneficiaram destas formações. Também, foi constatado a falta de *internet*, que segundos os nossos entrevistados constitui um problema endógeno que perdura há vários anos na instituição.

Outra constatação, tem a ver com o desconhecimento da lei em análise por parte de 60% dos inquiridos, factor negativamente determinante para a eficácia da LTE. Esses elementos claramente permitem concluir que o MAEFP, ainda não adoptou um mecanismo eficaz de utilização do *e-mail* institucional pelos funcionários, que é demasiado reduzido, ou seja, não é frequente, o que permite-nos concluir que, não houve adaptabilidade em termos de uso de endereços electrónicos de domínio gov.mz, desde a sua introdução em 2019, até ao ano de 2023 que constitui o tecto do horizonte temporal em nossa análise.

No que diz respeito aos constrangimentos decorrentes da implementação da Lei de transacções electrónicas no MAEFP, a percepção do pesquisador é de que as dificuldades e problemas que as instituições enfrentam actualmente, poderão se perpetuar por mais tempo, caso medidas sancionatórias não sejam tomadas, principalmente para aqueles que ostentam os *e-mails* corporativos e não as usam na troca de mensagens ao nível institucional, ou seja, a não

padronização de mecanismos técnicos e funcionais dos processos na troca de informações usando endereços electrónicos de domínio gov.mz. pode constituir um entrave que dificulte o uso eficaz da implementação da Lei de transacções electrónicas no MAEFP, pelo facto de existir pouco interesse no uso de *e-mails* padronizados na instituição por parte dos FAE's de todos escalões, no desempenho das suas actividades laborais, como por exemplo, *hotmail*, *gmail*, *yahoo*, *whatsapp*, entre aplicativos provedores de internet, facto que coloca em perigo a gestão e tratamento de informações sigilosas e de carácter confidencial da instituição em particular e do Estado no geral.

Olhando para o argumento central defendido no início da pesquisa que dizia “a LTE contribui eficazmente para a utilização do endereço electrónico institucional na troca de mensagens entre as instituições públicas e seus agentes”, importa salientar que o mesmo leva-nos à percepção segundo a qual essa realidade é contrária às premissas legais e institucionalmente estabelecidas, porque não passam de uma utopia, uma vez que estão criadas condições para que tal aconteça e, mais do que isso, pouco ou nada tem-se feito para uma implementação eficaz da Lei de transacções electrónicas pelo Ministério da Administração Estatal e Função Pública.

Sendo assim, afigura-nos refutar os pressupostos da nossa premissa inicial, se atendermos ao facto de que a implementação da LTE no MAEFP, não conduz à eficácia da troca de mensagens usando o correio electrónico institucional entre os diferentes actores do Estado e não só, com aquela entidade.

O estudo sublinhou o facto da necessidade da eficácia de padronização de endereços electrónicos no MAEFP, à luz da Lei de transacções electrónicas, com vista à protecção de dados pessoais e a segurança do Estado, através da troca de mensagens por meio de endereços electrónicos oficiais entre os funcionários do MAEFP e outras instituições. No entanto, o presente estudo não oferece possibilidades de se generalizar os resultados, uma vez que o uso de *e-mails* com terminologia gov.mz é algo novo na administração pública moçambicana e que ainda está num processo de implementação e que as instituições que aderiram à ocupação do armazenamento do CorreioGov ainda estão em fase de adaptação. Por fim, na secção seguinte são apresentadas algumas sugestões que podem ser atendidas futuramente, com vista a contribuir para a redução de incertezas da materialização da política em apreço.

4.5.3. Sugestões

Aludindo aos resultados encontrados na pesquisa e cruzando com os pressupostos defendidos pelas teorias de base adoptadas, oferece-nos apresentar as seguintes sugestões:

- ✓ Criação de condições institucionais ao nível do MAEFP, para a massificação do uso de e-mails institucionais, dada a natureza sensível de actividades tratadas pela instituição e evitar-se o uso de correios electrónicos não credenciados pelas autoridades competentes, de modo que não abram precedentes para a quebra do sigilo profissional e do segredo de Estado;
- ✓ Melhoramento de condições e capacidades técnicas, materiais e humanas para a operacionalização da LTE, uma vez que os funcionários do MAEFP foram peremptórios em afirmar que todos aqueles elementos precisam de um *upgrade*, caso se pretenda alcançar os objectivos da lei;
- ✓ Fiscalização do uso de e-mail institucional, através de medidas coersivas por parte do Governo, de modo que se assegure o cumprimento escrupuloso da Lei de transacções electrónicas;
- ✓ Adopção de medidas de sensibilização, orientação e massificação do uso do correio electrónico estabelecido por lei e, considerando que as TIC,s constituem o elemento central na implementação da LTE, é necessário que a sua assimilação seja pelos funcionários e que haja oportunidade de aprendizagem destes ao processo de mudanças do antigo para o novo paradigma àqueles que por, ventura tenham dificuldades.

4.5.4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BAPTISTA, Luiz Olavo. *Comércio electrónico: uma visão do Direito brasileiro*. Revista, Universidade de São Paulo, v.94, p. 83-100,1999.
2. BRAMAN, S. *Change of State-Information, Policy and Power*. Londo: The MIT Press, 2006.
3. BRULON, V.; VIEIRA, M. M. F; DARBILLY, L. *Choque de gestão ou choque de racionalidades? O desempenho da administração pública em questão*. Revista electrónica de administração, v.74, n.1. p.1-34, 2013.
4. CARAPETO e FONSECA. *Governança, inovação e tecnologias: o estado da rede e administração pública do futuro*. Lisboa: edicoes silabo, 2009.
5. CASTELLS, Manuel. “A sociedade em rede”, in Cardoso, Gustavo; Conceição, Cristina Palma; Costa, António Firmino e Gomes, Maria do Carmo (orgs.), a Sociedade em rede em Portugal. Porto: Campo das Letras, 2005.
6. CAVALCANTE, Zedequias Vieira; SILVA, Mauro Luís Siqueira da. *A Importância da revolução industrial no mundo da tecnologia*. (VII EPCC – Encontro Internacional de Produção Científica Cesumar CESUMAR – Centro Universitário de Maringá). Editora CESUMAR; Paraná, 2011. Disponível em: https://www.unicesumar.edu.br/epcc2011/wpcontent/uploads/sites/86/2016/07/zedequias_vieira_cavalcante2.pdf acedido em 05 de Agosto de 2014.
7. CEPIC, Marco Aurélio Chaves; MARCELINO, Henrique Manuel. *Segurança cibernética em Moçambique: conceitos, infraestruturas e desafios de implementação*. Carta internacional, v.16, n.3, p.E 1130-e 1130, 2021.
8. CIRINO Andréia Lopes; SILVA, Laíza Nília da; MELO, James Rocha Rodrigues de. *Teoria do programa: uma análise dos estudos brasileiros*. XXIII SEMEAD- seminários em administração: CAPES, 2020.
9. CRUZ, Kim Ribeiro da. *O papel do e-government em Moçambique: uma proposta de modernização do serviço consular em Lisboa através do uso estratégico de uma página web*, 2016.
10. DANIEL, Guilherme. *Protecção de Dados Pessoais*. Opinião Jurídica. Julho de 2017 Disponível em: https://www.vda.pt/xms/files/v1/Noticias/2017/Artigo_Guilherme_Daniel_Opiniao_juridica_1o_artigo_-_Exame_Mocambique.pdf acedido em 20 de Maio de 2024.

11. DIAS, Adelino; PINHEIRO, Marta Macedo Kerr. *Política de governo electrónico em Moçambique: um olhar na perspectiva de uma cultura de informação*. 2012.
12. FLAMINO, Leandro Gabrie. *Inovação e as revoluções na indústria*. Revista Iniciativa Económica, Araraquara SP, (s.d.). Disponível em: <file:///C:/Users/Hp/Downloads/INOVAÇÃO+E+AS+REVOLUÇÕES+NA+INDÚSTRIA.pdf> acedido em 07 de Agosto de 2024.
13. FERNANDO, Júlio. *Os desafios e resultados das formações nos centros provinciais de recursos digitais (CPRD) no âmbito do govnet em Moçambique: o caso do INTIC/CRPD-Nampula*. Maputo, 2016.
14. FERNANDES, A. *Metodologia de avaliação da eficácia organizacional para o ensino superior*. Revista portuguesa e Brasileira de Gestão, v. 7. n.1, p. 77-87, 2008.
15. FOINA, Paulo Rogério. *Tecnologia de informação: planeamento e gestão*. São paulo: atlas, 2001.
16. GIL, António Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São paulo: atlas, 2010.
17. GOUVEIA, José e Magalhães, Alberto, *redes de computadores*. Ltc. Rio de janeiro, 2007.
18. HEYHOOD, A. *Politics*. 4th ed. UK: pulgrave macmillan, 2013.
19. LANGA, Cédric Valter Adelino. *Implementação da interoperabilidade entre sistemas de informação da administração pública de Moçambique: caso do instituto nacional de governo electrónico*, Maputo, 2021.
20. LOPEZ, Yanai. *Sistema de informação para a gestão*, Editora Escolar. Lisboa, 2013.
21. MAMBO, Salomão. *O uso de metodologia itil na gestão de processos de tecnologias de informação e comunicação: caso de estudo na autoridade tributária de Moçambique*, Maputo, 2010.
22. MARCONI, Eva Maria e LAKATOS, Marina de Andrade. *Fundamentos de metodologia científica-6ª. ed. São paulo; atlas, 2011.*
23. _____. *Fundamentos de metodologia científica-7ª. ed. São paulo; atlas, 2010.*
24. _____. *Metodologia científica: para o curso de direito. 2ª. ed. São paulo; atlas, 2001.*
25. MARCELINO, Henriques Manuel. *Segurança cibernética em Moçambique: características e defesas*, Maputo, 2021.

26. MATSENA, Luís António. *A reestruturação administrativa com mecanismos de garantia da qualidade na prestação de serviços públicos: o caso da Moçambique Telecom, SA-2018-2020*, Maputo, 2022.
27. MEDEIROS, S, M; ROCHA, S. M. M. *Considerações sobre a terceira revolução industrial e força de trabalho em saúde em natal. Ciência e saúde colectiva*, 9 (2): 399-409, 2004.
28. MERINA, Luís José. *Governo electrónico em Moçambique, uma análise do grau de implementação: o caso do Baú e do e-SISTAFE. 2006-2013*, Maputo, 2014.
29. MICHEL, Maria Helena. *Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais*: São Paulo, Atlas. 2005
30. MOUZAS, S. *Efficiency versus effectiveness in business networks*.journal of business research, v.59. p 1124-1132, 2006.
31. Naveira, R. B. *Caos e complexidade nas organizações*. Revista de administração pública, v. 32, n. 5, p. 69-80, 1998.
32. NHADOMO, Piedade Julieta. *Uso das tecnologias de informação e comunicação (tics) no contexto da reforma do sector público em Moçambique: caso do subsistema de cadastro electrónico de funcionários e agentes (e-CAF)-2018-2020*, Maputo, 2022.
33. NORRIS, Donald F. “E-government 2020: plus ça change, plus est la même chose” public administration review, special issue december, 2010.
34. NTSECO, Nilza Mena António. *Avaliação da eficácia da estratégia de implementação da política de informática na melhoria dos serviços de identificação civil de do Distrito Municipal de Kamavota (2017-2019)*, Maputo, 2023.
35. ONU. *Benchmarking e-government: a global perspective*. New York, United Nations, American society for public administration, 2002.
36. PRODANOV, Cláudio C. FREITAS, Ernani. *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. 2ª ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.
37. QUIVY, R. e CAMPENHOUDT, Luc, Van. *Manual de investigação em ciências sociais*, 2ª ed. Gradiva-publicações, lda. Lisboa, 1998.
38. REZENDE, Dinis A. *Sistemas de informações organizacionais*. São paulo: atlas, 2005.
REZENDE, Flávio da Cunha. *Porque as reformas administrativas falham?* rbc vol.17 n º 50, 2002.

39. ROMÃO, Calvino Passaga. *Digitalização dos serviços municipais. avaliação da implementação da secretaria municipal virtual no município da vila de quissíco*. Maputo, 2023.
40. SANTOS, Andréia Rodrigues dos. *A teoria do programa e seus múltiplos usos: construindo referências para a avaliação de desempenho do PRONATEC*. Brasília, 2013.
41. MAGNO, Da SILVA; E. DIAS, MARIA Aniceto; LOUISE, O. *O balanced scorecard como ferramenta estratégica para a tomada de decisões na empresa microboard. Seget-simpósio de excelencia em gestão e tecnologia*, 2013.
42. STONER, James A. F. e FREEMANA, R. Edward: Administração, 5ª ed. Rio de Janeiro, Itc, 2012.
43. TRIVINOS, A. N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São paulo: atlas, 1987.
44. VERGARA, Sylvia Constant. *Projecto e relatórios de pesquisa em administração*. 3ª ed. São paulo: atlas, 2000.
45. WEISS, Carol. *Evaluation. Methods for studyind programs and policies*. (2nd ed.), uper sadlle river: prentice-hall, 1998.
46. WHOLEY, Joseph S; hatry, Harry P; NEWCOMER, Kathryn E, (eds.) *Handbook of pratical program evaluation*. San Francisc: Jossey-Bass Publishers, 2004.

Documentos legais

1. Moçambique. Lei n° 1/2018, 12 de Junho. Lei da Revisão da Constituição República de Moçambique, 2018;
2. Moçambique. Resolução n° 28/ 2000 de 12 de Dezembro. Lei da Política de Informática, 2000;
3. Moçambique. Decreto n° 3/ 2017 de 9 Janeiro, Lei de transacções electrónicas, 2017;
4. Moçambique Decreto n° 60/2017 de 6 de Novembro. Redefine o âmbito das atribuições do Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação (INTIC);
5. Moçambique. Decreto n° 61/2017 de 6 de Novembro. Cria o Instituto Nacional do Governo Electronico;
6. Moçambique. Decreto n° 67/2017 de 1 de Dezembro. Aprova o Regulamento do Quadro de Interoperabilidade do Governo Electrónico;

7. Moçambique. Decreto nº 82/2020 de 10 de Setembro. Lei do Regulamento do Domínio “mz” Moçambique, 2020;
8. Moçambique. Decreto nº 90/ 2020 de 9 de Outubro-Aprova o Estatuto Orgânico do Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação, IP e revoga o Decreto 60/2017 de 6 de Novembro;
9. Moçambique. Resolução nº 12/ 2021-Aprova Estatuto Orgânico do Ministério da Administração Estatal e Função Pública e revoga a Resolução nº 2/2015, de 24 de Junho de 2021;
10. Moçambique. Decreto nº 34/ 2022 de 28 de Março - Aprova o Regulamento Interno do Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação, IP.

APÊNDICES

E

ANEXOS

Univeridade Eduardo Mondlane
Faculdade de Letras e Ciências Sociais (FLCS)
Departamento de Ciência Política e Administração Pública
Questionário para Funcionários do do MAEFP

Melhores cumprimentos!

III. Materialização dos objectivos da LTE na prestação de serviços

8. Com vista à consolidação dos princípios prescritos na LTE para a Administração Pública Moçambicana, quais foram as medidas adoptadas estruturalmente (operações ou acções) pelo MAEFP enquanto órgão central, para dinamizar a sua adopção e cumprimento pelos respectivos funcionários ou agentes?
-

9. Essas medidas tomadas foram cumpridas satisfatoriamente pelos funcionários do MAEFP?

Sim () Não ()

10. Que mecanismos (indicadores) traz-nos para sustentar a sua opinião defendida em 10? _____

11. Interna e estrategicamente, o que e como é que o MAEFP desenhou como acções para o alcance dos objectivos da LTE (que passam pela troca de informações de forma segura usando correios electrónicos institucionais e prestação de serviços com celeridade)?
-

IV. Análise da eficácia da LTE no MAEFP

12. Porque todo o programa ou política comporta sempre múltiplos desafios durante a sua implementação, quais são os mais proeminentes no MAEFP em relação à implementação da LTE? _____

13. Considera haver condições para atribuir avanços significativos na troca de informações interinstitucionais entre o MAEFP e outros órgãos do Estado?

Sim () Não ()

- 13.1. Que argumentos aponta para sustentar a posição tomada em 13? _____
-

14. Com o tempo suficiente de vigência da LTE no MAEFP, que resultados em termos quantitativos e qualitativos, podem ser mencionados advindos da sua implementação? _____

APÊNDICE 2

Univeridade Eduardo Mondlane
Faculdade de Letras e Ciências Sociais (FLCS)
Departamento de Ciência Política e Administração Pública
Entrevista para Funcionários do do MAEFP

A Entrevista que a seguir se apresenta, é dirigido por Sebastião David Mawai, faz parte de uma investigação que se pretende desenvolver no Ministério da Administração Estatal e Função Pública e tem carácter eminentemente académico com objectivo de colher dados no âmbito da realização do Trabalho de Fim do Curso em Administração Pública ministrado na instituição acima, com o tema: “ O Papel do Ministério da Administração Estatal e Função Pública na Utilização da Lei de Transacções Electrónicas em Moçambique (2019-2023)”. Portanto, com maior estima, pede-se a sua colaboração respondendo as questões que lhe são colocadas com rigor.

Melhores cumprimentos!

Data: ____/____/____

I.D. do entrevistado: _____

Função do entrevistado: _____

Horário de início: _____ Horário de término _____

1. Tendo em conta que a abordagem da Lei de transacções electrónicas enquadra-se no âmbito das evoluções tecnológicas, que avaliação faz em relação ao estágio actual da mesma no País?
2. Olhando para as facilidades do uso de plataformas digitais e redes sociais como meios de facilitação no trâmite de expedientes e na desburocratização dos procedimentos, com que frequência partilha os documentos de trabalho usando *WhatsApp*?
3. Quais desafios impõem a implementação efectiva da Lei transacções electrónicas na Administração Pública Moçambicana?
4. Que avaliação faz em relação ao cumprimento da Lei transacções electrónicas no País, em geral e no Ministério da Administração Estatal e Função Pública, em especial?

APÊNDICE 3

Univeridade Eduardo Mondlane
Faculdade de Letras e Ciências Sociais (FLCS)
Departamento de Ciência Política e Administração Pública
Entrevista para Funcionários do INAGE, IP e INTIC, IP.

A Entrevista que a seguir se apresenta, é dirigido por Sebastião David Mawai, faz parte de uma investigação que se pretende desenvolver no Ministério da Administração Estatal e Função Pública e tem carácter eminentemente académico com objectivo de colher dados no âmbito da realização do Trabalho de Fim do Curso em Administração Pública ministrado na instituição acima, com o tema: “ O Papel do Ministério da Administração Estatal e Função Pública na Utilização da Lei de Transacções Electrónicas em Moçambique (2019-2023)”. Portanto, com maior estima, pede-se a sua colaboração respondendo as questões que lhe são colocadas com rigor.

Melhores cumprimentos!

Data: ____/____/____

I.D. do entrevistado: _____

Função do entrevistado: _____

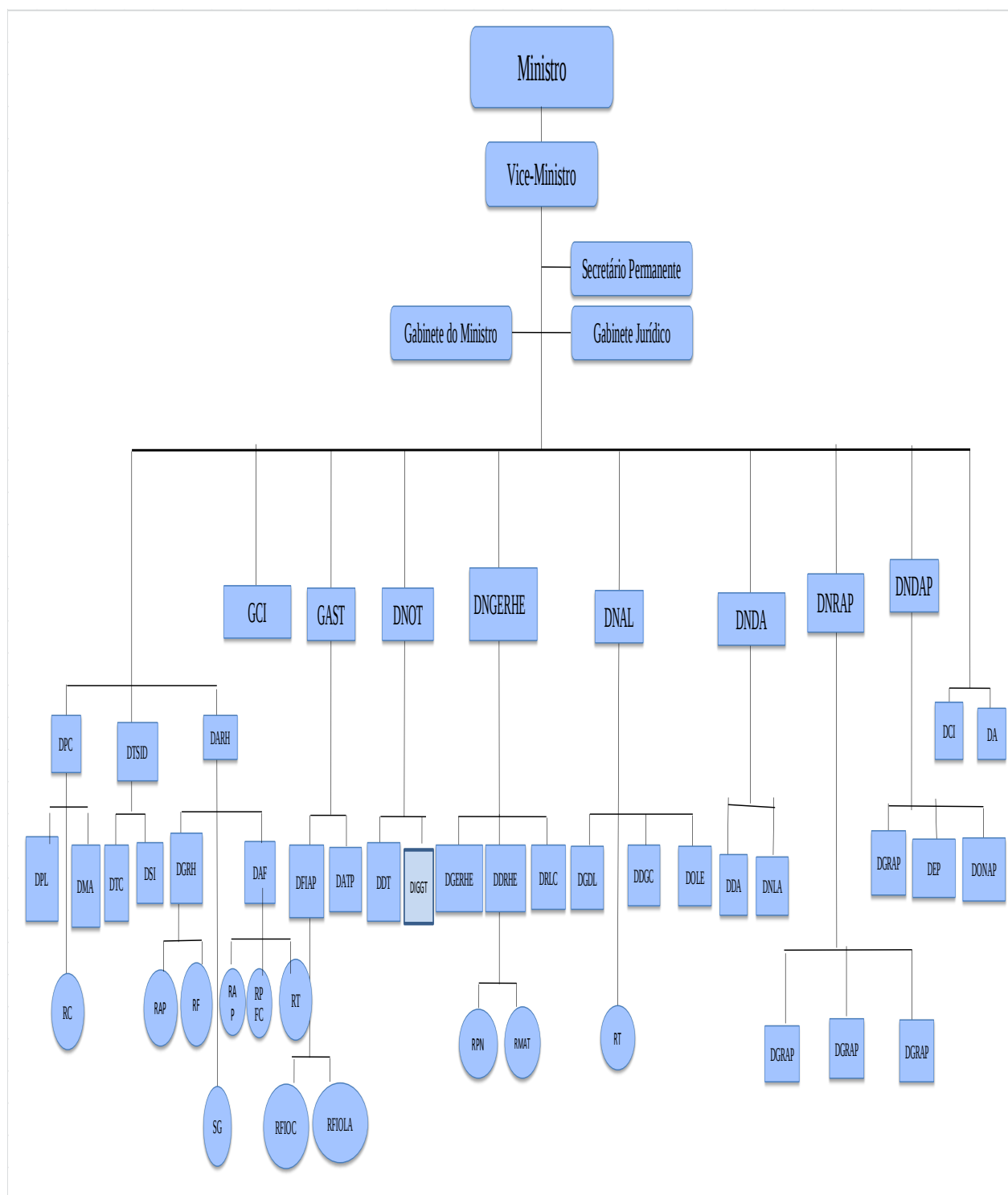
Horário de início: _____ Horário de término _____

1. Sendo o INAGE, IP e o INTIC, IP, entidades responsáveis pela prestação de serviços de governo electrónico na administração pública. Que avaliação faz em relação ao governo electrónico no país?
2. Qual é a visão estratégica do Governo sobre a implementação da Lei de transacções electrónicas a médio, curto e longo prazo no geral?
3. Que acções o INAGE, IP e INTIC, IP, tem desenvolvido na difusão da lei/política de transacções electrónicas?
4. De que forma avaliam o grau de cumprimento da Lei de transacções electrónicas no sector público?

5. Que Ministérios constituem exemplo no uso da Lei de transacções electrónicas a nível nacional e quais precisam de consolidação?
6. O INAGE, IP e INTIC, IP, já convocaram as instituições públicas para lhes colocar a par em termos de importância dessa lei?
7. O INAGE, IP e INTIC, IP, tem auscultado as instituições públicas para acolher as sensibilidades e avaliar o grau de implementação da LTE?
8. Como é que o INAGE, IP e INTIC, IP, tem identificado os problemas da não implementação da LTE?

APÊNDICE 4

Figura 4– Organograma do Ministério da Administração Estatal e Função Pública



Fonte: MAEFP, (2023).

ANEXO 1

Credencial de Recolha de Dados no INTIC, IP.



FACULDADE DE LETRAS E CIÊNCIAS SOCIAIS

CREDENCIAL Nº137/DRA-FLCS/ 2023

No âmbito da disciplina de Trabalho de Fim de Curso, credencia-se, junto ao Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação, o Sr. **Sebastião David Mawai**, estudante do 4º ano do Curso de Licenciatura em Administração Pública, para realizar o trabalho de recolha de dados sobre o tema “A influência da cultura organizacional na implementação da lei de transacções electrónicas no Ministério da Administração Estatal e Função Pública (2017- 2022).”

Agradece-se antecipadamente todo o apoio que lhe possa ser prestado para o bom andamento do trabalho.

Maputo, 31 de Maio de 2023

O Director Nacional Adjunto Para área de Graduação

Prof. Doutor Marliño Eugénio Mubai
(Professor Auxiliar)



UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE-Faculdade de Letras e Ciências Sociais-Tel.: (21) 485402 - Fax (21) 485402-

www.fles.uem.mz- -C.P. 257-Campus Universitário – Principal -Maputo -República de Moçambique.

ANEXO 2

Credencial de Recolha de Dados no MAEFP



FACULDADE DE LETRAS E CIÊNCIAS SOCIAIS

CREDENCIAL Nº138/DRA-FLCS/ 2023

No âmbito da disciplina de Trabalho de Fim de Curso, credencia-se, junto ao Ministério da Administração Estatal e Função Pública (MAEFP), o Sr. **Sebastião David Mawai**, estudante do 4º ano do Curso de Licenciatura em Administração Pública, para realizar o trabalho de recolha de dados sobre o tema "A influência da cultura organizacional na implementação da lei de transacções electrónicas no Ministério da Administração Estatal e Função Pública (2017- 2022)."

Agradece-se antecipadamente todo o apoio que lhe possa ser prestado para o bom andamento do trabalho.

Maputo, 31 de Maio de 2023

O Director Nacional Adjunto Para área de Graduação


Prof. Doutor Martinho Eugénio Mubai
(Professor Auxiliar)



ANEXO 3

Credencial de Recolha de Dados no INAGE,IP.



FACULDADE DE LETRAS E CIÊNCIAS SOCIAIS

CREDENCIAL Nº182/DRA-FLCS/ 2023

No âmbito da disciplina de Trabalho de Fim de Curso, credencia-se, junto ao Instituto Nacional de Governo Electrónico - INAGE, o Sr. **Sebastião David Mawai**, estudante do 4º ano do Curso de Licenciatura em Administração Pública, para realizar o trabalho de recolha de dados sobre o tema "A influência da cultura organizacional na implementação da lei de transições electrónicas no Ministério da Administração Estatal e Função Pública (2017- 2022) "

Agradece-se antecipadamente todo o apoio que lhe possa ser prestado para o bom andamento do trabalho.

Maputo, 04 de Julho de 2023

O Director Nacional Adjunto Para área de Graduação

Prof. Doutor Marlino Eugénio Mubai
(Professor Auxiliar)

