



UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE
FACULDADE DE LETRAS E CIÊNCIAS SOCIAIS
Departamento de Ciência Política e Administração Pública
Mestrado em Governação e Administração Pública

Dissertação Final

Os Desafios e Resultados das Formações nos Centros Provinciais de Recursos Digitais (CPRD) no âmbito do GovNet em Moçambique: *O Caso do INTIC/CPRD-Nampula*

Autor:

Júlio Fernando

Supervisor:

Prof. Doutor José Jaime Macuane

Maputo

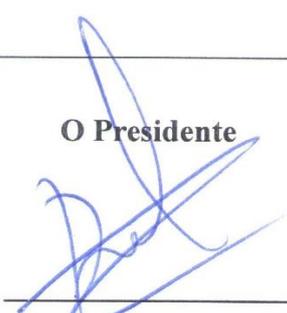
Mai 2016

Os Desafios e Resultados das Formações nos Centros Provinciais de Recursos Digitais (CPRD) no âmbito do GovNet em Mocambique: O Caso do INTIC/CPRD – Nampula.

Dissertação apresentada em cumprimento parcial dos requisitos exigidos para a obtenção do grau de Mestre em Governação e Administração Pública no Departamento de Ciência Política e Administração Pública da Faculdade de Letras e Ciências Sociais, Universidade Eduardo Mondlane

Autor: Júlio Fernando

Supervisor: Prof. Doutor José Jaime Macuane

O Júri			Data
O Presidente 	O Supervisor 	O Oponente 	<u>07/10/16</u>

ÍNDICE

Lista de Abreviaturas	iv
Agradecimentos.....	vii
Dedicatória	ix
Declaração de Honra	x
Resumo.....	xi
Abstract	xii
CAPITULO I - INTRODUÇÃO, OBJECTO DE ESTUDO, PROBLEMATIZAÇÃO E OBJECTIVOS.....	1
1. 1. Introdução.....	1
1. 2. Objecto de Estudo	5
1. 3. Problematização	7
1.3. 1. Questão de Partida	11
1. 4. Objectivo do Estudo	11
1.4. 1. Objectivos Específicos.....	11
1. 5. Metodologia	11
1.6. 1. Métodos de Abordagem e Procedimentos	12
1.6. 2. Técnicas de Colecta de dados	13
1.6. 3. Constrangimentos na Recolha de Dados.....	16
CAPITULO II – REVISÃO LITERATURA, QUADRO CONCEPTUAL E TEÓRICO.	18
2. 1. Revisão da Literatura	18
2.1. 1. Contexto das Reformas	18
2.1. 2. Reformas do Sector Público no Mundo e a Génese do e-Government.....	19
2.1. 3. Teorias Sobre a Informatização.	25
2.1. 4. Os Papéis das TIC no Governo Electrónico	26
2.1. 5. Novas Tecnologias e a Sociedade de Informação.....	30
2.1. 6. Modelos de Estágios do Governo Electrónico e suas Características.....	30
2.1. 7. Barreiras e Desafios do Governo Electrónico.....	32
2.1.7.1 Barreiras do âmbito Técnico	32
2.1.7.2 Barreiras do Âmbito Organizacional e Institucional.....	33
Grafico 1: Situação de projectos do Governo Electrónico em países em desenvolvimento ou em transição.....	35
2.1. 8. Que Opções Estratégicas a Adoptar para o Sucesso do Governo Electrónico?..	35

2. 2. Quadro Conceptual.....	42
2.2. 1. Governação vs Governo Electrónico (e-Governance vs e-Government)	42
Tabela 1: Características Governo vs Governação.....	46
2.2.1.1 Os Pilares do Governo Electrónico	48
2.2. 2. Alfabetização Digital ou Literacia Digital?	49
2.2. 3. Exclusão Digital vs Inclusão Digital.....	52
2. 3. Enquadramento Teórico	53
2.3. 1. Teoria de Mudança	54
CAPITULO III – REFORMA DO SECTOR PÚBLICO E A ESTRATÉGIA DE IMPLEMENTAÇÃO DO GOVERNO ELECTRÓNICO EM MOÇAMBIQUE.....	58
3.1 Historial da Reforma do Sector Público em Moçambique.....	58
3.2 Estratégia de Implementação do Governo Electrónico em Moçambique	64
CAPITULO IV – APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS	67
4. 1. Contextualização Governo Electrónico nas Políticas Nacional, Regional e Global .67	
4.1.1 Objectivos do Desenvolvimento do Milénio (ODM)	68
4.1.2 A Nova Parceria para o Desenvolvimento Africano (NEPAD).....	68
4.1.3 Agenda 2025	70
4.1.4 Plano Tecnológico da Educação (PTE) e Estratégia Ensino Secundário Geral. 72	
4.1.5 Estratégia de Reforma e Desenvolvimento Administração Pública (ERDAP) .74	
4.1.6 Estratégia de Implementação Governo Electrónico de Moçambique (EIGEM)75	
4.1.6.1 Objectivos Gerais da Estratégia de Implementação do Governo Electrónico75	
4.1.6.2 Áreas Prioritárias do Governo Electrónico	75
Tabela 2: Áreas prioritárias da EIGEM e respectivos Projectos	75
4. 2. Situação das TIC em Moçambique.	77
Tabela 3: Situação das TIC em números: 1997-2012.....	77
Tabela 4: Indicadores de acesso a TIC em Moçambique	79
Tabela 5: Indicadores de TIC e Licenciamentos em Moçambique, 2012	82
4. 3. O Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação (INTIC).....	82
4.2. 1. Os CPRD em Moçambique.....	84
4.2. 2. Objectivos dos CPRDs.....	84
4.2. 3. Principais Actividades dos CPRDs.....	85
4.2. 4. Formação Técnica e Profissional	86
Tabela 6: Formações CPRD, Unidade Móvel e Outras Instituições de 2009 ao 1º Semestre de 2015.....	88

4. 4.	O CPRD de Nampula	89
4.4. 1.	Objectivos Gerais do CPRD Nampula.....	90
4.4. 2.	Objectivos Específicos do CPRD Nampula:.....	90
4.4. 3.	Principais Actividades do CPRD Nampula.	90
4.4. 4.	Serviços Fornecidos pelo CPRD Nampula	91
4.4. 5.	Infra-estrutura do CPRD Nampula	91
4.4. 6.	Estrutura Orgânica - Recursos Humanos.....	92
4.4. 7.	Processos de Formação	93
4.4. 8.	Inscrições para os Cursos	94
4.4. 9.	Perfil dos Formandos e Situação Informática na Província.....	94
4.4. 10.	Cursos Ministrados.....	96
4.4. 11.	Preço de formação	97
4.4. 12.	Conteúdo e Qualidade de Formação	98
4.4. 13.	Mecanismos de Superação e de Apoio aos Menos Favorecidos	100
4.4. 14.	Parcerias com Outras Instituições	101
4.4. 15.	Avaliação dos Processos de Formação no CPRD	101
4. 5.	Atendimento nas Instituições Públicas.....	102
4. 6.	Disponibilidade de <i>e-Mails</i> e Presença de Instituições Públicas na Internet	103
	Figura 1 – INTIC/CPRD Nampula (<i>Website</i>).....	104
	Figura 2 – <i>Link</i> para as Direcções Provincias de Nampula	105
4. 7.	Os Desafios e Resultados – Uma Análise Crítica	106
CAPITULO V – CONCLUSÃO.....		114
5.1	Conclusão	114
BIBLIOGRAFIA.....		118
APÊNDICE		122
I.	Guião de Entrevista ao CPRD Nampula	122
II.	Guião de Entrevista ao MEDH.....	124
ANEXOS.....		125
I.	Lista de Entrevistados	125
II.	Páginas de Internet (Websites) de Instituições Públicas Testadas	126

Lista de Abreviaturas

3G	Terceira Geração da Rede Móvel
AP	Assembleia Popular
ATM	Automated Teller Machine
BAÚ	Balcão de Atendimento Único
BCI	Banco Comercial e de Investimentos
BIM	Banco Internacional de Moçambique (Millennium)
BM	Banco Mundial
CD	Disco Compacto
CIP	Centro de Integridade Pública
CIRESP	Comissão Interministerial da Reforma do Sector Público
CM	Conselho de Ministros
CMC	Centros Multimédia Comunitários
COPAP	Comissão Permanente da Assembleia Popular
CPInfo	Comissão para a Política de Informática
CPRD	Centros Provinciais de Recursos Digitais
DINAT	Direcção Nacional de Terras
DSL	Digital Subscriber Line
DVD	Disco Versátil Digital
EASSy	Eastern Africa Submarine Cable System
EESG	Estratégia do Ensino Secundário Geral
EGFE	Estatuto Geral do Funcionário do Estado
EGRESP	Estratégia Global da Reforma do Sector Público
EIGEM	Estratégia de Implementação do Governo Electrónico em Moçambique
ERDAP	Estratégia de Reforma e Desenvolvimento da Administração Pública
ESG	Ensino Secundário Geral
EU/US	Estados Unidos/United States
FDD	Fundo de Desenvolvimento Distrital
FMI	Fundo Monetário Internacional
FRELIMO	Frente de Libertação de Moçambique
GovNet	Government Electronic Network
IBM	International Business Machines
ICS	Instituto de Comunicação Social

ICT	Information and Communication Technology
IFP	Instituto de Formação de Professores
INCM	Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique
INE	Instituto Nacional de Estatística
INTIC	Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação
ISP	Internet Service Provider
LAN	Local Área network (Rede da Área Local)
LD	Literacia ou Letramento Digital
MAE	Ministério da Administração Estatal
MCT	Ministério da Ciência e Tecnologia
MJ	Ministério da Justiça
NEPAD	New Partnership for African Development
NRI	Networked Readiness Index
NUIT	Número Único de Identificação Tributária
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
OLPC	One Laptop Per Child (Um computador portátil por criança)
ONU	Organização das Nações Unidas
PARPA	Programa de Acção para a Redução da Pobreza Absoluta
PC	Personal Computer
PPP	Parcerias Público-Privado
PRE	Programa de reabilitação Económica
PRES	Programa de reabilitação Económica e Social
PTE	Plano Tecnológico da Educação
RIA	Research ICT Africa network
SC	Sociedade Civil
SIM	Subscriber Identity Module (Module de Identidade do Subscritor)
SISCAL	Sistema de Cadastro e Licenciamento de Empresas
SISTAFE	Sistema de Administração Financeira do Estado
SMART	Simple, Moral, Accountable, Responsável e Transparente
SMS	Short Message Service (Serviços de Mensagens Curtas)
SNGRHAE	Sistema Nacional de Gestão de Recursos Humanos do Aparelho do Estado
TDM	Telecomunicações de Moçambique
UGEA	Unidade de Gestão de Aquisições
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

UNPAN	United Nations Public Administration Network
UP	Universidade Pedagógica
UPS	Uninterrupted Power Supplier
URTI	Unidade de Reforma Tributária dos Impostos
USD	United States dollar
UTICT	Unidade Técnica de Implementação da Política de Informática
UTRESP	Unidade técnica da Reforma do Sector Público
WiMAX	Worldwide interoperability for Microwave Access

Agradecimentos

Quero agradecer, do fundo do meu coração, a todos aqueles que de alguma forma, doaram um pouco de si para que a conclusão desta dissertação se tornasse possível, em particular:

A Deus, porque acredito que a nossa existência pressupõe uma outra infinitamente superior e pela força, saúde, persistência e inteligência oferecidas.

Aos meus pais a quem devo a minha existência e que apesar de hoje não convivermos juntos, nunca pouparam esforços para prestarem toda a assistência durante a minha infância.

Ao meu supervisor e orientador, Prof. Doutor José Jaime Macuane, pelo auxílio, empenho, disponibilidade de tempo (que nunca foi fácil) e material, pelas orientações precisas em todos os momentos solicitados, pelo alto sentido e rigor profissional demonstrado no fornecimento de dicas para a pesquisa sobre o tema.

Quero estender o meu agradecimento a todos os meus docentes e dirigentes do curso, pelo profissionalismo e dedicação que ao longo destes dois anos de faculdade dispensaram suas energias e partilharam comigo o seu saber.

Seria ingratidão não dirigir uma palavra de apreço aos gestores que, praticamente, ajudaram a dar corpo a esta dissertação com o fornecimento de dados que permitiram ter a análise que me sugeria fazer, nomeadamente: a Dra. Zauria Saifodine e Sra. Elisa Macicane ambas do INTIC, Dra. Isabel Macaliha, Gestora do CPRD de Nampula, Sr. Momed Cadir, Gestor do CPRD Inhambane, Dr. João Jeque do Departamento do Ensino Secundário no Ministério de Educação e Desenvolvimento Humano. A vossa contribuição foi de extrema importância, muito obrigado!

Aos meus filhos e a minha esposa Isabel Jacinto Mandlate (Belinha), que acompanharam de perto a minha trajetória com paciência, coragem e por acrescentarem razão e beleza aos meus dias. Aquele, “vais conseguir!” da Belinha, nunca me vou esquecer.

Aos meus colegas de carteira, destaque vai para Francisco Américo Tovela, Rosete de Villanar dos Santos (sempre às ordens!), Alberto Refo, Gilberto Milice, Arsénio Castro Zandamela, Jaime Guiliche, pela força, apoio, colaboração e companheirismo e que muito me ajudaram nas horas difíceis. Vocês são um presente que tive de Deus! Ao colega Xicamane com (X),

lembrarei os episódios nos quais enfatizou esta expressão “com X” e vou cobrar vê-lo andar de cavalo no dia da sua graduação como ele me confidenciou durante uma sessão de estudo em grupo no Segundo Semestre 2014 (lembra?).

Nestes últimos anos passei o meu tempo em três lugares distintos: casa, trabalho e escola. Tendo agradecido os de casa e os da escola, resta uma palavra aos colegas de serviço, por sinal onde a gente passa maior parte do tempo das nossas vidas e, nesta ordem, gostaria do fundo do meu coração, agradecer a todos colegas, mas particularmente àqueles que me marcaram nesta caminhada académica, nomeadamente: à Rosária Mabica, minha ex-Representante do País que autorizou, apesar de forma cautelosa, a continuação dos meus estudos, obtendo dela a autorização para ausência parcial compensada no horário do almoço e aos colegas Alves Francisco Nhaurire e Hélder Samo Gudo com os quais discutimos várias vezes o tema e aspectos específicos de uma pesquisa científica de que não estava consciente, vocês foram os meus segundos orientadores, obrigado por todo esse carinho.

Não poderia esquecer de todos os outros amigos e familiares, pelo exemplo, amizade, encorajamento, paciência e carinho. "Nenhum caminho é longo demais quando um amigo nos acompanha".

Por toda essa significância na minha vida pessoal, académica e profissional, espero poder comemorar convosco a presente conquista que também é vossa pois dela participastes activamente, desde o início, sempre presentes com generosidade e bondade!

Dedicatória

À minha família e amigos que directa ou indirectamente, contribuíram para a minha persistência numa causa que além de tudo, constitui uma inspiração para eles e particularmente para os mais novos. Afinal, “nunca é tarde para aprender” e “saber não ocupa lugar”.

Declaração de Honra

Declaro por minha honra que a presente Dissertação para a obtenção do grau de Mestre em Governação e Administração Pública, da Faculdade de Letras e Ciências Sociais, da Universidade Eduardo Mondlane, nunca foi apresentada, na sua essência, para a obtenção de qualquer grau académico, e que ela resulta da minha investigação individual, estando indicadas no texto e na bibliografia as fontes para o efeito utilizadas.

Maputo, Maio 2016

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Fernando', written over a horizontal line.

Júlio Fernando

Resumo

A presente dissertação versa sobre os processos de formação em Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) que no âmbito da Política de Informática e Estratégia de Implementação do Governo Electrónico em Moçambique (EIGEM: 2006-2014) são levados a cabo pelos Centros Provinciais de Recursos Digitais, vulgos CPRDs, uma Instituição tutelada pelo então Ministério da Ciência e Tecnologia, através do Instituto Nacional das Tecnologias de Informação e Comunicação (INTIC). Tendo como base os objectivos traçados no âmbito da EIGEM, objecto desta dissertação, no presente trabalho, analisa-se até que ponto os processos de formação nestes Centros contribuem para a generalização ou massificação do uso das TIC em Moçambique.

Para o alcance deste propósito, um misto de métodos e técnicas de recolha de dados foi usado permitindo assim, compreender, ao pormenor, a própria evolução do governo electrónico no geral e em Moçambique, em particular, as abordagens feitas nas diversas políticas nacionais, regionais e globais, como são os casos das estratégias do Governo electrónico e do Ensino Secundário, o Plano Tecnológico da Educação, a Agenda 2025, a NEPAD e os Objectivos do Desenvolvimento do Milénio. Foram igualmente visitadas algumas instituições com o intuito de entrevistar seus representantes, dos quais foi possível obter mais informações para dar forma e conteúdo a presente dissertação. A recolha de dados de campo envolveu igualmente alguns aspectos teóricos que suportam as análises dos propocessos em estudo e como resultado estes dados permitiram concluir que apesar de haver uma contribuição significativa rumo a informatização, há ainda muitos desafios que vão deste a criação de capacidades infra-estruturais, materiais e financeiras ao desafio principal que é o de capacidade humana, o homem capaz de contribuir com o seu saber para o bom desempenho das pessoas e instituições com o uso efectivo e eficiente das Tecnologias de Informação e Comunicação.

Palavras chave: Estratégia, Governo Electrónico, Reforma do Sector Público, Tecnologias de Informação e Comunicação.

Abstract

This dissertation deals with the training processes in Information and Communication Technologies (ICT) under the ICT Policy and e-Government Implementation Strategy in Mozambique (EIGEM: 2006-2014) are carried out by the Provincial Digital Resource Centres, the said CPRDs, an institution supervised by the then Ministry of Science and Technology, through the National Institute of Information and Communication Technologies (INTIC). Based on the objectives outlined in the framework of EIGEM, the subject of this work, in this paper, we analyze to what extent the training processes in these centres contribute to the generalization or mass use of ICT in Mozambique.

To achieve this purpose, a combination of methods and data collection techniques was used allowing to understand in more detail, the evolution of e-government in general and in Mozambique, in particular, the approaches taken in the various national, regional and global policies, as in the case of the eGovernment and Secondary School Strategies, Technological Plan of Education, Agenda 2025, NEPAD and the Millennium Development Goals. We also visited some institutions in order to interview their representatives, of which it was possible to obtain more information to form and content to this dissertation. The collection of field data also involved some theoretical aspects that support the analysis of study propocesses and as a result these data showed that although there is a significant contribution towards computerization, there are still many challenges from infrastructural, material and financial capabilities to the main challenge that is the human capacity, meaning a man that is able to contribute with his knowledge to the performance of people and institutions with the effective and efficient use of Information and Communication Technologies.

Keywords: Strategy, e-Government, Public Sector Reform, Information and Communication Technologies.

CAPITULO I - INTRODUÇÃO, OBJECTO DE ESTUDO, PROBLEMATIZAÇÃO E OBJECTIVOS.

1. 1. Introdução

O tema sobre governação electrónica ou Governo Electrónico¹ é tratado e discutido em vários fóruns académicos, públicos ou privados. Muitos trabalhos existem debruçando-se sobre os conceitos, modelos, estágios e por aí em diante. Mas também diversos estudos analisam os contextos de implementação do governo electrónico e o posicionamento dos governos em relação a esta matéria.

A política de governo electrónico é tida como subdomínio das políticas de informação visando, sobretudo, permitir uma maior proximidade e interactividade entre o Estado e a Sociedade. Desse modo, perspectiva-se que, a partir do GovNet, denominação dada ao governo electrónico do Governo de Moçambique, o Governo e a Administração Pública em geral minorem a complexidade dos processos administrativos de modo a facultarem um serviço público mais eficiente e de maior transparência e responsabilidade ressonante em cada acção e em cada decisão tomada na gestão pública (DIAS, 2012).

Neste cenário de grandes evoluções tecnológicas, o desafio é enorme para os países em desenvolvimento, na medida em que eles são direccionados a se alinharem à dinâmica dos países desenvolvidos, onde a nível político-social o uso intensivo das redes promove uma maior participação dos cidadãos nas acções governamentais (JARDIM, 2004; MARTINUZZO, 2007; DINIZ, 2009). Existe um reconhecimento de que da necessidade de acompanhar esses outros países, as nações consideradas ainda em desenvolvimento sofrem um estrangulamento com relação aos processos educacionais e à distribuição e domínio das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Nas regiões mais pobres do planeta ainda persistem baixos níveis de conexão à internet, contra os expressivos níveis de conexão nos países desenvolvidos, como mostram, por exemplo, os resultados da pesquisa *The Global Information Technology Report 2014*², realizada pela INSEAD, uma universidade francesa de negócios, a pedido do Fórum Económico Mundial e publicada anualmente desde 2001.

¹ Assumido como GovNet em Moçambique

² <http://www.palgrave.com/page/detail/the-global-information-technology-report-20072008-soumitra-dutta/?K=9781403999320>. Acesso em 14 de Maio 2015;

A pesquisa supracitada apresenta um panorama dos desempenhos de regiões e países no âmbito geral, da tecnologia da informação, indicando pontuações para cada país analisado. Participaram do estudo cerca de 148 países e foram levados em consideração aspectos como infra-estrutura, leis ligadas à tecnologia e formas como os indivíduos, governos e empresas utilizam a tecnologia. Os resultados desse estudo mostram, por exemplo, que Moçambique ocupa a posição 137, correspondendo a um índice de desempenho de 2.77 pontos contra a posição 121, com um índice de desempenho de 2,82 pontos no relatório de 2007-2008. Dos países desenvolvidos o topo da lista é encabeçado pela Finlândia com 6.04 pontos seguido de Singapura e Suécia com 5.97 2 e 5.93, respectivamente.

Um outro estudo, mais recente, englobando 143 países³, realizado pela União Internacional de Telecomunicações - UIT com o mesmo objectivo de medir o nível de acesso, uso e capacidade das TIC (*Networked Readiness*) referente ao ano 2015 mostra que Moçambique figura entre os quinze últimos países na classificação juntamente com Etiópia, Líbia, Burkina Faso, Malawi, Timor Leste, Madagascar, Yemen, Haiti, Mauritânia, Myanmar, Angola, Burundi, Guiné e Chad), ocupando o 129º lugar. Nesta lista, Singapura lidera, seguida de Finlândia e da Suécia. O *Networked Readiness Index* (NRI) avalia anualmente os factores, políticas e instituições que possibilitam que um país alavanque suas tecnologias de informação e comunicação (TIC) para uma prosperidade partilhada. Esta avaliação baseia-se na adição de 53 indicadores individuais agrupados em quatro componentes principais: *i*) ambiente (Moçambique em 119º Lugar), *ii*) prontidão (Moçambique em 130º Lugar), *iii*) utilização (Moçambique em 127º Lugar) e *iv*) impactos (Moçambique em 119º Lugar). Os indicadores individuais usam uma combinação de dados de fontes disponíveis publicamente e os resultados da Pesquisa de Opinião Executiva. Esta é uma pesquisa global realizada pelo Fórum Económico Mundial com 13.000 executivos em colaboração com sua rede de 160 Instituições Parceiras.

A análise do ambiente existente é fundamental a fim de avaliar o grau de preparação de um país para embarcar nos processos significativos de mudança inevitavelmente associados à uma transformação para o governo electrónico.

O jornal NOTÍCIAS (2012), citando uma pesquisa de uma fundação brasileira, afirma que de entre 156 países avaliados, Moçambique ocupa a 129ª posição em termos de inclusão digital,

³ The Global Information Technology Report (2015: 8). Disponível em: http://www3.weforum.org/docs/WEF_Global_IT_Report_2015.pdf. Acesso em 18/03/15.

segundo o *ranking* mundial sobre a matéria. O estudo, da autoria da Fundação Getúlio Vargas (FGV) e da Fundação Telefónica/Vivo, ambas brasileiras, baseia-se em dados do Censo de 2010 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e do Instituto Gallup, sendo publicado pela primeira vez, com uma avaliação integrada de acesso e uso de telefonia fixa, internet e telemóvel por parte da população. Segundo a pesquisa, 21 por cento dos moçambicanos têm acesso ao computador, internet, celular e ao telefone fixo. A média mundial é de 49,1 por cento. O mesmo estudo revela ainda, que 72 por cento dos domicílios em Moçambique dispõem de telemóveis e apenas 4 por cento das casas é que têm acesso à Internet. (Jornal NOTÍCIAS, 7 de Agosto de 2012).

Um inquérito das Nações Unidas (2014)⁴ sobre o Índice de Desenvolvimento do Governo Electrónico (EGDI),⁵ cujo tema foi “O Governo Electrónico para o futuro que queremos”, coloca Moçambique em 164º Lugar (Gráfico 2, Página 115, mostra a variação de posição de 2003 a 2014 com uma tendência para o decrescimento). Este índice destaca três aspectos na sua composição, nomeadamente: Serviços *on-line*, Infra-estruturas de Telecomunicações e Capital Humano.

Em 2005, ano em que foi aprovada a Estratégia do Governo Electrónico em Moçambique, o mesmo inquérito que tinha como tema, “do Governo Electrónico a Inclusão electrónica”⁶ [tradução nossa] colocava Moçambique em 146º lugar o que significa que houve uma descida em 18 lugares em termos de posicionamento. No grupo dos 10⁺, a República da Coreia posiciona-se em primeiro lugar com a Finlândia a ocupar o 10º Lugar e quanto ao Índice de Desenvolvimento em Governo Electrónico (IDGE), mas no que diz respeito ao Índice de Participação, os Países Baixos posicionam-se em 1º lugar enquanto os EUA e a Singapura são colocados em 9º e 10º lugar, respectivamente. É importante notar que de 2003 a 2005 o IDGE foi subindo mas desde que foi implementada a Estratégia de Implementação do Governo Electrónico em Moçambique em 2006, este índice começou a decrescer sistematicamente. As razões desse descarrilamento ainda não estão claras, mas é possível que estejam relacionadas

⁴ The United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want. Este inquérito foi concluído em Janeiro de 2014 e lançado em Junho de 2014. O tema de 2014 é particularmente relevante para enfrentar os desafios multifacetados e complexos que as nossas sociedades enfrentam hoje. A publicação aborda aspectos críticos do governo electrónico para o desenvolvimento sustentável articulados ao longo de oito capítulos.

⁵ Sigla em Inglês - E-Government Development Index disponível em <http://unpan3.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2005>, visitado em 09/04/15

⁶ Traduzido de “From E-Government to E-Inclusion”.

com os problemas de implementação das políticas que não passam apenas de um discurso e letra morta.

Os dados sobre 2001, indicam que Moçambique se posicionava num índice abaixo de 1.00, que corresponde ao grupo dos Países com deficiente capacidade de implementação do Governo electrónico. Esta pontuação reflecte o nível de esforços de investimentos financeiros em TIC que devem ser reflectidos em políticas governamentais sobre este aspecto.

As formações levadas a cabo pelos CPRD visam criar capacidades no sector público e nos cidadãos em geral, duas áreas em constante interacção na troca de informação e prestação de outros serviços. Neste contexto, a administração pública assim como o aparelho estatal, tornam-se numa das maiores e mais importantes fontes de produção e disseminação da informação nos seus diferentes ambientes e contextos institucionais (BOURDIEU, 1996). Sobre este aspecto, Osborne e Gaebler afirmam que um governo pode ter um impacto tremendo pelo simples facto de partilhar ou fornecer informação ao público (OSBORNE e GAEBLER, 1993: 338) e este procedimento pode-se reflectir no âmbito dos diferentes esforços estatais de informação com destaque para o governo electrónico.

Conforme AUN (2001), o acesso à informação depende de dois factores fundamentais: 1) a infra-estrutura tecnológica e 2) os conteúdos informacionais que exigem uma nova formação àquela evidentemente, existente no usuário onde além da capacidade de domínio técnico, os cidadãos precisam transformar a informação em conhecimento para utilizá-lo de forma precisa e rápida. Exige como decorrência, saber seleccionar, filtrar, reprocessar dados e informações, nem sempre de forma automática mas de forma individualizada e dependente de contextos possibilitadores desse complexo processo.” (AUN, 2001: 14). Estes factores apoiam-se fortemente naquilo que são os pilares do Governo Electrónico que mais tarde iremos abordar no âmbito conceptual.

Pode-se perceber que a questão de infra-estrutura tecnológica constitui um processo. A este propósito, CHEMANE (2013)⁷ afirma que ainda é projecto o alargamento de infra-estruturas e serviços de acesso à *Internet*, capacitação humana e consolidação de um ambiente integrado

⁷ Lourino Chemane - Novembro de 2013, Coordenador do Projecto de Governo Electrónico e de Infra-estruturas de Comunicação de Moçambique. Ministério da Ciência e Tecnologia. Apresentado na 1ª Conferencia de Governo Electrónico da CPLP em Lisboa.

de sistemas de informação e base de dados que estejam vocacionados para a prestação de serviços com qualidade ao cidadão, consolidando de forma faseada o Governo Electrónico de Moçambique. Ainda assim, tende a haver um uso, cada vez maior, da Internet através de telemóveis o que na prática manifesta-se mais na participação nas redes sociais como o Facebook e mais recentemente o WhatsApp. Dados do INCM indicam que de 2003 a 2005 o número de subscritores de telefonia móvel subiu de 470.000 para 1.656.276 e para 9.872.054 em 2013. Enquanto isso, as respectivas tarifas baixaram de 0,80USD em 2000 para cerca de metade 0,40USD em 2005 e para perto de 0,20USD em 2012. Quanto a rede fixa, as tarifas não têm tido uma oscilação considerável de 2000 a 2012, tendo inclusive tido uma tendência a aumentar para o dobro, ou seja de 0,10USD para cerca de 0,20USD por minuto o que torna inacessível para a maioria da população com fraco poder de compra.

1. 2. Objecto de Estudo

O objecto de estudo do presente trabalho é a Estratégia de Implementação do Governo Electrónico em Moçambique, que vigorou de 2006 a 2010 com prolongamento até 2011, mas cujos efeitos e projectos a ele relacionados continuam em vigor devido a factores de váaria natureza. Como poderemos ver mais adiante, a implementação do Governo electrónico envolve várias etapas. O Governo moçambicano aprovou em 2005 a sua Estratégia de Implementação do Governo Electrónico que se insere no âmbito da Reforma do Sector Público, tendo em vista a colocação dos Serviços Públicos junto do Cidadão. Esta estratégia visa, essencialmente: 1) racionalizar e simplificar a disponibilização de serviços públicos através do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), 2) interligar pela Rede Electrónica (GovNet), todos os Ministérios e instituições do Governo do nível Central ao Local e Central até ao Distrital e Municipal, 3) permitir que todas as agências do Sector Público partilhem as fontes comuns de dados básicos estabelecendo fontes de dados obrigatórios a estarem disponíveis para uso e benefício dos cidadãos/sociedade civil, sector privado e sector público, 4) criar um ambiente de negócios dinâmico para apoiar iniciativas da Estratégia de Governo Electrónico, 5) estabelecer um ambiente seguro de colaboração e troca de dados e transacções electrónicas (incluindo dados financeiros e outros) baseados em padrões abertos, 6) permitir o desenvolvimento de conteúdos locais e originários, 7) **capacitar comunidades a participarem efectivamente na governação local [destaque nosso]**, 8) permitir acesso público à informação e serviços do Governo aos níveis distrital e municipal, 9) **criar a necessária capacidade institucional de coordenação e implementação de iniciativas e**

projectos da Estratégia de Governo Electrónico e 10) criar capacidades em recursos humanos no Sector Público que concorram para efectivamente fazer das TIC um instrumento para a prestação de serviços públicos com eficácia e eficiência [destaque nosso] (EIGEM, 2005: 12).

Este documento serve de base para a implementação de diversas iniciativas na área de Tecnologias de Informação e Comunicação e nele foram identificadas acções e áreas prioritárias até o ano 2010, período de vigência da Estratégia sempre com foco na elevação do nível de qualidade de prestação de serviços e aproximação do governo ao cidadão. A gestão de informação faz parte do pacote da estratégia, tendo em conta que a base do governo electrónico é a gestão e partilha de informação útil para o próprio Governo na sua interacção vertical (exemplo: Central, Provincial, Distrital...) e horizontal (exemplo: entre Ministérios), para os funcionários, para os empresários, para a sociedade sivil (SC) e para os cidadãos no geral. A distinção da SC do cidadão em geral, não vem ao acaso, é que nem sempre a SC representa categoricamente o cidadão comum, mas essa é uma outra discussão que não faz parte do presente trabalho.

No âmbito da Política de Informática e da respectiva Estratégia de implementação e ao abrigo das iniciativas do governo electrónico, o Estado moçambicano, instituiu um órgão, o Instituto de Tecnologias de Informação e Comunicação (INTIC) que junto dos Centros Provinciais de Recursos Digitais (CPRD) e uma Unidade móvel, promove acções para a materialização dos objectivos desses instrumentos. No presente trabalho, pretendemos analisar o programa de formação que tem sido levado a cabo por estas instituições, um esforço tendente a responder a alguns dos objectivos da Estratégia de Implementação do Governo Electrónico (GovNet), nomeadamente: “(...) capacitação das comunidades a participarem efectivamente na governação local, permissão de acesso público à informação e serviços do Governo aos níveis distrital e municipal, criação da necessária capacidade institucional de coordenação e implementação de iniciativas e projectos da Estratégia de Governo Electrónico e criação de capacidades em recursos humanos no Sector Público que concorram para efectivamente fazer das TIC um instrumento para a prestação de serviços públicos com eficácia e eficiência” (EIGEM, 2005: 12).

É um facto que para construir e partilhar, enfim, manusear os conteúdos informacionais, uma pessoa deve ter uma capacidade de reconhecimento da necessidade duma informação e a habilidade de buscar, localizar, seleccionar, avaliar essa informação num processo contínuo de

aprendizado. Essa capacidade de reconhecer as necessidades, habilidade de avaliar e competência informacional que lhe capacita a aplicar essas informações e mudar o nível cognitivo, incluindo a qualidade de vida, é construída através de um processo de formação formal que no nosso entender esta Estratégia de Implementação do Governo Electrónico pretende complementar dados os desafios actuais da globalização. Portanto, torna-se importante e necessário analisar os desafios e os resultados que estas formações têm no âmbito do uso efectivo das TIC entre os funcionários e a população em geral no âmbito da Reforma do Sector Público em Moçambique.

1. 3. Problematização

São vários os investimentos feitos em áreas vitais da economia moçambicana sendo que na área do Governo não é excepção. Apesar desses investimentos no estabelecimento do Governo electrónico, existem factos que colocam em dúvida a eficácia, eficiência e efectividade da política do governo electrónico. Basta observar atentamente o sofrimento que grande parte da população continua a enfrentar para obter os serviços públicos percorrendo longas distâncias, formando filas em instituições públicas e privadas, esperando várias horas para ter acesso a um atendimento ou informação que precisa. Temos ainda situações de transacções feitas de forma electrónica, como os comprovativos de transferências bancárias, comunicações por via de correio electrónico, vulgo *e-mail*, que embora tenham autenticidade não são reconhecidos como prova oficial em algumas instituições.

São frequentes casos em que determinadas informações, documentos ou instrumentos legais importantes para a vida dos cidadãos, estudantes, comerciantes, estudiosos, investigadores, pesquisadores e vários outros interessados, não são encontrados nos corredores da *Internet* e as pessoas são obrigadas a encontrar soluções mais complicadas e caras para obtê-los. Nas escolas, ainda há receios e não se assume o recurso electrónico como fonte de conhecimento. Quantas vezes um professor não repreendeu ou até mesmo penalizou um aluno por ter trazido referências de um livro lido na *Internet* cuja edição é a mais recente e lhe remete a uma edição anterior, já caduca, que existe nas prateleiras de uma biblioteca que nunca investe na sua modernização, actualização e apetrechamento? É preciso aqui referir que nos dias de hoje, muitos livros (versões completas) estão disponíveis *on-line*, tanto na forma gratuita como através da venda e as encomendas desses livros são feitas e recebidas electronicamente.

Portanto, fica constrangedor, senão caricato, a este nível, continuarmos a perpetuar modelos de ensino e aprendizagem baseados em métodos antiquados, como única e aceitável forma de aquisição do saber. Essa situação leva-nos a repensar na necessidade de potenciar, maximizar e massificar o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação para facilitar os processos e melhorar a relação entre as instituições e os que procuram os seus serviços. Do outro lado, percebemos que longe dos esforços nos programas de educação, o nível de alfabetização em Moçambique continua muito baixo e este nível, fica mais grave quanto nos referimos a literacia digital, ou seja, o conhecimento básico do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação para processamento de textos, cálculos e tomada de decisão.

Nos termos curriculares, é preciso referir que é apenas uma questão teórica (em termos de efectividade da política), no Sistema Nacional de Ensino em Moçambique, a criança começa a lidar com computadores, ou assuntos de informática, no nível secundário que ainda assim, é de forma bastante fragmentada devido por um lado, a falta de infra-estruturas (instalações seguras, electricidade, equipamento) e do outro, a escassez de profissionais qualificados para o ensino de informática, para além dos custos da Internet. Outro problema está relacionado com a quantidade de horas em que o aluno fica exposto ao computador (nos poucos casos em que a escola tem uma sala de informática para os alunos) tendo em conta o número elevado de estudantes que precisam usar ou ter o primeiro contacto com o computador. O que se verifica é que o aluno sai do nível secundário sem ainda conhecer as bases de utilização de um computador, na óptica de utilizador, e esta situação faz com que mesmo nos níveis subsequentes, o aluno tenha sérias lacunas no manuseamento de Tecnologias de Informação e Comunicação.

O nível superior, também enfrenta a mesma enfermidade, salvo os casos em que o estudante esteja a fazer o próprio curso de informática, todos os outros cursos superiores, têm pouca ou nenhuma exposição, em termos de aprendizagem no uso das Tecnologias de Informação e Comunicação, particularmente, o computador (diga-se, que funciona). Perante este triste cenário, o que resta ao estudante é encontrar alternativas de sobrevivência, uma vez que em termos de exigências, a partir do nível pré-universitário, começa a ser, de alguma maneira, obrigatório trazer trabalhos feitos no computador o que faz com que o aluno faça esforços adicionais para satisfazer essa exigência mas mesmo nestas situações, a limitação de acesso, conjugada com os custos de utilização, os estudantes têm sido obrigados a procurar apoio dos

colegas ou amigos e, para os que conseguem ter condições para pagar, recorrem a um estabelecimento vocacionado para a digitação e impressão de documentos.

O cenário relatado acima, nos leva a preocupação de que em Moçambique, no âmbito de políticas públicas, existem condições para que um cidadão faça o nível superior sem ter conhecimentos sólidos em informática, a dita literacia digital e, por tabela, este cidadão poderá obter um emprego ainda com sérias dificuldades no que diz respeito aos conhecimentos básicos informáticos e, por isso, DIAS (2012: 96), baseado nos dados do Instituto Nacional de Estatística - INE, de 2007 que demonstram que “no sector da educação ainda existem desafios para enfrentar, pois, 50.3% da população moçambicana ainda é analfabeta” (INE, 2010) e nas constatações do seu estudo, recomenda que “a formulação e implementação da política de governo electrónico em Moçambique, enquanto subdomínio das políticas públicas de informação, deve focalizar a vertente educacional para o desenvolvimento da cultura de informação”.

A *Internet* é uma ferramenta que pode contribuir sobretudo na aproximação entre o governo e o cidadão e de forma análoga entre as Instituições e os seus utentes. Como dissemos, esta aproximação não se revela eficiente.

Uma das características mais importantes associada ao pós-industrialismo é o aumento da importância que se coloca geralmente no conhecimento e informação, ou seja, importância no capital humano (ideias), mais do que no material (coisas). Esta situação deve-se à chamada 3ª Revolução Moderna da Informação que é testemunhada pelo advento da chamada nova mídia, nomeadamente: os celulares, cabos (exemplo, fibra óptica) e Televisão Satélite, computadores a preços acessíveis e de grande capacidade e o mais importante ainda, a *Internet* e o facto de que estamos na Era de Informação marcada pela explosão extraordinária na quantidade de troca de informação e comunicação possibilitada pela tecnologia digital em substituição da Era Industrial e a Sociedade Transformadora numa Sociedade de Informação enquanto a economia transforma-se numa economia do conhecimento, uma economia em que o conhecimento é a fonte chave da competitividade e produtividade, especialmente através da aplicação das Tecnologias de Informação e Comunicação (HEYWOOD, 2013: 155).

A incipiência no envolvimento dos cidadãos tanto na definição de políticas com uma participação activa através dos *Websites* do governo assim como no uso e aproveitamento efectivo das TIC, constitui uma das preocupações fundamentais do presente trabalho e

consideramos que a participação do cidadão não deriva apenas da existência de *websites* do governo, mas da sua capacidade de usá-los para o seu próprio benefício através de uma capacitação que não podendo tê-la a partir do ensino formal, o governo abriu a possibilidade do cidadão ser capacitado através de programas de formação levados a cabo pelo INTIC em colaboração dos CPRDs. Há uma clara consciência de que os *Websites* do Governo moçambicano, apresentam, de facto, várias enfermidades não necessariamente na sua concepção ou estrutura, mas principalmente, nos aspectos ligados aos conteúdos e forma. Falamos de conteúdos em relação a relevância, actualidade, oportunidade e, forma em relação a interactividade que eles oferecem, essencial para a participação do cidadão. As formações nos CPRDs têm dois focos: os funcionários públicos e os cidadãos e julgamos ser pertinente esta conjugação de esforços mas ainda assim, revela-se importante e necessário analisar os programas de formação desenhados para alcançar o desiderato manifesto na Estratégia de Implementação do Governo Electrónico em Moçambique.

O processo de implementação da política de governo electrónico conheceu várias fragilidades conforme CIRESP (2001: 24) que perante esse constrangimento o governo traçou várias medidas globais de emergência para: i) corrigir a rigidez do sector público que não se adaptou às mudanças ocorridas no contexto da sua inserção; ii) superar as deficiências relacionadas com a capacidade técnica e de gestão para a elaboração, implementação e avaliação de políticas públicas; iii) elevar o nível de articulação governamental; iv) ampliar a transparência e a responsabilidade na gestão financeira e no uso dos recursos públicos; v) reduzir a distância entre o aparelho burocrático e a sociedade, conceber e operar mecanismos de participação do cidadão - exigência básica dos processos democráticos; vi) implementar uma política de recursos humanos que proporcione a valorização, o incentivo e a qualificação do servidor público bem como a mudança de atitude, do conhecimento e elevação do seu grau de consciência ética e sentido de responsabilidade e compromisso para com o cidadão.

Uma questão que se levanta continua a ser o facto de apesar dos esforços na formação, parte dos formandos que não possuem os meios informáticos para execução das actividades na prestação dos serviços públicos correrem o risco de perder a prática e como consequência, a eficiência e eficácia de que goza o Governo electrónico não se verificar, principalmente nos distritos onde há carência dos meios informáticos (JOSÉ, 2014). Por outro lado, os cursos fornecidos pelos Centros Provinciais de Recursos Digitais (CPRD) são, na sua maioria, cursos informáticos na óptica do utilizador e não de acordo com as áreas de profissão (JOSE: 2014).

Enquanto não existir um alinhamento dos objectivos com as reais necessidades da sociedade, todo esforço pode cair abaixo e acabar num projecto falhado como tantos outros sem no entanto se tratar de um mero acidente de aprendizagem (PERROW, 1984).

1.3. 1. Questão de Partida

Numa era de informação como a que nos encontramos e tendo havido algum esforço por parte do governo na introdução de uso das TIC na Administração Pública e aprovado alguns instrumentos no âmbito da Reforma do Sector Público, como é o caso da Política de Informática e Estratégia de Implementação do Governo electrónico, este último desde o ano de 2005, revela-se importante procurarmos perceber, **até que ponto os programas de formação nos CPRDs contribuem na capacitação efectiva dos funcionários e cidadãos para um melhor uso e aproveitamento das TIC no âmbito do Governo Electrónico em Moçambique?**

1. 4. Objectivo do Estudo

Constitui objectivo do presente estudo é compreender a contribuição que as formações levadas a cabo pelos CPRD, no âmbito do Governo Electrónico em Moçambique (GovNet), têm na maximização e generalização do uso das TIC em Moçambique.

1.4. 1. Objectivos Específicos

- 1- Analisar os resultados de formação nos CPRD em Moçambique no âmbito da implantação do GOVNet;
- 2- Demonstrar os desafios que a máquina burocrática enfrenta na utilização das TIC para melhor prestação de serviços ao cidadão.

1. 5. Metodologia

A presente pesquisa procura analisar os desafios e resultados das formações que têm lugar no INTIC através da sua contraparte, os CPRDs em Moçambique. As referidas formações inserem-se no âmbito da Estratégias de Implementação do Governo Electrónico e da Política de Informática ambos instrumentos aprovados no contexto da Reforma do Sector Público em Moçambique. Para a sua elaboração recorreu-se a um conjunto de métodos, procedimentos e técnicas de recolha e processamento de dados tendo em vista uma maior abordagem do tema em estudo.

1.6. 1. Métodos de Abordagem e Procedimentos

Tendo em consideração dos métodos e procedimentos da presente pesquisa, trata-se de uma pesquisa aplicada, pois, segundo DA SILVA e MENEZES (2005) objectiva gerar conhecimentos para aplicação prática e dirigidos à solução de problemas específicos e envolve verdades e interesses locais.

Quanto a forma de abordagem do problema, ela é basicamente, qualitativa pela sua relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objectivo e a subjectividade do sujeito que não pode ser traduzido em números (Idem: 20). A interpretação dos fenómenos e a atribuição de significados são condições básicas no processo de pesquisa qualitativa e não há obrigatoriedade de uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte directa para colecta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. Neste contexto, a descrição faz grande parte do processo de pesquisa e muitos dos dados são analisados indutivamente com foco nos processos e seus significados.

Desta forma, foram visitadas algumas instituições, nomeadamente o INTIC, o CPRD de Nampula, com sede na Cidade do mesmo nome, com o objectivo de recolha de dados assim como para se inteirar sobre as suas atribuições e processos de formação passados e em curso. A escolha do CPRD é consequência do processo de consultas prévias, uma vez que a primeira instituição visitada foi o INTIC que forneceu dados gerais sobre o contexto dos CPRDs, sua formação, atribuições, desafios e algumas das suas actividades. Como era vontade do estudo estabelecer contacto directo com um dos CPRDs e precisando de uma autorização o INTIC ofereceu duas possibilidades, Inhambane ou Nampula. As razões eram que estes eram dos CPRDs que tiveram maior prestação ao longo dos tempos e a sua experiência seria melhor aproveitada, para além de trazerem uma longa e vasta experiência na área de formação. Nampula é também das Províncias com maior número da população ao nível do território moçambicano e era necessário perceber se este facto tem ou não uma relação directa com as estatísticas apresentadas pelo INTIC. Este aspecto era, igualmente, visível nos dados estatísticos sobre número de formados o que tornava a visita a um destes CPRDs ainda mais interessante para compreender toda a dinâmica envolvente. Dada a facilidade de acesso na altura do processo de recolha de dados, optou-se por Nampula tendo sido feitos os devidos contactos para o efeito. Para o contacto foram usados meios tecnológicos como o telefone e correio electrónico.

Esta pesquisa tem uma natureza exploratória que, segundo SILVA e MENEZES (idem) e MARCONI e LAKATOS (2009), visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vista a torná-lo explícito ou a construir hipóteses. Envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão. Por seu turno, GIL (2008: 27) afirma que as Pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objectivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, a cerca de determinado facto. Este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis.

Assume, no geral, as formas de Pesquisas Bibliográficas e Estudos de Caso. Nestes termos, ela descreve as características do objecto de estudo, concretamente, faz uma abordagem dos contornos da Estratégia de Implementação do Governo Electrónico, assim como faz uma breve descrição do INTIC que tutela os CPRDs, duas instituições responsáveis pela área de formação. Revisitamos várias políticas e estratégias, como são o caso dos Objectivos do Desenvolvimento Milénio (ODM), a NEPAD no nível global e regional e no nível nacional, fizemos uma leitura da própria Estratégia de Implementação do Governo Electrónico (EIGEM), a Estratégia de Reforma e Desenvolvimento do Administração Pública (ERDAP) e porque a Estratégia do Governo electrónico é um instrumento que alberga várias iniciativas e uma coordenação interministerial, vimo-nos obrigados a visitar alguns documentos estratégicos de outras áreas ligadas a formação, no caso o Plano Tecnológico de Educação (PTE) e a Estratégia do Ensino Secundário Geral (EESG) que introduz o ensino das TIC nas escolas e, pela transversalidade do tema das TIC, era imperioso fazer uma análise horizontal das várias políticas a fim de aferir o tratamento dado em cada uma delas.

1.6. 2. Técnicas de Colecta de dados

A pesquisa recorreu ao uso de técnicas padronizadas de colecta de dados, tais como a entrevista semi-estruturada que segundo GIL (2004) é uma relação de perguntas abertas feitas oralmente numa ordem prevista, com a possibilidade de o entrevistador acrescentar questões de esclarecimento e a observação sistemática ou estruturada que segundo GIL (1999) e RÚDIO (2002) é a aplicação dos sentidos humanos para obter determinada informação sobre aspectos da realidade com um sentido amplo por não tratar apenas de ver, mas também de examinar e é um dos meios mais frequentes para conhecer pessoas, coisas, acontecimentos e fenómenos. SOMMER & SOMMER (2002) e SPATA (2003) afirmam que uma das vantagens do método

de observação é que, se realizado de forma discreta e no mundo real, os comportamentos observados dos usuários serão mais espontâneos e naturais do que se forem realizados em laboratórios ou ambientes controlados.

Na base deste método foi feita a colecta de dados utilizando os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Este processo permitiu não só ver e ouvir, mas também, examinar os factos ou fenómenos que se desejavam estudar e permitiu perceber aspectos de que os indivíduos não tinham consciência, mas poderiam manifestar involuntariamente. Neste contexto, a observação incidiu sobre as infraestruturas, o comportamento dos funcionários no atendimento (situação das filas), disponibilidade e funcionalidade de contactos electrónicos e presença na Internet. No que tange às infraestruturas, procurou-se aferir o grau de cobertura dos CPRD a nível nacional com vista a testar o grau de abrangência dos cidadãos. Por outro lado, procurou-se, neste domínio, compreender a situação do acesso das telecomunicações com particular enfoque na internet. Sobre o comportamento dos funcionários no atendimento, procurou-se observar o atendimento ao público com o objectivo de verificar a celeridade ou morosidade do processo de prestação de serviços. No que se refere à disponibilidade e funcionalidade dos endereços electrónicos, buscou-se perceber o grau de disponibilização dos endereços electrónicos dos funcionários para a utilização dos cidadãos. E, finalmente, quanto a presença na internet, procurou-se verificar as instituições públicas que possuem uma pagina Web e conferir a sua funcionalidade (se abre, grau de interação e actualização). O pesquisador entendeu que estes aspectos são pertinentes para testar a efectividade do processo de formação, na medida em que, quando bem implementados (abrangência e qualidade) permitem uma melhoria significativa em todos estes sentidos.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos (GIL, 1991), a pesquisa é bibliográfica pois a sua elaboração foi baseada a partir de material já publicado, constituído principalmente por livros, relatórios, artigos de revistas, estratégias, políticas, planos e material disponível e disponibilizado na *Internet*; mas também ela é documental por ter recorrido a materiais que podem não ter recebido o devido tratamento analítico, como são os casos de Monografias.

Com vista a identificar os factores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenómenos, a presente pesquisa procurou aprofundar o conhecimento da realidade na explicação da razão de ser de determinados fenómenos, o “porquê” das coisas dando-lhe conseqüentemente, a natureza explicativa e por conseguinte a necessidade de uso da observação como método auxiliar na recolha de dados.

A técnica de entrevista foi usada no processo de recolha de dados, tendo em conta a necessidade de se estabelecerem contactos e conversas com alguns gestores. Nesta ordem, foram entrevistados: uma (1) gestora da área de formação do INTIC, um (1) Gestor do Departamento do Ensino Secundário no Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano, uma (1) Gestora do CPRD de Nampula, e dois (2) formandos do CPRD de Nampula, de princípio, escolhidos tendo em conta as suas relações com o CPRD e os processos de formação em TIC. Os dados recolhidos nestas entrevistas, descrevem os processos, sistemas, políticas e estratégias, recursos, parcerias e desafios que os vários sectores e/ou subsectores enfrentam no âmbito do processo de formação em TIC, conforme ilustra o capítulo 4 do presente estudo.

A escolha da área de formação, particularmente, o CPRD de Nampula, assume-se como um estudo de caso, envolvendo uma pesquisa profunda e exaustiva para permitir o seu amplo e detalhado conhecimento em termos de processos, dinâmicas e actores envolvidos. O estudo de caso, trata-se de uma abordagem metodológica de investigação especialmente adequada quando procuramos compreender, explorar ou descrever acontecimentos e contextos complexos, nos quais estão simultaneamente envolvidos diversos factores. Para YIN (1994), o Estudo de caso é uma abordagem metodológica que se adapta à investigação em educação, quando o investigador é confrontado com situações complexas, de tal forma que dificulta a identificação das variáveis consideradas importantes, quando o investigador procura respostas para o “como?” e o “porquê?”, ou procura encontrar interacções entre factores relevantes próprios dessa entidade, quando o objectivo é descrever ou analisar o fenómeno, a que se acede directamente, de uma forma profunda e global, e quando o investigador pretende apreender a dinâmica do fenómeno, do programa ou do processo. Aqui a ideia é tentar desvendar o mistério por detrás do porquê volvidos vários e muitos anos de implementação da política de informática e aprovados muitos outros instrumentos, continuamos a ver um Moçambique a andar mais para traz do que para frente nesta área de uso efectivo das TIC na Administração Pública e nos cidadãos, que continuam usando práticas tradicionais na relação cidadão/governo.

COUTINHO e CHAVES (2003), advogam que para eles, tudo pode ser um “caso”: o indivíduo, o personagem, o pequeno grupo, a organização, a comunidade ou mesmo a nação. Na mesma linha de pensamento, PONTE (2006)⁸ considera que ela “é uma investigação que se assume como particularista, isto é, que se debruça deliberadamente, sobre uma situação específica que se supõe ser única ou especial, pelo menos em certos aspectos, procurando descobrir o que há

⁸ [http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/3007/1/06-Ponte\(BOLEMA-Estudo%20de%20caso\).pdf](http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/3007/1/06-Ponte(BOLEMA-Estudo%20de%20caso).pdf)

nela de mais essencial e característico e, desse modo, contribuir para a compreensão global de um certo fenómeno de interesse [...]” e continua afirmar que ele não é exclusivo da educação podendo ser aplicado noutros campos como a Medicina, o Direito e a Economia.” (PONTE, 2006: 2)

A conjugação dos métodos acima arrolados permitiu o levantamento de informações sobre o assunto em destaque, compreensão do fenómeno a partir de trabalhos já existentes na forma de livros, artigos periódicos e ainda ajudou a entender a relação lógica das proposições apresentadas para não comprometer a conclusão.

Nesta pesquisa foi realizado um tratamento qualitativo dos dados primários e secundários obtidos, mediante sua redacção, organização, classificação, análise e descrição, utilizando-se memórias e sumários essencialmente descritivos, visando, dentre vários objectivos, identificar se existem padrões de comportamento e tendências dominantes como respostas a cada uma das questões básicas da pesquisa. Procurou-se estudar as relações entre algumas variáveis, evidenciando-se os aspectos particulares de cada uma e comparando-as com o objectivo de analisar similaridades e diferenças.

1.6.3. Constrangimentos na Recolha de Dados

Ao longo do estudo verificou-se que o governo electrónico em Moçambique ainda não está desenvolvido ao ponto de responder aos anseios dos cidadãos ou pelo menos é o que os factos demonstram claramente. Os sistemas de formação na área das TIC assim como a presença das instituições na Web são ainda muito incipientes com formações isoladas mas muito pouco sistematizadas e alguma informação presente na *web*, muitas vezes estática. Ainda as pessoas vão para os websites das instituições governamentais, encontram alguma informação (um e outro formulário estático, formato PDF), imprimem e depois devem levar ao sector ou repartição desejada que na sua maioria encontram-se concentradas nos Centros das Grandes Cidades. A esta constatação vale acrescentar o facto de os endereços de e-mails disponibilizados não estarem igualmente a servir os interesses dos cidadãos. Como exemplo disso, é que no âmbito deste trabalho, enviamos seis (6) emails dos quais só dois (2) tiveram retorno; solicitamos informações na janela de contactos das Páginas de Internet de cinco (5) Instituições e só tivemos uma (1) resposta, e marcamos quatro (4) audiências via telefone que

era para apresentarmos o nosso projecto de pesquisa e as devidas credenciais mas só tivemos aceitação em duas. Portanto, logo *a priori*, vemos aqui que apesar de os sistemas estarem montados, nem sempre eles respondem aos pressupostos pelos quais foram criados.

Outro constrangimento encontrado foi o acompanhamento pós-visita ao campo, pois alguns compromissos foram difíceis de serem satisfeitos, como foi o caso do envio de dados sobre a cobertura do GovNet nas Instituições na Província de Nampula que nunca foram possíveis. Este problema foi também vivido em relação a algumas instituições que o estudo pretendia abordar mas que as facilidades de comunicação acabaram dificultando esses contactos. Desta forma, a revisão documental e revisão bibliográfica permitiram obter informações pertinentes que foram usados na presente pesquisa como forma de colmatar a lacuna havida no âmbito de comunicação e em alguns casos de fornecimento de dados.

CAPITULO II – REVISÃO DA LITERATURA, QUADRO CONCEPTUAL E TEÓRICO.

2. 1. Revisão da Literatura

O presente Capítulo, busca um conjunto de ideias, abordagens, discussões e constatações feitas por vários autores no âmbito do Governo Electrónico no geral, mas com forte incidência e influência no contexto Moçambicano. Assim, apesar de existir muito material sobre as TIC e Governo Electrónico, encontramos poucos trabalhos relacionados, especificamente, com a área de formação dos cidadãos e funcionários públicos no âmbito do Governo Electrónico visando a generalização do uso das TIC na sociedade. Neste contexto, achamos pertinente apresentar aqui algumas abordagens sobre as TIC e Governo Electrónico que procuram situar-nos tanto na forma conceptual como dos papéis, importância, desafios, barreiras e os diferentes contextos da sua aplicação. O ponto é que esse entendimento leva-nos a preocupação que tem a ver com o objectivo deste trabalho, no sentido de que percebendo o âmbito do uso das TIC e todos os contornos a sua volta, o cidadão e o funcionário público, melhor poderão se empenhar para contribuir no desenvolvimento de acções em prol do uso efectivo das TIC para o desenvolvimento sustentável.

2.1. 1. Contexto das Reformas

Com vista a uma melhor compreensão, o estudo faz uma abordagem do contexto de Reformas do Sector Público no Mundo e em Moçambique. Esta abordagem é tendo em conta que a onda das reformas nunca foi isolada, ela sempre operou dentro de uma conjuntura e influências de acontecimentos que ocorrem no Mundo ou nos países vizinhos. Aliás, de acordo com WILLIAMS et al. (2009), as pressões miméticas que resultam no isomorfismo em Teoria Institucional, vêm do desejo de parecer com outras organizações, vistas como bem-sucedidas e já legitimadas pelo ambiente, pela “mimetização” de suas práticas, estruturas e resultados (DIMAGGIO, 1988; WILLIAMS et al. 2009). Estas reformas são importantes para o presente estudo uma vez que a questão de Governo Electrónico é directamente relacionada com este processo pois como podemos aferir em diversa literatura, as Tecnologias de Informação e Comunicação, foram introduzidas na Administração Pública partindo da experiência do sector privado visando flexibilizar os processos e aproximar cada vez mais os governantes aos governados e como onda foram se propagando pelo Mundo inteiro. Nesta abordagem, não se perde o foco que tem a ver com a questão das formações tanto dos funcionários públicos assim

como dos cidadãos para uma melhor dinâmica de comunicação na prestação de serviços e contas.

2.1. 2. Reformas do Sector Público no Mundo e a Génese do e-Government

De acordo com (KETTL, 2005:2-3), os movimentos marcantes da Reforma do Sector Público tiveram o seu início nos anos 80 e praticamente, se espalharam por todo mundo variando na abrangência mas todos com o único objectivo de melhorar o desempenho, a relação com os cidadãos e prestação de contas. Estes movimentos foram desenvolvidos tendo em vista seis componentes principais: 1) **Produtividade** – como os governos poderiam produzir mais serviços com menos custos? 2) **Marketing** – como o governo poderia usar os incentivos do estilo de mercado para corrigir as patologias da sua burocracia (políticas de privatização, contratação, terciarização)? 3) **Orientação para serviços** – como o governo poder-se-ia conectar melhor com o cidadão num contexto de ruptura ou declínio de confiança das instituições públicas? 4) **Descentralização** – como o governo poderia fazer programas efectivos e que respondessem aos anseios dos cidadãos de maneiras que os programas desenhados tivessem impacto e beneficiassem os níveis mais baixos da população? 5) **Políticas** – como o governo poderia melhorar a sua capacidade de elaborar políticas tendo em conta a melhoria de eficiência na provisão de serviços? e 6) **Prestação de contas** – como é que o governo poderia melhorar a habilidade de fornecer o que promete e deixar de usar as regras de prestação de contas do topo-base e atenção nos produtos e resultados do que na estrutura e processos?

Moçambique ainda padece das mesmas patologias enfrentadas nos anos 80 e apesar das experiências e facilidades que as Tecnologias de Informação (MACUANE, 2007: 102-3) fornecem para a partilha de experiência ainda há um longo caminho por trilhar até conseguir obter um nível de experiência governamental, equiparado àquele conseguido por Nova Zelândia e EU, conforme o trabalho de KETTL (2005) a que vimos fazendo referência nesta secção.

A Nova Gestão Pública, aparece da percepção de que o governo sofria do defeito do monopólio, altos custos de transacção e problemas de ineficiência da informação - uma situação contrária da prevista aquando da implementação da reforma no âmbito de gestão de mercados em que se acreditava que o governo poderia diminuir o tamanho, reduzir os custos e melhorar o seu desempenho. Esta nova gestão consiste em seis pilares, nomeadamente: 1) Serviço ao cliente

– iniciativas gerais foram implementadas para melhorar a resposta dos programas públicos; 2) Autonomia de acção – as funções do governo foram separadas em agências quase autónomas para dar maior flexibilidade aos gestores; 3) Medição de *outputs* – foi criado um sistema baseado nos resultados e trabalho sobre contratos de desempenho; 4) **Recursos Humanos** – os governos procuram melhorar o pacote de recrutamento e treinamento; 5) **Tecnologias de Informação** – há um extensivo uso das TI para melhorar a prestação de serviços criando nova geração de questões políticas; e 6) Privatização – algumas operações passaram a privados e nova parceria na prestação de serviços foi desenvolvida com as organizações privadas e não-governamentais.

SAIN-MARTIN (2004), sobre a experiência da Inglaterra, Canada e França, aponta três abordagens que explicam o aparecimento da reforma baseada no gerencialismo, nomeadamente: 1) uma interpretação ideológica que liga a emergência e difusão das ideias gerencialistas ao aparecimento da Nova Direita na Inglaterra, ou seja, uma nova forma de governação que vai favorecer a adopção de uma nova administração do governo; 2) uma interpretação estrutural relacionada com a emergência, como necessidade, dum processo de globalização económica e para o **rápido desenvolvimento da Tecnologia de Informação, forçando os Estados a assumirem um posicionamento activo para agir de forma proactiva**; e 3) o gerencialismo é visto como, essencialmente, um processo conduzido pelo interesse racional e de maximização de lucros dos consultores privados envolvidos. É claro que é também no interesse dos consultores maximizar os lucros, mas acima de tudo a sua contribuição no desempenho da governação, tem por si só, uma importância a levar em conta na avaliação de alternativas da Administração do Sector Público pelas vantagens que resultam dessa contribuição. Neste aspecto, foi demonstrado que a França, que teve um sistema económico capitalista menos desenvolvido e tradições de controlo tecnocrático do Estado (FERLIE, LYNN Jr e POLLITT, 2007: 350), não teve os mesmos resultados que a Inglaterra e Canada.

FERLIE, LYNN Jr e POLLIT (2007: 349 apud) citando vários autores, afirmam que os programas de reforma da Nova Gestão Pública foram introduzidos como resultado de ideologia governamental ou pressão das agências internacionais e mudanças sociais, económicas e culturais (MACUANE, 2007: 87). Na mesma linha, REZENDE (2004: 21-3) afirma que o processo de reforma foi uma demanda em todos países desenvolvidos e não desenvolvidos nos anos 1990. Os governos procuravam reformar, reorganizar e reinventar os aparatos

burocráticos com o objectivo de elevação de desempenho através dos princípios de *cost less and work better*⁹.

Segundo SNELLEN (2007) a fase pioneira do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) particularmente, o computador, inicia depois da II Guerra Mundial quando começaram a ser usados computadores na administração pública, instituições de pesquisas e vastos negócios internacionais (citando MAES, 1990; BRINCKMANN e KUHLMANN, 1990; SNELLEN, 1998). Nesta altura os computadores eram usados basicamente em aplicações financeiras, como o cálculo dos salários e para pesquisas complexas de cálculos. Estes computadores eram caros e propensos a falhas sistemáticas para além de requererem grandes espaços físicos.

Durante os anos 80, os preços dos computadores decresceram drasticamente e é introduzida a primeira geração de microcomputadores (ou Computadores Pessoais). A mera automação das actividades de rotina foi gradualmente sendo substituída pela informatização que é a combinação da gestão de informação, gestão de reorganização e definição de políticas. A introdução de correio electrónico, vulgo *e-mail* fez com que a administração pública seja acessível duma nova forma informal. Uma nova evolução de rede é a introdução dos chamados serviços de rede (*web services*) através dos quais a cooperação entre organizações diferentes, aplicações de computadores diferentes e sistemas técnicos diferentes são facilitados.

Em “*The Global Public Management Revolution*”, KETTL (2005: 34-5) lembra que nos anos 90, aquando da Governação Clinton com o Al Gore na vice-presidência, uma das coisas que Clinton introduziu no âmbito da Nova Gestão Pública foi o uso das TIC visando tornar o governo simples, barato e mais efectivo (idem: 23). Al Gore que liderou os esforços no sentido de tornar os serviços públicos mais eficazes e eficientes era um homem interessado em Internet e Tecnologias o que lhe levou a integrar estas ferramentas no processo de reinvenção do governo. Al Gore reconhecia que as Tecnologias de Informação constituíam um sistema nervoso central do governo do futuro: uma maneira de governar que poderia facilitar os processos de tributação e melhorar os serviços para o cidadão através duma completa integração. Clinton e Al Gore acreditavam que quanto menos hierárquica fosse a administração pública, os gestores precisariam de mais ferramentas para ultrapassar as fronteiras burocráticas e unir as operações interdependentes. A integração de serviços, para estes líderes, significava

⁹ Trabalhar melhor a baixo custo [tradução nossa]

pensar espacialmente e não de forma funcional e também visionavam uma administração que fosse oposta a forma tradicional cujas decisões eram baseadas na relação topo/base para um sistema em que os programas poderiam estar juntos para afectar os beneficiários dos serviços.

Estes esforços no âmbito das reformas decorriam em muitas nações visando não só transformar a estrutura e processos governamentais mas também mudar o comportamento dos burocratas. Um dos primeiros passos foi o de compensar as pessoas e ideias que trabalham e eliminar aquilo que não funciona, portanto, eliminar o lixo e melhorar a gestão. É feito um processo de “purificação” das fileiras com a selecção de funcionários cometidos/comprometidos com a causa com o objectivo de alavancar a Administração Pública com a meta de servir melhor, com baixos custos. Os funcionários são encorajados a trabalharem com a meta na mente e a pensar nas necessidades dos cidadãos. O foco do governo era o que deveria fazer e não como fazer.

DIAS (2012) afirma que oficialmente a ideia do Governo electrónico foi lançada por Al Gore em Janeiro de 1999 na abertura, em Washington, do “Fórum Global sobre Reinvenção do Governo”. Neste Fórum, organizado pelo Governo dos EUA, em parceria com organizações multilaterais (Banco Mundial, Banco Interamericano de Desenvolvimento) e instituições não-governamentais (Fundação Ford e a Escola de Governo Kennedy), estiveram presentes 45 países e tinha como objectivo melhorar a compreensão das alternativas disponíveis para a criação de instituições democráticas que fossem compatíveis com as necessidades e características da actual Era da Informação. A partir de então, o termo e-Gov passou a integrar nas agendas governamentais como assunto de grande relevância, notadamente associado aos movimentos de reforma do Estado e às transformações na administração pública seguindo a centralidade do modelo dos EUA.

A transformação do governo, no cerne de todas as principais questões abordadas nesse Fórum, implicou mudanças estruturais na forma como opera, mudanças essas que visam a melhoria do seu desempenho e o fortalecimento das relações com os cidadãos. O Fórum estabeleceu um marco e um contexto para a discussão de diversos temas dentre os quais o papel emergente dos futuros governos em função das diferentes mudanças e sua relação com seus cidadãos. Ficou acordado, por exemplo, que a **inclusão digital** figuraria entre as metas da criação do governo electrónico, não significando com isso, apenas, tornar os computadores economicamente acessíveis a todos, mas também tornar os sites do governo fáceis de usar.

Com a crescente sensibilização dos cidadãos sobre os seus direitos e consequente aumento das expectativas do governo para executar e entregar, todo o paradigma de governo muda no sentido de uma maior transparência nas suas relações, responsabilidade pelas suas actividades e rapidez nas suas respostas. Isso faz com que o uso das TIC seja um imperativo em qualquer agenda traçada no sentido de alcançar uma boa governação.

A Boa Governação é uma condição básica na gestão dos Estados e para ONU consiste num governo que se esforça no sentido de estar orientado para consensos, ser participativo, ter um Estado de Direito, ser eficaz e eficiente, ser responsável, transparente, responsivo, equitativo e inclusivo. O FMI (1996), por seu lado, declarou que "a promoção da boa governação em todos os seus aspectos, inclusive assegurando o Estado de Direito, melhorando a eficiência e prestação de contas do sector público, e combate à corrupção, são elementos essenciais para a prosperidade das economias e que a corrupção dentro das economias é causada pela governação ineficaz da economia, que se manifesta numa demasiada ou pouca regulamentação. Para o Banco Mundial (BM), a boa governação tem muito a ver com a reforma de controlo de recursos económicos e sociais, e segundo o BM, o tipo de regime político vigente, o processo pelo qual a autoridade é exercida na gestão dos recursos económicos e sociais, com vista ao desenvolvimento e a capacidade dos governos de formular políticas e tê-las efectivamente, implementadas são aspectos da sociedade que afectam a natureza da governação de um país.

Outra constatação é de que as TIC podem ser usadas para atingir uma vasta gama de objectivos e conduzir para um desenvolvimento mais rápido e mais equitativo e com um maior alcance.

No seu quarto relatório intitulado "Ética na Governação", a Comissão de Plano indiana¹⁰ afirmou claramente que as ferramentas da tecnologia moderna, como as Tecnologias de Informação e Comunicações (TIC) devem ser usadas para transformar a relação do governo com os seus eleitores, cidadãos e empresas, e também entre as suas próprias agências. Apesar de reconhecer o potencial das TIC na transformação de processos e redefinição de sistemas de governação, a Comissão sugeriu que o governo electrónico seja o próximo passo lógico na utilização das TIC nos sistemas de governação, a fim de garantir uma participação mais ampla

¹⁰ Report of the Working Group on Convergence and E-Governance for The Tenth Five Year Plan (2002-2007), Planning Commission, India. November, 2001.

e maior envolvimento dos cidadãos, instituições, grupos da sociedade civil e do sector privado no processo de tomada de decisão de governação.¹¹

KETTL (2005) afirma que um dos avanços na nova gestão pública foi o uso das Tecnologias de Informação (TI) com vista a facilitar os processos e aproximar o cidadão aos governantes através da governação electrónica. São vários exemplos do uso das TI na governação e a experiência é positiva apesar de requerer bastantes recursos. O uso das TI na governação diminui a distância e tempo gasto para se chegar ao governo, aumenta o acesso e produtividade para além de muitos outros benefícios. (KETTL 2005: 54-5)

O desafio consiste nas dificuldades dos governos instalarem sistemas consistentes, confiáveis e seguros nesta área assim como leis e regulamentos que permitem as instituições usarem estas ferramentas de forma mais efectiva. Outro desafio, conforme aponta o autor, tem a ver com altas taxas cobradas pelos bancos, avarias dos ATMs, não-aceitação de transacções electrónicas por algumas instituições privadas e públicas e questões de privacidade uma vez que os sistemas electrónicos na base de computadores apresentam muitas questões técnicas. Existe uma distância entre criar e usar os sistemas. (idem: 57). Ainda de acordo com este autor, no Mundo global, existem muitos desafios na governação devido à multiplicidade de actores com interesses diversificados que trazem questionamentos da gestão na tentativa de defesa dos seus interesses. Um tema recorrente do movimento global de reforma, centra-se no crescimento de abordagens de prestação de serviços por instituições não tradicionais, não hierárquicas e muitas vezes, não-governamentais (KETTL, 2005).

O Governo electrónico, revestido deste novo paradigma, constitui um desafio que requer, de facto, uma nova forma de ser e estar na administração pública. Mas este desafio obriga também uma atenção contínua na criação de capacidades para que as instituições e os cidadãos saibam lidar com estas novas ferramentas que constituem parceiro estratégico e indispensável. É que como podemos aferir na secção seguinte, apesar de alguns teóricos atribuírem um poder causal ao computador, nota-se que este serve apenas a posição do poder das pessoas que decidem sobre o seu comportamento de maneiras que nada acontece ao acaso, o envolvimento humano será sempre crucial.

¹¹ paragrafo 6.4.1 do relatório

2.1. 3. Teorias Sobre a Informatização.

Os teóricos sobre informatização na administração pública, concentram-se principalmente em três temas (SNELLEN, 2007): Determinismo Técnico (OZBEKHAN, 1968; WINNER, 1997; KLING, 1982; DANZIGER et al., 1982; FRISSEN, 1996); As implicações políticas das TIC estão preocupadas com o nível de fluxo e gestão operacional (HAMMER e CHAMPY, 1993; DAVENPORT, 1993; MALONE et al., 2003 e HIRST e NORTON, 1998); e as possibilidades e implicações organizacionais das TIC estão preocupadas com o ponto de vista de gestão (LENK, 1998; ZUBOFF, 1998).

O **Determinismo técnico** distingue três posições: 1) *Determinística* que defende que as propriedades das TIC são resultado de desenvolvimentos tecnológicos autónomos caracterizados por uma lógica interna que articula o que pode, poderia e poderá aspirar (OZBEKHAN, 1968; WINNER, 1997); 2) *Voluntarística* que afirma que “pouco poder causal pode ser atribuído ao computador em si” (KLING, 1982). Segundo este posicionamento, a maneira na qual a informatização é dada forma, pode servir predominantemente a posição do poder da(s) pessoa(s) que decide(m) sobre o seu desenvolvimento (DANZIGER et al., 1982); e a *Mista* concilia as duas posições no sentido de que as consequências de informatização são os resultados de mais ou menos interações contingenciais entre os actores e suas intenções dum lado, e as circunstâncias sociais e tecnológicas, do outro lado (FRISSEN, 1996);

O ponto sobre os *websites* do governo encaixa perfeitamente no *Voluntarismo* com tendência ao *Misto* onde a informatização nas instituições do Estado pode estar a reflectir justamente a filosofia do próprio Governo, uma tentativa de atrasar os processos, ocultar as informações e distanciar-se do cidadão. As instituições disponibilizam o que lhes convém e não, necessariamente, o que os princípios da administração pública preconizam. Assim, o cidadão continua a ter acesso limitados aos recursos do governo e o governo finge que se esforça em manter o cidadão o mais próximo dos governantes. A formação deve também reflectir estes aspectos no sentido de não só melhorar os aspectos técnicos mas também comportamentais para permitir uma abertura em todas formas permitidas na administração Pública.

Parece existir um receio real ou potencial na implementação das TIC na governação, vemos esta situação pela velocidade com que os processos administrativos são remodelados para responder às demandas do dia. Apenas instituições que trazem mais-valia económica ao Estado, conseguem manter um nível de presença na Internet estável.

É um facto que com o uso das TIC na Administração Pública, a adopção e aplicação de um Modelo do Quadro de Interoperabilidade entre sistemas do Governo exige uma maior coordenação e sincronia no âmbito de processos, armazenamento e visualização de informação. Mas não é razoável que quase dez anos depois da implementação da Estratégia do Governo Electrónico ainda pareça haver receios sobre a integridade da informação e outros aspectos do sistema. Neste aspecto ainda, parece remanescerem receios sobre os verdadeiros benefícios do uso efectivo das TIC, de maneiras que a questão de formação joga um papel importante, pois permite também sensibilizar os tomadores de decisão no sentido de avançarem com maior astúcia numa aventura em prol de uma administração pública mais eficaz e eficiente.

2.1. 4. Os Papéis das TIC no Governo Electrónico

De acordo com SNELLEN (2007), as TIC desempenham um papel fundamental na implementação da economia, prestação de serviços e democratização.

Segundo este autor, a tomada de decisão automática na administração pública está em pleno crescimento (por exemplo, hoje em dia, na esfera penal existe um sistema de taxaço automática baseada numa câmara de detecção de velocidade. Estes sistemas procuram, em seguida, o endereço do infractor no registo da população e depois colecta as multas através de um recibo pré-impreso (ZOURIDIS, 2000). Para além do sistema electrónico aumentar a eficiência pela substituição de presença física dos funcionários nas ruas (como a Polícia de Trânsito, por exemplo), pelos dispositivos electrónicos, a gestão tem maior capacidade para controlar as actividades administrativas e a força de trabalho através das aplicações das TIC que incluem a gestão de fluxos que coordena, sincroniza e armazena os requisitos das tarefas administrativas enquanto as ferramentas de verificação permitem os “Funcionários da Rua”, verificar a informação dada pelo cliente e assim combater a fraude. Assim, se conseguem poupanças na redução de pessoal sem afectar o conteúdo profissional da sua decisão (SNELLEN, 2007: 405).

O sector público foi iluminado pela experiência do sector privado no uso das TIC com o comércio electrónico (*e-business*). O pressuposto é de que com o *e-business* as expectativas das pessoas em relação ao sector público aumentou pois não se entendia porque o sector público não poderia fornecer serviços públicos 24 horas, 7 dias por semana e 365 dias por ano, como acontecia no sector privado. Conforme, MARGETTS (2003), a introdução da *Internet* e portais (*websites*) contendo *links* para os serviços comumente usados impulsionou a entrega dos

serviços electrónicos pela administração pública. Os aspectos fundamentais deste tipo de serviços, consistem na melhoria da eficácia, eficiência e economia de governo electrónico, tais como rapidez e transparência, menos erros e mais igualdade.

SNELLEN (2007) afirma ainda que muitas instituições políticas e administrativas ainda estão focalizadas na provisão de uma mera presença na Internet do que no valor acrescentado do conteúdo da informação fornecida e mais, este conteúdo é geralmente baseado numa abordagem “dentro-fora” para as necessidades dos cidadãos em oposição a uma advertência das necessidades e interesses sentidos pelos cidadãos em si (de CONTI, 1998).

Um desenvolvimento adicional tem a ver com o uso dos *websites* para dar ao cidadão uma oportunidade para veicular as suas opiniões, planos ou propostas para as autoridades públicas e também para apresentar preocupações relacionadas com a situação das suas vidas. Quanto maior for o grau de penetração e acesso a *Internet* entre a população, mais eficiente serão as votações instantâneas apesar de isso representar um perigo no aprofundamento da divisão digital (*digital divide*), uma oposição a inclusão digital de que nos referimos no quadro conceptual deste trabalho, mais concretamente, para referir ao fosso entre os que “podem”, efectivamente, usar as novas ferramentas de informação e comunicação, como a *Internet* e aqueles que “não podem” (NORRIS, 2001), porque a voz dos “iletrados digitais” não será ouvida já que muitas das informações circulam electronicamente.

Ainda sobre a divisão digital, a inclusão vs exclusão digital, levanta um ponto quanto as transações feitas via *Internet* relacionado com a questão de igualdade legal do “ter” e “não ter” digital. O ponto é que os que “têm” são servidos rapidamente em relação aos que “não têm”. Estes últimos, são sujeitos a procedimentos tradicionais da burocracia. Para melhorar a qualidade de serviços, os *websites* são gradualmente organizados por linhas de demanda. As necessidades e questões interdependentes são agrupadas juntas e respondidas coerentemente. Desta maneira, a divisão funcional dos funcionários na administração não é tomada como ponto de partida da prestação dos serviços. Este aspecto é de relevante importância no desenho de políticas públicas visando melhor atendimento dos interesses dos cidadãos, no sentido de implementar medidas, no caso de uso efectivo das TIC, para um melhor e maior aproveitamento.

A Estratégia de Implementação do Governo Electrónico defende acesso generalizado às Tecnologias de Informação e Comunicação pretendendo que este seja do alcance de todas as

peçoas o que significa que enquanto o governo estiver disponível e disponibilizado, electronicamente, (através de páginas de internet, email, contactos telefónicos para chamadas ou SMS e outras formas do governo electrónico), o povo (as peçoas), poderá beneficiar mais efectivamente, dos seus serviços e quiçá, participar da sua governação.

No que concerne a participação, HEYWOOD (2013: 409-12) cita CLIFT (2000), HOFF, LONREN e TORPE, (2003) ao notarem que a ênfase do governo electrónico está nos aspectos económicos e financeiros da Administração Pública e na prestação de serviços para os cidadãos e empresas do que nas possibilidades democráticas das TIC. Existe uma enorme expectativa para formas de democracia directas em substituição da representativa dando oportunidades iguais aos cidadãos na participação nos processos de tomada de decisões colectivas. As TIC, portanto, prometem uma democracia directa (HEYWOOD, idem: 92) na forma de uma votação contínua de opinião, Referendos instantâneos, teleconferências, cidades digitais, redes sociais e discussão de grupos.

Como podemos ver, o uso das tecnologias pode facilitar processos no sentido de reduzir o tempo de processamento e a demanda por maior número de profissionais para executar uma determinada tarefa através de automação de serviços. Estes são parte de conhecimentos que os processos de formação devem ter em conta na mobilização dos gestores a optarem pelo uso das TIC para a redução de custos, tanto no aparelho do estado, assim como da parte dos cidadãos que melhoram a sua condição de vida pela facilitação dos seus processos.

O que temos notado em Moçambique é que existe um fraco aproveitamento deste recurso, e em muitos casos, vemos que os Websites criados permanecem estáticos por longo tempo, os links não funcionam e mesmo os e-mails que deveriam, aparentemente, ajudar a obter respostas dos pedidos dos cidadãos, funcionam com muita dificuldade ou nunca chegam a funcionar.

O foco neste trabalho vai para a aplicação de *Internet* para a prestação de serviços, no sentido de capacidade mútua, de um lado o governo que serve e do outro, o cidadão, que procura os serviços. O nosso entendimento é de que não basta o esforço no sentido de criação de infra-estruturas para facilitar os processos, é preciso contar também com a capacidade e qualidade de uso dessas infra-estruturas.

Muitas das iniciativas no âmbito do governo electrónico em Moçambique, parece terem sido geradas na base de uma intenção emocional e por isso não passam de um simples discurso e/ou,

as soluções oferecidas não aliviam a carga de sofrimento que o cidadão tem de suportar no seu dia-a-dia. É só imaginar em que e em quem ajudam os Balcões de Atendimento Únicos (BAU), situados há distâncias idênticas as que o cidadão percorre para atingir um determinado Ministério ou Direcção Provincial. Esta questão aplica-se igualmente aos CPRDs cuja localização encontra-se nas Capitais Provinciais. Isto revela alguma falta de objectividade, porque se a intenção é melhorar as condições de atendimento, estes Balcões deveriam estar muito mais próximos de muitos dos cidadãos que os procuram. É verdade que eles ajudam para quem teria que visitar vários Ministérios ou várias direcções em busca de uma solução única, mas ainda assim, a iniciativa peca por se revelar bastante limitada em termos de cobertura geográfica. Este não pode ser exemplo de *One-Stop-Access* nos termos do SNELLEN (2007). Mas a sua versão electrónica, seria a única saída para contrapor esta situação, apesar de pecar por não possuir elementos pertinentes para satisfazer a fúria da demanda que o próprio contexto impõe. Aqui vale referir que uma busca por “BAU Moçambique” no *Google.com* resulta em *links* que levam o cidadão para notícias, e quanto muito, para o Portal do Governo onde existe apenas a descrição (perfil) das funções do BAU, um número limitado de minutas e formulários que só são possíveis de baixar (*download*) e preencher manualmente e não há um mecanismo de retorno electrónico, em que o cidadão possa fazer *upload* do formulário já preenchido para a sua submissão as autoridades competentes. Não existe uma página directa a qualquer um dos BAUs no País que seja, no mínimo, visível por via de uma pesquisa normal¹².

O cidadão encontra-se num verdadeiro dilema. POLLIT e BOUCKAERT (2011: 183) afirmam que o passado é irrelevante. O ambiente actual exige instituições que são extremamente flexíveis e adaptáveis e que empoderam os seus cidadãos do que simplesmente servi-los”. Portanto o que ocorre com o cidadão é que por um lado, enfrenta a falta de disponibilização de infra-estruturas que facilitam o contacto directo e por outro, as dificuldades de este cidadão ser capacitado em termos de conhecimentos para saber lidar com esta infra-estrutura, onde ela se encontra a funcionar. O desafio consiste na transformação da sociedade em que nos encontramos numa verdadeira Sociedade de Informação sendo que, para que isso aconteça, a vertente de capacitação, o cerne da presente pesquisa, onde procuramos perceber se os esforços do Governo são suficientes para se atingir um máximo desejável de participação do cidadão no sistema político moçambicano e/ou nos processos da administração pública, continua a ser primordial. A relação das novas tecnologias nas sociedades correntes é o que vamos ver a seguir.

¹² Referimo-nos nos resultados de um teste efectuado em 10/07/15

2.1. 5. Novas Tecnologias e a Sociedade de Informação

Segundo HEYWOOD (2013), uma das características mais importantes associada com o pós-industrialismo é o aumento da importância que se coloca geralmente, no conhecimento e informação, ou seja importância no capital humano (ideias), do que no material (coisas). Esta situação deve-se à chamada 3ª Revolução Moderna da Informação que é testemunhada pelo advento da chamada nova mídia, nomeadamente: os celulares, cabos (exemplo, fibra óptica) e Televisão Satélite, computadores a preços acessíveis e com muita capacidade e o mais importante ainda, a *Internet*. A “Primeira” Revolução esteve envolvida no desenvolvimento do Telégrafo, telefone e rádio; a “Segunda”, na Televisão, a primeira geração de computadores e Satélites, hoje, a “Terceira” Geração, a de Informação, preocupa-se com a conectividade, a ligação entre um dispositivo e outro afectando a velocidade, facilidade e amplitude da troca de informação. Esta explosão extraordinária na quantidade de troca de informação e comunicação possibilitada pela tecnologia digital, marcou o início da Era da Informação em substituição da Era Industrial e a Sociedade Transformadora numa Sociedade de Informação enquanto a economia se transforma numa economia do conhecimento, uma economia em que o conhecimento é a fonte-chave da competitividade e produtividade, especialmente através da aplicação das Tecnologias de Informação e Comunicação (HEYWOOD, 2013: 155).

A adopção de novas tecnologias assim 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 a seguir podemos ver. Esta situação leva-nos a compreensão do porque, o desenvolvimento das diversas iniciativas no Âmbito do Governo electrónico em Moçambique não é homogéneo.

2.1. 6. Modelos de Estágios do Governo Electrónico e suas Características

De acordo com 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 evolutiva e envolve várias etapas ou fases de desenvolvimento. 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 exaustiva. 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 igualmente, dos órgãos governamentais nos moldes tradicionais, julgamos oportuno apresentar

a proposta da ONU que sugere um modelo de desenvolvimento do Governo Electrónico baseado em cinco etapas, nomeadamente:

1. **Presença Emergente** - Um único ou alguns *sites* do governo independente(s) que fornecem informações formais, mas limitadas e estáticas. Neste estágio, alguns dos elementos que podem ser verificados são: Números de telefones; endereços postais; endereços electrónicos; oferta de serviços (tipo); Mandatos; estrutura organizacional; Questões Frequentes e respectivas respostas.
2. **Presença reforçada** - os *sites* do governo fornecem informações dinâmicas, especializadas e actualizadas regularmente. Aqui as questões que podem ser verificadas podem ser: actualizações feitas no período dos últimos dois meses, disponibilidade de formulários (html, Word, as vezes ZIP, PDF), função de pesquisa/ *Site Map*, Quadro para mensagem e comentários e formulários para *feedback*, Revistas ou Jornais ou publicações e informações de processos de compras.
3. **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 segundo estágio, as questões a verificar: disponibilidade de formulários para *download* (ZIP, PDF), uma base de dados especializada, formulários para submissão *On-Line*, Elementos interactivos como por exemplo uma Sala de Conversação Instantânea (*ChatRoom*), Fórum, e Quadro de discussão (*Discussion Board*), Autenticação de usuários (internos ou público).
4. **Presença transaccional:** os usuários têm a capacidade de realizar transacções completas e seguras, como renovação de vistos, a obtenção de passaportes e actualização de registos de nascimento e morte 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 *on-line*, confirmação de pedidos (por via de email ou recibo), amostra de Política de Segurança e Privacidade.
5. **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 imediata e convenientemente todos os tipos de serviços disponíveis.

Um facto curioso é que apesar de existirem muitos modelos, nenhum deles indica um horizonte temporal em que um estágio deveria levar para passar ao outro. Isto nos leva a concluir que, por razões óbvias ou não, alguns governos levam mais tempo num estágio do que os outros,

podendo haver casos ainda que ficam estagnados num determinado estágio. Com certeza, muitas são as barreiras para que esta situação ocorra de maneiras que na próxima parte desta secção passamos a delinear algumas dessas barreiras que na óptica de alguns autores, pesam 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 efectivos. No nosso ver, esta pode ser a imagem real do Governo Electrónico em Moçambique. 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 noutros.

2.1. 7. Barreiras e Desafios do Governo Electrónico

Como em qualquer processo de reformas, na perspectiva de mudanças para um governo electrónico efectivo, muitos são os desafios e barreiras que se impõem e a gestão deve procurar enfrentá-los de forma mais estratégica possível para evitar ruptura no sistema. Conforme SNELLEN (2007), essas barreiras são do **âmbito técnico, organizacional e institucional** e têm muito a ver com o crescimento da interdependência das redes organizacionais no Governo Electrónico pois envolve mais do que simples introdução de aplicações de TIC dentro da administração pública (SNELLEN, 2007: 413).

2.1.7.1 Barreiras do âmbito Técnico

O autor destaca que a experiência mostra que a introdução de inovações em TIC na administração pública traz consigo grandes dificuldades, o que pode até incorrer em elevados riscos e alerta para a necessidade de tomada de medidas a três níveis visando uma implementação plena do Governo Electrónico, nomeadamente: 1) intra-organizacional com vista a partilha de informação relacionada com os clientes e situação da sociedade necessitando de negociação em vários aspectos como é o caso da definição de dados a partilhar; 2) intra-sectorial com vista a prestação de serviços e registo dos clientes e leva em conta a necessidade de substituição da orientação funcional burocrática com a orientação para clientes requerendo o estabelecimento de um acordo diferente; e 3) inter-sectorial tendo em conta a arquitectura geral da informação. Este nível preocupa-se com a troca de informação entre diferentes sectores da

administração pública. Se sectores diferentes alimentam bases de dados que são geridas e usadas por outros sectores, aparece uma necessidade para uma abrangência estabelecendo uma série de factores como por exemplo: onde será guardado o registo? Que tipo de infra-estrutura será construída e mantida para o roteamento de dados e como esta infra-estrutura será posicionada? etc. e sempre que a regulamentação num sector acontece deve ser feita uma verificação na arquitectura. É na base da arquitectura que soluções mais práticas devem ser escolhidas para a introdução de custos e encargos administrativos (SNELLEN, 2007: 414).

2.1.7.2 Barreiras do Âmbito Organizacional e Institucional

De acordo com HOMBURG, (1999), várias são as barreiras organizacionais que influenciam o processo de implementação do Governo Electrónico, designadamente:

- A perda de autonomia, um sentimento de pertença em relação aos dados, informação e conhecimento dentro dos repositórios duma organização própria;
- Uma visão unilateral dos problemas da sociedade específica para a “incapacidade treinada” dos *experts* e uma inércia geral.

Do outro lado, REINERMANN e VON LUCKE (2002) distinguem algumas barreiras organizacionais orientadas especificamente em TIC, nomeadamente:

- a) O tamanho e complexidade da estrutura do governo existente;
- b) Comportamento cooperativo que é prejudicado pela separação de poderes, um nível de estrutura da administração pública e o direito da auto-determinação nos diferentes níveis do governo;
- c) A necessidade de fazer acordos leva aos compromissos no nível mais baixo do denominador comum;
- d) A flexibilidade que é requerida pelo Governo Electrónico é oposta à imobilidade da autoridade pública existente;
- e) A necessidade legal para manter as facilidades *off-line* faz com que as facilidades *on-line* do Governo Electrónico sejam muito caras;
- f) Muitas mudanças organizacionais inspiradas no Governo Electrónico, relacionam-se com os processos horizontais além-fronteiras, enquanto a administração pública, no geral, é interessada na jurisdição verticalmente ligada;

- g) As medidas do Governo Electrónico são mais direccionadas na contenção de custos nos departamentos, e não na interconexão de correntes de actividades.

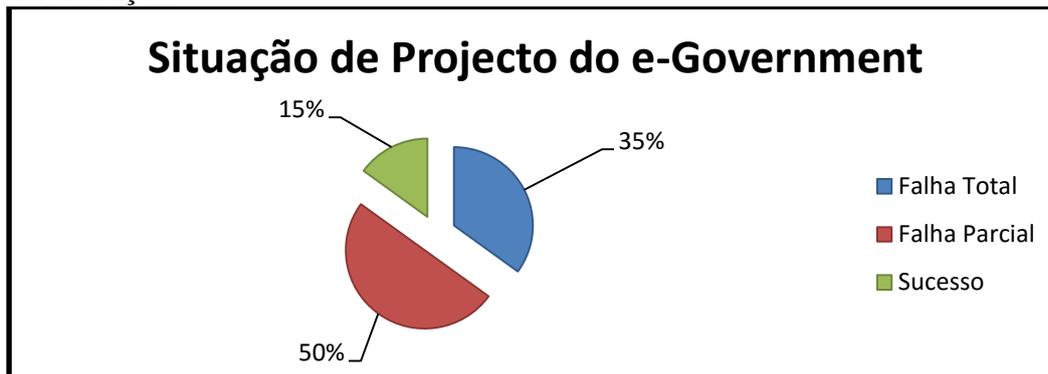
Esta abordagem ilumina no sentido de uma maior percepção dos contornos do processo de implementação do Governo Electrónico e as dinâmicas envolvidas. Não é de todo pacífico, requer uma concertação e cometimento inter-institucional que permita a compreensão dos processos envolvidos, dos benefícios individuais, comuns e colectivos para que não haja resistência e sentimento de perda de autonomia. Esta perda de autonomia é paralela ao sentimento de perda do poder, a autoridade que, aparentemente, ocorre com a implementação de TIC nas instituições. Muitos funcionários são incitados a resistir à redução dos seus trabalhos através de infra-estruturas de informação e através da abordagem da gestão de conhecimento que não lhes dá nenhuma possibilidade de discricção. É que não é por acaso que se diz que a informação é poder.

Neste tipo de barreira conta também a questão de **resistência legal**, que deriva do facto do uso das TIC na administração pública levar à uma porosidade de fronteiras entre organizações. A partir do momento em que a informação é usada e partilhada entre as partes da administração pública, as responsabilidades para a autenticidade, precisão e integridade da informação se tornam, também, porosas. O pior ainda é que as fronteiras da jurisdição das organizações se tornam, inevitavelmente, porosas. Segundo BECKKERS (1998), a jurisdição, refere-se a autoridade exclusiva de um actor como entidade unificada para determinar direitos e obrigações dos cidadãos num domínio de tarefa com certo grau de discricção para a qual este actor está legal e politicamente responsável. Paralelamente a resistência legal, encontramos a **resistência cultural** para o Governo Electrónico que pode vir da falta de confiança nas novas tecnologias. A cautela tradicional, vista como uma virtude da burocracia, pode se tornar numa prevenção de riscos e falta de inovação.

O facto é que nem todas iniciativas governamentais são, a prior, bem-sucedidas. Erros de formação de agenda política, uma falta de sensibilização adequada e problemas na formulação das próprias políticas, conjugados com os de implementação podem contribuir, significativamente, para a falha de muitos projectos governamentais. HEEKS (2003), afirma, a este respeito, que 35% de projectos de Governo Electrónico nos países em desenvolvimento e em transição são uma falha total, 50% falha parcial e 15% são um sucesso (Gráfico 1).

Mas o país só pode avançar se, de forma corajosa e determinada, enfrentar estes desafios, expor-se à estes riscos de forma mais cautelosa sim, mas sempre firme no progresso movido pelas TIC. Uma tecnologia que deve ser do domínio da maioria dos moçambicanos e não um punhado que se transforma numa elite em detrimento dos outros, a questão do “ter” e “não ter”. Para já, as TIC não podem ser vistas como um luxo, elas devem estar ao alcance de todos.

Grafico 1: Situação de projectos do Governo Electrónico em países em desenvolvimento ou em transição.



Fonte: Do Autor a partir dos dados de HEEKS (2003)

Perante as várias e múltiplas barreiras e desafios, uma série de medidas podem ser adoptadas para minimizá-los através de algumas opções como podemos ver na secção precedente.

2.1. 8. Que Opções Estratégicas a Adoptar para o Sucesso do Governo Electrónico?

SNELLEN, (2007), afirma que seria muito caro e nem seria, sequer, sustentável, um governo entender seguir indiscriminadamente as ambições e aspirações da indústria das TIC porque nem isso implicaria, necessariamente, que os valores, normas e interesses democráticos da administração pública e da sociedade civil fossem atingidos. O que os governos devem fazer é, em qualquer projecto, levarem em conta os reais interesses dos cidadãos como ponto de partida para a prestação de serviços electrónicos e facilidades democráticas. A criação de serviços e facilidades democráticas altamente avançados através de tecnologias não é uma meta por si, mas tem de ser relacionada com a legitimidade das instituições governamentais.

O autor acima propõe algumas escolhas que os gestores podem adoptar visando responder os anseios dos cidadãos através do Governo Electrónico na prestação de serviços e democratização, assim,

- 1) No campo de prestação de serviços, este autor considera que é imperioso que os governos tenham em consideração uma mudança:
 - a) De mero fornecedor de serviços para prestação de serviços públicos orientados pela procura;
 - b) De oferta de serviços fragmentados para serviços integrados;
 - c) De orientação reactiva para uma orientação proactiva;
 - d) De ponto para vestir para um serviço feito sob medida (*a tailor made service*);
 - e) De burocracia funcional para design holístico da prestação de serviços;
 - f) De cidadania participativa passiva para uma participação activa que implica o reconhecimento da nova cidadania (VAN DUIVENBODEN e LIPS, 2001).

- 2) No campo das potencialidades democráticas, os governos devem,
 - a) Permitir que as TIC aumentem as possibilidades para o cidadão aceder aos dados estatísticos e administrativos depositados pelo governo e administração pública (por exemplo: o Sistema de Informação Geográfica – GIS deveria jogar um papel importante no fornecimento de dados sobre o mapeamento dos problemas sociais e as actividades do governo neste contexto). Os indicadores de desempenho e *benchmarking*, são outras opções estratégicas não apenas para melhorar a fiscalização global *top/down* dos governos e parlamentos, mas também para facilitar ao cidadão e suas organizações interessadas a terem uma fiscalização global horizontal sobre as organizações da Sociedade Civil, como escolas, hospitais, corporações, habitações, e outras (BARRADOS et al, 2000).

A definição interactiva e co-produção de políticas são modalidades de formação e implementação de agenda política que são cada vez mais importantes nas sociedades modernas. As TIC facilitam a gestão do conhecimento que pode aumentar a eficácia na definição e execução de políticas na corrente de políticas (SNELLEN, 2007: 417).

Com estas questões em mente, novas estruturas terão que ser desenhadas para fazer com que a cooperação entre os limites institucionais seja possível. Os obstáculos e barreiras mencionados acima irão ocorrer para esta transformação estratégica da administração pública, mas este se afigura ser um dos caminhos a seguir.

De acordo com SNELLEN e VAN DE DONK, (1998), citando LENK, (1997), os elementos de informação de que a administração deve-se preocupar numa situação de introdução de governo electrónico são: a introdução de várias aplicações de TIC, a fim de (re) modelar partes importantes de meios de comunicação de processamento de informação; a introdução de conhecimentos especializados (administradores, departamentos e organizações com tarefas e responsabilidades explícitas) na área das relações de informação; o desenvolvimento de políticas de informação dentro e entre organizações; o redesenho das estruturas de organização interna e externa e processos de trabalho que estão relacionados com a introdução das TIC.

Este autor, coloca peso extraordinário na necessidade de remodelação, o que nos remete a questão de reinvenção da própria Administração Pública e respectivos processos de gestão, a questão de políticas públicas visando uma regulamentação que as torne numa norma legal e uma reengenharia de toda a estrutura, o que pressupõe uma alteração do modo de ser, mudanças essas que nem sempre são bem-vindas para a burocracia porque elas podem ser entendidas como uma perda do poder e de outras formas de direitos que se julgam, adquiridos.

Esta secção tinha como fim fazer uma abordagem geral sobre a origem e objectivos do uso das TIC na Administração Pública e ter um “*inside*” sobre as teorias de informatização no sentido da correlação causa-efeito e também compreender o papel geral das TIC na economia, prestação de serviços e na democratização. Na prestação de serviços fez-se uma referência especial sobre a problemática de inclusão vs exclusão digital, um conceito directamente ligado a pobreza em relação ao acesso das TIC. Era ainda objectivo desta secção, fazer referência da relação das novas tecnologias e a sociedade de informação, de onde partimos da Era pós-industrial onde contrariamente a Era da informação, dava-se maior importância as coisas do que ideias que hoje são ampliadas com a ajuda das novas tecnologias que para já deixam de sê-lo para serem apenas TIC. Porque todo o trabalho insere-se no âmbito do governo electrónico, quisemos, igualmente, fazer menção às etapas do processo de implementação do governo electrónico, as barreiras e desafios e as formas estratégicas que ajudam a lidar com estas barreiras e desafios. Em seguida, fazemos uma breve reflexão sobre estes aspectos no sentido de se fazer alguns relacionamentos com a situação de Moçambique, no limite da presente pesquisa.

Vimos que a introdução das TIC na Administração Pública nos anos 90 visava uma mudança no sentido de tornar os serviços públicos mais eficazes e eficientes, uma verdadeira reinvenção do governo. Esta introdução das TIC na Administração Pública reveste-se de um novo

paradigma, que constitui um desafio que requer, de facto, uma nova forma de fazer as coisas, de ser e de estar na administração pública.

No que tange as Teorias de Informatização vimos que o Determinismo Técnico apresenta três posições, sendo a determinística que defende que as propriedades das TIC são resultado de desenvolvimentos tecnológicos autónomos caracterizados por uma lógica interna; a voluntarística, segundo a qual, pouco poder causal pode ser atribuído ao computador em si. A maneira na qual a informatização é dada forma, pode servir predominantemente a posição do poder da(s) pessoa(s) que decide(m) sobre o seu desenvolvimento (DANZIGER et al., 1982); e a mista que concilia as duas posições. Neste contexto, o ponto sobre os websites do governo encaixa perfeitamente no voluntarismo, onde a informatização nas instituições do Estado pode estar a reflectir justamente a filosofia do próprio Governo, uma tentativa de atrasar os processos, ocultar as informações e distanciar-se do cidadão. As instituições disponibilizam o que lhes convêm e não necessariamente, o que os princípios da administração pública preconizam nem o que os cidadãos gostariam de ver. Assim, o cidadão continua a ter acesso limitado aos recursos do governo e o governo finge que se esforça em manter o cidadão o mais informado e próximo dos governantes. A formação deve também reflectir estes aspectos no sentido de não só melhorar os aspectos técnicos mas também comportamentais para permitir uma abertura em todas formas permitidas na administração Pública.

A respeito do papel das TIC, abordou-se o apoio na implementação económica que sustenta que o uso das TIC pode facilitar processos no sentido de reduzir o tempo de processamento e a demanda por maior número de profissionais para executar uma determinada tarefa através de automatização de serviços e continuamos a considerar que o País ainda não está preparado para este desafio e estes são parte de conhecimentos que os processos de formação devem ter em conta a mobilização dos gestores a optarem pelo uso das TIC para a redução de custos tanto no aparelho do estado assim como da parte dos cidadãos que melhoram a sua condição de vida pela facilitação dos seus processos.

Já quanto ao apoio na provisão de serviços públicos, MARGETTS (2003), sustenta que a introdução da Internet e portais (websites) contendo *links* para os serviços comumente usados impulsiona a entrega dos serviços electrónicos pela administração pública. Os aspectos fundamentais deste tipo de serviços, consistem na melhoria da eficácia, eficiência e economia de governo electrónico, tais como rapidez e transparência, menos erros e mais igualdade. Há alguma apreensão no âmbito de inclusão vs exclusão digital, relacionada com a questão de

igualdade legal do “ter” e “não ter” digital nas transacções via Internet e vimos que o ponto é que os que “têm” são servidos rapidamente em relação aos que “não têm”. Estes últimos, são sujeitos a procedimentos tradicionais da burocracia. Sendo o caminho a seguir o único de um futuro digital, não há como subestimar a necessidade de uma massificação do uso das TIC pela sociedade na sua máxima força. Iniciativas neste sentido precisam ser apoiadas e incentivadas, sendo a formação do cidadão, uma prioridade.

No que diz respeito ao apoio a democracia, que implica uma tomada de decisões baseada na regra da maioria e existência de regras que salvagam os direitos e interesses das minorias através do estabelecimento de sistemas de controlo do poder da maioria, vimos que o facto de o acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação pretender-se que seja para todas as pessoas, significa que enquanto o governo estiver disponível e disponibilizado, electronicamente, (através de páginas de internet, email, contactos telefónicos para chamadas ou SMS e outras formas do governo electrónico), este povo (as pessoas), poderá beneficiar mais efectivamente, dos seus serviços e quiçá, participar da sua governação. Mas este desiderato só é possível se ambas as partes estiverem preparadas para o efeito, dum lado, o governo e do outro, o cidadão. É assim que as TIC, portanto, vão prometer, efectivamente, uma democracia directa na forma de uma votação contínua de opinião, Referendos instantâneos, teleconferências, cidades digitais, redes sociais e discussão de grupos.

Sobre as Novas Tecnologias e a Sociedade de Informação, HEYWOOD (2013), lembrou-nos que uma das características mais importantes associada com o pós-industrialismo é o aumento da importância que se coloca, geralmente, no conhecimento e informação, ou seja, importância no capital humano (ideias), do que no material (coisas). Dispensa qualquer comentário, porque não existe conhecimento sem que alguém seja exposto a algum tipo de formação e para o presente estudo, falamos da formação em Informática que leve à concretização dos objectivos da Estratégia de Implementação do Governo Electrónico.

O Governo Electrónico não é um processo de uma única etapa e nem pode ser implementado como se fosse um único projecto. Ele é de natureza evolutiva e que envolve várias etapas ou fases de desenvolvimento. Assim, vários Modelos de Estágios do Governo Electrónico apresentam diferentes etapas possíveis até a fase de total integração, porém, nenhum deles indica um horizonte temporal, em que um estágio deveria levar para passar ao outro. Mais do que olhar pelos modelos teóricos, importa analisar o estágio do governo electrónico em Moçambique, que pela complexidade e heterogeneidade das instituições que comportam o governo, apresentam

um espectro menos encorajador, havendo apenas poucos casos que mostram algum desenvolvimento neste sentido.

Perceber as barreiras e desafios de implementação do Governo Electrónico foi um dos temas aqui abordado e vimos que o grande problema tem a ver com o crescimento da interdependência das redes organizacionais no Governo Electrónico pois envolve mais do que simples introdução de aplicações de TIC dentro da administração pública (SNELLEN, 2007: 413). Esta abordagem ilumina no sentido de uma maior percepção dos contornos do processo de implementação do Governo Electrónico e as dinâmicas envolvidas. A questão da resistência legal, que deriva do facto do uso das TIC na administração pública levar à uma porosidade de fronteiras entre organizações e da resistência cultural para o Governo Electrónico que pode vir da falta de confiança nas novas tecnologias, levanta sérios problemas que devem ser estrategicamente geridos. E finalmente HEEKS, (2003) apresentou o facto de que nem todas iniciativas governamentais são, *a priori*, bem-sucedidas, sendo que dados indicam que cerca de 35% de projectos de Governo Electrónico nos países em desenvolvimento e em transição são uma falha total, 50% falha parcial e 15% são um sucesso. Em Moçambique, várias foram as iniciativas, entre elas a One Laptop per Child, Rede Electrónica do Governo, Telecentros, Centros Provinciais de Recursos Digitais, Centros Multimédia Comunitários, SchoolNet Mozambique, NEPAD eSchools Mz, MoRENNet, etc., cuja efectividade é questionável.

Perante este cenário, impõe-se uma tomada de algumas opções estratégicas para o sucesso de implementação do Governo Electrónico, pois conforme SNELLEN (2007), seria muito caro e nem seria, sequer, sustentável, um governo entender seguir indiscriminadamente as ambições e aspirações da indústria das TIC porque nem isso implicaria, necessariamente, que os valores, normas e interesses democráticos da administração pública e da sociedade civil fossem atingidos. O que os governos devem fazer é, em qualquer projecto, levarem em conta os reais interesses dos cidadãos como ponto de partida para a prestação de serviços electrónicos e facilidades democráticas, uma clara alusão a mudança de mero fornecedor de serviços para prestação de serviços públicos orientados pela procura, de oferta de serviços fragmentados para serviços integrados, de orientação reactiva para uma orientação proactiva, de ponto para vestir para um serviço feito sob medida (*a tailor made service*) (SNELLEN, 2007).

Existem dois princípios na Administração Pública (AP) que merecem destaque no contexto do presente trabalho, o da Publicidade e o da Eficiência (MEIRELLES, 1999; DI PIETRO, 2003; e CUNHA JÚNIOR, 2004). Segundo estes autores, o princípio da publicidade consiste na

divulgação oficial dos actos administrativos para o conhecimento público e início de seus efeitos externos. A publicidade não é elemento formativo do acto; é requisito de eficácia e moralidade; por isso mesmo, os actos irregulares não se co-validam com a publicação, nem os regulares dispensam para sua exequibilidade, quando a lei ou regulamento exige. Em relação a eficiência na AP impõe-se a todo agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional preocupando-se com a melhor utilização possível dos recursos públicos, coibindo desperdícios. Assim a eficiência está voltada para a melhor maneira de administrar a coisa pública, relacionando produto e custos, ou seja, a utilização de recursos deve ser mínima para uma produção de produtos e serviços em quantidade e qualidade.

Estes princípios têm um peso relativo no presente trabalho no sentido em que procuramos aferir o nível de aperfeiçoamento que o funcionário público formado no âmbito do governo electrónico pelo INTIC/CPRD obtém a partir dos instrumentos que lhe são fornecidos para melhorar a sua qualidade de prestação de serviços. Sabe-se que com os novos modelos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) a administração, em especial a pública em Moçambique, vem desenvolvendo uma governação electrónica através do chamado (GovNet) que prioriza modelos tecnológicos tidos como avançados, porém, tal arcabouço tecnológico é muitas vezes priorizado em detrimento da ênfase na disseminação de informações e na democratização das acções públicas.

Mas também pretendemos analisar a efectividade de uso da tecnologia da informação introduzida no sector público que, acredita-se, deveria favorecer e/ou estimular a comunicação entre os cidadãos, consumidores e os administradores, agentes públicos e políticos activos, no sentido de transparecer uma administração pública que deve auxiliar e prestar contas à sociedade. Esta interacção através de TIC só pode ser possível se tanto os funcionários assim como o público tiverem conhecimentos sólidos sobre as novas Tecnologias de Informação e Comunicação, em particular o uso de computador e Internet. A personagem Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) tem se tornado um protagonista deste cenário e exerce papel essencial na intermediação da interacção entre os actores da sociedade, por isso não basta comunicar, mas transparecer e acima de tudo envolver a sociedade interagindo e dialogando com ela.

2. 2. Quadro Conceptual

Os conceitos sobre Governança vs Governo Electrónico, Literacia Digital, Exclusão Digital vs Inclusão Digital e Tecnologias de Informação serão apresentados pela sua relevância para com o propósito deste estudo e as suas interligações práticas e conceptuais no âmbito da administração do sector público. Estes conceitos têm uma relação com o objecto de estudo na medida em que, diferentemente das formações oficiais no âmbito dos diferentes currículos de ensino, a questão de formação aqui em destaque é no âmbito do Governo Electrónico. Uma vertente que tem peso na Estratégia de sua implementação visando a capacitação dos funcionários públicos e uma generalização de uso das TIC pelas populações. Portanto seria difícil senão impossível, distinguir estas formações do próprio contexto de Implementação de políticas no âmbito de Governança Electrónica. Para o melhor entendimento sobre o conceito de governança e governo, será feito um quadro analítico e comparativo que demonstra as grandes distinções entre estes dois conceitos enquanto, no que diz respeito ao conceito de Governo Electrónico, por sinal o principal por fazer parte do objecto deste estudo, veremos igualmente, os pilares que o suportam.

2.2. 1. Governança vs Governo Electrónico (e-Governance vs e-Government)

Embora o termo “*e-Governance*” tenha ganho maior aceitação nos últimos anos, não há uma definição padrão atribuída, mas diferentes governos e organizações definem-no para servir aos seus próprios fins e objectivos. Existe também casos em que o termo “*e-government*” é usado no lugar de “*e-Governance*” para significar a mesma coisa. No contexto de conceitos apresentamos a seguir, algumas definições dadas ao termo *e-governance* por vários autores e/ou instituições:

1) Segundo o Banco Mundial¹³,

E-Governance refere-se à utilização por órgãos governamentais de Tecnologias de Informação (como *Wide Area Networks*, a *Internet*, e computação móvel), que têm a capacidade de transformar as relações com os cidadãos, empresas e outros ramos do governo. Essas tecnologias podem servir uma variedade de diferentes fins: uma melhor prestação de serviços do governo para cidadãos, melhores interações com empresas e indústrias, empoderamento dos cidadãos por meio do acesso à informação, ou a gestão do governo mais eficiente. Os benefícios resultantes podem ser menos corrupção,

¹³ Fonte:

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html>; Acesso em 10/03/15

maior transparência, maior comodidade, o crescimento da receita, e/ou redução de custos."

Esta e as outras abordagens são aplicáveis a qualquer instituição, tendo em conta que todas instituições têm um serviço para prestar, algo a vender e é do seu interesse melhorar a forma como esses serviços são prestados permitindo melhores interações com os seus clientes e todos os outros *stakeholders*, criando condições de empoderamento dos cidadãos/estudantes por meio do acesso à informação e serviços mais eficientes. Obviamente que esta interação resulta de vários benefícios mútuos. A questão que se coloca é quanto cidadão participa na governação usando os mecanismos tradicionais e quantos participariam usando as TIC como meio de interação? A centralidade deste estudo, procura evidenciar a necessidade de usar todos os meios e mecanismos possíveis para elevar o nível de consciência digital nacional que passa necessariamente, por um conjunto de medidas multifacetadas para a sua materialização.

2) De acordo com a UNESCO¹⁴,

"*E-Governance* pode ser entendida como o desempenho da governação através do meio electrónico, a fim de facilitar um processo eficiente, célere e transparente de divulgação de informações ao público, e de outras agências, e para a realização de actividades de administração do governo".

No mesmo contexto, a Lei norte americana sobre o governo electrónico (US E-Government Act de 2002, Secção 3601, p. 2902)¹⁵ define o "governo electrónico", como sendo:

"O uso pelo Governo de aplicações de Internet baseados na *web* e outras Tecnologias de Informação, combinada com os processos que implementam essas tecnologias, para: (A) melhorar o acesso à prestação de informações e serviços do Governo para o público, outras agências e outras entidades governamentais, significando uma base de informação estratégica que define a missão, a informação e tecnologia necessária para cumprir com a missão e os processos de transição para a implementação de novas tecnologias em resposta às necessidades de mudança da missão; ou (B) trazer melhorias nas operações do governo que podem incluir a eficácia, a eficiência, a qualidade do serviço, ou transformação, incluindo um *baseline* e uma meta da arquitectura e um plano sequencial".

¹⁴ Fonte: (http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=4404&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html) acesso em 10/03/15

¹⁵ Fonte: E-Government Act de 2002; http://frwebgate.access.gpo.gov/cgi-bin/getdoc.cgi?dbname=107_cong_public_laws&docid=f:publ347.107.pdf acesso em 10/03/15

Esta definição reflecte a estratégia do governo dos EUA em relação ao uso das TIC para melhorar as operações do Governo, por um lado e a facilitação do acesso e entrega de informações e serviços aos cidadãos e entidades governamentais, por outro.

1) Para a Comissão de Plano na Índia¹⁶,

A "governança electrónica" é, basicamente, uma aplicação de Tecnologia da Informação e Comunicações para os processos do governo que funciona para trazer uma governação "Simples, Moral, *accountable*, responsável, e transparente".

Na óptica desta comissão, trata-se de uma Governação (SMART). Este processo implica o envolvimento do uso das TIC pelos órgãos governamentais para qualquer uma ou todas das seguintes razões: (a) A troca de informações com os cidadãos, empresas ou outros departamentos governamentais, (b) a entrega mais rápida e eficiente de serviços públicos (c) melhoria da eficiência interna, (d) A redução dos custos/ aumento da receita, (e) Reestruturação de processos administrativos, e (f) Melhorar a qualidade dos serviços.

O Instituto Indiano de Tecnologias de Bombay (IITB) no seu *website*¹⁷ define a governação electrónica como "o uso de uma gama de Tecnologias de Informação modernas, como a internet, as redes das áreas locais (LAN¹⁸), celulares etc. pelo Governo para melhorar a eficácia, eficiência, prestação de serviços e para promover a democracia". Numa perspectiva informacional, a democracia representativa assenta na suposição de que a melhor maneira de tomar uma decisão é na base duma participação mais ampla de todos os cidadãos e o acesso a informações relevantes é o pressuposto fundamental. Se a informação for fornecida por meios electrónicos e o cidadão não estiver preparado para este desafio, será o mesmo que não tê-la disponível.

O governo é, por natureza, uma organização de informação intensiva e, informação é poder mas a sua gestão pode ser uma questão política. O uso das TIC através de Internet e do comércio electrónico, está redefinindo as relações entre os vários intervenientes no processo de governação. A governação electrónica é uma tendência emergente de "reinventar" a forma como o governo funciona. O seu foco continua sendo a melhoria dos mecanismos de prestação

¹⁶ paragraph 83, Report of the Working Group on Convergence and E-Governance for The Tenth Five Year Plan (2002-2007), Planning Commission, November, 2001

¹⁷ <http://www.it.iitb.ac.in/~prathabk/egovernance/egov.html> acessado em 27/2/15.

¹⁸ Sigla inglesa significando, Local Area Network.

de serviços, aumento da eficiência da produção e ênfase sobre o acesso mais amplo de informações (SEIFERT, 2003: 4).

Em termos de importância do governo electrónico, ele pode transformar o atendimento ao cidadão, proporcionar o acesso rápido à informação para capacitar os cidadãos, permitir a sua participação no governo e melhorar oportunidades económicas e sociais dos cidadãos, de modo que eles possam ter uma vida melhor, para si e para as gerações vindouras.

Para ZWEERS e PLANQUÉ (2001), centrando-se mais no objectivo, afirmam que o governo electrónico “Objectiva fornecer ou tornar disponíveis informações, serviços ou produtos, através de meio electrónico, a partir ou através de órgãos públicos, a qualquer momento, local e cidadão, de modo a agregar valor os *stakeholders* envolvidos com a esfera pública.” (ZWEERS; PLANQUÉ, 2001: 92)

LENK e TRAUBMULLER (2001) alertam que governo electrónico não significa somente o uso efectivo das TIC, mas também se baseia num redesenho das interacções entre os cidadãos e o governo, que leva a uma reorganização dos processos na administração pública. Este redesenho de interacções, **só se torna praticável quando ambas partes estão capacitadas para o uso adequado das TIC**. Este aspecto é de extrema importância pois como toda a actividade da Administração Pública tem um aspecto informacional e comunicacional, é de esperar que a institucionalização da informação electrónica e de Tecnologias de Informação na Administração Pública possa ter um impacto fundamental na forma como ela funciona (SNELLEN, 2007: 398) citando MOWSSHOWITZ, 1991).

De acordo com o *Website* da UNPAN¹⁹ socorrendo-se de Gartner (BAUM e DI MAIO, 2000), o Governo electrónico seria a optimização contínua da prestação de serviços, a participação eleitoral e governação, transformando as relações internas e externas por meio da tecnologia, a *Internet* e os novos Média. Em tecnologia, o *e-government* e o *e-commerce*, todos representam a introdução de inovações tecnológicas. No entanto, ao contrário de *e-Commerce*, o *e-government* é geralmente definido como o uso da tecnologia para melhorar a partilha de informações, prestação de serviços, eleitorado e participação do cliente na governação, transformando as relações internas e externas. Isso inclui transacções entre governo e empresas, governo e cidadãos, governo e funcionários e entre as diferentes unidades e níveis de governo.

¹⁹ United Nation Public Administration Network

As características favoráveis inerentes à Internet, tais como velocidade, facilidade de uso, baixo custo e ampla acessibilidade (SALWANI et al., 2009) permitem que os governos adoptem e avancem para o e-Government.

De acordo com o *mesmo site*, a governação electrónica está fora do âmbito do governo electrónico. Enquanto o governo electrónico é definido como uma simples entrega de serviços governamentais e informação ao público através de meios electrónicos, a governação electrónica permite a participação directa do cidadão e dos constituintes em actividades políticas que vão para além do governo e inclui e-Democracia, e-Votação e participação na actividade política *on-line* de maneiras que na sua amplitude a governação electrónica cobre aspectos governamentais, a participação, os partidos políticos, as organizações de cidadãos, as funções do Parlamento e do Judiciário. Mas como conseguir tudo isto sem que a sociedade esteja ciente dos benefícios das TIC? Será possível garantir um uso efectivo das TIC sem um profundo empenho de toda sociedade mais particularmente dos fazedores e implementadores de políticas na preparação do solo que permite de facto, germinar, crescer e colher frutos digitais?

Barbara ZYZAK (2014)²⁰ afirma que a divisão do conceito de "governo" em duas palavras separadas "governacão" e "governo" trouxe uma nova perspectiva sobre o papel das autoridades, onde a participação dos cidadãos também é possível. A mudança do "governo" para "governacão" é um dos desenvolvimentos mais significativos no âmbito da ciência social moderna. Este processo é uma transição da forma hierárquica na tomada de decisões para uma baseada em rede (não-hierárquicas), bem como redes que ligam agentes públicos e privados em vários sectores políticos (RHODES, 1997). O principal resultado desta mudança é a possibilidade de envolver os actores não estatais na formulação e implementação de políticas públicas. Segundo RHODES (1997) a governacão é a mudança do estado burocrático para o estado oco ou ao governo de terceiros (RHODES, 1997; JACOBSEN e KOOIMAN, 1993), portanto, sugere que a governacão é o desenvolvimento do capital social, a sociedade civil, e altos níveis de participação dos cidadãos (KOOIMAN, 1993). O quadro abaixo mostra algumas características do Governo, Governacão e as suas variantes electrónicas.

Tabela 1: Características Governo vs Governacão

GOVERNO	GOVERNACÃO
---------	------------

²⁰ The International Research Society for Public Management (IRSPM) annual conference, April 9-11, 2014, Ottawa (Canada)

Superestrutura	Funcionalidade
Decisões	Processos
Regras	Metas
Regras	Desempenho
Implementação	Coordenação
Saídas	Resultados
Governo electrónico	Governança electrónica
Prestação de serviços electrónicos	Consulta electrónica
Fluxo electrónico	Controladoria electrónica
Votação electrónica	Engajamento electrónico
Produtividade electrónica	Orientação social em rede

Fonte: Barbara ZYZAK (2014)

O quadro acima (tabela 1) apresenta algumas distinções entre o governo e a governação e as suas versões electrónicas, sendo que o destaque vai para o facto de no governo existir uma estrutura “rígida” a tal superestrutura com decisões e regras definidas em cujo fim se centra nos “outputs” enquanto na governação, trata-se de uma estrutura funcional com processos bidireccionais com foco no desempenho e coordenação entre vários actores que leva aos resultados almejados.

De acordo com BEKKERS (1993), através do uso das TIC a administração pública **umenta a sua capacidade de gestão do conhecimento** no sentido de:

- Algoritmizar e controlar as decisões e actividades;
- Padronizar, formalizar e rotinizar aquelas decisões e actividades;
- Monitorar e marcar pontos de referência das saídas (*outputs*) e resultados da organização; e
- Intensificar o padrão de comunicação com todos os tipos de interessados.

Muitas das modernas transformações se devem ao uso das TIC. Para que uma estratégia em *e-Government* seja efectiva é necessário tomar em consideração essas transformações em termos técnicos organizacionais e institucionais.

Muitos governos planeiam realizar cada vez mais, uma grande parte dos seus serviços ou negócios via *Internet* (DIE BUNDESREGIERRUNG, 2002; MARGETTS, 2003). Entretanto o uso de aplicações de página de Internet (*Websites*) e páginas de entradas (*Home Pages*) que suportam o envolvimento do cidadão na definição de políticas democráticas, é ainda muito incipiente. Este uso consistiria na votação instantânea, definição interactiva de políticas, co-

produção de políticas, etc. portanto, a importância das TICs na democracia, ainda não está a ser profundamente explorada (NIEUWENHUIZEN e SNELLEN, 2001; ZOURIDIS e THAENS, 2003; CHADWICK e MAY, 2003) (SNELLEN, 2005: 400).

Em todos casos, vemos que o foco está em fazer uso de tecnologias electrónicas, com vista a promover uma melhor interacção entre o governo e os cidadãos, promover a democracia e melhorar prestação de serviços públicos ou seja, a governação é uma forma de descrever as relações (políticas, sociais e administrativas) entre o governo e seu ambiente mais amplo sendo a electrónica aquela que usa os meios as TIC como suporte para o alcance destes fins.

Ao falar em governo electrónico deve-se ter em conta as bases que o suportam, daí a necessidade de fazer uma pequena abordagem sobre os pilares do governo electrónico.

2.2.1.1 Os Pilares do Governo Electrónico

De acordo com YADAV e SINGH (2012) 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 é 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 (YADAV e SINGH, 2012: 36). 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.

Há quatro pilares da *E-Governance*, nomeadamente:

2. **Conectividade:** - Conectividade é necessária para conectar as pessoas para os serviços do governo. Deve haver uma forte conectividade para um governo electrónico eficaz. Este princípio, implica maior investimento nas infra-estruturas para garantir que todo governo esteja ligado a uma rede e os cidadãos possam acede-lo em qualquer lugar e qualquer momento.
3. **Conhecimento:** - refere-se ao conhecimento de Tecnologias de Informação. 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 o tipo de

falhas que possam ocorrer durante o funcionamento do e-Gov. Mas do outro lado, o cidadão, igualmente precisa saber como usar essas tecnologias para ir ao encontro do Governo;

4. **Conteúdos:** - Para compartilhar qualquer tipo de conhecimento ou informação através da internet, deve existir um banco de dados. Esse banco de dados deve ter o conteúdo de dados que está relacionado com os serviços do governo. Mas para que esses dados tenham um valor acrescentado, mais do que dados relacionados com o Governo, devem existir dados que respondem as necessidades dos cidadãos;
5. **Capital:** - o Capital pode estar em Parceria Pública-Privada (PPP). Refere-se ao dinheiro usado pelo governo para fornecer os seus serviços ou naquele em que o sector da economia se baseia na sua operação (YADAV e SINGH, 2012: 37). 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 as escolas a possibilidade de introduzir o ensino das TIC.

Estes quatro “C's”: Conectividade, Conhecimento, Conteúdos e Capital se inter-relacionam e complementam, e são a chave para o sucesso de qualquer política pública no âmbito do Governo electrónico, mas o referente ao “conhecimento”, mais do que engenheiros para fazer funcionar o sistema, precisa-se de artesãos para saberem operar e manter, e usuários que saibam tirar proveito do que existe do melhor nesses mesmos sistemas, senão seria inútil qualquer esforço neste sentido.

2.2. 2. Alfabetização Digital ou Literacia Digital?

Quando se pretende entender o fenómeno de formação e suas dinâmicas, urge a necessidade de se conhecer, igualmente, as características do que são os currículos de formação em termos do que se ensina e que compreensão existe do próprio fenómeno. É neste contexto, e porque a questão de formação na área de informática em Moçambique assume-se bastante complexa, por um lado, pela falta de uniformização dos métodos e conteúdos e, por outro, pela diversidade de formação dentro da mesma área, que na necessidade de compreensão das bases e finalidades

de formação BUZATO (2006), trouxe-nos alguns esclarecimentos sobre a distinção dos conceitos de alfabetização digital e Letramento Digital²¹.

De acordo com BUZATO (2006), a alfabetização e letramentos digitais são dois conceitos distintos. Para este autor,

“Letramentos digitais (LDs) são conjuntos de letramentos (práticas sociais) que se apóiam, entrelaçam, e apropriam mútua e continuamente por meio de dispositivos digitais para finalidades específicas, tanto em contextos socioculturais geograficamente e temporalmente limitados, quanto naqueles construídos pela interação mediada eletronicamente.” (BUZATO, 2006:16).

Buzato explica que esta definição acarreta pelo menos dois corolários: *i)* por reunirem conjuntos de códigos, modalidades e tecnologias que se entrelaçam, os LDs são inevitavelmente híbridos e instáveis temporalmente, de modo que a condição de "letrado digital" está sempre restrita a momentos e finalidades específicas; e *ii)* por serem práticas sociais e não variáveis autónomas, os letramentos digitais tanto afectam as culturas e os contextos nos quais são introduzidos, ou que ajudam a constituir, quanto por eles são afectados, de modo que seus "efeitos" sociais e cognitivos variarão em função dos contextos socioculturais e finalidades envolvidos na sua apropriação.

Segundo este autor,

A palavra "letramento" tornou-se usual em português apenas recentemente, a partir da tradução feita por Mary KATO (1986) para o termo "literacy", que aparece frequentemente nos estudos sobre leitura e escrita publicados em língua inglesa. Autores anglófonos não usam as palavras "alphabetize" ou "alphabetization", que para eles remeteria simplesmente à adoção da notação alfabética para uma determinada escrita (BARTON, 1994), mas, ao contrário, entendem "literacy" como um conceito que engloba desde as habilidades básicas até as práticas comunicativas que envolvem diferentes sistemas de representação, meios/tecnologias e seus usos sociais. No caso da escrita tradicional/impressa, utilizam o termo "literacy", mas também utilizam o termo no caso do uso de computadores ("computer literacy"), dos meios audiovisuais ("media literacy"), das práticas de busca, avaliação e relacionamento de informações em diversas fontes ("information literacy"), da lida com a imagem e diferentes tipos de representação visual ("visual literacy"), e assim por diante. Também cabe notar que esses autores passam a usar a palavra no plural ("literacies" ou "letramentos") a partir dos anos 1980, por conta de uma mudança de enfoque na pesquisa que os levou a compreender cada letramento de forma situada em contextos culturais específicos, ou em relação a um conjunto específico de tecnologias e práticas (BUZATO, 2006:9).

²¹ No Brasil usa-se a palavra Letramento para traduzir o termo Literacia do Português português.

BUZATO (idem), para dissipar alguns equívocos entre letramento e alfabetização (também em termos do digital), cita alguns autores como (KLEIMAN, 1995:19), que afirma que no sentido tradicional, letramento é "um conjunto de práticas sociais que usam a escrita, enquanto sistema simbólico e enquanto tecnologia, em contextos específicos, para objetivos específicos" e (SOARES, 2002) do qual letramento é "o estado ou condição de quem exerce as práticas sociais de leitura e de escrita, de quem participa de eventos em que a escrita é parte integrante da interacção entre pessoas e do processo de interpretação dessa interacção".

Para BUZATO (2001), existe uma confusão que se faz entre os dois conceitos: o de "alfabetização digital" dito como, "a aquisição de habilidades básicas para o uso de computadores e da Internet, mas também que capacite as pessoas para a utilização dessas mídias em favor dos interesses e necessidades individuais e comunitários, com responsabilidade e senso de cidadania" e o de letramento, pois para este autor, a definição anterior, corresponde ao Letramento Digital e diz mais, dizer "alfabetização digital" é inadequado, porque, o termo "alfabetização digital" é pouco adequado, no sentido de que não se trata de aprender a "decifrar" a escrita, mas de como praticá-la num meio específico (electrónico e não impresso/mecânico) ou como usá-la de maneiras específicas (digitando e clicando em lugar de manuscrito). Portanto, a rigor, "só seria possível falarmos de "analfabetos digitais" se os símbolos que aparecem na tela e nos periféricos fossem totalmente opacos para a pessoa em questão, isto é, se a pessoa fosse também um analfabeto no sentido tradicional" (BUZATO, 2001).

Todo sistema de formação informática em Moçambique, nos termos deste conceito, trata-se de um letramento digital, principalmente nos primeiros contactos que o cidadão tem com o computador. Pois diferentemente da alfabetização que é um processo em que se ensinam/aprendem as habilidades básicas que permitem às pessoas codificar e decodificar a escrita, relacionando-a, inicialmente, com a língua oral, mas aprendendo, aos poucos, a separar uma coisa da outra²² sem no entanto, garantir o uso efectivo dessas regras, códigos e técnicas

²² Para esclarecer, BUZATO dá o seguinte exemplo: Isto é bastante fácil de perceber quando convivemos com crianças em fase de alfabetização. Notamos, ao longo do tempo, que a criança que escreve "eu vo mitrocá" ainda não está alfabetizada, mesmo já sendo capaz de relacionar os sons que produz com as letras que aprendeu a rabiscar. Ser alfabetizada é também adquirir a noção/conceito de palavra (vou + me + trocar) e aceitar que às vezes se escreve o que não se diz ("vo" e "trocá" na fala viram "vou" e "trocar" na escrita), ou se diz de forma diferente coisas que se escreve da mesma forma ("eu" na fala continua "eu" na escrita, mas "mi" na fala vira "me" na escrita). Isso se deve, evidentemente, ao fato de que, historicamente, a língua oral muda muito mais rapidamente do que a escrita, mas também ao fato de que a escrita se baseia em um dialecto específico da língua (o padrão) enquanto crianças de regiões, classes sociais e origens étnicas diferentes falam dialectos diferentes dessa mesma língua (BUZATO, 2006: 6)

para diferentes finalidades sociais, a alfabetização digital estaria melhor definida como letramento digital por duas razões:

Primeiro, porque, sendo a escrita verbal um dos componentes mais importantes das *interfaces* de computador. Uma pessoa alfabetizada no sentido tradicional não poderia plausivelmente ser chamada de "analfabeta" em relação a essas *interfaces*. *Segundo*, porque o que se espera do cidadão, do professor e do aluno, não é simplesmente que domine um conjunto de símbolos, regras e habilidades ligadas ao uso das TIC (o que seria uma alfabetização), mas que "pratique" as TIC socialmente, isto é, que domine os diferentes "géneros digitais" que estão sendo construídos sócio-historicamente nas diversas esferas de actividade social em que as TIC são utilizadas para a comunicação. Em outras palavras, espera-se que esses actores sociais estejam familiarizados com essa nova linguagem não apenas na sua dimensão de sistema de representação ou de tecnologia de comunicação, mas na sua dimensão de uso, aquela que a implica na construção e manutenção de relações sociais (BUZATO, 2006: 8).

2.2. 3. Exclusão Digital vs Inclusão Digital

A **exclusão digital** refere-se a privação, seja por motivos sociais, económicos, políticos e/ou culturais, do acesso às vantagens e aos benefícios trazidos pelas novas TIC.²³ O seu oposto corresponde à **inclusão digital** que significa dar oportunidade às comunidades de se inserirem na sociedade da informação como agentes, onde o indivíduo "deixa de exercer o papel passivo de consumidor de informações, bens e serviços e passa a actuar como produtor de conhecimentos, bens e serviços.

A inclusão digital depende muito de três aspectos fundamentais que começa com a existência das próprias TIC, a renda e a educação. Estes três aspectos são interdependentes na medida em que sem um deles, torna-se difícil materializar efectivamente a inclusão mesmo na presença de todos os outros.

Um dos elementos que permite cada vez maior inclusão digital é a criação de condições infra-estruturais de telecomunicações. No actual cenário em Moçambique, temos a TDM que para além do sistema tradicional de comunicação a que estava ligado, instalou a fibra óptica, dita como espinha dorsal ligando o País do Rovuma ao Maputo, mas a extensão deste País não é

²³ Information Literacy Report (1974)

linear, tem as suas complexidades o que requer outro tipo de intervenção visando uma maior abrangência e cobertura sem retirar a qualidade.

Nos contornos privados, as Empresas de telefonia móvel públicas e privadas, procuram dar cobro a essa necessidade que ainda assim, continua a ser muito aquém das reais necessidades. A diversificação de intervenção na área de telecomunicações melhorou significativamente o acesso desde os anos 90 para cá permitindo até que a lacuna na telefonia fixa e móvel diminuísse, mas, em contrapartida, uma enorme desigualdade digital também emergiu e continua a crescer a cada dia. Hoje e principalmente a partir de 2006, tanto a telefonia fixa assim como a móvel registaram uma grande melhoria em termos de expansão e facilidades de uso. Mas os índices de exclusão digital neste país continuam extremamente altos. Esta exclusão afecta o processo de construção de uma cultura de informação, que segundo alguns estudiosos, é a condição mínima para que se possa estabelecer uma relação Estado e Sociedade.

Todos conceitos acima apresentados, foram usados ao longo da pesquisa de forma intercalada conforme o contexto em que a pesquisa foi-se desenvolvendo. Por exemplo o conceito de Governo electrónico é o principal tendo em conta o tema e ele é referido várias vezes no texto enquanto o de governação veio mais para tornar clara a intenção de se trabalhar sobre Governo electrónico, havendo então a necessidade de apresentar a distinção entre os dois conceitos. A questão de inclusão e exclusão digital, apesar de não ser apresentada de forma explícita, ela está relacionada com a área da pobreza que por seu turno influencia todo o processo de alfabetização em Moçambique. A questão de alfabetização aparece justamente para esclarecer o fundo das formações na área de informática que diferem grandemente de uma alfabetização, pois trata-se de treinar indivíduos com algum nível de escolaridade, mesmo porque, no contexto moçambicano, é preciso saber ler e escrever para aprender a usar o computador.

No entanto, particularmente na discussão de dados efectou-se um entrosamento dos conceitos abordados no presente estudo com os resultados das pesquisas feitas no campo. Este exercício permitiu uma análise científica profunda da realidade em estudo.

2. 3. Enquadramento Teórico

Todo o processo de Reformas do Sector Público tem em vista uma melhoria nos sistemas e processos montados para responder com eficácia, eficiência e efectividade as necessidades dos cidadãos e outros interessados. O Governo na sua Estratégia de Reforma e Desenvolvimento

da Administração Pública partilha do reconhecimento do PNUD de que “do ponto de vista de Governação, as TIC constituem um dos veículos chave da Reforma do Sector Público e contribuem ainda, de forma significativa, no processo de transparência dos actos de governação e da democratização.” (ERDAP, 2012: 81). A introdução das TIC na Administração Pública traz consigo mudanças no sentido de melhoria dos processos ao mesmo tempo que alteram de uma forma ou outra, a maneira de ser e estar nas instituições.

O presente trabalho pretende analisar o valor da contribuição dos processos de formação levados a cabo pelos CPRDs tendo como alvos, os cidadãos e funcionários públicos com o objectivo de impulsionar mudanças nas relações entre os cidadãos e as instituições do Estado representadas pelos funcionários públicos através de uma melhoria na prestação de serviços, maior transparência, em suma, uma boa governação. Assim, A Teoria de Mudança tornou-se indispensável e relevante para fundamentar grande parte do desenvolvimento do presente trabalho. A Teoria de mudança é descrita como "uma teoria de como e porquê uma iniciativa funciona?" o que pode ser entendido como uma forma de descrever o conjunto de hipóteses que explicam os pequenos passos que levam a um objectivo de longo prazo e as conexões entre essas actividades e os resultados de uma intervenção ou programa.

2.3. 1. Teoria de Mudança

A teoria da mudança é a articulação das crenças e suposições subjacentes que orientam uma estratégia de prestação de serviços e acredita-se ser crítico para a produção de mudança e melhoria. As Teorias da mudança representam crenças sobre o que é necessário para a população-alvo e quais as estratégias que lhes permitirá atender à essas necessidades. Eles estabelecem um contexto para considerar a ligação entre a missão, estratégias de um sistema e os resultados reais, ao mesmo tempo que criam ligações entre quem está a ser servido, as estratégias ou actividades que estão sendo implementadas e os resultados desejados.

De acordo com STEIN e VALTERS (2012), a ideia da abordagem da Teoria de Mudança (TdM) parece ter surgido pela primeira vez nos Estados Unidos nos anos 90, no contexto da melhoria da teoria e prática da avaliação no domínio de iniciativas comunitárias. Desde a sua utilização no campo do desenvolvimento da comunidade, as abordagens das TdM têm, cada vez mais se tornado transversais e representam um aumento do desejo de que as organizações sejam capazes de explorar e representar a mudança de uma forma que reflecte uma compreensão complexa e sistémica de desenvolvimento. Na sua conceptualização no início de

1995, WEISS (1995) descreve a Teoria de Mudança como "uma teoria de como e porquê uma iniciativa funciona?" o que pode ser entendido como uma forma de descrever o conjunto de hipóteses que explicam os pequenos passos que levam a um objectivo de longo prazo e as conexões entre essas actividades e os resultados de uma intervenção ou programa (STEIN e VALTERS, 2012: 3).

Portanto a Teoria de Mudanças, no âmbito do desenvolvimento é, de forma frequente, definida em função da conexão entre as actividades e os resultados. A capacidade de articular essa conexão se baseia na ideia de que, os programas sociais são baseados em teorias implícitas ou explícitas sobre como e porque o programa vai funcionar. Articular essas teorias comumente envolve explorar um conjunto de crenças ou suposições sobre como a mudança vai ocorrer.

Embora existam Teorias de Mudança em variações infinitas de estilo e conteúdo, os componentes básicos, na sua maioria, incluem uma análise da imagem global de como a mudança acontece em relação a uma área temática específica; uma articulação de uma via de organização ou programa em relação a esta mudança; e um quadro de avaliação de impacto, que é projectado para testar tanto o percurso e as suposições feitas sobre como a mudança acontece. (STEIN e VALTERS, 2012: 3).

De acordo com REZENDE (2002: 351), “não há uma única Teoria de Mudança, mas várias, uma vez que, ao se deterem em aspectos diferentes da vida social, dentro de uma multiplicidade de elementos produtores da mudança, os cientistas sociais acabaram construindo uma gama diversa de reflexões acerca do modo como a dinâmica das inúmeras sociedades se processa”. Como ela afirma, os positivistas e/ou evolucionistas como DURKHEIN (1858-1917), MORGAN (1818-1881), LESTER WARD (1841-1913) e TONNIES (1855-1936) construíram suas perspectivas de mudança social centradas na ideia de previsibilidade histórica, na concepção de que todas as sociedades sempre tenderam à evolução social e no pressuposto de que o movimento evolutivo ter-se-ia dado sempre no sentido das sociedades mais simples para as mais complexas (DURKHEIN, 1984; MORGAN, 1980; WARD, 1883; TONNIES, 1963). Estes autores, admitiam que a história na sua totalidade tem uma única forma, padrão, lógica ou significado subjacente à infinidade de eventos aparentemente acidentais e desconexos (SZTOMPKA, 1998: 190) e tomam a sociedade como um todo, a humanidade, o género humano como objecto de Mudança. Portanto existe aqui um todo orgânico, um sistema social. As mudanças nos elementos, componentes ou subsistemas, quando consideradas, apenas o são

na perspectiva de sua contribuição para a evolução global da sociedade (REZENDE, 2002: 354).

Na base do exposto acima, percebe-se que a Teoria de Mudança é uma abordagem sistemática para planejar a realização de uma tarefa importante começando de uma meta simples e alcançável para estágios mais complexos. Uma vez definida a meta passa-se para o passo seguinte e assim em diante. Todas etapas devem ser listadas para que o objectivo seja atingido. Esta natureza hierárquica de realizar as tarefas passo a passo e do simples ao mais difícil, ou do mais atingível ao mais inatingível, é um diferencial que torna esta ferramenta de grande utilidade para o alcance das metas previamente traçadas. A sua utilidade deriva do facto de que cada passo em direcção à mudança maior é baseado num resultado esperado, que é racionalizado e explicado a cada etapa. Para que a Teoria da Mudança realmente funcione, é preciso entender o porquê de cada passo ter um resultado que fará o próximo passo ser possível.

A análise do processo de formação nos CPRDs constitui um processo com vista a uma avaliação do quanto está a ser a caminhada rumo a uma sociedade de informação em Moçambique. Que passos foram dados, onde estamos e quanto nos resta ainda percorrer, estas são algumas das questões que esta análise pretende trazer. Há uma relação de causa-efeito entre os passos até chegar ao objectivo final. Esse entendimento permite que sejam avaliadas todas as opções e que se escolha a que mais e melhor pode funcionar. Com esta flexibilidade, é possível perceber múltiplos caminhos a seguir e, claro, optar pelo que mais se adapta a cada realidade e a cada perfil individual ou colectivo.

Para WEISS (1995)²⁴ a Teoria da Mudança define, tão claramente quanto possível, não só os resultados finais e os impactos que você espera alcançar, mas também as vias através das quais você espera alcançá-los. Esta é uma base, pela qual, a análise dos processos de formação nos CPRDs no âmbito do GovNet não se devem cingir apenas nas estatísticas nem no entendimento de que uma vez as políticas definidas e instituições criadas, os resultados são óbvios. É preciso procurar entender as dinâmicas de todo um processo para que sejam realmente alcançados os objectivos do Estudo. Na base desta Teoria levantam-se questões como a **significância da mudança**, no sentido de perceber se as partes interessadas vêem os resultados como importantes e se a magnitude da mudança nestes resultados revelam o esforço empreendido; o **sentido da mudança**, será que a Teoria de Mudança faz algum sentido, ou seja, será que os interessados

²⁴ “New Approaches to Evaluating Comprehensive Community Initiatives”

acreditam que a lógica do modelo é correcta? (um questionamento sobre se fazendo uma e outra coisa consegue-se obter o resultado esperado); a questão de **capacidade**, ou seja, se os recursos humanos, políticos e económicos serão suficientes para implementar as acções estratégicas? E por fim se a Teoria de Mudança **pode ser verificada**, ou seja, se os interessados acreditam existirem meios para descobrir se os resultados estão de acordo com os objectivos previamente definidos.

CAPITULO III – REFORMA DO SECTOR PÚBLICO E A ESTRATÉGIA DE IMPLEMENTAÇÃO DO GOVERNO ELECTRÓNICO EM MOÇAMBIQUE

Este capítulo procura compreender os contornos da implementação do governo em Moçambique. Assim, descreve o processo das reformas do sector público em Moçambique e abordamos alguns elementos importantes da Estratégia de Implementação do Governo Electrónico. Estes dois processos ajudam na compreensão das dinâmicas e progressos tidos ao longo dos anos para melhor análise da situação das TIC na administração pública em Moçambique.

3.1 Historial da Reforma do Sector Público em Moçambique

No contexto geral das reformas, Moçambique não foge à regra. Como pode notar-se, tomando como ponto de partida a data da Independência Nacional, desde então, Moçambique conheceu várias fases. Um dos factos relevantes em todo este processo de reformas é que após a independência, a questão de capacidade em Recursos Humanos tornou-se muito séria. Um diagnóstico trazido por MACUANE (2006: 25) referindo-se aos dados de 2001 (EGRSP) indica que “de um total de 110.000 funcionários públicos mais de 80% dos funcionários públicos tem formação básica ou inferior e apenas 4% tem formação superior e destes, mais de 80% encontram-se em Maputo. E mais de 50% de chefes e dirigentes não tem o nível de formação exigido para a sua função.” Mas vamos aos factos.

Como se sabe em Setembro de 1974, foi alcançado o acordo de Cessar Fogo, em Lusaka, Zâmbia, visando a autodeterminação e independência do povo moçambicano do jugo colonial português e no mesmo período foi formado o Governo de Transição para a Independência de Moçambique. Em Fevereiro de 1975 foi aprovada a Primeira Constituição da República Popular de Moçambique, pela FRELIMO, e com ela o fim da Administração Pública Ultramarina colonial portuguesa.

Em 25 de Junho de 1975, entrou em vigor a primeira Constituição da República Popular de Moçambique independente e o funcionamento do novo Estado, decorrente da Luta de Libertação e da Proclamação da Independência Nacional. Nesta Constituição foram estabelecidos os Órgãos do Estado, definida a Organização Administrativa e Órgãos Locais do Estado e criados diversos sectores da Administração Pública Moçambicana. Em Maio de 1976, foi aprovada a nova Lei do Trabalho e com ela o fim da aplicação do Estatuto do Funcionalismo Público Ultramarino Português na Administração Pública Moçambicana, particularmente na

gestão de recursos humanos do Estado. Em Fevereiro de 1977 foi institucionalizado no III Congresso da FRELIMO, o modelo político e económico centralizado e centralizador apoiado num Partido Político (FRELIMO) e adoptado o Sistema Socialista de governação, como modelo político, económico e social. Com ele a nova Administração Pública começou a ser implantada. A Lei nº 11/78, de 15 de Agosto, aprova a revisão da Constituição da República de Moçambique, criando novos Órgãos Centrais do Estado (Assembleia Popular (AP), Comissão Permanente da Assembleia Popular (COPAP), Presidente da República (PR) e Conselho de Ministros (CM), e com ela a República Popular de Moçambique.

Seguiram se depois uma série de Decretos que aprovam as Normas de Trabalho e Disciplina no Aparelho de Estado e as Normas de Organização e Direcção do Aparelho Estatal Central e, tendo em conta os princípios fundamentais definidos pela Lei do Trabalho até que, em 1984, foi feita uma revisão pontual da Constituição da República Popular, para acolher a introdução dos cargos de Primeiro-ministro e Dirigentes das Províncias, com as respectivas competências, salários e regalias;

No ano de 1987, foi introduzido o Programa de Reabilitação Económica (PRE), no âmbito da aplicação das medidas de reajustamento estrutural do Banco Mundial (BM) e do Fundo Monetário Internacional (FMI) (MACUANE, 2006: 85).

A Resolução nº 14/88, de 28 de Novembro, do Conselho de Ministros, aprova as Normas de Organização, Constituição e Funcionamento do Conselho Nacional da Função Pública, órgão responsável pela coordenação e supervisão das actividades e serviços da administração Pública moçambicana e no ano seguinte, 1989, é introduzida uma versão actualizada do Programa de Reabilitação Económica (PRE) que inclui a parte Social, passando a ser denominado (PRES), ainda no âmbito das medidas do Banco Mundial e do FMI.

Em 1990, foi introduzida a nova Constituição da República e a consolidação do novo modelo político e económico (multipartidarismo, democracia, sufrágio universal e mercado livre de economia, justiça social) fazendo o ajustamento do sector público às alterações constitucionais vigentes, e com ela nasceu a Segunda República de Moçambique. Com o Decreto nº 40/92, de 25 de Novembro, foi criado o primeiro **Sistema Nacional de Gestão de Recursos Humanos do Aparelho de Estado** (SNGRHAE) para garantir a eficiência da gestão de recursos humanos e responder às necessidades de planificação, coordenação, execução e controlo das actividades da Administração Pública em função das directrizes e da acção governamentais. Depois se

seguiu a aprovação por diversas entidades, de algumas Resoluções, Decretos e Diplomas sobre os Estatutos dos professores, adequação da Nomenclatura das Funções, Carreiras e Categorias Profissionais das áreas Comuns a vigorar no Aparelho de Estado, os Estatutos dos Magistrados Judiciais, Regulamento Geral de Carreiras Profissionais da Área Comum do Aparelho de Estado e a atribuição de competências aos Órgãos Locais, no caso concreto, Governadores Provinciais e na área da Gestão de Recursos Humanos, no âmbito da desconcentração de poderes, que nessa área, se encontravam excessivamente concentrados a nível central do Estado, pelo Conselho de Ministros (MACUANE, 2006: 97). Mas também são aprovados outros instrumentos legais na área de Assistência Médica e Medicamentosa para os funcionários do Estado, Normas Éticas e Deontológicas para Funcionários Públicos, Regime Jurídico da Fiscalização Prévia das Despesas, públicas (provimento de funcionários públicos nos quadros de pessoal do Estado), Ética Governativa e o Código de Conduta dos Titulares de Cargos Governativos, Sistema de Carreiras e Remuneração (SCR) a vigorar no Sector Público, Qualificadores Profissionais de Funções, Carreiras e Categorias Profissionais e por aí em diante.

Essas alterações políticas e económicas concorreram para o nascimento de uma nova Administração Pública Moçambicana, com novos actores de provimento de bens e serviços aos cidadãos, e com ela surgiu uma nova abordagem da Gestão de Recursos Humanos do Estado.

A abertura do espaço político, consagrada na Constituição de 1990, criou as bases para uma governação local assente em princípios democráticos de inclusão e participação local. Neste contexto, o ainda Parlamento mono partidário aprovou em 1994 o quadro institucional dos distritos municipais, através da Lei 3/94, de 13 de Setembro. Todavia, os desenvolvimentos subsequentes do processo político moçambicano, nomeadamente os resultados eleitorais de 1994 e as discussões parlamentares que se seguiram, viriam a ditar o curso dos acontecimentos levando a que a Lei 3/94 fosse revogada. A revogação foi precedida por uma emenda constitucional em 1996 (Lei 9/96), que estabeleceu o actual quadro legal do poder local e conduziu à aprovação, em 1997, da Lei 2/97 sobre as autarquias locais

O Decreto nº 55/94, de 9 de Novembro, cria o **Sistema de Formação em Administração Pública** (SIFAP) (AWORTWI, 2006: 21-2; MACUANE, 2006: 91), que articula a formação com as políticas de Administração e Gestão Pública, adequando a formação ao regime de carreiras profissionais visando aumentar a eficiência e eficácia dos serviços públicos, através da melhoria do nível de desempenho individual dos recursos humanos do Estado. Apesar de

tudo, a questão do uso das TIC no sistema da Administração Pública não é tida em consideração, pelo menos de forma clara em termos curriculares o que significa que o funcionário ainda que formado no âmbito deste sistema, ele permanece com sérias lacunas em conhecimentos de informática, devendo esforços adicionais ser envidados para pôr cobro a esta real dificuldade.

O Estatuto Geral dos Funcionários do Estado- (EGFE) é actualizado em 1995, tendo em vista a sua adequação à realidade económica e social decorrente das alterações político-administrativas que o País vinha atravessando.

A partir de 1995, foi sendo feito o ajustamento do sector público ao novo modelo político e económico assumido e vigente. Surge assim a necessidade da reforma planificada do sector público, a médio e longo prazos, como um desafio do Estado, de implementar uma política de recursos humanos que proporcionasse a valorização, o incentivo e a qualificação do servidor público, bem como a mudança de atitude, a elevação do sentido da responsabilidade e o compromisso para com o cidadão.

Pelo Decreto Presidencial nº 5/2000, de 28 de Março, foi criada a Comissão Interministerial da Reforma do Sector Público (CIRESP), com os seguintes objectivos: i) elaborar e propor a política global da reforma do sector público; ii) assegurar a coordenação, gestão e implementação da reforma facilitando a articulação e harmonização dos diversos programas sectoriais da reforma; iii) promover e garantir a participação integrada de todos os serviços e da sociedade civil na desburocratização da Administração Pública. No mês seguinte foi criada a Unidade Técnica da Reforma do Sector Público (UTRESP), como órgão de apoio técnico permanente à Comissão Interministerial da Reforma do Sector Público (CIRESP), na execução corrente do programa da reforma do sector público (MACUANE, 2006: 89).

A reforma do sector público em Moçambique conheceu, assim, várias fases desde a independência. Foram igualmente várias vicissitudes herdadas da administração pública colonial inerentes ao olhar evidente hostil, fruto das condições de como ascendeu ao poder e fruto do olhar que se tinha do próprio sistema colonial (MACUANE, 2006: 84). Entendia-se que era preciso “escangalhar o aparelho colonial” o que trouxe vários tipos de entendimentos de natureza ideológica até a uma postura meramente linear de que era preciso destruir todos os símbolos do colonialismo, incluindo aspectos visíveis da colonização, que passava pela estrutura de serviços, administração territorial, acervo documental e os símbolos do poder. Mas

a reforma do sector público seja ela modesta, gradual ou incremental e/ou *big bang* (KETTTL, 2005²⁵, prefácio) não consiste em “escangalhar” tudo aquilo que existe instituído, mas em saber aproveitar o que é bom e transformar, mudar, reinventar o que se considera não ajustado ao contexto actual.

Uma das condições para a reforma é a existência da Boa Governação, sistemas de justiça, financeiro e social que funcionam. Moçambique, acabado de ascender a independência, não possuía estas instituições a funcionarem bem, pelo que dever-se-ia erguer a partir de algum ponto (AWORTWI, 2006: 39) e num processo sistemático e contínuo, construir a nação, em termos de capacidade, que todos almejavam. Outro elemento a levar em conta em relação a Moçambique é o facto de logo após a independência ter-se mergulhado numa guerra civil que durou 16 anos. A questão de capacidade, referida de forma evidente por MACUANE (2006: 85), hoje apresenta desafios mais complexos ainda com a questão do domínio do uso das TIC para o desenvolvimento que é um assunto relativamente novo e difícil de gerir tendo em conta a extensão e complexidade do seu âmbito.

A 25 de Junho de 2001 foi feito o lançamento oficial da famosa **Estratégia Global da Reforma do Sector Público** (EGRESP), pelo então Presidente da República, Joaquim Alberto Chissano, por ocasião da celebração do 26º Aniversário da proclamação da Independência Nacional de Moçambique, num comício realizado no Bairro de Bagamoio, nos arredores da Cidade de Maputo, capital do País. A EGRESP constitui um dos instrumentos da operacionalização e implementação, com sucesso e eficácia, do Plano de Acção para a Redução da Pobreza Absoluta (PARPA-1997), cujo um dos pilares é o Fundo de Desenvolvimento Distrital (FDD), que passou mais tarde a ser vulgarmente chamado como Fundo de Sete Milhões, disponibilizados para galvanizar o investimento para a promoção do crescimento e desenvolvimento local dos Distritos e Postos Administrativos, a nível de todo País.

A EGRESP baseava-se em cinco (5) temáticas importantes na governação, designadamente:

1. A **Racionalização, descentralização, desconcentração e simplificação de estruturas, processos e procedimentos de prestação de serviços ao público (cidadãos)**, através de unidades das Administrações Locais do Estado, Autarquias Locais, parcerias entre o sector público e privado ou organizações da sociedade civil,

²⁵ Prefácio

sector privado ou institutos públicos e outras agências, descentralizadas ou desconcentradas;

2. **Formulação, revisão e monitoria de políticas públicas**, com efeitos positivos económicos, sociais ou em termos da melhoria da imagem do País; a revisão do processo de gestão de políticas públicas, elaboração de manual sobre a gestão de políticas públicas, elaboração da proposta para a melhoria da vinculação entre políticas públicas e os recursos disponíveis e a criação de mecanismos de divulgação das políticas públicas aprovadas e implementadas pelo governo e pelas agências de desenvolvimento do Estado;
3. **Profissionalização dos recursos humanos (Funcionários e Agentes do Estado)**, com vista à consolidação do quadro institucional de gestão de recursos humanos, continuar a implementação e, simultaneamente, promover ajustamentos do sistema de carreiras e remuneração, melhorar o sistema de informação do pessoal, completar a implementação do sistema de formação em administração pública, com ênfase para a gestão por resultados - agenda Bush, ao desafiar a estratégia de reinvenção do Governo da Administração Clinton – KETTL (2005:37-39), mudanças de atitudes e comportamento (NORTH, 1990:17) e rever a legislação aplicável ao funcionalismo público em função das necessidades da reforma, em especial o *estatuto geral dos funcionários do Estado e a lei do trabalho*;
4. **Melhoria da gestão das finanças públicas e prestação de contas**, com vista a melhorar a prestação de contas regular pelo Governo ao Parlamento, elaboração e execução de orçamentos públicos (**SISTAFE**) (MACUANE, 2006: 93), assegurar a unidade e abrangência da contabilidade pública, garantir a disponibilidade de fundos orçamentais aos órgãos locais de governação do Estado em tempo útil, ampliar uso de mecanismos de contratações interinstitucionais (contratos programas) como meio de responsabilização e melhoria do desempenho, rever e adequar os processos de *procurement* (UGEAs) no sector público e promover a regularidade das acções de auditoria e exames financeiros;
5. **Boa governação e combate à corrupção**, com intuito de assegurar uma melhoria da acção governativa, através da efectiva execução de funções fundamentais de governação do Estado e assegurar a melhoria da prestação de serviços ao cidadão reduzindo as práticas corruptas no sector público.

A modernização da Administração Pública que surge dos efeitos da globalização e das reformas que vigoram na administração pública moçambicana, suscita um conjunto vasto de medidas que, pela dinâmica da nova gestão, assiste-se, nas sociedades modernas, a uma contínua tentativa de introdução de um conjunto de técnicas de gestão nas organizações públicas, cuja essência é melhorar a prestação de serviços descentralizados e profissionalizados dos recursos humanos com clara implicação na alteração de valores e de cultura administrativa direccionada para resultados e, concomitantemente, para a eficiência e efectividade.

Sobre a essencialidade das TIC nos processos de reforma do sector público, o Capítulo IV do presente trabalho, faz uma pequena referência das abordagens feitas em documentos como a NEPAD, os Objectivos do Desenvolvimento do Milénio e Agenda 2025 e outros instrumentos internos, como forma de ilustrar o interesse existente em dar alguma ênfase ao uso das TIC na sociedade. A Reforma do Sector Público em Moçambique, coloca as TIC como um dos componentes transversais e aponta para a necessidade do seu uso na Administração Pública para melhorar a prestação de serviços e a relação Governo-Cidadão.

3.2 Estratégia de Implementação do Governo Electrónico em Moçambique

A Estratégia de Implementação do Governo Electrónico em Moçambique, cuja implementação se completaria em 2010, foi desenhada especificamente para apoiar a segunda fase da Reforma do Sector Público, programada para o período 2006-2011. Em antecipação da acção conjugada entre a Estratégia de Governo Electrónico e a Reforma do Sector Público entre 2006 e 2010, os projectos da Estratégia de Governo Electrónico foram calendarizados de forma a serem completados um ano antes da conclusão do Programa da Reforma do Sector Público, para que os resultados da Estratégia de Governo Electrónico pudessem ser objectivamente medidos e avaliados no contexto mais amplo da Reforma do Sector Público, durante o ano de 2011 (EIGEM, 2005: 7-8). Portanto, esta estratégia resultou de um longo trabalho e colaboração exemplar entre a Comissão para a Política de Informática (CPIInfo) e a Comissão Interministerial para a Reforma do Sector Público (CIRESP), através das suas unidades técnicas — a Unidade Técnica de Implementação da Política de Informática (UTICT) que passou para o Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação e a Unidade Técnica da Reforma do Sector Público (UTRESP). Os objectivos alinham-se com os mesmos dos anos 90, melhorar a eficácia e eficiência dos serviços públicos aproximando, cada vez mais, o governo ao cidadão.

No âmbito da Visão, o Governo moçambicano considera que a Estratégia do Governo Electrónico

“dará a qualquer moçambicano em qualquer área da governação, em qualquer sector da economia, e a qualquer nível da sociedade, o direito de aceder, processar e aplicar toda a informação necessária para cada um alcançar o máximo do seu potencial como indivíduo dotado de conhecimento, um cidadão responsável e um competidor global” (EIGEM, 2005: 11).

Sucedem que “qualquer moçambicano”, “Direito de aceder” e “Toda Informação”, são desafios que requerem um empenho total e completo para materializar esta visão e é aqui onde reside o centro desta pesquisa, procurar perceber se volvidos cerca de 10 anos da implementação desta Estratégia e se os programas de formação que têm lugar por todo o País, segundo o INTIC, contribuem efectivamente para que *qualquer moçambicano* tenha o *direito de aceder à toda informação* necessária para alcançar o máximo do seu potencial sem necessariamente recorrer aos procedimentos tradicionais que implicam mais esforço e mais custos em termos de tempo e recursos.

A Estratégia aponta que a implementação de centros públicos ou comunitários de acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação será uma área que será também objecto de atenção especial em termos de promoção e coordenação por serem os locais que se pretende servirem de pontos de acesso pelo cidadão aos serviços a serem disponibilizados pelos projectos definidos na Estratégia de Governo Electrónico sendo que os CPRDs são apontados como um desses pontos ao lado dos telecentros e Centros Comunitários Multimédia (EIGEM, 2005: 37).

Moçambique conta com oito (8) Centros Provinciais de Recursos Digitais (CPRDs) em igual número de Províncias e de acordo com MOZTIC (2008), trata-se de mecanismos organizacionais que permitem localizar, num determinado local, um conjunto de infra-estruturas e conhecimentos necessários para ligar os vários organismos às TIC. É então possível, através destes centros, efectuar o acesso à Internet, prestar apoio técnico aos funcionários do Estado, bem como ministrar formação. Os Centros Provinciais de Recursos Digitais podem ser vistos como um apoio à extensão da GovNet às províncias. As Províncias que ainda não possuem CPRDs são as de Manica, Maputo e Maputo Cidade.

Longe dos resultados esperados, estas medidas, *per si*, mostram o interesse que o Governo moçambicano, nas várias fases da sua administração, tem na qualidade de prestação de serviços

ao cidadão ao mesmo tempo que procura melhorar a capacidade e as condições de trabalho dos próprios funcionários que compõem a máquina governativa.

É imprescindível que se faça um esforço na modernização e informatização dos procedimentos administrativos para uma maior rapidez no atendimento ao público e uma redução significativa da influência do factor humano na tramitação dos pedidos e autorizações nas cobranças de taxas e emolumentos e em outras situações de contacto directo do cidadão com a administração pública.

Tendo em conta todos os factores que nortearam a sua concepção, a implementação da Estratégia do Governo Electrónico tinha como objectivo fundamental melhorar a prestação de serviços públicos, usando as Tecnologias de Informação e Comunicação, em alinhamento com a Estratégia Global de Reforma do Sector Público (JOSÉ, 2014: 56). Mas mais do que isso, é igualmente inegociável uma mobilização geral dos cidadãos a favor das TIC pois o domínio unilateral por parte do executivo poderá criar défices na abordagem da matéria em termos de uso e aproveitamento efectivo dos recursos de TIC existentes e da sua necessidade para a massificação.

CAPITULO IV – APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Neste capítulo procuramos verificar que mecanismos o País possui para implementar iniciativas no sentido de um cada vez maior uso efectivo das TIC nas diversas esferas da governação e na vida dos cidadãos. Com base nas diferentes técnicas propostas na Metodologia de recolha de dados, aprofundou-se a situação das TIC em Moçambique através de dados empíricos que permitem ter uma visão sobre a evolução da situação ao longo dos anos assim como os esforços envidados em vários níveis para a concretização dos objectivos previamente preconizados. Tendo em conta o papel do INTIC e CPRDs no processo de formação dos funcionários públicos e cidadãos no geral em TIC, atenção especial mereceu a descrição destas duas instituições com vista a uma melhor compreensão dos processos de formação levados a cabo por estas instituições em resposta à necessidade de massificação do uso das TIC prevista na Estratégia de Implementação do Governo Electrónico em Moçambique.

Os dados apresentados neste capítulo e nas secções que o compõem, permitiram fazer uma discussão a volta da problemática em estudo tendo em consideração três objectivos fundamentais traçados pelo governo no âmbito da Estratégia de Implementação do Governo Electrónico, designadamente: i) Capacitar comunidades a participarem efectivamente na governação local; ii) Criar a necessária capacidade institucional de coordenação e implementação de iniciativas e projectos da Estratégia do Governo electrónico; e iii) Criar capacidade em recursos humanos no sector público que concorram para efectivamente fazer das TIC um instrumento para a prestação de serviços públicos com eficácia e eficiência. Estes objectivos foram analisados de forma genérica ao longo de todo o estudo.

4.1. Contextualização do Governo Electrónico nas Políticas Nacional, Regional e Global

Para um entendimento sobre o tratamento e importância que são dados às TIC nos diversos níveis estratégicos, passamos em revista instrumentos estratégicos globais, no caso concreto os Objectivos do Desenvolvimento do Milénio (ODM); regionais, basicamente a NEPAD; e várias políticas nacionais, particularmente para a Agenda 2025, Plano Tecnológico da Educação, Estratégia do Ensino Secundário Geral 2009 – 2015 e as TIC, Estratégia de Reforma e Desenvolvimento da Administração Pública e finalmente a Estratégia de Implementação Governo Electrónico de Moçambique (EIGEM) que é o cerne da presente pesquisa dada a sua ligação com as iniciativas ligadas à formação que têm lugar em vários pontos e instituições.

Estes documentos realçam, no seu todo, a importância do uso das TIC para o desenvolvimento tendo em conta o seu vasto leque de aplicação nas diversas áreas (social, cultural, político, económica, etc). A referência das TIC nestes instrumentos estratégicos serve de suporte para as iniciativas no âmbito do Governo Electrónico e na acção governativa, daí a sua necessidade de conhecimento no contexto do presente trabalho.

4.1.1 Objectivos do Desenvolvimento do Milénio (ODM)

O Oitavo Objectivo do Desenvolvimento do Milénio chama atenção aos governos para a necessidade de cooperação com o sector privado para tornar acessíveis os benefícios das novas tecnologias, em particular os das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) como reconhecimento global de que nenhum governo poderá atingir níveis desejados de desenvolvimento sem o suporte das TIC, uma vez que estes constituem uma ferramenta poderosa usada nas várias áreas para melhorar o desempenho.

4.1.2 A Nova Parceria para o Desenvolvimento Africano (NEPAD)

A NEPAD (2001: 19) aponta que existe um reconhecimento geral de que o desenvolvimento é impossível na ausência de uma verdadeira democracia, respeito pelos direitos humanos, paz e boa governação. Com a NEPAD, a África compromete-se a respeitar os padrões mundiais de democracia, cujos principais componentes incluem o pluralismo político que permite a existência de vários partidos políticos e sindicatos de trabalhadores e eleições justas, abertas e democráticas organizadas periodicamente para permitir que as pessoas possam escolher os seus líderes livremente. Este propósito da Iniciativa Democrática e Governação Política visa contribuir para o reforço do quadro político e administrativo dos países participantes, em consonância com os princípios da democracia, transparência, responsabilidade, integridade, respeito pelos direitos humanos e promoção do Estado de Direito.

Em relação as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e no intuito de colmatar o fosso digital, a NEPAD (idem: 23) considera que as TIC são cruciais para o conhecimento baseado na economia do futuro. Os rápidos avanços na tecnologia e os baixos custos de aquisição das novas ferramentas de TIC abriram novas janelas de oportunidade para os países Africanos acelerarem o seu crescimento e desenvolvimento económico. Os objectivos em alcançar um mercado comum e de uma União Africana podem beneficiar, imensamente, da revolução na Tecnologia da Informação. Além de fomentar o comércio intra-regional, a utilização das TIC pode, igualmente, acelerar a integração da África na economia global.

O documento avança ainda que o uso intensivo das TIC pode trazer vantagens comparativas sem precedentes para o continente, e em termos concretos, as TIC podem: dar impulso ao processo de democratização e boa governação; facilitar a integração da África na nova sociedade da informação, utilizando a sua diversidade cultural como uma alavanca; ser ferramentas úteis numa ampla gama de aplicações, tais como sensoriamento remoto e planeamento ambiental, agrícola e de infra-estruturas; ser utilizadas para identificar e explorar oportunidades de comércio, investimento e finanças; e ser usadas para estabelecer o ensino à distância regional e educação para programas de saúde para melhorar a situação nos sectores da saúde e da educação;

Para além disso, as complementaridades existentes podem ser melhor utilizadas para fornecer treinamento que poderia permitir a produção de uma massa crítica de profissionais na utilização das TIC. No sector da investigação, podem ser estabelecidos programas africanos, bem como programas capazes de satisfazer o intercâmbio tecnológico específico que o continente precisa, nomeadamente, em matéria de luta contra o analfabetismo e na gestão de conflitos e controlo de doenças. As TIC podem ajudar para a organização de um mecanismo de alerta (*early warning*) eficaz, proporcionando ferramentas para a monitoria constante dos pontos de tensão (NEPAD, 2001: 28).

O documento levanta uma série de dificuldades que a África no geral enfrenta como a pobreza de infra-estrutura das TIC, combinada com a fraca política e regulamentação de estruturas e recursos humanos limitados que resultam num acesso inadequado a telefones acessíveis, a transmissão de dados, computadores e a Internet. A Teledensidade africana permanece abaixo de 1 linha por 100 pessoas. Os custos dos serviços também são altos: o custo médio da conexão em África é de 20 por cento do PIB *per capita*, em comparação com o mundo onde a média é de 9 por cento, e 1 por cento para os países de alta renda. A África tem sido incapaz de capitalizar as TIC como uma ferramenta para reforçar os meios de subsistência e criação de novas oportunidades de negócios, e as ligações transfronteiriças no interior do continente e com mercados globais são constrangedores. Embora muitos países em África tenham iniciado reformas políticas em TIC, o serviço de penetração, a qualidade e tarifas ainda não têm melhorado.

Quanto aos objectivos da NEPAD na área de TIC, a NEPAD (2001: 29), pretendia dobrar a Teledensidade para duas linhas por 100 pessoas até 2005, com um nível adequado de acesso para as famílias; reduzir o custo e melhorar a confiabilidade do serviço; alcançar *e-readiness*

para todos os países da África; desenvolver e produzir um conjunto de jovens e estudantes proficientes em TIC a partir dos quais, a África pode desenhar engenheiros estagiários em TIC, programadores e desenvolvedores de Software; e desenvolver Software de conteúdo local, baseado especialmente no legado cultural da África.

Para o alcance destes objectivos, a NEPAD propunha aos governos uma série de acções entre as quais: trabalhar com agências regionais, como a União Africana e Africa Connection Telecommunications para projectar um modelo da política e legislação para a reforma das telecomunicações, e protocolos e modelos para as avaliações de *e-readiness*; trabalhar com as agências regionais para desenvolver a capacidade de regulação; estabelecer uma rede de instituições de formação e investigação para a construção de alto nível de mão-de-obra; promover e acelerar os projectos existentes para conectar as escolas e centros da juventude; e trabalhar com instituições financeiras de desenvolvimento em África, iniciativas multilaterais (G-8 DotForce, *Task-Force* da ONU) e doadores bilaterais para estabelecer mecanismos financeiros para mitigar e reduzir os riscos do sector.

4.1.3 Agenda 2025

No âmbito da preparação da Agenda 2025 (2003) apontou-se como um aspecto positivo a existência, em Moçambique, de políticas tendentes a ampliar o acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no País mas reconheceu-se uma fraqueza na disseminação das mesmas assim como na sua utilização como auxiliares de ensino e investigação científica e a Inclusão de Moçambique em programas internacionais de desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (Agenda 2025, 2003: 70). Ademais, as TIC constituem uma oportunidade para a acção governamental e neste contexto, a agenda considera que a introdução das novas Tecnologias de Informação e Comunicação e a aprovação de uma política nacional de informática constituem eventos com implicações futuras.

A Agenda 2025, faz menção ainda que no âmbito externo e como reflexo da globalização, Moçambique faz parte do mundo globalizado, de maior comunicabilidade tanto pela via televisão como através das novas Tecnologias de Informação e Comunicação. Todavia, o fluxo de informação é ainda assimétrico e Moçambique está entre as nações que consomem mais informação do que produzem. Este aspecto foi levado em consideração aquando da elaboração da Política de Informática, como revelou Salomão Manhiça numa entrevista ao MOZIT Magazine (2008).

A Agenda 2025 (2003) destaca ainda que o mundo mudou profundamente com a queda do muro de Berlim em 1989 e com o desenvolvimento tecnológico à escala mundial. Os canais televisivos internacionais transmitem imagens uniformes que alimentam os mesmos desejos de bem-estar seja em Namialo ou em Manica, seja em Mocuba ou em Cuamba. Um número cada vez mais crescente de moçambicanos é, diariamente, transportado da sua vida da aldeia para uma dimensão planetária. Os utilizadores da Internet, também em número cada vez maior, percorrem o mundo diariamente em busca de informação útil, de notícias e de recreação (Agenda 2025: 100).

Ainda de acordo com a mesma Agenda, as diversas instituições mundiais apresentam perspectivas sombrias quanto ao futuro crescimento e desenvolvimento nos países subsaharianos ao longo da presente década, salvo poucas excepções. Neste sentido, Moçambique terá de encontrar soluções internas para o desafio do desenvolvimento, tendo em conta a realidade mundial. A universalização da informação e a crescente informatização gerem os actos e os contratos no mundo dos negócios, da cultura e da vida dos cidadãos, em geral. O dia-a-dia das famílias tende a ser regulado através dos sistemas electrónicos que estão inseridos nos electrodomésticos, nas viaturas, nos aparelhos de televisão e nos telemóveis. Em muitos países, as crianças iniciam o conhecimento das primeiras letras e o gosto pela música e pelas cores, entre outros, com recurso aos computadores.

Em relação à aplicação das TIC no campo da agro-negócios, a Agenda 2025 (2003: 100) afirma que fazendo uso das Tecnologias de Informação e Comunicação, nomeadamente, da Internet e dos telefones móveis, associações dos camponeses de outros continentes recorrem, diariamente, às bolsas internacionais para recolher informação sobre as tendências dos preços dos produtos agrícolas, avaliar o volume de vendas em curso e as programadas para o futuro, estando, por isso, em condições de decidir sobre o padrão da sua produção e comercialização futura. Esta é a tendência do mundo de hoje que Moçambique terá, inevitavelmente, de seguir.

A era digital oferece-nos uma oportunidade histórica única para incrementar a produção e a produtividade e elevar o nível tecnológico no campo, nas indústrias, nas pequenas e médias empresas.

Ainda de acordo com a Agenda, no âmbito da Ciência e Tecnologia, o objectivo principal visa desenvolver um sistema integrado de produção e gestão de conhecimentos, virado para as necessidades nacionais, de forma a impulsionar o desenvolvimento sustentável do País, o que

implica desenvolver um sistema de divulgação e comunicação do conhecimento científico e tecnológico, aproveitando também as novas Tecnologias de Informação e Comunicação. Estrategicamente é necessário divulgar nas escolas as ofertas de acesso ao conhecimento científico através da televisão, rádio, jornais e revistas e ter uma sala de informática, conectada à Internet, em cada escola distrital. Nestas salas os alunos teriam acesso aos computadores, aos programas de televisão educativos, ao equipamento multimédia, sistemas interactivos de informação, incluindo correio electrónico e bibliotecas electrónicas (Agenda 2025: 138). O Plano Tecnológico de Educação e a Estratégia do Ensino Secundário têm uma visão concreta neste aspecto, como poderemos ver mais adiante.

Neste mesmo diapasão, a Agenda 2025, considera que as estruturas de governação devem ser fortes e competentes para permitir elevar a qualidade dos serviços (Agenda 2025: 154-5). As condições de trabalho no aparelho de Estado devem assentar nas Tecnologias de Informação. O ambiente de trabalho deve ser motivador. Neste contexto, para concentrar os serviços e assegurar rapidez no contacto com os cidadãos deve-se implementar:

- Lojas do Cidadão onde se centraliza a emissão da documentação oficial individual;
- Balcão Único onde se processem os licenciamentos e a documentação das empresas de forma expedita.

Estas acções implicam o desenvolvimento de um sistema de governação electrónica, para que a maioria dos serviços possa ser efectuada por via electrónica.

4.1.4 Plano Tecnológico da Educação (PTE) e Estratégia do Ensino Secundário Geral.

No conjunto de iniciativas visando a massificação do uso das TIC em Moçambique está o Sector de Educação onde dois instrumentos foram criados, nomeadamente o Plano tecnológico de Educação e a Estratégia do Ensino Secundário geral, este último que previa a introdução do ensino das TIC no Ensino Secundário Geral a partir de 2010.

Segundo o PTE (2011) a aposta do Sector de Educação é a integração de equipamentos e Internet, a capacitação e mobilização dos professores, o desenvolvimento de conteúdos e avaliações e a gestão administrativa e escolar com vista: *i)* ao desenvolvimento das competências técnicas e de literacia críticas para Moçambique, *ii) a evolução no modelo de ensino através da introdução gradual das TIC*, conjugada com a evolução do papel do

professor e da escola e com novos currículos e avaliação e *iii*) a promoção de um paradigma de aprendizagem centrado no aluno (PTE, 2011: 13). Acredita-se do outro lado, que o impacto do desenvolvimento do Plano Tecnológico da Educação (PTE) extravasará a Educação e o sistema de ensino, permitindo ao país fortalecer a competitividade da economia e reduzir as diferenças sociais.

Neste contexto, constituem objectivos estratégicos: a) Desenvolver os cidadãos e as suas competências; b) Reduzir as assimetrias e promover a info-inclusão; e c) Promover a competitividade e o desenvolvimento económico. Um dos objectivos operacionais do PTE é Alavancar o sistema de ensino através da introdução de tecnologia e do acesso à internet centrado no pilar de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) (PTE, 2011: 13).

O desenvolvimento e a operacionalização do Plano envolvem a mobilização de diferentes actores (Estado, Comunidades Locais, Professores, Alunos e Agentes Educativos, Parceiros de Cooperação e Financiamento, Tecido Empresarial, Parceiros Tecnológicos e Prestação de Serviços) cada um com uma função específica no ecossistema a criar (PTE, 2011: 51).

A Estratégia do Ensino Secundário Geral 2009 – 2015 é um instrumento do Sector de Educação que foi aprovado em 2009 pelo Conselho de Ministro e nele reconhece-se que os grandes desafios da globalização e da integração regional exigem a formação de jovens e adultos que possam interagir num mundo cada vez mais interdependente, uma clara alusão as TIC. Segundo este documento, os jovens deverão ser capazes de comunicar tanto dentro como fora do país, de modo a participarem num mundo cada vez mais aberto e interactivo, fazendo um melhor uso e aproveitamento das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (EESG, 2009: 7). O documento introduz o ensino das TIC no ESG1 a partir de 2010 apontando uma série de medidas que devem ser tomadas para tornar realidade este desiderato. As medidas incluem condições de infra-estruturas (incluindo de telecomunicações, energia eléctrica, etc), equipamentos e recursos humanos que devem ser formados a partir dos Institutos de Formação de Professores (IFP), assim como das instituições de ensino superior, principalmente a Universidade Pedagógica (UP), que devem criar condições para que os formandos realizem aulas práticas e dominem os conhecimentos desta área. O documento aponta ainda que a política de informática do país deve facilitar o acesso das escolas à Internet e permitir a sua massificação sendo que para o efeito, o sector de Educação deverá disponibilizar fundos às escolas secundárias, para a manutenção e pagamento das comunicações, como forma de contribuir para a implementação do novo currículo.

Para além de infraestruturas e segurança nas escolas, um dos grandes desafios na implementação da estratégia consiste na retenção de recursos humanos qualificados uma vez que tem-se notado que existe uma fraca resposta de quadro da área de informática no sector de Educação preferindo empresas que pagam melhores salários²⁶.

4.1.5 Estratégia de Reforma e Desenvolvimento da Administração Pública (ERDAP)

Como dissemos a Estratégia de Implementação do Governo Electrónico não é uma política pública isolada, ela vem no contexto das Reformas em curso visando a melhoria da prestação de serviços públicos pela Administração Pública. Assim, no seu sétimo objectivo pretende-se “Utilizar as Tecnologias de Informação e Comunicação e a inovação para melhorar a prestação de serviço” (ERDAP, 2006: 41) e reconhece ainda que a modernização da Administração Pública deve levar em conta os valores de *i*) Inovação e simplificação de procedimentos, *ii*) Tecnologias de informação e comunicação e *iii*) Eficiência.

Estrategicamente, o Governo de Moçambique pretende “**consolidar a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação**” com foco na melhoria da prestação de serviços, aproximando os órgãos centrais e locais, integrando o conhecimento entre sectores e suportando a agilização de procedimentos. Com este propósito, consta da ERDAP a componente transversal sobre a “Modernização Tecnológica e Inovação”, com desenvolvimento em algumas áreas de actuação.

A aprovação da Estratégia de Governo Electrónico em Julho de 2006 representou um marco fundamental na utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação no suporte à prestação de serviços públicos, com importante reconhecimento internacional. As actividades desde então desenvolvidas têm incidido essencialmente sobre infra-estruturas, criação da Rede Electrónica do Governo (GovNet) que para além de assegurar a conectividade permite a interoperabilidade de uma variada gama de serviços baseados na Internet e na Intranet, e aplicações (e-SISTAFE) e com maior enfoque nas Estruturas Centrais da Administração Pública.

²⁶ Joao Jege, Gestor do Departamento de Ensino Secundário no MEDH em entrevista.

4.1.6 Estratégia de Implementação Governo Electrónico de Moçambique (EIGEM)

A Estratégia de Implementação do Governo Electrónico de Moçambique (EIGEM) resulta de um longo trabalho e colaboração exemplar entre a Comissão para a Política de Informática (CPInfo) e a Comissão Interministerial para a Reforma do Sector Público (CIRESP), através das suas unidades técnicas — a Unidade Técnica de Implementação da Política de Informática (UTICT) que mais tarde veio a ser transformada num Instituto e a Unidade Técnica da Reforma do Sector Público (UTRESP).

4.1.6.1 Objectivos Gerais da Estratégia de Implementação do Governo Electrónico

A Estratégia de Governo Electrónico pretende: 1) Melhorar a eficiência e a eficácia na prestação de serviços públicos; 2) Assegurar a transparência e responsabilidade dos servidores públicos; e 3) Dar acesso à informação para melhorar as actividades do sector privado e simplificar a vida dos cidadãos.

4.1.6.2 Áreas Prioritárias do Governo Electrónico

Com base na metodologia de agrupamento num núcleo (*cluster*), de projectos/ instituições trabalhando para a mesma área ao qual (o núcleo) serão alocados recursos adicionais e mandato para acelerar a disponibilização dos serviços prioritários da referida área, foram identificadas as seguintes áreas prioritárias:

Tabela 2: Áreas prioritárias da EIGEM e respectivos Projectos

Área Prioritária ou Serviço Público Identificado	Projecto de Informática ou da Reforma do Sector Público
<ul style="list-style-type: none">• Provisão de uma Plataforma Comum de Comunicação para todos os órgãos do Sector Público.	<ul style="list-style-type: none">• Rede Electrónica do Governo (GovNet)
<ul style="list-style-type: none">• Provisão de um Sistema Financeiro Seguro para todos os órgãos do Sector Público.	<ul style="list-style-type: none">• Sistema de Administração Financeira do Estado (e-SISTAFE);• NUIT (URTI).
<ul style="list-style-type: none">• Integração e optimização do Registo de Terra e Propriedade: dados e sistemas no Governo tornados mais transparentes para o cidadão e para o sector empresarial.	<ul style="list-style-type: none">• Digitalização do Cadastro Nacional de Terras (DINAT);• Sistema de Endereçamento (MAE)• SISA (Imposto);• Registo da Propriedade Imobiliária (MJ).
<ul style="list-style-type: none">• Integração dos dados e Sistemas de Identificação Civil para se ter uma referência comum para o governo e tornar a vida mais fácil para os cidadãos e as empresas.	<ul style="list-style-type: none">• Bilhete de Identidade;• NUIT;• Balcões de Atendimento Único.

<ul style="list-style-type: none">• Integração e optimização dos sistemas de registo e licenciamento de empresas e outras entidades legais para se ter uma referência comum para o Governo e tornar a vida mais fácil para os cidadãos, as empresas e outras entidades legais.	<ul style="list-style-type: none">• SISCAL (Sistema de Cadastro e Licenciamento de Empresas);• Sistemas de Informação em Desenvolvimento no Ministério da Justiça;• Balcões de Atendimento Único (BAUs).
<ul style="list-style-type: none">• Integração e optimização de dados e sistemas entre os Órgãos Centrais e Provinciais do Estado para facilitar a descentralização.	<ul style="list-style-type: none">• Balcões de Atendimento Único;• Centros Provinciais de Recursos Digitais.

Fonte: Adaptação do autor com base na Estratégia de Implementação do Governo Electrónico

Em linhas gerais, a estratégia indica a necessidade de uma **Plataforma Comum de Comunicação** tendo em vista a grande extensão geográfica do país que requer que se defina como prioridade o estabelecimento de uma Rede Comum de Comunicação, que permita a colaboração dos funcionários governamentais a todos os níveis. As instituições do Governo requerem, em várias instâncias, a utilização da mesma informação básica sobre os cidadãos e as empresas (por exemplo, identificação, endereços, informação de contactos, etc.). Esta necessidade pode ser satisfeita com o desenvolvimento de fontes partilhadas de dados autorizados, mas também considera prioridade que todos os sistemas do Governo partilhem os dados básicos comuns sobre o cidadão. Presentemente a informação sobre as pessoas é discretamente guardada em vários ministérios e instituições, sem qualquer mecanismo de correlação ou verificação cruzada. É, assim, inevitável que surjam problemas de inconsistência, não levar as coisas até ao fim, repetição e frustração tanto para os órgãos do Sector Público como para o cidadão (EIGEM, 2005: 20).

No âmbito da descentralização, a estratégia reconhece que sendo a descentralização e o exercício democrático a nível local dois objectivos maiores da Reforma do Sector Público, o *déficit* de informação e falta de recursos humanos formados e competentes a nível local são o principal obstáculo para o desenvolvimento local. O Governo Electrónico pode resolver estes problemas (1) oferecendo serviços electronicamente às áreas circundantes; (2) disseminando competências e habilidades do alargamento do seu alcance através de uma rede electrónica; (3) desenhando centralmente mecanismos de prestação de informação e serviços para áreas remotas; e (4) monitorando centralmente a eficiência da prestação de serviços a nível local. A Prioridade consiste, portanto em tornar possível acesso público à informação e serviços do Governo a nível dos Distritos e Municípios. Um aspecto adicional desta área prioritária é o desenvolvimento da governação electrónica, a qual requer a habilitação da comunidade para o desenvolvimento de conteúdo local e o *empowerment* da comunidade para participar efectivamente na governação local.

4. 2. Situação das TIC em Moçambique.

Nesta secção apresentamos dados da disponibilidade das infra-estruturas, Tecnologias e o nível de sua utilização. Esta relação permite-nos aferir até que ponto existe uma correlação entre as tecnologias implementadas e o número de cidadãos que usam-na, efectivamente. Essa análise permite ainda perceber as lacunas existentes entre o facto de haver tecnologias a procura de utilizadores ou utilizadores à procura de tecnologias ou ainda um equilíbrio dessa relação.

O uso das TIC em Moçambique tem registado algum avanço nos últimos anos, principalmente com a massificação do uso do telefone móvel. O relatório dos Objectivos de Desenvolvimento do Milénio (2010) aponta para uma ligeira melhoria no índice do uso de computadores e Internet por 100 habitantes no período de 1997 a 2009 passando de 0,32 para 0,87 e de 0,01 para 2,68 respectivamente (Tabela 3).

Tabela 3: Situação das TIC em números: 1997-2012

Descrição	1997	2003	2008	2009	2012
Linhas telefónicas fixas/ 100 habitantes	0,42	0,34	0,38	0,40	0,38
Subscritores de Tel Move/ 100 habitantes	0,013	2,6	21,41	29,08	48
Computadores Pessoais/ 100 habitantes	0,32	0,68	0,8	0,87	
Usuários de Internet/ 100 habitantes	0,01	0,45	1,56	2,68	3, 6%
Pessoas que usam celular para acesso a Internet.					68,7%
Pessoas que usam Modem 3G para acesso a Internet.					56,8%
Pessoas que usam WiMax (TDM) para acesso a Internet.					10,6%
Pessoas que usam ADSL (TDM) para acesso a Internet.					3,9%
Nº de famílias Nº de telefone de trabalho					0,39%
Nº de Pessoas com Telefone Celulares					42,5%

Fonte: do Autor baseado na informação de MABILA (2013: 4,26) e Relatório dos Objectivos do Desenvolvimento do Milénio, Moçambique (2010: 112-114).

Anote-se, ainda, que houve uma vertiginosa subida do número dos subscritores de telefonia móvel por 100 habitantes, de 0,013 para 29,08 enquanto o de usuários de telefonia fixa registou uma ligeira descida de 0,42 para 0,40 no mesmo período. Uma explicação desta descida no

número de utilizadores de telefonia fixa, tende a ser o facto de haver uma maior e rápida adopção da telefonia móvel afectando sobremaneira o uso de telefones fixos.

Outro elemento que concorre para a maior aderência à tecnologia móvel tem também a ver com a redução dos preços tanto de consumo e os acordos entre as operadoras de telefonia móvel visando a redução da tarifa de interconexão que segundo Research ICT Africa (MABILA, 2013: 33) passaria de 1,99MT em 2013 para 0,86MT em 2015.

De acordo com MABILA, (2013) Moçambique está a acompanhar as tendências globais em que o acesso à Internet está a mudar de computadores pessoais (PC) para conexões móveis. Este é o resultado de avanços tecnológicos que permitem o uso de aparelhos celulares e outros dispositivos móveis mais baratos para executar aplicativos de internet, juntamente com a melhoria do acesso dos operadores da banda larga internacional (através dos cabos submarinos da SEACOM e EASSy).

Apesar de uma aparente redução dos preços dos dispositivos de acesso a Internet e da disponibilidade de fibra óptica em Moçambique, o preço da Internet de banda larga continua a ser proibitivo para utilizadores individuais e nota-se que na sua maioria, a banda larga disponível através da telefonia fixa (ADSL) é, portanto, utilizada apenas por um pequeno número de pessoas jurídicas. Segundo Mabila (idem) uma internet móvel de 1GB e 5GB de dados pré-paga, chega a ser mais barata que ambos os pacotes pré-pagos e pós-pagos ADSL do mesmo tamanho na rede fixa. O Inquérito a que fazemos menção, indica que em Moçambique, cerca de 68,7% dos utilizadores individuais dependem de aparelhos de telefone celular para aceder a internet, 56,8% contam com modems 3G, 10,6 % utilizam banda larga sem fio (WiMAX da TDM) e apenas 3,9% recorrem ao uso de conexões ADSL. O número de domicílios com linha telefónica de trabalho é extremamente pequeno sendo que apenas 0,39% das famílias têm uma linha fixa de trabalho, enquanto 42,5% dos indivíduos (com idade entre 15 anos e mais velhos) possui um telefone celular.

Um estudo comparado do uso de Internet, RIA (2012), indica que 3,6% da população moçambicana tem uma conexão a Internet via computador ou telemóvel, situando-se acima de Nigéria (3,4%), Ghana (2,7), Camarões (1,3%) e Uganda (0,9%), e abaixo de Botswana (8,6%), Namíbia (11,5%), Quênia (12,7%) e África do Sul (19,7%).

De acordo com a INCM, o número total de cartões SIM activos em 2012 era de 8.804.986 (tabela 4) constituindo 38,2% da população. Em Moçambique, a percentagem de indivíduos que possuem um telefone móvel é de 42,5%, colocando Moçambique, na parte inferior, para esta medida, entre os países existentes - muito atrás da África do Sul (84,2%) e Botswana (80%) (MABILA, 2013: 36).

Conforme referido nas secções anteriores, o acesso às TIC em Moçambique melhorou significativamente em termos do número de usuários, cobertura geográfica da infra-estrutura nacional e serviços conexos e, em certa medida, os preços de retalho. A Tabela abaixo (Tabela 4) fornece alguns dos principais indicadores de acesso e utilização das TIC em Moçambique para 2012. (MABILA, 2012: 34).

O acesso e uso da Internet têm sido dificultados pelo facto de que o custo de acesso à Internet ainda não diminuiu tanto quanto se previa aquando das ligações de Moçambique para a largura de banda larga internacional através da entrada em operação da SEACOM e cabos submarinos internacionais EASSy. O principal motivo para a falta de reduções significativas de custos no retalho para a internet é que, apesar da evolução positiva no acesso grossista para a banda larga, a concorrência continua a ser mínima no retalhista.

Tabela 4: Indicadores de acesso a TIC em Moçambique

Indicador	Número	Taxa de Penetração (%)
Linhas fixas	87.984	0,38
Famílias com linhas de telefone de trabalho fixo	20.628	0,39
Cartões SIM Activos	8.804.986	38,2
Indivíduos com Telefone Móvel	5.514.603	42,5
Indivíduos sem Telefone Móvel mas com SIM activo	458.191	3,53
Número de Telefones Móveis com 2 ou mais cartões activos	1.130.332	20,5

Fonte: MABILA (2013: 34) baseado nos dados do INCM (2012) e RIA ICT Survey data 2011-12.

De acordo com os dados do MABILA (2013) na tabela acima, existe maior número de indivíduos a usar telefones moveis (42,5%) contra 0,38% que usa telefone fixo. Essa tendência

revela igualmente um aumento do número de utilizadores de Internet considerando a sofisticação que os telemóveis vêm tendo, particularmente os chamados Smart Phones.

Uma análise de preço dos produtos móveis pré-pagos para cada operador de telefonia em Moçambique segundo a cesta básica da OCDE (OECD Basket) baseada em 40 chamadas/60 SMS permitiu perceber que houve uma tendência de redução desde que o “monopólio” da mCel foi quebrado pela Vodacom e, principalmente, com a entrada em acção da Movitel em 2011/12²⁷ no mercado de telefonia móvel em Moçambique (MABILA, 2014: 3). A entrada do terceiro operador móvel abalou o mercado de telefonia móvel, levando a uma redução significativa dos preços. O custo dos produtos da mCel pré-pagos nesta base diminuiu de 544,00MT no 4º trimestre de 2011 para 450,00MT no 1º trimestre de 2012 e, em seguida, caiu novamente no 2º trimestre do mesmo ano 2012 para 391,00MT. Esta tarifa voltou a baixar novamente no 2º trimestre de 2013 mantendo-se daqui em diante no valor de 317,00MT (RIA, 2014: 2). Da mesma forma, a Vodacom Moçambique, que aumentou suas tarifas móveis no último trimestre de 2011, reduziu o valor da sua cesta básica para 487,00MT no 2º trimestre de 2012 e depois para 436,00MT. No 3º trimestre de 2013 (apenas um trimestre após a redução da mCel), a Vodacom Moçambique cortou as suas tarifas para 427,00MT²⁸.

A baixa de preço constitui uma oportunidade para que qualquer cidadão com o mínimo de capacidade financeira, possa obter os serviços de telefonia móvel e deliciar-se dos benefícios da era de informação onde o conhecimento é uma riqueza inquestionável. Porém, é preciso lembrar que a pobreza em Moçambique atinge níveis alarmantes e entre a Internet e a alimentação, o cidadão pode preferir a alimentação. Isso é crítico porque o Governo Electrónico é baseado na Internet, e só navega na Internet quem tem capacidade de manter algum nível de Megabytes no seu crédito e como dissemos em algum momento, as motivações e incentivos para o uso efectivo deve também partir do sucesso que os primeiros sentem para influenciarem os outros.

No concernente aos meios de comunicação, MABILA (2012) indica que apesar do crescimento relativamente rápido de transmissão de televisão em Moçambique, a rádio continua a ser o recurso de TIC mais utilizado para a comunicação de massa (53,8% da população) e continua a ser o meio mais atraente, especialmente para as pessoas que vivem em áreas rurais, por causa

²⁷ A Movitel entrou no mercado de Moçambique em 2011, mas tornou-se operacional apenas em 2012.

²⁸ RIA Policy Brief Mozambique No. 5, June 2014

da sua ampla cobertura geográfica, seus receptores de baixo custo (em comparação com aparelhos de TV), a sua oferta de conteúdos em várias línguas e a relevância dos seus conteúdos enquanto a TV é assistida por apenas 43,3% da população. Nos dias que correm, novas alternativas emergem, como é o caso das redes sociais em que presume-se que cerca de 58% dos usuários de Internet frequentam o Facebook e 64,36% tem um endereço de e-mail. Outra aplicação de Internet está relacionada com as transacções monetárias com o desenvolvimento de pacotes de “dinheiro móvel” pelas operadoras de telefonia móvel. Tal é o caso mKesh da mCel e M-Pesa, da Vodacom.

Estas alternativas de comunicação constituem uma mais-valia se estrategicamente exploradas tanto para a disseminação dos serviços assim como para a formação dos indivíduos. O que se tem verificado é um esforço unilateral por parte dos privados na promoção dos seus serviços enquanto os serviços meramente públicos, têm uma presença, praticamente, nula.

Paralelamente, o *mobile banking* é fornecido pelo Banco Internacional de Moçambique (BIM) e Banco Comercial e de Investimentos (BCI), com cerca de 16% de usuários titulares de contas bancárias, à medida que os outros bancos vão oferecendo operações online básicas, enquanto se posicionam para implementar plataformas de *mobile banking*.

O que se nota é uma pujança das operadoras de telefonia móvel e dos bancos na venda destes produtos, mas em relação ao uso geral das TIC na arena política e pública, tem sido menos visível o que limita, ao cidadão, o conhecimento sobre outras vertentes de benefícios que podem ser obtidos com recursos as TIC. Uma destas vertentes é o acesso a Administração Pública que julgamos pertinente para reduzir os custos dos processos e aproximar cada vez mais o cidadão, conhecimentos estes que podem ser adquiridos através das formações levadas a cabo pelos CPRDs e todo o sistema integrado na gestão do Governo Electrónico em Moçambique. Não nos parece haver outra forma milagrosa que permita a generalização do uso das TIC a vários níveis se não houver um maior **empenho na formação**, em que os CPRDs têm um forte papel, e um melhor e adequado aproveitamento de cada uma das alternativas existentes e emergentes. Podemos ter o *mobile banking* ou dinheiro móvel disponível, mas não servirá de nada se o último beneficiário não souber como usar esses serviços e tiver acesso limitado aos recursos que permitem uma execução cabal dos seus interesses nessa área. O sucesso nesta ordem, pode permitir uma maior confiança nos sistemas tornando-os apetecíveis aos cidadãos no geral e conseqüentemente, uma relativa diminuição dos desgastes inerentes aos modelos clássicos e/ou tradicionais de tratar as coisas.

Tabela 5: Indicadores de TIC e Licenciamentos em Moçambique, 2012

Indicadores TIC	Valor
Teledensidade fixa	0,4%
Penetração Móvel	33,1%
Usuários de Internet	4,8%
Licenciamentos	
Operadores de telefonia Fixa	1
Operadores de telefonia Móvel	3
Operadores de Banda Larga Internacional	2
Operadores de Banda larga Nacional	3
Provedores de dados e Internet	25
Operadores de Televisão à cabo	3
Telecentros/CMCs (Centros de Acesso Multimédia)	33

Fonte: MABILA (2013: 2)

O quadro acima indica a situação das TIC em Moçambique onde mostra que com 1 operadora de telefonia fixa, 3 móveis, 2 de banda larga Internacional, 3 operadores de banda larga nacional, 25 provedores de Internet (ISP) e cerca de 33 Centros de Acesso Multimédia, o índice de distribuição de linhas telefónicas fixas é de 0,4% enquanto o de linhas móveis é de 33,1% com cerca de 4,8% de usuários com acesso de Internet. Trata-se de índices muito aquém do desejado se tivermos em conta que a Nepad pretendia dobrar o número de linhas de telefone de 1 para duas por cada 100 pessoas até 2005.

4. 3. O Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação (INTIC)

O Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação (INTIC) é a instituição que responde pelo sector das TIC junto do Governo e, nesta qualidade, tem implementado vários serviços electrónicos em apoio à Administração Pública, a nível central, provincial, distrital e alguns Municípios no quadro das atribuições e competências do INTIC. Tutelado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, Ensino Superior e Técnico Profissional (MCTESTP), é igualmente responsável pela gestão dos CPRDs no País e é neste âmbito que o trabalho faz

uma pequena referência a esta instituição até porque foi de extrema importância para a facilitação de algumas informações e contactos preliminares do trabalho de campo, como foi a possibilidade de visita ao CPRD de Nampula.

No âmbito do GovNet, um total de 567 sites foram conectados à Rede Electrónica do Governo (GovNET) em Moçambique, desde que entrou em funcionamento em 2004, sendo 183 instituições públicas do nível central, 252 provincial, 111 distritos, nove municípios e 12 serviços distritais²⁹.

No contexto das formações, para além dos esforços dos CPRDs, o INTIC conta com uma Unidade Móvel que incorpora um contentor transformado em sala de formação equipado com 10 (dez) computadores ligados à “internet” via satélite para formação básica e intermédia em informática à estudantes, funcionários, membros dos conselhos consultivos e outros interessados.

A capacidade de formandos por ciclo na Unidade Móvel é de 20 participantes que partilham os 10 computadores enquanto nos CPRD, o número de estudantes ou formandos varia de acordo com a capacidade de cada um, visto que não existe um padrão comum em todos os CPRD.

A Unidade Móvel está baseada em Inhambane de onde são estabelecidas parcerias com instituições públicas, privadas e cívicas locais. Ela percorre as zonas rurais e peri-urbanas promovendo a inclusão digital. Em 2013, a unidade, que é a única no país, escalou, de Janeiro a Novembro, as províncias de Tete, Manica, Zambézia e Maputo, onde formou 985 utilizadores, dos quais 500 funcionários públicos, 158 professores e 279 estudantes sendo, 548 homens e 437 mulheres³⁰.

Dados do CPRD de Inhambane indicam ainda que em 2012, de Janeiro a Outubro, a unidade trabalhou na Província de Sofala, onde escalou os distritos de Nhamatanda, Búzi, Dondo, Muanza, Marromeu, Caia, Chemba, Marínguè, Gorongosa, Cheringoma, Chibabava e Machanga e no intervalo entre Janeiro e Dezembro de 2011, a unidade escalou os distritos de Massangena, Chicualacuala, Mabalane, Chigubo, Guija, Massingir, Chókwè, Bilene-Macia,

²⁹ Dulce Chilundo (2015), Directora do INTIC, no decurso do III Conselho Consultivo do INTIC em Pemba

³⁰ Cadir, Gestor de CPRD Inhambane

Chibuto, Mandlakazi (província de Gaza); Zavala, Inharrime, Panda, Homoíne, Jangamo, Morrumbene, Massinga, Mabote, Vilanculos, Inhassorro e Govuro, em Inhambane.

O universo total de pessoas formadas durante o périplo da unidade móvel de 2009 a 2014 perfaz um total de 4227 utilizadores. No Primeiro Semestre de 2015 foram formados 409 utilizadores dos quais 207 homens e 202 mulheres.

4.2. 1. Os CPRD em Moçambique.

De acordo com o site do INTIC (www.intic.gov.mz) os Centros Provinciais de Recursos Digitais (CPRDs) foram estabelecidos em quase todas Províncias (excepção para Manica, Maputo e Maputo Cidade) para impulsionar a componente das Tecnologias de Informação e Comunicação sobretudo da sua utilização. Uma das atribuições é oferecerem serviços de formação em matéria de uso e manutenção de computador, uso de internet, serviços multimédia, entre outros. O estabelecimento dos CPRDs é da responsabilidade do INTIC em coordenação com os governos das respectivas províncias, a quem cabe a responsabilidade da sua gestão, tendo como meta a sua auto-sustentabilidade a médio prazo.

O governo moçambicano está consciente do facto de que o número reduzido de recursos humanos na área das TIC, o acesso limitado à rádio, à televisão, ao telefone, ao computador, à Internet e a outros recursos digitais continua a constituir uma barreira ao uso desta potente ferramenta em prol do desenvolvimento do país, com particular relevância da província, do distrito até a localidade³¹.

Com o estabelecimento dos CPRDs espera-se que haja uma maior contribuição para o aumento da oferta e da procura local de serviços na área das TIC e desenvolvimento de competências do sector público, sector privado e da sociedade civil no desenvolvimento de conteúdos e aplicações, reduzindo assim o fosso digital entre a cidade e o campo, onde reside a maioria da população.

4.2. 2. Objectivos dos CPRDs

Em termos gerais, os CPRDs têm os seguintes objectivos:

³¹ <http://www.intic.gov.mz/cprds/centro-provinciais-de-recursos-digitais-cprds-1>

- Apoiar o Governo na materialização da sua Política de Informática e respectiva Estratégia de Implementação, fazendo a demonstração do potencial e papel que as TIC podem ter no desenvolvimento de Moçambique.
- Fomentar o desenvolvimento de redes, tanto intraprovinciais como interprovinciais, que apoiem as diversas organizações públicas, privadas, cívicas e comunitárias no desenvolvimento das suas actividades, de forma autónoma e através da disponibilização de serviços com aplicações sectoriais e da realização dos objectivos de desenvolvimento local.

4.2.3. Principais Actividades dos CPRDs

No rol de actividades com vista a responder aos objectivos dos CPRD, destacam-se as seguintes:

- a. Garantir a conectividade para o acesso à Internet;
- b. Formar os funcionários públicos, professores, estudantes e cidadãos (comum) em matéria de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC);**
- c. Desenvolver aplicações e conteúdos;
- d. Promover a troca de informação entre utilizadores usando as TIC;**
- e. Dar assistência técnica as Instituições Públicas e privadas de acordo com as necessidades;
- f. Produzir artigos gráficos (encadernação, cartões de visita, calendários, panfletos, etc.);
- g. Desenhar de páginas *web*;
- h. Produzir conteúdos e aplicações sectoriais e multifuncionais;
- i. Digitalizar a informação (imagens, gráficos e textos);
- j. Produzir conteúdos multimédia (CDs e DVDs)
- k. Abrir contas de correio electrónico (*e-mail* e *webmail*)

O currículo de formação CPRD, que constitui o foco do presente estudo, é dividido em três (3) partes, sendo a primeira, a básica e a mais importante para o estabelecimento dos alicerces necessários para as fases posteriores de formação, engloba módulos semelhantes aos internacionalmente administrados na formação de utilizadores de aplicações da Microsoft Office, enquanto a segunda e a terceira partes são constituídas por módulos concentrados na transmissão de habilidades para o uso das TIC nas áreas de saúde, educação, agricultura e

outras importantes na promoção do desenvolvimento económico sustentável do país, tendo de 2009 ao 1º Semestre de 2015 sido formados 46.462 pessoas como ilustra a Tabela 6. Este número corresponde a 0,23% da população moçambicana de acordo com o Censo 2007. É verdade que outras formações não foram tidas em consideração nesta estatística mas para instituições vocacionadas e cuja atribuição principal reflecte-se nos processos de capacitação dos cidadãos os números poderiam ser mais expressivos e encorajadores.

4.2. 4. Formação Técnica e Profissional

A formação técnica e profissional remonta a 2004, graças a uma parceria com a Microsoft, que permitiu a realização dos primeiros cursos com a certificação da empresa, nas áreas de administração de computadores, desenho e administração de base de dados, programação e desenho de páginas Web.

A formação técnica e profissional viria a ganhar um grande impulso em 2008, quando foram formados, com o financiamento do Governo da Itália, os primeiros instrutores dos módulos básicos da CISCO em administração de redes e manutenção de computadores, nomeadamente a IT Essentials I e II. Os graduados eram provenientes dos CPRDs de Gaza, Inhambane, Sofala, Tete, Zambézia, Nampula e Cabo Delgado, que dispunham das primeiras Academias Locais da CISCO.

Na tabela 6 apresentam-se dados sobre as formações pelos CPRD, Unidade Móvel e outras Instituições como o INEFP e outros centros privados de formação em Informática. Pelo que nos consta, a área de Educação não foi considerada, razão pela qual fomos obrigados a contactar o Ministério de Educação, Departamento do Ensino Secundário, de onde obtivemos a informação que nos permite afirmar com autoridade que não existem dados oficiais de quantas escolas introduziram efectivamente o ensino das TIC assim como estatísticas sobre quantos alunos já foram formados, professores que leccionam os cursos de informática, seus perfis e outras informações que eram pertinentes para o presente estudo. Soubemos que era difícil reter professores de informática formados pela Universidade Pedagógica porque estes preferem trabalhar noutras empresas que na Educação. Apuramos ainda da entrevista tida com o gestor, que a introdução do ensino de informática era opcional, o que confirma a própria estratégia do ensino secundário e que no projecto piloto, a Movitel forneceu Internet em algumas escolas durante dois anos mas depois foi difícil manter o acesso devido a falta de condições financeiras. Esta situação coloca a nu algumas das fragilidades do sistema, pois

como sabemos do adágio popular, “de pequeno torce-se o pepino”, e do outro lado a construção de um futuro “digital” está dependente dos esforços envidados no presente.

Nestes dados, nota-se que em termos numéricos a Província de Nampula foi das que teve maior contributo (7422 de 2009 a 2014 e 8457 até ao 1º Semestre 2015) apesar de manter-se nos mesmos níveis percentuais em relação às outras Províncias e ao País no geral. Historicamente a Província de Nampula é das maiores e com maior número de habitantes o que não surpreende o facto de exibir valores numéricos relativamente altos. Continua questionável a questão de cobertura sabendo que só existe um CPRD e nenhuma Unidade Móvel.

Tabela 6: Formações CPRD, Unidade Móvel e Outras Instituições de 2009 ao 1º Semestre de 2015

Província	População (Censo 2007)	Formados (2009 a 2014)	Planificado (2015)			Realizado (1º Semestre 2015)							% Realizado (1º SEM)	TOTAL Geral (2009-15)	% em relação a População
			CPRD	Outras Instituições.	Total	CPRD		Outras Instituições		TOTAL					
						H	M	H	M	H	M	HM			
Niassa	1.213.398	1.812	905	186	1.091	203	216	258	108	461	324	785	72,0	2.597	0,21
Cabo Delgado	1.606.568	4.284	1.130	339	1.469	233	185	339	274	572	459	1.031	70,2	5.315	0,33
Nampula	4.084.656	7.422	1.130	276	1.406	249	295	307	184	556	479	1.035	73,6	8.457	0,21
Zambezia	3.890.453	4.656	1.015	482	1.497	255	242	164	161	419	403	822	54,9	5.478	0,14
Tete	1.807.485	3.388	750	392	1.142	121	136	106	60	227	196	423	37,0	3.811	0,21
Sofala	1.685.663	2.744	630	966	1.596	186	136	0	0	186	136	322	20,2	3.066	0,18
Manica	1.438.386				0	0	0	0	0	0	0	0		0	
Inhambane	1.271.818	3.668	750	654	1.404	125	182	165	84	290	266	556	39,6	4.224	0,33
Gaza	1.228.514	2.323	630	126	756	55	86	268	223	323	309	632	83,6	2.955	0,24
Maputo Cidade	1.111.638	2.802	0	3.667	3.667	0	0	1.621	1.426	1.621	1.426	3.047	83,1	5.849	0,53
Mpt Província	1.225.489	74			0	0	0	0	0	0	0	0		74	0,01
Unidade Móvel		4.227	1.060	0	1.060	207	202	0	0	207	202	409	38,6	4.636	
Total global	20.564.068	37.400	8.000	7.088	15.088	1.634	1.680	3.228	2.520	4.862	4.200	9.062	60,1	46.462	0,23

Fonte: Adaptado pelo Autor com base nos dados do INTIC (2015).

4. 4. O CPRD de Nampula

O CPRD de Nampula existe desde Abril de 2008, tendo desde então se envolvido nas actividades de formação e prestação de serviços. Possui instalações próprias (do Governo) no centro da Capital Provincial de Nampula.

Concebido como um local de prestação de serviços na área de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), com aplicações sectoriais e multi-funcionais, o Centro Provincial de Recursos Digitais (CPRD) de Nampula abre espaço e oportunidade para o estabelecimento de um mecanismo organizacional que possa ajudar a concentrar a infra-estrutura, os conhecimentos e o investimento nesta área, providenciando assim um ponto comum de entrada para as actividades ligadas às TIC na Província de Nampula, estimulando a procura local de serviços e apoiando a capacitação das instituições dos sectores público e privado assim como da sociedade civil no desenvolvimento de conteúdos e aplicações que, por seu turno, permitam a expansão e implantação das TIC a nível local.

De acordo com o Website do Governo de Nampula³², o CPRD de Nampula foi criado no âmbito do projecto *Service Delivery Network to Support Decentralization of the Government of Mozambique*, apoiado pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), que inclui o estabelecimento de quatro Centros Comunitários Multimédia (CMC) nos distritos de Angoche, Ilha de Moçambique, Ribàué e Monapo.

O CPRD de Nampula junta-se aos já existentes nas províncias de Tete e Inhambane, criados em 2004 no âmbito do projecto MOZ/02/002: *ICT-for-Development Programme* e que estão a dar uma importante contribuição para o desenvolvimento da sociedade de informação nas comunidades em que se encontram, através da promoção de acções de formação e prestação de serviços especializados na área das TIC, com destaque para os cursos de informática, o correio electrónico (e-mail) e a Internet. Os CPRDs são órgãos locais concebidos para a prestação de serviços na área das TIC, tendo a ideia da sua criação surgido da necessidade de se colmatar o fosso digital entre a cidade de Maputo, como capital do país, e as províncias, onde a cobertura dos serviços de telecomunicações e o uso das novas tecnologias são baixos, apesar de ser lá onde vive a maioria da população e se concentram os recursos do desenvolvimento nacional.

³² <http://www.nampula.gov.mz/informacao/cprd/?searchterm=cprd> acesso em 14/08/15

4.4. 1. Objectivos Gerais do CPRD Nampula

- Apoiar o Governo na materialização da sua Política de Informática (aprovada em Dezembro de 2000) e respectiva Estratégia de Implementação (aprovada em Junho de 2002), assim como da Estratégia de Governo Electrónico (aprovada em 2006) e fazer uma demonstração do potencial e do papel que as TIC podem ter no desenvolvimento de Moçambique;
- Fomentar o desenvolvimento de redes tanto intra-provinciais como inter-provinciais que apoiem as diversas organizações públicas, privadas, cívicas e comunitárias a desenvolver as suas actividades de forma autónoma, enquanto disponibilizam serviços com aplicações sectoriais para o desenvolvimento local.

4.4. 2. Objectivos Específicos do CPRD Nampula:

- Promover o acesso amplo da comunidade à infra-estrutura de TIC e à Internet;
- Criar capacidade local para satisfazer a procura de TIC por parte do governo local, sector privado e sociedade civil;
- Promover a troca de informação entre os Governos Provinciais e as Administrações Distritais, escolas, centros de saúde, organizações da sociedade civil, sector privado e cidadãos em geral;
- Promover o fornecimento de informação às rádios comunitárias e imprensa locais;
- Facilitar o desenvolvimento de Provedores de Serviços de Internet (ISPs) e outros serviços de TIC por parte do empresariado local; e
- Promover o acesso e capacitação da mulher, dos jovens e dos deficientes em matérias ligadas às TIC.

4.4. 3. Principais Actividades do CPRD Nampula.

- Estabelecer uma plataforma de conectividade para o acesso à Internet;
- Realizar workshops e outro tipo de programas de formação em tecnologias de informação e comunicação, trans-sectorial e trans-temática;
- Desenvolver aplicações e conteúdos;
- Disponibilizar o acesso à infra-estrutura de TIC e à Internet para a comunidade;
- Estabelecer uma grande comunidade de utilizadores qualificados de TIC;
- Promover a troca de informação entre utilizadores e organizações usando TIC; e

- Prover formação profissionalizante no âmbito do Cisco Networking Academy Program, das certificações da Microsoft e de outros programas.

4.4. 4. Serviços Fornecidos pelo CPRD Nampula

O CPRD disponibiliza uma variedade de serviços incluindo, entre outros, os seguintes:

- Formação em informática para todos os segmentos sociais;
- Manutenção de computadores;
- Produção de trabalhos gráficos (cartões de visita, calendários, panfletos, etc.);
- Acesso á Internet;
- Desenho de páginas *web*;
- Produção de conteúdos e de aplicações sectoriais e multi-funcionais;
- Digitalização de informação (imagens, gráficos e textos)
- Encadernação de documentos;
- Produção de conteúdos multimédia (CDs e DVDs);
- Capacitação da mulher, do jovem e do deficiente em matérias ligadas às TIC;
- Telefone Público;
- Provedor de Serviços de Internet; e
- Abertura de contas para correio electrónico

4.4. 5. Infra-estrutura do CPRD Nampula

As instalações onde funciona o CPRD em Nampula, fazem parte do património estatal e possuem condições de água e electricidade. Com dois pisos, à entrada, no primeiro piso, reservam-se duas largas salas sendo uma para a formação com capacidade para 22 computadores de mesa (PC) e outra para os diversos serviços incluindo os de Internet Café onde estão instalados cerca de 10 computadores. No segundo piso, encontram-se a sala da Gestora, a de Administração e Finanças, a Técnica, a futura Academia Cisco (em preparação) e a sala de máquinas onde se encontra o servidor e outros dispositivos de rede informática. Esta configuração permite perceber a necessidade de separar a área comum da técnica e de gestão como forma de trazer alguma tranquilidade dos funcionários, por um lado, e dos utentes do centro, do outro lado, porém, é notável que apesar dessa separação o espaço é escasso, ou melhor, a impressão que se tem em termos de acesso e conforto, é que, na maior parte dos casos, a circulação dentro do edifício é de certa forma condicionada, incluindo na sala de

formação que lembra os espaços nos transportes semi-colectivos, vulgo Chapa-100, na Cidade de Maputo. Daí a preocupação da Gestão que coloca como desafio a necessidade de um espaço adicional para melhorar a condição de trabalho e organização do Centro.

4.4. 6. Estrutura Orgânica - Recursos Humanos

O CPRD de Nampula é constituído por 11 (onze) funcionários sendo: 1 (uma) gestora, 2 (dois) técnicos profissionais, 3 (três) formadores, 2 assistentes de Internet, 1 administrativo e 2 (dois) agentes. Deste pessoal, 2 formadores e 1 técnico são produto do CPRD, ou seja, foram formados pelo próprio CPRD de Nampula e pelas suas qualidades acabaram sendo contratados para fazerem parte do pessoal do Centro.

Os fundos salariais provêm do Orçamento do Estado, com excepção dos dois técnicos que recebem do Projecto GovNet e de um dos Agentes que auferem das receitas do próprio CPRD.

Esta estrutura está aquém das necessidades do CPRD, pois segundo a Coordenadora de Formação no INTIC (2015),

“Não existe um modelo de CPRD a ser replicado, mas há um projecto nesse sentido na Província de Maputo que se espera venha a servir de modelo para o resto do país. A estrutura ideal seria de 42 pessoas a trabalhar em cada CPRD mas devido a exiguidade de fundos e fraca rentabilidade dos já existentes, cada CPRD tem uma estrutura própria” (ENTREVISTADA 1, 5/8/2015).

Na actual situação, os centros não conseguem cobrir toda a demanda que as províncias têm em todas áreas de apoio, prestação de serviços e formação sendo um dos grandes desafios a falta de pessoal suficiente em número e em especialização técnica para responder as necessidades da Província. Logo, se o objectivo é massificar o uso das TIC em Moçambique, torna difícil alcançar este desiderato com pacatos recursos. E esta é uma das razões que nos leva a concluir que as formações não respondem ao objectivo do GovNet em termos de formação e este facto tem como evidência não só as estatísticas que mostram que de 2009 ao segundo Semestre de 2015 tenham sido formados em todo País perto de 0,23% dos cidadãos num esforço conjugado entre os CPRD e outras instituições mas também a prevalência de situações levantadas na problematização do presente trabalho.

4.4. 7. Processos de Formação

O CPRD é um dado adquirido na Província e pelos seus feitos é conhecido por uma grande parte da população da Província de Nampula e da Cidade em particular. Este conhecimento faz com que o marketing desta instituição seja, praticamente, de forma automática pois, “nunca houve pausa por falta de candidatos” significando que sempre que um ciclo de formação termina existe um grupo de formandos a espera do próximo e assim em diante.

Entende-se que o conhecimento histórico existente é que define, basicamente, a tendência das candidaturas complementado com pequenas publicidades nos órgãos de comunicação social, numa relação recíproca de troca de serviços. Confirma esta situação a afirmação da Gestora, quando disse:

“Graças a Deus não sei se é pela nossa localização as pessoas já nos conhecem. Tanto é que limitamos os turnos de formação, depois de 22 as inscrições não aceitamos, se a pessoa aparece depois de preenchermos as vagas, fica para outra ou referimos a outras instituições. Um dos requisitos é que não limitamos se tem nível primário ou superior” (ENTREVISTADA 3, 12/8/15)

O uso dos Meios de Comunicação Social não tem sido regular senão em determinadas situações concretas. A gestora do centro afirmou que “tem havido parcerias com a Rádio Moçambique (RM), pelo suporte que damos e tiramos vantagem disso, Centros Multimédias Comunitários, Instituto de Comunicação Social (ICS) que vai divulgando os nossos cursos e promoções”.

A nível de formações nos Distritos, existem algumas especificidades que derivam de existência ou não de condições para a realização de uma formação. Por este motivo, todas as formações nos Distritos, são antecipadamente coordenadas e programadas com os governos distritais a fim de permitirem a mobilização e/ou recrutamento dos formandos, organização do local de formação e do equipamento a ser usado durante o tempo de formação. De acordo com a Gestora do CPRD Nampula, nos Distritos onde existem Centros Multimédia Comunitários, estes são usados para fins de formação e noutras situações, arranjos locais são feitos para que seja feita a formação a partir de junção de esforços das várias individualidades e instituições. Por exemplo,

“quando notamos que o Distrito não tem condições, conversamos com o Administrador e com ele desenhamos uma estratégia que permite que cada instituição que tem alguém que vai participar na formação, disponibilize um computador para uma sala identificada e notamos que ao fim do dia, temos uma sala toda ela equipada com condições adequadas e suficientes para se levar a cabo uma formação sem grandes constrangimentos.” (ENTREVISTADA 3, 12/8/15)

Este esforço no sentido de criar condições para a materialização de um objectivo nobre como este, nos pareceu extremamente interessante por se tratar de uma experiência que pode ser replicada para o sucesso da Estratégia do Governo Electrónico no País, principalmente em ambientes onde não seja possível, logo a priori, ter todas as condições criadas.

4.4. 8. Inscrições para os Cursos

Os cursos do CPRD são frequentados por todos cidadãos interessados, sem nenhuma discriminação, sendo a condição primária de ingresso, o saber ler e escrever como explicou a Gestora do CPRD Nampula:

“O que nós deparamos? Existiam crianças... porque para além de formações à Sociedade Civil, nós damos bolsas aos estudantes. Numa primeira fase trabalhamos com as Escolas Secundárias e Funcionários Públicos mas depois fomos nos aperceber que no ensino primário era muito mais fácil trabalhar com criança ... e criança aprende muito mais rápido e até dá gosto ensinar criança...e, de alguma forma, fomos pedindo crianças da 5ª Classe mas depois soubemos que havia crianças da 3ª a 4ª que sabem ler e escrever e hoje já temos crianças da 2ª Classe. Sentam no computador, dominam muito bem o computador, é um espectáculo que nem se acredita ser da 2ª classe...porque um dos nossos objectivos é massificar o uso das Tecnologias” (ENTREVISTADA 3, 12/08/15).

As inscrições para os cursos decorrem de forma contínua obedecendo apenas à lotação por período/turma tendo em conta a capacidade da sala de aula que só pode atender 22 formandos por sessão no curso básico e 10 nos cursos técnicos. Sobre os cursos ministrados veremos mais em diante.

4.4. 9. Perfil dos Formandos e Situação Informática na Província

A maioria dos formandos do CPRD chega ao centro sem os mínimos conhecimentos de informática. Em plena era de informação verificamos que a maioria dos cidadãos ainda não sabe o que é um computador e muito menos a sua importância. Como afirmou a gestora do CPRD Nampula:

“Quase todos começam de Zero [pausa] até digo, mesmo com funcionários públicos, há aqueles que nós dizemos hey...! como vai trabalhar com computador se até mexer o *mouse* está difícil? Então, realmente temos em algum momento, estas situações, embora por exemplo, alguns venham já com algum conhecimento..., eu tenho dito, as vezes os dispositivos que nós costumamos usar todos dias, já nos ajudam bastante. De certa forma as pessoas vão se familiarizando com as tecnologias. Nesta época é mais fácil ensinar alguém do que no passado.” (ENTREVISTADA 3, 12/8/15)

O contexto actual, permite um fácil processo de ensino e aprendizagem no que diz respeito ao uso dos computadores devido a influencia de diferentes dispositivos digitais, tais como o celular, o Tablet, o iPod, iPad, que são usados no dia-à-dia. As pessoas estão muito mais expostas à este tipo de dispositivos do que de um computador como tal e têm alguma noção do teclado, aprendem a digitar, a enviar e receber uma SMS que tem similaridades do envio de um e-mail, enviam e recebem imagens ao mesmo tempo que vão se familiarizando com o mundo digital. Estas ferramentas constituem uma oportunidade para a introdução de noções das TIC na sociedade sem criar situações de resistência. Alguns contextos complexos, irão existir em que haja dificuldades de um uso efectivo das TIC nas instituições ou a nível individual, são desafios e barreiras como vimos em capítulos anteriores. Essas situações devem ser devidamente identificadas e documentadas visando encontrar estratégias apropriadas para que sejam ultrapassadas. Em Nampula, por exemplo, a dificuldade de lidar com certa camada de funcionários públicos e em particular, os do nível executivo que dificilmente conseguem oportunidades para uma formação normal, estuda-se a possibilidade de criar grupos especiais de formação visando atingir este nicho ainda por explorar. Nesta perspectiva, para o atendimento dos executivos (Directores, Secretários Permanentes, etc) vale referir um facto:

“esta parte de tecnologias é muito complexa, ... eu por exemplo, pessoalmente já me aproximei do Governo da Província e até já fui aconselhada pela Secretária Permanente que “olha, tenta criar grupos especiais de forma que nesses bolsiros de informática apareça, por exemplo, grupo de funcionários públicos simples, os directores, os secretários permanentes...”. Isso porque? ... o Governo da Província está ciente de que mesmo os nossos directores com tanta tecnologia: iPad, telefones, ...que orçando gastou quase 100Mil para ter aqueles recursos só usa para dizer alô! Tudo bem? Depois desliga. Só faz isso! (risos), parece que não, mas é uma realidade, é uma realidade! Estamos a falar, é um director, não vamos fazer mais nada, porque para ele, ao nível dele, pensa que ... ah se eu quiser responder isto, tenho a minha secretaria, a obrigação dela é saber isso, eu já não, a minha obrigação é andar com recursos bonitos nas mãos, esquece este espaço de querer saber, conhecer, esta ânsia de saber mais.” (ENTREVISTADA 3, 12/08/15)

Relembrando o caso do Al Gore, nos Estados Unidos, que graças a sua paixão pelas TIC, impulsionou o Governo Electrónico nos anos 90, a nossa entrevistada, considera que o facto de termos executivos com pouco ou nenhum conhecimento informático, quando colocados perante o desafio de gerirem o processo de Governo Electrónico em Moçambique,

“podem não influenciar necessariamente o avanço do governo electrónico ..., depende da dedicação; se a pessoa se abre, aproxima os sectores técnicos, ser curiosa e querer crescer. Para ser gestor técnico não precisa de ter certificação na área técnica específica. Mas a preocupação. Quando se fala de Tecnologia é mais pela ciência e em alguns

cargos de chefia é mais pela política e, do que saiba, a política e a ciência não falam a mesma língua.” (ENTREVISTADA 3, 12/08/15)

Em relação à possibilidade de conflitos na execução das actividades de formação por parte dos executivos, a nossa entrevistada afirmou:

“Fazemos nossos serviços sem tentar lesar, quando solicitamos formações, deixamos os gestores decidirem o formato e muitas vezes, aceitamos que os executivos venham com os seus equipamentos ou dispositivos e tratamos de tirar dúvidas que eles tenham em fazer uma ou outra coisa mas não uma formação normal que lhes levaria muito do seu tempo.” (ENTREVISTADA 3, 12/08/15)

Estas diferentes estratégias (pretendidas ou emergentes) encontradas e criadas com vista a solucionar problemas particulares de um processo são iniciativas louváveis que precisam ser mais exploradas, massificadas e replicadas noutros CPRDs e níveis de intervenção.

4.4. 10. Cursos Ministrados

Em Nampula, O CPRD ministra actualmente três (3) cursos fundamentais, sendo o básico e dois técnicos profissionais, nomeadamente o de reparação de computadores e o de instalação e configuração de rede de computadores. O básico, também conhecido por curso na óptica de utilizador, tem a duração de 5 (cinco) semanas e comporta o Sistema Operativo Windows, o aplicativo de escritório da Microsoft (MicroSoft Office) nos pacotes do Word, Excel, PowerPoint e Access. Este pacote inclui ainda o Explorador de Internet (*Internet Explorer*) e Correio Electrónico (*e-Mail*). Nos pacotes técnicos com a duração de 3 (três) semanas cada, os participantes são formados em áreas como a configuração, instalação e reparação de computadores assim como a instalação de redes de computadores. Encontra-se em instalação uma sala, futura academia CISCO, que vai abrir brevemente, e de acordo com a gestora, os técnicos formados nesta especialidade encontram-se no centro a espera apenas que a sala e o equipamento estejam instalados.

O facto do curso básico durar aparentemente, mais tempo, tem a ver com a segmentação do tempo, uma vez que os estudantes têm duas horas diárias enquanto no curso técnico, há um limite máximo de 10 estudantes por curso e eles ocupam, diariamente, um turno inteiro da manhã ou da tarde durante as 3 semanas, o que aumenta o volume da matéria dada, o contacto com os computadores e formadores e, conseqüentemente, reduz o tempo de permanência para completar o curso. A diferença de duração explica-se pelo seguinte:

“No curso básico normalmente só temos 2 horas de tempo em cada turno, então, por mais que sejam 5 semanas mas o contacto com os recursos: computador, o formador, a sala de aula é pouco tempo. Enquanto o técnico nós normalmente temos uma manhã ou uma tarde. Nós limitamos, o máximo são 10 estudantes, limite máximo que aceitamos por turma. Já temos muito mais tempo e mais dedicação e em termos de desenvolvimento de aula e aproximação estudante-professor é muito directo. Em duas semanas já vamos socializando o formando e deixa de ser estudante e passa a ser um funcionário do CPRD... por exemplo, algumas situações nós dizemos: vai fazer, tenta experimentar [pausa] é aqui onde vai começar a praticar, não espere ir pedir num outro sítio fora, [pausa] nós vamos abrindo este espaço.” (ENTREVISTADA 3, 12/08/15)

O curso mais procurado é o básico, tanto que as inscrições nunca param e os ciclos vão se sucedendo. Em termos de demanda, segue a assistência técnica e GovNet (Internet) para as instituições governamentais. Para minimizar as solicitações, o CPRD criou uma plataforma que permite detectar, antecipadamente, quando é que uma instituição está OffLine e assim, permite agir de forma proactiva antes que seja solicitado assim, evitando que “transfiramos os nossos problemas ao cliente porque ele não está interessado em saber os nossos problemas” (Entrevistada 2). Além disso, de acordo com a Entrevistada, a procura é sempre grande, mas também

“Não tem como o CPRD estar parado quando existem os Funcionários públicos, estudantes e professores. Sempre haverá alguém para formar. Ainda somos os felizardos. As nossas formações são contínuas”. Quase sempre existem candidatos a espera do próximo ciclo de formações, há muita procura.” (ENTREVISTADA 3, 12/08/15)

A selecção de conteúdos que respondem ao objectivo nacional (GovNet) e duração dos cursos apresenta-se relevante para a presente reflexão na medida em que numa situação de pobreza em que a maior parte dos cidadãos se encontra e tendo em conta a localização dos CPRD coloca-se um desafio ao cidadão no sentido de qual curso seguir e por quanto tempo deverá estar longe do seu ambiente normal, afinal para frequentar e terminar o curso exige-se, então, condições específicas incluindo uma deslocação. A questão que se coloca é como ter os serviços dos CPRD mais acessíveis ao cidadão comum.

4.4. 11. Preço de formação

A reflexão sobre os preços aplicados para cada curso de formação assume-se de crucial importância para entender a dinâmica dos custos para o cidadão. A pobreza em Moçambique é uma realidade e qualquer preço de um bem, pode ser proibitivo ou considerado elitista dependendo do contexto. A situação aqui apresentada parece banal para quem tem um salário,

digamos, digno, mas para o cidadão comum, pode ser proibitivo daí que seja necessário analisar e avaliar os contextos de aplicação dos vários preços nos CPRD.

A formação constitui uma das fontes de rendimento do centro e os preços variam de curso para curso. O Curso básico, por sinal, o mais procurado, custa 1.500,00MT ao cidadão, o técnico, 2.500,00MT e o de reparação de computadores (Hardware & Software) 5.000MT. O centro trabalha primariamente com as Instituições Públicas cujos arranjos institucionais podem determinar valores específicos, dentro do cumprimento da agenda do centro e em certos casos, quando haja necessidades urgentes a serem respondidas mas também Bolsas de Estudos são oferecidas aos estudantes e professores que para tal forem elegíveis.

4.4. 12. Conteúdo e Qualidade de Formação

Como foi dito, o CPRD tem três cursos: o Básico, e dois Técnicos para além da Academia CISCO ainda em preparação. O curso básico integra o Sistema Operativo Windows, os aplicativos de escritório (*Office Applications*), nomeadamente: MicroSoft Word, MicroSoft Excel, MicroSoft Powerpoint e MicroSoft Access, O Explorador de Internet (*Internet Explorer*) e Correio Electrónico (*e-Mail*). Os Cursos Técnicos estão desenhados de acordo com a especialidade, o de Reparação de Computadores (*Hardware e Software*) e o de Instalação e Configuração de redes onde conteúdos e práticas específicos são ministrados.

Quanto a apreciação de qualidade de formação,

“... se criou uma espécie de mito de maneiras que as pessoas quando vêm no CPRD já dizem: ahh, eu vim para o CPRD, já fiz a 12^a mas ainda não tenho certificado de informática e hoje um dos primeiros requisitos que se exige é certificado de informática e muitas pessoas dizem, se você quer apanhar emprego facilmente é melhor ir ter certificado do CPRD [Risos]”. (ENTREVISTADA 3, 12/08/15)

E para garantir uma boa qualidade nos seus formandos, o Centro esforça-se em manter um padrão profissional e ético para que de facto, uma melhor formação seja dada aos seus formandos e para elucidar esta tese, a gestora afirmou que várias iniciativas são levadas a cabo e porque reconhece que

“Esta coisa de informática é muito complexa, por exemplo eu estou habituado a trabalhar com este computador, é com este computador que eu vou ter domínio e se me aparece um, por exemplo, um laptop, já tenho receio, mas eu trabalho só com um computador, [pausa] não tem diferença muito grande.”. (ENTREVISTADA 3, 12/08/15)

então,

“a nossa preocupação é desfazer esse mito, criar um ambiente de familiarização, em que hoje por exemplo, aprendeu com este computador, mas noutra instituição pode encontrar esta realidade. Se aprendeu por exemplo com MS Office 2013 no CPRD, pode ir numa outra instituição que ainda está a usar Office 2007”. (ENTREVISTADA 3, 12/08/15)

Além disso, a exposição referida no âmbito dos cursos ministrados, em que passadas duas semanas, para a socialização do estudante, ele passa, praticamente, a ser um funcionário do CPRD ilustra igualmente esse esforço visando a qualidade no formando que a partir desta altura, passa a experimentar no terreno os desafios profissionais próprios que lhe vão oferecer um alto nível de compreensão e prática dos conteúdos. Esta questão é também relevante para a expansão do leque de actividades do centro em termos de intervenção, na medida em que tendo vários estudantes em regime de estágios, responde-se mais facilmente as solicitações dos clientes e conseqüentemente melhora-se a qualidade de serviços, pelo menos no que diz respeito ao tempo de resposta. O CPRD tem tido feito formações de voluntários para os Centros Comunitários e alguns funcionários Públicos que passam a servir de *Focal Points* nas suas instituições.

Para confirmarmos a questão de qualidade, visitamos a sala de formações onde corria o curso básico e escolhemos aleatoriamente uma estudante, que era a mais nova da turma e à uma pergunta nossa, respondeu que estava ali a fazer o curso porque apesar de ter feito a 12ª Classe, não sabia informática porque, segundo ela, “lá davam muito mal as aulas e o professor faltava muito” (ENTREVISTADA 4, 12/08/15)

A Estratégia de Ensino Secundário Geral assim como o Plano Tecnológico da Educação trazem orientações claras sobre a necessidade de as Escolas Secundárias serem munidas de salas de informática, mas o facto de esta disciplina ser opcional e dependente das condições locais e boa vontade dos gestores, não garante a sua implementação efectiva. Daí que não seja surpreendente ouvir que um estudante graduado na 12ª Classe não sabe lidar com um computador, o que de certa forma, contradiz com aquilo que é o espírito do governo electrónico.

Sobre a introdução de TIC nas Escolas Secundárias de Nampula, sabe-se que está prevista uma sala de informática em quase todas Escolas Secundárias em que os estudantes tenham acesso aos computadores e Internet durante algumas horas mas reconhece-se ser um grande desafio, porque por exemplo, os problemas de segurança, aliados aos de falta de uma boa energia

eléctrica nas escolas, várias iniciativas são abortadas. A título de exemplo, à nível da Cidade de Nampula, por falta de energia eléctrica de qualidade, a Escola Secundária (ES) de Nampula, a 12 de Outubro, a de Namicopo que depois de receber parte do equipamento foram infelizes, sofreram um roubo mesmo antes de usar e a ES Nampapue com corrente eléctrica tão fraca que não permite o arranque dos equipamentos, todas trabalham com dificuldades³³. Nestes casos, a única coisa que o CPRD faz é aconselhar aos gestores a contactar a EDM para ver se é possível melhorar a qualidade de energia, ao mesmo tempo que lhes informa da impossibilidade de se montar uma sala informática funcional. Esta situação leva-nos a pensar na necessidade das estruturas do topo repensarem na forma como a questão das TIC nas Escolas está a ser gerida.

4.4. 13. Mecanismos de Superação e de Apoio aos Menos Favorecidos

Um dos grandes problemas na formação em TIC está relacionado com a possibilidade de prática contínua, ou seja, que o estudante esteja exposto ao computador para uma contínua exercitação e prática. Este problema foi levantado por Merina Luís JOSÉ (2014) quando disse:

“A questão é que parte dos formandos que não possuem os meios informáticos para execução das actividades na prestação dos serviços públicos corre o risco de perder a prática e como consequência, a eficiência e eficácia de que goza o Governo electrónico não se verifica, principalmente nos distritos onde há carência dos meios informáticos” (JOSÉ, 2014: 63).

Para minimizar este problema, pelo menos na Cidade de Nampula, o CPRD coloca ao dispor dos cidadãos os serviços do Centro, em particular, os computadores e a Internet de forma gratuita, em todos os sábados. Aqui reconhece-se categoricamente o problema levantado pela JOSÉ daí que esta medida tenha sido tomada.

“Nem todos, daí que o Centro decidiu facilitar a prática oferecendo acesso gratuito dos computadores e Internet aos Sábados. O que estava a acontecer? Nós formávamos mas não tinham oportunidade de praticar ou porque não tem condições, em casa não tem computador, ou porque se, por exemplo, fôr para um sítio privado vai ter que pagar e não tem talvez 100 ou 50 que lhe são exigidos naquele momento; é estudante talvez quer fazer um trabalho; é docente quer investigar e se for num sítio privado para investigar o tempo vai ser limitado[...] Abrimos nos sábados todo o dia e sentimos que, de certa forma, está a criar grande impacto. As pessoas “já não têm aquele receio que ahh! Aprendi, por exemplo, a informática em 2009 será que se eu aproximar um computador hei-de saber? Eles[...], quer dizer, já se puxam, “ah deixa, se eu aprendi em 2009 então eu vou recordar, se já não pago nada e tem alguém que está a me assistir lá, [...]”. Temos assistente de Internet Café só para dar esse apoio, se se esqueceu como baixar um documento, vai-lhe indicando.” (ENTREVISTADA 3, 12/08/15)

³³ Gestora do CPRD de Nampula (em entrevista)

São várias iniciativas que poderiam ser replicadas mas ainda assim, o conjunto de condicionalismos faz com que apesar de iniciativas como estas serem louváveis, ainda seja uma miragem pensar numa generalização do uso efectivo das TIC no âmbito do.

4.4. 14. Parcerias com Outras Instituições

Em Nampula existem cerca de 6 (seis) outras instituições de formação na área informática com as quais o CPRD mantém parcerias numa perspectiva de complementaridade, pois,

“Eles estão a formar, preocupação do Governo, para que em Nampula haja cada vez mais cidadãos formados em TIC. Este relacionamento permite perceberem que o CPRD não se trata de um rival nem concorrente mas um simples parceiro preocupado com a formação dos cidadãos de maneiras que mesmo os clientes que aparecem ao CPRD, em excesso, em muitos casos, são remetidos a estas instituições de formação.”
(ENTREVISTADA 3, 12/08/15)

Para além destas instituições o Centro tem parcerias com as diferentes instituições públicas, mas não houve nenhuma referência a Parceria efectiva Público-Privada (PPP). Mesmo em relação as outras instituições públicas, no nosso entender as parcerias não são expressivas e as poucas referidas não têm uma visão comum traçada que seria uma forma de criar sinergias visando um objectivo concreto, neste caso, promover e alavancar as acções do CPRD.

4.4. 15. Avaliação dos Processos de Formação no CPRD

Na presente questão procuramos perceber se durante ou no final de cada ciclo de formação tem havido um processo de avaliação feita pelos próprios formandos no sentido de apresentarem as suas opiniões sobre o que acharam do próprio processo, da gestão e relacionamento com os formadores, gestores e colegas que é uma oportunidade também para sugerirem propostas para melhoria nos próximos processos. Ao levantar esta questão, partimos do pressuposto de que todo processo nunca é perfeito e a sua melhoria pode dever-se da aprendizagem do próprio processo sendo que nestas situações uma terceira opinião é sempre bem-vinda.

Segundo CLOETE e CONING (2012), a avaliação de uma política pode ser formal, aquela que informa às decisões diárias sobre o quão bem ou mal, alguma coisa, está no dia-a-dia ou informal que apesar de tratar das mesmas questões, ela é mais sistemática e rigorosa do que a informal com controlo apropriado de validade e fidelidade das constatações e conclusões (CLOETE e CONING, 2012: 196). A avaliação nos termos desta questão é no sentido mais informal dentro do próprio CPRD.

Sendo crucial para qualquer processo e com este propósito perguntamos se aos estudantes era-lhes dada a oportunidade de avaliar como foi o processo de formação através de um formulário que fosse preenchido no fim do curso. Em resposta a Gestora do centro mostrou-se pouco favorável a este tipo de avaliação e justificou que ela preferia um contacto directo a ter que instituir um formulário, pois na sua óptica quando a conversa é livre e aberta, os estudantes ficam livres de dizerem “o que lhes vem na cabeça”, apresentarem as suas preocupações e sugerirem mudanças para melhorias principalmente porque esta conversa é iniciada com a informação dos contactos telefónicos da Gestora criando assim algum tipo de confiança entre as partes. A questão é que quando se usa um formulário para a avaliação, o estudante passa-lhe pela cabeça a possibilidade do professor descobrir a sua caligrafia e por via disso, condicionar as aulas desse estudante caso a avaliação lhe tenha sido desfavorável. Confirma este facto a fala da gestora, quando em determinada altura comenta que o aluno pensa:

“depois o formador vai descobrir a minha caligrafia e não vai gostar de mim.”
(ENTREVISTADA 3, 12/08/15)

Outro elemento importante é a comunicação entre os estudantes que permite trocaram impressões e se transmitirem o conhecimento de que eles podem-se sentir confiantes e conversar abertamente com a Gestora sem nenhum receio de retaliação.

4. 5. Atendimento nas Instituições Públicas

O âmbito de prestação de serviços pela Administração Pública consiste no atendimento ao cidadão e outras entidades interessadas nos serviços fornecidos pelo governo. Assim, o presente estudo considera a questão de atendimento aos utentes, como crucial para perceber a contribuição das formações nos CPRD por entender que estas formações servem para prover os cidadãos e a máquina burocrática de instrumentos que facilitam os processos e a interacção entre o governo e os governados. Para testar a consistência dos programas de formação nos CPRD em relação aos funcionários públicos, fez-se um levantamento de várias situações inerentes ao atendimento ao cidadão e observadas algumas instituições, nomeadamente: o BAU, o Registo Civil, o Registo Criminal, Serviços de Migração e o INATER tendo sido constatado que existe uma crítica situação relacionada com a morosidade no atendimento dos cidadãos e parte destas questões poderiam ser minimizadas se as TIC fossem usadas de forma efectiva. Os processos de inscrições e matriculas nas escolas e Universidades são também caracterizados por filas enormes o que revela fraqueza tanto por parte das instituições assim como dos utentes que procuram os respectivos serviços.

O BAU em Maputo, existe na Cidade de Maputo e Município da Matola, porém a sua presença na Internet é parcial, na medida em que apesar da página estar presente, todos processos de entrega dos formulários e sua tramitação são presenciais. No Registo Civil embora tenha representações em quase todos Distritos Municipais em Maputo, ele é envolto de um mistério tal que torna difícil saber os contornos pelos quais os processos correm. Na área de Identificação Civil, por exemplo, pode-se observar filas intermináveis para tratar, renovar e levantar Bilhetes de Identidade (BI) e além disso, vários cidadãos deslocam longas distancias a fim de procurar saber se seus BI estarão ou não emitidos. Entendemos que alguns dos procedimentos poderiam ser simplificados caso fossem usadas as TIC para facilitação. Idem no Registo criminal, duas filas extremamente lentas são observáveis todas manhas, sendo uma para levantar os formulários e outra para a própria tramitação. A Os Serviços Nacionais de Migração enfrentam a mesma enfermidade onde observam-se filas para levantar formulários, tramitar e levantar Passaportes e DIREs. Tal como ocorre no processo de tratamento e levantamento de BI, no INATTER, a mesma situação é recorrente onde se pode notar balcões cheios de clientes uns para saber resultados dos exames, da emissão de suas Cartas de Condução e de varias outras situações. Algumas tímidas tentativas do uso das TIC para os processos de emissão de Cartas de Condução pecam pela recorrente falta de sistema que afecta todo sistema e mesmo o site de exames <http://exames.inatter.gov.mz/> funciona com dificuldades. Com excepção do INATTER, todas as outras instituições não possuem uma pagina na Internet, pelo menos na nossa pesquisa não encontramos nada nesse sentido, senão algumas referencias no Portal do governo que não chegam a ter algum impacto na vida do cidadão.

Assim, com as constatações acima, continua sendo uma miragem a vontade de capacitação das instituições para estarem mais perto dos cidadãos.

4. 6. Disponibilidade de Endereços Electrónicos e Presença de Instituições Públicas na Internet

Uma busca geral sobre Instituições Públicas moçambicanas sob o Domínio (**gov.mz**) o Google mostra cerca de milhões de resultados referindo a diversas situações desde eventos, notícias e instituições. Com o objectivo de verificar a funcionalidade, interactividade e actualização visitamos 22 instituições (ver Anexo II) seleccionadas a partir da lista que o Google apresentou. Do teste aferimos que todas vinte e duas páginas eram funcionais, actualizadas e de alguma forma interactivas na medida em que era possível navegar, seguir vários links, baixar alguns

formulários e em alguns casos, interagir através de uma janela dedicada ao contacto por via de preenchimento de dados e colocação das questões. Apenas dois Ministerios não traziam contactos electrónicos mas todo o resto apresenta no mínimo um contacto geral e alguns contactos específicos. Entretanto a situação complica-se a medida que descemos para a base, não havendo nenhuma referencia directa e clara sobre: 1) Direcções provinciais, e locais assim como maior parte dos Municípios. O Portal dos Governos Provinciais, regra geral tem as mesmas características o que mostra que foram concebidos por uma única instituição que tem mantido a sua actualização apesar de irregular, ela acontece de vez enquanto.

No que refere a página do CPRD de Nampula o seu acesso é possível por quatro vias: 1) busca por um Motor (neste caso, <https://www.google.co.mz/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=CPRD+Nampula>), 2) através do Portal do Governo de Nampula (<http://www.nampula.gov.mz/informacao/cprd/>) em que se encontra em terceiro plano, ou seja, deve-se entrar na pagina geral do Governo de Nampula, procurar Informações e só aqui é onde é possível encontrar o CPRD, 3) por via do portal do INTIC³⁴ (<http://www.intic.gov.mz/por/CPRDs/CPRD-de-Nampula/>) onde igualmente aparece uma breve descrição dos serviços que oferece e algumas informações básicas e finalmente 4) uma pagina no Facebook com pouco menos de 30 *Likes* e sem muita informação para o cidadão.

Figura 1 – INTIC/CPRD Nampula (*Website*)



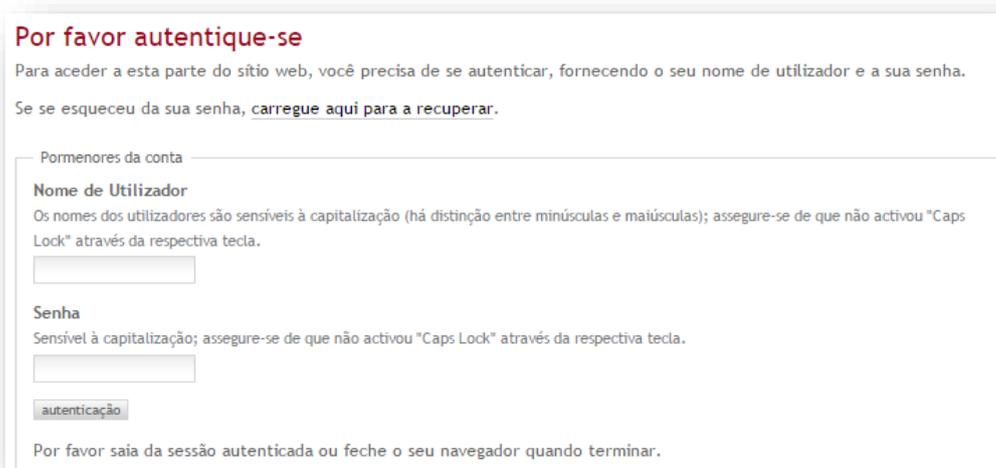
Fonte: Autor

³⁴ Figura 1

Teoricamente, a instituição está presente mas em termos efectivos, seria difícil classificar isto como uma presença e aqui reside parte do problema que existe em várias outras instituições, a questão de não presença ou presença estática que não entusiasma/encoraja o cidadão para mais visitas e interacção. A questão que se coloca é que contribuição faz uma página “seca” quando o cidadão quer encontrar soluções online dos seus problemas? Se um CPRD que é responsável por promover o uso efectivo das TIC e forma cidadãos nesse sentido não está efectivamente online pode se imaginar o desafio que existe para aquelas instituições que esperam o suporte desse mesmo CPRD! O caso dos BAUs, é também exemplo clássico desta presença subjectiva em que apesar de ser um problema recorrente a sua localização não é directa e em termos de páginas estão ainda longe de serem interactivas. É preciso dar exemplo quando o objectivo é ter seguidores.

A respeito das outras Instituições em Nampula, notamos uma relativa presença de contactos dos membros do governo provincial através do site (<http://www.nampula.gov.mz/o-governo/membros-do-governo-provincial/>), onde aparecem os nomes, endereços electrónicos e contactos telefónicos com excepção do Governador e Secretária Permanente. Entretanto, como ocorre com toda administração pública, não existe *websites* ou *links* para as Direcções Provincias/Distritais e Locais mas em compensação, para os Distritos aparece apenas o nome dos respectivos administradores sem nenhum contacto (<http://www.nampula.gov.mz/o-governo/administracao-distrital/>).

Figura 2 – *Link* para as Direcções Provincias de Nampula



Por favor autentique-se

Para aceder a esta parte do sítio web, você precisa de se autenticar, fornecendo o seu nome de utilizador e a sua senha.

Se se esqueceu da sua senha, [carregue aqui para a recuperar](#).

Pormenores da conta

Nome de Utilizador
Os nomes dos utilizadores são sensíveis à capitalização (há distinção entre minúsculas e maiúsculas); assegure-se de que não activou "Caps Lock" através da respectiva tecla.

Senha
Sensível à capitalização; assegure-se de que não activou "Caps Lock" através da respectiva tecla.

Por favor saia da sessão autenticada ou feche o seu navegador quando terminar.

Fonte: Autor

Como se pode depreender, o *link* que supostamente deveria nos levar aos sites das Direcções Provinciais (Figura 2), está dependente de uma autenticação, indicando que o acesso é limitado aos funcionários Públicos cadastrados no sistema. Ora, e o cidadão? O que o cidadão sabe é que nem todas coisas são tratadas a nível do gabinete do Governados, mas nas respectivas Direcções. Esta ausência das direcções cria em si, um constrangimento para quem procura um serviço específico e não encontra e assim, se torna difícil senão impossível considerar que está-se criar a necessária capacidade institucional de coordenação e implementação de iniciativas e projectos da Estratégia de Governo Electrónico muito menos as capacidades em recursos humanos no Sector Público que concorram para efectivamente fazer das TIC um instrumento para a prestação de serviços públicos com eficácia e eficiência como reza a Estratégia de Implementação do Governo Electrónico.

4. 7. Os Desafios e Resultados – Uma Análise Crítica

Com referência aos dados recolhidos, esta secção pretende fazer uma análise com base numa reflexão sobre as questões relacionadas com as várias iniciativas de formação no âmbito das TIC, relacionamento dos vários sectores e actores assim como os desafios que se levantam a vários níveis.

A nível global e regional, os dados indicam que em termos políticos, existe uma consciência clara de que o uso das TIC em todas esferas da Administração Pública é um factor impulsionador de um desenvolvimento sustentável. Assim, pelas múltiplas vantagens que as TIC oferecem, os governos são incitados a enveredar por este caminho para atingir níveis desejados de desenvolvimento (ODM) ao mesmo tempo em que devem fazer esforços para desenvolver e produzir um conjunto de jovens e estudantes proficientes em TIC tendo em vista o mesmo propósito.

Na abordagem teórica vimos que a partir do Fórum Global sobre Reinvenção do Governo, nos EUA o termo e-Gov passaria a ingressar nas agendas governamentais como assunto de grande relevância, notadamente associado aos movimentos de reforma do Estado e às transformações na administração pública porque mais de que um simples uso das TIC, acreditava-se que quanto menos hierárquica fosse a administração pública, os gestores precisariam de mais ferramentas para ultrapassar as fronteiras burocráticas e unir as operações interdependentes.

Estas duas questões, as da necessidade de os governos se empenharem em estratégias visando o maior uso e aproveitamento das TIC e a necessidade de se formarem jovens e estudantes revelam uma necessidade global que apesar da relevância, a nível local, não têm sido levados muito à sério pois em termos práticos, vimos que as iniciativas neste contexto são desintegradas por si e as políticas tendem a atrasar o processo de formação que deveria começar muito mais cedo conforme a abordagem feita pelo NEPAD sobre o facto de que em muitos países, as crianças iniciam o conhecimento das primeiras letras e o gosto pela música e pelas cores, entre outros, com recurso aos computadores (NEPAD). Não pode haver maior referência do que esta, aliás, aquando da visita ao CPRD de Nampula, a nossa entrevistada, sublinhou o facto de que o factor chave é saber ler e escrever para ter uma iniciação informática. Apesar de uma relativa inversão dos factos, por um lado, crianças que aprendem a ler e escrever com recurso aos computadores noutros países e por outro, o ter que saber ler e escrever para aprender a usar o computador, nota-se uma grande distância quando no contexto de ensino oficial em Moçambique, a introdução de ensino das TIC começa no nível secundário.

As contradições de abordagem vão para além do global e regional, no nível doméstico, vários instrumentos aprovados pelo governo, apontam como caminho a seguir - o uso das tecnologias para melhorar a prestação de serviços na administração pública e aproximação do cidadão ao governo o que não tem sido efectivo.

Vimos na Agenda 2025 que na área de Ciência e Tecnologia, o objectivo principal deve visar o desenvolvimento de um sistema integrado de produção e gestão de conhecimentos, virado para as necessidades nacionais, de forma a impulsionar o desenvolvimento sustentável do País, o que implica desenvolver um sistema de divulgação e comunicação do conhecimento científico e tecnológico, aproveitando também as novas Tecnologias de Informação e Comunicação. A Agenda refere que é necessário divulgar nas escolas as ofertas de acesso ao conhecimento científico através da televisão, rádio, jornais e revistas e ter uma sala de informática, conectada à Internet, em cada escola distrital. Nestas salas os alunos teriam acesso aos computadores, aos programas de televisão educativos, ao equipamento multimédia, sistemas interactivos de informação, incluindo correio electrónico e bibliotecas electrónicas (Agenda 2025: 138). No plano de divulgação das TIC, há ainda um fraco desempenho na medida em que poucas são as vezes em que vemos uma informação sobre as páginas de internet das instituições públicas, anúncios de cursos ou bolsas em áreas de informática. Isso dificulta o próprio conhecimento e aproveitamento dos recursos já existentes.

E afirma ainda que as condições de trabalho no aparelho de Estado deveriam assentar nas Tecnologias de Informação. Mas a situação mostra que em termos práticos estamos longe de concretizar este desiderato. O facto é que este todo desiderato não passa de uma simples retórica.

A visão integrada de produção e gestão do conhecimento prevista na Agenda 2025 e que de alguma forma alimenta a Estratégia de Implementação do Governo Electrónico, não se verifica a sua efectividade uma vez que as iniciativas existentes e a sua coordenação ou interligação são de difícil entendimento demonstrando uma deficiência clara na articulação entre elas.

Tendo em conta a complementaridade de acções entre instituições do governo, visitamos o Plano Tecnológico de Educação e a Estratégia do Ensino Secundário Geral que demonstram que cada uma das políticas enfatiza a necessidade de massificação do uso das TIC nas Escolas com iniciativas concretas a serem levadas a cabo, mas para a sua concretização, não existe um incentivo claro, com o agravante de essas iniciativas nas escolas serem de carácter opcional contradizendo aquilo que constitui a “vontade” política de massificação do uso das TIC em Moçambique. Dispor de condições numa Escola Secundária, refere-se a um conjunto de infra-estruturas (Edifícios, Electricidade, Telecomunicações, etc), equipamentos (computadores, Impressoras, UPS, etc), Softwares (Aplicativos, Base de dados, etc), pessoal (técnico, administrativo, docência, etc) e outros recursos que na prática, são de um alcance extremamente difícil para as próprias escolas. (EESG1, 2011: 59-60).

É que enquanto o ensino das TIC continuar a ser opcional, dependente das condições das próprias escolas, por sinal, públicas que dependem do Orçamento de Estado para o seu funcionamento, e se mantiver a iniciação desta matéria apenas no ensino secundário, dificilmente o Estado poderá avançar para uma sociedade de informação onde o cidadão possa ser servido de forma eficaz, eficiente e efectiva e, participar na própria governação.

Nos últimos anos, a sociedade moçambicana depara-se com problemas de falta de vagas nas escolas públicas. Como alternativa, alguns alunos ainda em tenra idade, foram remetidos para o curso nocturno e outros para os cursos à distância. Para o sucesso nos cursos de formação à distância um dos requisitos é o domínio das TIC e depois a existência de infraestrutura que as suportem. Ocorre que a maioria destes estudantes não teve ainda uma exposição no uso do computador. Esta é uma oportunidade em que os CPRD deveriam ter um papel preponderante

na capacitação destes estudantes e professores para fazerem o uso produtivo das TIC no âmbito do processo de ensino e aprendizagem.

Adicionalmente, a presença não efectiva e interactiva das instituições governamentais na Internet é outro elemento que coloca a vontade de massificação das TIC em Moçambique numa situação pouco motivadora pois, o facto de a maioria dos websites encontrarem-se estáticas e com informações actualizadas na conveniência dos burocratas não respondendo aos anseios dos cidadãos, estes acabam ficando frustrados ao ponto em que não olham para o uso das TIC na governação como um elemento crucial. A interactividade aqui referida é no sentido de haver possibilidade de o cidadão realizar uma transacção completa por via da Internet. Existem algumas instituições como o INSS com a SIMMO, a autoridade Tributária com o simulador de tributação, o INATER com o sistema de consulta de situação de cartas de condução, que tentam aproximar o cidadão nos termos de prestação de serviços.

A frustração de um pode acabar influenciando vários cidadãos que terminam não confiando nas próprias tecnologias pois, como acontece para com os Bancos, quando o problema de “falta de sistema” é frequente os clientes transportam consigo uma grande carga de frustração, acabando por preferir as formas tradicionais de atendimento que por si, implicam custos adicionais em termos de tempo e distância.

Como dizíamos, a formação dos funcionários públicos em TIC no âmbito do Governo Electrónico, deve não só se centrar em aspectos técnicos, mas também comportamentais, porque a falta de funcionamento efectivo das Websites do Governo, não pode ser vista apenas nos termos técnicos mas também no âmbito comportamental das pessoas. O que verificamos é que os conteúdos de formação nos CPRDs são meramente técnicos o que apesar de ser importantemente não deixa de ser problema na medida em que as pessoas aprendem a usar o computador mas não percebem como essa aprendizagem pode-se reflectir na prestação de serviços ao cidadão. Do lado do cidadão, resta-lhe saber que os conhecimentos obtidos no CPRD ou outra instituição de formação facilitam-lhe a obter serviços públicos disponíveis no portal do governo. É uma questão prática e assim se forma um ciclo de fluxo de informação que reduz os custos de transacção.

A problemática do governo electrónico envolve uma relação que não é apenas entre o funcionário e o sistema, mas um triângulo que é caracterizado pela presença do funcionário, o sistema que suporta os processos e o cidadão que procura obter resultados dessa interacção.

Podemos ter funcionários que sabem usar, muito bem, o computador, mas não deixam que os seus processos estejam disponibilizados na Internet ao benefício do cidadão assim como podemos ter cidadãos que podem saber usar, muito bem, o computador mas que não queiram usá-lo para fazer qualquer transacção na Internet por falta de confiança ou outro constrangimento sócio-cultural ou por qualquer estereótipo ou mito desenvolvido a volta das TIC.

A conclusão a que chegamos é que em Moçambique, as poucas pessoas que são formadas é no sentido de saberem usar o computador e navegar na Internet mas essas formações não chegam a ser uma ferramenta para a materialização efectiva do governo electrónico. Existe uma espécie de comodismo com as ineficiências existentes no actual sistema da Administração Pública onde prevalece o sistema tradicional de atendimento onde o cidadão desloca necessariamente ao balcão para ser atendido por um funcionário. Alguns websites existentes têm uma funcionalidade parcial com frequentes ausências e informação de pouca utilidade.

Em relação aos CPRDs no geral, há que reconhecer o seu papel nobre de formação que contribui na consciencialização dos cidadãos sobre o uso adequado e efectivo das TIC para além de outros atributos consagrados no âmbito da sua instituição. Apesar de seu empenho nas suas actividades do dia-a-dia, o CPRD, o de Nampula em particular, mostrou estar a enfrentar limitações de várias ordens sendo destaque para recursos humanos, materiais e financeiros, enfim, uma fraca capacidade interna para responder à demanda.

Os dados de campo revelam que o nível de adesão dos cidadãos é limitado à área geográfica com maior acesso ao cidadão comum. Isto tem a ver com a própria localização dos CPRD e centros de formação Informática, maioritariamente nas grandes cidades onde um mínimo de infraestruturas, particularmente, a electricidade e telecomunicações, existe. A questão de custos revela-se igualmente preocupante, uma vez que o mínimo de 1500,00MT por curso, não pode ser considerado um valor acessível ao cidadão num País em que mais de 50% vivem abaixo da linha da pobreza daí que, se o objectivo é massificar o uso das TIC, seja necessário repensar nos modelos de formações que o governo deve implementar. De contrário, acaba sendo um processo elitista em que somente os que podem é que beneficiam do Governo Electrónico.

Os esforços do CPRD no âmbito de divulgação ou marketing são ainda muito fracos para corresponder aos pressupostos estratégicos definidos aquando da instituição da Política Informática e respectiva estratégia, visando a generalização do uso das TIC em todo o País,

visto que, nem todos têm as mesmas oportunidades de informação, razão pela qual, o uso de todas formas possíveis para o centro fazer-se conhecer, constitua, digamos, um imperativo visando a promoção do uso generalizado das TIC em Moçambique. Há necessidade de empreender acções visando, antes de tudo, sensibilizar todos os cidadãos para a necessidade de uso das TIC em todas esferas das actividades e depois, para manter um nível de competitividade aceitável para a própria rentabilização dos Centros, afinal, como a Coordenadora de Formação afirmou, um dos grandes constrangimentos é a falta de capacidade financeira para levar a cabo uma série de acções.

No sector privado é comum ouvir-se dizer que “a publicidade é a arma do negócio” daí haver necessidade de esforços para mobilizar não só os clientes das cidades e periferia, mas também os que se encontram em áreas mais recônditas da província apoiando-se nos meios de comunicação de massas como a rádio, que como vimos, é preferência de cerca de 53,8% da população contra 43,3% que assistem Televisões. Uma possível explicação deste posicionamento pode estar relacionada com a limitação de recursos, pois uma demanda acima da actual, pode resultar em dificuldades sérias na oferta.

A própria localização da página de Internet do CPRD de Nampula, colocada num terceiro nível de hierarquia e a sua ausência ou falta de uma presença pujante nas redes sociais, faz com que o centro tenha menos visibilidade. Para conseguir aceder a página do CPRD tem que usar caminhos, todos no nosso entender, complicados, por estar relegado à um segundo ou terceiro plano na hierarquia das páginas. Pode-se chegar ao CPRD de Nampula a partir da página oficial do Governo de Nampula, sobre a sub-página “Informação” (<http://www.nampula.gov.mz/informacao>) ou 2) pela via de motor de busca como a Google, o que claramente, tende a não facilitar a localização.

Em relação ao perfil dos formandos, uma abordagem feita aquando da recolha de dados sobre o CPRD de Nampula, vimos que a maioria dos inscritos para os cursos de formação aparece sem nenhuma noção informática. Apesar de dura, a realidade, é um desafio relacionado com a problemática da iliteracia digital que foi apresentada no âmbito conceptual do presente trabalho. A informação é riqueza, e como dissemos, hoje a circulação da informação começa a ser maioritariamente por via electrónica, ou seja, na Internet. Da mesma forma que esforços estão sendo envidados em áreas sociais e económicas como a de combate ao HIV, analfabetismo, produção agrícola, etc... hoje já é um imperativo, que apesar de se tratar de uma

componente transversal, as TIC sejam colocadas num plano com maior visibilidade na nossa sociedade em paralelo as iniciativas de combate a pobreza.

Quando falamos da avaliação dos processos de formação no CPRD em Nampula, tendo em conta que ela decorre ao longo de todo um processo, nós não vemos problema nenhum em combinar várias formas de avaliação, até porque o formulário é, na prática, usado na despedida do estudante, e qualquer que seja a sua opinião, não poderá ser vinculada ao seu resultado, em termos de aproveitamento no curso. Não conseguimos verificar a possibilidade do professor prejudicar um aluno que já teve o seu certificado nas mãos e prontos a avançar para outros horizontes a não ser que ele quisesse frequentar outros cursos no mesmo Centro. Mas também é preciso colocar alguma atitude positiva nas nossas acções e confiança nos nossos clientes, a sua opinião, pode ajudar muito a melhorar aspectos particulares que muitas vezes, nós como gestores/actores directos dos processos, podemos não estar conscientes.

De acordo com os dados recolhidos em vários níveis, podemos constatar duas realidades aparentemente, distintas:

- 1) O desempenho positivo expresso e partilhado pelos gestores do INTIC e CPRD baseados no nível de execução das actividades, o volume de demanda dos serviços dos CPRDs e todo conjunto de esforços combinados na materialização da Estratégia de Implementação do Governo Electrónico em Moçambique.
- 2) O sentimento de não realização tendo em conta os pacatos recursos existentes e/ou alocados aos CPRDs fazendo perceber de que apesar dos esforços na instalação dos CPRDs nas Províncias, as suas acções prevalecem limitadas e conseqüentemente, a sua visibilidade diluída, pela sua fraca contribuição para uma generalização do uso das TIC em Moçambique.

Baseados nas estatísticas sobre a cobertura nacional (tabela 6) que mostra que perto de 0,23% da população de um universo de cerca de vinte milhões de moçambicanos foram formados de 2009 a 2015, nas entrevistas com alguns gestores que de um lado apresentaram um espectro menos animador quando se referiram a limitação de recursos, fuga de quadros da área informática a procura de melhores condições e na revisão bibliográfica em que são apontados os pilares para o governo electrónico e todo conceito a ele inerente, somos de concluir que apesar do esforço enorme na melhoria da prestação dos serviços na função pública, o actual modelo de estrutura e funcionamento dos CPRD contribuem muito abaixo do que seria

desejável. Como dissemos, há uma pequena contribuição mas ainda longe de responder ao desejo de massificação do uso das TIC através da capacitação das comunidades a participarem efectivamente na governação local, criação da necessária capacidade institucional de coordenação e implementação de iniciativas e projectos da Estratégia de Governo Electrónico e criação de capacidades em recursos humanos no Sector Público que concorram para efectivamente fazer das TIC um instrumento para a prestação de serviços públicos com eficácia e eficiência.

A mudança para um uso generalizado e efectivo das TIC só poderá ter lugar se houver um maior empenho das instituições e alocação de recursos suficientes para que este desiderato seja realizado. A contribuição dos outros intervenientes se mostra ainda diluída na medida em que essas acções são significativas por atingirem números limitados de beneficiários fugindo, de longe, o espírito da Estratégia a que fazemos menção.

CAPITULO V – CONCLUSÃO

5.1 Conclusão

O presente estudo analisa a contribuição das formações levadas a cabo pelos Centros Provinciais de Recursos Digitais (CPRD), no âmbito da Estratégia de Implementação do Governo Electrónico em Moçambique (2005), na maximização e generalização do uso das TIC em Moçambique. De forma específica: 1) analisa, tendo como caso de estudo o CPRD de Nampula, a dinâmica de formação nos CPRD em Moçambique no âmbito da implantação do GOVNet; e 3) aponta os desafios que a máquina burocrática enfrenta no âmbito da utilização das TIC para melhor prestação de serviços ao cidadão.

Tal como constatado na discussão ao longo do presente trabalho, os programas de formação nos CPRD são, deveras, inconsistentes, o que se traduz na fragilidade na capacitação dos funcionários públicos e, conseqüentemente, na má prestação de serviços públicos ao cidadão (manutenção de métodos tradicionais de atendimento, excessiva burocracia, morosidade na tramitação de processos, etc), portanto, apesar dos esforços, ainda se revela baixa a contribuição que as formações nos CPRD têm na generalização do uso das TIC em Moçambique.

A teoria de mudança suportou o estudo ao longo de todo o processo. O recurso a esta teoria é pelo seu mérito que justifica as crenças sobre o que é necessário para a população-alvo e quais as estratégias que lhes permitirá atender a essas necessidades. Trata-se de uma abordagem sistemática para planear a realização de uma tarefa importante começando duma meta simples e alcançável para estágios mais complexos e a sua utilidade deriva do facto de que cada passo em direcção à mudança maior é baseado num resultado esperado, que é racionalizado e explicado a cada etapa. No percurso rumo a informatização, vários passos são necessários e a formação dos indivíduos revela-se crucial para que passos firmes e significativos sejam dados. Infelizmente, o estudo revela algumas fragilidades no processo o que torna cada vez mais difícil fazer um aproveitamento efectivo da Era da Informação em que vivemos.

O Governo Electrónico é a transformação da forma tradicional como os governos interagem com os governados com necessidades de mudança radical na forma como os governos funcionam bem como na percepção que os cidadãos têm da maneira como esses governos lhes prestam serviços. Reformar processos e automatizá-los é a essência do Governo Electrónico,

consistindo a primeira em eliminar ineficiências já que não se deve automatizar o que não funciona (CAMBACO³⁵). Aqui fazemos alusão às diversas políticas concebidas cuja implementação revela-se menos efectiva. O ponto é que se os funcionários de um lado, e os cidadãos do outro, se coformarem com o actual estado das coisas, qualquer necessidade de modernização pode não trazer os efeitos necessários pelo facto de cada um destes componentes, buscar maximizar os seus próprios interesses. Por exemplo, a falta de confiança das TIC pode ser uma razão para o cidadão, mas a corrupção e clientelismo não se compadecem com as TIC na função pública daí que os funcionários nesta situação procurem se manter no seu *estatus quo* que mudar para uma nova forma de fazer as coisas em que a presença humana seja menos requerida.

Citamos em capítulos anteriores FERLIE, LYNN e POLLITT (2007) como afirmando que muitas instituições políticas e administrativas ainda estão focalizadas na provisão de uma mera presença na Internet do que no valor acrescentado do conteúdo da informação fornecida e mais, este conteúdo é geralmente baseado numa abordagem “dentro-fora” para as necessidades dos cidadãos em oposição dum advertência das necessidades e interesses sentidos pelos cidadãos em si (de CONTI, 1998).

Como vimos, numa e outra excepção, alguns *Websites*, respondem as solicitações dos cidadãos, mas na sua maioria, são completamente estáticos e irrelevantes. Este é um dos motivos que nos leva a afirmar que não deve bastar a criação de um Website para a instituição e a formação dos funcionários e cidadãos mas a consciencialização destes é de grande importância para uma mudança de atitude e comportamento perante as TIC. Com apreensão sentimos que os esforços ainda são poucos havendo necessidade de se fazerem novos arranjos políticos e institucionais para uma maior cobertura para a concretização da vontade de massificação do uso das TIC em Moçambique.

As formações nos CPRD/INTIC visam suprir ineficiências internas, entanto que Governo e externas, entanto que governados. A consciência sobre eficiência e eficácia da Administração Pública deve partir dos próprios servidores públicos porque só assim, é que poderemos ter conteúdos que realmente respondem as necessidades e anseios do cidadão. Como foi dito por KETTL (2005), o governo tem que se preocupar com “o que fazer”, e não com o “como fazer”.

³⁵ <http://www.intic.gov.mz/artigos/as-tics-e-a-prestacao-de-servicos-publicos/>

A questão da perpetuação dos sistemas tradicionais de atendimento dos cidadãos na função pública em detrimento do uso efectivo das TIC num âmbito verdadeiramente de Governação Electrónica é evidência destes factos. Exemplos são vários, podendo citar alguns: Páginas de internet estáticas e desactualizadas, endereços de emails que não funcionam, espaços de contactos que não funcionam, indisponibilidade de endereços electrónicos de gestores e funcionários públicos, falta de respostas aos pedidos ou solicitações online de cidadãos (interactividade), falta de presença quase completa da pagina do Conselho Municipal de Maputo (2015).

As políticas (nacionais, regionais e globais) que vimos ao longo do estudo visam a integração das TIC nos diversos programas e estratégias públicas porém, a sua eficácia, eficiência e efectividade têm sido fracas se tivermos em conta as dinâmicas de sua implementação. Por exemplo, a EIGEM objectiva o uso generalizado das TIC mas passados mais de dez anos da implementação da estratégia, as estatísticas mostram que estamos muito abaixo do desejado.

Ao se instituir na Estratégia de Ensino Secundário Geral, que a partir de 2010 todas escolas secundárias deveriam introduzir o ensino das TIC, sem contudo integrar a componente infra-estrutural e financeira para a sua materialização, mostra-se um fracasso na forma como essa mesma política foi concebida e se espera que dê os frutos desejados mas notamos que existe uma experiência em Nampula em que bolsas de estudo são oferecidas aos estudantes constituindo uma forma de colmatar as varias dificuldades que as próprias escolas enfrentam nos termos de enfastruras. Para este caso particular, há, no nosso entender, uma necessidade de se criarem condições objectivas para que o projecto seja concretizado, alocando recursos necessários e condições políticas favoráveis para alem de alargar o acesso dos CPRD para os estudantes sob condições especificas..

O que notamos, também, é que há uma tendência de se publicitar mais as instituições que promovem receitas do Estado do que aquelas que visam acções no âmbito meramente social. É necessário que as acções de promoção corram ao mesmo nível que os privados fazem quando o objectivo é vender um produto. Em vez de se pensar apenas em Parcerias Público Privada (PPP), dever-se-ia igualmente pensar em Parcerias Público-Público, como é o caso de CPRD-Rádio Moçambique ou CPRD-Televisão de Moçambique para efeitos de divulgação das suas acções, publicidade e marketing. Este facto daria a verdadeira noção de uma acção governamental integrada.

Um outro elemento que merece destaque nesta análise é o facto de o governo estar a fazer esforço na formação dos funcionários e cidadãos em TIC, com o objectivo de materializar a sua estratégia de implementação do governo electrónico sem levar em conta a própria essência do Governo Electrónico. É que só o facto de ensinar alguém a saber usar um computador, não sugere que isso resulte num governo electrónico efectivo. Governo electrónico é mais do que isso, pressupõe uma reforma de processos, mas principalmente, uma mudança de atitudes tanto dos funcionários públicos, assim como dos cidadãos no geral.

Para terminar, valorizamos o trabalho do INTIC e CPRDs na promoção do uso das TIC mas julgamos que há ainda muito a ser feito para melhorar a quantidade e qualidade de acesso as TIC e para criar a consciência geral sobre os benefícios do Governo Electrónico em Moçambique. As formações que têm tido lugar actualmente, contribuem para este desiderato, mas é preciso, inovar nos conteúdos, ampliar o âmbito de acção e mobilizar mais recursos para que a sua abrangência seja ainda maior e mais efectiva. Os desafios são vários, mas ainda assim, o Governo pode inverter a tendência actual, com uma opção estratégica que inclua uma visão integrada na perspectiva institucional em prol das TIC. Por visão integrada, queremos-nos referir a um esforço em todas instituições do sector público, consistindo numa abordagem objectiva das TIC. É salutar e imperioso que os diferentes cursos superiores dediquem algumas horas de reflexão sobre esta matéria permitindo que todos estudantes destes cursos obtenham uma iniciação, senão mesmo, um profundo conhecimento sobre o Governo Electrónico. Mas mais do que pensar apenas no ensino superior, há um elemento que se deve destacar neste trabalho: basta saber ler e escrever para se dar iniciação em informática, o que implica uma nova forma de pensar sobre quando introduzir o ensino das TIC nas Escolas.

BIBLIOGRAFIA

- AUN, Marta Pinheiro. (2001). Antigas nações, novas redes: as transformações do processo de construção de políticas de informação. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Rio de Janeiro: IBICT/ECO - UFRJ.
- BARRADOS M. et al (2000). "Involving Others in Governing: Safeguarding the Public Interest." Papers IAS Conference Bologna, 19-22 June.
- BAUM, C. and A. DI MAIO, 2000. The Gartners four phases of e-government model. In <https://www.gartner.com/doc/317292/gartners-phases-egovernment-model>. Acesso em: 09/04/15
- BEKKERS, V. J. J. M. (1998). "Wiring Public Organization and Changing Organizational Jurisdictions." In Snellen and Van de Donk, 1998: 57-77.
- BRINCKMANN, H e and Kuhlmann, S. (1990). Computerburokratie. Ergebnisse von 30 Jahren Offenlllicher Verwaltung mit Informationstechnik. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- BUZATO, Marcelo E. K. (2001). Letramento digital abre portas para o conhecimento. Disponível em: <http://unicamp.academia.edu/MarceloBuzato/Papers>. Acesso em: 16/03/15.
- BUZATO (2006). Letramentos Digitais e Formação de Professores. III Congresso Ibero-Americano EducaRede: Educação, Internet e Oportunidades. Memorial da América Latina, São Paulo, BRASIL, 29 a 30 de maio de 2006.
- COUTINHO, Clara, e CHAVES, José, (2002). O estudo de caso na investigação em Tecnologia Educativa em Portugal. Revista Portuguesa de Educação, 15(1), pp. 221-244. CIEd - Universidade do Minho
- CLIFT, S (2000). The e-Democracy e-Book: Democracy is online at <http://www.publicus.net>.
- DA SILVA, Edna Lúcia e MENEZES, Estera Muszkat (2005). Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação 4ª Ed. Revisada e atualizada. Florianópolis: UFSC
- DANZIGER, J. N., et al (1982). Computers and Politics: High Technology in American Local Governments. New York: Columbia University Press.
- DAVENPORT, T. H. (1993). Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology. Boston: Harvard Business press.
- DIAS, Adélio Segredo (2012). Estudo de governo eletrônico de moçambique e do estado de são paulo- brasil: uma discussão sobre as políticas. Tese apresentada ao programa de pósgraduação em ciência da informação. Universidade Federal de Minas Gerais-UFMG.
- FERLIE, Ewan, Finn Jr., Laurence; Politt, Christopher (2007). The Oxford Handbook of Public Management. New York: Oxford University Press. Paperback .
- FRISSEN, P. H. A. (1996). De Virtuele Staat. Politiek, bestuur, technologie: een postmodern verhaal. Schoonhoven: Academic Service.
- GIL, António Carlos (2008). Métodos e técnicas de Pesquisa Social. 6ª Ed. São Paulo: Editora Atlas S.A.
- HAMMER M. and CHAMPY, J. (1993). Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business revolution. New York: HarperCollins.

- HEEKS, R. (2003). "Most e-Government-for-Development Projects Fail: How Can Risks be Reduced?" IDPM e-Government Working Paper no. 14. University of Manchester, UK.
- HEYWOOD, A. (2013). Politics. 4th Ed. UK: Palgarve MacMillan.
- HIRST, P. and Norton, M. (1998). "Electrónica Government: Information Technologies and The Citizen". Report for the Parliamentary Office of Cience and technology of the UK parliament.
- HOFF, J., Lofgren, K., and Torpe (2003). "The State we are in: E-Democracy in Denmark," Information Polity 8 (1, 2): 49-67).
- HOMBURG, V. M. F. (1990). The Political Economy of Information Management. (Diss). Capelle a/d Ijssel: Labyrinth Publication.
- JARDIM, J. M. (2004) . A construção do e-gov no Brasil: configurações político-institucionais. In: V Encontro Nacional de Ciência da Informação, 2004, Salvador. Anais do V Encontro Nacional de Ciência da Informação.
- KETTL, Donald F. (2005). The Global Public Management Revolution. 3rd Edition. Washington D.C.: Brookings Institution Press
- KLING, R. (1982). "Social Analyses of Computing: Theoretical Perspectives in Recent Empirical Research. AM Computing Surveys 12(1): 61-110.
- KOOIMAN, J. (1993). Modern Governance: New Government-Society Interactions. London Thousand Oaks CA: Sage.
- JOSÉ, Merina Luís (2014) GOVERNO ELECTRÓNICO DE MOÇAMBIQUE Uma Análise do Grau de Implementação O caso do BAU e do e-SISTAFE (2006-2013). Monografia de Licenciatura. UEM em <http://www.saber.ac.mz/handle/10857/4542> acessado em 16/4/15.
- LENK, K. (1997). Business Process Reengineering in the Public Sector: Opportunities and Risks. In: J. A. Taylor e tal. Beyond BPR in Publi Administration: Institutional Transformation in na Information Age. Amsterdam: IOS Press 1997: 151-63.
- LENK, K. (1998). "Policy Execution in na Age of Telecooperation." In Snellen and Van de Dank, 1998: 473-83.
- LENK, K. and TRAUNMULLER, R. (2000). "Perspectives of Electrónica Government". Presented at the IFIP WG 8.5 Conference on "Advances in Electrónica Government". Zaragoza 10-11/2/2000.
- MABILA, Francisco (2013). Evidence for ICT Policy Action. Understanding what is happening in ICT in Mozambique: A supply- and demand side analysis of the ICT. Sector Policy Paper 10.
- MACUANE, José Jaime (2006). A Gestão da Reforma do Sector Público: Política, Capacitação e Nova Gestão Pública em Moçambique, 2001-5. In AWORTWI, (2006). Perspectivas Africanas Sobre a Nova Gestão Pública: *Implicações para a Formação de Recursos Humano*. Maastricht: Shaker Publishing.
- MAES, R. (1990). "Informatie-Infrastructuur: een sleutelbegrip voor het plannen, ontwik-kelen an gebruiken van informatiessystemen", in J. Truyens, Informatie-Infrastructuur. Kluwer bedrijfswetenschappen, 1990: 18-32.

- MALONE, T. W., Laubacher, R. and Scott Morton, M. S. (eds) (2003). *Inventing the Organization of the 21st Century*. Cambridge, MA: MIT Press.
- MANGUE, Manuel Valente. *Consolidação do processo de informatização em sistemas de bibliotecas universitárias da África do Sul, Brasil e Moçambique*. 2007. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - ECI/UFMG, 2007.
- MARCONI, M. A. e LAKATOS, E. M. (2009), *Metodologia do Trabalho Científico*, São Paulo, Editora Atlas
- MARGETTS, H. (2003). “Electrónica Government: A Revolution in Public Administration?”. In G. Peters et al. (eds). *Handbook of Public Administration*. London: Sage, 366-76.
- MARTINUZZO, José António (2007). *Governo eletrônico no Brasil: paradigmas políticos da gênese*. Informática Pública.
- NORRIS, Pippa (2001), *Digital Divide? Civic Engagement, Information Poverty and the Internet in Democratic Societies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- OSBORNE, David & Gaebler, Ted (1993). *Reinventing Government: how the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. New York: Penguin Books.
- OZBEKHAN, H. (1968). “The Triumph of Technology: Can’ implies ‘Ought’” . In S. Anderson (ed.). *Planning for Diversity and Choice*. Cambridge: MIT Press 204-34.
- POLLITT, C. e BOUKAERT, G. (2011). *Public Management Reform: A Comparative Analysis – New Management, Governance, and the Neo-Weberian State*. 3rd Ed. London: Oxford University Press.
- PONTE, João Pedro (2006). Estudos de caso em educação matemática. *Bolema*, 25, 105-132. Este artigo é uma versão revista e actualizada de um artigo anterior: Ponte, J. P. (1994). O estudo de caso na investigação em educação matemática. *Quadrante*, 3(1), pp3-18. (re-publicado com autorização)
- REINERMANN, H. and VON LUCKE, J. (eds.) (2002). *Electrónica Government in Deutschland: Ziele, Stand, Barrieren, Beispiele, Umsetzung*. *Spyerer Forschungsberichte* 226.
- REZENDE, Maria José de (2002). Teorias da Mudança Social: as perspectivas lineares e as cíclicas. *Revista de Ciências Humanas*, Florianópolis: EDUFSC, n. 32, p. 349-378, Outubro de 2002.
- REZENDE, Flávio (2004). *Por Que Falham as Reformas Administrativas?* Rio de Janeiro: Editora FGV.
- RHODES, R. A. W. (1997). *Understanding governance: policy networks, governance, reflexivity, and accountability* Buckingham, Open University Press.
- SALWANI, M.I., G. Marthandan, M.D. Norzaidi and S.C. Chong, 2009. E-commerce usage and business performance in the Malaysian tourism sector: Empirical analysis. *Inform. Manage. Comput. Security*, 17: 166-185.
- SEIFERT, Jeffrey. (2003). *A primer on e-Government: sectors, stages, opportunities, and challenger of online governance*. Report for Congress, New York.
- SNELLEN, I. Th. M. (1998). “Street level Burocracy in an Information Age”. In Snellen and Van de Donk, 1998: 497-505.

- SOARES, Magda. Alfabetização e letramento. São Paulo: Contexto, 2002.
- STEIN, Danielle and VALTERS, Craig (2012). Understanding Theory Of Change In International Development. JSRP International Development Department, LSE, Houghton Street. London. Paper 1.
- VAN DUIVENBODEN, H., and LIPS, M. (eds.) (2001). Klantgericht Werken in de Publieke Sector: Inrichting van de Electrónische Overheid. Utrecht: Lemma BV.
- WINNER, I. (1997). Autonomous Technology: Technics-out-of-Control as a Theme in Political Thought. Cambridge MA: MIT Press.
- YADAV, Nikita e SINGH, V. B. (2012). E-Governance: Past, Present and Future in India. International Journal of Computer Applications (0975 – 8887) Volume 53 – No.7. Singhanía University.
- YIN, Robert (1994). Case Study Research: Design and Methods (2ª Ed) Thousand Oaks, CA: SAGE Publications
- ZOURIDIS, S. (2000). Digitale Disciplining. Over ICT, Organizatie, wetgeving en het automatiseren van beschikkingen (Diss.). Tilburg University.
- ZUBOFF, S. (1998). In the Age of Smart Machine: The Future of Work and Power. Oxford: Heinemann Professional.
- ZWEERS, K.; PLANQUE, K (2001). Electrónica government: from a organizational based perspective towards a client oriented approach. In: PRINS, J. E. J. (Ed.). Designing E-government. [S.l.]: Kluwer Law International.
- ZYZAK, Barbara (2014). Governance networks as a collaborative platform for governmental and non-governmental actors. The case of regional councils in Norway. The IRSPM annual conference, April 9-11, 2014, Ottawa (Canada).

DOCUMENTOS CONSULTADOS

- MCT (2005). Estratégia de Implementação do Governo Electrónico de Moçambique
- MEC (2011). Plano Tecnológico da Educação. Maputo
- MEC (2009). Estratégia do Ensino Secundário Geral 2009 – 2015. Maputo
- MFP (2012). Estratégia de Reforma e Desenvolvimento da Administração Pública
- MOÇAMBIQUE (2003). Agenda 2025: Visão e Estratégia da Nação. Maputo: PNUD / African Futures.
- NEPAD (2001) The New Partnership For Africa's Development

PÁGINAS DE INTERNET VISITADAS

- CPRD NAMPULA – <http://www.nampula.gov.mz/informacao/cprd/>
- INTIC - <http://www.intic.gov.mz/cprds/centro-provinciais-de-recursos-digitais-cprds-10/03/15>
- GOVERNO de Moçambique - www.portaldogoverno.gov.mz/
- GOVERNO DE NAMPULA - www.portaldogoverno.gov.mz/nampula

APÊNDICE

I. Guião de Entrevista ao CPRD Nampula

Pelas estatísticas apresentadas, presumo que Nampula seja dos CPRD que formou mais gente na área de TIC e à este propósito recai a minha escolha como caso de estudo, no sentido de perceber um pouco mais da dinâmica de formação nessa Instituição. Com a permissão da Dr^a Zauria, interessa-me saber:

1) A nível de Infra-estruturas

- a. Quantos edifícios existem?
- b. Número de salas de prestação de serviços comuns?
- c. Número de salas de aulas/formação?
- d. Número de computadores disponíveis e disponibilizados aos formandos?
- e. Capacidade das Salas de aulas; Acesso a Internet (Tem ou não? Qual é a qualidade?)

2) A nível de pessoal

- a. Estrutura orgânica (Quantos gestores, técnicos, formadores, etc) ?
- b. O pessoal é todo efectivo ou existe algum em regime contratual?

3) A nível de processos de formação

- a. Qual e o critério de entrada ou inscrição dos formandos?
 - i. Como são anunciados os cursos e outros serviços do CPRD Nampula?
 - ii. Qual é a duração mínima por curso (definir se houver diferenciação de cursos/especialidades)?
- b. Apresentar dados de casos (conhecidos e se houverem) de formandos que tenha(m) criado sua própria empresa de prestação de serviços ou formação;
- c. Apresentar dados de casos que tendo sido formados pelo CPRD Nampula passaram a fazer parte do *Staff*;
- d. Qual é o nível de demanda das instituições públicas para prestação de serviços ou apoio?
 - i. Que serviços são, normalmente, mais procurados?
- e. Dos formandos e formados, o que dizer em relação a:
 - i. Perfil informático antecedente (background) ?
 - ii. Que cursos são mais procurados e porquê?
 - iii. TIC na Educação. O que existe na Província?
 - iv. Qual é a sua proveniência (área geográfica e institucional – Distritos ou Cidade, particulares ou funcionários públicos/privados)?
 - v. Habilitações Literárias?
 - vi. Idades?
 - vii. Possuem ou não computadores?
- f. Quanto custa cada formação (esclarecer se há diferentes preços para diferentes cursos e/ou tipo de formando – se privado ou funcionário público)?
- g. Existe um ciclo regular de formação ou as formações acontecem quando existe um determinado número de formandos/candidatos?
- h. No processo de formação, os computadores são alocados para cada formando ou há casos em que devem partilhar o equipamento?

- i. Hoje se nota uma tendência cada vez maior em as pessoas usarem os telemóveis para aceder a Internet. Já pensaram na possibilidade de ensinar como configurar e/ou aceder a Internet através dos telemóveis ou outros dispositivos como o iPad?
- j. No fim do curso os formandos têm alguma possibilidade de darem a sua opinião sobre a sua formação (existência de algum formulário de avaliação do formando que ajuda a melhorar os processos)?
- k. Quantas outras Instituições de formação existem em Nampula (aquelas que constam de “outras instituições” nas estatísticas apresentadas)?
- l. Que parcerias existem com outras instituições públicas e/ou privadas?

4) Estatísticas (alguns detalhes)

- a. Quantos formados por categoria (Homens, Mulheres, Funcionários Públicos, Estudantes, Cidadão comum, etc)?
- b. Quantos formados possuem condições de continuidade da prática informática (ter computador e/ou Internet em casa ou no serviço)?

Para terminar, teria imenso prazer, para trocar impressões com uma ou mais pessoas na Cidade de Nampula que tenham sido formadas pelo CPRD, mais para perceber se o CPRD correspondeu as suas expectativas.

Desafios?

II. Guião de Entrevista ao MEDH

Obrigado por me dar a oportunidade de interagir connosco neste trabalho de pesquisa. Na verdade pretendo obter informação relativo as questões abaixo delineadas e espero poder contar connosco dentro do que for possível.

- Quantas **escolas leccionam informática no País**? Qual é o **universo** de escolas que devem ou deveriam ser abrangidas?
- Quantas **escolas leccionam informática na Província de Maputo**? Qual é o **universo** de escolas que devem ou deveriam ser abrangidas na Província de Maputo?
 - Qual é o **rácio computador/aluno** na Província de Maputo?
 - Qual é o **rácio computador/funcionário** na Província de Maputo?
 - Quantas **horas por semana** os alunos têm aulas de informática?
 - Quais são os **conteúdos ministrados** nas aulas de informática?
 - MS Word
 - MS Excel
 - MS PPT
 - MS Access
 - Internet
 - Programação
 - Instalação de programas
 - Montagem, Configuração de computadores
 - Manutenção de computadores
 - Desenho de páginas de Internet
 - Outros
 - Os cursos são apenas para alunos ou também a **população pode frequentar**?
 - Há **custos** para frequentar os cursos?
 - Para o aluno?
 - Para o cidadão
- Quantas escolas têm **acesso de Internet para os alunos** na Província de Maputo?
- Quantas escolas têm **Internet para os funcionários** na Província de Maputo?
- Até que ponto está garantida a **manutenção do sistema informático nas escolas** (técnicos permanentes ou alugados)?
- Qual é o **perfil dos professores** que leccionam a informática?
 - Anos de formação
 - Conteúdo de formação
 - Formação na especialidade informática?
 - Possuem acesso ao equipamento informático (disponível e disponibilizado)
- Que **iniciativas paralelas** existem para o reforço de capacidades na formação e tomada de consciência informática a nível da Província de Maputo?
- Quais são os principais desafios na implementação das iniciativas de TIC na Educação (olhando para aquilo que vem preconizado na Estratégia do Ensino Secundário e no Plano Tecnológico de Educação)?

ANEXOS

I. Lista de Entrevistados

Entidade/Pessoa	Instituição	Responsabilidade
Entrevistada 1	INTIC	Coordenadora de Formação
Entrevistado 2	MEDH	Chefe Departamento do Ensino Secundário.
Entrevistada 3	CPRD Nampula	Gestora
Entrevistada 4	CPRD Nampula	Formanda

II. Páginas de Internet (Websites) de Instituições Públicas Testadas

Item	Website	Instituição	Disponibilidade de Contactos	Interacção	Actualidade	Observação
1	www.portaldogoverno@gov.mz	Portal do Governo	Ministros, Direcções Provinciais e Administradores	Alguma	Actualizada	
2	www.at.gov.mz	Autoridade tributária	Telefone, <i>E-mail</i>	Alguma	Actualizada	
3	www.impresanac.gov.mz	Imprensa Nacional	Telefone, <i>E-mail</i>	Alguma	Actualizada	
4	www.presidencia.gov.mz	Presidência da República	Telefone, <i>E-mail e formulario</i>	Alguma	Actualizada	
5	www.inss.gov.mz	INSS	Telefone, <i>E-mail</i>	Alguma	Actualizada	SISSMO
6	www.pmaputo.gov.mz	Governo Prov. Maputo	Telefone, <i>E-mail</i>	Alguma	Actualizada	
7	www.mpd.gov.mz	Min. Economia e Finanças	Telefone, <i>E-mail</i>	Alguma	Actualizada	
8	www.mec.gov.mz	Min E. D. Humano	Telefone, <i>E-mail, formulário</i>	Alguma	Actualizada	
9	www.incm.gov.mz	Inst Nac. Comunicações Moçambique	Telefone, <i>E-mail, formulário</i>	Alguma	Actualizada	
10	www.mitess.gov.mz	Min. Trabalho Emprego	Telefone, <i>E-mail</i>	Alguma	Actualizada	Folha Nominal
11	www.ine.gov.mz	Inst. Nac. Estatística	Telefone, <i>E-mail</i>	Alguma	Actualizada	
12	www.cabodelgado.gov.mz	Governo Cabo Delgado	Telefone, <i>E-mail</i>	Alguma	Actualizada	
13	www.minec.gov.mz	Min. Negocios Estrangeiros	Telefone, <i>E-mail</i>	Alguma	Actualizada	
14	www.mctestp.gov.mz	Min. Ciencia, Tecnologia...	Telefone, <i>E-mail</i>	Alguma	Actualizada	
15	www.ta.gov.mz	Tribunal Administrativo	Telefone, <i>E-mail</i>	Alguma	Actualizada	
16	www.zambezia.gov.mz	Governo da Zambézia	Telefone, <i>E-mail</i>	Alguma	Actualizada	
17	www.dno.gov.mz	Direcção Nac. Orçamento	Telefone, <i>E-mail</i>	Alguma	Actualizada	
18	www.masa.gov.mz	Min. Agricultura...	Telefone	Alguma	Actualizada	
19	www.inp.gov.mz	Inst. Nacional Petroleo	Telefone, <i>E-mail</i>	Alguma	Actualizada	
20	www.mireme.gov.mz	Min. Recursos Minerais	Telefone	Alguma	Actualizada	
21	www.mtc.gov.mz	Ministerio Transporte e Comunicações	Telefone, <i>E-mail</i>	Alguma	Actualizada	
22	www.cmmaputo.gov.mz	Município Maputo	Telefone, <i>E-mail</i>	Alguma	Actualizada	