

ARTIGO REF: 6689

DESENVOLVIMENTO DO E-GOVERNMENT - UMA REVISÃO DA LITERATURA PARA IMPLEMENTAÇÃO EM CONTEXTOS HETEROGÊNEOS

Domingos Luís Rhongo^{1(*)}, Ana de Almeida², Nuno David²

¹Universidade Católica de Moçambique, Av. MaoTseTung 1022, Quelimane, Moçambique

²ISCTE-IUL, Departamento de Ciências e Tecnol. de Informação, Lisboa, Portugal

(*)Email: dominem2003@yahoo.com.br

RESUMO

O debate sobre o aprofundamento e implementação da governação e governança electrónicas tem-se vindo a intensificar. A utilização de meios electrónicos de governação e governança constitui factor de incentivo para a participação dos cidadãos em processos de decisão, realização e acompanhamento de políticas públicas, bem como para a modernização de serviços do sector publico nos Países desenvolvidos e em desenvolvimento (Dada, 2006). A governação e governança electrónicas são vistas, neste contexto, como um necessidades essenciais na resposta aos objectivos de desenvolvimento do Millennium, visando proporcionar aos cidadãos igualdade, democratização e bem-estar. Necessidades e tendências que se salientam na área de administração pública, onde se deseja um futuro mais alinhado entre as tecnologias de informação, a participação da sociedade civil e a comunicação ao serviço do cidadão.

Não obstante, o desenho e implementação de serviços bem como a sua gestão requerem um conhecimento aprofundado da componente social, infra-estrutural, tecnológica e cultural da população alvo, em especial no caso de Países em desenvolvimento. Países quase sempre caracterizados por escassez de infra-estrutura, falta de recursos tecnológicos, divisão digital, a que não é alheia a reduzida literacia digital, muitas vezes associada a um reduzido poder de compra. Com efeito, tais circunstâncias representam um obstáculo ao desenvolvimento e implantação de serviços de governo electrónico nestes países, levanto mesmo, em alguns casos, ao falhanço de alguns projectos pioneiros neste domínio (Dada, 2006).

O propósito do nosso trabalho é o de analisar o percurso do *e-government* desde que foi introduzido, do seu estado de arte e do *modus operandi* do mesmo implementado em ambientes heterogêneos (desenvolvidos e em desenvolvimento), no sentido de melhor compreendemos os cenários para o seu desenvolvimento e implantação no contexto particular de Moçambique, destacando a importância que estas tecnologias desempenham na gestão de serviços e aproximação do cidadão às organizações governamentais e privadas. Pretendemos, em particular, contribuir para a investigação de aspectos metodológicos no desenvolvimento de serviços de governação electrónica adequados para Moçambique, destacando, em paralelo, aspectos cruciais de usabilidade (vide Rhongo et al, 2016).

O trabalho em curso aposta, presentemente, em duas vertentes: Por um lado uma revisão bibliográfica, que se pretende motivar no presente resumo, na qual se procura identificar modelos, estudos de caso e aspectos metodológicos que mais têm contribuído para o desenvolvimento de serviços de governação e governança electrónica em países em desenvolvimento. Por outro lado, um estudo qualitativo realizado através de inquéritos sobre

usabilidade de serviços e aplicações digitais em Moçambique, que motivamos em Rhongo et al. (2016).

No âmbito de revisão bibliográfica, impõe-se realizar uma viagem pelas perspectivas que posicionam a sociedade de informação como o novo *modus vivendi*, na era da massificação das TICs e do advento da internet. Julgamos que esta abordagem inicial é contributiva para uma interpretação contextualizada das condições iniciais e de sucesso da proposta de implementação de serviços electrónicos no ambiente socioeconómico em causa, onde as teses de Manuel Castells nos parecem relevantes (Castells, 2002; Jamil, Tadeu, & Neves, 2000; Vide, 1999).

Seguidamente analisamos o *e-government* propriamente dito e a sua viragem na década 90, com o surgimento e massificação da internet e das suas manifestações. Abordaremos em sequência o *mobile-Government*, actualmente a via mais utilizada e adequada à conjuntura da vida actual, adaptando os serviços ordinários para as mãos do cidadão através dos telemóvel e smartphone. Finalmente, abordamos as questões da administração electrónica ubíqua, que pretende conferir a possibilidade de presença de serviços electrónicos em qualquer lugar 24 horas por dia e 7 dias por semana. Com este estudo esperamos trazer em breve um documento integrador sobre as principais tendências no desenvolvimento e implementação da governação e governança electrónicas especialmente orientadas para países em desenvolvimento, respondendo a algumas das ideias e desafios lançados pelos ICT4D e ICT Horizonte 2020.

REFERÊNCIAS

- [1]-Castells, M. (2002). A era da informação: economia, sociedade e cultura. A sociedade em rede, 1-2.
- [2]-Cooper, H. M. (1982). Scientific Guidelines for Conducting Integrative Research Reviews. *Review of Educational Research*, 52(2), 291. [Http://doi.org/10.2307/1170314](http://doi.org/10.2307/1170314).
- [3]-Dada, D. (2006). The Failure of E-Government in Developing Countries: A Literature Review, 1-10.
- [4]-Jamil, G. L., Tadeu, J., & Neves, D. R. (2000). A era da informação : considerações sobre o desenvolvimento das tecnologias de informação, 41-53.
- [5]-Mendes, K. D. S., Silveira, R. C. D. C. P., & Galvão, C. M. (2008). Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 17(4), 758-764. [Http://doi.org/10.1590/S0104-07072008000400018](http://doi.org/10.1590/S0104-07072008000400018).
- [6]-Vide, I. (1999). Cobclusão: Depreendendo Nosso Mundo, 3, 411-439.
- [7]-Rhongo, D., Almeida, A. David, N. (2016). Contribuição da usabilidade web e dos dispositivos móveis para a inclusão digital nos países em desenvolvimento - um olhar para o caso de moçambique - submetido para o 8º congresso Luso-Moçabicano de Engenharia.