

ARTIGO REF: 6967

USO DE PORTAIS ELECTRÓNICOS COMO MECANISMO DE CONSOLIDAÇÃO DO *E-GOVERNMENT*: O CASO DO PORTAL DA PROVÍNCIA DE CABO DELGADO EM MOÇAMBIQUE

Alberto Loiola¹, Micaela Roberto², Miguel Natha^{1(*)}, Nelson Amade²

¹Faculdade de Gestão de Turismo e Informática, Universidade Católica de Moçambique

²Faculdade de Gestão de Recursos Naturais e Mineralogia, Universidade Católica de Moçambique

(*)*Email*: mnatha@ucm.ac.mz

RESUMO

O uso de portais electrónicos por parte dos governos tem sido visto como um recurso eficaz e flexível para, entre outros fins, disponibilizar informação diversa sobre o processo governativo nacional e local, tais como legislação, comunicados, notícias, entre outras informações. Em Moçambique, o portal do governo central assim como os portais provinciais e distritais materializam a intenção contida na estratégia do governo electrónico, de criar uma Plataforma Comum de Comunicação entre os vários órgãos governamentais a todos os níveis e, entre estes e os cidadãos, visando conferir maior acesso à informação para melhorar as actividades do sector privado e simplificar a vida dos cidadãos.

No seguimento das reformas do sector público que tiveram início logo após a independência em 1975, o governo aprovou em 2000 a Estratégia Global da Reforma do Sector Público (2001-2011), que foi implementado em duas fases, tendo a segunda fase comportado, entre outros pilares, a melhoria no Processo de formulação e monitoria de políticas públicas; melhoria da gestão financeira e prestação de contas; boa Governação e Combate a Corrupção (CIRES, 2001).

Entretanto, quer a melhoria no Processo de Formulação e Monitoria de Políticas Públicas, assim como a melhoria da Gestão Financeira e Prestação de Contas demandavam do governo a adopção de plataformas tecnológicas tendo como suporte principal o uso da internet. Assim sendo, pode considerar-se a aprovação pelo Governo em 2000, da Política de Informática através da resolução nº 28/2000, de 12 de Dezembro. Esperava-se assim que esta política pudesse contribuir para uma ampla participação dos cidadãos na Sociedade Global de Informação, para a elevação da eficácia e eficiência na prestação de serviços e ainda, para a melhoria da governação e aprofundamento da democracia” (Resolução nº 28/2000, de 12 de Dezembro).

Porém, viria a ser com a aprovação da Estratégia de Governo Electrónico de Moçambique em 2005 que várias iniciativas registaram um avanço assinalável em algumas áreas, tal é o caso da gestão de finanças públicas. Enquadrada especificamente na segunda fase da Reforma do Sector Público, programada para o período 2006-2011, esta estratégia teve como objectivos gerais: (i) melhorar a eficiência e a eficácia na prestação de serviços públicos; (ii) assegurar a transparência e responsabilidade dos servidores públicos e (iii) dar acesso à informação para melhorar as actividades do sector privado e simplificar a vida dos cidadãos.

Nota-se, portanto, a existência de um quadro legal contendo elementos estruturantes que dão suporte às iniciativas em curso (e oportunidades para o desenvolvimento de outras) no âmbito das reformas de implementação do *e-government* em Moçambique. Alias, é mesmo no quadro

desta arquitectura político-institucional que se enquadra a criação de portais electrónicos provinciais, tendo em vista, entre outros fins, melhorar os mecanismos de comunicação entre o executivo e os cidadãos, elevar os níveis de prestação de contas e responsabilização, garantir maior acesso à informação e flexibilizar a interligação com o sector empresarial.

Assim sendo, com o presente artigo objectivou-se verificar em que medida as funcionalidades constantes no portal do governo da província de Cabo Delgado respondem as exigências do *e-government*, e se estas têm efectivamente contribuído para a sua consolidação. Especificamente, questiona-se se através do portal pode-se aceder a informação relevante sobre o processo governativo, se o governo tem sido capaz de prestar serviços públicos, prestar contas de forma regular e interagir com o cidadão.

Sob ponto de vista metodológico a pesquisa baseou-se no paradigma qualitativo. Para a recolha de dados recorreu-se à pesquisa bibliográfica para que se pudesse captar o essencial do estado da arte, foram efectuadas entrevistas semiestruturadas a actores chave e recorreu-se também à observação não participante, sendo que a análise e interpretação dos dados foi feita através do modelo de análise do conteúdo.

Os resultados do estudo permitiram constatar que quanto à configuração da interface, a página garante facilidades para aceder aos conteúdos na medida em que apresenta etiquetas ou abas indicando o assunto que o cidadão pode encontrar. Importa referir que esta facilidade acaba sendo um requisito fundamental para uma maior aderência dos cidadãos às iniciativas de *e-government*. Entretanto, a inexistência de informação ou conteúdos na maioria das abas, associada à falta de actualização das informações tais como notícias, legislação, planos de actividades, relatórios, balanços e ainda o facto de o cidadão não poder obter formulários e instruções para emissão de documentos continuam sendo os aspectos críticos no funcionamento do portal. Conclui-se deste modo que, nos moldes em que o portal tem funcionado (até o período em que esta pesquisa foi realizada) de longe respondia às exigências de uma iniciativa de *e-government* que se pretenda eficaz.

Diante deste cenário, sugere-se a formação de gestores de conteúdos e sua afectação em todas direcções provinciais e instituições públicas e ainda a alocação de mais técnicos que façam a gestão do portal. Estas formações devem ir para além da componente técnica ou operacional, devendo também incluir aspectos abrangentes sobre o *e-government*, as funcionalidades que este oferece no contexto do funcionamento da Administração Pública e, na relação desta com os cidadãos.