

FÉLIX ANTÓNIO DE FREITAS

**Variantes da Utilização do Governo Eletrónico em Angola:
O caso do SEPE**

Orientador: Prof. Doutor Rui Pedro Nobre Ribeiro

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias
Escola de Comunicação, Arquitetura, Artes e Tecnologias de Informação
Departamento de Engenharia Informática e Sistemas de Informação

Lisboa

2021

FÉLIX ANTÓNIO DE FREITAS

**Variantes da Utilização do Governo Eletrónico em Angola:
O caso do SEPE**

Dissertação defendida em provas públicas na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias no dia 15/09/2021, perante o júri, nomeado pelo despacho de Nomeação nº 42/2021 de 05/03/2021, com a seguinte composição:

Presidente: Prof. Doutor Paulo Jorge Tavares Guedes

Arguente: Prof. Doutor Jorge Manuel Vareda Gomes

Orientador: Prof. Doutor Rui Pedro Nobre Ribeiro

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias
Escola de Comunicação, Arquitetura, Artes e Tecnologias de Informação
Departamento de Engenharia Informática e Sistemas de Informação

Lisboa

2021

EPÍGRAFE

“Meus filhos terão computadores, sim, mas antes terão livros. Sem livros, sem leitura, os nossos filhos serão incapazes de escrever – inclusive a sua própria história.”

BILL GATES

DEDICATÓRIA

Aos meus pais,

Domingos Cristóvão Agostinho e
Violante Manuel Domingos António
Freitas.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus pela saúde e pela bênção de poder realizar este trabalho.

Ao governo de Angola por intermédio do Instituto Nacional de Gestão de Bolsas de Estudo (INAGBE) por ter me concedido a bolsa de estudo.

Ao meu orientador, Professor Doutor Rui Ribeiro, pela paciência, pelo apoio, pelo ensino e disponibilidade nas diversas fases deste trabalho.

Aos meus pais, Domingos Cristóvão Agostinho e Violante Manuel Domingos António pelo apoio incondicional e por nunca deixarem de acreditar em mim. Aos meus irmãos Helena António, Cristóvão Freitas, Colina Freitas, Josemar Freitas e Mauro Freitas pela força, fé e esperança, e sem esquecer os meus sobrinhos Eliel, Leo e Mi, pelo amor e por serem a minha alegria em todos os tempos.

A minha namorada Eunice Verónica, pela preocupação, pelo apoio e pela paciência.

Ao Mestre João Jungo pela amizade, disponibilidade e empenho ao ajudar, pela força e por estar sempre presente nos momentos em que mais precisei de apoio e orientação. Ao Engenheiro Lindomar Ferreira pela presença e partilha de ideias. Agradecer também o Doutor Walter Moreira pela força e por ser uma fonte de energias positivas.

Ainda, a todos aqueles que ajudaram na partilha e preenchimento do questionário, e a todos que direta ou indiretamente contribuíram para o sucesso deste trabalho, o meu:

Muito obrigado.

RESUMO

A transformação digital existe, e esta é uma realidade que já não se consegue evitar, por este motivo, governos estão a adotar medidas de transformação digital para melhoria na prestação dos seus serviços. Deste modo, propusemo-nos em estudar as variantes da utilização do governo eletrónico em Angola, ou seja, identificar o nível de interação do cidadão com o portal de serviços públicos, bem como identificar as principais barreiras associadas ao uso do governo eletrónico. Apresentamos uma análise metodológica qualitativa e quantitativa, recorrendo a recolha de dados através da realização de um questionário a população angolana, onde obtivemos um total de 336 amostras que foram analisadas neste estudo, e com base nesta análise conseguimos verificar a existência da transformação digital em Angola, e com ela a utilização do portal SEPE que tem trazido benefícios aos cidadãos, mas nem todos conhecem estes benefícios por enfrentarem sérios problemas como a falta, a qualidade e o elevado custo de internet, o analfabetismo, a falta de conhecimentos básicos de informática que por sua vez dá lugar a exclusão digital, bem como questões associadas a divulgação do portal, sendo assim necessário o combate destas barreiras.

Palavras-chave: Transformação Digital, Governo Eletrónico, SEPE.

ABSTRACT

The digital transformation exists, and this is a reality that can no longer be avoided. For this reason, governments are adopting digital transformation measures to improve the provision of their services. In this way, we set out to study the variations in the use of e-government in Angola, that is, to identify the level of citizen interaction with the public services portal, as well as to identify the main barriers associated with the use of e-government. We present a qualitative and quantitative methodological analysis, using data collection by conducting a questionnaire to the Angolan population, where we obtained a total of 336 samples that were analyzed in this study, and based on this analysis we were able to verify the existence of the digital transformation in Angola , and with it the use of the SEPE portal that has brought benefits to citizens, but not everyone knows these benefits because they face serious problems such as the lack, the quality and the high cost of the internet, illiteracy, the lack of basic computer knowledge that in turn, the digital divide, as well as issues associated with the dissemination of the portal, thus it is necessary to fight these barriers.

Keyword: *Digital Transformation, E-government, SEPE.*

ABREVIATURAS

CNE - Instituto Nacional de Estatística

EUA - Estados Unidos da América

G2C - Governo para Cidadão

G2E - Governo para Empresas

G2G - Governo para Governo

IEE - Intragovernamental

INSS - Instituto Nacional de Segurança Social

SEPE - Serviços Públicos Eletrónicos

NIF - Número de Identificação Fiscal

OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

OMS - Organização Mundial da Saúde

PIB - Produto Interno Bruto

SI – Sistemas de Informação

STATA - Software for Statistics and Data Science

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

3G – Terceira Geração

ÍNDICE

CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO	1
1.1 Enquadramento e motivação	2
1.2 Objetivos de investigação	3
1.3 Questão investigativa	3
1.4 Metodologia de investigação	4
1.5 Organização do trabalho	4
CAPÍTULO II – REVISÃO DE LITERATURA	5
2.1 Estudos anteriores	5
2.2 Transformação digital	9
2.2.1 Transformação digital nas organizações	10
2.3 Governo eletrónico	11
2.3.1 Categorias de governo eletrónico	12
2.3.2 Casos de sucesso de governo eletrónico	13
CAPÍTULO III – METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO	15
3.1 Método científico	15
3.2 Público alvo para a recolha dos dados	16
3.3 Método de recolha de dados	17
3.3.1 Questionário	18
3.3.2 Variáveis em estudo	19
CAPÍTULO IV – ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS	20
4.1 Descrição dos dados	20
4.1.1 Cruzamento entre a variável depende (utilização do SEPE) com as variáveis independentes	30

4.1.2 Cruzamento entre a variável dependente (barreiras na utilização do SEPE) com as variáveis independentes.....	34
4.2 Matriz de correlação	38
4.2 Estimação da probabilidade de usar o portal SEPE	39
4.3 Estimação da probabilidade de existência de barreiras.....	40
CAPÍTULO V – CONCLUSÕES E LIMITAÇÕES.....	42
5.1 Conclusões	42
5.2 Limitações de estudo e estudos futuros	44
REFERÊNCIAS	45
ANEXOS	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Gráfico de representação de idades	21
Figura 2 - Gráfico de representação do sexo	21
Figura 3 - Gráfico de representação dos municípios	22
Figura 4 - Gráfico de representação de habilitações literárias.....	22
Figura 5 - Gráfico de representação de ocupação profissional.....	23
Figura 6 - Gráfico de representação de setor de atividade	24
Figura 7 - Gráfico de representação de área de formação	24
Figura 8 - Gráfico de representação de conhecimento do portal	25
Figura 9 - Gráfico de representação de utilização do portal.....	25
Figura 10 - Gráfico de representação dos serviços usados.....	25
Figura 11 - Gráfico de representação do nível de satisfação	26
Figura 12 - Gráfico de representação de preferência de atendimento	26
Figura 13 - Gráfico de representação de fonte de informação sobre o portal	27
Figura 14 - Gráfico de representação de dispositivo de acesso ao portal.....	28
Figura 15 - Gráfico de representação de existência de barreiras	28
Figura 16 - Gráfico de representação detalhada de barreiras	29
Figura 17 - Gráfico de representação de ponto de acesso	30

ÍNDICE DE TABELAS

Tabelas 1 - lista de variáveis em estudo	19
Tabelas 2 - cruzamento entre a variável utiliza (SEPE) com a idade.....	31
Tabelas 3 - cruzamento entre a variável utiliza (SEPE) com o género	31
Tabelas 4 - cruzamento entre a variável utiliza (SEPE) com as habilitações literárias.....	31
Tabelas 5 - cruzamento entre a variável utiliza (SEPE) com a ocupação profissional	32
Tabelas 6 - Cruzamento entre a variável utiliza (SEPE) com a área de formação	33
Tabelas 7 - cruzamento entre a variável utiliza (SEPE) com as barreiras	33
Tabelas 8 - cruzamento entre a variável utiliza (SEPE) com o ponto de acesso a internet	34
Tabelas 9 - cruzamento entre a variável barreiras com a idade.....	35
Tabelas 10 - cruzamento entre a variável barreiras com o género	35
Tabelas 11 - cruzamento entre a variável barreiras com as habilitações literárias.....	36
Tabelas 12 - cruzamento entre a variável barreiras com a ocupação profissional	37
Tabelas 13 - cruzamento entre a variável barreiras com a área de formação	37
Tabelas 14 - Matriz de correlação	38
Tabelas 15 - Probabilidade de utilizar o portal 1	39
Tabelas 16 - Probabilidade de utilizar o portal 2.....	40
Tabelas 17 - Estimação das barreiras na utilização do portal.....	41

CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO

A transformação digital é com certeza uma boa prática, ela diminui o esforço humano, rompe barreiras e coloca o mundo ao alcance de todos com apenas um toque, situação que para Angola não seria diferente pois este processo visa inovar e melhorar a qualidade da prestação de serviços e a melhoria da qualidade de vida do cidadão, com a ajuda das TIC, trazendo benefícios como a redução do tempo de trabalho e a possibilidade de efetuar multitarefas em curto espaço de tempo. Este tem sido um processo muito importante para o desenvolvimento socioeconómico de um país na era moderna.

Em Angola, um dos maiores benefícios seria o melhoramento no acesso aos variados serviços públicos, onde até hoje têm se registado um verdadeiro caos. É um fenómeno necessário para as sociedades, atualmente muitas empresas no ramo das telecomunicações disponibilizam serviços de internet, televisão por satélite, a cabo e telefonia. Devemos olhar para a transformação digital como sendo o fenómeno que vem para trazer resolução de vários problemas com redução de tempo e com o mínimo de deslocação possível, sem falar da possibilidade de ajudar a combater a tamanha burocracia existente em pequena, média e larga escala no país. Este é um processo de aprendizagem social, que envolve as partes interessadas, não deve ser encarado com um print mas sim uma maratona que é orientado pela visão, liderança, inovação, aprendizado e parcerias entre governo, empresas e a sociedade civil (Hanna, 2017).

É de conhecimento geral o momento em que o mundo se encontra, estamos em tempo de pandemia e a Covid-19 vem nos mostrar a importância da transformação digital na vida do cidadão e na sua relação existente com o governo. É notório o contributo da transformação digital na ajuda ao cumprimento de algumas medidas implementadas para o combate a pandemia Covid-19. Agora que não podemos sair de casa, o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) tem servido de grande ajuda, permitindo que muitos possam trabalhar a distância, e sendo assim seria uma mais-valia se o cidadão angolano pudesse usufruir destes benefícios. Com este cenário, muitos países foram obrigados a limitar o número de funcionários nos serviços públicos, outros até tiveram mesmo de encerrar temporariamente a deslocação dos cidadãos para certos postos de atendimento público, agravando a situação para aqueles países em que a utilização dos serviços públicos já era de difícil acesso, como é o caso de Angola.

Os governos mais desenvolvidos, com nível de evolução digital mais avançados, tiveram de inventar-se rapidamente para poder responder com o auxílio das TIC's a quebra de velocidade implementada pela pandemia covid-19 no setor público e não só.

Houve a tentativa de Angola recorrer aos benefícios digitais, mas devido a fraca infraestrutura, a fraca disponibilidade e o custo elevado no acesso a internet, esta tentativa não teve o sucesso desejado. Por isso, a transformação digital nada mais é do que um abraço a tecnologia, quando um país abraça a tecnologia se transforma, quando um país aposta no desenvolvimento informático, na praticidade e inovação, na cultura informática está diante do processo de transformação digital, e deste modo, mesmo em tempos difíceis era possível ter os serviços mais próximos do cidadão.

Hoje, Angola tem o portal SEPE, que é um canal digital onde o cidadão através dela pode realizar várias atividades e resolver várias situações, como consulta de Número de Identificação Fiscal (NIF), cartão de Instituto Nacional de Segurança Social (INSS), baixar manuais escolares, agendar serviços médicos, fazer a homologação de reconhecimento de estudos, entre outras opções. Portanto esta relação é bastante prática, evita à deslocação do cidadão até às instituições, diminui o fluxo e a enchente, permitindo assim que se cumpra com o distanciamento social que é uma das medidas no combate a COVID-19.

1.1 Enquadramento e motivação

A transformação digital é uma melhoria radical das capacidades das sociedades para fazer as coisas, moldar seus ambientes físicos, económico, social e intelectual para seus próprios fins (Hanna, 2016). Este conceito sempre vem associado à tecnologia que se faz necessário aplicar para que ela se torne viável (Baptista & Figueiredo, 2017). Com isso, a integração progressiva das tecnologias digitais como a computação em nuvem, redes sociais, tecnologias móveis e blockchain na vida diária dos cidadãos, das empresas e do setor público está a mudar as capacidades administrativas dos governos e a aumentar a sua capacidade para criar valor e disponibilizar bens de utilidade pública (OCDE, 2018). Para OCDE (2018), os países situados em todos os níveis de desenvolvimento estão a explorar os benefícios das tecnologias digitais para promover ou melhorar o desempenho do setor público e a qualidade dos serviços de formas cada vez mais ambiciosas, contribuindo para o aumento da confiança dos cidadãos nos

respetivos governos e com isso aumentar as expectativas dos cidadãos relativamente à prestação de serviços públicos.

De modo a alcançar tais expectativas, surge o governo eletrónico que é definido pelo Banco Mundial como sendo sistemas de informação pertencentes ou operados pelo governo e tecnologias de comunicação (TICs) que transformam as relações com os cidadãos, o setor privado e / ou outras agências governamentais, de modo a promover o empoderamento dos cidadãos, melhorar a prestação de serviços, fortalecer prestação de contas, aumentar a transparência ou melhorar a eficiência do governo (World Bank, 2002).

No que diz respeito a motivação para iniciar este estudo, em primeiro lugar prende-se em motivações académicas. Durante este percurso, as TICs e o tema transformação digital sempre estiveram associadas as minhas unidades curriculares, fazendo com que o interesse na área fosse maior. De seguida está na revolução que a transformação digital vem trazendo ao mundo, criando uma série de benefícios para as economias de muitos países, gerando novas formas de emprego, melhorando na relação governo cidadão e melhorando também a forma como os serviços são disponibilizados pelo governo. Devo acrescentar que o momento em que o mundo se encontra atualmente, enfrentando a Covid-19 fez-me logo ver os benefícios do processo de transformação digital para as sociedades, e com isso querer perceber como a sociedade angolana tem se beneficiado do uso do governo eletrónico (propriamente os serviços disponibilizados no portal sepe.gov.ao).

1.2 Objetivos de investigação

De modo a permitir a descrição dos resultados sobre o tema apresentado, definimos como objetivo geral da investigação: Verificar até que ponto os serviços eletrónicos disponibilizados pelo governo facilitam a vida do cidadão no que diz respeito a sua utilização.

Para atingir este objetivo geral, definimos os seguintes objetivos específicos.

- Aferir o nível de interação entre o portal e o cidadão
- Analisar a literacia digital por parte dos cidadãos
- Identificar as principais barreiras associados ao acesso ao portal e a utilização das TIC.

1.3 Questão investigativa

A digitalização de alguns serviços governamentais serve-nos de exemplo da vontade do governo na caminhada do país rumo a transformação digital, pois já é possível efetuar algumas operações que outrora era necessário a deslocação do cidadão. Com base no nosso objetivo de estudo, pretende-se com a seguinte pesquisa responder a seguinte questão:

- Até que ponto a transformação digital, através do governo eletrónico (SEPE.GOV.AO) facilitam a relação governo cidadão em Angola?
- Quais são as barreiras para a utilização do portal?
- Quais os serviços públicos com maior acesso?

1.4 Metodologia de investigação

Antes de mais nada, começamos por efetuar uma revisão de literatura que permitiu identificar os estudos mais relevantes disponíveis sobre essa temática, de modo a orientar a percurso da investigação.

De modo a permitir os estudos empíricos, recorreu-se a dados primários, especificamente questionários online e físico aplicados a população adulta de Angola dos 18 aos 60 anos de idade. A amostra será recolhida de forma aleatória. Sobre os dados serão implementadas as metodologias qualitativas e quantitativas, especificamente descrição dos dados e estimação da probabilidade de utilização do portal.

1.5 Organização do trabalho

Este documento está organizado em 5 capítulos: É no capítulo 1 onde fizemos a introdução do tema em questão, apresentamos o nosso objetivo de estudo, a nossa questão investigativa e identificamos também a nossa motivação e a metodologia a ser implementada neste estudo. No capítulo 2 onde é feito o enquadramento teórico. Neste ponto apresentamos um conjunto de conceitos relacionados com a transformação digital, o governo eletrónico e o seu impacto para os governos e na vida dos cidadãos. No capítulo 3 encontramos a nossa metodologia de investigação, onde introduzimos o método de investigação utilizado, o tipo de recolha de dados e qual foi o tratamento dado a esta recolha. No capítulo 4, apresentamos a análise e discussão dos resultados obtidos durante a pesquisa. No capítulo 5 apresenta as conclusões do estudo feito, as limitações, as recomendações e propostas de trabalhos futuro.

CAPÍTULO II – REVISÃO DE LITERATURA

De modo a permitir uma melhor orientação para a pesquisa selecionada, foi realizada a revisão de literatura cujo objetivo passa por perceber os principais conceitos associados a transformação digital, seu impacto nos governos e organizações, bem como entender as principais abordagens em volta do governo eletrónico, apresentando alguns exemplos de sua aplicação e seu impacto em alguns países.

2.1 Estudos anteriores

No seu estudo sobre o efeito da transformação digital nas práticas de gestão do conhecimento na Administração Pública portuguesa e o seu contributo no processo de transformação digital da organização, aplicando o método científico quantitativo, Alvarenga (2019) diz que as respostas obtidas com base no questionário aplicado aos colaboradores das administrações públicas portuguesas, ficaram aquém das expectativas, correspondendo apenas 25.35% do público-alvo e com base nesta pesquisa chegou-se a conclusão de que as organizações do setor público começam a ganhar maturidade sobre o conceito de gestão de conhecimento, e deste modo, a transformação digital tem impacto nas práticas de gestão de conhecimento e é visto como um fator crítico no sucesso da transformação digital.

Adicionalmente, Morais (2010) aplicou uma análise sobre o impacto do Governo Eletrónico na população Cabo-Verdiana, tentando responder a algumas questões relativas ao governo eletrónico, bem como suas principais características e seus impactos tanto a nível da população residente em Cabo Verde como na diáspora, aplicando um questionário para recolha dos dados aos cidadãos residentes em Cabo Verde e na diáspora, com suporte aos métodos qualitativos e quantitativos para a investigação, onde conclui que a população cabo-verdiana apresenta uma presença notável em termos de utilização de serviços on-line, e com um nível de satisfação positivo, apontam os cidadãos inqueridos aspetos positivos por parte do governo eletrónico, como a modernidade e a melhoria no atendimento dos funcionários públicos, o que levou o autor a concluir que quanto maior for a modernidade da administração pública, melhor é atendimento.

Na tentativa de avaliar o governo eletrónico e a conformidade em relação a lei de acesso a informação dos sites eletrónicos da prefeitura do estado do rio grande do Norte no Brasil, que são especificamente 46, Salgado & Aires (2017) recorreram a uma análise exploratória descritiva, visando a obtenção de informações, recorrendo a pesquisa bibliográfica para levantamento de estudos já publicados, onde os autores afirmam que estes objetivos foram alcançados com êxito, pois foi possível identificar os aspetos que carecem de maior atenção, identificou-se a importância das TIC na administração pública, e que esta temática tem ganhado espaço nas discussões com vários artigos publicados nos últimos tempos, onde pode-se notar que a lei de acesso a informação vem com o objetivo de regular e melhorar a relação entre o governo e a sociedade, com isso, estes sites permitem o acesso a informação de forma objetiva e clara e com um ambiente de fácil compreensão e com informações atualizadas e disponíveis para acesso.

Igualmente, de modo a compreender como o governo eletrónico está estruturado, De Araújo et al. (2013) fazem uma abordagem semelhante ao estudo citado a cima, onde procuram as possibilidades de acesso do cidadão ao Estado virtual no universo do governo eletrónico na Secretaria Estadual de Tributação do Rio Grande do Norte. Através de uma pesquisa exploratória e descritiva, e dentro de uma abordagem qualitativa, foi aplicada entrevista semiestruturada com o responsável pela gestão da plataforma de governo eletrónico, destacando nos resultados da pesquisa a ausência de ferramentas que proporcionem a participação efetiva do cidadão, pois o foco não é o cidadão quando se trata da estrutura de governo na web, mas diminuir as dificuldades dos técnicos da burocracia, conclui-se também que é necessário uma melhoria na gestão das informações e dos próprios serviços eletrónicos de forma a alcançar a eficiência e eficácia com o uso da ferramenta eletrônica.

Numa pesquisa para comparação de dois projetos de governo eletrónico sueco, um relacionado com pedidos dos cidadãos para cartas de condução provisórias e outro relacionado com uma administração eletrónica, Axelsson et al. (2010) de modo a contribuir para uma maior compreensão da importância do cidadão na participação e envolvimento no governo eletrónico, procuraram saber se o governo eletrónico pode aprender com os conceitos de participação do usuário e teorias em informações gerais pesquisa de sistemas. Para alcançar este objetivo, fez-se um estudo de caso qualitativo, de modo a analisar com base na revisão de literatura a prática de participação, incentivos à participação e organização de participação, e com base nestes

pontos conclui-se que é possível o governo eletrónico aprender de métodos e abordagens em projetos tradicionais de Sistemas de Informação (SI) em relação à participação do usuário, e o desenvolvimento do cidadão deve ser visto como uma parte integrada do processo de organização, gestão e execução de projetos de governo eletrónico e não pode ser visto como um desafio.

Damian & Merlo (2013) apresentam a proposta de um modelo de análise dos serviços de sites de governo onde procuraram analisar o conteúdo de um site de governo eletrônico de cada um dos cinco estados brasileiros que são: São Paulo, Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina. O modelo proposto permite analisar os serviços de sites de governo eletrônico sob a ótica do usuário e destaca pontos como a necessidade de disponibilizar mais serviços, a importância da existência dos aspetos relacionados à segurança e à privacidade, bem como fazer uso de recursos que possam motivar e estimular os usuários a utilizarem o site com frequência.

Araujo et al. (2018) analisaram o uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC) pelos cidadãos brasileiros quando necessitam de serviços de governo e o impacto da internet na utilização desses serviços eletrônicos, verificando um conjunto de medidas competências de uso e de disponibilidade de acesso à internet. Para tanto, adotou-se uma estratégia metodológica quantitativa, tendo como base os microdados da pesquisa TIC Domicílios ano-base de 2013, usando dados secundários da edição 2014. Partindo do princípio de que existem consideráveis diferenças no uso de serviços eletrônicos entre internautas urbanos e rurais, os resultados da investigação demonstram a residência como principal local de acesso à internet em todas as classes socioeconômicas, verifica-se também a baixa preferência dos usuários em relação aos centros públicos de acesso gratuito e centros públicos de acesso pago. A implementação de políticas públicas de inclusão digital que visem a criação de locais públicos de acesso à internet que ampliem a utilização da rede por meio de dispositivos móveis têm implicações importantes no uso da internet, e em relação aos fatores que influenciam o uso de serviços de governo eletrônico está a internet que quando acessada a partir de casa, trabalho, ou em dispositivos móveis impacta positivamente chance de utilizar serviços de governo eletrônico.

Fernandes et al. (2018) realizaram um diagnóstico com base na análise de 17 ferramentas, considerando as funcionalidades disponibilizadas, onde verificou-se como a tecnologia vem sendo utilizada como meio de promover esses espaços virtuais que permitem a participação do cidadão, considerando aspetos funcionais e tecnológicos. Foi possível observar quanto as

possibilidades os recursos mais utilizados pelos idealizadores e a necessidade de aperfeiçoamento de alguns elementos, quanto aos aspetos tecnológicos, foram identificados alguns padrões como a utilização de tecnologias que permitem maior produtividade e mais controle da segurança e escalabilidade. Recorreu-se a busca de ferramentas e a análise da literatura relacionada para a coleta de informações, onde conseguiu-se perceber que os objetivos dos atributos funcionais é promover ou facilitar o engajamento dos atores envolvidos que devem interagir e, idealmente, interferir nas questões sociais, já os atributos tecnológicos estão relacionados aos recursos de tecnologia que foram utilizados para o desenvolvimento da ferramenta. Os dois aspetos podem permitir o aprimoramento de ideias e a construção de hipóteses de maneira que as iniciativas de novas abordagens que proporcionem uma participação mais efetiva dos cidadãos, bem como identificar aplicabilidades importantes que podem impactar na motivação dos cidadãos.

Para Angola, Capita (2012) propôs a criação de um portal municipal para melhorar os serviços de Administração Pública Local da província de Cabinda, cujo objetivo esteve na possibilidade de modernização e inovação do serviço público, de modo a garantir a maior presença na internet, melhorar a relação com o cidadão e promover uma participação mais ativa por parte do governo eletrónico. O autor recorreu pelas boas práticas no âmbito da construção de portais web, e com base numa pesquisa qualitativa, conseguiu concluir com base no questionário apresentado aos funcionários da organização que o portal proposto constitui inovação e modernização na forma de organização e funcionamento municipal, e sobretudo na sua relação com o munícipe.

Posteriormente, Alfredo (2014) procuram explorar os benefícios do governo eletrónico, no seu trabalho sobre o governo eletrónico local no contexto de Angola, apresentando uma proposta de modelo conceptual de governo eletrónico. Para a recolha dos dados foi usado questionário e fez-se entrevistas a elementos de nível estratégico e executivo do país, e com base nesta recolha viu-se que existe um número considerável de utilizadores de Internet e de dispositivos móveis, abrindo boas perspetivas para a implementação do Governo Eletrónico Local. De igual modo, ficou provado através dos dados recolhidos, que os serviços públicos ainda não estão próximos dos cidadãos e que os níveis de interação e participação precisam de ser melhorados, pelo que o recurso ao potencial do Governo Eletrónico Local é um instrumento que pode permitir o aumento da eficiência e a maior eficácia dos serviços públicos.

É visível a preocupação dos estudantes angolanos em apresentar soluções para ajudar no desenvolvimento do governo eletrónico em Angola e no melhoramento da relação governo cidadão. Com base na revisão dos estudos anteriores vistos neste ponto, verificou-se a utilização da abordagem dos métodos qualitativos e quantitativos para a maioria dos casos e a utilização de questionários como fonte de recolha de dados, o que se relaciona com a metodologia e o método de recolha a ser utilizado na nossa pesquisa, e verifica-se também uma tendência em abordar sobre o governo eletrónico sobre a perspetiva do cidadão, permitindo desde modo concluir que o tema é de extrema importância e tem impactado positivamente os governos que adotam a sua utilização.

Diferente dos estudos vistos aqui, o nosso estudo é focado na utilização do portal de serviços públicos eletrónicos de Angola sepe.gov.ao, onde com base num questionário remetido aos cidadãos angolanos residentes em Angola e para uma primeira fase na província de Luanda, pretendemos verificar o nível de interação entre o portal e o cidadão, de modo a perceber até que ponto os cidadãos têm conhecimento sobre a existência do mesmo, e se têm realmente usado e beneficiado dos serviços disponibilizados pelo portal. Pretendemos também identificar os fatores que estão na base das limitações de acesso ao portal e até certo ponto analisar o nível de literacia digital por parte dos cidadãos. Desconhecemos literaturas que examinam os fatores que estão na base da utilização do portal de serviços públicos eletrónicos em Angola sepe.gov.ao, entretanto, o nosso estudo contribui para expansão da literatura sobre a transformação digital com foco para Angola.

2.2 Transformação digital

O processo de transformação digital é visto como sendo a utilização de um conjunto de tecnologias emergentes como meio para gerar novas oportunidades de negócios e otimizar aqueles já existentes, (Baptista & Figueiredo, 2017). Este processo significa profundas mudanças estruturais na economia e na sociedade provocadas pelo aproveitamento de todo o potencial da revolução das TICs, com o objetivo de construir uma economia e sociedade inteligentes, criando novas oportunidades para as pessoas, organizações e sociedade fazerem essencialmente a mesma coisa com menos custo e esforço ou fazerem coisas novas que não eram previamente possíveis, movendo assim a fronteira de possibilidades (Hanna, 2016). Assim

sendo, de acordo com World Bank (2016), é válido dizer que a transformação digital irá modificar o ambiente em que ela for aplicada, impactando inclusive no dia a dia das pessoas.

Os investimentos em TIC surgem como uma abordagem interdisciplinar consistente para o desenvolvimento económico e para a redução das desigualdades, visto terem o potencial de habilitar as pessoas à participação ativa na sociedade, uma vez que é quase em tempo real a velocidade com que as mesmas têm tornado possível o acesso e o compartilhamento de informação (Weiss, 2019). O autor referido continua dizendo que esta possibilidade tem dado um grande contributo na disseminação do conhecimento que agora é disponibilizado praticamente de forma instantânea, pois a sociedade está cada vez mais interessada na busca de novos conhecimentos.

Com a revolução da internet, é notória a mudança na forma como indivíduos se comunicam e colaboram, como governos e cidadãos interagem e como empreendedores e corporações conduzem seus negócios, permitindo a todas as partes aqui citadas superar diversos desafios com a participação direta das TIC, conjugando tecnologia com mudanças organizacionais e aquisição de novas competências de forma a melhorar os serviços públicos e processos democráticos (Weiss, 2019; Marques et al., 2007).

2.2.1 Transformação digital nas organizações

Entre as varias vantagens da transformação digital, Hanna (2016) menciona que as tecnologias digitais nas organizações permitem melhor eficiência e produtividade das empresas, permite o acesso e a expansão do mercado e possibilitam novas formas de inovação. Não podemos negar que o processo de transformação digital já é uma realidade bem presente no quotidiano das organizações, e com o advento da internet, vem transformando o modo como uma empresa se relaciona com seus clientes, afetando diretamente na forma de interação com o seu público alvo, e deste modo permitir a redução de custo, maior vantagem competitiva e sem esquecer a satisfação do cliente (Rebelo, 2017).

Os clientes estão cada vez mais exigentes em relação à qualidade de produtos e serviços e esperam que as empresas possam se adaptar de forma rápida e personalizada de acordo com suas necessidades, e para que isto aconteça, é necessário por parte das organizações, algumas adaptações voltadas para as tendências de consumo, pois este processo representa um papel muito importante numa organização ao afetar a função de marketing da mesma, e permite

identificar as necessidades dos consumidores e poder antecipá-las, uma vez que estes têm a opção de aceder a informação digital sobre os bens e serviços (Rebelo, 2017; Henriette et al., 2016).

De acordo com Matt et al. (2016) nenhum setor ou organização é imune aos efeitos da transformação digital. Segundo African Union, (2020), este processo representa uma força motriz para o crescimento inovador, inclusivo e sustentável, apresentando múltiplos benefícios como a criação de empregos, o combate a pobreza, a redução da desigualdade, bem como facilitar a prestação de bens e serviços e contribuir para a concretização da Agenda 2063 e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

2.3 Governo eletrónico

De acordo com Howard (2001), o governo eletrônico é a aplicação de ferramentas e técnicas de e-Commerce para o trabalho do governo, portanto, essas ferramentas e técnicas destinam-se a servir tanto o governo e seus cidadãos. No relatório *The E-Government Imperative*, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) define o governo eletrônico como sendo o uso das tecnologias de informação e comunicação, e particularmente a internet, como ferramenta para alcançar um governo melhor (OCDE, 2003). Já, as Nações Unidas no relatório mundial do setor público de 2003, na sua definição começam por dizer que o "e" na frente de "governo" vem para reconhecer que através do uso das TIC modernas, uma administração pública está no processo de transformação de suas relações internas e externas (United Nations, 2003). Outra definição surgiu por parte do Banco Mundial no estudo sobre o governo eletrônico e governança de 2002, ao afirmar que o governo eletrônico na sua visão é entendido como sendo um rótulo que tem sido usado para descrever uma ampla gama de aplicações e objetivos (World Bank, 2002). A mesma instituição segue afirmando que isto é o uso das TIC mais inovadoras, como a Internet, ajuda a melhorar e fornecer serviços de maior qualidade, informações e conhecimentos governamentais eficientes e económicos, possibilitam que se façam melhores políticas, bem como fortalecer a parceria entre os cidadãos e o setor público.

O processo de digitalização de serviços públicos significa reduzir o contato direto dos usuários com a burocracia e revisar processos para criar autosserviços mediados por máquina, o que é potencialmente revolucionário para os governos, e deste modo permitir novas formas de

mediação e práticas que representam uma janela de oportunidade para promover maior inclusão e maior eficiência e eficácia na prestação de serviços nos governos (Filgueiras et al., 2019).

2.3.1 Categorias de governo eletrónico

Existem processos de reformas em diversas áreas e com isso o uso das TICs no governo fizeram com que o mesmo não ficasse para trás, mas o sucesso do governo eletrónico requer parcerias entre o governo e as partes interessadas. Segundo o Working Group (2002), essas reformas não podem ser simplesmente alcançadas com a elaboração de leis ou com a emissão de uma ordem de líderes políticos. Os autores supracitados afirmam também que este processo requer uma atitude diferente do habitual por parte do governo, implicando mudanças no comportamento e na forma como funcionam, a começar pela forma como os funcionários pensam e agem, como veem o seu trabalho, como compartilham informações entre departamentos, com empresas e com os cidadãos.

De acordo com Evans & Yen (2006 p.209), o governo dos Estados Unidos da América (EUA) organiza as categorias de oportunidade para servir seus cidadãos de uma maneira habilitada para a Web em quatro grupos, nomeadamente, governo para cidadão (G2C), governo para empresas (G2B), governo para governo (G2G) e intragovernamental (IEE). De acordo com as categorias de relacionamento de governo eletrónico aqui apresentadas, para a presente pesquisa, faremos uma abordagem relacionada ao tipo G2C, que se refere a prestação de serviços focado na capacidade de o governo trocar informações com o cidadão com maior eficiência por meio do uso das TIC.

Tal como algumas operações comerciais realizadas pelo setor privado através da internet que podem ser feitas em qualquer dia e a qualquer momento, os cidadãos para não perderem o seu tempo e esperar por longas filas, também esperam o mesmo dos serviços governamentais, com isto, o governo deve atender as necessidades dos cidadãos, de modo a fornecer serviços de melhor qualidade, melhoria na qualidade de vida e garantir a satisfação dos mesmos, facilitando a forma como os mesmos terão acesso aos serviços (Evans & Yen, 2006; Working Group, 2002). Por outro lado, a mudança na forma como os cidadãos passam a aceder os serviços através da internet que outrora eram presenciais e tradicionalmente baseados em papel, dá ao governo eletrónico o potencial de fornecer aos cidadãos a maneira mais rápida e conveniente de obter serviços governamentais (Ke & Wei, 2004).

Com a chegada do computador e da internet, foi verificada certa pressão sobre os governos naquilo que eram as exigências de melhor desempenho para com os cidadãos, e neste sentido, as TIC forneceram a eles a capacidade para lidar com essa pressão por intermédio do governo eletrónico (OCDE, 2003). A internet não só ajuda o governo a melhorar a sua prestação de serviços mas também junto com os rápidos avanços da tecnologia redefiniram as expectativas do público em relação ao governo e seus serviços (Watson & Mundy, 2001) apud Ke & Wei (2004 p.95).

A transformação do governo via tecnologia da informação e comunicação deve ir além da simples digitalização e via web de processos (Mahmood et al., 2019). O potencial apresentado pelas tecnologias digitais tem revolucionado a forma com as administrações prestam serviços, e muitos países ainda apresentam grandes esforços de modo a melhorar a inclusão no uso das tecnologias digitais e assim transformar as interações com os cidadãos e proporcionar uma economia eficiente, mas para que isto aconteça é importante que os governos percebam que para se fazer uso eficiente dos serviços disponibilizados pelo governo eletrónico, é necessário que haja infraestruturas, hardware e software (Margetts & Naumann, 2017; Cunha et al. 2016). Ainda assim, a adoção das TICs no setor público deve ser combinada com investimentos complementares, como capacidade humana, práticas institucionais, reformas políticas, liderança forte e com visão para o sucesso do governo eletrônico, e deste modo deve articular claramente sua visão e motivar todas as partes interessadas a compartilhar essa visão (Ke & Wei, 2004; Hanna, 2016).

2.3.2 Casos de sucesso de governo eletrônico

De acordo com as Nações Unidas (2019), a fim de melhorar as receitas públicas, o Ruanda aumentou a arrecadação de receitas em 6% do Produto Interno Bruto (PIB) ao introduzir os impostos eletrónicos. Do mesmo modo, os autores afirmam também que a África do Sul introduziu o pagamento de impostos online para reduzir em 22,4% os custos ligados à conformidade, reduzindo o tempo de espera para aprovação de conformidade com o imposto sobre valor acrescentado em 21,8%.

No Quênia, em 2003 foi lançado o M-Pesa, que se trata de um serviço de transferência de dinheiro móvel, fazendo com que, Nairobi, capital do Quênia, se transformasse em um epicentro da tecnologia, tornando a internet 3G mais acessível e gerou benefícios de 1% no

crescimento médio anual de serviços na economia, e gerou também muitos empregos por intermédio das *startups*, e isto só foi possível graças a participação ativa do governo que esteve sempre na vanguarda do desenvolvimento tecnológico, tornando a cidade aberta a investidores (Moime, 2016).

Um grande exemplo de governo eletrónico vem da sociedade digital da Estónia, que, tirando os casos relacionados com casamento e registo de um imóvel que devem ser feitos de forma presencial, este país é conhecido por ter 99% dos seus serviços públicos digitalizados, permitindo assim que se façam serviços como declarar impostos, votar para as eleições, legalizar o seu negócio em apenas 18 minutos, incluindo também a implementação do sistema de saúde eletrónico com o objetivo de beneficiar a medicina, o sistema de saúde e, acima de tudo, o paciente (Taal, 2018).

Ainda na Estónia, em 2001 foi criada uma plataforma digital chamada X-Road, que hoje é responsável por integrar mais de 1.000 instituições públicas e privadas na troca de dados dos cidadãos, permitindo assim estimar que a digitalização no país resulte em uma economia anual de 2% do PIB e que também já tenha poupado mais de 840 anos de tempo de trabalho de cidadãos e empresas (Stefano et al., 2019).

A Singapura já é uma referência na prestação de serviços eletrónicos, e para que isto fosse possível, foi implementado o *Singapore One*, que é uma rede de comunicação nacional que interliga todos os prédios do governo, empresas, escolas e residências, e tudo isso foi possível graças ao esforço do governo na realização de investimentos, tanto em infraestrutura de informação e de comunicações, como no processo de repensar novas formas de governança, de modo a permitir o aumento da eficiência de seus processos internos e elevar a qualidade dos serviços cada vez mais centrados na satisfação das empresas e dos cidadãos (Coelho, 2001).

Um fator muito importante que foi verificado para o sucesso deste governo eletrónico estava no facto de que enquanto capitalizavam esforços para colocar quase todos os serviços públicos online, o governo de Singapura percebeu a importância de encorajar os cidadãos sobre o uso dos mesmos e na necessidade de se criar uma alternativa para que os cidadãos sem acesso à Internet em casa pudessem também ter acesso a serviços de governo eletrônico por meio de terminais de auto atendimento comunitários (Ke & Wei, 2004).

É visível a grande importância e o impacto da transformação digital na sociedade, mas de acordo com (Working Group, 2002) as sociedades não são iguais, têm necessidades e prioridades diferentes e por este motivo não existe um modelo de governo eletrónico e nem um padrão universal de governo eletrónico. A adoção dum governo eletrónico para cada sociedade irá depender dos seus objetivos e setores selecionados como prioritários, e os seus recursos disponíveis para a implementação do modelo adequado (Working Group, 2002).

Com os casos de sucesso aqui apresentados, podemos notar a diferença no objetivo de cada metodologia implementada para cada governo, mas também a existência de pontos de união entre os objetivos de cada um. Existe uma grande preocupação dos governos em acompanhar a evolução digital, e por este motivo, muitos estão a capitalizar esforços para que o processo ocorra com sucesso, com o propósito de garantir melhorias na prestação de serviços e melhorias na relação governo para cidadão. Verifica-se também um fator muito importante que não podemos deixar para trás, que é o impacto positivo que a adoção da prática de transformação digital teve na economia destes países, permitindo a criação de novos postos de trabalho e benefícios socioeconómicos em geral.

CAPÍTULO III – METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

Este capítulo apresenta a metodologia de investigação utilizada para a realização da pesquisa com o foco em determinar o impacto do portal sepe.gov.ao na sociedade angolana e quais as principais limitações no acesso ao mesmo. Este capítulo está dividido em quatro secção. A primeira apresenta o método científico selecionado, a segunda apresenta a descrição do público alvo, a terceira sessão apresenta a descrição dos métodos de recolha dos dados e finalmente os métodos para o tratamento dos dados.

3.1 Método científico

Como afirma Aragão & Neta (2017), não existe um único método e sim uma multiplicidade de métodos que procuram atender as necessidades conforme o assunto e a finalidade da pesquisa. De acordo com esta afirmação e com os objetivos propostos no capítulo introdutório deste documento, e também de modo a trazer melhor precisão orientação do trabalho realizado, optou-se pela escolha dos métodos científicos qualitativo e quantitativo, pois, (Proetti, 2018) afirma que estes métodos permitem a reflexão dos caminhos a serem seguidos nos estudos

científicos. Com a escolha destes métodos queremos quantificar e qualificar um conjunto de dados que posteriormente nos ajudarão a compreender as atitudes, comportamentos e justificações da sociedade angolana no que diz respeito ao uso dos serviços disponibilizados pelo governo eletrónico em Angola.

3.2 Público-alvo para a recolha dos dados

Este estudo é direcionado para República de Angola situada na região ocidental da África Austral, com uma superfície de 1.246.700 Km², e com mais de Trinta e Dois Milhões (32.000.000) de habitantes. Angola tem dezoito (18) províncias e para este estudo limitamo-nos em apenas uma delas, que é Luanda, capital de Angola. Luanda apresenta uma área territorial 18.826 Km², e é a província mais populosa de Angola que de acordo com dados do Instituto Nacional de Estatística (CNE) de 2018, conta com cerca de 7.976.907 habitantes divididos em nove (9) municípios, que são Cacuaco, Belas, Cazenga, Icolo e Bengo, Luanda, Quissama, Kilamba Kiaxi, Talatona e Viana, e é sobre a população adulta destes municípios que iremos fazer o nosso inquérito, com o objetivo de perceber até que ponto está a interação do governo com os cidadãos através do portal governo eletrónico recentemente disponibilizado e quais os principais fatores associados as limitações de uso (Portal Oficial do Governo da República de Angola, 2020).

O portal de Serviços Públicos Eletrónicos (SEPE) é o portal que serve para divulgação de informações e diversos serviços públicos eletrónicos. Com o SEPE a Administração Pública pretende melhor servir o cidadão, empresas e organizações, de forma que o seu assunto seja tratado consoante a tua disponibilidade, evitando filas de espera e consequentemente ganho de tempo para uma melhor gestão das suas atividades diárias.

O portal pode ser acessado através do endereço www.sepe.gov.ao, dentre os serviços disponibilizados estão a realização de agendamento eletrónico, pagamentos de taxas, emolumentos, finanças, justiça, saúde, segurança pública, segurança social e com grande destaque a possibilidade de baixar gratuitamente os materiais escolares da primeira a sexta (1^a a 6^a) classe, o que facilitaria a vida de muitos cidadãos(ANGOP, 2019).

A transformação digital ao redor do mundo está a transformar e a contribuir para o melhoramento da situação socioeconómica de muitos países e com certeza que em Angola o portal representa uma mais valia para os beneficiários, mas surge aqui uma curiosidade em

torno da disponibilização dos serviços para os cidadãos. Vamos com este estudo tentar perceber o nível de conhecimento do portal por parte da sociedade Angolana, saber se os mesmos têm usado os serviços, e saber também os principais motivos que faz com que muitos não estejam a se beneficiar do mesmo, e com isso queremos contribuir para a divulgação do portal que é uma das barreiras associadas ao uso, e uma vez que o mundo enfrenta a COVID-19 e Angola não escapa desta realidade, e sendo o distanciamento social uma das medidas de prevenção apresentada pela Organização Mundial da Saúde (OMS), com o uso do portal podemos tentar garantir a aplicação desta medida na utilização dos serviços públicos, mas para isso é necessário perceber as limitações e questões que estão em torno do uso do Portal.

3.3 Método de recolha de dados

Nesta sessão procuramos identificar aspetos e questões fundamentais de como os dados vão ser recolhidos, quais instrumentos a ser utilizados de forma a garantir a qualidade científica dos resultados e das conclusões do estudo (Coutinho, 2018). Neste caso, de modo a estudar a origem dos fatos, recorreremos a recolha de dados direta com a realização de um inquérito, levando a pesquisa ao campo em formato de questionário para levantamento de fatos, recolhendo opiniões de modo a perceber o posicionamento da sociedade no uso dos serviços disponibilizados pelo governo eletrónico angolano e as suas barreiras.

O questionário apresentado contém 17 questões, onde 16 têm a característica de múltipla escolha apenas uma questão aberta onde demos aos respondentes a possibilidade de expor algumas inquietações. Adicionalmente o questionário apresenta uma nota introdutória fazendo referência a aspetos como o âmbito em que o mesmo se enquadra, o tipo de tratamento que será dado aos dados, e a garantia de anonimato nas informações prestadas pelos respondentes.

Na mesma linha de investigação, outros trabalhos como o Estudo Sobre o Efeito da Transformação Digital Nas Práticas de Gestão do Conhecimento na Administração Pública Portuguesa, realizado por (Alvarenga, 2019), a Análise Sobre o Impacto do Governo Eletrónico na População Cabo-Verdiana, realizado por (Morais, 2010), o Uso Das Tecnologias da Informação e Comunicação Pelos Cidadãos Brasileiros Quando Necessitam de Serviços de Governo, realizado por (De Araújo et al., 2013) e a Criação de um Portal Municipal Para Melhorar os Serviços de Administração Pública Local da República da província de Cabinda

em Angola, realizado por (Capita, 2012), demonstram que os autores aqui citados recorreram as fontes de dados primárias para a realização das suas pesquisas de modo a para poder determinar o sucesso das mesmas, usando métodos como questionário, entrevistas e outras formas de fontes de dados primárias. É importante perceber que a fonte de recolha dos dados vai de acordo com os objetivos da pesquisa a ser realizada por cada pesquisador, pois cada método apresenta as suas vantagens e desvantagens e na literatura têm cada um o seu devido valor e aplicação.

3.3.1 Questionário

O questionário feito para a recolha de dados neste estudo foi estruturado com base nos objetivos propostos, implementado entre os dias 05 á 30 de novembro de 2020, e está organizado da seguinte maneira.

Na primeira parte procuramos obter os dados pessoais dos respondentes, solicitando a idade para poder determinar em que intervalo de idade estão os maiores usuários do portal e quais barreias enfrentam em função da idade, e o género para perceber os fenómenos relacionados com a percentagem de utilização do portal, o município de residência, de modo a identificar se as dificuldades e barreiras no acesso ao portal e a internet estão associados ao local de habitação, habilitações literárias, ocupação profissional, área de formação e setor de atividade para podermos identificar de que maneira estas variáveis influenciam naquilo que são os objetivos aqui apresentados.

Na segunda parte procuramos a recolha de dados com base o portal, procurando saber se as pessoas sabem da existência do mesmo e caso saibam se já fizeram uso dos serviços apresentados pelo portal, e desta forma, sobre os que já fizeram uso, procurar saber o grau de utilização do portal, o nível de satisfação em função dos serviços usados, se ouve alguma melhoria com esse atendimento online, a fonte de divulgação do portal de modo a reforçar a sua expansão, e o dispositivo de acesso ao portal para nos permitir avaliar a presença das TIC.

Na terceira parte voltamos a unir o total da amostra, apresentando questões tanto para os que já fizeram uso do portal, quanto aos que responderam não, quando perguntamos sobre a existência do mesmo, e através deste grupo de respondentes procurar saber se existem barreiras que os impeça de usar o portal, e caso existam identificar as mesmas de modo a apresentar soluções, e a forma de acesso a que cada um tem utilizado a internet para nos permitir avaliar as dificuldades de acesso.

Os tratamentos dos dados recolhidos por via do questionário foram feitos através do programa de estatística STATA (*Software for Statistics and Data Science*), versão 2014.

3.3.2 Variáveis em estudo

As variáveis consideradas como principais no estudo para determinar as variantes da utilização do governo eletrónico em Angola por parte dos cidadãos foram as variáveis utiliza e barreiras. Estas variáveis foram extraídas do questionário e temos também outras consideradas como variáveis explicativas como podemos ver na tabela 1, a descrição e significado das variáveis.

Tabelas 1 - lista de variáveis em estudo

Abreviaturas	Descrição
HabLit	Habilitações Literárias
OcProf	Ocupação Profissional
AreaFor	Área de Formação
SetAtiv	Setor de Atividade
CoPortal	Conhece o portal
UtilSrvDis	Utilização dos serviços disponíveis
ServTeUs	Serviço que tem usado
NivSat	Nível de satisfação
PrefAten	Preferência de atendimento
OnCoPortal	Onde conheceu o portal
DivPortal	Divulgação do portal
AcePortal	Acesso ao Portal
BaUsPortal	Barreiras no uso do portal
QuaisBa	Quais as barreiras
DOB	Descrição de outras barreiras
PoAceInt	Ponto de acesso a internet

Fonte: elaboração própria

CAPÍTULO IV – ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

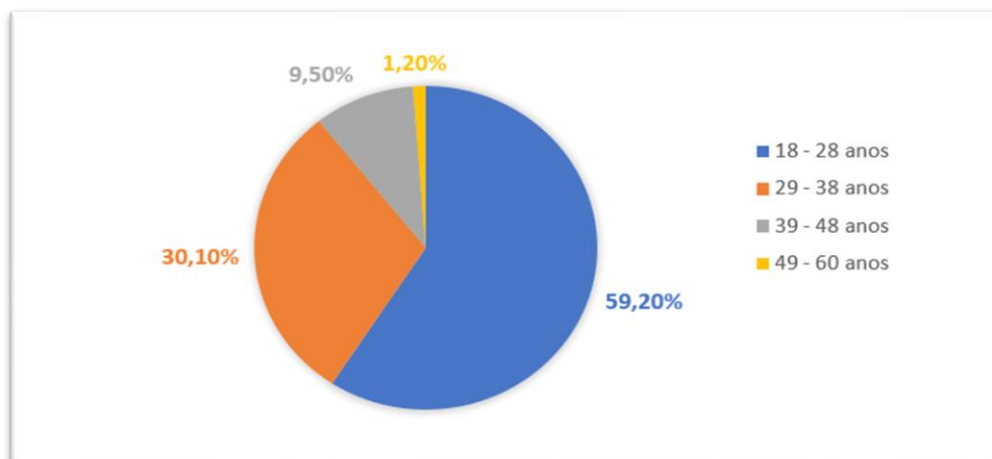
Neste capítulo é apresentada análise feita aos dados recolhidos com base no questionário, bem como a apresentação dos principais resultados da pesquisa efetuada. Queremos com base nas questões colocadas no questionário verificar o nível de conhecimento da população alvo no que diz respeito ao portal de serviços públicos eletrónicos em Angola, de modo a podermos também identificar os fatores associados ao acesso ao portal, as limitações no uso e com base no mesmo medir o nível de literacia digital do público-alvo com base nos dados recolhidos. Inicialmente conseguimos obter no total, um conjunto de 336 amostras (respostas ao questionário).

4.1 Descrição dos dados

Esta pesquisa foi limitada aqueles considerados de maior idade dentro do nosso público alvo, para ser mais concreto limitamos a idade entre os dezoito (18) aos sessenta (60) anos de idade, pelo simples fato de uma pessoa ser considerada como adulto a partir dos seus 18 anos de idade (pode variar de país a país), e a limitação a 60 anos deve-se ao fato de ser a idade limite para a aposentadoria em Angola, e deste modo partimos do princípio que a cima desta idade já esteja fora do nosso escopo de estudo.

O quesito idade foi dividido em intervalos de quatro (4) grupos, sendo que das 336 amostras recolhidas, os do primeiro grupo que estão entre os 18 e os 28 anos de idade foram aqueles que mais responderam a pesquisa, sendo no total 199 respostas, que corresponde a 59,2% do total da amostra. O segundo grupo com idades compreendidas entre os 29 e os 38 anos de idade representam o segundo grupo com mais acesso ao questionário com 101 respostas, o que corresponde 30,1% do total das amostras. Com 32 respostas e com 9,5% do total das amostras está o terceiro grupo com idades compreendidas entre os 39 e os 48 anos de idade, e finalmente, com 4 respostas, representando 1,2% do total das amostras estão aqueles com idade compreendida entre os 49 e os 60 anos de idade como podemos ver na figura 1.

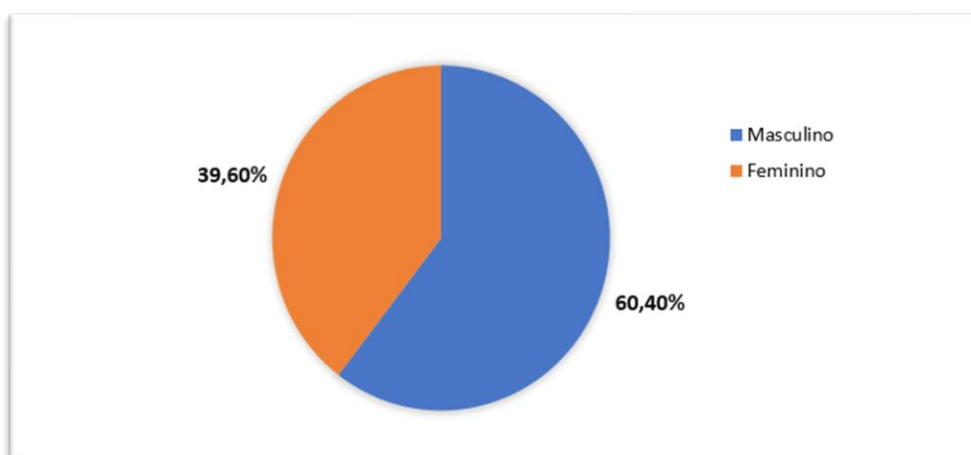
Figura 1 - Gráfico de representação de idades



Fonte: elaboração própria

Relativamente ao género, do total das amostras recolhidas, com maior incidência para o género masculino com um total de 203 respostas, correspondendo 60,4%, e o género feminino com as restantes 133 respostas que corresponde a 39,6% do total de amostras como mostra a figura 2.

Figura 2 - Gráfico de representação do sexo

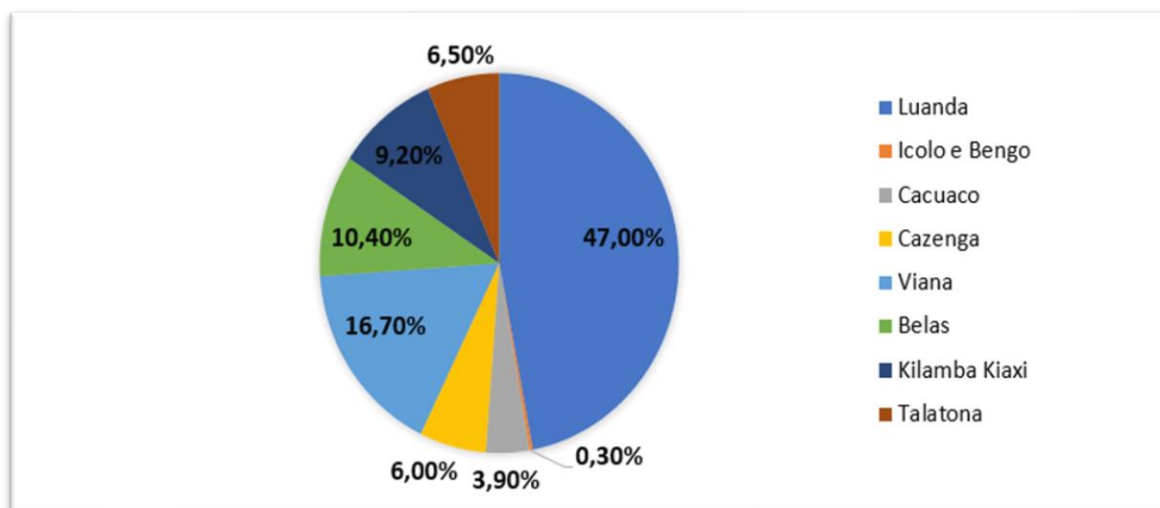


Fonte: elaboração própria

Luanda foi a província de Angola onde o questionário foi aplicado, e decidimos recolher as amostras de cada município da cidade capital de Angola que das 336 respostas do total da amostra,

destacamos com maior incidência o município de Luanda com 47% do total da amostra, seguido pelo município de Viana com 16,7% do total de amostras, e os restantes municípios ficaram a baixo dos 11% do total da amostra como podemos ver na figura 3. De realçar que a cidade de Luanda tem 9 municípios mas temos apenas 8 representados nos gráfico por falta de amostra proveniente do município da Quiçama.

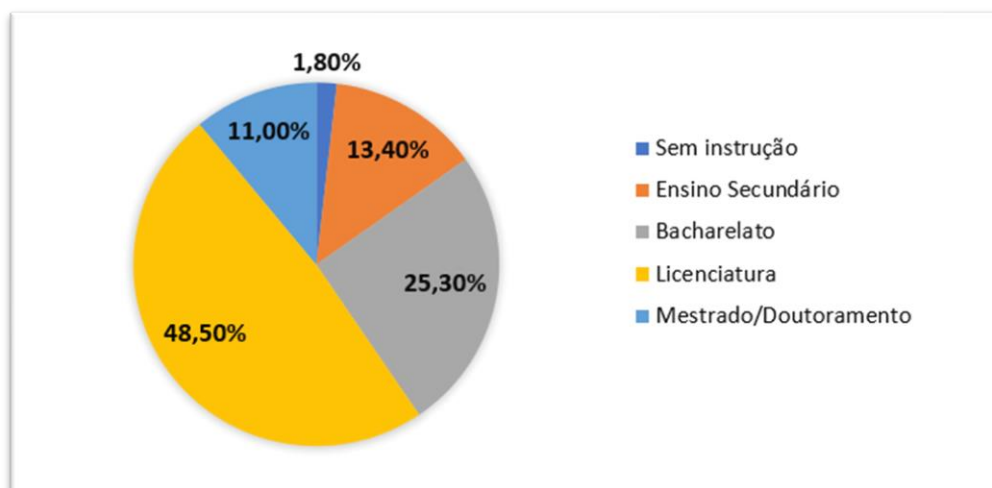
Figura 3 - Gráfico de representação dos municípios



Fonte – Elaboração própria

De seguida, a figura 4 mostra o quesito habilitação literárias. Com este conseguimos obter um total 48,5% do total das amostras têm a licenciatura, a seguir está o nível bacharelato, representado com 25,3%, com 13,4% está o Ensino Secundário, seguido dos Mestrados/Doutorados com 11%, e ainda 6 pessoas sem instrução nenhuma.

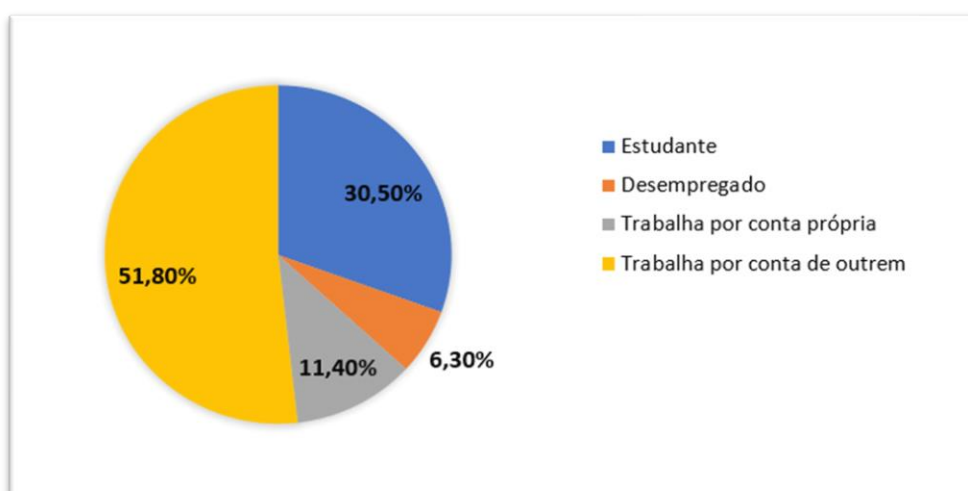
Figura 4 - Gráfico de representação de habilitações literárias



Fonte: Elaboração própria

Procuramos na figura 5 saber a ocupação do nosso público alvo, e neste quesito, com base no nosso número total de amostras (336) vimos que 51,8% disseram que são trabalhadores por conta de uma outra entidade, 30,5% responderam que são estudantes, 11,4% disseram que trabalham por conta própria, e os últimos 6,3% são desempregados.

Figura 5 - Gráfico de representação de ocupação profissional



Fonte: Elaboração própria

Para podermos identificar a relevância das TIC na utilização do portal, questionamos sobre a área de formação aos inqueridos, sendo que do total de 336 amostras, onde 27% responderam

que têm as TIC como área de formação, e os restantes 73% têm outras valências na área de formação como podemos ver na figura 6. Adicionalmente, quando questionamos sobre o setor de atividades, no total da amostra vimos que 35,5% responderam público como setor de atividade, e as restantes 64,5% responderam privado como mostra a figura 7.



Figura 7 - Gráfico de representação de área de formação

Fonte: Elaboração própria

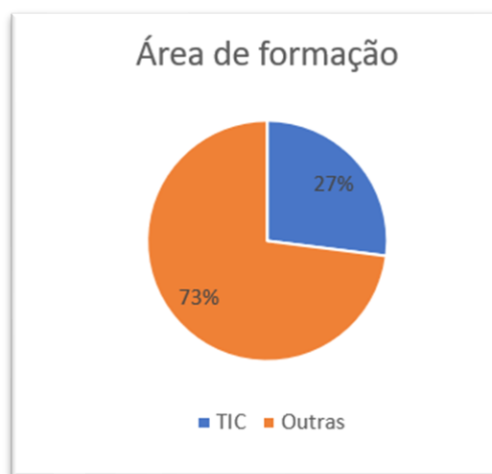


Figura 6 - Gráfico de representação de setor de atividade

Fonte: Elaboração própria

De modo a facilitar a interação com o cidadão, o governo angolano fez a implementação do portal sepe.gov.ao, e quando perguntamos aos inqueridos se conhecem ou se já ouviram falar sobre o portal, no total da amostra recolhida, 57,3% das pessoas disseram que têm conhecimento sobre a existência do portal, ao passo que 42,7% afirmam desconhecer a existência do mesmo como mostra o gráfico na figura 7. Adicionalmente, sobre os mesmos 336 do total da amostra, foram de seguida questionados se já fizeram uso dos serviços disponíveis pelo portal, onde 54,7% representando 184 pessoas disseram que não, e os restantes 45,3% que representam 152 pessoas responderam positivamente. A figura 9 nos mostra em gráfico.

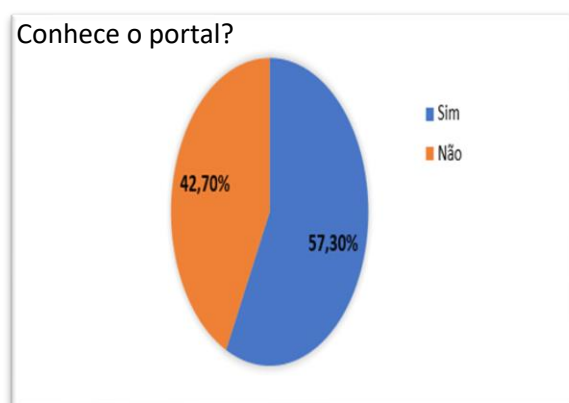


Figura 8 - Gráfico de representação de conhecimento do portal

Fonte: Elaboração própria

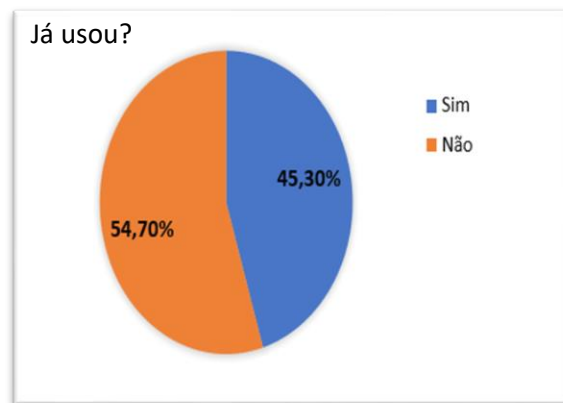


Figura 9 - Gráfico de representação de utilização do portal

Fonte: Elaboração própria

De seguida procuramos saber daquelas 152 pessoas que já fizeram uso dos serviços do portal, qual o último serviço que cada um usou, e com base nas respostas conseguimos perceber consoante o gráfico apresentado na figura 10 que na sua maioria, um total de 21% das pessoas tem usado o portal para a consulta do seu NIF, e podemos também aqui evidenciar o controle de partidas e chegadas nos aeroportos em Angola com um total de 13,3% como podemos ver na figura 10.

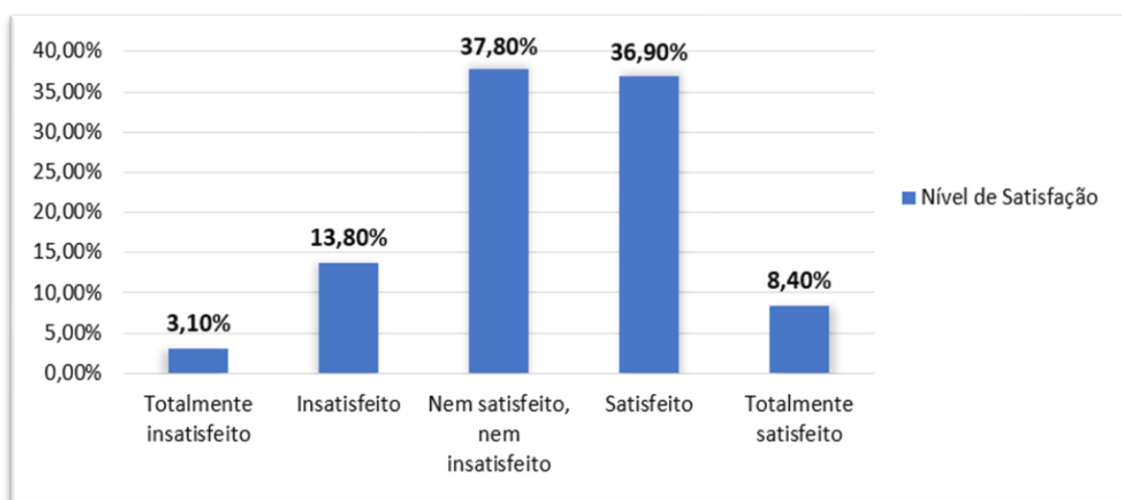
Figura 10 - Gráfico de representação dos serviços usados



Fonte: Elaboração própria

Com base na interação com o site e na utilização dos serviços prestados, procuramos saber qual o nível de satisfação dos inqueridos (os 152 que já usaram o portal), eis que maior parte dos inqueridos (37,80%) apresentaram uma avaliação normal, assumindo a posição de nem satisfeito e nem insatisfeito, ao passo que 36,90% mostraram satisfação pela facilidade e disponibilidade dos serviços e ainda temos aqueles (8,4%) que mostraram total satisfação em usar o portal. Contrariamente, 13,80% mostraram insatisfação e 3,1% afirmaram estar completamente insatisfeitos com os serviços prestados pelo portal como mostra a figura 11.

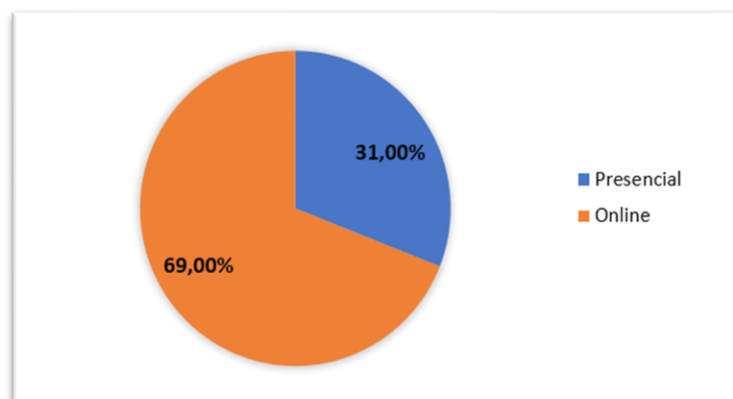
Figura 11 - Gráfico de representação do nível de satisfação



Fonte: Elaboração própria

Mesmo com as facilidades apresentadas pelo portal, muitos ainda têm dúvidas, sendo que quanto a preferência de atendimento, do total de 152 pessoas que fizeram uso do portal, 31% ainda prefere que seja um atendimento presencial, ao passo que os restantes 69% mostram-se satisfeitos e confiantes na forma de aceder aos serviços públicos pela utilização do portal como mostra a figura 12.

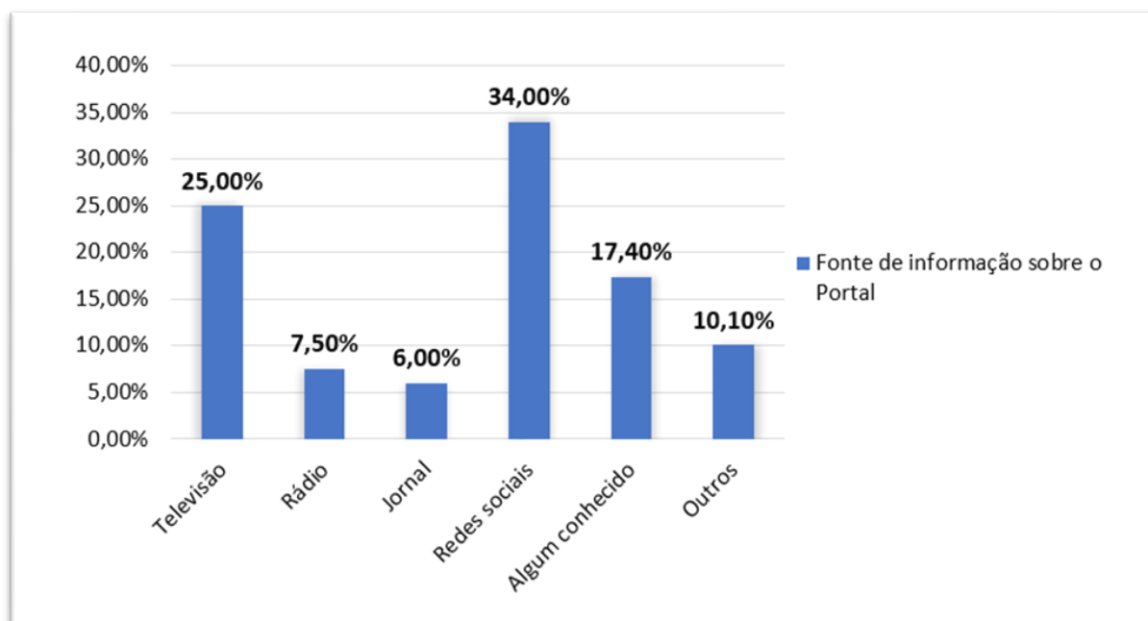
Figura 12 - Gráfico de representação de preferência de atendimento



Fonte: Elaboração própria

Sobre os mesmos 152 procuramos saber onde tomaram conhecimento sobre o portal. Quando questionados sobre quais as fontes de informação sobre o portal, de modo a perceber qual o meio de informação com o qual tiveram o primeiro contato com o portal, vimos com maior incidência as redes sociais representando 46,1% das amostras, outros 38% afirmaram ver a informação na televisão, seguido das restantes fontes como mostra a figura 13.

Figura 13 - Gráfico de representação de fonte de informação sobre o portal

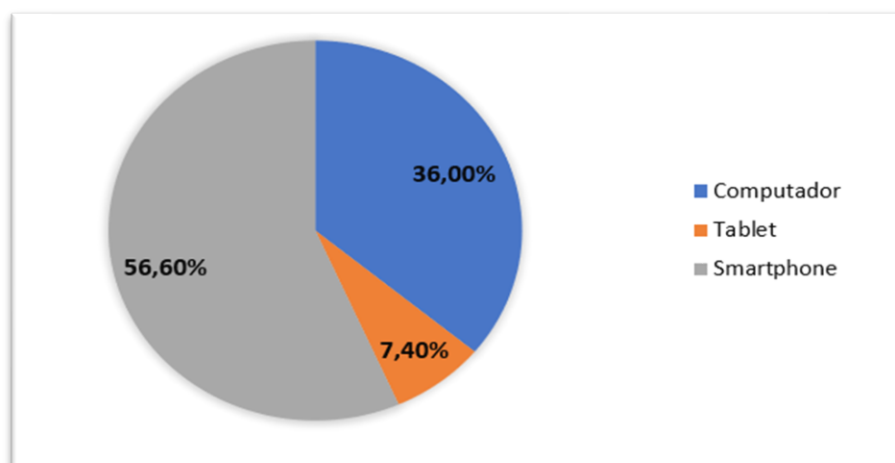


Fonte: Elaboração própria

Saber se a partir de que meio os inqueridos tem acedido o portal também foi um dos pontos que nos despertou o interesse, e quando questionados sobre este assunto, verificou-se que

maioritariamente (56,6%) das 152 pessoas tem acedido o portal através dos seus smartphones, outros 36% através do uso do computador, e com utilização mais fraca está o tablet com 7,4% como podemos ver na figura 14.

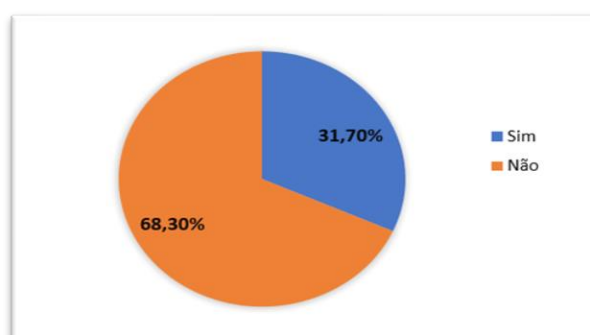
Figura 14 - Gráfico de representação de dispositivo de acesso ao portal



Fonte: Elaboração própria

As barreiras existem e elas podem nos ajudar a medir o nível de satisfação do nosso público-alvo que quando confrontados com a questão relacionada com as limitações e barreiras na utilização do portal, do total das amostras apresentadas de início (336), 68,3% afirmaram não ver barreiras nenhuma que os impeça de fazer uso do portal, ao contrário que os restantes 31,7% afirmaram que existem sim várias barreiras e limitações. A figura 15 nos mostra em gráfico essas percentagens.

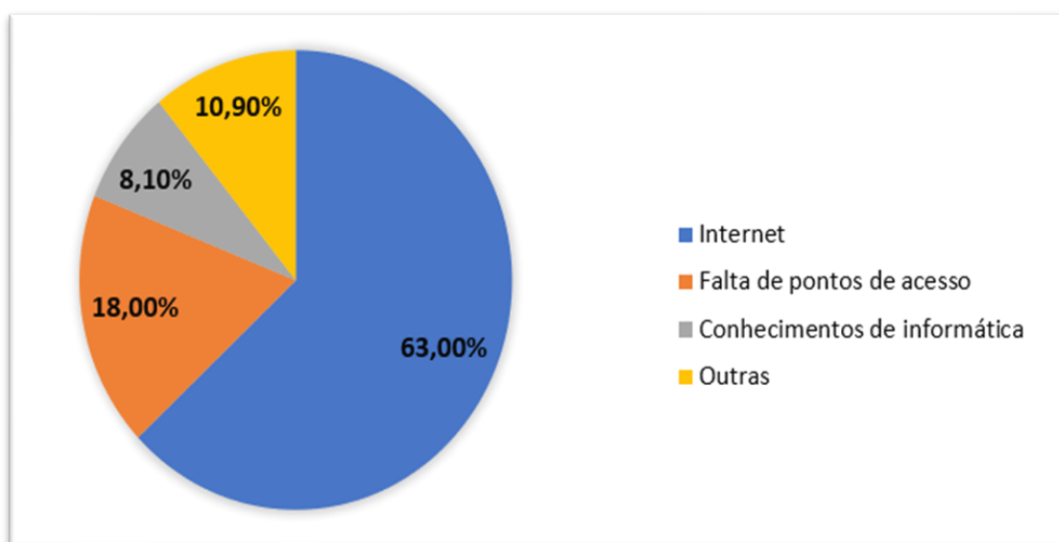
Figura 15 - Gráfico de representação de existência de barreiras



Fonte: Elaboração própria

Dentre as 107 pessoas que representam 31% dos que encontram barreiras para utilização do portal, definiram com maior incidência as dificuldades no acesso e na qualidade de internet com 63%, grande parte também reclama sobre a falta de pontos de acesso com 18%, segue-se a falta de conhecimento de informática com 8,1%, e outros 10,9% apontaram barreiras como a falta de conhecimento do portal, falhas durante o uso do portal, falta de dinheiro (elevado custo de internet) para ter internet disponível, processo lento, falta de demanda de informação. A figura 16 mostra as principais barreiras.

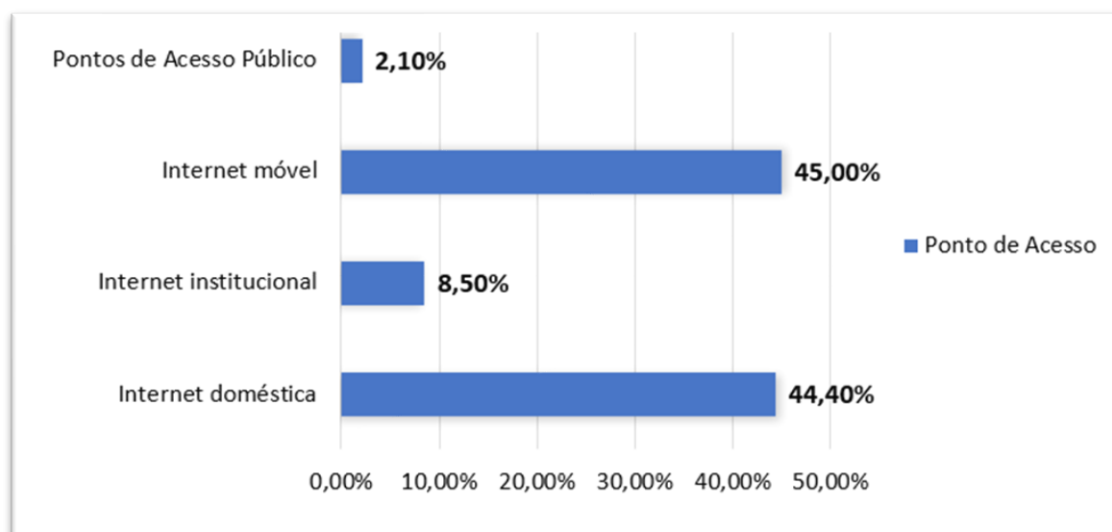
Figura 16 - Gráfico de representação detalhada de barreiras



Fonte: Elaboração própria

Identificadas algumas das barreiras na figura 16, é importante para a nossa pesquisa saber o ponto de acesso a internet dos nossos inqueridos, e quando questionados sobre o assunto, 45% do total da amostra inicial afirmaram estar maioritariamente ligados aos dados moveis para aceder a internet. 44,4% faz uso da sua rede doméstica, outros 8,5% faz uso da internet institucional, ou seja, no seu local de trabalho e 2,1% faz uso de pontos de acesso públicos para aceder a internet. A figura 17 nos mostra estes dados em gráficos.

Figura 17 - Gráfico de representação de ponto de acesso



Fonte: Elaboração própria

4.1.1 Cruzamento entre a variável depende (utilização do SEPE) com as variáveis independentes

Neste ponto procuramos fazer uma análise pormenorizada sobre a utilização do portal e para isto foi necessário fazer o cruzamento das nossas variáveis principais que são a variável UTILIZA (utilização do portal SEPE) e a variável BARREIRA (barreiras na utilização do portal SEPE) com as demais variáveis de modo a tirar as possíveis conclusões sobre o estudo.

Com base nesta tabela 2 apresentada em função da idade na utilização do portal, verificamos que as idades compreendidas entre os 18 e os 28 são as que mais fazem uso do portal, podendo assumir que quanto mais jovem mais interesse tem na utilização de novas tecnologias e consequentemente a utilização do portal. Ainda na mesma tabela pode-se verificar com base nos dados aqui apresentados que quanto mais velho um indivíduo for, reduz a probabilidade de utilização do portal, como podemos ver com base nos intervalos de idade apresentados na tabela que existe uma tendência decrescente no número de pessoas a usar o portal. Com isso fatores associados as barreiras e a divulgação do portal estão associadas a este fraco poder de utilização do portal. Podemos ver mais a frente na tabela sobre a divulgação do portal que a maioria das pessoas tomaram conhecimento do mesmo através das redes sociais, e este facto de certo modo fez com que esta informação atingisse mais os jovens, portanto é necessário não parar com a

divulgação do portal de modo que possa chegar a todos e garantir a satisfação do público em geral.

Tabelas 2 - cruzamento entre a variável utiliza (SEPE) com a idade

	Idade				
Utiliza	18-28	29-38	39-48	49-60	Total
Sim	79	50	19	4	152
Não	120	51	13	0	184
Total	199	101	32	4	336

Fonte – Elaboração própria

Relativamente ao género, dos 336 do total da amostra, e dos 152 que afirmam conhecer e já ter usado o portal, verificamos uma tendência na utilização do portal mais voltada para o sexo masculino, o que nos leva a concluir que os homens neste caso apresentam maior interesse na utilização das novas tecnologias como podemos ver na tabela 3.

Tabelas 3 - cruzamento entre a variável utiliza (SEPE) com o género

	Género		
Utiliza	Masculino	Feminino	Total
Sim	100	52	152
Não	103	81	184
Total	203	133	336

Fonte – Elaboração própria

Com relação a nível de escolaridade, podemos verificar que os estudantes com a licenciatura são os que mais fazem uso do portal, seguido daqueles com frequência universitária como podemos ver na tabela. Com este cenário, podemos concluir que em função do aumento do nível de escolaridade, surge a necessidade de cada vez mais estar ligado as novas tecnologias e desfrutar das vantagens que ela apresenta como mostra a tabela 4.

Tabelas 4 - cruzamento entre a variável utiliza (SEPE) com as habilitações literárias

Habilitações Literárias

Utiliza	Ensino Primário	Ensino Secundário	Bacharelato	Licenciatura	Mestrado/ Doutorado	Total
Sim	2	19	35	77	19	152
Não	4	26	50	86	18	184
Total	6	45	85	163	37	336

Fonte – Elaboração própria

Quanto a ocupação profissional, na tabela 5 verificamos que aqueles que pertencem a uma entidade empregadora são os que mais fazem uso do portal, seguido pelos estudantes fazendo com que a ocupação seja também um fator importante na utilização do portal. Com baixos números está a categoria desempregado, o que nos leva a concluir que os desempregados têm mais limitações no acesso a internet e com isso a divulgação do portal pode passar despercebido por eles, mas com a implementação e melhoria dos serviços de pontos de acesso público constituiria uma solução para este grupo em específico. Com os dados aqui apresentados nesta tabela, podemos concluir que ter um emprego aumenta as chances de usar o portal de modo a permitir a melhor gestão do seu tempo durante as suas atividades laborais.

Tabelas 5 - cruzamento entre a variável utiliza (SEPE) com a ocupação profissional

Utiliza	Ocupação				Total
	Estudante	Desempregado	Trabalha por Conta própria	Trabalha por conta de outrem	
Sim	35	6	22	89	152
Não	68	5	16	85	184
Total	103	21	38	174	336

Fonte – Elaboração própria

Relativamente a área de formação verificamos que não precisa necessariamente ser formado nas áreas ligadas as tecnologias de Informação e Comunicação para estar ligado as novas tecnologias e consequentemente fazer uso do portal. Mas verifica-se um défice naquilo que são os conhecimentos básicos de informática a nível geral, fazendo com que muitos abdicuem das vantagens do uso online destes serviços por obter os serviços de forma presencial, com isto

reforçamos aqui a necessidade de se reforçar a aposta nas TIC nas escolas, os dados estão na tabela 6.

Tabelas 6 - Cruzamento entre a variável utiliza (SEPE) com a área de formação

Utiliza	Área de formação		
	TIC	Outras	Total
Sim	43	109	152
Não	48	1361	84
Total	91	245	336

Fonte – Elaboração própria

Na tabela 7, verificamos que do total da nossa amostra, 107 pessoas dizem haver barreiras que os impeça de usar o portal, e outras 229 pessoas usam sem problemas nenhum associado. Deste modo podemos afirmar que as barreiras existem e uma vez identificadas, devemos fazer o máximo possível para as ultrapassar. Neste cruzamento entre a variável utiliza e a variável descrição das barreiras temos em evidência a internet com o maior número de amostras, seguido da falta de pontos de acesso, conhecimentos de informática também tem sido um dos fatores associados as barreiras no uso do portal, e outras barreiras como falha na demanda de informação, e até questões a nível de infraestruturas, fazendo com que estes fatores condicionam o uso do portal e consequentemente o nível de evolução digital no país.

Tabelas 7 - cruzamento entre a variável utiliza (SEPE) com as barreiras

Utiliza		Descrição das barreiras				
		Internet	Falta de pontos de acesso	Conhecimentos de informática	Outras	Total
Sim	104	34	7	5	2	152
Não	125	33	12	4	10	184
Total	229	67	19	9	12	336

Fonte – Elaboração própria

No que diz respeito aos pontos de acesso no qual os nossos usuários do portal acedem a internet, verificamos que grande parte opta por aceder a internet a partir de planos de internet móvel e

pelo uso da internet doméstica, resposta válida tanto para os que conhecem o portal quanto os que até antes de responderem a este inquérito desconheciam a existência do mesmo. De seguida, alguns ainda afirmaram usar a internet institucional e outros com recurso a pontos de acesso público. Com isto, podemos aqui referir a importância de se melhorar a disponibilização dos serviços de banda larga nos pontos de acesso público, pois, devido ao custo elevado da internet, o recurso aos pontos públicos torna-se de grande ajuda para grande parte da população, como mostra a tabela 8.

Tabelas 8 - cruzamento entre a variável utiliza (SEPE) com o ponto de acesso a internet

Utiliza	Ponto de acesso a internet				Total
	Internet Doméstica	Internet Institucional	Internet Móvel	Pontos de acesso público	
Sim	65	13	69	5	152
Não	84	16	82	2	184
Total	149	29	151	7	336

Fonte – Elaboração própria

4.1.2 Cruzamento entre a variável dependente (barreiras na utilização do SEPE) com as variáveis independentes.

Neste cruzamento, procuramos analisar as barreiras que é a nossa segunda variável principal em função da idade, sendo que a barreira relacionada com a internet prevalece em todas as categorias, conclui-se que as duas primeiras categorias lamentam o fato da internet ter custos muito elevados, e em muitos casos não apresenta a qualidade desejada, sendo que está também associada a estas barreiras a falta de conhecimentos básicos de informática. Relativamente aqueles com idade compreendida entre os 49 e os 60 anos de idade, apesar do número reduzido de amostras neste intervalo, afirmam também ter dificuldades no acesso a internet e desconhecem o básico de informática. Com isto, queremos aqui reforçar a ideia de que é necessário que se faça um esforço para melhorar o processo de alfabetização e inclusão digital na sociedade angolana.

Tabelas 9 - cruzamento entre a variável barreiras com a idade

	Idade				
barreiras	18-28	29-38	39-48	49-60	Total
Nenhuma	142	65	20	2	229
Internet	33	22	11	1	67
Falta de pontos de acesso	11	7	1	0	19
Conhecimentos de informática	6	2	0	1	9
Outras	8	4	0	0	12
Total	200	100	32	4	366

Fonte – Elaboração própria

Ao analisar o cruzamento das barreiras com o género, temos maior dificuldade no acesso a internet para o género masculino, mais homens também afirmaram sentir a falta de pontos de acesso público, mas o cenário muda quando analisamos as barreiras associadas aos conhecimentos de informática com os dados a nos mostrar maior dificuldade para o género feminino. A internet é um instrumento essencial e uma força dinâmica para o desenvolvimento económico, social e cultural, por este motivo, as infraestruturas digitais facilitam o desenvolvimento, o fornecimento, a utilização e a partilha de sistemas digitais (produtos e serviços), e deste modo é necessário a integração da formação de competências no currículo central dos cursos de educação, independentemente da especialização, de modo que todos os jovens possam adquirir competências digitais aos níveis básicos e intermédio para poderem utilizar a tecnologia (African Union, 2020).

Tabelas 10 - cruzamento entre a variável barreiras com o género

	Género		
barreiras	Masculino	Feminino	Total
Nenhuma	142	87	229
Internet	43	24	67
Falta de pontos de acesso	11	8	19

Conhecimentos de informática	3	6	9
Outras	5	7	12
Total	204	132	366

Fonte – Elaboração própria

Quanto ao nível de escolaridade, verificamos que as dificuldades no acesso a internet, a falta de pontos de acesso público, estão mais relacionadas com as classes do ensino a partir do ensino secundário, e consoante o aumento de nível académico, cresce o nível de dificuldade na procura pela internet, pois a necessidade de investigação é maior, fazendo com que se torne muito dispendioso o acesso a internet e como consequência a fraca utilização que hoje em dia acaba por influenciar diretamente e de forma negativa na qualidade do ensino em Angola.

Tabelas 11 - cruzamento entre a variável barreiras com as habilitações literárias

barreiras	Habilitações literárias					Total
	Ensino Primário	Ensino Secundário	Bacharelato	Licenciatura	Mestrado/ Doutorado	
Nenhuma	2	33	61	111	22	229
Internet	2	6	15	34	10	67
Falta de pontos de acesso	0	3	6	8	2	19
Conhecimentos de informática	2	0	0	6	1	9
Outras	0	3	2	5	2	12
Total	6	45	84	164	37	366

Fonte – Elaboração própria

Quanto a ocupação profissional, vimos que estas barreiras também apresentam dificuldades tanto para os estudantes, desempregados e até aqueles que trabalham e têm uma fonte de rendimento para custear as despesas relacionadas a internet. Devido a fatores já mencionados em outros pontos como o custo elevado de internet, a falta de pontos de acesso em alguns casos torna mesmo até aqueles que trabalham incapazes de fazer bom uso deste serviço. A falta de conhecimentos básicos sobre informática é uma verdade que afeta todos os estratos da

sociedade não obstante o nível de escolaridade e a ocupação profissional, esta questão deve-se ter em atenção e recomenda-se a criação de políticas de inclusão digital para mudar este cenário.

Tabelas 12 - cruzamento entre a variável barreiras com a ocupação profissional

barreiras	Ocupação profissional				Total
	Estudante	Desempregado	Trabalha por conta própria	Trabalha por conta de outrem	
Nenhuma	70	14	26	119	229
Internet	18	5	5	39	67
Falta de pontos de acesso	8	2	2	7	19
Conhecimentos de informática	1	0	3	5	9
Outras	7	0	2	3	12
Total	104	21	38	173	366

Fonte – Elaboração própria

No cruzamento com as barreiras e a área de formação, verificamos maior dificuldade para aqueles com áreas de formação diferentes das áreas associadas as TIC. No que diz respeito a internet e falta de pontos de acesso, nota-se uma preocupação mais agravante para outras áreas, mas no geral é um problema que afeta a todos, e quanto ao conhecimento de informática, como era expectável, estes apresentam maiores dificuldades como podemos verificar na tabela 13.

Tabelas 13 - cruzamento entre a variável barreiras com a área de formação

barreiras	Área de formação		
	TIC	Outras	Total
Nenhuma	63	166	229
Internet	23	44	67
Falta de pontos de acesso	4	15	19

Conhecimentos de informática	1	8	9
Outras	1	11	12
Total	92	244	366

Fonte – Elaboração própria

4.2 Matriz de correlação

Na tabela 14, de matriz de correlação, podemos aferir que existe uma correlação positiva e significativa entre a utilização do portal e a idade, querendo dizer que a medida em que a idade da população aumenta, há maior probabilidade de utilização do portal. Por outro lado, constatamos correlação negativa e fraca entre o género e a utilização do portal, o que se pressupõe dizer que a diferença do género não produz variações bastante consideráveis na utilização do portal. Também podemos aferir através desta matriz que não existe correlação significativa na utilização do portal SEPE com a variável município, habilitações literárias e a área de formação. Como é expectável, o fraco conhecimento sobre o portal representa uma correlação positiva significativa forte e o aumento de nível de satisfação da utilização do portal e a preferência de atendimento online impulsionam (apresenta uma correlação bastante forte), ou seja cerca de 93,66% na utilização do SEPE, e 93,81% respetivamente

Tabelas 14 - Matriz de correlação

	UTILIZA	IDADE	GENERO	MUNICIPIO	HABLIT	OCPROF	AREAFOR	SETATIV	CONPORT	NIVSAT	PREFATEN	PONACEINT
UTILIZA	1.00											
IDADE	0.17*** (0.00)	1.00										
GENERO	-0.10* (0.07)	-0.17*** (0.00)	1.00									
MUNICIPIO	-0.03 (0.59)	0.03 (0.59)	0.05 (0.33)	1.00								
HABLIT	0.07 (0.21)	0.25*** (0.00)	-0.05 (0.38)	0.04 (0.43)	1.00							
OCPROF	0.17*** (0.00)	0.36*** (0.00)	-0.05 (0.40)	0.04 (0.42)	0.31*** (0.00)	1.00						
AREAFOR	-0.02 (0.65)	0.11** (0.04)	0.21*** (0.00)	0.08 (0.17)	-0.00 (0.97)	-0.04 (0.44)	1.00					
SETATIV	-0.10* (0.06)	-0.17*** (0.00)	0.00 (0.98)	-0.06 (0.31)	-0.08 (0.16)	-0.04 (0.46)	-0.10* (0.06)	1.00				
CONPORT	-0.78*** (0.00)	-0.16*** (0.00)	0.18*** (0.00)	0.02 (0.71)	-0.10* (0.08)	-0.21*** (0.00)	0.10* (0.06)	0.05 (0.40)	1.00			
NIVSAT	0.94*** (0.00)	0.14*** (0.01)	-0.07 (0.21)	-0.04 (0.49)	0.08 (0.15)	0.17*** (0.00)	-0.01 (0.81)	-0.09 (0.11)	-0.73*** (0.00)	1.00		
PREFATEN	0.94*** (0.00)	0.13** (0.02)	-0.13** (0.02)	-0.01 (0.87)	0.05 (0.38)	0.16*** (0.00)	-0.03 (0.55)	-0.08 (0.13)	-0.73*** (0.00)	0.90*** (0.00)	1.00	
PONACEINT	0.04 (0.45)	0.08 (0.15)	-0.03 (0.55)	0.06 (0.24)	0.06 (0.30)	0.07 (0.18)	-0.03 (0.56)	0.04 (0.44)	-0.11** (0.04)	0.06 (0.29)	0.06 (0.30)	1.00

Fonte – Elaboração própria. Estatisticamente significativo a 1%, 5% e 10% respetivamente.

4.2 Estimação da probabilidade de usar o portal SEPE

Para estimar a probabilidade de utilizar o portal SEPE, utilizamos o modelo probit, porque a nossa variável dependente é uma variável binária (Sim e Não) que assume valor 1 se utiliza o portal e valor 0 zero de forma contrária. Nesta primeira estimação sobre a probabilidade de usar o SEPE, usamos como variáveis explicativas a idade, o género, escolaridade, local de residência, ocupação profissional, setor de atividade e a área de formação. Portanto, esta estimação do modelo probit sugere que a probabilidade de usar o SEPE não é estatisticamente significativa influenciada pelas variáveis citadas no início com exceção a ocupação profissional que impacta de forma positiva a probabilidade de usar o SEPE, em termos numéricos, as pessoas com ocupação profissional podem influenciar cerca de 4,9% na probabilidade de usar o SEPE.

Tabelas 15 - Probabilidade de utilizar o portal 1

Variáveis	Estimação		Efeitos marginais	
	Coef	P>(Z)	dx/dy	P>(Z)
Idade	0.0705457	0.106	0.0705457	0.107
Gênero	0.1918363	0.199	0.0756155	0.196
HabLit	0.0034422	0.966	-0.0013625	0.966
Município	0.0192895	0.484	-0.0076353	0.484
OcProf	0.1216844	0.037	0.0481659	0.037
SetAtiv	0.2268284	0.126	-0.0897847	0.126
AreaFor	0.0647208	0.691	0.0256586	0.691
Cons	0.424421	0.312		

Fonte – Elaboração própria

Probabilidade de usar o portal através dos serviços usados, nível de satisfação, divulgação do portal, forma de acesso ao portal, barreiras existentes e o ponto de acesso a internet.

Estimação da probabilidade de usar o SEPE em função dos serviços disponíveis, grau de satisfação, divulgação do portal, facilidade de acesso ao portal, barreiras no uso do portal, e o acesso a internet.

O resultado apresentado nesta tabela sugere que a utilização do SEPE é positivamente influenciada pelos serviços disponíveis pelo portal, pelo grau de satisfação dos utilizadores, pela maior divulgação do portal e pela facilidade de acesso ao mesmo. Constatamos que as barreiras como o fraco acesso a internet, falta de pontos de acesso e até conhecimentos básicos de informática podem impactar de forma negativa a probabilidade de usar o portal SEPE, embora esta variável não sendo estatisticamente significativa na nossa regressão. Os resultados sugerem também que a expansão dos pontos de acesso a internet pode aumentar a probabilidade de usar o SEPE em 10,87%.

Tabelas 16 - Probabilidade de utilizar o portal 2

Variáveis	Estimação		Efeitos marginais	
	Coef	P>(Z)	dx/dy	P>(Z)
UTILIZA				
ServTeUs	0.9499275	0.000	0.3723883	0.000
NivSat	1.661358	0.000	0.6512815	0.000
DivulPort	0.3810613	0.063	0.1493827	0.062
AcePortal	-2.562483	0.000	-1.004538	0.000
BaUsPortal	-0.0150067	0.955	-0.0058829	0.955
PoAceInt	0.2774147	0.087	0.1087514	0.087
Cons	-1.178756	0.039		

Fonte – Elaboração própria

4.3 Estimação da probabilidade de existência de barreiras

Barreira estimada em função da idade, género, escolaridade, ocupação profissional e o nível de satisfação. Nesta tabela, os resultados da estimação, sugerem que quanto maior a idade, maior o aumento da probabilidade de sentir as barreiras na utilização do SEPE em 6,22%. Como era expectável, os baixos níveis de escolaridade influenciam de forma positiva nas barreiras de utilização do portal.

Tabelas 17 - Estimação das barreiras na utilização do portal

Variáveis	Estimação		Efeitos marginais	
BARREIRA	Coef	P>(Z)	dx/dy	P>(Z)
Idade	0.1747636	0.083	0.0622174	0.083
Mulher	0.1425866	0.339	0.0510835	0.341
Eprimário	1.033446	0.059	0.3945704	0.037
Desemprego	0.0470208	0.872	0.0169002	0.874
Insatisfação	0.0117065	0.970	0.0041778	0.970
Cons	-0.8225587	0.000		

Fonte – Elaboração própria

CAPÍTULO V – CONCLUSÕES E LIMITAÇÕES

5.1 Conclusões

A transformação digital vem se tornando para muitos um modo de vida, não tem a ver apenas com tecnologia, mas tem a ver também com o modo de operar em um mundo novo, é um modo diferente em que a sociedade se adapta consoante os avanços tecnológicos, mudando de forma drástica na maneira como certos desafios são encarados, trazendo consigo diversos benefícios e em diferentes áreas.

Embora à passos lentos, Angola já vive os benefícios da transformação digital, tendo em conta os variados serviços que hoje tendem a se automatizar. Estamos ainda no princípio, mas já conseguimos ver algum benefício, pois os mesmos carecem ainda de mais investimento, de mais conhecimento e claro, carecem de uma socialização, isso para que a sociedade saiba com acento o que podem cobrar e o que já podem usufruir no âmbito da transformação digital. A digitalização de alguns serviços governamentais serve-nos de exemplo da caminhada do país rumo a este feito, pois já é possível efetuar algumas operações que outrora era necessário a deslocação do cidadão.

A internet faz com que possamos ter a informação disponível a qualquer momento e a qualquer lugar, com isto, verificamos que a internet do mesmo modo permite também aos governos disponibilizar um conjunto de serviços de modo a facilitar a relação com o cidadão, permitindo que o mesmo possa empregar mais tempo em outras preocupações. Por exemplo, as pessoas que trabalham normalmente têm o dia mais apertado em função das suas atividades laborais e têm pouco tempo para procurar os serviços públicos, e por este motivo acabam por recorrer ao uso do portal, esta situação permite o aumento da probabilidade de usar o portal. O acesso aos serviços governamentais ajuda o governo a servir melhor o cidadão e criar facilidades para resolver inúmeras situações a partir de qualquer ponto em que se encontrar.

Hoje com o SEPE, o cidadão pode resolver várias situações que outrora era difícil de tratar de forma presencial, como consulta de NIF, cartão de INSS, baixar manuais escolares, agendar serviços médicos, fazer a homologação de reconhecimento de estudos, entre outras opções, tornando o processo bastante prático, facilitando à deslocação do cidadão até às instituições, o que influencia na diminuição do fluxo e a enchente. Mas para lidar com estas facilidades, é

necessário que as pessoas estejam preparadas para lidar com as novas tecnologias e os benefícios que elas nos apresentam.

Para uma utilização segura, confiante e coerente, é necessário a conscientização e formação das pessoas, o governo deve e garantir que haja condições condignas para que o pacato cidadão usufrua do portal e da internet, ter vontade e ajudar a criar e melhorar as infraestruturas de telecomunicações, criar um conjunto de políticas que possam dar espaço a novos investidores e aumentar a competitividade no setor, trabalhar com entidades privadas no sentido de contribuírem para desenvolvimento do sector, apostar nas pessoas, no conhecimento em TIC e nos jovens, melhorar as instituições de ensino desde a base para que as crianças tenham desde cedo contato com a tecnologia a fim de incentivar cada vez mais a prática da investigação e deste modo promover a inclusão digital, acreditar na capacidade e criatividade dos jovens inovadores, prestar financiamento aos mesmos para então poderem alavancar seus projetos, criar condições favoráveis para o estudo, a prática e o desenvolvimento, e como vimos no estudo aqui apresentado, é necessário a melhoria e criação de mais pontos de acesso público no país.

Devemos aqui referir que não existe transformação digital sem falar das TICs, e de um modo geral, Angola deve contribuir para melhoria deste setor, investindo em conhecimento vasto na área e socializar o mesmo. Constatamos também por parte das respostas obtidas no questionário a preocupação com a falta de conhecimentos básicos de informática, sendo este uma das barreiras para o uso eficaz das TIC no país e consequentemente o uso do portal SEPE. Para tentar colmatar essa dificuldade, as pessoas devem ser ensinadas a lidar com as tecnologias de modo a lidar com o fenómeno era digital. A educação digital é um princípio para o combate do analfabetismo digital, visto que é algo praticamente novo para sociedade angolana, isso explica as filas nos bancos, uso de computadores, a falta de conhecimento sobre o portal, entre ou outros fatores. A evolução digital não para de crescer e nós devemos estar preparados para isto, de modo a não ficarmos completamente para trás.

Investir no sector, propriamente na infraestrutura (rede, internet), tornar fácil o acesso à internet para todos, desde às cidades até às comunidades rurais, continuar a capacitar os técnicos da área, com formações de capacitação, consciencializar as pessoas, explicando as vantagens deste processo, promovendo mais palestras, workshops, treinamentos, cursos, projetos de inclusão digital, para que se busque mais interesses e claro com condições fáceis e baratas para a prática das mesmas. É importante e necessário que se tenha acesso facilitado aos computadores, smartphones e tablets, implementar o ensino da informática nos programas das instituições de

ensino. O analfabetismo ainda é um problema que assola Angola e claro que se nota um grande défice no que diz respeito a escrita e a leitura, temos que combater primeiramente o analfabetismo, e melhor a qualidade do ensino de base, pois, apostar na educação é a chave para combater também o analfabetismo digital e dar passos significativos para a promoção da inclusão digital em Angola. De modo a casar com esse desafio, seria benéfico se durante o processo de alfabetização, as pessoas já tivessem também o contacto com as novas tecnologias de modo a despertar o interesse e assim criar uma sociedade digitalmente mais inclusiva.

Em função dos resultados encontrados, sugerimos que haja maior divulgação do portal, pois existem muitas pessoas que desconhecem a existência do mesmo, a diminuição das barreiras pois, existem também grande parte que conhece o portal mas não usa devido as inúmeras barreiras existentes desde o custo elevado ao acesso a internet, a qualidade da internet, falta de conhecimentos básicos de informática, a falta de pontos de acesso público, e muitos ainda fizeram menção a falta de dinheiro, portanto, ficaria resolvido boa parte dessas dificuldades se melhorássemos os pontos de acesso públicos e promovêssemos a expansão dos pontos de acesso a internet, nas escolas e nos bairros.

5.2 Limitações de estudo e estudos futuros

Primeiramente, tivemos um número aceitável de amostra, mas podíamos ter mais, coisa que não foi possível atendendo o momento de pandemia em que nos encontramos, com isso, em função das medidas implementadas para conter a pandemia, não foi possível fazer a recolha dos dados de forma presencial, fator este que nos daria um maior número das amostras principalmente nos público-alvo entre os 49 e os 60 anos de idade. O estudo ficou limitado a uma província, neste caso a capital de Angola, Luanda, devido a mesma medida e a falta de recursos financeiros para suportar a pesquisa, não foi possível estender o estudo para as demais províncias.

Para estudos futuros, sugerimos a continuação deste estudo com a expansão para as demais províncias de modo a poder recolher amostras de todo o país. Recomenda-se também que se faça o mesmo estudo virado para os funcionários públicos de modo a perceber as implicações do governo eletrónico no seu dia a dia.

REFERÊNCIAS

- African Union. (2020). *The Digital Transformation Strategy for Africa (2020-2030)*.
<https://au.int/en/documents/20200518/digital-transformation-strategy-africa-2020-2030>
- Alfredo, P. (2014). *O governo electrónico local no contexto de Angola*.
<http://bdigital.ufp.pt/handle/10284/4793>
- Alvarenga, A. R. C. F. de. (2019). *Transformação Digital na Administração Pública: Estudo de Caso*.
<https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/20205%0Ahttp://hdl.handle.net/10071/20205>
- ANGOP. (2019). *PR LANÇA PORTAL ELETRONICO DE SERVIÇOS*.
https://www.angop.ao/noticias-o/?v_link=https://www.angop.ao/angola/pt_pt/noticias/politica/2019/0/4/lanca-portal-electronico-servicos,e064f04f-b67b-430d-bdcc-ea8ec4079d94.html
- Aragão, J. W. M. de, & Neta, M. A. H. M. (2017). *METODOLOGIA CIENTÍFICA*.
<http://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/30900>
- Araujo, M. H. de, Reinhard, N., & Cunha, M. A. (2018). Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise a partir das medidas de acesso e competências de uso da internet. *Revista de Administração Pública*, 52(4), 676–694. <https://doi.org/10.1590/0034-7612171925>
- Axelsson, K., Melin, U., & Lindgren, I. (2010). Exploring the importance of citizen participation and involvement in e-government projects: Practice, incentives, and organization. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 4(4), 299–321. <https://doi.org/10.1108/17506161011081309>
- Baptista, G., & Figueiredo, J. (2017). *Impacto da transformação digital nas organizações: um estudo sobre diferentes abordagens de condução do processo de transformação*.
https://www.researchgate.net/publication/335230219_Impacto_da_transformacao_digital_nas_organizacoes_um_estudo_sobre_diferentes_abordagens_de_conducao_do_processo_de_transformacao
- Capita, J. D. S. B. (2012). *Administração Pública Local da República de Angola e o E-government : Proposta de um Portal Municipal Jorge Dos Santos Bonito Capita*. 92.

- Coelho, E. M. (2001). *Governo eletrônico e seus impactos na estrutura e na força de trabalho das organizações públicas*. <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/307>
- Coutinho, C. P. (2018). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas - Teoria e Prática* (Almedina (ed.); 2ª Edição).
- Cunha, M. A., Przybilovicz, E., Macaya, J. F. M., & Burgos, F. (2016). Smart cities: Transformação Digital de cidades. In *Centro de Estudos em Administração Pública e Governo - CEAPG* (Vol. 16, Issue 1). <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S026427519800050X>
- Damian, I. P. M., & Merlo, E. M. (2013). Uma análise dos sites de governos eletrônicos no Brasil sob a ótica dos usuários dos serviços e sua satisfação. *Revista de Administracao Publica*, 47(4), 877–899. <https://doi.org/10.1590/S0034-76122013000400004>
- De Araújo, R. M., Araújo, M. A. D., Alloufa, J. M. L., & Lopes, A. O. B. (2013). Governo eletrônico: Um estudo sobre as possibilidades de participação do cidadão. *Informacao e Sociedade*, 23(1), 73–90.
- Evans, D., & Yen, D. C. (2006). E-Government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development. *Government Information Quarterly*, 23(2), 207–235. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.11.004>
- Fernandes, L. S., Mota, F. B. S., Caetano, B. P., Silva, G. G., Paula, M. M. V., & Souza, J. M. (2018). Citizen participation: A diagnostic from the perspective of available tools | Participação cidadã: um diagnóstico sob a perspectiva do ferramental disponível. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI, 2018-June*, 1–6.
- Filgueiras, F., Flávio, C., & Palotti, P. (2019). Digital Transformation and Public Service Delivery in Brazil. *Latin American Policy*, 10(2), 195–219. <https://doi.org/10.1111/lamp.12169>
- Hanna, N. (2016). *Mastering Digital Transformation*. <https://www.bertrand.pt/ebook/mastering-digital-transformation-nagy-k-hanna/19156731>
- Hanna, N. (2017). *How can developing countries make the most of the digital revolution? | Information and Communications for Development*. The World Bank. <https://blogs.worldbank.org/ic4d/how-can-developing-countries-make-most-digital->

revolution

- Henriette, E., Feki, M., & Boughzala, I. (2016). *Digital Transformation Challenges*. <https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1033&context=mcis2016>
- Howard, M. (2001). e-Government Across the Globe: How Will "e" Change Government? *Government Finance Review*, 6–9. <https://www.gfoa.org/downloads/eGovGFRAug01.pdf>
- Ke, W., & Wei, K. K. (2004). Successful e-government in Singapore. *Communications of the ACM*, 47(6), 95–99. <https://doi.org/10.1145/990680.990687>
- Mahmood, M., Weerakkody, V., & Chen, W. (2019). The role of information and communications technology in the transformation of government and citizen trust. *International Review of Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.1177/0020852318816798>
- Margetts, H., & Naumann, A. (2017). ? *Helen Margetts and Andre Naumann Oxford Internet Institute, University of Oxford A*.
- Marques, C. G., Da Silva, V. G., & Campos, R. (2007). Um estudo caso com alunos do ensino superior sobre o governo electrónico em Portugal. *Euro American Conference on Telematics and Information Systems - Proceedings of the 2007 Euro American Conference on Telematics and Information Systems, EATIS 2007*. <https://doi.org/10.1145/1352694.1352705>
- Matt, C., Hess, T., Benlian, A., & Wiesbock, F. (2016). *Options for Formulating a Digital Transformation Strategy*. <https://aisel.aisnet.org/misqe/vol15/iss2/6>
- Moime, D. (2016). *Kenya, Africa's Silicon Valley, Epicentre of Innovation*. </blog/2016/04/25/kenya-africas-silicon-valley-epicentre-of-innovation/>
- Morais, L. E. de. (2010). *E-Gov em Cabo Verde: análise do impacto do Governo Electrónico na população Cabo-Verdiana*. 2010. <http://hdl.handle.net/10071/4865>
- Nações Unidas. (2019). *TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E DIVERSIFICAÇÃO ECONÓMICA NA AFRICA CENTRAL : IMPLICAÇÕES , DESAFIOS E OPORTUNIDADES*.
- OCDE. (2003). *The e-Government Imperative*. https://www.oecd-ilibrary.org/governance/the-e-government-imperative_9789264101197-en

- OCDE. (2018). *Promovendo a Transformação Digital dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e Timor-Leste (PALOP-TL)*. https://www.oecd-ilibrary.org/governance/revisao-comparada-de-governo-digital_9789264307155-pt?itemId=/content/component/9789264307155-4-pt&mimeType=text/html&_csp_=0140cb578af5b1093d5a3c191520f006&itemIGO=oecd&itemContentType=chapter
- Portal Oficial do Governo da República de Angola. (2020). *Sobre Angola*. <https://governo.gov.ao/ao/angola/sobre-angola/>
- Proetti, S. (2018). As Pesquisas Qualitativa E Quantitativa Como Métodos De Investigação Científica: Um Estudo Comparativo E Objetivo. *Revista Lumen - ISSN: 2447-8717*, 2(4). <https://doi.org/10.32459/revistalumen.v2i4.60>
- Rebelo, F. (2017). *O impacto da transformação digital nas organizações: Marketing digital e consumidor*. 174 a 191. <http://repositorio.uportu.pt:8080/handle/11328/2265>
- Salgado, C. C. R., & Aires, R. F. D. F. (2017). Governo eletrônico no rio grande do norte: Uma avaliação de prefeituras municipais a partir de lei de acesso à informação. *Perspectivas Em Ciencia Da Informacao*, 22(3), 98–115. <https://doi.org/10.1590/1981-5344/2707>
- Stefano, F., Jankavski, A., & Yoshida, E. (2019). *A hora e vez do governo 4.0*. <https://exame.com/revista-exame/a-hora-e-vez-do-governo-4-0/>
- Taal, H. (2018). *Health in the Digital Society: the experience of Estonia*. https://academic.oup.com/eurpub/article/28/suppl_4/cky213.014b/5191946
- United Nations. (2003). *World Public Sector Report 2003: E-government at the Crossroads*. www.unpan.org/dpepa.asp
- Watson, R. T., & Mundy, B. (2001). *No Title*. <https://dl.acm.org/doi/fullHtml/10.1145/357489.357499>
- Weiss, M. C. (2019). *Sociedade sensoriada: A sociedade da transformação digital*. https://www.researchgate.net/publication/332248165_Sociedade_sensoriada_A_sociedade_da_transformacao_digital
- Working Group. (2002). Roadmap for E-government in the Developing World: In *10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves* (Issue April).

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan005030.pdf>

World Bank. (2002). *The World Bank New-Economy Sector Study Electronic Government and Governance: Lessons for Argentina* (Issue July).
<http://documents.worldbank.org/curated/en/527061468769894044/pdf/266390WP0E1Gov1gentinalFinal1Report.pdf>

World Bank. (2016). *Relatório sobre o desenvolvimento mundial de 2016 : dividendos digitais visão geral*. <http://documents.worldbank.org/curated/pt/788831468179643665/Relatório-sobre-o-desenvolvimento-mundial-de-2016-dividendos-digitais-visão-geral>

ANEXOS

Anexo 1 – Questionário

O presente questionário tem como objetivo recolher dados para uma dissertação no âmbito de Mestrado em Engenharia Informática e Sistemas de Informação, onde pretendemos analisar o impacto da transformação digital em Angola por intermédio da utilização do portal de Serviços Públicos Eletrónicos sepe.gov.ao. A sua participação é muito importante. De ressaltar que este questionário é anónimo e a sua finalidade é apenas o tratamento estatístico dos dados recolhidos. Agradeço desde já a sua sinceridade e colaboração no preenchimento deste questionário.

1 - Idade

- ☐ 18 – 28
- ☐ 29 – 38
- ☐ 39 – 48
- ☐ 49 – 60

2 -Sexo

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino

3 – Município onde reside

- ☐ 1 - Luanda
- ☐ 2 - Icolo e Bengo
- ☐ 3 - Quiçama
- ☐ 4 - Cacuaco
- ☐ 5 – Cazenga
- ☐ 6 - Viana
- ☐ 7 - Belas
- ☐ 8 - Kilamba Kiayi

☐ 9 – Talatona

4 - Habilitações literárias

☐ 1 - Nenhuma instrução

☐ 2 - Ensino primário

☐ 3 - Ensino secundário

☐ 4 - Licenciatura

☐ 5 - Mestrado/Doutoramento

5 – Ocupação profissional

☐ 1 - Estudante

☐ 2 - Desempregado

☐ 3 - Trabalha por conta própria

☐ 4 - Trabalha por conta de outrem

6 - Área de formação

☐ Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)

☐ Outras

7 - Setor de atividade

☐ Público

☐ Privado

8 - Conhece ou já ouviu falar sobre o portal de Serviços Públicos Eletrónicos sepe.gov.ao?

☐ Sim

☐ Não

9 - Já utilizou alguns dos serviços disponibilizados pelo portal?

☐ Sim (Continuar com a questão N°10)

☐ Não (Pular para questão N°11)

10 - Quais o último serviço que usou?

- ☐ 1 - Agendamento eletrónico
- ☐ 2 - Pagamento de taxas
- ☐ 3 - Emolumentos
- ☐ 4 - Oferta de serviços de educação
- ☐ 5 - Finanças
- ☐ 6 - Justiça
- ☐ 7 - Saúde
- ☐ 8 - Ocorrências públicas
- ☐ 9 - Ocorrências policiais
- ☐ 10 - Impressão do Cartão de Segurança Social
- ☐ 11 - Reconhecimento de estudos feitos no exterior
- ☐ 12 - Homologação de estudos feitos em Angola
- ☐ 13 - Consulta de NIF
- ☐ 14 - Consulta de alvará comercial
- ☐ 15 - Partidas e chegadas – Aeroportos

11 - De 1 a 5 qual o teu nível de satisfação?

- ☐ 1 - Totalmente insatisfeito
- ☐ 2 - Insatisfeito
- ☐ 3 - Nem insatisfeito, nem satisfeito
- ☐ 4 - Satisfeito
- ☐ 5 - Totalmente satisfeito

12 - Na utilização dos serviços apresentados pelo portal, qual a sua preferência de atendimento?

- ☐ 1 - Presencial
- ☐ 2 - Online

13 - Onde tomou conhecimento sobre o portal?

- ☐ 1 - Televisão
- ☐ 2 - Rádio
- ☐ 3 - Jornal
- ☐ 4 - Redes sociais
- ☐ 5 - Ouviu de algum conhecido
- ☐ 6 – Outros

14 - Como tem acedido o portal?

- ☐ 1 - Computador
- ☐ 2 - Tablet
- ☐ 3 - Smartphone

15 - Existe alguma barreira que te impeça de usar o portal?

- ☐ 1 - Sim (continuar com a questão N°16)
- ☐ 2 - Não (Pular para questão N°17)

16 - Se sim, quais são as barreiras?

- ☐ 1 - Internet
- ☐ 2 - Falta de pontos de acesso
- ☐ 3 - Conhecimentos de informática
- ☐ 4 - Outras (Especificar em 16a)

16a - Outras barreiras

17 - Qual o teu ponto de acesso a internet?

- ☐ 1 - Internet domestica
- ☐ 2 - Internet institucional
- ☐ 3 - Internet móvel
- ☐ 4 - Pontos de Acesso Públicos

Anexo 2 – Cruzamento entre variáveis

	Existência de barreiras		
	Sim	Não	Total
Utiliza			
Sim	48	104	152
Não	59	125	184
Total	107	229	336

Tabela A2.1 - Cruzamento entre a variável utiliza com a existência de barreiras

	Setor de atividade		
	Público	Privado	Total
Utiliza			
Não	62	90	152
Não	571	27	184
Total	119	217	336

Tabela A2.2 - Cruzamento entre a variável utiliza com o setor de atividades

	Utiliza		
	Sim	Não	Total
Serviços usados			
Nenhum	0	184	184
Agendamento eletrónico	11	0	11
Pagamento de taxas	11	0	11
Emolumentos	11	0	11

Oferta de Serviços de educação	6	0	6
Finanças	8	0	8
Justiça	5	0	5
Saúde	12	0	12
Ocorrências públicas	6	0	6
Ocorrências policiais	1	0	1
Impressão de cartão de segurança social	12	0	12
Reconhecimento de estudos feitos no exterior	5	0	5
Homologação de estudos feitos em Angola	11	0	11
Consulta de NIF	32	0	32
Consulta de alvará comercial	8	0	8
Partidas e chegadas em aeroportos - Angola	13	0	13

Tabela A2.3 - Cruzamento entre a variável utiliza com os serviços usados

Utiliza	Acesso ao portal				Total
	Sem resposta	computador	Tablet	Smartphone	
Não	184	0	0	0	184
SIM	0	55	11	86	152
Total	184	55	11	86	336

Tabela A2.4 - Cruzamento entre a variável utiliza com o acesso ao portal

	Setor de atividade		
barreiras	Público	Privado	Total
Nenhuma	74	154	229
Internet	30	37	67
Falta de pontos de acesso	3	16	19
Conhecimentos de informática	8	1	9
Outras	4	8	12
Total	120	216	366

Tabela A2.5 - Cruzamento entre a variável barreira com o setor de atividade

	Nível de satisfação						
barreiras	Nenhum	Totalmente insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/nem insatisfeito	Satisfeito	Totalmente satisfeito	Total
Nenhuma	126	3	13	40	38	9	229
Internet	33	1	2	13	14	4	67
Falta de pontos de acesso	12	0	3	2	2	0	19
Conhecimentos de informática	4	1	2	1	1	0	9
Outras	10	0	0	1	1	0	12
Total	185	5	20	57	56	13	366

Tabela A2.6 - Cruzamento entre a variável barreira com o nível de satisfação

	Município								
barreiras	Luanda	Icolo e Bengo	Cacuaco	Cazenga	Viana	Belas	K.Kiayi	Talatona	Total
Nenhuma	142	1	7	11	38	24	25	16	229
Internet	33	0	3	5	9	10	3	4	67
Falta de pontos de acesso	12	0	2	2	2	1	0	0	19
Conhecimentos de informática	2	0	1	1	1	0	2	2	9
Outras	5	0	0	1	5	0	1	0	12
Total	159	1	13	20	55	35	31	22	366

Tabela A2.7 - cruzamento entre a variável barreiras com o local de residência