

**UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE**

FACULDADE DE CIÊNCIAS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM INFORMÁTICA

**DISSERTAÇÃO DE MESTRADO**

**INTEROPERABILIDADE DOS SISTEMAS DE GESTÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS COMO FACTOR CATALIZADOR DA GOVERNAÇÃO ELECTRÓNICA: CASO DO INAGE**

**GUILHERME ALBANO TAMELE**

Maputo, Janeiro 2024

**UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE**

FACULDADE DE CIÊNCIAS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM INFORMÁTICA

**DISSERTAÇÃO DE MESTRADO**

**INTEROPERABILIDADE DOS SISTEMAS DE GESTÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS COMO FACTOR CATALIZADOR DA GOVERNAÇÃO ELECTRÓNICA: CASO DO INAGE**

**GUILHERME ALBANO TAMELE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós- Graduação em Informática da Universidade Eduardo Mondlane, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Mestre em Informática, especialização: Engenharia de Software

**Orientador**: Prof. Doutor. José Nhavoto

Maputo, Janeiro 2024

**UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE**

FACULDADE DE CIÊNCIAS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM INFORMÁTICA

**INTEROPERABILIDADE DOS SISTEMAS DE GESTÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS COMO FACTOR CATALIZADOR DA GOVERNAÇÃO ELECTRÓNICA: CASO INAGE**

**GUILHERME ALBANO TAMELE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós- Graduação em Informática da Universidade Eduardo Mondlane, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Mestre em Informática, especialização: Engenharia de Software

Aprovado em de de 202 , por:

XXXXXXXXXXXXXX (Arguente – DMI – UEM)

YYYYYYYYYYYYYYYY (Presidente – DMI – UEM)

Prof. Doutor. José Nhavoto (Orientador – DMI-UEM)

Maputo, Janeiro 2024

**DECLARAÇÃO**

Eu Guilherme Albano Tamele, declaro por minha honra que esta dissertação nunca foi apresentada para a obtenção de qualquer grau ou num outro âmbito e que ela constitui o resultado do meu labor individual. Esta dissertação é apresentada em cumprimento parcial dos requisitos para a obtenção do grau de Mestre em Engenharia de Software, da Universidade Eduardo Mondlane.

Maputo, Janeiro 2024

O Autor

(Guilherme Albano Tamele)

***Dedicatória***

À minha família

**AGRADECIMENTOS**

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

***Epígrafe***

**RESUMO**

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem.

**Palavras-chave**:

**ABSTRACT**

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem

**Keywords:**

**LISTA DE FIGURAS**

**LISTA DE GRÁFICOS**

**LISTA DE TABELAS**

**ABREVIATURAS**

|  |  |
| --- | --- |
| INAGE  INTIC  IA  SIGIT  JUE  e-Gov  e-BAU  SESPE  FR | *Instituto Nacional do Governo Electrónico*  *Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação*  *Inteligência Artificial*  *Sistema de Informação de Gestão de Terra*  *Janela Única Electrónica*  *Governo Electrónico*  *Balcão de Atendimento Único Electrónico*  *Serviço de Pagamento Ao Estado*  *Fonte de Receita* |

**ÍNDICE**

1. [INTRODUÇÃO](#_bookmark0) [.................................................................................................................................................... 1](#_bookmark0)
   1. [Contextualização 1](#_bookmark1)
   2. [Definição do problema 4](#_bookmark3)
   3. [Motivação 4](#_bookmark4)
   4. [Importância do trabalho 5](#_bookmark5)
   5. [Objectivos 6](#_bookmark7)
      1. [Objetivo geral 6](#_bookmark8)
      2. [Objectivos específicos 6](#_bookmark9)
   6. [Pergunta de investigação 6](#_bookmark10)
   7. [Resultados esperados 7](#_bookmark11)
2. [REVISÃO DA LITERATURA 8](#_bookmark12)
3. [METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO 33](#_bookmark48)
4. [RESULTADOS E DISCUÇÃO 38](#_bookmark56)
5. [CONSTRANGIMENTOS 58](#_bookmark91)
6. [CONCLUSÃO E RECOMMENDAÇÕES 59](#_bookmark92)
7. [REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 61](#_bookmark95)

[ANEXOS 65](#_bookmark96)

[APÊNDICES 66](#_bookmark97)6+

1. **INTRODUÇÃO**

## Contextualização

As instituições da função pública, por terem a missão de prover bens e serviços aos cidadãos e ao sector privado, precisam de munir-se de mecanismo e instrumentos que lhes possam permitir melhor servir aos seus clientes, e isso, passaria também pela adopção de meios tecnológicos, mas essa adopção, dada especificidade das instituições do sector público, precisa ser consentânea com as directrizes do plano governamental, o que nos remete ao conceito de Governação Electrónica, que segundo Gartner Group, 2000, citado por portaldogoverno, 2020, é o uso das tecnologias de informação e comunicação para promover maior eficiência e eficácia governamentais, facilitando o acesso aos serviços públicos, permitindo ao cidadão e ao empresário o acesso à informação, e tornando o Governo mais responsável perante o cidadão.

Pelo mundo fora, pode-se constatar que existe uma correlação entre os níveis de desenvolvimento das nações com os níveis de implementação das plataformas que sustentam a governação electrónica, pelo que, os países mais evoluídos registam melhores índices de implementação das plataformas de suporte ao governo electrónico, o que consequentemente torna os seus respectivos sectores públicos, mais funcionais, e com capacidade de prover bens e serviços aos cidadãos não só em tempo útil, assim como também, com a qualidade desejável.

Diversos Governos de diferentes nações, não estão alheios ao contexto actual da digitalização, pois a não adesão a governação electrónica, pode implicar a perda de vantagem competitiva, pior ainda num contexto em que está ganhando forma o advento da inteligêcia artficial. Moçambique, por exemplo, com vista a materialização do seu plano de Governação electrónico, conta actualmente com, o Instituto Nacional do Governo Electrónico (INAGE), cuja missão é fazer da Transformação Digital o alicerce para o desenvolvimento Sócio-Económico de Moçambique (inage, 2020).

Referir que anteriormente o INAGE, a entidade que superintendia desta matéria era o Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação (INTIC), até que a lei nº 3/2017, de 9 de Janeiro que estabelece os princípios, as normas gerais e o regime jurídico das transacções electrónicas em geral, do comércio electrónico e do governo electrónico em particular, acabaria por designar o INTIC como a Entidade Reguladora da referida lei e remeteu ao executivo a tarefa de criar uma autoridade de governo electrónico, que é o [INAGE (intic, 2020).](https://inage.gov.mz/)

## Definição do problema

O INAGE é um órgão estatal Criado pelo Decreto nº 61/2017 a 06 de Novembro e ajustadas as suas atribuições previstas pela Lei nº 3/2017 de 09 de Janeiro, este iniciou suas actividades com a missão principal de prestar serviços de e-Gov (inage, 2020). É o superintendente de e-Gov em Moçambique, actualmente as plataformas do governo electrónico que estão em funcionamento são e-Bau, e-Sistafe, SESPE, SIGIT (Sistema de Informação de Gestão de Terra), JUE (Janela Única Electrónica - Autoridade Tributária). Estas realizações são ainda ínfimas, comparadas com o percurso que ainda falta por escalar rumo a Governação electrónica efectiva, a avaliar pela dimensão da função pública e do espaço geografíco nacional.

Considerando que a primícia da governação electrónica, é a provisão de bens e serviços aos cidadãos e não só, com recurso a meios tecnológicos electrónicos, esse desiderato não se alcança apenas adquirido o equipamento electrónicos, as acções conducentes a adopção da governação electrónica vão para além disso, requerem também o mapeamento das missões das instituições da funcão pública e concepção dos sistemas que atendam o negócio dessas mesmas instituições.

Ainda que se consiga munir as instituições da função pública, com equipamento e sistemas que atendam os seus respectivos negócios para a persecução das suas missões, isso ainda não seria bastante para alcançar a primicia da e-gov, que objectiva a eficiência e eficácia governamental, porque enumeras vezes os cidadãos/pessoas colectivas solicitam um bem/serviço numa determinada instituição da função pública, para apresentar numa outra instituição também da função pública, o que sujeita aos cidadãos uma logística evitável caso houvesse a interoperabilidade entre os diferentes sistemas da função pública. Portanto, se os diversos sistemas dos diversos sectores da função pública, operarem de forma isolada, ou seja, sem interoperarem, consequentemente os potenciais benefícios da e-gov, estarão condicionados.

Exemplificando, temos alguém de nome Fulano que está a concorrer para uma vaga de emprego no numa instituição X da função pública, mas entre tantos documentos lhe é exigido por exemplo que no acto da submissão da sua candidatura submeta o Registo criminal, para o efeito deverá dirigir-se a instituição Y para tramitar o documento pretendido. Ora, tanto a instituição X assim como Y, são ambas da função pública, e a Y é detentora da informação que está sendo solicitada pela X, pelo que caso houvesse “conversa” entre as duas, a Y providenceria a informação pretendida pelo X, o que restrigiria possibilidade de falsificação do documento que Y emite para os cidadãos, o tempo de espera para a emissão do documento e também não menos importante o custo da logística para tramitar tal documento por parte do cidadão.

Não descurando o facto de que ligitimamente o estado, tem o seus ganhos por exemplo na emissão dos documentos, que no caso em apreço a instituição Y imitirá para o cidadão Fulano, pelo que o estabelecimento da interoperabilidade não pode implicar que este serviço prestado pela instituição Y deixe de ser um fonte de receita (FR), pois o estado precisa disso par se financiar para também poder garantir a continuidade desse serviço.

## Motivação

O trabalho de pesquisa que se pretende levar a cabo, é motivado pela necessidade que há de o autor pretender valer-se do vasto leque do aprendizado adquirido ao longo do seu percurso académico, para dar o seu contributo na viabilização da implementação da Governação Electrónica, assim como, poder produzir um conhecimento suficientemente bastante para subsidiar os tomadores de decisões nesta matéria.

## Importância do trabalho

Com o estabelecimento da interoperabilidade entre as difirentes instituições da função pública, potencialmente se torna mais efectivo o conceito de governação electrónica e em paralelo podemos ter os potenciais ganhos :

* Maior celeridade na provisão de bens e serviços aos utentes (cidadãos, empresas, etc).
* Melhoria na fluidez na interação entre as instituições, implicando a baixa do custo de operação na presecunçao das suas actividades.
* Alavancamento da economia digital.
* Melhoria da reputação do governo/pais na prespetiva dos investidores sejam internos ou externos, ganhando com isso uma vantagem competitiva.

## Objectivos

### Objetivo geral

Desenvolver um estudo, capaz de aferir a necessidade da Interoperabilidade das Plataformas das instituições da função pública como factor para a galvanização da Governação Electrónico.

### Objectivos específicos

* Identificar as áreas onde as plataformas que corporizam o e-Gov já estão implementadas;
* Analisar o nível de implementação do governo electrónico;
* Avaliar o custo/benefício da implementação dessas plataformas;
* Avaliar o nível de impacto de governo electrónico;
* Identificar os constrangimentos da implementação do governo electrónico;

## Pergunta de in**vestigação**

* Quais áreas da função pública a priorizar na implementação de e-Gov?
* Que factores por detrás do baixo nível de implementação das plataformas?
* Qual é o impacto de e-Gov na vida dos cidadãos

## Resultados esperados

Com este trabalho pretende-se que aferir os desafíos e os avanços alcançadas por meio da electronização da governação, igualmente identificar os aspectos a considerar para aceleração da implementação da governação electrónica, com vista ao alcance da governação electrónica mas abrangente as diferentes unidades da função pública.

# REVISÃO DA LITERATURA

Neste capítulo, abordar-se-á conceitos incontornáveis a temática do presente trabalho de pesquisa, com vista a trazer melhor clareza sobre o tema.

**2.1 Governação electrónica**

A governação electrónica

# METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

# RESULTADOS E DISCUÇÃO

# CONSTRANGIMENTOS

# 

# CONCLUSÃO E RECOMMENDAÇÕES

# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. inage (2020). [online]. Disponível em <https://www.inage.gov.mz/?page_id=11> [Consultado em 17 de Abril de 2020].
2. intic (2020). [online]. Disponível em <http://www.intic.gov.mz/?page_id=731> [Consultado em 17 de Abril de 2020].
3. portaldogoverno (2020). [online]. Disponível em www.portaldogoverno.gov.mz [Consultado em 17 de Abril de 2020].

# ANEXOS

# APÊNDICES