

**UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE**

FACULDADE DE CIÊNCIAS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM INFORMÁTICA

**DISSERTAÇÃO DE MESTRADO**

**ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE DAS PLATAFORMAS DE GOVERNO ELECTRÓNICO EM MOÇAMBIQUE: CASO INAGE**

**GUILHERME ALBANO TAMELE**

Maputo, Janeiro 2024

**UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE**

FACULDADE DE CIÊNCIAS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM INFORMÁTICA

**DISSERTAÇÃO DE MESTRADO**

**ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE DAS PLATAFORMAS DE GOVERNO ELECTRÓNICO EM MOÇAMBIQUE: CASO INAGE**

**GUILHERME ALBANO TAMELE**

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

Orientador: Prof. Doutor. José Nhavoto

Maputo, Janeiro 2024

**UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE**

FACULDADE DE CIÊNCIAS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM INFORMÁTICA

**ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE DAS PLATAFORMAS DE GOVERNO ELECTRÓNICO EM MOÇAMBIQUE: CASO INAGE**

**GUILHERME ALBANO TAMELE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós- Graduação em Informática da Universidade Eduardo Mondlane, requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Informática, especialização em 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***

Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem Ipsum Lorem IpsumLorem Ipsum Lorem IpsumLorem Ipsum Lorem

**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 | *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* |

**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)

1. [REVISÃO DA LITERATURA 8](#_bookmark12)
2. [METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO 33](#_bookmark48)
3. [RESULTADOS E DISCUÇÃO 38](#_bookmark56)
4. [CONSTRANGIMENTOS 58](#_bookmark91)
5. [CONCLUSÃO E RECOMMENDAÇÕES 59](#_bookmark92)
6. [REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 61](#_bookmark95)

[ANEXOS 65](#_bookmark96)

[APÊNDICES 66](#_bookmark97)

1. **INTRODUÇÃO**

## Contextualização

As instituições da função pública, por terem a missão de prover bens e serviços aos cidadãos e ao sector privado, devem estar dotados de mecanismo e instrumentos que lhes permitam melhor servir ao cidadão. Dentre os vários elementos que concorrem para uma boa governação, considera-se pertinente a adopção de meios tecnológicos que auxiliem o processo.

No entanto, dada a especificidade das instituições do sector público, a adoção dos meios tecnológicos referidos precisa ser consentâneo com as directrizes do plano governamental, daí advêm o conceito de Governação Electrónica, que segundo Gartner Group, 2000, 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, tornando desse modo 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.

Os 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. Moçambique, por exemplo, com vista a materialização do seu plano de Governo 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 a 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 remeter ao executivo a tarefa de criar uma autoridade de Governo Electrónico, que é o [INAGE (intic, 2020).](https://inage.gov.mz/) Surge assim a necessidade de se auferir o grau de sustentabilidade das plataformas de Governo Electrónico criadas para o auxílio ao processo da governação.

## Definição do problema

O INAGE é um órgão do Estado 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. Iniciou as suas actividades com a missão principal de prestar serviços de Governação Electrónica (e-Gov), ou seja, é a superintendente de e-Gov em Moçambique.

Actualmente as plataformas do governo electrónico que estão em funcionamento são e-Bau, e-Sistafe, 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 uma real Governação electrónica, a avaliar pela dimensão e a estrutura da Função pública Nacional.

Deste modo, surge a necessidade de analisar o grau de sustentabilidade das Plataformas de Governo Electrónico em Moçambique. Em função das constatações apuradas na pesquisa, podem ser apurados os motivos que imperam para o baixo ritmo da implementação das plataformas de e-Gov, e eventualmente propor alternativas para a colmatação dos mesmos impasses.

## 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, de produzir um conhecimento suficientemente bastante para apoiar aos níveis estratégicos das Instituições da Função Pública responsáveis por decidir sobre esta matéria.

## Importância do trabalho

Este trabalho tem potencialmente o mérito de aferir os factores, que tem imperado no avanço da informatização ou incorporação das ferramentas tecnológicas, na provisão de bens e serviços públicos, o que pode eventualmente apoiar aos níveis de tomada de decisão, no sentido de reverter cenários indesejáveis, com vista a atender as exigências do cidadão, o qual clama por uma melhoria na qualidade dos serviços e bens providos pelo estado, numa era que se está a observar o advento da Inteligência Artificial (IA).

## Objectivos

### Objetivo geral

Analisar Sustentabilidade das Plataformas de Governo Electrónico em Moçambique.

### Objectivos específicos

* Identificar as áreas onde as plataformas já estão implementadas;
* Analisar o nível de implementação do governo electrónico;
* Estimar o custo da implementação dessas plataformas;
* Avaliar o nível de impacto de governo electrónico;
* Identificar os constrangimentos da implementação do governo electrónico;

## Perguntas de investigação

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

## Resultados esperados

Com este trabalho pretende-se aferir sobre os desafíos e os avanços alcançadas por meio da automatização 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

# 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